

## Communicatie over fase-3 (versie 31 maart 2021)

Wat verwachten we van elkaar als fase-3 actueel wordt?

### Inleiding

Als de druk op de zorg door Covid-19 zo groot wordt dat het nodig is om landelijk fase-3 af te kondigen, is het belangrijk dat hier helder over wordt gecommuniceerd. Ook als fase-3 aanstaande is (einde fase-2, we zien fase-3 aankomen) moeten de communicatielijnen duidelijk zijn. De maatregelen die in fase-3 moeten worden genomen zijn ingrijpend en roepen waarschijnlijk vragen op. Bij zowel zorgpersoneel als patiënten/familie/het algemene publiek. Mensen kunnen bezorgd, angstig of boos worden vanwege de consequenties voor henzelf of hun naasten.

Het doel van deze notitie is om af te stemmen hoe de communicatie over fase-3 wordt voorbereid en wie welke rol heeft. We onderscheiden daarbij de volgende momenten:

- Publiceren beleidskader fase 3 (en de onderliggende sector- en regioplannen; deels zijn deze al gepubliceerd op de diverse websites) – 23 maart 2021 (afgerond)
- Aanloop naar fase-3 - PM
- Landelijk afkondigen fase-3 (door minister voor MZS) - PM
- Afkondigen terug naar fase-2 / normaal (door minister voor MZS) - PM

Zie voor meer informatie ook [het beleidskader fase-3](#). Dit beleidskader heeft betrekking op alle zorgsectoren, zowel acute zorg, niet-acute zorg als langdurige zorg en op zowel de Covid-zorg als de non-Covid-zorg.

### Communicatievraagstuk

Hoe kunnen we zorgprofessionals, patiënten/cliënten en hun familie/naasten en het algemeen publiek zo goed mogelijk voorbereiden en ondersteunen op het moment dat de minister fase-3 afkondigt.

### Communicatiedoel

Het creëren van rust, begrip, inzicht, overzicht en het bieden van handelingsperspectief aan de doelgroepen.

### Doelgroepen

- Zorgprofessionals
- Patiënten en hun familie
- Algemeen publiek en potentiële patiënten

### Situatie 1: Voorbereiding op fase-3 (eind fase-2, aanloop naar fase-3)

In fase 2 is de druk op meerdere zorginstellingen in de regio's hoog, vindt in oplopende mate afschaling van reguliere zorg plaats, en is (boven)regionale coördinatie nodig om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen.

#### *Hoe loopt het proces*

- Het LNAZ constateert, in afstemming met het Joint Coalition-overleg, dat de druk op de zorg zodanig toeneemt dat fase-3 een reële situatie kan zijn.
- Het LNAZ adviseert VWS/de minister en de IGJ hierover.
- VWS informeert op korte termijn de branche- en beroepsorganisaties via het Handen aan de Kraan overleg (bestuurlijk).
- Branche- en beroepsorganisaties zetten de boodschap dat fase-3 aanstaande is om in een eigen sectorale kernboodschap en verspreiden dit via eigen kanalen richting zorgprofessionals en patiënten/cliënten (zo mogelijk met materialen die door VWS beschikbaar zijn gesteld).
- VWS actualiseert de eerder gemaakte communicatiemiddelen (aanpassing op situatie, toon, boodschap) en verspreidt deze. Dit materiaal kan vanaf dat moment (fase-3 aanstaande) door iedereen in de zorg worden gebruikt.

*Actie beroeps- en brancheverenigingen in de zorg*

*Doelgroepen: zorgaanbieders en zorgprofessionals*

In voorbereiding op de publicatie van het tijdelijk gewijzigd beleidskader fase 3 zijn inhoudelijke sectorale en regionale plannen opgesteld. De afspraken in deze plannen zijn leidend om de communicatie vanuit de zorgorganisaties/brancheorganisaties op te zetten. Beroeps- en brancheverenigingen brengen deze plannen en afspraken, via de eigen kanalen, onder de aandacht van de betrokken zorgaanbieders en zorgprofessionals, zodat zij zich kunnen voorbereiden op dat wat mogelijk op hen zal afkomen.

*Actie zorgaanbieders*

*Doelgroepen: zorgprofessionals, cliënten/patiënten en hun naasten/familie, potentiële patiënten*

Zorgaanbieders bereiden in hun instellingen/werkveld communicatie voor over fase-3. De afspraken uit de sectorale en regionale plannen worden zijn hierbij leidend en geven zorgprofessionals duidelijkheid over wat hun taken zijn en hoe zij hun patiënten/cliënten goed kunnen voorlichten op het moment dat fase-3 wordt afgekondigd.

*Actie VWS*

*Doelgroepen: algemeen publiek, zorgaanbieders en beroeps- en brancheverenigingen.*

VWS heeft algemeen communicatiemateriaal geproduceerd dat gericht is op patiënten/cliënten, zorgverleners en op mantelzorgers. Het gaat hierbij om o.a. posters, flyers en social posts. De middelen zijn halffabricaten en kunnen op het moment dat duidelijk wordt dat fase-3 aanstaande is worden geactualiseerd (klopt de boodschap nog, sluit het materiaal aan op het sentiment van dat moment). Hiermee zijn we wendbaar en kunnen we het materiaal op het laatste moment nog afstemmen op de actualiteit.

Het doel is vooral om begrip te kweken voor de noodzaak van de maatregelen en uitleg te geven over wat er wel en niet mogelijk is in de zorg. De basis van deze middelen is gereed. Na het actualiseren van de materialen worden de middelen verspreid onder de branche- en beroepsverenigingen. Deze middelen kunnen echter pas worden ingezet als fase 3 van start gaat.

VWS heeft een communicatie-outline (dit plan) ontwikkeld zodat voor de betrokken communicatieprofessionals duidelijk is welke communicatielijnen lopen op het moment dat fase-3 dreigt.

VWS heeft op dinsdag 23 maart de Kamerbrief inzake het beleidskader fase-3 naar de Tweede Kamer gestuurd. Een nieuwsbericht hierover is op RO.nl gepubliceerd. VWS heeft dit bericht ter info aan de koepels gestuurd.

**Situatie 2: Landelijk afkondiging fase-3**

Van fase-3 is sprake als alle capaciteit in de zorg volledig is benut, alles maximaal opgeschaald en afgeschaald is en de samenwerking tussen zorgaanbieders zorgbreed volledig en maximaal is benut. Er zijn op dat moment geen lokale of regionale oplossingen meer mogelijk om de continuïteit van zorg te waarborgen.<sup>1</sup> De zorg heeft dan een kritische fase in opschalingsmogelijkheden bereikt. Fase-3 wordt door de minister voor MZS afgekondigd. De Tweede kamer wordt geïnformeerd via een Kamerbrief.

*Actie VWS*

- De minister voor MZS kondigt landelijk fase-3 af via een brief aan de Tweede Kamer en een persbericht.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg'
- VWS bereidt de minister voor (woordvoering en Q&A voor pers) en beantwoordt vragen van de media. Hierover is afstemming met woordvoerders van de branche- en beroepsverenigingen. Ook worden algemene Q&A's voorbereid voor publiekscommunicatie. Deze worden gedeeld met de branche- en beroepsverenigingen.

*Actie beroeps en brancheverenigingen*

<sup>1</sup> In sommige sectoren worden voor deze fase 3 ook andere benamingen gebruikt, zoals "scenario zwart". Om verwarring met het "draaiboek code zwart" over triage op niet-medische gronden te voorkomen, vermijden we in dit verband vergelijkbare termen. Overigens maakt de toepassing van "draaiboek code zwart" wel onderdeel uit van het eindstadium van fase 3.

- Branche- en beroepsorganisaties verspreiden hun eigen sectorale kernboodschap via eigen kanalen richting zorgprofessionals en patiënten/cliënten (zo mogelijk met materialen die door VWS beschikbaar zijn gesteld).
- Het LNAZ adviseert VWS/de minister en de IGJ hierover.
- VWS informeert op korte termijn de branche- en beroepsorganisaties via het Handen aan de Kraan overleg (bestuurlijk).

#### *Actie zorgaanbieders*

- Werkgevers/zorgaanbieders informeren hun personeel over de specifieke consequenties voor hun werk/hun sector. Dit gaat zowel om uitleg hoe hun werk zorginhoudelijk verandert (op basis van de sectorplannen en het communicatiemateriaal dat is voorbereid door beroeps- en brancheverenigingen) als om communicatie over de organisatorische gevolgen, zoals mogelijke verplaatsingen van zorgmedewerkers (o.a. op basis van de regionale plannen).
- Zorgaanbieders of zorgverleners lichten patiënten/cliënten in over de gevolgen van fase-3 (wat betekent dit voor hun zorg). Zorgaanbieders beslissen hoe cliënten, patiënten en familie/naasten worden ingelicht en wie die verantwoordelijkheid neemt.
- Zorgaanbieders kunnen hiervoor de ontwikkelde communicatiematerialen gebruiken die gemaakt zijn door VWS.

Deelvragen die beantwoord worden in de plannen van de zorgaanbieders en de brancheverenigingen:

- Wat moeten zorgprofessionals weten en doen?
- Wat moeten patiënten/cliënten en hun familie/naasten weten en doen?
- Wat moet het algemene publiek weten en doen?
- Hoe moeten zorgprofessionals patiënten/cliënten, die niet meer in aanmerking komen voor zorg of van wie de zorg (grotendeels) wordt afgeschaald, benaderen en begeleiden?

#### **Situatie 3: Afkondigen einde fase 3, terug naar fase 2/normaal**

- Het LNAZ constateert, in afstemming met het Joint Coalition-overleg, dat de druk op de zorg zodanig is afgenomen dat er landelijk geen sprake meer is van fase 3. De minister voor MZS geeft via een brief aan de Tweede Kamer aan dat fase 3 niet meer van toepassing is.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg'

\*\*\*\*\*

#### ***Niet voor in dit plan, meesturen in email met dit plan:***

#### **Vragen voor in email aan de beroeps- en brancheverenigingen**

- Klopt het dat beroeps- en brancheverenigingen communicatie voorbereiden over de maatregelen in hun sector in fase 3? Zijn er een communicatieplannen? En zo ja, zijn die communicatie gericht op zorgprofessionals, patiënten/familie? En kunnen zij hun plannen delen met VWS/club van 37?
- Zijn beroeps- en brancheverenigingen en zorgaanbieders voorbereid op vragen vanuit de media? Q&A's voorbereid?