

Communicatie over fase 3

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. De maatregelen die in fase 3 moeten worden genomen zijn ingrijpend en zullen waarschijnlijk vragen oproepen. Ook zullen mensen bezorgd, angstig of boos kunnen 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:

1. Publiceren beleidskader fase 3 (en de onderliggende sector- en regioplannen; deels zijn deze al gepubliceerd op de diverse websites)
2. Aanloop naar fase 3
3. Landelijk afkondigen fase 3 (door Minister voor MZS)
4. Afkondigen terug naar fase 2 / normaal (door Minister voor MZS)

Voorbereiding op fase 3 en publiceren beleidskader

In voorbereiding op de publicatie van het tijdelijk gewijzigd beleidskader fase 3 zijn/worden inhoudelijke sectorale en regionale plannen opgesteld. Deze plannen zullen door zorgorganisaties (eventueel gezamenlijk met beroeps- en brancheverenigingen) onder de aandacht gebracht worden van de betrokken zorgprofessionals, zodat zij zich kunnen voorbereiden op hetgeen mogelijk op hen af zal komen.

Dit doet VWS:

- VWS stuurt de kamerbrief inzake het beleidskader fase 3 naar de Tweede Kamer (conform huidige planning is dat aan het begin van week 12). Dit zal vergezeld gaan van een nieuwsbericht op RO.nl en een persbericht. VWS stuurt dit bericht ter info aan de koepels.
- VWS ontwikkelt een toolkit met algemeen communicatiemateriaal die gericht is op patiënten/cliënten en op zorgverleners. De middelen zijn deels ontwikkeld voor de voorfase 3 en voor fase 3 zelf. Het doel is vooral om begrip te kweken voor de noodzaak voor de maatregelen.
-

Communicatie beroeps- en brancheverenigingen:

- Het is wenselijk dat beroeps- en brancheverenigingen vanuit hun rol richting achterban communicatie voorbereiden over fase 3. De afspraken uit de sectorale en regionale plannen moeten op zo'n manier worden uitgelegd dat het begrijpelijk is voor patiënten/cliënten en zorgverleners, onder andere door het geven van voorbeelden.
- Deze communicatie moet zorgaanbieders helpen om hun medewerkers en hun patiënten/cliënten goed voor te lichten op het moment dat fase 3 wordt afgekondigd.

Aanloop naar fase 3

- 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. Branche- en beroepsorganisaties zetten het om in eigen sectorale kernboodschap en verspreiden via eigen kanalen richting zorgverleners (zo mogelijk met materialen die via de toolkit van VWS beschikbaar zijn gesteld).
- VWS doet een voorwaarschuwing richting het algemeen publiek over mogelijk aantreden van fase 3 via persconferentie en andere communicatiemiddelen (gaan mee in de toolkit)

Landelijk afkondiging fase 3

Fase 3 wordt door de minister afgekondigd als er landelijk sprake is van absolute tekorten en er dus geen lokale of regionale oplossingen meer mogelijk zijn om de continuïteit van zorg te waarborgen. De zorg heeft dan een kritische fase in opschalingsmogelijkheden bereikt.

Dit doet VWS:

- Het LNAZ adviseert de minister dat fase 3 is aangebroken.
- De Minister voor MZS kondigt landelijk fase 3 af via een persconferentie.
- VWS zal een persbericht voorbereiden en vragen van de media beantwoorden. Hierover is afstemming met diverse woordvoerders van branche- en beroepsverenigingen. Er worden ook een aantal algemene Q&As voorbereid.
- VWS verspreidt de toolkit met algemene communicatiemateriaal die gericht is op patiënten/cliënten en op zorgverleners. Het doel is vooral om begrip te kweken voor de noodzaak voor de maatregelen.
- Het gaat om een flyer, poster, praatplaat, een Steffie module, een emailhandtekening, socials en het vertalen van de Steffie module voor anderstaligen. Conceptversies van een deel van deze middelen zijn eerder met u afgestemd. Dit materiaal kan door iedereen in de zorg worden gebruikt.
- Het precieze moment waarop deze communicatie wordt ingezet is nog niet vastgesteld. De gedachte is nu dat communicatie wordt gestart in aanloop van fase 3 en op het moment dat we ons realiseren dat fase 3 er is.

Communicatie door zorgaanbieders:

- Het is aan werkgevers om hun personeel te informeren 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).
- Het is aan zorgaanbieders of zorgverleners om patiënten/cliënten voor te lichten over de gevolgen van fase 3 voor hun zorg. Het is aan de zorgaanbieder om te beslissen hoe cliënten, patiënten en verwanten worden ingelicht en wie die verantwoordelijkheid neemt.
- Zorgaanbieders kunnen hiervoor de ontwikkelde communicatiematerialen gebruiken die gemaakt zijn door VWS en de beroeps- en brancheverenigingen.

Vragen aan de beroeps- en brancheverenigingen

- Bereiden beroeps- en brancheverenigingen communicatie voor over de maatregelen in hun sector in fase 3? Is er een communicatieplan?
- Is er verschillende communicatie gericht op enerzijds patiënten/cliënten en anderzijds op zorgverleners?
- Zijn beroeps- en brancheverenigingen en zorgaanbieders voorbereid op vragen vanuit de media?
- Hebben beroeps- en brancheverenigingen communicatie voorbereid voor het moment dat het beleidskader voor fase 3 openbaar wordt gemaakt (waarschijnlijk begin week 12)? Zo ja, kan deze communicatie met VWS worden gedeeld?

Afkondigen einde fase 3, terug naar fase 2/normaal

VWS zal landelijk het eind van fase 3 afkondigen. De Tweede Kamer zal hierover worden geïnformeerd en er zal een nieuws/persbericht worden verspreid.