

# Integraal Crisisplan/ Regioplan crisisbeheersing farmacie

<regio/ vereniging(en)>

Logo('s)

Door : Auteur(s)  
Versie : Nr  
Datum :  
Status : format

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1 Doel van het Integraal Crisisplan .....	3
1.2 Kader voor het Crisisplan .....	3
<b>2. STRUCTUUR CRISISPLAN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Beheer en onderhoud .....	4
<b>3. MELDEN EN ALARMEREN .....</b>	<b>5</b>
3.1. Stroomschema alarmering .....	5
3.2 Bereikbaarheid crisisteam .....	5
<b>4. OPSCHALEN EN AFSCHALEN .....</b>	<b>6</b>
4.1 Opschalingstadia .....	6
4.2 Interne opschaling .....	9
4.3 Externe opschaling .....	9
4.3 Afschaling .....	10
4.4 Nafase .....	10
4.5 Nazorg eigen personeel .....	10
4.6 Evaluatie .....	10
<b>5. LEIDING EN COÖRDINATIE .....</b>	<b>10</b>
5.1 Niveaus van leiding en coördinatie .....	10
5.2 Raakvlakken met de BHV-plannen .....	12
5.3 Samenstelling crisisteam .....	12
5.4 Besluitvormingsproces .....	13
5.5 Crisisruimte .....	14
<b>6. INFORMATIEMANAGEMENT .....</b>	<b>14</b>
6.1 Afstemming tussen het crisisteam en de coöperatie .....	14
6.2 Afstemming interne en externe crisisorganisatie .....	14
<b>7. CRISISCOMMUNICATIE .....</b>	<b>14</b>
7.1 Communicatie met publiek .....	15
7.2 Communicatie met de pers .....	15
7.3 Sociale media .....	15
<b>8. OPLEIDEN, TRAINEN EN OEFENEN .....</b>	<b>15</b>
8.1 Sleutelfunctionarissen .....	15
8.2 Financiële middelen .....	15

## 1. INLEIDING

<Beschrijving van deelnemende verenigingen, omvang regio>

### 1.1 Doel van het Integraal Crisisplan

Een interne of externe noodsituatie kan de continuïteit van de farmaceutische zorg en dienstverlening ernstig verstoren en de veiligheid van mensen en de reputatie van de organisatie bedreigen. Een dergelijke situatie wordt een crisis genoemd. Het Integraal Crisisplan (verder te noemen Crisisplan) heeft als doel deze bedreigingen het hoofd te bieden, door vooraf afspraken te maken over de maatregelen en voorzieningen bij een (dreigende) crisis, inclusief de voorbereidingen daarop. Het Crisisplan bevat afspraken over structuren, processen, taken en bevoegdheden en samenwerking met ketenpartners. De gemaakte keuzes doen zo veel mogelijk recht aan zowel de bestuurlijke verantwoordelijkheid als de verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de aangesloten apothekencoöperaties, dienstapotheken of franchisenemers.

Het uitgangspunt van dit Crisisplan is om zoveel en zo lang mogelijk volgens de reguliere structuren te werken. Op het moment dat die niet meer volstaan, wordt opgeschaald. Tijdens een opschaling<sup>1</sup> verloopt de coördinatie en aansturing anders dan normaal. Het Crisisplan treedt in werking als individuele apotheken bij calamiteiten de grip (dreigen te) verliezen en de continuïteit van de farmaceutische zorg en dienstverlening in de regio hierdoor in gevaar komt. Het Crisisplan ondersteunt de leden van het crisisteam in hun rol tijdens de crisis en draagt bij aan het veiligstellen van het welzijn van personeel en bezoekers en het waarborgen van de continuïteit van zorg-, dienstverlening en de geautomatiseerde gegevensverwerking.

### 1.2 Kader voor het Crisisplan

De Wet veiligheidsregio's, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de normen genoemd in het Kwaliteitskader Crisisbeheersing en OTO 2.0 dienen als kader voor dit Crisisplan.

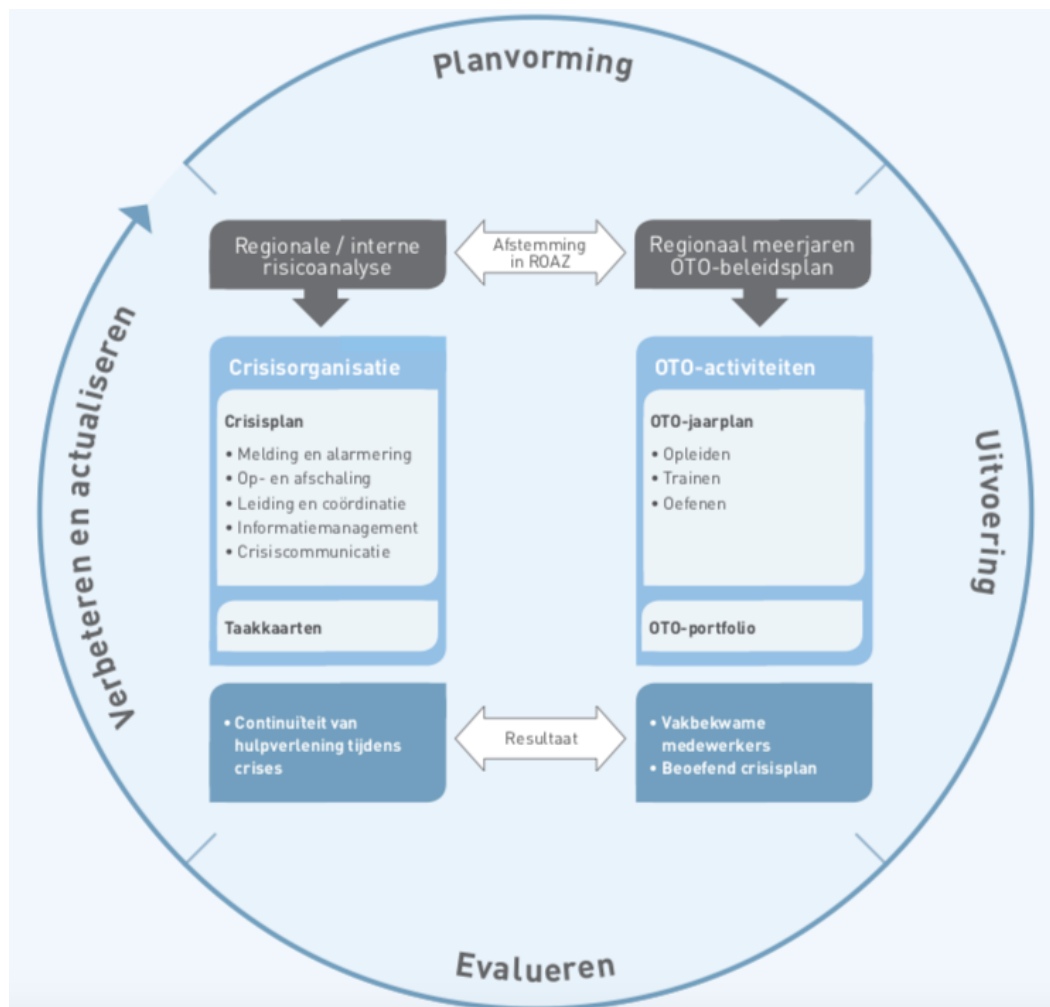
De Wet Veiligheidsregio's beoogt 'een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige organisatie van brandweezorg, geneeskundige hulpverlening, rampenbestrijding en crisisbeheersing onder een regionale bestuurlijke regie'. Artikel 33 verplicht alle betrokken partijen maatregelen te treffen met het oog op hun taak en de voorbereidingen daarop. De <deelnemers> zijn gevestigd in de Veiligheidsregio <.....>.

Conform artikel 3 van de Wkkgz dienen ook apothekers te zorgen voor een organisatie, personeel en middelen en een verantwoordelijkheidstoedeling die redelijkerwijs leidt tot goede (farmaceutische) zorg. Toezichthouders en kwaliteitsbeoordelaars richten zich meer en meer op operationeel (risico)management, waarvan continuïteitsmanagement een onderdeel is.

Het voorliggende plan voldoet aan de normen uit het *Kwaliteitskader 2.0 Crisisbeheersing en Opleiding, Training en Oefenen (OTO)* voor de zorgsector (september 2016).

---

<sup>1</sup> Tijdens een crisis verandert de aansturing van de organisatie, omdat de reguliere structuur niet meer volstaat.



Kwaliteitsmodel Landelijk Netwerk Acute Zorg, aantoonbaar voorbereid op rampen en crises.

## 2. STRUCTUUR CRISISPLAN

Dit Crisisplan is ingedeeld naar de processen uit de basisvereisten crisismanagement:

- Leiding en coördinatie;
- Melding en alarmering;
- Op- en afschaling;
- Informatiemanagement;
- Crisiscommunicatie.

Onderdeel van dit Crisisplan (als aparte bijlage) vormen de werkdocumenten. De werkdocumenten zijn concrete uitwerkingen op praktische en functionele wijze van items uit dit Crisisplan. Het Crisisplan kan dus gezien worden als een route waarlangs gewerkt gaat worden, ongeacht de aard van de crisis, de zogenaamde 'all hazard approach'.

### 2.1 Beheer en onderhoud

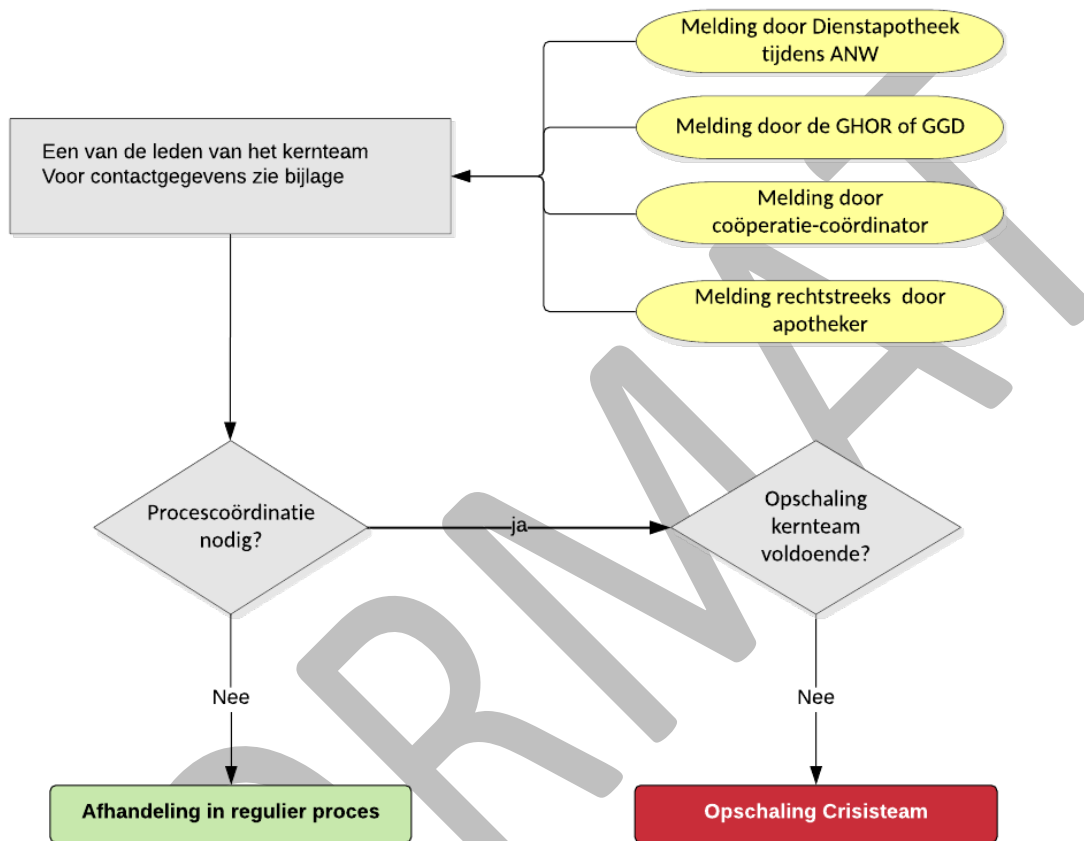
Het bestuur van <.....> is verantwoordelijk voor het actualiseren en vaststellen van het Crisisplan. Het actueel houden is gedelegeerd aan de <functie> van de <.....>.

### 3. MELDEN EN ALARMEREN

Het proces 'Melding en alarmering' omvat het aannemen, verwerken en registreren van de gegevens over het incident en het alarmeren en/ of informeren van de juiste betrokkenen.

#### 3.1. Stroomschema alarmering

De melding en alarmering verloopt conform het onderstaande stroomschema:



#### 3.2 Bereikbaarheid crisisteam

Er bestaat geen rooster voor bereikbaarheid of beschikbaarheid. Zodra buiten kantoortijden contact noodzakelijk is zijn altijd één of meerdere leden van het kernteam bereikbaar zodat (op afstand) advies kan worden gegeven en besloten kan worden of opschaling naar de volledige crisisorganisatie noodzakelijk is. In de werkdocumenten is de contactenlijst van het kern- en crisisteam en de vervanging opgenomen.

Bij een langdurige inzet wordt in het crisisteam bepaalt wie wanneer wordt afgelost en wanneer de functionaris weer in het team wordt terugverwacht.

## 4. OPSCHALEN EN AFSCHALEN

Het Crisisplan onderscheidt vier factoren die cruciaal zijn voor de continuïteit van de farmaceutische zorg en dienstverlening (individuele) apotheken. Per factor wordt een aantal risico's als voorbeeld genoemd.

- Apotheken beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers (apothekers, apothekersassistenten, ondersteunend medewerkers, schoonmakers en bezorgers). Voorbeelden van risico factoren zijn uitval van medewerkers en de situatie dat de toeloop groter is dan de apotheken aan kunnen.
- Apotheken beschikken over voldoende voorraden van de benodigde geneesmiddelen en medische hulpmiddelen. Voorbeelden van risico's zijn schaarste door uitval van leveranciers en fabrikanten, (te) grote vraag naar specifieke producten en problemen in de logistiek van groothandels en toeleveranciers.
- Apotheken beschikken over voldoende informatie en kennis om (basale) medicatiebewaking en distributie taken uit te voeren. Voorbeelden van risicofactoren zijn problemen bij voorschrijvers, onvoldoende informatie over de medicatiehistorie (passanten en niet eigen patiënten), verlies ICT-structuren en koppelingen, onjuiste AMO of toedienlijst.
- Apotheken zijn in staat de intra- en extramurale levering van chronische medicatie (GDS/ baxter) in stand te houden. Voorbeelden van risicofactoren zijn onvoldoende beheer buffer, wegvallen communicatie voorschrijvers en onvoldoende capaciteit en leveringsproblemen leveranciers.

Dit Crisisplan is gebaseerd op het principe dat er op het moment dat apotheken in de problemen komen op het gebied van één of meerdere van deze bovengenoemde cruciale factoren, de krachten en middelen gebundeld worden zodat de continuïteit gewaarborgd blijft.

### 4.1 Opschalingsstadia

De opschalingsstructuur onderscheidt vier stadia. Tussen de stadia is telkens een moment dat de apotheekcoöperatie in samenspraak met de regio besluit op/af te schalen. De apotheekcoöperatie speelt een belangrijke rol in het organiseren en communiceren van de benodigde stappen in het plan. De apotheekcoöperatie communiceert met haar leden op welk niveau zij de calamiteit inschaalt en welke maatregelen en bijdragen verwacht worden. Per apotheekcoöperatie is een coördinator (en een vervanger) beschikbaar als centraal aanspreekpunt voor enerzijds de leden en anderzijds het crisisteam.

Stadium	Besluitvorming	Maatregelen
Stadium 1	Individuele apotheek of coöperatie	Alle apotheken open, individuele maatregelen
Stadium 2	Crisisteam in afstemming met coöperatie	Alle apotheken open, collectieve maatregelen
Stadium 3	Crisisteam	Individuele apotheken sluiten, taken worden geheel of gedeeltelijk overgenomen
Stadium 4	GHOR/ ROAZ i.s.m. Crisisteam	Alle apotheken sluiten, farmaceutische zorg en dienstverlening wordt gecentraliseerd

Daarbij gelden de volgende richtlijnen:

- Ga bij *twijfel* altijd uit van het meest negatieve scenario.
- Een incident kan na verloop van tijd van codering veranderen door nieuwe inzichten en gebeurtenissen etc.
- De bestuurder/ voorzitter CT kan altijd besluiten dat een incident door het crisisteam behandeld wordt, ook al zou dat volgens de matrix niet het geval zijn.

Een meer concrete uitwerking van de vier stadia laten een volgend beeld zien. Desondanks zal de besluitvorming en aanpak altijd situationeel blijven en er een variatie of globale overgang tussen de stadia mogelijk zijn.

*Stadium 1: alle apotheken open, individuele maatregelen*

**Een landelijke of regionale calamiteit verstoort de continuïteit van farmaceutische zorg en dienstverlening in de apotheken.**

Individuele apotheken:

Borgen de continuïteit van de eigen dienst- en zorgverlening. Zij gebruiken hierbij de aanwijzingen en richtlijnen van de daartoe aangewezen en bevoegde organisaties zoals GGD/ RIVM/KNMP en eventueel apotheekketens.

Treden in overleg met de eigen huisartsen, thuiszorg en patiënten over de te nemen maatregelen.

De apotheken besluiten individueel welke maatregelen zij nemen.

Dienstapothek:

Neemt maatregelen en communiceert deze met dienstdoende apothekers en medewerkers.

Apotheekcoöperatie:

Coördinator coöperatie in het crisisteam informeert kernteam.

Coördineert uitwisseling apotheken van informatie, kennis en tips (mail, Whatsapp, Siilo).

Is aanspreekpunt voor andere regionale partijen. Als hier afspraken uit volgen, worden deze via genoemde kanalen aan de leden gecommuniceerd.

*Stadium 2: alle apotheken open, collectieve maatregelen*

**Continuïteit farmaceutische zorg en dienstverlening wordt verstoord door knelpunten ten aanzien van voldoende gekwalificeerde medewerkers, voldoende voorraad en/of voldoende informatie/kennis.**

Individuele apotheken kunnen de volgende maatregelen treffen:

Indien er sprake is van *onvoldoende gekwalificeerde medewerkers*: beperken openingstijden, intrekken verlof, extra diensten, inzet uitzendkrachten, uitsluitend bezorgen, beperkte toegankelijkheid etc.

Indien er sprake is van *onvoldoende voorraad*: gezamenlijke inkoop, beperken aflevertermijn of hoeveelheid, tegengaan hamsteren en delen voorraden.

Indien er sprake is van *onvoldoende informatie en kennis*: beperken tot levering eigen patiënten, papieren of mondelinge overdracht, direct afrekenen.

De dienstapothek:

Indien er sprake is van *onvoldoende informatie en kennis* afspraken maken met de huisartsenpost over spoed of specifieke zorg.

De apothekencoöperatie:

Overweegt op te schalen naar een crisisteam voor meer centrale coördinatie indien nodig.

Draagt zorg voor eenduidigheid van genomen maatregelen en communicatie.

Coördineert inzet en communicatie met haar leden.

Stemt af met apothekhoudende huisartsen.

*Stadium 3: individuele apotheken sluiten, taken worden geheel of gedeeltelijk overgenomen*

**Sluiting openbaar apotheken en/of apothekhoudende huisartsen doordat de in stadium 2 genomen maatregelen onvoldoende effectief zijn en het niet langer verantwoord is open te blijven.**

Individuele apotheken

Beoordelen of de functie van de apotheek door een collega apotheek geheel of gedeeltelijk (bv bezorgen) kan worden overgenomen.

Geven bij het beoordelen prioriteit aan het overnemen dan wel continueren van weekleveringen.

De dienstapothek:

Kan specifieke zorg overnemen.

De apothekencoöperatie

Adviseert individuele apotheken bij het beoordelen of functies van de apotheek geheel of gedeeltelijk kunnen worden overgenomen.

Houdt overzicht en coördineert waar nodig welke apotheken geheel/gedeeltelijk functies hebben overgenomen dan wel hebben afgestaan.

Informeert betrokken huisartsen, thuiszorgorganisaties, zorgverzekeraars en IGJ.

Kan besluiten tot het centraliseren en organiseren van diensten.



*Stadium 4: alle apotheken sluiten, farmaceutische zorg en dienstverlening wordt gecentraliseerd*

**Meerdere apotheken moeten sluiten, in een groter gebied (buitengebied) zijn geen of onvoldoende farmaceutische zorg en diensten beschikbaar.**

Individuele apotheken

Farmaceutische zorg en dienstverlening is gecentraliseerd. Voldoende gekwalificeerde medewerkers, voorraad, kennis en informatie is geborgd.

Dienstapothek:

Kan locatie bieden van waaruit gecentraliseerd farmaceutische zorg en dienstverlening geleverd wordt.

Apotheekcoöperatie

Coördineert de keuze van de centrale locatie van waaruit chronische medicatie (GDV) verwerkt en gedistribueerd wordt.

Coördineert de keuze van een centrale GDV-leverancier (met voldoende capaciteit, continuïteit en kwaliteit).

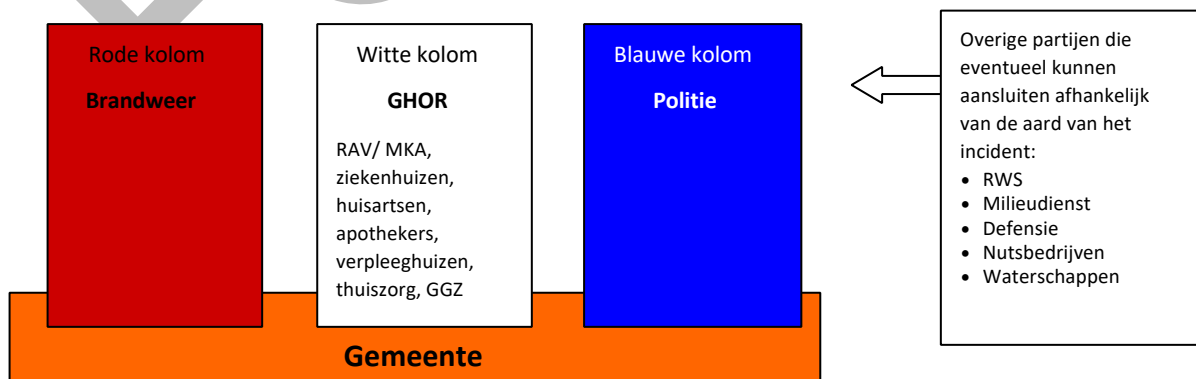
#### 4.2 Interne opschaling

De <deelnemers> hebben afgesproken, dat bij opschaling de krachten gebundeld worden en men nauw samenwerkt. Dit komt tot uiting in het participeren in het crisisteam. De <deelnemers> echter vallen onder de Veiligheidsregio <naam>.

#### 4.3 Externe opschaling

De hulpdiensten en de overheid hebben bij de bestrijding van crises en rampen duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De manier waarop de hulpdiensten en de overheid in zo'n situatie georganiseerd zijn en met elkaar samenwerken, is vastgelegd in afspraken en procedures over de rampenbestrijdingsorganisatie. Ze maakt gebruik van opschalingsniveaus die 'GRIP' worden genoemd. De algemene GRIP lijst is opgenomen in de werkdocumenten.

Het crisisteam onderhoudt de contacten met de GHOR, die ten tijde van een ramp of crisis bereikbaar is via het actiecentrum van de GHOR. De GHOR is in principe de aangewezen partij om eventueel een zorgketen breed overleg te initiëren en te organiseren, in de praktijk zal dit in samenspraak gaan met het ROAZ, het Regionaal Overleg Acute Zorg. De GHOR heeft een faciliterende rol. De apothekers blijven verantwoordelijk voor de continuïteit van farmaceutische zorg en de veiligheid van klanten en eigen medewerkers. Zie ook de werkdocumenten Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden overheid.



Schematische weergave van de structuur van crisisbeheersing

### 4.3 Afschaling

Gedurende de crisis komt er een moment dat de opgeschaalde zorg niet meer nodig is. De crisisorganisatie kan afgeschaald worden. Het crisisteam heeft het mandaat om het besluit tot afschaling te nemen. Tijdens het afschalen kan nazorg voor korte, middellange en lange termijn nodig blijven.

### 4.4 Nafase

In de nafase (dagen, weken, maanden en soms jaren na een crisis) is een verantwoorde overgang nodig qua organisatie en aanpak. Hierover worden besluiten genomen in de laatste vergaderingen van het crisisteam. Er wordt een expliciete keuze gemaakt tussen inrichten van een projectstructuur voor de nafase of beleggen van de taken in de reguliere organisatie.

Het crisisteam kan thema's benoemen met de lopende activiteiten die binnen de reguliere organisatie, eventueel in de vorm van een projectteam, kunnen worden opgepakt. De volgende vragen kunnen hier bijvoorbeeld gesteld worden:

- Op welke thema's verwachten we nog activiteiten?
- Wat doen ketenpartners en hoe sluiten we hierop aan?
- Wat zijn bijbehorende doelstellingen en uitgangspunten?
- Hoe verloopt het evaluatieproces?

### 4.5 Nazorg eigen personeel

Het onderwerp nazorg staat standaard op de agenda van het crisisteamoverleg. Indien nodig kan 24/7 een deskundige benaderd worden voor advies over het omgaan met psychosociale klachten bij personeel als gevolg van een ramp of crisis. De bedrijfsarts kan daar ook een rol in spelen.

### 4.6 Evaluatie

Calamiteiten en crises worden altijd geëvalueerd. Relevante lessen worden gedeeld binnen de organisatie en de coöperatie en waar zinvol met ketenpartners en branchegeenoten. De verantwoordelijkheid voor het evalueren en delen van lessen ligt bij de voorzitter van het crisisteam. Waar nodig worden procedures en beleid aangepast. Ook worden lessen benut als input voor het opleiden, trainen en oefenen (OTO).

Om te kunnen evalueren moet worden gezorgd voor een goede vastlegging (debriefing) van relevante informatie: alarmeringsgegevens, verslagen, notulen (logboek, werkplan bij loggen), plannen van aanpak en dergelijke. In de werkdocumenten is een voorbeeldlogboek opgenomen. Dit is de verantwoordelijkheid van alle betrokkenen.

## 5. LEIDING EN COÖRDINATIE

Het proces 'Leiding en coördinatie' omvat de besluitvorming over de opvang van de ramp, het coördineren van, en leidinggeven aan de crisisbeheersing, het monitoren van de resultaten en het op basis hiervan beoordelen en bijstellen van de activiteiten.

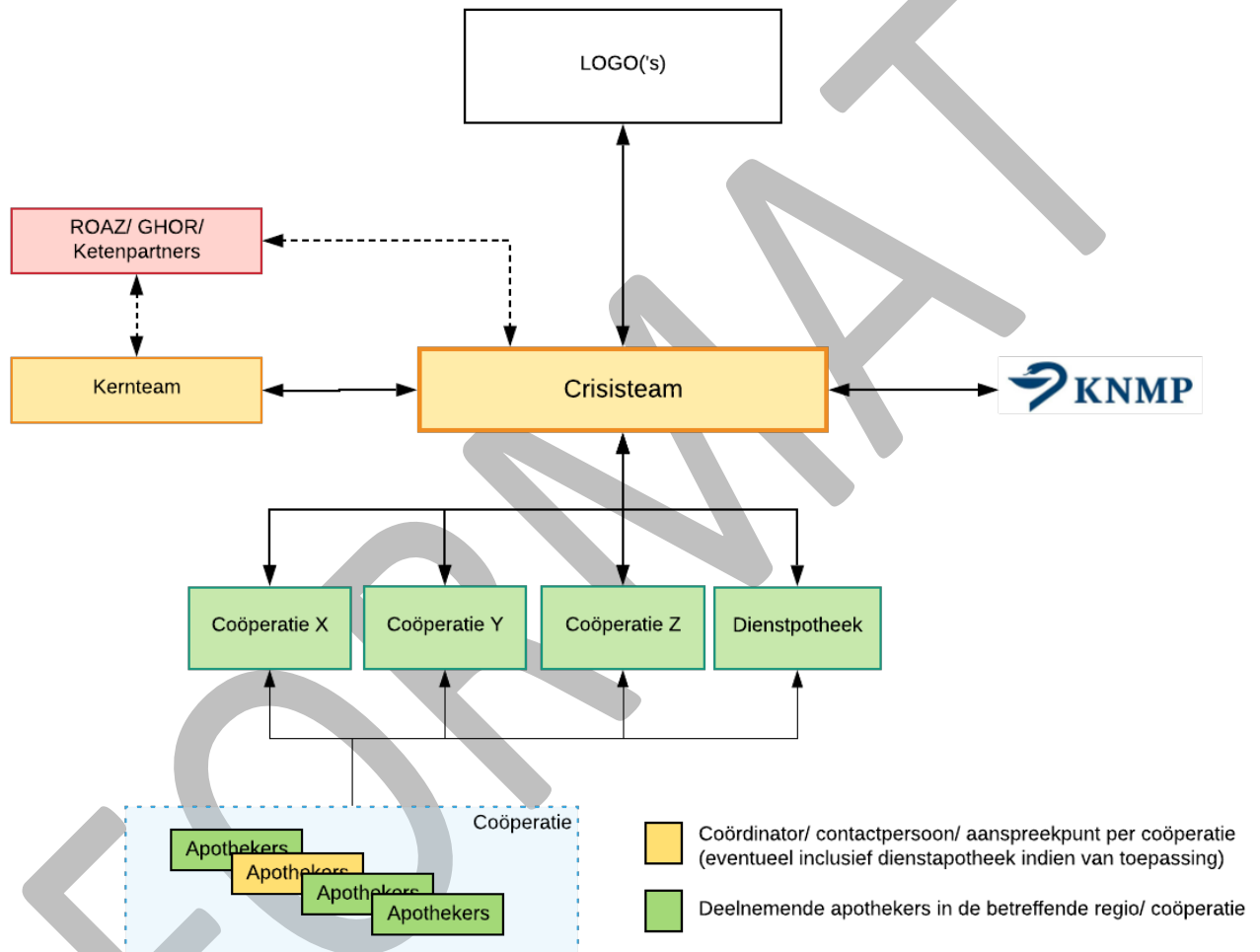
### 5.1 Niveaus van leiding en coördinatie

Een crisisorganisatie is een tijdelijke structuur die de organisatie inzet om een crisis of incident te bestrijden, echter gestoeld en gebaseerd op huidige structuur. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen drie niveaus:

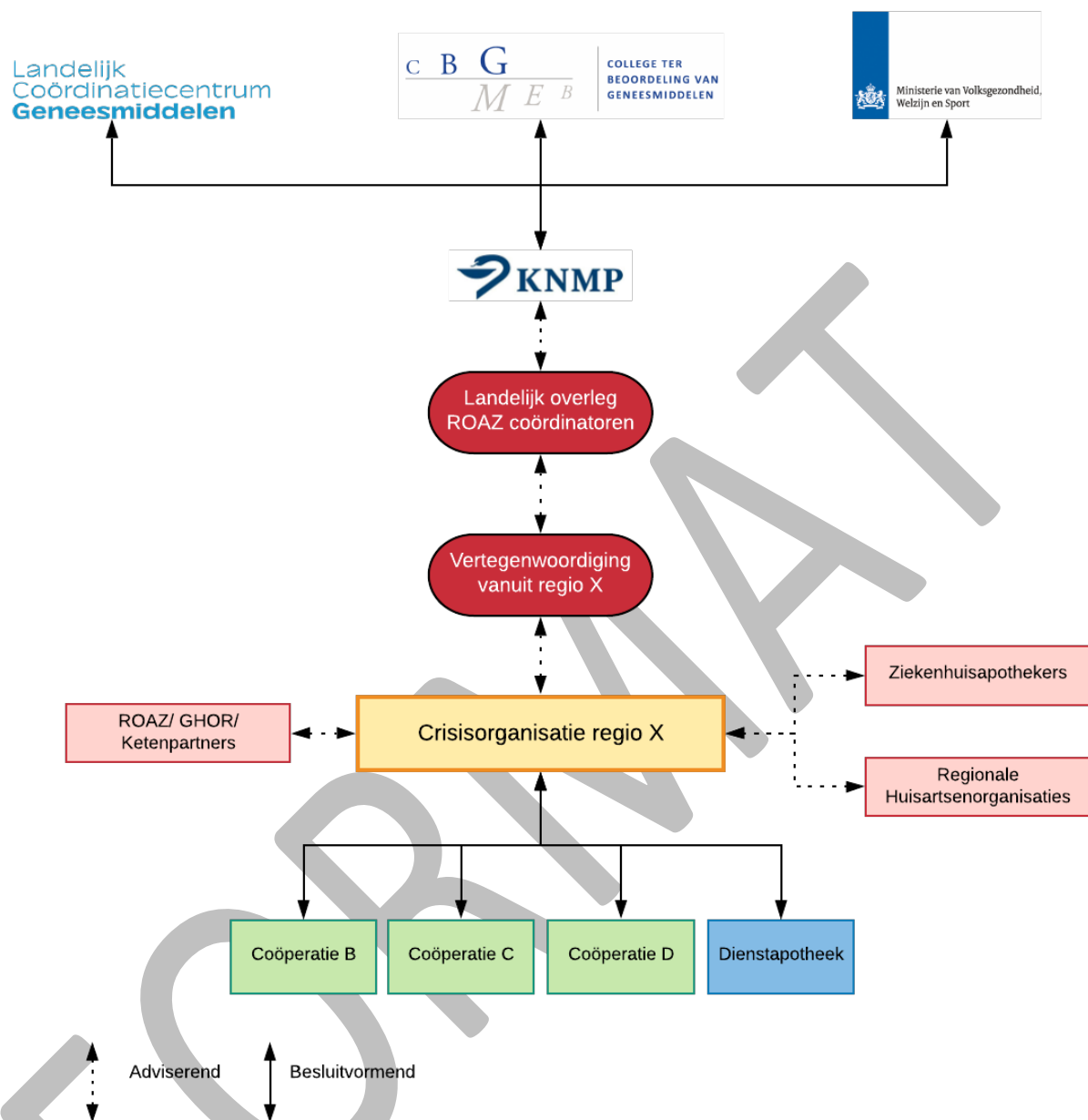
- |  |                         |
|--|-------------------------|
| Strategisch niveau: bestuurlijke coördinatie | - <b>richting geven</b> |
| Tactisch niveau: operationele coördinatie    | - <b>inrichten</b>      |
| Operationeel niveau: uitvoering ter plaatse  | - <b>verrichten</b>     |

Binnen de drie niveaus bestaan er verschillende rollen met bijbehorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de zogenaamde sleutelfuncties. Voor de farmacie regionaal is het een aanbeveling om pragmatische redenen het strategische en het tactische niveau samen te voegen in één crisisteam (CT). Bij gebeurtenissen van beperkte omvang kan een kernteam volstaan of besloten worden tot opschaling naar een volledig crisisteam. Bij de individuele- of dienstapotheken geldt zo lang mogelijk 'business as usual'. Zodra dat niet meer wenselijk of mogelijk is neemt het crisisteam de lijnen over. Laat het kernteam bestaan uit maximaal 4 personen die elkaar snel en eenvoudig weten 'te vinden'.

Schematisch kan de crisisorganisatie van de <deelnemende partijen> er in de maximaal opgeschaalde vorm als volgt uitzien:



De koppeling tussen de regio en het landelijke niveau wordt vertegenwoordigd door het Landelijk Overleg van ROAZ-coördinatoren. Dit overleg wordt geïnitieerd door de KNMP. In dit overleg wordt de regionale situatie besproken en daar waar nodig doorgeleid via de KNMP richting de landelijke gremia. De ROAZ-coördinatoren vertegenwoordigen hierin de regio, niet hun eigen organisatie, coöperatie of dienstapotheek. De ROAZ-coördinatoren opereren in dit geval op het tactisch, beleidsmatige niveau.



## 5.2 Raakvlakken met de BHV-plannen

De BHV is een interne hulpdienst die bedoeld is om letsel en schade van cliënten, patiënten en medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Hiervoor is niet alleen personele capaciteit beschikbaar volgens wettelijke vastgestelde normen, maar deze voorziet ook in de ontwikkeling van vlucht- en ontruimingsplannen en het beheer van de brandveiligheid. De BHV-plannen en eventuele ontruimingsplannen zijn de verantwoordelijkheid van de individuele- of dienstapotheken.

## 5.3 Samenstelling crisisteam

Het crisisteam heeft een vaste kernbezetting voor alle scenario's waarin wordt opgeschaald. Afhankelijk van de omvang en complexiteit van de crisis kan de bezetting variëren of uitgebreid worden.

Samenstelling crisisteam*)			
	Rol	1 (primair)	2 (vervanger)
Kern	Voorzitter	De meest geschikte persoon met de juiste competenties	Een lid van het kernteam
	Adviseur	Betrokken coördinatoren/ aanspreekpunten, contactpersonen van de coöperatie(s) en/of dienstapotheek	Vervanging per coöperatie of onderlinge waarneming
	Adviseur	Bestuurslid	
	Adviseur	Beleidsmedewerker	
	Logger/ plotter	Administratief medewerker/ secretaresse	
	Communicatie	Intern of extern	
Aanvullend	Adviseur	ICT, juridisch	...

\*Zie werkdocumenten voor de namen van de leden van het kernteam, het crisisteam en hun vervangers, inclusief telefoonnummers. Vanuit het crisisteam vormen een x-tal leden het kernteam. Het kernteam heeft een signalerende en voorbereidende functie, kan de opschaling vormgeven en in noodgevallen snel schakelen.

#### Voorzitter CT

De rol van voorzitter CT is tevoren bepaald, er kan ook gekozen worden voor een technisch voorzitter. Bij verhindering wordt de voorzittersrol overgenomen door één van de crisisteamleden die hiervoor is aangewezen.

#### Logger & Plotter

Het crisisteam wordt ondersteund bij het loggen en notuleren van activiteiten en besluiten van het crisisteam. Adequate verslaglegging is essentieel om tijdens de crisis besluiten eenvoudig te kunnen recapituleren en achteraf verantwoording te kunnen afleggen.

#### Leden crisisteam/ adviseurs

De leden van het crisisteam zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en aansturing van de betrokken coöperaties in opgeschaalde situatie. Zij fungeren in feite allen als adviseur binnen het crisisteam. Afhankelijk van de situatie kan het aantal en de deskundigheid van de leden variëren.

#### Communicatiedeskundige

De communicatiedeskundige formuleert een communicatie- en voorlichtingsstrategie voor de specifieke crisis.

Maak gebruik van de landelijk vastgestelde kwalificatieprofielen<sup>2</sup>. De werkdocumenten kunnen een toelichting per rol bevatten.

### 5.4 Besluitvormingsproces

Het crisisteam werkt volgens de BOB-methodiek: beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. In de werkdocumenten is een modelagenda opgenomen om het besluitvormingsproces te stroomlijnen.

<sup>2</sup> OTO Kwalificatieprofielen voor crisisorganisaties in de zorgsector; landelijk steunpunt OTO april 2011

## 5.5 Crisisruimte

Het crisisteam vergadert bij voorkeur fysiek in een vooraf vastgestelde crisisruimte. De crisisruimte kan anders een virtuele (online) ruimte zijn. De fysieke ruimte beschikt over de benodigde faciliteiten, zoals communicatiemiddelen (telefoon(s), internet), printer, flipover en ondersteunende materialen, zoals draaiboeken (Crisisplan in hard copy), bereikbaarheidsgegevens, adreslijsten, schrijfmateriaal etc.

## 6. INFORMATIEMANAGEMENT

Informatiemanagement omvat het verkrijgen en in- en extern beschikbaar stellen van alle informatie die relevant is voor het bestrijden van de ramp of crisis. Betrokkenen bij de crisisbeheersing moeten op de juiste momenten kunnen beschikken over actuele informatie over de belangrijke punten van het incident, de verwachte effecten, de ingezette capaciteiten en de expertise die nodig is voor een effectieve bestrijding. De informatie moet een multidisciplinair totaalbeeld opleveren, toegankelijk zijn, overzichtelijk en zoveel mogelijk gestandaardiseerd.

### 6.1 Afstemming tussen het crisisteam en de coöperatie

De coördinatoren/ aanspreekpunten/ contactpersonen van de coöperaties zijn de cruciale schakels in de informatiestromen binnen de crisisorganisatie. Deze zijn beschikbaar voor het crisisteam om het crisisteam te voorzien van informatie over de crisis en de voortgang van de crisisbestrijding op tactisch en operationeel niveau. De coördinator laat zich voor deze informatie voeden door de overige apotheken en eventueel de dienstapothek. Operationele vraagstukken worden op deze manier vertaald in tactisch, strategische vraagstukken en andersom. Het onderling informeren vindt ook plaats via een Whatsapp-groep.

### 6.2 Afstemming interne en externe crisisorganisatie

De afstemming met partijen als brandweer, politie, GHOR en bevolkingszorg gebeurt (voor zover relevant) op verschillende niveaus.

Niveau	Farmacie	Externe overleg partijen
Strategisch	Crisisteam	Gemeentelijk beleidsteam (GBT), aanspreekpunt Directeur Publieke Gezondheid (DPG). Het GBT bestaat uit: leidinggevende brandweer, GHOR, politie, bevolkingszorg, ter ondersteuning van de burgemeester.
Tactisch	Crisisteam	Regionaal Operationeel Team (ROT), aanspreekpunt Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg (ACGZ). Het ROT is het crisisteam van de Veiligheidsregio. Het geeft leiding aan het CoPI ter plaatse. Heeft afstemming tussen betrokken partijen en adviseert het GBT.
Operationeel	Betrokken apotheker	Commando Plaats Incident (CoPI), aanspreekpunt de Officier van Dienst Geneeskundige Zorg (OvDG). Het CoPI heeft de coördinatie op de plaats van het incident.

## 7. CRISISCOMMUNICATIE

Communicatie is één van de belangrijkste zaken in geval van een ramp of crisis. Het betreft hier zowel de interne als de externe communicatie. Ook communicatie en informatie over de ontstane situatie is van groot belang. Belanghebbenden willen weten welke maatregelen genomen zijn/ worden, wat de verwachtingen zijn over de duur van de situatie, en vooral wat de gevolgen zijn voor diverse doelgroepen. Het is zaak om onrust en onzekerheid zoveel mogelijk te voorkomen en duidelijk te maken welke informatie waar te verkrijgen is.

Het proces crisiscommunicatie heeft de volgende doelen:

- Betekenisgeving: wat betekent de crisis voor getroffenen, betrokkenen, samenleving?
- Schadebeperking: doorgeven van gedrags- en handelingsadviezen en instructies.
- Informatieverstrekking: voorzien in de informatiebehoefte van betrokkenen, publiek en pers door middel van algemene informatie, verklaringen en toelichting op het crisisbeleid.

### 7.1 Communicatie met publiek

Informatie over een crisis richting publiek is een taak van GGD/ GHOR of overheden. Omwille van de eenduidigheid verstrekken apothekers zo weinig mogelijk algemene informatie aan patiënten. Indien relevant worden bellers via de wachttekst op de telefooncentrale verwezen naar een landelijk informatienummer of de website van de rijksoverheid.

Het informeren van de eigen patiënten over bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de apotheken/ dienstapothek tijdens de crisis is taak van de betreffende (dienst)apothek zelf. Voor de meer algemene, regionale communicatie kunnen de <deelnemende partijen> een coördinerende rol spelen om eenduidigheid in de berichtgeving te realiseren.

### 7.2 Communicatie met de pers

Communicatie met de pers verloopt via het crisisteam. Apothekers en medewerkers wordt geadviseerd geen pers te woord te staan, maar door te verwijzen naar het crisisteam.

### 7.3 Sociale media

In gesprek komen en blijven: dat maakt sociale media sociaal. Vier sociale media-activiteiten op volgorde van belang:

**Luisteren** (monitoren): weten wat er zoal gebeurt op sociale media. Wat wordt er over de organisatie of in het algemeen geschreven en wat is de toon van de berichten.

**Produceren**: het plaatsen van informatie op sociale media laat zien waar jouw organisatie zich mee bezighoudt.

**Reageren**: het corrigeren van verkeerde informatie of reageren op positieve of negatieve berichten op sociale media.

**Interacteren**: hier gaat het om met elkaar in gesprek gaan en blijven, waardoor de buitenwereld blijvend bij de organisatie en haar werkzaamheden betrokken wordt.

## 8. OPLEIDEN, TRAINEN EN OEFENEN

Aan het Crisisplan is onlosmakelijk een OTO-jaarplan verbonden. OTO staat voor opleiden, trainen en oefenen. Alleen het hebben van een crisisplan is absoluut onvoldoende, dan is het een papieren tijger en creëert een vorm van schijnveiligheid.

### 8.1 Sleutelfunctionarissen

Voor een slagvaardige crisisorganisatie moeten goed gepositioneerde sleutelfunctionarissen kunnen worden vrijgemaakt die in een opgeschaalde situatie op zowel strategisch en/ of tactisch niveau hun functie kunnen vervullen. In dit kader betreft het alle (potentiële) leden van het crisisteam en de contactpersonen uit de coöperaties.

### 8.2 Financiële middelen

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft sinds oktober 2008 zogenaamde OTO-stimuleringsgelden beschikbaar gesteld. Deze gelden zijn verstrekt aan de elf regio's waarin zich ziekenhuizen bevinden met een traumacentrumfunctie en georganiseerd rondom een ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorg). Een van de thema's in het ROAZ is het voorbereid zijn op rampen en crises van ketenpartners in de acute zorg.

Op basis van een regionale risicoanalyse van de veiligheidsregio maken relevante partijen in het ROAZ-afspraken over OTO-activiteiten en de besteding van de OTO-gelden. Het beschikbaar zijn en blijven van deze middelen is een absolute randvoorwaarde voor een adequate en voorbereide crisisorganisatie immers, continuïteit van farmaceutische zorg is essentieel. Dit besef is nog niet in iedere regio volledig doorgedrongen en vereist de nodige tact en netwerken.

FORMAT



Dit format is ontwikkeld door *Het Netwerkcentrum opgeschaalde zorg* in opdracht van de KNMP naar het voorbeeld van de AVMN/SAGO uit Midden-Nederland.

Het Netwerkcentrum is een dynamisch samenwerkingsverband van ervaren professionals dat staat voor betrouwbaarheid, innovatie en oplossingsgerichtheid. Het Netwerkcentrum is gespecialiseerd in de inrichting van crisisorganisaties en de competentieontwikkeling van teams en functionarissen in die crisisorganisatie. Wij combineren professionaliteit met een pragmatische en flexibele aanpak, afgestemd op de behoeften van de opdrachtgever.

Onze opdrachtgevers zijn onder andere veiligheidsregio's, gemeenten, GGD 'en, GHOR-bureaus, huisartsen, ziekenhuizen, apothekers, overige zorginstellingen en andere organisaties die maatregelen treffen om mogelijke crises te beheersen.

Naast elf vaste medewerkers beschikt Het Netwerkcentrum over een enthousiast team van circa 75 freelance trainer/adviseurs met uiteenlopende specialismen en achtergronden. Zij worden geselecteerd op de vereiste vaardigheden en ervaring en hebben een uitstekende reputatie verworven door het gebruik van moderne leermethoden, in combinatie met een gezonde pragmatische instelling.

Het Netwerkcentrum helpt u vooraf te doordenken hoe u de crisis gaat beheersen. Op welke situaties gaat u zich voorbereiden? Welke crisisorganisatie sluit daar het best op aan? Wie krijgt welke taak? Hoe werkt u intern en extern samen?

Het Netwerkcentrum is erkend door het CRKBO en is ISO 9001: 2015 gecertificeerd.



Website: <https://hetnetwerkcentrum.nl>

Mail: [info@hetnetwerkcentrum.nl](mailto:info@hetnetwerkcentrum.nl)

Telefoon: 085-1044789