



Regionaal Ambulanceplan (RAP)

RAV NoordHolland-Noord 2016 - 2021



Colofon

RAV Noord-Holland Noord

w: www.vrnhn.nl en www.wittekruis.nl

e: info@vrnhn.nl en info@wittekruis.nl

t: 072 - 567 50 10

Witte Kruis

t: 072 - 566 01 10

Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Postbus 416

1800 AK Alkmaar

Meldkamer Ambulancezorg

Postbus 416

1800 AK Alkmaar

Witte Kruis Noord-Holland

Postbus 9030

1800 GA Alkmaar

Auteurs

Astrid Brugman

Manon Does

Arjan Nauta

Miranda Nell

Frouke van Oosten

Frank Riedijk

Fotografie

Maurice Amoureux

Niels Folkers

Patrick Harderwijk

Vormgeving

Recreatiepark, Lutjebroek

Disclaimer

De foto's in dit verslag zijn zowel van echte als nagespeelde hulpverleningssituaties.

Daar waar een patiënt herkenbaar in beeld is gebracht, betreft het altijd een acteur/actrice.

Inhoudopgave

1. Inleiding	4
De patiënt centraal in het gehele ambulanceproces	4
Positionering RAV NHN	4
Missie en visie	4
Leeswijzer	4
2. Ontwikkelingen	5
Ontwikkeling in het wettelijk kader	5
- Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAz)	5
- Wet bescherming persoonsgegevens	5
- Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg	5
Overige Ontwikkelingen	6
- Landelijke Meldkamer Organisatie	6
- NEN7510	6
Beleidspunten	6
3. Medewerkers	7
Bekwaamheid en opleidingen	7
- Opleiding en scholing	7
- Eva, digitaal portfolio	8
- Regionaal assessment	8
Duurzame inzetbaarheid	8
- Ergonomie	8
- Psychische arbeidsbelasting	9
- Bescherming medewerkers door vaccinaties	9
- Medewerkerstevredenheid	9
Beleidspunten	9
4. Middelen	11
Hoogwaardige middelen en materialen	11
Verantwoord omgaan met het budget	11
Hygiëne	12
Beleidspunten	12
5. Samenwerking	13
Optimale samenwerking binnen de RAV en aangrenzende RAV's	13
Optimale samenwerking met ketenpartners	13
Informatie verzamelen en ontsluiten over de gehele zorgketen	14
Grootschalige Geneeskundige Bijstand	14
Beleidspunten	15
6. Innovatie	16
Burgerparticipatie	16
Wetenschappelijk onderzoek	16
Digitaal ritformulier	16
iCarus	17
- Ambulance op Afspraak	17
- RBS-care	17
- Digitale vooraankondiging	17
Interregionaal zorgvervoer	18
Toegangsbeïnvloeding	18
Beleidspunten	18



1. Inleiding

De patiënt centraal in het gehele ambulanceproces

De zorg voor patiënten staat centraal in RAV Noord-Holland Noord (NHN). Dit uit zich in de keuzes die tijdens de hulpverlening gemaakt worden. Hierbij houdt de ambulancemedewerker niet alleen rekening met de (acute) hulpvraag van de patiënt, maar ook met de leefomgeving en eventuele maatschappelijke ontwikkelingen. Ook in de zorgketen wordt de patiënt centraal gesteld, zodat er altijd optimale zorg geleverd kan worden en keuzes in het belang van de patiënt gemaakt worden. De ambulancemedewerkers werken volgens professionele standaarden en ook overdrachtsmomenten verlopen, waar mogelijk, volgens vaste methodiek. Het operationeel management stuurt op patiëntveiligheid en het centraal management is eindverantwoordelijk voor de patiëntveiligheid binnen de RAV. De RAV streeft er naar om patiëntveiligheid en vooral het 'veilig denken' vanuit de medewerkers te laten komen, zodat het niet een abstract begrip van het management is, maar daadwerkelijk tot uiting komt in het handelen van de individuele medewerker.

Positionering RAV NHN

Het verzorgingsgebied van de RAV Noord-Holland Noord is gelijk aan het gebied van de veiligheidsregio en loopt van het eiland Texel tot en met de lijn Castricum-Enkhuizen. Het is langgerekt, omringd door de Noordzee en het IJsselmeer en doorsneden door het Marsdiep. Het gebied is zo'n 1.421 km² groot en er wonen ca. 645.700 mensen. Het werkgebied van de RAV omvat alle 17 gemeenten in de regio's Kop van Noord-Holland, Noord-Kennemerland en West-Friesland. De grenzen vallen samen met de GHOR- en brandweergrenzen.

Missie en visie

RAV Noord-Holland Noord wil onder alle omstandigheden voor een ieder in haar verzorgingsgebied veilige, hoogstaande en doelmatige mobiele zorg bieden. Hierdoor beoogt de RAV gezondheidsschade tot een minimum te beperken, daar waar nodig en wanneer het telt. Hiermee hangt samen dat RAV Noord-Holland Noord altijd hoge prestatienormen nastreeft, die ten minste voldoen aan de afspraken met zorgverzekeraars. Door een duidelijke visie en focus te bepalen kan RAV Noord-Holland Noord de kwaliteit van zorg borgen en continu verbeteren. Deze visie wordt beschreven in een meerjarig regionaal ambulanceplan (RAP). Het huidige RAP is afgelopen in 2015 en daarom is een nieuw en beknopt visiedocument opgesteld voor de periode van 2016 tot 2021. De visie van de RAV is bepalend voor het in te zetten beleid van de komende jaren. Het beleid dient altijd opgesteld te worden met het belang van de patiënt als uitgangspunt.

Leeswijzer

In elk hoofdstuk zijn de belangrijkste ontwikkelingen uitgewerkt. Aan het einde van ieder hoofdstuk zijn de beleidspunten met betrekking tot de onderwerpen uit dat hoofdstuk opgesomd.

2. Ontwikkelingen

Ontwikkeling in het wettelijk kader

Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAz)

De Tijdelijke Wet Ambulancezorg is ingegaan in 2013 en is verlengd tot en met 2019. In deze tijdelijke wet is geregeld dat per regio één ambulancevoorziening is aangewezen die de ambulancezorg uitvoert en de meldkamer ambulancezorg in stand houdt.

Er is nog volop discussie over de acute zorg in Nederland. Onder andere over de rol die zorgverzekeraars kunnen gaan spelen en hoe de landelijke meldkamer precies zal worden georganiseerd. Daarbij is het gewenst dat de transparantie over kwaliteit in de ambulancezorg wordt vergroot. Door de tijdelijke wet te verlengen, ontstaat de mogelijkheid om op basis van de uitkomsten van de lopende discussies te bepalen wat het beste is voor de toekomst van de ambulancezorg in Nederland.

Door middel van actieve deelname aan bestuursvergaderingen van AZN wil RAV Noord-Holland Noord bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de wetgeving.

Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) schrijft voor hoe RAV Noord-Holland Noord om dient te gaan met persoonsgegevens, waaronder patiënt-, medewerkers- en bedrijfsgegevens. Sinds 1 januari 2016 is deze wet aangescherpt, wat onder meer een meldplicht datalekken en extra toezicht vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) met zich meebrengt.

RAV Noord-Holland Noord conformeert zich aan de vereisten die zijn gesteld in de Wbp. Alle medewerkers gaan veilig om met persoonsgegevens en melden onveilige situaties onmiddellijk. Daarnaast houdt de RAV controle over een veilige gegevens verwerking.

Bij voorkeur wordt iedere onveilige situatie gemeld, ook als er nog geen echt incident heeft plaatsgevonden. Op deze manier tracht de RAV de beveiliging of een proces continu te verbeteren om incidenten te voorkomen.

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

Per 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) van kracht gegaan. Met deze wet wordt beoogd de positie van de cliënt te versterken en de kwaliteit van zorg te vergroten door meer openheid over en leren van incidenten en klachten. De WKKGZ vervangt de Kwaliteitswet zorginstellingen (KZI) en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ).

De inwerkingtreding van de WKKGZ heeft gevolgen voor de bestaande werkwijzen, protocollen en procedures. RAV Noord-Holland Noord conformeert zich aan de WKKGZ en past daarvoor het huidige beleid aan. Zo stelt de WKKGZ dat zorgverleners een veilige omgeving moeten hebben om incidenten te melden en te evalueren. Daarnaast is de RAV verplicht om calamiteiten en medische fouten te melden aan de patiënt en dit op te nemen in medisch dossier. De wet stelt ook dat iedere zorgaanbieder een vergewisplicht heeft en altijd een referentiecheck moet uitvoeren bij het aannemen van nieuwe medewerkers.

Verder stelt de WKKGZ dat RAV Noord-Holland Noord per 1 januari 2017 aangesloten moet zijn bij een onafhankelijke geschillen commissie. Ambulancezorg Nederland zal een landelijke geschillen commissie voor de sector instellen en RAV Noord-Holland Noord sluit in principe hierbij aan. Daarnaast dient iedere organisatie te beschikken over een onafhankelijk klachtenfunctionaris, die advies kan uitbrengen aan de klager.

Overige Ontwikkelingen

Landelijke Meldkamer Organisatie

De RAV participeert in de ontwikkeling van de LMO meldkamer in Haarlem. De RAV zal volgens de TWAZ haar eigen verantwoordelijkheid houden voor de MKA (meldkamer ambulancezorg) . Daarom is het uitgangspunt dat de huidige medewerkers van de MKA in Alkmaar in dienst blijven bij de RAV-partner Veiligheidsregio NHN. Het huidige intensieve niveau van samenwerken met ketenpartners binnen het meldkamer domein wil RAV NHN ook terugzien in de LMO.

NEN7510

De norm NEN-7510 is een door het Nederlands Normalisatie-instituut ontwikkelde norm voor informatiebeveiliging voor de zorgsector in Nederland. De norm, die in wetgeving is opgenomen, biedt een leidraad voor het formuleren, vastleggen en controleren van de interne informatie-beveiliging. Onder informatiebeveiliging in de zorgsector wordt verstaan: het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle informatie die benodigd is om patiënten verantwoorde zorg te kunnen bieden.

Het gaat niet alleen om de ICT-voorzieningen, maar ook om houding en gedrag met betrekking tot het veilig omgaan met gegevens.

Komende jaren zullen alle gegevens die wij vastleggen en delen volgens NEN7510 opgeslagen dan wel verstuurd worden. Met de ICT-afdelingen van de afzonderlijke RAV-partners en onze contractpartijen maken wij afspraken over informatiebeveiliging. In het kader van deze norm zal aandacht gegeven worden aan bewustwording en gedrag van medewerkers met betrekking tot informatiebeveiliging. Hiervoor sluit de RAV NHN aan bij de landelijke voorbeelden en ontwikkelingen.

Beleidspunten

- RAV Noord-Holland Noord behandelt persoonsgegevens conform de Wbp en heeft een proactieve houding in het verbeteren van bedrijfsprocessen en -cultuur om incidenten met betrekking tot betrouwbare gegevens te voorkomen.
- RAV Noord-Holland Noord voert de wijzigingen door die de WKKGZ voorschrijft.
- De RAV is actief betrokken bij de totstandkoming van de landelijke meldkamerorganisatie en in het bijzonder bij de gezamenlijke meldkamer van Noord-Holland.
- RAV Noord-Holland Noord zal eind 2017 gecertificeerd zijn voor de norm NEN-7510.



3. Medewerkers

De RAV levert continue hoogwaardige zorg aan patiënten, uitgevoerd door bekwame en betrokken medewerkers die werken binnen de keten van acute en planbare zorg. Voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg is de organisatie afhankelijk van de uitvoer door de medewerkers. De RAV zet 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bekwame en bevoegde medewerkers in om de meldkamer en ambulancevoertuigen te bemannen. De directie en het management van RAV Noord-Holland Noord zijn zich ervan bewust dat het personeel het belangrijkste kapitaal is.

Om de kwaliteit van de ambulancezorg te garanderen dienen de medewerkers vakinhoudelijk bevoegd en bekwaam te zijn. Daarnaast dienen zij betrokken te zijn bij een hun vak in het algemeen en bij de patiënt als individu. Ook dient de lichamelijke en geestelijke conditie op peil te zijn om de belasting van het beroep van ambulancehulpverlener of centralist op de langere termijn goed te kunnen volhouden.

Bekwaamheid en opleidingen

Opleiding en scholing

Ambulancemedewerkers moeten bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van hun functie. Zo moeten zij, ongeacht de complexiteit van de zorgvraag, altijd alert zijn op gezondheidsrisico's, hun patiënt continu monitoren en de benodigde therapie toepassen tot en met de aankomst in de zorginstelling. De zorg voor de patiënt begint op de MKA, daarom is ook de vakbekwaamheid van centralisten van groot belang. Daarnaast is de manier van communiceren met patiënten en collega's een belangrijk onderdeel, aangezien zowel de patiënt- als de medewerkersveiligheid hier in grote mate afhankelijk van is.

RAV Noord-Holland Noord ondersteunt medewerkers in hun eigen verantwoordelijkheid om bekwaam te zijn en te blijven. Zo is de RAV verantwoordelijk voor het bekwaamheidsbeleid, het aanbieden van scholingen en het toetsen van de bekwaamheid van de operationeel medewerkers. De medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om bekwaam te blijven door zowel verplichte als passende facultatieve scholingen te volgen. Daarnaast wordt van medewerkers verwacht dat zij hun skills op peil houden en deze, waar nodig, tussentijds oefenen.

Het opleidingsbureau ondersteunt medewerkers bij het vakbekwaam worden en het op peil houden van hun vakbekwaamheid. Dit bureau bestaat uit een opleidingscoördinator (ROC), specialist Meldkamer Ambulancezorg (MKA), medewerker Opleiden & Oefenen, instructeurs, werkbegeleiders, experts en EDQ's. Allen zijn buiten het reguliere lesprogramma laagdrempelig benaderbaar voor vragen en knelpunten met betrekking tot het in stand houden van de individuele vakbekwaamheid.

Het opleidingsbureau richt scholing zo efficiënt mogelijk in middels blended learning, een combinatie van praktijklessen en e-learning modules. E-learning kan op verschillende manieren ingezet worden om scholingsdoelstellingen te bereiken, bijvoorbeeld als aanvulling op praktijklessen of als alleenstaande training/cursus.

Het volledige opleidingsbeleid is vastgelegd in een meerjarenplan; het strategisch opleidingsplan (SOP). Jaarlijks wordt een activiteitenplan opgesteld waarin de inhoud van de scholingen van het betreffende jaar nader is vormgegeven.

Eva, digitaal portfolio

De introductie van een digitaal portfolio (Eva) maakt het mogelijk om de ontwikkeling van een medewerker of het resultaat van die ontwikkeling zichtbaar te maken. Het portfolio maakt de ontwikkeling van alle vaardigheids- of competentiedomeinen van de medewerker gedurende een langdurig onderwijstraject inzichtelijk. Het portfolio bevordert zelfsturing door de zichtbaarheid van het aanbod te vergroten, bijvoorbeeld door inzicht op de actuele stand van zaken, feedback te ontvangen op ingeleverde producten en het inzetten van actionlearning door de chatfunctie. Door een koppeling te maken met de elektronische leeromgeving ondersteunt het portfolio het didactische model van blended learning. Doordat de competenties expliciet opgenomen worden kan er ook competentiegericht gewerkt worden aan de voortgang.

Regionaal assessment

De huidige proeve van bekwaamheid is gebaseerd op het gebruik van het raamwerk observatiecriteria waarbij de nadruk wordt gelegd op het toetsen van de technische vaardigheden. De kandidaat werd beoordeeld tijdens een oefencasus en daarnaast op enkele deelvaardigheden en voorbehouden handelingen. Deze wijze van toetsing komt echter niet meer overeen met de assessmentvorm die landelijk door de Academie voor Ambulancezorg wordt gehanteerd.

Een werkgroep is gestart met de ontwikkeling van een valide toets procedure voor zowel ambulanceverpleegkundigen als ambulancechauffeurs, welke regionaal kan worden uitgevoerd. Daarbij wordt de betreffende medewerker beoordeeld door assessoren uit een andere regio. De toets en procedure moeten worden vastgesteld en dan zal RAV NHN deze implementeren.

Duurzame inzetbaarheid

Medewerkers in de sector ambulancezorg moeten steeds langer doorwerken, waardoor de leeftijd van zittende medewerkers gaat stijgen. Om hierop te anticiperen voert RAV NHN een duurzaam inzetbaarheidsbeleid.

RAV Noord-Holland Noord vindt het belangrijk dat medewerkers in de gehele loopbaanperiode gezond, actief en bekwaam zijn. Desalniettemin zal niet iedere medewerker hiertoe in staat zijn. Er moet aandacht zijn voor een gezonde levensstijl, het voorkomen van verzuim en het behouden van werkplezier. Daarnaast is vroegtijdig aandacht voor eventuele loopbaanwijzigingen van belang.

Duurzame inzetbaarheid is een gedeelde verantwoordelijkheid voor RAV Noord-Holland Noord en haar medewerkers. De medewerker is zelf verantwoordelijk het duurzaam inzetbaar zijn en blijven. De organisatie ondersteunt medewerkers hierin en heeft voornamelijk een faciliterende rol.

Ergonomie

Ergonomie is een belangrijk onderdeel van duurzame inzetbaarheid. Het begrip ergonomie is daarom in meerdere bedrijfsprocessen geborgd.

Bij het aanschaffen van nieuwe materialen is ergonomie een belangrijk aspect in het vooraf op te stellen pakket van eisen. Nieuwe materialen moeten de mogelijkheid bieden voor medewerkers om ergonomisch te werken, rekening houdend met de toepassing in de praktijk. Bij voorkeur worden alleen materialen aangeschaft die ergonomisch het meest verantwoord en praktisch het best bedienbaar zijn.

Op de werkvloer wordt ergonomie continu onder de aandacht van medewerkers gebracht. Hiervoor lopen ergo coaches op de werkvloer, die medewerkers corrigeren op onverantwoord gedrag ten aanzien van ergonomie. Daarnaast verzorgen de ergo coaches trainingen al naar gelang de behoefte van medewerkers en alvorens nieuwe materialen in gebruik genomen worden.

De RAV heeft een proactieve houding in het optimaliseren van ergonomisch werken. Hiervoor worden de actuele ontwikkelingen op het gebied van ergonomie nauwlettend gevolgd. Tevens voert de RAV onderzoek uit, of participeert in onderzoek, om de ergonomie tijdens het uitvoeren van dagelijkse werkprocessen te optimaliseren.

Psychische arbeidsbelasting

In de Arbowet is vastgelegd dat een werkgever beleid dient te hebben om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen en haar werknemers hiertegen te beschermen. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden factoren verstaan die stress teweeg brengen. RAV Noord-Holland Noord beschikt over een actueel beleid en aansluitende faciliteiten die preventieve dan wel reactieve ondersteuning bieden met betrekking tot psychische arbeidsbelasting. Voorbeelden hiervan zijn:

- Bedrijfsopvangteam (BOT) (opvang na indrukwekkende ambulancezorg)
- Procedure Time-Out en Code Rood (een tijdelijke werkonderbreking)
- Verzuimmanagement (betrokkenheid bij verzuim en snelle werkhervatting)

Bovendien conformeert RAV NHN zich aan de Code Sociale Veiligheid om effectieve maatregelen te treffen tegen agressie en geweld. Indien zich toch incidenten voordoen zal een goede nazorg en begeleiding aan de medewerker geboden worden. RAV NHN keurt namelijk alle vormen van agressie, intimidatie en geweld af. Tevens stimuleert de RAV haar medewerkers die geconfronteerd worden met agressie- en geweldsincidenten hier melding van te maken en indien noodzakelijk aangifte te doen.

Bescherming medewerkers door vaccinaties

Van alle ambulancemedewerkers is de actuele vaccinatiestatus bekend. Medewerkers worden door de werkgever in de gelegenheid gesteld gevaccineerd te worden tegen Hepatitis B, DTP en BMR.

Medewerkerstevredenheid

De uitkomst van een medewerkerstevredenheidsonderzoek is een vertaling van hoe een organisatie presteert. De RAV kiest daarom voor een zorgvuldige en professionele uitvoering van dit onderzoek met een frequentie van één keer per drie jaar. De resultaten van het onderzoek worden gebenchmarkt met de sectorresultaten. De uitkomsten van het onderzoek worden zo spoedig mogelijk met een afvaardiging van het personeel opgepakt en vertaald naar concrete verbeterpunten.

Beleidspunten:

- De ambulancebemanning van de RAV zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen vakbekwaamheid en zorgen, naast de verplichte scholingen, zelf voor het volledig maken van de accreditatiepunten per 5 jaar.
- Het opleidingsbureau van de RAV stelt jaarlijks een activiteitenplan op, welke past binnen de kaders van het strategisch opleidingsplan.
- De RAV zal het principe van blended learning blijven toepassen.

- De RAV zal de procedure voor het regionaal toetsen van de bekwaamheid gaan uitvoeren.
- RAV Noord-Holland Noord heeft een beleid met betrekking tot ergonomie. Onderdeel hiervan is dat er jaarlijks een activiteitenplan wordt opgesteld om het ergonomisch werken te borgen en verbeteren.
- RAV Noord-Holland-Noord heeft een beleid met betrekking tot psychosociale arbeidsbelasting, waarin zowel de preventie als opvang zijn opgenomen. In het beleid zijn de meest recente psychologische inzichten verwerkt.
- RAV Noord-Holland Noord heeft inzicht in de vaccinatiestatus van medewerkers en stelt medewerkers in de gelegenheid volledig gevaccineerd te worden en te blijven tegen Hepatitis B, DTP en BMR.
- RAV Noord-Holland Noord voert tenminste één keer per drie jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit en stelt daarop volgend in samenspraak met een vertegenwoordiging van de medewerkers verbeterpunten op.



4. Middelen

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg aan onze patiënten is deels afhankelijk van de beschikbare middelen en materialen. In dit hoofdstuk willen we daarom kort ingaan op het inkoopbeleid van RAV Noord-Holland Noord. Vervolgens wordt een belangrijk speerpunt voor de komende jaren uitgelicht, genaamd hygiëne.

Hoogwaardige middelen en materialen

In de ambulances zijn alle middelen en materialen aanwezig om ten minste de noodzakelijke zorg voor patiënten te kunnen bieden, conform het geldende LPA. RAV Noord-Holland Noord realiseert dit door een weloverwogen aanschaf, verantwoord gebruik en gedegen onderhoud van voertuigen, medische inventaris, apparatuur en ondersteunende middelen als ICT en werkkleding.

De ambulancezorg werd voornamelijk gezien als een mobiele schakel in de acute zorgketen, die de patiënt naar het ziekenhuis brengt voor behandeling. Echter, de ambulancezorg wordt steeds professioneler met als doel om snel de juiste diagnose te stellen en de behandeling van de patiënt eerder in de acute zorgketen op te kunnen starten. RAV Noord-Holland Noord tracht haar medewerkers te voorzien van medisch-technologische middelen en materialen die nodig zijn om deze verschuiving te faciliteren. Hiervoor volgt de RAV de medisch-technologische ontwikkelingen nauwlettend.

Het onderhoud van materialen is gericht op het maximaal gebruik van materialen en middelen op een verantwoorde en veilige manier, totdat deze worden afgeschreven. Alle operationele medewerkers controleren voor iedere dienst het ambulancevoertuig en zij hebben een signalerende rol betreffende non-conformiteiten. Deze worden opgepakt en verholpen door de wagenparkbeheerders. Tevens plegen de wagenparkbeheerders onderhoud door periodieke preventieve controles.

Verantwoord omgaan met het budget

Het steeds krappere wordende budget vraagt om extra bewustzijn op het gebied van uitgaven. De grootste kosten van de organisatie zijn personeelskosten. De RAV streeft er naar om al het personeel van de ambulancediensten zo efficiënt mogelijk in te plannen om te voldoen aan de te leveren paraatheid.

Daarnaast is slim inkopen van belang om de kostprijs van materialen en middelen zo laag mogelijk te houden. Bovendien is volledige uniformiteit van materialen en middelen een belangrijk kwaliteitsuitgangspunt, onder meer om tijdens een hulpverlening waarbij beide RAV-partners betrokken zijn de beste zorg voor de patiënt te kunnen bieden. De coöperatiepartners betrekken elkaar daarom vroegtijdig bij de aanschaf of vervanging van materialen en middelen. Gezamenlijk inkopen zorgt voor een grotere afname en de RAV grijpt dit aan voor scherpe prijsonderhandelingen met de leveranciers.

Voor het aanschaffen van nieuwe materialen en middelen doorloopt de RAV een weloverwogen aanschaftraject. Zo stelt de RAV een pakket van eisen (PvE) op en voert marktonderzoek uit om het product of de dienst te vinden die het beste aansluit bij het PvE. De veiligheid van zowel patiënten als medewerkers is een vaste wegingsfactor binnen het PvE. Onderdelen van veiligheid zijn onder andere fysieke veiligheid, ergonomie en infectiepreventie. De RAV tracht dus inzicht te verkrijgen in de kwaliteit en prijs van vergelijkbare producten. Het uitgangspunt is om ten minste drie offertes op te vragen van leveranciers die het beste aansluiten op het vooraf vastgestelde pakket van eisen.

Hygiëne

Hygiënisch werken is cruciaal om verantwoorde en veilige ambulancezorg te leveren. Het uitgangspunt is dat alle medewerkers van RAV Noord-Holland Noord zich conformeren aan de geldende Werkgroep Infectie Preventie (WIP)-richtlijnen omtrent het schoonmaken en desinfecteren van ambulances, materialen en andere werkoppervlakken. Daarnaast moeten medewerkers de WIP-richtlijnen met betrekking tot persoonlijke hygiëne opvolgen.

De RAV creëert werkomstandigheden die het mogelijk maken voor medewerkers om zich te conformeren aan de WIP-richtlijnen. Medewerkers worden voorzien van geschikte materialen en middelen. Daarnaast worden medewerkers goed geïnformeerd over veranderingen en ontwikkelingen op dit gebied.

Tot slot monitort de RAV het naleven van de hygiënerichtlijnen. Enerzijds worden er regelmatig fysieke controles uitgevoerd op het gebied van schoonmaken en persoonlijke hygiëne. Anderzijds wordt er periodiek microbiologisch onderzoek uitgevoerd om de effectiviteit van het hygiënebeleid te controleren en deze waar nodig aan te passen.

Beleidspunten:

- De RAV voorziet in middelen en materialen die nodig zijn voor het leveren van verantwoorde patiëntenzorg, onder meer rekening houdend met medisch-technologische ontwikkelingen in de zorgsector.
- De RAV gaat verantwoord om met het beschikbare budget door haar personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten.
- De RAV gaat verantwoord om met het beschikbare budget door een gedegen aanschaftraject te doorlopen voor nieuwe materialen en middelen.
- De RAV streeft naar uniformiteit op het gebied van materialen en middelen.
- Alle medewerkers conformeren zich aan de WIP-richtlijnen betreffende hygiëne en de RAV ziet hierop toe.





5. Samenwerking

Verantwoorde patiëntenzorg is in grote mate afhankelijk van de samenwerking binnen de acute zorgketen. Daarom wil RAV Noord-Holland Noord een toonaangevende, objectieve en betrouwbare partner zijn, die een belangrijke bijdrage levert aan de effectiviteit en doelmatigheid van acute zorgprocessen. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de samenwerking met RAV- en ketenpartners.

Optimale samenwerking binnen de RAV en aangrenzende RAV's

In deze RAV wordt ambulancezorg geleverd door de meldkamer (MKA) en twee ambulancediensten. Om de kwaliteit en veiligheid van zorg te borgen is het van groot belang dat er tussen deze partijen een optimale samenwerking plaatsvindt. Samenwerking kan niet per direct en in zijn geheel worden geoptimaliseerd. Daarom bepaalt de RAV speerpunten die per periode een focus aangeven.

De samenwerking is vastgelegd in de vorming van de coöperatie. Gestructureerde en efficiënte overlegvormen tussen management en/of directie, waarin de benodigde informatie wordt gedeeld, dragen bij aan het behoud en verbeteren van deze samenwerking. Tijdens dergelijke overleggen komen diverse onderwerpen aan bod, zoals kwaliteit, voorstellen ter verbetering van het proces, samenwerking in scholing, afstemming van gebruik van middelen en materialen en verdere samenwerking om de beste zorg voor de patiënt te leveren. Door deze overleggen blijft de hele RAV op de hoogte van relevante ontwikkelingen bij ketenpartners.

Het RAV-gevoel onder de operationele medewerkers wordt versterkt. De RAV werkt hard aan het verkleinen van de wij-zij-cultuur tussen de MKA en ambulancediensten. Deze moet plaatsmaken voor het gezamenlijke verantwoordelijkheidsgevoel voor de zorg aan patiënten. Wij werken aan het ontwikkelen van wederzijds begrip door activiteiten binnen en buiten de uitvoer van het primaire proces te organiseren.

Samenwerking en vertrouwen in elkaars expertise zijn essentieel voor het optimaal inzetten van de beschikbare capaciteit. Dit kan kostbare tijd besparen, waardoor medewerkers eerder beschikbaar zijn voor een volgende rit.

Centralisten verspreiden de ambulances zo efficiënt mogelijk over de regio en zetten de ambulances zo tactisch mogelijk in, zowel bij acute- als planbare ritten. De ambulancemedewerkers stappen, ongeacht de urgentie van de rit, zo spoedig mogelijk op richting de patiënt of VWS-locatie en melden zich zo spoedig mogelijk na afronding van de rit weer inzetbaar bij de MKA.

De RAV is een lerende organisatie. Verbeterpunten uit lokale voorvallen en risicoanalyses delen we actief met en tussen het management en medewerkers van de hele RAV. Op deze manier wordt het VMS-beleid gecontinueerd en is de volledige PDCA-cyclus geborgd.

Optimale samenwerking met ketenpartners

De RAV levert acute en planbare zorg in samenwerking met haar ketenpartners. Om de kwaliteit en veiligheid van zorg aan de patiënt te borgen, acht de RAV het van groot belang dat er tussen deze partijen een optimale samenwerking plaatsvindt. De in 2016 lopende pilot van de 'Elegance' is een voorbeeld van samenwerking tussen GGZ en RAV met voorop gesteld optimale patiëntenzorg. Bovendien moet de communicatie en informatie uitwisseling inzake patiënt en patiëntenzorg goed en begrijpelijk verlopen.

De samenwerking met ketenpartners is vastgelegd middels up-to-date convenanten, waarin verantwoordelijkheden en concrete werkafspraken vastgelegd zijn. Daarnaast vinden er gestructureerde en efficiënte overlegvormen plaats tussen de RAV en ketenpartners, waarin de benodigde informatie wordt gedeeld. Op deze manier tracht de RAV de samenwerking met partners in de acute zorgketen te behouden en te verbeteren.

Bekendheid met elkaars werkzaamheden geeft inzicht in de zorgverlening, waardoor de RAV en haar ketenpartners beter op elkaar zijn ingespeeld. De RAV draagt actief bij aan het versterken van het ketenverantwoordelijkheidsgevoel en aan het opheffen van de wij-zij-cultuur tussen de RAV en ketenpartners.

Keten Incident Melden is een nieuwe ontwikkeling binnen de acute zorg in het kader van 'de lerende keten'. De RAV betreft de ketenpartners bij het keten-breed analyseren van voorvallen en verbeterpunten delen we met en tussen het management en medewerkers van de gehele keten.

Informatie verzamelen en ontsluiten over de gehele zorgketen

De RAV zet zich in voor uniformiteit in de registratie van objectieve en relevante gegevens van de eigen processen en van de processen binnen de acute zorgketen. Dit zowel in de regio als van de ketenpartners waarmee we samenwerken buiten de regio. Hiervoor overlegt RAV Noord-Holland Noord met betrokken ketenpartners op zowel directie-, management- als uitvoerend niveau. Tijdens deze overleggen wordt besproken welke informatie gewenst is en met welk doel (keten-brede informatie) we deze informatie verzamelen. Mede op basis hiervan richt de RAV haar Business Intelligence (BI-)omgeving in, zodat de juiste informatie op de juiste plek en op het juiste moment aangeleverd wordt.

De verkregen dashboards geven stuurinformatie voor zowel de eigen organisatie, de gehele acute zorgketen als de individuele partners in de acute zorg. De RAV kan hierdoor beleidskeuzes maken om betere en snellere zorg voor de patiënt te realiseren en gezondheidsschade te voorkomen.

De RAV spant zich in om de huidige keten-brede call-to-balloon en call-to-needle dashboards te continueren en te verbeteren en nieuwe dashboards onder andere op acute verloskunde te ontwikkelen in samenwerking met haar ketenpartners. Daarnaast stelt de RAV haar kennis op het gebied van dataverzameling, -ontsluiting en BI-dashboards beschikbaar voor zowel ketenpartners binnen en buiten de regio als aan andere RAV's. Ook deelt de RAV de BI-dashboards met eigen medewerkers.

In het proces van informatie verzamelen, analyseren en delen heeft de RAV extra aandacht voor de zogenaamde risicogroepen die binnen het landelijke patiëntveiligheidsprogramma zijn bepaald. Deze risicogroepen zijn kinderen, oudere patiënten, patiënten met hartfalen, multitraumapatiënten, psychiatrische patiënten en patiënten bij grootschalige hulpverlening. De RAV zet zich in om de zorg voor deze risicogroepen op hoog niveau uit te voeren en in samenwerking met de ketenpartners de zorg te blijven verbeteren.

Grootschalige Geneeskundige Bijstand

Sinds 1 januari 2016 is Grootschalige Geneeskundige Bijstand (GGB) ingevoerd. GGB is meer dan ambulancezorg en vergt een grote mate van samenwerking tussen partners in de acute zorgketen. Met het invoeren van GGB is de verantwoordelijkheid voor acute medische zorg tijdens grootschalige incidenten bij de RAV komen te liggen.

GGB bestaat uit het opschalingsmodel ambulancezorg, noodhulp en logistieke bijstand. Zo vallen de zwaargewonde slachtoffers (T1 en T2) bij een grootschalig incident onder de verantwoordelijkheid van de ambulancezorg. Hiervoor is een speciaal calamiteitenvoertuig in de RAV aanwezig. De noodhulp concentreert zich op de opvang van T3-slachtoffers of andere door de OvD-G opgedragen ondersteunende taken bij een groot incident. Deze noodhulp wordt geleverd door getrainde vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de GHOR.

Verantwoorde acute medische zorg bij grootschalige incidenten is geborgd middels concrete werkafspraken en procedures. Deze worden op regelmatige basis geëvalueerd en indien nodig aangepast. Hiermee tracht de RAV haar werkafspraken en procedures continu te optimaliseren met als doel om patiëntenzorg zo verantwoord en veilig mogelijk te maken.

Beleidspunten:

- Gestructureerde en efficiënte overlegvormen tussen de RAV en ketenpartners optimaliseren de samenwerking en zorgen voor wederzijdse informatieverstrekking, met als doel de zorg voor patiënten zo veilig, verantwoord en snel mogelijk te bewerkstelligen.
- In de acute zorgketen van RAV Noord-Holland Noord heerst een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel voor patiëntenzorg, waarbij wederzijds begrip en vertrouwen in elkaars expertise centraal staan.
- De RAV en ketenpartners analyseren voorvallen keten-breed en verbeterpunten worden met de gehele keten gedeeld.
- Samenwerkingsafspraken met partners in de acute zorgketen zijn vastgelegd middels up-to-date conventanten.
- De hele acute zorgketen van RAV Noord-Holland Noord verzorgt uniforme registratie en uitwisseling van relevante en objectieve data middels een BI-omgeving, met als doel om als RAV beleidskeuzes te maken die betere en snellere zorg voor de patiënt realiseert en gezondheidsschade tot het minimum beperkt.
- Alle betrokken partners in RAV Noord-Holland Noord werken bij grootschalige incidenten conform up-to-date vastgestelde werkafspraken en procedures, met als doel om veilige en verantwoorde patiëntenzorg te borgen.



6. Innovatie

De RAV wil een innovatieve partner zijn binnen de acute zorgketen. Ondanks de krappe budgettaire ruimte voor innovaties, vindt de RAV deze zeker noodzakelijk. Deelname aan wetenschappelijk onderzoek, het delen van de resultaten en het blijven zoeken naar mogelijkheden voor verbetering en innovatie maken de RAV een innovatieve partner, die de te leveren zorg veiliger, meer hoogstaand en doelmatiger maakt. Dit hoofdstuk benoemt de innovaties waar de RAV zich de komende jaren mee bezig houdt.

Burgerparticipatie

Voor het alarmeren van burgerhulpverleners bij reanimatie maakt de RAV gebruik van het meest geschikte alarmeringsplatform voor burgerhulpverlening. Dit systeem wordt geactiveerd vanuit de MKA bij een (mogelijke) reanimatiemelding. Met een mobiele app worden burgerhulpverleners gealarmeerd op basis van hun positie ten opzichte van de patiënt, rekening houdend met de lokale infrastructuur.

De RAV tracht het platform voor burgerhulpverlening voortdurend uit te breiden en te verbeteren. Daarom worden actuele ontwikkelingen op de voet gevolgd en wordt er regelmatig campagne gevoerd om meer vrijwilligers te werven. Daarnaast is RAV Noord-Holland Noord voornemens om alle geregistreerde AED-apparaten in kaart te brengen.

Wetenschappelijk onderzoek

De RAV participeert in wetenschappelijk onderzoek, waarvan het uitgangspunt is om patiëntenzorg veiliger, sneller en beter te maken. De RAV tracht zo op wetenschappelijk gebied een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van acute patiëntenzorg.

Eén voorbeeld van een lopend onderzoek is ARREST. De afdeling cardiologie van het AMC doet al jaren onderzoek naar reanimaties in Noord-Holland. Het ARREST-onderzoeksteam analyseert ook de data van reanimaties binnen RAV Noord-Holland. Dit is een gestructureerde dataverzameling vanuit MKA en ambulancediensten richting het ARREST-onderzoek.

Ook de ingezette AED's van zowel de politie als burgerhulpverleners worden uitgelezen en zijn relevant voor wetenschappelijk onderzoek. Een wens hierbij is om in de nabije toekomst structureel het ECG uit elke ingezette AED binnen 24 uur bij de behandelend arts en/of cardioloog te krijgen. Dit is cruciaal voor de behandeling van de patiënt. Naar verwachting wordt hiervoor in 2016 een pilot gestart.

Digitaal ritformulier

Het huidige digitaal ritformulier ambulancezorg voldoet niet meer aan de interne en externe wensen en vereisten. Daarom heeft RAV Noord-Holland Noord besloten om een nieuw digitaal ritformulier en backoffice systeem aan te schaffen. Het nieuwe digitaal ritformulier ambulancezorg dient niet alleen te voldoen aan de huidige (externe-/interne-) wensen en eisen, maar moet ook voldoende mogelijkheden bieden voor toekomstige (door-)ontwikkelingen. Flexibiliteit wordt een belangrijke vereiste, onder meer om regionale en landelijke ontwikkelingen te kunnen verwerken en tijdelijke aanpassingen door te kunnen voeren. Het nieuwe digitale ritformulier dient tevens te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder de privacywetgeving en NEN7510. De RAV is voornemens om in 2016 een besluit te nemen over de aanschaf en invoering van een nieuw digitaal ritformulier.

iCarus

iCarus is een ICT-innovatieproject binnen RAV Noord-Holland Noord. Het doel van iCarus is om enerzijds een belangrijke verbetering van de kwaliteit en samenwerking in de zorg te boeken en anderzijds om doelmatiger te werken. Hierdoor zal de arbeidsproductiviteit stijgen, een betere dienstverlening geboden worden en zijn minder administratieve handelingen nodig. Ambulance op Afspraak, RBS-care en de digitale vooraankondiging zijn deelprojecten van iCarus waar RAV Noord-Holland Noord in de komende jaren verder uitvoering aan geeft.

Ambulance op Afspraak

RAV Noord-Holland Noord tracht besteld vervoer op uniforme en overzichtelijke wijze aan te vragen middels de applicatie Ambulance op Afspraak, om het proces van besteld vervoer te optimaliseren en meer inzichtelijk te maken voor medewerkers, patiënten en ketenpartners.

Via de applicatie kunnen ziekenhuizen (en andere zorginstellingen met vervoersvolume) digitaal besteld ambulancevervoer aanvragen bij de meldkamer. De applicatie voorziet in een automatische zorgzwaartebepaling én in een indicatie van vervoerscapaciteit. Door Ambulance op Afspraak is het mogelijk te sturen op beschikbare ambulancecapaciteit en ontstaat er grip op de inkomende aanvragen van besteld vervoer. De centralist krijgt immers minder telefonische aanvragen en heeft daarmee meer tijd vrij voor andere (spoedeisende) taken. Uiteraard voorziet Ambulance op Afspraak in een koppeling met GMS, waardoor de door de centralist geaccepteerde aanvragen automatisch doorvallen in GMS. Ook heeft de centralist de mogelijkheid de aanvraag door te zetten naar bijvoorbeeld een toekomstige landelijke zorgmeldkamer of andere externe partner. De software werkt stabiel en intuïtief.

RBS-care

De RAV zet zich in voor een efficiënte inzet van ambulances met als doel de patiënt zo tijdig mogelijk te bereiken. Dit realiseert de RAV onder meer door het gebruik van een geautomatiseerd real-time systeem dat uitgiftcentralisten een inzetvoorstel geeft met de dichtstbijzijnde ambulance. RBS-care is een voorbeeld van een dergelijke planmodule.

De applicatie RBS-care is een krachtige meldkamertool in ontwikkeling. Met deze applicatie is het mogelijk op zeer efficiënte wijze openstaande ritten te koppelen aan de meest optimale eenheid. Het systeem voorziet verder in een nauwkeurige schuifregelmodule, waarbij VWS-voorstellen worden gegenereerd die op basis van infrastructuur, gedifferentieerde ambulancezorg, instelbare parameters én op basis van een historische database actief worden voorgesteld. Ook is het mogelijk managementinformatie te destilleren. RBS-care wordt gekoppeld aan de webservice (GMS), waardoor informatie real-time van en naar GMS verzonden kan worden. De tussenoplossing met een replicaserver is dan niet meer nodig.

Bijkomend aspect is dat het aantal meldkamers in Nederland teruggedrongen wordt, waardoor de overblijvende meldkamers een groter gebied zullen moeten beheren. RBS-care helpt uitgiftcentralisten door inzetvoorstellen te geven in deze grote gebieden, waardoor zij makkelijker het overzicht kunnen houden.

Digitale vooraankondiging

De digitale vooraankondiging van de aankomst van de ambulance bij het ziekenhuis houdt in dat de patiëntregistratie, inclusief eventuele foto('s), al digitaal verzonden kan worden naar de SEH van het ziekenhuis,

terwijl de ambulance nog onderweg is. Op een speciaal beveiligd beeldscherm kunnen de SEH-medewerkers inloggen en de ritgegevens en patiëntstatus op voorhand bekijken. Deze informatie wordt real-time voor het ziekenhuis zichtbaar. RAV Noord-Holland Noord werkt met de digitale vooraankondiging, omdat het vooraf delen van informatie kan bijdragen aan een efficiëntere aansturing van het zorgproces.

In 2016 zal ook een digitale vooraankondiging en/of overdracht gerealiseerd worden met andere partners in de acute zorg keten, denkend aan huisartsenposten of verloskundigen.

Interregionaal zorgvervoer

Door verre, veelal langdurige, interregionale ritten kan het voorkomen dat de capaciteit van het zorg-ambulancevervoer onder druk komt te staan. Om wachttijden van besteld vervoer terug te dringen en kortstondige pieken in wachttijden van besteld vervoer te voorkomen of op te lossen, maakt RAV Noord-Holland Noord gebruik van de dienstverlening verre zorgambulanceritten. Deze dienst kan de ambulancevervoerders in heel Nederland ontlasten door op drukke momenten een aantal verre zorgambulanceritten in hun plaats te rijden. Het betreffen binnenlandse ritten, maar ook buitenlandse ritten tot 250 km over de grens.

Toegangsbeïnvloeding

Snelheid en ambulancezorg gaan hand in hand. Het kan zelfs het verschil zijn tussen leven en dood. Daarom investeert RAV Noord-Holland Noord in toegangsbeïnvloeding om de aanrijtijden te reduceren en eventuele gezondheidsschade van patiënten tot een minimum te beperken.

Gekeken wordt naar systemen waardoor hulpdiensten vrij toegang krijgen tot terreinen die afgesloten zijn met beveiligde toegangspoorten, zoals slagbomen en verzinkbare platen. De RAV zoekt afstemming met brandweer en politie bij het verbeteren van de toegang voor hulpdiensten in de regio Noord-Holland-Noord.

Beleidspunten:

- De RAV stimuleert het initiatief voor burgerhulpverlening met behulp van het meest geschikte platform voor burgerhulpverlening, die voortdurend geoptimaliseerd wordt op basis van landelijke ontwikkelingen.
- De RAV participeert in wetenschappelijk onderzoek gericht op patiëntenzorg in de acute zorgketen om zo ook op wetenschappelijk gebied een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van acute patiëntenzorg.
- De RAV schaft een nieuw digitaal ritformulier aan, die voldoet aan de huidige (externe-/interne-) wensen en eisen en voldoende mogelijkheden biedt voor toekomstige (door-)ontwikkelingen.
- De RAV verwerkt besteld vervoer op uniforme en overzichtelijke wijze, om het proces van besteld vervoer te optimaliseren en meer inzichtelijk te maken voor medewerkers, patiënten en ketenpartners.
- De RAV optimaliseert het inzetten van ambulances middels een technologische toepassing die geautomatiseerd voorstellen geeft voor het inzetten van de dichtstbijzijnde ambulance, met als doel de patiënt zo snel mogelijk te bereiken en ambulances zo efficiënt mogelijk in te zetten.
- De RAV wisselt relevante informatie uit met ketenpartners middels een digitale vooraankondiging, met als doel een efficiëntere aansturing van het zorgproces te bewerkstelligen.
- De RAV maakt actief gebruik van de dienst interregionaal zorgambulancevervoer om de wachttijden van besteld vervoer terug te dringen.
- De RAV investeert in toegangsbeïnvloeding om de aanrijtijden te reduceren en eventuele gezondheidsschade van patiënten tot een minimum te beperken.

