Regionale Ambulancevoorziening
Gooi en Vechtstreek

GGD
Flevoland

Jaarverslag

RAV's Flevoland & Gooi en Vechtstreek 2018

AMBULANCE
RAV Gooi en Vechtstreek

Weerbaar en slagvaardig

Na jaren van voorbereidingen werd 2018 voor ons een oogstjaar. De samenwerking tussen de RAV's Flevoland en Gooi en Vechtstreek kreeg zijn uiteindelijke vorm, met een complete integratie van staf en management. De (formeel) twee RAV's verhuisden begin 2019 daarnaast naar een buitengewoon fijn hoofdkantoor in Hilversum. Nog belangrijker dan de uiterlijke kenmerken, we hebben de vaste overtuiging dat de samenwerking ons ook daadwerkelijk robuuster, slagvaardiger en beter heeft gemaakt. En dat hadden we ook nodig in 2018.

In oktober luidde het faillissement en de sluiting van het MC Zuiderzee een heftige periode in. Primair voor patiënten, die belangrijke zorgvoorzieningen dichtbij met lede ogen zagen verdwijnen en voor onze collega's in het MC Zuiderzee, die ons respect hebben afgedwongen met hun inzet voor patiënten en de zorg in die voor henzelf onzekere tijd. Maar ook voor de acute zorgketen die de zware opgave had om in alle consternatie de acute zorg te waarborgen. Onze RAV's hebben zich daarbij van haar allerbeste kant laten zien, zowel in ketensamenwerking als in ons aanpassingsvermogen in de eigen organisatie en processen.

In 2018 kwamen onze ruim 200 getrainde en gemotiveerde centralisten, chauffeurs en verpleegkundigen zo'n 45.000 keer in actie. Onze inzetten waren onderdeel van een totaal en een steeds beter uitgebalanceerd proces van acute zorg. Daarnaast kwamen ook in 2018 nieuwe verbindingen tot stand met publieke zorg en veiligheid. In dit jaarverslag leest u meer over deze ontwikkelingen.

René Ton,
Directeur RAV's Flevoland & Gooi en Vechtstreek

‘Lieve topmensen, jullie zeggen wel het is ons vak maar de zorg en liefde die jullie in je werk stoppen is zo waardevol voor de patiënt en de familie.’

Dennis Thuis,
stafverpleegkundige

Wanneer ben je bij de RAV in dienst gekomen?
‘Ik werk sinds zes jaar voor de RAV Flevoland en ben hier ook opgeleid tot ambulanceverpleegkundige. Daarnaast heb ik zitting mogen nemen in de ondernemingsraad van GGD Flevoland en ook in de werkgroep educatie bij de RAV. In 2017 ben ik begonnen aan de opleiding bedrijfskunde aan de Hogeschool van Amsterdam. Ik hoop in 2021 af te studeren.’

Waarom heb je gesolliciteerd op de vacature van stafverpleegkundige?
‘Ik heb in 2018 gereageerd op de vacature, omdat de functie goed aansluit bij mijn opleiding. Denk dan aan projectmanagement, de adviseursrol en zoeken naar de verbinding tussen (interne en externe) stakeholders. Ik combineer sindsdien beide functies waarbij ik twee dagen op de ambulance zit en twee dagen in de week op kantoor.’

Wat doe je precies als stafverpleegkundige?
‘De functie is nieuw voor beide RAV’s en voor een deel heb ik mee mogen denken over de verdere invulling ervan. Een mooie uitdaging die ik met plezier ben aan gegaan. Ik hou me bezig met de ondersteuning van deskundigheidsbevordering maar denk ook mee over hoe we de kwaliteit van het primaire proces kunnen verhogen. Daarnaast begeleid ik interne en externe onderzoeken. Het is fijn om te merken dat ik hierbij veel hulp krijg van mijn collega’s binnen de staf, van de ambulance en van de meldkamer.’

Medewerkers aan het woord...

Samenwerking Gooi en Vechtstreek & Flevoland

Eind 2017 werd de samenwerkingsovereenkomst getekend tussen de RAV's en kwamen beide ambulancediensten te staan onder één directeur. 2018 stond in het teken van het verder vormgeven van de samenwerking en harmoniseren van werkwijzen. Er werd een gezamenlijke stafverpleegkundige aangesteld en de externe audit werd gelijktijdig uitgevoerd. Beide RAV's wisten in 2018 hun certificaten voor HKZ, patiëntveiligheid en informatiebeveiliging (NEN 7510) met succes te verlengen.

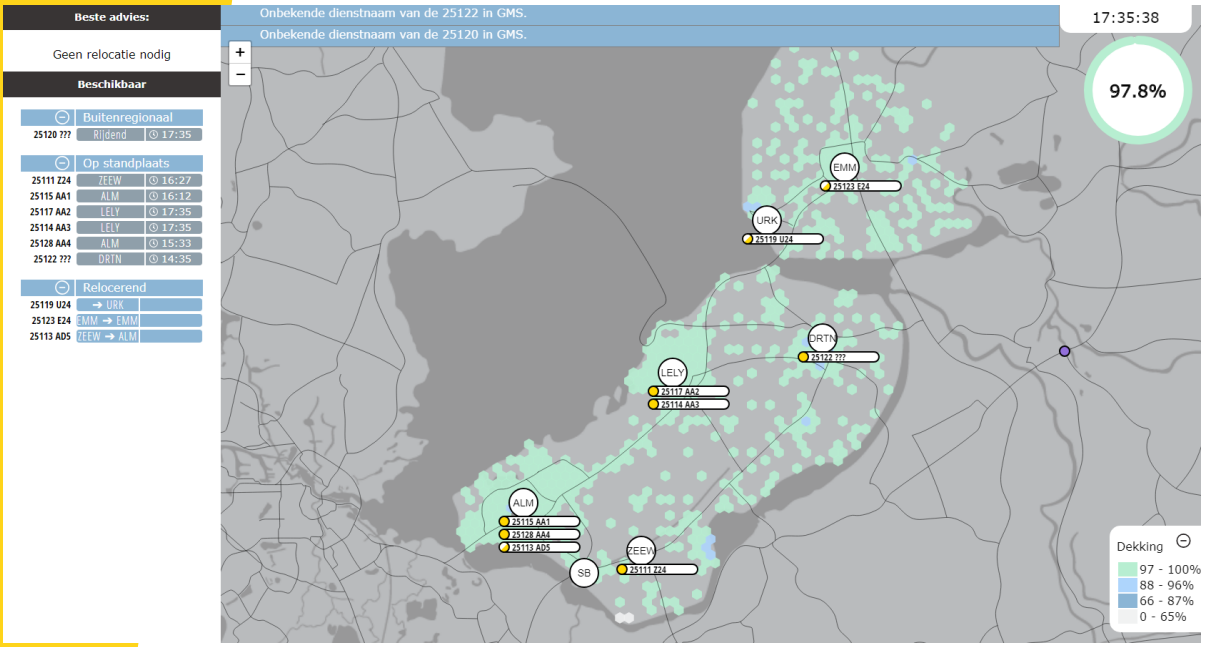
Ook op ICT-gebied is er veel gebeurd. In januari 2018 is de volledige ICT-omgeving van Gooi en Vechtstreek over gegaan naar de GGD Flevoland. Een spannend proces, want het was erg belangrijk dat de dienstverlening van de ambulances van RAV Gooi en Vechtstreek ongehinderd doorgang kon vinden. Alles is gelukkig vlekkeloos verlopen. Al met al een geslaagde integratie, waar we trots op zijn! Daarnaast werd, na een gezamenlijke aanbesteding, het roosterprogramma Inplanning geïmplementeerd.

2018 stond in het teken van het verder vormgeven en harmoniseren van beide werkwijzen.

Nieuwbouw post Zuid Hilversum

In 2018 werd hard gewerkt aan de bouw van het nieuwe kantoorgebouw en ambulancepost in Hilversum. De oude ambulancepost moest plaats maken voor de nieuwbouw van het ziekenhuis Tergooi. Het nieuwe gebouw, ontworpen door architectenbureau Wiegerinck, ligt op hetzelfde terrein maar is verplaatst naar de zijde van de Soestdijkerstraatweg. Het nieuwe gebouw is aanmerkelijk ruimer dan het vorige pand en biedt ruimte aan de volledige staf van beide RAV's. Op de begane grond bevindt zich de ambulancepost met een kleedruimte, garage met wasplaats en een verblijfruimte voor de ambulancemedewerkers. Op de eerste verdieping is het kantoorgedeelte met een vergaderruimte, een instructielokaal en werkplekken voor de directie, staf en ondersteunende diensten.

Nieuwbouw post Zuid Hilversum



Module Stokhos meldkamers

In navolging van Flevoland heeft Gooi en Vechtstreek in 2018 de DAM-tool van het bedrijf Stokhos geïmplementeerd op de meldkamer. Deze module zorgt voor een optimale spreiding van ambulances over de regio. De centralist krijgt via een scherm voorstellen voor schuifbewegingen van ambulances om zo de dekking binnen de regio de verbeteren. De software is in staat patronen te herkennen in de vraag naar ambulances, gebaseerd op de spreiding van inwoners over de regio, historische data van ambulanceritten en veranderlijke factoren zoals weer en verkeer. Het berekent deze verdeling opnieuw na elke oproep of verandering in beschikbare ambulances, zodat de resterende ambulance-teams proactief naar een nieuwe locatie worden gestuurd die een betere dekking over de regio geeft.

'Ik wil u en uw ambulanceverpleegkundigen ongelooflijk hartelijk bedanken voor de professionele maar zeker ook allerhartelijkste manier waarop ze mijn echtgenote (...) hebben bijgestaan, verzorgd en naar het ziekenhuis hebben vervoerd.'

Sluiting IJsselmeer-ziekenhuizen Lelystad

Een belangrijke ontwikkeling waar de RAV zich mee geconfronteerd zag was de sluiting van de IJsselmeer-ziekenhuizen in Lelystad. Er waren al langer problemen bij het ziekenhuis, maar die werden ogenschijnlijk steeds weer opgelost. De ambulancedienst werd behoorlijk verrast, het leek aanvankelijk onwaarschijnlijk dat het ziekenhuis dicht zou gaan. De dag na de surseance van betaling is de RAV intern opgeschaald en werd een crisisteam geformeerd. Een dag later werd de ambulancecapaciteit opgeschaald met een eerste ambulance, omdat een deel van de patiënten niet meer in Lelystad gepresenteerd kon worden.

In nauw overleg met de zorgverzekeraars werd de capaciteit verder uitgebreid en kwamen er drie 24-uurs-diensten en één zorgambulance bij. Door proactief te reageren en te anticiperen op de ontwikkelingen rondom het ziekenhuis werd de patiëntenzorg zo goed mogelijk gecontinueerd.

Melden huiselijk geweld

In 2018 zijn ook de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van beide RAV's de samenwerking aan gegaan. Een van hun eerste gezamenlijke projecten was de implementatie van een meldmodule in het digitale ritformulier. Deze module maakt het mogelijk om digitaal, vanuit de ambulance, een melding te doen bij vermoedens van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. De ambulance-medewerker doorloopt hiervoor een aantal vragen en de melding wordt vervolgens digitaal doorgestuurd naar de aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld van de RAV. Zij adviseren de ambulancemedewerker of er een zorgmelding bij Veilig Thuis wordt gedaan. De implementatie van de module heeft geresulteerd in een forse toename van het aantal meldingen. In Gooi en Vechtstreek is er sprake van een verdriedubbeling, in Flevoland wordt vijf keer vaker gemeld dan voorheen.

'De afgelopen 2 weken heb ik 2 keer (...) contact met jullie gehad i.v.m. een ongeval en het onwel worden van iemand. Complimenten voor de professionele en rustige manier waarop jullie mij als meldkamer en ambulance medewerkers te woord hebben gestaan en advies hebben gegeven, top!'

Levering nieuwe ambulances

De RAV's hebben een gezamenlijke aanbesteding doorlopen voor nieuwe ambulances en in 2017 en 2018 zijn de eerste exemplaren geleverd. Tussen 2017 en 2022 worden alle dertig ambulances vervangen door het nieuwe model Mercedes Benz 419 Emergency Sprinter. Ook deze ambulance beschikt net als zijn voorganger over een uiterst moderne inrichting die ervoor zorgt dat onze hulp-verleners het werk op de ambulance veilig, ergonomisch en vakkundig uit kunnen voeren. Het voertuig is uitgerust met de nieuwste generatie ledlampen. Ook nieuw is de toevoeging van een koelkast zodat personeel bij lange diensten hun eten koel kan bewaren. Verder is er door het hele achter-compartiment indirecte verlichting gemonteerd, zodat patiënten niet onnodig in fel licht hoeven te kijken.

Klasina Bergsma,
verpleegkundig centralist

Medewerkers aan het woord...

Wanneer ben je bij de RAV gaan werken?
'Sinds juni 2008 ben ik werkzaam op de meldkamer als verpleegkundig centralist.'

Wat spreekt je het meest aan binnen je werk?
'Geen dag is hetzelfde, dat maakt het uitdagend. Het hele proces van werken op de meldkamer spreekt mij aan. Niet alleen het aannemen van een melding maar ook de uitgifte, oftewel het sturen van de ambulance naar een melder. En het geven van instructies aan degene die je aan de lijn hebt. Je moet ook goed prioriteiten kunnen stellen. We werken met een triagesysteem, maar hier mag je onderbouwd van afwijken.'

Waarom heb je je aangemeld als lid van de commissie patiëntveiligheid?
'Sinds vier jaar ben ik lid van de commissie patiëntveiligheid. Hierin zitten naast centralisten en de medisch manager, ook verpleegkundigen en chauffeurs. We behandelen meldingen van collega's die zij in het meldsysteem hebben gedaan, maar voeren ook calamiteiten-onderzoeken uit. Het bespreken en uitdiepen van zo'n melding en de verbeterpunten die daaruit gehaald worden, Dat vind ik interessant en daar leer ik ook van.'

'Wat zijn wij dankbaar voor hun professionele houding en de zorg, die wij hebben gekregen. Ook de mevrouw van de meldkamer wil ik bedanken voor het serieus nemen van onze situatie!'

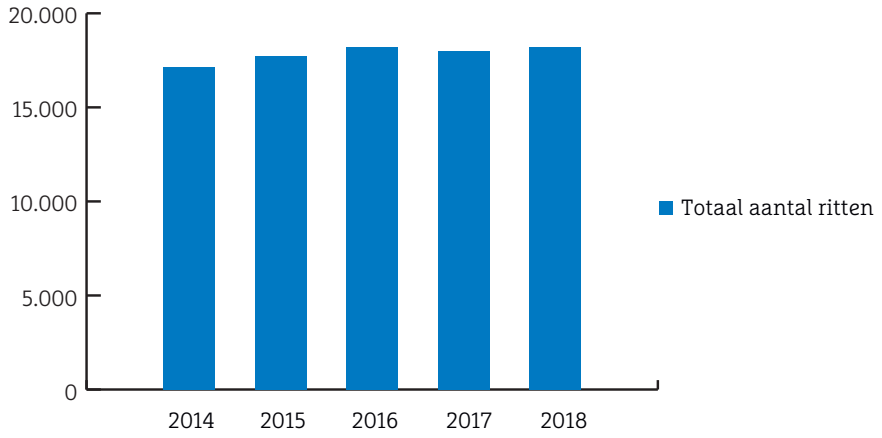
Bijlage 1

Prestatie- en productiecijfers 2018 • RAV Gooi en Vechtstreek

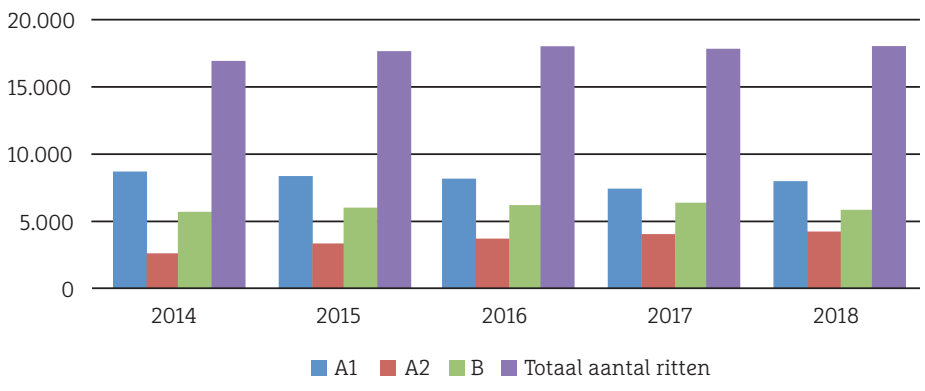
Het totaal aantal ritten in 2018 bedroeg 18.192, een lichte stijging ten opzichte van 2017. Wat opvalt is een toename van het aantal A1-ritten na een forse daling in 2017: 8.076 ritten in 2018 ten opzichte van 7.484 ritten in 2017. Het aantal B-ritten is juist gedaald met 8%, van 6.460 ritten in 2017 naar 5.917 ritten in 2018. Er is geen eenduidige verklaring aan te wijzen voor deze verschuivingen binnen de ritverdeling.

	A1	A2	B	Totaal
2014	8.685	2.686	5.750	17.121
2015	8.363	3.286	6.092	17.741
2016	8.254	3.756	6.176	18.186
2017	7.484	4.057	6.471	18.012
2018	8.076	4.232	5.884	18.192

Totaal aantal ritten



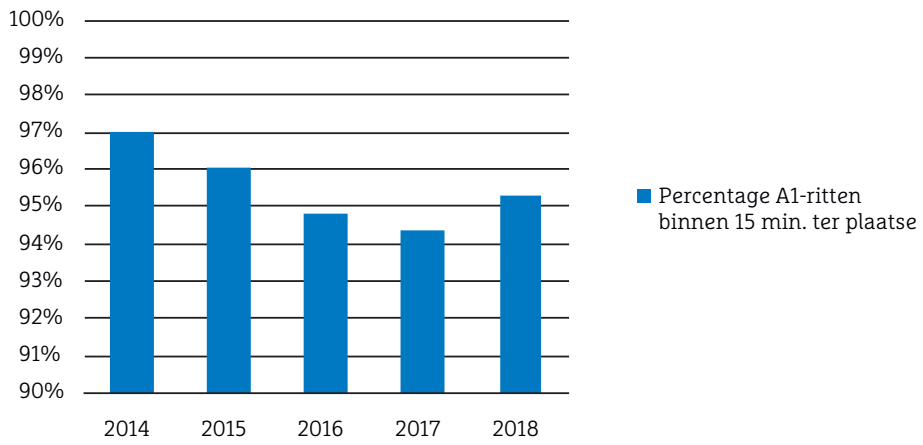
Aantal ritten per type vervoer



Spoedritten op tijd - RAV Gooi en Vechtstreek

In 2018 was 95,7% van het spoedvervoer in de regio binnen 15 minuten ter plaatse. Dit percentage is ongecorrigeerd, wat wil zeggen dat hierin niet de ritten zijn meegenomen die door de buurregio's zijn gereden. De verwachting is dat na correctie het percentage zal uitkomen op 95,2%. Het aantal kwartiergrensoverschrijdingen ligt hiermee aanzienlijk lager dan in 2017 (toen was 94,3% van de spoedritten binnen 15 minuten ter plaatse).

Percentage A1-ritten binnen 15 minuten ter plaatse

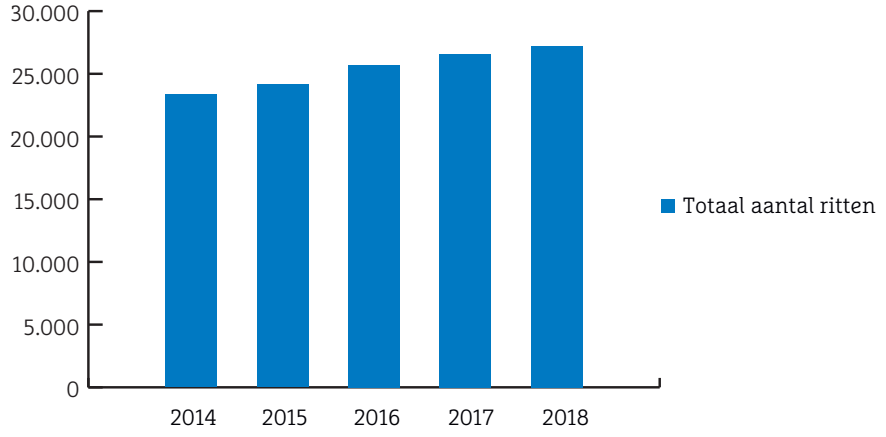


Prestatie- en productiecijfers 2018 • RAV Flevoland

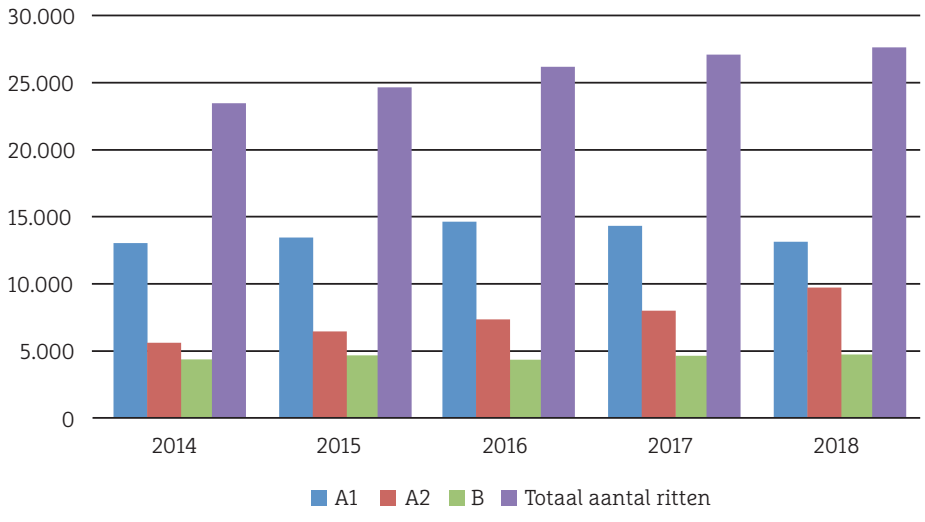
Het totaal aantal ritten in 2018 bedroeg 27.222. Al jaren is er sprake van een toenemend aantal ritten. In 2018 is het aantal A1-ritten gedaald ten opzichte van de A2-ritten. Een verklaring hiervoor is de invoering van DIA (directe inzet ambulance) eind 2017. Bij DIA wordt, zodra het adres van de melding bekend en gecheckt is, een ambulance gestuurd met A2-indicatie. Na verder uitvragen van de centralist kan de urgentie indien nodig worden bijgesteld.

	A1	A2	B	Totaal
2014	13.093	5.803	4.441	23.337
2015	13.234	6.390	4.512	24.136
2016	14.413	7.063	4.246	25.722
2017	14.132	7.866	4.563	26.561
2018	12.729	9.655	4.838	27.222

Totaal aantal ritten

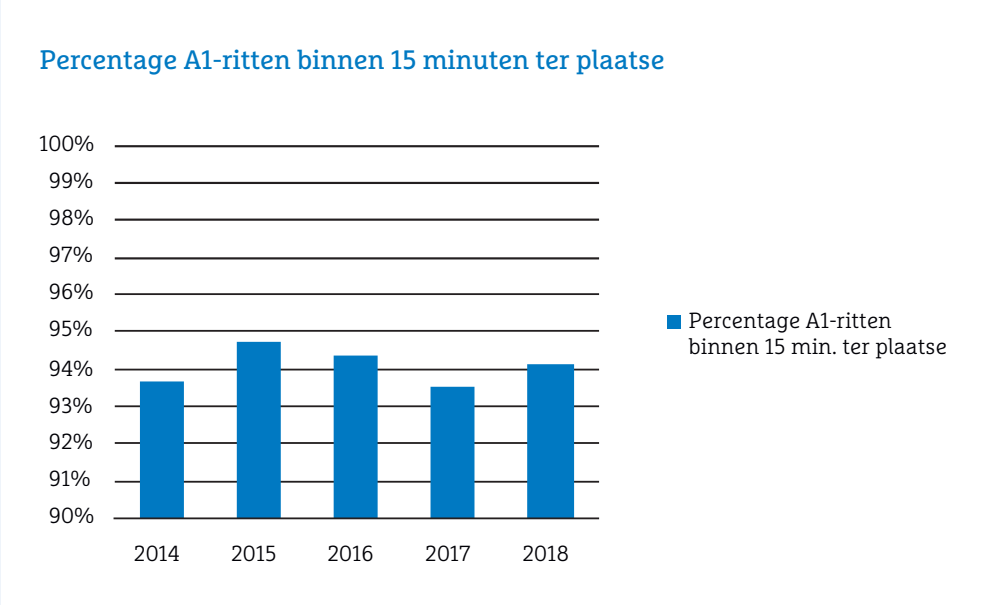


Aantal ritten per type vervoer



Spoedritten op tijd - RAV Flevoland

In 2018 was 94,1% van het spoedvervoer in de regio binnen 15 minuten ter plaatse. In dit percentage zijn ritten meegenomen die door de regio Flevoland zijn gereden in buurregio's. De verwachting is dat het percentage na correctie ongeveer gelijk zal blijven. In 2018 zijn de prestaties aanzienlijk verbeterd ten opzichte van 2017 toen 93,5% van de spoedritten binnen 15 minuten ter plaatse was.



Bijlage 2

Financieel jaarverslag • RAV Gooi en Vechtstreek

Overzicht RAV Ambulancehulpverlening en Meldkamer (MKA)

Totaal RAV	Realisatie 2017	Begroting 2018	Begroting 2018 na wijziging	Realisatie 2018	Afwijking 2018 realisatie/raming
Lasten					
Totaal personeelskosten	6.963.562	5.185.910	5.185.910	5.639.026	-453.116
Totaal kapitaallasten	421.615	343.479	343.479	450.112	-106.633
Totaal materiële kosten	1.459.822	1.332.063	1.332.063	1.434.040	-101.977
Te betalen VPB	0	0	0	0	0
Totaal overhead	366.570	1.475.355	1.475.355	1.115.974	359.381
Overhead - primair proces		665.632	665.632	1.115.974	-450.342
Overhead - Regio	366.570	809.723	809.723		809.723
Totaal overhead	366.570	1.475.355	1.475.355	1.115.974	359.381
Totaal verrekeningen	0	0	0	0	0
Dotatie aan voorzieningen	0	0	0	139.485	-139.485
Totaal	**9.211.569**	**8.336.807**	**8.336.807**	**8.778.637**	**-441.830**
Baten					
Totaal gemeentelijke bijdrage	-277.277	-291.141	-291.141	-291.141	0
Totaal Rijksbijdrage	-252.308	-325.000	-325.000	-274.992	-50.008
Totaal bijdragen derden	-7.785.735	-7.720.666	-7.720.666	-8.327.508	606.842
Totaal overige baten	-23.119	0	0	-8.535	8.535
Onttrekking uit voorziening	0	0	0	0	0
Totaal	**-8.338.439**	**-8.336.807**	**-8.336.807**	**-8.902.176**	**565.369**
Saldo baten en lasten	**873.130**	**0**	**0**	**-123.538**	**123.538**
Mutaties reserves	800.000	0	0	0	0
Resultaat	**73.130**	**0**	**0**	**-123.538**	**123.538**

Bijlage 2

Financieel jaarverslag • RAV Flevoland

Overzicht RAV Ambulancehulpverlening en Meldkamer (MKA)

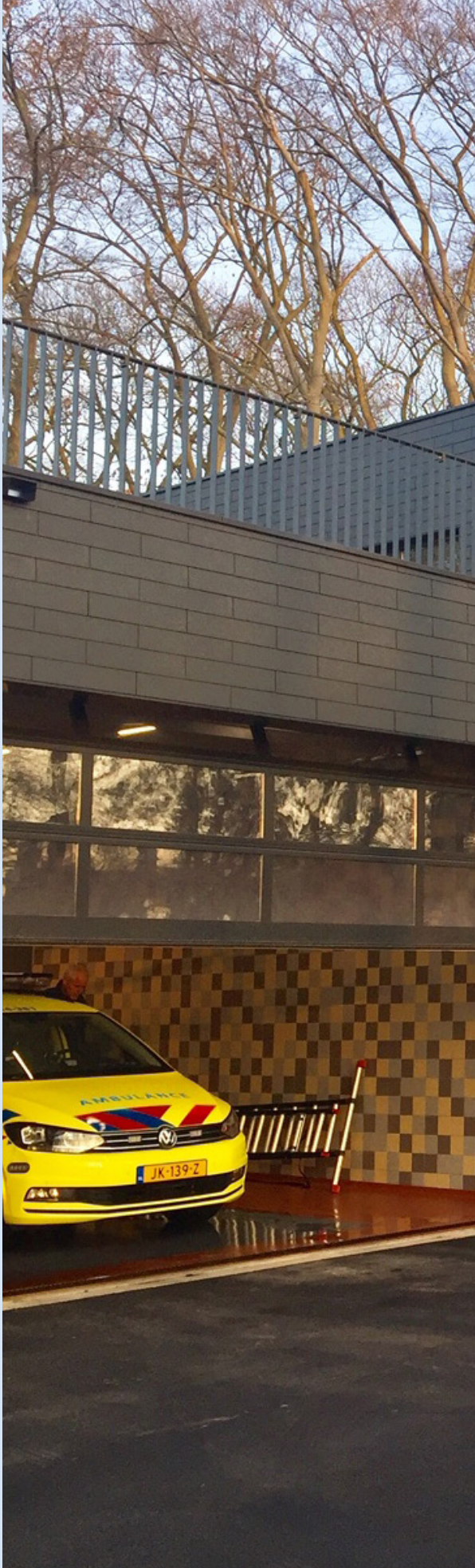
Totaal RAV	Realisatie 2017	Raming 2018	Realisatie 2018	Afwijking 2018
Lasten				
Personeelslasten	9.934.662	11.228.075	11.652.231	424.156
Kapitaallasten	768.102	795.150	691.739	-103.411
Materiele lasten	1.769.540	1.838.672	2.225.224	386.553
Indirecte lasten	1.032.449	1.091.789	1.091.789	0
Baten				
Bijdrage Gemeenten	0	0	0	0
Bijdrage Rijk	-349.359	-1.067.027	-978.118	88.909
Bijdrage derden	-13.105.149	-14.153.965	-14.538.566	-384.601
Overige baten	-3.845		-14.796	-14.796
Saldo Baten en Lasten	**46.400**	**-267.307**	**129.504**	**396.811**
Mutaties reserves	0		0	
Resultaat	**46.400**		**129.504**	

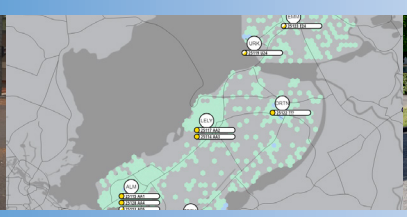
Colofon

Redactie: M. Heslenfeld, RAV Flevoland & Gooi en Vechtstreek, mei 2019
Ontwerp: Vormix, Maarssen
Fotografie: D. Bosman, M. Heslenfeld, D. van der Horst, I. Jansen, D. de Ronde en H. Trampé

Regionale Ambulancevoorziening
Gooi en Vechtstreek

GGD
Flevoland



RAV Gooi en Vechtstreek
Laan van Tergooi 6
1212 VG Hilversum
Tel. 0320 287 811
info@ravgooi.nl
www. ravgooi.nl

RAV Flevoland
Noorderwagenstraat 2
8223 AM Lelystad
Tel. 0320 276 337
info-ambulance@ggdflevoland.nl
www.ggdflevoland.nl