Vooraf

Jolanda van Schijndel, kwaliteitsadviseur RAV Brabant Midden-West-Noord: "We stonden meteen open voor het verzoek van Kwaliteitskring Midden- en West-Brabant voor een presentatie en rondleiding aan de leden. We geven regelmatig voorlichting op scholen, maar een bedrijfsbezoek als dit gebeurt zelden. Mijn collega kwaliteitsadviseur Tanya van Rijckevorsel van Kessel bereidde het bezoek inhoudelijk voor, samen met teammanager André van Drumpt. Het leuke is dat je door een bedrijfsbezoek als dit zelf extra stil staat bij onze aanpak van kwaliteit, communicatie en risicomanagement."

Bedrijfsbezoek Kwaliteitskring Midden- en West-Brabant aan RAV (Regionale Ambulance Voorziening) Brabant Midden-West-Noord in 's-Hertogenbosch

Kwaliteitskring Midden-en West-Brabant was op 26 november 2019 te gast bij de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) Brabant Midden-West-Noord, de grootste RAV van Nederland.

"Kwaliteit van zorg op één, ook bij levensbedreigende spoed"

Een kijkje achter de schermen van deze regionale meldkamer, ofwel bij 112. Hoe blijft de kwaliteit van zorg overeind als er haast is gebeden?

Tekst: Hennie van de Kar-Vervoorn, frisse blik – verfrissende tekst

Kwaliteit en continuïteit van zorg op één

Wie 112 belt, krijgt eerst de landelijke meldkamer. Je wordt vervolgens doorverbonden met de regionale meldkamer op basis van de plaats waar je bent en hulp nodig hebt*. Ben je in Oost-Brabant, dan krijg je een centralist aan de lijn van de meldkamer in 's-Hertogenbosch. De aanwezige leden van Kwaliteitskring Midden- en West-Brabant hadden op de meldkamer veel hectiek verwacht, maar er heerste vooral rust. "Het is het rustigst op de meldkamer als het druk is", zegt Hans van Ettekoven, teammanager meldkamer. RAV Midden-West-Noord heeft twee meldkamers. De meldkamer in 's-Hertogenbosch bedient Oost-Brabant (en werkt samen met RAV Brabant Zuid-Oost voor Brabant Noord), en de meldkamer in Tilburg is voor Midden-West. Waar tot zo'n twintig jaar geleden elke gemeente zijn eigen ambulancevoorziening regelde, is er een regionale dienst ontstaan. Voor de zo'n 620 medewerkers van deze regionale dienst staan kwaliteit en continuïteit van zorg op één. Tanya van Rijckevorsel van Kessel, kwaliteitsadviseur: "Op het gebied van kwaliteit is ons doel om nog meer één geheel van de RAV's te maken."

Aantal ritten RAV Midden- en West-Brabant 2019 (met 26 gemeenten, 1.107.000 inwoners en een oppervlakte van 2.266km2): 78.362 t/m september

Aantal ritten	Soort vervoer
32.532	Urgentie A1, levensbedreigend
29.287	Urgentie A2, niet-levensbedreigend
16.543	Urgentie B, niet spoed

Over de norm 'in 15 minuten ter plaatse'

Wettelijk is bepaald dat in geval van levensbedreigende spoed een ambulance binnen vijftien minuten ter plaatse moet zijn (urgentie A1). Bij een niet-levensbedreigende situatie (urgentie A2) moet dit binnen dertig minuten gebeuren. Voor de centralisten van de meldkamer is het 24/7 een uitdaging om de regio 'gedekt' te houden. Dat wil zeggen, de ambulances zo over de regio verdelen dat deze norm haalbaar is. De centralisten trekken denkbeeldige cirkels van vijftien minuten en schuiven ambulances door.

"Waar andere regio's de landelijke norm van 95% binnen vijftien minuten bij lange na niet halen, zitten we in deze regio goed met 94,5%", zegt teammanager André van Drumpt. "Ergens is die vijftien minuten wel een gekke grens. Gelukkig worden we steeds meer afgerekend op de kwaliteit van zorg. De gemiddelde tijd wordt belangrijker. Soms kun je namelijk maar beter accepteren dat je net iets boven de norm zit, om elders sneller te zijn. In levensbedreigende situaties krijgen we terugmeldingsondersteuning van burgerinitiatieven zoals HartslagNu. Daarnaast komt er differentiatie in ritten, bedoeld om de A-auto (de ambulance die in actie komt in levensbedreigende situaties) te ontlasten. Denk aan het geplande zorgvervoer, zoals een overplaatsing van een patiënt naar een andere locatie. Deze patiënten hebben wel zorg en aandacht nodig tijdens het vervoer maar geen acute medische zorg. Voor dit geplande zorgvervoer, gebruiken we zorgambulances." Gemiddeld verzorgt RAV Brabant Midden-West-Noord met de A-auto's en de zorgambulances samen zo'n 150.000 ritten per jaar.

Aantal ritten RAV Brabant Noord 2019 (met 17 gemeenten, 655.000 inwoners en een oppervlakte van 1.388 km2: 41.120 t/m september

Aantal ritten	Soort vervoer
18.049	Urgentie A1, levensbedreigend
16.443	Urgentie A2, niet-levensbedreigend
6.628	Urgentie B, niet spoed

Werken volgens vast protocol

De medewerkers van de ambulancezorg werken volgens vast protocol. Zo zien de centralisten bij elke telefonische oproep direct op hun scherm welke vragen zij moeten stellen aan de beller. Dit zorgt voor een gestructureerde werkwijze waardoor zij geen enkele vraag overslaan. Mocht je ooit 112 moeten bellen, dan is de eerste vraag altijd:

Wat is het adres van het noodgeval?

Gevolgd door:

Vertelt u precies wat er is gebeurd.

Meer informatie over de landelijke protocollen ambulancezorg en zorgambulance staat op: https://www.ambulancezorg.nl/themas/kwaliteit-van-zorg/protocollen-en-richtlijnen

TIP: weet jij hoe je de gps-coördinaten kunt vinden op je mobiele telefoon, ook als je geen bereik hebt? Installeer de 112 app. Het gps-coördinaat is direct zichtbaar.

Leren en verbeteren zit in het systeem/meldcultuur

RAV Brabant Midden-West-Noord heeft een kwaliteitsmanagementsysteem om de kwaliteit van haar diensten te onderhouden en verbeteren. Onderdeel van dit systeem zijn interne audits. Jolanda: "De interne auditoren komen uit de eigen regio. Die is daar groot genoeg voor. We werken meestal in koppels; iemand van de rijdende dienst en iemand van de stafdiensten." André van Drumpt: "Gelukkig neemt de meldcultuur toe, zoals de VIM-meldingen, Veilig Incident Melden. Denk aan patiëntgerelateerde meldingen, zoals een elektrische brancard die het tijdens een rit niet doet of medicaties die op elkaar lijken en in de ambulancekoffer vlak naast elkaar zitten."

Jolanda: "Alle casuïstiek delen we op Ambuquint, ons intranet. Daar hebben we een pagina Leren (en) Verbeteren. Ook is daar het Handboek procedures te vinden, het zogenaamde RAV Portaal met alle actuele documenten. Zelfs via een app op de iPad in de ambulance is het handboek te raadplegen. Het toegankelijk maken van alle informatie is een manier om de medische kwaliteit te ontlasten." Tanya: "Het nadeel van Ambupoint is dat berichten snel naar beneden zakken. Het is een 'haalcultuur'; medewerkers moeten zelf hun informatie ervan af halen. Dat is in de praktijk niet altijd makkelijk. Daarom werken we in de meldkamer ook met offline nieuwsbrieven, die goed worden gelezen. En de echt belangrijke informatie communiceert de teammanager. Het organiseren van de communicatiestromen blijft een aandachtspunt."

Leren en verbeteren bij RAV Brabant Midden-West-Noord

- Delen casuïstiek op intranet
- Delen kennis via intercollegiale contacten regionaal en landelijk
- Grote eigen verantwoordelijkheid bij de teams
- Handboek procedures met actuele documenten
- HKZ gecertificeerd, volgens NEN-EN-ISO 9001
- Interne audits
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- NEN7510 gecertificeerd (norm voor informatiebeveiliging in de zorg)
- Scholing nieuwe en huidige medewerkers via eigen Brabant Academie
- Veilig Incident Melden

Al drie jaar geen minors bij HKZ-Certificering

De RAV Brabant Midden-West-Noord is HKZ-gecertificeerd. Het kwaliteitssysteem is getoetst aan het HKZ-certificatieschema Ambulancezorg. Dit schema is ontwikkeld door de stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Het schema omvat de eisen van NEN-EN-ISO 9001. "Vindt de externe auditor nog weleens iets?", vraagt een van de kwaliteitskringleden. Tanya: "De afgelopen drie jaar heeft de externe auditor niks gevonden. Toch blijven we audits doen. De HKZ-certificering is immers verplicht vanuit de vergunning. Maar ook hebben we iets aan de feedback op de aandachtspunten. Van daaruit kunnen wij verbeteracties ontwikkelen. In 2020 is de hercertificering voor de HKZ."

Verbeteren door te denken in risico's en te leren van elkaar

RAV Brabant Midden-West-Noord is net gestart met BCM, een systeem voor **bedrijfscontinuïteitsmanagement**. Tanya: "Als kwaliteitsadviseurs denken we steeds actiever mee over risico's in de organisatie. Samen, met medewerkers vanuit diverse disciplines en met de lokale contactpersoon kwaliteit, doorlopen we per proces de risico's. Het proces 'uitwijk' hebben we op die manier nu in kaart gebracht. We noteren de prospectieve risico's en adviseren het management over verbeteracties. In 2019 zijn er tot half november 200 verbetervoorstellen gelanceerd, waarvan 85 ideeën direct vanuit de werkvloer. Daarnaast bevordert het **contact met ketenpartners** de kwaliteit en continuïteit van zorg. We zijn daarom bij met de ketenamenwerking met ziekenhuizen, huisartsenposten en spoedeisende hulp. Met het Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis hebben we een **pilot TIM**, transmuraal incident melden. Bovendien is er een regionaal overleg acute zorg. Ook doen we gezamenlijk oefeningen met brandweer en politie. We leren elke dag van elkaar met als doel kwaliteit van zorg op één, ook bij levensbedreigende spoed."

Na afloop

Herma Antens, adviseur Kwaliteit en Veiligheid bij Surplus: "Vanuit mijn werk in de ouderenzorg kom ik de mensen van de ambulance regelmatig tegen. Ik vind het daarom interessant om eens te kijken wat er aan de andere kant gebeurt. Omdat ik ook coördinator incident onderzoek ben, vraag ik bij RAV Brabant Midden-West-Noord weleens ritinformatie op. Dat is altijd nuttige informatie die voor mij van meerwaarde is bij het reconstrueren van een situatie."

Hulpmiddelen voor behoud en verbetering Kwaliteit van Zorg

- Casuïstiekavond (drie keer per jaar)
- Eigen verantwoordelijkheid bij de teams (zo checkt de bemanning van de ambulance bij jeder vertrek en terugkomst de inrichting van de auto - is alles nog compleet?)
- Focus
- Protocollair handelen
- Zorgevaluatiebegeleiders (rijden mee en geven feedback op zorg en hulpverlening. Goed geaccepteerd en gewaardeerd instrument op de werkvloer waar men onderling personeelstekorten mee door wil gaan)

Contactgegevens KMWB

Esther Schuurmans | voorzitter
E voorzitter@kmwb.nl
M Tel. 06 15081512

Volg ons ook op:

www.kmwb.nl