



JAARVERSLAG 2010

Regionale Ambulancedienst RAD Hollands Midden

AMBULANCE

16112

112

RAD Hollands Midden



CDA-fractie bezoekt standplaats Gouda



RAD Hollands Midden
Postbus 121
2300 AC, Leiden
www.radhm.nl

Redactie:

Johan van Rhijn

Fotografie:

Arie van Dijk

Ontwerp en druk:

Barning Grafische Producten

Juli 2011

Copyright:

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAD Hollands Midden.



Jaarverslag 2010

RADHollandsMidden

Voorwoord	4
Organisatie	7
Medewerkers	10
Materiaal en middelen	15
Processen	16
Patiënt en maatschappij	18
Prestaties	22
Bijlagen	24

Voorwoord

De missie van de Regionale Ambulancedienst Hollands Midden (RAD HM) is het bieden van verantwoorde ambulancezorg - uniform, zichtbaar en toonaangevend - aan alle mensen in de regio Hollands Midden. Terugblikkend op 2010 is te constateren dat de RAD HM er weer in geslaagd is haar missie waar te maken!

In de benchmarkrapportage van de ambulancesector over 2009 ('Ambulances in-zicht 2009') komt de RAD HM als één van de best presterende ambulancediensten naar voren. In 95,8% van de spoedaanvragen was in onze regio een ambulance binnen 15 minuten op de plaats van het incident. Deze prestatie wist de RAD HM mede dankzij de inzet van haar medewerkers te bereiken. Het hoge kwaliteitsniveau bleef wat betreft de prestaties in 2010 ten opzichte van 2009 gehandhaafd.

Handhaving van het kwaliteitsniveau bleek dit jaar ook uit het feit dat het HKZ-kwaliteitscertificaat opnieuw kon worden afgegeven aan de RAD HM. In 2011 zal certificering op dit onderdeel worden aangevraagd.

De introductie van KAR (Korte Afstands Radio) betekent voor het primaire proces een belangrijke innovatieve ontwikkeling. In mei zijn alle ambulances van het KAR-systeem voorzien. De invoering van KAR heeft er voor gezorgd dat in de regio Hollands Midden ambulances in toenemende mate vrij baan krijgen op kruisingen met verkeerslichten.

De basis voor de bouw van een nieuwe hoofdvestiging is gelegd. Lang is gezocht naar een geschikte locatie. Uiteindelijk is deze gevonden aan de Vondellaan in Leiden. Een groot deel van de operationele dienst, scholing, administratie, staf en directie kunnen daar worden ondergebracht in één gebouw. Verwacht wordt dat dit in de toekomst een verhoging van de efficiëntie en de kwaliteit oplevert.

De RAD HM wil in de komende jaren het hoge kwaliteitsniveau minimaal handhaven en ziet de toekomst met veel vertrouwen tegemoet. Dat betekent dat we ons motto kunnen waarmaken.

Goede ambulancezorg redt mensenlevens; daar spannen wij ons voor in!



P. Haasbeek
Algemeen manager
RADHollands Midden



Openingshandeling standplaats Hillegom, door vrnl: de heer Arts, directeur dienst en infrastructuur Provincie Zuid Holland, de heer van Aken loco-burgemeester gemeente Hillegom en de heer Haasbeek.



Overdracht ambulance aan de heer Vink door de heer Haasbeek voor Sumve in Tanzania.



Organisatie

Bestuur RDOG HM

De Regionale Ambulancedienst Hollands Midden (RAD HM) is een onderdeel van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden (RDOG HM). Deze bestaat verder uit de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Hollands Midden (GGD HM) en de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio Hollands Midden (GHOR HM). Het algemeen bestuur van de RDOG HM, bestaande uit de portefeuillehouders zorg van de 26 gemeenten in de regio, draagt de verantwoordelijkheid voor de ambulancezorg in Hollands Midden.

HKZ certificering

De RAD HM is sinds 2005 een HKZ-gecertificeerde ambulancedienst die voldoet aan de gestelde kwaliteitsnormen en wettelijke eisen. In december 2010 is de RAD Hollands Midden opnieuw gecertificeerd. Met de inrichting en implementatie van een veiligheidsmanagementsysteem en de realisatie van in dat verband benodigde scholing is de dienst voorbereid op de eisen die in de toekomst worden gesteld aan de gezondheidszorg.

Op termijn wordt veiligheidsmanagement geïntegreerd in het HKZ-normenstelsel. De interne commissie veiligheid heeft kritisch gekeken naar alle meldingen van incidenten over 2010. Beoordeeld is of de maatregelen die na incidenten zijn genomen voldoende effectief en doelmatig zijn geweest. Op deze wijze kijkt de organisatie kritisch naar zichzelf, met als doel de interne processen voortdurend verder te verbeteren.

Spreiding

In 2010 zijn de standplaatsen Hillegom en Noordwijk gerealiseerd. Hiermee is de spreiding over de regio Hollands Midden geheel voltooid volgens het huisvestingsplan. Vanuit negen standplaatsen kan de gehele regio goed worden bediend. De spreiding heeft er toe bijgedragen dat de prestaties van de RAD op een goed niveau bleven.

Vergelijking in de sector

In het in 2010 uitgebrachte rapport 'Ambulances in-zicht 2009' staat de vergelijking tussen ambulancediensten in Nederland centraal. Uit het rapport blijkt dat de RAD Hollands Midden behoort tot de best presterende ambulancediensten van Nederland. In onderstaande tabel zijn de cijfers uit het brancherapport weergegeven die betrekking hebben op het spoedeisende ambulancevervoer. De prestaties voor spoedvervoer (A1) over 2010 zijn licht verbeterd ten opzichte van 2009 en beduidend beter dan het landelijk gemiddelde.

prestatiecijfers A1 en A2	2010 RAD HM	2009 RAD HM	2010 gem. landelijk
A1 gemiddelde responstijd	9 min. 16 sec.	9 min. 16 sec.	9 min. 44 sec.
A1 percentage binnen 15 min.	95,8%	95,7%	91,2%
A2 gemiddelde responstijd	15 min. 5 sec.	15 min. 6 sec.	15 min. 55 sec.
A2 percentage binnen 30 min.	97,4%	97,7%	95,4%

Tabel 1: resultaten benschmark in de ambulancesector

Externe ontwikkelingen

Het jaar 2010 heeft net als het voorgaande jaar in het teken gestaan van de uitwerking van de nieuwe Wet Ambulance Zorg (WAZ) en de afronding van de Functioneel Leeftijds Ontslag (FLO)-overgangsregeling.

Wet ambulancezorg

In 2010 is gebleken dat Minister Klink onder voorwaarden bereid was af te zien van een openbare aanbesteding en over te stappen naar directe gunning aan zittende partijen. Afspraken hierover tussen Ambulancezorg Nederland en de Minister zijn vastgelegd in een convenant.

Minister Schippers heeft het convenant terzijde gelegd en heeft nog geen definitieve uitspraak gedaan over de wijze waarop zij de invoering van de wet wil laten plaatsvinden. De bezuiniging die onderdeel uit maakte van de voorwaarden voor de directe gunning zijn door de Minister wel opgelegd aan de ambulancesector. Interne efficiëntiemaatregelen zijn noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de opgelegde bezuiniging. De openbare aanbesteding is nog niet definitief van de baan. De datum van invoering van de wet en het daarbij horende Programma van Eisen zijn nog niet bekend.

Arbeidsvoorwaarden medewerker

Over de CAO Ambulancezorg is in 2010 overeenstemming bereikt.

Met de algemeen bindende CAO en de afronding van de FLO-kosten zijn de arbeidsvoorwaarden voor alle ambulancediensten gelijk. Per 1 januari 2011 is de nieuwe CAO van kracht.

De beleidsregel die opgenomen was bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) voor de dekking van de kosten voor de FLO is in 2010 vervangen door de dekking van 95% van de FLO-kosten door het Ministerie van VWS. De overige 5% van de kosten worden betaald door de ambulancediensten zelf.





Foto boven: Werkbezoek aan de RAD HM van het Ministerie van VWS door de heer drs. L.A.M. van Halder, Directeur - Generaal Curatieve Zorg, begeleid door twee medewerkers van RAD HM

Foto onder: Winterse weersomstandigheden zorgen voor extra drukte.

Medewerkers

Personeelsbeleid

De medewerkers worden gezien als belangrijk kapitaal van de organisatie. Het personeelsbeleid binnen de RAD heeft dan ook een prominente plek in de beleidsomgeving.

Medewerkerstevredenheid

In 2010 kwam het rapport uit van het tevredenheidsonderzoek dat in 2009 onder de medewerkers is uitgevoerd. Medewerkers zijn alles overwegend zeer tevreden. De rapportages geven een goed beeld van hoe de medewerker over de organisatie denkt en welke specifieke aandachtspunten er zijn. De opmerkingen en aanbevelingen geven handvatten om de tevredenheid van de medewerker in de toekomst verder te verhogen. Het merendeel van de aandachtspunten is behandeld en afgerond.

Personeelsbestand

Het aantal personeelsleden is in 2010 afgenomen. Bewust is gekozen voor een terughoudend aannamebeleid. Vanwege de onduidelijkheid over de nieuwe WAZ en de mogelijke gevolgen voor de formatie is er voor gekozen om tekorten voorlopig op te vangen door medewerkers de gelegenheid te bieden om tijdelijk de aanstelling te verhogen. Vanaf 1 januari bestaat deze mogelijkheid binnen de nieuwe CAO.

Een nieuw paraatheidsplan is vastgesteld door het bestuur. In het nieuwe paraatheidsplan is, conform het rapport Spreiding & Beschikbaarheid 2008 (RIVM), het aantal nachtdiensten, met uitzondering van de vrijdag en zaterdag, in Leiden met één ambulance teruggebracht. In avonden en weekenden is de beschikbare paraatheid verbeterd. De totaal benodigde formatie is hierdoor afgenomen.

functie	eenheid	2010	2009	2008
Verpleegkundigen	aantal	89	91	91
Chauffeurs	aantal	77	81	78
Overige functies	aantal	25	24	25
Totaal aantal	aantal	191	196	194
Verpleegkundigen	Fte	83.5	86	84
Chauffeurs	Fte	72.2	78	75
Overige functies	Fte	22.3	21	22
Totaal aantal	Fte	178.0	185	181
Instroom	aantal	1	8	22
Uitstroom	aantal	6	6	11

Tabel 2: Formatie 2008 t/m 2010





Foto boven: Onderzoek naar straling door apparatuur in ambulance.

Foto onder: Medewerkers RAD HM geven instructie aan lokale hulpverleners na overdracht ambulance in Elmina, Ghana.

Arbeidsverzuim

Het arbeidsverzuimpercentage is ten opzichte van 2009 verder gedaald. In 2010 was het gemiddeld 4,4% (2009: 4,8 %). Het kortdurend verzuim is met 1,3% gelijk gebleven ten opzichte van 2009. Hiermee is het arbeidsverzuim acceptabel. Het verzuimbeleid dat in 2008 is ingezet lijkt zijn vruchten af te werpen. Locatiehoofden hebben in de begeleiding van verzuimende medewerkers een belangrijke rol.

Scholing

In de regionale scholing is, naast de standaard vaardigheidstrainingen en -toetsingen, aandacht geschonken aan agressie en geweld tegen hulpverleners. Vanuit de OTO-gelden is budget verkregen voor de aanschaf van een virtual-reality module. In 2010 zijn eigen instructeurs opgeleid in het gebruik van deze module voor de scholing. In 2011 is de virtual-reality training 'Eerste ambulance' een onderdeel van de regionale scholing. Voor de meldkamer Hollands Midden is budget beschikbaar gesteld voor scholing van de centralisten in de traumaregio Haaglanden in het toepassen van burenhulp, zoals dat in 2010 formeel is vastgelegd in burenhulpconvenanten tussen de RAD HM en al haar buurregio's.

Arbo

De mate waarin de medewerker bloot staat aan straling roept, met de toenemende hoeveelheid zendapparatuur, binnen de beroepsgroep steeds meer vragen op. De preventiemedewerker heeft daarom in 2010 in opdracht van de RAD HM een onderzoek laten verrichten door een hierin gespecialiseerd bedrijf. Met een ambulance in een testopstelling werden metingen verricht. Alle mogelijke stralingsbronnen werden in vol bedrijf aan de metingen onderworpen. Door de test kon worden vastgesteld dat er geen sprake is van gevaar voor de gezondheid van de medewerkers. Gemeten waarden bleven ver onder de hiervoor geldende kritische normen.

Incidentmeldingen

In geheel 2010 zijn twee bedrijfsongevallen gemeld als gevolg van plotseling inzakkende brancards. De medewerkers raakten als gevolg hiervan geblesseerd aan onderrug en elleboog. Beide medewerkers zijn volledig hersteld. De brancards (onderstellen) zijn extra aan inspecties en onderhoud onderworpen om herhaling van incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Omdat echter ook sprake was van een technische tekortkoming aan het brancardonderstel is besloten alle brancardonderstellen zo snel mogelijk, vervroegd te vervangen. Tijdelijk is de onderhoudsfrequentie verhoogd. In het eerste kwartaal van 2011 is een vervangende brancard beschikbaar, die voldoet aan de eisen van de RAD HM.

Agressie-incidenten

In de regionale scholing van onze ambulancemedewerkers is in 2010 voor de tweede maal aandacht besteed aan agressie en geweld. De training was met name gericht op het verkrijgen van kennis en inzicht in tot agressie leidend gedrag en het voorkomen van escalatie. De RAD HM wil dat de medewerker goed weet om te gaan met agressief gedrag. In 2010 zijn 4 meldingen binnengekomen van agressie tegen ambulancemedewerkers. Agressie tegen hulpverleners wordt niet geaccepteerd. Elk incident is er één teveel. In twee gevallen is aangifte gedaan door de RAD HM. Met de Politie Hollands Midden zijn afspraken gemaakt over het doen van aangifte. Aangiften worden met voorrang behandeld. De medewerker kan rekenen op goede begeleiding vanuit de eigen organisatie.

Materiaal en middelen

Huisvesting

De realisatie van het huisvestingsplan is wat betreft de verdeling van standplaatsen over de regio in 2010 voltooid. De standplaatsen in Noordwijk en Hillegom zijn in gebruik genomen.

In Leiden is een geschikte locatie gevonden voor de hoofdvestiging van de RAD HM. Voorbereidingen zijn getroffen voor de nieuwe huisvesting voor de operationele dienst, management en staf. Het scholingscentrum krijgt hier een prominente plek. Ook in Gouda is de ontwikkeling van nieuwe huisvesting in volle gang. In 2011 start de bouw van beide standplaatsen.

Een 30ste aanhangsel

De Provincie Zuid Holland heeft de RAD HM een 30ste aanhangsel bij de ambulancevergunning verleend. De ambulance krijgt een specifiek doel. Het voertuig wordt speciaal ingericht voor het vervoeren van meerling neonaten en obesitaspatiënten. In 2010 heeft de voertuigcommissie zich georiënteerd op het type voertuig dat hiervoor nodig is. In 2011 wordt het concept verder uitgewerkt. De verwachting is dat het voertuig eind 2011 in gebruik kan worden genomen. Door gecombineerd vervoer van een meerling of een moeder met pasgeborene mogelijk te maken, wordt het beslag dat deze ritten leggen op de paraatheid in de regio Hollands Midden verminderd. Vervoer van meerlingen sluit aan op de grote vraag naar couveusetransport vanuit het meerlingcentrum van het LUMC. Voor de obesitaspatiënt geldt dat met de komst van het nieuwe voertuig, het transport vanuit de eigen ambulancecapaciteit op een verantwoorde en veilige manier kan plaatsvinden.

Europese aanbesteding ambulances

De RAD HM heeft inmiddels de nodige ervaring opgedaan met de Europese aanbesteding van ambulances. In 2010 zijn de voorbereidingen getroffen voor de aanbesteding van 11 ambulances, te leveren in 2011 en 2012. Het eerder gebruikte bestek is als uitgangspunt gekozen. Enkele ergonomische verbeteringen konden hierin weer worden meegenomen.



*Toenmalig Minister van VWS,
dr. Klink krijgt uitleg in de ambulance.*



Foto boven: Ongeval op de N206

Foto onder: De GIRO d'Italia doorkruist de regio Hollands Midden.



De RAD HM is gericht op continue verbetering. Illustratief voor deze instelling is de ontwikkeling van een veiligheidsmanagementsysteem.

Dit jaar werd het kwaliteitssysteem opnieuw bekroond met een HKZ-certificaat. Ook op andere terreinen is de RAD HM actief bezig om zichzelf en de ambulancezorg in het algemeen te verbeteren. Concrete voorbeelden hiervan zijn de ontwikkeling van een continuïteitsplan, het invoeren van de LMA-S als zorginhoudelijke innovatie en het verrichten en ondersteunen van wetenschappelijk onderzoek.

Continuïteitsplan

Het primaire proces moet ten allen tijde gewaarborgd blijven. Om onder alle denkbare omstandigheden zeker te zijn van de continuïteit van het primaire proces is een continuïteitsplan opgesteld. Het plan, dat in 2010 werd vastgesteld, biedt handvatten in geval van ernstige verstoring van de bedrijfsvoering.

Zorginhoudelijke innovatie

Het gebruik van de Larynxmasker-Supreme (LMA-S) is nieuw binnen de ambulancezorg. Met de toevoeging van de LMA-S zijn de mogelijkheden vergroot om de patiënt met een tekortschietende ademhaling te helpen.

Na een scholingstraject is het instrument geïntroduceerd op de ambulance. Inmiddels is het al diverse malen met succes toegepast.

De effectiviteit en veiligheid van de LMA-S worden in 2011 door de RAD HM wetenschappelijk onderzocht. Het onderzoek, RADAS (RAD Airwaystudie), is voorgelegd aan de Medisch Ethische Toetsingscommissie (METC) van het LUMC. Deze heeft verklaard geen bezwaar te hebben tegen het ingediende onderzoeksvoorstel.

Onderzoeken

De RAD HM werkt mee aan diverse onderzoeken. Twee verpleegkundigen zijn naast het reguliere werk op de ambulance deels belast met onderzoekstaken. Samen met het LUMC wordt onderzoek verricht naar de meerwaarde van de vroegtijdige toediening van Reopro[®], een middel dat normaliter in het ziekenhuis, maar in Hollands-Midden ook in de ambulance, wordt gegeven om de gevolgen van een hartinfarct te beperken.

In 2010 is een wetenschappelijke artikel gepubliceerd in een vooraanstaand medisch tijdschrift. In september verscheen het artikel over het MISSION-project in het Netherlands Heart Journal. Het onderzoek dat door het LUMC in samenwerking met medewerkers van de RAD HM is gedaan, laat zien dat het voor de kwaliteit van de behandeling van het acute hartinfarct niet uitmaakt waar men in de regio Hollands-Midden start. In heel Hollands Midden wordt de behandeling, los van de afstand tot het ziekenhuis, even snel ingezet. Dit levert een belangrijke gezondheidswinst op voor de patiënt.

Sinds 2004 maakt de RAD HM gebruik van de LUCAS (apparaat voor mechanische hartmassage). Voor het onderzoek naar de meerwaarde van de LUCAS in de acute ambulancezorg worden de benodigde gegevens verzameld.



Reanimatietraining Elmina Ghana

Patiëntencontact

Het cliëntenberaad is al lang verbonden aan de RAD Hollands Midden. Het cliëntenberaad is een belangrijke gesprekspartner. De RAD Hollands Midden hecht veel waarde aan de mening van het cliëntenberaad over haar dienstverlening.

In nauw overleg met het cliëntenberaad heeft de RAD Hollands Midden eind 2009 een patiëntentevredenheidsonderzoek laten verrichten. Begin 2010 is het rapport over dit onderzoek uitgebracht. De patiënt is zeer tevreden over de dienstverlening door de RAD HM en waardeert de ambulancedienst met een 8,6.

Meldingen en klachten

Alle meldingen, waaronder klachten, komen op één centraal punt binnen: bij de klachtenfunctionaris van de RAD HM. Deze functionaris zet de klacht uit in de organisatie en bewaakt de voortgang van de afhandeling. In 2010 is het aantal klachten, in de zin van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, beperkt gebleven. Het ging in totaal om 12 klachten van patiënten. Klachten worden benut om de zorg voor de patiënt nog verder te verbeteren. Eén klacht is in 2010 behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie van de RDOG.

De klachten betroffen:

Bejegening / houding	7
Behandeling	3
Rijgedrag	2

De gemiddelde doorlooptijd van klachten bedroeg 21 dagen. De doorlooptijd is hiermee verder afgenomen.

Jaar	2010	2009	2008
Doorlooptijd (dagen)	21	29	34

Maatschappij

De RAD heeft in 2010 opnieuw haar sociaal-maatschappelijke verantwoordelijkheid getoond door:

- het beschikbaar stellen van ambulanceverpleegkundigen aan de USAR (Urban Search and Rescue, een internationaal opererende reddingsdienst);
- het ondersteunen van charitatieve instellingen door de schenking van ambulances.

Post Noordwijk



Post Hillegom



Post Moordrecht



Post Leiderdorp



Post Leiden



Inzet USAR in Haïti

Op 12 januari 2010 werd Haïti opgeschrikt door een aardbeving met ongekend verwoestende gevolgen. De havenstad Port au Prince werd goeddeels met de grond gelijk gemaakt. USAR Nederland werd verzocht hulp te gaan bieden bij het zoeken naar slachtoffers. Twee ambulanceverpleegkundigen van de RAD Hollands Midden hebben met hun deelname aan USAR, een steentje kunnen bijdragen aan de hulp in Haïti. Een voor hen ingrijpende ervaring.

Schenking ambulances

De RAD ondersteunt charitatieve instellingen. In 2010 zijn 3 afgeschreven ambulances aan projecten in Ghana, en Tanzania geschonken. De schenking aan de lokale gemeenschap in Elmina Ghana is in maart 2010 begeleid door drie medewerkers van de ambulancedienst. Voor de lokale hulpverleners werden door hen trainingen verzorgd. De basale medische zorg kreeg hierbij met name de aandacht.

Scholenproject

Het scholenproject, in het kader van voorlichting over ambulancezorg, werd na twee succesvolle jaren beëindigd in 2010. Veel van de basisscholen in Hollands Midden zijn in die tijd met een bezoek vereerd. Ongeveer 10.000 kinderen op de basisscholen hebben een kijkje kunnen nemen in de speciaal hiervoor ingerichte ambulance. Via de kinderen hebben we meer bekendheid kunnen geven aan de ambulancezorg in het algemeen en onze ambulancedienst in het bijzonder.



scholenproject is in 2010 afgerond.

Samenwerking in de zorgketen

Meldkamer

De Meldkamer Ambulancezorg (MKA) is de belangrijkste partner van de RAD. Er is in de dagelijkse uitvoering sprake van wederzijdse afhankelijkheid. Het onderlinge contact is daarom intensief.

De uitvoering van de meldkamerfunctie is onderdeel van de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) Hollands Midden. De wederzijdse samenwerkingsafspraken met de MKA liggen vast in een contract.

GHOR

Ook met de GHOR Hollands Midden wordt nauw samengewerkt. De samenwerking uit zich in de detachering van twee OvDG's gedurende 7 x 24 uur en de beschikbaarheid van ambulanceteamleden. Regelmatig worden oefeningen gehouden om goed voorbereid te zijn op grootschalige incidenten of rampen. Bij verschillende evenementen is ondersteuning geboden aan de GHOR. Een etappe van de GIRO d'Italia die de regio Hollands Midden doorkruiste, was daar een voorbeeld van.

Ziekenhuizen/huisartsen

Ambulancezorg is een verbindende schakel in de zorgketen en dat vereist voortdurende afstemming. De RAD heeft structureel overleg met ziekenhuizen en met huisartsenposten.

Burenhulp

Om zorgvragers in Hollands Midden, als er niet direct een ambulance beschikbaar is, toch snel van dienst te kunnen zijn heeft de RAD HM aansluitend op landelijke afspraken in 2010 met de buurregio's afspraken gemaakt over wederzijdse ondersteuning.

In burenhulpconvenanten met de regio's Haaglanden, Zuid Holland Zuid, Rotterdam Rijnmond, Kennemerland en Utrecht zijn afspraken vastgelegd, zodat ook in geval van schaarste op tijd ambulancezorg kan worden geleverd.

Samenwerking in de veiligheidsketen

Brandweer First Responder

Sinds 2006 zet de RAD bij reanimatiemeldingen First Responder-eenheden in van de brandweer. Dat betekent dat een speciaal hiervoor opgeleid brandweerteam met zuurstof, beademingsmasker en AED (automatische externe defibrillator) op weg gaat. Dit team wordt door de meldkamer gestuurd als een ambulance niet binnen acht minuten na de melding ter plaatse kan zijn.

In 2010 zijn First Responder-eenheden in de regio's Kaag en Braassem en de Krimpenerwaard toegevoegd aan de al actieve eenheden. De training van de eenheden wordt door de RAD HM zelf gedaan zodat de zorg optimaal aansluit. De First Responder-eenheden zijn in 2010 in totaal 32 keer ingezet.

Politie

In 2009 zijn alle noodhulpvoertuigen van de politie voorzien van AED's. Politiefunctionarissen zijn door RAD-instructeurs getraind. Adequaats handelen in acute medische situaties, reanimeren en het gebruik van de AED zijn de hoofdthema's van de training. De eerste opvang van reanimatiepatiënten door de politie sluit hierdoor goed aan op de zorg die de ambulancemedewerker vervolgens biedt.

Prestaties

De ambulancesector stelt zich transparant op. Met de jaarlijkse benchmarkrapportage worden de prestaties van de ambulancezorg in geheel Nederland bekend gemaakt.

Sinds 2005 is duidelijk dat de RAD HM met haar prestaties een leidende positie bekleedt ten opzichte van andere ambulancediensten. In 2010 zijn de prestaties ongewijzigd goed gebleven. Op gemeentelijk niveau zijn de prestaties over vrijwel de gehele linie verbeterd (zie bijlage 1).

Productie

Het totaal aantal ritten ten opzichte van 2009 is ongeveer gelijk gebleven. Hiermee is de trend van de afgelopen jaren (2-3% groei per jaar) doorbroken. Een daling was met name te zien in het besteld vervoer.

	2010	2009	2008
A1 ritten (spoed met zwaailicht en sirene)	25.901	25.296	24.214
A2 ritten (spoed zonder zwaailicht en sirene)	6.218	6.064	5.260
B ritten (besteld vervoer)	15.410	16.107	15.854
Totaal A1, A2 en B	47.529	47.467	45.328

Prestaties

Het percentage A1-ritten dat in 2010 binnen 15 minuten na melding werd uitgevoerd bedroeg 95,8%. Opnieuw een verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar (95,7% in 2009). De RAD voldoet hiermee aan de norm van minimaal 95%. De gemiddelde responstijd die de RAD over 2010 heeft gerealiseerd was 9 min.16 sec. Hierbij gaat het om de tijd die het ambulanceteam nodig heeft om de patiënt bij een A1-urgentie te kunnen bereiken. De responstijd is opgebouwd uit verschillende onderdelen:

Aanname- en uitgiftetijd gem. 1 min. 41 sec. (MKA)	Uitruktijd gem. 1 min. 5 sec.	Aanrijdtijd gemiddeld 6 min. 30 sec.
Responstijd gemiddeld 9 min. 16 sec.		

Gemiddelde responstijd 2010



Reddingsdemonstratie in Katwijk.



Bijlage 1

Overzicht prestaties per gemeente

Percentage ritten binnen 15 minuten

Gemeente	2010	2009	2008
Alphen aan den Rijn	96,0	95,5	96,9
Bergambacht	96,3	96,1	96,3
Bodegraven	87,6	86,5	83,6
Boskoop	94,3	93,8	88,8
Gouda	98,9	99,1	98,3
Hillegom	88,9	92,2	90,4
Kaag en Braassem	87,7	88,8	86,3
Katwijk	98,6	98,7	99,0
Leiden	98,9	99,4	99,0
Leiderdorp	98,3	98,8	99,0
Lisse	93,9	93,8	94,3
Nederlek	85,4	85,9	85,0
Nieuwkoop	83,6	84,2	83,5
Noordwijk	98,5	98,0	98,3
Noordwijkerhout	97,5	96,9	96,6
Oegstgeest	98,9	98,8	99,3
Ouderkerk	91,1	89,9	85,9
Reeuwijk	93,5	90,7	85,6
Rijnwoude	94,0	90,9	90,5
Schoonhoven	90,8	89,4	87,6
Teylingen	98,2	98,0	98,1
Vlist	96,4	95,6	94,4
Voorschoten	97,3	96,7	97,4
Waddinxveen	95,1	93,9	95,3
Zoeterwoude	94,5	95,1	94,9
Zuidplas	90,5	90,7	88,2
Regio Hollands Midden	95,8%	95,7%	95,4%

Bijlage 2

Financiële verantwoording

Er is bij de RAD HM sprake van één programma, te weten ambulanceactiviteiten. Hieronder volgt een overzicht van de begrote en gerealiseerde opbrengsten en kosten.

Ambulanceactiviteiten (RAD HM)

	Begroting 2010	Realisatie 2010
	€	€
Opbrengst rittarieven	17.883.000	22.407.223
Opbrengstresultaat ritten	-	(2.394.363)
Bijdrage VWS/BZK/Nza	1.839.000	-
Overige inkomsten	1.556.000	1.601.408
Totaal van de baten	21.278.000	21.614.268
Personeelskosten – exclusief overgangs- regeling FLO	14.438.000	13.391.165
Personeelskosten – overgangsregeling FLO incl. VOP	2.176.000	2.102.326
Kosten ambulances (inclusief verbindingen)	2.679.000	2.934.744
Algemene kosten	1.772.000	2.094.856
Financiële lasten	213.000	136.917
Budgetresultaat aanvaardbare kosten (normale bedrijfsuitoefening)		954.260
Totaal van de lasten	21.278.000	21.614.268
Resultaat ambulanceactiviteiten	-	-

Toelichting op de financiële verantwoording

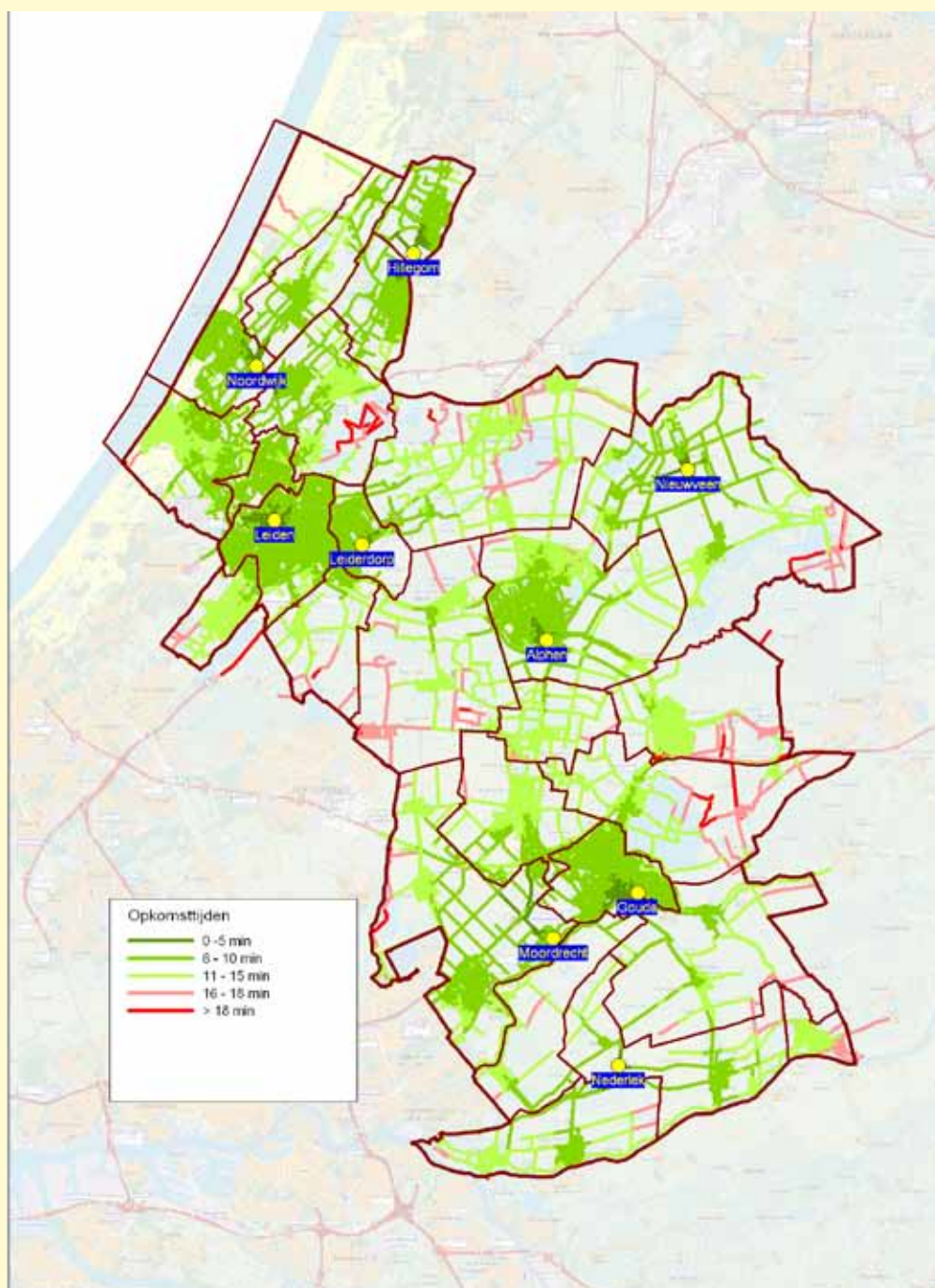
Het boekjaar 2010 is afgesloten met een positief resultaat van € 954.260. Het budgetresultaat wordt met name veroorzaakt door het niet doorgaan van de landelijke scholingsdagen en het lager uitvallen van de personele lasten.

Voor een nadere specificatie van de opbrengsten en kosten wordt verwezen naar de toelichting op de programmarekening, zoals opgenomen in de door de accountant vastgestelde financiële verantwoording.

Responstijden vanaf de standplaatsen

Kleuren geven de responstijden (opkomsttijden) vanuit de standplaatsen van de RAD Hollands Midden aan. In de responstijd is de tijd die nodig is voor het aannemen van de melding en het alarmeren en opstarten van het ambulanceteam meegenomen.

Voor de met rood en roze aangegeven gebieden geldt dat afspraken gemaakt zijn met First Responders en dat afspraken gemaakt zijn omtrent burenhulp.



Bijlage 4

AFKORTINGENLIJST

A1	Hoogste urgentie; spoedvervoer met gebruik OGS
A2	Hoge urgentie; spoedvervoer; OGS optioneel
ARBO	Arbidsomstandigheden
AED	Automatische Externe Defibrillator
B	Besteld vervoer
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
FLO	Functioneel Leeftijdsontslag
Fte	Full-time equivalent
GGD	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
KAR	Korte Afstands Radio
LMA-S	Laryngeal Mask Airway-Supreme; Larynxmasker
LUCAS	Lund University Cardiopulmonary Assist System
LUMC	Leids Universitair Medisch Centrum
METC	Medisch Ethische Toetsingscommissie
MISSION	Project gericht op verbetering zorg aan hartpatiënt. Onderzoek gekoppeld aan project.
MKA	Meldkamer Ambulancezorg
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OGS	Optische en geluidssignalen
OTO	Opleiden, trainen en oefenen
RAD HM	Regionale Ambulancedienst Hollands Midden
RADAS	RAD Hollands Midden Airway-studie
RDOG	Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
USAR	Urban Search and Rescue
VOP	Vervroegd Ouderdomspensioen
VWS	ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WAZ	Wet Ambulancezorg

