

Ministerie en veiligheidsregio's hanteren eigen 112-meldsysteem

De beoordeling van 112-meldingen is moeilijk onfeilbaar te krijgen. Veiligheidsregio Hollands Midden werkt daarom sinds kort met een Amerikaanse systeem. Terwijl het ministerie van VWS onlangs een eigen meldingsstandaard liet ontwikkelen. Maar welk systeem het beste is, blijft onduidelijk.

Volgens de veiligheidsregio Hollands Midden, heeft het *Advanced Medical Priority Dispatch System* (AMPDS), beter bekend als *Professional Quality Assurance* (ProQA), grote voordelen. Het meldingssysteem, dat in de jaren 70 in de VS is ontwikkeld, biedt de centralisten in de meldkamer weinig ruimte meer voor eigen interpretatie (trage) van de ernst van de melding. Hierdoor moeten foute beoordelingen worden voorkomen. Want die beoordeling waarbij centralisten zelf moeten oordelen welke zorg nodig is, leidde tot klachten, bijna-missers en soms zelfs hele missers, zegt Jan de Nooij, medisch manager ambulancezorg bij Hollands Midden. ProQA richt zich op de meldkamer: ambulancedienst, brandweer en politie. De Nooij: 'Uitgangspunt is dat een burger in nood slechts één num-

mer hoeft te bellen en daarna ongeacht de aard van het probleem kan worden geholpen.'

Bijkomend voordeel is dat door ProQA ook ambulances minder vaak onnodig hoeven uitrijden. Dat voorkomt gevaarlijke situaties op de weg wanneer ambulances met sirenes en zwaailichten rijden, en bespaart kosten (zie kader hieronder).

De veiligheidsregio's Noord-Holland Noord, Rotterdam-Rijnmond, Brabant-Noord en Midden- en West-Brabant willen dan ook binnen afzienbare tijd op ProQA overstappen. Ook Amsterdam-Amstelland zal naar verwachting op termijn met het systeem gaan werken.

De Nooij is ervan overtuigd dat het Amerikaanse systeem beter werkt dan het systeem dat het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft laten ontwikkelen. VWS heeft 5 jaar samen met de ambulance- en huisartsenzorg, de spoedeisende hulp en de GGZ aan een standaard voor de gehele acute zorg gewerkt: de Nederlandse Triage Standaard (NTS). 'Doel is om de patiënt zo veilig mogelijke zorg te bieden en deze vervolgens zo doelmatig mogelijk uit te voeren', zegt Wim ten Wolde, projectcoördinator van de NTS. Volgens het ministerie is in het



Dankzij het nieuwe meldsysteem zullen ambulances straks minder vaak onnodig uitrijden.

verleden gebleken dat 'het niet effectief was om met verschillende systematieken te werken, waarbij professionals de taal onderling niet begrepen'. De nieuwe standaard moet daar een einde aan maken.

STANDAARD De kern van de nieuwe standaard is dat hulpverleners en centralisten een vast stappenplan afwerken, waar ze volgens Ten Wolde 'alleen gemotiveerd' vanaf mogen wijken. Qua opzet is de NTS vergelijkbaar met ProQA, maar waar de laatste zich richt op de meldkamer, regelt de NTS dus de toegang voor de gehele

acute zorg: van huisartsen tot ambulancezorg en spoedeisende hulp.

Ten Wolde spreekt van een 'mondiaal uniek ketentriagesysteem'. Nederland telt jaarlijks tien tot twaalf miljoen hulpaanvragen, zegt Ten Wolde. 'Die aanvragen zijn heel gevarieerd, van bezorgdheid over koorts tot verzoeken bij hulp tot reanimatie. De NTS dekt al die aanvragen, terwijl ProQA alleen in de meldkamer gebruikt kan worden.' Dat wil volgens Ten Wolde niet zeggen dat ProQA een minder goed systeem zou zijn dan de NTS. 'Naast ProQA zijn er nog wel een paar goede triagesystemen. Maar de NTS wil een alomvattende standaard zijn. Wellicht moet dat besef bij sommigen nog groeien.'

De NTS wordt volgens VWS nu al gebruikt door huisartsen en spoedeisende hulpafdelingen in ziekenhuizen, alleen nog niet in de meldkamers. Maar volgens het ministerie willen 'enkele ambulanceregio's' ook met de NTS aan de slag. Gezien het feit dat diverse veiligheidsregio's daarentegen overstappen op ProQA lijkt de vlieger van één centraal systeem dus nu al niet op te gaan. Één meldingssysteem voor alle hulpaanvragen is bovendien 'gewoon niet mogelijk', zegt De Nooij. 'Er is een te groot verschil tussen telefonische triage in de meldkamer en een fysieke ondervraging bij bijvoorbeeld een huisarts.'

Nergens ter wereld bestaat volgens

PROQA PROTOCOL

Wat is precies het adres van het noodgeval? Die vraag moet een centralist in een meldkamer van de veiligheidsregio Hollands Midden als eerste stellen aan iemand die 112 heeft gebeld. Daarna volgen vijf andere vragen over het noodgeval zelf, de leeftijd van het slachtoffer, en of die nog bij kennis is of ademt.

Die vragen moeten leiden tot de secure afweging of al dan niet een ambulance moet gestuurd, met of zonder sirene en zwaailichten. De vragen zijn de basis van het meldsysteem AMPDS van het bedrijf ProQA, een systeem dat in ruim 3.500 meldkamers in 35 landen wereldwijd wordt gebruikt.

Eind mei nam Hollands Midden als eerste regio in Nederland het systeem in gebruik. Het lijkt voor de hand liggend dat eerst wordt gevraagd waar een noodgeval heeft plaatsgevonden, vindt ook Waldo de Boer, chef van de in Leiden gevestigde gemeenschappelijke meldkamer. 'Maar het gebeurde lang niet altijd,' zei

De Boer in mei bij de presentatie van het ProQA-systeem tegen de verzamelde pers.

'Centralisten vragen regelmatig eerst wat is gebeurd, maar als je niet weet waar het ongeval heeft plaatsgevonden en vraagt waar iemand te bereiken is als de verbinding wegvalt, dan komt die ambulance ook niet.'

Na de eerste zes standaardvragen wordt de centralist via 'strakke en dwingende uitvraagprotocollen' naar vervolgstappen geleid. Mocht reanimatie ter plekke nodig zijn, dan wordt uitgelegd hoe dat moet. Ook geeft het systeem antwoord op vragen bij weinig voorkomende ongevallen zoals een slangenbeet. Informatie over dit soort incidenten zou met ProQA eerder en eenvoudiger op te zoeken zijn.

De centralisten in de meldkamer in Leiden werken nu nog met een klapper, maar later dit jaar moet de informatie geautomatiseerd zijn.

De Nooij een dergelijk alomvattend systeem. 'Als iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is het dat vaak ook. Waarom moeten we het in Nederland weer op onze eigen manier doen?' Volgens De Nooij is het grootste bezwaar van de NTS dat centralisten toch nog te veel ruimte voor eigen interpretatie wordt gegeven. 'In een keiharde markt van leven en dood moet geen ruimte voor eigen inschatting zijn.'

SCEPSIS De reden dat Hollands Midden heeft gekozen voor het Amerikaanse systeem komt dan ook mede voort uit scepsis over de NTS, erkent De Nooij. 'In Nederland wordt nogal eens gedacht dat we het centrum van de wereld zijn - *if it ain't Dutch, it ain't much* - maar dat is niet zo. Ik koop veel van mijn medische apparatuur ook in het buitenland, waarom dan niet het uitvragingssysteem?'

De aanschaf van het ProQA-systeem heeft 200 duizend euro gekost, betaald door de zorgverzekeraars. 'Bijna voor niets', vindt hij. Voor de

ontwikkeling, wetenschappelijk onderzoek en 'pilots' van de NTS heeft VWS ongeveer 1 miljoen euro uitgetrokken. De woordvoerder van het ministerie stelt dat 'de bedragen moeilijk te vergelijken zijn omdat de NTS voor alle huisartsen, eerste-hulpafdelingen en ambulancediensten bruikbaar zijn, terwijl bij ProQA met het geïnvesteerde bedrag slechts de ambulancediensten met een ProQA-licentie zijn bediend.'

Het ministerie van VWS zegt overigens 'geen voorkeur te hebben voor een specifiek systeem', maar vindt het wel van belang dat in de gehele acute zorg 'dezelfde taal, urgentie en uitkomsten worden gebruikt'. Het ministerie overweegt wetenschappelijk onderzoek te laten doen naar de effectiviteit van de verschillende systematieken. 'Er worden aannames gedaan over de effectiviteit van triage met de diverse systemen, maar voordat de systemen daadwerkelijk in de praktijk worden gebruikt is een goede vergelijking van de effectiviteit niet mogelijk.'

Het Nederlandse Huisartsen Genoot-

schap en brancheorganisatie Ambulancezorg Nederland (AZN) vinden het 'onwenselijk' dat in een klein land als Nederland verschillende systemen naast elkaar bestaan. 'Marginaal', noemt AZN-voorzitter Hans Simons,

de verschillen tussen de NTS en ProQA. 'In Nederland moeten we één systeem hebben, dat is duidelijk. Test beide systemen daarom een paar jaar en schuif ze dan in elkaar.'

Brian van der Bol

FEITEN EN CIJFERS

In 2010 reed ruim een miljoen keer een ambulance uit na een melding via één van de 24 meldkamers in het land, blijkt uit cijfers van Ambulancezorg Nederland (AZN). Ambulanceritten waarbij spoed is vereist, kosten gemiddeld 800 euro per rit. Dit bedrag is wel vertekend, omdat de bezettingsgraad van ambulances per regio sterk verschilt; in Amsterdam rijdt een ambulance veel vaker uit dan in bijvoorbeeld Noordoost Groningen. Naar schatting wordt in 10 tot 20 procent van de 112-meldingen besloten geen ambulance te sturen. 'Een ambulance laten rijden kost veel geld en als het niet nodig is, is het niet nodig', zegt AZN-voorzitter en voormalig staatssecretaris van Volksgezondheid Hans Simons.

Volgens de veiligheidsregio Hollands Midden is in Londen, maandelijks 150 duizend meldingen, forse winst behaald met invoering van ProQA. Sinds de stad met dit systeem werkt, rijden daar 20 procent minder ambulances uit naar plekken waar ze niet nodig waren.

Een ambulance moet volgens de wettelijke norm (geen eis) binnen 15 minuten na een melding ter plaatse zijn. 92,3 procent van de spoedritten was in 2010 binnen een kwartier aanwezig, zo blijkt uit het onlangs gepubliceerde jaarverslag van AZN. Dat is een kleine verbetering ten opzichte van een jaar eerder (92 procent).

GERARD VAN WESTERLOO COHEN KAN HET NIET



Binnen de linkse beweging in Nederland vindt op dit moment een verschuiving plaats van de PvdA naar de SP. Het meeste sprekende voorbeeld daarvan is wel de greep die de SP steeds steviger krijgt op de Nederlandse vakbeweging. De arme Agnes Jongerius krijgt tot haar leedwezen te maken met de voorzitter van de Bondgenoten die, zo lijkt het, haar bloed wel kan drinken. En ondertussen laat Job Cohen het allemaal als water van zich afglijden. In de peilingen zakt zijn partij steeds verder weg. De SP echter scoort wel en vindt een steeds ruimer gehoor bij de vrienden van de Bondgenoten. Wat moet de arme Cohen nu toch doen? Hij kan toch moeilijk met de armen over elkaar gaan zitten wachten totdat zijn aanhang helemaal tot vrijwel niets is geslonken. Maar hij kan ook niet de SP al te heftig aanvallen, want hij moet wel vrienden blijven met Emile Roemer. Er is wel een oplossing, maar daar

heeft Cohen zich tot nu toe nog niet aan gewaagd. Die oplossing is: een antwoord vinden op de anti-islampolitiek en de harde PVV-propaganda van Geert Wilders. Maar dat antwoord, zo lijkt het, komt niet meer van de Nederlandse sociaaldemocratie.

Op een enkeling na zitten alle PvdA-aanhangers met hun handen over hun oren af te wachten totdat er eindelijk, eindelijk, iets van een antwoord gevonden is op de populistische politiek van de PVV-leider. Ze zitten als het ware met hun hoofd tussen de schouders af te wachten totdat het genadeschot ze velt.

Als ik eerlijk ben, denk ik dat ze het antwoord nooit zullen vinden. Dat heeft een goede reden. Blijkbaar is de angst voor Wilders en voor alles wat hij vertegenwoordigt zo groot geworden dat politici er draaiertig van worden. Wat Wilders bewerkt, komt zo dicht in de buurt van wat ze zelf eigenlijk zouden willen bewerken dat er voor een beetje PvdA-er geen beginnen meer aan is.

En dus lopen steeds meer mensen electoraal achter die andere linkse

stroming aan die de SP is. Links heeft eenvoudig geen antwoorden meer die geloofwaardig zijn en die de toets van een intellectuele kritiek kunnen doorstaan. Laat staan de toets van iets dat veel simpeler is: een politieke kritiek.

En dus zwalken Cohen en zijn mede-PvdA-ers van links naar rechts. Ze proberen wel een partij van het Volk te zijn, maar het Volk heeft steeds minder behoefte aan hen. Zolang ze geen idee hebben van hoe ze Wilders het hoofd moeten bieden blijft er niet veel meer over dan verlegen te zwijgen.

En ondertussen gaat de Socialistische partij er in de peilingen op vooruit. Misschien is er geen keren meer aan zolang het juiste linkse antwoord uitblijft.

Ik geloof niet zo erg in de uitgangspunten van de SP. Ze hebben naar mijn smaak teveel de oude traditie van de linkse betweters in het achterhoofd. Maar ik zie ook dat een ferm links standpunt bij steeds meer mensen iets wakker roept. En dat vind ik eerlijk gezegd nogal jammer.