

# JAARVERSLAG 2018



Ambulancezorg Nederland

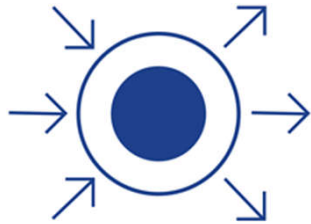
# Ambulancezorg Nederland: onderwerpen in 2018



2



ACTIEPLAN  
AMBULANCEZORG



ZORGCOÖRDINATIE



CAO  
AMBULANCEZORG



FLEXIBILISERING  
BELEIDSREGEL



NIEUWE AMBU-  
LANCE KLEDING



VOORZITTERSWISSEL  
VERENIGING AZN

## ketenkwaliteit

## zorgzaken

## HR-beleid & werkgeverszaken

## sturing & financiering

## informatie-voorziening & ICT

## communicatie

- Nota Goede Ambulancezorg
- Start ontwikkeling kwaliteitskader ambulancezorg
- Nieuwe systematiek slachtofferregistratie
- Zorgcoördinatie: doorontwikkeling springplankprojecten
- Kwaliteitskader spoedzorgketen



3

- Landelijk Protocol Zorgambulance
- Startconferentie LPA 9.0
- Publicatie Kwaliteitskader 'Ambulancezorg op het water'
- Start contactgroep Huiselijk Geweld en Kindermishandeling



4

- CAO Ambulancezorg
- Arbeidsmarktagenda ambulancezorg
- Arbeidsmarktcommunicatie
- Ramingen Capaciteitsorgaan



5

- Actieplan ambulancezorg
- Basisnotitie zorgcoördinatie
- Dataregistratie: sectorkompas en verward gedrag
- Flexibilisering beleidsregel RAV 2019



6

- Vernieuwing landelijke infrastructuur AZN
- Koppeling AZN-netwerk op LMS-netwerk
- Ontwerp informatievoorziening voor zorgcoördinatie
- Implementatie informatiestandaard Acute Zorg



7

- Ambulancekleding
- Arbeidsmarktcommunicatie
- Persvoorlichting
- Programmacommunicatie



8

1

# AZN in 2018: highlights



## Actieplan Ambulancezorg

Op 12 november 2018 is het actieplan ambulancezorg ondertekend. Het centrale doel van het actieplan is goede ambulancezorg, nu en in de toekomst. Het actieplan moet leiden tot verbetering van de responstijden voor spoedeisende ambulancezorg, efficiëntere inzet van spoedeisende en planbare ambulancezorg, objectieve en meetbare kwaliteitseisen voor ambulancezorg en voldoende ambulancezorgprofessionals die zijn toegerust voor het werk dat zij doen.

*Meer over het actieplan ambulancezorg op pagina 6.*

## Nieuwe ambulancekleding

Het traject om tot een nieuw ontwerp voor de kleding van ambulance-medewerkers te komen is begin 2016 gestart.

In september 2018, tijdens de start van de landelijke arbeidsmarktcampagne, is de nieuwe kleding gepresenteerd.

Naar verwachting zullen de eerste ambulancemedewerkers vanaf de zomer van 2019 de nieuwe kleding dragen.

*Meer over de nieuwe ambulancekleding op pagina 8.*



## CAO ambulancezorg

Vanaf maart 2018 hebben onderhandelingen over de cao ambulancezorg plaatsgevonden. Na vertrek van de FNV hebben AZN en CNV een principeakkoord voor een nieuwe cao ambulancezorg bereikt. In december 2018 is het nieuwe cao-boekje gepubliceerd.

*Meer over de cao ambulancezorg op pagina 5.*



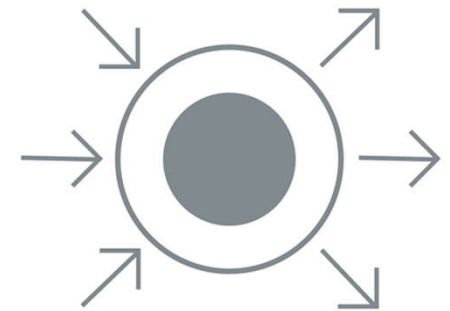
## Zorgcoördinatie

In 2017 heeft AZN haar toekomstvisie vastgesteld. Een van de kernthema's is zorgcoördinatie.

In 2018 heeft AZN gewerkt aan het vorm en inhoud geven aan het concept zorgcoördinatie. De Algemene Ledenvergadering van AZN heeft een basisnotitie vastgesteld, deze notitie was uitgangspunt voor de animatie over zorgcoördinatie.

Parallel hieraan heeft AZN zich ingespannen om breed draagvlak voor het concept zorgcoördinatie onder ketenpartners te creëren.

*Meer over de zorgcoördinatie op de pagina's 3, 6, 7 en 8.*



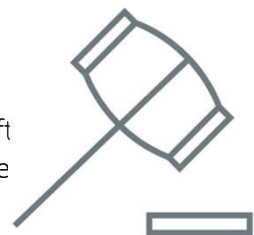
## Flexibilisering financiering ambulancezorg

Een van de hoofdthema's van het Actieplan Ambulancezorg betreft de randvoorwaarden die mogelijk moeten maken dat RAV's optimale en doelmatige ambulancezorg kunnen bieden. Meer flexibiliteit in de beleidsregel RAV was al langere tijd een wens van de sector. Dit is gerealiseerd in de beleidsregel RAV 2019.

*Meer over de flexibilisering op pagina 6.*

## Voorzitterswissel vereniging AZN

In 2018 heeft een wissel van het voorzitterschap van de vereniging AZN plaatsgevonden. Na zeven jaar voorzitter te zijn geweest van de vereniging AZN, heeft Hans Simons in januari 2018 afscheid genomen van de ambulancesector. Hij is opgevolgd door Han Noten.



# Ketenkwaliteit in 2018: highlights



NOTA  
GOEDE AMBULANCEZORG

## Nota Goede Ambulancezorg

Begin 2018 is de Nota Goede ambulancezorg uitgebracht. De nota is een geactualiseerde versie van de nota Verantwoorde Ambulancezorg van 2013. Een werkgroep - bestaande uit vertegenwoordigers van AZN, de NVMMA en V&VN Ambulancezorg- is in 2017 gestart met de actualisatie. De nieuwe nota Goede Ambulancezorg is opgebouwd rondom de pijlers van Goede Zorg van de WKKGZ en sluit aan op alle nieuwe ontwikkelingen binnen de ambulancezorg en de ketens waarin de ambulancesector opereert.

## Start ontwikkeling kwaliteitskader ambulancezorg

De sector wil door het ontwikkelen van kwaliteitsinformatie inzicht krijgen en geven in de (inhoudelijke) kwaliteit van de ambulancezorg, meer dan alleen op tijd.

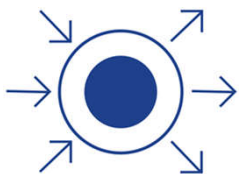
AZN heeft na de zomer 2018 KPMG de opdracht gegeven om -samen met de NVMMA, V&N Ambulancezorg, ZN, Patiëntenfederatie Nederland en andere ketenpartners- een kwaliteitskader ambulancezorg te ontwikkelen. In september 2018 is dit ontwikkelproject gestart. Streven is om in het voorjaar van 2019 een eerste kader, versie 1.0 en implementatieplan te kunnen vaststellen.



## Nieuwe systematiek slachtofferregistratie

Op 1 oktober 2018 is de nieuwe systematiek voor slachtofferregistratie formeel van start gegaan. GGD GHOR Nederland, Rode Kruis, IFV en NVMMA waren betrokken bij deze nieuwe werkwijze. Een belangrijk onderdeel van de nieuwe systematiek is de vervanging van de nationale gewondenkaart door triage slapwraps. Er is een e-learning module ontwikkeld om ambulancezorgprofessionals, noodhulpteams van het NRK en MMT's te scholen in de toepassing van de nieuwe systematiek.

/// SLAP WRAPS  
VOOR DUIDELIJKE  
TRIAGE



## Zorgcoördinatie: doorontwikkeling springplankprojecten

Het thema zorgcoördinatie was in 2018 een belangrijk thema. De (door-)ontwikkeling van de springplankprojecten stond centraal. AZN en InEen hebben de projecten gefaciliteerd in het delen van informatie en resultaten in de vorm van gezamenlijke presentaties tijdens landelijke congressen en thema-avonden. Het Jan van Es Instituut monitort de voortgang van de projecten.

In 2018 was er ook aandacht voor het realiseren van aansluiting van andere partners binnen het concept zorgcoördinatie.

## Kwaliteitskader spoedzorgketen

AZN heeft een actieve bijdrage geleverd aan het kwaliteitskader spoedzorgketen. Eind 2017 heeft AZN het kwaliteitskader goedgekeurd. In 2018 heeft AZN haar bijdrage geleverd aan het implementatieplan. Aandachtspunt is de aansluiting van het kwaliteitskader spoedzorgketen op het kwaliteitskader ambulancezorg.



Kwaliteitskader  
Spoedzorgketen



# Zorgzaken in 2018: highlights



## Landelijk Protocol Zorgambulance

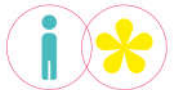
De landelijke werkgroep LPZ & scholingsbeleid heeft zich bezig gehouden met het ontwikkelen van een Landelijk Protocol Zorgambulance (LPZ). Bij de ontwikkeling is het Landelijk Protocol Ambulancezorg (LPA) versie 8.1, inclusief de Verantwoording LPA (VLPA), gevolgd in opbouw en verantwoording. Het LPZ-boek is in najaar november 2018 vastgesteld en gepresenteerd op het op het landelijke V&VN-symposium van zorgambulanceprofessionals. Het LPZ-boek is in 2019 gepubliceerd zodat het nieuwe protocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgenomen kon worden.



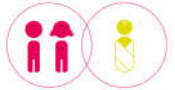
# VS & PA

## Positie VS en PA

In 2018 is een werkgroep gestart om de positionering van verpleegkundig specialisten en physician assistants binnen de ambulance-sector in een visie vast te leggen. Deze beide functies zijn bij uitstek geschikt voor het uitvoeren van het mobiel acuut zorgconsult.



LPA 8.1  
Landelijk Protocol Ambulancezorg



Ambulancezorg  
Nederland

## Startconferentie LPA 9.0

Het was in 2018 25 jaar geleden dat het eerste LPA uitkwam. Vanuit deze achtergrond gaf een delegatie van de protocollencommissie in maart 2018 op het EMS-symposium in Kopenhagen een workshop met de titel 'Do it Dutch, do it together: the making of ambulance care protocols'.

In april vond de startconferentie LPA9 plaats. Met de ruim honderd deelnemers is gebrainstormd over het huidige LPA 8/8.1 en het toekomstige LPA9.

## Publicatie Kwaliteitskader 'Ambulancezorg op het water'

Het Kwaliteitskader Ambulancezorg op het water is eind 2017 vastgesteld. Het kader is in begin 2018 gedeeld met de sector en haar ketenpartners. Nederland kent vele wateren, van de Noordzee en de Friese meren tot aan rivieren als de Maas en Waal. Ook daar leveren de RAV's ambulancezorg, want ambulancezorg houdt niet op bij de vloedlijn of de waterkant. Kenmerkend bij deze zorgverleningen is dat het een ketenproces is, met per RAV-gebied wisselende ketenpartners. De bijzondere locaties waarin zorgvragers zich kunnen bevinden, kunnen inzet van een reddingsactie door een ketenpartner noodzakelijk maken. Het Kwaliteitskader Ambulancezorg op het water biedt als sectorale veldnorm randvoorwaarden om op verantwoorde wijze hier invulling aan te geven.



## Start contactgroep Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

De sectorale contactgroep huiselijk geweld en kindermishandeling is in 2018 van start gegaan, met ruim dertig deelnemers. In de twee landelijke bijeenkomsten was o.a. aandacht voor de nieuwe werkwijze van Veilig Thuis, een relevantie uitspraak van de geschillencommissie en het delen van best practices.

Ook is in een aparte bijeenkomst een eerste opzet gemaakt voor het conceptprotocol Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in het kader van de nieuwe meldcode.

**AMBULANCESECTOR ACTIEVE ROL BIJ  
SIGNALEREN HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING**

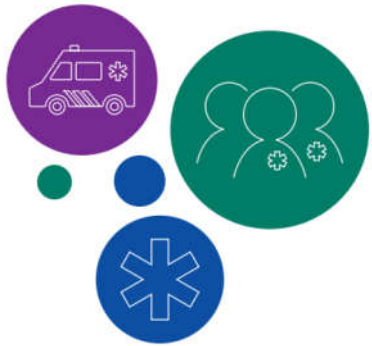


## Vraagbaak Lectoraat Acute Intensieve Zorg

Ter bevordering van de onderzoekscultuur binnen RAV's is een onderzoeksvraagbaak Onderzoek ingericht, bij het Lectoraat Acute intensieve zorg (LAIZ) van de Hogeschool Arnhem Nijmegen. Ambulancezorg-professionals kunnen hier terecht met ondersteuningsvragen bij het doen van onderzoek.



# HR-beleid en werkgeverszaken in 2018: highlights

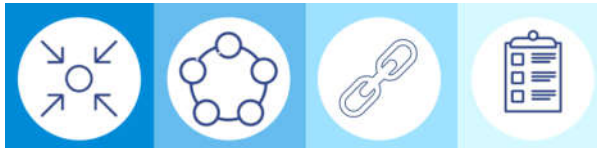


## CAO Ambulancezorg

In vervolg op het cao-vergelijkende onderzoek tussen de cao ambulancezorg en de cao ziekenhuizen in 2017 is vanaf maart 2018 onderhandeld over de cao ambulancezorg door cao-partijen AZN, CNV en FNV. Op 4 juni 2018 werd een overlegresultaat bereikt over een nieuwe cao ambulancezorg 2019 in combinatie met aanpassingen voor 2018. Na de achterbanraadplegingen stemden AZN en CNV in. FNV stemde niet in met het resultaat. In september is opnieuw een poging gedaan om tot een nieuwe cao 2019 te komen met cao-partijen AZN, CNV en FNV. Op 30 oktober 2018 is FNV van tafel gegaan. Vervolgens is een principeakkoord bereikt tussen AZN en CNV voor een nieuwe cao ambulancezorg 2019. Daarin is ook een compensatie opgenomen voor het uiteenlopen van de beloning binnen de acute zorg vanaf juli 2018. Het cao boekje is 21 december 2018 gepubliceerd.

## Arbeidsmarktagenda ambulancezorg

Eind 2017 zijn een arbeidsmarktagenda MSZ en een arbeidsmarktagenda voor de ambulancezorg opgesteld. Begin 2018 heeft de sector hier aanvullende afspraken over gemaakt. Vervolgens heeft AZN factsheets ontwikkeld. Deze geven een overzicht van alle relevante ontwikkelingen en acties die worden ondernomen om tekorten tegen te gaan. Verder is er in 2018 uitvoering gegeven aan de arbeidsmarktagenda ambulancezorg.



## TV UITZENDING 'LATER ALS IK GROOT BEN'

Lonneke uit groep 8 wil later graag ambulanceverpleegkundige worden. Samen met Jochem van Gelder, presentator van het programma 'Later als ik groot ben', ging Lonneke op pad om te kijken of haar droomberoep daadwerkelijk zo leuk is als zij denkt.

uitzending op zaterdag 13 oktober 2018

## Arbeidsmarktcommunicatie

Tijdens de Ambulance Challenge op 13 september 2018 is de arbeidsmarktcampagne ambulancezorg afgetrapt door de voorzitters van Ambulancezorg Nederland (AZN) en V&VN ambulancezorg. Voor de campagne zijn diverse middelen ontwikkeld in een herkenbare campagnestijl.

## Ramingen Capaciteitsorgaan

Plannings- en sturingsinformatie middels ramingen capaciteitsorgaan: De functie van ambulanceverpleegkundige maakt sinds 2018 structureel deel uit van de jaarlijkse ramingen van het Capaciteitsorgaan voor het aantal opleidingsplaatsen voor de komende jaren in de verschillende vervolgoopleidingen. Hierdoor ontstaat er een beter en completer inzicht in de opleidingsbehoefte. De online tool is in 2018 in afstemming met een sectorale werkgroep aangepast, zodat het toepasbaar is voor de ambulancezorg. Het ramingsadvies van het Capaciteitsorgaan is in november van 2018 opgeleverd en aangeboden aan de Tweede Kamer.



# Sturing & Financiering in 2018: highlights



## Actieplan Ambulancezorg

Begin april 2018 heeft de minister voor Medische Zorg en Sport tijdens een Algemeen Overleg met de Tweede Kamer aangekondigd dat er een Actieplan Ambulancezorg komt. Intensief overleg tussen het ministerie van VWS, Zorgverzekeraars Nederland en Ambulancezorg Nederland in de volgende maanden heeft er toe geleid dat op 12 november 2018 de minister en de beide voorzitters het Actieplan Ambulancezorg hebben ondertekend.

Het primaire doel van het actieplan is goede ambulancezorg, nu en in de toekomst. Het actieplan bestaat uit vijf hoofdthema's en bevat 24 actiepunten.



## Basisnotitie zorgcoördinatie

Zorgcoördinatie is een van de kernthema's van de visie 2025 van Ambulancezorg Nederland én van het Actieplan Ambulancezorg. In 2018 is een basisnotitie opgesteld over het hoe en waarom van zorgcoördinatie, wat de ambulancesector precies onder zorgcoördinatie verstaat en uit welke (vijf) basisfuncties zorgcoördinatie bestaat.

## Dataregistratie: sectorkompas en verward gedrag

Als sinds 2005 bestaat het integrale traject managementinformatie. In 2018 zijn in het sectorkompas 2017 en het bijbehorende tabellenboek voor de twaalfde keer relevante data over de ambulancesector gepubliceerd.

Bijzondere aandacht ging in 2018 uit naar de registratie van de ambulancezorg aan patiënten met verward gedrag. AZN ontvangt van ZonMW subsidie voor de monitoring en registratie van de ambulancezorg aan patiënten met verward gedrag. Het is de bedoeling dat in de nabije toekomst alle RAV's dit gaan registreren in het kader van managementinformatie.



## Bekostiging en financiering

Met betrekking tot de bekostiging en financiering van de ambulancezorg had AZN een aantal wensen. Deze hadden enerzijds betrekking op het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid. In het actieplan ambulancezorg is een onderzoek naar mogelijke aanpassingen van het Referentiekader afgesproken, gericht op verbetering van de ambulancezorg. Anderzijds hadden deze wensen betrekking op het maximum dat werd gesteld aan de regionale budgetten. Dit maximum is met de flexibilisering van de beleidsregel RAV 2019 feitelijk opgeheven. Ook is de vrije marge per 2019 verruimd, zodat hier meer mogelijkheden zijn gekomen.



# Informatievoorziening & ICT in 2018: highlights



## Vernieuwing landelijke infrastructuur AZN

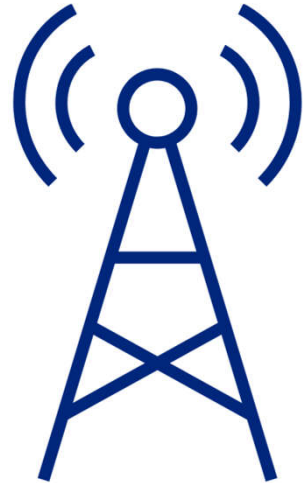
- In het najaar van 2017 heeft de ALV ingestemd met de vervanging van de Landelijke Server Digitale Vooraankondiging (LS-DV). Conform planning is begin juli 2018 de migratie naar de nieuwe omgeving bij Enovation afgerond. Eind 2018 zijn nieuwe aansluitmogelijkheden op de LS-DV voor de ziekenhuizen gerealiseerd.
- In 2018 is de AED-alarmering in Nederland ondergebracht bij één partij te weten HartslagNu. Tegelijk met deze overgang wordt er nu voor alle regio's gealarmeerd via de Landelijke Server Incident Alarmering (LS-IA) van AZN.
- De vernieuwing van de Landelijke Server Incidenten en Voertuigen (LS-IV) is in 2018 verder doorgezet. Naar verwachting kunnen in 2019 de eerste migraties worden uitgevoerd.

## Koppeling AZN-netwerk op LMS-netwerk

Omdat de politie het beheer van de (samengevoegde) meldkamers overneemt en alle meldkamers aangesloten worden op de landelijke IV-ICT van de LMS, is het Acute Zorg Netwerk van AZN gekoppeld op deze landelijke infrastructuur van de LMS. Deze landelijke koppeling maakt de huidige losse koppelingen naar de verschillende MKA's overbodig. Op verzoek van AZN is een SLA over de bijbehorende dienstverlening afgesloten tussen AZN en de Politie.

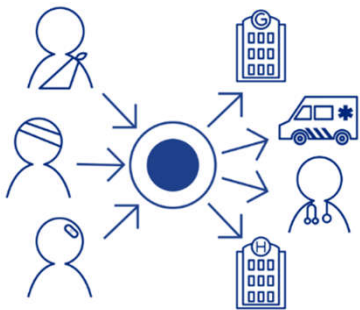
## Implementatie informatiestandaard Acute Zorg

Nictiz heeft helaas vertraging opgelopen in het traject van beschikbaar maken van de nieuwe versie van het eSpoed-bericht. Nictiz verwacht nu net voor de zomer van 2019 de test- en kwalificatieomgeving op te kunnen leveren. Vanuit AZN is wel al het implementatietraject in de LS-DV gestart, zodat dit snel na de oplevering door Nictiz kan worden afgerond.



## Ontwerp informatievoorziening voor zorgcoördinatie

Zorgcoördinatie vereist een goede informatievoorziening. AZN heeft hiervoor op hoofdlijnen uitgangspunten geformuleerd en een ontwerp gemaakt. Belangrijkste uitgangspunten zijn het gebruik van landelijke standaarden en koppelvlakken, en vrijheid voor de regio's in de te kiezen eindoplossingen (systemen). Deze uitgangspunten zijn besproken met VWS en ZN. in 2018 (en begin 2019) zijn alle RAV's gezocht om te praten over zorgcoördinatie en de rol van ICT daarbij om zo de wensen en behoeften van RAV's te inventariseren.



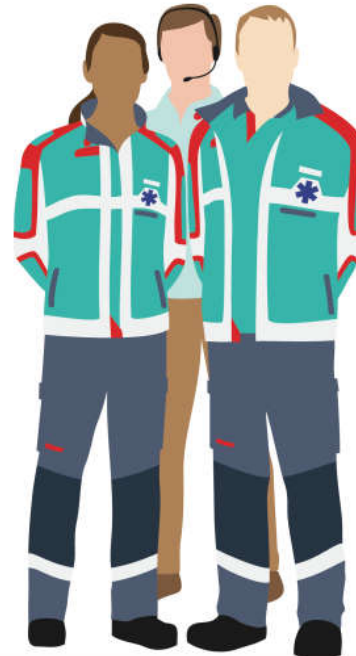




# Communicatie in 2018: highlights

## Ambulancekleding

In 2018 is intensief samengewerkt met veel mensen uit de projectorganisatie van het kledingtraject en er zijn veel activiteiten binnen het kledingtraject ontplooid en afgerond. De projectgroepleden deden onder meer de zgn. monsterbeoordeling, de aanbesteding kleding werd afgerond en de definitieve gunning aan de nieuwe leverancier werd verstrekt. In het najaar van 2018 organiseerde AZN twee modeshows die minister Bruins van VWS opende. Tijdens de modeshows werd de nieuwe ambulancekleding gepresenteerd aan zowel interne als externe doelgroepen, in bijzijn van media. Gedurende het gehele jaar is rondom alle activiteiten intensief ingezet op interne- en externe communicatie.



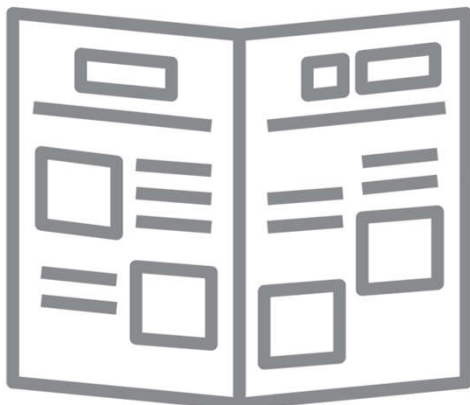
///  
**DE MENSEN  
VAN DE  
AMBULANCE**

## Arbeidsmarktcommunicatie

In 2018 is de arbeidsmarktcampagne 'Werken in de ambulancezorg, elke dag een uitdaging', ontwikkeld, bestaande uit onder meer een brede middelenmix. De campagne is feestelijk afgetrapt tijdens de Ambulance Challenge, in het bijzijn van Minister Bruins van VWS. Ook was een groot aantal verpleegkunde- en BMH studenten aanwezig, zij waren uitgenodigd om het werk van ambulance-professionals van dichtbij te komen bekijken, met als doel hen rechtstreeks te enthousiasmeren voor het vak.

## Persvoorlichting

In 2018 kon AZN rekenen op warme aandacht van de pers. Met name voor de onderwerpen aanrijtijden, nieuwe cao, cao-acties, nieuwe ambulancekleding en de arbeidsmarkt(campagne) ambulancezorg.



## Programmacommunicatie

In 2018 is communicatieadvies over en -ondersteuning gegeven bij de ontwikkeling van diverse AZN corporate- en AZN-programmagerelateerde communicatiemiddelen. Denk hierbij onder andere aan de animatie zorgcoördinatie, HRP-middelen voor de arbeidsmarktcampagne, het protocollenboekje en cao-updates.

