

# Normale en bijzondere omstandigheden



In artikel 7 lid 1 van de Regeling Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz) is een streefnorm voor de ambulancezorg vastgelegd:

‘De Regionale Ambulancevoorziening zorgt er voor dat onder normale omstandigheden in ten minste 95% van de A1-meldingen een ambulance binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse is. De Regionale ambulancevoorziening kan hier in overleg met de zorgverzekeraars in de regio gemotiveerd van afwijken.’

De streefnorm voor ambulancezorg geldt onder **normale omstandigheden**. De cijfers die de ambulancesector registreert hebben echter betrekking op alle omstandigheden, bijzondere omstandigheden worden niét uit de registratie gefilterd. Bijzondere omstandigheden kunnen echter wel grote invloed hebben op de gemiddelde responstijd én op het aantal inzetten dat binnen de gestelde 15 minuten aanwezig is bij de patiënt. Als eenmaal een effect op het responstijdpercentage is opgetreden, is het bijna niet meer te herstellen.

Voorbeelden van **bijzondere omstandigheden** zijn:

- het weer, zoals sneeuw en ijsel
- calamiteiten in de infrastructuur: een ongeval in een tunnel of op een brug waardoor de tunnel tijdelijk is afgesloten
- verkeerscongestie
- gelijktijdigheid van meldingen en inzetten, ambulances zijn een schaars goed en het kan voorkomen dat alle beschikbare ambulances bezet zijn
- meertaligheid, ook bij tolken in de meldkamer kan meertaligheid er toe leiden dat de aanname langer duurt dan gemiddeld
- piekvragen, bijvoorbeeld als gevolg van een grootschalig incident
- sluiting / time-out van SEH's, waardoor de patiënt naar een ander ziekenhuis verder weg gebracht moet worden
- een griepgolf, zowel onder patiënten als onder medewerkers

Er zijn ook andere omstandigheden die een groter beroep op de capaciteit kunnen doen dan normaal, bijvoorbeeld:

- extra inzet ambulances na groot incident op evenement
- vakantieperiode (toestroom van toeristen)
- ongeplande uitval en onverwacht opzeggen van (meerdere) verpleegkundigen (het aannemen en opleiding van nieuwe ambulanceverpleegkundigen duurt circa een jaar)

aanname & uitgifte (2 minuten)

uitruktijd (1 minuut)

aanrijtijd (12 minuten)

responstijd (15 minuten)

De prestatienorm geldt niet als er sprake is van bijzondere omstandigheden.



## Praktijkvoorbeeld 1

Aanpak Ring Zuid: groot infrastructureel project in de stad Groningen, werkzaamheden op west-oostas van invloed op aanrijtijden RAV Groningen, op ritduur én op beschikbaarheid.

## Praktijkvoorbeeld 2

Gepland onderhoud Waalbrug Nijmegen: gedurende anderhalf jaar twee van de vier rijbanen afgesloten. Dit zal leiden tot vertragingen op de verbinding Arnhem-Nijmegen.

## Praktijkvoorbeeld 3

Bij sneeuwval/gladheid is de responstijd van 15 min. in veel gevallen door overmacht niet haalbaar (files/opstoppingen en zelf ook langzamer rijden).

## Praktijkvoorbeeld 4

Groot incident in de nacht (Pinkpop): alle ambulances ingezet en daardoor grote druk op de beschikbaarheid van ambulances voor het reguliere proces.

## Praktijkvoorbeeld 5

Gedeeltelijke sluiting van de Maastunnel gedurende twee jaar, waardoor verkeersbewegingen sterkt bemoeilijkt worden wat invloed heeft op de rijtijden.