

JAARVERSLAG 2019



Ambulancezorg Nederland

Ambulancezorg Nederland: onderwerpen in 2019



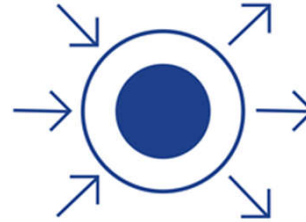
CAO
AMBULANCEZORG



NIEUWE AMBU-
LANCEKLEDING



TOEKOMSTIGE WET
AMBULANCE-
VOORZIENINGEN



ZORGOÖRDINATIE



KWALITEITSKADER
AMBULANCEZORG 1.0



ONDERZOEK
URGENTIE-INDELING

ketenkwaliteit

- Kwaliteitskader Ambulancezorg 1.0 vastgesteld
- Sectorbreed patiëntwaarderingsonderzoek
- Invoering registratie tijdsgerelateerde aandoeningen
- Afronding springplankprojecten
- Kwaliteitskatern 'Kwaliteit ben jij'



zorgzaken

- Advies verbeterde urgenties in de ambulancezorg
- Ontwikkeling SPARRT-model
- Voorbereiding kwaliteitskader laag- en middencomplexe ambulancezorg
- EMS



HR-beleid & werkgeverszaken

- CAO Ambulancezorg
- Opleidingsbeleid
- Arbeidsmarktagenda ambulancezorg



sturing & financiering

- Toekomstige Wet op de ambulancevoorzieningen
- Onderzoek verbetermogelijkheden
- model Spreiding & Beschikbaarheid
- Dataregistratie
- Acute zorg



informatievoorziening & ICT

- Doorontwikkeling landelijke infrastructuur AZN
- Landelijke aanpak dossierinzage burger
- Deelname project vernieuwing C2000
- Opzetten federatieve koppeling netwerken AZN en LMS
- Belangenbehartiging ambulancezorg in LMS-verband



communicatie

- Visuele identiteit ambulancesector
- Persvoorlichting
- Programma-communicatie
- Communicatie zorgcoördinatie



AZN in 2019: highlights



CAO Ambulancezorg

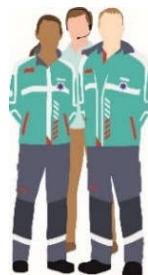
Op 1 januari 2019 trad de cao ambulancezorg in werking. De arbeidsvoorwaarden van ambulancemedewerkers zijn op onderdelen geharmoniseerd met de cao ziekenhuizen.

Meer over de cao Ambulancezorg op pagina 6.

Nieuwe ambulancekleding

Het kledingtraject is in 2019 afgerond. Er heeft een landelijke draagproef plaatsgevonden. In het najaar van 2019 zijn de eerste kledingpakketten aan de eerste RAV's uitgereikt.

Meer over de nieuwe ambulancekleding op pagina 9.



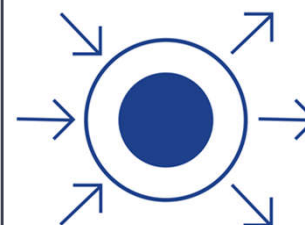
Toekomstige wet ambulancevoorzieningen

In het voorjaar van 2019 werden de eerste contouren van de toekomstige wetgeving bekend. In het najaar heeft het ministerie van VWS de eerste concept-wetteksten ter consultatie aan de betrokken partijen voorgelegd.

Meer over de nieuwe wet ambulancevoorzieningen op pagina 7.

Uitvoering actieplan ambulancezorg

Veel van de activiteiten die in 2019 zijn uitgevoerd, hielden verband met de uitvoering van het actieplan Ambulancezorg, zoals de zaken hieronder.



Zorgcoördinatie

In 2019 hebben RAV's, in samenwerking met hun lokale ketenpartners, plannen voor de pilots voorbereid. De coördinatie is in handen van IG&H. De plannen zijn beoordeeld en in oktober heeft iedereen de plannen gepitcht. De eerste pilots zullen begin 2020 van start gaan.

Kwaliteitskader ambulancezorg 1.0

In 2019 heeft AZN, in samenwerking met ketenpartners het Kwaliteitskader Ambulancezorg 1.0 ontwikkeld. Het kwaliteitskader is tripartiet aangeboden aan Zorginstituut Nederland.

Meer over het kwaliteitskader ambulancezorg 1.0 op pagina 4.



Urgentie in de ambulancezorg en de acute eerstelijns zorgketen



NIVEL

Onderzoek urgentie-indeling

In voorbereiding op de ontwikkeling van een nieuwe verbeterde urgentie-indeling voor de ambulancezorg in Nederland heeft Nivel in opdracht van AZN internationaal onderzoek gedaan naar urgenties.

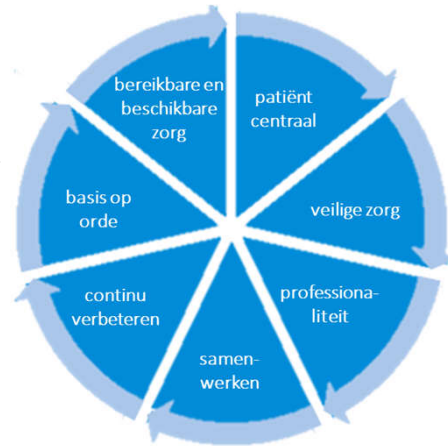
Meer over het onderzoek urgentie-indeling op pagina 5.

Ketenkwaliteit in 2019: highlights



Kwaliteitskader Ambulancezorg 1.0 vastgesteld

In 2019 heeft Ambulancezorg Nederland in samenwerking met V&VN Ambulancezorg, de NVMMA en ketenpartners het Kwaliteitskader Ambulancezorg 1.0 ontwikkeld. Het kwaliteitskader maakt de kwaliteit van de ambulancezorg in de volle breedte én in samenhang meetbaar en inzichtelijk. In december 2019 is het Kwaliteitskader Ambulancezorg tripartiet aangeboden aan Zorginstituut Nederland.



Invoering registratie tijdsgelateerde aandoeningen

AZN is gestart met het project 'Registratie tijdsgelateerde aandoeningen'. Het doel van dit project is om eenduidige sectorale registratie te realiseren voor de tijdsgelateerde aandoeningen: CVA, STEMI, circulatiestilstand en multitrauma, om vervolgens in samenwerking met relevante ketenpartners te komen tot ketenbrede registratie.

In 2019 heeft een werkgroep voor CVA en STEMI meetplannen ontwikkeld en is een themabijeenkomst voor RAV's en ketenpartners georganiseerd.



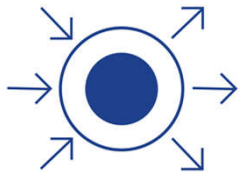
Sectorbreed patiëntwaarderingsonderzoek

In 2019 hebben alle RAV's deelgenomen aan het landelijk patiëntwaarderingsonderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd door Nivel onder patiënten die planbare of spoedeisende ambulancezorg hebben ontvangen. Het onderzoek is in 2016 ook uitgevoerd, waardoor de resultaten kunnen worden vergeleken. De resultaten van het landelijk waarderingsonderzoek 2019 worden begin 2020 verwacht.



Afronding springplankprojecten

In 2019 hebben AZN en InEen, samen met de springplankprojecten, het traject Springplankproject afgerond. De ervaringen met de springplankprojecten worden meegenomen in de pilots Zorgcoördinatie. Het Jan van Es Instituut heeft met medewerking van RAV Gelderland-Zuid een evaluatie-onderzoek uitgevoerd. Samen met de deelnemende projecten is de Zorgcoördinatie Integratiemeter ontwikkeld. Dit evaluatie-instrument zal ook worden gebruikt voor de (tussentijdse) evaluaties van de pilots Zorgcoördinatie.



Kwaliteitskatern 'Kwaliteit ben jij'

AZN en V&VN Ambulancezorg hebben gezamenlijk een kwaliteitskatern gemaakt, dat in december 2019 aan alle ambulancezorgprofessionals beschikbaar is gesteld. Het doel van dit katern is om ambulancezorgprofessionals mee te nemen in de ontwikkelingen binnen de ambulancezorg en de rol die zij daarin hebben.



Zorgzaken in 2019: highlights



Advies verbeterde urgenties in de ambulancezorg

In 2019 zijn belangrijke stappen gezet door Ambulancezorg Nederland, NVMMA, V&VN Ambulancezorg en ketenpartners om te komen tot een verbeterde urgentie-indeling in de ambulancezorg en eerstelijns acute zorg. Een verkennend internationaal onderzoek door het Nivel naar urgentie-indelingen en de medische onderbouwing hiervan heeft belangrijke handvatten gegeven voor de ontwikkeling van een nieuwe urgentie-indeling binnen de ambulancezorg. De belangrijke conclusie van het onderzoek is dat de responstijd van 15 minuten voor A1-inzetten niet zorginhoudelijk is onderbouwd. Vervolgens heeft de HAN een Delphi-studie uitgevoerd naar het draagvlak voor invoering van de verbeterde urgenties.



Bijeenkomsten

De adviescommissie zorgzaken is zesmaal bijeengewees rondom de thema's patiëntenzorg, onderzoek en onderwijs. Deelnemers zijn AZN, NVMMA en V&VN Ambulancezorg. Er zijn diverse onderwerpen aan de orde geweest, bijvoorbeeld: opleidingen, triagesystemen, urgentie-indeling, ontwikkeling beleid VS en PA en zorgdifferentiatie.



Voorts zijn vanuit het programma zorgzaken contact- & kennisbijeenkomsten voor aandachtfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling georganiseerd.

Volgen van ontwikkelingen op het gebied van onderwijs

Belangrijke thema's in 2019 waren:

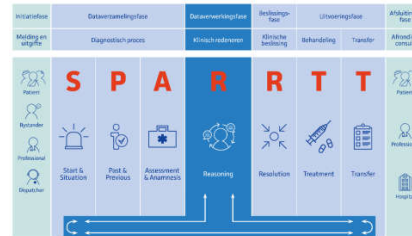
- ontwikkelingen binnen de sector op het terrein van zorgdifferentiatie;
- ontwikkeling van een sectoraal kader voor een pilot met de zorgmaster. In het eerste kwartaal van 2020 zal dit naar verwachting vastgesteld worden (actieplan);
- ontwikkelingen op het terrein van CZO Flex level (o.a. beoordeling EPA's)
- volgen van ontwikkelingen en standpuntbepaling Wet BIGII;
- tussentijdse evaluatie sectoraal kader BMH en verwerken van de uitkomsten in geactualiseerde versie van dit kader. Deze geactualiseerde versie is in 2019 door de betrokken partijen opnieuw vastgesteld;
- verkenning aansluiting Veilig werken in de zorg.



Protocollencommissie

In 2019 is, samen met de protocollencommissie, het SPARRTT-model ontwikkeld. SPARRTT is een uitbreiding bij het Landelijk Protocol Ambulancezorg (LPA) voor ambulancezorg-professionals.

<https://www.ambulancezorg.nl/actueel/lpa-nieuws/lpa-nieuws-nr.-5-november-2019>



De protocollencommissie heeft in 2019 tevens, samen met expertgroepen, protocollen opgesteld die de basis zullen vormen voor LPA 9.

Internationaal: EMS

De ambulancesector was in 2019 vertegenwoordigd op het EMS-congres in Madrid. Daar is onder andere een presentatie over het urgentie-onderzoek verzorgd.

AZN is tevens betrokken bij de voorbereidingen op het volgende EMS-congres (voorzien in mei 2021 in Glasgow). Martin Smeekes, directeur van de RAV Noord-Holland Noord, is toegetreden tot het EMS Leadership Network.



HR-beleid en werkgeverszaken in 2019: highlights



CAO Ambulancezorg

De aantrekkelijkheid van de sector is vergroot en een betere aansluiting bij de acute zorg is bereikt door de arbeidsvoorwaarden van de cao ambulancezorg per 2019 op onderdelen te harmoniseren met de cao-ziekenhuizen. AZN heeft samen met CNV gewerkt aan de uitvoering van diverse projecten die in de cao 2019 zijn afgesproken.



Opleidingsbeleid

Samenwerking CZO

In 2019 is een nieuw contract met het CZO met betrekking tot de erkenning van opleidingen binnen de ambulancezorg afgesloten. AZN heeft verder twee leden afgevaardigd naar de CZO opleidingscommissie ambulancezorg. In het kader van de erkenningen is het CZO in 2018 gestart met een auditronde binnen de ambulancezorg. AZN heeft meegedacht over de opzet van deze audits en heeft RAV's geïnformeerd over de aanpak door het CZO. Deze auditronde loopt nog tot en met 2020.

BMH Ambulancezorg

AZN heeft zitting in het landelijk platform BMH en in begeleidingscommissie evaluatie Wet BIG BMH. Relevante ontwikkelingen op dit terrein worden actief gevolgd. In 2018 is MUMC+ gestart met de tussentijdse evaluatie van de sectorale pilot BMH in de ambulancezorg. Het rapport is medio 2019 opgeleverd. Op basis van de uitkomsten van deze evaluatie is het sectorale kader geactualiseerd.

Arbeidsmarktcampagne ambulancezorg

De gehele gezondheidszorg kampt met personeelskrapte. De ambulancesector is daar geen uitzondering op. Ambulancezorg Nederland (AZN) heeft daarom een landelijke arbeidsmarktcampagne ambulancezorg ontwikkeld om ambulancevoorzieningen te helpen nieuwe medewerkers te werven.

Voor de campagne zijn diverse middelen ontwikkeld in een herkenbare campagnestijl. De middelenmix bestaat uit print en online middelen zoals:

- campagnewebsite werkenindeambulancezorg.nl;
- materiaal voor social media;
- video's waarin ambulancezorgprofessionals in opleiding vertellen over hun eerste ervaringen in het vak;
- grote campagnesticker voor op de ambulances.



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

Sturing & Financiering in 2019: highlights



Toekomstige wet ambulancevoorzieningen

Op 1 januari 2013 is de Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz) in werking getreden. Deze zou een looptijd hebben tot 2018, maar het parlement heeft ingestemd met een verlenging tot uiterlijk 1 januari 2021. Voor de zomer van 2019 heeft de minister voor Medische Zorg de eerste contouren van de nieuwe wet bekend gemaakt, in het najaar heeft het ministerie de eerste conceptteksten gedeeld. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- één aanbieder per Veiligheidsregio
- huidige aanbieders ontvangen een aanwijzing voor onbepaalde tijd
- zorgverzekeraars kopen ambulancezorg in representatie in
- Ambulancezorg in Nederland is een niet economische dienst van algemeen belang (NEDAB)



Dataregistratie

Evenals ieder jaar zijn in 2019 de relevante data met betrekking tot de ambulancesector verzameld en gepubliceerd in het tabellenboek 2018.

Naast dit reguliere MI-proces is in 2019 gewerkt aan:

- de registratie en rapportage van ambulancezorg aan patiënten met verwacht gedrag
- de start van de sectorbrede registratie van tijdsgelateerde aandoeningen
- de ontwikkeling van het meetinstrument kwaliteitskader ambulancezorg
- het plan van aanpak optimalisatie data-registratie



Onderzoek verbetermogelijkheden Spreiding & Beschikbaarheid

Een van de actiepunten van het actieplan ambulancezorg is een onderzoek naar de mogelijkheden om de berekening van de benodigde ambulancecapaciteit aan te passen, zodat RAV's beter in staat worden gesteld goede en tijdige ambulancezorg aan te bieden.



In 2019 is het RIVM, in opdracht van het ministerie van VWS, gestart met een onderzoek naar de verbetermogelijkheden van het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid. Een expertgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van AZN, Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en het ministerie van VWS, begeleidt het onderzoek.

Acute zorg

In 2017 heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de Markscan Acute Zorg 2017 gepubliceerd. Begin 2019 volgde de Monitor Acute Zorg 2018. AZN en RAV's werken mee aan de totstandkoming van deze rapportages, middels het beschikbaar stellen van gegevens en bijdragen aan het rapport. Naar aanleiding van de Monitor Acute Zorg heeft een werkgroep, onder leiding van het ministerie van VWS, de agenda acute zorg opgesteld. AZN neemt deel aan deze werkgroep. In het najaar van 2019 heeft de ALV van AZN ingestemd met de agenda acute zorg.



Informatievoorziening & ICT in 2019: highlights



Doorontwikkeling landelijke infrastructuur AZN

- De vernieuwing van de Landelijke Server Incidenten en Voertuigen (LS-IV) is in 2019 vervolgd.
- Het platform voor het monitoren van netwerkactiviteit (SIEM) (informatiebeveiliging) is vernieuwd. Ook zijn procedures, reporting en follow-up verbeterd.
- Nictiz is vertraagd bij het beschikbaar maken van de nieuwe versie van het eSpoed-bericht. Vanuit AZN is het implementatietraject in de LS-DV vrijwel afgerond.

Landelijke aanpak dossierinzage patiënt (Wabvpz)

De ALV van AZN heeft eind 2019 ingestemd met een voorstel voor een landelijke aanpak om het recht van de patiënt op elektronische inzage in het zorgdossier in het kader van de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg (Wabvpz). In 2020 wordt een webportaal voor burgers ontwikkeld en tevens de ontsluiting naar Persoonlijke Gezondheids Omgevingen (PGO's) geregeld.

Deelname aan project Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC)

In 2019 is de migratie van C2000 naar een nieuw netwerk, begin 2020, voorbereid. De voorbereidingen waren zowel technisch (uitproberen randapparatuur in het vernieuwde C2000) van aard, als procedureel en operationeel. De ambulancesector heeft zich met alternatieve communicatiemiddelen voorbereid op een aantal uren uitval van C2000 tijdens de migratie.



Opzetten federatieve koppeling tussen netwerken AZN en LMS

Sinds 2018 is het Acute Zorg Netwerk van AZN gekoppeld aan de landelijke infrastructuur van de LMS. In samenwerking met de LMS is in 2019 een federatieve koppeling opgezet op basis van een oplossing voor Identity & Access Management (IAM), zodat MKA-centralisten alleen toegang hebben tot gegevens waartoe ze geautoriseerd zijn. Uitrol vindt in 2020 plaats.

Belangenbehartiging ambulancezorg in LMS-verband

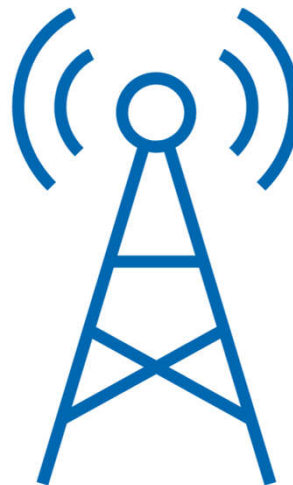
De Landelijke Meldkamer Samenwerking is per 1 januari 2020 verantwoordelijk voor de landelijke ICT-IV en de huisvesting van de meldkamers.

In 2019

- is gewerkt aan een multi governance voor de LMS,
- zijn bijbehorende overleggremia ingericht,
- is een nieuw beleids- en bestedingsplan meldkamer opgesteld.

AZN is actief vertegenwoordigd in de verschillende bestuurlijke en adviserende overlegorganen en behartigt de belangen van ambulancesector. Specifieke aandachtspunten in 2019 waren onder andere de pilots zorgcoördinatie, gegevensverwerking en de afbakening van verantwoordelijkheden in het meldkamerdomein tussen LMS en de disciplines.

In december 2019 heeft Jack Versluis, na vijftien jaar intensieve inzet voor het programma ICT van AZN zijn rol als voorzitter van de bestuurscommissie ICT & Innovatie en zijn rol als bestuurlijk vertegenwoordiger van AZN in het Strategisch Meldkamer Beraad en de Stuurgroep ICV overgedragen aan Victor Verrijp.



Communicatie in 2019: highlights

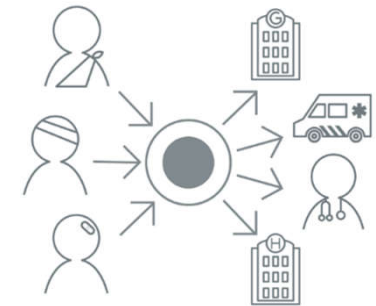


Visuele identiteit

2019 was een intensief en tevens het laatste jaar van het kledingtraject. AZN heeft, in samenwerking- en afstemming met de projectorganisatie van het kledingtraject diverse activiteiten ontplooid en afgerond. Een van de grotere activiteiten was de landelijke draagproef waarin de kleding voor het eerst in het straatbeeld te zien was. Het sluitstuk in 2019 was het moment waarop de eerste kledingpakketten in het najaar tijdens een feestelijk en formeel persmoment werden uitgereikt aan de drie noordelijke RAV's. Gedurende het gehele jaar is door AZN over alle activiteiten intensief ingezet op interne- en externe communicatie.

Persvoorlichting

In 2019 kon de ambulancesector weer rekenen op veel belangstelling van de media over diverse onderwerpen zoals de aanrijtijden, de nieuwe kleding, cao ambulancezorg, agressie, vuurwerk, pilots zorgcoördinatie en de arbeidsmarkt(campagne) ambulancezorg. AZN voerde hierover namens de ambulancesector het woord, bracht persberichten, statements en standpunten voor het voetlicht en beantwoordde mediavragen. Voor grotere onderwerpen verzorgde AZN, mede voor de RAV's, woordvoeringslijnen. Afhankelijk van het onderwerp betrok en/of informeerde AZN tevens relevante stakeholders buiten de ambulancezorg over de mediavraagstukken.



Programmacommunicatie

In 2019 is communicatieadvies en ondersteuning gegeven bij de ontwikkeling van diverse AZN corporate- en AZN programma-gerelateerde communicatiemiddelen. Denk aan de animatie en presentatie zorgcoördinatie, communicatiemiddelen voor de arbeidsmarktcampagne en de nieuwe kleding, cao updates etc.

Zorgcoördinatie

Om het concept zorgcoördinatie te kunnen realiseren is samenwerking nodig met koepels, ketenpartners en andere relevante stakeholders. AZN heeft in 2019 daarom ingezet op het informeren, enthousiasmeren, betrekken en overtuigen van deze organisaties daar waar het gaat om nut en noodzaak van zorgcoördinatie. Ter ondersteuning van deze activiteiten zijn in 2019 pers- en nieuwsberichten, factsheets, webteksten, een presentatie met pitchtekst, een animatie en een specifieke set zorgcoördinatie-iconen ontwikkeld.