



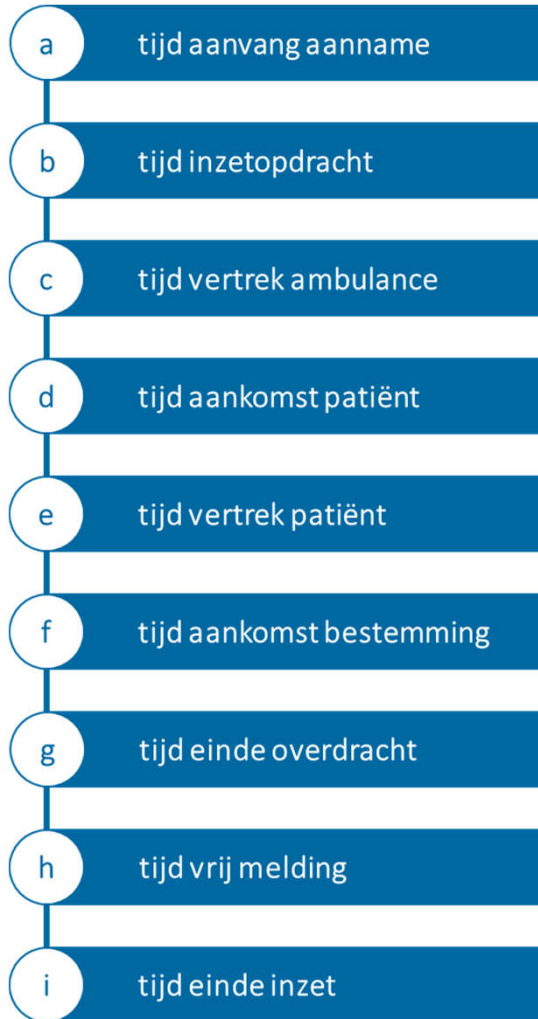
3.2 Momenten in het proces ambulancezorg

- a tijd aanvang aanname
- b tijd inzetopdracht
- c tijd vertrek ambulance
- d tijd aankomst patiënt
- e tijd vertrek patiënt
- f tijd aankomst bestemming
- g tijd einde overdracht
- h tijd vrij melding
- i tijd einde inzet





3.2 Momenten in het proces ambulancezorg



- **tijd aanvang aanname (a)**: het moment waarop de verpleegkundig centralist van de meldkamer ambulancezorg de melding per telefoon opneemt of via het meldkamerregistratiesysteem accepteert.
- **tijd inzetopdracht (b)**: het moment waarop in het meldkamersysteem een ambulance-eenheid is gekoppeld aan een inzet.
- **tijd vertrek ambulance (na inzetopdracht) (c)**: het moment waarop de ambulance met de volledige ambulance-eenheid vertrekt.
- **tijd aankomst patiënt (d)**: het moment waarop de ambulance arriveert op de door de centralist van de meldkamer ambulancezorg aangegeven plaats zo dicht mogelijk bij de patiënt en waar de ambulance nog kan komen.
NB: in de praktijk ook: aankomst ter plaatse.
- **tijd vertrek patiënt (e)**: het moment waarop de ambulance met de patiënt vertrekt.
- **tijd aankomst bestemming (f)**: het moment waarop de ambulance-eenheid met de patiënt op de plaats van bestemming aankomt of de voorwaardenscheppende locatie bereikt.
- **tijd einde overdracht (g)**: het moment waarop de ambulance-eenheid de verantwoordelijkheid voor de patiënt overdraagt aan de volgende zorgverlener.
NB: registratie van de tijd einde overdracht is in de praktijk nog niet mogelijk.
- **tijd vrij melding (h)**: het moment waarop de ambulance-eenheid zich beschikbaar meldt bij de centralist van de meldkamer ambulancezorg voor een nieuwe inzetopdracht.
NB: in de praktijk wordt dit moment nog niet overal geregistreerd.
- **tijd einde inzet (i)**: het moment waarop
 - de ambulance-eenheid na zorg- en hulpverlening terug is op de standplaats of op de voorwaardenscheppende locatie, of
 - het moment waarop de centralist van de meldkamer ambulancezorg de ambulance-eenheid tijdens het terugrijden naar de standplaats een nieuwe inzetopdracht geeft

3.2 Momenten in het proces ambulancezorg - begrippen



processen & activiteiten

- **aanname (aannemen)** : de start van het proces van zorgintake. De verpleegkundig centralist van de meldkamer ambulancezorg neemt de telefoon op, trieert de melding en geeft eventueel instructies aan de melder.
- **Directe Inzet Ambulance (DIA)**: de centralist van de meldkamer ambulancezorg stuurt op basis van een 112-melding zo snel als mogelijk en voor afronding van de triage een ambulance-eenheid in de richting van het incident. Het uitsturen van de ambulance gebeurt met een A2-urgentie. Triage, terwijl de ambulance al onderweg is, kan aanleiding geven de inzetopdracht en/of de urgentie bij te stellen of eventueel zelfs de inzetopdracht af te breken.
- **inzetopdracht**: opdracht van de centralist van de meldkamer ambulancezorg aan een ambulance-eenheid. De centralist koppelt de eenheid in het meldkamersysteem aan een inzet en geeft hierbij ten minste de urgentie en de locatie van de patiënt door. Op het moment dat de opdracht is uitgegeven, eindigt de uitgifte.

De inzetopdracht kan variëren in urgentie en soort.

Aanvullende informatie kan later volgen als de ambulance onderweg is.

Onderweg kan de centralist van de meldkamer ambulancezorg de urgentie, waarmee de ambulance aanrijdt, wijzigen.

processen & activiteiten

- **meldersinstructie**: de meldersinstructie door de centralist van de meldkamer ambulancezorg aan de aanvrager of melder ter overbrugging van de periode tot de ambulance-eenheid ter plaatse bij de patiënt is. De instructie kan zowel medisch-inhoudelijk als logistiek van aard zijn.
- **overdracht door meldkamer ambulancezorg**: op basis van triage besluit de centralist van de meldkamer ambulancezorg dat niet de inzet van een ambulance noodzakelijk is, maar de inzet van een andere zorgverlener. In dat geval draagt de centralist van de meldkamer de patiënt over aan deze andere zorgverlener, zoals bijvoorbeeld de huisarts. Er kan sprake zijn van warme overdracht of van koude overdracht:
 - **koude overdracht**: de centralist van de meldkamer ambulancezorg verbindt de patiënt door met een andere zorgverlener zonder deze andere zorgverlener te spreken.
 - **warme overdracht**: de centralist van de meldkamer ambulancezorg zoekt contact met een andere zorgverlener, licht toe wat er aan de hand is en verbindt dan de patiënt door met deze andere zorgverlener.
- **overdragen (overdracht)**: het overdragen van de patiënt en de verantwoordelijkheid voor de patiënt door de ambulance-eenheid conform het SPARRTT-model (**S**tart **S**ituation **P**ast **P**revious **A**ssessment **A**namnesis **R**easoning **R**esolution **T**reatment **T**ransfer) aan de volgende zorgverlener.



3.2 Momenten in het proces ambulancezorg - begrippen

processen & activiteiten

- **triage (triëren):** het maken van een inschatting van de medische nood en het bepalen van de passende inzet van zorgverlening met daarbij behorende urgentie.
Triage is een dynamisch proces. Triage dient eenduidig te zijn en afgestemd op de behoefte van de patiënt.
De triage eindigt in een toestandsbeeld en een hieraan gekoppelde urgentie, al dan niet gevolgd door de inzet van één of meer zorgverleners en/of een zorgadvies of meldersinstructie.
- **urgentie:** binnen de ambulancezorg geeft de urgentie de mate van spoedeisendheid aan waarmee de ambulance-eenheid is ingezet. De ambulancesector onderscheidt drie urgentie-niveaus: A1, A2 en B.
De urgentie van een ambulance-inzet zegt niets over de complexiteit van de benodigde ambulancezorg (hoog-, midden- of laagcomplex).
- **urgentie ambulance:** woon-/ of verblijfsadres van de patiënt, dan wel de zorginstelling. De ambulancezorgprofessional bepaalt deze urgentie (NB: de urgentie ambulance betreft het tweede deel van inzet).
- **urgentie meldkamer:** de urgentie waarmee de ambulance op aangeven van de centralist van de meldkamer ambulancezorg naar de patiënt dan wel het incident rijdt (NB: de urgentie meldkamer betreft het eerste deel van de inzet).
- **vrij melding (vrij melden):** de ambulance-eenheid meldt beschikbaar te zijn voor een nieuwe inzetopdracht.

processen & activiteiten

- **zorgadvies:** advies aan de melder door de centralist van de meldkamer ambulancezorg wanneer uit de triage is gebleken dat de inzet van een ambulance niet noodzakelijk is. Dit zorgadvies kan bestaan uit onder andere een verwijzing naar een andere zorg- of hulpverlener of een zelfzorgadvies waarmee de aanvrager/melder de zorgvraag zelf kan afhandelen.



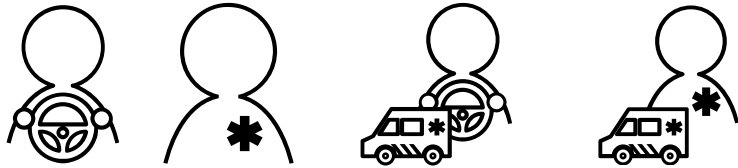
3.2 Momenten in het proces ambulancezorg - begrippen

personen

- **ambulance-eenheid**: de ambulance-eenheid bestaat uit één of meer ambulancezorgprofessionals. Ook zelfstandig opererende ambulancezorgprofessionals, zoals de rapid responder, vallen onder het begrip ambulance-eenheid.

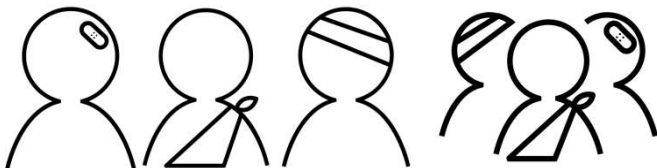
AZN-iconen voor medewerkers ambulance-eenheid:

ambulance- ambulance- zorgambulance- zorgambulance-
chauffeur verpleeg- chauffeur begeleider
kundige



- **patiënt**: een zorgvrager, een zieke of gewonde, iemand die medische zorg nodig heeft of nodig denkt te hebben.

AZN-iconen voor patiënt(en):



locaties

- **bestemming (plaats van bestemming)**: de locatie waar de ambulance-eenheid de patiënt naar toe brengt.
- **ter plaatse**: op de locatie van het incident, bij de patiënt, of op de stand-by locatie.