

Raadsmemo

Onderwerp Regionale Ambulance Voorziening

Datum 27 juni 2014

Afzender A. D. Zandvliet

Tel.nr. (078) 770 6002

Emailadres ad.zandvliet@alblasserdam.nl

Geachte raad,

Bijgevoegd stuk wordt u ter kennisname toegezonden.

Het betreft informatie waarvan het nuttig gevonden wordt dat u ervan op de hoogte bent, dan wel de toezending van een door het college of een lid van het college in commissie of raad toegezegd stuk.

In tegenstelling tot het verstrekken van informatie via een raadsinformatiebrief is de raadsmemo niet vooraf in het college besproken en vastgesteld.

Met het presidium is afgesproken dat informatie verstrekt via een raadsmemo wel als ingekomen stuk wordt geregistreerd, maar niet geagendeerd wordt voor een commissie- of raadsvergadering, tenzij een lid van een commissie of de raad hier via de griffier om verzoekt.

Voor zover van belang treft u nog de volgende korte toelichting aan.

In de bijeenkomst van de Commissie Samenleving van 24 juni 2014 hebben wij gesproken over onze zienswijze op de begroting 2015 van de Regionale Ambulance Zorg. Tijdens deze bespreking werden enkele technische vragen gesteld waarvan ik u, door dit memo, de antwoorden wil doen toekomen.

De volgende vragen werden gesteld:

- 1) Uit de begroting blijkt dat de RAV de landelijke 15 minuten norm niet haalt. Hoe komt dat en wat gaat de dienst daaraan doen?
- 2) Er zijn 21 klachten binnengekomen bij de dienst, de landelijke norm is 10. Hoe kan dit/ waar ligt dit aan?

In een tijd van bezuinigingen is er sprake van personeelstoename:

- 3) Het directieteam is uitgebreid van 2 naar 3 personen. Wat is hiertoe de aanleiding?
- 4) Waarom neemt het personele aantal verpleegkundigen toe met 4 personen? Wat is hiertoe de aanleiding?
- 5) Waarom neemt het personele aantal chauffeurs toe met 5 personen? Wat is hiertoe de aanleiding?

Hieronder vindt u de antwoorden op deze vragen:

1) Uit de begroting blijkt dat de RAV de landelijke 15 minuten norm niet haalt. Hoe komt dat en wat gaat de dienst daaraan doen?

De RAV ZHZ presteert landelijk gezien goed op de 15-minuten norm, hoewel er altijd sprake zal zijn van overschrijdingen. Hiervoor zijn diverse oorzaken te benoemen:

- weersgesteldheid
- gelijktijdig aanbod van A1-ritten
- verkeersdrukke
- communicatie- en taalproblemen (doorgaans op de meldkamer, waardoor er bij de melding veel tijd verloren gaat in het bepalen van de locatie)

Ook binnen ZHZ streven we ernaar om de 15-minuten norm te halen. Hierover maken we duidelijke afspraken met onze financiers (de zorgverzekeraars). Het streefpercentage wat landelijk wordt gehanteerd is 95%. De komende aanpassing (uitbreiding m.i.v. sept 2014) in de paraat beschikbare ambulancezorg binnen ZHZ draagt hieraan bij. Daarnaast werken we sinds november 2013 met de procedure 'Directe Inzet Ambulance' waarbij ambulances reeds vertrekken voordat de melding volledig is afgehandeld op de meldkamer. In de laatste plaats streven we ernaar om het concept van dynamische ambulancezorg, zoals ambulancezorg Nederland dat heeft vastgesteld, optimaal binnen onze operationele processen te verwerken.

De afspraak die nu is gemaakt voorziet in een stijging van het responsepercentage van 93,75 naar 95% over de komende 3 jaar.

2) Er zijn 21 klachten binnengekomen bij de dienst, de landelijke norm is 10. Hoe kan dit/ waar ligt dit aan?

Binnen de RAV ZHZ wordt nadrukkelijk gezocht naar feedback vanuit de partijen waarmee we te maken hebben. Het afgelopen jaar hebben we de klachtenprocedure dan ook scherp tegen het licht gehouden en worden ook de vragen/meldingen vanuit de ketenpartners nu getoetst en indien gepast als klacht ingeboekt. Het geven en ontvangen van feedback, alsmede het leren vanuit de feedback die wordt geleverd is een key-issue voor de RAV ZHZ. Overigens is de tendens binnen de (ambulance)zorg landelijk dat het aantal klachten stijgt. Wij zijn van mening dat klachten ons juist helpen bij het signaleren van tekortkomingen of verbeterpunten en beschouwen klachten dan ook als een uitermate bruikbaar middel om onze zorg te verbeteren.

Bij de vragen 3, 4 en 5 wordt uitgegaan van een 'tijd van bezuinigingen'. Binnen de ambulancezorg geldt ingaande 2014 een nieuwe financieringssysteem, waaraan het Referentiekader Spreiding en Beschikbaarheid Ambulancezorg 2013 van het RIVM aan ten grondslag ligt. Voor de RAV ZHZ betekent dit ingaande 2014 het budget structureel hoger wordt. Voor 2014 gaat het om een bedrag van € 460.000,-. Dit bedrag zal in 2015 en 2016 nog beperkt toenemen. Ingaande 2014 zal dit worden ingezet op:

- Reductie inzet zorgambulance ingaande 01-04-2014 (2 zorgambulances ipv 3)
- Extra dagdienst post Dordrecht ingaande 01-04-2014
- Invoeren parate nachtdienst locatie Gorinchem ingaande 01-09-2014
- Uitbreiding uren dagdienst post Klaaswaal ingaande 01-09-2014

Deze uitbreidingen in de paraatheid komen tot stand op basis van een analyse van de ritprestaties in 2012 en 2013 en hebben de instemming van de zorgverzekeraars.

3) Het directieteam is uitgebreid van 2 naar 3 personen. Wat is hiertoe de aanleiding?

Het directieteam bestaat uit de directeur/algemeen manager (0,78fte), de manager operationeel (1,0fte) en de controller (0,67fte). De functie van directeur/algemeen manager is gedurende het reorganisatieproces van medio 2012 tot 01-06-2014 extern ingevuld.

4 en 5) De toename van het personele aantal verpleegkundigen en chauffeurs kan worden verklaard doordat de paraatheid wordt uitgebreid; daarnaast wordt meer parttime gewerkt door onze medewerkers. Dit omdat in april 2014 door het MT een geactualiseerde berekening van

het aantal inzetbare uren per verpleegkundige / chauffeur is vastgesteld. Als uitvloeisel van het reorganisatieproces is het aantal productieve uren per medewerker gestegen. Dit is onder andere bereikt door een herinrichting van neventaken en commissies; daarnaast is gerekend met een ziekteverzuimpercentage van 4%, gebaseerd op de realisatie van afgelopen jaren. De sector hanteert 5%.