

Onderwerp: vraag cie M&S inz vermeende achterblijven prestaties ambu.vervoer (RAV)

N.a.v. vragen in commissie M&S bij behandeling begroting 2017 RDOG HM deze mail.
Excuses voor de late inzending. De informatie van RAV inzake ambulancevervoer is pas gisteren ontvangen.

In commissie M&S bleven 3 punten nog over:

- 1. Zienswijze aanpassen. Aanpassing zienswijze over het mogelijk onder druk komen te staan van de kwaliteit door ontwikkelingen zoals infectieziekenbestrijding en Veilig Thuis.**
- 2. Ambulancevervoer. Hoe zit het met vermeend achterblijven van de prestaties van het ambulancevervoer in HM/Voorschoten?**
- 3. Plan nav wachtlijsten Veilig Thuis. Verbeterplan c.q. plan van aanpak inzake veilig Thuis omtrent wachtlijsten opsturen.**

Ad 1. Zienswijze aanpassen.

Zienswijze is aangepast en naar griffie verzonden.

Ad 2. Ambulancevervoer.

Met RAV HM (Regionale Ambulancevervoer Hollands Midden, onderdeel van RDOG HM) in gesprek geweest. Die gaven aan dat er inderdaad even een terugval was in tijdigheid bij spoedvervoer van ambulances (zgn. A1-ritten). Dat was in 2014, maar dat is inmiddels weer binnen de norm van 95% van de ritten binnen 15 minuten.

Reden van die terugval had te maken met het samengaan van de meldkamer HM met die van Haaglanden (meldkamer de Yp). Tevens was de formatie/aantal fte te weinig wat weer te maken had met een financieringskwestie over periode 2012-2015 met zorgverzekeraar. Inmiddels is dat opgelost. Ook speelde mee dat er sprake is van een productiestijging (10% meer ritten) in periode 2012-2015.

Inmiddels zijn er maatregelen genomen en zijn de aanrijtijden van het ambulancevervoer weer op peil zeker sinds 1-1-2016. Eén van die maatregelen is het invoeren van het zgn. DIA (Directe Inzet Ambulances). Dan gaat bij melding meteen een ambulance wegrijden zodra bij melding het adres en tel.nr. duidelijk is; terwijl de ambulance al rijdt worden dan nadere gegevens opgevraagd. Dit gold eerst allleen voor burgermelders maar nu ook voor zorgprofessionals (zoals ziekenhuizen). Dit is nu ook landelijk.

N.B.1:

Voor Voorschoten rijden in beginsel altijd ambulances van RAV HM. Wel is er de zgn *buurhulp*. Dwz dat als ambulances uit HM in de buurt van Voorschoten bezet zijn en er is een ambulance uit Haaglanden (dus van RAV Haaglanden) vlakbij Voorschoten, dan rijdt die 'Haagse' ambulance naar Voorschoten.

Dit wordt allemaal gecoördineerd voor RAV HM+Haaglanden vanuit meldkamer De Yp.

(De Yp - Den Haag. In de meldkamer De Yp werken de volgende organisaties samen:

- Veiligheidsregio Haaglanden
- Veiligheidsregio Hollands Midden
- Politie-eenheid Den Haag
- RAV Haaglanden
- RAV Hollands Midden)

N.B.2:

Cijfers van ritten RAV HM:

Voor de gemeente Voorschoten zijn de volgende prestaties (A1-rit binnen 15 minuten) over de afgelopen jaren t/m het afgelopen kwartaal:

2012	97.3%
2013	98.3%
2014 tot verhuizing naar de Yp	96.1%

<i>2014 na verhuizing</i>	94.1%
<i>2015</i>	96.7%
<i>2016 eerste kwartaal</i>	96.7%

Het aantal ritopdrachten steeg van 47.057 in 2012 tot 50.630 in 2015. Het eerste kwartaal is weer hoger uitgevallen dan de voorgaande jaren. Verdere stijging van de zorgvraag over 2016 is aan te nemen. Wat hierbij opvalt is dat met name het spoedvervoer (A1) stijgt.

N.B.3:

Uit:

1e bestuursrapportage 2016 GR RDOG HM (behandeling in DB dd 16 juni 2016 en vaststelling door AB dd 6 juli 2016):

2.6 Prestaties RAV spoedvervoer op wettelijke norm van 95%

Door de introductie van het directe inzet protocol voor zorgprofessionals, waarbij ambulances direct gaan rijden bij een melding, voldoen de prestaties van de Regionale Ambulancevoorziening Hollands Midden (RAV) weer aan de wettelijke norm van 95% spoedritten (A1) binnen 15 minuten.

Ad 3. Plan nav wachtlijsten Veilig Thuis.

Bijgevoegd het Verbeterplan met een bijlage met cijfers per 23 mei jl. van VT HM.

Overzicht en stand van zaken Veilig Thuis Hollands Midden, 23 mei 2016

Cijfers 1^e kwartaal 2016

Gemeente	adviezen	meldingen
Alphen aan den Rijn	93	99
Bodegraven-Reeuwijk	19	18
Gouda	131	121
Hillegom	21	25
Kaag en Braassem	14	31
Katwijk	52	77
Krimpenerwaard	29	36
Leiden	147	118
Leiderdorp	26	26
Lisse	18	11
Nieuwkoop	12	18
Noordwijk	25	22
Noordwijkerhout	17	10
Oegstgeest	21	19
Teylingen	12	21
Voorschoten	12	23
Waddinxveen	25	24
Zoeterwoude	7	6
Zuidplas	16	23
Buiten regio	10	4
onbekend	102	9
Totaal	809	741

Van de meldingen zijn 164 (22 %) als spoed/crisis aangemerkt.

Cijfers tot en met 23 mei:

Adviezen 1214, vergeleken met gemiddelde vergelijkbare tijdsperiode 2015: ongeveer gelijk aantal.
Meldingen 1190, vergeleken met gemiddelde vergelijkbare tijdsperiode 2015: toename van 7 % (77 m.)

Er zijn ca. 30 Verzoeken Tot Onderzoeken (VTO's) gedaan aan de Jeugdbeschermingstafel.

Stand van zaken wachtlijst:

24 februari 104
24 maart 85
31 maart 70
29 april 59
17 mei 60, langst wachtende is van half febr.

Triage vindt binnen de wettelijke norm van 5 dagen plaats.

Conclusie:

Ondanks een toename van 7 % (77 meldingen) is de wachtlijst gereduceerd van 104 tot 60.
Indien er geen toename van de meldingen zou zijn geweest zou wachtlijst forser teruggelopen zijn.

Ingezette formatie: Vanaf 1 april op formatie. Vanaf 1 januari in opbouw vooruitlopend op toekenning subsidie 30 maart (pos. Advies DB 11 maart).

Verbeterplan Veilig Thuis Hollands Midden n.a.v. inspectierapport nov. 2015 en stand van zaken op 1 maart '16.

Inleiding

In oktober 2015 hebben de inspecties onderzoek gedaan bij Veilig Thuis Hollands Midden.

Doel van het onderzoek was om te bepalen in hoeverre Veilig Thuis Hollands Midden:

- voldoet aan (wettelijke) randvoorwaarden
- zicht houdt op de veiligheid en er voor zorgt dat acuut onveilige situaties worden opgeheven
- voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van de taken te kunnen realiseren.

Het onderzoek bij Veilig Thuis Hollands Midden is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2015. Er werd getoetst aan de hand van drie criteria (randvoorwaarden, veiligheid en organisatie) die weer zijn onderverdeeld in 24 verwachtingen.

De inspecties stellen dat Veilig Thuis Hollands Midden aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen.

Op 23 november 2015 heeft de inspectie het vastgestelde rapport van dit onderzoek aan Veilig Thuis Hollands Midden aangeboden. Bij 15 van de 24 verwachtingen uit het toetsingskader wordt voldaan aan de verwachtingen. Op drie van de criteria scoort Veilig Thuis Hollands Midden voldoende, op twee criteria matig en op twee criteria nog onvoldoende.

Het meest urgente verbeterpunt is de opgelopen wachttijd/wachttijden bij het uitvoeren van de onderzoeken.

Naar aanleiding van de resultaten uit het onderzoek, kreeg Veilig Thuis Hollands Midden de opdracht om vóór 1 januari 2016 een verbeterplan op te stellen. Hierin moet staan welke concrete maatregelen op welke termijn worden getroffen om te kunnen voldoen aan alle 24 verwachtingen. Het verbeterplan

Veilig Thuis Hollands Midden heeft het verbeterplan opgesteld en op 18 december 2015 naar de inspectie verzonden.

In het plan staat een aantal verbeterpunten dat wordt opgepakt in samenwerking met Veilig Thuis Haaglanden, Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid en Rotterdam. Maar er staan ook verbeterpunten in die landelijk opgepakt worden in het netwerkoeverleg managers Veilig Thuis. Dit is nodig, omdat oplossingen beter te realiseren zijn binnen de huidige kaders en mogelijkheden.,.

In de volgende pagina's wordt per verbeterpunt aangegeven wat vanaf 1 maart 2016 de stand van zaken is van Veilig Thuis Hollands Midden . Uit dit overzicht blijkt, dat Veilig Thuis Hollands Midden op 1 maart voldoet aan 18 van de 24 verwachtingen. Aan de andere verbeterpunten wordt momenteel hard gewerkt en op twee onderdelen wordt op landelijk niveau naar oplossingen gezocht.

Verbeterpunten	Verbeteracties dd 18 dec. 2015	Stand van zaken 1 maart 2016
<p>T.a.v. Criterium 1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar. a) Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis. b) Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar.</p>		
<p>1. <i>de medewerkers van de bereikbaarheidsdienst van de drie Veilig Thuis organisaties moeten rechtstreeks in elkaars registratiesysteem kunnen.</i></p>	<p>In de loop van januari 2016 gaan de drie VT organisaties hetzelfde registratiesysteem gebruiken. Technisch zal worden gerealiseerd dat, met in achtname van de wet- en regelgeving rond privacy, de medewerkers van de bereikbaarheidsdienst in elkaars registratiesysteem kunnen. Naar verwachting wordt de datamigratie (gegevens van huidige registratiesystemen naar het nieuwe) begin februari gerealiseerd.</p>	<p>Toegang tot elkaars registratiesysteem staat gepland voor 1 april. Tot die tijd wordt gewerkt met een achterwacht om in voorkomende gevallen, gegevens op te kunnen halen.</p>
<p>2. <i>De bereikbaarheid en beschikbaarheid voor volwassen zaken buiten kantooruren, evenals de crisisinterventie voor deze zaken buiten kantooruren, is belegd bij Rosa Manus. Er moet voor volwassenen 24/7 een medewerker inzetbaar zijn voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis.</i></p>	<p>VT HM mag bereikbaarheid en beschikbaarheid voor volwassenen zaken buiten kantooruren niet bij Rosa Manus beleggen.</p> <p>Veilig Thuis gaat deze meldingen zelf in behandeling nemen. Met de andere twee VT organisaties is overleg geweest en er zullen hierover afspraken worden gemaakt. Hiervoor wordt nagegaan om hoeveel meldingen volwassen het gaat bij de 3 VT's buiten kantoor tijden en of dit aanleiding zal geven voor uitbreiding van het team die bereikbaarheidsdienst doet. Daarnaast zullen met ketenpartners zo nodig aanvullende afspraken worden gemaakt voor het in gang zetten van de vervolgstappen na melding buiten kantoor tijden (bijv. met de vrouwenopvang).</p>	<p>Met VT Haaglanden en VT Zuid-Holland Zuid, waarmee gezamenlijk de bereikbaarheidsdienst wordt uitgevoerd, is dit nog in voorbereiding. Tot die tijd zal Rosa Manus de dienstverlening uitvoeren.</p>
<p>3. <i>Hoewel de vertrouwensartsen bereid zijn om buiten kantoor tijden, in eigen tijd, bereikbaar te zijn, is dit niet geformaliseerd.</i></p>	<p>Er wordt onderzocht of hier een regionale of landelijke oplossing voor kan komen.</p> <p>Regionaal zullen Veilig Thuis Hollands Midden, VT Haaglanden, VT Zuid-Holland Zuid en VT Rotterdam onderzoeken of het haalbaar is een gezamenlijk bereikbaarheidsdienstrooster voor vertrouwensartsen voor de VT's in Zuid-Holland te realiseren. De 3 VT's zorgen daarnaast dat dit onderwerp geagendeerd wordt op het landelijk netwerkoverleg managers VT in januari 2016.</p>	<p>Dit is op 21 januari landelijk besproken in het managers overleg VT. Er zijn oplossingen besproken die komende maanden verder worden onderzocht op haalbaarheid.</p>

T.a.v. Criterium 1.2 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

a) Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.

b) Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.

<p>4. <i>Veilig Thuis Hollands Midden heeft onvoldoende personeel om de instroom aan te kunnen. Triage lukt binnen 5 dagen. Bij zaken met volwassenen lukt het om binnen 5 dagen het onderzoek te beginnen. Bij zaken met kinderen start het onderzoek echter niet standaard binnen vijf dagen.</i></p>	<p>Er is subsidie aangevraagd voor extra formatie om de instroom aan te kunnen. Op dit moment kan, dankzij de extra formatie die is ingezet, de instroom worden bijgehouden. Verwacht wordt dat voorzetting van de subsidie voor 2016 wordt toegekend.</p>	<p>Zie toelichting onder 5.</p>
<p>5. <i>Het lukt onvoldoende om onderzoeken binnen tien weken af te sluiten.</i></p>	<p>Naast bovenstaande wordt extra formatie ingezet om de achterstand weg te werken. Er staan 100 zaken op de wachtlijst. Er worden tijdelijk 2 extra medewerkers aangesteld om deze achterstand weg te werken. Deze twee medewerkers worden toegevoegd aan een apart team die is gevormd om de achterstand weg te werken.</p>	<p>Er staan 104 casussen op de wachtlijst, waarvan de langst wachtende van half december 2015 is. Conclusie: Het aantal op de wachtlijst is nagenoeg gelijk gebleven, de wachttijd voor de langst wachtenden is gehalveerd.</p> <p>Toelichting: Er is een forse slag geslagen in de eerdere wachtlijst en in de wachttijd, maar de formatie is nog ontoereikend om de instroom van meldingen te verwerken. Met de centrumgemeenten lopen gesprekken over tijdelijke en structurele uitbreiding van formatie. Overleggen met alle 19 gemeenten zijn gepland. Recent is er nog een extra medewerker aangesteld en toegevoegd aan het team om de achterstand weg te werken.</p>

<p>T.a.v. Criterium 1.3 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende materieel.</p> <p>a) Veilig Thuis beschikt over één registratiesysteem. b) Het registratiesysteem ondersteunt het werkproces. c) De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.</p>		
<p>6. <i>Veilig Thuis Hollands Midden beschikt nog niet over één registratiesysteem voor alle werkzaamheden, zowel op het gebied van kindermishandeling als huiselijk geweld.</i></p>	<p>VT heeft registratiesysteem Conclusion aangeschaft. Alle werkinstructies zijn ingevoegd in Conclusion. Medewerkers zijn in november geschoold in het registratiesysteem. Vanaf januari 2016 wordt door iedereen met dit systeem gewerkt. Naar verwachting wordt de datamigratie (gegevens van huidige registratiesystemen naar Conclusion) begin februari gerealiseerd. De huidige registratiesystemen blijft tot die tijd nog beschikbaar voor raadplegen informatie.</p>	<p>Gerealiseerd.</p>
<p>7. <i>VT HM hanteert geen richtlijnen voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis, bijvoorbeeld bij een recente verhuizing van een gezin of huishoudens.</i></p>	<p>VT heeft richtlijnen gemaakt en ingevoerd in de werkinstructies. Daarnaast zal op het landelijk netwerkoverleg managers VT dit onderwerp worden geagendeerd om mogelijk te komen tot eenduidige landelijke richtlijnen.</p>	<p>Gerealiseerd. Er zijn landelijke afspraken van kracht over de overdracht van informatie.</p>
<p>T.a.v. Criterium 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.</p> <p>a) Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens. b) Professionals beoordelen de veiligheid in multidisciplinair verband.</p>		
<p>8. <i>Medewerkers hebben niet in alle zaken een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens. In de zaken die op de wachtlijst voor onderzoek staan hebben de medewerkers geen actueel beeld van de veiligheid. In de zaken die in onderzoek zijn hebben de medewerkers dit wel.</i></p>	<p>Zie maatregel verbeterpunt 4. Indien de wachtlijst weg is, is VT in staat om een actueel beeld te vormen van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.</p>	<p>Elke nieuwe melding wordt dagelijks beoordeeld op urgentie waarbij ook verdere triage wordt uitgevoerd. Dit houdt in dat er een beoordeling wordt gemaakt op direct gevaar, op ernst van de onveiligheid en op complexiteit van de problematiek. Dit wordt onder andere gedaan door de inhoud (aard en ernst) te beoordelen en informatie te checken in de eigen systemen, de Raad voor de kinderbescherming, eventueel politie en/ of andere hulpverlening is betrokken. Op basis van de beschikbare informatie wordt een risicotaxatie gemaakt. Vervolgens wordt bepaald of direct handelen of spoed noodzakelijk is. Hier wordt vervolgens naar gehandeld. Dit betekent dus dat elke</p>

<p><i>Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet bij alle meldingen informatie opvraagt bij de politie over alle leden van het gezin of huishouders die betrokken zijn bij de melding.</i></p>	<p>Het opvragen van informatie voor <i>alle</i> meldingen is logistiek voor de politie tot op heden niet te realiseren. VT doet dit nu selectief en heeft hierover sluitende en goed lopende afspraken met de politie. Zowel landelijk als regionaal is dit onderwerp geagendeerd om te komen tot afspraken.</p>	<p>dag, als hiertoe aanleiding is, in nieuwe en lopende casussen geprioriteerd wordt. Dagelijks worden de meldingen die hiervoor in aanmerking komen besproken met het crisisteam en het Jeugd Preventie Team (inmiddels beide behorend bij de sector MZVT van de RDOG Hollands Midden) en dan ook overgedragen Met alle gezinnen die zijn gemeld wordt contact opgenomen door VT zelf. Hierbij wordt de actuele situatie doorgenomen om zicht te krijgen op het welbevinden en de veiligheid van de kinderen. Naar gelang de informatie die dit oplevert wordt vervolgactie uitgezet (bijv. naar betrokkenen in netwerk) en/of vervolgspraken gemaakt.</p> <p>Op dit moment nog geen termijn te stellen, kan alleen in samenwerking met politie. Wordt ook landelijk besproken in het managers overleg.</p>
<p><i>9. Bij complexe casuïstiek wordt niet altijd een vertrouwensarts of gedragswetenschapper betrokken. Veilig Thuis Hollands Midden beoordeelt de veiligheid wel altijd intercollegiaal.</i></p>	<p>Bestaande werkinstructie is aangescherpt en besproken in de teams. De werkinstructie wordt betrokken bij alle fasen van het werkproces, met name in de triage, het plan van aanpak in de onderzoeksfase en bij het inzetten van vervolgtrajecten. In deze fasen moet worden aangegeven of een vertrouwensarts, gedragswetenschapper, dan wel collega of externe professional betrokken moet worden. De werkinstructies zijn ook geïntegreerd in het nieuwe registratiesysteem. Bij het afsluiten van elke casus vindt een procescontrole plaats of de instructie is opgevolgd. Zo niet, wordt hierop actie ondernomen.</p>	<p>Gerealiseerd.</p>