

DIGITALE VERZENDING

Aan de voorzitter en leden van het College van Burgemeester en Wethouders;
Aan de voorzitter en leden van de Gemeenteraad

Datum 2 april 2025
Ons kenmerk 250401-0080
Contactpersoon bestuurssecretariaat@vggm.nl
t.a.v. Mevr. R. Wildenberg

Van: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden –
Ambulancezorg Gelderland-Midden

Onderwerp Raadsinformatiebrief ontwikkelingen responstijden Ambulancezorg Gelderland-Midden

Geacht college van burgemeester en wethouders, en voorzitter en leden van de gemeenteraad,

Graag informeren wij u met deze brief over de ontwikkelingen rondom de responstijden van de ambulancezorg en het ingezette verbeterplan in onze regio Gelderland-Midden.

Inleiding

Ambulancezorg Gelderland-Midden (AGM) maakt onderdeel uit van de gemeenschappelijke regeling Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM). De financiering verloopt via zorgverzekeraars. Zij maken afspraken over het budget en de taakstelling van AGM. AGM werkt dagelijks aan het leveren van goede en snelle zorg, verleend door de juiste zorgverlener en op de juiste plaats. Op dit moment zien we steeds vaker dat aandacht is voor de responstijden van ambulances in Nederland. Sinds de jaren '70 bestaat hiertoe een planningsnorm waarin het streven is om in 95% van de spoedritten binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Landelijk zien we dat sinds 2021 dit percentage afneemt. Dat is ook in Gelderland-Midden het geval.

Wat is een responstijd?

De responstijd wordt berekend vanaf het moment dat de meldkamer ambulancezorg de oproep van een 112-beller krijgt, tot het moment dat een ambulance bij de patiënt is. Voor de meest spoedeisende ritten zijn tijden gesteld voor elk onderdeel in dat proces: 2 minuten om op de meldkamer uit te vragen wat er aan de hand is, 1 minuut om de dichtstbijzijnde ambulance te alarmeren en 12 minuten aanrijtijd. Dat brengt het geheel op 15 minuten.

VGGM verzorgt Ambulancezorg, Brandweer, GGD en GHOR voor de gemeenten van Gelderland-Midden



Nieuwe urgentie-indeling sinds 2024

Naast de responstijd van een ambulance zijn er nog 22 andere indicatoren om de prestaties van een ambulancezorg te meten, zoals medische beoordeling, patiënttevredenheid en kwaliteit van de afhandeling op de meldkamer (alle kwaliteitsnormen zijn opgenomen in het Kwaliteitskader ambulancezorg 2.0). De responstijd laat enkel zien hoe snel een ambulance ter plaatse is. De kwaliteit van de geleverde zorg gaat over veel meer: ambulancemedewerkers kunnen namelijk al veel medische handelingen op locatie uitvoeren. (Dit in tegenstelling tot 1974, waarin de planningsnorm voor responstijden is gedefinieerd.) Daarnaast is in lang niet alle situaties waar we hulp verlenen snelheid van levensbelang. Daarom werken we sinds 2024 landelijk met een verbeterde 'urgentie-indeling' waarin zeven urgenties benoemd zijn. Deze indeling helpt om onze zorg beter af te stemmen op de ernst van de situatie. De urgenties lopen van A0 (meeste spoed) tot C2 (zelfzorgadvies aan de patiënt).

- A0: wordt door onze meldkamer gegeven aan levensbedreigende situaties, zoals verstikkingen, reanimaties of grote bloeding. De ambulance rijdt met de hoogste spoed.
- A1: wordt door onze meldkamer gegeven aan andere spoedgevallen, die minder urgent dan A0 zijn.

Bij zowel A0 als A1 rijden onze ambulances altijd met optische en geluidssignalen (zwaailicht en sirene).

Hoe presteren wij op spoedritten?

In 2024 waren we bij 85% van de A1-ritten en 93% van de A0-ritten binnen 15 minuten bij de patiënt. In 2023 zien we een sterkere daling in de A1-cijfers dan in andere jaren. Een mogelijke verklaring is de verhuizing van onze meldkamer, naar de meldkamer Oost-Nederland. Bij de responstijden spelen ook ervaringsopbouw bij nieuwe medewerkers, dataregistratie, werkwijzen en werkprocessen op de meldkamer en de spreiding van onze ambulances over de regio een rol. In 2025 werken we aan de structurele verbetering van de responstijd, vanzelfsprekend met behoud van onze goede kwaliteit van zorg.

Verbeterplan in 2025

Ons doel is om eind 2025 een verbetering te laten zien op de responstijden. We zetten primair in op drie verbeterpunten:

1. **Optimaliseren van het ambulanceproces**
 - We registreren en analyseren data om te zien waar tijd 'verloren' gaat.
 - We vergelijken onze prestaties met andere (vergelijkbare) regio's en trekken daar lessen uit.
 - We gaan na of we daadwerkelijk de juiste urgenties aan de ritten toekennen.
 - Op basis van deze inzichten verbeteren we onze werkwijze.
2. **Optimaliseren vakbekwaamheid en werkwijzen**
 - We bouwen aan ervaring en optimaliseren werkwijzen op de meldkamer, en blijven investeren in de aanwas van nieuwe medewerkers, zodat we nu en in de toekomst aan de groeiende vraag aan ambulancedienstverlening kunnen voldoen.

- We onderzoeken met een externe partij of het huidige dienstrooster kan worden verbeterd en wat dat bij kan dragen aan de verbetering van de tijden.

3. Slimmere spreiding van ambulances

- We onderzoeken of onze ambulances op elk moment van de dag op de juiste plekken staan
- We houden rekening met verkeersdrukte, wegwerkzaamheden en andere factoren.
- We onderzoeken of we ambulances flexibeler kunnen verplaatsen om overal sneller te zijn en doen daar voorstellen toe die zich vertalen in werkwijzen voor de meldkamer.

Kwaliteit van zorg

Dagelijks zet AGM zich in voor het leveren van goede acute medische hulp. Ondanks de uitdagingen met betrekking tot responstijden, blijven patiënten zeer tevreden over de kwaliteit van de ambulancezorg. Uit onderzoek blijkt dat patiënten onze zorg gemiddeld beoordelen met een ruime 9. Wij vinden het belangrijk dat onze ambulances snel aanwezig kunnen zijn als elke seconde telt (inzet op de nieuwe A0-urgentie).

Rol van gemeenten

In gevallen van grote spoed is een sluitend AED- en burgerhulpverleners-netwerk van grote meerwaarde. Dit draagt aantoonbaar fors bij aan snellere zorgverlening bij spoedgevallen. Infrastructurele ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op onze responstijden. Om te voorkomen dat (bijvoorbeeld) verkeersremmende maatregelen onbedoeld een negatieve impact hebben op onze responstijden, blijven we hierover graag in gesprek met gemeenten.

Tot slot

Het behouden van de goede kwaliteit van onze zorg en het verbeteren van onze responstijden vragen structurele aandacht. Het komende jaar zetten wij in op acties die de trend van de afnemende responstijden stabiliseert en een groei laat zien. Dat doen wij door het nemen van gerichte maatregelen. Wilt u meer weten over Ambulancezorg Gelderland-Midden? Kijkt u dan op onze website: www.ambulancezorggm.nl

Met vriendelijke groet,

Henk Bril
Directeur Publieke Gezondheid/ RAV

Janice Meerenburgh
Afdelingsmanager Ambulancezorg Gelderland-Midden