



Jaarverslag 2007

RAD **Hollands** Midden

16118

112



RAD Hollands Midden
Postbus 121
2300 AC, Leiden
WWW.RADHM.nl

Redactie:

Johan van Rhijn

Fotografie:

Judith Knecht

Arie van Dijk

Mark van Rhijn

Ontwerp en druk:

Barning Grafische Producten

Juli 2008

Copywrite gegevens:

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAD Hollands Midden.



Jaarverslag 2007

RAD **Hollands** Midden



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 4 |
| 1. Organisatie | 6 |
| <i>Bestuur RDOG HM</i> | |
| <i>Directie en management RDOG HM</i> | |
| <i>Organigram 2007</i> | |
| <i>Profiel</i> | |
| <i>Normen en wettelijke eisen</i> | |
| <i>Spreiding</i> | |
| <i>Uitbreiding paraatheid</i> | |
| <i>RAV</i> | |
| 2. Strategie en beleid | 9 |
| <i>Missie en visie</i> | |
| <i>INK</i> | |
| <i>RAP 2007-2011</i> | |
| <i>Brancheorganisatie</i> | |
| 3. Medewerkers | 11 |
| <i>Personeelsbestand</i> | |
| <i>Personeelsbeleid</i> | |
| <i>Arbeidsverzuim</i> | |
| <i>Scholing</i> | |
| <i>MTO</i> | |
| <i>Bedrijfsopvang</i> | |
| <i>Arbo</i> | |
| <i>Incidentmeldingen</i> | |
| 4. Materiaal en middelen | 15 |
| <i>Scholingsmaterieel</i> | |
| <i>Verbruiksartikelen</i> | |
| <i>Huisvesting</i> | |
| <i>Wagenpark</i> | |
| <i>Brancards</i> | |
| <i>MDT</i> | |
| <i>C 2000</i> | |
| 5. Processen | 18 |
| <i>LPA 7</i> | |
| <i>Audits</i> | |
| <i>Kwaliteitsmanagementsysteem</i> | |
| <i>MARAP</i> | |
| <i>Innovaties</i> | |
| <i>Onderzoeken</i> | |
| 6. Patiënt en maatschappij | 19 |
| <i>Patiëntencontact</i> | |
| <i>Meldingen en klachten</i> | |
| <i>Maatschappij</i> | |
| <i>Samenwerking in de zorgketen</i> | |
| <i>LMAZ</i> | |
| <i>Samenwerking in de veiligheidsketen</i> | |
| 7. Bestuur en financiers | 22 |
| <i>Productie</i> | |
| <i>Prestaties</i> | |
| Bijlagen | 24 |
| <i>Bijlage 1: Financiële verantwoording</i> | |
| <i>Bijlage 2 a: Prestaties in gedetailleerde weergave</i> | |
| <i>Bijlage 2 b: Prestaties op gemeenteniveau</i> | |
| <i>Bijlage 3 a: Standplaatsen RAD Hollands Midden anno 2006/ 2007</i> | |
| <i>Bijlage 3 b: Gerealiseerde wijziging standplaatsen eind 2007/ begin 2008</i> | |
| <i>Bijlage 4 Afkortingenlijst</i> | |

Voorwoord



Werkbezoek Minister Ab Klink (VWS) RAD HM

Ambulancezorg is mensenwerk. Werk voor mensen, werk door mensen. Voor de RAD Hollands Midden draait dat mensenwerk om het leveren van verantwoorde zorg. Dat betekent dat in de hele regio op tijd, kwalitatief goede zorg geleverd wordt met de juiste middelen en door goed opgeleide, bekwame medewerkers. Dat komt ook terug in ons motto: Goede ambulancezorg redt mensenlevens; daar spannen wij ons voor in!

Het stroomlijnen van de interne organisatie, wat de RAD zichzelf ten doel had gesteld, is in het afgelopen jaar voortvarend opgepakt. De eenwording binnen de RDOG is daarvoor een belangrijke aanleiding geweest. Om de organisatie beter te richten is er voor gekozen om terug te keren naar de basis. Samen met het management en de staf tijd is stilgestaan bij het bestaansrecht van de RAD Hollands Midden; de missie en visie zijn opnieuw geformuleerd.

Het is in meerdere opzichten goed geweest kritisch naar de eigen organisatie te kijken. Het maakte het onder meer mogelijk om het beleid vanuit een solide basis te (her)formuleren.

De prestaties van de RAD Hollands Midden zijn in 2007 goed geweest. Ondanks een flinke productiestijging (van bijna 10%) in met name het laatste kwartaal, zijn we in staat gebleken te voldoen aan de norm. In 95,6% van de A1-ritten was de ambulance binnen de normtijd op de plaats van het incident. De totale productie van 2007 oversteeg de prognose, waarin al een stijging van het rittenaanbod was voorzien van 2%, met nog eens 2,7%.

Zonder de gemotiveerde medewerkers van de RAD Hollands Midden waren we niet in staat geweest deze prestatie neer te zetten. Hun toewijding en deskundigheid heeft bijgedragen aan de goede resultaten.

Ook landelijk gezien heeft de RAD Hollands Midden zich van de goede kant laten zien. Medio 2007 heeft Ambulancezorg Nederland een rapport uitgebracht getiteld 'Ambulances in-zicht, 2006'. Het rapport maakt de vergelijking mogelijk tussen ambulancediensten/ RAV'en in Nederland. De RAD Hollands Midden kan die vergelijking goed doorstaan. In diverse opzichten heeft de organisatie aanzien verworven binnen de



Demonstratie LUCAS door medewerkers RAD aan minister Ab Klink

ambulancezorgsector in Nederland. Voor de patiënt betekent dit, dat in onze regio vertrouwd kan worden op het tijdig beschikbaar zijn van een ambulance.

Minister Klink heeft op 26 november 2007 een werkbezoek afgelegd aan de RAD Hollands Midden. Hij was met name gericht op het primaire proces en de innovaties binnen de ambulancezorg in Nederland. Alle ambulancediensten waren uitgenodigd om hun vernieuwingen te presenteren. De minister heeft concreet kunnen zien welke middelen de meldkamercentralist en ambulancemedewerker tot hun beschikking hebben en hoe ambulances worden aangestuurd. Hij heeft van dit alles met belangstelling kennis genomen en zijn waardering uitgesproken voor de ambulancesector in zijn geheel en de gastvrijheid van de RAD Hollands Midden in het bijzonder.

In 2007 is de WAZ aangehouden in de Eerste Kamer der Staten Generaal omdat men die gelijktijdig met de wetgeving rondom de veiligheidsregio wil behandelen. Het gevolg hiervan is dat er nog altijd onzekerheid bestaat over de nieuwe wet en meer specifiek over de concessieverlening en de externe (wetgevende) druk om een RAV te vormen. Optimale afstemming tussen MKA en ambulanceprocessen is essentieel voor de gezamenlijk geleverde dienst. Samenvoegen van MKA en ambulancedienst in een RAV zorgt er voor dat afstemming eenvoudiger wordt.

De RAD Hollands Midden functioneert al zoveel mogelijk in de geest van de nieuwe WAZ en de WVR. Hiermee loopt de RAD voorop in Nederland. Naar verwachting zal de invoering van de WAZ voor de RAD dan ook geen grote consequenties hebben.

De komende jaren wil de RAD zich toelagen op de verdere professionalisering en stroomlijning van de organisatie. Een belangrijke aanzet hiertoe is in 2007 gegeven met de herziening van het kwaliteitssysteem. Een nog sterkere inbedding van dat systeem in de hele organisatie is essentieel in dit proces en zal ook in 2008 de volle aandacht krijgen. Ik zie de toekomst met vertrouwen tegemoet. Wij blijven de patiënt centraal stellen door het aanbieden van verantwoorde ambulancezorg.

P. Haasbeek

Algemeen Manager
RAD Hollands Midden

Organisatie



Bestuur RDOG HM

De RAD maakt als sector deel uit van de RDOG Hollands Midden. Andere sectoren zijn de GGD en de GHOR. Het Algemeen Bestuur van de RDOG, bestaande uit de portefeuillehouders zorg van de 29 gemeenten in de regio Hollands Midden, draagt de verantwoordelijkheid voor de ambulancezorg in Hollands Midden. Een zevental leden vormt het Dagelijks Bestuur. De samenstelling van het Dagelijks Bestuur, is als volgt:

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| - Dhr. W.J. van Duijn | Katwijk (voorzitter) |
| - Mevr. G. van den Berg | Leiden |
| - Mevr. E.G.E.M. Bloemen | Zoeterwoude |
| - Dhr. R.P.A. v.d. Haterd | Nederlek |
| - Dhr. N. Jonker | Ter Aar |
| - Mevr. M. Suijker | Gouda |
| - Mevr. T. Venrooy | Nieuwerkerk a/d IJssel. |

In het Algemeen en Dagelijks Bestuur zijn voor wat de sector RAD betreft de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

| | |
|-----------|--|
| Januari | convenant burenhulp Zuid-Holland |
| Februari: | financiële verantwoording |
| Juni: | begroting |
| November: | stand van zaken rond de FLO uitbreiding vergunning met een aanhangsel uitbreiding parate uren. |

Directie en management RDOG HM

Directie RDOG

S. de Gouw directeur; portefeuillehouder sector RAD
J. Bernsen directeur

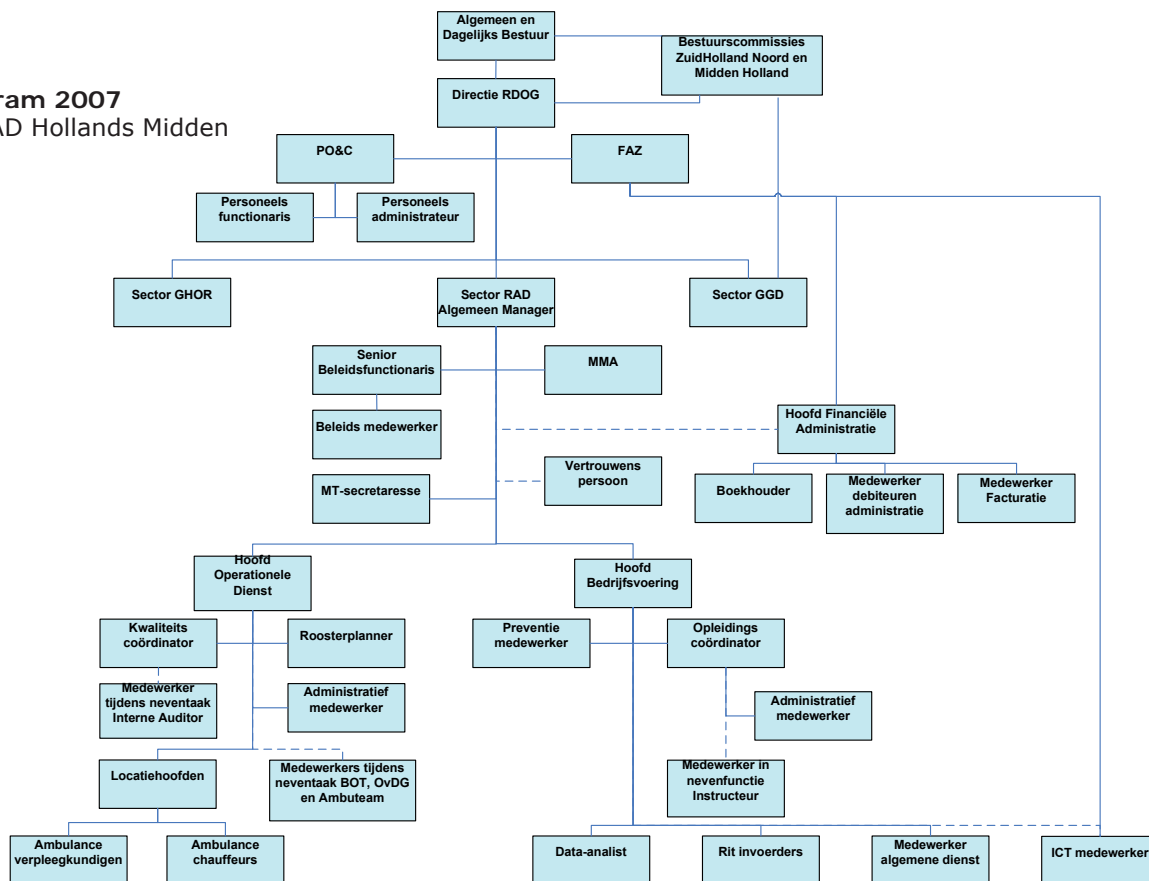
Managementteam sector RAD:

P. Haasbeek algemeen manager
A.L. de Jong hoofd bedrijfsvoering
J. de Waard hoofd operationele dienst

Adviseurs sector RAD:

J. de Nooij medisch manager ambulancezorg
S. Pellegrino hoofd administratie
J. van Rhijn senior beleidsfunctionaris.

Organigram 2007 Sector RAD Hollands Midden



Figuur 1 Organigram sector RAD Hollands Midden

Profiel

De RAD Hollands Midden bestaat sinds 1 juli 2004. Sedert 1 januari 2006 is de RAD als sector onderdeel van de RDOG Hollands Midden. De sectoren worden vanuit de RDOG ondersteund door twee stafafdelingen: PO&C en FAZ. Onderlinge dienstverleningsafspraken tussen de centrale ondersteunende stafafdelingen en de sectoren vastgelegd.

De organisatiestructuur van de sector RAD is in 2007 verbeterd. Binnen de organisatie was een heldere afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden nodig. In 2006 is een verbetertraject gestart om op dit punt duidelijkheid te scheppen binnen de organisatie. In 2007 zijn hieromtrent concrete afspraken gemaakt tussen MT, leidinggevend en stafleden.

In 2006 hadden twee clustermanagers zowel beleid als uitvoering in hun takenpakket. De scheiding van beleid en uitvoering in de top van organisatie van de RAD Hollands Midden was in het kader van de heldere afbakening wenselijk. De ene clustermanager werd verantwoordelijk gesteld voor de aansturing van het primaire proces, de andere voor het adviseren rondom het sectorbeleid. Er werden hiermee twee nieuwe functies gecreëerd, t.w.: hoofd operationele dienst en senior beleidsfunctionaris.

Normen en wettelijke eisen

De RAD is sinds 2005 een HKZ-gecertificeerde ambulancedienst en voldoet aan de gestelde normen, wettelijke eisen en regelgeving. In 2007 is het kwaliteitssysteem grondig herzien. De RAD is in maart 2008 door een extern bureau geaudit en is opnieuw gecertificeerd.

Spreiding

In cluster Oost (regio rond Gouda en Alphen) zijn conform het huisvestingsplan de voorwaarden geschapen voor een aanzienlijke verbetering van de prestaties. De provincie heeft een vergunning verleend voor de uitbreiding van het aantal standplaatsen van 8 naar 9. Door verschuiving van de standplaatsen en toevoeging van een extra standplaats in Moordrecht worden betere prestaties verwacht. Begin 2008 zullen de nieuwe en verschoven standplaatsen operationeel zijn. De effecten van deze verschuivingen zullen na de realisatie op de voet worden gevolgd.

In de Bollenstreek en Leiden dient de verdere uitwerking van het huisvestingsplan nog plaats te vinden.

Uitbreiding paraatheid

Door de uitbreiding van het aantal standplaatsen is een herziening van het rooster nodig. Ook het aantal parate uren wordt verhoogd met de herindeling van cluster Oost. Daardoor wordt het nodig om het wagenpark in dit deel van de regio uit te breiden met een extra ambulance. In 2007 is daarom een 29e aanhangsel bij de vergunning voor ambulancevervoer aangevraagd.

RAV

De MKA is de belangrijkste ketenpartner van de RAD. Beider primaire processen zijn sterk met elkaar verweven, er is sprake van wederzijdse afhankelijkheid.

De MKA is ondergebracht in een andere gemeenschappelijke regeling (GR Regionale Brandweer HM/ GHOR HM) dan de RAD. De uitvoering van de MKA-functie is onderdeel van de GMK van de Politie Hollands Midden. De toezichthouderrol wordt vervuld op basis van de GR Regionale Brandweer GHOR. Met de MKA zijn wederzijdse afspraken en verwachtingen vastgelegd in een SLA. Daardoor functioneren MKA en RAD als het ware als een RAV!



Post Moordrecht

Strategie en beleid



Post Nederlek

Missie en visie

De missie en visie van de RAD vormen het vertrekpunt voor het meerjarenbeleid van de RAD Hollands Midden.

De missie van de RAD luidt:

De RAD Hollands Midden biedt verantwoorde ambulancezorg¹ -uniform, zichtbaar en toonaangevend- t.b.v. de regio Hollands Midden.

De missie is nader uitgewerkt in de visie.

De RAD Hollands Midden:

- zorgt voor een optimale spreiding van de standplaatsen
- draagt zorg voor een optimale paraatheid ten behoeve van spoedeisende ambulancezorg
- zorgt voor een optimale afstemming tussen vraag naar en beschikbaarheid van ambulancezorg
- optimaliseert haar samenwerking met de partners in de veiligheidsregio
- zet de beschikbare financiële middelen maximaal in voor ambulancezorg
- gaat effectief en efficiënt met de beschikbare middelen om
- treedt actief op bij schaalvergroting om de positie van de patiënt in onze regio te borgen
- draagt zorg voor een optimale positionering van de RAD binnen de RDOG
- rust haar personeel toe met kennis en middelen, om optimaal te kunnen functioneren
- draagt vanuit haar positie bij aan versterking van de zorgketen binnen de regio
- innoveert het product en proces van ambulancezorg en ontwikkelt nieuwe diensten
- zet HRM instrumenten in om de talenten van de medewerkers te ontplooiën
- levert een bijdrage aan specifieke projecten van charitatieve instellingen
- participeert actief in de keten van geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen
- is zichtbaar binnen de regio door maatschappelijk betrokken te zijn.

Verantwoorde ambulancezorg

De RAD Hollands Midden ontleent haar bestaansrecht aan de zorg die zij levert. Missie en visie zijn gericht op het creëren van de meest optimale (materiële en immateriële) omstandigheden om deze zorg te kunnen leveren. Verantwoorde ambulancezorg is de basis voor het beleid van de RAD.

1. Voor het begrip "verantwoorde ambulancezorg" verwijzen wij naar de landelijke standaard, zoals deze is omschreven in de nota "met zorg verbonden" van het ministerie van VWS (1997)

Uniform

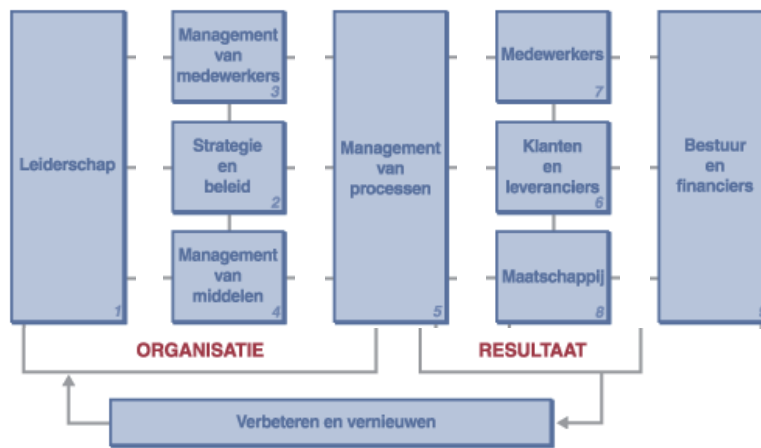
De uniformering van werkspraken, materiaal en apparatuur draagt bij aan de efficiency en effectiviteit van de organisatie en de herkenbaarheid. Uniformiteit betekent voor de RAD eveneens dat iedereen in de regio Hollands Midden overal en tijdig dezelfde hoge standaard aan ambulancezorg mag verwachten.

Zichtbaar

De RAD is zichtbaar voor de burger door promotionele activiteiten en/of demonstraties). Daarmee wordt bijgedragen het gevoel van veiligheid en welbevinden van burgers. Ook wil de RAD transparant zijn over haar bedrijfsvoering. Daarmee wordt richting bestuur, financiers en burgers helderheid verschaft over de wijze waarop gemeenschapsgeld wordt ingezet.

INK

De RAD Hollands Midden heeft in 2006 de keuze gemaakt om het INK-management model te gaan gebruiken. Doel van het implementeren van dit model is om op een gestructureerde wijze te werken aan het verbeteren van de bedrijfsvoering. In 2007 is begonnen met de implementatie van het INK model in de beleidsdocumenten. In de komende jaren zal dit nog verder uitgewerkt en toegepast worden.



Figuur 2: Het INK-model

RAP 2007-2011

In 2007 is een nieuw RAP 2007-2011 opgesteld conform de wettelijke verplichting. Het RAP verwoordt het meerjarenbeleid van de sector RAD. Jaarlijks worden, met als basis het meerjarenbeleid/RAP een jaarplan en activiteitenplannen opgesteld, waarin nadere uitwerking plaatsvindt.

Het RAP is vastgesteld door het bestuur van de RDOG, is ter vaststelling aangeboden aan de provincie Zuid Holland en heeft de instemming van de Onderdeelscommissie van de Ondernemingsraad en het Cliëntenberaad verkregen.

Brancheorganisatie

Zeven organisaties zijn opgegaan in één landelijke sectorale organisatie, AZN. Een goede ontwikkeling omdat de ambulancezorg zich hiermee duidelijker positioneert. De nieuwe organisatie wil alle geledingen binnen de ambulanceorganisaties optimaal ondersteunen en als één aanspreekpunt naar buiten treden. In de sectorale organisatie worden inhoudelijke thema's en activiteiten beter op elkaar afgestemd.

De RAD is binnen AZN vertegenwoordigd in het Algemeen Bestuur en in een drietal landelijke programmaraden (Sturing en Financiering, Kwaliteit en ICT).

Met het reeds genoemde rapport 'Ambulances In-zicht 2006' is landelijke benchmarking een feit. Bij de totstandkoming daarvan bleek dat nog niet alle gegevens van de verschillende diensten onderling vergelijkbaar zijn. Dit komt door kleine verschillen in definiëring en door het gebruik van verschillende meetinstrumenten. Door verdere verfijning van de definiëring van aan te leveren meetgegevens wordt de vergelijking over steeds meer onderdelen mogelijk. De benchmarking wordt in het komende jaar uitgebreid met medisch inhoudelijke gegevens. De RAD stelt alles in het werk om de zuiverheid van de gegevens uit verschillende databronnen binnen de organisatie verder te verbeteren en meer managementinformatie te genereren. In november 2007 is hiertoe een data-analist aangesteld.

Medewerkers



Post Nederlek

Personeelsbestand

Het totale personeelsbestand bestond in 2007 uit 183 medewerkers. De formatie ambulancemedewerkers is uitgebreid omwille van de uitbreiding in de paraatheid. De toename van het aantal medewerkers is niet in onderstaande staat terug te zien, omdat het merendeel van deze medewerkers pas in 2008 van start is gegaan. Het percentage medewerkers in management, staf en ondersteuning (overhead) is 11,8% van het totale personeelsbestand.

Van de medewerkers in dienst bij de RAD Hollands Midden is 2/3 ouder dan 40 jaar. In de komende jaren zal daarom extra aandacht gegeven worden aan het ouderenbeleid.

| functie | eenheid | 2007 totaal | 2006 totaal |
|------------------|----------|----------------|----------------|
| Verpleegkundigen | absoluut | 84 | 81 |
| Chauffeurs | absoluut | 76 | 79 |
| Overige functies | absoluut | 23 | 25 |
| | | 183 | 185 |
| Verpleegkundigen | Fte | 79 | 75 |
| Chauffeurs | Fte | 70 | 73 |
| Overige functies | Fte | 20 | 21 |
| | | 169 | 169 |
| Instream | absoluut | 7 | 7 |
| Uitstroom | absoluut | 9 | 5 |

Tabel 1: Formatie 2006 en 2007

Personeelsbeleid

De medewerkers worden gezien als belangrijk kapitaal van de organisatie. De RAD heeft in de formulering van haar missie en visie duidelijk aangegeven dat HRM-beleid een belangrijke plaats inneemt in het beleid van de organisatie.

Loopbaanbeleid en ouderenbeleid zijn HRM-onderwerpen waarop ontwikkeling te zien zal zijn. Medewerkers in de rijdende dienst zullen in de toekomst niet tot 55, maar tot maximaal 62 jaar kunnen doorwerken. Met medewerkers die meer dan 20 jaar werkzaam zijn in een bezwarende functie, moeten alternatieve werkzaamheden of een passende vervangende functie worden gezocht. Loopbaan- en ouderenbeleid moet hierop worden afgestemd.

Arbeidsverzuim

Het arbeidsverzuimpercentage is in 2007 -ten opzichte van 2006- toegenomen. Het was gemiddeld 5,8% (2006: 5,2%).

Deze toename is met name te verklaren door het relatief grote aantal medewerkers met langdurig arbeidsverzuim (6 medewerkers). Helaas kan het percentage nauwelijks worden beïnvloed doordat in alle gevallen sprake was van verzuim dat niet gerelateerd was aan de werk van de medewerker.

De actuele stand van zaken m.b.t. het arbeidsverzuim wordt wekelijks in het MT besproken. Het SMT, bestaande uit de bedrijfsarts, alle leidinggevenden en een PO&C functionaris komt regelmatig bijeen. De begeleiding van de mensen met arbeidsverzuim staat centraal in diverse opzichten. Gestreefd wordt naar een spoedige, actieve re-integratie. De direct-leidinggevende bespreekt arbeidsverzuim met de individuele medewerker. Arbeidsverzuim wordt op verschillende niveaus besproken in de organisatie.

In 2007 heeft de RAD in overleg met de ARBO-dienst haar leidinggevenden een training geboden voor de begeleiding van medewerkers bij arbeidsverzuim. Leidinggevenden zijn daar positief over. Voor hen is in 2008 een vervolgtraining gepland.



Instructeur Jaap Zwanenburg demonstreert de LUCAS

Scholing

Binnen de RAD wordt veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van de medewerker. Om het hoge kwaliteitsniveau te kunnen blijven garanderen is regelmatige scholing een vereiste. In het ROP is omschreven op welke wijze in de komende jaren invulling wordt gegeven aan de opleiding van medewerkers binnen de operationele dienst.

Het activiteitenplan scholing 2007 is door de ROC in overleg met de MMA, de instructeurs en het MT opgesteld. Landelijke ontwikkelingen zijn meegenomen in het activiteitenplan. Voor het onderwerp agressie tegen onder meer ambulancemedewerkers is er in de afgelopen jaren regelmatig specifiek aandacht geweest. De RAD heeft dit signaal opgepakt. Aan alle medewerkers is (met ESF-subsidie) een tweedaagse agressietraining aangeboden. Medewerkers hebben tools aangereikt gekregen om te voorkomen dat dreigende situaties escaleren.

Op één van de regionale scholingsdagen werd aandacht besteed aan de verdieping van de kennis en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de cardiologie, de interpretatie van het ECG (herhaling) en de theorie rond te verwachten nieuw materiaal (het CPAP-Boussignac masker).

Door middel van een toetsing van diverse vaardigheden, waaronder de voorbehouden handelingen en een protocollentoets, werd tijdens één van de scholingsdagen een beeld verkregen van de individuele competenties van de medewerkers. De resultaten gaven de MMA input voor het afgeven van de bekwaamheidsverklaringen. Aan de regionale scholing is deelgenomen door uitzendkrachten die regelmatig bij de RAD werken. Daardoor zijn deze uitzendkrachten op de hoogte van de regionale afspraken en goed in staat te zijn om met de vaste medewerkers van de RAD samen te werken.

De landelijke scholing voor ambulanceverpleegkundigen in 2007 behelsde:

1. de (pre)- klinische aspecten van besmettingen tijdens grootschalige incidenten
2. nieuwe inzichten en interventies rondom het thema circulatie
3. pijnbestrijding in de ambulancezorg
4. beroepsontwikkeling.

Om de planning en scholingsresultaten beter inzichtelijk te maken voor de medewerker en de organisatie is in 2006 het elektronisch scholingsdossier geïntroduceerd. Dit dossier is te vinden via intranet. Leidinggevenden, maar ook medewerkers zelf, kunnen eenvoudig zicht houden op de individuele scholingsstatus en de meerjarige planning. Het dienstrooster en de planning van de scholing zijn direct met elkaar gekoppeld.

Medio 2007 is vanwege de verdere toename van het gewicht van nieuwe ambulances de beslissing genomen om de bijscholing van de voltallige formatie ambulancechauffeurs voor het rijbewijs C mee te nemen in het activiteitenplan voor 2008. Daarin is overigens de basis gelegd voor competentiegerichte scholing.

MTO

In 2007 is een MTO gehouden. Het onderzoek is door een extern bureau (Stratus) uitgevoerd conform



Demonstratie van een reanimatie aan nieuwe medewerkers

het binnen de sector vastgestelde model. Een aantal aanvullende vragen had betrekking op de positie van de organisatie binnen de RDOG. In december 2007 is de rapportage aangeleverd. In 2008 worden de uitkomsten besproken in de organisatie en zal een plan van aanpak worden gepresenteerd. Het MTO is een tweejaarlijks terugkerend onderzoek.

Bedrijfsopvang

De RAD HM heeft een BOT-regeling met twee inzetbare teams. Gesprekken met het BOT zijn vertrouwelijk. De resultaten van de gesprekken worden niet vastgelegd in een dossier, om zo de vertrouwelijkheid te vergroten en de drempel te verlagen. Uit een interne evaluatie door het BOT blijkt, dat de inzet als positief wordt ervaren door de betrokken collega's. Naast het BOT heeft de RAD ook een vertrouwenspersoon aangesteld.



Krimpenerwaard

Arbo

De preventiemedewerker heeft in samenwerking met de Arbo-dienst in 2007 de RI&E afgerond. Op basis daarvan is een concept plan van aanpak opgesteld in overleg met het hoofd bedrijfsvoering. Er is in de RI&E een afwijking geconstateerd die direct aangepakt is (brandveiligheid Pesthuislaan). Verdere acties wachten tot het plan van aanpak definitief is vastgesteld.

Enkele voorbeelden van gevoerd Arbo-beleid zijn:

- ter voorkoming van gehoorschade door geluidsoverlast van o.a. de LUCAS is in het jaar 2007 aan iedere medewerker de mogelijkheid geboden gehoorbescherming aan te laten meten
- in november is door de brancardcommissie geadviseerd om de bumpers van de ambulancevoertuigen aan te passen waardoor minder belasting van medewerkers ontstaat; in juni 2008 zullen alle ambulances zijn aangepast.

Incidentmeldingen

Het aantal meldingen van bedrijfsongevallen is in 2007 toegenomen van vijf (in 2006) naar 11. Deels is dit te verklaren door een betere registratie van incidenten. In zes gevallen betrof het een prikaccident (tegenover twee meldingen in 2006) en drie keer een incident met een brancard. Eén van de brancard-incidenten was een bedrijfsongeval met langdurig arbeidsverzuim tot gevolg. De arbeidsinspectie is ingeschakeld. Achteraf verklaarde deze dat de RAD zorgvuldig had gehandeld. Om het aantal prikaccidenten te verminderen, wordt in het komende jaar extra aandacht besteed aan de risico's en wordt gezocht naar maatregelen in de preventieve sfeer. Er zijn drie agressie-incidenten gemeld; in 2006 waren dat er twee.

Materiaal en middelen



Wagenpark RAD Hollands Midden

Scholingsmaterieel

De ruim 11.000 lesuren (interne en externe scholing) die jaarlijks worden gegeven betekenen slijtage van reanimatiepoppen, laptops en beamers. In 2007 is een inventarisatie gemaakt van beschikbaar en benodigd materieel. Aan de hand daarvan is besloten tot een ruime investering, zodat de kwaliteit van de scholing gegarandeerd kan blijven.

Verbruiksartikelen

In 2004 is het besluit genomen de medische verbruiksartikelen door de leverancier te laten bevoorraden en controleren. De reden daarvoor was dat locatiehoofd en medewerkers meer beschikbaar zouden zijn voor het primaire proces. Het resultaat van deze wijziging is conform verwachting.





*Boven: Voorbereiding bouwactiviteiten Gouda Fluwelensingel.
Midden: Bouwcommissie Gouda komt bijeen
Onder: Bouwcommissie Gouda volgt de bouwactiviteiten op de voet.*

Huisvesting

In 2005 is door de toenmalige CPA een huisvestingsplan opgesteld. Dit opgestelde plan is door de RDOG in 2006 bij de fusie integraal overgenomen. In het jaar 2007 is naar aanleiding van de uitgangspunten vermeld in dat plan RAD HM gestart met het ontwikkelen/herschikken van de standplaatsen in de regio Gouda ter verbeteringen van de aanrijdtijden. Hierbij is de standplaats in Gouda verhuisd van Gouda West naar Gouda Zuid-Oost, de standplaats Bergambacht verhuisd naar Nederlek en een extra standplaats in gebruik genomen in Moordrecht.

De realisatie van de standplaatsen heeft zijn beslag gehad in 2007. Per 1 januari 2008 zijn ze in gebruik genomen. Gelijkijdig is het aantal uren parate inzetbare ambulancezorg met 91 uur per week uitgebreid.

Wagenpark

In 2007 zijn de laatste ambulances geleverd vanuit de Europese aanbesteding die in 2006 gelopen heeft. Het wagenpark bestaat momenteel uit ambulances en overige voertuigen die allen jonger zijn dan 5 jaar.

In 2007 is de nieuwe Europese aanbesteding opgestart voor de volgende 12 nieuwe voertuigen. Daarbij is ervoor gekozen om een niet-openbare procedure te hanteren, waarbij via een selectieleidraad een voorselectie plaatsvond. Na de voorselectie bleven er vier van de zes gegadigden over, die konden inschrijven op het bestek. Conform de gunningscriteria uit het bestek is de opdracht van levering van 12 ambulances gegund aan Dutch Rescue te Hoogeveen. Met deze gunning worden de ambulances tot aan het jaar 2010 tijdig vervangen, waarbij de bedrijfszekerheid door middel van het overeengekomen onderhoudscontract is geborgd.

Het traject is naar tevredenheid verlopen. Binnen de RAD HM werd de aanbesteding ondersteund door een voertuigcommissie en een gunningscommissie. De voertuigcommissie heeft de inhoudelijke eisen van het bestek opgesteld en de gunningscommissie de gunningseisen. Naast de ambulances zijn voor een aantal GHOR-functies (OvdG en RGF) vier piketvoertuigen aangeschaft.

Brancards

In 2006 is, na een intensieve selectie, het besluit genomen om een nieuwe brancard van het type Ferno Washington aan te schaffen. Twee weken na in gebruik name heeft zich een ernstig incident voorgedaan. Het bleek dat de brancard niet voldeed aan de gestelde eisen. Door de leverancier is toegegeven dat de brancard fabricagefouten had. Direct na het incident zijn alle 28 ambulances weer voorzien van de oude brancards.

Vervolgens is besloten een nieuw selectietraject in te zetten met een uitgebreide testperiode. Een tweetal brancards voldeed aan de eisen en zou gedurende 12 weken in het gebruik worden getest. Tijdens de testperiode deed zich echter ook met één van deze brancards een incident voor. Een medewerker is gedurende lange tijd uitgeschakeld vanwege ernstig letsel. De test is met onmiddellijke ingang gestopt en het incident is gemeld bij de arbeidsinspectie.

Omdat de voorkeur voor een brancard evenredig was verdeeld over beide typen is tot aanschaf van het type waarmee zich geen incident heeft voorgedaan overgegaan. Het ging daarbij om de gemodificeerde Ferno Euroflexx-brancard. Uitlevering vindt plaats in het tweede kwartaal van 2008.

MDT

Alle ambulances en OvdG-voertuigen zijn voorzien van een MDT. MDT's zijn in 2007 maandelijks voorzien van een up-date van het kaartmateriaal. De hardware gaf bij regelmaat storingen. Oorzaak hiervan was de toegenomen omvang van het kaartmateriaal. Daarnaast is de capaciteit van de harde schijf te klein om ontwikkelingen in de toekomst te kunnen verwerken. Getracht is het probleem op te lossen door de harde schijf van de MDT's uit te breiden. Dit heeft niet geleid tot het gewenste resultaat. Omdat de MDT kritisch is voor het primaire proces heeft de RAD besloten om de huidige MDT's, die eigenlijk pas in 2009 vervangen zouden moeten worden, vervroegd te vervangen. Door een probleem met de levering van de handgemaakte apparatuur kan uitlevering pas in het eerste half jaar van 2008 plaatsvinden. Andere minder kritische modificaties (bevestiging, etc.) worden bij deze vervanging direct meegenomen.

C 2000

In maart 2007 is voor de Reddingsbrigades van Katwijk en Noordwijk bij het ministerie van BZK een verzoek ingediend om hen voor het gebruik van C2000 aan de RAD Hollands Midden te mogen liëren. In juli is formeel toestemming verkregen. Afspraken over alarmering en samenwerking zijn gemaakt met KNRM en reddingsbrigades van Katwijk en Noordwijk. Vóór het zomerseizoen 2008 zal de apparatuur worden geplaatst.



Post Gouda

LPA 7

In 2007 is LPA 7 geïmplementeerd. Hiermee sluit de RAD maximaal aan bij de landelijke standaard. Scholing en training over de landelijke protocollen en de van toepassing zijnde regionale afwijkingen (o.a. LUCAS) waren reeds in 2006 gegeven.

Audits

Binnen de organisatie is een grondige herziening van het kwaliteitssysteem doorgevoerd naar aanleiding van de verandering van de HKZ-norm in 2007 en aanpassing van het kwaliteitssysteem aan de veranderde organisatie sinds 2006.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De RAD heeft besloten door middel van een softwarepakket het kwaliteitsmanagementsysteem zoveel mogelijk digitaal te ondersteunen en beter te borgen. Documentbeheer en het beheersen van meldingenstromingen wordt hiermee sterk verbeterd. Implementatie van de software zal plaatsvinden in het tweede kwartaal van 2008.

MARAP

De MARAP dient er voor om te bezien of de RAD op koers is. Om dit te bepalen wordt gerapporteerd over de prestatie-indicatoren die zijn beschreven in het jaarplan. De MARAP is een dynamisch instrument.

Innovaties

De RAD Hollands Midden heeft de afgelopen jaren laten zien toonaangevend te zijn als het gaat om de innovaties die zijn doorgevoerd in het materieel, dat de ambulancebemanning tot zijn beschikking heeft. In 2007 is de botboor geïmplementeerd. Theoretische en praktische achtergronden van de botboor zijn in de scholing van medewerkers aan bod gekomen.

Onderzoeken

Onder leiding van het LUMC is in 2007 een retrospectief onderzoek gestart naar de effectiviteit/ meerwaarde van het geven van Reopro op de ambulance (PAPAMAN-onderzoek). Deelname aan het cardiologische onderzoek (MISSION!/Coronair open) van het LUMC is voortgezet. Voor het onderzoek (samen met het LUMC) naar de meerwaarde van de LUCAS op de ambulance zijn de nodige data verzameld. Van de onderzoeken zijn nog geen resultaten en conclusies te presenteren.



Ambulance RAD is geschonken aan Ghana

Patiëntencontact

Een ambulancedienst heeft te maken met korte, soms zeer intensieve contacten met patiënten. Omdat binnen de sector nimmer sprake is van een vaste groep patiënten, heeft de RAD een cliëntenberaad, waarin de regionale patiëntenplatforms participeren. Drie keer per jaar komt het cliëntenberaad bijeen. In het cliëntenberaad is verantwoording afgelegd over financiën en prestaties en informatie geboden over lopende en op handen zijnde onderzoeken en ontwikkelingen.

Om een beeld te krijgen van de klanttevredenheid, is eerder op verzoek van de RAD, door de regionale patiëntenplatforms een patiëntentevredenheidsonderzoek (PTO) gedaan. (rapportage was beschikbaar in 2006) In 2008 zal opnieuw een dergelijk onderzoek worden gedaan. Er zal zoveel mogelijk worden aangesloten bij het format van het eerder gedane onderzoek om de resultaten goed te kunnen vergelijken. Het cliëntenberaad is tevens betrokken bij het opstellen van het RAP.

Meldingen en klachten

Klachten komen op één centraal punt binnen: bij de klachtenfunctionaris van de RAD HM. Deze functionaris zet de klacht uit in de organisatie en bewaakt de voortgang. De geldende afspraken bleken effectief te zijn voor het merendeel van de klachten. De klager weet ons te vinden en de meeste klachten zijn afgehandeld. In 2007 zijn 47 klachten in behandeling genomen. De klachten behelsden: Wachttijden (14), behandeling (12), bejegening (12) en diverse overige redenen.

Een te verbeteren punt is de doorlooptijd van de afhandeling van klachten en de afhandeling van gecombineerde klachten van RAD en MKA. Voor de klachtenafhandeling wordt een maximale termijn aangehouden van 6 weken vanaf de binnenkomst van de klacht. In de SLA met de MKA worden bij de herziening in 2008 afspraken gemaakt over de afhandeling van gecombineerde klachten.

Het afgelopen jaar is één klacht formeel in behandeling geweest bij de klachtencommissie. Het betrof hier een klacht over een zorgverlening uit 2006, waarbij de klager formele afhandeling verzocht. De klacht is uiteindelijk ongegrond verklaard.

In RDOG-verband wordt gewerkt aan een RDOG-brede klachtenregeling voor de drie sectoren.

Maatschappij

De RAD neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, door:

- zorgvuldig om te gaan met het beschikbaar budget (publieke middelen);
- beschikbaar stellen van medewerkers aan USAR
- bewust om te gaan met het milieu (d.m.v. eisen die in bestek ambulances zijn opgenomen)
- deelname aan de landelijke innovatie van ambulancezorg t.b.v. medewerker;
- het ondersteunen van charitatieve instellingen;
- het verlenen van medewerking aan sociaal vervoer;



Ambulance aan Rode Kruis geschonken

Bij de vervanging van ambulances heeft de RAD besloten twee ambulances te schenken aan charitatieve instellingen. In maart 2007 is een oude ambulance naar Ghana overgedragen en in april is het Rode Kruis afdeling Alphen een ambulance ter beschikking gesteld voor sociaal vervoer.

In de eigen regio hebben ambulancemedewerkers van de RAD op vrijwillige basis medewerking verleend aan sociaal vervoer. Dergelijke initiatieven van medewerkers worden zeer gewaardeerd

Samenwerking in de zorgketen

Ziekenhuizen

Ambulancezorg is een verbindende schakel in zorgketen en dat vereist voortdurende afstemming met de andere schakels in de keten, zoals huisartsen, ziekenhuizen. De RAD heeft vanuit deze gedachte de afgelopen jaren de initiatieven ontplooid om structureel contact te onderhouden met ziekenhuizen en met huisartsenposten.

Het traumacentrum (LUMC) heeft conform de WTZi formeel de voortrekkersrol bij het opzetten en onderhouden van ketenoverleg.

In januari 2007 is het project regionale samenwerking acute keten neurologie gestart. Een snelle opvang op de juiste plaats van patiënten met een acute CVA (Cerebro Vasculair Accident) kan doordat de juiste therapie vroegtijdig wordt ingezet restschade voorkomen/ beperken.

Ziekenhuizen hebben een aantal perioden in 2007 (maanden augustus en december) te maken gekregen met te lange wachttijden bij B vervoer. Het aantal meldingen van ziekenhuizen nam toe.

Een tijdelijke disbalans tussen beschikbare paraatheid en de stijgende vraag om ambulancezorg lag hieraan ten grondslag. De sterk gestegen vraag om ambulances in alle urgentieklassen was hiervan de oorzaak. Hoe de sterk gestegen vraag ontstond was onduidelijk. De stijging kwam overeen met het landelijke beeld.

Huisartsen

Met de huisartsenposten is periodiek overleg gevoerd. Wederzijds zijn afspraken gemaakt over de uitwisseling van instructeurs ten behoeve van scholing. Door de RAD werd instructie gegeven over AED/ BLS en werden stages verleend. De ondersteuning door huisartsen werd aangeboden bij een onderdeel van de competentiegerichte scholing.

Thuiszorg

Het kan voorkomen, dat ambulancemedewerkers van de RAD Hollands Midden een thuissituatie aantreffen die vraagt om (na)zorg, maar waarbij geen medische indicatie bestaat om de persoon in kwestie te presenteren in een ziekenhuis. In een dergelijk geval kan men terugvallen op de thuiszorg. In januari is hiervoor een convenant afgesloten voor acute thuiszorg met Valent, een thuiszorgorganisatie in de Bollenstreek.

Burenhulp

Over en weer wordt door de RAD HM en diens buurregio's aan elkaar regelmatig ondersteuning (burenhulp) geboden. Te grote uitloop van aanrijd- en wachttijden wordt hiermee voorkomen.

Binnen de provincie Zuid Holland is per 1 januari 2007 een convenant in werking getreden, waarin burenhulp wordt geregeld met de regio Haaglanden, Rotterdam en Zuid Holland Zuid.

In totaal werd in 2007 door de RAD landelijk gezien 741 keer ondersteuning geboden. Vanuit Haaglanden, Rijnmond, Amsterdam en Utrecht werd het meest een beroep op de RAD gedaan. (resp. 250, 210, 103 en 96 keer) Daarnaast biedt de RAD sinds 2006 gedurende de zomermaanden structurele ondersteuning aan de regio Rotterdam in de gemeente Krimpen aan den IJssel. Om in deze gemeente de ambulancezorg gedurende de zomermaanden te garanderen is in 2007 (van 15/5 tot 15/9) een extra ambulance ingezet.

LMAZ

In 2007 heeft de RAD gezorgd voor de personele bezetting van de landelijke meldkamer. Door detachering van een eigen medewerker en het inhuren van tijdelijk personeel kon de bezetting van de meldkamer worden gegarandeerd.

Samenwerking in de veiligheidsketen

Brandweer First Responder

Op 1 maart 2006 is de gemeente Nederlek (kernen Krimpen aan de Lek en Lekkerkerk) van start gegaan met de inzet van een First Responder-eenheid naar reanimatiemeldingen. Dat betekent dat een getraind brandweerteam met zuurstof, beademingsmasker en AED op weg gaat. Dit team wordt door de MKA op pad gestuurd als er niet binnen acht minuten na melding een ambulance ter plaatse kan zijn. De RAD geeft ondersteuning aan het brandweerkorps door de bijscholingen te verzorgen en de brandweer te begeleiden met de verwerking en evaluatie van de inzetten. De uitkomsten zijn, na een pilot van een half jaar, positief. De tijdswinst was 3 tot 5 minuten ten opzichte van de eerste ambulance. In 2007 is door het bestuur besloten het project een definitieve status te verlenen en in de komende jaren volgens een vastgesteld plan in een tiental dorpskernen First Responder-eenheden op te leiden.

Reddingsbrigades

In 2007 is een C 2000-gelieerdencontract aangegaan met de reddingsbrigades van Katwijk en Noordwijk. De samenwerking kan met de aansluiting op het C 2000 communicatienetwerk verder verbeteren. Communicatiemateriaal wordt uitgeleverd in 2008. Met de reddingsbrigades en de KNRM worden nieuwe alarmerings- en werkafspraken gemaakt, zodat de RAD maximaal kan worden ondersteund bij incidenten op het strand en in de duinen.

Bestuur en financiers

**Productie**

Het totaal aantal ritten in 2007 was 2,67 % hoger dan verwacht. Een hoge productie is te zien in het vierde kwartaal van 2007, waarbij de maand november zelfs een toename liet zien van ruim 13%.

| | Kwartaal: Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal 2007 |
|-----------------------------|--------------|-------|-------|-------|---------------|
| Aantal A1 ritten | 5.337 | 5.699 | 5.130 | 5.791 | 21.957 |
| Aantal A2 ritten | 1.299 | 1.154 | 1.138 | 1.330 | 4.921 |
| Aantal B ritten | 3.749 | 3.534 | 3.618 | 4.157 | 15.058 |
| Aantal loze ritten | 463 | 458 | 392 | 491 | 1.804 |
| Aantal VWS ritten | 2.264 | 2.283 | 2.042 | 2.535 | 9.124 |
| Totaal aantal ritten | | | | | 52.864 |

Tabel 2: Productiecijfers 2007

Prestaties

Het percentage A1-ritten dat binnen de 15 minuten na melding werd uitgevoerd over 2007 bedroeg 95,6%. Ten opzichte van de 95,2 % in 2006 presteert de RAD Hollands Midden dus beter.

De toegenomen productie in de maanden april, oktober, november en december heeft geresulteerd in slechtere aanrijdtijden in deze maanden. De prestatienorm (van 95% A1 binnen 15 minuten) is

ondanks de grotere vraag over 2007 behaald (95,6%). Het landelijk gemiddelde over 2006 was 91%. De stijging van de productie/ het rittenaantal deed zich voor over alle urgentieniveaus. Een duidelijk aanwijsbare oorzaak is niet gevonden. Landelijk is vrijwel overal het zelfde beeld te zien geweest. Een factor in de toename van het rittenaantal, gezien ook op langere termijn, is de vergrijzing. Wat eveneens opviel, was dat het aantal aanvragen via de huisartsenposten was toegenomen. Van de meeste gemeenten, waar een forse overschrijding plaatsvond in 2007, wordt een duidelijke verbetering verwacht in 2008 als de verplaatsing van de standplaatsen is gerealiseerd.

De responstijd is de tijd die de ambulance nodig heeft om de zorgvrager bij een A1-urgentie te kunnen bereiken. De gemiddelde responstijd die de RAD over 2007 heeft gerealiseerd was 9,29 minuten. Een verbetering ten opzichte van de 9,3 minuten in 2006. De responstijd is opgebouwd uit verschillende onderdelen (zie tabel 3).

| | | |
|--|------------------------------|---------------------------------------|
| Aanname- en uitgiftetijd MKA gem. 1,74 min. | Uitruktijd gem. 1,32 min. | Aanrijdtijd gemiddeld 6,23 minuten |
| Responstijd gemiddeld 9,29 minuten | | |

Tabel 3: Gemiddelde responstijd 2007



Bijlage 1: Financiële verantwoording

| | Begroting 2007 | Realisatie 2007 |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| INKOMSTEN | | |
| Opbrengsten rittarieven | 14.325.000 | 14.937.392 |
| Overige inkomsten | 169.000 | 725.097 |
| Totaal | 14.494.000 | 15.662.489 |
| UITGAVEN | | |
| Salariskosten | 10.251.000 | 11.045.630 |
| Opleidingskosten | 414.000 | 350.124 |
| Overige personeelskosten | 375.000 | 416.595 |
| Kosten ambulance's | 1.080.000 | 1.266.886 |
| Inventaris ambulance's | 382.000 | 314.207 |
| Medische Middelen | 250.000 | 421.999 |
| Kosten verbindingen | 170.000 | 203.339 |
| Kosten gebouwen en standplaatsen | 495.000 | 596.035 |
| Kosten kantoor | 877.000 | 649.349 |
| Financiële lasten | 200.000 | 169.232 |
| Positief resultaat 2007 | 0 | 229.093 |
| Totaal | 14.494.000 | 15.662.489 |

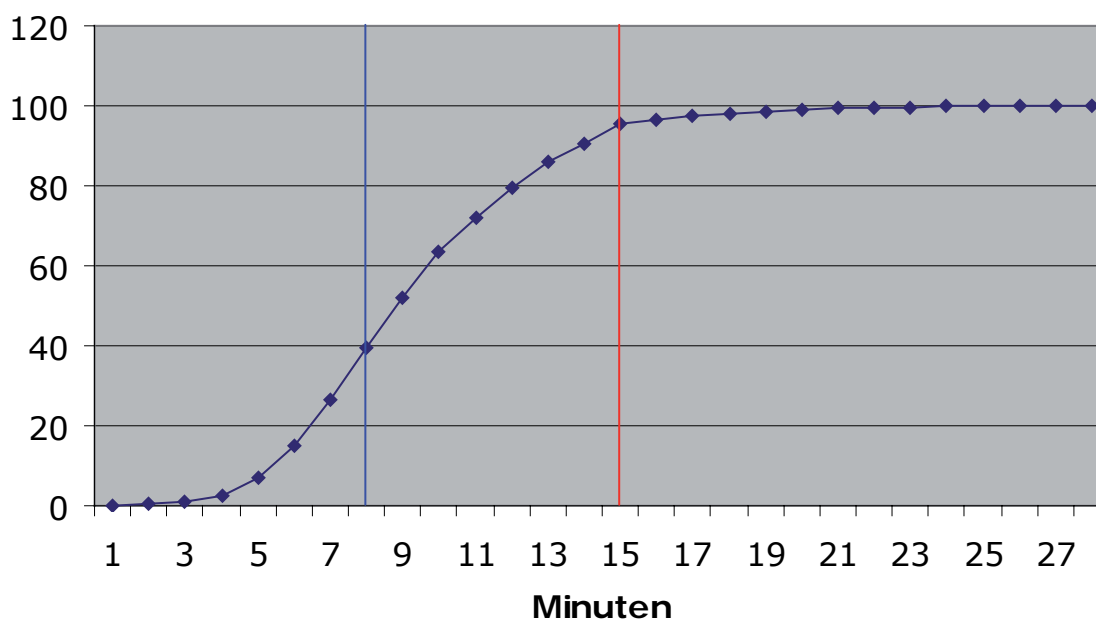
Toelichting op de programmaverantwoording

Het boekjaar 2007 is afgesloten met een positief resultaat van 229.093 euro. Voor een verdere detailering wordt verwezen naar de door de accountant vastgestelde financiële verantwoording 2007. De tussentijdse kwartaalcijfers hadden een positief resultaat aangegeven van +/- 50.000 euro. Doordat in het 4e kwartaal de productie bijna 10 % hoger was dan verwacht is er een sterke stijging te zien in het uiteindelijke resultaat.

Bijlage 2a: Prestaties in gedetailleerde weergave

Onderstaande tabel geeft een goed beeld van het verloop van de prestaties gedurende het jaar.

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Tijdsduur aanname A1 | 1,72 | 1,73 | 1,73 | 1,79 | 1,74 |
| Tijdsduur uitruktijd A1 | 1,33 | 1,30 | 1,33 | 1,32 | 1,32 |
| Tijdsduur aanrijdtijd A1 | 6,13 | 6,27 | 6,08 | 6,46 | 6,23 |
| Tijdsduur responstijd A1 | 9,18 | 9,30 | 9,14 | 9,57 | 9,29 |
| % A1 ritten 15 minuten | 96,50% | 95,70% | 96,36% | 94,14% | 95,63% |
| % A1 ritten 8 minuten | 40,23% | 39,59% | 40,38% | 37,21% | 39,29% |
| Tijdsduur aanname A2 | 3,09 | 3,44 | 3,50 | 3,76 | 3,45 |
| Tijdsduur uitruktijd A2 | 2,02 | 2,05 | 2,01 | 1,97 | 2,01 |
| Tijdsduur aanrijdtijd A2 | 10,20 | 10,31 | 10,48 | 10,54 | 10,38 |
| Tijdsduur responstijd A2 | 15,31 | 15,80 | 16,00 | 16,27 | 15,84 |
| % A2 ritten 30 minuten | 98,06% | 94,72% | 94,86% | 94,84% | 95,67% |
| Wachttijden B-vervoer | 30,27 | 29,80 | 31,82 | 34,22 | 31,76 |

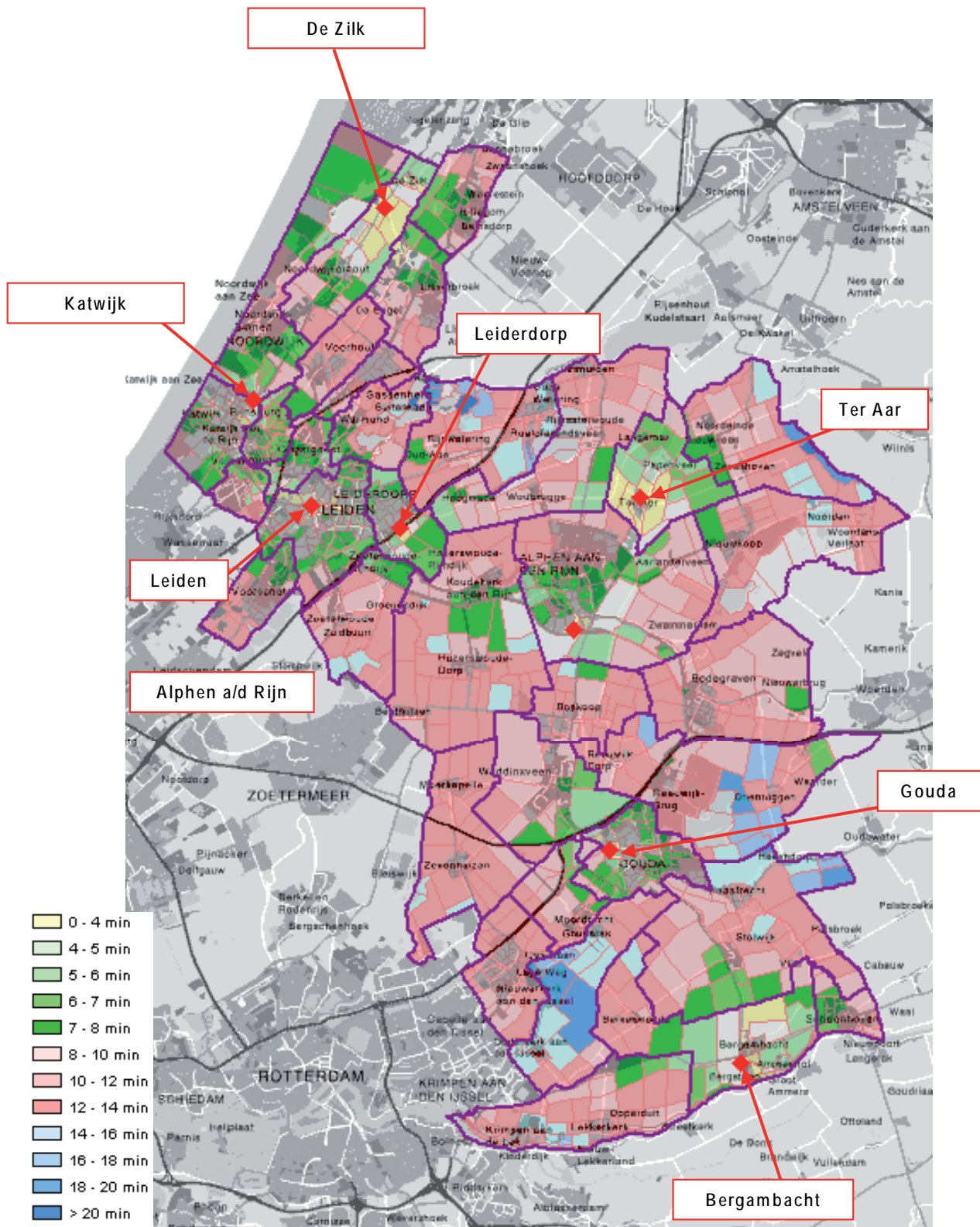


Bijlage 2b: Prestaties op gemeenteniveau

| Gemeente | Aantal overschrijdingen | | Overschrijdingspercentages | |
|------------------------------|-------------------------|------------|----------------------------|-------------|
| | 15min. norm | | 2007 | 2006 |
| | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 |
| Alkemade | 50 | 54 | 12,35% | 17,0% |
| Alphen aan den Rijn | 48 | 66 | 2,00% | 2,9% |
| Bergambacht | 16 | 15 | 7,27% | 7,6% |
| Bodegraven | 53 | 41 | 11,23% | 10,0% |
| Boskoop | 22 | 27 | 6,83% | 8,1% |
| Gouda | 34 | 44 | 1,74% | 2,1% |
| Hillegom | 54 | 46 | 10,29% | 9,0% |
| Jacobsvoude | 35 | 36 | 14,00% | 14,9% |
| Katwijk | 14 | 22 | 0,38% | 1,4% |
| Leiden | 31 | 35 | 0,73% | 0,8% |
| Leiderdorp | 10 | 5 | 1,35% | 0,6% |
| Lisse | 50 | 51 | 8,99% | 9,2% |
| Moordrecht | 8 | 13 | 4,82% | 7,3% |
| Nederlek | 68 | 60 | 22,15% | 18,1% |
| Nieuwerkerk a/d IJssel | 98 | 70 | 20,59% | 17,1% |
| Nieuwkoop | 74 | 103 | 12,52% | 16,3% |
| Noordwijk | 15 | 24 | 1,72% | 3,1% |
| Noordwijkerhout | 10 | 9 | 2,46% | 2,2% |
| Oegstgeest | 1 | 4 | 0,20% | 0,8% |
| Ouderkerk | 17 | 35 | 14,66% | 25,5% |
| Reeuwijk | 18 | 22 | 7,11% | 8,2% |
| Rijnwoude | 20 | 28 | 4,82% | 6,3% |
| Schoonhoven | 43 | 30 | 15,30% | 10,0% |
| Teylingen | 24 | 53 | 2,70% | 6,0% |
| Vlist | 16 | 9 | 8,42% | 5,1% |
| Voorschoten | 6 | 15 | 1,04% | 2,3% |
| Waddinxveen | 22 | 26 | 3,87% | 4,1% |
| Zevenhuizen-Moerkapelle | 42 | 37 | 17,28% | 18,1% |
| Zoeterwoude | 7 | 3 | 3,37% | 10,0% |
| Regio Hollands Midden | 906 | 983 | 4,37% | 4,8% |

Bijlage 3a: Standplaatsen RAD Hollands Midden anno 2006/ 2007

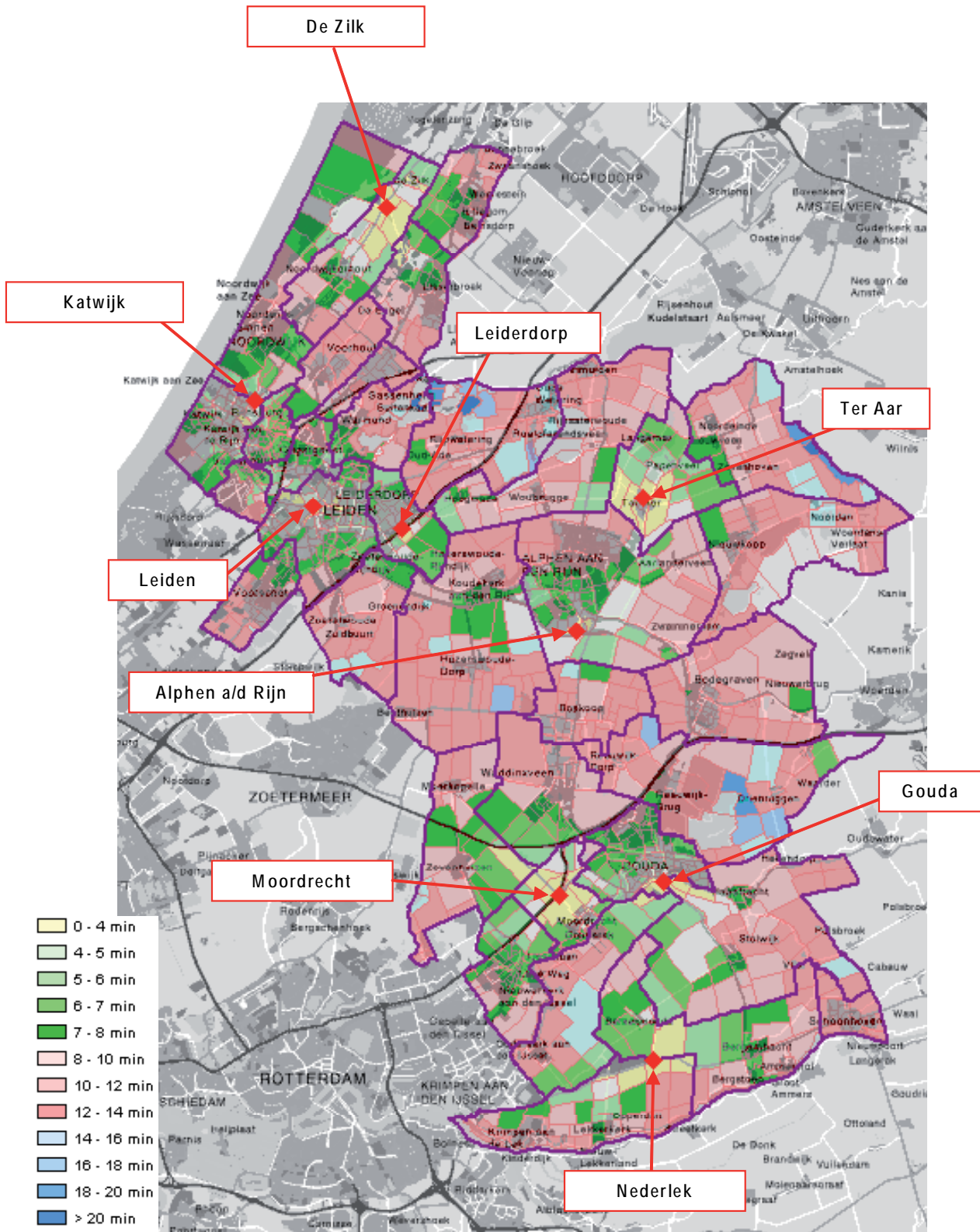
Met berekening van responstijden vanuit de standplaats



Bijlage 3b:

Gerealiseerde wijziging standplaatsen eind 2007/ begin 2008

Met berekening van responstijden vanuit de standplaats.



Bijlage 4: Afkortingenlijst

| | |
|---------|--|
| A 1 | Ritopdracht met de hoogste urgentieklasse; norm responstijd is 15 minuten |
| A 2 | Ritopdracht een hoge urgentieklasse; norm responstijd is 30 minuten |
| ARBO | Arbidsomstandigheden |
| AED | Automatische Externe Defibrillator |
| AZN | Ambulancezorg Nederland (brancheorganisatie ambulancesector) |
| B | Lage urgentieklasse; planbaar vervoer |
| BOT | Bedrijfs Opvang Team |
| BZK | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties |
| CPA | Centrale Post Ambulancevervoer |
| CPAP | Continues Positive Airway Pressure |
| ECG | Electro Cardiogram |
| ESF | Europees Sociaal Fonds |
| FAZ | Financiële en Algemene zaken |
| FLO | Functioneel Leeftijdsontslag |
| GGD | Gemeentelijke Gezondheidsdienst |
| GHOR | Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen |
| GMK | Gemeenschappelijke Meldkamer |
| GR | Gemeenschappelijke Regeling |
| HKZ | Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector |
| HRM | Human Resources Management |
| ICT | Informatie- en communicatietechnologie |
| INK | Instituut Nederlandse Kwaliteit (managementmodel) |
| KNRM | Koninklijke Nederlandse Reddingsmaatschappij |
| LMAZ | Landelijke Meldkamer Ambulancezorg |
| LPA | Landelijk Protocol Ambulancezorg |
| LUCAS | Lund University Cardiac Arrest System |
| LUMC | Leids Universitair Medisch Centrum |
| MARAP | Maandrapportage (managementinformatie) |
| MDT | Mobiele Dataterminal |
| MKA | Meldkamer Ambulancezorg |
| MMA | Medisch Manager Ambulancezorg |
| MT | Managementteam |
| MTO | Medewerkerstevredenheidsonderzoek |
| OvDG | Officier van Dienst Geneeskundig |
| PO&C | Personeel Organisatie en Communicatie |
| RAD HM | Regionale Ambulancedienst Hollands Midden |
| RAP | Regionaal Ambulanceplan |
| RAV | Regionale Ambulancevoorziening |
| RDOG HM | Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden |
| RGF | Regionaal Geneeskundig Functionaris |
| RI&E | Risico-inventarisatie en -evaluatie |
| ROC | Regionaal Opleidingscoördinator |
| ROP | Regionaal Opleidingsplan |
| RPCP | Regionaal Consumenten en Patiënten Platform |
| SLA | Service Level Agreement |
| SMT | Sociaal Medisch Team |
| SOSA | Stichting Opleidingen & Scholing Ambulancehulpverlening |
| USAR | Urban Search en Rescue |
| WAZ | Wet Ambulancezorg |
| WTZi | Wet toelating zorginstellingen (Voorheen: WZV Wet Ziekenhuisvoorzieningen) |
| WVR | Wet op de Veiligheidsregio's |

