

RAVU jaaroverzicht 2022 >

RAVU jaarverslag 2022

Inhoudsopgave



Voorwoord

Jack Versluis

Pagina 3



Goede ambulancezorg

Pagina 4



Zorg Coördinatie Centrum Midden-Nederland

Pagina 5



2022 in cijfers

Pagina 6



2022 financieel

Pagina 7

Voorwoord

lees verder



Voorwoord

'Vol vertrouwen het nieuwe jaar in'

Het afgelopen jaar startte met het goede bericht dat de COVID-19 pandemie aan het afzwakken was. Hierdoor kon de samenleving en zeker ook de zorgsector vanaf het voorjaar weer terugkeren naar menselijk contact zonder barrières van mondkapjes als dit niet strikt noodzakelijk was.

Voor onze organisatie waren nog meer positieve berichten te melden. Met grote inspanning van onze medewerkers konden wij een record aantal zorgprofessionals werven en opleiden dat zich in 2023 laat vertalen in een goede bezetting van de ambulancezorg roosters. Ook de hercertificeringen van de kwaliteitsmanagement systemen HKZ en NEN 7510 werden ruimschoots behaald. Dit geeft ons het vertrouwen dat onze organisatie goed in positie is en verstoringen goed kan opvangen. Op het gebied van informatie management hebben wij grote stappen kunnen zetten in het ontwikkelen van een galerij aan dashboards voor inzicht en sturing van onze organisatie op verschillende deelgebieden.

In oktober mochten wij minister Ernst Kuipers ontvangen op het zorgcoördinatie centrum in Zeist waar wij op 1 oktober vanuit Bilthoven naar toe waren verhuisd. Wij konden laten zien op welke wijze ketenzorgpartners in ons ROAZ gebied Midden-Nederland nauw met elkaar samenwerken om de knelpunten in de acute zorg zo goed als mogelijk met elkaar het hoofd te bieden. Enthousiaste medewerkers en ketenzorgpartners gingen in gesprek met onze minister.

In juni werd de officiële opening van de standplaats in Nieuwegein op het terrein van het St. Antonius Ziekenhuis door burgemeester Backhuijs verricht. In Houten konden wij van start gaan met de voorbereidende activiteiten voor een nieuwe standplaats. De groei in acute zorgvragen met circa 5% per jaar maakt een uitbreiding van het aantal ambulances noodzakelijk. In 2023 zal hiervoor een overall huisvestingsplan voor worden opgesteld.

In 2022 hebben wij een cliëntenraad voor onze organisatie ingesteld om ons beleid en operationele activiteiten met burgers te kunnen spiegelen.

Het patiënttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door het NIVEL, liet hoge scores zien zowel voor onze zorg op de ambulance alsook op onze meldkamer.

Met veel dank aan de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers gaan wij vol vertrouwen het nieuwe jaar in.

Jack Versluis,
Bestuurder

Harry Luik,
Voorzitter Raad van Toezicht

Goede ambulancezorg

lees verder



RAVU jaaroverzicht 2022

Goede ambulancezorg

Vanuit onze verschillende locaties verspreid over de provincie Utrecht verlenen wij ambulancezorg. Om goede kwaliteit van ambulancezorg te waarborgen staat doorontwikkeling voorop. Daarom zetten we in 2022 in op de realisatie van verschillende projecten. Hieronder leest u meer over de relevante projecten en ontwikkelingen binnen de RAVU in 2022.

Nieuwe teamindeling

Na een jaar van voorbereiding is de nieuwe teamindeling per 1 oktober ingegaan. De operationele teams zijn in aantal uitgebreid en hierbij kleiner gemaakt om zodoende de betrokkenheid en zelfstandigheid te vergroten. Ook zijn een aantal nieuwe leidinggevenden met een nieuw leiderschapsprofiel succesvol aangenomen.





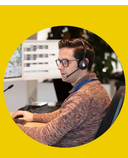
"In oktober zijn we van start gegaan met een grotere groep teamhoofden. We werken samen met de rijdienst om het operationele proces zo goed mogelijk te laten verlopen en fungeren als verbindende factor. Door de juiste zorgdifferentiatie in te zetten, verdieping te creëren in de huidige functies en werkafspraken te verbeteren gaan we samen voor goede patiëntenzorg. Ontzettend mooi om hier te mogen werken en ons in te zetten voor team-, kwaliteits-, en procesverbetering."

Alexandra Holthaus-Bonnier
Teamhoofd laag-, en middencomplexe ambulancezorg

Oekraïne

In de provincie Utrecht zijn op diverse plaatsen vluchtelingen uit Oekraïne opgevangen. De RAVU heeft in 2022 ondersteuning geboden door middel van transport van medische evacués uit Oekraïne. Daarnaast coördineerde de RAVU de aanvraag van ambulances in nauwe samenwerking met het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS). De organisatie heeft daarnaast ondersteuning kunnen bieden in de vorm van hulppakketten.





"Samen met alle RAV's in het land ondersteunen we in AZN-verband het transport van medisch evacués uit Oekraïne door hen vanaf Schiphol naar de behandellocatie waar ook in Nederland te brengen. Een overdracht van de patiënt in het vliegtuig op Schiphol, de ernstige oorlogsverwondingen en de taalbarrière maken deze hulpverleningen indrukwekkend voor alle betrokkenen. Het is mooi dat we daar met elkaar een bijdrage aan kunnen leveren."

Michel Huiberts
Hoofd operatie

Oprichting professionele adviesraad

In het najaar van 2022 is de Professionele Advies Raad (PAR) opgericht. Het adviesorgaan bestaat uit zes medewerkers uit het primaire proces die beroepsinhoudelijk advies geven aan de bestuurder van de RAVU. De adviezen die worden gegeven, zijn bedoeld om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en te verbeteren. Op deze manier draagt de PAR bij aan beleid dat aansluit bij de dagelijkse praktijk.





"Het mooie van de PAR is dat het een jong adviesorgaan is. Met verschillende medewerkers vanuit de rijdienst en de meldkamer ambulancezorg zijn we inmiddels een vaste groep. We zijn veel met elkaar in gesprek en om de maand schuift de bestuurder aan bij ons overleg. De onderwerpen die we bespreken zijn erg verschillend. We hebben bijvoorbeeld meegedacht over de digitale gegevensuitwisseling en het nieuwe landelijke protocol ambulancezorg (LPA9).

We merken dat we willen groeien en ondernemen binnen de organisatie. Voor komend jaar hebben we drie aandachtsgebieden: namelijk de communicatie, het snijvlak tussen huisartsen- en ambulancezorg en digitale gegevensuitwisseling. Het is fijn dat we komend jaar ruimte hebben om hierover het gesprek aan te gaan!"

Rianne Verhoef
Voorzitter Professionele Advies Raad

Werving en selectie

In 2022 zijn er veel nieuwe zorgmedewerkers ingestroomd in het primaire proces. Dit heeft veel inspanning van de afdeling opleidingen en van alle praktijkbegeleiders uit het primaire proces gevergd. Ook de opzet van onlinecampagnes rondom het werven van nieuwe collega's heeft een positieve bijdrage geleverd.





"2022 was een jaar vol succes op het gebied van werving en selectie, met meer dan 50 nieuwe zorgprofessionals die zich bij ons hebben aangesloten! Door onze nadrukkelijke inspanningen en toewijding in ons wervingsbeleid hebben we goede zorgprofessionals aangetrokken en aan ons weten te binden. Dit, samen met een uitstekende opleiding en begeleiding door meer dan 100 praktijkbegeleiders, heeft geleid tot een aanzienlijke verbetering van onze formatieve bezetting van het dienstrooster. Ook in 2023 blijven we ons richten op het aantrekken en behouden van toptalenten, en het komende jaar zetten we ons in om onze instroom en opleidingscapaciteit verder te vergroten".

Jan Aris van Deursen
Manager HR

HKZ / NEN7510 Hercertificering

In 2022 heeft de RAVU zowel de HKZ 9001 alsook de ISO 7510 voor een nieuwe periode van drie jaar laten certificeren door KIWA. Bij beide certificering waren geen (kritische) tekortkomingen.





"We zijn trots dat de RAVU voldoet aan de eisen om de ambulancezorg van Utrecht te mogen verzorgen. Het is goed om te blijven werken aan een optimalisatie van alle processen en systemen, die de medewerkers ondersteunen om hoogwaardige patiëntenzorg te kunnen leveren. Gelukkig was het dit jaar weer mogelijk om samen met de auditoren de standplaatsen weer te bezoeken."

Sandra Melis
Beleidsadviseur kwaliteit & veiligheid

Standplaats Nieuwegein

Medio 2022 is de nieuwe standplaats Nieuwegein formeel geopend. Deze was in 2021 al in gebruik genomen, maar door COVID-19 kon deze opening nog niet gevierd worden. Er is plaats voor zes ambulances. Na het succesvol in gebruik nemen van de standplaats in Nieuwegein, kijken we met een frisse blik vooruit naar de bouw van de standplaats in Houten en de beoogde nieuwe locatie voor de standplaats in Amersfoort.





"Na een snelle verwerving van de locatie en een vlotte bouwperiode, waarin goede ervaringen uit recent gebouwde standplaatsen en verbeterpunten zijn toegepast, hebben we in Nieuwegein nu een prachtige standplaats. Gebruikers geven aan dat deze nieuwe standplaats optimaal ondersteuning biedt aan de operationele rijdienst. Tevens zijn er een aantal prima uitgeruste kantoorwerkplekken gerealiseerd, zodat diverse afdelingen elkaar hier ook kunnen treffen en de lijntjes letterlijk en figuurlijk kort zijn. De ervaringen met de doorrijgarage zijn erg goed. Deze ervaring nemen we, daar waar mogelijk, zeker mee naar de nog nieuw te bouwen standplaatsen de komende jaren."

Kevin Wittekoek
Hoofd logistiek en beheer

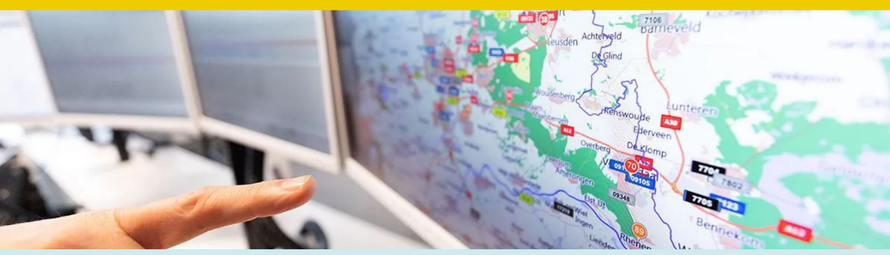
ZCC Midden-Nederland

lees verder

ZCC - Midden Nederland



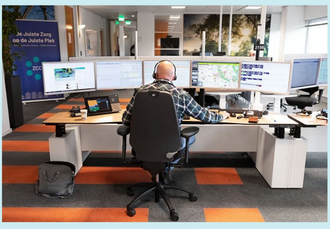
De eindrapportage van de pilot ZCC Midden-Nederland is in de zomerperiode opgeleverd. Mede naar aanleiding van deze succesvolle pilot heeft de minister VWS aan 5 brancheorganisaties verzocht tot een advies te komen met betrekking tot de landelijke inrichting van zorgcoördinatie. Dit advies is in het voorjaar aan de minister VWS aangeboden en ligt geheel in lijn met de inrichting van de pilot geïnitieerd door de RAVU. Op 1 oktober vond de verhuizing plaats van het ZCC vanuit de tijdelijke huisvesting in Bilthoven naar de nieuwe locatie te Zeist. Nieuw is dat nu ook alle ambulancezorg meldkamerprocessen hier kunnen worden uitgevoerd.



Eindrapport ZCC Midden-Nederland

Doorontwikkeling van het loket voor de zorgprofessional.

Regionale zorgcoördinatie is het 24/7 gezamenlijk organiseren en coördineren van de acute zorg op regionale schaal door de verschillende zorgaanbieders, zodat er samenhang ontstaat. Het betreft alle activiteiten gericht op het regisseren, afstemmen en bewaken van de organisatie en de uitvoering van de zorgverlening aan de patiënt met een acute zorgvraag. Voor de patiënt vertaalt dit zich in een gezamenlijk loket waar hij met zijn acute zorgvraag terecht kan en waarachter de acute zorgverleners slimmer samenwerken. Voor zorgverleners is dit het coördinatiepunt waar actuele informatie beschikbaar is over patiënten en beschikbare capaciteit. En waar ondersteuning geboden wordt om de juiste zorg op de juiste plek te bewerkstelligen.



Investeren in opleiden en verbinden ZCC-zorgprofessionals.

Door expertise met betrekking tot aanname en triage te bundelen, kan samen een kwaliteitsslag worden gerealiseerd. Daarnaast is het voor zorgprofessionals aantrekkelijk om op een ZCC-locatie multidisciplinair ingezet te kunnen worden. Ook omdat een ZCC werkomgeving meer flexibelere werktijden biedt (24 uur per dag en 7 dagen per week).

Optimaliseren werkprocessen onder andere door stap voor stap inrichten ICT-platform ZCC.

Samenwerking tussen ZCC's functioneert alleen effectief als de processen ook wat betreft de bijbehorende ICT-ondersteuning goed op elkaar aansluiten. Daarom wordt er vanaf 2022 hard gewerkt om de landelijke ICT-architectuur vast te stellen ten behoeve van regionale en landelijke zorgcoördinatie.

Coördinerend arts ZCC is een vak apart: doorontwikkeling van dit vakgebied.

Vanuit de eindrapportage in 2022 wordt als advies gegeven om een plan uit te werken voor het opleiden en inzetten van ZCC-regieartsen, aansluitend op het gezamenlijk werven van multidiscplinair inzetbare triagisten zorgcoördinatie. De bedoeling is dat deze regieartsen op locatie ZCC ook aan de slag gaan met digitale consulten acute huisartsenzorg en het coachen van collega's hierin. Door de samenwerking met UNICUM ontstaat op locatie ZCC een waardevolle verbinding met GGZ Altrecht, omdat beide partners gericht zijn op de regio Utrecht.

Inrichten toekomstbestendige locatie in samenwerking met het LCPS.

Het inhuizen van het ZCC-team op locatie van het LCPS in Huis ter Heide heeft afgelopen jaar plaatsgevonden. Hierdoor komt de RAVU tegemoet aan de vraag vanuit het LCPS voor ondersteuning met betrekking tot de landelijke uitvoer van onder meer patiënten verplaatsing in geval van opschaling. Zo kan tegelijkertijd een toekomstbestendige locatie worden ingericht voor het ZCC Midden Nederland.



"De verhuizing van het ZCC Midden-Nederland in oktober 2022 naar de LMS-locatie in Zeist gaf een enorme boost. In november 2022 heeft het ZCC de Huisartsenspoedpost (HAP) Unicum tevens mogen verwelkomen op deze nieuwe locatie. Samen met alle betrokken partijen zijn mooie stappen gezet. Het werkbezoek van Minister Kuipers in 2022 en de Koning in begin 2023 was een mooie kroon op ons werk. Zorgprofessionals van betrokken partners vertelden tijdens deze bezoeken enthousiast over het werk op het ZCC en de mogelijkheden voor doorontwikkeling richting de toekomst."

Sander Komijn
Kwartiermaker ZCC Midden-Nederland



Bezoek Minister Kuipers

In oktober bezocht Minister Kuipers het Zorg Coördinatie Centrum te Zeist. Regionale zorgcoördinatie is een van de speerpunten van minister Kuipers om kwalitatief goede zorg onder alle omstandigheden voor iedereen toegankelijk te houden. Op initiatief van de RAVU is het ZCC Midden-Nederland de afgelopen twee jaar uitgegroeid tot een regionaal samenwerkingsverband van ketenzorgpartners in de regio Utrecht om de acute zorgvraag en de schaarste aan zorgcapaciteit beter en slimmer te organiseren. Het werkbezoek richtte zich op de concrete aanpak en de behaalde resultaten van samenwerking van de ketenzorgpartners.



2022 in cijfers

lees verder

Facts and figures

Facts en figures zijn belangrijk voor ons. Ze geven zicht in de ontwikkelingen binnen en buiten de RAVU. Wat gaat goed, wat heeft aandacht nodig en wat is anders dan voorheen? Hieronder zie je facts en figures van 2022.

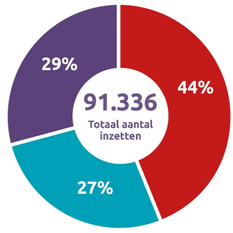
Aantal inzetten

Op basis van triage besluit de meldkamer ambulancezorg met welke urgentie een ambulance wordt ingezet.

A1 Spoedeisend, patiënt is in direct levensgevaar: 40.524 inzetten

A2 Geen direct levensgevaar: 24.460 inzetten

B Geplande ambulancezorg: 26.352 inzetten



Deze inzetten zijn exclusief burenhulp in de regio.



97

Totale aantal voertuigen, dit zijn 3 eenheden meer dan in 2021.



128.339

Geregistreerde 112-gesprekken op de meldkamer.

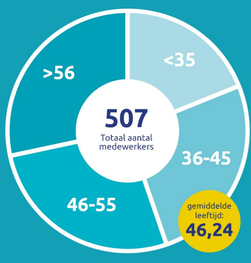
Medewerkers RAVU

Onze medewerkers zijn onze grootste kracht. Met elkaar verzorgen wij het hele jaar door de ambulancezorg in de provincie Utrecht.

Wij zijn continue bezig met het versterken van ons team en hebben regelmatig nieuwe vacatures openstaan. Is dit iets voor jou? Bekijk onze openstaande vacatures en solliciteer!

werkenbijderavu.nl

Verdeling naar leeftijd



Responstijden

De responstijd is de tijdsduur vanaf de aanname op de Meldkamer Ambulancezorg tot het moment dat de ambulance ter plaatse is. Voor A1 ritten is de landelijke norm 15 minuten en voor A2 ritten 30 minuten.

Responstijden A1

Responstijden A2

Leeftijd patiënt

leeftijd	aantal patiënten
0 uur tot 30 dagen	1.410
1 maand - 1 jaar	1.386
1 tot 16 jaar	7.355
16 tot 75 jaar	106.622
ouder dan 75 jaar	63.809



575

Geregistreerde reanimaties in 2022.

Zorgaanvragers

Zorgvragen komen via verschillende wegen bij ons binnen zoals: acute thuiszorg, psychiaters, verloskundigen, brandweer, politie en andere meldkamers. Onze drie belangrijkste zorgvragers zijn:

- 33.613 — 112 meldingen
- 16.904 — huisarts
- 15.398 — zorginstelling

Specialisme per rit

Afgelopen jaar zijn onze ambulances het meest ingezet voor de specialismes.

14.754 interne geneeskunde



14.017 chirurgie/ traumatologie



11.888 cardiologie



Volledig overzicht

Ziekteverzuim

Afgelopen jaar zijn er gerichte interventies uitgevoerd op het verzuimbeleid. Het resultaat hiervan zien we terug in het lagere ziekteverzuim.

type verzuim	2021	2022
1-7 dagen	0,6%	1,6%
8-42 dagen	0,9%	1,4%
>42 dagen	4,6%	3,8%
Totaal	6,1%	6,8%

In-/uitstroom

Afgelopen jaar is er nadrukkelijk ingezet op de instroom van nieuwe medewerkers en behoud van huidige medewerkers. De in- en uitstroom zijn hieronder weergegeven.

Instroom	Uitstroom
58	24
15,25%	7,36%

werkenbijderavu.nl

Socials

We zijn ook actief op diverse social media.











89.595

Gebruikers van de website in 2022.

2022 financieel

lees verder



2022 financieel

Jaarrapportage

Balans per 31-12-2022

Bedragen in €

Activa	31-12-2022		31-12-2021	
Vaste activa				
Materiële vaste activa				
Bedrijfs gebouwen en -terreinen	8.280.028		8.346.690	
Transportmiddelen	6.707.590		9.196.309	
Andere vaste bedrijfsmiddelen	1.072.191		1.366.117	
Activa in uitvoering	766.029		109.515	
		16.825.838		19.018.631
Vlottende activa				
Vorderingen				
Handelsdebiteuren	4.321.503		1.989.529	
Nog te factureren omzet	2.892.213		4.052.712	
Overige vorderingen	501.016		559.224	
Overlopende activa	580.899		1.230.551	
		8.295.631		7.832.016
Liquide middelen		4.724.264		4.989.821
Totaal Activa		**29.845.733**		**31.840.468**

Passiva	31-12-2022		31-12-2021	
Eigen vermogen				
	7.028.960		6.295.540	
		7.028.960		6.295.540
Voorzieningen				
Overige voorzieningen	596.003		1.656.236	
		596.003		1.656.236
Langlopende schulden				
Schulden aan banken	6.202.221		9.148.722	
		6.202.221		9.148.722
Kortlopende schulden				
Schulden aan banken	3.169.088		3.058.837	
Schulden aan leveranciers	1.401.365		1.175.133	
Belastingen en sociale verzekeringen	1.878.335		1.897.739	
Schulden ter zake pensioenen	524.121		545.561	
Overige schulden	2.003.001		2.654.869	
Overige passiva	7.042.639		5.407.831	
		16.018.549		14.739.970
Totaal Passiva		**29.845.733**		**31.840.468**

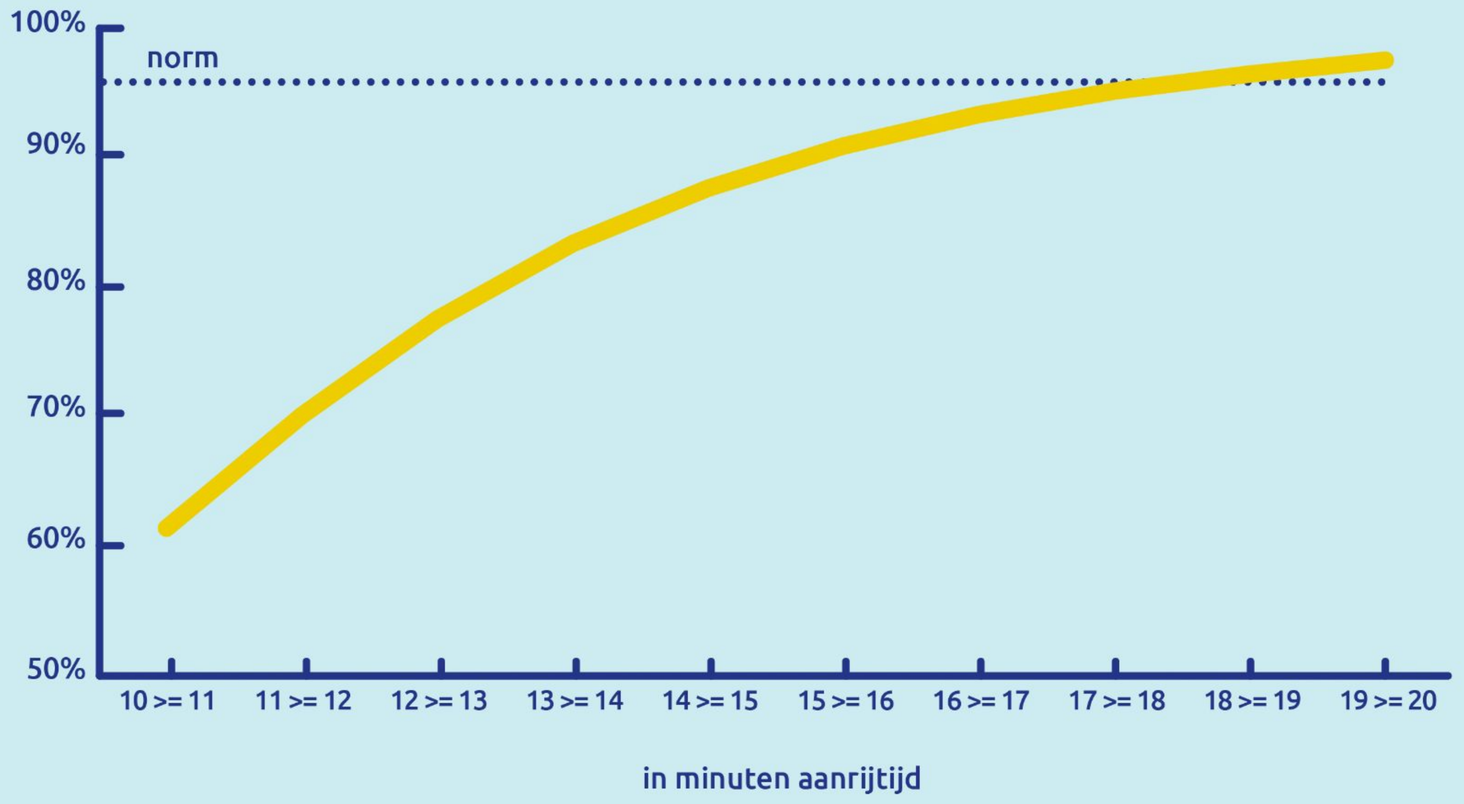
Resultatenrekening 2022	realisatie 2022		realisatie 2021	
Bedrijfsopbrengsten				
Beroeps- of bedrijfsmatige zorgverlening				
Zorgverzekeringswet	57.858.016		55.312.659	
Overige bedrijfsopbrengsten	993.467		1.161.847	
Som der bedrijfsopbrengsten		**58.851.483**		**56.474.506**
Bedrijfslasten				
Uitbesteed werk en externe kosten	4.888.108		5.502.636	
Lonen en salarissen	28.600.894		26.737.449	
Sociale lasten	4.319.249		3.914.021	
Pensioenlasten	4.395.320		4.534.503	
Afschrijvingen op materiële vaste activa	3.919.556		3.448.103	
Overige bedrijfskosten	11.979.683		11.325.281	
Som der bedrijfslasten		**58.102.810**		**55.461.993**
Bedrijfsresultaat		**748.673**		**1.012.513**
Financiële baten en lasten		-315.253		-348.057
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		**433.420**		**664.456**
Resultaat		**433.420**		**664.456**

RAVU Jaarverslag 2022

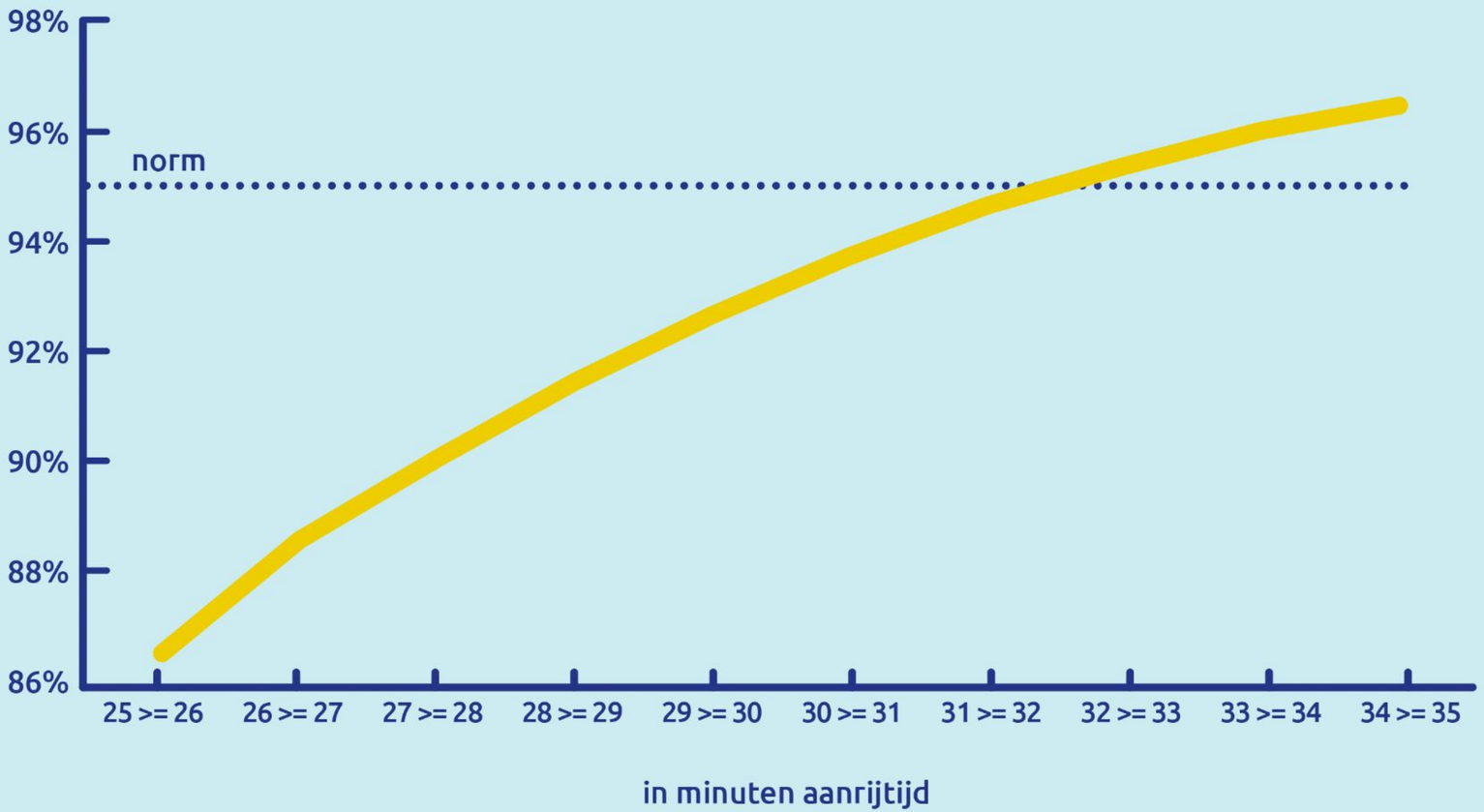
ontwerp en realisatie: en-publique.nl

fotografie: ritman.nl en studiopastel.nl

Ontwikkeling responstijd A1



Ontwikkeling responstijd A2



Specialisme per rit

Aanvullend op het specialisme kan het ook een COVID-19 gerelateerde rit zijn. Voorbeeld: een reanimatie wordt ook aangemerkt als COVID-19 omdat de meldkamer niet kan uitsluiten dat deze persoon geen COVID-19 heeft.

specialisme	aantal ritten
Interne geneeskunde	14.754
Chirurgie	14.017
Cardiologie	11.888
Neurologie	7.641
Pulmonologie	5.456
Huisartsgeneeskunde	2.539
Psychiatrie	2.315
Pediatrie	1.844
Urologie	1.373
Gynaecologie	792
Radiologie	469
Radiotherapie	339
Onbekend	19.054