



## **Informatieoverdracht**

*Wim ten Wolde, programmamanager richtlijnontwikkeling & onderzoek*

# Tijd of kwaliteit.....?



# Programma

- Introductie en verwachtingen
- Keten van acute zorg
- Alarmering
- Informatie naar de meldkamer
- Triage op de meldkamer
- Informatie naar de ambulance/huisarts/e.a.
  - MIST protocol
- Casuïstiek/ervaringen uitwisselen

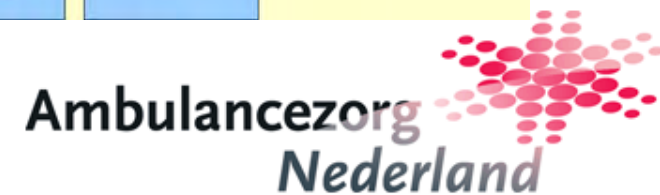
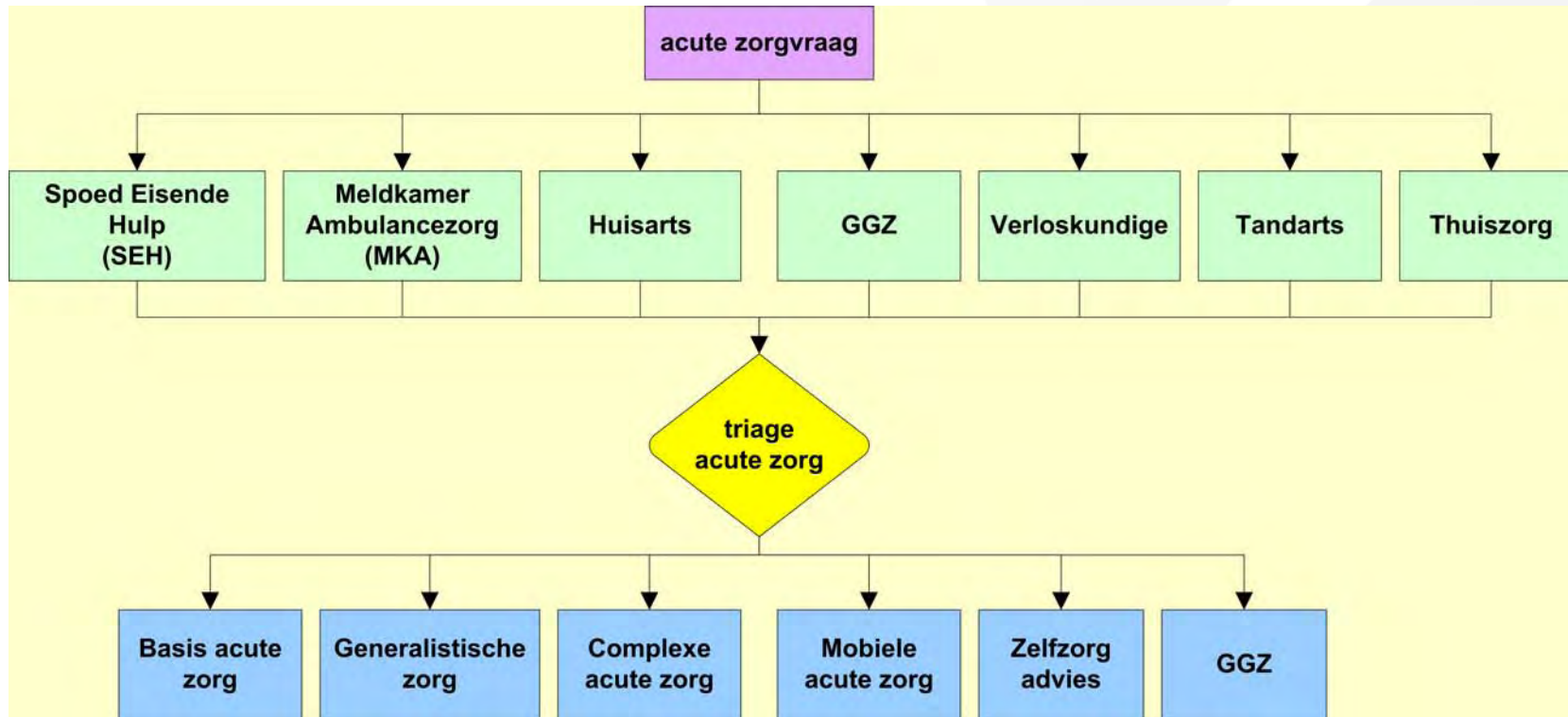
Zo sterk als de zwakste schakel.....

## Chain of survival



Ambulancezorg  
Nederland

# Herkomst zorgvragen



## Hoe werkt 112

- Bellen met een vaste telefoon
- Bellen met een mobiele telefoon
- Doven en slechthorenden: 0800-8112
- Afasiepatiënten: 'my SOS'
  
- Bellen vanuit buitenland
  - afhankelijk van land
  - grensregiogebieden

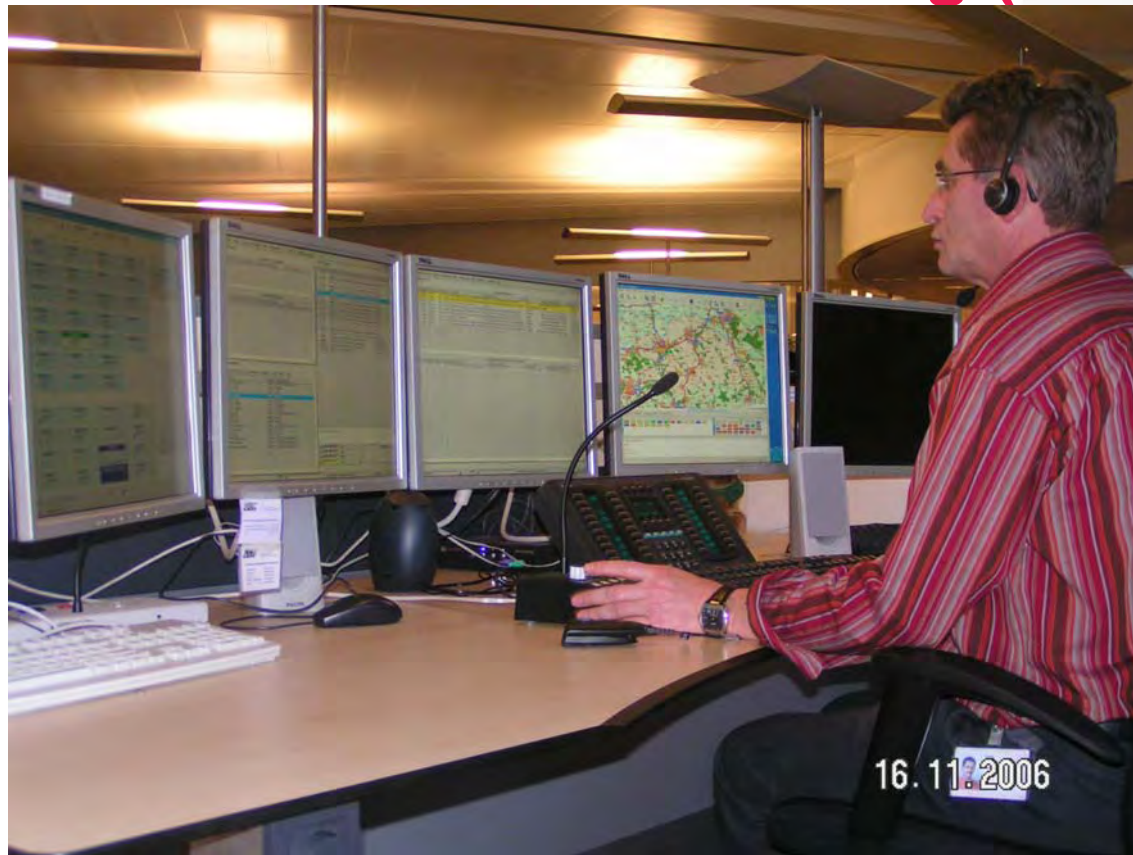


## Melding; centrale meldkamer 112

- Ambulance (acute gezondheidszorg)
- Politie
- Brandweer



## Meldkamer Ambulancezorg (MKA)



Ambulancezorg  
Nederland

## Hulpvraag

- Ik heb mijn enkel verzwikt en het doet pijn en wordt steeds dikker.
- Er moet een foto worden gemaakt.....
- Welke hulp wordt gevraagd?

# Melding



## 1. Waar bevindt de patiënt zich?

- Plaats
- Straat, huisnummer (of herkenningspunt)

## 2. Wat is er gebeurd?

- Wat is de hoofdklacht?
- Soort incident: ziekte, ongeval, ramp, etc.
- Hoeveel patiënten zijn er?

## 3. Op welk telefoonnummer kan teruggebeld worden?



## Eerste Hulp

- eerst snel, dan goed?

of

- eerst goed, dan snel?



Ambulancezorg  
Nederland

# Eerste Hulp

- Haastige spoed is zelden goed!
- Hoe sneller, hoe slechter
- Altijd geschoten is nooit raak
- Het onzekere voor het zekere nemen
- Baat het niet, het schaadt wel!



## Ambulance maakt te vaak spoedrit

Van een vestigings  
Noël van Bommel  
AMSTERDAM

Ambulances rukken vaak ten onrechte uit met sirene en blauw zwaailicht. Na aankomst blijkt er dan geen sprake te zijn van een levensbedreigende situatie. Bovendien verschildt het inzetten willekeur en ondoelmaticheid kan worden opgeheven als alle 27 ambulancemeldkamers volgens dezelfde richtlijnen gaan werken.

Dat staat in het rapport *De kwaliteit van de afhandeling van meldingen van burgers door meldkamers ambulancezorg*, dat is opgesteld in opdracht van de ambulancezorg. Het Universitair Medisch Centrum Utrecht heeft in de zomer van 2002 het alarmnummer 112 belden. De procedure om een ambulance te bestellen blijkt op belangrijke punten te kunnen worden verbeterd.

Zo werd in 90 procent van de gevallen een zogeheten A 1-rijtje besteld. Dan moet de ambulance binnen vijftien minuten ter plaatse zijn. 'In heel veel gevallen blijkt dat niet nodig te zijn geweest', zegt onderzoeker G. Schrijvers, hoogleraar structuur en functioneren van de gezondheidszorg. Als de centralisten professioneler doorvragen, kunnen veel spoedritten worden vermeden, verwacht hij. Daarnaast moest 30 procent van de bellers twee of meer keer

zijn verhaal doen. Wie 112 belt, krijgt eerst een centraliste aan de lijn, die moet doorverbinden met een politie-, brandweer- of ambulance-meldkamer. 'Vaak zijn mensen zo in paniek dat ze meteen hun verhaal vertellen.' Een ervaren centraliste moet dat echter meteen kunnen afschappen. Wie via een mobiele belt (37 procent) wordt bovendien trager doorgeschakeld.

De onderzoekers pleiten voor de ontwikkeling van gestandaardiseerde vragenlijsten, die een centraliste kan afwerken. In Engeland en in de Verenigde Staten bestaan die al, in Nederland experimenteert een enkele meldkamer met dat systeem. Ook kan tijd worden gewonnen door een apart telefoonnummer in te stellen voor medische spoedgevallen. 'Waarom geen 113?', zegt Schrijvers.

De ondervraagde bellers gaven de geboden zorg een gemiddeld rapportcijfer van 8,3. Vooral snelheid en professionaliteit seponen hoog, het geruststellen van medipers en het geven van instructies wat lager. Slechts in 3 procent van de gevallen werd geen hulp geboden; voor 7 procent werd een zogeheten A 2-rijtje (niet spoedeisend) besteld.

De ambulances waren gemiddeld in negen minuten op de plaats van bestemming. Verrassend genoeg komen zij 's avonds en 's nachts minder snel aan dan overdag. Dat komt onder meer doordat chauffeurs op sommige posten mogen slapen tijdens hun piketdienst.



Ambulancezorg  
Nederland



## Eerste Hulp

- Er is vrijwel geen bewezen relatie tussen aanrij-/behandeltijd en overlevingskans/gezondheidswinst
- De “Golden Hour” bestaat niet (meer)
- Ergo: neem de tijd!



Ambulancezorg  
Nederland

# Modellen triage

Indiceren  
(efficiëntie; patiëntgericht)  
*(Nederland)*



VS

‘One call, one run’  
(veiligheid; systeemgericht)  
*(o.a. USA)*

Ambulancezorg  
Nederland

## Triage

- Met **welke** urgentie moet de patiënt door **wie** worden gezien
  - symptoom-gericht (geen diagnose!)
  - urgentie-gericht
  - patiënt-gericht

## Urgenties acute zorg (eerste beslismoment)

- U1: levensbedreigend, onmiddellijk
- U2: spoed, zo snel mogelijk
- U3: dringend, enkele uren
- U4: niet-dringend, dezelfde dag
- U5: advies, eerstvolgende werkdag



## Tweede beslismoment

- Indicatie ambulancezorg
  - 1 of meer ambulance(s)
  - motorambulance
  - helikopter
- Indicatie inzet andere zorgverleners
  - huisarts
  - verloskundige

## Derde beslismoment

- Aanvullende informatie nodig
- Instructie te geven aan melder:
  - reanimatie instructie
  - eerste-hulp instructie
  - instructie om ambulanceteam op te vangen

# Nederlands Triage Systeem

Waarom triage:

- onduidelijkheid bij patiënten wie, wanneer, waarvoor
- toenemende patiëntenaantallen
- daardoor:
  - zorgverlening sterk afhankelijk keuze patiënt
  - ondoelmatige en inefficiënte inzet van middelen
  - geen systematische patiëntenopvang
  - oplopende werkdruk
  - langere wachttijden



# Methodiek Nederlands Triage Systeem

- Is er levensgevaar? (ABCD)?
- Hulpvraag patiënt
  - *'reason for encounter'*
- Hoofdklacht
- Urgentiebepaling
- Vervolgtraject
- Afspraak met patiënt

Is de patiënt ABCD veilig?

<b>A</b>	irway
<b>B</b>	reathing
<b>C</b>	irculation
<b>D</b>	isability

**acuut ontstaan en/of abnormaal beloop**

- totale obstructie
- bedreigde luchtweg:
  - gedeeltelijke obstructie/hoorbare ademhaling
  - moeilijke inademing
  - tongobstructie/zwelling
  - verslikt; niet kunnen slikken
  - vreemd voorwerp
- acuut ontstaan en/of abnormaal beloop
- afwezigheid van ademhaling
- intrekkingen en/of gebruik hulpademhalingsspieren
- hoorbare ademhaling
- patroon: diepte; frequentie; regelmaat, blauw
- afwezigheid van circulatie
- zichtbare, grote uiterlijke bloeding(en)
- hartfrequentie
- nagelbed druk
- bloeddruk
- perifere koud, klam, transpireren
- niet alert
- bewusteloos
- alert
- verbaal
- pijn

# Nederlands Triage Systeem

Korte DEMO



# Ambulancezorg



Ambulancezorg   
Nederland

## Basis (stappen eerstehulpverlening)

- Veiligheid
  - maatregelen/handelingen voor veilige eerstehulp
- Benadering slachtoffer
  - overzicht (ongevals)situatie
  - inschatten mogelijke letsels en/of stoornissen
- ABCD – methodiek
  - toepassen ABCDE-methodiek
- Specifieke letsels
  - specifieke eerstehulp handelingen
- Overdracht
  - overdracht slachtoffer aan professionele hulp o.b.v. MIST-protocol



## Informatie naar professional

- Wat?
- Waarom?
- Wat DOE je er mee?
  - MKA
  - Ambulanceteam

## Overdracht (MIST protocol)

- (M)echanism injury
  - mechanisme ongeval (b.v. auto tegen boom)
- (I)njuries found
  - vermoedelijk letsel of mogelijke ziekte
- (S)igns/beloop
  - symptomen en tekens van letsels en stoornissen (ABCD)
- (T)reatment
  - uitgevoerde eerstehulp handelingen
  
- *Overige bijzonderheden*
  - *leeftijdscategorie*
  - *zwangerschap*
  - *besmettelijke ziekten, straling, etc.*



Ambulancezorg   
Nederland

Studiedag "Verkeer"; Informatieoverdracht

AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA



Ambulancezorg  
Nederland



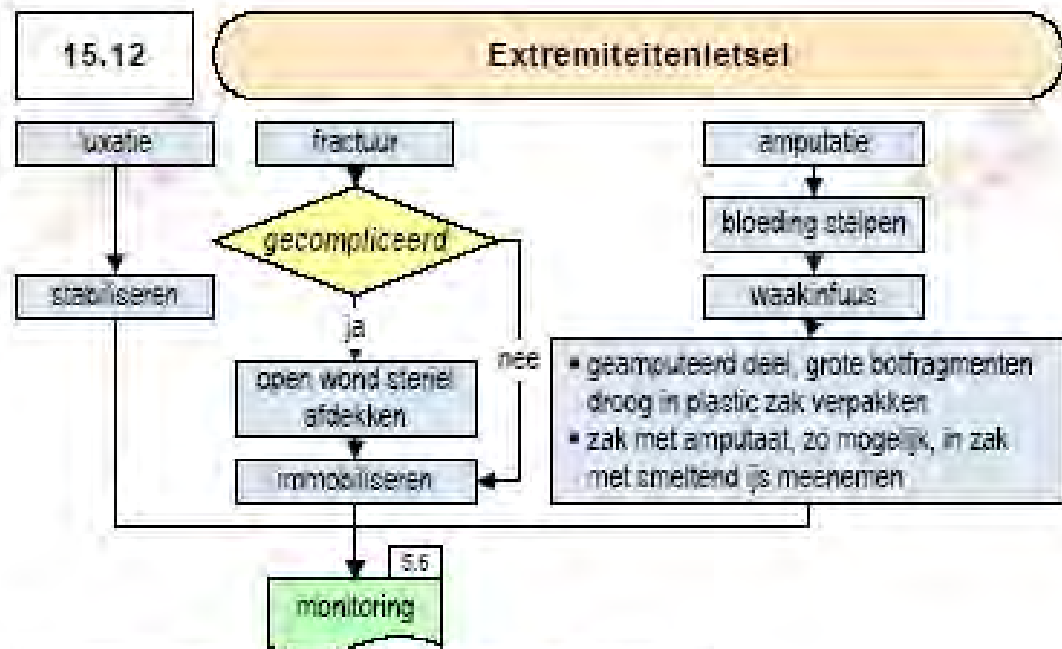
Studiedag "Verkeer"; Informatieoverdracht



Studiedag "Verkeer"; Informatieoverdracht



Studiedag "Verkeer"; Informatieoverdracht



- controle pulsaties, sensibiliteit aangedane extremiteit
- bij overvullen lichte tractie in lengteas van fractuur
- immobiliseren

repositioneren fracturen en/of luxaties, indien "comfortabele" / fysiologische stand in verband met vervoer van patient gewenst is en/of circulatie wordt bedreigd

hoge femurfractuur fixeren op vacuüm matras of met behulp van bodysplinting

