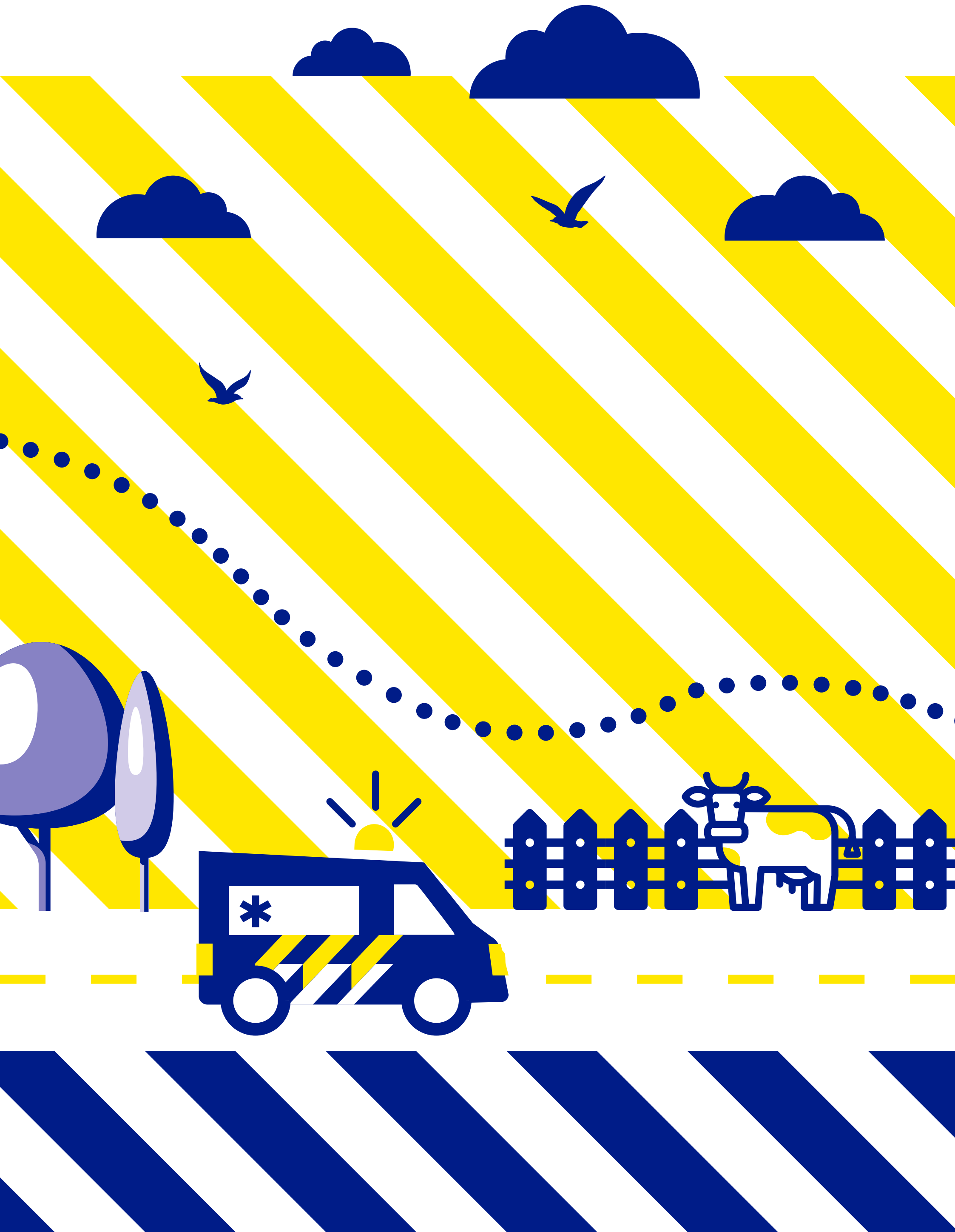




VERZORG
OOST



Ambulance Oost
mobile zorgverleners





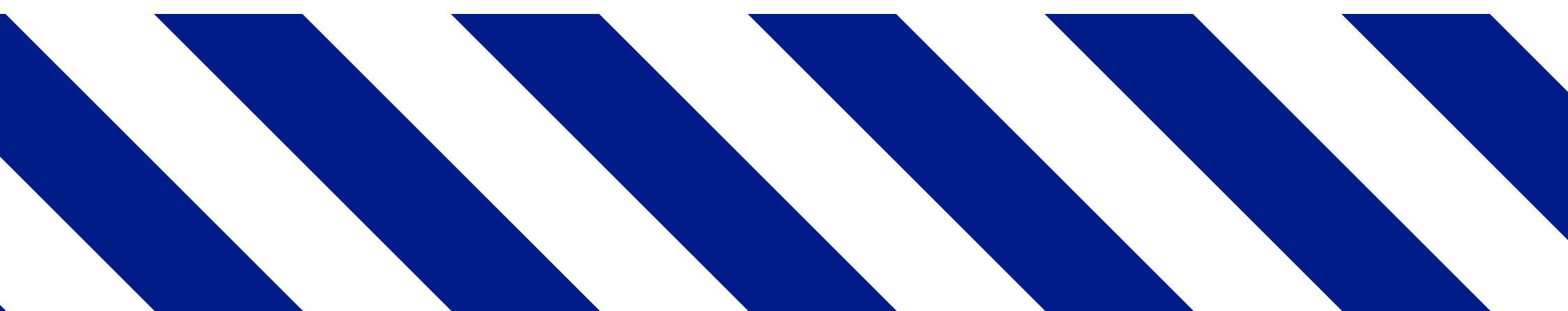
24 uur per dag, 7 dagen in de week staan de ambulances van Ambulance Oost klaar voor iedereen in Twente. Wij leveren kwalitatief goede acute zorg op elk moment waarop dat nodig is. En dat doen we graag! We leren, verbeteren, innoveren en werken samen met ketenpartners. Terugkijken op het jaar dat achter ons ligt helpt daarbij. In dit jaarverslag kijken we terug op 2020. De belangrijkste resultaten en cijfers staan hierin.

Wij wensen u
veel leesplezier!

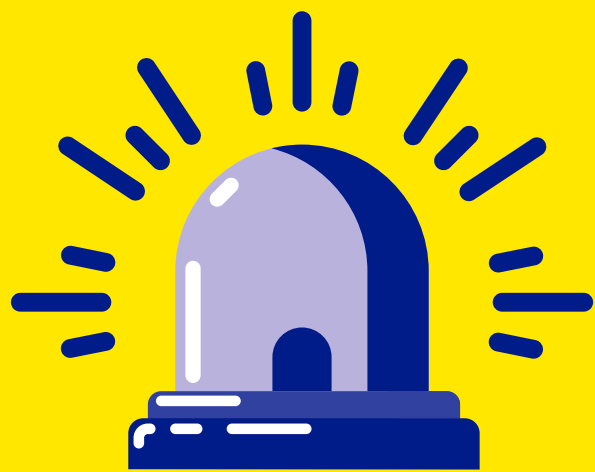


3

INTRO



FEITEN EN CIJFERS



4

14

gemeenten in Twente

631.064

inwoners

9

standplaatsen

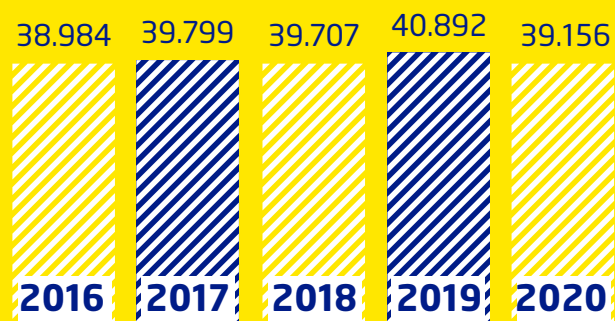


ONN



31 ambulances

Aantal ambulance inzetten

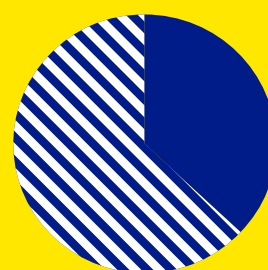


Medewerkers



256
medewerkers

223,4 fte

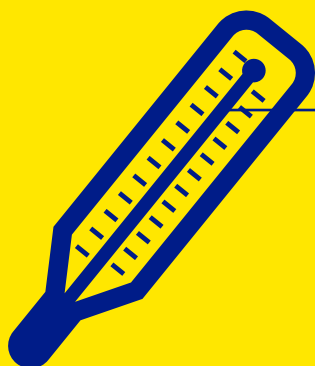


63% Man

37% Vrouw

162 mannen
94 vrouwen

Ziekteverzuim



6,9%

gemiddeld
ziekteverzuim

4,9% gemiddeld
ziekteverzuim
in 2019

4,2% gemiddeld
ziekteverzuim
in 2018

4,8% gemiddeld
ziekteverzuim
in 2017

3,7% gemiddeld
ziekteverzuim
in 2016

Budget

€ 26.415.000

budget ambulancezorg



631.064

inwoners in Twente

€ 42

gemiddelde kosten per inwoner

€ 675

gemiddelde kosten per rit



VEILIGHEID



KWALITEIT IN 2020

Kwaliteitsindicatoren op basis van de meetplannen van het Kwaliteitskader Ambulancezorg

7

Pijnintensiteit traumapatiënten

Bij 39% van de traumapatiënten is er een pijnscore vastgelegd door de verpleegkundige.

39%



Pijnbestrijding traumapatiënten

Van alle traumapatiënten waarbij matige of ernstige pijn is geregistreerd heeft 97% pijnmedicatie gekregen.

97%



Mobiel zorgconsult en opnieuw ambulancezorg

2,8% van de patiënten met een mobiel zorgconsult heeft 30 minuten na het mobiele zorgconsult en binnen 24 uur opnieuw ambulancezorg ontvangen. Binnen 72 uur geldt dit voor 3,9% van de patiënten.

2,8%



< 24 uur

3,9%



< 72 uur



CVA* doorlooptijd

Doorlooptijd CVA patiënt na melding MKA**: 'deur tot deur'-tijd

78%
bij A1



< 45 min

90%
bij A2



< 60 min

78% van de patiënten met een A1-urgentie, die mogelijk in aanmerking kwamen voor een trombolysie en/of een endovasculaire behandeling, waren binnen 45 minuten in het ziekenhuis.

90% van de patiënten met een A2-urgentie, die mogelijk in aanmerking kwamen voor een trombolysie en/of een endovasculaire behandeling, waren binnen 60 minuten in het ziekenhuis.

* CVA: Cerebro Vasculair Accident = herseninfarct.

** MKA: Meldkamer ambulancezorg



STEMI doorlooptijd

Tijd tussen melding en aankomst PCI-centrum

45%



< 45 min

42%



45 tot 60 min

13%



> 60 min

45% van de patiënten met een STEMI* is binnen 45 minuten na melding op de MKA aan het PCI-centrum** overgedragen.

42% van de STEMI-patiënten is binnen 45 tot 60 minuten aan het PCI-centrum overgedragen.

Voor 13% van de patiënten betrof dat langer dan 60 minuten.

* STEMI: ST-Elevatie Myocard Infarct = hartinfarct.

** PCI-centrum: Centrum voor Percutane Coronaire Interventie (dotterbehandeling)

Aantal ambulance inzetten

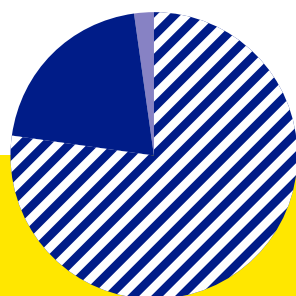
30.254 ambulance-zorg

8.902 mobiel zorgconsult

39.156

2.093 afgebroken /
loos /
geannuleerd

41.249 totaal



73,3% aandeel ambulancezorg

21,6% mobiel zorgconsult

5,1% aandeel overig

100%



**In 2020 is het MMT
(Mobiel Medisch Team)**

**111 keer
opgeroepen**

Heli Rheine	77
Lifeline 3 (Volkel/Nijmegen)	18
Lifeline 4 (Eelde/Groningen)	16



Ambulance Oost
mobiele zorgverleners



A1-inzetten: spoedeisend

Bij een A1-inzet is het streven dat de ambulance **binnen 15 minuten** na aanname van de melding door een MKA-centralist ter plaatse arriveert.



A2-inzetten: spoedeisend

Bij een A2-inzet is het streven dat de ambulance **binnen 30 minuten** na aanname van de melding door een MKA-centralist ter plaatse arriveert.



B-inzetten: planbaar

Geen spoedeisende ambulancezorg, maar ambulancezorg op afspraak.

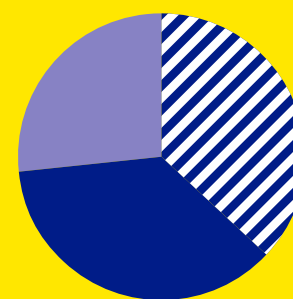
Aantal ambulance- inzetten (urgentie)

15.354 inzetten met A1-urgentie

13.847 inzetten met A2-urgentie

9.942 inzetten met B-urgentie

39.143 totaal aantal inzetten



39,2% aandeel inzetten met A1-urgentie

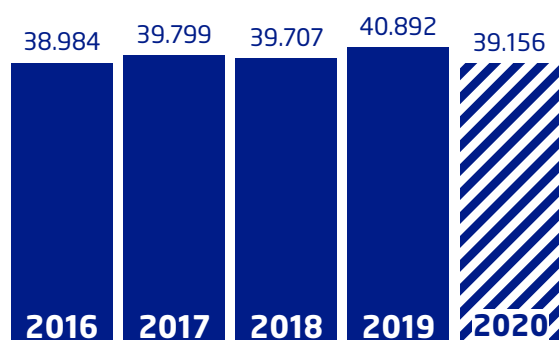
35,4% aandeel inzetten met A2-urgentie

25,4% aandeel inzetten met B-urgentie

10

AMBULANCEZORG

Ambulancezorg



Afname 2020 ten opzichte van 2019

— 1.736
✓ 4,4 %

Stijging 2020 ten opzichte van 2016

+ 172

Gemiddelde jaarlijkse stijging sinds 2016

^ 0,1 %



Aantal inzetten / inwoners (per 1.000)

A1-inzetten

24 A1-inzetten per
1.000 inwoners

A2-inzetten

22 A2-inzetten per
1.000 inwoners

B-inzetten

16 B-inzetten per
1.000 inwoners

Totaal

62 inzetten per
1.000 inwoners

11



EEN GEMIDDELTE DAG

107 gemiddeld aantal
ambulance inzetten per dag

365 dagen
per jaar

39.156 totaal aantal
ambulance inzetten

12





(A1-inzetten)

42 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
15.354 inzetten met
A1-urgentie

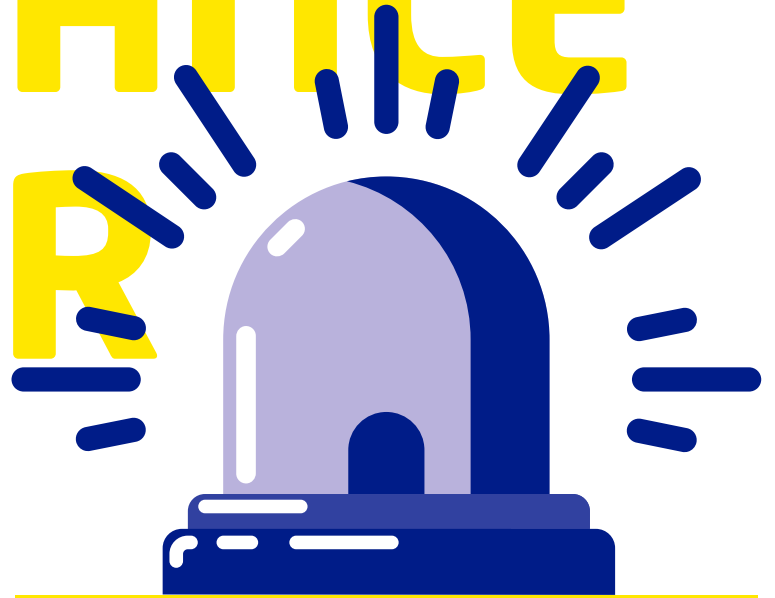
(A2-inzetten)

38 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
13.847 inzetten met
A2-urgentie

(B-inzetten)

27 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
9.942 inzetten met
B-urgentie

HOE VAAK IS DE AMBULANCE OP TIJD TER PLAATSE



**A1-inzetten binnen
15 minuten bij de
patiënt**

14.497 binnen
15 minuten
773 langer dan
15 minuten

15.270 totaal
aantal inzetten



94,9%
binnen 15 minuten

5,1%
langer dan 15 minuten



14



HOE SNEL IS DE AMBULANCE TER PLAATSE

Twente



15

TWENTE IN DETAIL	TOTAAL	≤ 15 MIN.	PERC. < 15 MIN.	MINUTEN*
Almelo	1.920	1.869	97,3%	00:14:20
Borne	541	530	98,0%	00:13:50
Dinkelland	619	538	86,9%	00:18:02
Enschede	4.102	4.030	98,2%	00:13:45
Haaksbergen	506	466	92,1%	00:16:16
Hellendoorn	722	661	91,6%	00:16:27
Hengelo	2.109	2.058	97,6%	00:14:05
Hof van Twente	853	733	85,9%	00:17:45
Losser	585	503	86,0%	00:17:18
Oldenzaal	812	779	95,9%	00:14:46
Rijssen - Holten	816	743	91,1%	00:16:23
Tubbergen	433	410	94,7%	00:14:59
Twenterand	743	694	93,4%	00:16:20
Wierden	509	483	94,9%	00:15:30
TWENTE	15.270	14.497	94,9%	00:15:03

*95% van de A1 inzetten is binnen ... minuten ter plaatse

PATIËNTEN

Verdeling man/vrouw



17.692
Vrouw

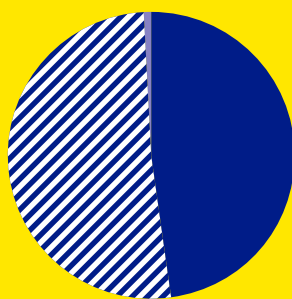


18.980
Man

Subtotaal **36.672**

Onbekend **133**
niet geregistreerd

Totaal **36.805**



■ **48,1%**
van de patiënten is vrouw

■ **51,6%**
van de patiënten is man

■ **0,4%**
onbekend

Leeftijd van patiënten



185
0-1 jaar (pasgeborenen
en zuigelingen)



1.109
1 tot 16 jaar (kinderen)



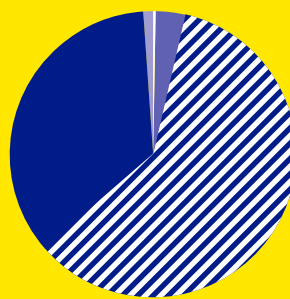
22.053
16 tot 75 jaar
(volwassenen)



13.231
van 75 jaar (ouderen)

Onbekend **227**
niet geregistreerd

Totaal **36.805**



■ **0,5%**
aandeel pasgeboren /
zuigeling

■ **3,0%**
aandeel kind

■ **59,9%**
aandeel volwassene

■ **35,9%**
aandeel oudere

■ **0,6%**
onbekend

16

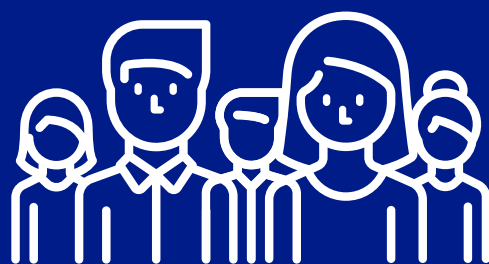
TEN

Tevredenheidsonderzoek 2020

In november en december 2020 is het jaarlijks patiënt-tevredenheidsonderzoek binnen Ambulance Oost weer uitgevoerd.

97,3%

van de respondenten
is tevreden over de
geleverde zorg



1,5%

vindt dat de geleverde
zorg beter kan

1,2%

is ontevreden over
de geleverde zorg

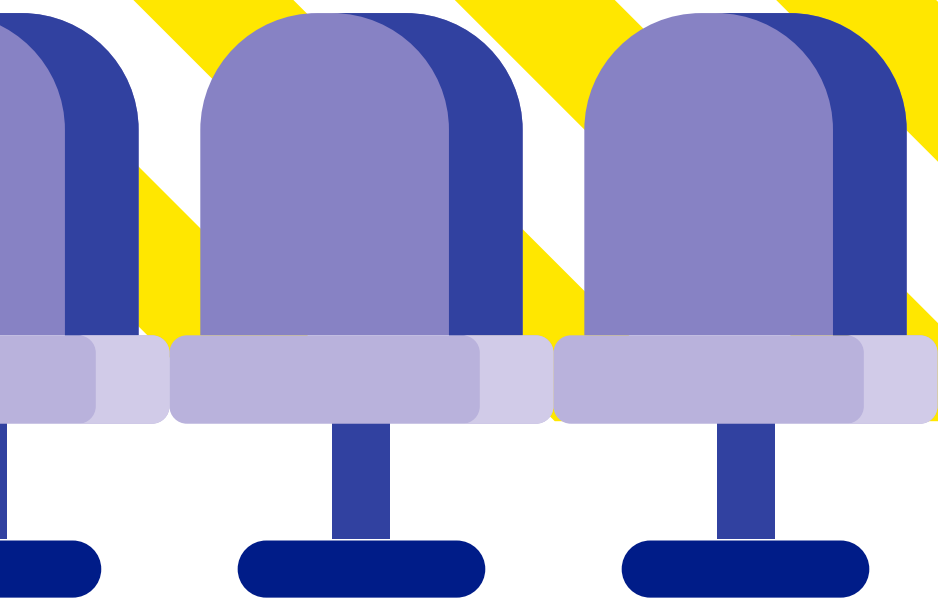
17

Aantal klachten in 2020



24

Ambulance Oost ontvangt jaarlijks niet veel klachten, maar elke klacht wordt gebruikt om van te leren. In 2020 zijn alle klachten via bemiddeling opgelost. Dit kan zijn via mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.



FORMATIE AMBULANCEZORG

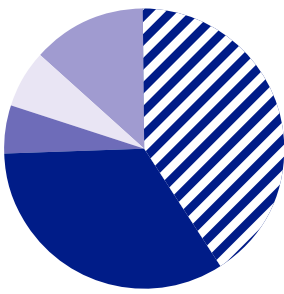


18

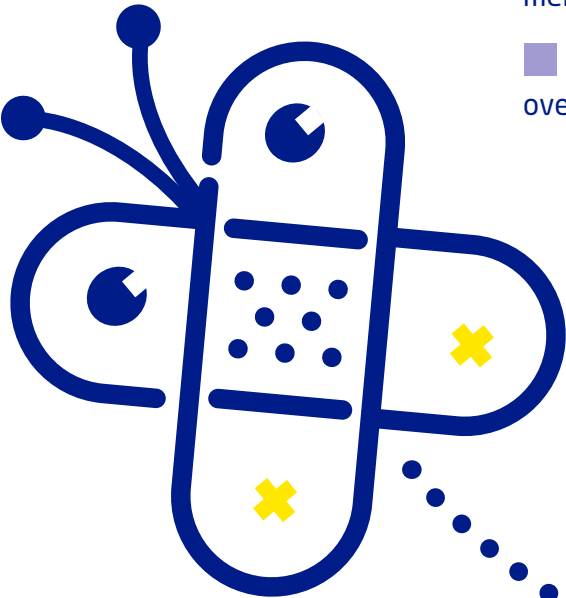
Functies (fte) per functie

89,0	ambulanceverpleegkundigen
78,2	ambulancechauffeurs
11,7	zorgambulance (vpl + ch)
15,6	meldkamerverpleegkundigen
28,8	overige medewerkers

223,4 totaal aantal fte



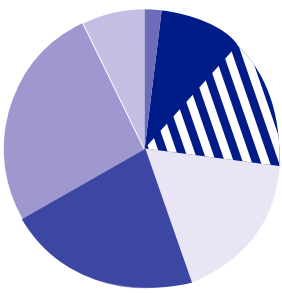
39,8%	ambulanceverpleegkundigen
35,0%	ambulancechauffeur
5,2%	zorgambulance (vpl + ch)
7%	meldkamerverpleegkundigen
12,9%	overige medewerkers



Leeftijden

4	jonger dan 30 jaar
17	30 t/m 34 jaar
30	35 t/m 39 jaar
34	40 t/m 44 jaar
38	45 t/m 49 jaar
57	50 t/m 54 jaar
52	55 t/m 59 jaar
24	60 jaar of ouder

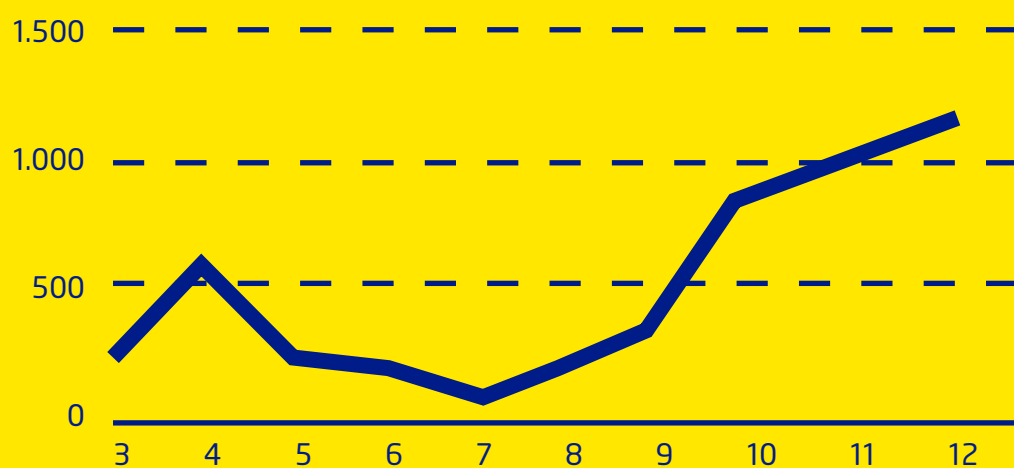
256 totaal aantal medewerkers



1,6%	jonger dan 30 jaar	14,8%	45 t/m 49 jaar
6,6%	30 t/m 34 jaar	22,3%	50 t/m 54 jaar
11,7%	35 t/m 39 jaar	20,3%	55 t/m 59 jaar
13,3%	40 t/m 44 jaar	9,4%	60 jaar en ouder

COVID-19

Aantal COVID-19 verdachte ritten in 2020 per maand



74

Ritten uitgevoerd in opdracht van het LCPS* in 2020

*Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding

De coronapandemie stelt de Nederlandse ziekenhuizen voor grote uitdagingen. Want we willen alle patiënten de juiste zorg blijven bieden, zonder dat onze ziekenhuizen overbelast raken. Daarom spreidt het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS) coronapatiënten over de verschillende ziekenhuisregio's. Door de werklast van de COVID-zorg evenredig te verdelen over ons land, kan de totale patiëntenzorg in de ziekenhuizen zo goed mogelijk doorgaan. Zie meer op de website <https://lcps.nu/>

19

COVID-19 gerelateerde kosten

€370.000

Aantal positieve en negatieve testuitslagen*

*Testen die medewerkers op eigen initiatief hebben geregeld bij de GGD zijn niet meegenomen

■ Positief ■ Negatief



Postadres
Postbus 784
7550 AT Hengelo

Bezoekadres
Demmersweg 55
7556 BN Hengelo

info@ambulanceoost.nl
www.ambulanceoost.nl



Ambulance Oost

mobiele zorgverleners



axira

vernieuwing in ambulancezorg

