



9
1
0
2
r
e
a
i

u
a
s
e
v



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 2019. De belangrijkste resultaten en cijfers staan hierin. Wij wensen u veel leesplezier!



FEITEN EN CIJFERS

4



14

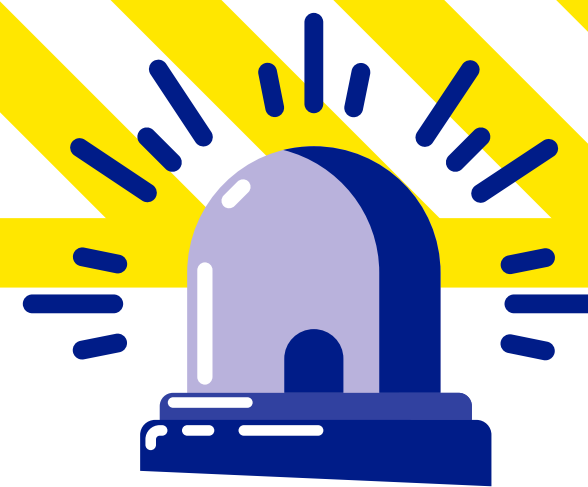
gemeenten in Twente

629.284

inwoners

9

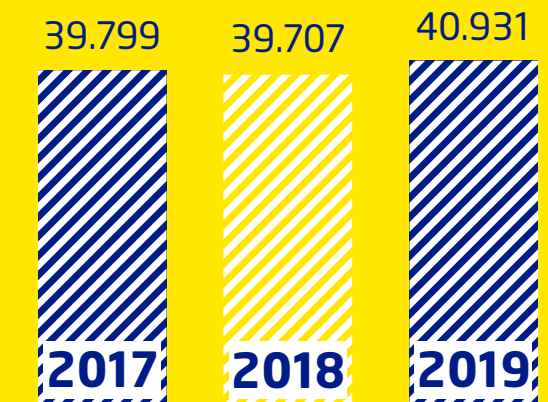
standplaatsen



30 ambulances

2 ambulances meer
dan in 2018

Ambulance inzet

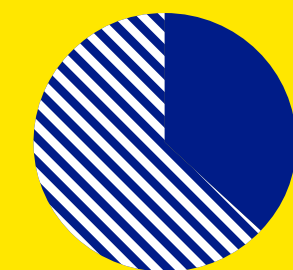


Medewerkers



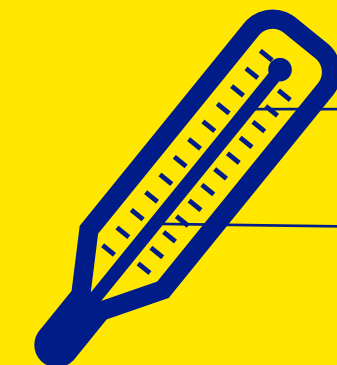
251
medewerkers

221 fte



63% Man
37% Vrouw

Ziekteverzuim



4,9%
gemiddeld
ziekteverzuim

4,2% gemiddeld
ziekteverzuim
in 2018

5

Budget

€ 24.400.000

budget ambulancezorg



629.284

inwoners in Twente

€ 39

gemiddelde kosten
ambulancezorg per inwoner

€ 596

gemiddelde kosten
ambulancezorg per rit



VEILIGHEID



KWALITEIT IN 2019

Kwaliteitsindicatoren

Pijnintensiteit traumapatiënten



De ambulance-verpleegkundige heeft bij 44% van de traumapatiënten bij aankomst van de ambulance met A1- of A2-urgentie de pijnscore gemeten en vastgelegd op het ritformulier.

44%

2019

42%

2018

Pijnbestrijding traumapatiënten



Bij 57% van de traumapatiënten, bij wie de pijnintensiteit is gemeten en die matige of ernstige pijn aangaven, is pijnstilling toegediend.

57%

2019

54%

2018

Eerste Hulp Geen Vervoer (EHGV) en opnieuw ambulance- zorg

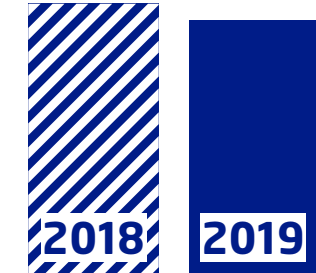
15%
2018

13%
2019

13% van de patiënten bij wie EHGV is verleend, heeft binnen 24 uur opnieuw contact gehad met de meldkamer ambulancezorg en opnieuw ambulancezorg ontvangen.

Doorlooptijd CVA-patiënten na melding MKA: 'deur tot deur'-tijd

85% **83%**



< 45 min

90% **89%**



< 60 min

83% 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.

89% 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.

Doorlooptijd STEMI: tijd melding en overdracht PCI-centrum

61% **64%**



< 45 min

39% **36%**



< 45 tot 60 min

3% **3%**



> 60 min



64% van de patiënten met een STEMI* is binnen 45-minuten na melding op de MKA aan het PCI-centrum** overgedragen.

36% van de STEMI-patiënten is binnen 60-minuten aan het PCI-centrum overgedragen.

Voor 3% betrof dat langer dan 60 minuten.

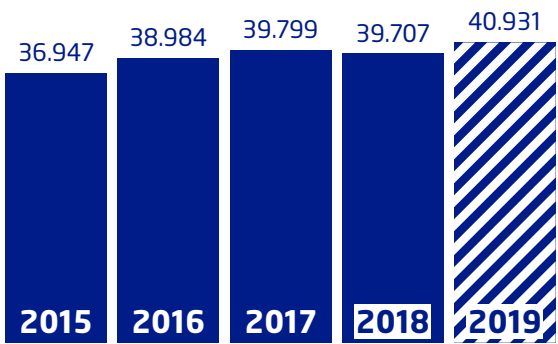
* STEMI: ST-Elevatie Myocard Infarct = hartinfarct.

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

AMBULANCEZORG

8

Ambulancezorg



Groei 2019 ten opzichte van 2018

+ 1.224
^ 3,0 %

gemiddelde jaarlijkse stijging
sinds 2015

+ 3.984
^ 2,5 %

Aantal ambulance- inzetten (urgentie)

15.251 inzetten met
A1-urgentie
14.813 inzetten met
A2-urgentie
10.867 inzetten met
B-urgentie
40.931 totaal
aantal inzetten



37,3% aandeel inzetten
met A1-urgentie
36,2% aandeel inzetten
met A2-urgentie
26,5% aandeel inzetten
met B-urgentie

Ambulance inzetten

32.345 ambulance-
zorg
8.586 ambulance-
consult
40.931
883 afgebroken /
geannuleerd / loos
41.814 totaal



77,4% aandeel
ambulancezorg
20,5% aandeel
ambulance-consult
2,1% aandeel
overig
100%

9



A1-inzetten: spoedeisend

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



B-inzetten: planbaar

Geen spoedeisende ambulancezorg, maar ambulancezorg op afspraak.



Aantal inzetten inwoners (per 1.000)

A1-inzetten

24 A1-inzetten per 1.000 inwoners

A2-inzetten

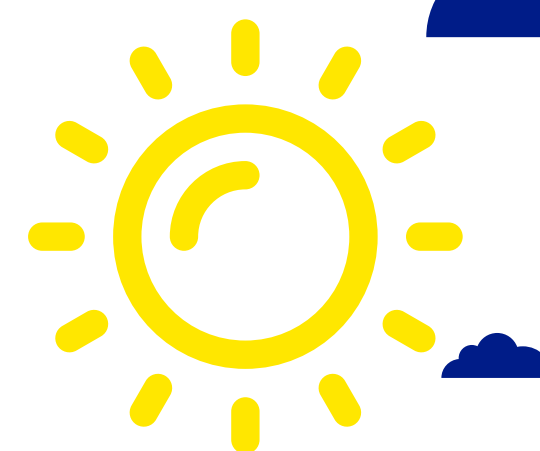
24 A2-inzetten per 1.000 inwoners

B-inzetten

17 B-inzetten per 1.000 inwoners

Totaal inzetten

65 totaal inzetten per 1.000 inwoners



In 2019 is het MMT (Mobiel Medisch Team)

152 keer opgeroepen

Heli Rheine 89

Lifeline 3 (Volkel/Nijmegen) 27

Lifeline 4 (Eelde/Groningen) 36

EEN GEMIDDELTE DAG

112 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
40.931 totaal
inzetten

(A1-inzetten)

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

(A2-inzetten)

41 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
14.813 inzetten met
A2-urgentie

(B-inzetten)

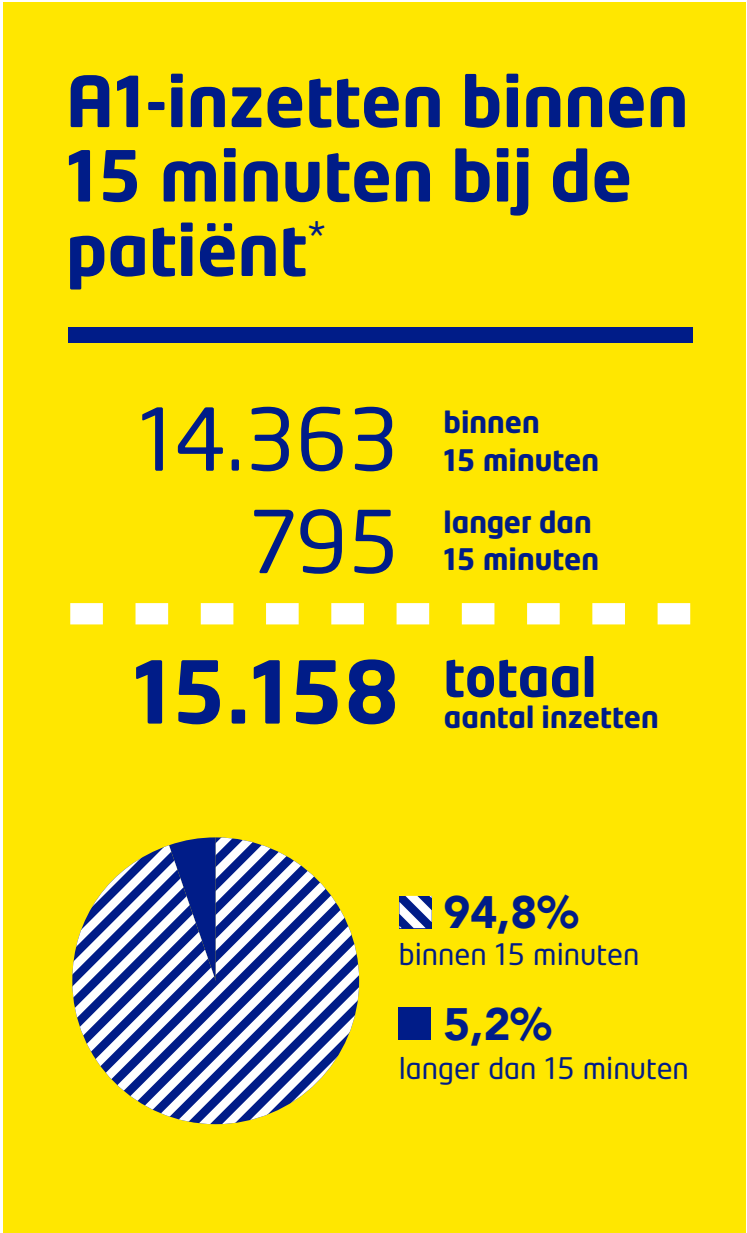
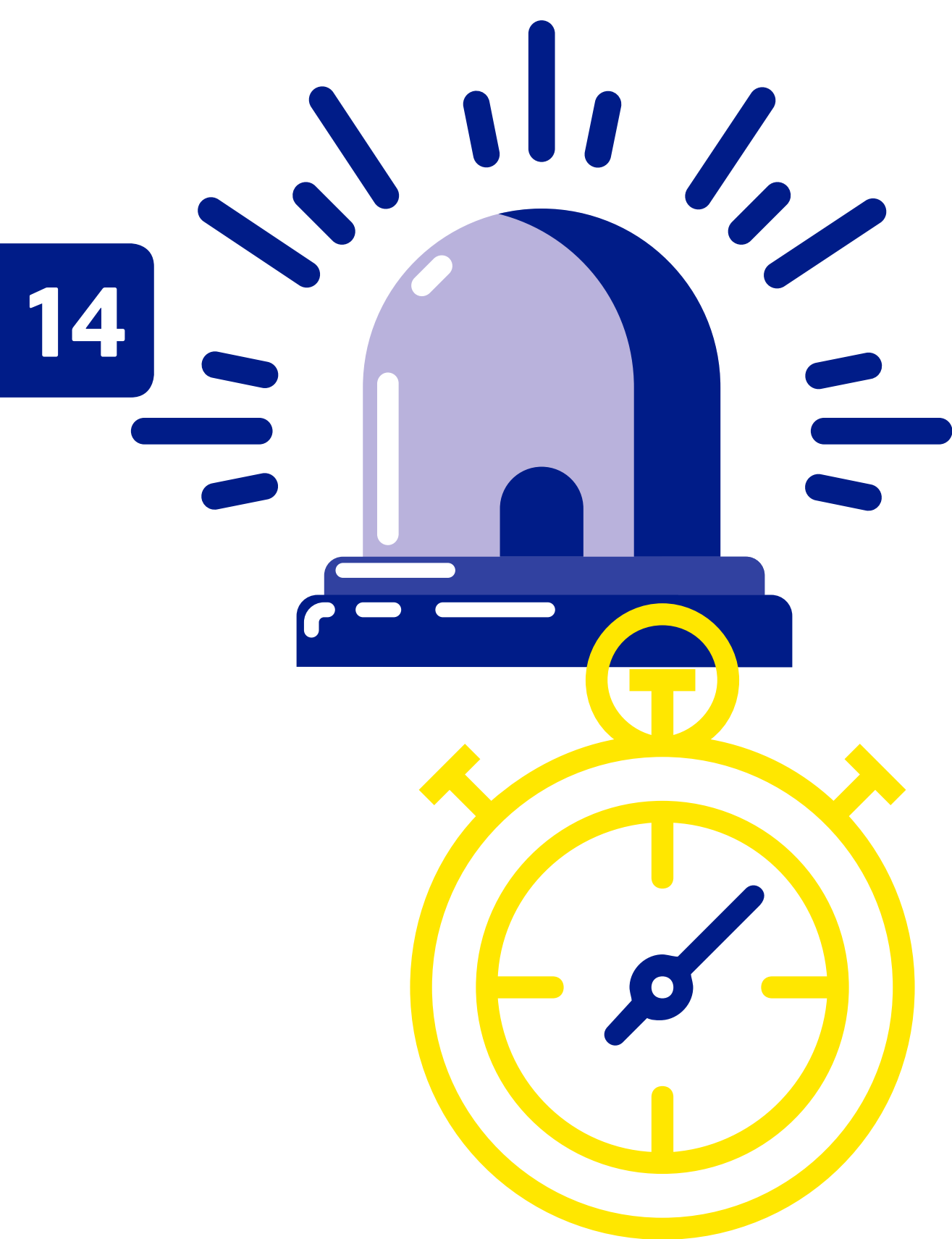
30 gemiddeld aantal
inzetten per dag
365 dagen
per jaar
10.867 inzetten met
B-urgentie

12

13



HOE VAAK IS DE AMBULANCE OP TIJD TER PLAATSE

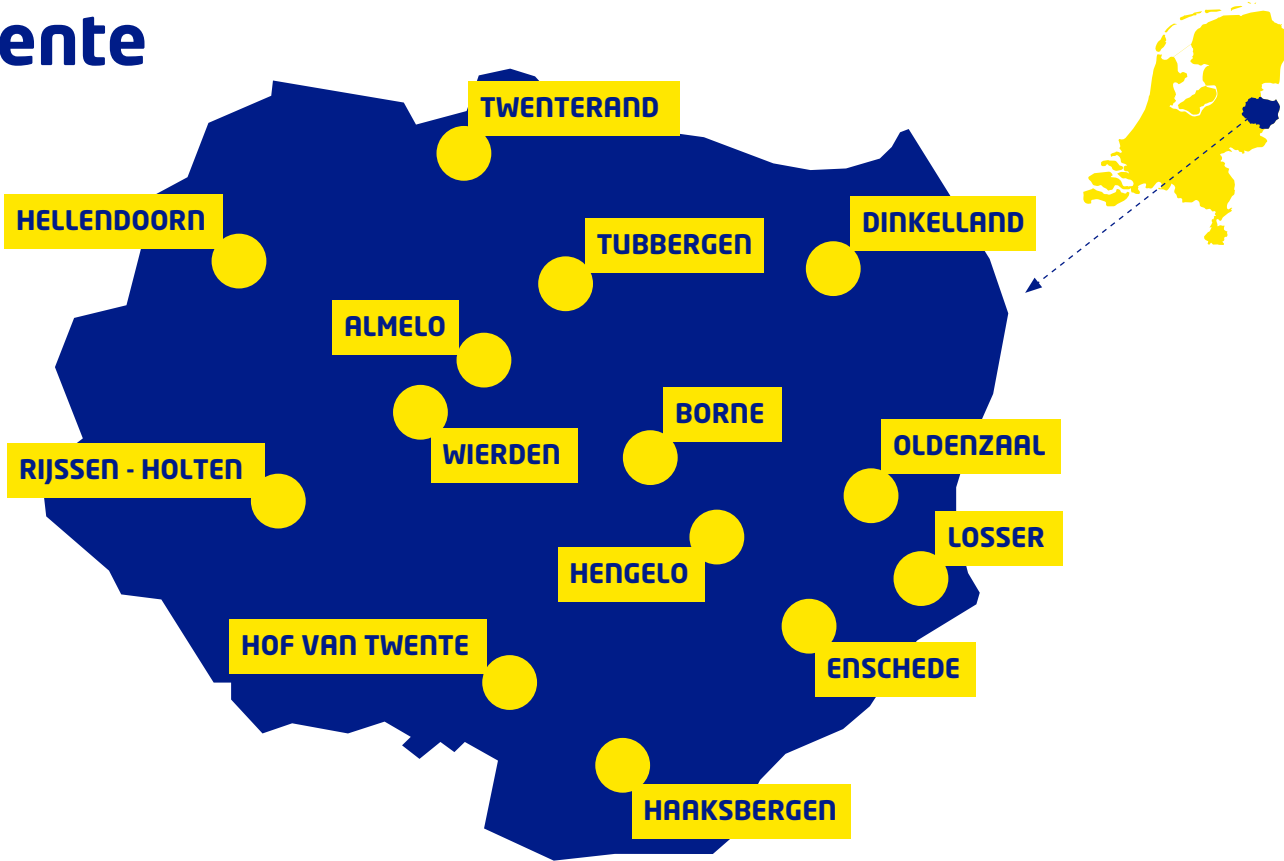


*De landelijk geldende norm voor spoedritten (A1-urgentie) in het geval van acute levensbedreigende situaties is dat bij 95% van alle ritten de responstijd niet langer dan 15 minuten is.



HOE SNEL IS DE AMBULANCE TER PLAATSE

Twente



TWENTE IN DETAIL	TOTAAL	≤ 15 MIN.	Perc. < 15 min.
Almelo	1.834	1.794	97,8%
Borne	509	499	98,0%
Dinkelland	551	476	86,4%
Enschede	4.085	3.980	97,4%
Haaksbergen	512	482	94,1%
Hellendoorn	739	667	90,3%
Hengelo	2.148	2.100	97,8%
Hof van Twente	897	779	86,8%
Losser	480	404	84,2%
Oldenzaal	779	753	96,7%
Rijssen - Holten	785	702	89,4%
Tubbergen	449	415	92,4%
Twenterand	802	744	92,8%
Wierden	588	568	96,6%
TWENTE	15.158	14.363	94,8%

PATIËNTEN

Verdeling man/vrouw



19.775
Vrouw

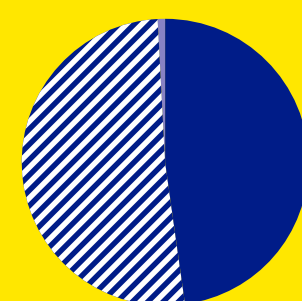


21.216
Man

Subtotaal **40.991**

Onbekend
niet geregistreerd **335**

Totaal **41.326**



■ **47,9%**
van de patiënten is vrouw

■ **51,3%**
van de patiënten is man

■ **0,8%**
onbekend

Leeftijd van patiënten



172
0-1 jaar (pasgeborenen
en zuigelingen)



1.385
1 tot 16 jaar (kinderen)



24.788
16 tot 75 jaar
(volwassenen)

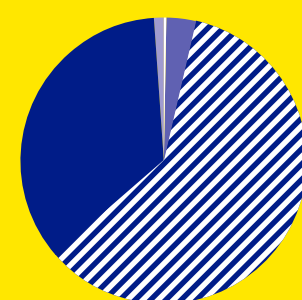


14.518
van 75 jaar (ouderen)

Onbekend
niet geregistreerd

463

Totaal **41.326**



■ **0,4%**
aandeel pasgeboren /
zuigeling

■ **3,4%**
aandeel kind

■ **60%**
aandeel volwassene

■ **35,1%**
aandeel oudere

■ **1,1%**
onbekend

Clïenttevredenheid

Landelijk onderzoek Nivel *



Aantal patiënten
(steekproef) **566**



Respons
40,28%



Patiënten zijn gevraagd om een
waarderingcijfer tussen de 0 en 10
te geven voor de zorg die
zij hebben ontvangen.

Het gemiddelde
cijfer voor
Ambulance Oost
is 9,2.

* NIVEL = Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg

16

17

FORMATIE AMBULANCEZORG



Functies (fte) per functie

76,8 ambulanceverpleegkundigen

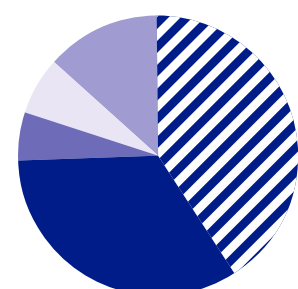
74,8 ambulancechauffeurs

10,5 zorgambulance (vpl + ch)

18,9 meldkamerverpleegkundigen

39,6 overige medewerkers

220,6 totaal aantal fte



34,8% ambulanceverpleegkundigen

33,9% ambulancechauffeur

4,7% zorgambulance (vpl + ch)

8,6% meldkamerverpleegkundigen

17,9% overige medewerkers

Leeftijden

4 jonger dan 30 jaar

13 30 t/m 34 jaar

25 35 t/m 39 jaar

33 40 t/m 44 jaar

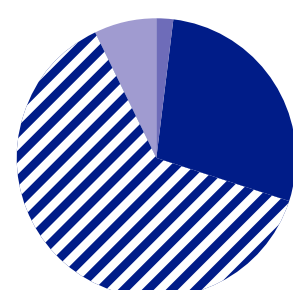
40 45 t/m 49 jaar

68 50 t/m 54 jaar

50 55 t/m 59 jaar

18 60 jaar of ouder

251 totaal aantal medewerkers

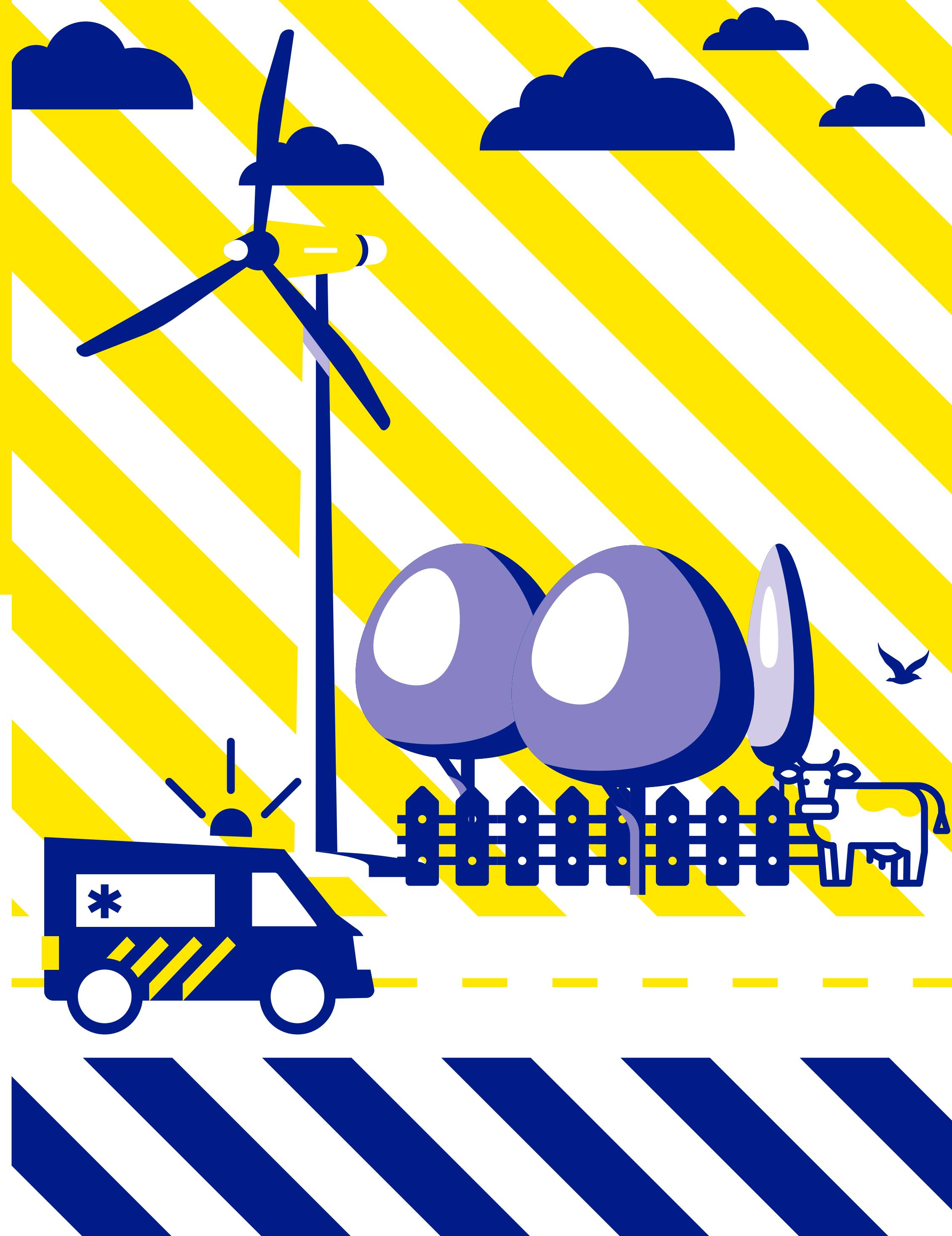


2% jonger dan 30 jaar

28% 30 t/m 44 jaar

63% 45 t/m 59 jaar

7% 60 jaar of ouder



Postadres
Postbus 784
7550 AT Hengelo

Bezoekadres
Demmersweg 55
7556 BN Hengelo



Ambulance Oost

mobiele zorgverleners



axira

vernieuwing in ambulancezorg

