



Ontwikkelingen in huisvesting en nieuwbouw

Duurzaam en innovatief

Samen Opleiden

Succesvolle samenwerking

In deze editie ...



Dankzij deze
nieuwe posten
kunnen we de
vraag beter
bedienen

4



Op de auto
en in de
meldkamer:
een perfecte
combinatie

6



10
Werken in een
organisatie in
ontwikkeling,
daar word ik
blij van



14
We willen samen
de zorgkwaliteit
verbeteren

Jaap-Frank Ponstein
Wees nieuwsgierig

3

Ben Doornbos
Ontwikkelingen in huisvesting

4

Simon Pauw
Ambulancechauffeur
én uitgiftcentralist

6

Ben Kunnekes
Ciao tutti, buongiorno,
daar zijn we weer

7

Sanne Kreijtz
Samen Opleiden:
succesvolle samenwerking

8

Agaath van Heukelem
Werken in een organisatie
in ontwikkeling

10

Post Niebert
DAT zijn wij!

12

Bryan van den Berg
Kijkje in de keuken van het
Medisch Staffbureau

14

Trends
Complimenten en meldingen in het kort

16

Annelies Helmholt
Verbinding in en met de organisatie

17

Trudy Oldenhuis
Samenwerken in de (acute) zorg

18

Klaas-Jan Hulsebosch
In gesprek over OvD-G

20

Cliëntenraad
Onze rol en betrokkenheid

22

Margreet Boekhold
C'est la vie

23

Oefening
Politie Ondersteuningsgroep
Noord-Nederland

24

Colofon

DAT is een uitgave van Ambulancezorg Groningen
Dynamisch - Aandacht voor onze patiënten - Trots op ons vak

Hoofd- en eindredactie
Denise van Lieshout

Fotografie
Bert Smilda, Sandor de Vries

Tekst
Marloes van der Singel

Ontwerp en vormgeving
Degelijk Design

Op de cover
Rick Scholte en Martijn Brul
Fotografie: Joey Scholte

Druk
Drukkerij Groningen

Idee of suggestie? Stuur een mail naar
communicatie@ambulancezorggroningen.nl



Wees nieuwsgierig

Met veel plezier schrijf ik de eerste woorden in dit magazine. En dat roept ook meteen een vraag bij me op. Wat vind je eigenlijk leuk om te lezen? In onze dynamische organisatie gebeurt erg veel moois. En ik denk dat de meeste mensen met trots vertellen wat zij doen. Hier kunnen we samen nog vele magazines mee vullen.

En al dat werk is onlosmakelijk verbonden met onze meerjaren ambitie waarbij wij iedere (acute) zorgvraag in de regio ondersteunen met de best passende mobiele zorg en voldoende zorgprofessionals.

Natuurlijk draait het bij ons primair om onze ambulancezorgprofessionals. Maar aandacht voor elkaar en voor onze patiënten dat doet er ook echt toe. En dat zou ik graag de komende tijd willen verstevigen. Ook dit magazine draagt hier aan bij.

Als we even niet in contact zijn, ligt het bijna altijd aan de communicatie. *Ammehoela* denk ik dan. Ga het gesprek aan, wees nieuwsgierig, toon belangstelling en stel gewoon vragen. DAT dus!

Neem de redactie mee in jouw ideeën en wensen waar je meer over zou willen weten. Dat zie je dan terug in het volgende magazine.

Jaap-Frank Ponstein



'Dankzij deze nieuwe posten kunnen we de vraag beter bedienen'

Facilitair Manager **Ben Doornbos** over ontwikkelingen in **huisvesting** en **nieuwbouw**

'Sinds juli vorig jaar ben ik werkzaam bij Ambulancezorg Groningen. Binnen Ambulancezorg Groningen ben ik verantwoordelijk voor alle facilitaire en huisvestingszaken. Dit varieert van praktische zaken zoals kapotte ramen en lekkages, tot terreinbeheer en de zoektocht naar nieuwe locaties. Ik viel met mijn neus in de boter, want er wordt flink gebouwd en verbouwd.'

Nieuwbouw in Winschoten

'Toen ik begon waren er al nieuwbouwplannen voor Winschoten. In de afgelopen zes maanden zijn we in de eindfase gekomen: iets later dan gepland gingen begin april de eerste heipalen de grond in. In april 2026 kunnen we de nieuwe post in gebruik nemen. Voor het ontwerp van de nieuwe locaties werken we samen met een externe bouwkundig ingenieur. Hoe groter de post, hoe groter de vleugels, met in het midden een centrale verblijfsruimte. Dit zorgt voor een efficiënte en prettige werkomgeving.' 'De nieuwe locatie wordt modern en duurzaam ingericht. Denk hierbij aan energiezuinige of zelfs energieneutrale oplossingen zoals efficiënte



klimaatinstallaties, opvang en hergebruik van regenwater en optimale benutting van zonne-energie. De stijl sluit aan bij onze huisstijl en is ingericht op het concept van een woonkamer. Dit betekent rustige kleuren, lekker veel licht, een keukentafel voor gesprekken en een fijne tuin waar medewerkers kunnen ontspannen. Uniek aan deze locatie is dat dit het eerste pand is dat volledig in eigendom is van Ambulancezorg Groningen, inclusief de grond.'

Uitbreiding in Grijpskerk

'Vanaf 1 april werd er ook een extra post in Grijpskerk geopend. Het team dat vanuit Leens werkt zal ondersteuning bieden. Zij kunnen dagelijks tussen 8 à 9 uur in Grijpskerk verblijven en van daaruit opereren. Deze locatie is een gedeelde ruimte binnen een bestaand bedrijf. We richten de ruimtes momenteel in met meubels en voorzieningen, zoals een tv en een prettige werkplek. De collega's van de post zijn bezig om de post extra sfeervol te maken. Het is spannend om te zien hoeveel ritten de post gaat opleveren. Grijpskerk ligt dicht bij Friesland, wat interessante samenwerkingsmogelijkheden biedt met onze collega's in die regio.'

Vlagtwedde, Ter Apel en Winsum

'Ook in Vlagtwedde, Ter Apel en Winsum verandert er veel. Vlagtwedde, nu nog een satellietpost, wordt een 24-uurs post, net als Winsum. Het vinden van een geschikte locatie was voor beide posten een uitdaging, maar als tijdelijke oplossing hebben we in Vlagtwedde een vakantiehuisje ingericht en opgeknapt en zitten we in Winsum in een bed and breakfast. Ondertussen zitten we regelmatig met de gemeente om tafel om opties te bespreken en zoeken we naar een permanente locatie. Ter Apel wordt eveneens een 24-uurs post. Daar hebben we plannen voor nieuwbouw.

Bij de nieuwbouwprojecten proberen we altijd zo duurzaam en innovatief mogelijk te werken.

Tot die tijd breiden we de huidige locatie uit met tijdelijke containerbouw, zodat er voldoende ruimte is voor het team om comfortabel te werken.'

Duurzaamheid en innovatie

'Bij de nieuwbouwprojecten proberen we altijd zo duurzaam en innovatief mogelijk te werken. We bouwen volgens de nieuwste maatstaven en denken toekomstgericht. Nieuwe posten worden ruim opgezet, zodat er plaats is voor extra ambulances. Ook zorgen we ervoor dat uitbreidingen constructief en technisch eenvoudig gerealiseerd kunnen worden. De groei van Ambulancezorg Groningen laat zien dat dit nodig is.'

De toekomst

'De focus ligt nu op de grote projecten, in verband met de deadline om de spreiding en bereikbaarheid te verbeteren: maar we blijven aandacht houden voor alle posten. Sommige posten wachten al lang op aanpassingen of verbouwingen. Ook daarvoor gaat het plannen ondertussen door en werken we samen met gemeenten en investeerders. Zo zorgen we ervoor dat alle locaties blijven voldoen aan de eisen van deze tijd en klaar zijn voor de toekomst.'

'Op de auto en in de meldkamer: een perfecte combinatie'

Simon Pauw, ambulancechauffeur en uitgiftecentralist MkANN

Na een loopbaan bij defensie begon Simon Pauw zestien jaar geleden als chauffeur bij Ambulancezorg Groningen. In september 2024 wisselde hij zijn standplaats in de stad om voor post Leens én maakte hij deels de overstap naar de meldkamer. 'Ik was toe aan iets nieuws en wilde graag wat meer thuis zijn. De combinatie van rijdende dienst en werken als uitgiftecentralist past mij perfect.'

Een zoektocht naar de beste oplossing

'Als uitgiftecentralist werk ik op de meldkamer voor de provincies Drenthe, Groningen en Friesland. Mijn dag begint met het overnemen van de dienst van mijn collega. Dan ga ik kijken welke auto's ik in mijn dienst heb, welke bemanning er is, of er ook stagiaires zijn om rekening mee te houden - bijvoorbeeld door te zorgen dat ze op breed vlak ervaringen op kunnen doen. En dan begint het: 112-meldingen, B-ritten. Het is een hele puzzel.'

Een pasgeboren tweeling wil je het liefst tegelijk overbrengen, maar met een beperkt aantal auto's is dat niet altijd vanzelfsprekend. Want je bent ook verantwoordelijk voor optimale spreiding in de provincie. Je zoekt steeds naar de beste oplossing, voor iedereen. Als dat lukt geeft dat echt voldoening.'

Begrip en waardering

'Het is een groot voordeel dat ik naast uitgiftecentralist ook op de auto rijd. Vooral als ik de auto's in Groningen aanstuur weet ik precies wat realistisch is qua afstanden en tijd, welke brug ik vast moet piepen. Dan is het een thuiswedstrijd. Andersom was het een eyeopener om te ervaren hoe het op de meldkamer gaat. Als rijdende dienst mopper je wel eens



wanneer je een bepaalde rit moet oppakken, maar nu begrijp ik veel beter waarom dat zo is. Ik vind het heel leuk om mijn collega's nu op een andere manier te kunnen helpen, door ze zo goed mogelijk aan te sturen. Als ik dan complimenten krijg van de rijdende dienst, doet mij dat ontzettend goed.'

Als ik mijn uniform aan heb voel ik me trots

'We hebben een roerige tijd achter de rug als organisatie. Wat er allemaal gebeurd is heeft mij wel pijn gedaan. Maar ik merk dat het nu allemaal beter gaat en ik heb heel veel vertrouwen in het management dat er nu is. Ik zie dat er beter geluisterd wordt naar de mensen op de werkvloer en dat er zo transparant mogelijk gecommuniceerd wordt. Het management komt op mij oprecht over en ik heb een goed gevoel bij de weg die is ingeslagen. Dat heb ik jaren gemist. Als ik mijn uniform draag voel ik mij trots, dat heb ik altijd gehad, maar nu helemaal. Omdat ik met zulke prettige collega's mag samenwerken, die, wat er ook gebeurt, allemaal met de neuzen dezelfde kant op staan.'



Biker
life

Ciao tutti, buongiorno, daar zijn we weer.

Vanaf 5 april zijn we weer elke zaterdag tussen 22.00 uur en 06.00 uur op de fiets in de binnenstad van Groningen.

Ons werkgebied, alles binnen de Diepenring en beetje er buiten. Samen met het Openbare Orde Team (OOT) gaan we er weer een veilige nacht van maken. Door snelle interventies doen we ons best om veel bij de rijdende dienst weg te houden. Daar waar we niet anders kunnen zullen we jullie hulp vragen voor een vervoer. Studenten, vrijgezellenfeesten, notoire stappers, onruststokers, gezellige stappers van buitenaf en sportteams. We gaan ze allemaal weer tegenkomen. Net als al het drank en drugs gebruik.

Van EHBO-werk, wegwijzer tot volwaardig ALS-werk. We kunnen alleen geen volwaardig ECG maken.

We zijn super blij met onze nieuwe fietsen. Waarmee we snel tussen het stappubliek door kunnen. Smalle straatjes, steegjes en drukke qua menigte. Gekleed met steekwerend vest. Dubbele porto (ambu en politie) voor onze eigen veiligheid.

We schuren dicht tegen een hoge vorm van het geweldspectrum aan. Van een vechtpartij zijn we ook ik no-time bij een glasincident, een steekincident en alle andere gekkigheid.

Het is ons al overkomen. Een jongedame van 18, hulpbehoevend, lam van welke stof ze dan ook genomen had. En vanuit het niets, trekt ze een keukenmes. Precies de reden dat de politie altijd met inzet bij ons is. Na gebruik taser liet ze het mes pas los. Strak en kordaat optreden. Een goede samenwerking bij dame met onbegrepen gedrag. In alle rust ingestuurd, intoxicatie.

Een praatje hier en inzet daar. Zichtbaar aanwezig voor politie, portiers en de burger. We zijn er weer. In aankomende columns worden jullie verder meegenomen in, Biker life.

Onze ambubikers zijn:

Ambulanceverpleegkundigen Marian Maas, Bart Westerhof, Jeroen Herwig, Nelleke Dijkman en Karine van der Steege. En ambulancechauffeurs Arnout Britstra, Freddie Koning, Jeroen Peters, Emile Pas en Ben Kunnekes.

Ben Kunnekes

Samen Opleiden: een succesvolle samenwerking binnen de ambulancezorg

Sanne Kreijtz, adviseur Leren, Ontwikkelen en Bekwaamheid (LOB)

Zestig nieuwe ambulanceprofessionals opleiden in heel korte tijd. "Goeie grap", dacht Sanne Kreijtz – sinds vier jaar onderwijsadviseur binnen Ambulancezorg Groningen. Maar inmiddels is ze blij met wat er, ondanks tijdsdruk en uitdagingen, al is bereikt.

'Binnen het project Samen Opleiden was samenwerking cruciaal. De enorme inzet van praktijkopleiders, docenten, backoffice, managers operatie en de rijdende dienst: iedereen was onmisbaar. Er zijn stressvolle momenten geweest en flink wat obstakels overwonnen. Maar inmiddels zijn de eerste 36 medewerkers aangenomen en de opleidingsgroepen goed gevuld. We kunnen met trots terugkijken op wat we nu hebben neergezet en ik heb vertrouwen in wat er nog gaat komen.'

Een uniek en innovatief opleidingstraject
'Wat dit traject uniek maakt, is de schaal en intensiteit van de samenwerking. In de ambulancezorg komt het niet vaak voor dat er in één keer zoveel mensen worden opgeleid. De samenwerking met de Academie voor Ambulancezorg, die de opleiding hier op locatie komt geven, is een innovatieve stap. Wat ik vooral heel bijzonder vind, is de

bereidheid van ervaren medewerkers om nieuwe collega's te begeleiden. Veel praktijkbegeleiders hebben zich vrijwillig aangemeld, en er zijn cursussen opgezet om hen goed voor te bereiden. Dit heeft veel inspanning en organisatietalent van met name de praktijkopleiders gekost, maar was noodzakelijk om alle PIO's de juiste begeleiding te bieden.

Ook managers operatie spelen een belangrijke rol in het enthousiasmeren van medewerkers op hun posten en het zorgen voor een soepele integratie van PIO's in het werkproces. De vijver is niet zo groot, als het om gespecialiseerde verpleegkundigen gaat. Om meer collega's te werven zijn er twee pilots gestart.'

De introductie van de BAZ-opleiding
'Een van die pilots is de Basis Acute Zorg opleiding (BAZ). Deze opleiding is bedoeld voor zorgprofessionals zonder ervaring in de acute zorg. Zij leren de basis van acute zorg, zodat ze kunnen doorstromen naar de ambulancezorgopleiding. Wat deze opleiding bijzonder maakt, is dat hij intern wordt aangeboden door onze eigen docenten. De opleiding is gekoppeld aan de middencomplex opleiding. Hierdoor



ontstaat een doorstroomtraject waarbij verpleegkundigen vanuit de middencomplex ambulancezorg kunnen doorgroeien naar de ALS. Het maakt deze opleiding toegankelijker voor een bredere groep kandidaten. De eerste groep start in oktober. Het blijft spannend hoe de opleiding zich ontwikkelt, maar de verwachting is dat dit een belangrijke oplossing biedt voor het tekort aan gespecialiseerde verpleegkundigen.'

De BMH Pilot

'Naast de BAZ-opleiding loopt er nog een andere pilot: de instroom van Bachelor Medisch Hulpverleners (BMH). Dit zijn jonge mensen die direct vanuit de middelbare school doorstromen naar een medische opleiding. Na het behalen van hun diploma starten ze met een traineeship binnen de ambulancezorg. Dit is nieuw voor Ambulancezorg Groningen, maar het traineeship wordt in onder andere Brabant al langere tijd succesvol toegepast. Hoewel sommige medewerkers twijfels hadden over de onervarenheid van deze jonge professionals, blijkt uit ervaringen in andere regio's dat dit goed werkt. De eerste BMH'er binnen deze pilot is inmiddels aangenomen

en laat zien dat dit een veelbelovende instroomroute kan zijn.'

Leren en begeleiden in balans

'Het begeleiden van PIO's vraagt veel van de rijdende dienst. Het is drukker op de posten en de leertrajecten zijn soms intensief. We letten goed op dat praktijkbegeleiders niet overbelast raken. Soms is het voor hen prettig om even zonder PIO op pad te gaan. Goede monitoring en bijsturing zijn essentieel, zeker nu er in april weer twaalf nieuwe PIO's instromen.'

Samenwerking in het noorden

'Een ander positief aspect is de samenwerking met Kijlstra Ambulancezorg. Binnen de opleiding sluiten ook hun medewerkers aan, wat de samenwerking tussen professionals in het noorden versterkt. Dit bevordert de uitwisseling van kennis en ervaringen en draagt bij aan een hechter band tussen de ambulancediensten in de regio. Verbinding is echt het sleutelwoord in het programma Samen Opleiden, en dat is prachtig om te zien.'

'Werken in een organisatie in ontwikkeling, daar word ik blij van'

Agaath van Heukelem, manager operatie, over haar eerste half jaar bij Ambulancezorg Groningen



Sinds oktober vorig jaar is Agaath van Heukelem werkzaam bij Ambulancezorg Groningen als manager operatie. Zij is verantwoordelijk voor de middencomplexe ambulancezorg, de psycholance en de doktersvervoersdienst. Juist de ontwikkelingen binnen de organisatie trokken haar aandacht toen ze voor de functie solliciteerde.

'Als manager heb ik ervaring in het werken bij een organisatie die in ontwikkeling is. Dat je samen weer gaat bouwen, daar word ik blij van. Het was juist een van de aspecten die mij aantrok in de functie. Vanaf dag één bij Ambulancezorg Groningen was het een warme binnenkomst. Iedereen staat open voor samenwerking en vooruitgang. Dat gaf mij meteen veel vertrouwen.'

Bouwen aan toekomstbestendige zorg

'Mijn focus ligt op het ontwikkelen van een driejarenplan voor middencomplexe zorg in 3 Noord. Er is een expeditiegroep samengesteld die bestaat uit de teammanagers Middencomplex van 3Noord en

de meldkamer. Samen ontwikkelen we een gedeelde visie. We willen uniformiteit binnen 3 Noord: collega's moeten overal hetzelfde niveau van zorg kunnen leveren, ongeacht de locatie. Daarnaast bespreken we ook vanuit hier de ontwikkelingen die we zien in het zorglandschap en waar we mogelijk in de toekomst mee te maken krijgen. De expeditiegroep heeft daarin een adviserende rol naar het directieteam Noord Nederland.'

De pilot liggend zorgvervoer brengt beweging én vragen

'Een andere ontwikkeling is de pilot liggend zorgvervoer bij de doktersvervoersdienst. Vanaf 1 mei starten 15 chauffeurs met het vervoeren van patiënten die wel liggend vervoerd moeten worden maar geen medische zorg nodig hebben. Dit betekent nieuwe roosters, extra scholing en een andere benadering. Verandering roept altijd vragen op, vooral omdat de impact verder reikt dan alleen de doktersdienst.'

Verandering is soms spannend, maar brengt ook verdieping

'De ontwikkelingen waar zowel de middencomplexe ambulancezorg als de doktersdienst voor staan brengen verdieping in het werk. Dat is een mooie ontwikkeling, maar niet iedereen vindt dat leuk en daar moet ook ruimte en aandacht voor zijn. We moeten daar wel het gesprek over voeren en we mogen daarbij best kritisch zijn naar elkaar. Wat mij betreft begint het bij aandacht voor elkaar en betrokkenheid bij elkaar. Ik ga zelf af en toe mee op de auto om

ook te ervaren wat er in de praktijk gebeurt en te horen waar men tegenaan loopt. Daar leer ik heel veel van.'

De psycholance is een onmisbare schakel in de zorgketen

'Binnen mijn portefeuille valt ook de psycholance: een speciale ambulance voor mensen met onbegrepen gedrag. We leveren de chauffeurs, en GGZ-verpleegkundigen van Lentis gaan mee. Hun expertise is belangrijk voor de zorg voor deze patiëntencategorie. Het is een waardevolle aanvulling in de keten van passende zorg.'

Er is veel veerkracht in deze organisatie.

Verbinding maken

'Er is veel veerkracht in deze organisatie. Dat zie ik alleen al aan de manier waarop ik met open armen werd ontvangen, ook al was ik het zoveelste nieuwe gezicht. Ambulancezorg Groningen voelt echt als een familiebedrijf, waarbij de collega's voor elkaar klaar staan als er iets speelt. Ik zie vooral collega's die verbinding willen maken en aandacht voor elkaar hebben, zowel binnen de rijdende dienst als de ondersteunende afdelingen. Daar ben ik trots op.'

Post Niebert

Van links naar rechts:

Hans, Michiel, Wobbe, Weja, Sandra, Afke (v), Matthijs (a), Annemarie, Karin, Albertine, Paul, Arnout, Ronnie, Tiede, Gert, Petra, Ard, Edwin. Afwezig waren Ronald en Richard.



Leeftijd jongste medewerker

37

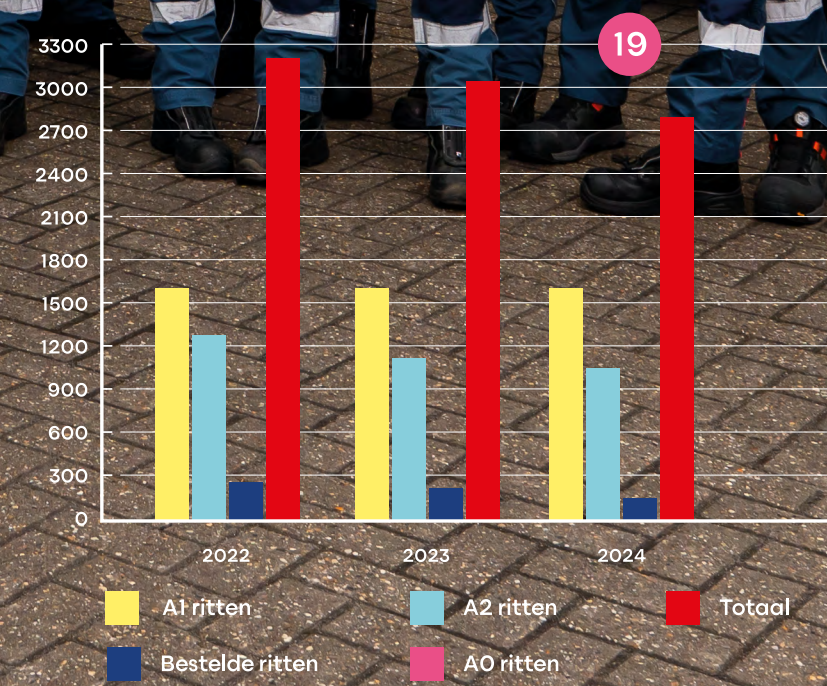
Leeftijd oudste medewerker

59

Gemiddelde leeftijd

45,5

2
Ambulances



Aantal collega's waarvan 2 in opleiding

20

Mannen 12 Vrouwen 8

'We willen samen de **zorgkwaliteit verbeteren**'

Een kijkje in de keuken van het **Medisch Stafbureau**

Bryan van den Berg is ambulanceverpleegkundige en OvD-G met een passie voor zowel zorgverlening als kwaliteitsverbetering. Sinds 2024 is hij coördinator van het Medisch Stafbureau (MSB). In dit interview vertelt hij over het belang van het MSB en de ontwikkelingen binnen de organisatie.

Drie kerntaken

Het MSB houdt zich bezig met een drietal kerntaken. Een van die kerntaken is het doen van zorgverleningsevaluaties. 'We kijken hoe de zorgverlening gaat, of dossiers goed worden bijgehouden en of er eventuele kennis- of bekwaamheidsproblemen zijn. Dit kan gaan om individuele bekwaamheid. Dan kunnen we kijken hoe we ondersteuning kunnen bieden om bepaalde kennis op peil te brengen. Maar we doen ook aan trendanalyse. Zo merkten we dat hartfilmpjes vaak niet werden toegevoegd aan dossiers. De oorzaak bleek een ICT-probleem, wat we als MSB hebben kunnen signaleren en aanpakken.'

Daarnaast is de communicatie binnen het medische domein een taak van het MSB. 'We zorgen ervoor dat belangrijke protocollen gedeeld worden met de collega's in de regio. Als we bijvoorbeeld een signaal krijgen dat een infectieziekte de kop op steekt, dan kijken we samen met de medisch manager wat dit betekent voor Ambulancezorg Groningen en hoe dit gecommuniceerd moet worden.'



De derde kerntaak omvat de netwerk- en ketenpartnersamenwerking. 'We zijn regelmatig in gesprek met doktersdiensten en ziekenhuizen over werkafspraken. Dit zorgt voor een betere afstemming tussen de verschillende zorgprofessionals en draagt bij aan de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd.'

Verschillende invalshoeken

Het MSB bestaat uit een team van elf medewerkers die zich gemiddeld een dag per week bezighouden met de drie kerntaken. 'Het zijn grotendeels collega's van de ALS, maar er zijn ook twee collega's van midden complex en een psycholance-collega bij. Hierdoor kunnen we uit verschillende invalshoeken kijken naar dossiers of naar de projecten die er lopen. Het grote voordeel is dat je als ambulanceverpleegkundige heel goed weet wat er speelt op de posten.'

We willen benaderbaar blijven

'Collega's hebben soms het gevoel dat ze gecontroleerd worden. Het MSB is er echter niet om te controleren, maar om te evalueren en te helpen. Het gaat erom dat we als organisatie met elkaar kunnen groeien. Het is belangrijk dat collega's weten dat wij meekijken om hen handvatten te geven om een goed dossier op te stellen, zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren en de patiënt met de meest complete informatie achterlaten. Volledige dossiervorming kan onze collega's bovendien beschermen wanneer er een klacht is over het handelen.'

Proactief en innovatief

'We staan als organisatie aan de vooravond van een ontwikkelslag. Als het gaat om wijzigende protocollen, het schrijven van het deskundigheidsbeleid, wetenschappelijk onderzoek of ontwikkelingen op het gebied van veilig vervoer, zien we een mooie rol voor

We staan als organisatie aan de vooravond van een ontwikkelslag.

het MSB weggelegd. Als MSB zijn we continu aan het kijken hoe we kunnen verbeteren. Daarbij gaan we proactief en innovatief te werk en willen we zichtbaar iets betekenen voor de collega's.

Zo willen we meer thema-avonden organiseren, bijvoorbeeld over uniforme dossiervorming. Ook hebben we samen met de collega's van de rijdende dienst de ambulance consultkaart verbeterd, zodat de patiënt met betere nazorg informatie achterblijft.'

Trots op wat we als team hebben bereikt

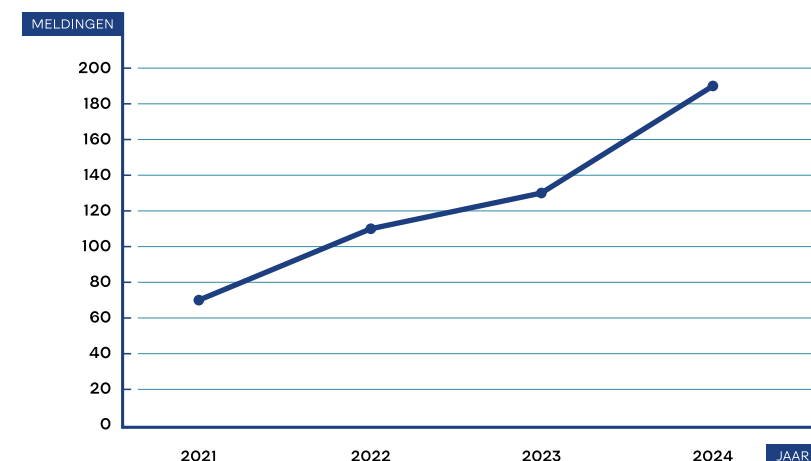
'We houden steeds oog voor de laagdrempeligheid en de benaderbaarheid van het MSB. Iedere vraag wordt beantwoord en alles wordt in alle openheid besproken. Collega's kunnen meekijken met onze processen of een dag meelopen. Steeds meer collega's weten ons te vinden bij vragen en doordat het MSB een stevigere positie krijgt binnen Ambulancezorg Groningen hebben we de kloof tussen de rijdende dienst en het stafbureau al een stuk kleiner gemaakt. Ik ben er trots op dat we dat als team hebben bereikt. Die combinatie van het verbeteren van de zorgprocessen, het contact met mijn collega's en werken als ambulanceverpleegkundige geven mij veel voldoening en energie. Dat maakt mijn werk ontzettend leuk.'

Trends: Complimenten en meldingen in het kort

Aantal VIM meldingen per kwartaal in 2024



Aantal VIM meldingen door de jaren heen



Naast een kwantitatieve analyse wordt er ook elk kwartaal een kwalitatieve analyse gedaan. Hierbij wordt gekeken naar onderwerpen waar veel VIM meldingen over worden gemaakt.

In Q4 2024 sprongen de volgende onderwerpen eruit:

- Procedures, protocollen en werkafspraken (22%)
- Apotheek/Medibird (17%)
- Materialen en apparatuur (22%)
- Meldkamer (33%)

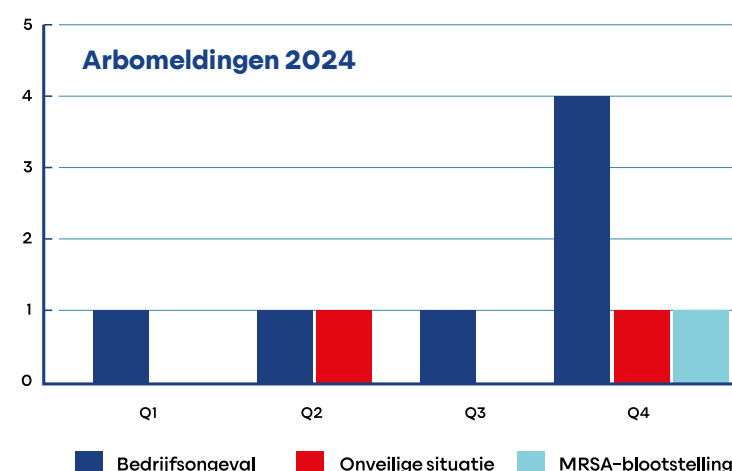
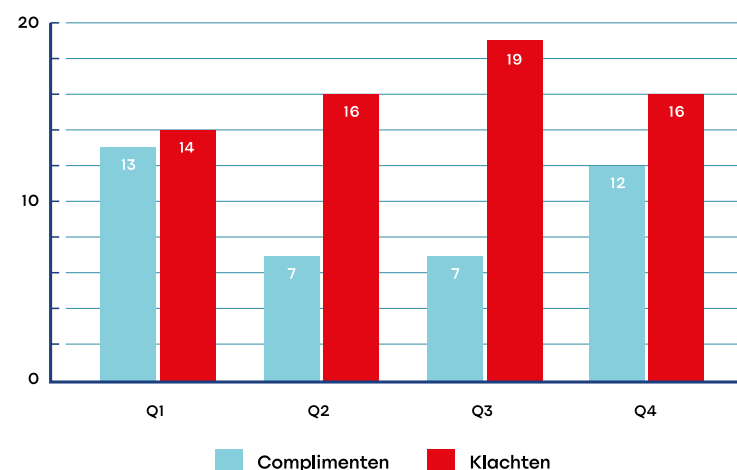
Aantal VIM meldingen door de jaren heen

Complimenten en klachten 2024

In 2024 waren er drie hoofd onderwerpen die veelvuldig terugkwamen in de klachten, namelijk:

- Communicatie/bejegening
- Eerste hulp, geen vervoer
- Verleende zorg

Andere onderwerpen waar klachten over binnen kwamen zijn rijgedrag en samenwerking met ketenpartners



In totaal zijn er in 2024 10 arbo-meldingen gedaan.

De meeste meldingen hebben betrekking op bedrijfsongevallen.

In bijna de helft (43%) van de gevallen gaat het om een verkeersongeval waarbij een reguliere personenauto betrokken is.

Verbinding in en met de organisatie

Annelies Helmholt
verpleegkundige en trainee



Annelies Helmholt begon op latere leeftijd aan de opleiding HBO-V en heeft daarna haar kansen goed benut. Het levert een mooi cv op met functies als regieverpleegkundige Chirurgie en IC verpleegkundige. Op 1 april was ze tien jaar in dienst bij Ambulancezorg Groningen. Hier heeft ze niet stilgezeten. Naast haar werk als ambulanceverpleegkundige was ze praktijkopleider en werkt ze op het Medisch Stafbureau. Na een Incompany managementopleiding ligt nu de focus op haar traineeship bij middencomplex en de doktersdienst. 'Ik ben altijd op zoek naar een nieuwe uitdaging en wil graag kijken wat ik nog meer kan.'

Ik wil mezelf blijven ontwikkelen

De managementopleiding van Van Tilborgh Consultancy sloot naadloos aan bij haar ambities. 'Ik voel me altijd aangetrokken tot zowel de inhoudelijke kant als de bestuurlijke kant van het werk. Omdat ik ook op de werkvloer ben, weet ik waar de schoen wringt en kan ik een brug slaan tussen beleid en de praktijk. Ik vond het dan ook heel mooi dat de managementopleiding de naam "Trainingstraject Ambulancezorg Groningen: verbinding in en met de organisatie" kreeg. Want dat is precies wat mij aantrekt in een managementfunctie.'

De theorie direct toepassen in de praktijk

'Tijdens de opleiding werd ik echt uitgedaagd om de organisatie vanuit een ander perspectief te bekijken. Alle afdelingen komen voorbij, van financiën tot communicatie en wat je in de theorie leert breng je gelijk in de praktijk door middel van het maken van een organisatie analyse. In het daaropvolgende traineeship werk ik aan procesverbetering binnen de Doktersdienst Vervoer Groningen. Bijvoorbeeld door te werken aan een betere zichtbaarheid van huisartsenchauffeurs binnen onze organisatie en de samenwerking met de doktersdienst Groningen. Het is een enthousiaste club mensen en ik waardeer het enorm dat ze mij de ruimte geven om mijn traineeship vorm te geven.'

Ruimte om te groeien, leren om los te laten

De combinatie van opleiding, coaching en praktijkervaring brengt Annelies niet alleen nieuwe inzichten, maar ook persoonlijke groei. 'Een van mijn leerpunten is loslaten. Ik was met alles tegelijk bezig en vind het in mijn loyaliteit ook lastig om rollen los te laten. Sinds maart focus ik me, naast mijn werkzaamheden op de ambulance en het medisch bureau op mijn traineeship, met als doel uiteindelijk door te groeien naar een managementfunctie. Het mooiste van onze organisatie vind ik dat ik me hier altijd heb kunnen ontwikkelen. Of je nu op de ambulance zit of in een ondersteunende rol: als je ambitie hebt is er bij Ambulancezorg Groningen veel mogelijk.'

DokNoord en Ambulancezorg Groningen: samen voor efficiënte en goede zorg

Trudy Oldenhuis, voorzitter DokNoord, over samenwerken in de (acute) zorg

Goede zorg verlenen vraagt om goede afstemming en samenwerking. Huisartsen en ambulancemedewerkers spelen daarin een cruciale rol, en hun samenwerking bepaalt vaak hoe snel en effectief een patiënt de juiste zorg krijgt. Hoe zorgen we ervoor dat deze samenwerking soepel verloopt? En waar liggen nog kansen om de zorg verder te verbeteren? Trudy Oldenhuis, voorzitter van DokNoord, vertelt over de sterke punten, uitdagingen en toekomstplannen binnen de samenwerking tussen DokNoord en Ambulancezorg Groningen.

'Als voorzitter van DokNoord, de coöperatie voor huisartsenzorg in de provincie Groningen en Noord-Drenthe, zet ik mij met het huisartsenbestuur in voor het verbeteren van de (huisartsen)zorg en behouden van beschikbaarheid. Onze organisatie telt zo'n 320 leden: huisartsen, waaronder praktijkhoudend huisartsen, huisartsen die in dienst zijn van een praktijk en waarnemend huisartsen. Het doel van DokNoord is huisartsen ontzorgen en hun belangen behartigen, onder andere door goede afspraken te maken over transmurale zorg, huisartsenspoedzorg, chronische zorgketens en zorgvernieuwing, en daarnaast het organiseren van scholing. De activiteiten worden uitgevoerd door de drie uitvoeringsorganisaties onder DokNoord. Daarnaast ben ik huisarts bij de Stadshuisarts in Groningen en ben ik als ambassadeur betrokken bij de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en vertegenwoordig ik Groningen binnen deze organisatie.'

We streven hetzelfde doel na

'Onze samenwerking met Ambulancezorg Groningen speelt zich vooral af op de werkvloer. Huisartsen en ambulancepersoneel werken nauw samen, of het nu gaat om spoedtransport of reguliere ritten. Binnen de doktersdienst hebben huisartsen bovendien een regierol: zij superviseren triagisten en beslissen mee over de inzet van ambulances. Hoewel veel protocollair is vastgelegd, is overleg over twijfelgevallen belangrijk en noodzakelijk. De samenwerking met Ambulancezorg Groningen wordt als heel prettig ervaren, met name omdat we hetzelfde doel nastreven: patiënten de best mogelijke zorg bieden. We begrijpen elkaars uitdagingen en delen soms dezelfde frustraties. Dit zorgt voor een sterke onderlinge band.'

Samen kansen benutten

'Er is veel reuring geweest binnen Ambulancezorg Groningen, maar wij hebben echt het gevoel dat we nu weer inhoudelijk met elkaar aan de slag kunnen in plaats van bestuurlijk. Het helpt ook dat we continu in gesprek blijven over verbeteringen. Recent zijn er weer sessies gestart om te kijken hoe we elkaar kunnen versterken en efficiënter kunnen samenwerken. Zo onderzoeken we hoe we huisartsen kunnen ontlasten en tegelijkertijd de capaciteit van ambulances optimaal kunnen benutten. Denk bijvoorbeeld aan het buiten de spoedritten om uitvoeren van medische taken zoals bloeddrukmetingen, ECG's maken, hechten of kleine medische handelingen verrichten binnen huisartspraktijken.'



De juiste zorg op de juiste plek

'Een belangrijk thema binnen onze samenwerking is demedicaliseren en normaliseren. Niet elke situatie vraagt om een ambulance, en niet elke zorgvraag hoort thuis bij de huisartsenpost. Daarom denken we samen na over hoe we deze keuzes veiliger en efficiënter kunnen maken. We willen voorkomen dat patiënten tussen wal en schip vallen, maar ook dat de zorg onnodig wordt belast. In werkgroepen met huisartsen en managers onderzoeken we of de inzet van ambulances en doktersdiensten beter kan worden afgestemd.'

Communicatie als sleutel tot betere zorg

'Een ander aandachtspunt is de communicatie tussen huisartsen en ambulancezorg. Hoewel we onderling meestal een goede uitwisseling hebben, stuiten we soms op knelpunten in de gegevensdeling. Een voorbeeld hiervan is Advance Care Planning: gesprekken met kwetsbare ouderen over hun wensen rondom zorg en behandeling. De afspraken die vanuit deze gesprekken voortkomen worden wel vastgelegd in het dossier bij de huisarts. Door technische systemen die niet op elkaar aansluiten en privacyvraagstukken kunnen de afspraken niet worden ingezien door de ambulanceprofessionals. Dit leidt soms tot onnodige ritten en ziekenhuisopnames. Als ambulancepersoneel niet weet dat een patiënt bijvoorbeeld heeft besloten niet meer gereanimeerd te worden, wordt toch gehandeld naar het standaardprotocol. Wij pleiten voor betere gegevensdeling, zodat alle betrokken zorgverleners direct inzicht hebben in wat voor een specifieke patiënt de beste zorg is. Hierover zijn we in gesprek met verschillende partijen.'

De bereidheid om elkaar te helpen is groot, en dat is uiteindelijk wat telt: samen zorgen we ervoor dat patiënten de best mogelijke zorg krijgen, op de juiste plek en op het juiste moment.'

In gesprek met

Klaas-Jan Hulsebos (55) heeft naast een vrouw, twee dochters en een Dalmatiër waar hij graag mee loopt, een lange loopbaan, die hij zelf heel treffend omschrijft: 'van met de poten in de klei, tot aan strategie en beleid.' Na een start als taxichauffeur bij De Grooth, groeide hij door naar ambulancechauffeur en daarna ambulanceverpleegkundige, en is na diverse coördinerende en leidinggevende functies nu manager operaties, Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg (ACGZ) geweest en sinds vorig jaar Officier van Dienst Geneeskundig (OvD-G).

Een regie en coördinerende rol

'Als OvD-G word je ingezet voor specifieke situaties. Bijvoorbeeld wanneer er drie of meer medische eenheden ingezet worden, zoals twee ambulances en de traumahelikopter, of wanneer er sprake is van een incident met gevaarlijke stoffen. Als OvD-G heb je een regie- en coördinerende rol. Het is onze taak om structuur aan te brengen in de eventuele chaos van een incident. Omdat wij in een ruraal gebied werken, met één level 1 ziekenhuis is goede regie essentieel. Wij brengen dan in kaart of we moeten opschalen en coördineren vanuit het CoPi.

Ondersteuning bieden

'We zijn er ook om onze collega's ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door alvast een traumakamer te reserveren en het ziekenhuis van informatie te voorzien. Of heel praktisch, alvast de auto te draaien of een brancard klaar te zetten. Zo kunnen wij de collega's ontzorgen en kan de focus bij de patiënt liggen. Op die manier zorgen we er samen voor dat slachtoffers zo snel mogelijk de zorg krijgen die zij nodig hebben.

Dat er een SITRAP en/of METHANE wordt doorgegeven door de collega's ter plaatse is daarom ook essentieel, want zo weten we of we ter plaatse gaan of niet en moeten gaan opschalen.'



Klaas-Jan Hulsebosch

... en nog meer

'Binnen de organisatie zijn er zeventien officieren: zowel collega's vanuit management en staf, als collega's van de rijdende dienst of kantoor. We draaien samen piket, maken onze eigen roosters en vullen drieënhalf tot vier 24-uurs diensten. Het werk gaat verder dan alleen incidenten. Als OvD-G heb je ook een publieke taak. Is er bijvoorbeeld een incident waarbij veel mensen geconfronteerd zijn met heftige beelden, dan hebben wij een regisserende rol in het bieden van nazorg.'

Daarnaast werkt de OvD-G nauw samen met andere hulpdiensten. 'Bij een brand kijken we bijvoorbeeld samen met de brandweer naar de risico's voor patiëntenzorg. Hoe gaan we om met rook of gevaarlijke stoffen? Ook dat soort scenario's oefenen we samen. Een groot onderdeel van het werk als OvD-G is evalueren en verbeteren. We hebben structurele overleggen, interviews en oefeningen om van elkaar te leren. Ook willen we meer aandacht voor debriefing na ingrijpende incidenten. Ook al is het even samen achter de auto staan na een heftig incident, om kort te bespreken hoe iedereen het heeft ervaren en wie welke actie heeft gedaan. Het helpt collega's om op termijn de gebeurtenis te verwerken en om een compleet beeld te krijgen.'

Je moet weten hoe de hele zorgketen werkt

'Een OvD-G is iemand met leidinggevende vaardigheden en een brede kennis van het zorglandschap. Je staat namelijk in contact met verschillende samenwerkingspartners in de zorg, van de Geneeskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen (GAGS) tot de ziekenhuizen. Je moet kunnen omgaan met hectische situaties en beslissingen durven nemen. Dat vraagt om ervaring en een goed overzicht. De veelzijdigheid van het werk maakt het uitdagend. Van een schoolincident waarbij we kijken of er psychosociale hulp nodig is, tot het coördineren van medische inzet bij grote incidenten: geen inzet is hetzelfde.'

Een goed geoliede RAV

'We bouwen momenteel samen aan een sterke en professionele dienst, waarin we blijven groeien. We leiden nieuwe mensen op en verbeteren continu onze werkwijze. Over een paar jaar hebben we iets neergezet waar iedereen trots op kan zijn. Een organisatie waar mensen graag werken en zich veilig voelen.

Onze collega's leveren hoogwaardige zorg op straat, en ik mag helpen dat in goede banen te leiden. Dat maakt mij trots. Samen ervoor zorgen dat we bij de beste drie ambulancediensten van Nederland gaan behoren.'



Cliëntenraad:

Onze rol en betrokkenheid

Sinds 1 januari 2021 heeft Ambulancezorg Groningen een cliëntenraad, bestaande uit vijf leden. De directie heeft deze raad opgericht omdat het essentieel is om de stem van de cliënt te horen en om cliënten serieus te nemen. In de ambulancezorg spreken we vaak over 'patiënten', maar in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) wordt gesproken over 'cliëntenraden'. Daarom heten wij cliëntenraad in plaats van patiëntenraad.

Wat doen wij?

Wij vergaderen zes tot acht keer per jaar, deels in aanwezigheid van Jaap-Frank Ponstein. Deze vergaderingen zijn voor ons niet alleen een kans om te overleggen, maar ook om de vinger aan de pols te houden over wat er speelt binnen Ambulancezorg Groningen. Daarnaast onderhouden we bijvoorbeeld actief contact met andere cliëntenraden in de acute zorg in Groningen, Friesland en Drenthe om kennis en ervaringen uit te wisselen.

Verder interviewen wij cliënten die ervaringen hebben opgedaan met ambulancezorgverlening. Op deze manier proberen we aan de hand van deze cliëntverhalen ervaringen van 'gebruikers' op te halen.

Sinds januari van dit jaar bezoeken wij in tweetallen alle ambulanceposten van Ambulancezorg Groningen. Dit doen we om de dagelijkse praktijk te leren kennen en om in gesprek te gaan met medewerkers. We willen niet alleen weten hoe de zorgverlening in de praktijk werkt, maar ook wat er leeft onder de medewerkers en waar zij mogelijk tegenaan lopen in hun werk. Samen zoeken we o.a. naar manieren waarop de cliëntenraad cliënten kan bereiken en de cliëntenraad zichtbaarder kan worden. Heb je tips of suggesties hiervoor? Ons mailadres is Cliëntenraad@ambulancezorggroningen.nl.

Momenteel bestaat de cliëntenraad uit: Marianne Heller (voorzitter), André Kurvers (secretaris), Nancy Bosch en Josefien Boerma. Binnenkort verwelkomen we een vijfde lid in onze raad. Dan zijn we weer op volle sterkte! In onze volgende column stellen wij ons graag nader aan je voor.



C'est la vie



Tijdens onze late dienst krijgen we een melding, een oudere patiënte moet naar de SEH worden gebracht. We kijken twee keer naar de geboortedatum, deze mevrouw is geboren in 1924, dus 100 jaar!

Mevrouw is 's middags gevallen en heeft behoorlijke pijn aan haar knie. Ze kan er moeilijk op staan en lopen gaat helemaal niet. Haar dochter is ook aanwezig en zij vertelt dat mevrouw liever geen huisarts wil en ook niet naar het ziekenhuis, maar ze laat het nu toch toe omdat het echt niet meer gaat. Bij de uitvraag geeft mevrouw aan dat ze bijna niet meer ziet en heel erg doof is. Ze zit er gelaten bij. We helpen haar op de brancard en de dochter vertelt nog aan dat mevrouw niet alleen nog zelfstandig woont maar ook nog alles zelfstandig doet.

Onderweg is ze zichtbaar aangedaan en doordat ze zo doof is, is communiceren lastig. Ze is bang dat er iets niet goed is en hoe het dan verder moet? Ik praat met haar hierover en probeer haar gerust te stellen. Op de SEH aangekomen, dragen we mevrouw over en wensen haar veel sterkte en beterschap.

Een paar dagen later hebben mijn collega en ik weer samen dienst. We krijgen een melding iemand op te halen die voor revalidatie naar een verpleeghuis gaat. We zien de naam en geboortedatum en zeggen: 'hé, dat is die mevrouw van vorige week'. We zien een hele andere mevrouw, ze ziet er veel beter uit en

heeft een ontspannen gezichtsuitdrukking. Ze vindt het mooi dat we haar weer ophalen en naar het verpleeghuis brengen. Het liefst wil ze naar huis, maar ze begrijpt dat dit niet kan. Ze heeft een breuk in de knie heeft en mag deze niet belasten.

Hoe stil ze vorige week was, zoveel praat ze nu. Ze vertelt mij dat ze dan wel 100 is, een respectabele leeftijd, maar ze vindt het niet altijd meer leuk. Ze heeft geen broers of zussen meer, haar twee kinderen zijn in de 70, een kind heeft ze verloren en dertig jaar weduwe. Ze is bijna blind en doof. Dankbaar is ze wel maar ze gunt andere mensen die jonger zijn een langer leven. 'Er gaan teveel jonge mensen voor mij', geeft ze aan.

We komen in het verpleeghuis, brengen mevrouw naar de afdeling, leggen haar op bed en we nemen afscheid. Ze vraagt: 'Als ik naar huis mag, brengen jullie mij dan thuis?' Een mooier compliment kunnen we niet krijgen.

Ik denk ineens aan mijn opa, die zei altijd: 'Oud worden is mooi, maar oud zijn is niet altijd mooi'.

Margreet Boekhold

Oefening met Politie Ondersteuningsgroep Noord-Nederland

Begin april heeft Ambulancezorg Groningen samen met ondersteuningsgroep Noord-Nederland van politie Noord-Nederland een driedaagse training gehouden. Een voormalige graanopslag in Hoogezand werd omgebouwd tot oefenlocatie waarbij ambulanceteams en teams van de politie werden blootgesteld aan niet alledaagse, doch realistische scenario's waarbij zowel ambulance als politie mee te maken kunnen krijgen.

