



NOOTGEVAL

Je hoeft een incident niet zelf mee te maken om er van te kunnen leren! Acht RAV's delen hun incidentmeldingen en verschijnt er periodiek een casus om op te reageren. Meer info over het Portaal voor Patiëntveiligheid? Klik [HIER](#).

Vorige casus

Een 112 melding bij de MKA. De meldster spreekt zeer gebrekkig Nederlands. De centralist probeert tevergeefs de locatie te achterhalen. De verbinding wordt verbroken. Een half uur later wordt er gebeld door een goed Nederlands sprekende melder. Dit blijkt de buurvrouw van de vrouw te zijn. Uiteindelijk treft de ambulance een patiënt met een CVA aan.

Op de casus reageerden 56 collega's. Bijna 50% heeft een soortgelijke casus meegemaakt. Van de ander helft die dit niet meemaakten, kon 86% zich voorstellen dat het hen wel kan overkomen of dat ze in aanraking met een dergelijke situatie kunnen komen.

Wat maakten collega's qua oorzaken van onbekende incidentlocaties zoal mee? Heel divers: taalbarrière, paniek waardoor gesprek onmogelijk was, onbekende locatie voor melder zelf, wegvallende verbindingen, spraakstoornis door aandoening, etc.

De vraag hoe dit te voorkomen zou kunnen worden, bleek met zoveel verschillende oorzaken niet eenvoudig te beantwoorden. Wat de adviezen waren? Zet altijd in op het verkrijgen en verifiëren van het nummer van de melder en bel bij wegvallende verbindingen altijd terug. Zorg er ook voor dat er op jouw MKA een helder stappenplan ligt wat aangeeft wát te doen als je met de melder geen contact meer krijgt. Voorziet jouw MKA al in zo'n 'noodprocedure'?

Heb je te maken met een taalbarrière? Zorg voor beschikbaarheid en technische toepasbaarheid van de 'tolkentelefoon', gebruik een vertaalapp of vraag een omstander van de melder het gesprek over te nemen. Wellicht heb je niet te mogelijkheden om dit zelf te organiseren, maar je kunt dit onderwerp wel aankaarten in je (meldkamer-) organisatie. Overigens ging de adviezen van collega's zo ver dat zelfs 'betere integratie stimuleren door overheid, ook qua taal' aan bod kwam.

Maar ondanks dat dit belangrijk is, zullen er door toeristen, meldingen door kinderen, en melders met spraakstoornissen, altijd hulpmiddelen nodig blijven.

Nog een advies? Denk multidisciplinair! Gezamenlijk met ketenpartners heb je meer mensen en mogelijkheden (fysiek, ict, etc.) om een 'patiënt' te vinden. Zeker als het zoekgebied beperkt is. Welke rol kan politie, brandweer en gemeente in jouw RAV hierin betekenen?

Overigens zijn er steeds meer technische hulpmiddelen voorhanden om een incidentlocatie vast te stellen en zijn er nog veel ontwikkelingen op dit gebied.

Voorbeelden? Bij 'vaste lijnen' is het nummer vaak zichtbaar of makkelijk verkrijgbaar, waarbij overigens het 'vaste nummer' niet altijd de locatie van de melder is! Voor mobiele telefonie werken meerdere meldkamers met een programma als 'VIL' (vaststellen-incidentlocatie). Hierbij wordt vanuit de MKA een bericht naar de mobiele telefoon van de melder gestuurd en kunnen vervolgens de locatiegegevens met de MKA gedeeld worden. Wat heeft jouw RAV in huis op dit gebied? Denk verder aan de eCall -automatische 112-noodoproep bij ongevallen- vanuit voertuigen. Vanaf 1 april jl. is deze optie verplicht voor nieuwe voertuigen. De overheid stimuleert soortgelijke ontwikkelingen en probeert door bijvoorbeeld het willen ontwikkelen van een 112-app zelf hieraan bij te dragen. Trouwens, vanaf medio 2019 is het door Europese regelgeving aan providers verplicht om de locatie mee te geven bij telefoontjes aan de meldkamer. Gaat dit jouw RAV helpen? Meer weten? Klik [HIER](#).

Opvallend nog: veel collega's gaven aan van een soortgelijke situatie als in de casus geen melding te maken; bijvoorbeeld met de reden dat dit vooral een overheidsprobleem is. Alhoewel dit invoelbaar is, is melden binnen jouw RAV toch de beste optie! Hiermee krijgt jouw RAV beter zicht op het probleem en kan jouw RAV -eventueel samen met anderen- werken aan verbeteringen!

NIEUWE CASUS

Direct bij aanvang dienst krijgt de ambulance een spoedrit op: reanimatie. Bij het intuberen blijkt uitzuigen noodzakelijk. Als de verpleegkundige het uitzuigapparaat wil gebruiken, blijkt dat er geen vacuüm gezogen wordt. Niemand krijgt het apparaat aan de praat. De verpleegkundige baalt; zij is normaal altijd ruim op tijd aanwezig om de auto voor aanvang dienst te controleren en is daar heel secuur in. Deze keer was dat -door een lekke band onderweg- niet gelukt.

Heb je een tip? Herken je deze situatie? Reageer op de casus! Klik [HIER](#) !

