



> Kwaliteitskader Spoedzorgketen

Utrecht, januari 2018

SiRM. Strategies
in Regulated
Markets

Inhoud

Betrokken organisaties	4
Voorwoord	5
Managementsamenvatting	7
1 Inleiding	13
1.1 Huidige organisatie van spoedzorg in Nederland	13
1.2 Doel kwaliteitskader	17
1.3 Betrokken organisaties en totstandkoming	17
1.4 Leeswijzer	18
2 Gezamenlijke ambitie en uitgangspunten	20
2.1 Ambitie	20
2.2 Uitgangspunten	20
3 Melding	23
3.1 Ondersteuning voor patiënt bij inschatten urgentie zorgvraag	23
3.2 Acute zorgverleners 24/7 bereikbaar en beschikbaar	24
3.3 Intensieve samenwerking tussen HAP en SEH in elke regio	27
4 Triage	28
5 Zorgcoördinatie	32
5.1 Mogelijkheid tot consulteren arts	33
5.2 Duidelijkheid over meest geschikte locatie en zorgverlener	33
6 Diagnostiek en behandeling	38
6.1 Aanbieder spoedzorg beschikt over juiste en tijdige bemensing	38
6.2 Aanbieder spoedzorg beschikt over juiste faciliteiten	42
6.3 Geprotocolleerde diagnostiek en behandeling	44
7 Coördinatie uitstroom	45
7.1 Goede opvang en vervolgzorg thuis na uitstroom uit acute zorgketen 24/7 mogelijk	46
7.2 Goede vervolgzorg in een (tijdelijk) verblijf na uitstroom uit acute zorgketen is 24/7 mogelijk	47

8	Keteninformatie	49
8.1	Beschikbaarheid actuele patiëntgegevens	49
8.2	Wensen van de patiënt beschikbaar	51
8.3	Informatie patiënten en naasten	52
8.4	Zorgvuldige overdracht van patiënt	53
9	Ketenevaluatie	56
9.1	Structurele bespreking casuïstiek	56
9.2	Evalueren functioneren spoedzorgketen o.b.v. proces- en uitkomstindicatoren	58
9.3	Uitvoering acute zorg bijsturen	59
10	Conclusies en aanbevelingen	60
10.1	Conclusies	60
10.2	Aanbevelingen	63
11	Literatuurverwijzingen	66
	Bijlagen	72
	Bijlage 1. Definities en afkortingen	72
	Bijlage 2. Betrokken organisaties en totstandkoming	75
	Bijlage 3. Verdeling ingangsklachten over regio's	78
	Bijlage 4. Aangedragen thema's in patiënt journeys en verwerking	79
	Bijlage 5. Normen en indicatoren per toestandsbeeld	83

Betrokken organisaties



Voorwoord

Het Kwaliteitskader Spoedzorgketen beschrijft hoe partijen in de zorg met elkaar willen samenwerken om iedere patiënt met een acute zorgvraag 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit te bieden. Het kwaliteitskader is een landelijk kader voor de samenwerking tussen ketenpartners en beschrijft de minimale vereisten voor de regionale organisatie van de spoedzorg. Het kwaliteitskader is opgesteld door bij de spoedzorg betrokken organisaties.

Aanleiding

Begin 2015 zijn partijen in de spoedzorg, (mede) op initiatief van en gefaciliteerd door Zorginstituut Nederland, gestart met het in kaart brengen van de kwaliteit van de spoedzorgketen. Een belangrijk onderdeel hiervan vormde onderzoek in de Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ)-regio's naar hoe het pad van de patiënt door de spoedzorgketen verloopt voor verschillende ingangsklachten (patient journeys). De bevindingen uit de patient journeys (beschreven in de bijlage) en de resultaten van desk research van SiRM naar de beschikbare normen en richtlijnen voor de spoedzorgketen vormen de basis voor het kwaliteitskader.

Doel en reikwijdte

Het kwaliteitskader richt zich op de kwaliteit van de spoedzorg die zorgverleners in ketenverband leveren en beschrijft normen, richtlijnen en aanbevelingen voor de samenwerking van de schakels in de keten. Het kwaliteitskader richt zich niet op de kwaliteit van zorg door individuele aanbieders als daarbij geen sprake is van samenwerking met andere zorgaanbieders in de keten. Het kwaliteitskader is gericht op de huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, zorg geleverd door de mobiele medische teams (MMT) en de acute ziekenhuiszorg. De ambitie van partijen is om in een volgende versie van het kwaliteitskader verbinding te maken met de partijen die de andere vormen van spoedzorg leveren. Bij de vormgeving van de organisatie van de spoedzorg dient het kwaliteitskader als leidend document met normen waaraan moet worden voldaan.

Status

Dit kwaliteitskader is in januari 2018 aangeboden aan het Zorginstituut. Hierbij is kenbaar gemaakt dat Zorgverzekeraars Nederland (ZN) een doorrekening van het gehele kwaliteitskader wenst, voordat zij wil besluiten over accordering van het kwaliteitskader. Ook de Federatie Medisch Specialisten (FMS) wenst eerst een budget impact analyse op het gehele kwaliteitskader voorafgaand aan de implementatie ervan.

De overige partijen hebben niet voor het hele kwaliteitskader, maar alleen voor vier nieuwe normen aangegeven dat een budget impact analyse nodig is om de financiële en organisatorische consequenties in kaart te brengen. Afhankelijk van de uitkomst van deze analyse kan door partijen een besluit genomen worden over opname van de normen in het kwaliteitskader en de (eventuele) datum van implementatie. Voor deze normen geldt dus een voorbehoud. Dit voorbehoud is in de tekst als voetnoot bij de betreffende normen opgenomen.

De FMS heeft aangegeven op dit moment niet akkoord te kunnen gaan met de voorgestelde norm ten aanzien van de aanwezigheid van expertise in de medisch specialistische zorg voor ouderen op de SEH en met de voorgestelde norm voor de Radiologie en voor de Anesthesiologie die ontleend zijn aan de levelcriteria van de Traumachirurgie. De FMS geeft aan zich pas te verbinden aan een nieuw op te stellen veldnorm voor de aanwezigheid van expertise in de medisch specialistische zorg voor ouderen op de SEH als deze veldnorm samen met de betreffende beroepsgroepen nader is uitgewerkt en door partijen is geautoriseerd. De FMS kan zich pas verbinden aan het opnemen van elementen uit Levelcriteria Traumachirurgie als de betreffende beroepsgroepen deze gezamenlijk hebben herijkt en geautoriseerd. Dit is in het kwaliteitskader bij de betreffende normen opgenomen.

Implementatie

De implementatie van het kader vindt plaats in de ROAZ-regio's; het kader biedt ruimte en richting om regionaal invulling te geven aan de organisatie van spoedzorg. Er is een implementatieplan in voorbereiding. Het implementatieplan bevat de uiterlijke datum van realisatie van de nieuwe veldnormen en beschrijft welke acties nodig zijn en welke partijen actie ondernemen bij de implementatie.

Onderhoud

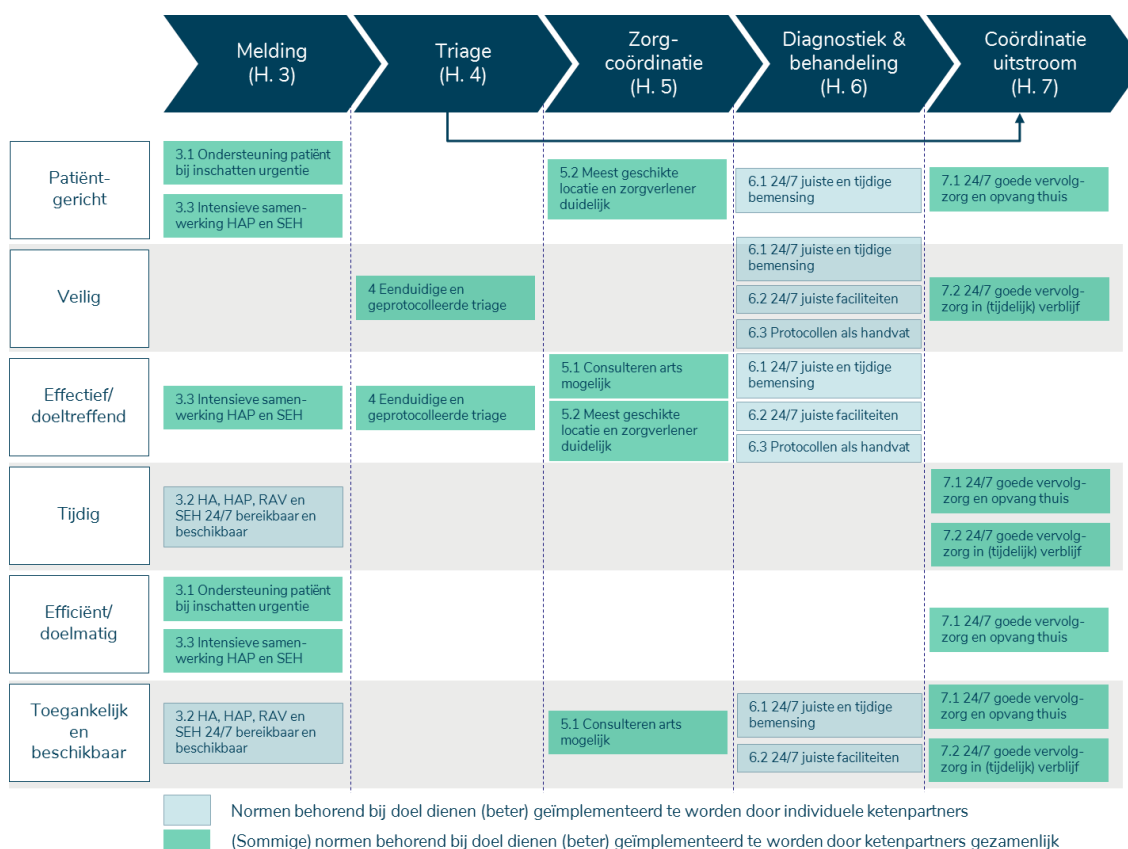
Gedurende de implementatie zullen partijen mogelijk nieuwe vraagstukken tegenkomen, die vragen om een gezamenlijke aanpak en/of onderzoek. De resultaten hiervan zullen in een nieuwe versie van het kwaliteitskader moeten worden opgenomen. Het kwaliteitskader vraagt dan ook om een periodieke update.¹

¹ De periode voor update dient te worden geformaliseerd in een nader op te stellen onderhoudsplan.

Managementsamenvatting

Het Kwaliteitskader Spoedzorgketen is opgesteld door partijen in de spoedzorg en beschrijft de normen, richtlijnen en aanbevelingen die de kwaliteit van de spoedzorgketen bevorderen. Partijen hebben voor iedere stap in de keten doelen gesteld. De normen, richtlijnen en aanbevelingen dragen bij aan het behalen van deze doelen. Het kwaliteitskader is gericht op de gewenste minimale kwaliteit van de huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, zorg geleverd door de mobiele medische teams (MMT) en de acute ziekenhuiszorg. De ambitie van partijen is om in een volgende versie van het kwaliteitskader verbinding te maken met de partijen die de andere vormen van spoedzorg leveren.

In het belang van de patiënt zijn zorgverleners erop gericht om een acute zorgvraag zoveel mogelijk te voorkomen. Indien een patiënt toch een acute zorgvraag heeft, is de overkoepelende ambitie van het kwaliteitskader dat de patiënt 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit ontvangt. Dit betekent dat de zorg patiëntgericht, veilig, effectief/doeltreffend, tijdig, efficiënt/doelmatig, en toegankelijk en beschikbaar is. De doelen in het kwaliteitskader dragen bij aan deze ambities. In onderstaande figuren zijn de doelen opgenomen: per stap in de keten is weergegeven welke doelen zijn opgenomen en aan welke ambities de doelen vooral invulling geven (het nummer voor het doel betreft het paragraafnummer). In het kwaliteitskader zijn per doel normen, richtlijnen en aanbevelingen voor de ketenpartijen opgenomen die bijdragen aan het behalen van het doel.



	Keteninformatie (H. 8)	Ketenevaluatie (H. 9)
Patiënt-gericht	8.1 Actuele patiëntgegevens beschikbaar 8.2 Wensen van patiënt beschikbaar 8.3 Informatie verstrekken aan patiënt en naasten	9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen
Veilig	8.1 Actuele patiëntgegevens beschikbaar 8.4 Zorgvuldige overdracht patiënt	9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen 9.3 Uitvoering acute zorg bijsturen
Effectief/ doeltreffend	8.2 Wensen van patiënt beschikbaar 8.4 Zorgvuldige overdracht patiënt	9.1 Structureel bespreken casuïstiek 9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen 9.3 Uitvoering acute zorg bijsturen
Tijdig	8.1 Actuele patiëntgegevens beschikbaar	9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen
Efficiënt/ doelmatig	8.1 Actuele patiëntgegevens beschikbaar	9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen 9.3 Uitvoering acute zorg bijsturen
Toegankelijk en beschikbaar	8.3 Informatie verstrekken aan patiënt en naasten	9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen

 (Sommige) normen behorend bij doel dienen (beter) geïmplementeerd te worden door ketenpartners gezamenlijk

De ‘groene’ doelen vragen om een ketenbrede inspanning: (een deel van) de normen, richtlijnen en aanbevelingen bij deze doelen dienen in ketenverband (beter) geïmplementeerd te worden. De normen, richtlijnen en aanbevelingen behorend bij de ‘lichtblauwe’ doelen dienen (beter) geïmplementeerd te worden door individuele ketenpartners. In deze managementsamenvatting beschrijven we per stap in de keten de normen, richtlijnen en aanbevelingen uit het kwaliteitskader die de meeste impact hebben op het behalen van de doelen. We leggen daarbij de nadruk op de ketenbrede doelen.

Melding

Ten behoeve van patiëntgerichte en doelmatige spoedzorg hebben patiënten met een (acute) zorgvraag en hun naaste(n) 24/7 de mogelijkheid om (online) ondersteuning te ontvangen bij het inschatten van de urgentie van de zorgvraag. Zo kunnen zij bepalen of zij gebruik moeten maken van (spoed)zorg of dat hun zorgvraag kan wachten tot de volgende dag. De huisarts of huisartsenpost (HAP), Regionale Ambulancevoorziening (RAV) en spoedeisende hulp (SEH) zijn 24/7 bereikbaar en beschikbaar voor patiënten met een (acute) zorgvraag.

Intensieve samenwerking tussen de HAP, RAV en de SEH tijdens avond-, nacht- en weekenduren (ANW-uren) draagt bij aan patiëntgerichte spoedzorg, die effectief en doelmatig is. Als onderdeel hiervan wordt in het kwaliteitskader aanbevolen dat de HAP en SEH zoveel mogelijk werken

vanuit één locatie. Partijen stellen daarnaast in het kwaliteitskader als nieuwe norm dat de HAP en de SEH in de regio afspraken maken over samenwerking, waaronder de verantwoordelijkheidsverdeling rondom de melding, de triage, overdracht en verwijzing van onder andere zelfverwijzers.

Triage

Veilige en doelmatige spoedzorg vraagt om het toepassen van systematische triage wanneer een patiënt zich meldt met een acute zorgvraag om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de aard en urgentie van de zorgvraag van de patiënt. Ketenpartners stemmen hierbij hun triagesystemen zoveel mogelijk op elkaar af. Indien ketenpartners verschillende triagesystemen gebruiken, zorgen ze ervoor dat ze de benadering en taal (met name ten aanzien van de ingangsklachten) van het andere triagesysteem begrijpen.

Zorgcoördinatie

Patiëntgerichte, effectieve en doeltreffende spoedzorg vraagt om het gezamenlijk organiseren van de acute zorg en de inzet van de juiste zorgverlener op het juiste moment, ofwel goede zorgcoördinatie. Partijen stellen als nieuwe norm dat ambulancezorgprofessionals en de huisarts/HAP elkaar 24/7 kunnen consulteren en dat ambulancezorgprofessionals en huisartsen 24/7 een SEH-arts KNMG, medisch specialist en MMT-arts in de regio kunnen consulteren om informatie en advies te vragen over de patiënt met een spoedvraag die zij aantreffen. Daarbij maken ketenpartijen in het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) afspraken over het ondersteunen van de consultatie van de SEH-arts KNMG of medisch specialist door het delen van digitale informatie/beelden ten behoeve van de prehospital triage vanuit de ambulance.²

Naast het consulteren van een arts is het voor effectieve zorgverlening van groot belang dat het voor degene die de zorg coördineert duidelijk is wat de meest geschikte locatie en zorgverlener is voor de patiënt. Partijen spreken hierover het volgende met elkaar af:

- Huisartsenposten, RAV's en ziekenhuizen maken in ROAZ-verband inzichtelijk welke ziekenhuizen in de regio specifieke competenties en/of faciliteiten voor bepaalde toestandsbeelden bieden. Zij spreken af of de ambulance patiënten eerst naar de dichtstbijzijnde SEH of rechtstreeks naar de SEH van het ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten vervoert. Ze baseren zich daarbij op de afspraken die wetenschappelijke verenigingen hierover gemaakt hebben en die overgenomen zijn in dit kwaliteitskader en het Landelijk Protocol Ambulancezorg. Het belang van de patiënt staat hierbij voorop. Bij potentieel levensbedreigende situaties waarvoor specifieke competenties/faciliteiten nodig zijn, vervoert de ambulance de patiënt altijd naar het ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten, tenzij er voor het toestandsbeeld op landelijk niveau andere afspraken gemaakt zijn.
- Bij de HAP, RAV en SEH is bekend voor welke toestandsbeelden verwijzing naar een SEH/ziekenhuis met specifieke competenties en/of faciliteiten nodig is en welke ziekenhuizen in de regio deze benodigde specifieke competenties en/of faciliteiten bieden. De RAV en SEH beschikken

² Deze afspraken zijn in aanvulling op bestaande afspraken in de regio over de inzet van aanvullende, specialistische hulpverleners ter plaatse, waaronder first responders en specialistisch IC-vervoer.

daarnaast over en maken gebruik van actuele informatie over de beschikbaarheid van capaciteit (waaronder specifieke opvangcapaciteit).³

Diagnostiek en behandeling

Om veilige, effectieve en toegankelijke spoedzorg te bieden, beschikken aanbieders van spoedzorg (huisarts, HAP, ambulancezorg en SEH/ziekenhuis) zowel overdag als tijdens ANW-uren tijdig over personeel met de juiste kennis en vaardigheden en over de benodigde faciliteiten voor het goed diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag. In dit kader spreken partijen met elkaar af dat op elke geopende SEH 24/7 tenminste een arts aanwezig is met minimaal 2 jaar klinische ervaring, waarvan minimaal 1 jaar ervaring in een poortspecialisme. Daarnaast zijn per specialisme afspraken gemaakt over binnen welke tijd na oproep een specialist aanwezig dient te zijn op de geopende SEH. Voor de nieuwe veldnormen voor de diagnostiek en behandeling geldt dat voldaan moet worden aan bepaalde randvoorwaarden omtrent de beschikbaarheid van menskracht en financiële middelen. Daarom gelden deze normen onder voorbehoud van de uitkomsten van de budget impact analyse die nog verricht zal worden.

Coördinatie uitstroom

Voor het realiseren van patiëntgerichte, doelmatige spoedzorg die toegankelijk en beschikbaar is, is een soepele uitstroom uit de spoedzorgketen essentieel. Partijen (huisarts, HAP, RAV, SEH, ziekenhuis en zorgverzekeraars) spreken hierover met elkaar af om zich in te spannen om uitstroom uit de acute zorgketen zowel overdag als 's avonds en in de weekenden mogelijk te maken door⁴:

- Mogelijkheid tot goede opvang en nazorg thuis, waaronder snelle beschikbaarheid van verpleging en verzorging aan huis.
- Een medicatie uitgiftepunt in de directe nabijheid van elke HAP en SEH, van waaruit de patiënt 24/7 medicatie tot in ieder geval de eerstvolgende werkdag mee kan krijgen.
- Beschikbaarheid en toegankelijkheid van tijdelijk verblijf met generalistische geneeskundige zorg, zoals acute opname in een eerstelijnsverblijf (ELV) of geriatrische revalidatiezorg (GRZ). In iedere ROAZ-regio is acute opname in een eerstelijnsverblijf 24/7 mogelijk door de beschikbaarheid van voldoende capaciteit en coördinatie rondom de opnameprocedure. Alle zorgaanbieders in een ROAZ-regio hebben 24/7 inzicht in de beschikbaarheid en de capaciteit van de vervolgzorg vanuit de huisartsenzorg/HAP, de SEH of het ziekenhuis.
- Beschikbaarheid en toegankelijkheid van verblijf met medisch specialistische zorg door de beschikbaarheid van opnamecapaciteit in het ziekenhuis waar de spoedzorg plaatsgevonden heeft of in een ander ziekenhuis (evt. met specifieke bemensing en faciliteiten) of een tweedelijns revalidatiekliniek. Partijen zorgen dat er (lokale/(sub)regionale) afspraken in de ROAZ-regio zijn over overplaatsing naar een ander ziekenhuis/centrum.

³ Bijvoorbeeld via het Acuut Zorgportaal.

⁴ Bij de uitstroom uit de acute zorgketen is vaak sprake van samenwerking met apothekers en aanbieders van (acute) verpleegkundige zorg aan huis. Zij zijn niet betrokken bij het opstellen van dit kwaliteitskader. In deze versie is daarom volstaan met aanbevelingen over de beschikbaarheid van deze voorzieningen.

Keteninformatie

Goede overdracht van de patiënt met een acute zorgvraag tussen ketenpartners draagt bij aan patiëntgerichte en veilige spoedzorg. Partijen spreken met elkaar af dat:

- De huisarts, HAP, RAV, MMT en SEH de actuele medische gegevens die nodig zijn voor de behandeling van de patiënt elektronisch met elkaar delen. In de [Richtlijn gegevensuitwisseling](#) is beschreven welke informatie de ketenpartijen met elkaar delen.
- Iedere zorgverlener in de acute zorgketen bij het uitvoeren van triage, diagnostiek en behandeling inzicht heeft in de eventuele vastgelegde behandelbeperkingen en wensen van de patiënt, waaronder het reanimatiebeleid.
- De overdracht zodanig is dat voor de patiënt en zijn naasten duidelijk is wie aanspreekpunt is voor vragen, wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de behandeling en wie de coördinatie en regie voert van de behandeling.
- Er een expliciete (schriftelijke) overdracht van taken en verantwoordelijkheden aan de opvolgend zorgverlener is. Zorgverleners maken hierbij gebruik van een standaard instrument, bijvoorbeeld de SBAR. Indien de opvolgend zorgverlener informatie nodig heeft voor zijn handelen die hij nog niet ontvangen heeft, dan vraagt hij deze informatie actief op bij de overdragende zorgverlener.

Ketenevaluatie

Partners in de acute zorgketen doorlopen in de ROAZ-regio een continu verbeterproces en sturen waar nodig bij om de effectiviteit van de spoedzorg te bevorderen. De afspraken in het kwaliteitskader zijn daarbij leidend. Hierbij is inzicht nodig in het functioneren van de acute zorgketen als geheel. Ketenpartners bieden dan ook op regionaal niveau inzicht in de geleverde spoedzorg, evalueren de spoedzorg structureel met elkaar en sturen waar nodig bij:

- Er vindt overleg plaats tussen de ketenpartners in de acute zorgketen om casuïstiek te bespreken en op basis hiervan de ketenzorg te evalueren en verbeteren. Ketenpartners maken hiervoor gebruik van klachteninformatie van patiënten en informatie over (keten)incidenten. De ketenpartners betrekken bij het bespreken van de casuïstiek alle organisaties die betrokken zijn bij de spoedzorg(uitstroom) en zij betrekken patiëntervaringen, bijvoorbeeld door middel van de klachteninformatie.
- Om de verleende acute zorg ketenbreed te kunnen evalueren, leveren zorgaanbieders daarnaast proces- en uitkomstindicatoren aan. De proces- en uitkomstindicatoren voor de spoedzorgketen zijn beschreven in dit kwaliteitskader.
- Op basis van de inzichten vanuit de klachteninformatie van patiënten, meldingen van ketenincidenten, feedback tussen professionals en de structuur, proces- en uitkomstindicatoren stellen professionals verbetervoorstellen voor de keten op. Deze voorstellen voor verbetering van de acute zorgketen worden ter besluitvorming voorgelegd aan de betrokken partijen in het ROAZ. Het bureau van het ROAZ faciliteert en bevordert het proces dat hiervoor nodig is.

Conclusies en aanbevelingen

Het kwaliteitskader betreft een landelijk kader voor de spoedzorg en biedt ruimte en richting aan ketenpartners om regionaal invulling te geven aan de organisatie van de spoedzorg. Om te zorgen

dat de normen, richtlijnen en aanbevelingen uit het kwaliteitskader ook leiden tot een daadwerkelijke verbetering van de kwaliteit van de spoedzorgketen, is het volgende van belang:

- Duidelijke afspraken over de implementatie: In het 'Implementatieplan Kwaliteitskader Spoedzorgketen' wordt voor de nieuwe veldnormen beschreven welke acties nodig zijn voor implementatie.
- Een periodieke update van het kwaliteitskader: In een nader op te stellen onderhoudsplan te beschrijven wanneer een update van het kwaliteitskader nodig is, welke onderwerpen partijen mee moeten nemen en wie de hoofdredactie voert over het kwaliteitskader.
- Doorontwikkeling van het kwaliteitskader: Om de kwaliteit van de spoedzorg te meten en steeds verder te kunnen verbeteren, is verdere ontwikkeling van normen door wetenschappelijke verenigingen en onderzoek naar evaluatie van de spoedzorgketen nodig.

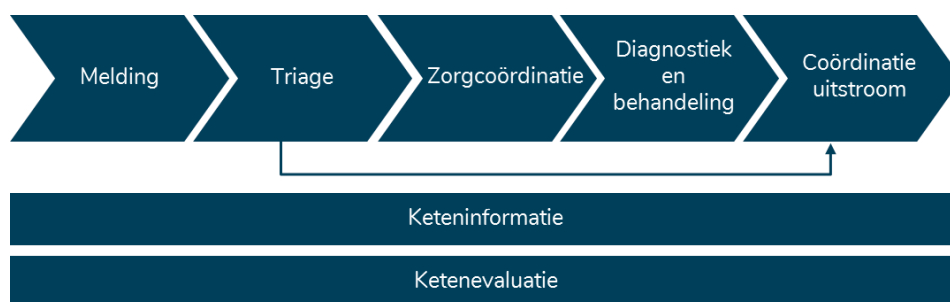
I Inleiding

Het Kwaliteitskader Spoedzorgketen beschrijft de voor de patiënt wenselijke organisatie van spoedzorg wanneer hij zich meldt met een acute zorgvraag (of: spoedzorgvraag). De Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving heeft een acute zorgvraag gedefinieerd als ‘een patiënt/slachtoffer of omstander vraagt om onmiddellijke hulp in verband met een ervaren of geobserveerde mogelijk ernstige of een op korte termijn levensbedreigende situatie als gevolg van een gezondheidsprobleem of letsel dat plotseling is ontstaan of verergert’ (2003).

Het kwaliteitskader is gericht op de huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, zorg geleverd door de Mobiele Medische Teams (MMT) en de acute ziekenhuiszorg. De ambitie is dat de volgende versie van het kwaliteitskader zal worden uitgebreid met de overige vormen van spoedzorg. Paragraaf 1.1 beschrijft de huidige organisatie van spoedzorg in Nederland. Paragraaf 1.2 omvat het doel van het kwaliteitskader. In paragraaf 1.3 vindt u de betrokken organisaties en totstandkoming (zie ook bijlage) en in paragraaf 1.4 treft u de leeswijzer voor dit kwaliteitskader.

1.1 Huidige organisatie van spoedzorg in Nederland

De spoedzorg begint bij de melding van een ongeplande zorgvraag van de patiënt: in de eerste lijn (huisarts of huisartsenpost (HAP)), via een 112-melding bij de meldkamer ambulancezorg (MKA) of als een patiënt zich als ‘zelfverwijzer’ bij de Spoedeisende Hulp (SEH) meldt. Na deze melding vindt primaire triage plaats en kan besloten worden tot diagnostiek en behandeling met eventueel daaraan voorafgaand, indien nodig, vervoer naar een andere zorgaanbieder. De spoedzorg eindigt op de plek waar de acute zorgvraag adequaat beantwoord is en de patiënt de acute zorgketen uitstroomt (zie **Figuur 1**).



Figuur 1. Stappen in de acute zorgketen

Er zijn verschillende soorten spoedzorg te onderscheiden. Dit kwaliteitskader is gericht op de gewenste kwaliteit van de huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, zorg geleverd door het MMT en acute medisch specialistische zorg (ziekenhuiszorg). Dit kwaliteitskader richt zich niet op de spoedeisende farmaceutische zorg, acute verpleegkundige zorg aan huis, acute verpleeghuiszorg, acute GGz en acute verloskundigenzorg:

- De ketenpartners in de acuut psychiatrisch hulpverlening en geboortezorg waren niet betrokken bij het opstellen van deze versie van het kwaliteitskader, omdat voor deze vormen van acute zorg ten tijde van het opstellen van het kwaliteitskader separate trajecten liepen.⁵
- Ook de spoedeisende farmaceutische zorg, de acute verpleegkundige zorg aan huis en de acute verpleeghuiszorg vallen buiten de scope van deze versie van het kwaliteitskader. Echter, uit de patiënt journeys bleek dat het niet ter beschikking hebben van spoedeisende farmaceutische zorg en acute verpleegkundige zorg aan huis een goede uitstroom belemmeren. In deze versie van het kwaliteitskader is volstaan met aanbevelingen over de beschikbaarheid van deze voorzieningen.

1.1.1 Aanbieders van spoedzorg in Nederland

We beschrijven in dit kwaliteitskader de normen, richtlijnen en aanbevelingen die de kwaliteit van de spoedzorgketen bevorderen. We beschrijven de normen, richtlijnen en aanbevelingen voor vier soorten spoedzorg: huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, acute medisch specialistische zorg geboden door het MMT en de acute ziekenhuiszorg.

Huisartsenspoedzorg

Huisartsen leveren in omvang het grootste deel van de spoedzorg. In totaal zijn er circa 9.000 huisartsen actief in Nederland (Nivel, 2015). Voor de huisartsenzorg tijdens ANW-uren zijn de meeste huisartsen georganiseerd in een huisartsendienstenstructuur (HDS). Een HDS bestaat uit één of meerdere huisartsenposten. In totaal zijn er circa 120 huisartsenposten in Nederland georganiseerd in 50 HDS'en (LNAZ, 2015; InEen, 2016).

Ambulancezorg

Ambulancezorg is regionaal georganiseerd en wordt geleverd door regionale ambulancevoorzieningen (RAV's). Er zijn in totaal 25 RAV-regio's in Nederland. In iedere regio is op grond van de Tijdelijke Wet Ambulancezorg een RAV aangewezen om ambulancezorg te verlenen. Deze RAV's beschikken in totaal over circa 750 ambulances (verdeeld over 215 standplaatsen).⁶ De meldkamer ambulance (MKA) maakt onderdeel uit van de RAV en is verantwoordelijk voor de zorgcoördinatie.

⁵ De [Generieke module Acute Psychiatrie \(2017\)](#) beschrijft de samenwerkingsafspraken en normen voor de acuut psychiatrische hulpverlening. De [Zorgstandaard Integrale Geboortezorg \(2016\)](#) beschrijft de afspraken en normen voor de geboortezorg.

⁶ Voor het verlenen van spoedeisende medische hulpverlening vanaf het water werken RAV's nauw samen met partijen die het vervoer en zorg op het water regelen, zoals de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij en de Kustwacht (AZN, 2009).

Acute medisch specialistische zorg geboden door het MMT

In totaal zijn er verspreid over Nederland vier parate Mobiele Medische Teams (MMT's) (met beschikking over een helikopter en een auto) en twee beschikbare MMT's (beschikking over een auto) (LNAZ, 2015). Een MMT biedt prehospital medisch specialistische zorg. Een verpleegkundig meldkamercentralist kan op basis van de melding en/of een aanvraag van de ambulancezorgprofessionals ter plaatse en de landelijke inzetcriteria naast een ambulance-eenheid ook een MMT inzetten. Waar we in dit kwaliteitskader spreken over het MMT, wordt bedoeld op de parate MMT's. Voor beschikbare MMT's worden afwijkende afspraken gemaakt

Acute medisch specialistische zorg/ziekenhuiszorg

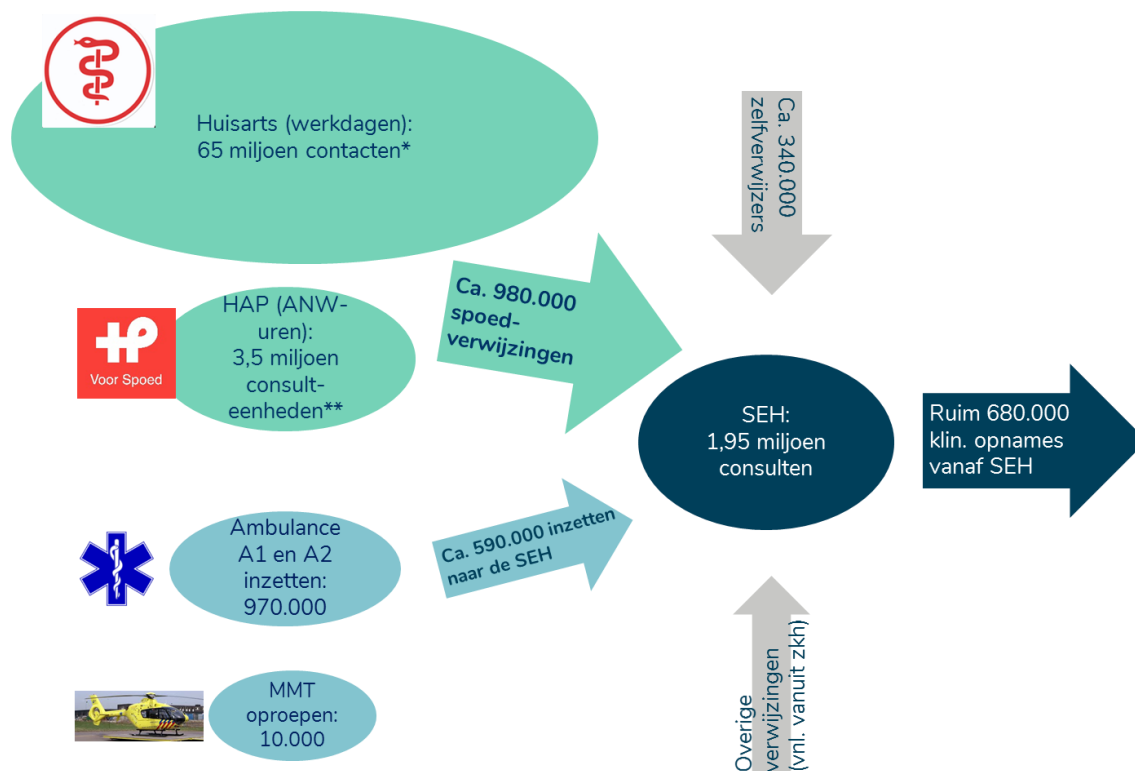
In aanvulling op de spoedzorg geleverd door huisartsen en ambulancezorg bieden ziekenhuizen medisch specialistische spoedzorg aan patiënten met een acute zorgvraag:

- In Nederland zijn 95 SEH-locaties, waarvan circa 10 procent onderdeel is van een Universitair Medisch Centrum (UMC)-SEH, ruim 30 procent onderdeel is van een Samenwerkend Topklinisch opleidingsZiekenhuis (STZ)-SEH is en circa 60 procent onderdeel is van een algemeen ziekenhuis (NZa, 2017; Gaakeer et al., 2016).
- Voor de complexe zorg zijn in Nederland centra met specifieke bemensing en faciliteiten, bijvoorbeeld traumacentra voor de behandeling van patiënten met zeer ernstig letsel, brandwondencentra voor patiënten met ernstige brandwonden en Percutane Coronaire Interventie (PCI)-centra voor cardiale patiënten met volledige afsluiting van een kransslagader ('STEMI').

1.1.2 Gebruik van spoedzorg in Nederland

In Figuur 2 tonen we de aantallen in de acute zorgketen (opgave AZN; InEen, 2016; Gaakeer et al., 2016; Nivel, 2015):

- Huisartsenzorg: Het jaarlijkse aantal bezoeken aan de huisartsenpraktijk is circa 65 miljoen (Nivel, 2015). Het is niet bekend welk aandeel hiervan een bezoek in verband met een acute zorgvraag betreft. Het jaarlijkse aantal visites van en bezoeken aan de HAP is 2,6 miljoen. Daarnaast zijn er jaarlijks 1,6 miljoen telefonische consulten met de HAP (InEen, 2016). Huisartsen (praktijk en HAP) sturen in totaal jaarlijks circa 980.000 patiënten met spoed door naar de SEH (Gaakeer et al., 2016).
- Ambulancezorg: Er zijn in 2016 ruim 970.000 spoedeisende ambulance-inzetten en ruim 340.000 planbare ambulance-inzetten. Van deze ruim 1,3 miljoen inzetten gaan naar schatting 750.000 inzetten naar het ziekenhuis, waarvan 590.000 naar de SEH. Een deel van de ambulance-inzetten, zowel spoedeisend als planbaar, is op verzoek van de huisarts (bron: AZN).
- Acute medisch specialistische zorg/ziekenhuiszorg: Het jaarlijkse aantal consulten op de SEH bedraagt circa 2 miljoen. Vanaf de SEH vinden jaarlijks ruim 680.000 klinische opnames plaats (Gaakeer et al., 2016).



*Bij een groot deel van deze contacten is geen sprake van spoed. Het aantal contacten waarbij sprake is van een acute zorgvraag is niet bekend.
 **Bestaande uit circa 2,2 miljoen consulten, 391.000 visites en 1,6 miljoen telefonische consulten. Bij de berekening van de consulteenheden geeft InEen de verschillende consulttypes een andere geweging. Een consult krijgt een geweging van 1, een visite een geweging van 1,5 en een telefonisch consult een geweging van 0,5. Deze geweging komt overeen met de berekening van consulteenheden door de NZa.

Figuur 2. Aantallen per jaar in de acute zorgketen

1.1.3 Verdeling van spoedzorgvragen over urgenties

Circa de helft van de ambulance-inzetten betreft een spoedeisende inzet bij een acute bedreiging van de vitale functies van de patiënt. Circa een kwart van de inzetten betreft een inzet waarbij geen sprake is van direct levensgevaar, maar waarbij wel sprake kan zijn van (ernstige) gezondheidsschade. Het overige deel van de inzetten betreft planbaar vervoer van patiënten die liggend vervoerd moeten worden en onderweg zorg nodig kunnen hebben.

Bij de HAP en SEH betreft het grootste deel van de spoedzorgvragen acute basiszorg. Het gaat hierbij om niet-levensbedreigende situaties en niet-planbare zorg, zoals een gebroken been of acute, niet-levensbedreigende buikpijn. Tien tot vijftien procent van de spoedzorgvragen betreft spoedeisende zorg, waarbij handelen met spoed nodig is om te voorkomen dat vitale functies in gevaar komen. Voor één tot tweeënhalve procent van de spoedzorgvragers is onmiddellijke actie vereist, omdat de vitale functies bedreigd zijn (InEen, 2016; NVZ, 2013).

De urgenties van de zorgvragen op de HAP zijn de afgelopen jaren toegenomen (InEen, 2016). Daarnaast is het aantal lichte behandelingen op de SEH afgenomen.⁷ Deze ontwikkelingen worden mede veroorzaakt door een toenemende substitutie van de SEH naar de HAP door versterking van de samenwerking tussen beiden (NZa, 2017).

⁷ De door de NZa gehanteerde definitie van 'lichte behandeling' is een behandeling die ook in de eerste lijn bij de huisarts of HAP plaats zou kunnen vinden.

1.2 Doel kwaliteitskader

Het Kwaliteitskader Spoedzorgketen beschrijft bestaande landelijke normen en richtlijnen, beschrijft nieuwe normen waar partijen aan moeten voldoen en doet aanbevelingen die de kwaliteit van de spoedzorgketen bevorderen. De keten start vanaf het moment waarop de patiënt zich meldt met zijn acute ofwel ongeplande zorgvraag. De spoedbeleving van de patiënt is daarbij leidend. Het kwaliteitskader richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg die zorgverleners in ketenverband leveren: het kader is gericht op de gewenste kwaliteit van de keten en de schakels in de keten. Het kwaliteitskader richt zich niet op de kwaliteit van zorg van een individuele aanbieder als daarbij geen sprake is van samenwerking met andere zorgaanbieders in de keten.

Het kwaliteitskader betreft een ambitieus realistisch landelijk kader dat beschrijft op welke zorg een patiënt met een acute zorgvraag kan rekenen. Het kader stelt minimale eisen en biedt ruimte en richting om regionaal invulling te geven aan de organisatie van de spoedzorg. Het faciliteert en ondersteunt de besluitvorming op ROAZ-niveau.⁸ Voor de nieuwe normen die in dit kwaliteitskader beschreven zijn, is een implementatieplan met tijdslijnen opgesteld.

Het kwaliteitskader is gericht op de gewenste kwaliteit van de huisartsenspoedzorg, ambulancezorg, zorg geboden door het MMT en acute ziekenhuiszorg. Patiënten weten op basis van het kwaliteitskader waar zij op kunnen rekenen bij een acute zorgvraag. Voor branche- en beroepsorganisaties en wetenschappelijke verenigingen biedt het een kader voor op te stellen of aan te scherpen richtlijnen en normen. Zorgverzekeraars kunnen het kwaliteitskader mede gebruiken bij de afspraken die zij met aanbieders van spoedzorg maken. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) kan het kwaliteitskader gebruiken bij het toezicht houden op de kwaliteit van zorg. Hierbij merken de opstellers van het kwaliteitskader op dat de aanbevelingen in het kwaliteitskader niet beschouwd kunnen worden als een handhaafbare norm.

1.3 Betrokken organisaties en totstandkoming

Begin 2015 zijn de partijen in de spoedzorg, (mede) op initiatief van en gefaciliteerd door Zorginstituut Nederland, gestart met het in kaart brengen van de kwaliteit van de spoedzorgketen. In totaal waren elf landelijke organisaties betrokken. Partijen hebben op basis van verschillende bijeenkomsten besloten om gezamenlijk patiënt journeys te ontwikkelen. Deze dienden als basis voor een op te stellen kwaliteitskader. De besproken patiënt journeys, de aangedragen knelpunten en verbetervoorstellen in de patiënt journeys en de verwerking van de verbetervoorstellen in het kwaliteitskader vindt u in de bijlage (bijlage 4 en 5). De bevindingen vanuit de patiënt journeys en de resultaten van de desk research naar beschikbare normen, richtlijnen en indicatoren voor de spoedzorgketen, vormen de basis voor dit kwaliteitskader. In de bijlage (bijlage 2) vindt u meer informatie over de betrokken organisaties en de totstandkoming van het kwaliteitskader.

⁸ Het ROAZ is een netwerkoverleg van hulpverleningsorganisaties in de acute zorg. Het ROAZ betreft geen entiteit met doorzettingsmacht, maar deelnemers aan het ROAZ dienen constructief mee te werken aan onderlinge afspraken en dragen elk een eigen verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van die afspraken en de uitvoering ervan (Van Rijn, 2017).

1.4 Leeswijzer

De partijen in de spoedzorg hebben een gezamenlijke ambitie en uitgangspunten voor de spoedzorgketen vastgesteld. We beschrijven deze ambitie en uitgangspunten in hoofdstuk 2. De gezamenlijke ambitie en uitgangspunten leiden tot een beschrijving van de gewenste organisatie van spoedzorgketen in het kwaliteitskader; In het kwaliteitskader zijn doelen opgenomen die bijdragen aan het behalen van de ambitie. Vervolgens zijn per doel normen, richtlijnen en aanbevelingen voor de ketenpartijen opgesteld die bijdragen aan het behalen van dit doel.

We beschrijven de gewenste organisatie van spoedzorg aan de hand van de systematiek van een Plan Do Check Act (PDCA)-cyclus:

- We beschrijven de 'Plan' in hoofdstuk 3 tot en met 8 van het kwaliteitskader aan de hand van doelen met bijbehorende (geambieerde) normen, richtlijnen en aanbevelingen voor de verschillende mogelijke stappen van de patiënt in de acute zorgketen: melding (hoofdstuk 3), triage (hoofdstuk 4), zorgcoördinatie (hoofdstuk 5), diagnostiek en behandeling (hoofdstuk 6) en coördinatie uitstroom (hoofdstuk 7). In hoofdstuk 8 beschrijven we tenslotte de normen, richtlijnen en aanbevelingen die gelden voor de informatieverstrekking en -beschikking in elke stap in de keten.
- De 'Do' omvat de levering van de spoedzorg door de betrokken partijen, (zoveel als mogelijk) op basis van de doelen en (geambieerde) normen, richtlijnen en aanbevelingen uit het kwaliteitskader.
- We beschrijven de 'Check' in hoofdstuk 9 van het kwaliteitskader, waarin we de normen, richtlijnen en aanbevelingen beschrijven die gelden voor de ketenevaluatie van de spoedzorg. In dit hoofdstuk beschrijven we ook de proces- en uitkomstindicatoren voor spoedzorg. De nadruk ligt op evaluatie van normen die de meeste impact hebben op het bereiken van de ambitie van het kwaliteitskader: iedere patiënt met een acute zorgvraag ontvangt 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit.
- De ketenevaluatie leidt vervolgens tot de 'Act' waarin betrokken partijen op basis van de uitkomsten van de evaluatie de levering van spoedzorg verbeteren. We beschrijven dit in paragraaf 9.3.

Per norm of indicator geven we aan wat de huidige status ervan is. U treft de mogelijke status in onderstaande tabel met een korte toelichting per status.

Status van norm/indicator	Toelichting
Wettelijke norm	De norm is opgenomen in een wet.
Bestaande veldnorm/norm	De norm is opgenomen in een door partijen onderschreven richtlijn, module, protocol, kwaliteitskader, samenwerkingskader, regeling, nota of handleiding.
Bestaande veldnorm/norm (gemeten met indicator)	Zie definitie 'bestaande veldnorm/norm'. De norm wordt bovendien gemeten met een indicator (opgenomen op de Transparantiekalender).

Status van norm/indicator	Toelichting
NHG-standaard/NHG-richtlijn/LHV-richtlijn	Een beschreven richtlijn in een NHG-standaard of -richtlijn of in een LHV-richtlijn. De richtlijn is bedoeld ter ondersteuning van de praktijk van de huisarts. De huisarts kan, indien nodig, beargumenteerd van de richtlijn afwijken.
Nieuwe veldnorm	De norm is beschreven in een standpunt- of visiedocument en/of is benoemd als gewenste norm in de patiënt journeys en/of expertgroep en/of stuurgroep.
Aanbeveling	Een aanbeveling die volgt vanuit de patiënt journeys en/of expertgroep en/of stuurgroep. De status 'aanbeveling' is toegekend, indien: - normstelling niet gewenst is, omdat de beschreven inhoud/organisatie van zorg mogelijk niet in iedere regio gewenst is; - normstelling in dit stadium niet mogelijk is, omdat hiervoor acties nodig zijn van partijen die niet betrokken waren bij de opstelling van dit kwaliteitskader.

In de bijlage (bijlage 1) treft u een uitleg bij de gehanteerde definities en afkortingen in dit kwaliteitskader.

2 Gezamenlijke ambitie en uitgangspunten

In dit hoofdstuk komen de gezamenlijke ambitie en uitgangspunten aan de orde die de basis vormen voor dit kwaliteitskader.

2.1 Ambitie

In het belang van de patiënt zijn zorgverleners erop gericht om een acute zorgvraag zoveel mogelijk te voorkomen. Indien een patiënt toch een acute zorgvraag heeft, ontvangt hij 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit. De zes domeinen van goede zorg, aangepast op de spoedzorg (IOM, 2001; Wkkgz) zijn:

- **Patiëntgericht:** De spoedbeleving van de patiënt is het uitgangspunt en staat niet ter discussie. De (na)zorg is afgestemd op de reële behoefte van de patiënt en voor de patiënt en zijn naasten is helder op welke (na)zorg zij kunnen rekenen. De zorgverlener neemt de rechten van de patiënt zorgvuldig in acht en behandelt de patiënt met respect.
- **Veilig:** Spoedzorg wordt geleverd door bevoegde en bekwame zorgverleners. De zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid en baseren hun handelen op de professionele standaard.⁹ De zorgverlener levert slechts zorg die - als dit niet nodig is - niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de patiënt. Patiënt(gegevens) worden snel en volledig overgedragen.
- **Effectief/doeltreffend:** De spoedzorg die de patiënt ontvangt is passend voor zijn zorgvraag.
- **Tijdig:** De patiënt met een behoefte aan spoedzorg ontvangt de spoedzorg tijdig en op de juiste plaats in de keten.
- **Efficiënt/doelmatig:** Zorgverleners leveren, individueel en in ketenverband, kwalitatief hoogstaande spoedzorg op een zo doelmatig mogelijke manier (met zo min mogelijk tijd en middelen).
- **Toegankelijk en beschikbaar:** De patiënt heeft bij een spoedeisende zorgvraag 24/7 toegang tot kwalitatief goede spoedzorg. Er zijn geen belemmeringen voor het ontvangen van spoedzorg.

2.2 Uitgangspunten

Om deze ambitie te realiseren hebben patiënten, zorgaanbieders in de acute keten en zorgverzekeraars uitgangspunten geformuleerd rondom de patiënt en zijn naaste, het netwerk en de afspraken. Deze uitgangspunten zijn in hoofdstuk 3 tot en met 9 nader uitgewerkt in doelen, normen, richtlijnen en aanbevelingen.

⁹ Zorgverleners kunnen indien nodig beargumenteerd van de professionele standaard afwijken,

2.2.1 De patiënt en zijn naaste

- Het belang van de patiënt (en zijn naaste) staat in de organisatie van de spoedzorg centraal: de spoedzorg is vraag gestuurd.
- De toegang tot de spoedzorg is voor de patiënt duidelijk/herkenbaar, tijdig, bereikbaar en beschikbaar.
- Ongeacht waar en hoe de patiënt zich meldt, dient hij op de meest aangewezen plek spoedzorg te ontvangen.
- In de spoedzorgketen is aandacht voor de wensen en behandelbeperkingen van de patiënt.
- Patiënten en hun naaste(n) ontvangen duidelijke informatie – zodat zij weten wat ze kunnen verwachten – en een helder (behandel)advies.
- De zorg is erop gericht dat de patiënt zodanig behandeld en/of gerustgesteld wordt, dat hij zo snel mogelijk weer naar huis kan of door kan stromen naar planbare (vervolg)zorg.

2.2.2 Het netwerk

- Zorgaanbieders zijn in hun regionale netwerk afzonderlijk verantwoordelijk voor het gezamenlijk organiseren en bieden van tijdige, doelmatige en goede kwaliteit van spoedzorg.
- Zorgverleners doen dit vanuit het principe van de netwerkgeneeskunde: zorgverleners in het netwerk voegen op verschillende momenten in de keten waarde toe voor de patiënt:
 - Binnen kantooruren zijn de huisarts en eventueel de wijkverpleegkundige de meest geschikte hulpverlener(s) om spoedzorg te coördineren en te verlenen. Zij kennen de patiënt en zijn omgeving goed. Buiten kantooruren verleent of coördineert de HAP de spoedzorg die het meest passend is voor de zorgvraag.
 - Indien sprake is van spoed waarbij de vitale functies bedreigd (kunnen) worden en/of zorg waarbij liggend vervoer nodig is, biedt de RAV, het MMT of (de SEH van) het ziekenhuis voor de patiënt vanwege aanwezige kennis, coördinatie, kunde en infrastructuur de meest passende zorg.
 - Soms geldt dat de patiënt gespecialiseerdere zorg nodig heeft en daarvoor is aangewezen op specifiek aanwezige kennis, kunde en infrastructuur, die niet overal aanwezig is.
- Zorgverleners ontvangen feedback van ketenpartners op hun handelen en ketenpartners werken samen in een lerend systeem door samen de Plan Do Check Act (PDCA) cyclus te doorlopen.

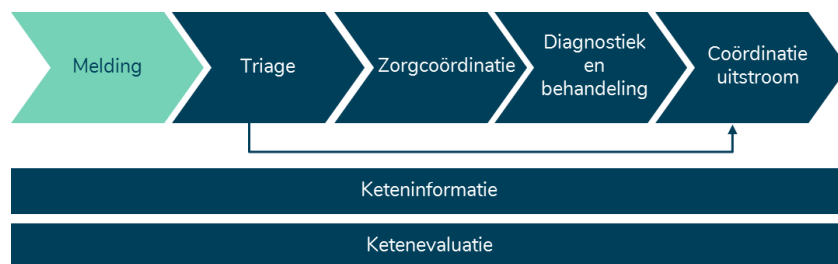
2.2.3 De afspraken

- Zorgaanbieders maken afspraken over tijdige, doelmatige en goede kwaliteit van zorg. Het is voor de relevante zorgverleners duidelijk welke aanbieder voor welk toestandsbeeld spoedzorg kan bieden. Zorgverleners erkennen daarbij elkaars professionele oordeel.
- Het is op ieder moment in de acute keten voor de patiënt en zorgverleners duidelijk wie de regie heeft: er zijn goede afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling en zorgverleners zorgen voor heldere communicatie van deze afspraken naar de patiënt.
- Voor het bepalen van de zorgvraag, de urgentie, de benodigde zorg en de in te schakelen zorgverleners maken zorgverleners gebruik van een geprotocolleerde triagesystematiek.

- Zorgverleners dragen de patiënt 'warm' over aan de volgende zorgverlener, tenzij de veiligheid van de patiënt op een andere manier kan worden gewaarborgd. Zij dragen ook gegevens van de patiënt direct over aan de volgende zorgverlener.
- Elke zorgverlener in de acute zorgketen kan, met toestemming van de patiënt, tijdig beschikken over de – voor de acute situatie – relevante gegevens van de patiënt: een (elektronisch) patiënt-dossier.

3 Melding

De start van de spoedzorgketen betreft de melding van een acute zorgvraag door een patiënt of zijn omgeving. Ongeacht waar en hoe de patiënt zich meldt, dient hij op de meest aangewezen plek spoedzorg te ontvangen, ook wanneer in eerste instantie wellicht een 'suboptimale' ingang gekozen is.



In dit hoofdstuk beschrijven we de gewenste organisatie van de hulpverlening, wanneer een patiënt zich meldt met een spoedvraag. We beschrijven de gewenste organisatie aan de hand van drie doelen:

- Paragraaf 3.1: Patiënten met een (acute) zorgvraag en hun naaste(n) hebben 24/7 de mogelijkheid om (online) ondersteuning te ontvangen bij het inschatten van de urgentie van de zorgvraag.
- Paragraaf 3.2: Acute zorgverleners zijn 24/7 telefonisch en/of fysiek bereikbaar en beschikbaar voor het in behandeling nemen van een melding van een acute zorgvraag (ook als deze niet levensbedreigend is).
- Paragraaf 3.3: In elke regio werken de HAP en SEH intensief samen tijdens ANW-uren om ervoor te zorgen dat een patiënt die zich meldt/gemeld wordt zo snel mogelijk op de meest aangewezen plek passende zorg ontvangt.

3.1 Ondersteuning voor patiënt bij inschatten urgentie zorgvraag

Doel: Patiënten met een (acute) zorgvraag en hun naaste(n) hebben 24/7 de mogelijkheid (online) ondersteuning te ontvangen bij het inschatten van de urgentie van de zorgvraag

Patiënten met een zorgvraag en hun naaste(n) hebben 24/7 de mogelijkheid om (online) ondersteuning te ontvangen bij het inschatten van de urgentie van de zorgvraag, zodat zij kunnen bepalen of zij (spoed)zorg in moeten schakelen, dat inschakeling van zorg niet nodig is of dat inschakeling van zorg kan wachten tot de volgende dag.

Norm	Status van norm	Bron
Zorgverleners leveren relevante informatie voor www.thuisarts.nl aan bij het NHG en wijzen patiënten op het bestaan van de website. ¹⁰	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
Zorgaanbieders bieden patiënten met een zorgvraag d.m.v. apps en/of websites 24/7 de mogelijkheid om ondersteuning te ontvangen bij het bepalen of zij (spoed)zorg in moeten schakelen. ¹¹	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
De zorgaanbieder verstrekt de patiënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door de zorgaanbieder aangeboden zorg.	Wettelijke norm	Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg

3.2 Acute zorgverleners 24/7 bereikbaar en beschikbaar

Doel: Acute zorgverleners zijn 24/7 telefonisch en/of fysiek bereikbaar en beschikbaar voor het in behandeling nemen van een melding van een acute zorgvraag

De huisartsenpraktijk en HAP, RAV en SEH zijn 24/7 goed (telefonisch) bereikbaar en beschikbaar voor de patiënt en zijn omgeving bij een spoedvraag. De huisartsenpraktijk, HAP, RAV en SEH werken waar nodig samen om de melding van de acute zorgvraag zo goed mogelijk in behandeling te nemen. Onderstaand zijn de normen, richtlijnen en aanbevelingen voor de telefonische en fysieke bereikbaarheid en beschikbaarheid opgenomen.

Norm – Telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk		
De patiënt is op de hoogte gesteld (bijvoorbeeld door middel van een praktijkfolder en/of -website) van de organisatie van de huisartsenvoorziening overdag en tijdens ANW-uren.	LHV-richtlijn	Richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenvoorziening (2013); Expertgroep (2017)
Als een patiënt de huisartsenvoorziening belt, krijgt hij in geval van spoed binnen 30 seconden een medisch deskundig persoon aan de telefoon. De spoedlijn is hiertoe gescheiden van de praktijklijn en van de intercollegiale lijn.	LHV-richtlijn	Richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenvoorziening (2013)

¹⁰ De website 'www.thuisarts.nl' is een initiatief van het NHG. Uit onderzoek van Spoelman et al. (2016) blijkt dat de lancering van de website www.thuisarts.nl geleid heeft tot een daling van 12% in consulten in 2 jaar.

¹¹ Zorgverleners leveren bijvoorbeeld relevante informatie voor de app 'Moet ik naar de dokter?' aan bij Moet Ik Naar De Dokter (MINDD) en wijzen patiënten op het bestaan van de app. De app '[Moet ik naar de dokter?](#)' wordt aangeboden door Zilveren Kruis.

Norm – Telefonische bereikbaarheid en beschikbaarheid	Status van norm	Bron
Huisartsenpost		
Als een patiënt de spoedlijn van de HAP (voor acute hulp) belt, wordt de telefoon in 98% van de gevallen binnen 30 seconden opgenomen.	Bestaande veldnorm	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013)
Bij de niet-spoedlijn van de HAP wordt in 75% van de gevallen binnen 2 minuten opgenomen. In 98% van de gevallen wordt binnen 10 minuten opgenomen.	Bestaande veldnorm	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013)
Ambulancezorg		
Ambulancezorg is 24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar via de MKA.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013) ¹²
De MKA biedt de mogelijkheid aan de melder om meer informatie over de melding te versturen met behulp van nieuwe technologieën, zoals apps en filmpjes.	Aanbeveling	Expertgroep (2017)
Norm – Fysieke bereikbaarheid en beschikbaarheid	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk		
Nadat een melding van een spoedgeval ontvangen is, spant de huisarts zich in om onder normale omstandigheden binnen een kwartier aanwezig te zijn bij de hulpvrager dan wel spant de voorziening huisartsenzorg zich in voor een adequate overname door een andere zorgverlener/instantie.	LHV-richtlijn	Richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenvoorziening (2013)
Huisartsenpost		
Minimaal 90% van de inwoners van het werkgebied van de HAP kan binnen 30 minuten per auto de HAP bereiken.	Bestaande veldnorm	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013)
Bij spoedgevallen (U0 of U1) schakelt de HAP de ambulance in en/of gaat hij/zij onmiddellijk naar de patiënt: 90% binnen 20 minuten, 98% binnen 30 minuten aanwezig. In het geval van een U2 is de HAP in 90% van de gevallen binnen 1 uur en in 98% van de gevallen binnen 2 uur aanwezig bij de patiënt.	Bestaande veldnorm	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013)
Ambulancezorg		
De RAV zorgt ervoor dat onder normale omstandigheden in ten minste 95% van de A1-meldingen een ambulance binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse is.	Wettelijke norm	Regeling bij Tijdelijke wet ambulancezorg

¹² De Nota Verantwoorde Ambulancezorg wordt opgevolgd door de Nota Goede Ambulancezorg en is vanaf 2018 beschikbaar.

Norm – Fysieke bereikbaarheid en beschikbaarheid	Status van norm	Bron
De RAV streeft ernaar dat in het geval van een A2-inzet de ambulance zoveel mogelijk binnen 30 minuten bij de patiënt arriveert.	Aanbeveling	AZN sectorrapport (2017)
Wanneer ergens spoedzorg noodzakelijk is, wordt deze door de dichtstbijzijnde vrije/inzetbare ambulance-eenheid verleend, ook al heeft deze een standplaats in een andere regio. Dit betekent dat een RAV een inspanningsverplichting heeft tot het leveren van burenhulp aan een RAV uit een naburige regio of dat een RAV assistentie ontvangt van een aangrenzende regio.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
MMT		
Voor prehospitale medisch specialistische zorg door een paraat MMT (met helikopter/auto) moet na aanname van de melding door de MKA een paraat MMT overdag binnen 2 minuten en in de nachtsituatie binnen 5 minuten kunnen uitrukken naar de plek van het ongeval. Het MMT bestaat uit een medisch specialist, een gespecialiseerde verpleegkundige en een piloot/chauffeur. ¹³	Bestaande veldnorm	Beleidsregel BR/REG-17180a – Beschikbaarheidsbijdrage op aanvraag (2017)
Ambulancezorg/SEH		
Iedere Nederlander kan in beginsel binnen 45 minuten een SEH-afdeling van een ziekenhuis bereiken. Deze bereikbaarheidsnorm betreft de totaal tijd die nodig is om met een ambulance de patiënt te bereiken en vervolgens naar een SEH-locatie te rijden.	Wettelijke norm	Beleidsregels Wet Toelating Zorginstellingen (2017)
Als de patiënt gemeld wordt op de SEH, ontvangt een SEH-medewerker hem. De triage van de SEH-verpleegkundige start maximaal vijf minuten na binnenkomst van de patiënt. Binnen tien minuten na binnenkomst heeft de SEH-verpleegkundige de urgentieclassificatie van de patiënt bepaald en geregistreerd. Deze norm geldt 24/7 voor iedere geopende SEH.	Bestaande veldnorm	Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp (2008)

¹³ In de nachtsituatie is meer voorbereidingstijd nodig en duurt het 5 minuten voordat een helikopter kan vertrekken (VUMC, 2015). In de NZa beleidsregel is de tijdsnorm voor de dagsituatie opgenomen (2 minuten) en geen rekening gehouden met de benodigde extra tijd in de nachtsituatie.

3.3 Intensieve samenwerking tussen HAP en SEH in elke regio

Doel: In elke regio werken de HAP en SEH intensief samen tijdens ANW-uren om ervoor te zorgen dat een patiënt die zich meldt/gemeld wordt zo snel mogelijk op de meest aangewezen plek passende zorg ontvangt.

In totaal zijn er bijna 120 huisartsenposten in Nederland (InEen, 2015). Daarnaast zijn er 95 SEH-locaties (NZa, 2017). Bij ruim 60% van de HAP's is sprake van een colocatie met de SEH, zodat de HAP en SEH zelfverwijzers op de SEH en patiënten op de HAP kunnen geleiden naar de juiste zorgverlener.¹⁴ Ook als de HAP en SEH zich niet op één locatie bevinden, werken de HAP en SEH intensief samen tijdens ANW_uren. Hierbij valt te denken aan opening van de HAP tijdens de volledige ANW-uren, goede afspraken tussen de HAP en SEH over de triage (van onder andere zelfverwijzers) en het ter beschikking stellen van eerstelijnsdiagnostiek van het ziekenhuis voor de HAP tijdens ANW-uren (NZa, 2017).

Norm	Status van norm	Bron
De HAP en SEH werken zoveel mogelijk vanuit één locatie en maken duidelijke afspraken over de melding en triage.	Aanbeveling	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017); Samenwerking tussen SEH en HAP (2017)
De HAP en SEH in de regio hebben afspraken over samenwerking gemaakt, waaronder over de verantwoordelijkheidsverdeling bij de melding, de triage, overdracht en verwijzing van onder andere zelfverwijzers. ¹⁵	Nieuwe veldnorm (normstelling van bestaande adviezen)	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017); Samenwerking tussen SEH en HAP (2017)

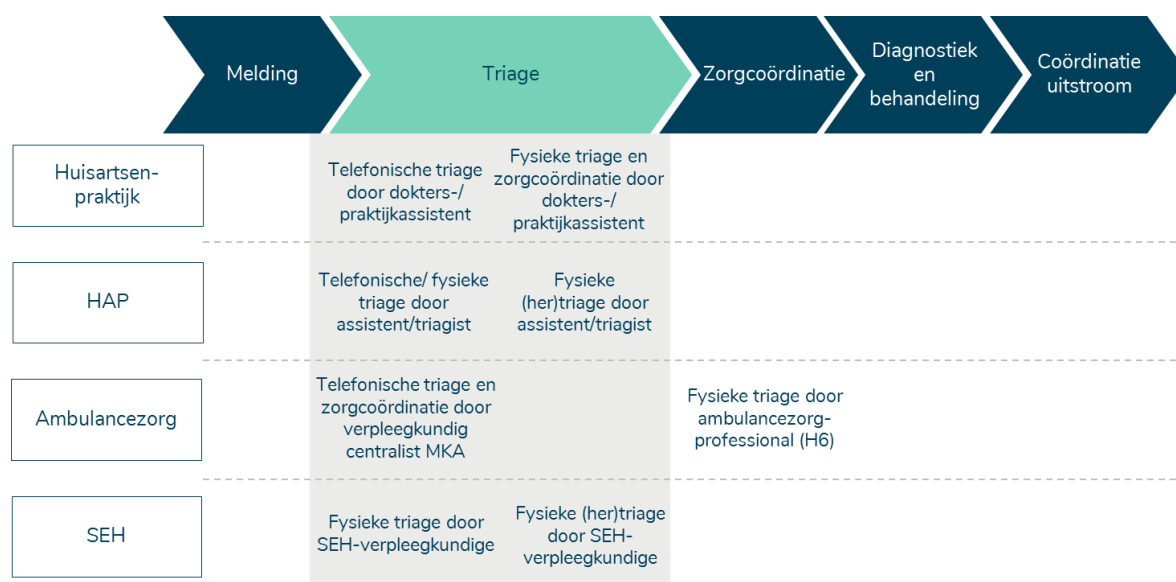
¹⁴ De SEH verwijst het merendeel van de niet-urgente zelfverwijzers terug naar de HAP (Thijssen et al., 2015; Thijssen, 2016).

¹⁵ Opening van de HAP tijdens ANW-uren en goede afspraken over de triage van zelfverwijzers dragen bij aan het verminderen van het aantal lichte patiënten en zelfverwijzers op de SEH (NZa, 2017).

4 Triage

Triage is een essentiële stap om een patiënt met een acute zorgvraag met de juiste snelheid op de juiste plaats de juiste zorg te kunnen bieden. Het zorgt er ook voor dat patiënten die in eerste instantie de 'suboptimale' keteningang hebben gekozen alsnog snel op de juiste plaats terecht kunnen komen. Dit zorgt voor doelmatigheid in de keten en draagt bij aan betere gezondheidsuitkomsten voor de patiënt.

Als een patiënt zich meldt met een spoedvraag vindt telefonisch en/of fysieke (her)triage plaats om te bepalen welke zorg de patiënt nodig heeft, op welk moment (de urgentie) en van welke zorgverlener(s). Triage wordt uitgevoerd door dokters-/praktijkassistenten in de huisartsenpraktijk en assistenten/triagisten op de HAP (met autorisatie door de huisarts), verpleegkundig centralisten op de MKA, ambulancezorgprofessionals, SEH-verpleegkundigen en (huis)artsen (zie **Figuur 3**).¹⁶



Figuur 3. Mogelijkheden voor telefonische en/of fysieke triage

We beschrijven de gewenste organisatie van de triage in dit hoofdstuk aan de hand van het volgende doel:

Doel: Zorgverleners in de acute zorgketen maken voor de telefonische en fysieke (her)triage 24/7 gebruik van geprotocolleerde triagesystematiek en zijn bevoegd en bekwaam om de triage uit te voeren

Zorgverleners in de acute zorgketen zijn bevoegd en bekwaam om telefonische en fysieke (her)triage uit te voeren en gebruiken een geprotocolleerde triagesystematiek als een hulpmiddel. Berekend afwijken van de urgentie en/of vervolgbeleid wat volgt vanuit de triagesystematiek kan op

¹⁶ Ook een MMT voert in sommige gevallen triage uit, bijvoorbeeld bij grote incidenten of bij meerdere gewonden.

grond van specifieke omstandigheden en professioneel inzicht nodig zijn. In onderstaande overzichten zijn de normen en aanbevelingen voor de triagesystematiek en de vaardigheden van de hulpverleners opgenomen.

Norm - Triagesystematiek	Status van norm	Bron
Keten		
Partijen in de spoedzorgketen passen systematische triage toe wanneer een patiënt zich meldt met een acute zorgvraag. Zij stemmen hierbij hun triagesystemen op elkaar af: indien zij verschillende triagesystemen gebruiken, zorgen ze ervoor dat ze de benadering en taal (met name ten aanzien van de ingangsklachten) van het andere triagesysteem begrijpen.	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016)
Huisartsenpraktijk		
De huisartsenpraktijk gebruikt bij vermoeden van spoed bij de triage de actuele versie van de NHG-TriageWijzer of een gelijkwaardig triagesysteem dat aan de eisen van de beroepsgroep voldoet.	Aanbeveling ¹⁷	Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk – NHG-praktijkaccreditering versie 2.1 (2015); Patient journeys (2016); Expertgroep (2017)
Ambulancezorg		
De verpleegkundig centralist op de MKA past deskundige triage toe: eenduidige triage die afgestemd is op de behoeften van de patiënt. De gehanteerde triagesystemen voldoen aan de landelijk vastgestelde criteria. ¹⁸	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
Ambulancezorgprofessionals maken voor de fysieke triage gebruik van de protocollen hiervoor in het Landelijk Protocol Ambulancezorg.	Bestaande veldnorm	Landelijk Protocol Ambulancezorg versie 8.1 (2016)
SEH		
Het systematische triagesysteem wat gebruikt wordt op de SEH dient te voldoen aan de onderstaande minimale eisen: - betrouwbaar, valide en hanteerbaar voor alle patiënten - effectief - toepasbaar in Nederland - kwaliteitswaarborging van de scholing	Bestaande veldnorm	Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp (2008)

¹⁷ Andere partijen dan de NHG zien deze aanbeveling graag als norm opgenomen in het kwaliteitskader. Bespreking over normering van deze aanbeveling zal plaatsvinden bij de revisie van het kader.

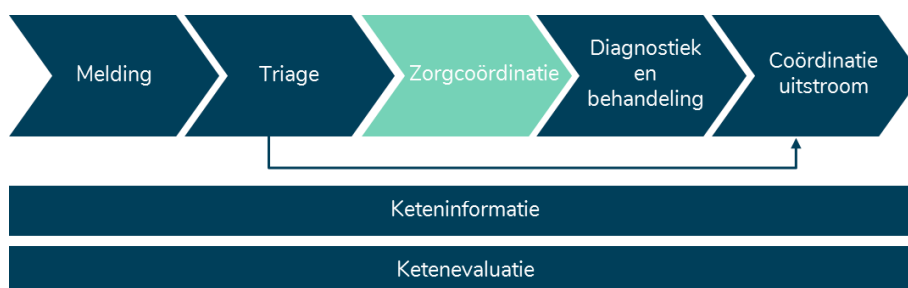
¹⁸ De landelijk vastgestelde criteria zijn gepubliceerd op de website www.ambulancezorg.nl. Binnen de ambulancesector vindt een doorontwikkeling van de triagemethodiek plaats om verdere kwaliteitsverbetering te realiseren. In het kader van deze kwaliteitsverbetering wordt binnen de sector aan de Nederlandse Triage Standaard (NTS) en ProQA nader vorm en inhoud gegeven. De sector streeft ernaar op termijn te komen tot een eenduidig triagesysteem.

Norm - Triagestomatiek	Status van norm	Bron
De SEH-verpleegkundige voert hertriage uit indien de gezondheidstoestand van de patiënt verandert óf de wachttijd is overschreden (conform triagesysteem of op basis van lokaal geldende afspraken).	Bestaande veldnorm	Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp (2008)
Norm – Vaardigheden zorgverleners	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk		
De medewerkers in de huisartsenpraktijk die betrokken zijn bij de triage zijn gekwalificeerd voor hun taak.	Nieuwe veldnorm (normstelling van praktijkaccrediteringsnorm) ¹⁷	Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk (2015); Patient journeys (2016)
De huisarts is verantwoordelijk voor het toezicht op de zelfstandig afgehandelde gesprekken door de assistente.	Nieuwe veldnorm (normstelling van praktijkaccrediteringsnorm) ¹⁷	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013); Patient journeys (2016)
HAP		
De medewerkers in de HAP die betrokken zijn bij de triage zijn <u>gekwalificeerd</u> voor hun taak: zij hebben een diploma voor de opleiding doktersassistent, verpleegkundige (niveau 4) of basisarts en voldoen aan diverse eisen, waaronder triage-ervaring en voldoende beoordeling van diverse competenties.	Bestaande veldnorm	Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk (2015); Regeling diplomering triagist (2017)
Als de triagist het triagegesprek met de patiënt zelfstandig afhandelt, autoriseert een (superviserend) huisarts de uitkomst van het triagegesprek. Op de HAP dient gemiddeld per jaar 90% van de zelfstandig door de triagist afgehandelde contacten binnen 1 uur en 98% binnen 2 uur door de huisarts geautoriseerd te worden.	Bestaande veldnorm	Raamwerk kwaliteitsbeleid InEen (2013);
Ambulancezorg		
De MKA is verantwoordelijk voor het proces van intake, indicatiestelling, zorgtoewijzing en -coördinatie en zorginstructie, 7 dagen in de week, 24 uur per dag. De verpleegkundig centralist op de MKA stelt vast of de inzet van een ambulance noodzakelijk of gewenst is en met welke urgentie. De verpleegkundig centralisten op de MKA zijn bevoegd en <u>bekwaam</u> om triage uit te voeren en zorg te coördineren.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)

Norm – Vaardigheden zorgverleners	Status van norm	Bron
SEH		
(Tenminste) één SEH-verpleegkundige is per dienst verantwoordelijk voor de fysieke triage. Deze SEH-verpleegkundige is altijd direct beschikbaar voor de fysieke (her)triage. De SEH-verpleegkundige handelt volgens het opgestelde beroepsdeelprofiel .	Bestaande veldnorm	Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp (2008)

5 Zorgcoördinatie

Als een hulpverlener triage uitgevoerd heeft, volgt daaruit welke zorgverleners de beste zorg leveren voor de patiënt op basis van zijn kenmerken en binnen welke tijd. Dit kan bijvoorbeeld huisartsenzorg, acute verpleegkundige zorg aan huis of een ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten zijn. Hierbij kan mobiele zorg nodig zijn. Mobiele zorg wordt over het algemeen geleverd door de ambulancezorg. De verpleegkundig centralist op de MKA bepaalt welke ambulancezorgverlening het meest passend is en zet vervolgens ambulancezorgprofessionals (met vervoersmiddel) in. De ambulancezorgprofessionals verlenen eerste hulp ter plaatse en vervoeren de patiënt vervolgens, indien nodig. Tijdens het vervoer vindt vaak zorgverlening en/of bewaking van de vitale functies plaats.



Om een patiënt met een acute zorgvraag zo snel mogelijk op de juiste plaats voor zorg te krijgen, coördineert de hulpverlener die de triage (en eerste hulp) uitgevoerd heeft de vervolgzorg: hij schakelt de juiste zorgverleners in. Het is hierbij van belang dat de hulpverlener kan afstemmen met andere zorgverleners, beschikt over informatie van de patiënt en dat hij zorgt voor een goede overdracht naar de zorgverleners (zie ook hoofdstuk 8).

In dit hoofdstuk beschrijven we de gewenste organisatie van de zorgcoördinatie aan de hand van twee doelen:

- Paragraaf 5.1: De huisartsenzorg en ambulancezorg hebben de mogelijkheid om een arts te consulteren tijdens het uitvoeren van de zorgcoördinatie.
- Paragraaf 5.2: Op basis van de triage is helder of en zo ja naar welke zorgaanbieder de patiënt toegebracht dient te worden en/of welk type zorgverlener ingeschakeld dient te worden.

5.1 Mogelijkheid tot consulteren arts

Doel: De huisartsenzorg en ambulancezorg hebben de mogelijkheid om een arts te consulteren tijdens het uitvoeren van de zorgcoördinatie

Het tijdens de zorgcoördinatie kunnen consulteren van een medisch specialist verbetert de zorgcoördinatie door de huisartsenzorg en ambulancezorgprofessionals.¹⁹

Norm	Status van norm	Bron
Indien gewenst, betrekken huisartsen een medisch manager ambulancezorg en betrekken huisartsen en ambulancezorg een SEH-arts KNMG, medisch specialist of MMT-arts bij de triage en zorgcoördinatie. Ziekenhuizen organiseren hiervoor een 24/7 bereikbaarheid van een SEH-arts KNMG of medisch specialist. In ROAZ-verband hebben ketenpartijen hier afspraken over gemaakt. ²⁰	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
Indien gewenst, betreft de ambulancezorg een huisarts bij de triage en zorgcoördinatie. In geval van spoed is de voorziening huisartsenzorg direct beschikbaar voor consultatie door de ambulancezorg, indien nodig al voorafgaand aan het vervoer van de patiënt.	LHV-richtlijn	Richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenvoorziening (2013); Samenwerkingskader HAP + RAV (2016)
In ROAZ-verband hebben ketenpartijen afspraken gemaakt over het ondersteunen van de consultatie van de SEH-arts KNMG of medisch specialist door het delen van digitale informatie/beelden ten behoeve van de prehospital triage vanuit de ambulance.	Nieuwe veldnorm	Expertgroep (2017)

5.2 Duidelijkheid over meest geschikte locatie en zorgverlener

Doel: Op basis van de triage is helder of en zo ja naar welke zorgaanbieder de patiënt toegebracht dient te worden en/of welk type zorgverlener ingeschakeld dient te worden

Uit de triage kan volgen dat de patiënt huisartsenzorg, ambulancezorg, medisch specialistische zorg of een andere vorm van zorg nodig heeft. Wanneer uit de triage blijkt dat een patiënt medisch specialistische zorg nodig heeft, is soms niet duidelijk wat het toestandsbeeld is en welk type zorg de patiënt nodig heeft en kan hiervoor aanvullende diagnostiek nodig zijn.

¹⁹ Het kan leiden tot minder vervoer, meer behandeling ter plekke en minder verschillende zorgverleners voor de patiënt (Van den Broek et al., 2014; Bespreking patiënt journeys).

²⁰ Deze afspraken zijn in aanvulling op de bestaande afspraken in de regio over de inzet van aanvullende, specialistische hulpverleners ter plaatse, waaronder first responders en specialistisch IC-vervoer.

Als vanuit de triage en eerste diagnostiek wel duidelijk is wat het toestandbeeld is, zijn een aantal randvoorwaarden van belang voor het inschakelen van de juiste zorgverlening:

- Om als huisarts zo snel mogelijk de juiste medisch specialistische zorg in te kunnen schakelen en als ambulancezorgprofessional de patiënt zo snel mogelijk naar het juiste ziekenhuis te kunnen vervoeren en de juiste medisch specialistische zorg in te laten zetten, hebben de HAP²¹ en RAV inzicht in de profielen van de ziekenhuizen in de regio.
- Daarnaast zijn de HAP en RAV op de hoogte van de aanwezigheids- en beschikbaarheidsdiensten van de benodigde medisch specialismen tijdens ANW-uren in de ziekenhuizen.
- Tenslotte is het nodig dat de HAP en RAV weten of (specifieke) opvangcapaciteit beschikbaar is.

Voor sommige groepen van toestandbeelden dient de SEH/het ziekenhuis te beschikken over specifieke bemensing en faciliteiten. Voor een aantal van deze groepen van toestandbeelden zijn normen opgesteld en geaccordeerd voor de benodigde faciliteiten en vaardigheden op de SEH. Daarnaast zijn er toestandbeelden waarvoor richtlijnen zijn opgesteld, die nog tripartiet moeten worden besproken en vastgesteld. We beschrijven de normen en voorstellen per specialisme en toestandbeeld meer uitgebreid in de bijlage (bijlage 5). In Figuur 4 is beschreven voor welke toestandbeelden ambulancezorg naar de SEH/het ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten dient te vervoeren, voor welke toestandbeelden dit (voorlopig) ook het geval is tenzij er op regionaal en/of landelijk niveau andere afspraken gemaakt worden en voor welke toestandbeelden ambulancezorg naar de dichtstbijzijnde SEH/de SEH waar het snelst zorg wordt geboden kan vervoeren.

Voor de fysieke (her)triage en zorgcoördinatie op de SEH geldt, dat als de SEH-verpleegkundige de fysieke (her)triage uitgevoerd heeft, duidelijk is wat de urgentie is.

²¹ In de dagpraktijk belt de huisarts de spoedlijn van een specialisme in het ziekenhuis. Indien de benodigde faciliteiten en/of bemensing niet beschikbaar zijn in het ziekenhuis wat de huisarts belt, dient de specialist bij de huisarts aan te geven in welk ziekenhuis de faciliteiten en/of bemensing aanwezig zijn en neemt de huisarts contact op met het specialisme in het desbetreffende ziekenhuis.

	Vervoer naar zkh met specifieke bemensing en faciliteiten ¹	Vervoer naar zkh met specifieke bemensing en faciliteiten ¹ , tenzij andere afspraken	Vervoer naar dichtstbijzijnde SEH/SEH waar snelst zorg wordt geboden
Cardiologie		Acuut Myocard Infarct (AMI)	Overige toestandsbeelden
Chirurgie, waaronder (multi)trauma	- Trauma (RTS 11 of PTS 9 en 10) - Multitrauma (ISS>15, RTS<11, PTS<9)	- Geruptureerd acuut abdo-minaal aneurysma (RAAA) - Nek-/wervelletsel: wervelfractuur	- Brandwonden (ter stabilisatie, daarna evt. overplaatsing naar brandwondencentrum)² - Overige toestandsbeelden
Neurologie	- Cardio Vasculair Accident (CVA) met intra-arteriële behandeling (IAT) - Verdenking sub-arachnoïdale bloeding (SAB) met gedaald bewustzijn en braken		- CVA³ - Verdenking SAB o.b.v. acute hoofdpijn - Overige toestandsbeelden
Kinder-geneeskunde			Intensive care behoeftig kind: eerste opvang en stabilisatie ⁴
Overige specialismen			Alle toestandsbeelden

1. Normen (worden) opgesteld, zie Bijlage 5.
2. Ook bij een Totaal Verbrand Lichaamsoppervlak (TVLO) > 10% dient de patiënt over het algemeen eerst in het dichtstbijzijnde ziekenhuis ABCD gestabiliseerd te worden. Vervolgens vindt overleg plaats met het brandwondencentrum over eventuele overplaatsing (Landelijk Protocol Ambulancezorg, versie 8.1; Richtlijn Eerste Opvang Brandwondenpatiënten, 2014).
3. De bemensing en faciliteiten op de SEH dienen te voldoen aan de [Kwaliteitsnormen Acute Beroertezorg](#). Op de SEH dient met behulp van beoordelingsfaciliteiten beoordeeld te worden of IAT nodig is. Indien IAT nodig blijkt, dient de patiënt met spoed vervoerd te worden naar een IA behandelcentrum.
4. Ieder ziekenhuis is 24/7 verantwoordelijk voor en in staat tot de eerste opvang en stabilisatie van IC-behoeftige kinderen (eventueel daarna overplaatsen naar de Pediatrische Intensive Care Unit (PICU)).

Figuur 4. Groepen van toestandsbeelden waarvoor de SEH/het ziekenhuis dient te beschikken over specifieke bemensing en faciliteiten, per specialisme

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
Er is een werkend systeem (7x24 uur) in iedere regio waarin op voorhand duidelijk is naar welke instelling de patiënt vervoerd kan c.q. moet worden.	Bestaande norm	Beleidsregels Wet Toelating Zorginstellingen 2017
Huisartsenpraktijken, huisartsenposten, RAV's en ziekenhuizen hebben op ROAZ-niveau inzichtelijk gemaakt welke ziekenhuizen in de regio specifieke competenties en/of faciliteiten voor bepaalde toestandsbeelden bieden. De aanwezigheids- en beschikbaarheidsdiensten van de benodigde medisch specialismen tijdens ANW-uren zijn inzichtelijk gemaakt. Bij potentieel levensbedreigende situaties waarvoor specifieke competenties/ faciliteiten nodig zijn,	Nieuwe veldnorm	Expertgroep (2017)

Norm	Status van norm	Bron
vervoert de ambulance de patiënt altijd naar het ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten.		
Huisartsenpraktijk/HAP		
De huisarts kan als resultaat van de triage of in vervolg op een consult met spoed een verpleegkundig specialist of physician assistant inzetten of de patiënt verwijzen naar de SEH. In de dagpraktijk belt de huisarts hiervoor de specialist in het ziekenhuis. ²²	Aanbeveling	Expertgroep (2017)
Bij de HAP is 24/7 per toestandsbeeld bekend welke ziekenhuizen in de regio de benodigde specifieke competenties en/of faciliteiten bieden. De HAP is daarnaast op de hoogte van de aanwezigheids- en beschikbaarheidsdiensten van de benodigde medisch specialismen tijdens ANW-uren.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016), expertgroep (2017)
Ambulancezorg		
De HAP en RAV leggen in samenwerkingsafspraken vast in welke situaties de MKA een visite-auto van de HAP inzet en onder welke voorwaarden: Als de verpleegkundig centralist op de MKA op basis van de triage inschat dat voor de betreffende patiënt een consult op de HAP of een visite vanuit de HAP de beste invulling is, draagt hij de patiënt over aan de triagist van de HAP die vervolgens de urgentie bepaalt.	Aanbeveling	Samenwerkingskader HAP+RAV (2016)
De verpleegkundig centralist op de MKA heeft een regierol in de toeleiding naar een ziekenhuis door de ambulancezorgprofessionals. ²³ Ambulancezorg doet een digitale vooraankondiging bij het ziekenhuis waar de patiënt zal arriveren. Bij instabiele patiënten doet ambulancezorg een telefonische vooraankondiging.	Nieuwe veldnorm (aanscherping van bestaande normen)	Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (2014); MMT inzet- en cancelcriteria (2013); Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
Voor het besluit om al dan geen MMT in te zetten, maakt de verpleegkundig centralist op de MKA gebruik van de MMT inzet- en cancelcriteria .	Bestaande veldnorm	MMT inzet- en cancelcriteria (2013)
De ambulancezorgprofessional vervoert een bekende patiënt, indien de toestand van de patiënt dit toelaat, naar het ziekenhuis waar hij onder behandeling is. Als hier geen	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016)

²² Indien de benodigde faciliteiten en/of bemensing niet beschikbaar zijn in het ziekenhuis wat de huisarts belt, dient de specialist aan te geven in welk ziekenhuis de faciliteiten en/of bemensing aanwezig zijn en neemt de huisarts contact op met het specialisme in het desbetreffende ziekenhuis.

²³ Omwille van de efficiency kan in bepaalde situaties het overleg tussen de ambulancezorgprofessionals en de MKA over naar welk ziekenhuis vervoerd dient te worden tijdens in plaats van voorafgaand aan het vervoer plaatsvinden. De regierol van ambulancezorg geldt ook voor de ambulancezorg op het water,

Norm	Status van norm	Bron
plek is voor eerste opvang, vervoert de ambulancezorgprofessional de patiënt naar een ander ziekenhuis. ²⁴		
In het <u>Landelijk</u> Protocol Ambulancezorg is opgenomen voor welke toestandsbeelden vervoer naar een SEH/ziekenhuis met specifieke competenties en/of faciliteiten nodig is.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016), expertgroep (2017)
In de <u>regionale</u> ambulancezorgprotocollen is per toestandsbeeld opgenomen welke ziekenhuizen in de regio de benodigde specifieke competenties en/of faciliteiten bieden. ²⁵	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016), expertgroep (2017)
De RAV is op de hoogte van de aanwezigheids- en beschikbaarheidsdiensten van de benodigde medisch specialismen tijdens ANW-uren.	Nieuwe veldnorm	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017)
De RAV beschikt over en maakt gebruik van actuele informatie over de beschikbaarheid van capaciteit (waaronder specifieke opvangcapaciteit). ²⁶	Nieuwe veldnorm	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017)
SEH/ziekenhuis		
Op een colocatie HAP+SEH gaan patiënten die per ambulance binnenkomen direct door naar de SEH.	Aanbeveling	Handboek samenwerking HAP en SEH (2010); Patient journeys (2016)
Zorgverleners op de SEH beschikken 24/7 over en maken gebruik van actuele informatie over de beschikbaarheid van capaciteit (waaronder specifieke opvangcapaciteit). ²⁷	Nieuwe veldnorm	Programma eSpoed (2012); Patiënt journeys (2016); Acut Zorgportaal (2017);

²⁴ De ziekenhuizen delen de relevante informatie over de patiënt met elkaar. Als dit medisch noodzakelijk is of als de arts een langdurige opname verwacht, wordt de patiënt na de eerste opvang/behandeling zo snel mogelijk teruggeplaatst naar het ziekenhuis waar hij onder behandeling is (met toestemming van de patiënt).

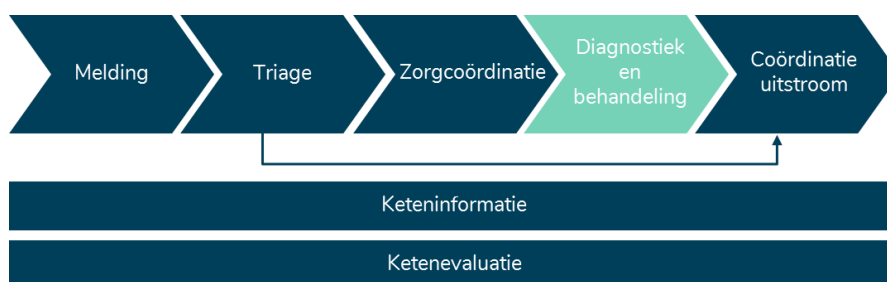
²⁵ Om ervoor te zorgen dat deze informatie snel inzichtelijk is voor de RAV is het aan te bevelen om in de app per regio een overzicht op te nemen voor de koppeling tussen toestandsbeeld en het passende ziekenhuis/SEH.

²⁶ Bijvoorbeeld via het Acut Zorgportaal.

²⁷ Bijvoorbeeld via afstemming met de RAV.

6 Diagnostiek en behandeling

De resultaten van triage en zorgcoördinatie kunnen leiden tot diagnostiek en behandeling. De diagnostiek is een belangrijke stap in het proces van spoedzorg. De diagnostiek bepaalt de keuze voor de in te zetten behandeling. De diagnostiek kan plaatsvinden in de huisartsenpraktijk, op de HAP, op de plaats van het incident (bijvoorbeeld bij de patiënt thuis) of op de SEH.



In dit hoofdstuk beschrijven we de benodigde diagnostiek en behandeling in de spoedzorg door de huisarts, HAP, ambulancezorg en SEH/ziekenhuis aan de hand van drie doelen:

- Paragraaf 6.1: Aanbieders van spoedzorg beschikken 24/7 over de juiste en tijdige bemensing voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag.
- Paragraaf 6.2: Aanbieders van spoedzorg beschikken 24/7 over de juiste faciliteiten voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag.
- Paragraaf 6.3: Zorgverleners gebruiken voor de diagnostiek en behandeling de beschikbare protocollen en standaarden als handvat.

Voor een deel van de nieuwe normen in dit hoofdstuk geldt dat voldaan moet worden aan bepaalde randvoorwaarden vóór invoering van de norm. Deze randvoorwaarden zijn beschreven in het Implementatieplan behorend bij het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.

6.1 Aanbieder spoedzorg beschikt over juiste en tijdige bemensing

Doel: Aanbieders van spoedzorg beschikken 24/7 over de juiste en tijdige bemensing voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag

Aanbieders van spoedzorg (huisarts, HAP, ambulancezorg en SEH/ziekenhuis) beschikken zowel overdag als in ANW-uren tijdig over personeel met de juiste kennis en vaardigheden voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag.

Norm	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk/HAP		
Het medisch handelen van de huisarts is gefundeerd op de huisartsgeneeskundige kernwaarden. De huisarts past hiertoe het diagnostisch, therapeutisch en het preventief arsenaal van het vakgebied doelgericht en evidence based toe. Zie het competentieprofiel van de huisarts voor meer informatie.	Bestaande veldnorm	Competentieprofiel van de huisarts (2016)
Ambulancezorg		
Ambulancezorgprofessionals voldoen aan de wettelijke en sectorale opleidings- en bekwaamheidseisen. Het ' Besluit functionele zelfstandigheid ' beschrijft nadere regels voor voorbehouden handelingen voor ambulanceverpleegkundigen.	Bestaande veldnorm en wettelijke norm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013); Besluit functionele zelfstandigheid
De ambulancezorgprofessional onderzoekt de patiënt ter plaatse, stelt een werkdiagnose/toestandsbeeld vast en behandelt de patiënt. Indien vervoer noodzakelijk is, bereidt de ambulancezorg-professional de patiënt hierop voor. Tijdens het vervoer continueert de ambulancezorg-professional de zorg en behandeling. De ambulancechauffeur zorgt ervoor dat het vervoer op een verantwoorde manier plaatsvindt.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
SEH		
De arts op de SEH heeft ervaring met spoedeisende hulpverlening en is in staat om bij patiënten van alle leeftijden: - De vitale bedreiging direct te onderkennen - De patiënt te reanimeren en te stabiliseren op volgorde van behandelprioriteit - De ernst van het klinisch beeld snel en accuraat te kunnen bepalen - Te bepalen of de benodigde zorg aan de patiënt de mogelijkheden van de eigen afdeling, het eigen ziekenhuis of de eigen expertise overstijgen - Er zorg voor te dragen dat de patiënt de best mogelijke zorg ontvangt en de zorg niet verslechtert tijdens evaluatie, reanimatie en verplaatsing van de patiënt naar een andere omgeving dan de SEH.	Bestaande veldnorm	Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009))
Op elke geopende SEH is 24/7 bij voorkeur een SEH-arts KNMG of een specialist die minimaal de cursus Advanced Life Support en de cursus Advanced Pediatric Life Support afgerond heeft, fysiek aanwezig. ²⁸	Aanbeveling	Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009); Patient

²⁸ De cursus Advanced Life Support richt zich op het herkennen van ernstig zieke volwassenen, het voorkomen van verslechtering van het klinisch beeld en de behandeling van cardiopulmonaal arrest. De cursus Advanced Pediatric Life Support is gericht op het herkennen van ernstig zieke kinderen, het voorkomen van verslechtering en behandeling van het

Norm	Status van norm	Bron
		journeys (2016); Expertgroep (2017)
Op elke geopende SEH is 24/7 tenminste een arts aanwezig met minimaal 2 jaar klinische ervaring, waarvan minimaal 1 jaar ervaring in een poortspecialisme. ²⁹	Nieuwe veldnorm (aanscherping en normstelling van advies Commissie Breedveld en Gezondheidsraad) ³⁰	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
De arts op de SEH (die direct de luchtweg kan zekeren en reanimeren) is, indien nodig, 24/7 binnen maximaal 5 minuten aanwezig aan het bed van de patiënt.	Bestaande veldnorm (normstelling van advies Commissie Breedveld)	Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009)
Indien nodig, betreft de arts op de SEH een poortspecialist of andere relevante specialist bij de diagnostiek en behandeling. (Voor de tijdsnormen voor de specialismen, zie de normen per specialisme in deze tabel.)	Bestaande veldnorm (normstelling van advies Commissie Breedveld)	Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009)
Op elke geopende SEH is 24/7 een gediplomeerde SEH-verpleegkundige met kinderaantekening (ENPC) (of professional met dezelfde competenties) aanwezig. ³¹ De verpleegkundige heeft werkervaring op een SEH-afdeling en is in staat om bij patiënten van alle leeftijdscategorieën: - Triage uit te voeren - Ondersteuning te verlenen bij interventies (of deze in te zetten) gericht op stabilisatie en herstel van vitaal bedreigde lichaamsfuncties - Aanvullend onderzoek en behandeling in te zetten volgens richtlijnen en protocollen - Zorg te coördineren: andere disciplines in te zetten volgens protocol of in opdracht van een arts op de SEH.	Bestaande veldnorm (normstelling van advies Commissie Breedveld)	Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009); Expertgroep (2017)
SEH/ziekenhuis		
Voor elke geopende SEH is 24/7 binnen een halfuur een arts of verpleegkundig specialist met geriatrische expertise bereikbaar voor telefonische consultatie. Indien nodig, is de	Nieuwe veldnorm	Kwaliteitsaspecten en normering keurmerk

cardiopulmonaal arrest bij kinderen. Indien andere cursussen worden gehanteerd, dienen deze aantoonbaar van gelijke kwalitatieve waarde te zijn.

²⁹ Gelding van norm onder voorbehoud van de uitkomsten van de budget impact analyse.

³⁰ Het advies van de Commissie Breedveld en de Gezondheidsraad is dat 24/7 een arts met een voltooide medische vervolgopleiding in de spoedeisende geneeskunde aanwezig is op de SEH. De Commissie Breedveld stelt vervolgens als norm dat een basisarts alleen verantwoorde zorg kan bieden als hij een aanvullend onderwijsprogramma gevolgd heeft waarin competenties in het snel en accuraat bepalen van de ernst van een klinisch beeld en het reanimeren en stabiliseren op volgorde van behandelprioriteit aangebracht en getoetst zijn. Daarnaast stelt de Commissie Breedveld als norm dat een inwerkprogramma voor de arts-assistent waarin boventallig gewerkt wordt, verplicht is.

³¹ Naast werkervaring in de (SEH-)verpleegkunde heeft de verpleegkundige de volgende opleidingen en trainingen gevolgd: een basisopleiding tot verpleegkundig beroepsbeoefenaar, een verpleegkundige vervolgopleiding op het gebied van de SEH en specifieke trainingen op het gebied van triage, trauma (bijv. Trauma Nursing Care Course (TNCC)) en kinderen (bijv. Emergency Nursing Pediatric (ENPC)).

Norm	Status van norm	Bron
arts of verpleegkundig specialist binnen twee uur fysiek aanwezig op de SEH/in het ziekenhuis.³² Bij een geopende SEH is, indien nodig, binnen de volgende tijd na oproep een specialist aanwezig: - anesthesiologie: Anesthesioloog binnen kantooruren 15 minuten en buiten kantooruren 30 minuten. Voor een level 1 ziekenhuis geldt 24/7 15 minuten.^{33, 34} - chirurgie: Level 1 ziekenhuis: binnen kantooruren traumachirurg aanwezig, buiten kantooruren AIOS (min. 3^e jaars) aanwezig en een NVT traumachirurg binnen 15 minuten. Level 2 ziekenhuis: binnen kantooruren chirurg binnen 15 minuten, buiten kantooruren ANIOS Heelkunde aanwezig en NVT traumachirurg binnen 15 minuten. Level 3 ziekenhuis: binnen kantooruren chirurg binnen 15 minuten en buiten kantooruren binnen 30 minuten. - interne geneeskunde: Nog geen tijdsnorm opgesteld. - cardiologie: Nog geen tijdsnorm opgesteld. - kindergeneeskunde: Nog geen tijdsnorm opgesteld.³⁵ - neurologie: Neuroloog binnen kantooruren 15 minuten, buiten kantooruren 30 minuten. Voor een level 1 ziekenhuis geldt 24/7 15 minuten. - radiologie: Radioloog binnen kantooruren binnen 15 minuten fysiek aanwezig; buiten kantooruren binnen 30 minuten fysiek aanwezig. Voor een level 1 ziekenhuis geldt 24/7 binnen 15 minuten. Radioloog moet 24/7 binnen 15 minuten via beveiligd Internet beelden kunnen bekijken en beoordelen.³⁶ - psychiatrie: A(N)IOS psychiatrie 24/7 binnen 30 minuten.	Bestaande veldnormen ³⁷	Seniorvriendelijk Ziekenhuis (2017); Patient journeys (2016); Expertgroep (2017) Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis (2009); Levelcriteria Traumachirurgie (2013); Generieke module Ziekenhuispsychiatrie (2017).

³² Gelding van norm onder voorbehoud van de uitkomsten van de budget impact analyse. De FMS is vooralsnog niet akkoord met deze norm. De FMS kan zich pas verbinden aan een nieuw op te stellen veldnorm voor de aanwezigheid van expertise in de medisch specialistische zorg voor ouderen op de SEH als deze veldnorm samen met de betreffende beroepsgroepen nader is uitgewerkt en door partijen wordt geautoriseerd. De FMS geeft aan dat de voorgestelde veldnorm nu niet strookt met een norm van de NVKG.

³³ Voor een omschrijving van level 1, 2 en 3 ziekenhuizen, zie bijlage 5. De NVT levelcriteria worden momenteel herzien.

³⁴ De FMS is op dit moment niet akkoord met deze norm voor de anesthesiologie. De FMS geeft aan zich pas te kunnen verbinden aan het opnemen van elementen uit Levelcriteria Traumachirurgie als de betreffende beroepsgroepen deze gezamenlijk hebben herijkt en geautoriseerd.

³⁵ In een aantal regionale richtlijnen is opgenomen dat een kinderarts binnen 15 minuten na oproep op de SEH aanwezig moet zijn (Richtlijn OLVG en Richtlijn regio's Noord-Holland en Flevoland).

³⁶ De FMS is op dit moment niet akkoord met deze norm voor de Radiologie. De FMS geeft aan zich pas te kunnen verbinden aan het opnemen van elementen uit de Levelcriteria Traumachirurgie als de betreffende beroepsgroepen deze gezamenlijk hebben herijkt en geautoriseerd.

³⁷ Door opname van de bestaande richtlijnen over tijdsnormen in het Kwaliteitskader Spoedzorgketen worden de richtlijnen van wetenschappelijke verenigingen veldnormen. Niet alle specialismen hebben tijdsnormen opgesteld. We bevelen deze betreffende wetenschappelijke verenigingen aan alsnog op landelijk niveau tijdsnormen op te stellen (zie ook paragraaf 10.2).

Norm	Status van norm	Bron
- OK-team: Level 1 ziekenhuis: OK-team 24/7 binnen 15 minuten, level 2 ziekenhuis 24/7 binnen 30 minuten. Voor level 3 ziekenhuizen bestaat geen tijdsnorm.		
Een cardioloog is 24/7 binnen 30 minuten na oproep aanwezig bij de Cardiac Care Unit (CCU). Een cardioloog-intensivist is binnen kantooruren binnen 30 minuten bij de Intensive Cardiac Care Unit (ICCU). Buiten kantooruren is een cardioloog binnen 30 minuten bij de ICCU met supervisie van cardioloog-intensivist;	Bestaande veldnorm	Leidraad EHH, CCU en ICCU (2017);
Ieder ziekenhuis is 24/7 verantwoordelijk voor en in staat tot de eerste opvang en stabilisatie van IC-behoefte kinderen: - Er zijn schriftelijk vastgelegde procedures voor de acute opvang van kinderen. - De benodigde middelen en getrainde/bevoegde medewerkers zijn beschikbaar. - Iedere Pediatrische Intensive Care Unit (PICU) heeft werkafspraken met de ziekenhuizen in zijn regio over verantwoordelijkheid voor de eerste opvang, overdracht en transport van IC-behoefte kinderen en de zorg na ontslag uit de PICU.	Bestaande veldnorm	Kwaliteitscriteria Kindergeneeskunde (2014) – nog niet tripartiet vastgesteld (zie implementatieplan)

Naast de generieke normen voor de beschikbaarheid van juiste en tijdige bemensing zijn voor een aantal toestandsbeelden specifieke normen voor de bemensing op de SEH opgesteld (zie Figuur 4). Deze normen zijn opgenomen in Bijlage 5.

Norm	Status van norm	Bron
Voor sommige (groepen van) toestandsbeelden zijn specifieke normen voor de bemensing op de SEH opgesteld (zie Figuur 4). We beschrijven de normen per specialisme en toestandsbeeld meer uitgebreid in de bijlage (bijlage 5).	Bestaande veldnormen	Zie bijlage

6.2 Aanbieder spoedzorg beschikt over juiste faciliteiten

Doel: Aanbieders van spoedzorg beschikken 24/7 over de juiste faciliteiten voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag

Aanbieders van spoedzorg (huisarts, HAP en SEH/ziekenhuis) beschikken zowel overdag als in ANW-uren over de juiste faciliteiten voor het diagnosticeren en behandelen van een acute zorgvraag.

Norm	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk/HAP		
De huisarts heeft zowel in de dagzorg als tijdens de ANW-diensten op de huisartsenpost voldoende mogelijkheden voor aanvullende diagnostiek, desgewenst inclusief interpretatie van de diagnostiek.	Aanbeveling	NHG-Standpunt Huisarts en Spoedzorg (2013); Patient journeys (2016)
Ambulancezorg		
Voor het leveren van ambulancezorg zet de RAV 24/7 kwalitatief hoogwaardig en functioneel materieel in (zie nadere beschrijving in de Nota). ³⁸	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
SEH/ziekenhuis		
Bij iedere geopende SEH zijn laboratorium- en röntgenfaciliteiten direct toegankelijk.	Bestaande veldnorm	De basis moet goed! (2012); Levelcriteria Traumachirurgie (2013)
Bij iedere geopende SEH is in het ziekenhuis een afdeling voor de observatie en diagnostiek van patiënten met acute problematiek beschikbaar.	Aanbeveling	De basis moet goed! (2012)
Bij iedere geopende SEH zijn ondersteunende specialismen binnen 30 minuten bereikbaar: - apotheek - klinische chemie - medische microbiologie ³⁹	Nieuwe veldnorm (Aanscherping en normstelling van advies Gezondheidsraad)	De basis moet goed! (2012); Expertgroep (2017)

Naast de generieke normen voor de beschikbaarheid van juiste faciliteiten zijn voor een aantal toestandsbeelden specifieke normen voor de faciliteiten op de SEH opgesteld (zie Figuur 4). Deze normen zijn opgenomen in Bijlage 5.

Norm	Status van norm	Bron
Voor sommige (groepen van) toestandsbeelden zijn specifieke normen voor de faciliteiten op de SEH opgesteld (zie Figuur 4). We beschrijven de normen per specialisme en toestandsbeeld meer uitgebreid in de bijlage (bijlage 5).	Bestaande veldnormen	Zie bijlage

³⁸ De RAV's die aangewezen zijn als samenwerkingspartner van een MICU-coördinatiecentrum zijn verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van een IC-ambulance conform de daarvoor ontwikkelde technische richtlijnen, de inzet van bekwame chauffeurs die aanvullend zijn opgeleid voor het vervoeren van IC-patiënten in een MICU en de beschikbaarheid van de MICU.

³⁹ Gelding van norm onder voorbehoud van de uitkomsten van de budget impact analyse.

6.3 Geprotocolleerde diagnostiek en behandeling

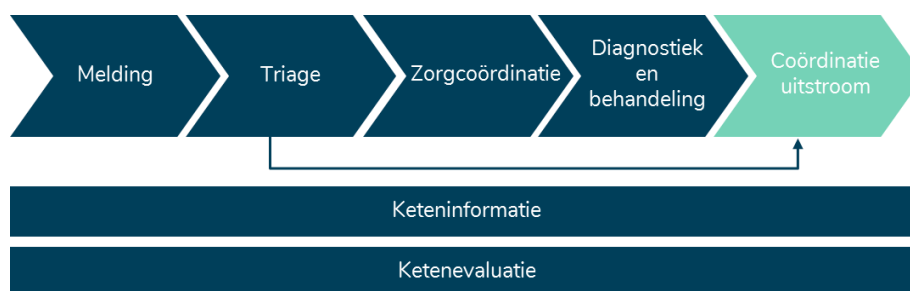
Doel: Zorgverleners gebruiken voor de diagnostiek en behandeling de beschikbare protocollen en standaarden als handvat

Zorgverleners maken voor de diagnostiek en behandeling gebruik van de beschikbare richtlijnen, modules, normen, zorgstandaarden en organisatiebeschrijvingen, zoals die opgesteld zijn door de wetenschappelijke verenigingen.

Norm	Status van norm	Bron
Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard (richtlijn, module, norm, zorgstandaard, protocol, organisatiebeschrijving).	Wettelijke norm	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; Zorgverzekeringswet
Zorgverleners maken gebruik van de eventuele aanvullende regionale protocollen die in ROAZ-verband opgesteld zijn.	Nieuwe veldnorm	Stuurgroep (2017)
Als bij de diagnostiek of behandeling in het ziekenhuis blijkt dat de patiënt zorg nodig heeft van een ander specialisme of in een ander ziekenhuis, zorgt de zorgverlener dat de patiënt snel alsnog de zorg op de juiste plaats ontvangt.	Nieuwe veldnorm	Expertgroep (2017)
Bij een opname in het ziekenhuis vraagt de zorgverlener een actueel medicatie-afleveroverzicht op bij de openbare apotheek en stelt de zorgverlener een actueel medicatie-overzicht op.	Bestaande veldnorm	Medicatieverificatie bij opname en ontslag (2008) (zie ook VIPP-programma (2017))

7 Coördinatie uitstroom

De spoedzorgketen start bij de melding van een acute zorgvraag en eindigt als de patiënt niet (meer) aangewezen is op het acute zorgaanbod en weer terug naar huis kan of kan doorstromen naar niet-acute zorg. Uitstroom kan al vroeg in de keten plaatsvinden, bijvoorbeeld nadat triage of eerste hulp ter plaatse plaatsgevonden heeft. Uitstroom kan ook later in de keten plaatsvinden, bijvoorbeeld nadat een spoedbehandeling plaatsgevonden heeft.



In dit hoofdstuk beschrijven we de uitstroom die kan plaatsvinden naar huis, eventueel met verpleegkundige zorg en/of behandeling, of naar een (tijdelijk) verblijf elders. Als de patiënt geen medisch specialistische zorg maar nog wel generalistische geneeskundige zorg nodig heeft, kan de vervolgzorg geleverd worden in een Eerstelijnsverblijf (ELV) of Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ). Als nog medisch specialistische zorg nodig is, kan vervolgzorg geleverd worden in het ziekenhuis of in een revalidatiekliniek. Soms heeft een patiënt die in de spoedketen terechtkomt al een Wet langdurige zorg (Wlz)-indicatie (thuis of in verpleeghuis). Meestal vindt de vervolgzorg dan in het verpleeghuis plaats.⁴⁰ In het kwaliteitskader gaan we niet in op normen voor de doorstroom vanuit de SEH naar de Intensive Care (IC), operatiekamer (OK) en klinische afdeling binnen het ziekenhuis.

We beschrijven de gewenste organisatie van de beschreven vormen van uitstroom uit de acute zorgketen aan de hand van twee doelen:

- Paragraaf 7.1: Patiënten kunnen in iedere regio 24/7 uitstromen uit de acute zorgketen naar huis met goede opvang en vervolgzorg.
- Paragraaf 7.2: Patiënten kunnen in iedere regio 24/7 uitstromen uit de acute zorgketen naar een (tijdelijk) verblijf waar goede vervolgzorg wordt geleverd.

Bij de uitstroom uit de acute zorgketen is vaak sprake van samenwerking met apothekers en aanbieders van (acute) verpleegkundige zorg aan huis. Zij zijn niet betrokken bij het opstellen van het kwaliteitskader. In dit kader is daarom volstaan met aanbevelingen over de beschikbaarheid van deze voorzieningen. Bij een volgende versie zullen de betreffende organisaties betrokken worden.

⁴⁰ In het geval van een psychische hulpvraag kan uitstroom naar een GGz-instelling of naar huis met psychische zorg nodig zijn.

7.1 Goede opvang en vervolgzorg thuis na uitstroom uit acute zorgketen 24/7 mogelijk

Doel: Patiënten kunnen in iedere regio 24/7 uitstromen uit de acute zorgketen naar huis met goede opvang en vervolgzorg

Goede opvang en vervolgzorg thuis na uitstroom uit de acute zorgketen is 24/7 mogelijk. Om dit te realiseren, is de acute verpleegkundige zorg en behandeling aan huis 24/7 beschikbaar en is er een medicatie uitgiftepunt aanwezig in de directe nabijheid van iedere HAP en ieder ziekenhuis met SEH. Bij het medicatie uitgiftepunt kan een patiënt met een acute zorgvraag tot in ieder geval de eerstvolgende werkdag medicatie mee krijgen.

Norm	Status van norm	Bron
Partijen spannen zich in om acute (specialistische) verpleegkundige zorg en behandeling aan huis 24/7 mogelijk te maken door de snelle beschikbaarheid van verpleging en verzorging aan huis.	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016)
In aanvulling op de huisartsgeneeskundige zorg kan een huisarts een specialist ouderengeneeskunde inzetten, zowel voor patiënten met als zonder een Wlz-indicatie. Afhankelijk van de vraagstelling van de huisarts en de gevoelde beperkingen van de patiënt, biedt de specialist ouderengeneeskunde specifieke medische zorg.	Aanbeveling	Handreiking Samenwerking huisarts en specialist ouderengeneeskunde (2017); Patient journeys (2016); Expertgroep (2017)
Bij iedere HAP en SEH is in de directe nabijheid een medicatie uitgiftepunt aanwezig, van waaruit de patiënt 24/7 medicatie tot in ieder geval de eerstvolgende werkdag mee kan krijgen.	Aanbeveling	De basis moet goed! (2012); Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
Er is in het ziekenhuis een duidelijk omschreven ontslagprocedure en nazorgtraject voor (kwetsbare) patiënten, inclusief het nazorgtraject op de polikliniek.	Nieuwe norm	KNMG Standpunt ouderenzorg (2010); Toetsingskader Overdracht ZH – VVT (2013)
In iedere ROAZ-regio worden de inzet van zorg thuis en de verblijfsvormen vanuit één punt gecoördineerd. ⁴¹	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016)
De patiënt ontvangt wanneer hij overgedragen wordt naar een andere zorgverlener duidelijke informatie over het vervolg van de overdragende zorgverlener. Als uit de triage geen diagnostiek en behandeling volgen, krijgt de patiënt	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)

⁴¹ Of enkele beperkte punten. Minister Schippers heeft zorgverzekeraars de opdracht gegeven om, in overleg met de zorgaanbieders, zorg te dragen voor het regionaal beschikbaar komen van één 'loket' waar huisartsen en ziekenhuizen 24/7 terecht kunnen wanneer zij een bed zoeken, zowel voor (vervolg)zorg na ontslag uit het ziekenhuis als voor instroom direct vanuit de eerste lijn.

Norm	Status van norm	Bron
instructies en geeft de zorgverlener aan wie de patiënt bij vragen of verergering van de klachten kan bellen (zie ook paragraaf 8.3).		

7.2 Goede vervolgzorg in een (tijdelijk) verblijf na uitstroom uit acute zorgketen is 24/7 mogelijk

Doel: Patiënten kunnen in iedere regio 24/7 uitstromen uit de acute zorgketen naar een (tijdelijk) verblijf waar goede vervolgzorg wordt geleverd

Zowel tijdens kantooruren als tijdens ANW-uren spannen ketenpartijen zich in om uitstroom uit de acute zorgketen mogelijk te maken door de beschikbaarheid van bedden (inclusief personeel) waar patiënten (tijdelijk) kunnen verblijven voor de noodzakelijke vervolgzorg. Zorgverzekeraars spelen hierbij ook een belangrijke rol door middel van de zorginkoop. In onderstaande overzichten maken we onderscheid tussen het tijdelijk verblijf met generalistische geneeskundige zorg (eerstelijnsverblijf, geriatrische revalidatiezorg) en het tijdelijk verblijf met medisch specialistische zorg (ziekenhuis, revalidatiekliniek).

Norm – Verblijf met generalistische geneeskundige zorg	Status van norm	Bron
Zorgaanbieders en zorgverzekeraars in de ROAZ-regio spannen zich in om 24/7 inzicht te hebben in de beschikbaarheid en de capaciteit van de vervolgzorg vanuit de huisartsenzorg/HAP, de SEH of het ziekenhuis (zowel bij vervolgzorg na ontslag uit het ziekenhuis als direct vanuit de eerste lijn, onder andere voor ouderen. ⁴²	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016)
In iedere ROAZ-regio spannen zorgaanbieders en zorgverzekeraars zich in om acute opname in een tijdelijk verblijf (eerstelijnsverblijf, geriatrische revalidatiezorg) 24/7 mogelijk te maken door de beschikbaarheid van voldoende capaciteit en coördinatie rondom de opnameprocedure.	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Eexpertgroep (2017)
Partijen spannen zich in om acute opname in een verpleeghuis 24/7 mogelijk te maken voor personen met een WLz-indicatie.	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)

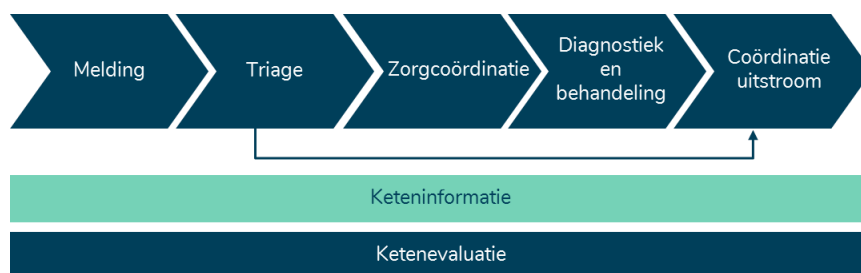
⁴² Bij het realiseren van voldoende capaciteit spelen zorgverzekeraars een belangrijke rol d.m.v. de zorginkoop (Minister van VWS, 2017).

Norm – Verblijf met medisch specialistische zorg	Status van norm	Bron
Goede electieve tweedelijnszorg, na uitstroom uit de acute zorgketen, is zowel overdag als tijdens ANW-uren mogelijk door de beschikbaarheid van opnamecapaciteit in het ziekenhuis waar de spoedzorg plaatsgevonden heeft of in een ander ziekenhuis. ⁴³	Nieuwe veldnorm	Expertgroep (2017)
Bij een interklinische overplaatsing geldt dat het zorgniveau van het verwijzende ziekenhuis gehandhaafd blijft. De RAV en het ziekenhuis hebben afspraken over de noodzakelijke instructies aan personeel (mondeling en schriftelijk), (aanvullende) personele begeleiding vanuit het ziekenhuis en directe telefonische bereikbaarheid van de verwijzer tijdens het vervoer.	Nieuwe veldnorm	Landelijk Protocol Ambulancezorg versie 8.1 (2016); Stuurgroep (2017)
In de ROAZ-regio zijn afspraken over vervoer en overdracht naar een tijdelijk verblijf waar medisch specialistische zorg verleend wordt, zoals een traumacentrum of brandwondencentrum.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
Opname in een tweedelijns revalidatiekliniek (o.l.v. medisch specialist) is binnen 24 uur mogelijk door voldoende beschikbaarheid van revalidatiezorg en coördinatie rondom de opnameprocedure.	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)

⁴³ Gelding van norm onder voorbehoud van de uitkomsten van de budget impact analyse.

8 Keteninformatie

De beschikbaarheid van actuele gegevens van de patiënt tijdens iedere schakel in de acute zorgketen, zowel uit de eerste als tweedelijnszorg, is essentieel en onmisbaar om kwalitatief hoogstaande spoedzorg te kunnen leveren (NHG en Nictiz, 2014; patiënt journeys). Het gaat hierbij onder andere om informatie over de voorgeschiedenis, medicatiegebruik en behandelwensen en -beperkingen. Daarnaast is het van belang dat bij iedere schakel in de acute zorgketen voor de patiënt en zijn naasten duidelijk is wie de coördinatie en regie voert.



In iedere stap van de keten van de spoedzorg voldoet de zorgverlening daarom aan de volgende doelen voor informatiebeschikking en -verstrekking:

- Paragraaf 8.1: Iedere zorgverlener in de acute zorgketen beschikt over actuele gegevens van de patiënt, zowel uit de eerste als tweedelijns zorg.
- Paragraaf 8.2: De wensen van de patiënt ten aanzien van behandeling en eventuele behandelbeperkingen zijn, indien relevant, vastgelegd en beschikbaar voor iedere zorgverlener in de acute zorgketen van de patiënt.
- Paragraaf 8.3: Zorgverleners verstrekken patiënten en hun naasten informatie wanneer zij zich melden met een acute zorgvraag en bij ieder overdrachtsmoment.
- Paragraaf 8.4: Zorgverleners dragen de patiënt zorgvuldig over aan een volgende zorgverlener in de acute keten en maken daarbij gebruik van een standaard instrument.

8.1 Beschikbaarheid actuele patiëntgegevens

Doel: Iedere zorgverlener in de acute zorgketen beschikt over actuele gegevens van de patiënt, zowel uit de eerste als tweedelijns zorg

Om actuele gegevens van de patiënt beschikbaar te maken voor iedere zorgverlener in de acute zorgketen, is het elektronisch delen van actuele gegevens over de patiënt nodig. In het Informatieberaad werken de overheid en zorgsector samen om stapsgewijs meer samenhang in de zorgbrede informatievoorziening aan te brengen (Informatieberaad, 2017). Ook lijkt de instemming van de Eerste Kamer met het wetsvoorstel over 'Cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens' op 4 oktober 2016 een stap in de richting van de wettelijke verankering van het elektronisch delen van actuele gegevens over de patiënt te zijn. Het wetsvoorstel stelt kaders voor het uitwisselen van medische gegevens. Bepaalde onderdelen, zoals het digitaal inzage-recht en de

gespecificeerde toestemming van patiënten, gaan pas in 2019 in. Dan moet duidelijk zijn of de informatie-uitwisseling technisch uitvoerbaar en betrouwbaar is en hoe de gespecificeerde toestemming van patiënten gaat werken (Eerste Kamer, 2016). Volgens de Wgbo (artikel 457, lid 2) mag informatie van de patiënt worden gedeeld met zorgverleners die rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van de patiënt, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden.

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
Zorgaanbieders en zorgverleners zijn systematisch en aantoonbaar bezig met het verbeteren van de patiëntveiligheid rondom de overdracht van medicatiegegevens en hebben de verantwoordelijkheden en bevoegdheden hieromtrent goed vastgelegd.	Wettelijke norm	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; Wet BIG; Richtlijn medicatieoverdracht (2008)
De huisarts, HAP, SEH, RAV en MMT delen de actuele medische gegevens die nodig zijn voor de behandeling van de patiënt elektronisch met elkaar. In de Richtlijn gegevensuitwisseling is beschreven welke informatie de ketenpartijen met elkaar delen. De webpagina Informatiestandaarden acute zorg geeft toegang tot de gepubliceerde informatiestandaarden acute zorg, welke gebaseerd zijn op deze Richtlijn gegevensuitwisseling .	Nieuwe veldnorm	Richtlijn Gegevensuitwisseling acute zorg (2014); Informatiestandaard acute zorg (2017)
De zorgverlener informeert de opvolgende zorgverlener schriftelijk (digitaal) over relevante gegevens betreffende zijn of haar handelen (in het geval van spoedzorg vaak eerst mondeling en achteraf schriftelijk).	Bestaande norm	KNMG Handreiking verantwoorde-lijkheidsverdeling (2010)
Zorgverleners, zoals triagisten en huisartsen op de HAP, ambulancezorgprofessionals met inbegrip van de verpleegkundig centralist MKA, verpleegkundig specialisten en SEH-artsen KNMG doen bij het Landelijk Schakelpunt (LSP) een verzoek tot inzage in de aan de patiënt verstrekte medicatie bij apotheken. Het LSP levert de informatie vervolgens binnen enkele seconden aan. ⁴⁴	Nieuwe veldnorm	Richtlijn Gegevensuitwisseling acute zorg (2014); VZVZ (2017)
De gegevens van een contactpersoon van de patiënt zijn opgenomen in het dossier van de patiënt.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
Voorschrijvers hebben bij ieder contact met de patiënt een actueel medicatieoverzicht beschikbaar. De voorschrijver is verantwoordelijk voor het registreren van alle door hem geïnitieerde wijzigingen in de medicatie.	Nieuwe veldnorm	Patient journeys (2016); Stuurgroep (2017)

⁴⁴ De informatie over verstrekte medicatie is alleen beschikbaar bij het LSP als de patiënt hiervoor toestemming aan de apotheek gegeven heeft (VZVZ, 2017).

Norm	Status van norm	Bron
Huisartsenpraktijk/HAP		
De gegevens die tijdens de waarneming door een andere huisarts zijn vastgelegd, zijn beschikbaar bij de huisarts.	Bestaande veldnorm	Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (2014)
Voor het te allen tijde kunnen opvragen van een “spoedeisende hulp samenvatting” uit het medisch dossier bij de eigen huisarts is het noodzakelijk dat deze gegevens 24 uur/dag en 7 dagen per week beschikbaar en toegankelijk zijn. ⁴⁵	Bestaande veldnorm	Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (2014)
Ambulancezorg		
Informatie van de patiënt en de aan hem verleende zorg wordt door de ambulancezorgprofessionals (met inbegrip van verpleegkundig centralist MKA) vastgelegd en opgenomen in een patiëntendossier.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
Na de verleende ambulancezorg, waaronder de ‘eerste hulp geen vervoer’, is er altijd een schriftelijke overdracht naar de eigen huisarts en zo nodig naar de HAP, conform de richtlijn E-spoed .	Nieuwe veldnorm	Samenwerkingskader HAP + RAV (2016); Patient journeys (2016)
Ziekenhuis		
Het ziekenhuis heeft met de opvolgende zorgverlener afgesproken dat het ziekenhuis deze informeert over: - de gestelde diagnose - het vastgestelde behandelplan/zorgplan - het actuele medicatieoverzicht - de vastgestelde respons van behandelingen/begeleiding - ontslag - bij welke problemen contact op te nemen met het ziekenhuis.	Bestaande norm	Kwaliteit in zicht (2011); Toetsingskader Overdracht ZH – VVT (2013)

8.2 Wensen van de patiënt beschikbaar

Doel: De wensen van de patiënt ten aanzien van behandeling en eventuele behandelbeperkingen zijn, indien relevant, vastgelegd en beschikbaar voor iedere zorgverlener in de acute zorgketen van de patiënt

Iedere zorgverlener in de acute zorgketen heeft inzicht nodig in de wensen van de patiënt ten aanzien van behandelwensen en -beperkingen, zodat hij deze mee kan nemen bij het bepalen van de in te zetten diagnostiek en behandeling. Het is hiervoor van belang dat de huisarts, met toestemming van de patiënt, de behandelwensen en -beperkingen van de patiënt opneemt in (de professionele samenvatting van) het medisch dossier van de patiënt en deze informatie up-to-date

⁴⁵ Een huisarts kan deze informatie alleen beschikbaar stellen bij het LSP als hij hiervoor een opt-in (toestemming) van de patiënt heeft (VZVZ, 2017).

houdt

Norm	Status van norm	Bron
De huisarts neemt indien relevant, met toestemming van de patiënt, de behandelwensen en -beperkingen van de patiënt op in (de professionele samenvatting van) het medisch dossier van de patiënt en houdt deze informatie up to date.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
Iedere zorgverlener in de acute zorgketen controleert bij het uitvoeren van triage, diagnostiek en behandeling of de patiënt behandelbeperkingen en/of -wensen heeft, bijvoorbeeld met betrekking tot het reanimatiebeleid. ⁴⁶	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)

8.3 Informatie patiënten en naasten

Doel: Zorgverleners verstrekken patiënten en hun naasten informatie wanneer zij zich melden met een acute zorgvraag en bij ieder overdrachtsmoment

Het is voor de patiënt van belang dat zorgverleners in iedere stap van de keten informatie verstrekken over de wachttijd, welke zorgverlener hen zal helpen en eventueel welke diagnostiek er plaats zal vinden. Daarnaast communiceren zorgverleners over de keuzemogelijkheden. Hierbij voorzien de zorgverleners de patiënt van de benodigde informatie en dragen zij zorg voor verwachtingsmanagement.⁴⁷

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
De patiënt is bij en na elk contact met een voorschrijver adequaat geïnformeerd over de (gewijzigde) medicatie.	Bestaande veldnorm	Richtlijn medicatie-overdracht (2008)
Na de overdracht is voor de patiënt duidelijk wie aanspreekpunt is voor vragen, wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de behandeling en wie de coördinatie en regie voert van de behandeling.	Nieuwe veldnorm	KNMG Handreiking verantwoordelijkheidsverdeling (2010); Patiënt journeys (2017)
De patiënt ontvangt wanneer hij overgedragen wordt naar een andere zorgverlener duidelijke informatie over het verloop van de zorgverlener die overdraagt.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
Als uit de triage geen diagnostiek en behandeling volgen, krijgt de patiënt instructies en geeft de zorgverlener aan	Nieuwe veldnorm	Samenwerkingskader HAP + RAV (2016);

⁴⁶ Zolang ambulancezorg nog geen inzicht in het terughoudend beleid heeft, draagt de huisarts/HAP eventuele afspraken over terughoudend beleid over aan de ambulancezorgprofessionals (Samenwerkingskader HAP+RAV, 2016).

⁴⁷ Waar we in deze paragraaf spreken over 'patiënt', doelen we voor patiënten jonger dan twaalf jaar en patiënten die niet in staat zijn tot een redelijke waardering van hun belangen op de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt (zie de WGBO, artikel 465 voor meer informatie).

Norm	Status van norm	Bron
wie de patiënt bij vragen of verergering van de klachten kan bellen.		Patiënt journeys (2016)
HAP en SEH		
Bij een colocatie HAP en SEH spreken de huisartsen en SEH samen af welke informatie de patiënt meekrijgt.	Aanbeveling	Patient journeys (2016)
Ambulancezorg		
Ambulancezorgprofessionals informeren patiënten en/of hun naasten zo goed mogelijk over de zorg die zij (gaan) ontvangen en het ambulancezorgproces is voor alle betrokkenen (patiënten, ketenpartners) inzichtelijk.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
Ambulancezorgprofessionals informeren de patiënt duidelijk waarom zij besluiten wel of niet te vervoeren en wat de vervolgzorg is.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
SEH		
De SEH-verpleegkundige verstrekt de patiënt na de triage informatie over de urgentiecode en de daarbij behorende wachttijd. De SEH-verpleegkundige benoemt hierbij ook de 'hertrage' en legt uit wat dit is. Mondelinge informatie wordt ondersteund met aanvullend informatiemateriaal, zoals posters in de wachtkamer en/of een informatiefolder.	Bestaande veldnorm	Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp (2008)
De zorgverlener op de SEH wijst de patiënt op het bestaan van de website SEHzorg.nl en de app SEH zorg.	Aanbeveling	Stuurgroep (2017)
Ziekenhuis		
Bij ontslag uit het ziekenhuis ontvangt de patiënt informatie over zijn lichamelijke toestand, de behandeling die hij heeft ondergaan, de medicatie en de nazorg en controle.	Wettelijke norm	Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

8.4 Zorgvuldige overdracht van patiënt

Doel: Zorgverleners dragen de patiënt zorgvuldig over aan een volgende zorgverlener in de acute keten en maken daarbij gebruik van een standaard instrument

Bij ieder overdrachtsmoment dragen zorgverleners de patiënt zorgvuldig over aan de volgende zorgverlener in de acute keten. Zij maken hierbij gebruik van een standaard instrument, bijvoorbeeld de Situation, Background, Assessment, Recommendation (SBAR)-methode.

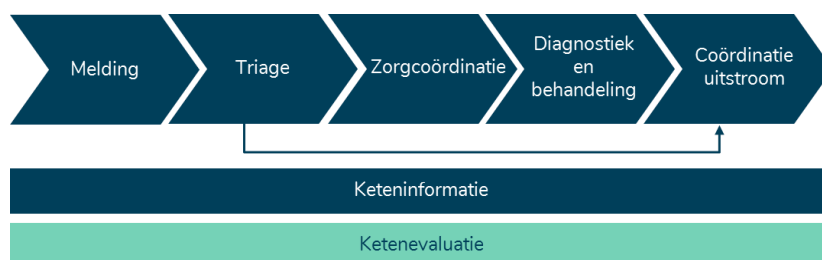
Norm	Status van norm	Bron
Keten		
Er is een expliciete (schriftelijke) overdracht van taken en verantwoordelijkheden aan de opvolgende zorgverlener. Zorgverleners maken hierbij gebruik van een standaard instrument, bijvoorbeeld de SBAR. De opvolgende zorgverlener vraagt actief informatie op bij de voorgaande zorgverlener die nodig is voor zijn of haar handelen.	Bestaande norm	KNMG Handreiking Verantwoordelijkheidsverdeling (2010); Communicatie tussen hulpverleners volgens het SBAR-proces (2009); Patiënt journeys (2016)
Huisartsen, huisartsenposten en RAV's dragen snel en betrouwbaar gegevens over aan collega-zorgverleners in de acute zorgketen.	Bestaande veldnorm	Richtlijn Gegevensuitwisseling acute zorg (2014)
Verpleegkundigen en verzorgenden gebruiken de kernset 'e-Overdracht in care' om de zorg van patiënten vast te leggen en over te dragen naar een andere zorginstelling.	Aanbeveling	E-overdracht (2012)
Huisartsenpraktijk/HAP		
De huisarts wacht na inschakeling van een ambulance bij een A1-urgentie bij de patiënt tot het arriveren van de ambulance. Bij een A2-urgentie en besteld vervoer blijft de huisarts bij de patiënt tot het arriveren van de ambulance, tenzij de veiligheid van de patiënt op een andere manier kan worden gewaarborgd. De huisarts zorgt voor een passende overdracht aan de ambulancezorgprofessionals.	Nieuwe veldnorm	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017) ⁴⁸
HAP en SEH		
Bij de colocatie HAP en SEH belt de triagist of huisarts bij een overdracht naar de SEH en draagt hij de patiënt fysiek en schriftelijk over aan de SEH-verpleegkundige. Zodra de patiënt is overgedragen aan de SEH valt hij of zij onder de verantwoordelijkheid van de SEH-arts KNMG of de dienstdoende specialist.	Nieuwe veldnorm	Handboek samenwerking HAP en SEH (2010); Patient journeys (2016)
Ambulancezorg		
Een juiste en volledige overdracht van mondelinge/schriftelijke informatie aan zorgverleners (waaronder de huisarts) en mantelzorgers is essentieel. De RAV draagt er zorg voor dat, indien nodig, patiënten verantwoord worden overgedragen of dat andere zorgverleners worden ingeschakeld.	Bestaande veldnorm	Nota Verantwoorde Ambulancezorg (2013)
Ambulancezorg draagt de patiënt bij een 'eerste hulp geen vervoer' door middel van de SBAR-methode of via een andere methode over aan de huisarts, zodat de huisartsen-	Nieuwe veldnorm	Patient journeys (2016); Expertgroep (2017) ⁴⁸

⁴⁸ Dit wordt ook aanbevolen in het Samenwerkingskader HAP en RAV (2016).

Norm	Status van norm	Bron
zorg op basis van het advies van de ambulancezorgprofessionals kan besluiten of en zo ja welke nazorg/vervolgzorg nodig is.		
Ambulancezorg doet een digitale vooraankondiging (indien nodig, inclusief ECG's en dergelijke) bij het ziekenhuis waar de patiënt zal arriveren. Bij instabiele patiënten doet de ambulancezorg een telefonische vooraankondiging.	Nieuwe veldnorm (aanscherping van bestaande normen)	Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (2014); MMT inzet- en cancelcriteria (2013); Patiënt journeys (2016); Expertgroep (2017)
MMT		
De overdracht tussen de MMT-arts en ambulancezorg-professional gebeurt volgens de geldende veldnorm, waarmee de juridische verantwoordelijkheid overgaat van de ene hulpverlener op de andere.	Bestaande veldnorm	MMT inzet- en cancelcriteria (2013)
SEH		
De zorgverlener op de SEH stuurt de huisarts op dezelfde dag een 'voorlopige ontslagbrief'.	NHG-richtlijn	Richtlijn Informatieuitwisseling huisarts en specialist (2008)
Ziekenhuis		
De richtlijn Informatie-uitwisseling huisarts en specialist beschrijft welke overdracht plaatsvindt tussen de specialist en de huisarts bij verwijzingen. Partijen handelen conform deze richtlijn.	NHG-richtlijn	Richtlijn Informatieuitwisseling huisarts en specialist (2008)
Bij complexe/oudere patiënten die als 'kwetsbaar' zijn gescreend (zie definitie in bijlage 1), neemt de zorgverlener in het ziekenhuis de dag vóór ontslag contact op met de huisarts of wijkverpleegkundige en eventuele verpleeghuisarts voor overdracht. De zorgverlener communiceert deze overdracht van de regie duidelijk naar de patiënt.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
Op de dag van ontslag uit het ziekenhuis is een kort digitaal bericht aan de opvolgende zorgverlener gestuurd met daarin duidelijk de naam en het intercollegiale telefoonnummer van de medisch specialist die in het ziekenhuis het aanspreekpunt is.	Nieuwe norm	KNMG Standpunt ouderenzorg (2010); Toetsingskader Overdracht ZH – VVT (2013)

9 Ketenevaluatie

De betrokken ketenpartners in de acute zorg werken binnen de eigen organisatie aan het monitoren en evalueren van hun functioneren. Omdat de acute zorg ketenzorg betreft, is inzicht nodig in het functioneren van de gehele acute zorgketen om de kwaliteit van zorg voor de acute patiënt continu te kunnen verbeteren. Het is daarom van belang dat ketenpartners op regionaal niveau inzicht bieden in de geleverde spoedzorg en deze zorg structureel met elkaar evalueren en waar nodig verbeteren. Feedback ('Check' in de PDCA-cyclus) vindt plaats op verschillende niveaus.



Op het niveau van de individuele zorgverlener vindt de feedback plaats aan de hand van evaluatie van casuïstiek:

- Paragraaf 9.1: Ketenpartners in de acute zorgketen evalueren casuïstiek met elkaar als onderdeel van de PDCA-cyclus.

Op het niveau van het ketennetwerk vindt de feedback plaats aan de hand van proces- en uitkomstindicatoren over het functioneren van de spoedzorgketen:

- Paragraaf 9.2: Ketenpartners in de acute zorgketen evalueren het functioneren van de spoedketen aan de hand van proces- en uitkomstindicatoren waarvoor de ketenpartners gegevens verzamelen.

Om in de regio een doorlopend verbeterproces te kunnen doorlopen in de acute zorgketen, sturen ketenpartners waar nodig bij (het onderdeel 'Act' in de PDCA-cyclus). We beschrijven dit aan de hand van het volgende doel:

- Paragraaf 9.3: Ketenpartners sturen de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij.

9.1 Structurele bespreking casuïstiek

Doel: Ketenpartners in de acute zorgketen evalueren casuïstiek met elkaar als onderdeel van de PDCA-cyclus

Ketenpartners in de acute zorgketen bespreken structureel concrete casuïstiek met elkaar. Hierbij betrekken zij informatie over (keten)incidenten en klachteninformatie van patiënten. Het doel van het bespreken van concrete casuïstiek is om te evalueren in hoeverre er verbeterpunten in de keten zijn, zodat de zorgverleners de acute zorg doorlopend verder kunnen verbeteren.

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
Zorgaanbieders treffen schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang/verzameling en afhandeling van klachten van patiënten en zijn aangesloten bij een geschilleninstantie (zie hoofdstuk 4 van de Wkkgz voor meer informatie).	Wettelijke norm	Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg
In het veiligheidsmanagementsysteem van zorgaanbieders is het melden van ketenincidenten mogelijk. De meldingen van ketenincidenten kunnen uit de systemen van de zorgaanbieders gedestilleerd worden en zo door ketenpartners gebruikt worden om casuïstiek te bespreken en de ketenzorg verder te verbeteren.	Aanbeveling	Expertgroep (2017)
Zorgverleners bespreken casuïstiek met de ambulancezorg: zij geven ambulancezorg feedback informatie over de kwaliteit van de zorgverlening en in hoeverre ambulancezorg de juiste diagnoses stelt - met inachtneming van de privacyregelgeving en verplichtingen vanuit het medisch beroepsgeheim. Deze feedbackinformatie levert de SEH aan de RAV met onder andere de conclusie, diagnose en opmerkingen naar aanleiding van de overdracht en geleverde zorg door de ambulancezorg.	Aanbeveling	Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (2014); Samenwerkingskader HAP+RAV (2016); Expertgroep (2017)
Er vindt regelmatig overleg plaats tussen de ketenpartners in de acute zorgketen om casuïstiek te bespreken, onder andere op basis van incidentmeldingen. De ketenpartners betrekken hierbij alle organisaties die betrokken zijn bij de spoedzorg(uitstroom) en patiëntervaringen. ⁴⁹ Patiëntervaringen kunnen onder andere betrokken worden door gebruik te maken van klachteninformatie en incidentmeldingen.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016)
HAP en SEH		
Bij een colocatie HAP en SEH hoort de verwijzer op de HAP van de SEH of de patiënt inderdaad medisch specialistische zorg nodig had en hoe het verdere verloop was.	Aanbeveling	Handboek samenwerking HAP en SEH (2010)

⁴⁹ De minister geeft in haar brief aan partijen hierbij te ondersteunen door middel van ondersteuning van de ROAZ'en met het VWS-Praktijkteam 'Zorg op de juiste plek' en het delen van goede voorbeelden uit de praktijk.

9.2 Evalueren functioneren spoedzorgketen o.b.v. proces- en uitkomstindicatoren

Doel: Ketenpartners in de acute zorgketen evalueren het functioneren van de spoedketen aan de hand van proces- en uitkomstindicatoren, waarvoor de ketenpartners gegevens verzamelen

Ketenpartners maken met elkaar inzichtelijk hoe zij patiënten met een acute zorgvraag de juiste zorg op de juiste plek hebben geboden. Partijen in het ROAZ hebben hierbij de taak om het acute zorgaanbod in de regio in kaart te brengen, activiteiten tussen aanbieders van acute zorg af te stemmen en inzicht te verkrijgen in de “witte vlekken” in het zorgaanbod/de bereikbaarheid (Minister van VWS, 2005). Om de verleende acute zorg ketenbreed te kunnen evalueren, leveren zorgaanbieders proces- en uitkomstindicatoren aan.

De proces- en uitkomstindicatoren voor de spoedzorgketen dragen, naast de bespreking van casuïstiek op basis van onder andere klachteninformatie en informatie over (keten)incidenten (zie paragraaf 9.1), bij aan een structurele evaluatie van de geleverde spoedzorg door de ketenpartners. We beschrijven de proces- en uitkomstindicatoren voor de spoedzorgketen in onderstaand overzicht. De indicatoren voor specifieke toestandsbeelden in de spoedzorg zijn opgenomen in de bijlage 5).

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
In de ROAZ-regio evalueren ketenpartijen of invulling gegeven wordt aan de normen, richtlijnen en aanbevelingen in het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.	Nieuwe veldnorm	Patiënt journeys (2016); Stuurgroep (2017)
In de ROAZ-regio evalueren ketenpartijen op basis van de bestaande spoedzorgindicatoren of patiënten met specifieke ingangsklachten de juiste spoedzorg ontvangen. Voor een volledig overzicht van deze indicatoren, zie Bijlage 5.	Nieuwe veldnorm	Transparantiekalender ; Stuurgroep (2017)
In de regio monitoren de HAP en SEH jaarlijks de presentatie van de verschillende urgenties bij beiden met als doel om het effect van de mate van samenwerking tussen de HAP en SEH op de gepresenteerde urgenties bij beiden te evalueren en om hierop te sturen.	Aanbeveling	Stuurgroep (2017)
In de ROAZ-regio brengen partijen de totale doorlooptijd (van melding t/m uitstroom) voor verschillende typen ingangsklachten in kaart. Op basis van een gezamenlijke periodieke analyse en evaluatie van de doorlooptijd, werken partijen verbetervoorstellen uit om de doorlooptijd te optimaliseren. ⁵⁰	Aanbeveling	Patiënt journeys (2016); Stuurgroep (2017)

⁵⁰ Voor een inspirerend voorbeeld voor het meten van de tijd tussen de melding van een beroerte bij de meldkamer tot de benodigde trombolysbehandeling in het ziekenhuis, zie <https://www.skipp.nl/actueel/id31620-ketenoptymalisatie-leidt-tot-kostbare-tijdsinst-bij-beroerte.html>.

9.3 Uitvoering acute zorg bijsturen

Doel: Ketenpartners sturen de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij

Op basis van het inzicht dat ketenpartners ontvangen door middel van de Check-onderdelen van de PDCA-cyclus (zie paragraaf 9.1 en 9.2), sturen zij op regionaal niveau de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij ('Act'). De nadruk ligt hierbij op de evaluatie van de normen die de meeste impact hebben op het bereiken van de ambitie van het kwaliteitskader: ledere patiënt met een acute zorgvraag ontvangt 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit.

Norm	Status van norm	Bron
Keten		
Basisziekenhuizen, topklinische ziekenhuizen, academische ziekenhuizen, de crisisfunctie in GGZ-instellingen, RAV's en huisartsenposten nemen op een constructieve manier deel aan het op initiatief van het traumacentrum georganiseerde regionale overleg acute zorgketen. Zij komen de gemaakte afspraken in het overleg na.	Bestaande norm	Beleidsregels Wet Toelating Zorginstellingen 2017
De Check-onderdelen van de PDCA-cyclus (waaronder de klachteninformatie van patiënten, (keten)incidenten en de indicatoren gericht op de spoedzorgketen) geven partijen inzicht in hoe de spoedzorgketen functioneert en waar knelpuntenesignaleerd worden en verbeterpunten zijn. Bestuurders bespreken de inzichten met professionals en stellen samen met de professionals verbetervoorstellen op voor de keten. Met instemming van de betrokken bestuurders bij het ROAZ worden de inzichten en verbetervoorstellen voor de keten voorgelegd aan de partijen in het ROAZ voor besluitvorming; Het ROAZ kan in het belang van de acute keten besluitvormend optreden (zie voetnoot paragraaf 1.2). Het bureau van het ROAZ faciliteert en bevordert het proces dat hiervoor nodig is.	Nieuwe veldnorm	Expertgroep (2017)

10 Conclusies en aanbevelingen

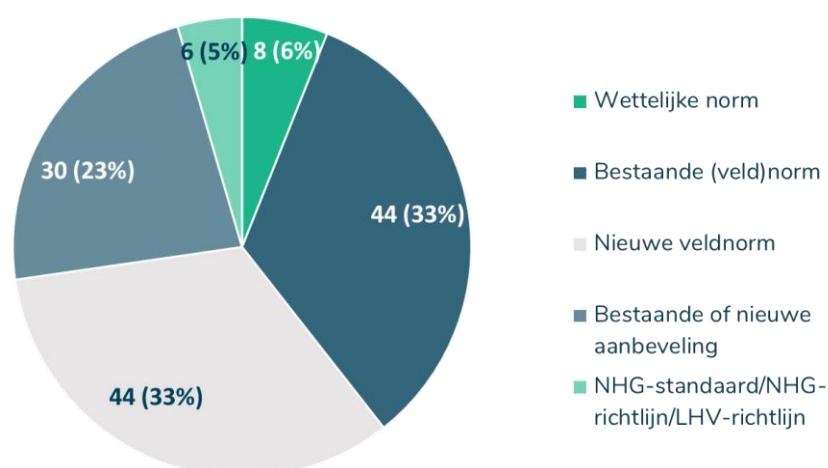
De ambitie van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen is dat iedere patiënt met een acute zorgvraag 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit ontvangt. Dit betekent dat de zorg patiëntgericht, veilig, effectief/doeltreffend, tijdig, efficiënt/doelmatig, en toegankelijk en beschikbaar is. In dit hoofdstuk beschrijven we:

- De belangrijkste conclusies, namelijk op welke manier de normen, richtlijnen en aanbevelingen uit het kwaliteitskader bijdragen aan de ambitie (paragraaf 10.1)
- De aanbevelingen: Hoe partijen kunnen realiseren dat de normen, richtlijnen en aanbevelingen uit het kwaliteitskader ook daadwerkelijk leiden tot verbetering van de kwaliteit van de spoedzorgketen (paragraaf 10.2).

10.1 Conclusies

In het Kwaliteitskader Spoedzorgketen hebben partijen met elkaar beschreven hoe zij de zorg organiseren om patiënten met een acute zorgvraag 24/7 spoedzorg van goede kwaliteit te bieden. Het kwaliteitskader betreft een landelijk kader voor de spoedzorg en biedt ruimte en richting aan de ketenpartners om regionaal invulling te geven aan de organisatie van de spoedzorg. Het kwaliteitskader faciliteert en ondersteunt hiermee de besluitvorming op ROAZ-niveau.

Uit het desk research dat aanvullend verricht is door SiRM blijkt dat voor een aanzienlijk deel van de aangedragen verbeter suggesties al afspraken tussen partijen bestaan. Het voortbestaan van de knelpunten lijkt erop te wijzen dat niet alle bestaande (veld)normen overal geïmplementeerd zijn. Het kwaliteitskader biedt een overzicht van de veldnormen en richtlijnen die reeds bestaan. Daarnaast bevat het kwaliteitskader nieuwe veldnormen en aanbevelingen. In onderstaande figuur is weergegeven welk deel van de beschreven 'normen' in het kwaliteitskader een wettelijke norm is, welk deel een bestaande (veld)norm, welk deel een NHG-standaard/NHG-richtlijn/LHV-richtlijn, welk deel een nieuwe veldnorm en welk deel een aanbeveling. Hierbij zijn in de figuur de normen specifiek voor (groepen van) toestandsbeelden niet meegenomen. De normen specifiek voor (groepen van) toestandsbeelden zijn bestaande normen en zijn opgenomen in Bijlage 5 van het kwaliteitskader.



Figuur 5. Verdeling van normen uit Kwaliteitskader Spoedzorgketen over categorieën (exclusief normen uit Bijlage 5)

In het 'Implementatieplan Kwaliteitskader Spoedzorgketen' zijn de nieuwe veldnormen opgenomen. Voor een deel van deze nieuwe normen geldt dat eerst bepaalde randvoorwaarden omtrent menskracht en/of financiële middelen geschept moeten worden en/of acties van partijen op landelijk niveau nodig zijn, voordat de normen in de ROAZ-regio's geïmplementeerd kunnen worden. Voor de nieuwe veldnormen is in het implementatieplan beschreven welke acties op welke termijn door welke partijen nodig zijn.

Onderstaand overzicht toont per stap in de keten welke doelen zijn opgenomen en aan welke ambities de doelen vooral invulling geven.⁵¹

⁵¹ In iedere kolom heeft hetzelfde doel steeds dezelfde kleur om de leesbaarheid van de figuur te vergroten. De kleuren hebben verder geen betekenis. Het nummer voor het doel betreft het paragraafnummer uit dit kwaliteitskader.

	Melding (H. 3)	Triage (H. 4)	Zorgcoördinatie (H. 5)	Diagnostiek & behandeling (H. 6)	Coördinatie uitstroom (H. 7)	Keteninformatie (H. 8)	Ketenevaluatie (H. 9)
Patiëntgericht	3.1 Patiënten/naasten hebben 24/7 mogelijkheid om (online) ondersteuning te ontvangen bij inschatten urgentie 3.3 In elke regio werken HAP en SEH intensief samen om te zorgen dat patiënt na melding z.s.m. juiste zorg ontvangt		5.2 O.b.v. triage helder of en zo ja, naar welke zorgaanbieder patiënt gebracht moet worden of welke zorgverlener ingeschakeld dient te worden	6.1 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste en tijdige bemensing	7.1 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar huis met goede opvang en vervolgzorg	8.1 Iedere zorgverlener beschikt over actuele patiëntgegevens 8.2 Wensen van patiënt t.a.v. behandelwensen en –beperkingen zijn (indien relevant) vastgelegd en beschikbaar 8.3 Zorgverleners verstrekken info aan patiënten en naasten bij melding en ieder overdrachtmoment	9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen
Veilig		4 Zorgverleners maken 24/7 gebruik van geprotocolleerde triagesystematiek en zijn bevoegd en bekwaam om de triage uit te voeren		6.1 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste en tijdige bemensing 6.2 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste faciliteiten 6.3 Zorgverleners gebruiken protocollen als handvat	7.2 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar (tijdelijk) verblijf met goede vervolgzorg	8.1 Iedere zorgverlener beschikt over actuele patiëntgegevens 8.4 Zorgverleners dragen patiënt zorgvuldig over en maken daarbij gebruik van standaardinstrument	9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen 9.3 Ketenpartners sturen de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij
Effectief/ doeltreffend	3.3 In elke regio werken HAP en SEH intensief samen om te zorgen dat patiënt na melding z.s.m. juiste zorg ontvangt	4 Zorgverleners maken 24/7 gebruik van geprotocolleerde triagesystematiek en zijn bevoegd en bekwaam om de triage uit te voeren	5.1 HA en ambulancezorg hebben mogelijkheid om arts te consulteren tijdens zorgcoördinatie 5.2 O.b.v. triage helder of en zo ja, naar welke zorgaanbieder patiënt gebracht moet worden of welke zorgverlener ingeschakeld dient te worden	6.1 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste en tijdige bemensing 6.2 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste faciliteiten 6.3 Zorgverleners gebruiken protocollen als handvat		8.2 Wensen van patiënt t.a.v. behandelwensen en –beperkingen zijn (indien relevant) vastgelegd en beschikbaar 8.4 Zorgverleners dragen patiënt zorgvuldig over en maken daarbij gebruik van standaardinstrument	9.1 Ketenpartners evalueren casuïstiek met elkaar 9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen 9.3 Ketenpartners sturen de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij
Tijdig	3.2 HA, HAP, RAV en SEH zijn 24/7 telefonisch/fysiek bereikbaar en beschikbaar voor in behandeling nemen melding				7.1 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar huis met goede opvang en vervolgzorg 7.2 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar (tijdelijk) verblijf met goede vervolgzorg	8.1 Iedere zorgverlener beschikt over actuele patiëntgegevens	9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen
Efficiënt/ doelmatig	3.1 Patiënten/naasten hebben 24/7 mogelijkheid om (online) ondersteuning te ontvangen bij inschatten urgentie 3.3 In elke regio werken HAP en SEH intensief samen om te zorgen dat patiënt na melding z.s.m. juiste zorg ontvangt				7.1 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar huis met goede opvang en vervolgzorg	8.1 Iedere zorgverlener beschikt over actuele patiëntgegevens	9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen 9.3 Ketenpartners sturen de uitvoering van de acute zorg waar nodig bij
Toegankelijk en beschikbaar	3.2 HA, HAP, RAV en SEH zijn 24/7 telefonisch/fysiek bereikbaar en beschikbaar voor in behandeling nemen melding		5.1 HA en ambulancezorg hebben mogelijkheid om arts te consulteren tijdens zorgcoördinatie	6.1 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste en tijdige bemensing 6.2 Aanbieders beschikken 24/7 over juiste faciliteiten	7.1 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar huis met goede opvang en vervolgzorg 7.2 Patiënten kunnen 24/7 uitstromen naar (tijdelijk) verblijf met goede vervolgzorg	8.3 Zorgverleners verstrekken info aan patiënten en naasten bij melding en ieder overdrachtmoment	9.2 Ketenpartners evalueren het functioneren van de spoedzorgketen

10.2 Aanbevelingen

Om de afspraken in het kwaliteitskader te realiseren, zijn afspraken over de implementatie, een periodieke update van het kwaliteitskader en de doorontwikkeling van het kwaliteitskader van belang. We beschrijven dit in deze paragraaf.

10.2.1 Implementatie nieuwe normen

In het 'Implementatieplan Kwaliteitskader Spoedzorgketen' zal voor de nieuwe veldnormen worden beschreven welke acties nodig zijn voor implementatie. Het implementatieplan gaat per norm in op:

- Het verwachte tijdpad voor implementatie;
- De randvoorwaarden voor implementatie: welke acties van andere partijen zijn nodig;
- Te ondernemen acties voor implementatie door partijen zelf;
- Welke partijen verantwoordelijk zijn voor de acties.

10.2.2 Up-to-date houden van het kwaliteitskader

Gedurende de implementatie van het kwaliteitskader kunnen zich nieuwe ontwikkelingen in het (spoed)zorglandschap voordoen, die vragen om nieuwe afspraken of herziening van afspraken in dit kwaliteitskader. Het kan daarbij onder andere gaan om:

- De mogelijke doorontwikkeling naar één breed zorgcoördinatiecentrum voor onder andere de ambulancezorg, huisartsenzorg en gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD) om de ketenbrede samenwerking en coördinatie van zorg te verbeteren (AZN, 2017).
- De ontwikkelingen omtrent de keuze voor één triagesysteem of de integratie van de verschillende triagesystemen (NTS en ProQA) om de eenduidigheid van de triage van verschillende ketenpartners te vergroten (AZN, 2017).
- Herziening van bestaande richtlijnen door wetenschappelijke verenigingen: wanneer een nieuwe versie van een richtlijn tripartiet vastgesteld wordt, zal deze nieuwe richtlijn gelden.⁵²

Daarnaast dient het Kwaliteitskader Spoedzorgketen aan te sluiten en daar waar overlap is overeen te komen met andere kwaliteitskaders (in ontwikkeling) die relevant zijn voor de spoedzorgketen:

- Kwaliteitskader voor de intramurale spoedzorg;
- Generieke module Acute Psychiatrie.

Tenslotte is het van belang om partijen uit de spoedzorgketen die bij de voorliggende versie niet betrokken zijn, te betrekken bij volgende versies:

- Partijen uit de acute verloskundige zorg.
- Partijen uit de spoedeisende farmaceutische zorg, de acute verpleegkundige zorg aan huis en de acute verpleeghuiszorg (voornamelijk relevant voor de afspraken rondom de uitstroom).

⁵² Tijdens het desk research bleek dat verschillende richtlijnen al vóór 2010 opgesteld zijn. We bevelen verenigingen aan deze richtlijnen te updaten.

Nieuwe of hernieuwde afspraken zullen in een volgende versie van het kwaliteitskader worden opgenomen. Het kwaliteitskader vraagt daarom om een periodieke update en doorontwikkeling. Dit zal nader geformaliseerd worden in een onderhoudsplan met daarin beschreven wanneer een update van het kwaliteitskader nodig is, welke onderwerpen partijen mee moeten nemen en wie de hoofdredactie voert over het kwaliteitskader.

10.2.3 Aanbevelingen voor doorontwikkeling

Om de kwaliteit van de spoedzorg te meten en steeds verder te kunnen verbeteren, is verdere ontwikkeling van normen door wetenschappelijke verenigingen nodig en onderzoek naar evaluatie van de spoedzorgketen.

Tijdens de ontwikkeling van het kwaliteitskader kwamen de volgende normen aan de orde die aandacht vragen van de wetenschappelijke verenigingen:

- Om spoedzorg van goede kwaliteit te kunnen verlenen op de SEH dienen artsen op de SEH, indien nodig, snel te kunnen beschikken over specifieke medisch specialistische expertise. Sommige wetenschappelijke verenigingen hebben tijdsnormen opgesteld over binnen welk tijdstip na oproep de medisch specialist op de SEH aanwezig moet zijn. Deze tijdsnormen zijn opgenomen in paragraaf 6.1 van het kwaliteitskader. We roepen de wetenschappelijke verenigingen die nog geen tijdsnormen opgesteld hebben op om dit alsnog te doen en om hiervoor af te stemmen met hulpverleners op de SEH. Deze oproep geldt in het bijzonder voor de Nederlandse Vereniging voor Cardiologie (NVVC), de Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde (NVK) en de Nederlandse Internisten Vereniging (NIV). De normen kunnen vervolgens opgenomen worden in het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.
- Voor sommige (groepen) van toestandsbeelden zijn specifieke bemensing en/of faciliteiten op de SEH nodig om de juiste spoedzorg te kunnen leveren. Sommige wetenschappelijke verenigingen hebben in samenwerking met de ambulancezorg en SEH normen hiervoor opgesteld. We bevelen de wetenschappelijke verenigingen die nog geen normen in samenwerking met de ambulancezorg en SEH opgesteld hebben, maar waarbij voor het toestandsbeeld wél specifieke bemensing en/of faciliteiten op de SEH nodig zijn, de normen alsnog op te stellen. De normen kunnen vervolgens opgenomen worden in het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.

Daarnaast spraken partijen tijdens het opstellen van het kwaliteitskader uit dat onderzoek naar de evaluatie van de spoedzorgketen, en de resultaten daarvan, gewenst is:

- De manier waarop ketenpartijen kunnen evalueren of de spoedzorgketen waarde heeft toegevoegd voor de patiënt en de indicator die daarvoor gebruikt kan worden.
- Op ROAZ-niveau geven de klachteninformatie van patiënten, (keten)incidenten, de indicatoren gericht op de spoedzorgketen en de overige feedbackonderdelen inzicht in welke verbeterpunten gewenst zijn. Het is aan te bevelen om rond deze verbeterpunten ketenbreed (regionaal) onderzoek te doen naar hoe partijen verbeteringen kunnen realiseren. Inzichten die ook relevant zijn voor andere ROAZ-regio's kunnen vervolgens via het LNAZ gedeeld worden met de andere regio's en opgenomen worden in de nieuwe versie van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen.

- Het toepassen van het kwaliteitskader in de ROAZ-regio's geeft inzicht in op welke gebieden behoefte is aan evaluatie en welke indicatoren daarom gewenst zijn. Deze inzichten kunnen via het LNAZ op landelijk niveau kenbaar gemaakt worden.

II Literatuurverwijzingen

ActiZ, GGZ NL, FMS, FNT, KNMG, KNMP, LEVV, LHV, NFU, NHG, NICTIZ, NMT, NVZ, NVZA, Patiëntenfederatie, VGN, V&VN, Verenso, ZN (2008). Richtlijn Overdracht van medicatiegegevens in de keten. Initiatiefnemers en aanjagers: IGZ en VWS. April 2008.

Acute Zorg Euregio (2017) ROAZ – Het Regionaal Overleg Acute Zorg (ROAZ); netwerk in de acute zorg. Beschikbaar via: <http://www.acutezorgeuregio.nl/nl/roaz>.

Argumentenfabriek (2013) Informatiekaart Autoriteit Consument & Markt (ACM) beoordelen fuseren of samenwerken in ziekenhuiszorg. In opdracht van de ACM.

AZN (2009) Richtlijn ambulancezorg op het water. Vastgesteld door het Algemeen Bestuur Vereniging Ambulancezorg Nederland op 26 augustus 2009.

AZN (2011) Plan van Eisen MKA-triagesysteem. Januari 2011.

AZN (2013) Nota Verantwoorde Ambulancezorg. Versie 4.0. Vastgesteld door AZN, de NVMMA en V&VN Ambulancezorg in februari 2013.

AZN, LNAZ (2013) MMT inzet- en cancelcriteria. Een praktisch handvat voor het inzetten van MMT's en verdeling van verantwoordelijkheden tussen MKA, ambulance en MMT. Juni 2013.

AZN (2015) Ambulances in-zicht 2015. Sectorrapport

AZN, NVMMA, V&VN Ambulancezorg (2016) Landelijk Protocol Ambulancezorg. Versie 8.1. Juni 2016.

AZN, NVMMA, V&VN Ambulancezorg (2016) Fundament voor Bekwaamheidsbeleid Verpleegkundig Centralist Meldkamer. Oktober 2016.

AZN (2017) Overzicht RAV's en meldkamers ambulancezorg in Nederland. Beschikbaar via: <https://www.ambulancezorg.nl/nederlands/pagina/5994/regionale-ambulancevoorzieningen-meldkamers-nederland.html>.

AZN (2017) Ambulancezorg in 2025: Zorgcoördinatie en mobiele zorg. Visiedocument Ambulancezorg Nederland. Juli 2017.

Besluit functionele zelfstandigheid. Besluit van 29 oktober 1997. Geldend vanaf 27 maart 2015. Beschikbaar via: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0008985/2015-03-27#Artikel1>.

Broek F. van den, Grunsven P. van, Giesen P., Smits M. (2014) Afstemming huisarts en ambulance dringend nodig – Minder vervoer en meer behandeling ter plekke zijn mogelijk. Medisch Contact. December 2014.

Commissie Breedveld (2009) Spoedeisende hulp: Vanuit een stevige basis. Rapportage werkgroep Kwaliteitsindeling SEH. Oktober 2009.

Consumentenbond (2016) Telefonische wachttijden huisartsenposten. Consumentengids September 2016.

DICA (2017) Factsheet Indicatoren Cerebrovasculair Accident Benchmark (CVAB). Datum laatste wijziging: 27-06-2017. Beschikbaar via: <https://www.dica.nl/media/1028/CVAB%20Indicatoren-set%20verslagjaar%202018.pdf>.

DICA (2017) Factsheet Indicatoren Dutch Hip Fracture Audit (DHFA). Datum laatste wijziging: 26-06-2017. Beschikbaar via: <https://dica.nl/media/1044/DHFA%20Indicatorenset%20verslagjaar%202018.pdf>.

DICA (2017) Factsheet Indicatoren aneurysma aorta abdominalis (DSAA). Datum laatste wijziging: 27-06-2017. Beschikbaar via: <https://dica.nl/media/1036/DSAA%20Indicatorenset%20verslagjaar%202018.pdf>.

Eerste Kamer der Staten-Generaal (2016) Eerste Kamer stemt in met elektronische uitwisseling medische gegevens. 4 oktober 2016. Beschikbaar via: https://www.eerstekamer.nl/nieuws/20161004/eerste_kamer_stemt_in_met.

Gaakeer M.I., Brand C.L. van den, Veugelers R., Patka P. (2015) Inventarisatie van SEH-bezoeken en zelfverwijzers. Nederlands Tijdschrift voor de Geneeskunde (NvTG). Mei 2015.

Gaakeer M.I., Brand C.L. van den, Gips E., Lieshout J.M. van, Huijsman R., Veugelers R., Patka P. (2016) Landelijke ontwikkelingen in de Nederlandse SEH's. Aantallen en herkomst van patiënten in de periode 2012 – 2015. Nederlands Tijdschrift voor de Geneeskunde (NvTG). December 2016.

Gezondheidsraad (2012) De basis moet goed! Kwaliteit bij een Basis Spoedeisende Hulp binnen een regionaal netwerk. Den Haag: Gezondheidsraad. Februari 2012.

IGZ, Patiëntenfederatie (2008) Telefonische bereikbaarheid van huisartsen moet sterk verbeteren. Den Haag. September 2008.

IGZ (2012) Huisarts voldoet aan veldnormen telefonische bereikbaarheid. Januari 2012.

IGZ (2013) Toetsingskader Overdracht ZH – VVT.

IGZ (2015) Continuïteit van zorg voor kwetsbare ouderen vanuit het ziekenhuis naar verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg en huisartsen niet gewaarborgd. Utrecht. Juni 2015.

InEen (2017) Handleiding kernset triage - voor monitoren kwaliteit telefonische triage op huisartsenposten. Januari 2017.

InEen (2013) Raamwerk Kwaliteitsbeleid InEen. November 2013.

InEen (2016) Benchmarkbulletin huisartsenposten 2015. Augustus 2016.

InEen, AZN (2016) Samenwerkingskader HAP + RAV. Utrecht. Mei 2016.

InEen (2017) Regeling diplomering triagist.

Informatieberaad (2017) Samen werken aan een duurzaam informatiestelsel voor de zorg. Beschikbaar via: <https://www.informatieberaadzorg.nl>.

IOM (2001) Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press.

KNMG (2010) KNMG Standpunt Ouderenzorg. Maart 2010.

KNMG (2010) KNMG Handreiking verantwoordelijkheidsverdeling. Januari 2010.

LHV (2013) Update van de richtlijnen voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de voorziening huisartsenzorg. December 2013.

LHV (2016) Richtlijnen bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenvoorziening. Beschikbaar via: <https://www.lhv.nl/service/richtlijnen-bereikbaarheid-en-beschikbaarheid-huisartsenvoorziening>. Geraadpleegd op 2 januari 2017.

LHV, NHG, Concilium voor de Huisartsopleiding, Huisartsopleiding Nederland (2016) Competentieprofiel van de huisarts. September 2016.

LHV, Verenso (2017) Handreiking Samenwerking huisarts en specialist ouderengeneeskunde.

LNAZ (2015) Handboek Acute Zorg. Mei 2015.

Minister van VWS (2005) Regionaal Overleg Acute Zorgketen. November 2015.

Minister Schippers (2012) Besluit Beschikbaarheidsbijdrage Wet Marktordening Gezondheidszorg (WMG). September 2012.

Ministerie van VWS (2016) Zorg- en verblijfsvormen kwetsbare ouderen. December 2016.

Minister van VWS (2017) Kamerbrief Voortgang aanpak drukte in de acute zorg. Juni 2017.

Nederlandse Brandwonden Stichting, Nederlandse Vereniging voor Brandwondenzorg, Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland (2014) Eerste opvang van brandwondpatiënten in de acute fase (1ste 24 uur) van verbranding en verwijzing naar een brandwondencentrum. Met medewerking van Ambulancezorg Nederland en mandatering van diverse verenigingen en instanties.

Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGz (2017) Generieke module Ziekenhuispsychiatrie. Mei 2017.

NFU (2013) Registratie aan de bron: Visie op documentatie en gebruik van zorggegevens 2013-2020.

NHG (2008) Richtlijn Informatie-uitwisseling tussen huisarts en specialist bij verwijzingen (HASP). Revisie van de richtlijn vindt plaats in 2016/2017.

NHG (2013) NHG-Standpunt Huisarts en Spoedzorg. Juni 2013.

NHG/Nictiz (2014) Richtlijn gegevensuitwisseling acute zorg (huisarts – huisartsenpost – ambulancedienst – afdeling spoedeisende hulp). Leden werkgroep: AZN, InEen, NedHIS, NHG, Nictiz, NVSHA, NVZ. Utrecht

NHG (2015) Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk – NHG-Praktijkaccreditering versie 2.1. Utrecht NHG.

NictiZ (2012) Programma eSpoed.

NictiZ (2017) Informatiestandaard acute zorg. Beschikbaar via: <https://www.nictiz.nl/standaardisatie/informatiestandaarden/acute-zorg/acute-zorg-informatiestandaarden>.

NictiZ en NVZ (2017) Acuut Zorgportaal. Beschikbaar via <http://sharing.nictiz.nl/acuutzorg-portaal/>.

Nivel (2016) Zorgregistraties Eerste Lijn. Zorg op de huisartsenpost - urgentie van gezondheidsproblemen. Beschikbaar via: <http://www.nivel.nl/nl/nzr/zorgverlener/huisartsenpost/aanmelding>. Geraadpleegd op 24 januari 2017.

Nivel (2015) Nivel huisartsenregistraties. Beschikbaar via: <https://www.nivel.nl/nl/databank>. Geraadpleegd op 28 maart 2017.

NPCF, Astmafonds, Diabetesvereniging Nederland, De Hart- en Vaatgroep, Nederlandse Vereniging van Kankerpatiëntenorganisaties, Reuma patiëntenbond,

VSN, Zorgbelang Nederland (2011) Kwaliteit in Zicht. Minimale voorwaarden voor goede ketenzorg vanuit patiëntenperspectief.

NVK (2014) Definitieve lijst kwaliteitscriteria algemene kindergeneeskunde. Aangenomen door de ALV op 6 november 2014.

NVR, NVvR (2015) Kwaliteitsnormen Acute Beroertezorg. Ingegaan per 1 januari 2016.

NVR, NVvR (2016) Criteria voor een IAT-centrum. Ingegaan per 1 januari 2017.

NVSHV, LEVV, HAN (2008) Richtlijn Triage op de spoedeisende hulp – Eerste herziening. September 2008.

NVT (2013) Levelcriteria Traumatologie. April 2013. Beschikbaar via: <http://www.trauma.nl/levelcriteria-nvt>.

NVT, NVVC (2014) Rapport Consensus Werkgroep LVAD. Augustus 2014.

NVVC (2017) Leidraad EHH, CCU en ICCU. Opgesteld door de Werkgroep CCU. 24 januari 2017.

NVvN (2013) Kwaliteitsnormen Nederlandse Vereniging voor Neurochirurgie.

NVZ Zicht op zorg (2013) Acute zorg: Visiedocument van de NVZ. September 2013.

NVZ (2017) VIPP-programma. Beschikbaar via <https://www.vipp-programma.nl/>.

NZa (2014) Beleidsregel TH/BR-018 - Toezichtkader zorgplicht zorgverzekeraars Zvw. Utrecht: NZa. December 2014.

NZa (2016) Quickscan Acute zorg voor kwetsbare ouderen. 19 december 2016.

NZa (2017) Monitor samenwerking spoedeisende hulp (SEH) en huisartsenposten (HAP). Onderzoek naar de substitutie van lichte spoedzorg. September 2017.

NZa (2017) Marktscan acute zorg. September 2017.

OLVG Pasgeborene, opvang op de SEH – versie 2. Beschikbaar via: https://www.olvg.nl/sites/default/files/pasgeborene_opvang_op_de_seh_transmuraal.pdf.

Patiëntenfederatie (2016) Spoedzorg. Beschikbaar via: <https://www.patiëntenfederatie.nl/themas/spoedzorg/volgens-ons>. Geraadpleegd op 2 januari 2017.

Patiëntenfederatie, FMS, IQ healthcare. Patiëntveiligheidskaart 'Help mee aan een veilig ontslag uit het ziekenhuis'. Beschikbaar via: https://richtlijnendatabase.nl/gerelateerde_documenten/f/4264/Patiëntveiligheidskaart%20ontslag.pdf.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (Huidig: Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving) (2003) Advies 'Acute Zorg'. Advies aan de Minister van VWS. Zoetermeer.

Regio's Noord-Holland en Flevoland Melding vitaal bedreigde neonat. Beschikbaar via: https://www.spoedzorgnet.nl/sites/default/files/documents/richtlijn_vitaal_bedreigde_neonaat_v1.0.pdf.

SCP (2011) Kwetsbare ouderen in de praktijk. April 2011.

SiRM (2017). Model 'Gepast vervoer personen met verward gedrag' – concept. Onder embargo.

Spoelman W.A., Bonten T.N., Waal M.W.M., Drenthen T. Smeele I.J.M., Nielen M.M.J., Chavannes N.H. (2016) Effect of an evidencebased website on healthcare usage: an interrupted time-series study. BMJ Open 2016;6:e013166.

Staatssecretaris Van Rijn (2017) Antwoord op de vragen van het lid Bruins Slot (CDA) over acute zorg op de Zuid-Hollandse eilanden. April 2017.

Thijssen W.A.M.H. (2016) De spoedposten en de SEH, werkt het samen? Huisarts & Wetenschap. Februari 2016.

Thijssen W.A.M.H., Mierlo E. van, Willekens M., Rebel J., Sandel M.H., Giesen P. et al. (2015). Complaints and Diagnoses of Emergency Department Patients in the Netherlands: A Comparative Study of Integrated Primary and Emergency Care. PLoS ONE 10(7): e0129739.

Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz). Geldend van 1 januari 2013 t/m 30 december 2017.

Twynstra Gudde (2016) De betekenis van acute zorg. Onderzoek in opdracht van de NVZ. Augustus 2013.

Unieke KBO, PCOB, NVOG, NOOM, MediQuest (2017) Kwaliteitsaspecten en normering keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis 2017.

V&VN (2012) E-Overdracht. Beschikbaar via: <http://www.venvn.nl/Themas/E-Zorg/-E-overdracht>.

VHN (2010) Handboek samenwerking HAP en SEH-arts. Juni 2010.

Vektis (2015) Feiten en cijfers over de huisartsenzorg. Informatie gebaseerd op zorgjaar 2013. Beschikbaar via: <https://www.zorgprismapubliek.nl/producten/huisartsenzorg/huisartsenzorg/>.

Vilans. Handreiking patiëntenparticipatie: Verbeter de zorg vanuit het perspectief van uw patiënt. Beschikbaar via: <http://www.vilans.nl/docs/producten/handreikingpatiëntenparticipatie.pdf>

VMS Veiligheidsprogramma (2008) Medicatieverificatie bij opname en ontslag. Beschikbaar via: http://www.vmszorg.nl/library/5537/web_2008.0101_praktijkgids_medverificatie.pdf.

VMS Veiligheidsprogramma (2009) Communicatie tussen hulpverleners volgens het SBAR-proces. Februari 2009.

VUMC (2015). Traumahelikopter. Beschikbaar via: <https://www.vumc.nl/afdelingen/vumc-in-de-lift/posters-vumc-in-de-lift/2015/cat/traumahelikopter/>.

VZVZ (2017) Toestemming patiënt. Website Vereniging Zorgaanbieders Voor Zorgcommunicatie. Beschikbaar via: <https://www.vzvz.nl/page/Zorgverlener/Gebruik/Toestemming-patiënt>.

Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Geldend vanaf 7 oktober 2015.

Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Burgerlijk Wetboek, Boek 7, Titel 7, afdeling 5. Geldend vanaf 1 april 1995.

Wet toelating zorginstellingen (WTZi). Geldend vanaf 1 augustus 2006.

Zorginstituut Nederland (2015) Spoed moet goed: Indicatoren en normen voor zes spoedzorgindicaties. December 2015.

Zorgverzekeringswet (Zvw). Geldend vanaf 16 juni 2005.

Zorgvisie (2016). Huisartsenposten werken aan bereikbaarheid. 23 augustus 2016. Beschikbaar via: <https://www.zorgvisie.nl/kwaliteit/nieuws/2016/8/huisartsenposten-werken-aan-bereikbaarheid/>.

Bijlagen

Bijlage 1. Definities en afkortingen

Definities

In het Kwaliteitskader Spoedzorgketen hanteren we de volgende definities:

- **Acute zorg:** Een situatie waarin aan iemand zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen enkele minuten tot enkele uren, zorg verleend moet worden om overlijden of onomkeerbare gezondheidsschade als gevolg van een acute levensbedreigende aandoening of een ongeval te voorkomen (RVZ, 2003).
- **Acute zorgvraag:** Een patiënt/slachtoffer of omstander vraagt om onmiddellijke hulp in verband met een ervaren of geobserveerde mogelijk ernstige of een op korte termijn levensbedreigende situatie als gevolg van een gezondheidsprobleem of letsel dat plotseling is ontstaan of verergert (RVZ, 2003).
- **Ambulancezorgprofessional:** Ambulanceverpleegkundige of verpleegkundig specialist
- **Hertriage:** Het opnieuw uitvoeren van systematische triage indien óf de gezondheidstoestand van de patiënt verandert óf de maximaal toegestane wachttijd (conform triagesysteem of op basis van lokaal geldende afspraken) is overschreden.
- **Interklinische overplaatsing:** Vervoer van een patiënt van de ene naar de andere instelling voor gezondheidszorg, waarbij de instellingen niet onder dezelfde koepelnaam vallen.
- **Kwetsbaar:** Kwetsbaarheid bij ouderen is een proces van het opeenstapelen van lichamelijke, psychische en/of sociale tekorten in het functioneren, dat de kans vergroot op negatieve gezondheidsuitkomsten (functiebeperkingen, opname, vroegtijdig overlijden) (SCP, 2011).
- **Spoedeisende hulp (SEH):** Zorg, bestaande uit de herkenning, stabilisatie en reanimatie van alle acute medische patiënten. Het gaat om het behandelen van spoedeisende aandoeningen en het verwijzen naar meer gespecialiseerde behandelaars (Minister van VWS, 2012).
- **Spoedzorg:** Zorg als antwoord op een zorgvraag die vanuit de beleving van de patiënt acuut is (NHG, 2013). Spoedzorg is hiermee breder dan 'acute zorg'.
- **Spoedzorgvraag:** Zie de definitie van 'Acute zorgvraag'.
- **Triage:** Het maken van een inschatting van de benodigde urgentie en inzet van hulpverlening (NHG, 2015). Triage kan telefonisch of fysiek (face-to-face) plaatsvinden. Zie de inleiding van hoofdstuk 4 voor een schematische weergave van de mogelijke triagemomenten.
- **Tripartiet:** Als normen tripartiet zijn vastgesteld, zijn deze vastgesteld door patiënten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars.
- **Warme overdracht:** De overdragende zorgverlener draagt de patiënt één op één over aan de opvolgende zorgverlener en blijft bij de patiënt tot de opvolgende zorgverlener gearriveerd is.
- **Zelfverwijzer:** Een patiënt die zich zonder verwijzing van de huisarts, HAP, ambulancezorgprofessional of ziekenhuiszorgverlener bij de SEH meldt.

Afkortingen

We hanteren verschillende afkortingen in het kwaliteitskader:

- ACM: Autoriteit Consument en Markt
- AMI: Acuut Myocard Infarct
- ANW-uren: Avond-, nacht- en weekenduren
- AOI: Adverse Outcome Indicator
- AZN: Ambulancezorg Nederland
- BSA: Basisset Ambulancezorg
- CCU: Cardiac Care Unit
- CT: Computer Tomogram
- CVA: Cerebro Vasculair Accident
- CVAB: Cerebro Vasculair Accident Benchmark
- CVZ: College Voor Zorgverzekeringen
- DBC: Diagnose Behandel Combinatie
- DHFA: Dutch Hip Fracture Audit
- DICA: Dutch Institute for Clinical Auditing
- DSAA: Dutch Surgical Aneurysm Audit
- EHH: Eerste Hart Hulp
- ENPC: Een opleiding waarbij het zieke kind (trauma en non-trauma) centraal staat
- EVAR: Endovasculair Aneurysma Repair
- FMS: Federatie Medisch Specialisten
- FNT: Federatie van Nederlandse Trombosediensten
- GGD: Gemeentelijke Gezondheidsdienst
- HAP: Huisartsenpost
- HDS: Huisartsendienstenstructuur
- IAT: Intra-arteriële behandeling
- ICCU: Intensive Cardiac Care Unit
- IGJ: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
- IOM: Institute of Medicine
- ISS: Injury Severity Score. Bij een ISS van > 15 spreekt men van multitrauma.
- KNMG: Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst
- KNMP: Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie
- LEVV: Landelijk Expertisecentrum Verpleging & Verzorging
- LHV: Landelijke Huisartsen Vereniging
- LNAZ: Landelijk Netwerk Acute Zorg
- LSP: Landelijk Schakelpunt
- MDO: Multidisciplinair Overleg
- MKA: Meldkamer Ambulancezorg
- MINDD: Moet Ik Naar De Dokter
- MMT: Mobiel Medisch Team (zie ook definitie)
- MPU: Medisch Psychiatrische Unit
- NFU: Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra
- NHG: Nederlands Huisartsen Genootschap
- NMT: Nederlandse Maatschappij tot Bevordering der Tandheelkunde
- NOV: Nederlandse Orthopedische Vereniging

- NTS: Nederlandse Triagesysteem
- NVK: Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde
- NVKG: Nederlandse Vereniging voor Klinische Geriatrie
- NVMMA: Nederlandse Vereniging Medisch Managers Ambulancezorg
- NVN: Nederlandse Vereniging voor Neurologie
- NVSHA: Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Artsen
- NVSHV: Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Verpleegkundigen
- NVT: Nederlandse Vereniging voor Traumatologie
- NVT: Nederlandse Vereniging voor Thoraxchirurgie
- NVVC: Nederlandse Vereniging Voor Cardiologie
- NVvN: Nederlandse Vereniging voor Neurochirurgie
- NVvR: Nederlandse Vereniging voor Radiologie
- NVZ: Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen
- NVZA: Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers
- NZa: Nederlandse Zorgautoriteit
- OK: Operatiekamer
- PCI: Percutane Coronaire Interventie
- PDCA: Plan Do Check Act
- PICU: Pediatrische Intensive Care Unit
- RAAA: Geruptureerd acuut abdominaal aneurysma
- RAV: Regionale Ambulance Voorziening
- ROAZ: Regionaal Overleg Acute Zorgketen
- SBAR: Situation, Background, Assessment, Recommendation
- SEH: Spoedeisende Hulpafdeling van een ziekenhuis (zie ook definitie)
- SiRM: Strategies in Regulated Markets
- STZ: Samenwerkende Topklinische opleidingsZiekenhuizen
- Twaz: Tijdelijke Wet Ambulancezorg
- VGN: Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
- VHN: Vereniging Huisartsenposten Nederland (huidig: InEen)
- V&VN: Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland
- VVT: Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
- VZVZ: Vereniging Zorgaanbieders Voor Zorgcommunicatie
- WKKGZ: Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg
- Wlz: Wet langdurige zorg
- WMG: Wet Marktordening Gezondheidszorg
- WTZi: Wet Toelating Zorginstellingen
- Zkh: Ziekenhuis
- ZN: Zorgverzekeraars Nederland
- Zvw: Zorgverzekeringswet

Bijlage 2. Betrokken organisaties en totstandkoming

In deze bijlage beschrijven we de betrokken organisaties en projectorganisatie bij de totstandkoming van het kwaliteitskader (bijlage 2.1), de aanleiding voor het opstellen van het kwaliteitskader (bijlage 2.2) en geven we een korte verantwoording (bijlage 2.3).

2.1 Betrokken organisaties en projectorganisatie

Bij het opstellen van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen zijn de volgende landelijke organisaties betrokken:

- Ambulancezorg Nederland (AZN)
- Federatie Medisch Specialististen (FMS)
- InEen
- Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ)
- Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU)
- Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG)
- Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Artsen (NVSHA)
- Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)
- Patiëntenfederatie Nederland
- Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN)
- Zorgverzekeraars Nederland (ZN).

De organisaties zijn betrokken door deelname aan een stuurgroep en expertgroep. De LHV heeft ervoor gekozen om niet deel te nemen in de stuurgroep en expertgroep. De huisartsen zijn vertegenwoordigd door InEen en het NHG.

Stuurgroep

De stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de elf betrokken organisaties en vervult de volgende rol tijdens het project:

- Bewaken van de voortgang van het project en verantwoordelijk voor tijdige oplevering van het kwaliteitskader.
- Signaleren gevoeligheden in proces en inhoud.
- Verzamelen opmerkingen in de achterban op conceptversies van het kwaliteitskader en gebundelde aanlevering bij SiRM.
- Besluiten nemen.

Expertgroep

In de expertgroep nemen zowel zorgaanbieders (waaronder artsen) als patiëntvertegenwoordigers en zorgverzekeraars deel. De leden van de expertgroep zijn voorgedragen door de betrokken organisaties en nemen op persoonlijke titel deel. De expertgroep toetst het concept kwaliteitskader op de inhoud en geeft een inschatting van het draagvlak voor de beschrijvingen onder de betrokken professionals.

Deelnemers aan stuurgroep en expertgroep

Onderstaand overzicht toont de deelnemers aan de stuurgroep en expertgroep per betrokken organisatie.

Organisatie	Lid stuurgroep	Lid expertgroep	Deelgenomen aan bijeenkomst met medisch experts
Ambulancezorg Nederland (AZN)	Piet Huizinga	Margreet Hoogeveen	Gerard Innemee
Federatie Medisch Specialisten (FMS)	Dennis den Hartog	Bas Huisman	- Ludo Beenen (radioloog) - Nico Hoogerwerf (anesthesist) - Bas Huisman (internist) - Karin Kaasjager (internist) - Martin Schalij (cardioloog) - Paolo Valerio (kinderarts)
InEen	Anoeska Mosterdijk	Astrid Scholl	
Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ)	Frank de Groot	Katja Damen	Katja Damen
Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU)	Hans Fiolet	Klaus Wendt	Klaus Wendt
Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG)	Femke Hohmann/ Alja Sluiter	Markus Kruyswijk	Markus Kruyswijk
Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Artsen (NVSHA)	David Baden/ Ties Eikendal	Hester Ticheler	Jeroen Zewald
Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ)	Sylvia Shackleton- Dijkstra	Ellen van Eunen	Sylvia Shackleton- Dijkstra
Patiëntenfederatie Nederland	Jan Benedictus	Jan-Willem Mulder	
Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN)	Lennert Breedveld/ Meno Geraets	Lennert Breedveld	Lennert Breedveld
Zorgverzekeraars Nederland (ZN).	Denise van der Klauw/ Geertjan Mellema/ Maaïke Schapendonk	Bas Geerdes	Bas Geerdes

Marjolein de Booy van Zorginstituut Nederland woont de vergaderingen als toehoorder bij. Arold Reusken (LNAZ) is voorzitter van de stuurgroep en expertgroep.

2.2 Aanleiding Kwaliteitskader Spoedzorgketen

Naar aanleiding van het proces om te komen tot indicatoren voor zes spoedzorgindicaties is in bestuurlijk overleg met Zorginstituut Nederland in september 2014 door partijen de wens uitgesproken om een algemeen kwaliteitskader voor de spoedeisende zorg te ontwikkelen voor gebruik in

de regio om afspraken te maken over de organisatie van de spoedzorg. Partijen zijn vervolgens begin 2015, gefaciliteerd door Zorginstituut Nederland, gestart met het gezamenlijk in kaart brengen van de kwaliteit van de spoedzorgketen in Nederland. In diverse bijeenkomsten in 2015 en 2016 hebben partijen gezamenlijke uitgangspunten verkend en vastgesteld, belemmeringen voor een goede spoedzorgketen in kaart gebracht en besloten een gezamenlijk Kwaliteitskader Spoedzorgketen te ontwikkelen. In de bijeenkomsten gaf een groot aantal partijen aan dat de spoedzorg op basis van landelijke kwaliteitsafspraken op regionaal niveau georganiseerd moet worden.

Partijen hebben op basis van de bijeenkomsten besloten om als basis voor het kwaliteitskader gezamenlijk patiënt journeys te ontwikkelen. Voor elf ingangsklachten⁵³ is in de elf ROAZ-regio's onderzocht hoe het pad van de patiënt door de spoedzorgketen (patiënt journey) verloopt: Zorgverleners in de spoedzorg hebben samen met een verzekeraar en patiëntvertegenwoordiger in iedere ROAZ-regio gezamenlijk twee patiënt journeys doorlopen en per schakel/beslissingsmoment het volgende vastgesteld:

- Wat gebeurt er in de ideale situatie (proces)?
- Wat moet aanwezig zijn (structuur)?
- Wie is daarvoor verantwoordelijk (regie)?
- Welke snelheid is nodig om een optimale kwaliteit van zorg te leveren (uitkomst)?

2.3 Verantwoording Kwaliteitskader Spoedzorgketen

Het LNAZ heeft de bevindingen uit de 22 regionale patiënt journeys geclusterd en (op geabstraheerd niveau) aan Zorginstituut Nederland aangeboden. De informatie uit de regio's geeft inzicht in de gewenste organisatie van spoedzorgketen. De belangrijkste bevindingen uit de regio's zijn door middel van stellingen in december 2016 getoetst bij de achterban van de betrokken organisaties.

Strategisch adviesbureau SiRM – Strategies in Regulated Markets heeft daarnaast desk research gedaan naar de beschikbare normen, richtlijnen en indicatoren voor de spoedzorgketen. De resultaten van dit desk research vormden samen met de bevindingen uit de patiënt journeys de basis voor het eerste concept van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen. Na oplevering van het eerste concept in januari 2017 heeft Zorginstituut Nederland het initiatief voor het kwaliteitskader teruggelegd bij de betrokken organisaties en de regie overgedragen aan het LNAZ, die namens de betrokken organisatie als voortrekker fungeert bij de verdere opstelling en bestuurlijke vaststelling van het definitieve kwaliteitskader.

⁵³ Zie Bijlage 3 voor de ingangsklachten en de verdeling van deze ingangsklachten over de regio's.

Bijlage 3. Verdeling ingangsklachten over regio's

Nr.	Ingangsklacht	Regio 1	Regio 2
1	Benauwdheid	Acute Zorgregio Oost	Netwerk Acute Zorg Noordwest
2	Pijn op de borst	Netwerk Acute Zorg Euregio	Traumacentrum West
3	Verwardheid	Netwerk Acute Zorg Limburg	Trauma Zorgnetwerk Midden-Nederland
4	Collaps/flauwvallen	Netwerk Acute Zorg Euregio	Acute Zorgregio Oost
5	Motorische problematiek/uitvalsverschijnselen	Trauma Zorgnetwerk Midden- Nederland	Traumacentrum Zuid West Nederland
6	Val van oudere patiënt	Netwerk Acute Zorg Zwolle	Netwerk Acute Zorg Noordwest
7	Brandwonden	Acute Zorg Netwerk Noord Nederland	Traumacentrum Zuid West Nederland
8	Acute buikpijn	Netwerk Acute Zorg Zwolle	Netwerk Acute Zorg Limburg
9	Trauma capitis met afwijkend gedrag	TraumaNet AMC	Netwerk Acute Zorg Brabant
10	Hoge koorts	Acute Zorg Netwerk Noord Nederland	Netwerk Acute Zorg Brabant
11	Hoge koorts bij baby	TraumaNet AMC	Traumacentrum West

Bijlage 4. Aangedragen thema's in patiënt journeys en verwerking

Aangedragen thema's in patient journeys	Opgenomen in kwaliteitskader?	Zo ja, in welke paragraaf?
Waar mogelijk behandeling thuis (mits goede structuur en duidelijke afspraken).	Ja	Paragraaf 2.2, 7.1
Patiënten beter ondersteunen bij het maken van een inschatting van de urgentie en spoedzorgingang: App, website, training ter ondersteuning	Ja	Paragraaf 3.1
Patiënten beter ondersteunen bij het maken van een inschatting van de urgentie en spoedzorgingang: duidelijk voor patiënt welke ingang hij moet kiezen en wat het telefoonnummer is. Suggestie: één spoednummer.	Deels	Paragraaf 3.1, 3.2, 3.3 (voor suggestie één spoednummer bleek geen draagvlak)
Goede bereikbaarheid van spoedzorgingangen (tijdsnormen borgen), met name verbetering gewenst voor telefonische bereikbaarheid van huisarts en HAP: Extra mankracht bij telefonische triage HAP's.	Ja	Paragraaf 3.2
Verkorten wachttijd op HAP	Ja	Paragraaf 3.2
Minder zelfverwijzers op de SEH	Ja	Paragraaf 3.3
Integreren HAP/SEH in spoedpost, waaronder triage	Ja	Paragraaf 3.3
Mogelijkheid voor SEH om niet-urgente patiënten te weigeren en verwijzen	Ja	Paragraaf 3.3
Gezamenlijke spoedpost	Ja	Paragraaf 3.3
Bij geïntegreerde spoedpost HAP/SEH EH/HAP geïntegreerde triage. Mogelijk sneller als het gebeurt door specialist (SEH-arts).	Ja	Paragraaf 3.3, hoofdstuk 4
Toepassen van een geprotocolleerde triagesystematiek, met name verbetering gewenst voor huisartsenpraktijk: opleiden triage assistenten huisarts. Daarnaast voor SEH verbetering van bruikbaarheid en kwaliteit NTS gewenst en voor meldkamer strengere triage.	Ja	Hoofdstuk 4
Meer regionale samenwerking en afstemming over onder andere de inhoud van triagesystemen.	Ja	Hoofdstuk 4
Betere opleiding voor fysieke triage	Ja	Hoofdstuk 4
Verkleinen verschillen in triage tussen ziekenhuizen (wie doet wat en hoe?)	Ja	Hoofdstuk 4
Protocollen tussen de verschillende ketenpartners afstemmen (huisartsen, RAV's en SEH's)	Ja	Hoofdstuk 4
Pre-hospitale partners vaker specialist betrekken voor inschatting ernst en waar patiënt heen moet (en goede bereikbaarheid van deze specialist)	Ja	Paragraaf 5.1
Laagdrempelige communicatie van ambulancediensten met specialisten én huisarts	Ja	Paragraaf 5.1
Voor ambulancepersoneel duidelijker wat te doen met patiënt met sociale problematiek en/of zorgproblemen.	Deels	Paragraaf 5.1
Kennis en kunde van ambulancepersoneel t.a.v. pijnbestrijding vergroten & verbeteren prehospitale diagnostiek.	Deels	Paragraaf 5.1
Inzet van vroegdiagnostiek	Ja	Paragraaf 5.1
Samenwerkingsafspraken tussen huisartsen en HAP's en ambulancedienst	Ja	Paragraaf 5.1, 5.2
Actueel inzicht in het acute zorglandschap: welk ziekenhuis verleent welke zorg (profiel) en hoe staat het met de huidige capaciteit (drukke)?	Ja	Paragraaf 5.2
Altijd een vooraankondiging van de ambulance richting het ziekenhuis, indien nodig laagdrempelig contact met ziekenhuis/specialist	Ja	Paragraaf 5.2
Bekende patiënt naar eigen ziekenhuis brengen, anders i.i.g. na eerste opvang/behandeling snel terugplaatsen (als patiënt dit zelf ook wil).	Ja	Paragraaf 5.2
Inzet van multi-disciplinaire teams voor specifieke patiëntengroepen	Ja	Paragraaf 5.2
Ook 's nachts is een ervaren arts aanwezig bij de SEH die de diagnostiek doet en er is een 24/7 beschikbaarheid van achterwacht van specialisten.	Ja	Paragraaf 6.1
Tijdens dag- en ANW-uren meer dezelfde behandeling mogelijk en minder verschillen in de deskundigheid en aanwezigheid van artsen.	Ja	Paragraaf 6.1
Beschikbaarheid van diagnostische faciliteiten en kennis/kunde bij de huisarts, HAP en SEH, 24x7 & meer optimale diagnostiekmogelijkheden	Ja	Paragraaf 6.1, 6.2
Vrijdagmiddag en maandagmiddag zijn probleemtijden. Daar de capaciteit, mensen en middelen op aanpassen.	Deels	Paragraaf 6.1, 6.2
Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de juiste, benodigde mensen en middelen voor de behandeling.	Ja	Paragraaf 6.1, 6.2, 6.3

Aangedragen thema's in patient journeys	Opgenomen in kwaliteitskader?	Zo ja, in welke paragraaf?
Beschikbaarheid en bereikbaarheid van de juiste, benodigde middelen voor de diagnostiek en behandeling -- patiënt zo snel mogelijk op juiste plaats	Ja	Paragraaf 6.2
Voldoende beschikbaarheid AOA (acute opname afdeling), eerstelijnsbedden, observatieafdeling	Ja	Paragraaf 6.2
Gestandaardiseerde/geprotocolleerde diagnostiek en behandeling: Standaarden en protocollen specificeren voor specifieke patiëntengroepen	Ja	Paragraaf 6.3
Goede bereikbaarheid van apotheken, ook in ANW-uren	Ja	Paragraaf 7.1
Bij elk ziekenhuis met een SEH moet een medicatie-uitgiftepunt zijn, al dan niet zijnde een apotheek, zodat de medicatie-uitgifte dicht bij de voorschrijver wordt georganiseerd: medicatie meegeven kunnen worden tot de volgende werkdag.	Ja	Paragraaf 7.1
Goede afstemming van o.a. ambulance met de thuiszorg	Ja	Paragraaf 7.1
24/7 toegang tot de vervolgzorg (geen gebrek aan capaciteit of onduidelijke regelgeving): o.a. acute opname in verpleeghuis (noodbedden), regionale afspraken met verpleeghuizen en zorghotels, voldoende beschikbaarheid (acute) thuishulp (waaronder voldoende wijkverpleegkundigen), voldoende beschikbaarheid revalidatiezorg.	Ja	Paragraaf 7.1, 7.2, 7.3
Afspraken over uitplaatsing na behandeling in traumacentrum maken.	Ja	Paragraaf 7.2
Inzicht van ketenpartners in actuele patiëntgegevens ten behoeve van goede inschatting bij melding en goede informatieoverdracht	Ja	Paragraaf 8.1
Inzicht in actuele patiëntgegevens ten behoeve van triage	Ja	Paragraaf 8.1
Voor de ambulancezorg de relevantie informatie ontsluiten over de patiënt, bijv. toegang tot EPD (o.a. reanimatiebeleid, behandelbeperkingen)	Ja	Paragraaf 8.1
Laagdrempelig informatie uitwisselen tussen ketenpartners	Ja	Paragraaf 8.1
Weten wie de contactpersoon van de patiënt is.	Ja	Paragraaf 8.1
De (medicatie-) overdracht naar de vervolgzorg moet sneller en ook de kwaliteit van de informatie moet beter: volledigheid!	Ja	Paragraaf 8.1
Directe terugkoppeling van de specialist na een operatie of andere interventie aan de huisarts.	Ja	Paragraaf 8.1
Bij verwijzing door de HAP een rechtstreekse terugkoppeling van SEH of specialist aan de HAP.	Ja	Paragraaf 8.1
Informatiestromen, zoals traumascoringen, vanuit de acute keten zijn relevant voor de behandeling van cognitieve stoornissen op termijn en dienen daarom beschikbaar te worden gemaakt in het vervolg van de keten.	Ja	Paragraaf 8.1
Inzage in medicatiegegevens apotheek t.b.v. triage (huidig bij eigen huisarts niet altijd up to date)	Ja	Paragraaf 8.1
Pre hospitaal beschikken over (episodes) medisch dossier van de patiënt.	Ja	Paragraaf 8.1
Ketenbreed een minimale set aan patiëntgegevens (medicatie, behandel- en diagnostiekbeperking/wensen en voorgeschiedenis) kunnen inzien & wensen bespreken met patiënt -- patiënt bewuster maken van delen patiëntgegevens.	Ja	Paragraaf 8.1, 8.2
Complete medicatieoverdracht	Ja	Paragraaf 8.1, 8.4
Inzicht in behandelbeperkingen en -wensen van de patiënt (overdracht van huisarts naar RAV en ziekenhuis)	Ja	Paragraaf 8.2
Maak reanimatiebeleid bespreekbaar.	Ja	Paragraaf 8.2
Monitoring van nazorgtraject: Wie vervolgt de kwaliteit van leven van de patiënt na een ziekenhuisopname? Huisarts zou gesprek aan moeten gaan met de patiënt – behandelingsbeperking en reanimatie beperking opnieuw aan de orde stellen.	Deels	Paragraaf 8.2

Aangedragen thema's in patient journeys	Opgenomen in kwaliteitskader?	Zo ja, in welke paragraaf?
Heldere instructies van zorgverleners in de spoedzorg aan de patiënt na ontslag of bij een zelfzorgadvies	Ja	Paragraaf 8.3
Patiënten na triage beter inlichten over het vervolgtraject (bijv. over triagekleur en verwachte wachttijd).	Ja	Paragraaf 8.3
1 aanspreekpunt patiënt/naasten bij wachten na triage.	Ja	Paragraaf 8.3
Bij geen actie n.a.v. triage duidelijke afspraken maken met de patiënt over wat te doen bij verergering situatie.	Ja	Paragraaf 8.3
De afweging om wel of niet te vervoeren goed communiceren naar de patiënt en zijn naaste	Ja	Paragraaf 8.3
Patiënt en familie informeren over vervolgproces, redenen voor keuzes en consequenties van deze keuzes, behandelingsmogelijkheden en -gevolgen: communicatie & verwachtingsmanagement.	Ja	Paragraaf 8.3
Eenduidigheid over de regie, ook bij de inzet van multidisciplinaire teams en complexe patiënten. (bijv. ervaren SEH-arts inzetten hiervoor)	Deels	Paragraaf 8.3
Een ontslaggesprek met de patiënt waarin ook het medicatiegebruik aan de orde komt: Hierbij aandacht voor laaggeletterdheid. Gebruik leken taal. Check of hij/zij de informatie begrijpt. Eenduidige informatie voor de patiënt. Ook aandacht voor mantelzorg: wat is wel/niet mogelijk voor mantelzorgers.	Ja	Paragraaf 8.3
Advies richting patiënt indien Eerste Hulp Geen Vervoer rit.	Ja	Paragraaf 8.3
Communicatie naar en informatie voor patiënt en naasten bij overgang naar volgende schakel in de keten.	Ja	Paragraaf 8.3
Eén duidelijk aanspreekpunt voor de patiënt gedurende verblijf op spoed/ziekenhuis: regie duidelijk bij veel zorgverleners.	Ja	Paragraaf 8.3
De patiënt door de keten heen begeleiden door middel van communicatie, informatievoorziening en verwachtingsmanagement. (o.a. ook wie welke zorgverlener is en welke zorg verleent).	Ja	Paragraaf 8.3
Systematische en volledige overdracht: Altijd vaste overdrachtssystematiek (SBAR). Suggestie: gebruik maken van digitale overdracht (ook binnen spoedpost HAP/SEH)	Ja	Paragraaf 8.4
Verduidelijken verantwoordelijkheden: verantwoordelijkheden wanneer patiënt zich in wachtkamer bevindt, verantwoordelijkheden MKA/RAV-HA(P) over snelheid en overdracht	Deels	Paragraaf 8.4
Systematische en volledige overdracht (SBAR) naar alle relevante partijen (dus ook huisarts en bij overplaatsing tussen ziekenhuizen)	Ja	Paragraaf 8.4
Huisarts en ambulance leveren samen goede zorg en vullen elkaar aan. De huisarts wacht in principe bij de patiënt tot de ambulance arriveert.	Ja	Paragraaf 8.4
Een gestandaardiseerde manier van overdracht (digitaal) die altijd beschikbaar is (o.a. van huisarts naar ambulance naar SEH)	Ja	Paragraaf 8.4
Het is van belang dat de huisarts altijd geïnformeerd wordt als de ambulance zorg heeft verleend.	Ja	Paragraaf 8.4
Zeker bij complexe/oudere patiënten is het gewenst dat bij ontslag de 2e lijn telefonisch contact opneemt met de huisarts.	Ja	Paragraaf 8.4
Duidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor de patiënt na ontslag: Regievoering weer actief bij (verpleeg)huisarts brengen (en dat dat ook duidelijk is voor de patiënt).	Ja	Paragraaf 8.4
Terugkoppeling over afloop naar eerdere partners keten.	Deels	Paragraaf 9.1
Samenwerking in de keten kan beter inclusief wijkzorg/sociale wijkteams/thuiszorg.	Ja	Paragraaf 9.1
Zorgverleners hebben terugkoppeling nodig over het verloop en uitkomsten van de zorg per patiënt, om zo hun eigen aandeel in de acute zorgketen te kunnen evalueren.	Ja	Paragraaf 9.1, 9.2, 9.3
Gezamenlijke regionale overleggen om ketencasuïstiek te bespreken (evalueren) en samenwerkingsafspraken te maken is een essentieel onderdeel van ketenzorg.	Ja	Paragraaf 9.1, 9.3

Aangedragen thema's in patient journeys	Opgenomen in kwaliteitskader?	Zo ja, in welke paragraaf?
Indicator ketenafspraken en besprekingen (lokaal). Daarin wel benoemen waarover. Bijv. in protocol en in afspraken over informatieoverdracht. En wat gaat goed en slecht.	Ja	Paragraaf 9.2
Verkorten wachttijd na triage HA/HAP/SEH, omdat situatie anders kan verergeren (m.n. HAP)	Ja	Paragraaf 9.2
Borgen overdracht overdragende partij (indicator?)	Ja	Paragraaf 9.2
Snelle doorlooptijd: snel starten met diagnostiek en snelle start van de juiste behandeling	Deels	Paragraaf 9.2
Inzicht nodig in het functioneren van de acute zorgketen als geheel	Ja	Paragraaf 9.2
Het regionaal op patiëntniveau kunnen analyseren van de totale doorlooptijden van patiënten (van melding tot de juiste zorg) maakt het mogelijk om knel- en verbeterpunten te identificeren, waardoor een continue verbetercyclus ontstaat. Gezamenlijke evaluatie hiervan leidt tot nieuwe afspraken en focus.	Deels	Paragraaf 9.2, 9.3
Meer onderzoek naar het optimale model voor spoedposten.	Ja	Paragraaf 10.2
Meer duidelijkheid over het optimale samenwerkingsmodel tussen HAP en SEH bij geïntegreerde spoedposten en de beste toepassing van triagesysteem bij deze spoedposten.	Ja	Paragraaf 10.2
Verduidelijken afspraken tussen SEH en GGZ (voldoende somatische diagnostiek voor GGZ patiënt)	Ja	Paragraaf 12.5
Aparte plekken op SEH voor specifieke patiëntengroepen	Deels	Paragraaf 12.5
Makkelijker afspraken kunnen maken met huisartsen in de regio: Het zijn er zeer veel en solistisch georganiseerd.	Nee	Project Ondersteuning en Infrastructuur Eerste Lijn (LHV, InEen, ZN)
Relatie met thuiszorg/wijkteam: Beter inzetten voor signalering acute problemen & meer inzetten thuiszorg om onnodige meldingen te voorkomen & rollen spoedzorg voor thuiszorg/V&VN helderder maken	Nee	VVT niet betrokken bij opstellen kwaliteitskader
Verbeteren bereikbaarheid spoedzorg voor toeristen, studenten, onverzekerden.	Nee	
Eenduidig beleid over visite rijden HA/HAP (bijv. opleiding chauffeurs, altijd bij patiënt langsgaan voor verwijzing naar SEH)	Nee	
Meer kennis triage bij thuiszorg om rol thuiszorg bij herkenning en triage te verbeteren	Nee	VVT niet betrokken bij opstellen kwaliteitskader
Rol voor (acute) internist om korte lijnen te krijgen en overdiagnostiek te voorkomen.	Nee	
Creëer mogelijkheid om patiënt in eerste instantie te laten inschrijven met SEH-arts als hoofdbehandelaar.	Nee	
Inzet praktijkondersteuners huisarts breder mogelijk maken (met name voor ouderen)	Nee	
Indien medicatie niet passend is in de thuissituatie of VVT-setting of als alternatief geneesmiddel wordt gegeven, dan eerst overleggen met initiële voorschrijver of ziekenhuisapotheker.	Nee	Apothekers niet betrokken bij opstellen kwaliteitskader
Ontsla de patiënt niet op vrijdagmiddag/ANW-uren	Nee	
Er zou een centrale spil op de afdeling moeten zijn die voor de patiënt alles kan regelen waardoor patiënt snel kan worden ontslagen (protocol klaar en ontslag).	Nee	
Het zorgpad bij aspecifieke klachten is complexer en kan mogelijk beter	Nee	
Toewerken naar ketenbreed chronisch disease management	Nee	
Casemanager voor de patiënt (lokale ketenbegeleider) verbetert efficiëntie van het proces.	Nee	

Bijlage 5. Normen en indicatoren per toestandsbeeld

Voor sommige toestandsbeelden dient de SEH/het ziekenhuis te beschikken over specifieke bemensing en faciliteiten:

- (Multi)trauma: De NVT heeft drie levels van ziekenhuizen onderscheiden voor traumapatiënten:
 - Level 1 ziekenhuis: Kan alle ernstig gewonde patiënten 24/7 opvangen en behandelen.
 - Level 2 ziekenhuis: Heeft belangrijke rol in de opvang en (chirurgische) behandeling van stabiele slachtoffers van een ongeval. Speelt soms een rol in de opvang en initiële (chirurgische) behandeling van instabiele slachtoffers waarna desgewenst overplaatsing volgt naar een level 1 ziekenhuis.
 - Level 3 ziekenhuis: Speelt geen rol in primaire opvang en behandeling van traumapatiënten na een hoogenergetisch ongeval.
- De toestandsbeelden/specialismes waarbij door de commissie Breedveld (2009) aangegeven is dat de patiënt vervoerd moet worden naar een profiel-SEH:
 - interventies aan het hartneuro-interventies
 - (verdenking) gebarsten aneurysma aorta abdominalis
- Enkele andere toestandsbeelden uit de Basisset Ambulancezorg (BSA), waarvoor medische professionals op basis van de richtlijnen aangeven dat behandeling in een SEH/ziekenhuis met specifieke bemensing en faciliteiten gewenst is.

We beschrijven in deze bijlage per specialisme en toestandsbeeld wat de bestaande en benodigde normen en indicatoren zijn.

Norm	Status van norm	Bron
Specialisme cardiologie		
Acuut Myocard Infarct (AMI)		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender
Overige toestandsbeelden onder het specialisme 'cardiologie'		
Ambulancezorg kan vervoeren naar iedere SEH, opstellen van normen is niet gewenst.	-	Expertgroep
Specialisme chirurgie, waaronder (multi)trauma		
Heupfractuur		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender

Norm	Status van norm	Bron
Trauma		
Ambulancezorg vervoert patiënten met RTS 11 of PTS 9 en 10 naar een level 1 of level 2 ziekenhuis.	Bestaande veldnorm	Landelijk Protocol Ambulancezorg versie 8.1 (2016)
Multitrauma		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender
Ambulancezorg vervoert patiënten met RTS<11 of PTS<9 naar een traumacentrum (level 1 ziekenhuis).	Bestaande veldnorm	Landelijk Protocol Ambulancezorg versie 8.1 (2016)
(Verdenking) geruptureerd acuut abdominaal aneurysma (RAAA)		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender
Nek-/wervelletsel: wervelfractuur		
Richtlijn Nederlandse Vereniging voor Neurochirurgie beschikbaar, maar normen zijn nog niet tripartiet vastgesteld (zie het implementatieplan).		
Overige toestandsbeelden onder het specialisme 'chirurgie'		
Ambulancezorg kan vervoeren naar iedere SEH, opstellen van normen is niet gewenst.	-	Expertgroep
Specialisme neurologie		
Cerebro Vasculair Accident (CVA)		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender
Zie de Kwaliteitsnormen Acute Beroertezorg (2015) voor het overzicht van normen.	Bestaande veldnormen	Kwaliteitsnormen Acute Beroertezorg (2015)
CVA: aanvullende normen voor Intra-Arteriële Therapie (IAT)-centra		
Zie de Transparantiekalender voor het meest recente overzicht van indicatoren.	Indicatoren	Transparantiekalender

Norm	Status van norm	Bron
Zie de Criteria voor een IAT-centrum (2016) voor het overzicht van normen.	Bestaande veldnormen	

(Verdenking) subarachnoidale bloeding (SAB)

Richtlijn Nederlandse Vereniging voor Neurochirurgie beschikbaar, maar normen zijn nog niet tripartiet vastgesteld (zie het implementatieplan).

Overige toestandsbeelden onder het specialisme 'neurologie'

Ambulancezorg kan vervoeren naar iedere SEH, opstellen van normen is niet gewenst.

-

Expertgroep

Specialisme psychiatrie (combinatie somatiek en psychiatrie)

Toestandsbeeld met combinatie somatiek en psychiatrie

[Generieke module Ziekenhuispsychiatrie \(2017\)](#)⁵⁴ beschikbaar, maar indicatoren zijn nog niet tripartiet vastgesteld (zie het implementatieplan).

Indicatoren: nog
tripartiet vaststellen

Generieke module
Ziekenhuispsychiatrie
(2017)

Specialisme Kindergeneeskunde

Kinderen

Richtlijn Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde beschikbaar, maar normen zijn nog niet tripartiet vastgesteld (zie het implementatieplan).

Toestandsbeelden onder de overige specialismes (interne geneeskunde, pulmonologie, urologie)

Ambulancezorg kan vervoeren naar iedere SEH, opstellen van normen is niet gewenst.

-

Expertgroep

⁵⁴ De indicatoren zijn beschreven in Tabel 1 – Overzicht kwaliteitsindicatoren van de Generieke module Ziekenhuispsychiatrie (pagina 6 t/m 10).