

Meldkamer Ambulancezorg



Presentatie kenniskring crisisbeheersing & OTO
28 november 2019

Maurice van der Kallen
Teammanager Meldkamer Ambulancezorg Oost Brabant

Oost Brabant





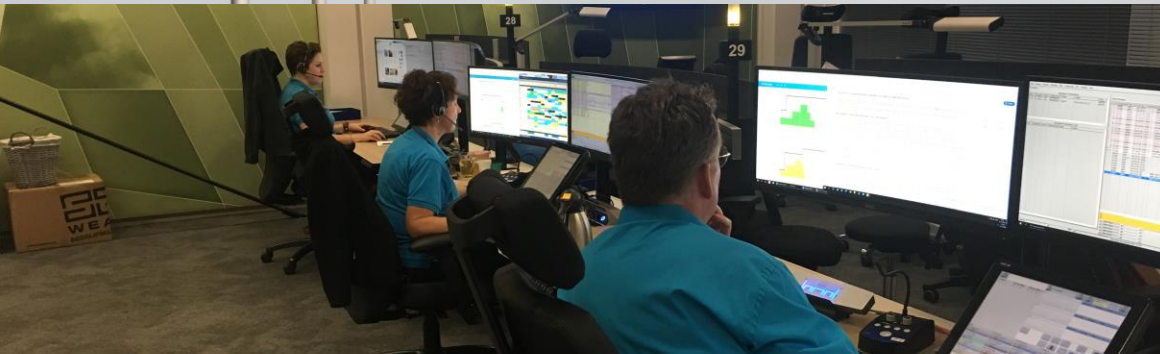
Gemeenschappelijke
Meldkamer 's-Hertogenbosch

Meldkamer Oost Brabant

Gecolokeerde Meldkamer

Politie
Brandweer
Ambulance

Meldkamer Oost Brabant



Meldkamer Oost Brabant

Personeel Meldkamer Ambulancezorg

A close-up photograph of a person's hands holding a dark-colored smartphone. The person is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is blurred, showing indistinct colors and shapes.

50 personen

- Verpleegkundig centralisten
- Ambulance medewerkers in een combi functie
- Zorgplanners



Soort Meldingen

112

(45.000 per jaar)

Huisartsen

Verloskundigen

Ziekenhuizen

Brandweer

Politie

Overige melders

(o.a. Vliegveld, Verkeerscentrale, Meldkamers in NL)

Telefonie storing

- Op 24 juni 2019 waren alle veiligheidsregio's in Nederland opgeschaald naar GRIP 2 vanwege de uitval van 112. Oorzaak van die uitval was een storing bij telecomaandbieder KPN.
- Rond 16.00 uur werd er voor het eerst melding gemaakt van een grote storing bij KPN.
- Snel werd duidelijk dat burgers geen contact konden krijgen via 112 en het 'geen spoed, wel politie'-nummer 0900-8844.
- 112 valt onder het ministerie van Justitie & Veiligheid. Vorig jaar kwamen er bij het landelijke alarmnummer 2.879.426 meldingen binnen, ongeveer 7900 per dag!

- Op initiatief van bureau GHOR van Veiligheidsregio Brabant Zuidoost was in samenwerking met de afdeling Crisisbeheersing een zogenaamde leerarena georganiseerd, met als doel om de ervaringen binnen de witte kolom tijdens deze inzet te bespreken. Doel was expliciet te leren van dit scenario en perspectieven van betrokken functionarissen uit te wisselen.



Alarmering

Wat ging goed?

- Check op multidisciplinaire impact Meldkamer Oost Brabant.
- Op de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) ontstond snel beeld over de reikwijdte en impact van de storing. Daardoor kon snel geanticipeerd worden, vond overleg met de Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg (ACGZ) plaats en werd de Regionaal Operationeel Leider (ROL) geadviseerd op te schalen naar GRIP2.
- Binnen de witte kolom verliep communicatie vlot: er was sprake van korte lijnen en er werd direct geschakeld naar andere communicatiemiddelen dan telefonie (bijvoorbeeld bellen via whatsapp / internet/ C2000 randapparatuur).

- Er was na enige tijd contact met de landelijke meldkamer in Driebergen die in contact stonden met melders met (noodhulp) vragen.
- Als lid van het MT-MKOB konden snel een aantal besluiten genomen worden. (CACO, opschalen)



Wat kon beter?

- Er was op de MKOB geen Calamiteiten Coördinator (CaCo) boven de sterkte aanwezig. Op aangeven van de teammanager MKA werd een centralist wel direct als CaCo gepositioneerd.
- GRIP2 werd zonder een CoPI (Coördinatie Plaats Incident) gealarmeerd. Het was onduidelijk of de twee officieren van dienst geneeskundig (OVD-G) deze alarmering (op hun pager) hebben ontvangen. Het is zeer wenselijk dat zij op de hoogte zijn van een opschaling, ook wanneer zij niet direct een rol hebben in een crisisteam.
- Het door de MKA gebruikte Noodcommunicatievoorziening (NCV Noodnet) heeft niet naar behoren gefunctioneerd tussen de ketenpartners en meldkamer.

- 
- De crisiscoördinator van de GGD BZO is niet gealarmeerd, maar kwam min of meer toevallig in beeld toen de Informatie Coördinator (ICO) van de GGD onbereikbaar bleek.
 - Landelijk: Diverse Veiligheidsregio's verstuurden vanuit een meldkamer een NL alert met lokale telefoonnummers om hulpdiensten te bereiken. Er was gebrek aan nationale coördinatie.

Informatiedeling

Wat ging goed?

- LCMS-gz (Landelijk Crisismanagement Systeem Gezondheidszorg) had meerwaarde ten behoeve van informatiedeling binnen de witte kolom.
- De rol die de centrale 112-meldkamer in Driebergen speelde is als positief ervaren.
- Het starten van het alternatieve 112- nummer werkte goed. Inmiddels is naar aanleiding van o.a. dit incident en een serie testen besloten het alternatief 112-nummer structureel te handhaven.

- 
- De hulpdiensten verhoogden hun paraatheid en waren zichtbaar aanwezig op straat.
 - De politie en brandweer stelden de kazernes en politiebureaus open voor burgers met hulpvragen. Dit is als positief ervaren en de burgers maakten er gebruik van, ook voor het doen van meldingen.

Wat kon beter?

- De HIN (Hoofd Informatie) heeft een activiteit in LCMS-gz aangemaakt en gekoppeld aan het multi- incident. Zonder dit vooraf mede te delen, is besloten de activiteit van Brabant-Noord te gebruiken, waarbij vanuit twee regio's informatie werd gedeeld en een beeld werd gevormd.
- De naamgeving van deze activiteit wekte verwarring op. Überhaupt zijn werkafspraken over het werken in één activiteit met twee regio's nog onvoldoende duidelijk en gedeeld met functionarissen.
- Multi-partners zijn nog niet voldoende bekend met LCMS-gz en weten bijvoorbeeld niet waarom het geneeskundig tabblad in LCMS multi niet meer wordt gevuld.

- Werkafspraken over waar informatie vanuit de witte kolom gevonden kan worden, maar ook hoe daarmee wordt om gegaan wanneer er twee regio's in één activiteit samen werken, zijn nog onvoldoende duidelijk.
- De MKA kan niet meelezen in LCMS-gz.



Rolverdeling

Wat ging goed?

- Besluitvorming over het langer in dienst houden van ambulanceteams heeft in overleg tussen de teammanager MKA, dienstdoende teamleider RAV en de ACGZ plaatsgevonden.

Het langer in dienst houden van ambulanceteams heeft voor medewerkers van de RAV vaak wel consequenties privé (denk aan kinderopvang e.d.). Het zal tijdens incidenten vaker moeilijk in te schatten zijn voor welke periode dergelijke maatregelen nodig zijn.

- De Directeur Publieke Gezondheid (DPG) is in kennis gesteld. De DPG is verantwoordelijk voor twee organisaties: GGD en GHOR en is in die laatste hoedanigheid lid van de directie van de veiligheidsregio.

Wat kon beter?

- Er was verwarring rondom de rol van een chauffeur ambulance (ACH) welke tijdens deze inzet niet in dienst was als OvD-G, maar optrad als liaison tussen het Catharina ziekenhuis en de meldkamer.
De ACGZ veronderstelde dat hij contact had met de dienstdoende OvD-G.
- Omdat de inzet rondom de uitval van 112 de 1ste keer was dat in een reële situatie bovenregionaal samengewerkt werd (tussen VRBZO en VRBN), is dit thema apart benoemd.

Bovenregionale samenwerking

Wat ging goed?

- Brabant Noord en Brabant Zuidoost besloten snel op te schalen naar GRIP2 zonder CoPI.
- Lijntjes tussen functionarissen (zowel binnen de witte kolom als multidisciplinair) van Brabant-Zuidoost en Brabant Noord waren erg kort. Men wist elkaar snel te vinden.

Wat kon beter

- Het crisiscommunicatieproces is niet ingericht op een dergelijk niet plaats gebonden incident, waarbij een lijn met de gemeenten gelegd moet worden.
- Het informeren van burgemeesters bleek lastig om dit snel en doeltreffend te doen.
- Niet alle ketenpartners die bevraagd werden op hun beeld en impact waren evengoed bereikbaar, vooral de verbinding met de telecomaانبieders is gemist (landelijk en regionaal)
- Er was nauwelijks sprake van sturing op regionale maatregelen, wat zorgde voor onduidelijkheid voor o.a. het versturen van NL-Alert.

Vragen

