

/// Help ons beter helpen.



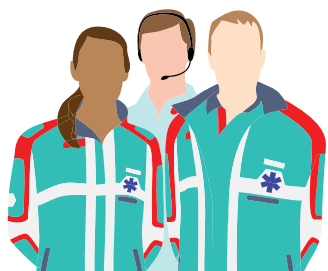
Als je 112 belt



In het verkeer



Bij zorgverlening



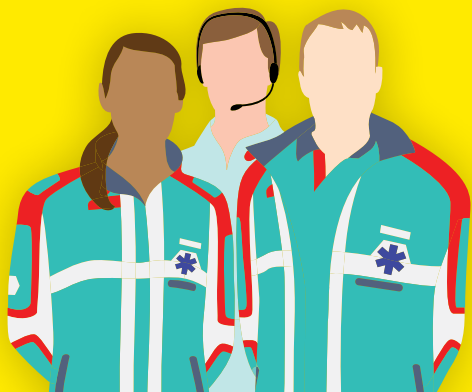
/// DE MENSEN VAN
DE AMBULANCE

/// De mensen van de ambulance

In een noodgeval wil iedereen zo snel mogelijk geholpen worden. Daarom staan de mensen van de ambulance altijd paraat. Ze zijn hoogopgeleid en uitgerust met geavanceerde apparatuur. De mensen van de ambulance, dat zijn: de meldkamercentralist ambulancezorg, de ambulanceverpleegkundige en de ambulancechauffeur. Als team werken zij nauw samen. In deze folder leest u wat zij voor u kunnen betekenen. Ook vertellen zij zelf hoe u hén kunt helpen.

Alles over ambulancezorg.

Hoe werkt het als u 112 belt? Komt er dan altijd een ambulance? Wat kunt u het beste doen als er in het verkeer een ambulance aankomt met zwaailicht en sirene? En als ambulancehulpverleners ergens zorg verlenen – en u bent daarbij – wat kunt u dan het beste doen (of juist laten)? Hierover leest u meer in deze folder.



/// Als je 112 belt



Waar is het noodnummer 112 voor bedoeld? U mag het bellen als u denkt dat er met spoed politie, brandweer of ambulancezorg nodig is. Een ambulance kan nodig zijn als u meent dat iemand in levensgevaar is. Bijvoorbeeld door een ernstig ongeluk of een andere levensbedreigende situatie. Ook als u het niet vertrouwt of het gevoel heeft dat direct zorg nodig is, belt u 112.

Niet acuut? Bel de huisarts.

Heeft u gezondheidsklachten, maar is er niet direct zorg nodig? Dan is de huisarts uw eerste aanspreekpunt. De huisarts bepaalt, vaak in overleg met u, of ambulancezorg toch nodig is. Als dat inderdaad zo is, belt de huisarts een ambulance voor u. Huisartsen zijn doorgaans bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Heeft u buiten deze tijden medische problemen die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag? Bel dan de huisartsenpost. Ook als u ongerust bent of twijfelt of het verantwoord is om te wachten, kunt u de huisartsenpost bellen voor advies.

Het eerste aanspreekpunt.

Wie in Nederland met een mobiele telefoon 112 belt, krijgt eerst de landelijke meldkamer aan de lijn. Belt u met een vast telefoontoestel, dan komt u direct binnen in de meldkamer in uw regio. In beide gevallen vraagt de centralist in welke plaats hulp nodig is en welke hulp: politie, brandweer of ambulancezorg.

Waar bent u? Wat is er aan de hand?

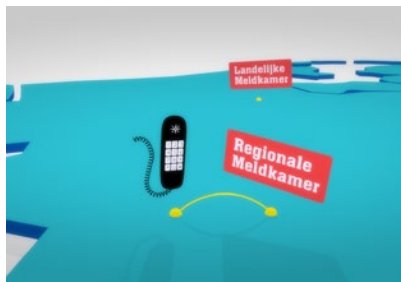
U geeft aan dat u belt voor een medisch spoedgeval of zegt bijvoorbeeld: “Ik denk dat er een ambulance nodig is.” Daarna wordt u meteen doorverbonden met de meldkamercentralist ambulancezorg in uw regio. Dat is iemand met een verpleegkundige achtergrond. De zorgverlening begint nu direct.

/// “Ik vraag als eerst nog een keer: ‘uit welke plaats belt u? En wat is het exacte adres?’ Zodat ik zeker weet waar u bent. De tweede vraag is: ‘Wat is er aan de hand?’”

“Ik vraag bijvoorbeeld: kan de patiënt ademen? Kan hij of zij nog met u praten? Kan de patiënt zelf aan de telefoon komen? Zijn er verwondingen?”

“Probeer zo goed mogelijk te beschrijven wat er aan de hand is. Dan kan ik u sneller helpen.”

“Het klinkt misschien gek, maar ik maak nog wel eens mee dat iemand 112 belt en niet precies kan aangeven waar hij is. Zorg dat u mij een adres kunt geven of duidelijk kunt beschrijven waar u precies bent.”



Wel of geen ambulance nodig?

Is er inderdaad met spoed medische zorg nodig, dan gaat de ambulance die beschikbaar is snel naar u toe. Hierover beslist de meldkamercentralist ambulancezorg. Die heeft alle deskundigheid om snel te beoordelen of een ambulance nodig is – en hoe snel die moet komen.

Ambulances verdeeld over de regio.

Er zijn ruim 700 ambulances, verdeeld over zo'n 200 ambulanceposten in het hele land. Wie met spoed een ambulance nodig heeft, moet erop kunnen rekenen dat er een beschikbaar is in de buurt. De meldkamercentralist ambulancezorg houdt steeds in de gaten of de ambulances goed over de regio verdeeld zijn.

Alleen voor echte noodgevallen.

Het kan ook voorkomen dat de meldkamercentralist ambulancezorg beslist dat geen ambulancehulpverlening nodig is. Dat is altijd een zorgvuldige afweging. Er komt dan geen ambulance, maar de beller krijgt advies met wie hij of zij contact kan opnemen, bijvoorbeeld de huisarts of in een enkel geval direct het ziekenhuis (afdeling Spoedeisende Hulp, SEH). De ambulance blijft zo beschikbaar voor de echte noodgevallen.

Advies en zorginstructies.

De meldkamercentralist ambulancezorg geeft aan de ambulanceverpleegkundige en de ambulancechauffeur alle beschikbare informatie door over de patiënt naar wie zij onderweg zijn.

Als 112-beller krijgt u telefonisch al de eerste zorginstructies en adviezen van de meldkamercentralist ambulancezorg.

/// “Het hangt van de situatie af welke instructies ik geef.
Soms gaat ’t over hoe je de reanimatie start.”

“Ga een patiënt niet verplaatsen, dat kan het letsel verergeren.”

“Luister goed naar mijn aanwijzingen en volg die op.
Soms is dat echt van levensbelang.”

De solo-ambulance.

Soms komt een ambulanceverpleegkundige alléén, namelijk met een solo-ambulance (ook wel *rapid responder* genoemd). Dit kan een auto, een motor of een fiets zijn. De solo-ambulance is compleet uitgerust (maar heeft geen brancard) en kan soms nog sneller ter plaatse zijn.

**Er zijn verschillende soorten ambulances,
zoals een ambulancefiets, een ambulanceboot
of een ambulancesneeuwscooter.**

De traumahelikopter.

Er zijn in Nederland vier traumahelikopters. Die zijn geen onderdeel van ambulancezorg, maar staan bij bepaalde ziekenhuizen, zogenaamde traumacentra. Zij bieden medische hulp bij een groot ongeval of aan ernstig gewonden (met een Mobiel Medisch Team).

**Meer tips en adviezen van meldkamercentralisten
ambulancezorg vindt u op**

/// WWW.DE MENSEN VAN DE AMBULANCE.NL

/// In het verkeer



De ambulance rijdt uit.

A1-rit levensgevaar – maximale spoed – sirene en zwaailichten aan

A2-rit geen levensgevaar – spoed – sirene en zwaailichten meestal uit

B-rit planbare ambulancezorg

Sirene en zwaailicht.

Elke verkeersdeelnemer is volgens de wet verplicht voorrang te geven aan een ambulance met zwaailicht en sirene. Op dat moment is de ambulance namelijk een voorrangsvoertuig. De chauffeur doet alles om snel en veilig bij de patiënt te zijn. Hiervoor heeft hij of zij een speciale rijopleiding gedaan, gericht op spoedvervoer. Is er sprake van levensgevaar, dan gaan zwaailicht en sirene aan. Dat noemen we een A1-rit. Een ambulance is er dan vrijwel altijd binnen 15 minuten. Soms duurt het wat langer, bijvoorbeeld vanwege drukte op de weg, verkeersdrempels of gladheid. Gaat een ambulance rijden maar is er geen levensgevaar, dan is hij er bijna altijd binnen een half uur. Dat noemen we een A2-rit.



/// “Veel mensen willen wel opzij gaan als wij met zwaailicht en sirene aankomen, maar vragen zich af wat ze moeten doen. Dat verschilt per situatie. Wijk uit zodra er een gelegenheid is, maar doe geen gevaarlijke dingen.”

“Rijd niet door rood, houd je aan de verkeersregels. Ik begrijp best dat iemand niet zomaar de stoep op kan rijden.”

“Rijd je op een rotonde, maak dan gewoon een extra rondje tot de ambulance gepasseerd is.”

“Ga in elk geval niet plotseling remmen. Houd uw snelheid. Als u ruimte maakt en aan de kant gaat, geef dan richting aan. Daarmee kan ik zien wat u gaat doen.”

Wat kunt u het beste doen in het verkeer als u ziet dat er een ambulance met zwaailicht en sirene aankomt? Bekijk de tips en adviezen van ambulancechauffeurs op [/// WWW.DE MENSEN VAN DE AMBULANCE.NL](http://www.de.mensen.van.de.ambulance.nl)

Planbare ambulancezorg.

De ambulance rijdt niet alleen uit voor spoedgevallen. Vaak vervoert de ambulance ook patiënten die onderweg zorg nodig hebben. Denk hier bijvoorbeeld aan heel zieke patiënten die naar het ziekenhuis moeten, voor bijvoorbeeld bestraling of onderzoek. De ambulance vervoert ook mensen die na een operatie in het ziekenhuis weer naar huis mogen, maar onderweg nog altijd zorg nodig hebben. Vervoer naar een revalidatiecentrum of zorginstelling kan ook voorkomen. Al dit soort ritten wordt vooraf gepland. Spoedritten gaan echter wel altijd vóór geplande ritten.



“Soms moet een patiënt wachten op een ingeplande ambulance omdat die plotseling een spoedgeval heeft. Komt die patiënt daardoor te laat op een afspraak in het ziekenhuis, dan wordt hij daar toch gewoon geholpen.”

“Neem bij een geplande ambulancerit niet meer dan één tas mee. Die kunnen we goed vastzetten. Er mogen geen losse spullen in de ambulance liggen, want die vliegen alle kanten op als we hard moeten remmen.”

Van elke tien ritten vinden er vijf overdag plaats, drie 's avonds en twee 's nachts.

Aantal ritten van de ambulance.

790 ambulances

1.313.103 ritten

611.193 spoed en levensgevaar (A1)

364.421 spoed, geen levensgevaar (A2)

337.489 planbare ambulancezorg (B)

(bron: Sectorkompas 2017)

/// Bij zorg- verlening



De zorgambulance.

Bij sommige vooraf geplande ritten heeft de patiënt onderweg geen uitgebreide zorg nodig. Dan wordt de zorgambulance ingezet. Die is iets minder compleet uitgerust dan een ambulance die voor spoedgevallen uitrijdt. Het team van zorgambulancebegeleiders is gespecialiseerd in het begeleiden van patiënten.

/// *“Laat iemand buiten de ambulance opwachten of zet alvast de voordeur open. Sommigen zetten de alarmlichten van hun auto aan. Alles helpt als we sneller zien waar we moeten zijn.”*

“Soms ligt een gang vol met spullen of staat er een fiets. Als we ergens met een brancard bij moeten, is dat heel onhandig. Zorg dat we erdoor kunnen.”

“Als mensen weten dat we komen, leggen ze de patiënt boven in bed. Voor ons is het handiger als iemand beneden op de bank ligt, dan kunnen we er sneller bij.”

De ambulance is er.

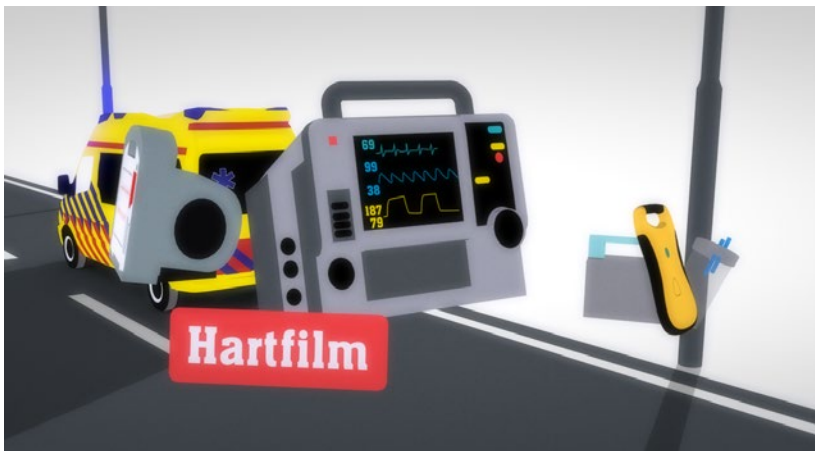
Voor wie op een ambulance wacht, duurt een minuut soms een eeuwigheid. Zodra de ambulanceverpleegkundige en de ambulancechauffeur er zijn, proberen ze zoveel mogelijk informatie te krijgen over de situatie. Ze observeren wat er is gebeurd. Dat kost even tijd.

Hoogwaardige zorg.

De ambulanceverpleegkundige is ervoor opgeleid om zelfstandig ter plekke hoogwaardige zorg te verlenen. Waar dan ook, onder alle omstandigheden. De ambulancechauffeur is erop getraind om medische assistentie te verlenen. Als team zijn ze zeer goed op elkaar ingespeeld. Met de eerste zorg kunnen de ambulanceverpleegkundige en -chauffeur soms een cruciaal verschil maken.

Een rijdend ziekenhuis.

In een ambulance is veel geavanceerde apparatuur aanwezig. Om de luchtweg vrij te maken, om zuurstof te geven, om bloeddruk te meten, om een hartfilmpje te maken en een defibrillator om iemand te reanimeren. Ook zijn medicijnen en infuusmateriaal aanwezig, evenals verbandmiddelen en spalken. Naast de rijdende brancard is er ook een zogenaamde schepbrancard om iemand voorzichtig van de grond te kunnen tillen.



/// “Soms beginnen mensen in de paniek allemaal tegelijk tegen ons te praten. Het is beter als één omstander of familielid het woord voert. Nog beter is het als de patiënt 't zelf kan doen.”

“Zorg voor een actueel lijstje met daarop de medicijnen die de patiënt gebruikt.”

“Honden reageren wel eens raar en kunnen zorgverlening in de weg zitten. Het is prettig als u die uit de buurt houdt.”

“Mensen vragen vaak waarom we niet meteen naar het ziekenhuis rijden met de patiënt. Maar juist ter plekke doen we veel: we verlenen direct de zorg die de patiënt nodig heeft.”

“We hebben alle apparatuur bij ons. Een ambulance is eigenlijk een rijdend ziekenhuis.”

“Die eerste minuten zijn erg belangrijk. Wij zorgen ervoor dat de patiënt stabiel naar het ziekenhuis kan worden vervoerd.”



Veiligheid voor de patiënt.

Ambulancehulpverleners werken volgens vaste methodieken. Alles draait om de beste zorg voor de patiënt en zijn of haar veiligheid. Als een patiënt nek-, rug- of hersenletsel heeft, is het belangrijk dat de patiënt stabiel vervoerd wordt. De ambulanceverpleegkundige en de ambulancechauffeur zorgen daarvoor, in goede samenwerking.

/// *“Als ergens op straat iets gebeurt, zijn mensen vaak nieuwsgierig. Begrijpelijk. Maar nieuwsgierigheid mag hulpverlening niet in de weg zitten. Houd voldoende afstand.”*

“U helpt ons enorm als we de ruimte krijgen om ons werk te doen, namelijk ter plekke die belangrijke eerste zorg verlenen.”

“Bedankt voor uw begrip. Wie ooit zelf in een ambulance heeft gelegen, weet waarvoor we het doen.”

“Soms blokkeert een ambulance de weg als we bezig zijn. Natuurlijk weten we dat het vervelend is als u moet wachten. Maar dat is dan echt om een belangrijke reden.”

Zorg onderweg.

Onderweg naar het ziekenhuis gaat de behandeling soms gewoon door achter in de ambulance. De ambulanceverpleegkundige zit naast de patiënt en is bezig.

/// *“Als we een patiënt met hersenletsel achterin hebben, kan het voor hem fataal zijn als we hard moeten remmen. Ook hobbels in de weg moeten we dan vermijden.*

“We rijden dan wel met zwaailicht en sirene, maar langzamer en zo voorzichtig mogelijk.”

“Soms rijden we langzaam links op de snelweg als op de rechterbaan veel spoorvorming is. We proberen dan een patiënt met veel pijn zo comfortabel mogelijk te vervoeren.”

Waar brengt de ambulance de patiënt naartoe?

De ambulance brengt de patiënt naar een ziekenhuis dat de meest geschikte zorg biedt voor zijn of haar ziekte of letsel. Dit is niet altijd het dichtstbijzijnde ziekenhuis.

/// “Als we een patiënt aan het ziekenhuis overdragen, geven we alle informatie over wat er gebeurd is en welke zorg we verleend hebben.”

“Let als patiënt zo mogelijk zelf ook op wat er gebeurt. Stel gerust vragen als iets onduidelijk is.”

Meer adviezen en tips uit de praktijk van ambulance-verpleegkundigen vindt u op

/// WWW.DE MENSEN VAN DE AMBULANCE.NL

Samenwerking.

In de zorg werken de mensen van de ambulance veel samen met onder andere verloskundigen, huisartsen en ziekenhuizen. Ook met professionals uit de geestelijke gezondheidszorg werken ze samen, bijvoorbeeld als een psychiatrische patiënt vervoerd moet worden voor een gedwongen opname.

De mensen van de ambulance werken ook samen met hulpverleners van onder meer politie en brandweer.

Thuis in de regio.

Een ambulanceorganisatie is zelfstandig en staat los van een ziekenhuis of andere zorgorganisaties. Kijk op **www.demensenvandeambulance.nl** voor informatie over de ambulanceorganisatie in uw regio.

Colofon

De voorlichtingscampagne 'De mensen van de ambulance' is een initiatief van Ambulancezorg Nederland, in samenwerking met V&VN Ambulancezorg en de Regionale Ambulance Voorzieningen. De campagne wordt mede mogelijk gemaakt door het ministerie van VWS.

Concept en tekst

Hoofdruimte

Redactie

Gerard Pijnenburg, meldkamercentralist ambulancezorg Gelderland Midden

Floris Vos, ambulanceverpleegkundige RAVU

Roger Weimar, ambulancechauffeur RAV IJsselland

Eindredactie

Nadiene Toby, Ambulancezorg Nederland

Vormgeving

hollandse meesters

Illustraties

Anne van den Berg

Druk

Altijddrukwerk

f facebook.com/demensenvandeambulance

t [@vandeambulance](https://twitter.com/vandeambulance)

Animaties over ambulancezorg. Steeds weer nieuwe filmpjes, met tips en adviezen van de mensen van de ambulance. En een weblog met verhalen over het echte werk. Kijk op·

**/// DE MENSEN VAN
DE AMBULANCE.NL**