



*Witte Kruis bouwde het afgelopen jaar samen met ambulancepartners in vijf regio's een nieuw digitaal ritformulier. In vier regio's is het systeem inmiddels uitgerold, de laatste regio volgt begin 2018. Jeroen van Gaalen van Witte Kruis (46) is trots: "Dat we dit in een jaar voor elkaar hebben gekregen, is heel bijzonder."*

Tot tien jaar geleden werd de registratie van rit- en patiëntgegevens bij de ambulancediensten nog op papier gedaan. "Je noteerde alles op een doordrukformulier", vertelt Jeroen. "De doordruk was voor het ziekenhuis, het origineel nam je mee naar de ambulancepost, waar je alle gegevens in ons backoffice-systeem invoerde. Tijdrovend, onhandig en met duizenden ritten per jaar een berg papierwerk. De registratie was bovendien vaak onvolledig."

#### Verouderd

Tien jaar geleden stapte Witte Kruis over op een digitaal systeem op een speciale laptop, een 'toughbook'. "Die kun je laten vallen en gewoon onder de kraan afspoelen als hij onder het bloed zit," zegt Jeroen. "De overgang van papier naar computer was groot. Het hele proces van meldkamer tot ziekenhuis werd nu digitaal geregistreerd; veel efficiënter en effectiever. Maar na tien jaar was het digitale

ritformulier sterk verouderd; het voldeed niet meer aan de huidige eisen op het gebied van beveiliging, NEN-normering en de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook het facturatieproces moest aangepast worden."

#### Vanuit de praktijk

Omdat vooral de ambulancemedewerkers met een nieuw digitaal ritformulier moesten werken, besloot Witte Kruis hun hulp in te schakelen. Jeroen: "Je kunt wel vanachter je bureau een systeem aanschaffen, maar het werkt natuurlijk veel beter als je de eindgebruikers van de verschillende ambulancediensten raadpleegt en vanaf nul een eigen systeem opbouwt. Hoe willen ambulancechauffeurs, ambulanceverpleegkundigen, facturatiemedewerkers, teamleiders en managers graag werken? We ontwikkelden een totaal nieuw systeem waarin we al hun wensen konden integreren."

Samen met het Rotterdamse bedrijf Enigmatrix bouwde Witte Kruis het afgelopen jaar aan het systeem. "De uitstekend geschoolde softwareontwikkelaars van Enigmatrix zitten in Servië", vertelt Jeroen. "We hadden elke dag via Skype contact met elkaar en hebben elkaar ook verschillende keren ontmoet. Aan de hand van onze workflow op de ambulance bouwden zij het systeem op."

Als applicatiebeheerder ambulancezorg gaf Jeroen sturing aan het hele proces. "Doordat ik jaren als ambulanceverpleegkundige werkte, weet ik wat de eindgebruiker nodig heeft, terwijl ik hen aan de andere kant goed kan uitleggen wat de ontwikkelaars bedoelen."

#### Logische opbouw

Het nieuwe digitale ritformulier is logischer, efficiënter, vollediger en dynamischer. Het is gebouwd met behulp van de meest moderne technologie en is veel beter geïntegreerd in

de informatiesystemen van de ziekenhuizen. Afhankelijk van het type melding kost het vijf à tien minuten om alle schermen te doorlopen. "Je wordt in het systeem volgens onze gestandaardiseerde workflow door alle schermen geleid", legt Jeroen uit. "Informatie komt pas tevoorschijn als het relevant is. Moet een patiënt bijvoorbeeld naar de afdeling chirurgie, dan krijg je alleen de vragen te zien die van belang zijn voor die afdeling. Ons medisch dossier wordt gelijk gekoppeld aan het ziekenhuisdossier van de patiënt. Daardoor staat bijvoorbeeld het operatieteam goed voorbereid klaar zodra de ambulance bij het ziekenhuis aankomt. De ambulanceverpleegkundige blijft op de eerste plaats iemand die zorg wil verlenen. Hoe minder tijd hij kwijt is aan dossiervorming, hoe beter. Met het nieuwe digitale ritformulier is de registratie beter, wordt het medisch dossier completer en blijft er meer tijd over om zorg te verlenen. Dat is fijn voor de ambulancemedewerker, maar vooral ook in het belang van de patiënt."

#### Toekomstmuziek

Volgens Jeroen van Gaalen ligt er met het nieuwe digitale ritformulier een mooie basis,

waar de komende tijd nog allerlei extra dingen aan toegevoegd kunnen worden. "We blijven het product door ontwikkelen, zodat het steeds slimmer wordt. Met de data uit het systeem kunnen we bijvoorbeeld medische informatie overbrengen aan de huisarts. Of de ambulance-inzet analyseren om te kijken of de

ambulanceposten zich wel op de juiste locaties bevinden. Er is zoveel mogelijk! Over tien jaar hoop ik dat we het digitale ritformulier in kunnen spreken. Terwijl je bezig bent met de patiënt vertel je dan wat je aan het doen bent en dat wordt dan gelijk geregistreerd. Dan heb je nog meer tijd voor de patiënt!" ■

#### Ervaringen van een ambulanceverpleegkundige

Jack Dijkstra, ambulanceverpleegkundige Airport Medical Services op Schiphol, werkt sinds eind oktober met het nieuwe digitale ritformulier. "Het nieuwe systeem is ontzettend gebruiksvriendelijk. Wij krijgen de rit ingeschoten via de meldkamer en dan ga je alles invoeren wat je moet invoeren. De vragen die op de situatie van toepassing zijn, blijven oranje. Zodra je ze hebt ingevuld, worden ze groen. Natuurlijk kom je hiaten en bugs tegen wanneer je met zo'n nieuw digitaal ritformulier gaat werken, maar verbeteringen worden direct geïmplementeerd. Ik ga absoluut makkelijker en sneller door het nieuwe systeem heen, waardoor ik meer aandacht aan de patiënt kan besteden. Als ik noodgedwongen intensief met een patiënt bezig ben, vul ik het ritformulier achteraf bij het ziekenhuis in of op de ambulancepost. Ook de afwikkeling is veel gebruiksvriendelijker. De administratieve medewerkers kunnen veel makkelijker ritten factureren. Zowel aan de voor- als aan de achterkant wordt het digitale ritformulier de komende tijd verder verfijnd en door ontwikkeld. Dat proces stopt niet. In de toekomst zullen er steeds meer koppelingen met medische apparatuur en digitale systemen komen. Op ICT-gebied is zoveel mogelijk! Ik ben ervan overtuigd dat het digitale ritformulier de komende jaren nog veel beter wordt. Wie weet wordt het straks landelijk door alle ambulancediensten gebruikt."