service public fédéral
SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT

# Jaarrapport Financiering-Ambureg: zogenaamde "niet-registreerbare" interventies (11/06/2020 v4c)

## 1. Inleiding

Ambureg heeft tot doel de werking van de DGH te verbeteren. Het KB van 14/12/2018 regelt de verschillende aspecten van dit systeem, zoals bijvoorbeeld de praktische aspecten betreffende de modaliteiten voor de registratie, het directe verband met de financiering en de verwachte registratiegraad.

Dit KB stelt als minimum te bereiken registratiegraad 10% vast gedurende de eerste negen maanden van 2019 en een maximale registratie (idealiter 100%) daarna.

Het is niet makkelijk om een dergelijk ambitieus tool in werking te stellen, maar de goede werking ervan is voor alle betrokkenen belangrijk. Daarom willen we de problemen die de gebruikers ervaren kennen en zoveel mogelijk voorkomen.

Maar dit is een gezamenlijke taak. We hebben de feedback van de ambulancediensten en de HC112 nodig, evenals hun inspanningen om ervoor te zorgen dat de gecodeerde gegevens correct en van goede kwaliteit zijn.

Daarom hebben we in de loop van januari 2020 aan de diensten gevraagd om ons de registratieproblemen mee te delen waarmee ze tijdens het vierde trimester van het jaar geconfronteerd werden en dit naar aanleiding van het jaarrapport dat elke ambulancedienst vóór 1 maart moest indienen. We willen graag iedereen bedanken die heeft meegewerkt door een bijdrage te sturen.

Dit document bevat de resultaten en conclusies van de analyse van de door de ambulancediensten gerapporteerde interventies die een probleem vormen.

## 2. Gegevensbron

In het voor de berekening van de financiering gevraagde jaarrapport hebben de diensten volgende vraag moeten beantwoorden:

"11. Zijn er interventies geweest waarvoor een registratie binnen AMBUREG onmogelijk was omdat de combinatie van interventienummer-permanentienaam in de referentiedatabank niet beschikbaar was dertig dagen na alarmering of omwille van een andere reden buiten de wil van de ambulancedienst (Ja of Neen)?

Als het antwoord bevestigend was, werd de dienst gevraagd om de interventies op te lijsten waarvoor er de drie laatste maanden van het jaar een probleem was, en dit door middel van een XL-archief met daarin de volgende gegevens:

- Dienstnummer
- Naam van de dienst
- Interventienummer (11 cijfers)
- Permanentienaam (9 letters)

Dit rapport is een analyse van de gegevens die via die XL-archieven werden verkregen.

Als gegevensbron hebben we ook de referentiedatabank SDS_RECORDS gebruikt die in principe alle SDS-gegevens van de HC112 moet bevatten. Uit die databank gebruiken we een extract van de gegevens van de ambulancediensten: alleen het laatste voorval van alle interventies met een permanentienaam met “10” als 7e en 8e letter in de naam. Dit extract krijgt de naam SDS_RECORDS_AMBU.

We hebben ook de databank van de Ambureg-fiches gebruikt (DB_AMBUREG), en het globale rapport voor alle diensten dat de cumulatieve Ambureg registratiegraad bevat voor het vierde kwartaal van 2019.

Er moet rekening mee worden gehouden dat registratie voor een dienst alleen mogelijk is als de combinatie van een correct interventienummer met een permanentienaam die in de federale lijst van middelen aan dezelfde dienst is toegekend, aanwezig is in de referentiedatabank SDS_RECORDS_AMBU.

Thans is de XL-bijlage van het jaarrapport het enige middel voor een dienst om aan de overheid mee te delen dat het één van zijn interventies niet heeft kunnen registreren, en voor de overheid om een idee te krijgen van de volledigheid van de inhoud van de referentiedatabank.

## 3. Werkwijze

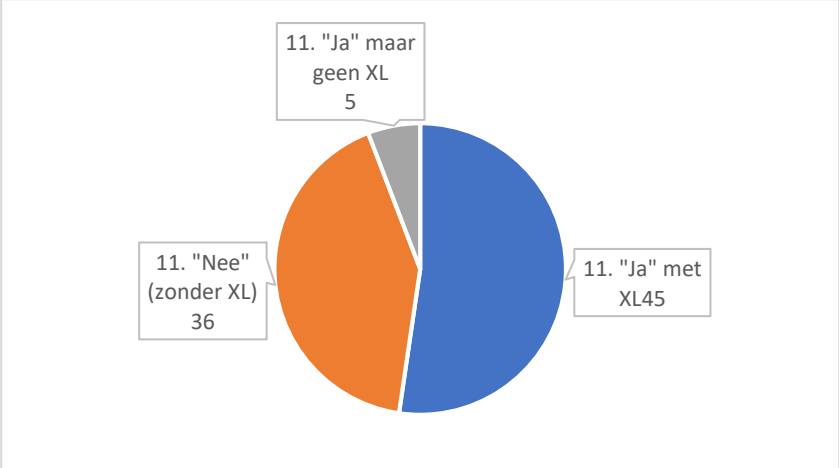
We hebben de volgende gegevens geëxtraheerd:

- Uit de rapporten van de diensten hebben we (via cijfers 5 tot 8) de datum van de interventie berekend. We hebben enkel interventies van het vierde kwartaal 2019 in aanmerking genomen.
- Uit de jaarrapporten van de diensten hebben we ook het voor 2019 totale aantal gerapporteerde interventies gebruikt (gecorrigeerde gegevens).
- Opzoeking in SDS_RECORDS_AMBU:
    - Totaal SDS per dienst voor het 4e kwartaal 2019
    - Voor elke interventie die een probleem vormt:
        - Aanwezigheid van de interventie
        - Aanwezigheid van de unieke combinatie interventie-permanentie.
- Opzoeking in DB_AMBUREG van de aanwezigheid van:
    - de Ambureg-fiche van de interventie (unieke correcte combinatie)

  - de Ambureg-fiche van de interventie door een andere permanentie van dezelfde dienst
- Als het interventienummer niet bestond op SDS_RECORDS_AMBU, hebben we de centrale en de datum van het probleem berekend.
- Als het interventienummer bestond op SDS_RECORDS_AMBU, maar niet gekoppeld was aan een dienst, hebben we de code van de permanentie genoteerd voor latere verificatie.

## 4. Ruwe gegevens

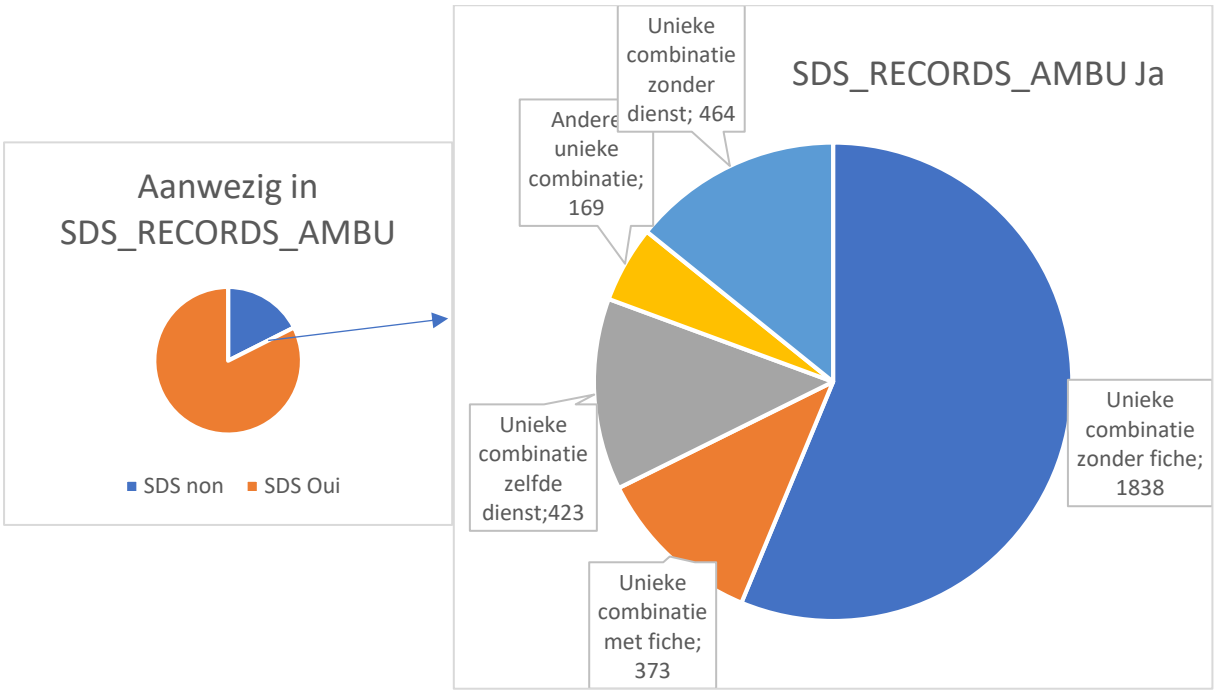
Van de 86 ambulancediensten die hun jaarrapport indienden, hebben er 50 problemen gemeld met de registratie van bepaalde interventies in Ambureg (= antwoord “Ja” op vraag 11) waarvan 5 er geen ingevuld XL-bestand hebben bezorgd.




*Figuur 1*

Het aantal interventies dat een probleem vormt, bedraagt 3.963 van in totaal 166.572 gerapporteerde interventies voor het vierde kwartaal van 2019. Hierbij:

- zijn 696 interventienummers niet aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU
- Wat de overige 3.267 interventies betreft:
  - Voor 2.211 interventies was de unieke combinatie aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU
    - In 373 gevallen was er een Ambureg-fiche
  - Voor 423 interventies was er een unieke combinatie voor een andere permanentie van dezelfde dienst.
  - Voor 464 interventies was de unieke combinatie niet gekoppeld aan een dienst, maar in 434 van deze gevallen doet de permanentienaam denken aan dezelfde dienst (een bijkomend vertrek met dezelfde naam, de wijziging van een letter, enz.)




*Figuur 2*

Van de in totaal 3.963 interventies, zijn 245 interventies (6%) afkomstig van een ander HC112 dan het HC112 van de provincie van de permanentie. Volgens de gegevens van SDS_RECORDS_AMBU bedroeg voor 2019 het percentage alarmeringen afkomstig van een andere provincie dan die van de permanentie 3,3%.

# 5. Overwegingen naargelang Amburegregistratiegraad

## *5.1. Registratiegraad 4e kwartaal lager dan 80%*

20 diensten hebben tijdens het 4e kwartaal van 2019 geen registratiegraad van 80% bereikt. Hiervan hebben slechts 7 diensten registratieproblemen gerapporteerd en 1 dienst heeft “ja” geantwoord op vraag 11, maar heeft geen XL-archief bezorgd. Deze 20 diensten hebben tijdens het 4e kwartaal ongeveer 29% van de interventies uitgevoerd.

Deze 7 diensten rapporteerden 1.563 registratieproblemen, dus ongeveer 40% van het totaal.

In 169 gevallen bestond er een Ambureg-fiche, dus we kunnen ervan uitgaan dat het probleem opgelost werd of dat het om een tweede alarmering ging van hetzelfde middel tijdens eenzelfde interventie. In voormeld geval weet men dat een tweede registratie niet mogelijk is.

33% van de interventies die niet in SDS_RECORDS_AMBU aanwezig zijn, worden door dezelfde 7 diensten gerapporteerd. Een interventie die niet aanwezig is, kan wijzen op een probleem in de referentiedatabank, maar zou ook, eerder uitzonderlijk, een fout van de dienst kunnen zijn in het XL-archief.

### 5.2. Registratiegraad 4e kwartaal tussen 80% en 95%

De 25 diensten in deze categorie vertegenwoordigen 34% van de interventies tijdens het 4e kwartaal. Ze rapporteerden 1.836 interventies met registratieproblemen (46% van het totaal aantal gerapporteerde fouten). Daarvan hebben we slechts 26 Ambureg-fiches gevonden.

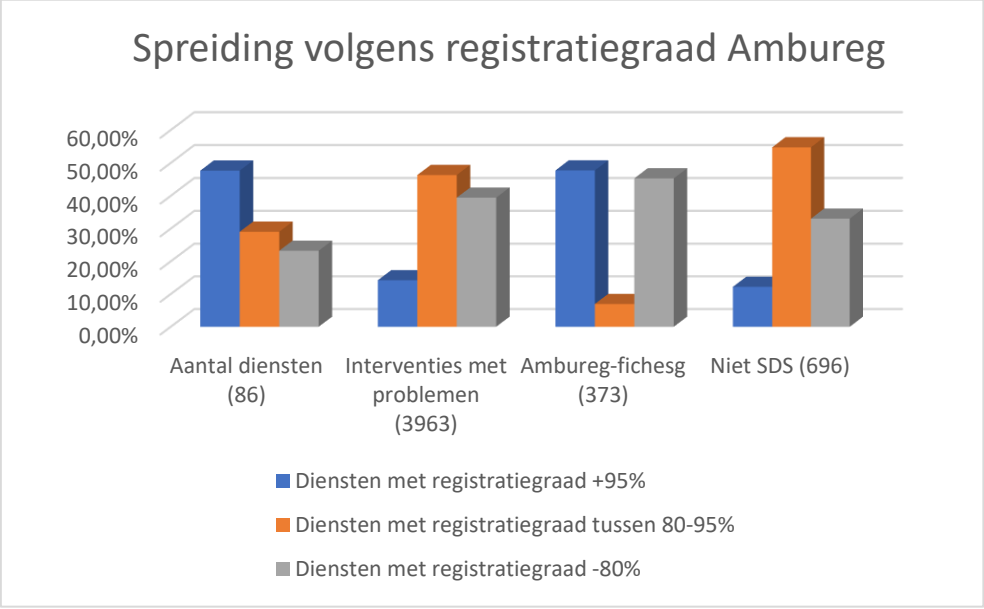
Twee diensten hebben “Ja” geantwoord op vraag 11, maar hebben geen ingevuld XL-archief bezorgd.

In 381 gevallen waren er geen interventienummers aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU.

### 5.3. Registratiegraad 4e kwartaal hoger dan 95%

41 diensten bevinden zich in deze registratiecategorie en vertegenwoordigen 37% van de interventies tijdens het 4e kwartaal. Deze diensten verdienen bijzondere aandacht omdat ze meer dan gemiddeld aandacht schenken aan niet-registreerbare interventies.

Deze 41 diensten hebben in totaal 564 interventies gerapporteerd die een probleem vormen (14% van het totaal aantal gerapporteerde fouten) waarvoor 178 Ambureg-fiches werden gevonden. In 85 gevallen waren er geen interventienummers aanwezig in de SDS_RECORDS_AMBU.




*Figuur 3. Registratiegraad binnen Ambureg: okt-dec 2019*

## 6. Spreiding per provincie

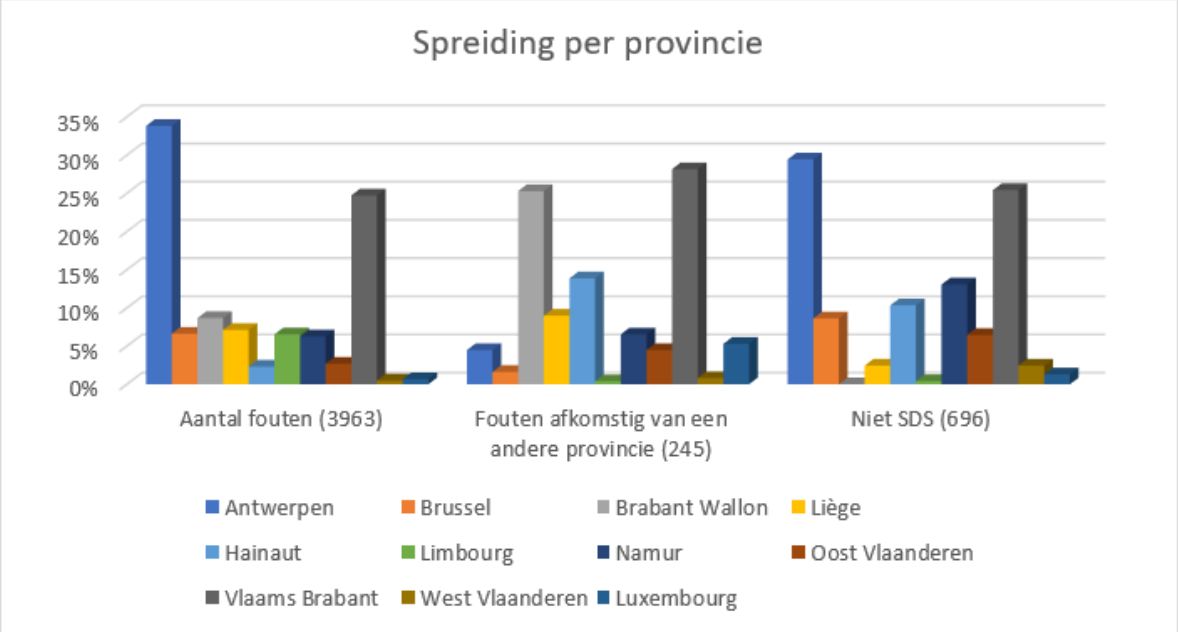
De meeste van de 86 diensten hebben slechts in één provincie vertrekplaatsen, maar dat is niet altijd zo. Daarom hebben we bij het analyseren van de fouten per provincie een onderverdeling gemaakt per provincie van de permanentie en niet van de dienst. Dit is ook de

reden waarom we een onderscheid hebben gemaakt tussen Henegouwen en Waals-Brabant, hoewel deze twee provincies hetzelfde HC112 delen.

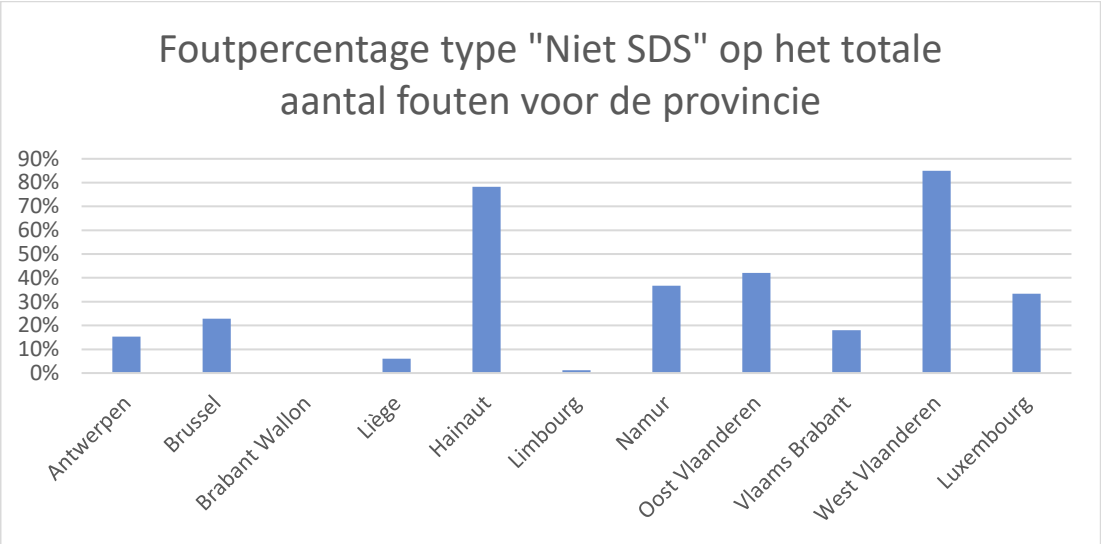
We kunnen in de grafiek zien dat Antwerpen en Vlaams-Brabant de twee provincies zijn waarvan de diensten de meeste problemen gerapporteerd hebben bij het registreren van bepaalde interventies.

Deze twee provincies hebben ook het grootste aantal interventies die we niet in SDS_RECORDS_AMBU terugvinden. Ook al ligt het totaalcijfer lager, toch kunnen we in figuur 5 zien dat het bij de meeste registratieproblemen die voor Henegouwen en West-Vlaanderen gerapporteerd werden om dit type gaat (niet SDS).

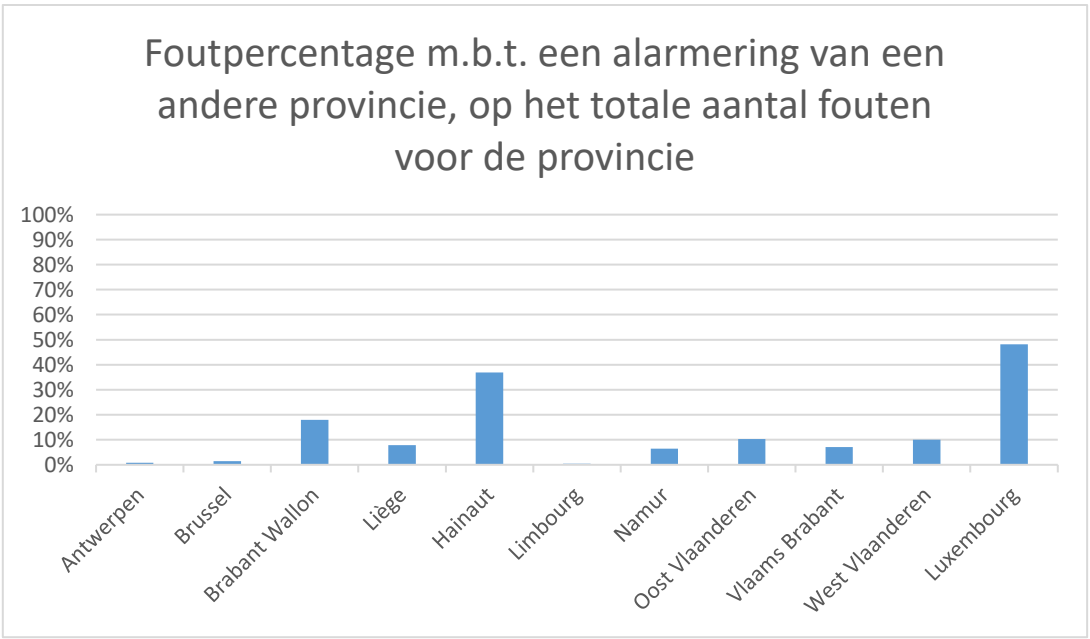
Met betrekking tot de alarmeringen afkomstig van een andere provincie dan die van de permanentie, blijkt uit figuur 6 dat een groot percentage van de problemen die in Luxemburg en Henegouwen gerapporteerd werden met dergelijke alarmering verband houden.




*Figuur 4.*




*Figuur 5*




*Figuur 6*

# 7. Soorten fouten

We hebben de gerapporteerde fouten ingedeeld:

7.1 Interventienummer niet aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU: 17,6%

7.2 Interventienummer aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU maar voor een andere dienst, en met of zonder Ambureg-registratie: 3,17%

7.3 Unieke combinatie aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU: 55,8%

7.3.1 Aanwezigheid unieke combinatie in Ambureg: 9,4%

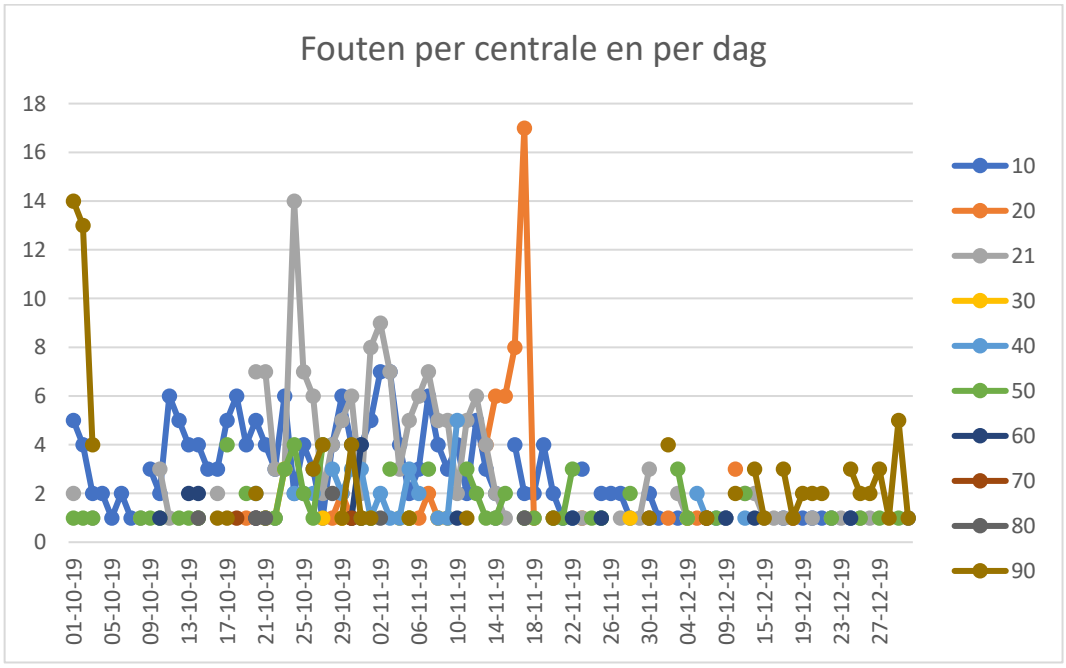
7.4 Interventie aanwezig, gekoppeld aan de correcte dienst, maar fout in permanentie: 10,6% (dit gegeven is bij benadering omdat er geen rekening wordt gehouden met interventies waarvoor twee middelen van dezelfde dienst werden gealarmeerd)

7.5 Geen dienst gekoppeld aan het interventienummer: 11,7%

## *7.1.* Interventie niet aanwezig in SDS

Een vaak voorkomende fout, dit kan bijvoorbeeld te wijten zijn aan een foutieve codering door de dienst bij het kopiëren of opzoeken van dit interventienummer.

Een andere mogelijke oorzaak is een fout van het HC112: we kunnen in figuur 7 zien dat dit voor bepaalde dagen het geval zou kunnen zijn, zoals 17 november voor de centrale van Brussel of 24 oktober voor de centrale van Leuven.




*Figuur 7.*

Niettemin zijn er maatregelen voorzien om het verlies van interventies door problemen met de gegevensstroom in de HC112 te voorkomen of tot een minimum te beperken.

Vanaf 20 oktober is er een onderbreking geweest in het versturen van gegevens door alle noodcentrales. Voor de noodcentrales van CityGIS (ANT, LIM, LIE, LUX en HAI) heeft deze onderbreking 4 dagen geduurd. Voor de noodcentrales van CAD Astrid (OVL, VBR, NAM en WVL) heeft de onderbreking 4 weken geduurd. Alle centrales hebben een geautomatiseerd mechanisme ingevoerd om de interventies waarvoor de verzending werd uitgesteld te bewaren, en deze interventies zo vlug mogelijk, desgevallend na enkele weken, door te sturen. In de grafieken lijkt het verband tussen deze onderbrekingen en het aantal gerapporteerde fouten evenwel gering te zijn, wat erop kan wijzen dat de mechanismen voor het doorsturen, hoewel niet perfect, relatief goed gefunctioneerd hebben.

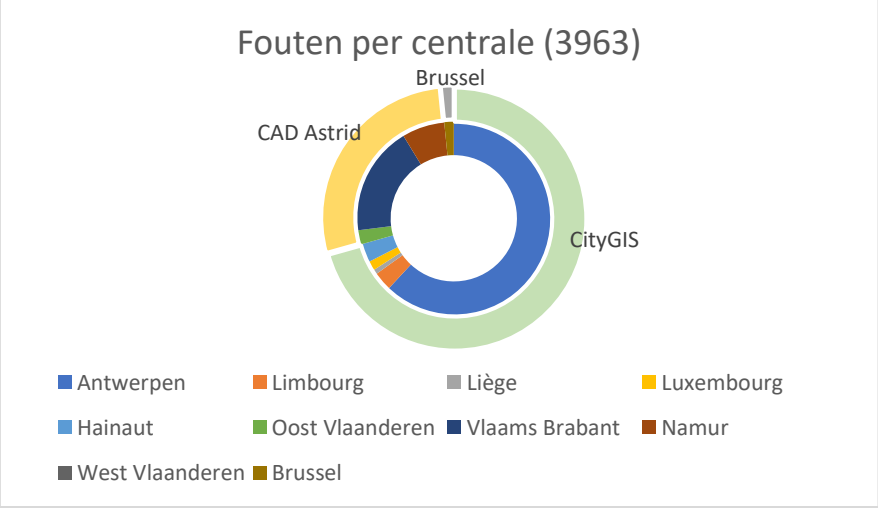
### *7.2.* Interventie aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU maar voor een andere dienst die niet heeft geregistreerd.

In dit geval kunnen we er niet van uitgaan dat de centrale geen interventie heeft gestuurd omdat deze in de databank aanwezig is. Maar misschien werden verschillende middelen gealarmeerd of heeft het HC112 verkeerd gecodeerd.

Aangezien we enkel interventies zonder Amburegfiche vanwege een andere dienst in aanmerking nemen, lijkt het ons in de meeste gevallen meer dan waarschijnlijk dat het HC112 de permanentienaam verkeerd gecodeerd heeft.

Met betrekking tot het soort centrale zijn de CityGIS-centrales verantwoordelijk voor 70,6% van de fouten, wat logisch is aangezien de koppeling van de Ambureg permanentienaam aan de teamnaam zoals door de operatoren gebruikt in deze centrales handmatig gebeurt.

In realiteit is 62% van deze fouten afkomstig van de centrale van Antwerpen (CityGIS), 18% van de centrale van Vlaams-Brabant (CAD Astrid) en 7% van de centrale van Namen (CAD Astrid). Voor de overige centrales is het aantal fouten uitzonderlijk.




*Figuur 8. Interventie in SDS_RECORDS_AMBU, voor een andere dienst, en zonder fiche*

## 7.3. Unieke combinatie aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU

In 55,8% van de gevallen is de unieke combinatie interventienummer-permanentienaam aanwezig in SDS_RECORDS_AMBU, wat wil zeggen dat de interventie geregistreerd kon worden.

Een eerste oorzaak zou een gebrek aan kennis van het backofficesysteem van de registratiesoftware kunnen zijn. Het is normaal dat er tijd nodig is om te leren en we hopen dat dergelijke problemen in 2020 zullen verminderen of zelfs verdwijnen.

Ook een storing op een punt in de gegevensstroom zou aan de oorsprong van dit probleem kunnen liggen.

Maar zoals we gezegd hebben, wordt het systeem geleverd met een reeks maatregelen om problemen met het versturen van interventies te beperken. Daardoor is het mogelijk dat een interventie enkele dagen na de datum in de software verschijnt, vanaf dat ogenblik kan de interventie geregistreerd worden.

Dus in principe zijn de meeste gevallen van niet-registreerbare interventies van voorbijgaande aard. In de communicatie naar de diensten naar aanleiding van dit rapport is het goed om de lijst van de op de SDS_RECORDS_AMBU aanwezige interventies door te geven die dus registreerbaar zijn.

Als de fout blijft bestaan, moet de integrator betrokken worden bij het zoeken naar het probleem.

### 7.3.1. Unieke combinatie aanwezig in Ambureg

Door middel van de SDS_RECORDS (dus **zonder uitfiltering laatste voorval,** kunnen we interventies met deze fout gaan onderscheiden.

Elke alarmering is twee keer aanwezig in de niet gefilterde SDS_RECORDS_AMBU, wat ons in staat stelt om volgende berekening te maken:

- Het aantal gevallen dat effectief fouten zijn (er is een registratie, maar de dienst heeft deze uit het oog verloren): 309
- Het aantal gevallen waarbij er een tweede alarmering is geweest van hetzelfde middel tijdens dezelfde interventie: 63, plus 1 waarvoor er een derde alarmering is geweest tijdens dezelfde interventie.
  Dit type geval is een inherent probleem van het registratiesysteem, aangezien Ambureg geen tweede registratie voor dezelfde unieke combinatie interventie-permanentie toestaat. Hoe dan ook vertegenwoordigt dit slechts 1,6% van het totaal aantal door de diensten gerapporteerde fouten.

## 7.4. Foutieve permanentienaam

Dit lijkt ons een minder groot probleem dat de dienst in de meeste gevallen kan vermijden.

Voor de diensten die verschillende middelen hebben, kan het zijn dat het HC112 een permanentie alarmeert, maar dat een andere permanentie de dienst uitvoert.

In dat geval is het mogelijk dat de dienst zich op het ogenblik van de registratie vergist en dat niet de correcte interventie voor de uitgestuurde permanentie is geregistreerd.

### *7.5.* Geen dienst gekoppeld aan de permanentienaam

Door middel van de federale lijst van middelen proberen we dit soort fouten op te lossen.

Tijdens onze controles van de databanken vinden we immers permanentienamen die niet aan een dienst gekoppeld zijn: dit is het geval bij DEFAULT101, wat uitzonderlijke gevallen zouden moeten zijn, of typefouten in de permanentienaam die in de databank van één van de HC112 is gecodeerd.

Maar er zijn ook andere permanentienamen die niet aan een dienst gekoppeld zijn. Het gaat bijvoorbeeld om nieuwe codes die door de HC112 gecreëerd werden, maar niet aan de federale lijst van middelen werden doorgegeven. Van de in totaal 464 fouten in deze paragraaf zijn er 434 gekoppeld aan een gemakkelijk herkenbare permanentienaam, zoals een bijkomend vertrek van een permanentie van dezelfde dienst, maar die niet op de federale lijst van middelen staat. Het is dus zeer belangrijk dat alle middelen die gealarmeerd kunnen worden, correct gecodeerd zijn in deze lijst.

Ter informatie: tijdens het 4e kwartaal hebben we 1.298 interventies ontvangen in SDS_RECORDS_AMBU die niet aan een dienst gekoppeld konden worden.

## 8. Conclusies

a) We hebben deze analyse in de eerste plaats gemaakt om een idee te hebben van de problemen die de diensten ervoeren bij het registreren van hun interventies. Meer dan de helft van de diensten die tijdens het 4e kwartaal 71,8% van de interventies hebben uitgevoerd, hebben ons concrete gegevens bezorgd over de niet-registreerbare interventies. In totaal zijn er, vergeleken met het aantal uitgevoerde interventies tijdens het 4e kwartaal zoals gerapporteerd door de diensten in de jaarrapporten, problemen met 2,4% van de interventies. Van die 2,4% zijn de meeste interventies (55,8%), interventies waarvan de combinatie in de referentiedatabank aanwezig is en dus geregistreerd kunnen worden.

b) 2019 was het eerste registratiejaar op Ambureg. De globale en cumulatieve registratiegraad bedroeg 51,97% voor het hele jaar en 83,50% voor het 4e kwartaal (wanneer de registratie verplicht werd).
Maar zelfs tijdens het 4e kwartaal waren er grote verschillen tussen de registratiegraad van de 86 diensten, slechts voor één segment van 7 dagen hebben alle diensten interventies geregistreerd.
Om te weten of bovenvermelde resultaten betrouwbaar zijn, moeten ze vergeleken worden met andere studies en/of moet eenzelfde oefening volgend jaar of zelfs eerder gepland worden.

c) Op 17 januari 2020 hebben we de vraag gesteld, maar de laatste gegevens hebben we maar eind maart ontvangen. En aangezien de diensten eerst en vooral de vragen

1 tot en met 4 (financiering) zorgvuldig hebben beantwoord, is het mogelijk dat sommige gegevens al achterhaald waren op het moment van deze analyse. De resultaten moeten per dienst worden meegedeeld en dan moet bekeken worden wat de eventuele reacties zijn.

d) De tweede reden waarom we dit onderzoek hebben uitgevoerd, is om een idee te hebben van mogelijke lacunes in de volledigheid van de referentiedatabank. Zelfs met een registratiegraad van 100% voor elke dienst zijn we niet zeker dat alle uitgevoerde interventies geregistreerd werden gezien deze afhankelijkheid van de referentiedatabank. Hier is de conclusie minder duidelijk: hoewel de interventienummers waarvan we geen spoor kunnen vinden in de loop van de tijd lijken te veranderen, biedt de analyse onvoldoende basis om 112-centrales te ondervragen, met uitzondering van de 112-centrale in Vlaams-Brabant die meer onderbrekingen lijkt te kennen dan andere centrales. Desalniettemin heeft een onderzoek van alle 112-centrales naar hun onbeschikbaarheid niet geleid tot gegevens die de lacunes kunnen verklaren, zelfs niet die van de hulpcentrale van Vlaams-Brabant.

e) Om enkele van de in dit rapport besproken problemen proactief te behandelen, moeten twee initiatieven genomen en voortgezet worden:

i. De diensten en dan vooral de diensten met een laag registratiepercentage op het einde van elk kwartaal moeten met hun niet-geregistreerde maar in SDS_RECORDS_AMBU beschikbare interventies ‘geconfronteerd ‘ worden.
ii. De 112-centrales moeten worden ‘geconfronteerd’ met de permanentienamen die niet aan een dienst gekoppeld kunnen worden aangezien de interventies waarbij deze permanenties betrokken zijn hoogstwaarschijnlijk niet-registreerbare interventies zullen worden.

f) Het is nuttig om alle diensten die niet-registreerbare interventies hebben doorgegeven, feedback te geven in de vorm van een mededeling die het volgende bevat:

i. Eventueel een link naar onze website waar dit rapport beschikbaar is of een ‘management summary’ versie van dit rapport.
ii. Voor de diensten waarvoor dit vereist is: informatie op maat over de belangrijkste bevindingen van de analyse van hun gerapporteerde interventies. Dit document bevat daartoe een bijlage met gedetailleerde analyses per dienst die natuurlijk niet openbaar gemaakt zullen worden.

| | |
|---|---|
| Isabel Hurtado Chaves | Serge Cornet |
| Attaché Handhaving | Beleidscoördinator |

+ + +