



Jaarverslag

2023

Voorwoord

Het gaat goed met HartslagNu in Nederland. In het afgelopen jaar kon de Coronaperiode met alle beperkingen worden afgesloten hetgeen weer ruimte gaf voor nieuwe mogelijkheden en perspectief. Zo kon, doordat de scholingen werden hervat, het toegenomen aantal niet actief beheerde profielen van burgerhulpverleners worden teruggebracht. De effectiviteit van onze alarmering werd merkbaar vergroot dankzij een proces van opschoning, kritische beoordeling van de verschillende deelprocessen en de daarmee samenhangende verbetermaatregelen. Er is daarnaast een mede op gebruikerservaringen gebaseerd fundament gelegd voor de lancering van een geheel nieuwe en verbeterde versie van de HartslagNu-app in 2024.

Ook werd nog intensiever samengewerkt met onze ketenpartners om de kwaliteit van acute reanimatiezorg te blijven verbeteren. Zo werd een nieuw Kwaliteitskader voor First Responders bij reanimaties ontwikkeld en werd een heldere procedure ingericht voor het onderzoeken en behandelen van klachten en incidenten. Dat verbeterde de interactie met onze partners en gaf iedere betrokkene, ongeacht diens rol en bijdrage een 'stem', waardoor belangrijke aandachtspunten adequater konden worden opgepakt, in het belang van slachtoffers. Alles overziend kan niet anders worden geconcludeerd dan dat HartslagNu niet meer is weg te denken in de keten van de acute zorg. Niet in de laatste plaats dankzij de vele burgervrijwilligers die zijn aangesloten op ons alarmeringssysteem en een cruciale bijdrage leveren aan de overlevingskansen voor mensen die overvallen worden door een circulatiestoornis.

Alle inspanningen van 2023 hebben bijgedragen aan een toegenomen verankering van deze bijzondere vorm van burgerhulpverlening in de Nederlandse samenleving.

Hans J. M. Janssen

Voorzitter Stichting HartslagNu

Inhoudsopgave

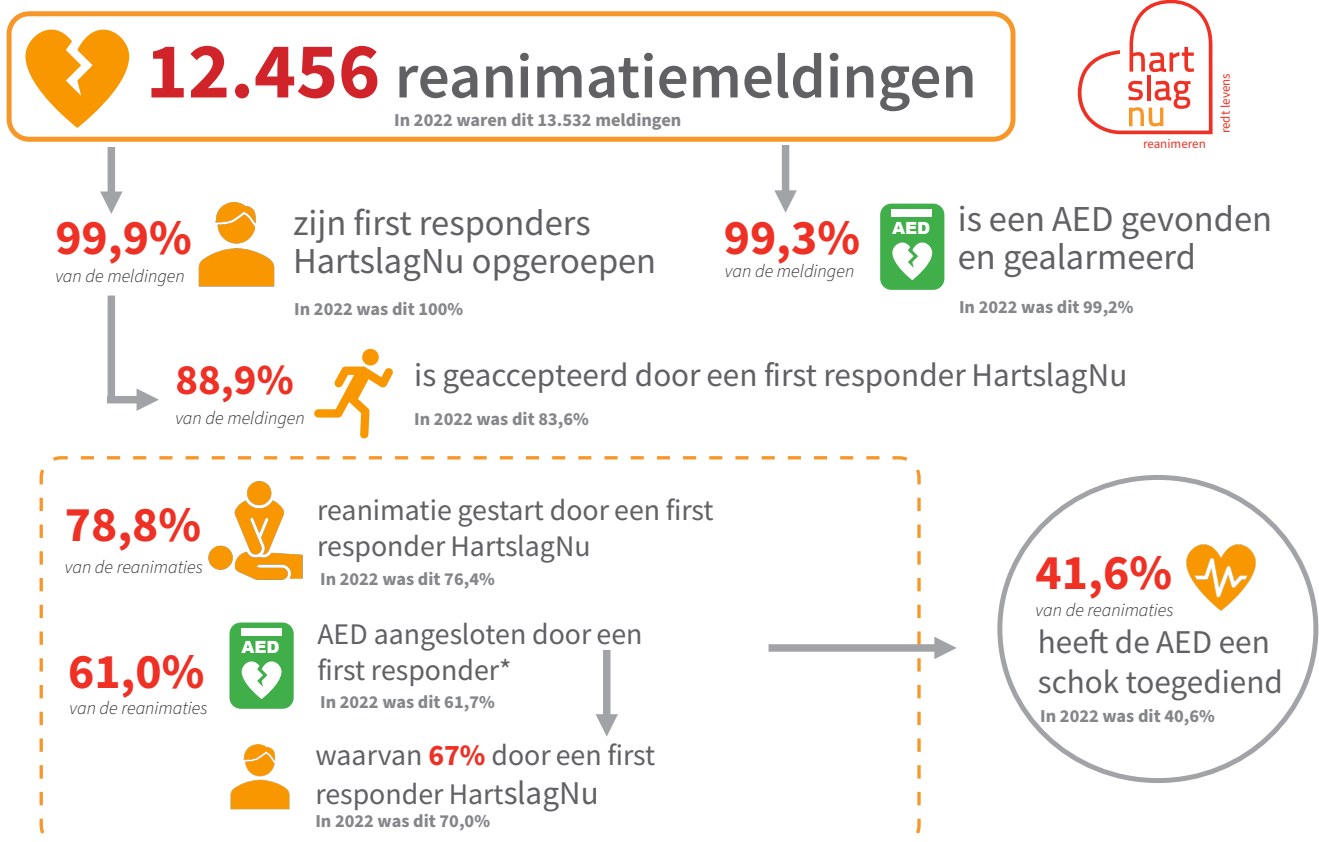
Voorwoord	2
1. Het jaar 2023 in cijfers	4
2. Over HartslagNu	5
3. Stichting HartslagNu, de organisatie	5
4. Missie en visie	6
5. Beleid en doelstellingen	6
5.1. Meer overleving, betere behandeling en levenskwaliteit voor slachtoffers in heel Nederland	6
5.2. Verankering in de maatschappij en in de hulpverleningsketen	7
5.3. Zorgen voor goed beheer van het oproepsysteem en kwalitatieve support & nazorg	7
5.4. Altijd de meest effectieve alarmering	7
5.5. Ondersteuning onderzoek en innovatie	8
6. Activiteiten en resultaten 2023	8
6.1. NRR & Venticare Live 2023	8
6.2. Kwaliteitskader First Responders	8
6.3. Ontwikkeling nieuwe app	9
6.4. Gemeenten en lokale partnerorganisaties	9
6.5. RAV-rapportages	10
6.5. Klachtenafhandeling	10
6.6. Verbeteren efficiency en tevredenheid support	11
6.6. Nazorg en HartslagSamen	11
6.7. Vooruitblik	11

1. Het jaar 2023 in cijfers

Dit is waar het landelijke reanimatie oproepsysteem eind 2023 stond:

- 12.456 verwerkte alarmeringen in een jaar;
- 236.715 burgerhulpverleners;
- 26.892 actieve AED's.

Cijfers HartslagNu 2023



*First responder: politie, brandweer, HartslagNu, HAP, ambulance

Bron: HartslagNu

2. Over HartslagNu

Snelle hulp in de vorm van burgerhulpverlening blijft van onderscheidend belang, om mensen die buiten het ziekenhuis een hartstilstand overkomt de best mogelijke kansen op overleving te geven. In Nederland loopt de gemiddelde overlevingskans bij een hartstilstand al jaren op tot 25% of zelfs hoger, zo blijkt uit recent onderzoek¹. Dankzij volautomatische activering van het systeem van HartslagNu in de 112-meldkamer ontvangen burgerhulpverleners binnen seconden een oproep, zodat zij de reanimatie binnen zes minuten kunnen starten en een AED kunnen aansluiten. De jarenlange operationaliteit en betrouwbare prestaties van het HartslagNu-systeem zorgen ervoor dat mensen in hun eigen buurt een essentiële schakel kunnen zijn in de keten van overleving. Dankzij de betrokkenheid van deze burgerhulpverleners die kunnen reanimeren en een AED bedienen hebben slachtoffers van een hartstilstand een toenemende kans om snel effectieve eerste hulp te ontvangen.

3. Stichting HartslagNu, de organisatie

De landelijk opererende stichting HartslagNu wordt bestuurd door een vertegenwoordiging van de twee grote ambulance-organisaties in Nederland, namelijk Witte Kruis Holding BV en Coöperatie Axira U.A., alsmede van de Nederlandse Hartstichting. Er is daarnaast een onafhankelijk voorzitter vanuit de ambulancesector.

Stichting HartslagNu werkt nauw samen met de volgende partijen:

Ambulancevoorzieningen en meldkamers

Alle Regionale Ambulance Voorzieningen zijn vertegenwoordigd in de Stichting HartslagNu. Er is dan ook een vaste samenwerking met deze organisaties en met de Meldkamers Ambulancezorg. Alle 112-meldkamers zijn aangesloten op het systeem van HartslagNu.

De Nederlandse Hartstichting

Het landelijke reanimatie oproepsysteem van Nederland is uniek in de wereld. Bepalend bij de realisatie en instandhouding van (nieuwe) 6-minutenzones in heel Nederland is nog altijd de intensieve samenwerking met de Hartstichting. Daardoor kan in meer dan 90% van Nederland de reanimatie en AED inzet binnen zes minuten worden gestart. Er blijft wel continue inspanning nodig voor het behoud van kwalitatieve reanimatie-netwerken, door voortdurende intensivering en verfijning van de dekking en spreiding van burgerhulpverleners en AED's.

De Hartstichting blijft haar bijdragen leveren op de volgende manieren:

- ondersteunen van relevante onderzoeken;
- werving van AED's en burgerhulpverleners;
- het verkrijgen van structurele financiering voor AED-burgerhulpverlening;
- promotie van HartslagNu;
- communicatie richting stakeholders ten aanzien van AED-burgerhulpverlening.



Stan B.V.

Stan B.V. levert en ontwikkelt de technologie die bij het automatisch alarmeren van burgerhulpverleners wordt gebruikt. Ook verzorgt Stan B.V. support en nazorg voor HartslagNu.

¹ Stieglis R. et al. (2021). Alert system-supported lay defibrillation and basic life-support for cardiac arrest at home Department of Cardiology, Amsterdam University Medical Center, Location AMC.

4. Missie en visie

Missie

Onze missie is dat in Nederland alle slachtoffers van een hartstilstand buiten het ziekenhuis binnen zes minuten de juiste hulp krijgen, waardoor zij een grotere kans hebben om te overleven of te leven met minimale schade. Dit door de inzet van burgerhulpverleners en AED's via het landelijke reanimatie oproepsysteem HartslagNu.

Visie

Wij streven naar het creëren en langdurig onderhouden van een dekkend netwerk van 6-minutenzones in heel Nederland. Een 6-minutenzone is een gebied waarbinnen in het geval van een hartstilstand binnen deze minuten:

1. 112 wordt gebeld;
2. de reanimatie wordt gestart;
3. een AED wordt ingezet.

Daarvoor zijn continue voldoende getrainde burgerhulpverleners en dag en nacht inzetbare AED's nodig, die het landelijke reanimatie oproepsysteem kan oproepen. Zo ontvangen slachtoffers van een hartstilstand ook buiten het ziekenhuis overal in Nederland binnen zes minuten de juiste eerste hulp en redden we levens.

5. Beleid en doelstellingen

Onze missie en visie realiseren wij door:

- in Nederland te werken met één bij het publiek bekend landelijk reanimatie oproepsysteem, namelijk HartslagNu;
- lokale organisaties (AED-stichtingen) met kosteloos partnerschap te ondersteunen bij hun plaatselijke activiteiten ter bevordering van burgerhulpverlening bij reanimatiemeldingen (draagvlak in lokale gemeenschappen);
- het oproepsysteem te laten leiden en steunen door relevante partijen, zoals de Hartstichting en de ambulancediensten;
- zorgvuldig om te gaan met onze vrijwilligers, omdat zij de basis vormen van ons oproepsysteem;
- te zorgen voor een structurele financiering die de stabiliteit van het oproepsysteem garandeert, zodat nu en in de toekomst levens van mensen met een hartstilstand buiten het ziekenhuis gered kunnen blijven worden.

Dit zijn onze ambities en doelstellingen:

5.1. Meer overleving, betere behandeling en levenskwaliteit voor slachtoffers in heel Nederland

Onze ambities van de afgelopen jaren hielpen ons om een landelijk dekkend en operationeel reanimatie-netwerk te realiseren en daarmee de kansen voor slachtoffers op tijdige eerste hulp bij hartstilstand naar een hoger niveau te brengen. Deze ambities zullen we uiteraard behouden en blijven nastreven. Er is alleen geen recent onderzoek met onderbouwing van de causale relatie tussen reanimatie en burgerhulpverlening en overleving. Vandaar dat we als HartslagNu bijdragen aan de totstandkoming van een Landelijk Reanimatieregister. Voor het meten van overleving, betere behandeling en levenskwaliteit van slachtoffers van een hartstilstand, waar dan ook in Nederland, is het Landelijk Reanimatieregister een essentieel instrument. Samen met de Hartstichting, AZN en andere partners zal HartslagNu hier de komende jaren dan ook aan blijven bijdragen.

5.2. Verankering in de maatschappij en in de hulpverleningsketen

HartslagNu heeft altijd ingezet op duurzame maatschappelijke verankering van het oproepsysteem. Daarnaast is borging in de keten van acute zorg- en hulpverlening minstens zo belangrijk! Dat doen we door de volgende activiteiten:

- het evalueren en onderhouden van lokaal juridisch vastgelegde partnerships;
- het aangaan en onderhouden van dienstverleningsovereenkomsten met gemeenten;
- het blijvend ondersteunen van burgerhulpverleners en AED-beheerders;
- het vervullen van een actieve rol bij de zorg voor kwaliteit en frequentie van opleiden;
- te blijven werken aan optimale samenwerking met hulpdiensten in de rode, blauwe en witte kolom van de hulpverleningsketen.

De hierboven genoemde activiteiten worden namens HartslagNu uitgevoerd door de Nederlandse Hartstichting en Stan B.V.

5.3. Zorgen voor goed beheer van het oproepsysteem en kwalitatieve support & nazorg

Om het oproepsysteem goed en betrouwbaar te laten functioneren, is een organisatie nodig die zich hier dagelijks mee bezig houdt. Deze organisatie zorgt ervoor dat:

- de database met profielen van AED's en burgerhulpverleners zorgvuldig en AVG-proof wordt beheerd;
- reanimatiemeldingen adequaat worden begeleid;
- burgerhulpverleners altijd kunnen rekenen op support en nazorg;
- vragen van alle betrokkenen continue worden beantwoord.

“Super goed en duidelijk geholpen door jullie Support medewerker: altijd vriendelijk en niet van het kastje naar de muur.” (Burgerhulpverlener)

De activiteiten op dit gebied zijn namens HartslagNu belegd bij Stan B.V., met ondersteuning van de Hartstichting.

5.4. Altijd de meest effectieve alarmering

Er wordt altijd gealarmeerd vanuit de positie van het slachtoffer (de reanimatie-locatie). Het systeem alarmeert op basis van de reanimatie-locatie maximaal 100 burgerhulpverleners en zo mogelijk drie AED's. Burgerhulpverleners die het dichtst bij de reanimatie-locatie zijn wordt gevraagd om direct de reanimatie te starten, waarbij een (eigen) AED die direct voorhanden is uiteraard wordt meegenomen). Burgerhulpverleners in een 'schil' daaromheen wordt gevraagd om de AED naar het slachtoffer te brengen.

Het is van levensbelang dat het oproepsysteem technisch optimaal functioneert en altijd de meest effectieve alarmering genereert. Gedurende de corona-crisis die duurde tot en met 2022 is 'coulant' omgegaan met verlopen scholing als gevolg van beperkingen. Het aantal niet actief beheerde profielen nam daarmee ook toe. Wanneer burgerhulpverleners worden opgeroepen die niet actief zijn en hun HartslagNu-profiel niet up-to-date houden, neemt de effectiviteit van de alarmering af. Deze personen hebben immers wel een profiel, maar beheren deze feitelijk niet actief. Zij worden 'nodeloos' gealarmeerd en zullen niet ter plaatse gaan. Daardoor verliest de alarmering aan effectiviteit en dat is niet in het belang van het slachtoffer.

In 2023 is daarom gewerkt aan opschoning van het systeem. Terwijl scholingsorganisaties hun activiteiten (gelukkig) weer konden hervatten, heeft HartslagNu aan de hand van een langlopende controle- en herinneringsprocedure voor opschoning zoveel mogelijk profielen alsnog voorzien van actuele gegevens. Uiteindelijk zijn circa 80.000 profielen van burgerhulpverleners die niet meer konden worden geactualiseerd uit het systeem verwijderd. Hoewel het totale aantal profielen daardoor is afgenomen nam het aantal daadwerkelijk actieve profielen (en daarmee burgerhulpverleners) juist toe. Daardoor is de effectiviteit van de alarmering

aantoonbaar verbeterd. Dit komt, doordat er in iedere oproep meer actieve burgerhulpverleners worden opgeroepen, waardoor de respons merkbaar hoger is.

Bevestiging door burgerhulpverleners die ter plaatse gaan blijft van belang: het systeem weet dan dat er hulp onderweg is en verstuurt een annulering naar andere burgerhulpverleners.

5.5. Ondersteuning onderzoek en innovatie

HartslagNu wil bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek en innovaties die de effectiviteit van het oproepsysteem en de overlevingskansen van mensen met een hartstilstand buiten het ziekenhuis kunnen verhogen.

De organisatie van onderzoek en innovatie is bij de Hartstichting belegd; Stan B.V. faciliteert door het onder voorwaarden beschikbaar stellen van data en praktijkadvies.

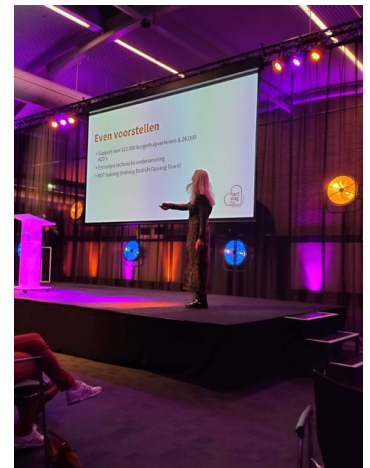
6. Activiteiten en resultaten 2023

6.1. NRR & Venticare Live 2023

Op 7 & 8 juni 2023 nam HartslagNu deel aan het allereerste [gezamenlijke kennis-congres](#) van de Nederlandse Reanimatie Raad & Venticare in 's-Hertogenbosch. Doel van het evenement was om waardevolle kennis uit te wisselen tussen alle ketenpartners die de schakels vormen van de keten van overleving bij een acute circulatiestilstand buiten het ziekenhuis.

Naast het volgen van workshops konden bezoekers luisteren naar presentaties die werden verzorgd door sprekers met uiteenlopende kennis en expertise. Bezoekers konden ook terecht in de HartslagNu-stand waar een gastvrije plek was gecreëerd voor het stellen van vragen, of het uitwisselen van ervaringen. HartslagNu verzorgde zelf ook verschillende lezingen, die zijn terug te kijken en luisteren via de volgende [link](#):

- resultaten van burgerhulpverlening bij reanimatie-meldingen;
- nazorg en contact tussen betrokkenen van een reanimatie via HartslagSamen;
- toekomstvisie voor HartslagNu in 2030;
- kernpunten van het Kwaliteitskader First Responders bij reanimaties.



Het congres werd afgesloten met de spannende Venticare Reanimatie Competitie. HartslagNu vond het een geslaagd congres en waardevol om als organisatie deel te nemen.

6.2. Kwaliteitskader First Responders

In opdracht van de Vereniging Ambulance Zorg Nederland hebben we gedurende 2023 samen met de Nederlandse Reanimatie Raad gewerkt aan een nieuw Kwaliteitskader voor First Responders bij reanimaties. Het Kwaliteitskader bevat landelijke uitgangspunten waarmee ketenpartners beleid moeten ontwikkelen voor optimale inzet-waarde van hun eigen first responders. Het doel ervan is optimalisering van de samenwerking tussen first responders en verbetering van de kwaliteit van pre-hospitale reanimatiezorg.

Een belangrijk project, omdat Ambulancevoorzieningen als zorginstelling op grond van de wet² verantwoorde zorg moeten leveren. Zij zijn daarmee ook verantwoordelijk voor de (kwaliteit van) acute reanimatiezorg buiten het ziekenhuis³ en maken daartoe afspraken met partners (Brandweer, Politie en HartslagNu) over het mee-alarmeren van first responders bij reanimatiemeldingen. Ook HartslagNu zal de gestelde kaders voor inzet van first responders moeten borgen in het beleid en de algemene voorwaarden.

6.3. Ontwikkeling nieuwe app

HartslagNu wil graag dat zoveel mogelijk gebruikers de HartslagNu-app downloaden en instellen voor het ontvangen van oproepen. Uit de cijfers van afgelopen jaren blijkt namelijk dat alarmering door middel van push berichten via de app effectiever is dan het versturen van sms'jes. Daar komt bij, dat het versturen van sms-berichten de kosten van het oproepsysteem opdrijven. Dat geld kan beter worden besteed, bijvoorbeeld aan het verbeteren van oproepsysteem.

Om ervoor te zorgen dat meer gebruikers de HartslagNu-app actief gaan gebruiken, is gedurende 2023 gewerkt aan een nieuw app-design, zodat de app gebruiksvriendelijker en completer wordt. Verschillende gebruikers zijn in het voorjaar van 2023 geïnterviewd over hun ervaringen met de bestaande app. Deze informatie is tezamen met andere leerpunten uit gebruikers- en testervaringen alsmede ideeën en wensen voor nieuwe functionaliteiten in het uiteindelijke ontwerp van de nieuwe HartslagNu-app gebruikt.

In de daarop volgende periode kon op basis van de eerder genoemde interviews en gebruikerservaringen worden gestart met de technische verbetering en ontwikkeling van (nieuwe) app-functionaliteiten. Naar verwachting zal de eerste versie van de nieuwe app medio 2024 worden opgeleverd, waarna kan worden gestart met de testprocedure om te controleren of alle functionaliteiten van de app goed werken.

6.4. Gemeenten en lokale partnerorganisaties

Gemeenten zijn een verbindende factor in de ondersteuning van initiatieven die burgers ontplooiën. Het gemeentelijke beleid moet dan ook concreet bijdragen aan de beschikbaarheid en kwaliteit van lokale 6-minutenzones. Zo blijft de leefbaarheid in lokale gemeenschappen op niveau, en dat kan alleen als dit beleid doeltreffend is, gebaseerd op data. Binnen gemeenten zijn lokale AED-stichtingen vaak belast met de plaatselijke werving van burgerhulpverleners en het beheer van de AED-infrastructuur. Hun belangeloze lokale inspanningen zijn waardevol. HartslagNu ondersteunt hen daarom via kosteloos partnerschap met relevante informatie en communicatiemiddelen. Lokale AED-stichtingen en gemeenten kunnen echter 'worstelen' met lokale (beleids-)vraagstukken ten aanzien van het reanimatienetwerk. In de praktijk mondde dit veelal uit in het bij HartslagNu neerleggen van uiteenlopende verzoeken om rapportages met specifieke eisen en wensen, tot op wijk-/straatniveau, inclusief maatwerk-adviezen. Binnen het kosteloze partnerschap hebben lokale AED-

"Door de duidelijke overzichten van HartslagNu, zelfs op wijkniveau, kunnen we heel gericht de dekking verder verbeteren. Het kant en klare communicatie materiaal helpt ons enorm met bewustwordingscampagnes."
(Gemeente Almere)

stichtingen immers geen toegang tot alle benodigde data uit het HartslagNu-systeem.

Uitvoering van dergelijke verzoeken valt echter niet onder de publieke financiering HartslagNu en vraagt daardoor meer capaciteit van onze organisatie dan de huidige middelen toelaten. HartslagNu heeft daarom een dienst, waarmee iedere gemeente de

"De rapportages zijn prettig om te zien hoe we het doen op alle gebieden rondom reanimaties en AED's. Ook blijft het hierdoor leven en krijgt het de verdiende aandacht! Een constructieve samenwerking!"
(Gemeente Aalten)

² Zie artikel 5 lid 1 Wet Ambulancezorgvoorzieningen die de per 1 januari 2021 vervallen Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWA) vervangt.

³ In 2008 gold nog de Kwaliteitswet zorginstellingen, sinds 1 januari 2016 geldt de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (WKKKGZ).

mogelijkheid heeft om tegen een vergoeding ondersteund te worden bij de ontwikkeling en uitvoering van lokaal beleid. De volgende onderdelen horen daarbij:

- **(halfjaarlijkse) rapportage van onder meer:**
 - dekking en spreiding van burgerhulpverleners en AED's;
 - prestatie-analyse van het reanimatienetwerk;
 - risico-locaties in het reanimatienetwerk;
 - inzetbaarheid en impact burgerhulpverleners door analyse van de nazorg-behoefte.
- maatwerkadvies voor instandhouding en versterking van het reanimatienetwerk alsmede communicatie en beleid daarbij, afgestemd op regio-specifieke en lokale factoren.
- kosteloze ondersteuning bij lokale evenementen die burgerhulpverlening bij reanimaties bevorderen.
- pakket voor gemeentelijke communicatie met o.a. templates voor (sociale) media, logo's en beeldmateriaal.
- mogelijkheid om een proefalarmering te doen in de eigen gemeente, bijvoorbeeld in het kader van een oefening met burgerhulpverleners.

Met deze dienst kunnen gemeenten lokaal beleid afstemmen en houden zij grip op (beheer)kosten, zonder dat de operationaliteit en daarmee de prestaties van hun reanimatienetwerk afnemen.

6.5.RAV-rapportages

Ook ambulancevervoerders spelen een belangrijke rol binnen reanimatienetwerken in het eigen verzorgingsgebied. Ambulancevervoerders hebben behoefte aan regio-specifieke data die helpt om te sturen op de optimalisering en instandhouding van het ondersteunende AED-netwerk inclusief geschoolde beschikbare burgerhulpverleners.

HartslagNu heeft in 2023 een rapportage ontwikkeld die inzicht geeft in de operationaliteit en prestaties van reanimatienetwerken binnen verzorgingsgebieden van ambulancevervoerders. Zo wordt inzichtelijk in welke gebieden gerichte verbeteringsacties benodigd zijn en deze informatie kan worden meegenomen in gesprekken daarover met gemeenten. Ambulancevervoerders kunnen daarmee sturen op zowel een optimale inzet van de middelen als ook blijvende verantwoordelijkheid en eigenaarschap van lokale overheden ten aanzien van de lokale AED-infrastructuur en voldoende burgerhulpverleners.

"Fijn dat het naar tevredenheid is opgelost en de motivatie om gehoor te geven aan oproepen weer terug is bij haar." (RAV-Beleidsmedewerker)

6.5.Klachtenafhandeling

We zijn erg dankbaar als iemand ons op de hoogte stelt van zijn of haar (onprettige) ervaringen bij een reanimatie-setting. Tijdens een reanimatie-setting moet het belang van de patiënt immers voorop staan en dat kan alleen als alle betrokkenen op de reanimatie-locatie goed met elkaar samenwerken om elkaars hulpverleningsactiviteiten aan te vullen zonder deze te ondermijnen.

Soms is er door bepaalde factoren toch geen optimale samenwerking, of ontstaat er een situatie waarbij burgerhulpverleners of andere first responders zich (achteraf) niet prettig voelen. Dat is jammer, want dan wordt (mogelijk) onvoldoende gebruik gemaakt van competenties die waarde kunnen toevoegen en bijdragen aan betere uitkomsten voor de patiënt.

"Wij waarderen dat deze burgerhulpverlener ter plaatse kwam en begrijpen dat een klachtmelding is gedaan. Binnen ons team hebben wij gereflecteerd op de inzet en samenwerking." (Politie)

HartslagNu neemt iedere klachtmelding uiterst serieus, want accuraat klachtenmanagement is een belangrijk instrument om onze doelen te bereiken. Met onze zorgvuldige klachtenbehandeling willen we iedere belanghebbende graag laten zien dat HartslagNu waarde hecht aan transparantie en

gerechtigheid. Door middel van acties in het behandelproces, zoals data-analyse, persoonlijk contact voor hoorwederhoor en eventuele maatregelen zoeken we een passende oplossing voor de aard en inhoud van een melding.

Door tijdens het behandelingsproces steeds te kijken naar het uiteindelijke doel, de beste uitkomsten voor patiënt, zorgen we voor een zo effectief mogelijke klachtafhandeling. Daarbij houden we ons uiteraard aan de kaders van de geldende (privacy-)wetgeving. In onze besluitvorming en afhandeling zijn we integer en gaan we uit van wederzijds vertrouwen en mogelijkheden voor verbetering.

In 2023 hebben burgerhulpverleners, ketenpartners en andere betrokkenen van een reanimatie 70 keer hun ervaringen aan ons kenbaar gemaakt in een klachtmelding. Hoewel dit niet altijd eenvoudig leek, hebben we in alle gevallen voor een bevredigende oplossing kunnen zorgen, zowel voor de melder, als andere betrokkenen.

6.6. Verbeteren efficiency en tevredenheid support

Om goed te kunnen voldoen aan de unieke behoeften van onze burgerhulpverleners en andere betrokkenen van een reanimatie biedt HartslagNu zoveel mogelijk passende support en nazorg. Dankzij een digitaal systeem worden alle contactmomenten met afdeling geregistreerd en gekoppeld aan een melding of account. Zo wordt geborgd dat er altijd follow-up is van support- en nazorg-verzoeken. Daarnaast wordt doorlopend de effectiviteit en tevredenheid over support en nazorg van HartslagNu gemeten en bewaakt.

6.6. Nazorg en HartslagSamen

Het digitale verbindingsplatform 'HartslagSamen' versterkt de nazorg van HartslagNu en is toegankelijk voor iedereen die betrokken is bij een reanimatie. Dankzij de functies van het platform kunnen binnen de kaders van de AVG ervaringen worden gedeeld tussen slachtoffers, familie, hulpverleners, de gemeenschap en andere hulpverleners.

HartslagSamen helpt alle betrokkenen ook om hun eigen herstel en verwerking van impactvolle gebeurtenissen te sturen. HartslagSamen draagt bij aan mentale veerkracht, waardoor mensen na de heftige gebeurtenissen rondom een reanimatie kunnen blijven functioneren in hun dagelijks leven. Bij het samenstellen van dit jaarverslag heeft HartslagSamen 166.575 geregistreerde gebruikers, met 2.408 connecties tussen personen die betrokken waren bij reanimatie-incidenten sinds de start in 2018. Alleen al in de eerste helft van 2024 logden 82.293 gebruikers in op hun account, wat de toegevoegde waarde van deze nazorg-voorziening onderstreept.

6.7. Vooruitblik

In het voorjaar van 2024 neemt HartslagNu weer deel aan het NRR evenement, dat ditmaal zal plaatsvinden in Nieuwegein.

Het in opdracht van de Vereniging AZN ontwikkelde nieuwe kwaliteitskader first responders wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2024 afgerond. Nadat het stuk (bestuurlijk) is goedgekeurd en vastgesteld door alle ketenpartners en de NVMMA⁴, zal het nieuwe Kwaliteitskader worden gelanceerd. Het Kwaliteitskader is dan van toepassing voor alle ketenpartners die door de 112-meldkamers worden mee-gealarmeerd bij meldingen van een (vermoedelijke) reanimatie.

In het vierde kwartaal van 2024 zal naar verwachting de nieuwe HartslagNu-app worden gelanceerd voor alle burgerhulpverleners en AED-beheerders. De volgende functionaliteiten zullen dan beschikbaar worden voor burgerhulpverleners en AED-beheerders:

- mogelijkheid om direct een account te registreren en profielen aan te maken via de app;
- mogelijkheid om AED's aan te maken;

⁴ De Nederlandse Vereniging van Medisch Managers Ambulancezorg (NVMMA) is het landelijk overlegorgaan van de medisch managers van de RAV's.

- onderscheid in profielen van medisch en niet-medisch geschoolde burgerhulpverleners, dit met het oog op toekomstige ontwikkelingen in alarmeringen.;
- verbetering van het 'onboarding proces' voor alle gebruikers van de HartslagNu-app;
- berichtenbox voor de gebruiker, waarbij als huidige functies de vragenlijst en verloop certificaat binnen komen met als doel deze later uit te breiden voor meer verschillende soorten meldingen;
- annuleringen en alarmeringen zijn duidelijker zichtbaar;
- invullen van de vragenlijst vanuit de app;
- aanmelden voor deelname aan HartslagSamen.



Stichting HartslagNu

088 002 7000

info@hartslagnu.nl

www.hartslagnu.nl