

ANCE  
Oktober 2017  
WHITEPAPER

A photograph showing two ambulance crew members in high-visibility yellow and blue uniforms and helmets, loading a patient on a stretcher into the back of a yellow ambulance. The ambulance has a blue Star of Life logo, the number '112', and 'Flevoland' branding. A blue banner in the top right corner contains the text 'ANCE Oktober 2017 WHITEPAPER'.

# Levensredders aan het woord

Inzicht in de werkbeleving  
van ambulancezorgmedewerkers

# Ambulancezorg is een onmisbare schakel in de zorgketen. Gespecialiseerde zorgprofessionals verlenen in deze specifieke zorgsector acute zorg aan patiënten op locatie. Deze zeer hoogwaardige zorg omvat het hele proces van een melding tot en met de overdracht van een patiënt aan een ziekenhuis.

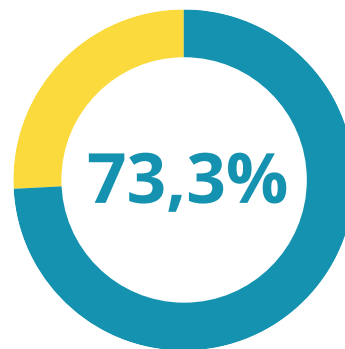
In Nederland zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, meer dan 780 ambulances beschikbaar om zorg te verlenen. Ruim 6.000 ambulancezorgmedewerkers bieden spoedeisende en geplande ambulancezorg. De Meldkamer voor de Ambulancezorg (MKA) geeft jaarlijks ruim 1,3 miljoen inzetten uit. Daarvan zijn er ongeveer 970.000 voor spoedeisende ambulancezorg. Ruim 340.000 inzetten zijn voor de zogenaamde 'planbare ambulancezorg'.

## Wat zeggen medewerkers?

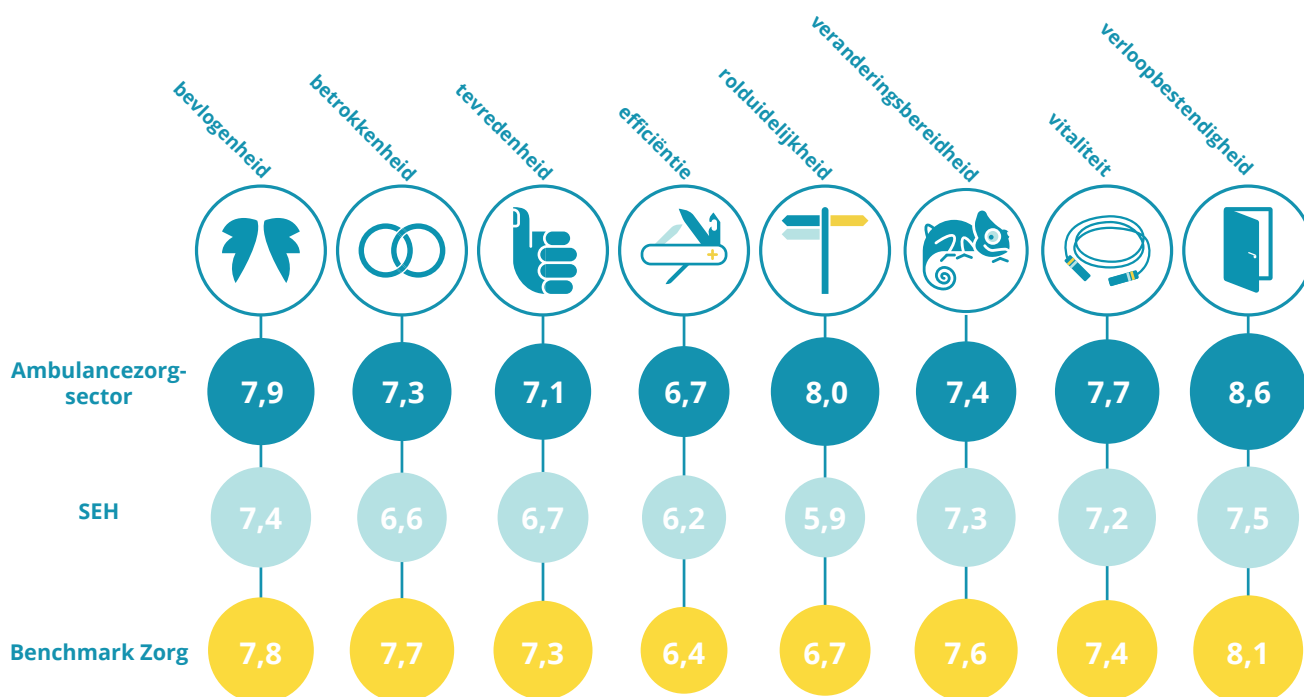
In dit whitepaper presenteren we hoe ambulancezorgmedewerkers hun werk ervaren. We delen de resultaten uit ons medewerkersonderzoek, uitgevoerd onder 2544 ambulancezorgmedewerkers. Het onderzoek is uitgevoerd vanaf 2013 tot 2017. 13 van de 25 regionale ambulancevoorzieningen hebben meegewerkt. We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de benchmark Spoedeisende Hulp (afgekort SEH) en de benchmark Zorg (alle zorgorganisaties in Nederland).

## Scores op werkbeleving

Hoe staat het ervoor met de belangrijkste thema's op het gebied van werkbeleving in de sector? Wat is het globale beeld?

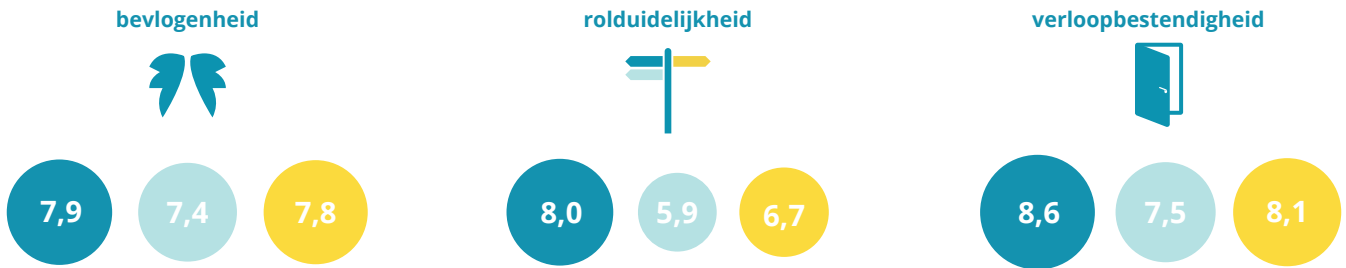


## Responspercentage binnen de ambulancezorgsector



## Hoogst scorende thema's ambulancezorg

Op bijna alle thema's scoort de sector ambulancezorg hoger dan de spoedeisende hulp en de zorgbranche als geheel. Uitschieters zijn bevoegenheid (score 7,9), rolduidelijkheid (8,0) en verloopbestendigheid (8,6).



### Bevoegenheid

De hoge bevoegenheid van ambulancezorgmedewerkers heeft diverse oorzaken. Wij zien dat de autonomie die medewerkers ervaren, hun toewijding en het directe contact met de patiënt hier in het bijzonder aan bijdraagt. Ambulancezorg is geen rustige kantoorbaan, het werk verloopt met pieken en dalen en kan op piekmomenten bijzonder intens zijn. Ambulancezorgmedewerkers hebben dan volledige zeggenschap en dragen direct de verantwoordelijkheid voor de patiënt. Zij ervaren ook directe waardering wanneer zij hun patiënt goed overdragen. Dit resulteert in een hoge bevoegenheid. Er is passie voor het werk, medewerkers zetten zich voor 100% in.

### Rolduidelijkheid

Met een 8,0 is ook rolduidelijkheid een hoge uitschieter, zeker ten opzichte van de scores van de spoedeisende hulp (5,9) en de zorgbranche als geheel (6,7) op dit thema. Kort gezegd houdt dit in dat medewerkers goed begrijpen welke taken prioriteit hebben en hoe ze hun werk uit moeten voeren. De energie van ambulancezorgmedewerkers wordt gericht en gefocust ingezet. De urgentie van het werk vereist dit ook. Voor de medewerkers is hun bijdrage direct zichtbaar.

#### Werkdruk

Ambulancezorg medewerkers zijn tevreden over hun werkdruk. 72,2% beoordeelt deze als goed. 4,4% beoordeelt de werkdruk als te laag of veel te laag, 20% beoordeelt deze als te hoog en 3,4% beoordeelt deze als veel te hoog. Ter vergelijking: de spoedeisende hulp scoort een stuk lager, hier beoordeelt slechts 46% van de medewerkers hun werkdruk als goed. In de zorgbranche als geheel is dit percentage 59%.

### Verloopbestendigheid

Het hoogst scorende thema binnen de ambulancezorg is verloopbestendigheid (8,6). Dit wil zeggen dat de kans op verloop klein is. De vraag is alleen: is dit een positief aspect van de sector? Enerzijds is het behoud van talent waardevol. Anderzijds bestaat de kans dat medewerkers die minder bevoegen en betrokken zijn, op hun plek blijven terwijl hun toegevoegde waarde afneemt. Er is dan juist behoefte aan doorloop en een frisse blik.

De hoge score op verloopbestendigheid heeft twee redenen. Enerzijds hebben ambulancezorgorganisaties vaak een sterke identiteit. Er is een helder doel en iedereen in de organisatie kent elkaar, dit zorgt voor veel verbondenheid. Anderzijds kiezen medewerkers heel bewust voor dit type urgente zorg. Dat is niet altijd een gemakkelijke keuze, maar wie de stap eenmaal zet, staat hier vaak volledig achter en blijft bij deze beslissing.



## Medewerker aan het woord



“Ik vind het leuk dat ik geen vaste werkplek heb. We komen bij de mensen thuis, in parken, zwembaden, restaurants. Dit is afwisselend, uitdagend en veranderlijk werk.”

## Verbeterpunten ambulancezorg

Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten voor de sector. Uit het onderzoek komt een aantal punten naar voren waarop vooruitgang mogelijk is, namelijk communicatie, waardering door de leidinggevende en ontwikkelingsmogelijkheden. We geven hier nu een toelichting op.

### Top-down en bottom-up communicatie

De communicatie via de lijn kan verbeterd worden. Dit geldt zowel vanuit het bestuur richting de werkvloer als andersom. De stelling 'Ik vind dat er goed via de lijn gecommuniceerd wordt' krijgt van ambulancezorgmedewerkers een 4,6, zowel de spoedeisende hulp als de zorgsector als geheel scoren hoger (resp. 5,0 en 4,9). Voor de hele branche ligt hier dus een uitdaging. De stelling 'Ik vind dat er voldoende mogelijkheden zijn om mee te praten over organisatiebrede onderwerpen' scoort ook een onvoldoende, een 5,0. De zorgsector als geheel scoort een 5,9. Aandacht voor voldoende inspraak en informatievoorziening via het lijnmanagement is dus op zijn plaats, dit komt de kwaliteit van de zorg ten goede. Maak gebruik van de ideeën en feedback van je eigen medewerkers!



## Medewerker aan het woord



**"Ik zie het grote plaatje van onze organisatie niet. Ik hou van het werk op de auto, ik doe het voor de patiënten. Maar waar we als organisatie voor staan? Geen idee. Ik zou graag eens horen wat de visie is voor de komende jaren."**

### Waardering door leidinggevende

Medewerkers horen graag van hun managers wat zij goed doen. Dit stimuleert hen om zichzelf hierin nog verder te verbeteren en werkt ontzettend motiverend. Naast communicatie over verbeterpunten is het uitspreken van waardering dan ook een belangrijke functie van een leidinggevende. In de ambulancezorg wordt dit onderdeel beoordeeld met een 6,0. Een voldoende, maar significant lager dan de zorgbranche als geheel waar waardering door de leidinggevende een 6,7 scoort. De spoedeisende hulp scoort een 5,7. Voor hen en voor ambulancezorg organisaties is dit dus een ontwikkelpunt.

### Ontwikkelingsmogelijkheden

Ambulancezorginstellingen zijn dikwijls relatief kleine organisaties waar medewerkers elkaar kennen. Dit zorgt voor een sterke onderlinge verbondenheid. De kansen om door te groeien of

promotie te maken zijn hierdoor echter beperkt (rapportcijfer 6,0). Daarbuiten is er ook wat minder aandacht voor ontwikkeling op persoonlijk vlak.

Waarschijnlijk is er binnen de ambulancezorg veel aandacht voor het acute werk en krijgt de patiënt meestal prioriteit. Hierdoor raken dit soort zaken wat ondergesneeuwd. Waar ligt ieders kracht? Welke extra verantwoordelijkheden kunnen we in de teams leggen? Hoe houden we het werk uitdagend? Hoe kunnen we elkaar het beste feedback geven zodat iedereen hiervan kan groeien? Een vorm van professionaliteit waar nu nog een mooie uitdaging ligt, maar waar absoluut behoefte aan is vanuit de ambulancezorgmedewerkers.

## Medewerker aan het woord



**"Ik zou graag meer waardering krijgen voor wat er goed gaat. Dat is niet vanzelfsprekend. Er is nu angst om fouten te maken. Creeër een veilige werk & leeromgeving waar fouten maken mag en successen benoemd worden."**





**Effectory wil de werkende wereld mooier maken. Wij geloven dat medewerkers de kracht van een organisatie zijn. Dat zij zien wat er in organisaties goed gaat en wat er beter, slimmer en leuker kan. Wij helpen organisaties met het verzamelen en benutten van de feedback en ideeën van hun eigen medewerkers. Met als doel: meer werkplezier en duurzaam succesvolle organisaties.**

Het ophalen van die feedback is een mooi én zorgvuldig vak dat Effectory al ruim 20 jaar als geen ander verstaat. Dit doen we met volle overtuiging en slimme, innovatieve feedbackinstrumenten. We verzamelen feedback op ieder gewenst moment gedurende de hele employee journey in organisaties. Een greep uit ons aanbod:

