



Patiënten waarderen ambulancezorg met gemiddeld een:

9

De CQI spoedeisende ambulancezorg gaat in op de kwaliteitsthema's meldkamer, SEH, vervoer, bejegening, handeling en communicatie. De waardering van patiënten voor de inzet van de ambulance bij spoedeisende ambulancezorg was in 2016 hetzelfde als in 2013:



9,0



De CQI Planbare ambulancezorg betreft in op de kwaliteitsthema's vervoer, bejegening, handeling en communicatie. Patiënten waarderen de inzet van de ambulance bij planbare ambulancezorg met gemiddeld een:

9,1

De waardering van patiënten voor de meldkamer bij spoedeisende ambulancezorg was in 2013 8,4 en is in 2016 toegenomen tot:

8,6



## Patiëntervaringen

De afgelopen jaren heeft de ambulancesector geïnvesteerd in de ontwikkeling van eenduidige instrumenten om patiëntervaringen te meten. Dit heeft geresulteerd in een Consumer Quality Index (CQI) voor de spoedeisende ambulancezorg en een CQI voor de planbare ambulancezorg. CQI-vragenlijsten zijn wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg.

In 2016 heeft het NIVEL opnieuw, in opdracht van Ambulancezorg Nederland en met medewerking van alle RAV's, een landelijk onderzoek uitgevoerd om de ervaringen van patiënten te meten. Het vorige onderzoek, de CQI spoedeisende ambulancezorg, vond plaats in 2013. De resultaten van beide onderzoeken zijn vergelijkbaar. Door het gelijktijdig uitzetten van de CQI planbare ambulancezorg en de CQI spoedeisende ambulancezorg is een compleet beeld ontstaan van de kwaliteit van ambulancezorg vanuit cliëntenperspectief.

In 2016 deden 2.214 respondenten mee aan de CQI planbare ambulancezorg en 4.383 aan de CQI spoedeisende ambulancezorg. Dit zijn responspercentages van respectievelijk 28% en 36%.

Het kwaliteitsthema 'meldkamer' is, in relatie tot spoedeisende ambulancezorg, de afgelopen drie jaar positiever beoordeeld door patiënten. Meldkamercentralisten ambulancezorg vertellen 112-bellers vaker wat zij moeten doen tot de ambulance arriveert en doen dit vaker op een begrijpelijke manier.

Uit het onderzoek komen slechts kleine verbeterpunten naar voren. Zo kunnen patiënten bijvoorbeeld nog beter geïnformeerd worden over een eventuele wachttijd, in geval voor hen een ambulancerit is ingepland. Ambulancehulpverleners beslissen in spoedeisende situaties dikwijls zelf naar welk ziekenhuis zij de patiënt brengen. Hierover zouden zij de patiënt beter kunnen informeren c.q. betrekken.

Meer informatie: <https://www.ambulancezorg.nl/sectorkompas/patiënten-in-2016> en :  
<https://www.ambulancezorg.nl/themes/kwaliteit-van-zorg/cliënt-centraal/patiëntervaring>  
Bron: 'Kwaliteit van ambulancezorg vanuit het perspectief van patiënten', Nivel, 2017