

# Ervaringen van patiënten met de ambulancezorg gemeten met de CQ-indexen planbare en spoedeisende ambulancezorg in 2019

Spiegelrapport Ambulance Oost

Marlon Rolink  
Claire Aussems  
Maaïke Zuurmond  
Nanne Bos



**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg



**AMBULANCEZORG  
NEDERLAND**

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

Maart 2020

030 272 97 00

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

[www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

© 2020 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

|          |                                                                                                      |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                                                                                     | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Factsheet Planbare Ambulancezorg</b>                                                              | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Factsheet Spoedeisende Ambulancezorg</b>                                                          | <b>7</b>  |
|          | <b>Bijlage A Ervaringen patiënten Planbare Ambulancezorg</b>                                         | <b>9</b>  |
|          | <b>Bijlage B Ervaringen patiënten Spoedeisende Ambulancezorg</b>                                     | <b>20</b> |
|          | <b>Bijlage C Open antwoorden verbeterpotentieel patiënten Planbare en Spoedeisende Ambulancezorg</b> | <b>32</b> |

# 1 Inleiding

Eind 2019 is er door het Nivel een landelijk onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de planbare en spoedeisende ambulancezorg vanuit het patiëntenperspectief. In 2016 is er een soortgelijk onderzoek uitgevoerd. In dit spiegelrapport worden de ervaringen van patiënten met de ambulancezorg in uw regio beschreven en vergeleken met deze eerdere behaalde resultaten. Daarnaast zijn de gegevens van uw RAV afgezet tegen de gegevens van alle patiënten van de RAV's die hebben deelgenomen aan het landelijke onderzoek. De resultaten bieden inzicht in de ontwikkeling van kwaliteit van de dienstverlening van uw RAV in de afgelopen drie jaar en een vergelijking met de landelijke waardering van ambulancezorg door patiënten.

De ervaringen van patiënten met de ambulancezorg zijn gemeten door middel van de Consumer Quality Index (CQI) planbare ambulancezorg en de CQI spoedeisende hulp. De CQ-index is een gestandaardiseerde methodiek voor klantervaringsonderzoek in de zorg en bevat zowel gestandaardiseerde vragenlijsten als gestandaardiseerde protocollen voor het uitvoeren van een meting met de vragenlijsten (Zorginzicht, 2020). Het onderzoek is uitgevoerd in navolging van sectorale afspraken door het onderzoeksinstituut Nivel.

Om patiënten te bereiken is er aan de RAV's gevraagd een steekproef aan te leveren met adressen van patiënten. Het betreft de gegevens van 351 patiënten die planbare ambulancezorg hebben ontvangen en 348 patiënten die spoedeisende ambulancezorg hebben ontvangen.

Het volledige rapport, waarin dieper ingegaan wordt op de methoden en de landelijke resultaten, is vanaf april 2020 te vinden op de website van het Nivel ([www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)).

## Leeswijzer

Dit spiegelrapport bestaat uit een aantal onderdelen. Hoofdstuk 2 bevat de kernresultaten van de ervaringen van uw patiënten met de *planbare ambulancezorg*. De resultaten zijn afgezet tegen de uitkomsten van de totale steekproef van alle deelnemende RAV's en de resultaten van 2016.

Hoofdstuk 3 bevat de kernresultaten van de ervaringen van patiënten met de *spoedeisende ambulancezorg*. Ook hier zijn de resultaten afgezet tegen de uitkomsten van de totale steekproef en de resultaten uit 2016. In bijlage A en bijlage B zijn gedetailleerde beschrijvingen van de resultaten van het onderzoek met de CQI planbare ambulancezorg en de CQI spoedeisende ambulancezorg te vinden. Bijlage C bevat door patiënten genoemde verbeterpunten.

## 2 Factsheet Planbare Ambulancezorg

Deze factsheet betreft de resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van patiënten met planbare ambulancezorg. De resultaten van uw organisatie zijn afgezet tegen de resultaten van de totale steekproef van alle 23 deelnemende RAV's. Daarnaast zijn de resultaten vergeleken met de resultaten uit 2016.

In tabel 2.1 staat het aantal patiënten dat een uitnodiging heeft ontvangen voor deelname aan het onderzoek en het aantal patiënten dat de vragenlijst ingevuld heeft.

*Tabel 2.1 Respons CQI planbare ambulancezorg*

| Respons                                             | 2016       |                       | 2019       |                       |
|-----------------------------------------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|
|                                                     | Uw RAV (N) | Totale steekproef (N) | Uw RAV (N) | Totale steekproef (N) |
| Totaal uitgenodigd                                  | 478        | 9611                  | 351        | 7977                  |
| Netto benaderd (verstuurd en behoort tot doelgroep) | 404        | 7897                  | 255        | 5877                  |
| Netto respons                                       | 115 (28%)  | 2214 (28%)            | 96 (38%)   | 1959 (33%)            |

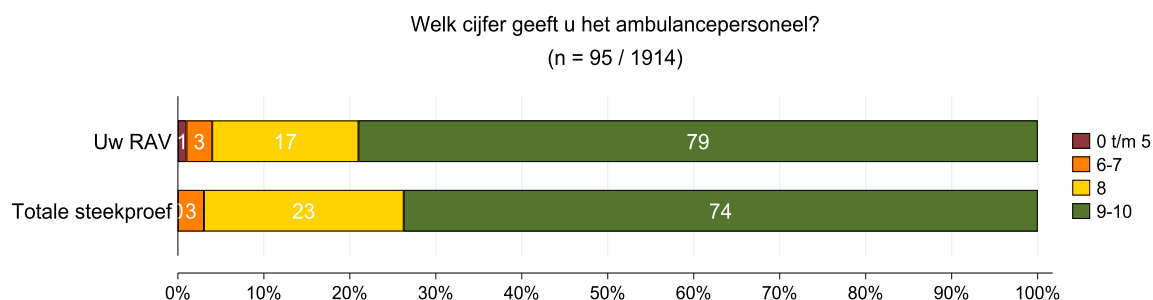
In tabel 2.2 staan de vier kwaliteitsthema's van de CQI planbare ambulancezorg. De kwaliteitsthema's hebben een minimale score van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen"). De verschillen zijn klein en de hoge scores laten zien dat men zeer positief is over de verleende ambulancezorg.

*Tabel 2.2 Schaalscores kwaliteitsthema's CQI planbare ambulancezorg*

| Kwaliteitsthema's | 2016      |     |                   |      | 2019      |    |                   |      |
|-------------------|-----------|-----|-------------------|------|-----------|----|-------------------|------|
|                   | Uw RAV    |     | Totale steekproef |      | Uw RAV    |    | Totale steekproef |      |
|                   | Gemiddeld | N   | Gemiddeld         | N    | Gemiddeld | N  | Gemiddeld         | N    |
| Bejegening        | 3,90      | 115 | 3,92              | 2205 | 3,95      | 96 | 3,94              | 1953 |
| Handelen          | 3,92      | 112 | 3,92              | 2158 | 3,94      | 96 | 3,93              | 1949 |
| Communicatie      | 3,78      | 111 | 3,72              | 2123 | 3,74      | 96 | 3,71              | 1933 |
| Vervoer           | 3,83      | 112 | 3,85              | 2166 | 3,87      | 96 | 3,87              | 1952 |

Patiënten zijn gevraagd om een waarderingscijfer tussen de 0 en 10 te geven voor de zorg die zij hebben ontvangen. In onderstaande figuur 2.1 staan de antwoordpercentages weergegeven. Het gemiddelde cijfer voor uw organisatie is 9,2. In de totale steekproef is het gemiddelde cijfer een 9,1.

*Figuur 2.1 Algemeen waarderingscijfer ambulancepersoneel planbare ambulancezorg*



In onderstaande tabel 2.3 staat het verbeterpotentieel voor twee kwaliteitsaspecten weergegeven. Het verbeterpotentieel van de overige vragen is laag, waardoor er weinig kwaliteitswinst te behalen is. Het verbeterpotentieel wordt bepaald door het percentage patiënten met een negatieve ervaring te vermenigvuldigen met de belangscore van een kwaliteitsaspect (tussen 1 en 4) en dit getal vervolgens door 100 te delen.

*Tabel 2.3 Twee vragen met de hoogste verbeterscores in 2016 in de totale steekproef*

| Vraag                                                                   | Belangscore | 2016                   |  |                     |                   | 2019                   |        |                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--|---------------------|-------------------|------------------------|--------|---------------------|
|                                                                         |             | % negatieve antwoorden |  | Verbeterpotentieel* |                   | % negatieve antwoorden |        | Verbeterpotentieel* |
|                                                                         |             |                        |  | Uw RAV              | Totale steekproef |                        | Uw RAV | Totale steekproef   |
| <b>7</b> Wist u hoe laat u zou worden opgehaald door de ambulance?      | 2,99        | 16,96                  |  | 0,51                | 1,01              | 26,60                  | 0,80   | 1,12                |
| <b>33</b> Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was? | 3,11        | 15,15                  |  | 0,47                | 0,81              | 29,63                  | 0,92   | 0,86                |

\* verbeterpotentieel = (belangscore \* % negatieve antwoorden)/100

In de CQI planbare ambulancezorg wordt gevraagd naar gewenste veranderingen van de planbare ambulancezorg. Deze antwoorden worden weergegeven in bijlage C.

### Resultaten 2019 ten opzichte van 2016

Net als in 2016 zijn de ervaringen van patiënten die ambulancezorg hebben ontvangen overwegend positief. De scores op de kwaliteitsthema's, het waarderingscijfer en de verbeterscores laten zien dat er vanuit het oogpunt van de patiënt weinig kwaliteitswinst te behalen is.

In bijlage A van het spiegelrapport zijn gedetailleerde resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van patiënten met planbare ambulancezorg weergegeven.

### 3 Factsheet Spoedeisende Ambulancezorg

Deze factsheet betreft de resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van patiënten met spoedeisende ambulancezorg. De resultaten van uw organisatie zijn afgezet tegen de resultaten van alle 23 deelnemende RAV's. Daarnaast zijn de resultaten vergeleken met de resultaten uit 2016. In tabel 3.1 staat het aantal patiënten dat een uitnodiging heeft ontvangen voor deelname aan het onderzoek en het aantal patiënten dat de vragenlijst ingevuld heeft.

*Tabel 3.1 Respons CQI spoedeisende ambulancezorg*

| Respons                                             | 2016       |                       | 2019       |                       |
|-----------------------------------------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|
|                                                     | Uw RAV (N) | Totale steekproef (N) | Uw RAV (N) | Totale steekproef (N) |
| Totaal uitgenodigd                                  | 563        | 13148                 | 348        | 8013                  |
| Netto benaderd (verstuurd en behoort tot doelgroep) | 521        | 12057                 | 311        | 7146                  |
| Netto respons                                       | 200 (38%)  | 4383 (36%)            | 132 (42%)  | 2945 (41%)            |

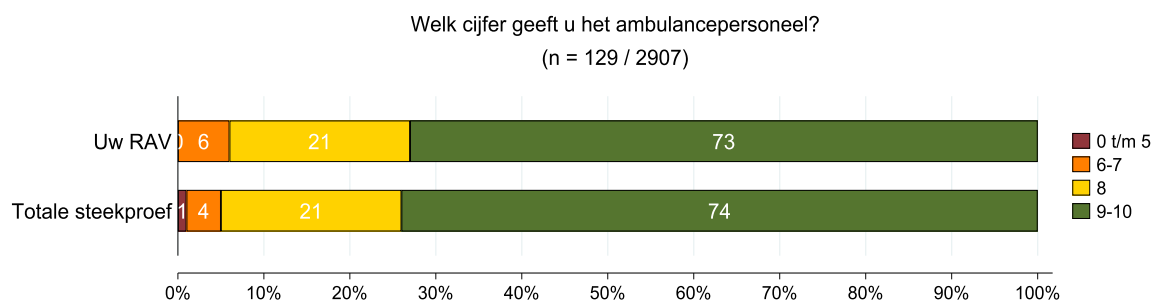
In tabel 3.2 staan de zes kwaliteitsthema's van de CQI spoedeisende ambulancezorg. De kwaliteitsthema's hebben een minimale score van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen"). De ervaringen met de meldkamer zijn minder positief in vergelijking met de overige kwaliteitsthema's waarbij de onderlinge verschillen klein zijn. De over het algemeen hoge scores laten zien dat men zeer positief is over de verleende ambulancezorg.

*Tabel 3.2 Schaalscores kwaliteitsthema's CQI spoedeisende ambulancezorg*

|              | 2016      |     |                   |      | 2019      |     |                   |      |
|--------------|-----------|-----|-------------------|------|-----------|-----|-------------------|------|
|              | Uw RAV    |     | Totale steekproef |      | Uw RAV    |     | Totale steekproef |      |
|              | Gemiddeld | N   | Gemiddeld         | N    | Gemiddeld | N   | Gemiddeld         | N    |
| Meldkamer    | 3,53      | 49  | 3,68              | 1190 | 3,64      | 36  | 3,76              | 933  |
| Bejegening   | 3,92      | 197 | 3,92              | 4293 | 3,97      | 126 | 3,93              | 2881 |
| Handelen     | 3,82      | 193 | 3,81              | 4171 | 3,86      | 128 | 3,82              | 2906 |
| Communicatie | 3,80      | 186 | 3,79              | 3962 | 3,82      | 124 | 3,81              | 2781 |
| Vervoer      | 3,89      | 140 | 3,86              | 3159 | 3,86      | 100 | 3,87              | 2250 |
| SEH          | 3,83      | 162 | 3,82              | 3511 | 3,95      | 100 | 3,93              | 2327 |

Patiënten zijn gevraagd om een waarderingscijfer tussen de 0 en 10 te geven voor de zorg die zij hebben ontvangen. In onderstaande figuur 3.1 staan de antwoordpercentages weergegeven. Het gemiddelde cijfer voor uw organisatie is 9,1. In de totale steekproef is het gemiddelde cijfer een 9,1.

*Figuur 3.1 Algemeen waarderingscijfer ambulancepersoneel spoedeisende ambulancezorg*



In onderstaande tabel 3.3 staat het verbeterpotentieel voor één kwaliteitsaspect weergegeven. Het verbeterpotentieel van de overige vragen is laag, waardoor er weinig kwaliteitswinst te behalen is. Het verbeterpotentieel wordt bepaald door het percentage patiënten met een negatieve ervaring te vermenigvuldigen met de belangscore van een kwaliteitsaspect (tussen 1 en 4) en dit getal vervolgens door 100 te delen.

*Tabel 3.3 Vraag met de hoogste verbeterscores*

| Vraag                                                                                    | Belang-<br>score | 2016                      |           |                      |                           | 2019                |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------|-----------|----------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|
|                                                                                          |                  | Verbeterpotentieel*       |           |                      |                           | Verbeterpotentieel* |                      |
|                                                                                          |                  | % negatieve<br>antwoorden | Uw<br>RAV | Totale<br>steekproef | % negatieve<br>antwoorden | Uw<br>RAV           | Totale<br>steekproef |
| <b>34</b> Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd naar welk ziekenhuis u vervoerd werd? | 3,01             | 48,84                     | 1,47      | 1,34                 | 80,81                     | 2,43                | 2,20                 |

\* verbeterpotentieel = (belangscore \* % negatieve antwoorden)/100

In de CQI planbare ambulancezorg wordt gevraagd naar gewenste veranderingen van de planbare ambulancezorg. Deze antwoorden worden weergegeven in bijlage C.

### Resultaten 2019 ten opzichte van 2016

Net als in 2016 zijn de ervaringen van patiënten die ambulancezorg hebben ontvangen overwegend positief. De scores op de kwaliteitsthema's, het waarderingscijfer en de verbeterscores laten zien dat er vanuit het oogpunt van de patiënt weinig kwaliteitswinst te behalen is.

In bijlage B van het spiegelrapport zijn gedetailleerde resultaten van het onderzoek naar de ervaringen van patiënten met spoedeisende ambulancezorg weergegeven.

# Bijlage A Ervaringen patiënten Planbare Ambulancezorg

## Respons

Voor het onderzoek zijn 351 patiënten die planbare ambulancezorg hebben ontvangen benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Degenen die kenbaar hebben gemaakt dat zij niet wensten deel te nemen zijn uit de steekproef verwijderd. Men kreeg een brief met daarbij de papieren vragenlijst; daarna ontvingen de mensen die nog geen vragenlijst hadden teruggestuurd een internetlink toegestuurd. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de CQI methodiek (Zorginzicht, 2020).

In het totale onderzoek zijn 7977 planbaar vervoerde patiënten van 23 RAV's uitgenodigd. De netto respons (het percentage patiënten dat een bruikbare vragenlijst heeft teruggestuurd) was 33% voor de CQI planbare ambulancezorg.

In tabel A.1 staan de aantallen genodigden en respondenten voor uw RAV weergegeven.

*Tabel A.1 Respons van uw patiënten op de CQI planbare ambulancezorg*

|                                                                  | CQI planbare ambulancezorg |                   |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|
|                                                                  | Uw RAV                     | Totale steekproef |
| <b>Totaal verstuurd</b>                                          | <b>351</b>                 | <b>7977</b>       |
| Overleden/onterecht benaderd                                     | 80                         | 1574              |
| Onbestelbaar retour                                              | 10                         | 285               |
| Onder de 16 jaar                                                 | 0                          | 12                |
| Niet het juiste type ambulancezorg ontvangen                     | 6                          | 227               |
| <b>Netto benaderd</b>                                            | <b>255</b>                 | <b>5877</b>       |
| Andere reden afmelding                                           | 19                         | 573               |
| Non-respons                                                      | 125                        | 3126              |
| Lege vragenlijsten (<5 vragen beantwoord)                        | 4                          | 58                |
| <b>Bruto respons</b>                                             | <b>107 (42%)</b>           | <b>2120 (36%)</b> |
| Onvoldoende (sleutel)vragen beantwoord                           | 0                          | 16                |
| Case-mix (leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid) niet compleet | 11                         | 145               |
| <b>Netto respons</b>                                             | <b>96 (38%)</b>            | <b>1959 (33%)</b> |

## Achtergrondkenmerken respondenten

In tabel A.2 worden de achtergrondkenmerken van uw patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld gepresenteerd. De achtergrondkenmerken van deze respondenten worden vergeleken met de achtergrondkenmerken van alle deelnemers. Bij het achtergrondkenmerk 'opleiding' gaat het om de hoogst genoten, afgeronde opleiding.

Tabel A.2 Achtergrondkenmerken respondenten CQI planbare ambulancezorg

|                                                  | Uw RAV       |      | Totale steekproef |      |
|--------------------------------------------------|--------------|------|-------------------|------|
|                                                  | CQI planbaar |      | CQI planbaar      |      |
|                                                  | N            | %    | N                 | %    |
| <b>Leeftijd (n=96; n=1959)</b>                   |              |      |                   |      |
| 16-24 jaar                                       | 0            | 0,0  | 31                | 1,6  |
| 25-34 jaar                                       | 1            | 1,0  | 41                | 2,1  |
| 35-44 jaar                                       | 2            | 2,1  | 39                | 2,0  |
| 45-54 jaar                                       | 8            | 8,3  | 160               | 8,2  |
| 55-64 jaar                                       | 20           | 20,8 | 322               | 16,4 |
| 65-74 jaar                                       | 24           | 25,0 | 577               | 29,4 |
| 75-84 jaar                                       | 28           | 29,2 | 509               | 26,0 |
| 85 jaar of ouder                                 | 13           | 13,5 | 280               | 14,3 |
| <b>Geslacht (n=96; n=1955)</b>                   |              |      |                   |      |
| Man                                              | 57           | 59,4 | 1074              | 54,9 |
| Vrouw                                            | 39           | 40,6 | 881               | 45,1 |
| <b>Opleiding (n=96; n=1959)</b>                  |              |      |                   |      |
| Geen opleiding                                   | 3            | 3,1  | 64                | 3,3  |
| Lager onderwijs                                  | 9            | 9,4  | 166               | 8,5  |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs          | 20           | 20,8 | 403               | 20,6 |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs         | 16           | 16,7 | 346               | 17,7 |
| Middelbaar beroepsonderwijs (MEAO, MTS)          | 23           | 24,0 | 355               | 18,1 |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk | 8            | 8,3  | 152               | 7,8  |
| Hoger beroepsonderwijs (HBO, HEAO, HTS)          | 12           | 12,5 | 285               | 14,6 |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)        | 3            | 3,1  | 105               | 5,4  |
| Anders                                           | 2            | 2,1  | 83                | 4,2  |
| <b>Ervaren gezondheid (n=96; n=1959)</b>         |              |      |                   |      |
| Uitstekend                                       | 2            | 2,1  | 39                | 2,0  |
| Zeer goed                                        | 4            | 4,2  | 118               | 6,0  |
| Goed                                             | 42           | 43,8 | 700               | 35,7 |
| Matig                                            | 33           | 34,4 | 842               | 43,0 |
| Slecht                                           | 15           | 15,6 | 260               | 13,3 |
| <b>Type ambulance (n=96; n=1959)</b>             |              |      |                   |      |
| ALS-ambulance                                    | 56           | 58,3 | 1259              | 64,3 |
| Zorgambulance                                    | 40           | 41,7 | 700               | 35,7 |

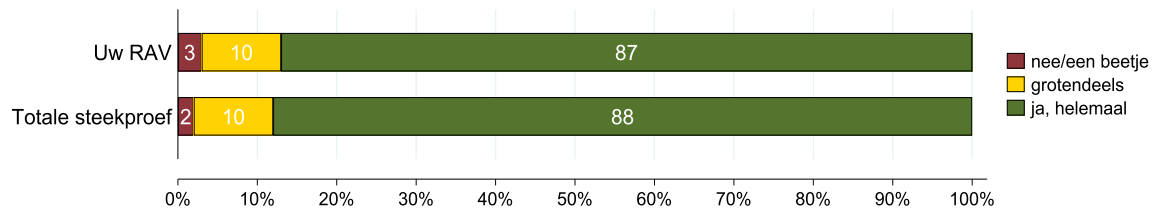
### CQI planbare ambulancezorg

In de onderstaande figuren worden de ervaringen van de patiënten per kwaliteitsthema met de RAV's gepresenteerd. Hierbij worden de antwoorden van uw patiënten en van de totale groep deelnemers weergegeven in een figuur. De minst positieve antwoorden (slechtere score) staan altijd aan de linkerkant en de meest positieve antwoorden (betere score) staan altijd aan de rechterkant. Door afrondingen tellen de percentages niet altijd op tot 100%. In de figuren staat weergegeven op welke aantallen respondenten de scores zijn gebaseerd.

## Kwaliteitsthema: Vervoer

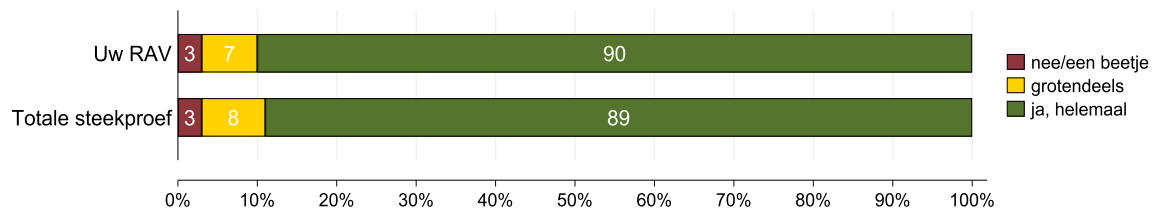
Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?

(n = 94 / 1937)



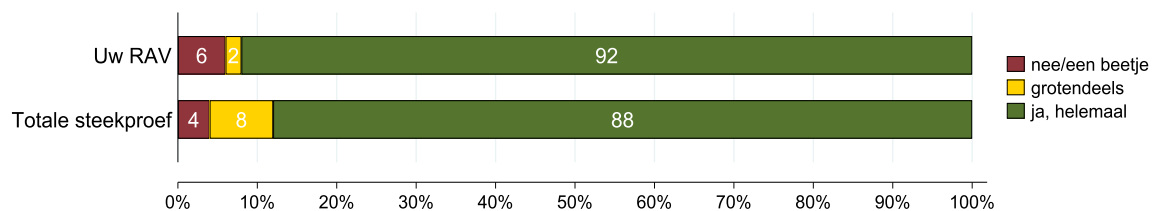
Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?

(n = 67 / 1329)



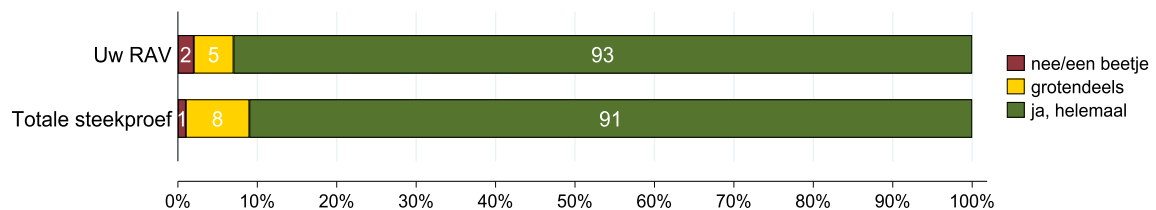
Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit?

(n = 65 / 1196)



Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?

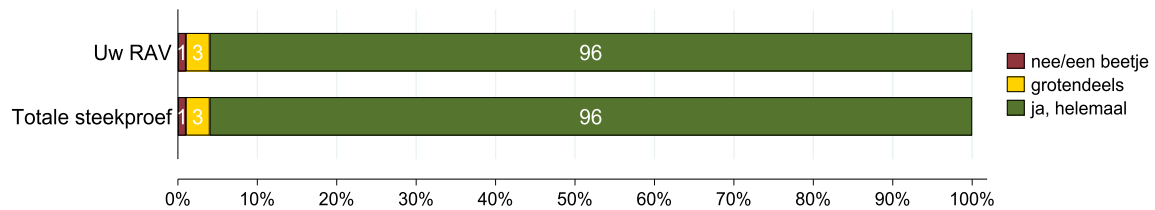
(n = 96 / 1903)



## Kwaliteitsthema: Bejegening

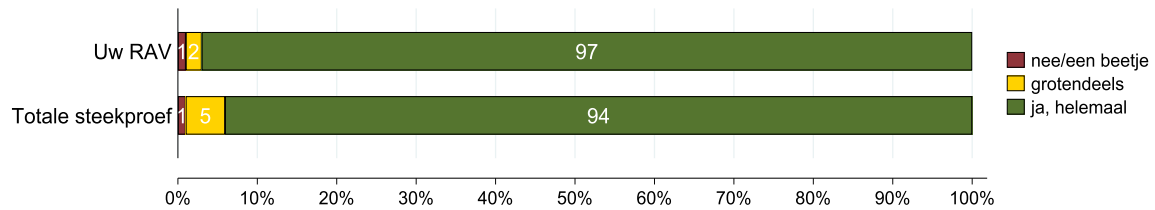
Nam het ambulancepersoneel u serieus?

(n = 96 / 1948)



Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?

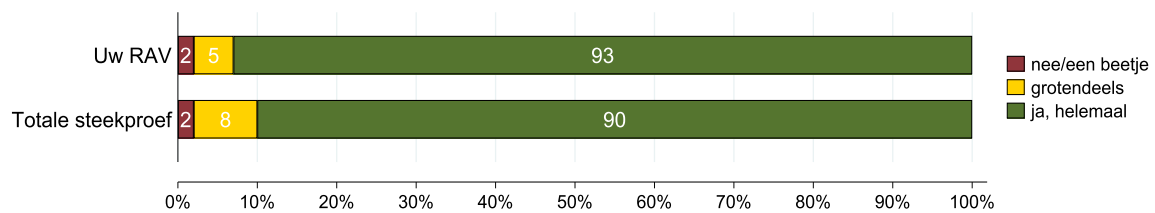
(n = 96 / 1951)



## Kwaliteitsthema: Handelen

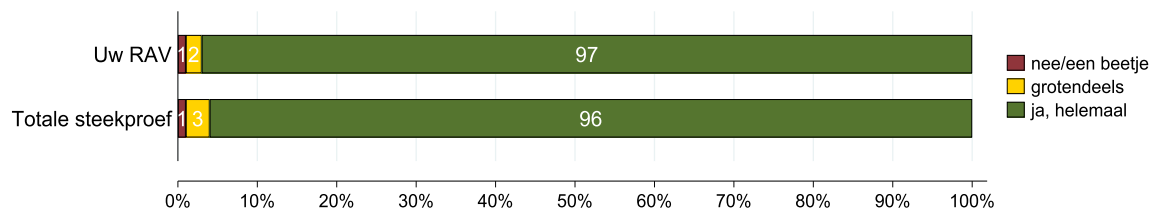
Had het ambulancepersoneel aandacht voor mensen die bij u waren?

(n = 58 / 1119)



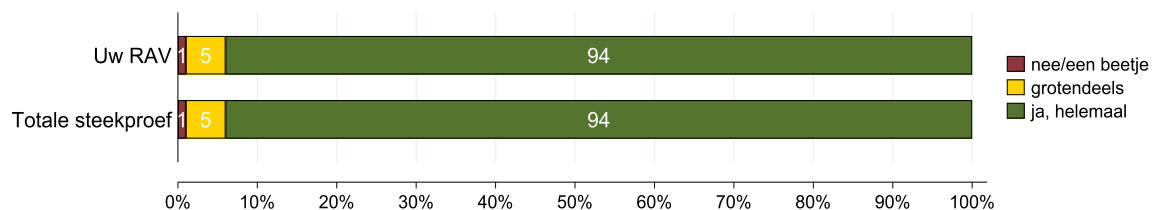
Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?

(n = 96 / 1912)



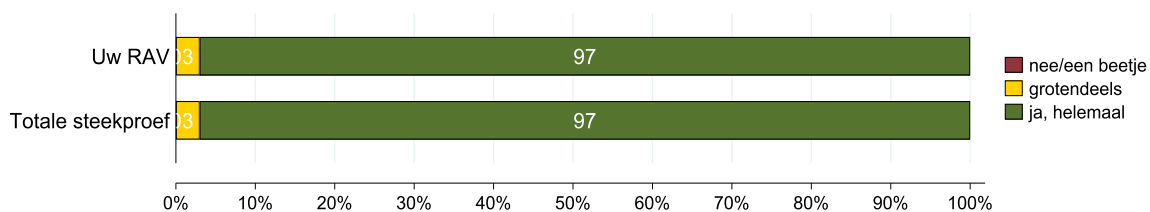
Was het ambulancepersoneel zorgzaam?

(n = 95 / 1924)



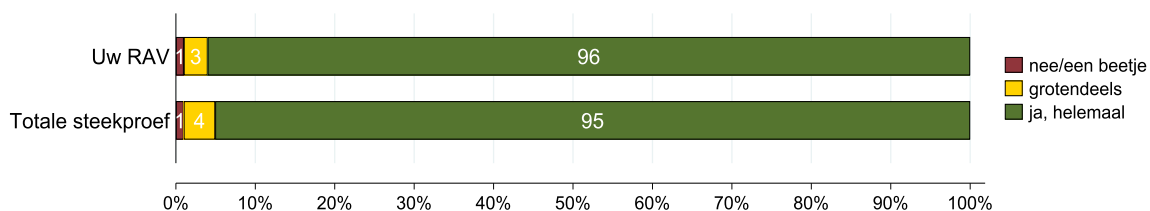
Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?

(n = 94 / 1843)



Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?

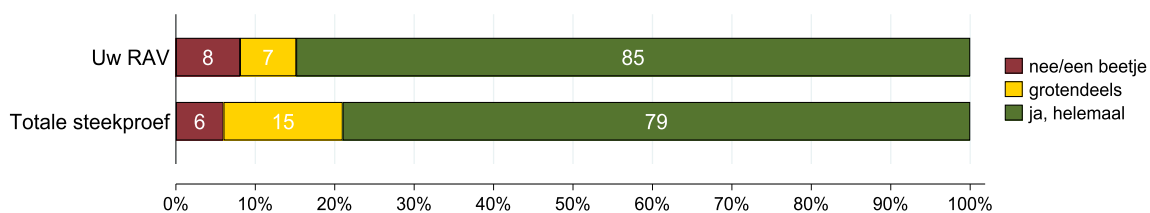
(n = 91 / 1787)



## Kwaliteitsthema: Communicatie

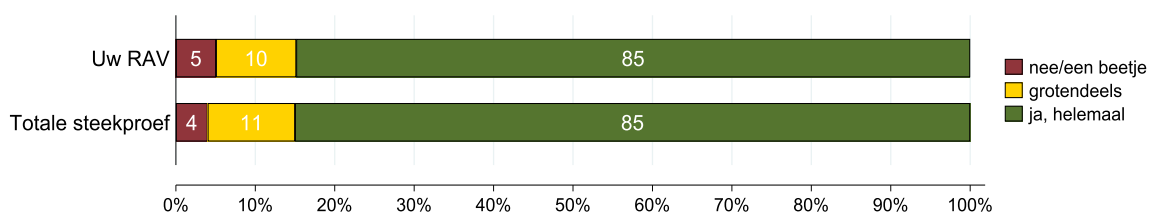
Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?

(n = 95 / 1907)



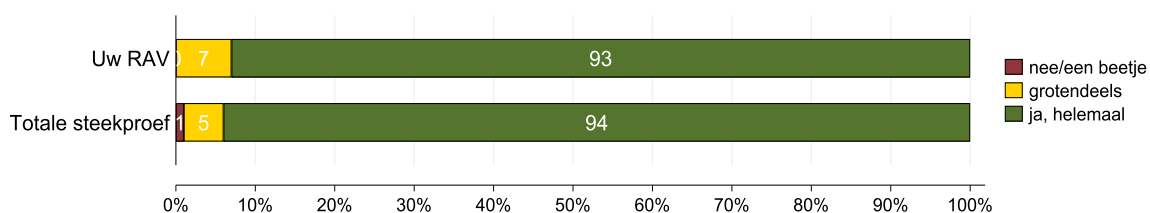
Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?

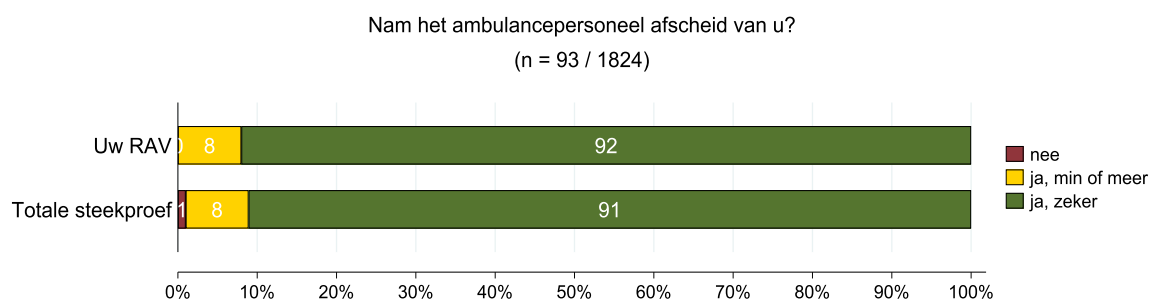
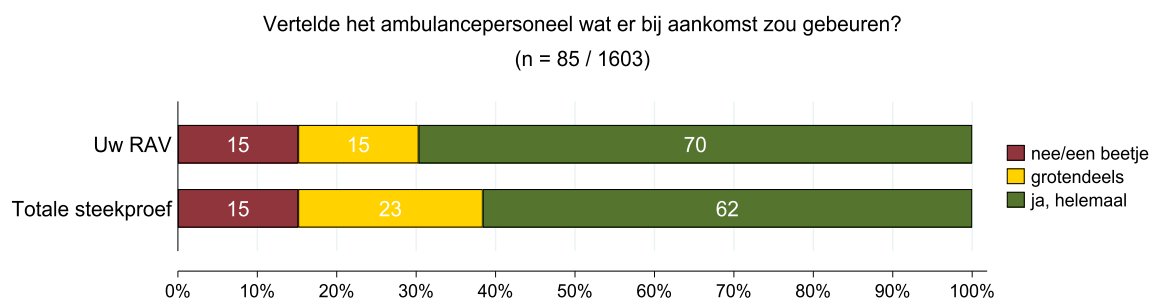
(n = 96 / 1900)



Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?

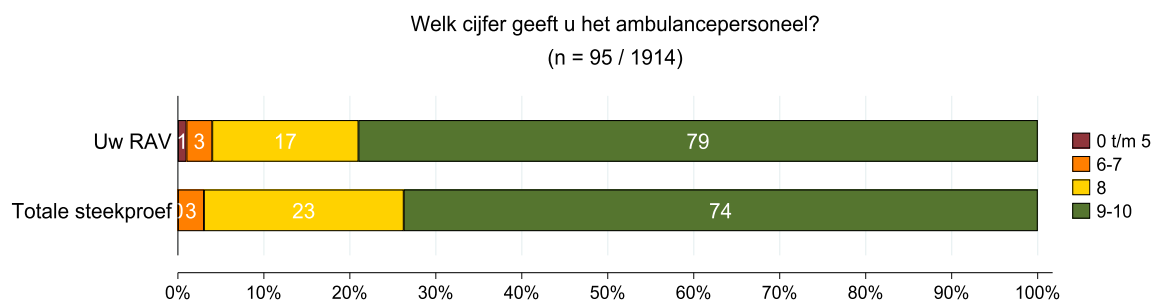
(n = 75 / 1362)





### Algemene waarderingscijfer

In de vragenlijst is gevraagd naar een waarderingscijfer. Met behulp van een cijfer tussen de 0 ('heel erg slecht') en 10 ('uitstekend') kon men een oordeel geven over het ambulancepersoneel van uw RAV.



### Schaalscores

In tabel A.3 staan voor de vier kwaliteitsschalen en het waarderingscijfer de gemiddelde scores op een schaal die loopt van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen"). Hoe hoger de gemiddelde score, des te positiever de ervaringen van uw patiënten. Deze kwaliteitsschalen worden berekend met meerdere vragen. De antwoorden op de vragen die tot hetzelfde onderwerp behoren zijn samengenomen, zodat een meer stabiel beeld ontstaat. Daarmee geeft elke kwaliteitsschaal een soort samenvatting van de patiëntervaringen op een bepaald onderwerp.

Tabel A.3 Ervaringsscores CQI planbare ambulancezorg

|                      | CQI planbaar (2019) |    |                   |      |
|----------------------|---------------------|----|-------------------|------|
|                      | Uw RAV              |    | Totale steekproef |      |
|                      | Gemiddeld           | N  | Gemiddeld         | N    |
| Bejegening           | 3,95                | 96 | 3,94              | 1953 |
| Handelen             | 3,94                | 96 | 3,93              | 1949 |
| Communicatie         | 3,74                | 96 | 3,71              | 1933 |
| Vervoer              | 3,87                | 96 | 3,87              | 1952 |
| Waardering ambulance | 9,21                | 95 | 9,11              | 1914 |

### Verschillen in ervaringen tussen de RAV's

In het landelijke onderzoek uit 2016 werden geen verschillen gevonden tussen RAV's - oftewel het onderscheidend vermogen van de beide CQ-indexen is zeer beperkt – en werd aanbevolen om beide meetinstrumenten niet met het doel van benchmarking in te zetten, maar vooral te kijken naar ontwikkelingen op landelijk niveau. Als we kijken naar de overwegend positieve patientenervaringen kan gesteld worden dat alle deelnemende RAV's erg goed presteren in de beleving van hun patiënten.

### Verbeterpunten voor uw organisatie

Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde 'verbeterinformatie' ontwikkeld worden. Dit is vooral interessant voor de instellingen die concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen en willen prioriteren. Verbeterinformatie wordt verkregen door het combineren van belang- en ervaringsscores. Voor de CQ-index wordt dit gedaan door de gemiddelde belangscore van een kwaliteitsaspect (tussen 1 en 4) te vermenigvuldigen met het percentage mensen dat een negatieve ervaring had en dit getal vervolgens te delen door 100. Verbeterscores kunnen in dat geval variëren tussen 0 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit patiëntenperspectief relatief veel kwaliteitswinst is te behalen. Verbeterscores met een waarde (ruim) onder de 1 worden beschouwd als lage scores, waarop weinig kwaliteitsverbetering valt te behalen.

Tabel A.4 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV ten opzichte van het landelijk gemiddelde in 2019. Tabel A.5 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV in 2019 ten opzichte van de resultaten voor uw RAV in 2016. Voor de belangscores geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën varieerden van 1 'niet belangrijk' tot 4 'heel erg belangrijk'). De belangscores zijn in een eerder onderzoek onder patiënten met planbare ambulancezorg vastgesteld (Rozeboom et al., 2015). De ervaringsscore is de gemiddelde score op een aspect. Het percentage negatieve antwoorden is gebaseerd op de proportie patiënten die een negatieve ervaring heeft gerapporteerd. Een negatieve ervaring komt overeen met de antwoordcategorieën 'Nee, helemaal niet' en 'Een beetje' bij de 4-puntsschalen. In de tabellen staat tevens vermeld op hoeveel respondenten de scores zijn gebaseerd. Tenslotte worden in beide tabellen de verbeterscores gepresenteerd. Vanuit het perspectief van uw patiënten komen aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Voor enkele vragen, die na 2015 zijn toegevoegd aan de CQ-indexen, ontbreekt de belangscore. Voor deze vragen is het niet mogelijk om een verbeterscore te berekenen.

In bijlage C staat een overzicht van de antwoorden van patiënten op de vraag naar een gewenste verandering van de zorg.

*Tabel A.4 Belang-, ervarings- en verbeterscores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI planbare ambulancezorg*

| Vraag     |                                                                                                       | Belang-score | N  | Uw RAV                 |                 |                | N    | Totale steekproef      |                 |                |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|------------------------|-----------------|----------------|------|------------------------|-----------------|----------------|
|           |                                                                                                       |              |    | % negatieve antwoorden | Ervarings-score | Verbeter-score |      | % negatieve antwoorden | Ervarings-score | Verbeter-score |
| <b>7</b>  | Wist u hoe laat u zou worden opgehaald met de ambulance?                                              | 2,99         | 94 | 26,60                  | 3,20            | 0,80           | 1913 | 37,43                  | 2,88            | 1,12           |
| <b>8</b>  | Vond u het een probleem dat u niet wist wanneer u zou worden opgehaald?                               | 2,99         | 22 | 4,55                   | 3,73            | 0,14           | 656  | 8,54                   | 3,43            | 0,26           |
| <b>9</b>  | Werd u binnen de afgesproken tijdsperiode opgehaald door de ambulance?                                | 3,02         | 66 | 6,06                   | 3,82            | 0,18           | 1149 | 13,66                  | 3,59            | 0,41           |
| <b>10</b> | Was het een probleem dat de ambulance eerder of later dan afgesproken kwam?                           |              | 1  | 0,00                   | 4,00            |                | 90   | 11,11                  | 3,43            |                |
| <b>11</b> | Was u op tijd voor uw afspraak in het ziekenhuis?                                                     | 3,19         | 85 | 3,53                   | 3,89            | 0,11           | 1704 | 4,81                   | 3,86            | 0,15           |
| <b>12</b> | Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?                                          | 3,06         | 94 | 3,19                   | 3,83            | 0,10           | 1937 | 1,86                   | 3,86            | 0,06           |
| <b>13</b> | Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?                                      | 3,25         | 67 | 2,99                   | 3,85            | 0,10           | 1329 | 2,86                   | 3,85            | 0,09           |
| <b>14</b> | Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit?                            | 3,15         | 65 | 6,15                   | 3,85            | 0,19           | 1196 | 3,85                   | 3,83            | 0,12           |
| <b>16</b> | Kon het ambulancepersoneel met uw medische apparatuur om gaan?                                        | 3,42         | 14 | 0,00                   | 4,00            | 0,03           | 264  | 0,76                   | 3,98            | 0,03           |
| <b>17</b> | Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?                                         | 3,25         | 96 | 2,08                   | 3,91            | 0,07           | 1903 | 1,42                   | 3,89            | 0,05           |
| <b>19</b> | Nam het ambulancepersoneel u serieus?                                                                 | 3,36         | 96 | 1,04                   | 3,94            | 0,03           | 1948 | 0,67                   | 3,95            | 0,02           |
| <b>20</b> | Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?                                                        | 3,21         | 96 | 1,04                   | 3,96            | 0,03           | 1951 | 0,87                   | 3,93            | 0,03           |
| <b>21</b> | Had het ambulancepersoneel genoeg aandacht voor de mensen die bij u waren (partner/familie/vrienden)? | 3,01         | 58 | 1,72                   | 3,91            | 0,05           | 1119 | 2,14                   | 3,87            | 0,06           |
| <b>22</b> | Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?                                                           | 3,47         | 96 | 1,04                   | 3,96            | 0,04           | 1912 | 0,58                   | 3,95            | 0,02           |

| Vraag     |                                                                                                               | Belang-<br>score | Uw RAV |                           |                     |                    | Totale steekproef |                           |                     |                    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|           |                                                                                                               |                  | N      | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score | N                 | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
| <b>23</b> | Was het ambulancepersoneel zorgzaam?                                                                          | 3,27             | 95     | 1,05                      | 3,93                | 0,03               | 1924              | 0,88                      | 3,93                | 0,03               |
| <b>24</b> | Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?                                                    | 3,24             | 95     | 8,42                      | 3,73                | 0,27               | 1907              | 6,14                      | 3,70                | 0,20               |
| <b>25</b> | Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?                                        | 3,27             | 96     | 5,21                      | 3,76                | 0,17               | 1900              | 4,26                      | 3,79                | 0,14               |
| <b>26</b> | Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?                                                   | 3,38             | 75     | 0,00                      | 3,93                | 0,00               | 1362              | 1,17                      | 3,92                | 0,04               |
| <b>27</b> | Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?                                                          | 3,37             | 94     | 0,00                      | 3,97                | 0,00               | 1843              | 0,27                      | 3,96                | 0,01               |
| <b>29</b> | Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?                                                     |                  | 61     | 0,00                      | 3,93                |                    | 1248              | 1,52                      | 3,87                |                    |
| <b>30</b> | Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?                                             | 3,02             | 85     | 15,29                     | 3,46                | 0,46               | 1603              | 15,47                     | 3,36                | 0,47               |
| <b>31</b> | Was het een probleem dat het ambulancepersoneel niet (helemaal) had verteld wat er bij aankomst zou gebeuren? |                  | 13     | 7,69                      | 3,65                |                    | 234               | 2,56                      | 3,79                |                    |
| <b>32</b> | Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?                                      | 3,44             | 91     | 1,10                      | 3,93                | 0,04               | 1787              | 0,56                      | 3,95                | 0,02               |
| <b>33</b> | Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?                                                 | 3,11             | 27     | 29,63                     | 3,11                | 0,92               | 432               | 27,55                     | 3,17                | 0,86               |
| <b>34</b> | Heeft het ambulancepersoneel de zorg bij u thuis goed afgerond?                                               | 3,26             | 28     | 7,14                      | 3,79                | 0,23               | 488               | 9,43                      | 3,72                | 0,31               |
| <b>35</b> | Nam het ambulancepersoneel afscheid van u?                                                                    | 2,94             | 93     | 0,00                      | 4,00                | 0,00               | 1824              | 0,71                      | 3,98                | 0,02               |

## Veranderingen ten opzichte van 2016

Tabel A.5 Belang-, ervarings- en verbeterscores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI planbare ambulancezorg

| Vraag |                                                                             | Belang-<br>score | Uw RAV 2016 |                           |                     |                    | Uw RAV 2019 |                           |                     |                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|       |                                                                             |                  | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
| 7     | Wist u hoe laat u zou worden opgehaald met de ambulance?                    | 2,99             | 112         | 16,96                     | 3,49                | 0,51               | 94          | 26,60                     | 3,20                | 0,80               |
| 8     | Vond u het een probleem dat u niet wist wanneer u zou worden opgehaald?     | 2,99             | 18          | 0,00                      | 3,50                | 0,00               | 22          | 4,55                      | 3,73                | 0,14               |
| 9     | Werd u binnen de afgesproken tijdsperiode opgehaald door de ambulance?      | 3,02             | 91          | 18,68                     | 3,44                | 0,56               | 66          | 6,06                      | 3,82                | 0,18               |
| 10    | Was het een probleem dat de ambulance eerder of later dan afgesproken kwam? |                  | 1           | 0,00                      | 2,50                |                    | 1           | 0,00                      | 4,00                |                    |
| 11    | Was u op tijd voor uw afspraak in het ziekenhuis?                           | 3,19             | 95          | 7,37                      | 3,78                | 0,24               | 85          | 3,53                      | 3,89                | 0,11               |
| 12    | Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?                | 3,06             | 114         | 3,51                      | 3,83                | 0,11               | 94          | 3,19                      | 3,83                | 0,10               |
| 13    | Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?            | 3,25             | 86          | 3,49                      | 3,83                | 0,11               | 67          | 2,99                      | 3,85                | 0,10               |
| 14    | Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit?  | 3,15             | 79          | 7,59                      | 3,76                | 0,24               | 65          | 6,15                      | 3,85                | 0,19               |
| 16    | Kon het ambulancepersoneel met uw medische apparatuur om gaan?              | 3,42             | 13          | 0,00                      | 4,00                | 0,00               | 14          | 0,00                      | 4,00                | 0,00               |
| 17    | Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?               | 3,25             | 108         | 0,93                      | 3,84                | 0,03               | 96          | 2,08                      | 3,91                | 0,07               |
| 19    | Nam het ambulancepersoneel u serieus?                                       | 3,36             | 115         | 0,00                      | 3,92                | 0,00               | 96          | 1,04                      | 3,94                | 0,03               |
| 20    | Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?                              | 3,21             | 114         | 0,88                      | 3,89                | 0,03               | 96          | 1,04                      | 3,96                | 0,03               |
| 21    | Had het ambulancepersoneel genoeg aandacht voor de mensen die bij u         | 3,01             | 64          | 1,56                      | 3,88                | 0,05               | 58          | 1,72                      | 3,91                | 0,05               |

| Vraag |                                                                                                               | Belang-<br>score | Uw RAV 2016 |                           |                     |                    | Uw RAV 2019 |                           |                     |                    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|       |                                                                                                               |                  | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
|       | waren (partner/familie/vrienden)?                                                                             |                  |             |                           |                     |                    |             |                           |                     |                    |
| 22    | Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?                                                                   | 3,47             | 112         | 0,00                      | 3,95                | 0,00               | 96          | 1,04                      | 3,96                | 0,04               |
| 23    | Was het ambulancepersoneel zorgzaam?                                                                          | 3,27             | 115         | 1,74                      | 3,86                | 0,06               | 95          | 1,05                      | 3,93                | 0,03               |
| 24    | Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?                                                    | 3,24             | 113         | 6,19                      | 3,72                | 0,20               | 95          | 8,42                      | 3,73                | 0,27               |
| 25    | Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?                                        | 3,27             | 114         | 4,39                      | 3,73                | 0,14               | 96          | 5,21                      | 3,76                | 0,17               |
| 26    | Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?                                                   | 3,38             | 86          | 0,00                      | 3,93                | 0,00               | 75          | 0,00                      | 3,93                | 0,00               |
| 27    | Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?                                                          | 3,37             | 108         | 0,00                      | 3,96                | 0,00               | 94          | 0,00                      | 3,97                | 0,00               |
| 29    | Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?                                                     |                  | 82          | 1,22                      | 3,91                |                    | 61          | 0,00                      | 3,93                |                    |
| 30    | Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?                                             | 3,02             | 93          | 7,53                      | 3,62                | 0,23               | 85          | 15,29                     | 3,46                | 0,46               |
| 31    | Was het een probleem dat het ambulancepersoneel niet (helemaal) had verteld wat er bij aankomst zou gebeuren? |                  | 7           | 0,00                      | 4,00                |                    | 13          | 7,69                      | 3,65                |                    |
| 32    | Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?                                      | 3,45             | 106         | 0,94                      | 3,95                | 0,03               | 91          | 1,10                      | 3,93                | 0,04               |
| 33    | Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?                                                 | 3,11             | 33          | 15,15                     | 3,55                | 0,47               | 27          | 29,63                     | 3,11                | 0,92               |
| 34    | Heeft het ambulancepersoneel de zorg bij u thuis goed afgerond?                                               | 3,26             | 42          | 9,52                      | 3,71                | 0,31               | 28          | 7,14                      | 3,79                | 0,23               |
| 35    | Nam het ambulancepersoneel afscheid van u?                                                                    | 2,94             | 110         | 0,91                      | 3,88                | 0,03               | 93          | 0,00                      | 4,00                | 0,00               |

# Bijlage B Ervaringen patiënten Spoedeisende Ambulancezorg

## Respons

Voor het onderzoek zijn 348 patiënten met spoedeisende ambulancezorg benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Degenen die kenbaar hebben gemaakt dat zij niet wensten deel te nemen zijn uit de steekproef verwijderd. Men kreeg een brief met daarbij de papieren vragenlijst; daarna ontvingen de mensen die nog geen vragenlijst hadden teruggestuurd een internetlink toegestuurd. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de CQI methodiek (Zorginzicht, 2020).

In het totale onderzoek zijn 8013 patiënten die spoedeisende ambulancezorg hebben ontvangen van 23 RAV's uitgenodigd. De netto respons (het percentage patiënten dat een bruikbare vragenlijst heeft teruggestuurd) was 41% voor de CQI spoedeisende ambulancezorg.

In tabel B.1 staan de aantallen genodigden en respondenten voor uw RAV weergegeven.

*Tabel B.1 Respons van uw patiënten op de CQI spoedeisende ambulancezorg*

|                                                                  | CQI spoedeisende ambulancezorg |                   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|                                                                  | Uw RAV                         | Totale steekproef |
| <b>Totaal verstuurd</b>                                          | <b>348</b>                     | <b>8013</b>       |
| Overleden/onterecht benaderd                                     | 26                             | 562               |
| Onbestelbaar retour                                              | 8                              | 195               |
| Onder de 16 jaar                                                 | 0                              | 22                |
| Niet het juiste type ambulancezorg ontvangen                     | 3                              | 74                |
| <b>Netto benaderd</b>                                            | <b>311</b>                     | <b>7146</b>       |
| Andere reden afmelding                                           | 18                             | 522               |
| Non-respons                                                      | 145                            | 3400              |
| Lege vragenlijsten (<5 vragen beantwoord)                        | 1                              | 71                |
| <b>Bruto respons</b>                                             | <b>147 (47%)</b>               | <b>3153 (44%)</b> |
| Onvoldoende (sleutel)vragen beantwoord                           | 0                              | 14                |
| Case-mix (leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid) niet compleet | 15                             | 194               |
| <b>Netto respons</b>                                             | <b>132 (42%)</b>               | <b>2945 (41%)</b> |

## Achtergrondkenmerken respondenten

In tabel B.2 worden de achtergrondkenmerken van uw patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld gepresenteerd. De achtergrondkenmerken van deze respondenten worden vergeleken met de achtergrondkenmerken van alle deelnemers. Bij het achtergrondkenmerk 'opleiding' gaat het om de hoogst genoten, afgeronde opleiding.

Tabel B.2 Achtergrondkenmerken respondenten CQI spoedeisende ambulancezorg

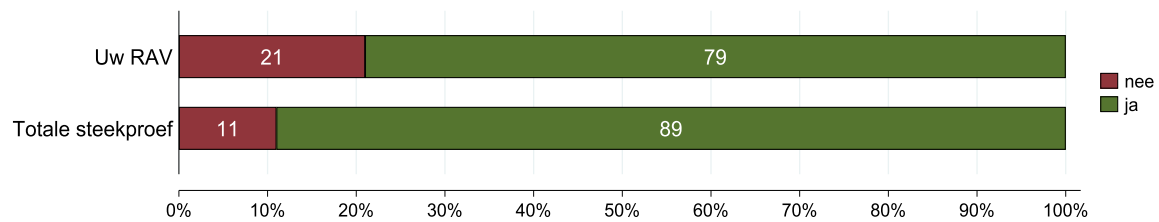
|                                                  | Uw RAV          |      | Totale steekproef |      |
|--------------------------------------------------|-----------------|------|-------------------|------|
|                                                  | CQI spoedeisend |      | CQI spoedeisend   |      |
|                                                  | N               | %    | N                 | %    |
| <b>Leeftijd (n=132; n=2945)</b>                  |                 |      |                   |      |
| 16-24 jaar                                       | 3               | 2,3  | 88                | 3,0  |
| 25-34 jaar                                       | 5               | 3,8  | 119               | 4,0  |
| 35-44 jaar                                       | 7               | 5,3  | 146               | 5,0  |
| 45-54 jaar                                       | 16              | 12,1 | 284               | 9,6  |
| 55-64 jaar                                       | 18              | 13,6 | 519               | 17,6 |
| 65-74 jaar                                       | 37              | 28,0 | 765               | 26,0 |
| 75-84 jaar                                       | 35              | 26,5 | 736               | 25,0 |
| 85 jaar of ouder                                 | 11              | 8,3  | 288               | 9,8  |
| <b>Geslacht (n=132; n=2945)</b>                  |                 |      |                   |      |
| Man                                              | 72              | 54,5 | 1444              | 49,0 |
| Vrouw                                            | 60              | 45,5 | 1501              | 51,0 |
| <b>Opleiding (n=132; n=2945)</b>                 |                 |      |                   |      |
| Geen opleiding                                   | 4               | 3,0  | 100               | 3,4  |
| Lager onderwijs                                  | 10              | 7,6  | 221               | 7,5  |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs          | 25              | 18,9 | 575               | 19,5 |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs         | 30              | 22,7 | 530               | 18,0 |
| Middelbaar beroepsonderwijs (MEAO, MTS)          | 29              | 22,0 | 575               | 19,5 |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk | 3               | 2,3  | 220               | 7,5  |
| Hoger beroepsonderwijs (HBO, HEAO, HTS)          | 24              | 18,2 | 513               | 17,4 |
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)        | 6               | 4,5  | 158               | 5,4  |
| Anders                                           | 1               | 0,8  | 53                | 1,8  |
| <b>Ervaren gezondheid (n=132; n=2945)</b>        |                 |      |                   |      |
| Uitstekend                                       | 7               | 5,3  | 101               | 3,4  |
| Zeer goed                                        | 16              | 12,1 | 257               | 8,7  |
| Goed                                             | 50              | 37,9 | 1255              | 42,6 |
| Matig                                            | 53              | 40,1 | 1142              | 38,8 |
| Slecht                                           | 6               | 4,5  | 190               | 6,5  |
| <b>EHGV of vervoerd (n=132; n=2945)</b>          |                 |      |                   |      |
| EHGV                                             | 22              | 16,7 | 485               | 16,5 |
| Vervoerd                                         | 110             | 83,3 | 2460              | 83,5 |

### CQI spoedeisende ambulancezorg

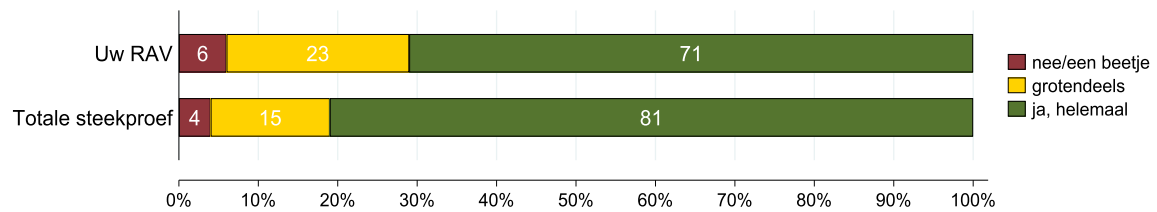
In de onderstaande figuren worden de ervaringen van de patiënten per kwaliteitsthema met de RAV's gepresenteerd. Hierbij worden de antwoorden van uw patiënten en van de totale groep deelnemers weergegeven in een figuur. De minst positieve antwoorden (slechtere score) staan altijd aan de linkerkant en de meest positieve antwoorden (betere score) staan altijd aan de rechterkant. Door afrondingen tellen de percentages niet altijd op tot 100%. In de figuren staat weergegeven op welke aantallen respondenten de scores zijn gebaseerd.

## Kwaliteitsthema: Meldkamer

Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?  
(n = 29 / 839)

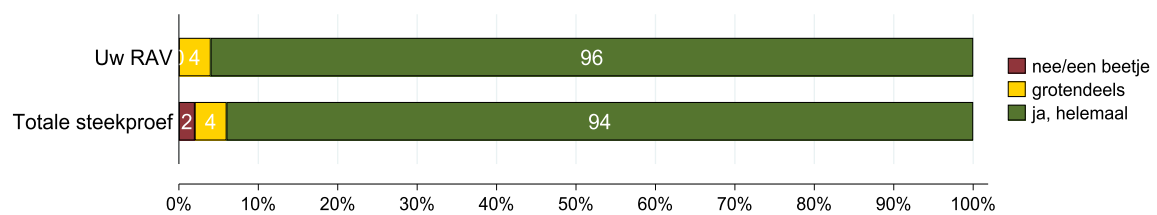


Legde de centralist dingen op een begrijpelijke manier uit?  
(n = 35 / 868)

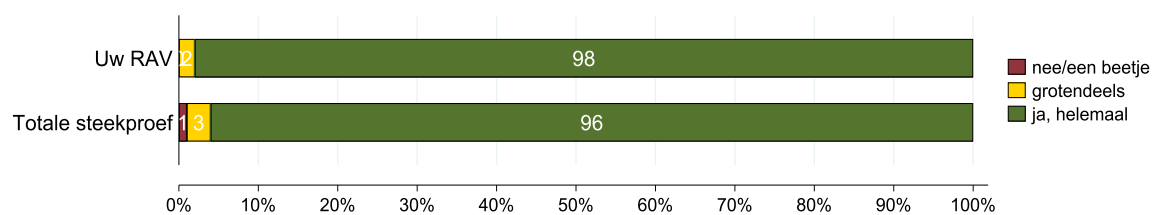


## Kwaliteitsthema: Bejegening

Nam het ambulancepersoneel u serieus?  
(n = 126 / 2852)



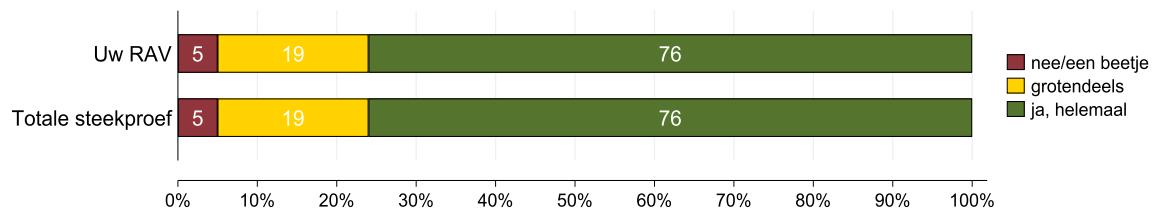
Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?  
(n = 125 / 2860)



## Kwaliteitsthema: Handelen

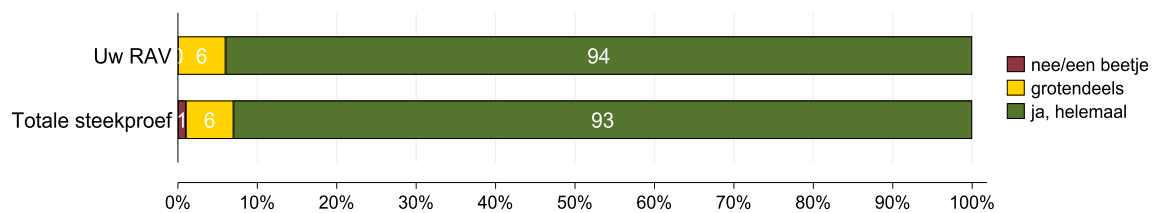
Werd u door het ambulancepersoneel gerustgesteld?

(n = 123 / 2792)



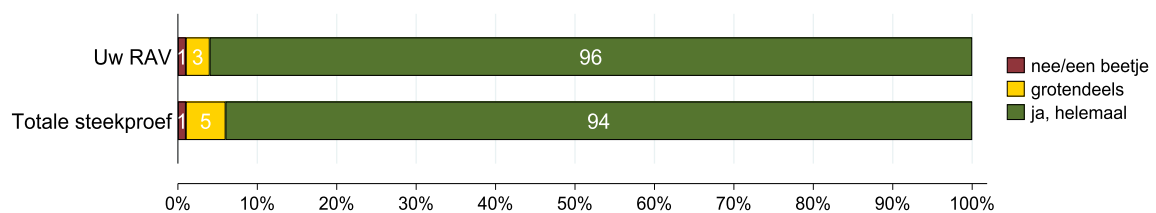
Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?

(n = 127 / 2870)



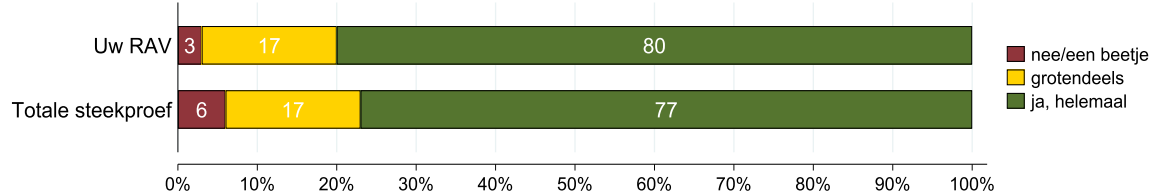
Ging het ambulancepersoneel kordaat te werk?

(n = 123 / 2828)



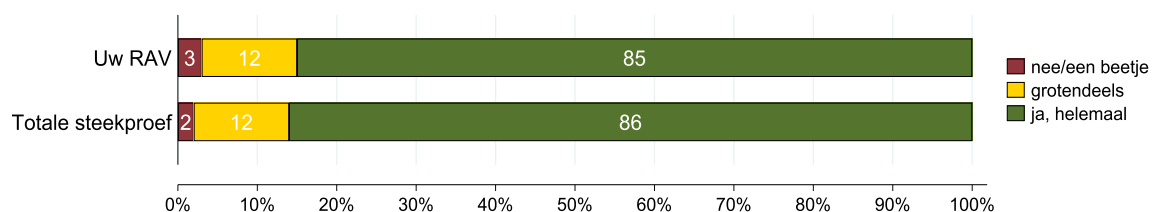
Had het ambulancepersoneel aandacht voor de mensen die aanwezig waren?  
(familie/vrienden/omstanders)

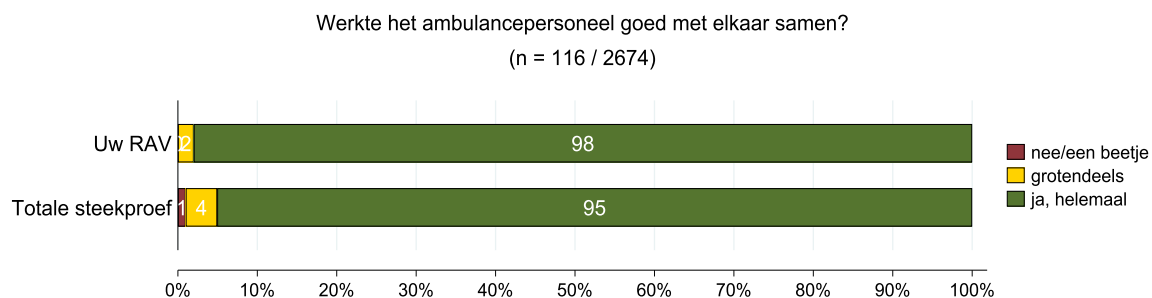
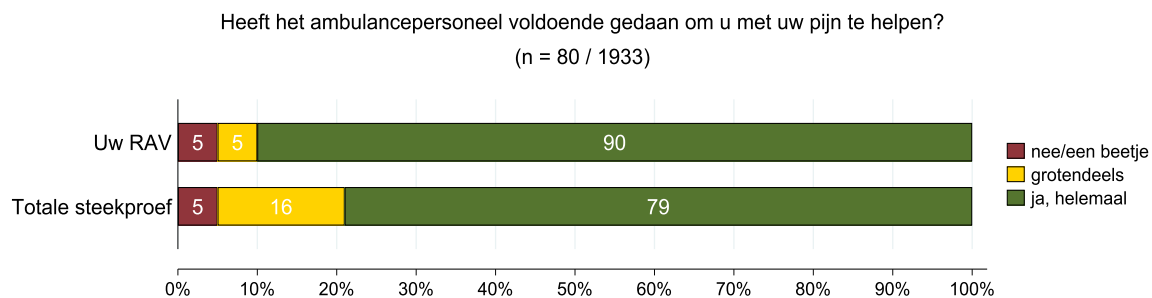
(n = 96 / 2268)



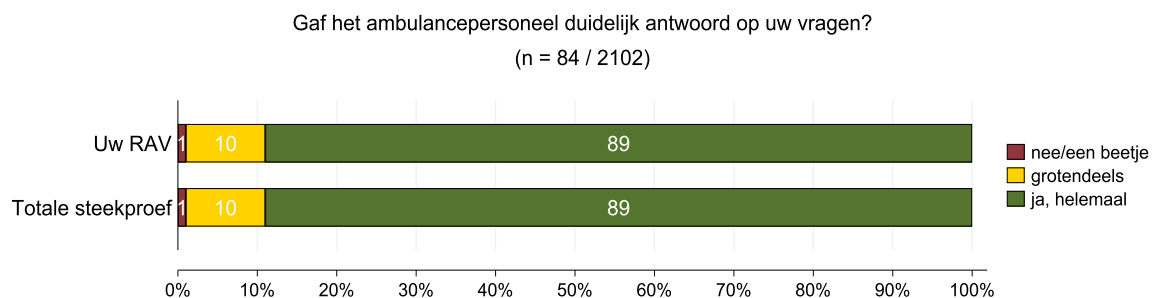
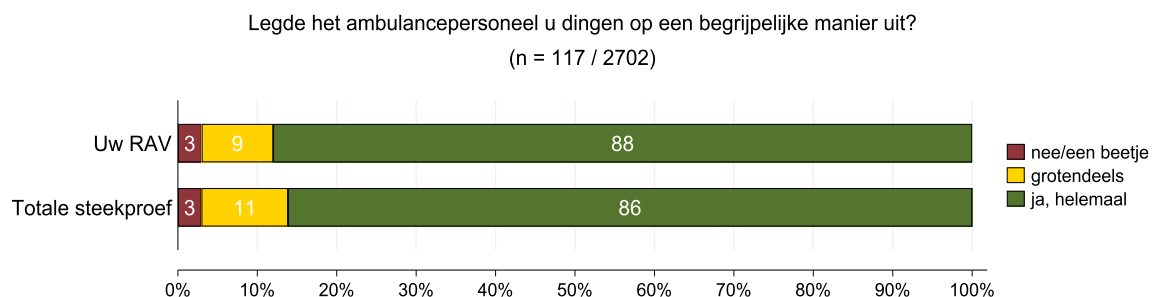
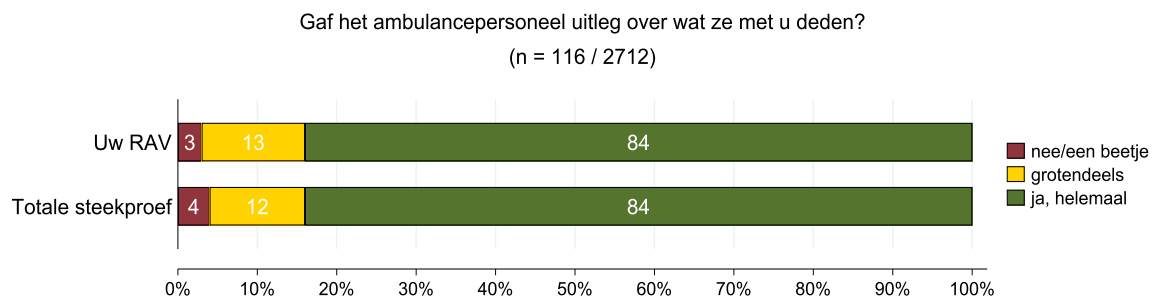
Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?

(n = 60 / 1369)

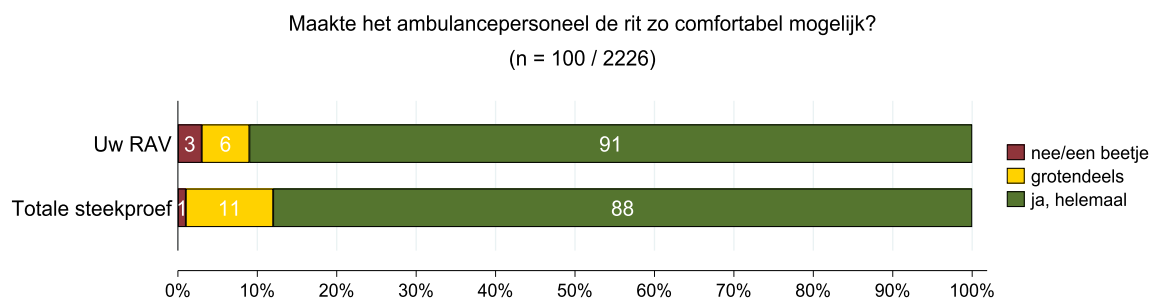
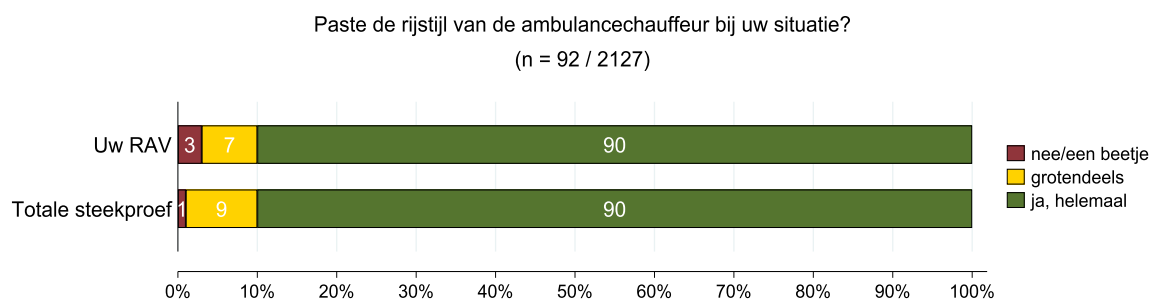




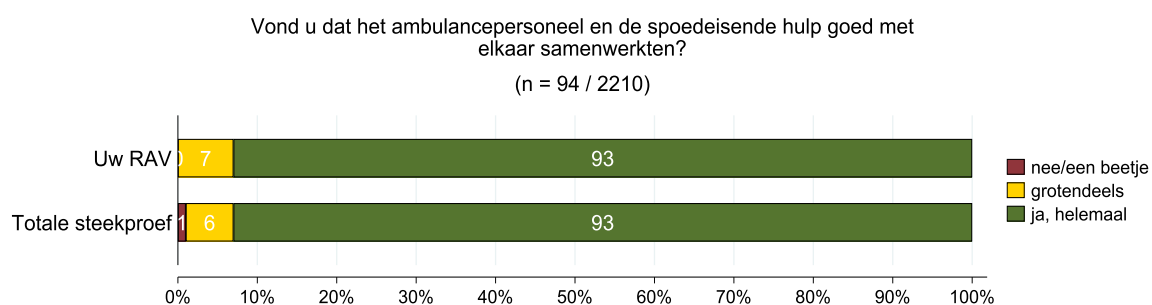
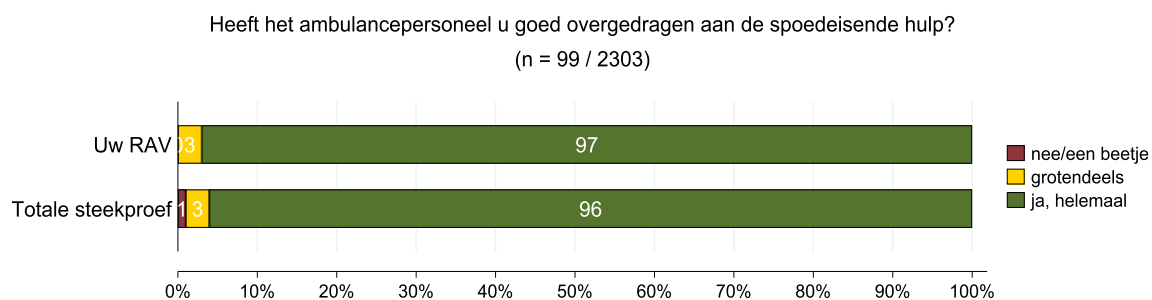
## Kwaliteitsthema: Communicatie



## Kwaliteitsthema: Vervoer

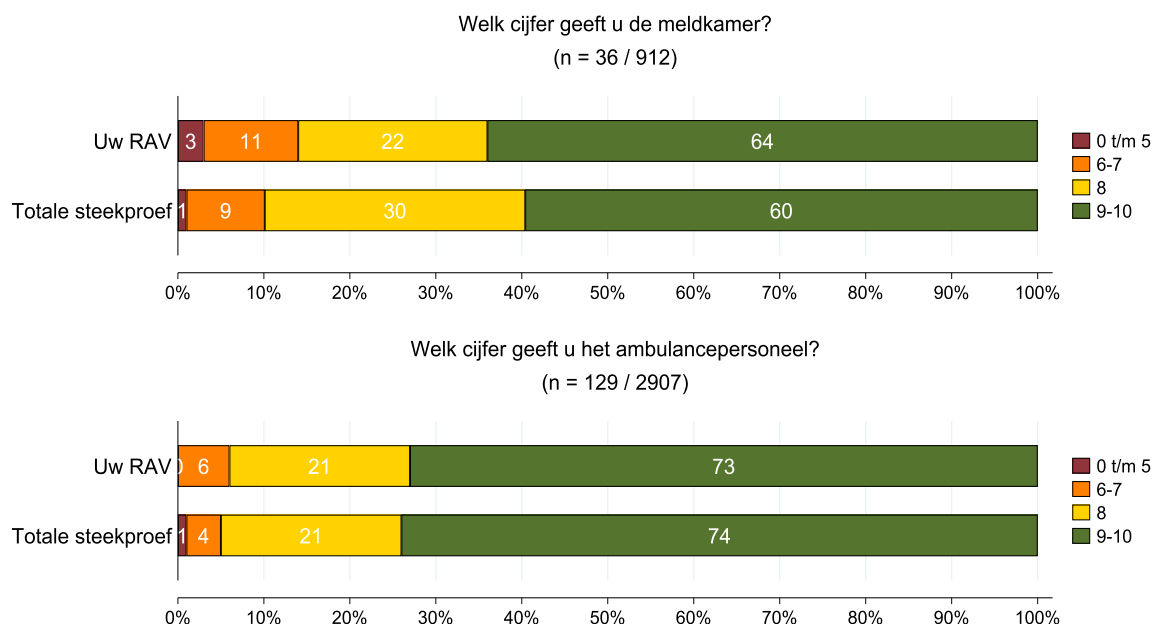


## Kwaliteitsthema: SEH



## Algemene waarderingscijfer

In de vragenlijst is gevraagd naar een waarderingscijfer. Met behulp van een cijfer tussen de 0 ('heel erg slecht') en 10 ('uitstekend') kon men een oordeel geven over het ambulancepersoneel van uw RAV.



## Schaalscores

In tabel B.3 staan voor de zes kwaliteitsschalen en twee waarderingscijfers de gemiddelde scores op een schaal die loopt van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen"). Hoe hoger de gemiddelde score, des te positiever de ervaringen van uw patiënten. Deze kwaliteitsschalen worden berekend met meerdere vragen. De antwoorden op de vragen die tot hetzelfde onderwerp behoren zijn samengenomen, zodat een meer stabiel beeld ontstaat. Daarmee geeft elke kwaliteitsschaal een soort samenvatting van de patiëntervaringen op een bepaald onderwerp.

Tabel B.3 Ervaringsscores CQI spoedeisende ambulancezorg

|                      | CQI spoedeisend (2019) |     |                   |      |
|----------------------|------------------------|-----|-------------------|------|
|                      | Uw RAV                 |     | Totale steekproef |      |
|                      | Gemiddeld              | N   | Gemiddeld         | N    |
| Meldkamer            | 3,64                   | 36  | 3,76              | 933  |
| Bejegening           | 3,97                   | 126 | 3,93              | 2881 |
| Handelen             | 3,86                   | 128 | 3,82              | 2906 |
| Communicatie         | 3,82                   | 124 | 3,81              | 2781 |
| Vervoer              | 3,86                   | 100 | 3,87              | 2250 |
| SEH                  | 3,95                   | 100 | 3,93              | 2327 |
| Waardering meldkamer | 8,58                   | 36  | 8,74              | 912  |
| Waardering ambulance | 9,07                   | 129 | 9,07              | 2907 |

### **Verschillen in ervaringen tussen de RAV's**

In het landelijke onderzoek uit 2016 werden geen verschillen gevonden tussen RAV's - oftewel het onderscheidend vermogen van de beide CQ-indexen is zeer beperkt – en werd aanbevolen om beide meetinstrumenten niet met het doel van benchmarking in te zetten, maar vooral te kijken naar ontwikkelingen op landelijk niveau. Als we kijken naar de overwegend positieve patientenervaringen kan gesteld worden dat alle deelnemende RAV's erg goed presteren in de beleving van hun patiënten.

### **Verbeterpunten voor uw organisatie**

Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde 'verbeterinformatie' ontwikkeld worden. Dit is vooral interessant voor de instellingen die concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen en willen prioriteren. Verbeterinformatie wordt verkregen door het combineren van belang- en ervaringsscores. Voor de CQ-index wordt dit gedaan door de gemiddelde belangscore van een kwaliteitsaspect (tussen 1 en 4) te vermenigvuldigen met het percentage mensen dat een negatieve ervaring had en dit getal vervolgens te delen door 100. Verbeterscores kunnen in dat geval variëren tussen 0 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit patiëntenperspectief relatief veel kwaliteitswinst is te behalen. Verbeterscores met een waarde (ruim) onder de 1 worden beschouwd als lage scores, waarop weinig kwaliteitsverbetering valt te behalen.

Tabel B.4 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV ten opzichte van het landelijk gemiddelde in 2019. Tabel B.5 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV in 2019 ten opzichte van de resultaten van uw RAV in 2016. Voor de belangscores geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën varieerden van 1 'niet belangrijk' tot 4 'heel erg belangrijk'). De belangscores zijn in een eerder onderzoek onder patiënten met planbare ambulancezorg vastgesteld (Krol et al., 2013). De ervaringsscore is de gemiddelde score op een aspect. Het percentage negatieve antwoorden is gebaseerd op de proportie patiënten die een negatieve ervaring heeft gerapporteerd. Een negatieve ervaring komt overeen met de antwoordcategorieën 'Nee, helemaal niet' en 'Een beetje' bij de 4-puntsschalen. In de tabellen staat tevens vermeld op hoeveel respondenten de scores zijn gebaseerd. Tenslotte worden in beide tabellen de verbeterscores gepresenteerd. Vanuit het perspectief van uw patiënten komen aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Voor enkele vragen, die na 2015 zijn toegevoegd aan de CQ-indexen, ontbreekt de belangscore. Voor deze vragen is het niet mogelijk om een verbeterscore te berekenen.

In bijlage C staat een overzicht van de antwoorden van patiënten op de vraag naar een gewenste verandering van de zorg.

*Tabel B.4 Belang-, ervarings- en verbeterscores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI spoedeisende ambulancezorg*

| Vraag |                                                                                                             | Belang-<br>score | N   | Uw RAV                    |                     |                    | N    | Totale steekproef         |                     |                    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------------------------|---------------------|--------------------|------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|       |                                                                                                             |                  |     | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |      | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
| 8     | Had de centralist van de meldkamer ambulancezorg voldoende aandacht voor u?                                 | 3,48             | 36  | 2,78                      | 3,86                | 0,10               | 927  | 1,83                      | 3,90                | 0,06               |
| 9     | Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?                                        | 3,55             | 29  | 20,69                     | 3,38                | 0,73               | 839  | 11,44                     | 3,66                | 0,41               |
| 10    | Legde de centralist dingen op een begrijpelijke manier uit?                                                 | 3,56             | 35  | 5,71                      | 3,60                | 0,20               | 868  | 4,26                      | 3,74                | 0,15               |
| 11    | Vertelde de centralist dat er een ambulance werd gestuurd?                                                  |                  | 43  | 2,33                      | 3,93                |                    | 1063 | 1,60                      | 3,95                |                    |
| 15    | Vond u dat de huisarts (of dienstdoende arts) en het ambulancepersoneel goed samenwerkten?                  | 3,43             | 43  | 0,00                      | 3,93                | 0,00               | 670  | 1,49                      | 3,91                | 0,05               |
| 17    | Was het wachten op de ambulance een probleem?                                                               | 3,66             | 111 | 1,80                      | 3,59                | 0,07               | 2620 | 4,96                      | 3,52                | 0,18               |
| 18    | Nam het ambulancepersoneel u serieus?                                                                       | 3,60             | 126 | 0,00                      | 3,96                | 0,00               | 2852 | 1,61                      | 3,92                | 0,06               |
| 19    | Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?                                                              | 3,47             | 125 | 0,00                      | 3,98                | 0,00               | 2860 | 1,05                      | 3,95                | 0,04               |
| 20    | Werd u door het ambulancepersoneel gerustgesteld?                                                           | 3,46             | 123 | 4,88                      | 3,71                | 0,17               | 2792 | 4,91                      | 3,69                | 0,17               |
| 21    | Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?                                                                 | 3,59             | 127 | 0,00                      | 3,94                | 0,00               | 2870 | 1,39                      | 3,91                | 0,05               |
| 22    | Ging het ambulancepersoneel kordaat te werk?                                                                | 3,59             | 123 | 0,81                      | 3,95                | 0,03               | 2828 | 1,38                      | 3,92                | 0,05               |
| 23    | Had het ambulancepersoneel genoeg aandacht voor de mensen die aanwezig waren (familie/vrienden/omstanders)? | 3,02             | 96  | 3,13                      | 3,77                | 0,09               | 2268 | 5,69                      | 3,71                | 0,17               |
| 25    | Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?                                                   | 3,46             | 60  | 3,33                      | 3,82                | 0,12               | 1369 | 2,41                      | 3,82                | 0,08               |
| 26    | Heeft het ambulancepersoneel voldoende gedaan om u met uw pijn te helpen?                                   | 3,51             | 80  | 5,00                      | 3,83                | 0,18               | 1933 | 4,97                      | 3,72                | 0,17               |
| 27    | Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze                                                               | 3,48             | 116 | 3,45                      | 3,79                | 0,12               | 2712 | 3,87                      | 3,79                | 0,13               |

| Vraag |                                                                                                     | Belang-<br>score | Uw RAV |                           |                     |                    | Totale steekproef |                           |                     |                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|       |                                                                                                     |                  | N      | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score | N                 | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
| 28    | met u deden?<br>Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?              | 3,47             | 117    | 3,42                      | 3,84                | 0,12               | 2702              | 2,78                      | 3,83                | 0,10               |
| 29    | Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?                                         | 3,40             | 84     | 1,19                      | 3,88                | 0,04               | 2102              | 1,19                      | 3,87                | 0,04               |
| 30    | Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?                                                | 3,62             | 116    | 0,00                      | 3,98                | 0,00               | 2674              | 0,52                      | 3,95                | 0,02               |
| 32    | Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd waarom u niet met de ambulance naar het ziekenhuis hoefde? | 3,38             | 14     | 0,00                      | 3,79                | 0,00               | 357               | 6,16                      | 3,74                | 0,21               |
| 33    | Heeft het ambulancepersoneel u informatie gegeven voordat ze vertrokken?                            | 3,38             | 11     | 0,00                      | 4,00                | 0,00               | 353               | 2,55                      | 3,92                | 0,09               |
| 34    | Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd naar welk ziekenhuis u vervoerd werd?                      | 3,01             | 99     | 80,81                     | 1,58                | 2,43               | 2164              | 73,11                     | 1,81                | 2,20               |
| 35    | Werd u betrokken bij de keuze voor het ziekenhuis?                                                  |                  | 67     | 46,27                     | 2,61                |                    | 1566              | 52,62                     | 2,42                |                    |
| 36    | Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?                                        | 3,32             | 92     | 3,26                      | 3,85                | 0,11               | 2127              | 1,18                      | 3,89                | 0,04               |
| 37    | Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?                                       | 3,29             | 100    | 3,00                      | 3,86                | 0,10               | 2226              | 1,44                      | 3,86                | 0,05               |
| 39    | Heeft het ambulancepersoneel u goed overgedragen aan de spoedeisende hulp?                          | 3,62             | 99     | 0,00                      | 3,97                | 0,00               | 2303              | 0,65                      | 3,96                | 0,02               |
| 40    | Vond u dat het ambulancepersoneel en de spoedeisende hulp goed met elkaar samenwerkten?             | 3,64             | 94     | 0,00                      | 3,93                | 0,00               | 2210              | 0,86                      | 3,92                | 0,03               |

## Veranderingen ten opzichte van 2016

Tabel B.5 Belang-, ervarings- en verbeterscores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI spoedeisende ambulancezorg

| Vraag |                                                                                                             | Belang-score | N   | Uw RAV 2016            |                 |                | N   | Uw RAV 2019            |                 |                |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|------------------------|-----------------|----------------|-----|------------------------|-----------------|----------------|
|       |                                                                                                             |              |     | % negatieve antwoorden | Ervarings-score | Verbeter-score |     | % negatieve antwoorden | Ervarings-score | Verbeter-score |
| 8     | Had de centralist van de meldkamer ambulancezorg voldoende aandacht voor u?                                 | 3,48         | 53  | 3,77                   | 3,87            | 0,13           | 36  | 2,78                   | 3,86            | 0,10           |
| 9     | Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?                                        | 3,55         | 44  | 20,45                  | 3,39            | 0,73           | 29  | 20,69                  | 3,38            | 0,73           |
| 10    | Legde de centralist dingen op een begrijpelijke manier uit?                                                 | 3,56         | 46  | 4,35                   | 3,76            | 0,15           | 35  | 5,71                   | 3,60            | 0,20           |
| 15    | Vond u dat de huisarts (of dienstdoende arts) en het ambulancepersoneel goed samenwerkten?                  | 3,43         | 48  | 0,00                   | 3,94            | 0,00           | 43  | 0,00                   | 3,93            | 0,00           |
| 17    | Was het wachten op de ambulance een probleem?                                                               | 3,66         | 182 | 6,59                   | 3,58            | 0,24           | 111 | 1,80                   | 3,59            | 0,07           |
| 18    | Nam het ambulancepersoneel u serieus?                                                                       | 3,60         | 195 | 2,56                   | 3,91            | 0,09           | 126 | 0,00                   | 3,96            | 0,00           |
| 19    | Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?                                                              | 3,47         | 190 | 1,58                   | 3,94            | 0,05           | 125 | 0,00                   | 3,98            | 0,00           |
| 20    | Werd u door het ambulancepersoneel gerustgesteld?                                                           | 3,46         | 191 | 4,71                   | 3,73            | 0,16           | 123 | 4,88                   | 3,71            | 0,17           |
| 21    | Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?                                                                 | 3,59         | 198 | 2,53                   | 3,90            | 0,09           | 127 | 0,00                   | 3,94            | 0,00           |
| 22    | Ging het ambulancepersoneel kordaat te werk?                                                                | 3,59         | 191 | 1,05                   | 3,93            | 0,04           | 123 | 0,81                   | 3,95            | 0,03           |
| 23    | Had het ambulancepersoneel genoeg aandacht voor de mensen die aanwezig waren (familie/vrienden/omstanders)? | 3,02         | 150 | 6,00                   | 3,72            | 0,18           | 96  | 3,13                   | 3,77            | 0,09           |
| 25    | Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?                                                   | 3,46         | 89  | 2,25                   | 3,85            | 0,08           | 60  | 3,33                   | 3,82            | 0,12           |
| 26    | Heeft het ambulancepersoneel voldoende gedaan om u met uw pijn te helpen?                                   | 3,51         | 128 | 7,81                   | 3,64            | 0,27           | 80  | 5,00                   | 3,83            | 0,18           |
| 27    | Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze                                                               | 3,48         | 183 | 3,83                   | 3,77            | 0,13           | 116 | 3,45                   | 3,79            | 0,12           |

| Vraag |                                                                                                     | Belang-<br>score | Uw RAV 2016 |                           |                     |                    | Uw RAV 2019 |                           |                     |                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
|       |                                                                                                     |                  | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score | N           | % negatieve<br>antwoorden | Ervarings-<br>score | Verbeter-<br>score |
|       | met u deden?                                                                                        |                  |             |                           |                     |                    |             |                           |                     |                    |
| 28    | Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?                              | 3,47             | 187         | 3,74                      | 3,80                | 0,13               | 117         | 3,42                      | 3,84                | 0,12               |
| 29    | Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?                                         | 3,40             | 151         | 1,99                      | 3,87                | 0,07               | 84          | 1,19                      | 3,88                | 0,04               |
| 30    | Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?                                                | 3,62             | 182         | 1,65                      | 3,92                | 0,06               | 116         | 0,00                      | 3,98                | 0,00               |
| 32    | Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd waarom u niet met de ambulance naar het ziekenhuis hoefde? | 3,38             | 47          | 4,26                      | 3,77                | 0,14               | 14          | 0,00                      | 3,79                | 0,00               |
| 33    | Heeft het ambulancepersoneel u informatie gegeven voordat ze vertrokken?                            | 3,38             | 45          | 4,44                      | 3,87                | 0,15               | 11          | 0,00                      | 4,00                | 0,00               |
| 34    | Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd naar welk ziekenhuis u vervoerd werd?                      | 3,01             | 129         | 48,84                     | 2,53                | 1,47               | 99          | 80,81                     | 1,58                | 2,43               |
| 36    | Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?                                        | 3,32             | 131         | 1,53                      | 3,89                | 0,05               | 92          | 3,26                      | 3,85                | 0,11               |
| 37    | Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?                                       | 3,29             | 131         | 0,76                      | 3,87                | 0,03               | 100         | 3,00                      | 3,86                | 0,10               |
| 39    | Heeft het ambulancepersoneel u goed overgedragen aan de spoedeisende hulp?                          | 3,62             | 159         | 5,03                      | 3,84                | 0,18               | 99          | 0,00                      | 3,97                | 0,00               |
| 40    | Vond u dat het ambulancepersoneel en de spoedeisende hulp goed met elkaar samenwerkten?             | 3,64             | 148         | 3,38                      | 3,86                | 0,12               | 94          | 0,00                      | 3,93                | 0,00               |

## Bijlage C Open antwoorden verbeterpotentieel patiënten Planbare en Spoedeisende Ambulancezorg

*Tabel C.1 Als u iets zou mogen veranderen aan de planbare ambulancezorg, wat zou dat dan zijn?*

|                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| alles ok.                                                                                                                                                                                                                                            |
| alles was goed.                                                                                                                                                                                                                                      |
| betere vering in de ambulance.                                                                                                                                                                                                                       |
| controle! controleer alle gegevens in het ziekenhuis. mijn moeder werd bijna in westerhaar afgeleverd terwijl zij in Almelo woont. zij kan niet praten en is verlamd, hierdoor is communicatie erg moeilijk.                                         |
| dat 1 iemand toch sowieso bij patiënt gaat zitten. tijdens vervoer. ongeacht of er een familielid meegaat.                                                                                                                                           |
| de betere betaling van dit personeel i.v.m. een grote verantwoordelijkheid.                                                                                                                                                                          |
| de rit naar het ziekenhuis was slechts 3 minuten. helaas zijn de kosten dan niet in verhouding €30,-.                                                                                                                                                |
| een bredere brandcard.                                                                                                                                                                                                                               |
| er voor zorgen dat de hobbels onderweg, beter worden opgevangen.                                                                                                                                                                                     |
| er was goede zorg.                                                                                                                                                                                                                                   |
| fantastische.                                                                                                                                                                                                                                        |
| geen idee.                                                                                                                                                                                                                                           |
| geen idee. goede ervaring gehad.                                                                                                                                                                                                                     |
| geen opmerkingen                                                                                                                                                                                                                                     |
| geen.                                                                                                                                                                                                                                                |
| het was al netjes.                                                                                                                                                                                                                                   |
| het was goed.                                                                                                                                                                                                                                        |
| het zal moeilijk te regelen zijn, maar 1 op de 10 keer moeten wij langer dan een uur wachten, soms 2 tot 3 uur, voordat we vanuit het ziekenhuis weer naar huis kunnen. terwijl dat daar de wijkverpleging dan klaar staat voor 1 van de 4 dagelijks |
| ik ben tevreden over gang van zaken                                                                                                                                                                                                                  |
| ik heb geen aanvullende opmerkingen                                                                                                                                                                                                                  |
| ik zou niets willen veranderen. het was tiptop in orde! respect voor ambulancepersoneel.                                                                                                                                                             |
| ik zou ze een pluim op de hoed geven.                                                                                                                                                                                                                |
| is prima zo.                                                                                                                                                                                                                                         |
| m.i. is er geen verbetering mogelijk prima.                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| meer comfort tijdens de ambulance rit.                                                                                                                                                                                                           |
| meldcentrale moet eerlijk zijn als er vertraging is bij retourrit, nu soms smoesjes.                                                                                                                                                             |
| niets                                                                                                                                                                                                                                            |
| niets de mensen doen hun best.                                                                                                                                                                                                                   |
| niets het was prima zo.                                                                                                                                                                                                                          |
| niets veranderen.                                                                                                                                                                                                                                |
| niets ze zijn aardig. doen hun werk goed. ze krijgen een 10+.                                                                                                                                                                                    |
| niets! was perfect.                                                                                                                                                                                                                              |
| niets! zo laten...                                                                                                                                                                                                                               |
| niets!!                                                                                                                                                                                                                                          |
| niets, alles was goed.                                                                                                                                                                                                                           |
| niets, was tevreden                                                                                                                                                                                                                              |
| niets.                                                                                                                                                                                                                                           |
| niets.                                                                                                                                                                                                                                           |
| niets.                                                                                                                                                                                                                                           |
| niets.                                                                                                                                                                                                                                           |
| niets. alles goed.                                                                                                                                                                                                                               |
| personeel moet vriendelijker en begrijpeleker kunnen worden tegen zeker voor bejaarden, en bij heftige pijn zelf actie kunnen ondernemen en niet wachten tot het ziekenhuis , daarvoor ben je gekomen neem actie toch?                           |
| prima personeel. totaal geen probleem gehad.                                                                                                                                                                                                     |
| prima zo niets veranderen.                                                                                                                                                                                                                       |
| rij voortaan via snelweg. comfortabeler voor patiënt en gaat sneller.                                                                                                                                                                            |
| wachttijd.                                                                                                                                                                                                                                       |
| weet het niet                                                                                                                                                                                                                                    |
| wij hebben zeer goed ervaring met deze ambulancezorg gehad, het was maar 1 rit, maar als al het personeel zo werkt is er niks op aan te merken. een rit naar de hospice is ingrijpend en emotioneel en daar hebben ze fantastisch op ingespeeld. |
| zich niet bemoeien met informatie en zaken waar ze geen 100% verstand van hebben. onnodige informatie kan voor een hoop ellende zorgen.                                                                                                          |

*Tabel C.2 Als u iets zou mogen veranderen aan de spoedeisende ambulancezorg, wat zou dat dan zijn?*

|                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| alles ging goed.                                                                                                                                                                                                                                    |
| alles goed. perfect.                                                                                                                                                                                                                                |
| alles was goed.                                                                                                                                                                                                                                     |
| betere/ meer communicatie, o.a. over de handelingen.                                                                                                                                                                                                |
| dat iedereen het ambulancepersoneel met respect behandelt en hun werk laat doen!                                                                                                                                                                    |
| de ambulancemedewerker was snotterig/ verkouden. veel neus snuiten wat wel wat onaangenaam was.                                                                                                                                                     |
| een patiënt meer geruststellen i.p.v. bang maken omdat ik sotalol had genomen.                                                                                                                                                                      |
| geen idee                                                                                                                                                                                                                                           |
| geen idee op dit moment.                                                                                                                                                                                                                            |
| geen idee, alles verliep soepel.                                                                                                                                                                                                                    |
| geen idee.                                                                                                                                                                                                                                          |
| geen idee.                                                                                                                                                                                                                                          |
| geen idee.                                                                                                                                                                                                                                          |
| geen problemen!                                                                                                                                                                                                                                     |
| geen verandering nodig.                                                                                                                                                                                                                             |
| geen verandering. prima. top!                                                                                                                                                                                                                       |
| geen voorspellingen doen. personeel dacht dat ik 6 weken gips zou krijgen. later bleek dit min. 3 maanden te zijn.                                                                                                                                  |
| geen, hopelijk niet meer nodig.                                                                                                                                                                                                                     |
| geweldig.                                                                                                                                                                                                                                           |
| het rij comfort zou beter kunnen (vering etc.,).                                                                                                                                                                                                    |
| ik zou zo niets weten.                                                                                                                                                                                                                              |
| in de ambulance kreeg ik geen neckbrace maar eenmaal in het ziekenhuis werd er volgens mij volgens een ander protocol gewerkt want daar deden ze heel voorzichtig met mijn nek. deze werd gelijk in een neckbrace gezet zodat bewegen niet mogelijk |
| ja als ze je meenemen er voor zorgen dat je kleren meeneemt! vooral s nachts.                                                                                                                                                                       |
| kon niet beter.                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| maakte me zorgen over mijn valpartij, ik dacht zelf dat ik vervoerd werd naar het ziekenhuis spoed eisen de hulp omdat ik ontzettend veel pijn had aan mijn knie.     |
| meer luisteren naar de patiënt die in de auto ligt.                                                                                                                   |
| meldkamer dient eerst genomen actie aan te geven. begrijpelijk dat ze eerst moeten oordelen of ambulance moet komen. daarna duidelijk aangeven wat volgende actie is. |
| mogelijkheid tot sturen o.v.v. dag en tijd van een bedankje. zonder verplichting van ambulance personeel tot reactie! (via een mailadres).                            |
| n.v.t. i.v.m. buiten bewust zijn.                                                                                                                                     |
| nee.                                                                                                                                                                  |
| neen                                                                                                                                                                  |
| neen.                                                                                                                                                                 |
| niets                                                                                                                                                                 |
| niets veranderen, alleen medewerkers beter salaris geven                                                                                                              |
| niets, ga zo door. heel vriendelijk personeel.                                                                                                                        |
| niets, vriendelijk, rustgevend en zorgzaam een 10.                                                                                                                    |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niets.                                                                                                                                                                |
| niks het was goed.                                                                                                                                                    |
| niks.                                                                                                                                                                 |
| nvt                                                                                                                                                                   |
| nvt                                                                                                                                                                   |
| nvt                                                                                                                                                                   |
| nvt                                                                                                                                                                   |
| rijtijd verkorten                                                                                                                                                     |
| zo doorgaan.                                                                                                                                                          |

## Referenties

Krol M, Sixma H, Plass AM. *CQI Spoedeisende Ambulancezorg: actualisatie en bepaling van het discriminerend vermogen*. Utrecht: NIVEL, 2013.

Rozeboom A, Krol M, Bos N, Plass AM. *CQ-index Planbare Ambulancezorg: Ontwikkeling van een meetinstrument*. Utrecht: NIVEL, 2015.

Zaslavsky A, Zaborksi L, Lin Ding M, Shaul J, Cioffi P. *Adjusting performance measures to ensure equitable plan comparisons*. *Health Care Financing Review*, 2001; 22:109-26

<https://www.zorginzicht.nl/kennisbank/Paginas/CQI-overzicht.aspx>