

Ervaringen van patiënten met de ambulancezorg gemeten met de CQ-indexen planbare en spoedeisende ambulancezorg in 2022

Spiegelrapport Ambulance Rotterdam-Rijnmond

Merel Engelaar
Claire Aussems
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.

December 2022

030 272 97 00

nivel@nivel.nl

www.nivel.nl

© 2022 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

1	Inleiding	4
2	Factsheet Planbare Ambulancezorg	6
3	Factsheet Spoedeisende Ambulancezorg	10
	Bijlage A Ervaringen patiënten Planbare Ambulancezorg	14
	Bijlage B Ervaringen patiënten Spoedeisende Ambulancezorg	30
	Bijlage C Open antwoorden verbeterpotentieel patiënten Planbare en Spoedeisende Ambulancezorg	49

1 Inleiding

In 2022 is er door het Nivel een landelijk onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de planbare en spoedeisende ambulancezorg vanuit het patiëntenperspectief. In 2016 en 2019 zijn er soortgelijke onderzoeken 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 457 patiënten die planbare ambulancezorg hebben ontvangen en 346 patiënten die spoedeisende ambulancezorg hebben ontvangen.

Het volledige rapport, waarin dieper ingegaan wordt op de methoden en de landelijke resultaten, is vanaf januari 2023 te vinden op de website van het Nivel (www.nivel.nl).

Verschillen ten opzichte van eerdere metingen

In 2022 zijn een aantal aanpassingen gedaan aan het onderzoek, waardoor er verschillen zijn ten opzichte van de eerdere metingen in 2016 en 2019. Door de jaren heen zijn er steeds vragen toegevoegd en verwijderd, echter zijn er dit jaar een groter aantal vragen toegevoegd. Bij de CQI spoedeisende ambulancezorg zijn een aantal vragen toegevoegd ten behoeve van het kwaliteitsthema 'mobiel zorgconsult', een thema dat specifieke aandacht krijgt binnen het kwaliteitskader ambulancezorg. Omdat beide CQI vragenlijsten veranderingen hebben doorgemaakt, zijn door middel van een factoranalyse de kwaliteitsthema's opnieuw vastgesteld. Ook zijn de belangscores geactualiseerd, omdat de vaststelling hiervan tien jaar geleden heeft plaatsgevonden. Dit kan er toe leiden dat bepaalde waardes, zoals het verbeterpotentieel, niet volledig vergelijkbaar zijn met eerdere metingen. Op de plekken waar dit aan de orde is, zal dat in dit rapport nogmaals benoemd worden.

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 en 2019. 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 en 2019. 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 voor zowel de planbare als spoedeisende ambulancezorg.

Disclaimer: er zijn kleine afrondingsverschillen mogelijk tussen het landelijk rapport patiëntervaringen en de spiegelrapportages. Dit gaat slechts om honderdsten en is niet te voorkomen. Deze verschillen zijn dermate klein, dat het een goede vergelijking van de resultaten niet in de weg staat.

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 en 2019.

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		2022	
	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)
Totaal uitgenodigd	596	9611	389	7977	457	7207
Netto benaderd (verstuurd en behorend tot doelgroep)	488	7897	230	5877	314	5018
Netto respons	118 (24%)	2214 (28%)	43 (19%)	1959 (33%)	90 (29%)	1599 (32%)

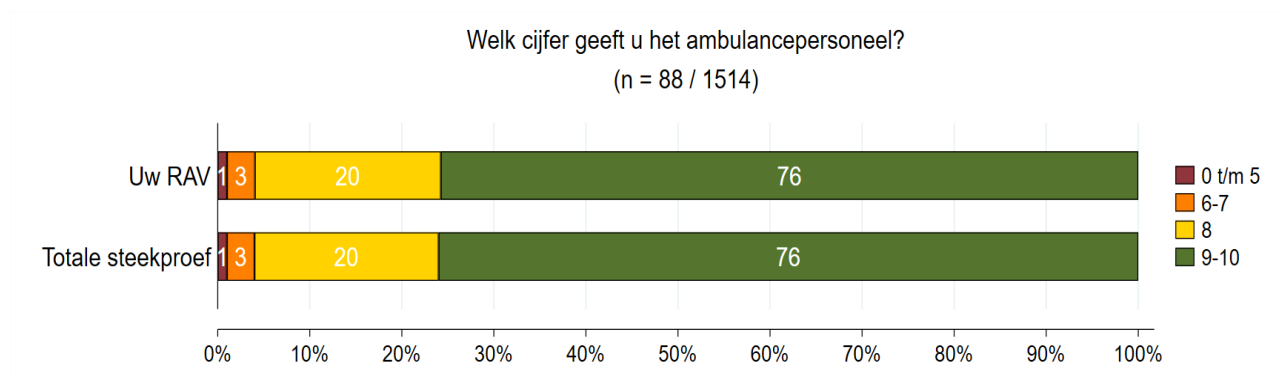
In tabel 2.2 staan de vier kwaliteitsthema's van de CQI planbare ambulancezorg. De kwaliteitsthema's hebben een score van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen").

Tabel 2.2 Schaalscores kwaliteitsthema's CQI planbare ambulancezorg

Kwaliteitsthema's	2016				2019				2022			
	Uw RAV		Totale steekproef		Uw RAV		Totale steekproef		UW RAV		Totale steekproef	
	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N
Bejegening	3,86	118	3,92	2205	3,88	43	3,94	1953	3,91	89	3,93	1531
Handelen	3,86	117	3,92	2158	3,87	43	3,93	1949	3,89	89	3,91	1509
Communicatie	3,72	113	3,72	2123	3,70	43	3,71	1933	3,73	87	3,69	1476
Vervoer	3,80	116	3,85	2166	3,80	43	3,87	1952	3,83	89	3,86	1502

Patiënten zijn gevraagd om een waarderingcijfer 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 9,16. In de totale steekproef is het gemiddelde cijfer een 9,14.

Figuur 2.1 Algemeen waarderingcijfer ambulancepersoneel planbare ambulancezorg



In onderstaande tabel 2.3 staat het verbeterpotentieel voor vijf kwaliteitsaspecten weergegeven. Dit zijn de top vijf vragen met het hoogste verbeterpotentieel in 2022 in de totale steekproef, vergeleken met het verbeterpotentieel van uw RAV. 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.

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

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

Tabel 2.3 Top vijf vragen met het hoogste verbeterpotentieel in 2022

Vraag		Belang-score	Uw RAV				Totale steekproef			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
7	Wist u hoe laat u zou worden opgehaald door de ambulance?	2,89	88	39,77	2,81	1,15	1497	40,01	2,80	1,16
34	Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?	2,91	21	28,57	3,14	0,83	383	24,02	3,28	0,70
11	Was het een probleem dat de ambulance later dan afgesproken kwam?	2,79	9	22,22	2,67	0,62	165	17,58	2,94	0,49
31	Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?	3,16	80	15,00	3,49	0,47	1287	14,61	3,40	0,46
25	Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?	3,29	89	5,62	3,72	0,18	1506	7,30	3,68	0,24

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

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 en 2019.

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		2022	
	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)	Uw RAV (N)	Totale steekproef (N)
Totaal uitgenodigd	591	13148	350	8013	346	6672
Netto benaderd (verstuurd en behorend tot doelgroep)	525	12057	311	7146	286	5533
Netto respons	172 (33%)	4383 (36%)	91 (29%)	2945 (41%)	97 (34%)	2283 (41%)

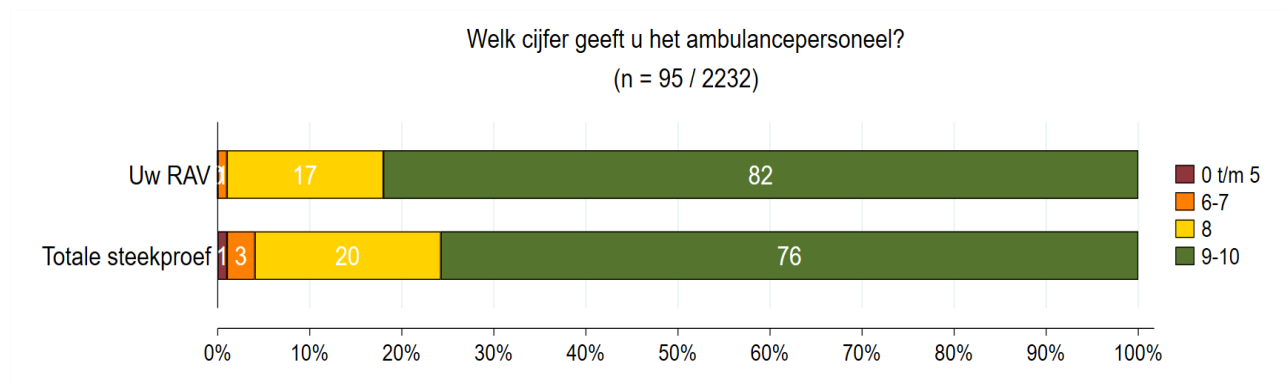
In tabel 3.2 staan de zes kwaliteitsthema's van de CQI spoedeisende ambulancezorg. De kwaliteitsthema's hebben een score van 1 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar negatieve ervaringen") tot 4 ("100% van de respondenten rapporteert op alle vragen van het onderwerp alleen maar positieve ervaringen"). Door de actualisatie van de CQI spoedeisende ambulancezorg is het kwaliteitsthema 'SEH' komen te vervallen, er wordt daarom dit jaar geen score gepresenteerd op dit kwaliteitsthema. Het kwaliteitsthema 'mobiel zorgconsult' is dit jaar nieuw toegevoegd, er is daarom geen vergelijking mogelijk met scores van eerdere metingen.

Tabel 3.2 Schaalscores kwaliteitsthema's CQI spoedeisende ambulancezorg

Kwaliteitsthema's	2016				2019				2022			
	Uw RAV		Totale steekproef		Uw RAV		Totale steekproef		Uw RAV		Totale steekproef	
	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N
Meldkamer	3,76	38	3,68	1190	3,70	32	3,76	933	3,73	30	3,63	800
Bejegening	3,89	169	3,92	4293	3,97	89	3,93	2881	3,96	96	3,93	2242
Handelen	3,77	164	3,81	4171	3,84	91	3,82	2906	3,87	96	3,80	2227
Communicatie	3,75	157	3,79	3962	3,84	83	3,81	2781	3,87	90	3,79	2088
Vervoer	3,78	123	3,86	3159	3,88	73	3,87	2250	3,95	77	3,87	1736
SEH	3,79	134	3,82	3511	3,95	76	3,93	2327				
Mobiel zorgconsult									3,66	11	3,63	373

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 9,33. In de totale steekproef is het gemiddelde cijfer een 9,10.

Figuur 3.1 Algemeen waarderingscijfer ambulancepersoneel spoedeisende ambulancezorg



In onderstaande tabel 3.3 staat het verbeterpotentieel voor vijf kwaliteitsaspecten weergegeven. Dit zijn de top vijf vragen met het hoogste verbeterpotentieel in 2022 in de totale steekproef, vergeleken met het verbeterpotentieel van uw RAV. 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.

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

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

Tabel 3.3 Top vijf vragen met het hoogste verbeterpotentieel in 2022

Vraag		Belang-score	Uw RAV				Totale steekproef			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
33	Had u het gevoel dat u inspraak had bij deze beslissing?	3,14	10	20,00	3,30	0,63	341	20,53	3,30	0,65
37	Heeft het ambulancepersoneel instructies gegeven over wat u(w naasten) konden doen wanneer uw situatie verslechterde?	3,62	11	36,36	2,91	1,32	337	14,54	3,56	0,53
9	Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?	3,58	30	10,00	3,70	0,36	750	13,07	3,61	0,47
36	Wist u door deze informatie waar u op moest letten?	3,43	12	16,67	3,58	0,57	353	9,07	3,60	0,31
32	Had u vertrouwen in deze beslissing?	3,38	11	0,00	3,91	0,00	375	8,00	3,71	0,27
34	Heeft u de zorg gekregen die u nodig had?	3,56	11	9,09	3,64	0,32	375	7,47	3,73	0,27

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

Bijlage A Ervaringen patiënten Planbare Ambulancezorg

Respons

Voor het onderzoek zijn 457 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 7207 planbaar vervoerde patiënten van 23 RAV's uitgenodigd. De netto respons (het percentage patiënten dat een bruikbare vragenlijst heeft teruggestuurd) was 32% 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
Totaal verstuurd	457	7207
Overleden/onterecht benaderd	114	1761
Onbestelbaar retour	13	148
Niet het juiste type ambulancezorg ontvangen	16	280
Netto benaderd	314	5018
Non-respons	214	3176
Lege vragenlijsten (<5 vragen beantwoord)	2	65
Bruto respons	98	1777
Onvoldoende (sleutel)vragen beantwoord	1	23
Case-mix (leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid) niet compleet	7	155
Netto respons	90	1599

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.

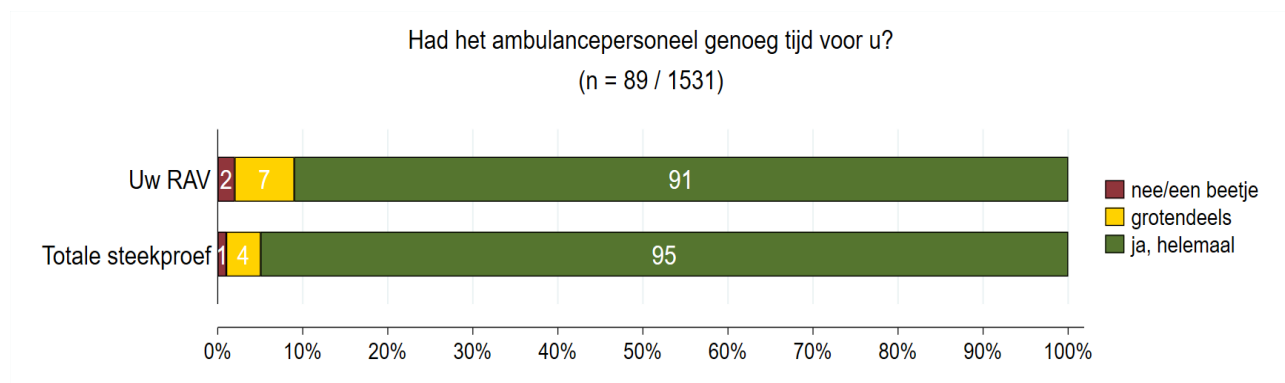
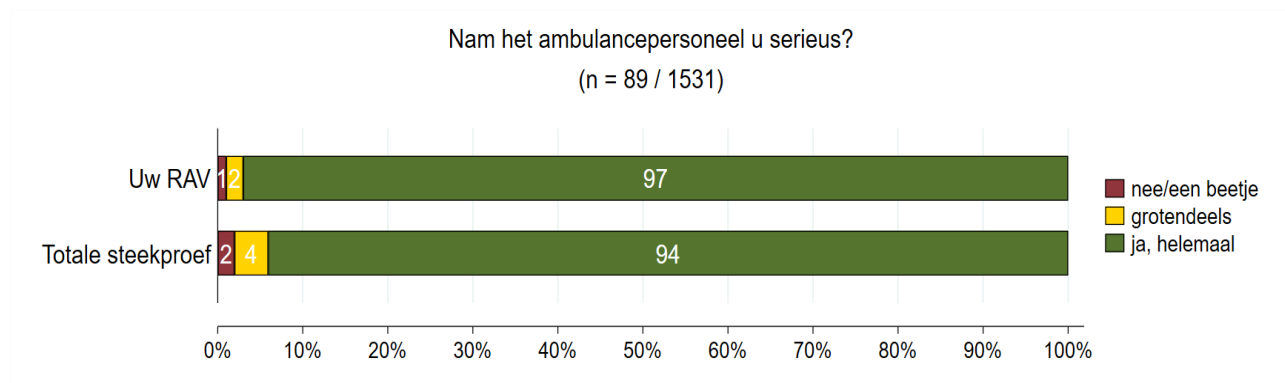
Tabel A.2 Achtergrondkenmerken respondenten CQI planbare ambulancezorg

	Uw RAV CQI planbaar		Totale steekproef CQI planbaar	
	N	%	N	%
Leeftijd (n=89; n=1536)				
16-24 jaar	2	2,25	18	1,17
25-34 jaar	2	2,25	29	1,89
35-44 jaar	2	2,25	33	2,15
45-54 jaar	3	3,37	106	6,90
55-64 jaar	21	23,60	255	16,60
65-74 jaar	25	28,09	435	28,32
75-84 jaar	21	23,60	451	29,36
85 jaar of ouder	13	14,61	209	13,61
Geslacht (n=89; n=1536)				
Man	49	55,06	838	54,56
Vrouw	40	44,94	698	45,44
Opleiding (n=89; n=1536)				
Geen opleiding	6	6,74	63	4,10
Lager onderwijs	7	7,87	127	8,27
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	23	25,84	348	22,66
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	16	17,98	273	17,77
Middelbaar beroepsonderwijs (MEAO, MTS)	14	15,73	262	17,06
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk	3	3,37	113	7,36
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HEAO, HTS)	13	14,61	266	17,32
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	7	7,87	84	5,47
Ervaren gezondheid (n=89; n=1536)				
Uitstekend	1	1,12	26	1,69
Zeer goed	3	3,37	85	5,53
Goed	30	33,71	567	36,91
Matig	39	43,82	656	42,71
Slecht	16	17,98	202	13,15
Type ambulance (n=89; n=1536)				
ALS-ambulance	41	46,07	736	47,92
Zorgambulance	48	53,93	800	52,08

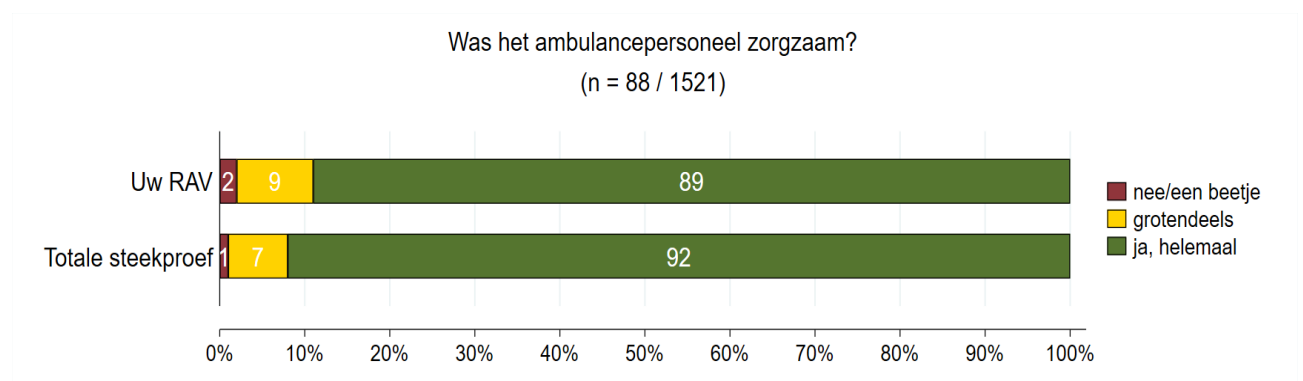
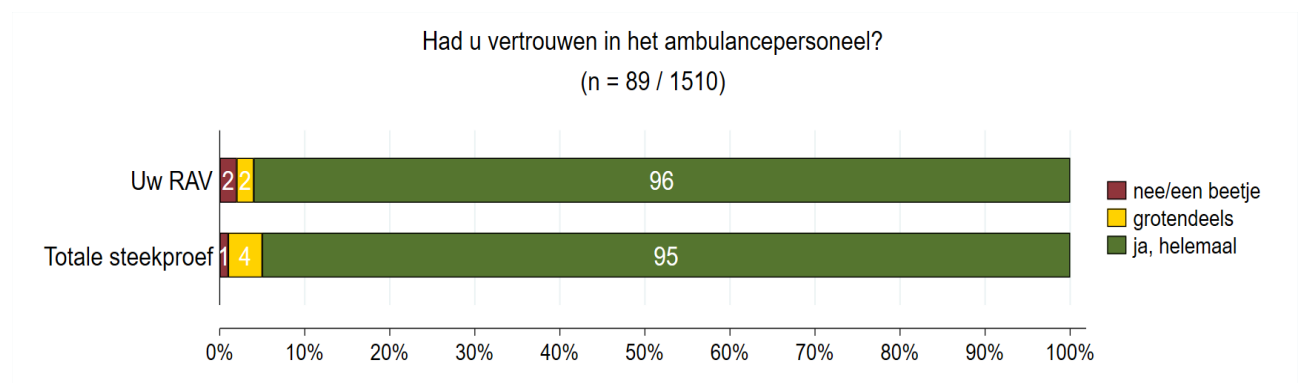
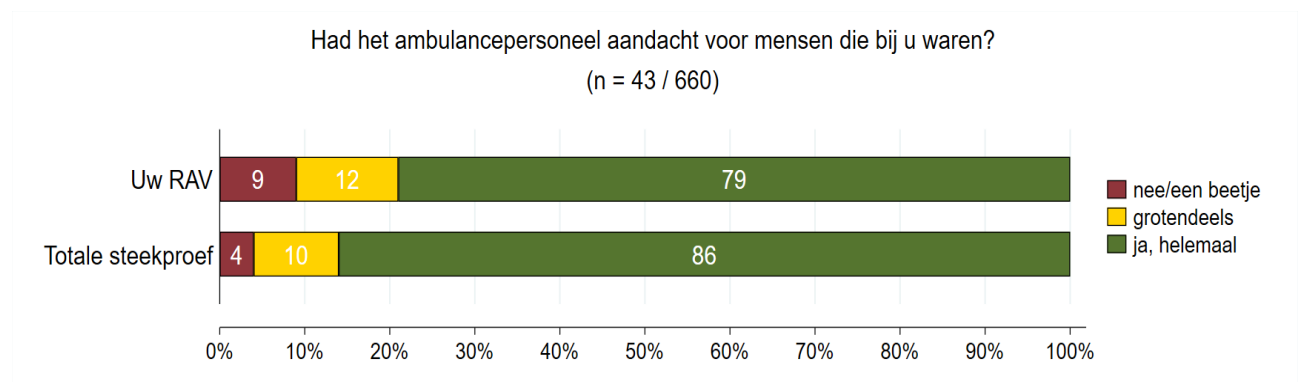
CQI planbare ambulancezorg

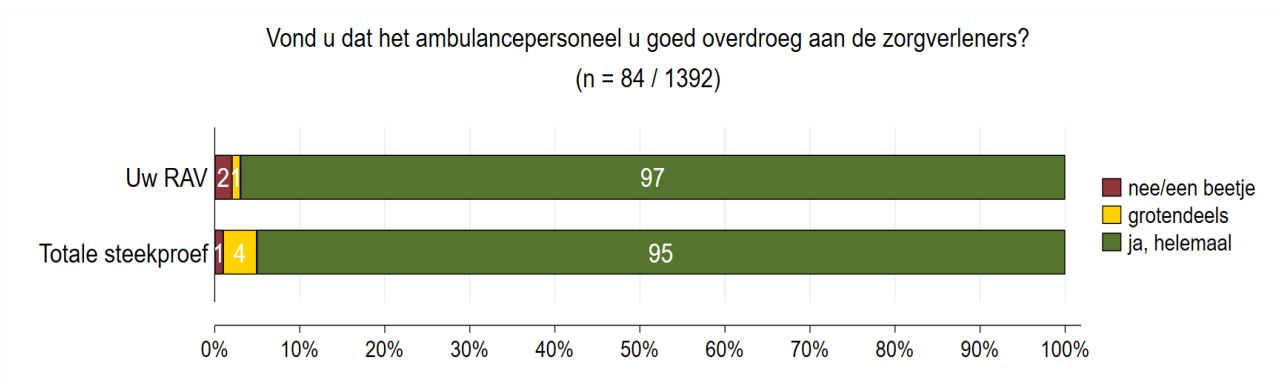
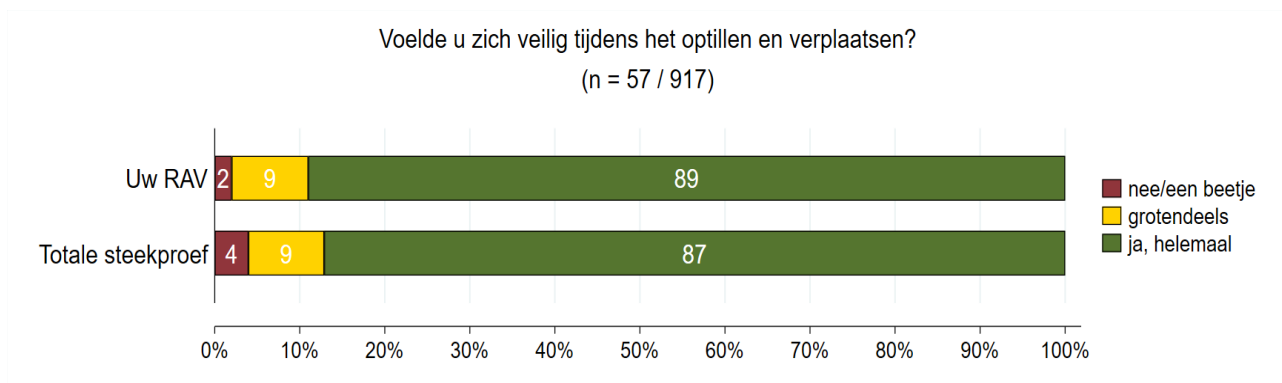
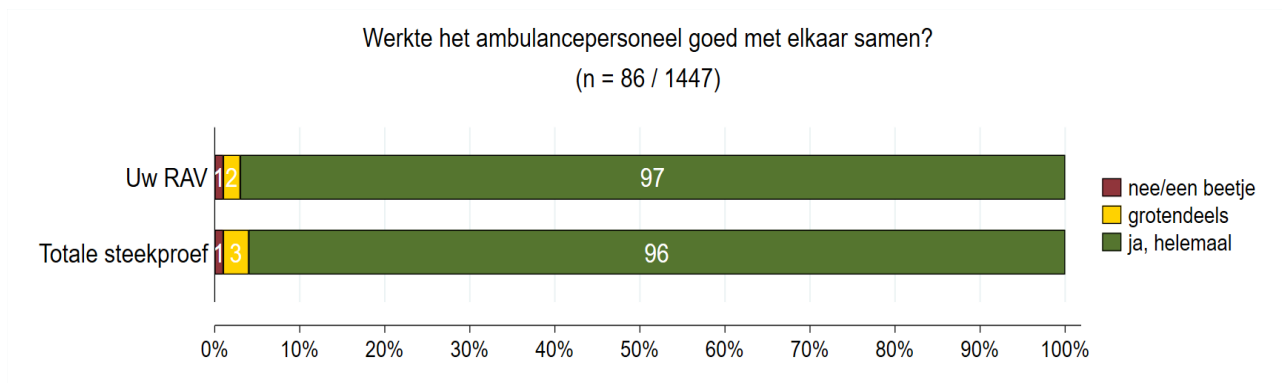
In de onderstaande figuren worden de ervaringen van de patiënten per kwaliteitsthema met de RAV's gepresenteerd. Hierbij worden de antwoorden van uw patiënten en van de totale groep deelnemers weergegeven in een figuur. De minst positieve antwoorden (slechtere score) staan altijd aan de linkerkant en 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: Bejegening



Kwaliteitsthema: Handelen

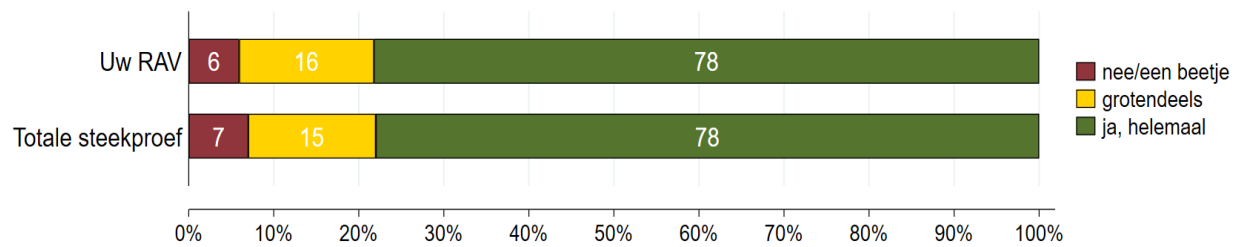




Kwaliteitsthema: Communicatie

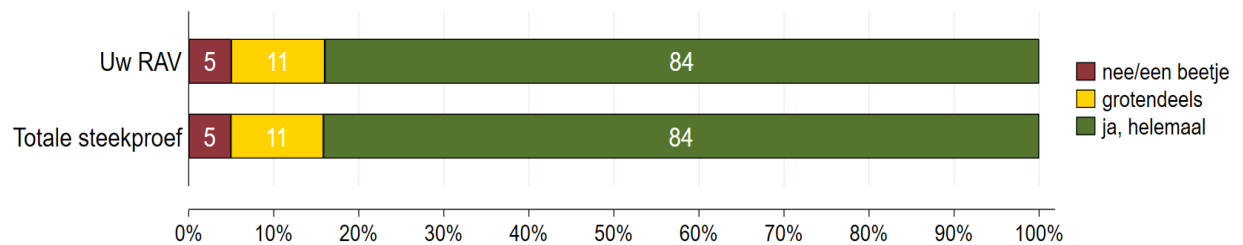
Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?

(n = 89 / 1506)



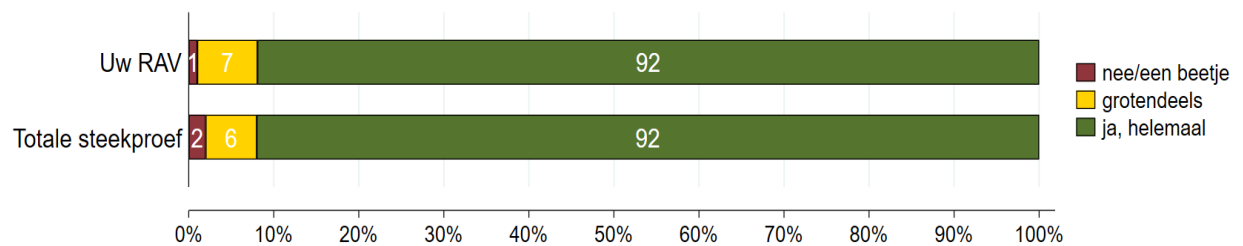
Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?

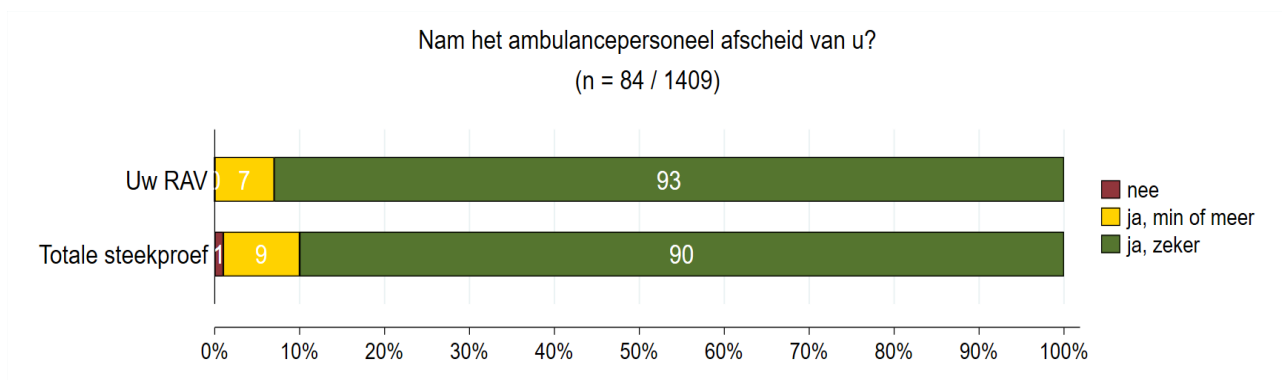
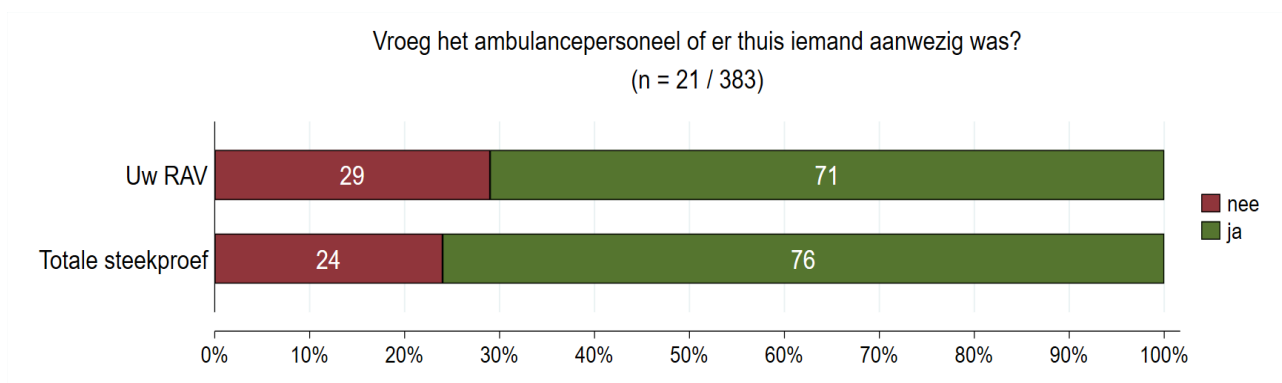
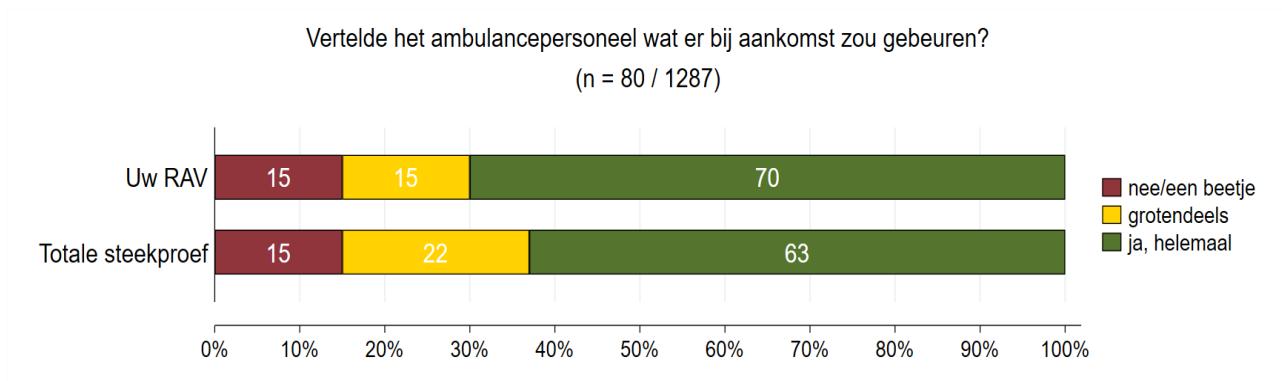
(n = 88 / 1493)



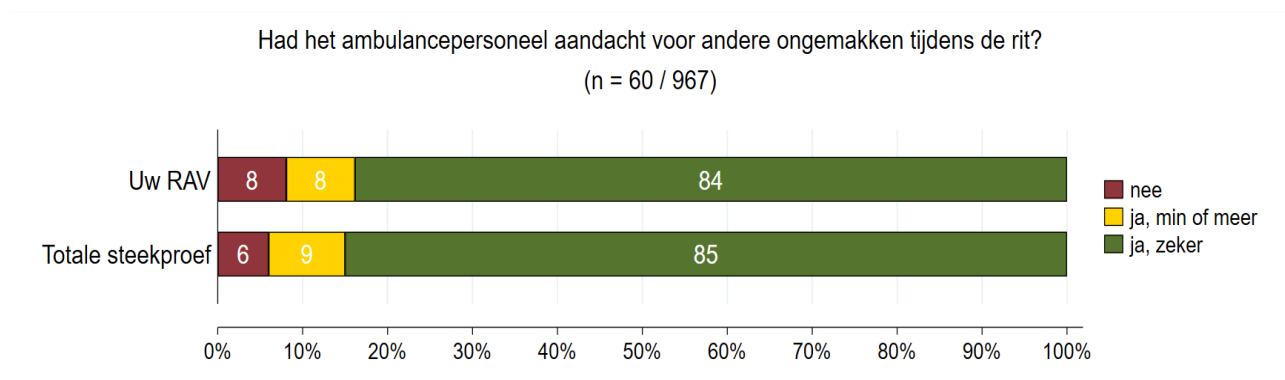
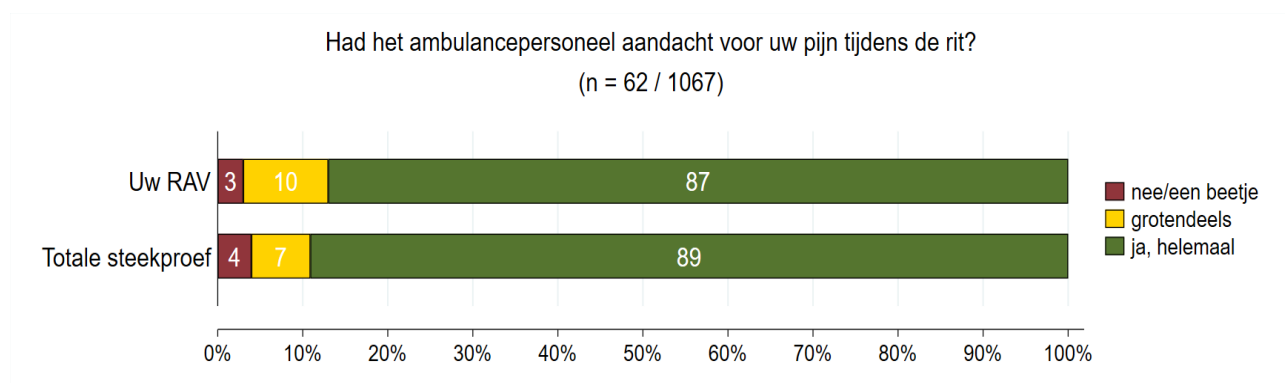
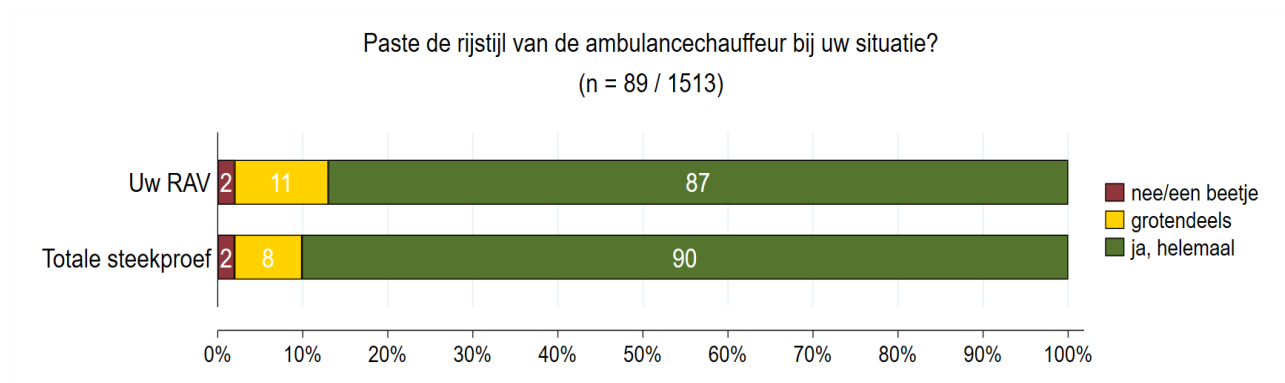
Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?

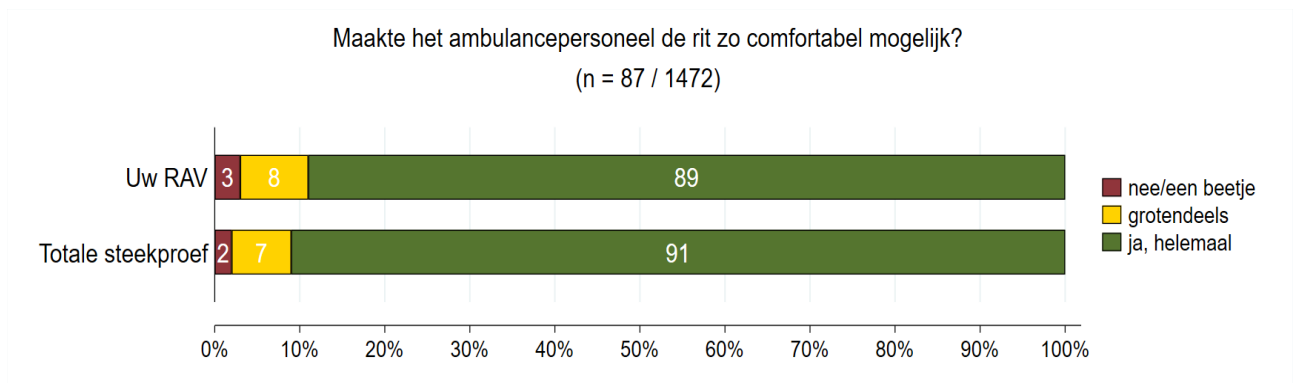
(n = 68 / 1082)





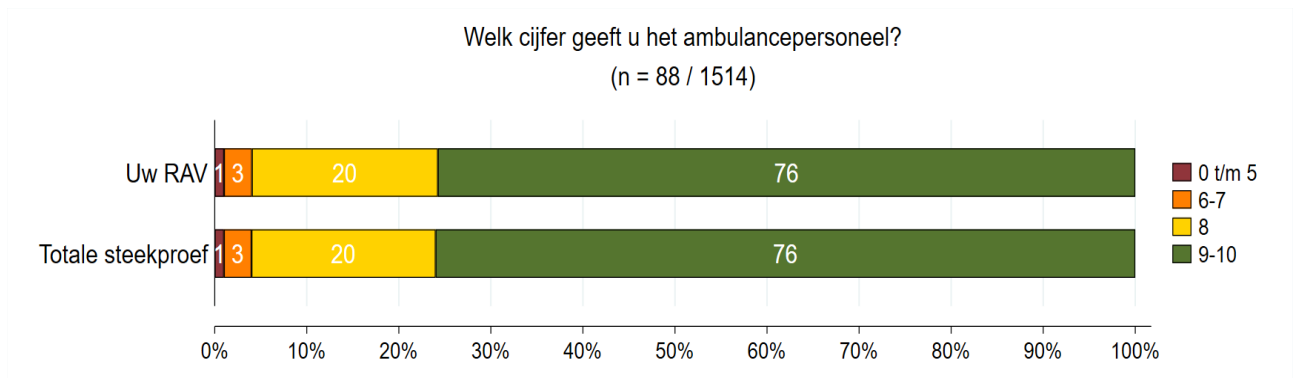
Kwaliteitsthema: Vervoer





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 (2022)			
	Uw RAV	Totale steekproef		
	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N
Bejegening	3,91	89	3,93	1531
Handelen	3,89	89	3,91	1509
Communicatie	3,73	87	3,69	1476
Vervoer	3,83	89	3,86	1502
Waardering ambulance	9,16	88	9,14	1514

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.

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 2022. Tabel A.5 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV in 2022 ten opzichte van de resultaten voor uw RAV in 2016 en 2019. 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 geactualiseerd en in het huidige onderzoek onder patiënten met planbare ambulancezorg vastgesteld. 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.

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
7	Wist u hoe laat u zou worden opgehaald met de ambulance?	2,89	88	39,77	2,81	1,15	1497	40,01	2,80	1,16
10	Was het een probleem dat de ambulance eerder dan afgesproken kwam?	2,15	5	0,00	3,70	0,00	65	4,62	3,63	0,10
11	Was het een probleem dat de ambulance later dan afgesproken kwam?	2,79	9	22,22	2,67	0,62	165	17,58	2,94	0,49
12	Was u op tijd voor uw afspraak in het ziekenhuis/andere zorginstelling?	3,44	76	6,58	3,80	0,23	1297	5,40	3,84	0,19
13	Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?	3,17	89	2,25	3,83	0,07	1513	1,78	3,88	0,06
14	Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?	3,34	62	3,23	3,84	0,11	1067	3,94	3,85	0,13
15	Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit?	3,34	60	8,33	3,73	0,28	967	5,58	3,77	0,19
17	Kon het ambulancepersoneel met uw medische apparatuur om gaan?	3,26	11	9,09	3,73	0,30	156	1,92	3,94	0,06
18	Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?	3,26	87	3,45	3,84	0,11	1472	1,97	3,88	0,06
20	Nam het ambulancepersoneel u serieus?	3,48	89	1,12	3,94	0,04	1531	1,50	3,93	0,05
21	Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?	3,28	89	2,25	3,88	0,07	1531	1,37	3,92	0,05
22	Had het ambulancepersoneel aandacht voor de mensen die bij u waren?	2,96	43	9,30	3,67	0,28	660	4,39	3,79	0,13

Vraag		Belang- score	Uw RAV				Totale steekproef			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings- score	Verbeter- score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings- score	Verbeter- score
23	Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?	3,47	89	2,25	3,93	0,08	1510	0,93	3,94	0,03
24	Was het ambulancepersoneel zorgzaam?	3,38	88	2,27	3,85	0,08	1521	1,12	3,91	0,04
25	Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?	3,29	89	5,62	3,72	0,18	1506	7,30	3,68	0,24
26	Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,26	88	4,55	3,80	0,15	1493	4,69	3,78	0,15
27	Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?	3,32	68	1,47	3,90	0,05	1082	1,94	3,90	0,06
28	Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?	3,36	86	1,16	3,95	0,04	1447	0,55	3,96	0,02
30	Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?	3,45	57	1,75	3,88	0,06	917	3,60	3,82	0,12
31	Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?	3,16	80	15,00	3,49	0,47	1287	14,61	3,40	0,46
33	Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?	3,36	84	2,38	3,93	0,08	1392	0,72	3,95	0,02
34	Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?	2,91	21	28,57	3,14	0,83	383	24,02	3,28	0,70
35	Heeft het ambulancepersoneel de zorg bij u thuis goed afgerond?	3,01	26	11,54	3,65	0,35	467	7,71	3,77	0,23
36	Nam het ambulancepersoneel afscheid van u?	2,96	84	0,00	3,89	0,00	1409	0,78	3,85	0,02

Veranderingen ten opzichte van 2016 en 2019

In tabel A.5 staan de belang-, ervarings-, en verbetercores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI planbare ambulancezorg opgenomen. De belangcores die gebruikt zijn voor het verbeteren van de verbetercores van 2016 en 2019 zijn in eerder onderzoek onder patiënten met planbare ambulancezorg vastgesteld (Rozeboom, A. et al, 2015). Voor enkele vragen, die na 2015 zijn toegevoegd aan de CQ-index planbare ambulancezorg, ontbreekt de belangscore. Voor deze vragen was het niet mogelijk om een verbetercore te berekenen. De belangcores zijn in de huidige meting van 2022 opnieuw vastgesteld. De geactualiseerde belangcores zijn gebruikt voor het bepalen van de verbetercores van 2022. Dit betekent dat de verbetercores van 2022 niet (volledig) vergelijkbaar zijn met de verbetercores van 2016 en 2019.

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

Vraag		Belang-score	Uw RAV 2016				Uw RAV 2019				Belang-score	Uw RAV 2022			
			N	% negatieve antwoor-den	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoor-den	Ervarings-score	Verbeter-score		N	% negatieve antwoor-den	Ervarings-score	Verbeter-score
7	Wist u hoe laat u zou worden opgehaald met de ambulance?	2,99	115	38,26	2,85	1,14	42	47,62	2,57	1,42	2,89	88	39,77	2,81	1,15
10	Was het een probleem dat de ambulance eerder dan afgesproken kwam?										2,15	5	0,00	3,70	0,00
11	Was het een probleem dat de ambulance later dan afgesproken kwam?										2,79	9	22,22	2,67	0,62
12	Was u op tijd voor uw afspraak in het ziekenhuis/andere zorginstelling?	3,19	89	3,37	3,90	0,11	39	12,82	3,62	0,41	3,44	76	6,58	3,80	0,23

Vraag		Belang-score	Uw RAV 2016				Uw RAV 2019				Belang-score	Uw RAV 2022			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
13	Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?	3,06	116	4,31	3,77	0,13	43	2,33	3,81	0,07	3,17	89	2,25	3,83	0,07
14	Had het ambulancepersoneel aandacht voor uw pijn tijdens de rit?	3,25	91	5,49	3,76	0,18	31	6,45	3,74	0,21	3,34	62	3,23	3,84	0,11
15	Had het ambulancepersoneel aandacht voor andere ongemakken tijdens de rit?	3,15	76	5,26	3,74	0,17	26	3,85	3,85	0,12	3,34	60	8,33	3,73	0,28
17	Kon het ambulancepersoneel met uw medische apparatuur om gaan?	3,42	22	4,55	3,86	0,16	6	0,00	4,00	0,00	3,26	11	9,09	3,73	0,30
18	Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?	3,25	115	2,61	3,83	0,08	43	6,98	3,74	0,23	3,26	87	3,45	3,84	0,11
20	Nam het ambulancepersoneel u serieus?	3,36	117	3,42	3,86	0,11	43	0,00	3,93	0,00	3,50	89	1,12	3,94	0,04
21	Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?	3,21	118	3,39	3,86	0,11	43	2,33	3,84	0,07	3,28	89	2,25	3,88	0,07

Vraag		Belang-score	Uw RAV 2016				Uw RAV 2019				Belang-score	Uw RAV 2022			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
22	Had het ambulancepersoneel aandacht voor de mensen die bij u waren?	3,01	63	4,76	3,71	0,14	29	6,90	3,76	0,21	2,96	43	9,30	3,67	0,28
23	Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?	3,47	116	1,72	3,87	0,06	43	0,00	3,95	0,00	3,47	89	2,25	3,93	0,08
24	Was het ambulancepersoneel zorgzaam?	3,27	115	2,61	3,83	0,09	42	4,76	3,83	0,16	3,38	88	2,27	3,85	0,08
25	Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?	3,24	114	6,14	3,64	0,20	42	7,14	3,64	0,23	3,29	89	5,62	3,72	0,18
26	Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,27	115	5,22	3,73	0,17	43	4,65	3,77	0,15	3,26	88	4,55	3,80	0,15
27	Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?	3,38	86	0,00	3,94	0,00	27	3,70	3,85	0,13	3,32	68	1,47	3,90	0,05
28	Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?	3,37	107	0,00	3,93	0,00	42	2,38	3,88	0,08	3,36	86	1,16	3,95	0,04
30	Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?		86	2,33	3,80		31	6,45	3,68		3,45	57	1,75	3,88	0,06

Vraag		Belang-score	Uw RAV 2016				Uw RAV 2019				Belang-score	Uw RAV 2022			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
31	Vertelde het ambulancepersoneel wat er bij aankomst zou gebeuren?	3,02	99	10,10	3,48	0,31	33	12,12	3,45	0,37	3,16	80	15,00	3,49	0,47
33	Vond u dat het ambulancepersoneel u goed overdroeg aan de zorgverleners?	3,44	104	0,96	3,91	0,03	39	0,00	3,95	0,00	3,36	84	2,38	3,93	0,08
34	Vroeg het ambulancepersoneel of er thuis iemand aanwezig was?	3,11	25	44,00	2,68	1,37	10	20,00	3,40	0,62	2,91	21	28,57	3,14	0,83
35	Heeft het ambulancepersoneel de zorg bij u thuis goed afgerond?	3,26	32	15,63	3,53	0,51	11	0,00	4,00	0,00	3,01	26	11,54	3,65	0,35
36	Nam het ambulancepersoneel afscheid van u?	2,94	112	1,79	3,80	0,05	41	0,00	4,00	0,00	2,96	84	0,00	3,89	0,00

Bijlage B Ervaringen patiënten Spoedeisende Ambulancezorg

Respons

Voor het onderzoek zijn 286 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 5533 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
Totaal verstuurd	346	6672
Overleden/onterecht benaderd	49	958
Onbestelbaar retour	6	102
Niet het juiste type ambulancezorg ontvangen	5	79
Netto benaderd	286	5533
Non-respons	175	2975
Lege vragenlijsten (<5 vragen beantwoord)	3	52
Bruto respons	108	2506
Onvoldoende (sleutel)vragen beantwoord	0	7
Case-mix (leeftijd, opleiding, ervaren gezondheid) niet compleet	11	216
Netto respons	97	2283

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.

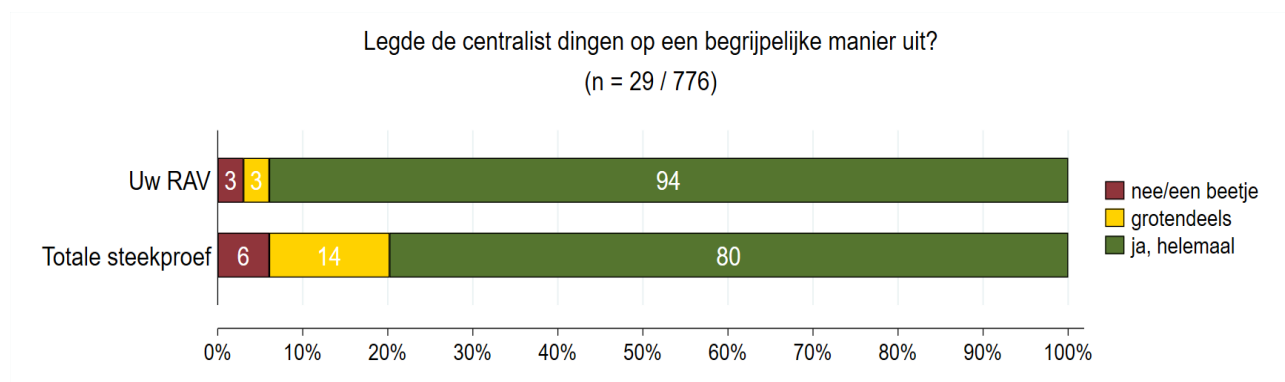
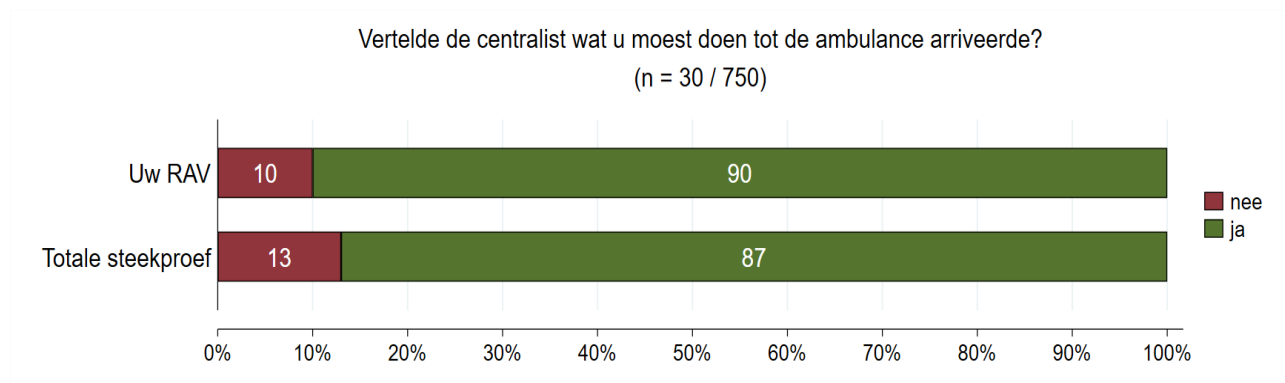
Tabel B.2 Achtergrondkenmerken respondenten CQI spoedeisende ambulancezorg

	Uw RAV		Totale steekproef	
	CQI spoedeisend		CQI spoedeisend	
	N	%	N	%
Leeftijd (n=97; n=2283)				
16-24 jaar	1	1,03	61	2,67
25-34 jaar	3	3,09	81	3,55
35-44 jaar	3	3,09	95	4,16
45-54 jaar	7	7,22	207	9,07
55-64 jaar	20	20,62	423	18,53
65-74 jaar	26	26,80	597	26,15
75-84 jaar	22	22,68	599	26,24
85 jaar of ouder	15	15,46	220	9,64
Geslacht (n=97; n=2283)				
Man	49	50,52	1193	52,26
Vrouw	48	49,48	1090	47,74
Opleiding (n=97; n=2283)				
Geen opleiding	6	6,19	76	3,33
Lager onderwijs	11	11,34	142	6,22
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	15	15,46	468	20,50
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	19	19,59	429	18,79
Middelbaar beroepsonderwijs (MEAO, MTS)	18	18,56	430	18,83
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk	6	6,19	181	7,93
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HEAO, HTS)	18	18,56	404	17,70
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	4,12	153	6,70
Ervaren gezondheid (n=97; n=2283)				
Uitstekend	4	4,12	75	3,29
Zeer goed	12	12,37	208	9,11
Goed	44	45,36	1042	45,64
Matig	31	31,96	833	36,49
Slecht	6	6,19	125	5,48
Mobiel zorgconsult of vervoerd (n=97; n=2282)				
Mobiel zorgconsult	13	13,40	486	21,30
Vervoerd	84	86,60	1796	78,70

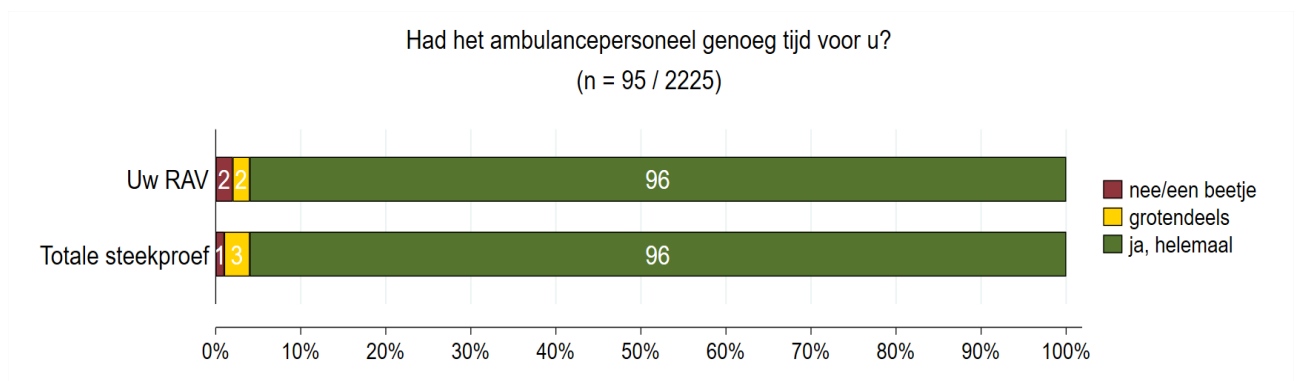
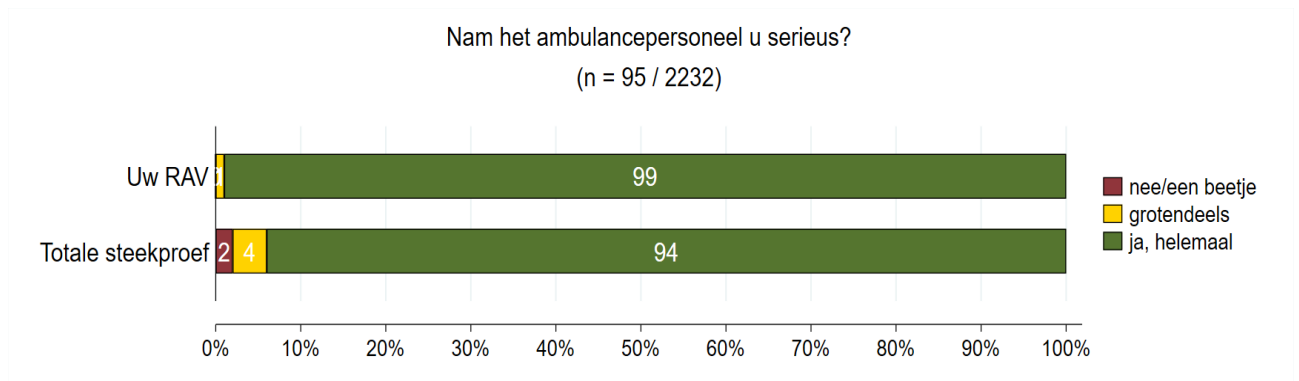
CQI spoedeisende ambulancezorg

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.

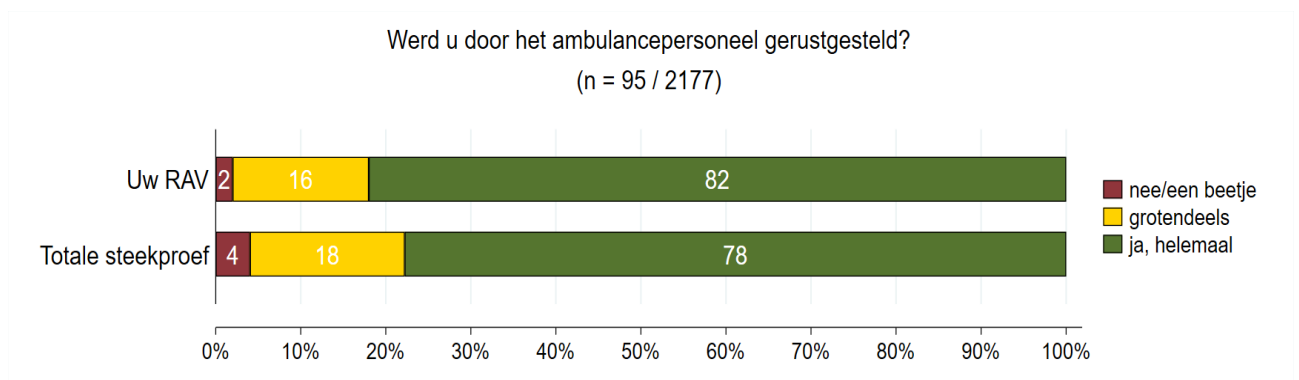
Kwaliteitsthema: Meldkamer

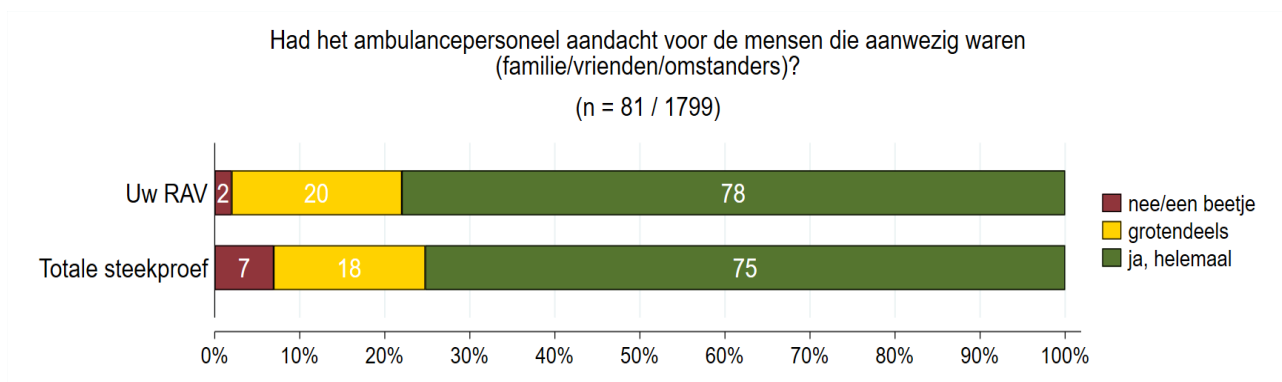
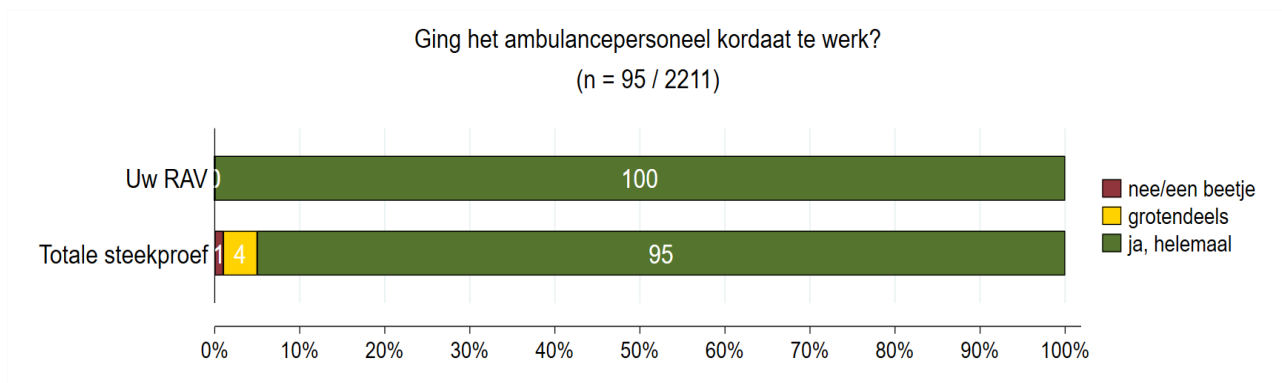
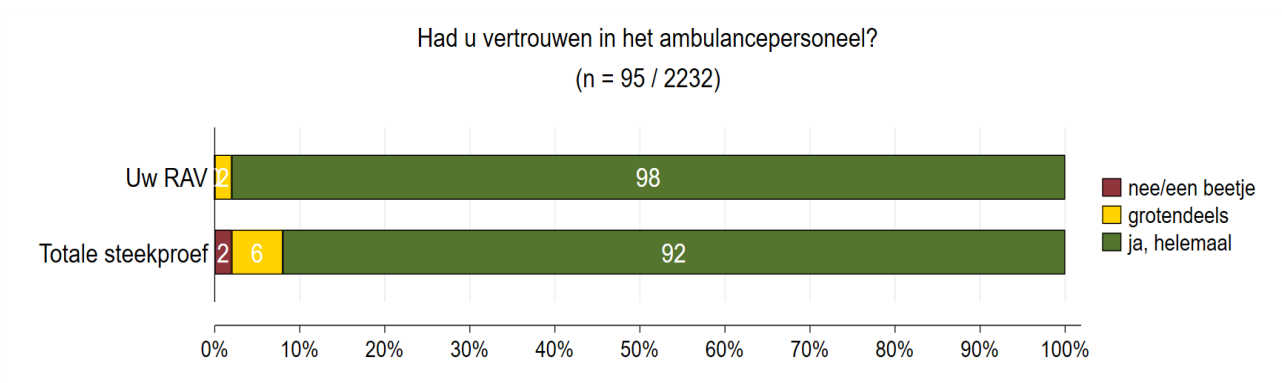


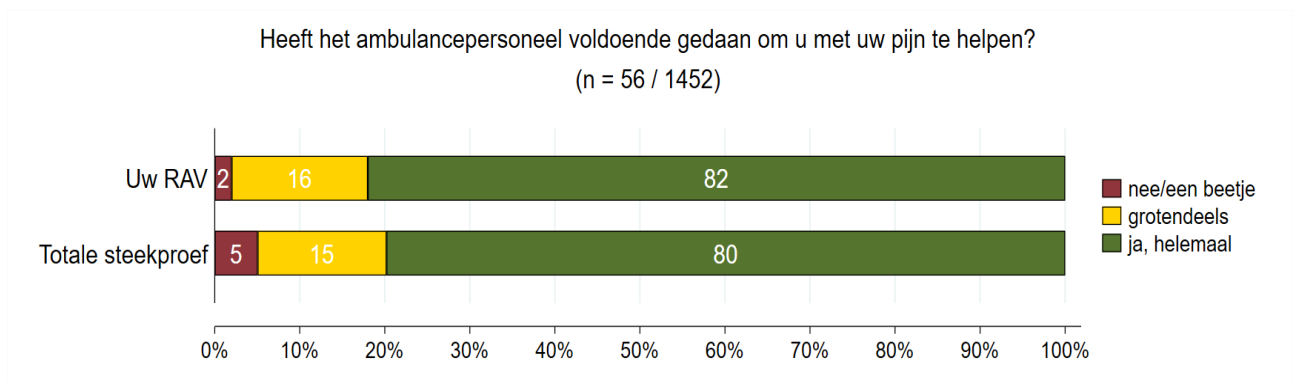
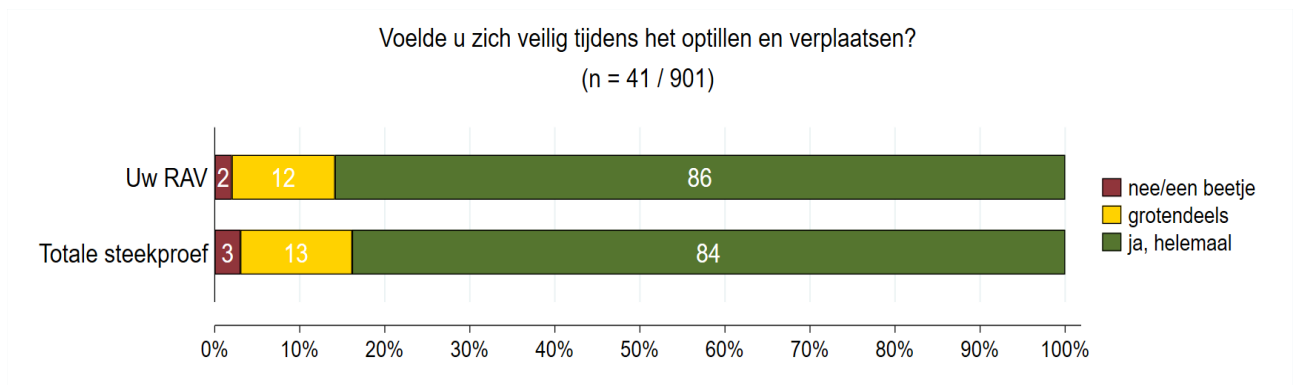
Kwaliteitsthema: Bejegening



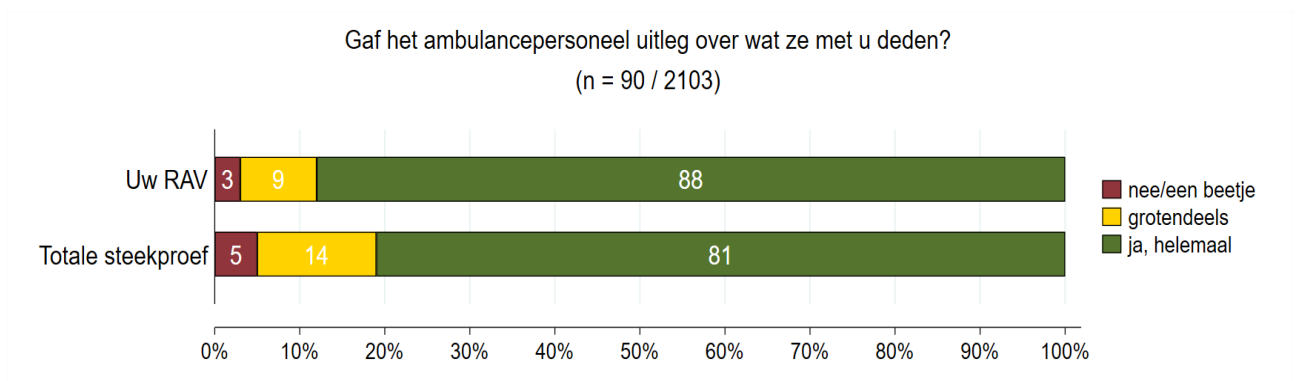
Kwaliteitsthema: Handelen

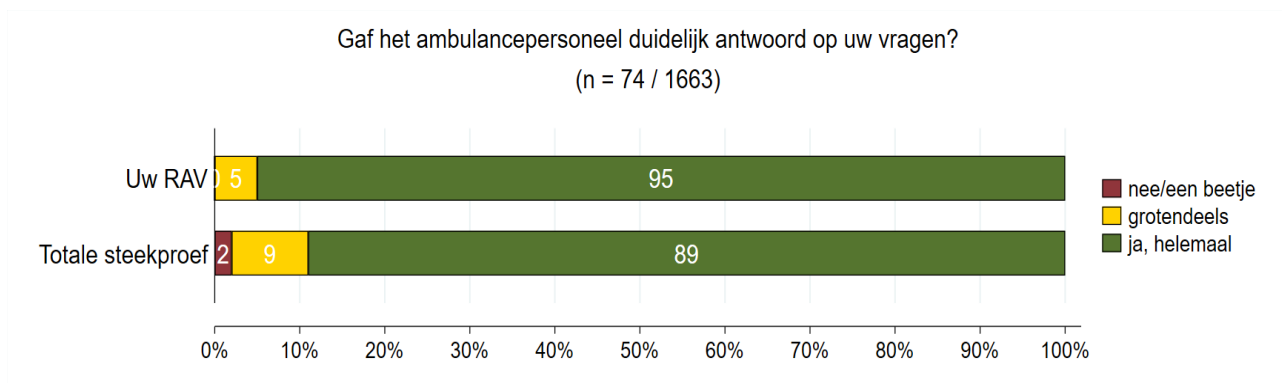
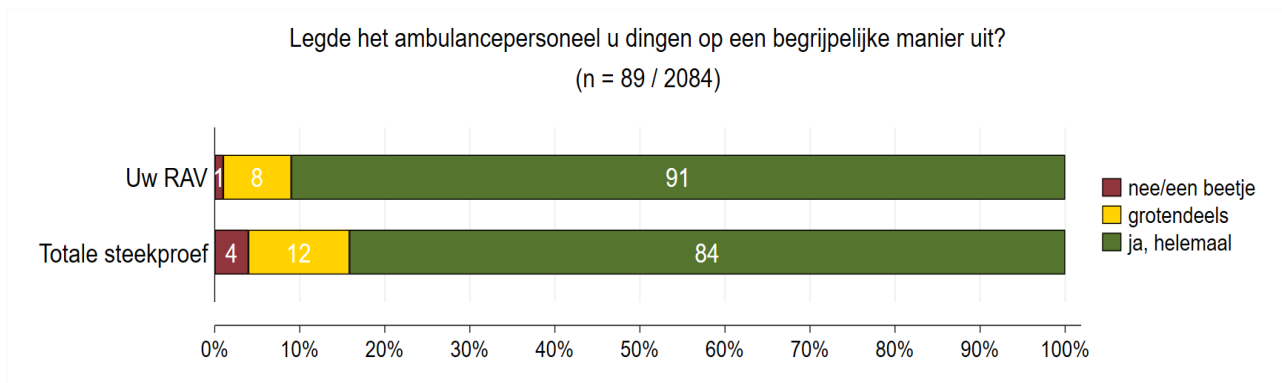




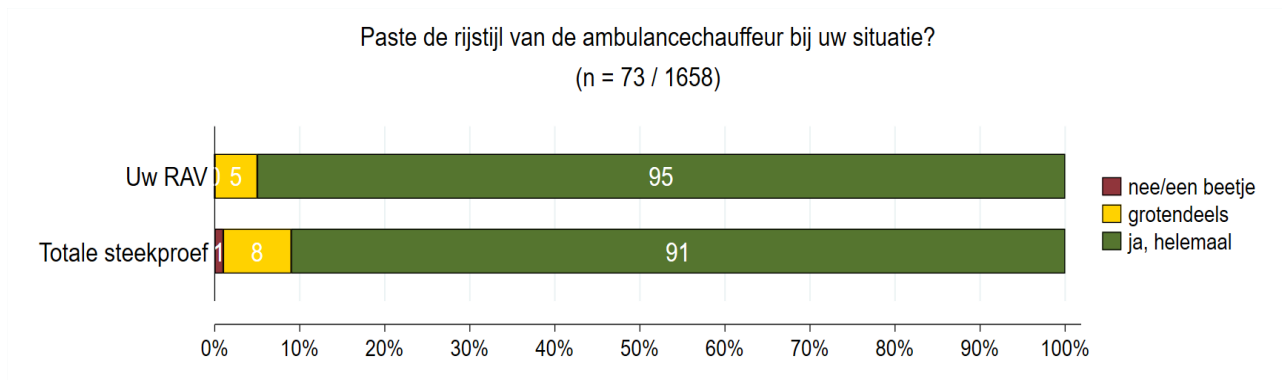


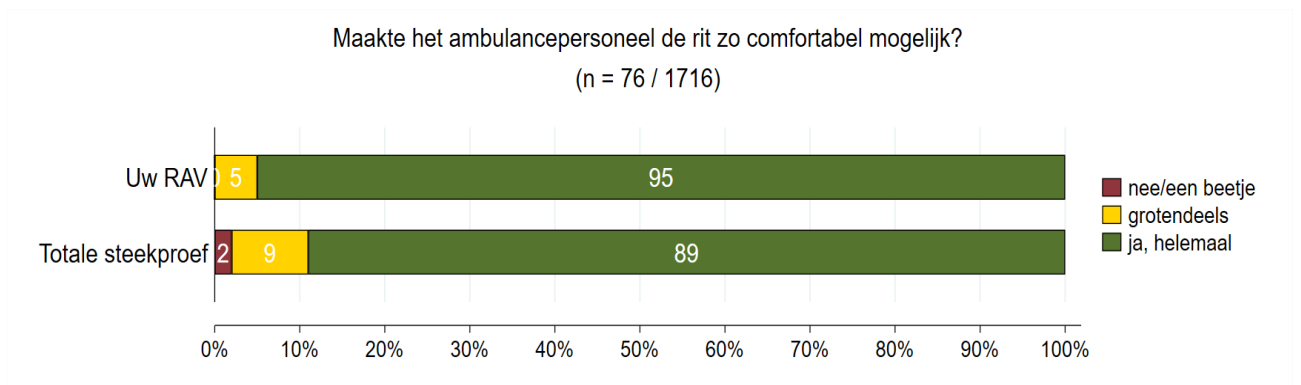
Kwaliteitsthema: Communicatie



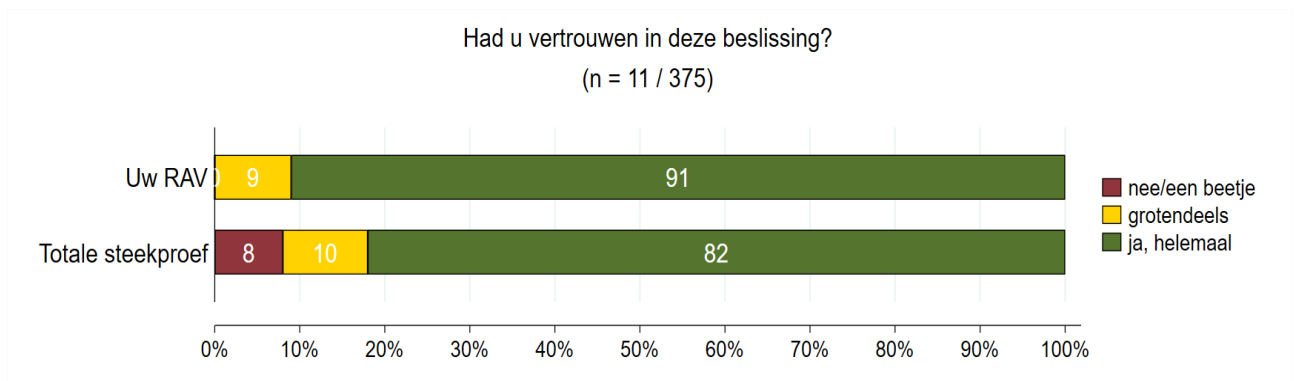
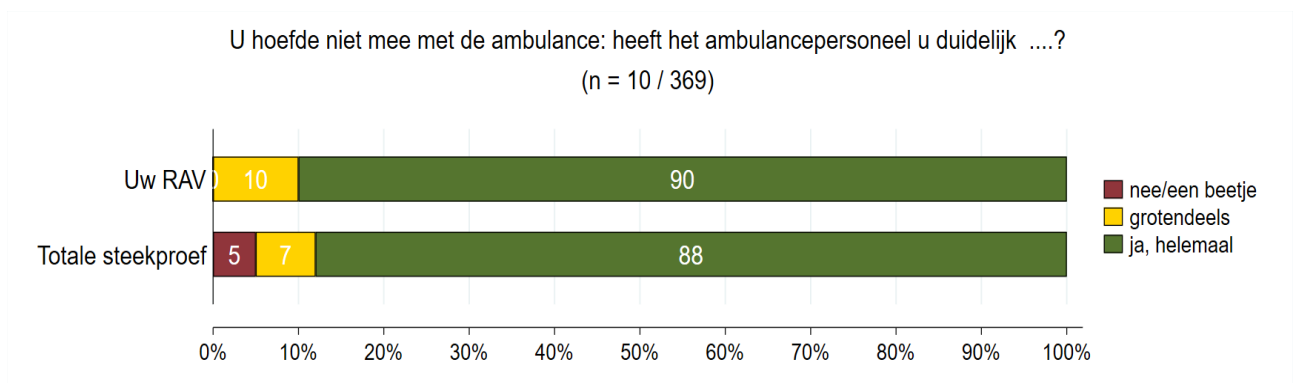


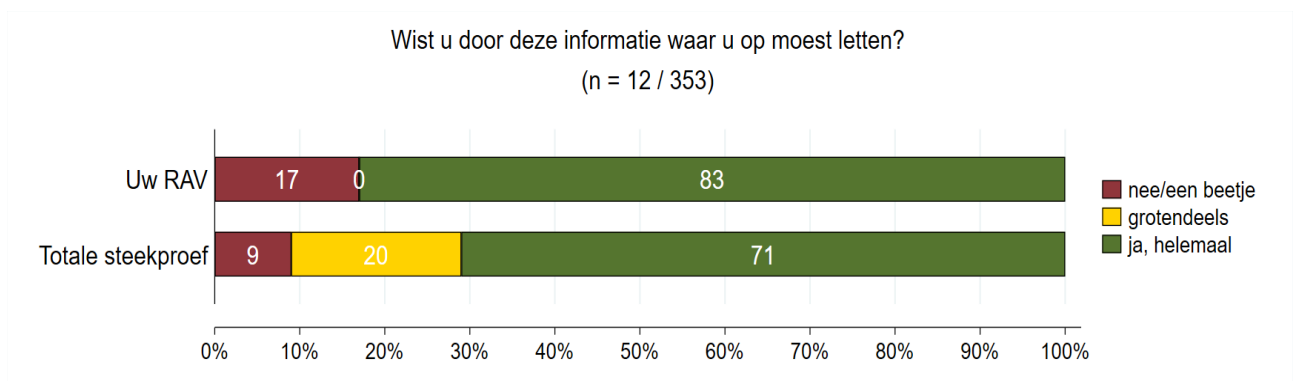
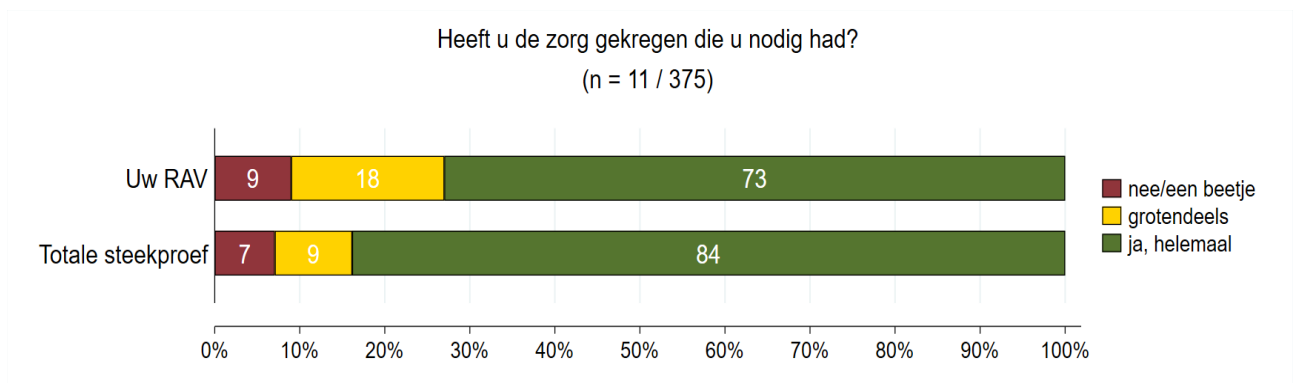
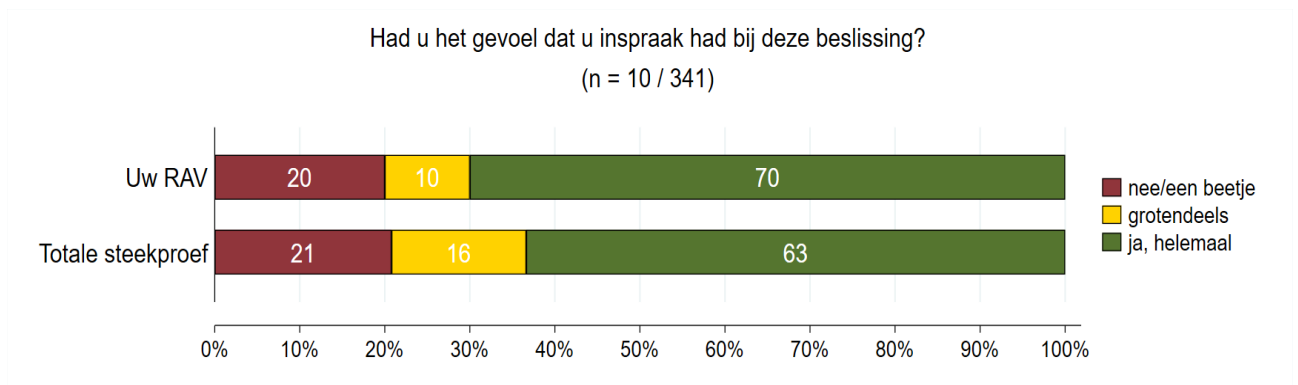
Kwaliteitsthema: Vervoer





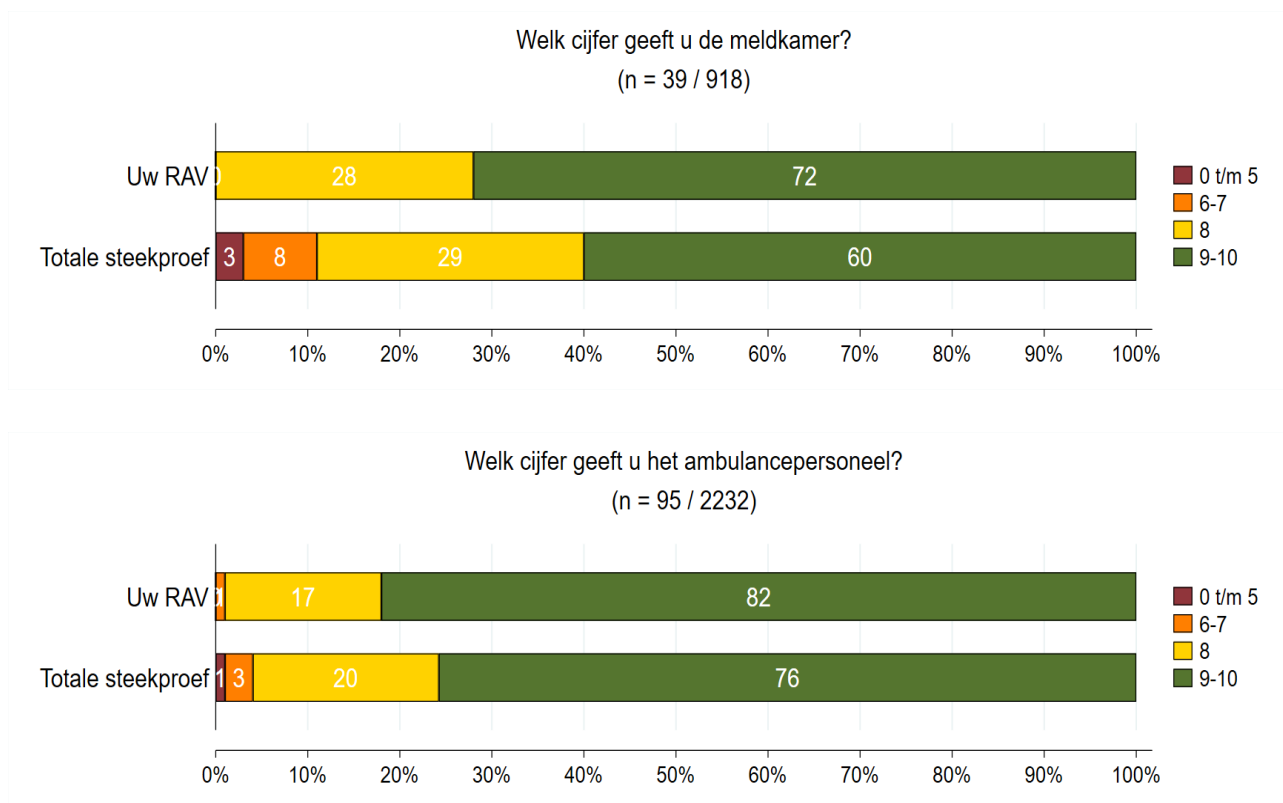
Kwaliteitsthema: Mobiel zorgconsult





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 (2022)			
	Uw RAV		Totale steekproef	
	Gemiddeld	N	Gemiddeld	N
Meldkamer	3,73	30	3,63	800
Bejegening	3,96	96	3,93	2242
Handelen	3,87	96	3,80	2227
Communicatie	3,87	90	3,79	2088
Vervoer	3,95	77	3,87	1736
Mobiel zorgconsult	3,66	11	3,63	373
Waardering meldkamer	9,23	39	8,69	918
Waardering ambulance	9,33	95	9,10	2232

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.

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 2022. Tabel B.5 geeft op het niveau van de kwaliteitsaspecten verbeterscores voor uw RAV in 2022 ten opzichte van de resultaten van uw RAV in 2016 en 2019. 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 geactualiseerd en vastgesteld in het huidige onderzoek onder patiënten met planbare ambulancezorg vastgesteld. 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. 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-score	N	Uw RAV			N	Totale steekproef		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
8	Had de centralist van de meldkamer ambulancezorg voldoende aandacht voor u?	3,58	35	0,00	3,89	0,00	835	2,16	3,89	0,08
9	Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?	3,58	30	10,00	3,70	0,36	750	13,07	3,61	0,47
10	Legde de centralist dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,57	29	3,45	3,86	0,12	776	6,31	3,69	0,23
14	Vond u dat de huisarts (of dienstdoende arts) en het ambulancepersoneel goed samenwerkten?	3,60	13	7,69	3,77	0,28	414	2,17	3,91	0,08
15	Hoe lang moest u wachten op de ambulance?	3,26	85	11,76	2,93	0,38	1962	8,00	2,97	0,26
17	Nam het ambulancepersoneel u serieus?	3,66	95	0,00	3,99	0,00	2232	1,93	3,92	0,07
18	Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?	3,60	95	2,11	3,94	0,08	2225	1,17	3,94	0,04
19	Werd u door het ambulancepersoneel gerustgesteld?	3,56	95	2,11	3,79	0,07	2177	4,36	3,71	0,16
20	Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?	3,65	95	0,00	3,98	0,00	2232	1,57	3,90	0,06
21	Ging het ambulancepersoneel kordaat te werk?	3,65	95	0,00	4,00	0,00	2211	1,09	3,93	0,04
22	Had het ambulancepersoneel aandacht voor de mensen die aanwezig waren?	3,17	81	2,47	3,75	0,08	1799	6,56	3,68	0,21
24	Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?	3,50	41	2,44	3,83	0,09	901	3,44	3,79	0,12

Vraag		Belang-score	Uw RAV				Totale steekproef			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
25	Heeft het ambulancepersoneel voldoende gedaan om u met uw pijn te helpen?	3,57	56	1,79	3,79	0,06	1452	5,30	3,72	0,19
26	Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?	3,52	90	3,33	3,83	0,12	2103	4,56	3,75	0,16
27	Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,50	89	1,12	3,89	0,04	2084	3,69	3,80	0,13
28	Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?	3,49	74	0,00	3,95	0,00	1663	2,10	3,86	0,07
29	Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?	3,55	94	0,00	3,98	0,00	2110	0,62	3,95	0,02
31	U hoefde niet mee met de ambulance: heeft het ambulancepersoneel u duidelijk uitgelegd waarom?	3,34	10	0,00	3,90	0,00	369	5,15	3,80	0,17
32	Had u vertrouwen in deze beslissing?	3,38	11	0,00	3,91	0,00	375	8,00	3,71	0,27
33	Had u het gevoel dat u inspraak had bij deze beslissing?	3,14	10	20,00	3,30	0,63	341	20,53	3,30	0,65
34	Heeft u de zorg gekregen die u nodig had?	3,56	11	9,09	3,64	0,32	375	7,47	3,73	0,27
35	Heeft het ambulancepersoneel u informatie gegeven voordat ze vertrokken?	3,48	11	0,00	4,00	0,00	359	3,62	3,89	0,13
36	Wist u door deze informatie waar u op moest letten?	3,43	12	16,67	3,58	0,57	353	9,07	3,60	0,31
37	Heeft het ambulancepersoneel instructies gegeven over wat u(w naasten) konden doen wanneer uw situatie verslechterde?	3,62	11	36,36	2,91	1,32	337	14,54	3,56	0,53
38	Werd(en) u(w naasten) door deze instructies gerustgesteld?	3,45	6	0,00	3,67	0,00	296	5,07	3,64	0,17

Vraag		Belang-score	Uw RAV				Totale steekproef			
			N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score	N	% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
40	Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd naar welk ziekenhuis u vervoerd werd?	3,34	74	1,35	3,96	0,05	1694	3,01	3,91	0,10
41	Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?	3,30	73	0,00	3,95	0,00	1658	1,33	3,89	0,04
42	Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?	3,32	76	0,00	3,95	0,00	1716	1,69	3,87	0,06
44	Heeft het ambulancepersoneel u goed overgedragen aan de spoedeisende hulp?	3,58	76	0,00	3,97	0,00	1683	0,59	3,96	0,02
45	Vond u dat het ambulancepersoneel en de spoedeisende hulp goed met elkaar samenwerkten?	3,60	68	0,00	3,94	0,00	1632	1,16	3,91	0,04

Veranderingen ten opzichte van 2016 en 2019

In tabel B.5 staan de belang-, ervarings-, en verbeterscores voor alle kwaliteitsaspecten in de CQI spoedeisende ambulancezorg opgenomen. De belangscores die gebruikt zijn voor het verbeteren van de verbeterscores van 2016 en 2019 zijn in eerder onderzoek onder patiënten met spoedeisende ambulancezorg vastgesteld (Krol, M. et al, 2013). Voor enkele vragen, die na 2015 zijn toegevoegd aan de CQ-index spoedeisende ambulancezorg, ontbreekt de belangscore. Voor deze vragen was het niet mogelijk om een verbeterscore te berekenen. De belangscores zijn in de huidige meting van 2022 opnieuw vastgesteld. De geactualiseerde belangscores zijn gebruikt voor het bepalen van de verbeterscores van 2022. Dit betekent dat de verbeterscores van 2022 niet (volledig) vergelijkbaar zijn met de verbeterscores van 2016 en 2019.

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			Belang-score	N	Uw RAV 2022		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% 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	38	5,26	3,84	0,18	30	3,33	3,90	0,12	3,58	35	0,00	3,89	0,00
9	Vertelde de centralist wat u moest doen tot de ambulance arriveerde?	3,55	37	5,41	3,84	0,19	30	16,67	3,50	0,59	3,58	30	10,00	3,70	0,36
10	Legde de centralist dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,56	38	7,89	3,68	0,28	29	10,34	3,69	0,37	3,57	29	3,45	3,86	0,12

Vraag		Belang-score	N	Uw RAV 2016			N	Uw RAV 2019			Belang-score	N	Uw RAV 2022		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score			% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
14	Vond u dat de huisarts (of dienstdoende arts) en het ambulancepersoneel goed samenwerkten?	3,43	33	6,06	3,76	0,21	16	6,25	3,81	0,21	3,60	13	7,69	3,77	0,28
15	Hoe lang moest u wachten op de ambulance?										3,26	85	11,76	2,93	0,38
17	Nam het ambulancepersoneel u serieus?	3,60	167	2,99	3,89	0,11	87	0,00	3,97	0,00	3,66	95	0,00	3,99	0,00
18	Had het ambulancepersoneel genoeg tijd voor u?	3,47	162	2,47	3,90	0,09	88	0,00	3,98	0,00	3,60	95	2,11	3,94	0,08
19	Werd u door het ambulancepersoneel gerustgesteld?	3,46	166	6,63	3,66	0,23	86	1,16	3,77	0,04	3,56	95	2,11	3,79	0,07
20	Had u vertrouwen in het ambulancepersoneel?	3,59	165	3,03	3,88	0,11	89	2,25	3,92	0,08	3,65	95	0,00	3,98	0,00
21	Ging het ambulancepersoneel kordaat te werk?	3,59	166	1,81	3,91	0,06	87	2,30	3,90	0,08	3,65	95	0,00	4,00	0,00
22	Had het ambulancepersoneel aandacht voor de mensen die aanwezig waren?	3,02	126	10,32	3,57	0,31	75	2,67	3,80	0,08	3,17	81	2,47	3,75	0,08
24	Voelde u zich veilig tijdens het optillen en verplaatsen?	3,46	75	8,00	3,73	0,28	44	2,27	3,86	0,08	3,50	41	2,44	3,83	0,09

Vraag		Belang-score	N	Uw RAV 2016			N	Uw RAV 2019			Belang-score	N	Uw RAV 2022		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score			% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
25	Heeft het ambulancepersoneel voldoende gedaan om u met uw pijn te helpen?	3,51	108	8,33	3,61	0,29	53	7,55	3,68	0,26	3,57	56	1,79	3,79	0,06
26	Gaf het ambulancepersoneel uitleg over wat ze met u deden?	3,48	160	6,88	3,69	0,24	82	3,66	3,77	0,13	3,52	90	3,33	3,83	0,12
27	Legde het ambulancepersoneel u dingen op een begrijpelijke manier uit?	3,47	158	4,43	3,78	0,15	78	2,56	3,88	0,09	3,50	89	1,12	3,89	0,04
28	Gaf het ambulancepersoneel duidelijk antwoord op uw vragen?	3,40	131	3,05	3,77	0,10	72	1,39	3,90	0,05	3,49	74	0,00	3,95	0,00
29	Werkte het ambulancepersoneel goed met elkaar samen?	3,62	152	3,29	3,89	0,12	83	0,00	3,99	0,00	3,55	94	0,00	3,98	0,00
31	U hoefde niet mee met de ambulance: heeft het ambulancepersoneel u duidelijk uitgelegd waarom?	3,38	31	0,00	3,94	0,00	6	0,00	4,00	0,00	3,34	10	0,00	3,90	0,00
32	Had u vertrouwen in deze beslissing?										3,38	11	0,00	3,91	0,00
33	Had u het gevoel dat u inspraak had bij deze beslissing?										3,14	10	20,00	3,30	0,63

Vraag		Belang-score	N	Uw RAV 2016			N	Uw RAV 2019			Belang-score	N	Uw RAV 2022		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score			% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
34	Heeft u de zorg gekregen die u nodig had?										3,56	11	9,09	3,64	0,32
35	Heeft het ambulancepersoneel u informatie gegeven voordat ze vertrokken?	3,38	34	2,94	3,91	0,10	7	0,00	4,00	0,00	3,48	11	0,00	4,00	0,00
36	Wist u door deze informatie waar u op moest letten?										3,43	12	16,67	3,58	0,57
37	Heeft het ambulancepersoneel instructies gegeven over wat u(w naasten) konden doen wanneer uw situatie verslechterde?										3,62	11	36,36	2,91	1,32
38	Werd(en) u(w naasten) door deze instructies gerustgesteld?										3,45	6	0,00	3,67	0,00
40	Heeft het ambulancepersoneel u uitgelegd naar welk ziekenhuis u vervoerd werd?	3,01	118	43,22	2,70	1,30	68	80,88	1,57	2,43	3,34	74	1,35	3,96	0,05
41	Paste de rijstijl van de ambulancechauffeur bij uw situatie?	3,32	111	4,50	3,77	0,15	69	0,00	3,87	0,00	3,30	73	0,00	3,95	0,00
42	Maakte het ambulancepersoneel de rit zo comfortabel mogelijk?	3,29	116	3,45	3,79	0,11	72	1,39	3,89	0,05	3,32	76	0,00	3,95	0,00

Vraag		Belang-score	N	Uw RAV 2016			N	Uw RAV 2019			Belang-score	N	Uw RAV 2022		
				% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score		% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score			% negatieve antwoorden	Ervarings-score	Verbeter-score
44	Heeft het ambulancepersoneel u goed overgedragen aan de spoedeisende hulp?	3,62	134	4,48	3,82	0,16	75	0,00	4,00	0,00	3,58	76	0,00	3,97	0,00
45	Vond u dat het ambulancepersoneel en de spoedeisende hulp goed met elkaar samenwerkten?	3,64	119	5,04	3,82	0,18	69	1,45	3,90	0,05	3,60	68	0,00	3,94	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?

1 keer eerder van dordrecht met de ambulance naar het erasmus mc moeten gaan en was toen te laat voor mijn afspraak, en er werd mij ook mee gedeeld dat dat veel vaker voor kwam. had zelf de afspraak in het erasmus rond half 9 staan en rond die
alles oké.
beter communicatie van het ziekenhuis.
betere brancard zachter om op te liggen.
betere fysieke ondersteuning tijdens de rit. te laat komen (van ziekenhuis naar ziekenhuis) geeft veel problemen.
betere tijdplanninf
comfortabele auto.
de planning terug naar het ziekenhuis na het dotteren duurde , dus het wachten, 4 uur, wel erg lang.
een 10 + voor alle twee. zo doorgaan.
een dekentje.
een online tracker waar je gemakkelijk bij kan houden wanneer de geschatte tijd van de aankomst gaat zijn
geen idee, deze medewerkers woerken keihard en doen hun uiterste best.
geen idee.
geen oordeel.
geen suggesties, ben optimaal behandeld
geen.
helemaal niks ik werd goed handel.
het was goed zoals het ging
ik zou er niets aan willen veranderen, het functioneert goed.
ik zou niet niet willen veranderen: er wordt prima zorg verleend.
jammer dat alles zo snel gaat.
meer mensen hebben zoals die voor mij gezorgd hebben top team, heel zorgzaam.
meer op tijd. meer ervaring
minibar
n.v.t. nee dus.
niets
niets, ging prima.
niets.
niets.
niets.
niets.
niets. zorg was uitstekend.

niks
nvt
nvt
op de afgesproken tijd komen zodat je op tijd bij de afspraak bent.
prima erg zorgzaam.
vind het goed zo.
voor mij telt: chapeau voor hen!
vraag hoe iemand zich voelt en vul het niet zelf in.
was goed.
weinig tot niets want we zijn zeer tevreden.
wellicht dat de riemen niet over wond gaan na operatie (was overigens niet het geval bij mij, riemen gingen niet over wond)
ze doen het goed.
ze waren erg lief en zorgzaam.
zo doorgaan
zou het niet weten.

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

breder brancards.
de aanrijtijden zijn in deze regio (voorne-putten-rozenburg) veel te lang. dat is een al langer bekend gegeven maar ondanks allerlei kunstgrepen blijft het een probleem.
duidelijker uitleggen wat er gebeurt en wat ze gaan doen.
er was geen aandacht voor de jonge kinderen.
geen idee.
geen inzicht.
geen opmerkingen.
geen verandering.
geen veranderingen.
geen.
geen.
geen. houden zo!
het was prima.
hoeft niets verandert te worden.
ik ben tevreden met ambulancezorg hulp in ziekenhuis.
ik zou het niet weten.
ik zou het op het ogenblik niet weten.
in mijn geval, niets.
mevr. is zeer tevreden over de ambulance zorg.
nee alles ging goed.
nee, zo laten.
nee.
nee. tevreden.
niets
niets
niets veranderen.
niets, ben helemaal tevreden.
niets, is prima zo.
niets, wij zijn heel goed behandeld.
niets.
niets.
niets.
niets.
niets.
niets.
niets. is prima
niks
niks

niks.
tevreden.
voor personeel meer salaris/waardering.
ze doen hun best en meer dan dat kunnen ze niet doen.
zo doorgaan.

Referenties

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

Rozeboom, A., Krol, M., Bos, N., Plass, A.M., *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.

[Doel van het ontwikkelen van een CQ-index \(CQI\) | Zorginzicht](#)