

Patiënten zijn blijvend positief over de ambulancezorg, uitkomsten zijn vergelijkbaar met vorige onderzoeken (2016 en 2019)



Patiënten waarderen ambulancezorg met gemiddeld een:

9,1 ●

De CQI spoedeisende ambulancezorg gaat in op de kwaliteitsthema's meldkamer, mobiel zorgconsult\*, vervoer, bejegening, handelen en communicatie. De gemiddelde waardering van patiënten voor de inzet van de ambulance bij spoedeisende ambulancezorg was:



9,1 ●



De CQI niet-spoedeisende ambulancezorg gaat in op de kwaliteitsthema's vervoer, bejegening, handeling en communicatie. Patiënten waarderen de inzet van de ambulance bij niet-spoedeisende ambulancezorg met gemiddeld:

9,1 ●

De waardering van patiënten voor de meldkamer bij spoedeisende ambulancezorg was in 2019 8,6 en is in 2022 toegenomen tot een:

8,7 ●



\* Nieuw in 2022 was de specificering 'Patiëntervaring na een mobiel zorgconsult' (De patiënt krijgt wel zorg ter plaatse maar wordt niet vervoerd naar een zorginstelling). De vragen over het mobiel zorgconsult zijn door 373 respondenten ingevuld. Op een 4-puntsschaal scoorde het mobiel zorgconsult een:

3,6 ●

## Patiëntervaringen

Het meten van patiëntervaringen helpen de RAV om de zorg beter af te stemmen op de verwachtingen die er zijn. Binnen de ambulancezorg wordt voor het meten van patiëntervaringen eenduidige instrumenten gebruikt. Ambulancezorg Nederland heeft in samenwerking met het Nivel een Consumer Quality Index (CQI) voor de spoedeisende ambulancezorg en een CQI voor de niet-spoedeisende ontwikkeld. Elke drie jaar wordt met deze vragenlijsten een landelijke meting uitgevoerd. Door het gebruik van de CQI zijn de resultaten tussen RAV's en over de jaren heen vergelijkbaar.

In 2022 heeft het NIVEL in opdracht van Ambulancezorg Nederland en met medewerking van alle RAV's, voor de derde keer onderzoek naar patiëntervaringen uitgevoerd. Eerdere onderzoeken vonden plaats in 2016 en 2019.

In 2022 deden 1.599 respondenten mee aan de CQI niet-spoedeisende ambulancezorg en 2.506 respondenten aan de CQI spoedeisende ambulancezorg.

Uit het onderzoek komen slechts kleine verbeterpunten naar voren:

- **Communicatie:** patiënten hebben behoefte aan een persoonlijke benadering en communicatie op maat. Zij willen geïnformeerd worden over het tijdstip van vervoer (met name van huis naar het ziekenhuis of een andere zorginstelling), de verleende zorg en eventueel vervolgzorg, en in het geval van planbare ambulancezorg willen patiënten uitleg over de reden van vervoer.
- **Mobiel zorgconsult:** uit het onderzoek blijkt dat de patiënt beter betrokken zou kunnen worden bij de keuze voor een mobiel zorgconsult en dat de informatieverstrekking hierover beter kan.

Meer informatie: <https://www.ambulancezorg.nl/themes/kwaliteit-van-zorg/cliënt-centraal/patiëntervaringen>