

Ambulancevervoer

RAD Hollands Midden

Patiënttevredenheidsonderzoek

Drs. P.C.N. Honcoop
Drs. P. Rosenboom

Zoetermeer, 1 februari 2010

In opdracht van RAD Hollands Midden.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Doel	7
1.3 Leeswijzer	7
2 Het onderzoek	9
2.1 Onderzoeksdoelgroep	9
2.2 Methode van onderzoek	9
2.3 Respons	9
3 Resultaten spoedvervoer	11
3.1 Dienstverlening	11
3.2 Bejegening	12
3.3 Communicatie	13
3.4 Vervoer	14
3.5 Aanvragen van de ambulance	16
3.6 Algemeen oordeel ambulancedienst	17
4 Resultaten besteld vervoer	21
4.1 Dienstverlening	21
4.2 Bejegening	22
4.3 Communicatie	23
4.4 Vervoer	24
4.5 Algemeen oordeel	25

Samenvatting

Algemeen beeld

De meeste patiënten oordelen zeer positief over de dienstverlening door de RAD Hollands Midden en de Meldkamer, zelfs nog positiever dan in 2005. De patiënten die met spoed zijn vervoerd, geven een gemiddeld rapportcijfer van een 8,7 (2005: 8,5), terwijl de patiënten die met een geplande rit zijn vervoerd, gemiddeld een 8,4 (2005: 8,3) geven. Het gemiddelde rapportcijfer voor de gehele dienstverlening, ongeacht besteld of spoedvervoer komt uit op een 8,6.

Op de vraag wat patiënten het meest positieve aspect vinden van de dienstverlening door de ambulancedienst, noemen spoedpatiënten het vaakst de vriendelijkheid van het ambulancepersoneel, de deskundigheid en de snelheid waarmee zij worden geholpen (zowel de snelheid waarmee de ambulance ter plaatse is, als de snelheid van de behandeling of verzorging). De eerste twee van deze aspecten worden ook het vaakst genoemd door de patiënten met een geplande rit.

De vervoerde patiënten zijn net als in 2005 zeer tevreden over de dienstverlening van RAD Hollands Midden. Bijna alle patiënten zijn tevreden over de deskundigheid van het ambulancepersoneel en vinden dat zij hygiënisch te werk gingen en dat zij er netjes en verzorgd uitzien. Ook over de bejegening van het ambulancepersoneel zijn patiënten wederom ronduit positief; de meeste patiënten vinden het ambulancepersoneel vriendelijk en respectvol, en ook voelde een ruime meerderheid van de patiënten zich door het ambulancepersoneel serieus genomen.

Ook in 2009 is het merendeel van de patiënten van mening dat zij van het ambulancepersoneel voldoende informatie kregen over wat er ging gebeuren. Ook sprak het ambulancepersoneel volgens de meeste patiënten in begrijpelijk taal en luisterde zij goed naar de patiënt. De patiënten vinden verder dat de ambulance er van binnen netjes en verzorgd uit zag, en ook zijn zij tevreden over de rijstijl van de chauffeur en over de verzorging van het ambulancepersoneel onderweg.

In het algemeen zijn patiënten te spreken over de meldkamer van de ambulancedienst. De meeste patiënten voelen zich, net als in 2005, serieus genomen door de centralist, en konden ze wederom goed hun verhaal kwijt aan de centralist. Ook de gegeven instructies worden door 95% als nuttig beschouwd. In vergelijking met 2005 voelen patiënten zich iets beter geïnformeerd over de wachttijd.

Aandachtspunten

Ondanks dat patiënten zeer positief zijn over de geleverde zorg door RAD Hollands Midden, komt er uit het onderzoek toch een aantal aandachtspunten naar voren. Hieronder worden deze punten kort beschreven en worden aanbevelingen gedaan.

- De besteld-vervoer-patiënten zijn in het algemeen minder tevreden over de informatie die zij krijgen over wat er tijdens het vervoer werd gedaan. In het werkoverleg kan de communicatie richting cliënten onder de aandacht gebracht worden.
- Over het comfort van de ambulance zijn zowel de patiënten die met spoed als besteld zijn vervoerd minder te spreken. Opvallend is dat vooral patiën-

ten uit de Leidse regio en Bollenstreek ontevreden zijn. Ook komt dit aspect in de antwoorden op de open vragen regelmatig terug. Hierbij worden de brancard en de vering van de ambulance veelvuldig genoemd. Bij de eventuele aanschaf van nieuwe ambulances cq. brancards zou wellicht meer aandacht gegeven kunnen worden aan het comfort van de patiënt.

- Van de patiënten die niet vervoerd zijn, heeft niet iedereen een advieskaart gekregen van het ambulancepersoneel. Ook hier kunnen misschien richtlijnen voor worden opgesteld die tijdens het werkoverleg kunnen worden besproken.
- Hoewel slechts een klein aantal patiënten behoefte had om over de ambulancezorg na te praten, kregen de meeste van deze patiënten niet de mogelijkheid om dit daadwerkelijk te doen. Bij RAD Hollands Midden kan wellicht overwogen worden om deze mogelijkheid in de toekomst wel te gaan bieden aan patiënten.
- Het blijft voor patiënten onduidelijk waar men bij de RAD terecht kan met een klacht, ondanks stickeracties in de ambulance. Het is wenselijk om nog eens na te gaan hoe men anders de patiënt hierover het beste kan informeren.

Meldkamer

De volgende aandachtspunten kunnen specifiek voor de meldkamer worden geformuleerd:

- Hoewel patiënten zich in vergelijking met 2005 iets beter door de meldkamer geïnformeerd over de wachttijd voelen, geeft een aantal patiënten aan dat het niet duidelijk was binnen welke tijd de ambulance zou arriveren. Wellicht kan over dit onderwerp gecommuniceerd worden tijdens het werkoverleg met de meldkamer.
- Ook zegt 8% van de groep die geen instructies van de meldkamer hebben gehad over hoe te handelen tot de ambulance arriveert (in totaal 3 personen), dit achteraf wel graag gewild zou hebben. Hier kunnen wellicht ook richtlijnen voor worden opgesteld die tijdens het werkoverleg kunnen worden besproken.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In het kader van het streven naar kwalitatieve goede ambulancezorg van een hoog niveau heeft de klanttevredenheid bij de ambulancediensten een hoge prioriteit. De tevredenheid van de cliënt is bepalend voor het succes en de klantgerichtheid van de ambulancediensten. Het oordeel van de cliënt over de ambulancezorgverlening is bepalend en de mate van tevredenheid is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

Omdat de ambulancediensten streven naar kwalitatief goede ambulancezorg, willen ze de tevredenheid van vervoerde patiënten over de geleverde zorg door de ambulancediensten meten.

In oktober 2005 is eerder een patiënttevredenheidsonderzoek gehouden door twee RPCP's in de regio, namelijk het RPCP Midden-Holland en het RPCP Zuid-Holland Noord.

1.2 Doel

Het doel van het onderzoek is het verschaffen van inzicht in de tevredenheid van patiënten over diverse aspecten van de geleverde zorg door de ambulancedienst.

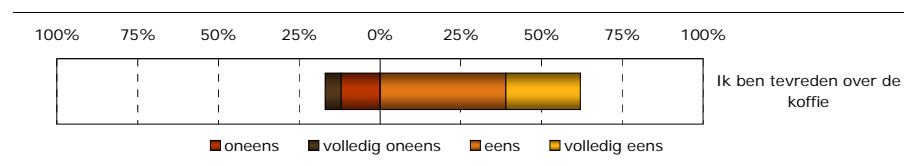
De specifieke doelen van dit onderzoek zijn:

- In kaart brengen van de tevredenheid van patiënten over de dienstverlening
- Identificeren van sterke en zwakke punten
- Verbeterpunten signaleren

1.3 Leeswijzer

In het rapport zijn de resultaten van respondenten op de wijze van Figuur 1 grafisch weergegeven. De categorie 'geen mening/n.v.t.' is hierbij buiten beschouwing gelaten. Figuur 1 is een voorbeeldfiguur en berust op fictieve data.

Figuur 1 Leeswijzer



Bron: Stratus 2009

Met de in de fictieve figuur weergegeven stelling "Ik ben tevreden over de koffie" is 39% van de respondenten het eens en 23% is het er volledig mee eens. In totaal is dus 62% van de respondenten het met de stelling eens. 12% is het oneens met de stelling en 5% is het er zelfs volledig mee oneens: 17% van de respondenten is dus niet tevreden over de pauzeregeling.

Neutrale antwoorden

De grafische weergave representeert 79% (62% eens en 17% oneens). Dit betekent dat 21% het antwoord 'neutraal' heeft gegeven. Dit antwoord is niet weergegeven om het contrast tussen eens en oneens duidelijk zichtbaar te maken. Uit de lengte van de balken is het percentage neutrale antwoorden op te maken (hoe meer neutrale antwoorden, hoe korter de balk).

Een neutraal antwoord kan betekenen dat:

- de respondent het daadwerkelijk eens noch oneens is met de uitspraak;
- de respondent het soms eens en soms oneens is, en dit uitmiddelt;
- de respondent zijn werkelijke mening niet wil of durft te geven (ontwijking, sociale wenselijkheid).

Een hoog percentage 'neutrale' antwoorden kan op een mogelijk relevant aandachtspunt voor het management duiden. Ook het antwoord 'weet niet/geen mening.' kan duiden op een mogelijk aandachtspunt voor het management. Indien nodig zal hier dan ook melding van worden gemaakt in de tekst.

2 Het onderzoek

2.1 Onderzoeksdoelgroep

Het onderzoek richtte zich zowel op vervoerde personen (patiënten) als personen die contact hebben gehad met de meldkamer van RAD Hollands Midden.

In totaal worden bij RAD Hollands Midden per jaar ruim 50.000 ambulanceritten gereden waarvan de helft bestaat uit spoedgevallen en de rest uit het vervoer van zieke mensen van, naar en tussen zorginstellingen in de regio of elders in het land (bron: www.radhm.nl). In het patiënttevredenheidsonderzoek wordt daarom rekening gehouden met beide typen patiëntenvervoer (zowel spoed als besteld).

2.2 Methode van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête. Stratus heeft zelf het maken van de enquêtepakketten verzorgd: de vragenlijst werd verpakt in een A4-envelop van Stratus. Bij de vragenlijst werd een (portvrije) antwoordenvelop van Stratus toegevoegd. Ook heeft Stratus een begeleidende brief uit naam van RAD Hollands Midden gedrukt en toegevoegd aan de pakketten. De enquêtepakketten werden vervolgens richting vervoerde patiënten verstuurd.

De bijgesloten vragenlijst was voorzien van een unieke code om later de achtergrondkenmerken van de betreffende respondent te kunnen traceren. Ook kon de respondent door de unieke code de vragenlijst slechts eenmaal invullen en insturen. De schriftelijke vragenlijsten werden individueel en rechtstreeks geretourneerd aan Stratus. De antwoorden zijn vervolgens door een medewerker van Stratus ingevoerd in het databestand en waren direct voor analyse beschikbaar.

2.3 Respons

Het patiëntonderzoek is gehouden onder een door de ambulancedienst aangeleverd adressenbestand van in totaal 1.212 patiënten; 601 patiënten die met spoed zijn vervoerd, en 610 patiënten die met besteld vervoer zijn vervoerd.

In totaal zijn er 234 ingevulde vragenlijsten van het spoedvervoer teruggestuurd, wat neerkomt op een responspercentage van 39%. Van het besteld vervoer zijn 200 ingevulde vragenlijsten teruggestuurd, hier was het responspercentage 33%.

Tabel 1 Respons per doelgroep

	<i>Spoed</i>		<i>Besteld</i>		<i>Totaal</i>	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ingevuld	234	39%	200	33%	434	36%
Niet ingevuld	41	7%	62	10%	103	9%
Onbesteld retour	5	1%	8	1%	13	1%
Totaal	280	47%	270	44%	550	45%

Bron: Stratus marktonderzoek

3 Resultaten spoedvervoer

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek onder de vervoerde personen (patiënten) die met spoed zijn vervoerd behandeld.

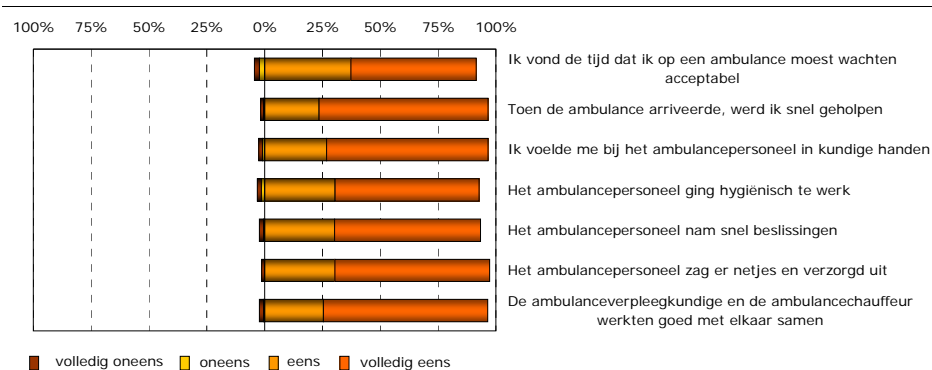
3.1 Dienstverlening

Als eerste is de patiënten een aantal stellingen met betrekking tot de dienstverlening voorgelegd. De patiënten zijn zeer tevreden over de dienstverlening van de RAD. Maar liefst 97% vindt dat het ambulancepersoneel er netjes en verzorgd uitziet.

92% geeft aan dat ze vinden dat de tijd dat ze op een ambulance moesten wachten acceptabel vonden. 4% van de patiënten vindt de tijd dat ze op een ambulance moesten wachten niet acceptabel. In 2005 vond nog 7% de wachttijd niet acceptabel. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat bij de RAD Hollans Midden de afgelopen jaren hard gewerkt is om het overschrijdingspercentage te verbeteren.

97% zegt snel te zijn geholpen nadat de ambulance arriveerde.

Figuur 2 Dienstverlening



Bron: Stratus marktonderzoek

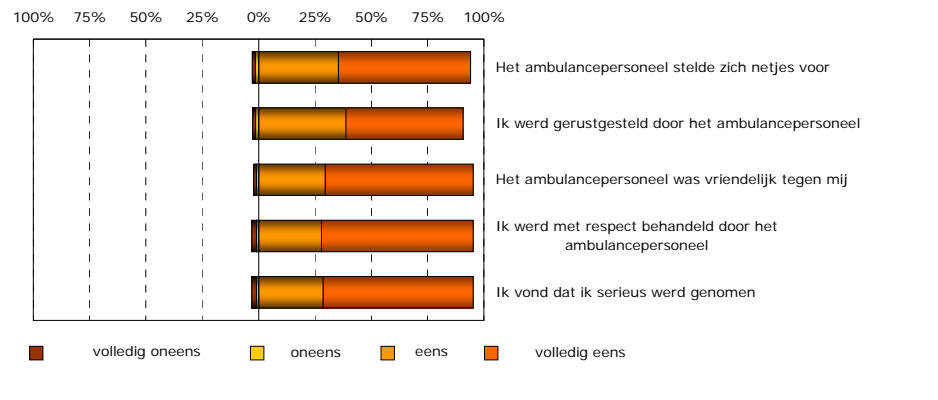
Aan de patiënten is gevraagd wat er volgens hen aan de dienstverlening verbeterd moet worden. De meeste patiënten geven aan dat er niks verbeterd hoeft te worden. Anderen geven wel suggesties, hieronder volgen de meest voorkomende antwoorden.

- Sneller ter plaatse zijn
- De overdracht naar overige behandelaars
- Betere hygiëne: ik zat met meerdere mensen in de ambulance vanwege een gif in het zwembad. Bij het controleren van onze keel, ging de ambulancebroeder met zijn handen van mond naar mond, zonder schoon te maken. Dat vond ik best een beetje vies
- Minder vragen stellen, patiënt wil tot rust komen
- Personeel is ruw en bot, maar wel goed onderricht

3.2 Bejegening

Ook over de bejegening zijn de patiënten erg tevreden. Bij 94% van de patiënten stelde het ambulancepersoneel zich netjes voor, en 95% geeft aan dat het ambulancepersoneel vriendelijk tegen hen was. Ook 95% voelde zich serieus genomen, 3% voelde zich niet serieus genomen.

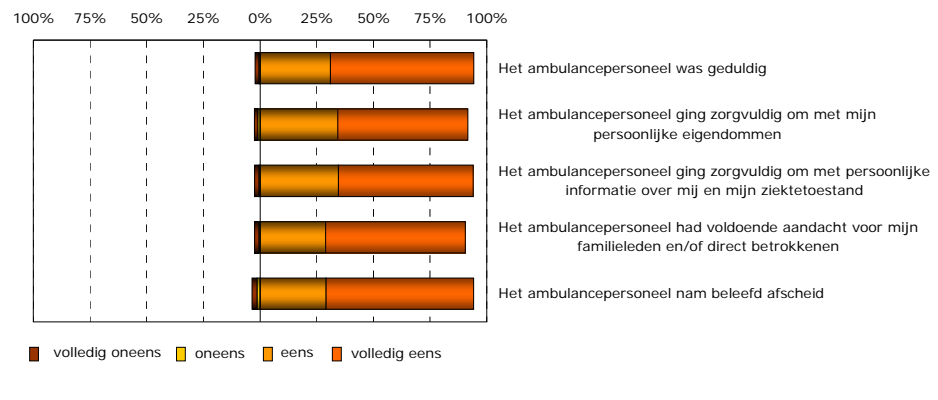
Figuur 3 Bejegening I



Bron: Stratus marktonderzoek

Ook over de aspecten in figuur 3 zijn de patiënten tevreden. 94% vindt het ambulancepersoneel geduldig. 91% geeft aan dat het ambulancepersoneel voldoende aandacht had voor de familieleden en/of direct betrokkenen, 7% antwoordt neutraal.

Figuur 4 Bejegening II



Bron: Stratus marktonderzoek

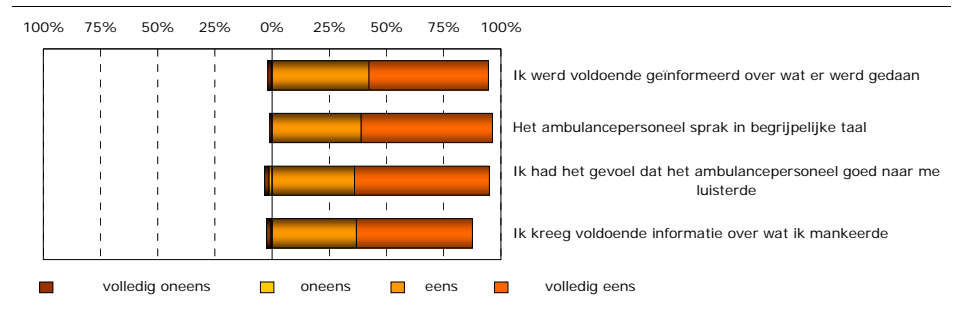
Enkele patiënten geven een verbetersuggestie voor de bejegening:

- Meer communiceren met de patiënt (2)
- Grondiger onderzoeken (1)
- Toen er een infuusnaald werd ingebracht spatte het bloed over mijn bedsprei. Het antwoord was: "Sorry". Na thuiskomst uit het ziekenhuis heb ik hier herhaaldelijk over gebeld. Steeds was er niemand die hierover ging. Ik zou teruggebeld worden. Tot op heden nog niets vernomen. Ik zit met een bebloed bedsprei en de kosten!

3.3 Communicatie

95% van de patiënten zegt voldoende geïnformeerd te zijn over wat er werd gedaan, en had het gevoel dat het ambulancepersoneel goed naar ze luisterde. 96% geeft aan dat het ambulancepersoneel in begrijpelijke taal sprak. 88% vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over wat ze mankeerden, 10% heeft hierover geen mening. Dit laatste zou kunnen betekenen dat de patiënt niet meer weet of hij tijdens het vervoer informatie heeft gehad over wat hij mankeert.

Figuur 5 Communicatie



Bron: Stratus marktonderzoek

72% van de patiënten geeft aan betrokken te zijn bij de besluiten die werden genomen over de behandeling. 11% voelde zich hier niet bij betrokken, en 17% weet niet meer of ze bij deze besluiten betrokken werden. Van de patiënten die niet betrokken werden bij de besluiten over de behandeling, vond 84% dat gezien hun gezondheidstoestand op dat moment logisch, 8% vond dit niet logisch.

4% van de patiënten (in totaal 10 personen) geeft aan behoefte te hebben om na te praten over de ambulancezorg, 96% heeft hier geen behoefte aan. Van de 10 patiënten die behoefte hadden om na te praten, zeggen er 7 dat de RAD geen mogelijkheid bood om op een ander tijdstip na te praten en 3 kunnen zich niet meer herinneren of de RAD deze mogelijkheden tijdens het vervoer heeft aangeboden.

Ondanks het aanbrengen van stickers in de ambulance is het onder patiënten vrijwel onbekend waar men terecht kan voor een klacht. 93% geeft aan niet te weten waar ze terecht kunnen indien ze een klacht hebben over het ambulancevervoer, ook in 2005 wist 94% van de spoedpatiënten dit niet. De patiënten die aangeven dit wel te weten, geven meestal 'ambulancedienst RAD Hollands Midden' als antwoord.

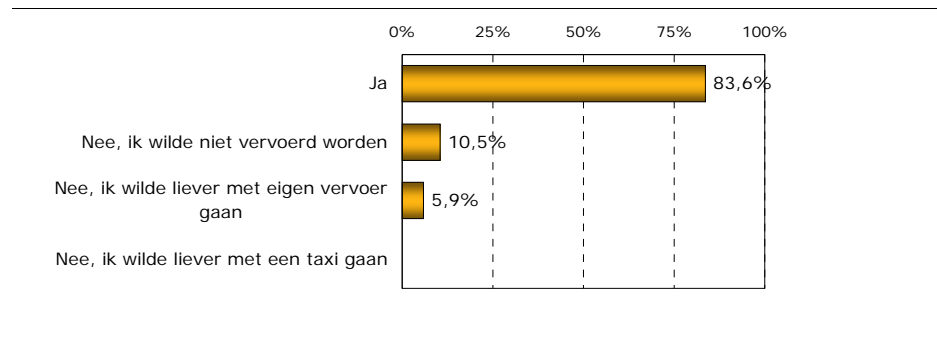
Enkele patiënten geven een verbetersuggestie met betrekking tot de communicatie:

- Duidelijker praten
- Meer sociale vaardigheden van ambulancepersoneel
- Slachtofferhulp aanbieden

3.4 Vervoer

In figuur 5 is te zien dat 84% van de vervoerde patiënten zelf ook vond dat zij met de ambulance vervoerd moesten worden. 11% wilde liever niet vervoerd worden, en 6% wilde liever met eigen vervoer gaan. Bij 12% van de patiënten is ter plekke door het ambulancepersoneel hulp verleend, 88% is vervoerd met de ambulance.

Figuur 6 Wens voor vervoer



Bron: Stratus marktonderzoek

Patiënten die met de ambulance zijn vervoerd

Van de patiënten die vervoerd zijn met de ambulance is 98% naar een ziekenhuis gebracht. Het ambulancepersoneel heeft in 41% van de gevallen in overleg met de patiënt het ziekenhuis gekozen, in 24% van de gevallen hebben zij zonder overleg met de patiënt voor een ziekenhuis gekozen. In 35% van de gevallen heeft de huisarts van de patiënt besloten naar welk ziekenhuis wordt vervoerd.

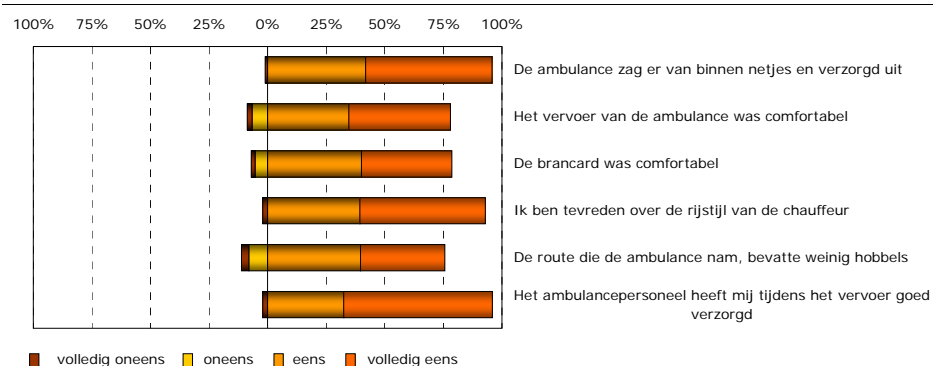
Bij 64% heeft het ambulancepersoneel uitgelegd aan de patiënt waarom voor een bepaald ziekenhuis werd gekozen, bij 35% is dit niet uitgelegd. De meerderheid, namelijk 95% was het eens met de keuze voor het ziekenhuis. 45% van de patiënten was zelf in staat om naar de brancard te lopen, 43% moest worden gedragen. 99% vindt dat zij voldoende ondersteuning kregen bij het plaatsnemen op de brancard.

Over de ambulance, en dan met name het comfort van de ambulance zijn de patiënten (voornamelijk uit de Leidse regio) over het algemeen wat minder tevreden.

De patiënten vinden wel dat de ambulance er van binnen netjes en verzorgd uitzag (96%), en ook waren ze tevreden over de rijstijl van de chauffeur (93%). Ook zegt 96% van de patiënten dat het ambulancepersoneel hen tijdens het vervoer goed verzorgd heeft. Over het comfort van het vervoer van de ambulance is 'slechts' 78% van de patiënten tevreden, 9% vond het vervoer niet comfortabel.

Ook vond 'maar' 79% van de patiënten de brancard comfortabel en 7% vond deze niet comfortabel. In vergelijking met 2005 is het comfort van de brancard verbeterd; toen vond nog 14% de brancard niet comfortabel. 76% zegt dat de route die de ambulance nam weinig hobbels bevatte, 11% is het hier niet mee eens.

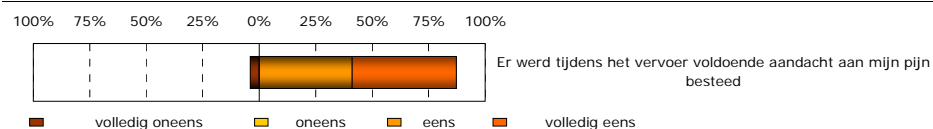
Figuur 7 Ambulance en comfort



Bron: Stratus marktonderzoek

De helft van de vervoerde patiënten had pijn tijdens het vervoer, 7% geeft aan dit niet meer te weten. 87% van de patiënten die pijn hadden tijdens het vervoer, geeft aan dat er tijdens het vervoer voldoende aandacht aan die pijn werd besteed.

Figuur 8 Aandacht voor pijn



Bron: Stratus marktonderzoek

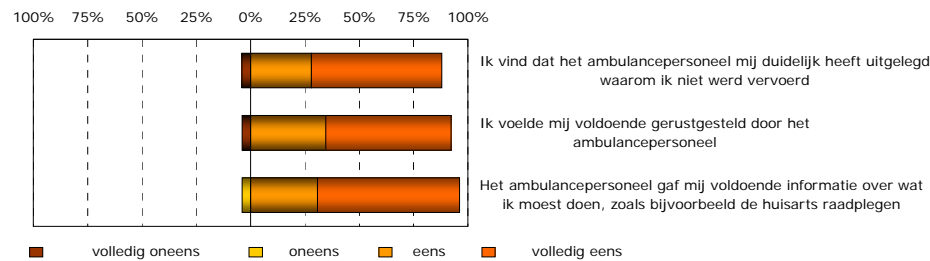
Op de vraag wat er verbeterd kan worden aan het vervoer, worden de volgende antwoorden gegeven:

- Betere vering in de ambulance
- Zachter matras
- Routes met minder hobbels
- Kalmer door de bocht
- Eén patiënt geeft aan dat bij hem in de straat op sommige tijdstippen geen ambulance kan komen vanwege paaltjes die omhoog komen

Patiënten die niet met de ambulance zijn vervoerd

88% van de patiënten die uiteindelijk niet vervoerd zijn, vindt dat er door het ambulancepersoneel duidelijk is uitgelegd waarom ze niet vervoerd zijn. 92% geeft aan door het ambulancepersoneel gerustgesteld te zijn, en 96% vindt dat zij voldoende informatie hebben gekregen over wat ze moesten doen.

Figuur 9 Niet vervoerd



Bron: Stratus marktonderzoek

Bij 36% is er contact opgenomen met de huisarts of huisartsenpost door het ambulancepersoneel, bij 39% is dit niet gebeurd en een kwart van de patiënten weet het niet (meer).

Ondanks inspanningen van de RAD heeft slechts 11% van de niet-vervoerde patiënten, 75% heeft deze advieskaart niet gekregen. Ook in 2005 had 76% van de niet-vervoerde patiënten geen advieskaart gekregen. Van de vier patiënten die wel een advieskaart hadden gekregen, heeft er één patiënt iets aan de informatie op de kaart gehad, de andere drie patiënten weten dit niet of hebben geen mening.

93% van de patiënten die uiteindelijk niet vervoerd zijn, was het eens met de beslissing om hen niet te vervoeren. Slechts één persoon (7%) was het hier niet mee eens.

3.5 Aanvragen van de ambulance

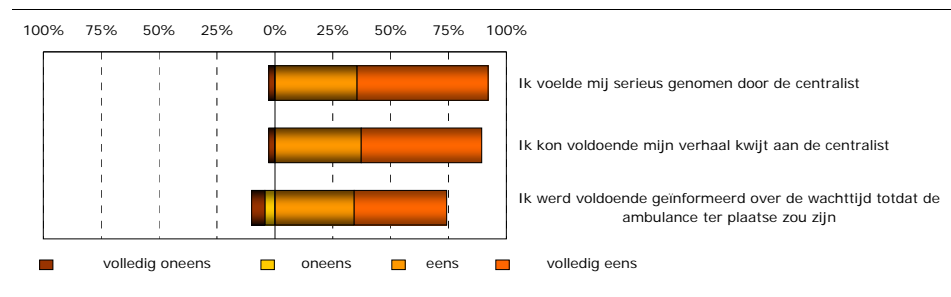
Bij 31% van de gevallen is de ambulance aangevraagd door een familielid of kennis van de patiënt, 6% heeft zelf de aangevraagd. Bij 64% is het aanvragen van de ambulance door iemand anders gedaan. Als de ambulance door iemand anders werd gebeld, werd dit in de meeste gevallen gedaan door de huisarts. Ook werd de ambulance een aantal keer gebeld door de verloskundige, de politie of door omstanders.

In de meeste gevallen, namelijk 82%, is de ambulance aangevraagd via 112. In die gevallen is de telefoon gemiddeld 2,6 keer overgegaan. In 2005 werd iets sneller de telefoon opgenomen; toen ging de telefoon gemiddeld 2,3 keer. Bij 13% is de aanvraag gebeurd via een ander telefoonnummer dan 112, waarbij de telefoon gemiddeld 2,4 keer overging.

Van de mensen die de ambulance hebben aangevraagd voelt 92% zich serieus genomen door de centralist, 89% kon zijn verhaal kwijt aan de centralist. Circa driekwart van de patiënten werd voldoende geïnformeerd over de wachttijd tot dat de ambulance ter plaatse zou zijn, 10% (7 personen) was het hier mee on-

eens. In 2005 voelde 65% van de patiënten zich voldoende geïnformeerd over de wachttijd.

Figuur 10 Centralist



Bron: Stratus marktonderzoek

Bij de helft van de gevallen werden er, terwijl de ambulance onderweg was, geen telefonische instructies gegeven over hoe de patiënt in de tussentijd kon worden geholpen. Bij een kwart van de gevallen werden wel instructies gegeven. Nog een kwart weet dit niet meer. Van degenen die telefonische instructies hebben gehad, vond 95% deze instructies nuttig, de rest kan zich dit niet meer herinneren.

Van de personen die geen telefonische instructies gekregen hadden, had 8% wel behoefte aan deze instructies. 60% had dit niet en 32% heeft hierover geen mening.

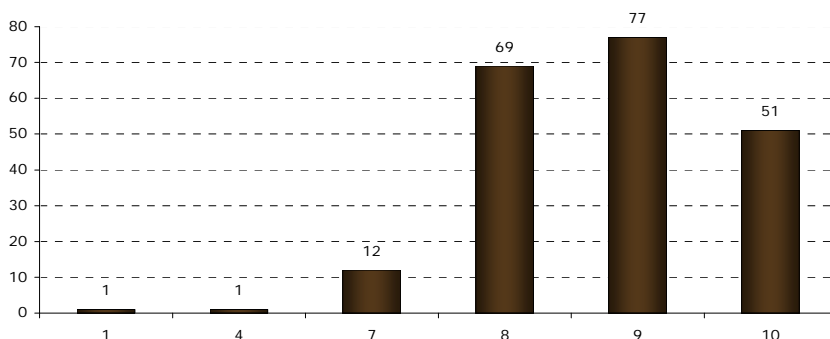
Op de vraag wat er verbeterd kan worden aan het aanvragen van de ambulance/de dienstverlening van de centralist worden de volgende antwoorden gegeven:

- Er wordt twee keer genoemd dat mensen het verwarrend vonden dat er niet werd doorgegeven naar welk adres de ambulance komt. De mensen begrepen niet dat de centralist op een scherm kan zien waar vandaan gebeld werd. Zij belden dan nog een keer.
- Eén persoon geeft aan dat de doorschakeling lang duurde.

3.6 Algemeen oordeel ambulancedienst

De patiënten die met spoed zijn vervoerd, geven gemiddeld een 8,7 voor de kwaliteit van de dienstverlening. In 2005 werd er gemiddeld een 8,5 gegeven.

Figuur 11 Rapportcijfer in aantallen



Bron: Stratus marktonderzoek

Meest positieve aspect

De meeste patiënten noemen meerdere aspecten die zij als positief hebben ervaren. Verreweg de meeste positieve aspecten die genoemd worden hebben te maken met het ambulancepersoneel. Zij worden vriendelijk, kundig, rustig, zorgvuldig, snel en respectvol genoemd. Daarnaast wordt veel genoemd dat het ambulancepersoneel de patiënten en soms ook de familie gerust stelden. Ook gaf het ambulancepersoneel goede informatie, communiceerden ze goed, en was de behandeling goed. Een ander aspect dat regelmatig wordt genoemd is dat de ambulance snel ter plaatse was.

Meest negatieve aspect

De meeste patiënten hebben aangegeven dat ze geen negatieve aspecten hebben ervaren, of dat alles goed was. Andere patiënten geven wel één of meerdere aspecten aan. Het meest genoemde aspect zijn de hobbels in de weg. Daarnaast vinden vijf patiënten dat de matras van de brancard te hard is, en geven vier patiënten aan dat het vervoer niet comfortabel is. Drie patiënten vonden de communicatie van het ambulancepersoneel met de patiënt of de familie, vriend of kennis niet goed. Verder zijn er een aantal aspecten die twee keer genoemd worden: dat het krap was in de ambulance omdat er meerdere patiënten in zaten en dat het personeel stug was. Vier aspecten worden één keer genoemd: het niet serieus genomen worden, het wachten op de ambulance, het gediscrimineerd worden en dat het ambulancepersoneel de weg niet goed wist.

Verbetersuggesties voor Ambulancedienst RAD Hollands Midden

De meeste patiënten geven aan dat ze geen verbetersuggesties hebben, of dat alles vooral zo moet blijven. De patiënten die wel aspecten noemen geven aan dat de brancard comfortabeler moet, en dat de vering van de ambulance beter kan. Daarnaast zouden ze graag willen dat de ambulance nog sneller komt, en dat de communicatie van het ambulancepersoneel beter wordt.

Overige opmerkingen

In de ruimte voor opmerkingen hebben veel patiënten hun complimenten voor het ambulancepersoneel neergezet. Bijvoorbeeld: 'Ik heb verscheidene malen gebruik gemaakt van de Ambulancedienst en de service verdient een pluim. Vele

malen dank! Ps. Vooral de spoed waarmee de ambulance arriveerde om mij weg te halen! Een andere patiënt zegt: 'Ik hoop, dat degene die ambulancepersoneel belagen, flink gestraft worden. Ze komen er pas achter, wat een werk deze mensen verrichtten als het een kwestie wordt tussen leven en dood.' En als laatste: 'De keren dat we de ambulance nodig hadden hebben we fijn gepraat met het personeel, de geruststelling en kennis van de ambulancebroeders waren geweldig.'

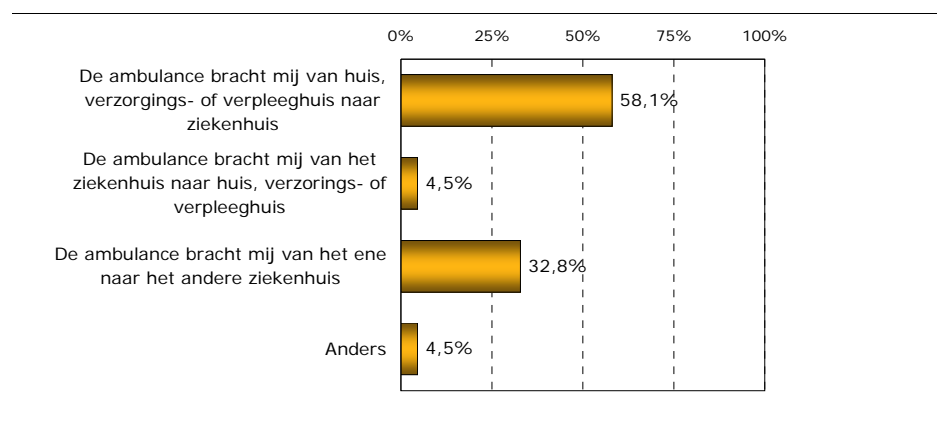
4 Resultaten besteld vervoer

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek onder de vervoerde personen (patiënten) die via besteld vervoer zijn vervoerd behandeld.

4.1 Dienstverlening

58% van de patiënten die met besteld vervoer zijn vervoerd, is van huis, verzorgingshuis of verpleeghuis naar het ziekenhuis gebracht. 33% is van het ene naar het andere ziekenhuis gebracht.

Figuur 12 Soort vervoer



Bron: Stratus marktonderzoek

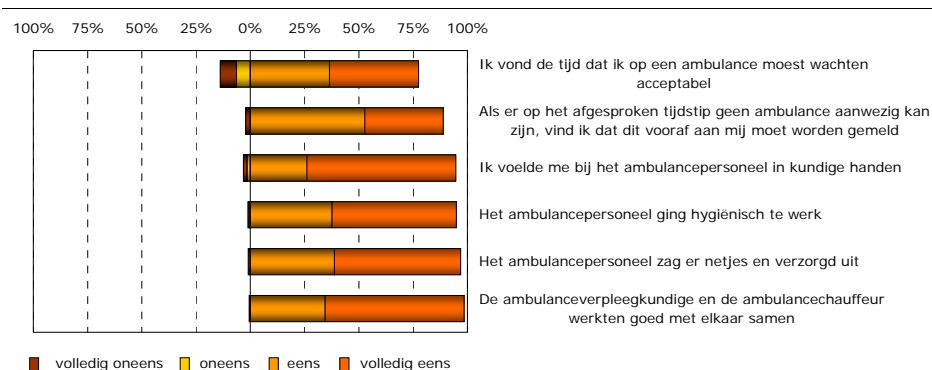
Bij ongeveer driekwart van de gevallen was de ambulance op het afgesproken tijdstip aanwezig op het afhaaladres, in 15% van de gevallen was de ambulance niet op tijd. Bij de patiënten bij wie de ambulance niet op tijd was, was in driekwart van de gevallen de ambulance meer dan 30 minuten te laat.

Bij 52% van de gevallen heeft de patiënt of zijn familie naar de meldkamer gebeld voor informatie. Bij 44% is dit niet gebeurd. 71% van de patiënten of familie van de patiënt die naar de meldkamer hierover heeft gebeld, is correct behandeld door de centralist.

85% van alle patiënten is op tijd op de plaats van bestemming gebracht door de ambulance.

Ruim driekwart van de patiënten vond de tijd dat ze op een ambulance moesten wachten acceptabel, 14% vond de wachttijd niet acceptabel. In 2005 vond 12% de wachttijd niet acceptabel. 89% vindt dat als er op het afgesproken tijdstip geen ambulance aanwezig kan zijn, dit vooraf gemeld moet worden aan de patiënt, 9% antwoordt neutraal. Wel is 98% tevreden over de samenwerking tussen ambulanceverpleegkundige en ambulancechauffeur. Ook vindt 97% dat het ambulancepersoneel er netjes en verzorgd uitzag.

Figuur 13 Dienstverlening



Bron: Stratus marktonderzoek

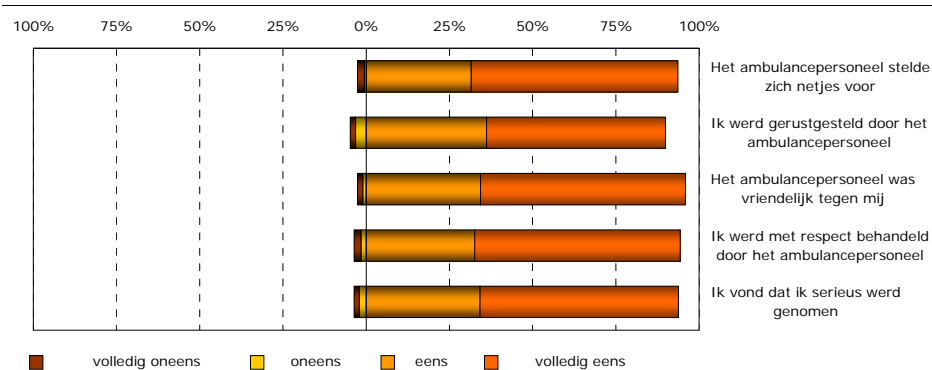
Bij de mogelijkheid om verbeteringsuggesties te geven, zeggen de meeste patiënten dat het niet beter kan. Toch noemen een aantal anderen wel suggesties:

- Op tijd komen
- Betere en duidelijkere communicatie

4.2 Bejegening

Over de bejegening door de ambulancemedewerkers zijn de patiënten zeer tevreden. Het minst tevreden is men over de geruststelling van het ambulancepersoneel, maar ook hier is maar liefst 90% van de patiënten tevreden over. 96% vindt het ambulancepersoneel vriendelijk, en 94% werd met respect behandeld.

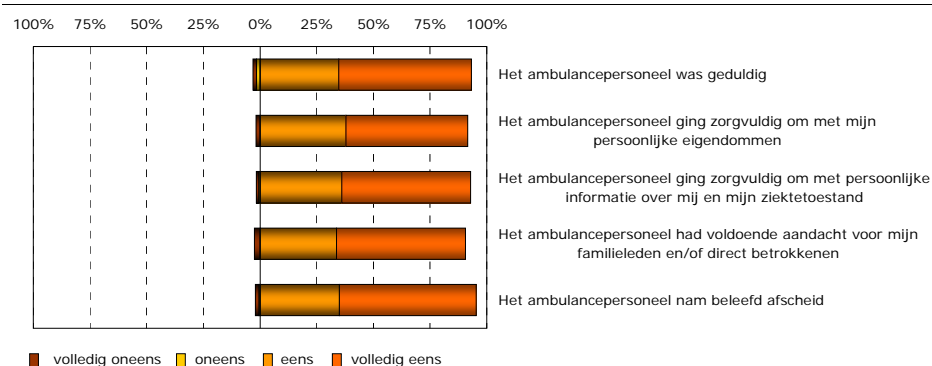
Figuur 14 Bejegening I



Bron: Stratus marktonderzoek

Ook voor het tweede deel van de vragen over de bejegening zijn de patiënten zeer tevreden. 93% van de patiënten vond het ambulancepersoneel geduldig, het personeel ging zorgvuldig om met persoonlijke eigendommen en de persoonlijke toestand van de patiënt. 91% zegt dat het personeel voldoende aandacht had voor familieleden en/of direct betrokkenen.

Figuur 15 Bejegening II



Bron: Stratus marktonderzoek

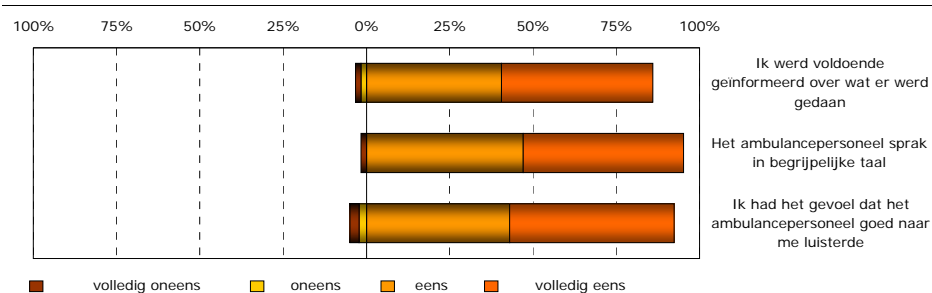
Een enkele patiënt vindt dat de bejegening verbeterd kan worden:

- Ambulancepersoneel moet meer geduld met patiënt hebben
- Ambulancepersoneel moet patiënt serieus nemen

4.3 Communicatie

92% had het gevoel dat het ambulancepersoneel goed naar ze luisterde, en 95% geeft aan dat het ambulancepersoneel in begrijpelijke taal sprak. Iets minder tevreden was men over de mate waarin men geïnformeerd werd over wat er werd gedaan, 86% was hier tevreden over.

Figuur 16 Communicatie



Bron: Stratus marktonderzoek

Van de patiënten die met besteld vervoer zijn vervoerd weet 93% niet waar zij terecht kunnen met een klacht. Dit ondanks stickers in de ambulance. In 2005 was dit namelijk ook 92%.

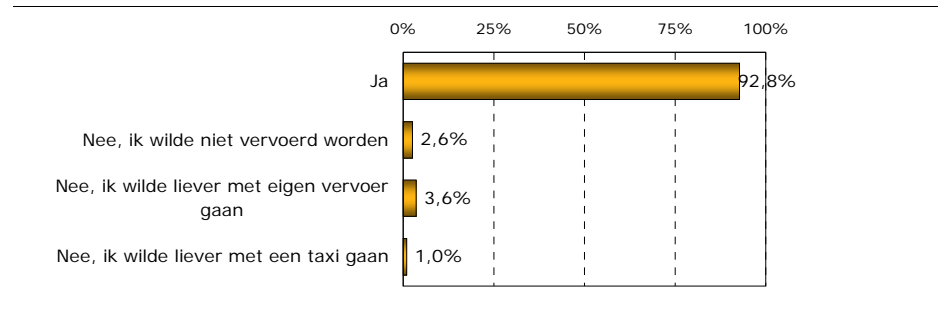
De volgende verbeteringsuggesties voor de communicatie worden genoemd:

- De meldkamer moet aangeven hoe lang het gaat duren voor de ambulance er is
- Luisteren naar de patiënt
- Duidelijk naar patiënt

4.4 Vervoer

93% van de patiënten geeft aan dat ze zelf vonden dat ze met de ambulance vervoerd moesten worden. 4% was liever met de taxi gegaan, en 3% wilde niet vervoerd worden.

Figuur 17 Wens voor vervoer

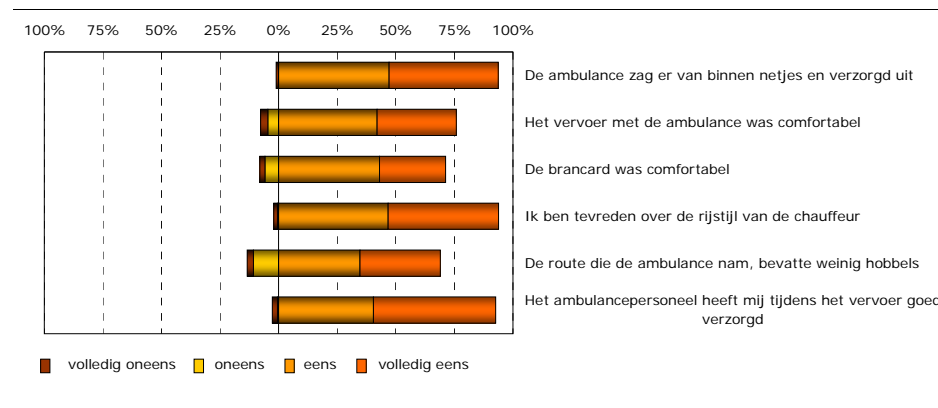


Bron: Stratus marktonderzoek

Van de patiënten is 30% zelf naar de brancard gelopen, 59% is door het ambulancepersoneel op de brancard getild. 95% geeft aan voldoende steun te hebben gekregen bij het plaatsnemen op de brancard, 5% vindt van niet.

Over het comfort van de ambulance zijn de patiënten minder tevreden, met name patiënten uit de omgeving Leiden. De ambulance ziet er wel van binnen netjes en verzorgd uit, over de rijstijl van de chauffeur is men zeer tevreden en het ambulancepersoneel heeft de patiënten goed verzorgd tijdens het vervoer. Echter over het comfort van het vervoer is driekwart van de patiënten tevreden, en 8% is ontevreden. Ook de brancard wordt door 8% als niet comfortabel beoordeeld. Daarnaast vond 13% dat de route die de ambulance nam, veel hobbels bevatte.

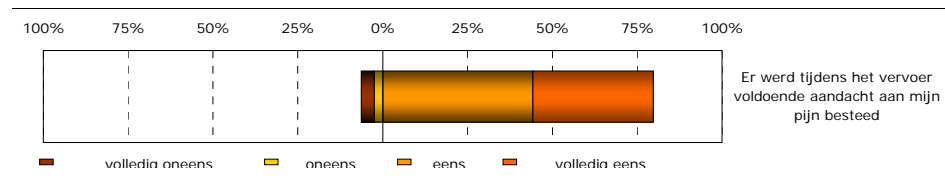
Figuur 18 Ambulance en comfort



Bron: Stratus marktonderzoek

Van de patiënten had 41% pijn tijdens het vervoer, 53% had geen pijn. In figuur 18 is te zien dat 80% vindt dat er tijdens het vervoer voldoende aandacht is besteed aan de pijn, 6% vindt dat er niet voldoende aandacht aan besteed is.

Figuur 19 Pijn tijdens vervoer



Bron: Stratus marktonderzoek

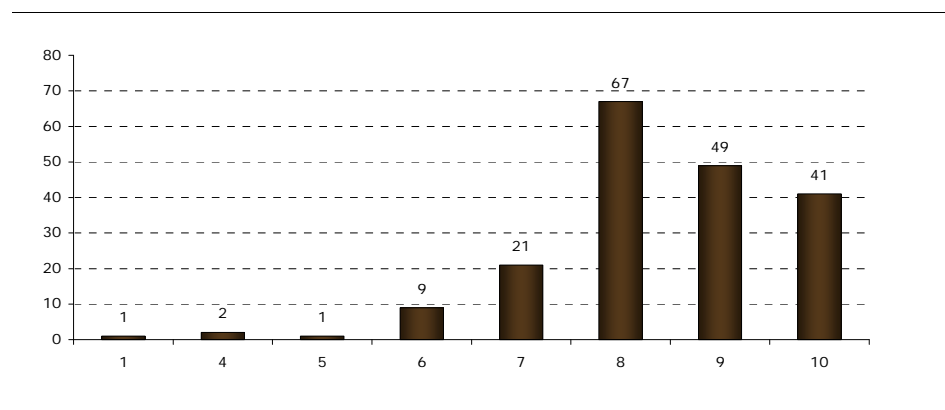
Op de vraag wat er kan worden verbeterd aan het vervoer, worden de volgende antwoorden gegeven:

- Hobbels vermijden
- Comfortabelere ambulances
- Snellere route
- Langere, brede en minder harde brancards

4.5 Algemeen oordeel

De patiënten die met besteld vervoer zijn vervoerd, geven de kwaliteit van de dienstverlening van Ambulancedienst Holland Midden gemiddeld een 8,4.

Figuur 20 Rapportcijfer in aantallen



Bron: Stratus marktonderzoek

Meest positieve aspect

De meeste patiënten noemen meerdere aspecten. Het meestgenoemde aspect is de vriendelijkheid van het ambulancepersoneel. Daarnaast vinden de patiënten het ambulancepersoneel professioneel, behulpzaam, deskundig, correct en geduldig. Daarnaast voelen veel patiënten zich door het ambulancepersoneel gerustgesteld, en waren veel patiënten blij met de persoonlijke aandacht van het ambulancepersoneel. Ook vonden een aantal patiënten de ambulance snel ter plaatse.

Meest negatieve aspect

De meeste patiënten geven aan dat ze geen negatieve aspecten hebben ervaren. Van de patiënten die wel een negatieve ervaring hadden, noemen de meesten de wachttijd. Daarnaast vonden velen de ambulance niet comfortabel, meestal door

de slechte vering en/of het harde matras van de brancard. Een enkele patiënt vindt dat het ambulancepersoneel beter moet luisteren.

Verbetersuggesties RAD Hollands Midden

Er worden een aantal verbetersuggesties gedaan. De meesten gaan over de ambulance, met name dat deze beter moeten worden. Ook de vering van de ambulance wordt een aantal keer genoemd. Daarnaast zouden een aantal patiënten graag minder wachttijd hebben.

Overige opmerkingen

De meeste opmerkingen die hier gegeven worden zijn erg positief. Een voorbeeld van een positieve reactie is: 'Onze zoon heeft in 13 jaar diverse malen/vaak in een ambulance gelegen, vaak heel ernstig ziek. Onze ervaringen zijn altijd heel positief geweest.' En 'Het waren deskundige Ambulance broeders en bovenal vriendelijk.' Toch worden er nog een aantal minder positieve opmerkingen gemaakt. Onder andere dat de ambulance wat frisser kan zijn tijdens vervoer, en ook hier worden de vering van de ambulance en de wachttijd genoemd als verbeterpunt.