

**Woordvoering Mac Honigh, vice-voorzitter AZN**

***Aanleiding:***

**In ontvangst nemen SP rapport ‘Het ambulancepersoneel aan het woord’**

1. **Inleiding: positief & complimenten aan werkvloer**

1700 ambulanceprofessionals hebben de SP-enquête ingevuld. Dat is 1/3e van de mensen werkzaam in de ambulancesector. Ik ben er trots op dat onze mensen zich zo betrokken hebben getoond voor hun werk! Ook ben ik verheugd dat maar liefst 90 procent van onze mensen aangeeft dat ze met veel plezier in de ambulancezorg werkt. Deze hoge mate van betrokkenheid en de enorme passie voor het werk zijn voor mij overigens geen verrassing. Ambulancehulpverleners hebben hart voor hun werk. Ze verlenen hoogwaardige zorg in soms uiterst moeilijke en hectische situaties. Ambulancehulpverleners kun je dan ook met recht dè professionals van de acute mobiele zorg noemen. Die rol past hen en behoort hen toe. De uitkomsten van het grootschalige representatieve imago-onderzoek ambulancezorg staven dit: ambulancezorg heeft een sterk imago, het grote publiek is zeer tevreden over ambulancezorg, Nederland geeft ons een hoog cijfer. Naast de mening van het algemeen grote publiek, hebben ook patiënten die in aanraking zijn geweest met ambulancezorg hun mening gegeven via een gevalideerd patiëntwaarderingsinstrument, de Consumer Quality Index (CQ index), uitgevoerd door het NIVEL. In de week van 20 januari publiceert het NIVEL de resultaten die wij met heel veel vertrouwen tegemoet zien.

**2 Ambulanceprofessionals zijn niet ´De ogen en oren van de gezondheidszorg’**

In het rapport stelt de SP dat ambulancehulpverleners ‘de ogen en oren van de zorg’ zijn.

Gedachte hierachter is dat ambulancehulpverleners als mobiele zorg overal komen. Ambulancemedewerkers komen inderdaad in veel zorginstellingen. Echter zijn zij niet ‘de oren en ogen van de zorg’. Ambulanceprofessionals zijn opgeleid om hoogwaardige (acute) zorg te verlenen. Dat is hun vakgebied. Het is aan andere instanties de kwaliteit van zorg van andere zorgsectoren te beoordelen. De ambulancesector is bovendien nog een ‘jonge’ sector. Pas met de inwerkingtreding van de Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz) op 1 januari 2013 is de ambulancesector formeel zorg. AZN deelt de kwalificaties die de SP in haar rapport optekent over de kwaliteit van de zorg van de andere zorgsectoren (eerstelijnszorg, thuiszorg, ziekenhuizen, verpleging verzorging en GGZ-zorg) dan ook niet. De afgelopen jaren werken we steeds meer samen met onze zorgpartners. De afgelopen 3 jaar heeft de ambulancesector met succes het project Patiëntveiligheid afgerond waarin ‘veilig incident melden’ centraal staat. Op deze wijze kunnen wij samen met onze zorgpartners leren hoe er nog betere patiëntenzorg gegeven kan worden.

1. **Ambulancesector heeft stormachtige ontwikkeling doorgemaakt**

**van vervoer naar zorg**

De afgelopen jaren heeft de ambulancesector een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt. Waar wij eerder stonden voor vervoer, is de ambulancesector volledig doorgegroeid naar zorg. Vroeger ging het erom de patiënten zo snel mogelijk in het ziekenhuis te krijgen, nu ligt het accent op het stabiliseren van patiënten, zodat patiënten verantwoord vervoerd kunnen worden. Gelijktijdig met de ontwikkeling van vervoer naar zorg, heeft de ambulancesector een professionaliseringsslag gemaakt. De kwaliteit van ambulancezorg wordt niet (meer) alleen bepaald door de responstijden, maar door vele andere aspecten, zoals het medisch-inhoudelijk handelen, de tevredenheid van patiënten, het aantal klachten en bedrijfsvoeringsaspecten. Dit hele proces heeft veel effect en gevolgen gehad voor de gehele sector. Zowel op organisatorisch niveau als voor de professionals op de werkvloer. In nauwe afstemming en in frequent overleg met ambulanceprofessionals, de beroepsvereniging en vakbonden heeft AZN veel veranderingen vormgegeven.

Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers van groot belang

Onderdeel van het proces is dat de sector een traject heeft doorlopen van 4 naar 1 cao. Een traject dat succesvol is verlopen en waar nog altijd hard aan gewerkt wordt. Een traject dat samenviel met het feit dat iedereen langer moet doorwerken. Ook het ambulancepersoneel. Duurzame inzetbaarheid staat dus hoog op onze agenda. Afspraken hierover zijn gemaakt in de CAO. Het is in ieders belang dat onze medewerkers gezond, competent en met plezier de eindstreep halen. Dit kan zowel binnen de sector als elders. Samen met vakbonden en medewerkers wordt het beleid hierop nader vormgegeven. Hierin nemen we het bestaande instrumentarium, zoals de bedrijfsopvangteams, de ergocoaches en de periodieke arbeidsgezondheidskundige monitor voor medewerkers mee. Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers betekent ook belang hechten aan een veilige werkomgeving. AZN beschouwt elke vorm van agressie tegen hulpverleners als onaanvaardbaar en heeft sinds 2006 flink geïnvesteerd om agressie en geweld tegen onze professionals te voorkomen. De komende drie jaar zetten we tevens extra in op preventie middels een landelijke voorlichtingscampagne voor burgers.

**4 Sector blijft continu in beweging en prepareert zich op veranderende zorgvraag**

Sinds 1 januari 2013 heeft de ambulancesector de formele zorgstatus gekregen middels de Twaz en hebben wij een volwaardige plek gevonden in de keten van acute zorg. De Twaz is voor de ambulancezorg echter geen eindpunt. Integendeel, we zitten als sector niet stil, we blijven ontwikkelen en we blijven innoveren. We streven er naar optimaal gebruik te maken van de ruimte die ons geboden wordt om zorg op maat te bieden en van de nieuwe technologische mogelijkheden. Zo prepareren we ons onder andere op de veranderende vraag naar ambulancezorg (als gevolg van complexere diagnostiek en een ander type patiënt) en de gevolgen van de verdere concentratie in de zorg: veel SEH’s sluiten. Dit kan gevolgen hebben voor de aanrijtijden en de beschikbare capaciteit. De sector ambulancezorg neemt hierbij haar verantwoordelijkheid en bewaakt de grenzen van het toelaatbare, indien nodig trekken wij aan de bel in het ROAZ overleg. Aanrijtijden kun je immers niet blijven oprekken. Als het gaat om oplossingen waarmee langere aanrijtijden overbrugt kunnen worden denken wij actief mee. Extramuralisering van zorg is voor ons ook een gegeven waarin wij een rol willen en moeten spelen. Samenwerking met ketenpartners is hierbij van groot belang. Belangrijk is en blijft het dan ook dat de ambulancesector steeds tijdig bij alle ontwikkelingen wordt betrokken.