

## Patiëntervaringsonderzoek

Patiënten die in september ambulancezorg hebben ontvangen, kunnen in oktober en november worden gevraagd om deel te nemen aan een onderzoek om de ambulancezorg te verbeteren. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het Nivel namens RAV Haaglanden. Patiënten uit de steekproef ontvangen een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen over de ervaringen met de verleende ambulancezorg. Uw deelname wordt zeer op prijs gesteld. Mocht u echter niet willen deelnemen aan het onderzoek, dan kunt u dit doorgeven aan RAV Haaglanden door een e-mail te sturen aan [info@ravhaaglanden.nl](mailto:info@ravhaaglanden.nl) Uw adresgegevens worden dan niet gebruikt en u ontvangt geen uitnodiging voor het onderzoek.

## Resultaten en rapportages

In maart 2020 zal het Nivel een openbaar rapport publiceren over de resultaten van het onderzoek. De resultaten van de metingen kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van ambulancezorg te monitoren en zo nodig te verbeteren. Daarnaast ontvangt iedere RAV de uitkomsten van het onderzoek in een spiegelrapport, waarin de resultaten van de RAV afzonderlijk worden teruggekoppeld en vergeleken worden met de resultaten uit de meting van 2016. De resultaten op RAV-niveau worden in 2020 meegenomen in het kwaliteitskader Ambulancezorg.

## Privacy en Informed consent

Medewerking aan dit onderzoek is voor patiënten geheel vrijwillig. Met het invullen en verzenden van de vragenlijst verlenen zij toestemming aan het Nivel om gebruik te maken van de informatie in de vragenlijst. Voor de omgang met persoonsgegevens van patiënten worden strikte privacyrichtlijnen in acht genomen. De contactgegevens (naam, adres, woonplaats) van patiënten worden alleen gebruikt voor de dataverzameling en zijn alleen bekend bij de meetorganisatie DESAN. De contactgegevens worden na afloop van de dataverzameling vernietigd. Uw RAV en DESAN sluiten hier een verwerkersovereenkomst over af. DESAN neemt hierover contact op met de RAVs. Het Nivel krijgt uiteindelijk alleen geanonimiseerde gegevens voor de data-analyses, zodat deze niet herleidbaar zijn naar een persoon. De achtergrondgegevens (leeftijd en geslacht) gebruikt het Nivel voor respons-analyses om de representativiteit van het onderzoek te bepalen.

## Projectplan

Meer informatie leest u in het projectplan