

De Amsterdamse ambulancedienst

Hulp in nood?

Een onderzoek onder het personeel van Ambulance Amsterdam

26 november 2013



SP-fractie Amsterdam

Amstel 1, 1011 PN Amsterdam

Tel 020-5523430

www.amsterdam.sp.nl

Twitter: @SP_Amsterdam



Inleiding

Twee jaar geleden, in de lente van 2011, besloot het Amsterdamse stadsbestuur de gemeentelijke ambulancezorg te privatiseren. De ambulancedienst van de Amsterdamse Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD) en de meldkamer zouden worden ondergebracht bij de particuliere Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam (VZA) van het Academisch Medisch Centrum (AMC). Het besluit betekende dat de gemeente vanaf dat moment geen enkele zeggenschap meer zou hebben over de ambulancezorg en maar gedeeltelijk over de aansturing van de meldkamer. Voortaan zou deze publieke dienst worden aangestuurd door een commerciële onderneming. De SP maakte zich zorgen over deze ontwikkeling en ook over de arbeidsvoorwaarden van het GGD-personeel na de overdracht. Volgens het stadsbestuur zouden de ambulancemedewerkers er echter niets van merken. Ook de Amsterdamse burger zou er niets van merken, de ambulance zou even snel en met dezelfde kwaliteit van de dienstverlening rijden.

Anno 2013 later wordt de ambulancezorg in Amsterdam verzorgd door een private onderneming genaamd Ambulance Amsterdam (voorheen VZA). Is de Amsterdamse ambulancezorg in de afgelopen twee jaar inderdaad hetzelfde gebleven, zoals het stadsbestuur beloofde? Om dat te weten te komen, heeft de SP een enquête¹ gehouden onder het ambulancepersoneel wat overgegaan is vanuit de GGD naar de nieuwe private aanbieder. 23 van de circa 90 ambulancemedewerkers hebben de enquête ingevuld.

¹ Enquête in de bijlage

Resultaten

Kwaliteit van het materiaal

Volgens alle 23 ondervraagde medewerkers is het onderhoud van de ambulances slechter geworden. De ambulances vertonen gebreken en het duurt langer voor defecten zijn opgelost. Er is daardoor soms sprake van uitval. Dat heeft ook gevolgen voor de paraatheid: soms is er geen auto beschikbaar en moet daar op worden gewacht. Ambulancemedewerkers moeten zelf het materiaal schoon houden. Vroeger was daar een aparte schoonmaakdienst voor. Er is verder gebrek aan materiaal wat tot gevolg heeft dat men soms tussen twee ritten geen kans ziet de werkkleding te vervangen, met alle gevaren voor besmetting van dien. Ambulances, lifepacks en brancards worden minder vaak op gebreken gecontroleerd. Wat betreft de controle op het materieel zien 19 van de 23 respondenten een verslechtering. Er wordt minder vaak gecheckt of het materieel in orde is of er is zelfs geen zicht op.

Opmerkingen van respondenten

'Onderhoud materieel (auto's) slechter.'

'Brancards, lifepacks etc. worden niet meer periodiek gecontroleerd.'

'Vertraagde vervanging en reiniging'

'Slechter materiaal en niet altijd werkend'

'Schoonmaken ambulances door personeel zelf (bij spoed: alles laten liggen en met zelfde werkkleding patiënten behandelen)'

Arbeidsomstandigheden

22 van de 23 respondenten geven aan dat de arbeidsomstandigheden over het algemeen verslechterd zijn. De respondenten melden onder meer de volgende problemen.

Door een tekort aan personeel moet er vaker dan voorheen worden overgewerkt, en de pauze schiet er nogal eens bij in. Er is sprake van een hoog ziekteverzuim. Er wordt slechter dan voorheen gecommuniceerd met de werkvloer. De directie luistert niet goed naar het personeel

Over de roosters zijn 21 van de 23 respondenten ontevreden. De roosters worden niet in overleg met het personeel opgesteld en nogal eens gewijzigd.

Wat betreft de scholingsmogelijkheden leeft er veel onvrede. 17 van de 23 respondenten is negatief over de scholingsmogelijkheden of ziet een verslechtering. Volgens een zestal medewerkers is er weinig veranderd, maar een even groot aantal klaagt over stilstand of achterstand met betrekking tot de scholingen.

Opmerkingen van respondenten

'Veel korter plannen en er worden dingen veranderd in het rooster zonder overleg.

'Werkdruk omhoog, veel overwerk.'

'Zwaar tekort aan personeel, meerdere diensten vervallen en meerdere B-ambulances, geen goede paraatheid'

'Scholing is pas eind 2012 weer beetje opgepakt'

'Scholing lijkt speerpunt maar inhoudelijk zeer verarmd. Eenrichtingverkeer, geen interesse in behoefte van personeel'

'Meldkamersysteem is veranderd wat pressie geeft'

Beoordeling kwaliteit ambulancezorg

De respondenten beoordelen de ambulancezorg van de GGD van voor de overdracht naar VZA gemiddeld met een 7,2. De huidige ambulancezorg wordt gemiddeld met een 4,7 beoordeeld. Dat is een beduidende verslechtering.

Conclusie

Niet alle medewerkers van de Amsterdamse ambulancedienst hebben de enquête ingevuld. Desalniettemin heeft meer dan een kwart meegewerkt wat een aardig inkijkje geeft in de huidige stand van zaken. Die lijkt niet al te best te zijn. Het lijkt er sterk op dat twee beloftes van het stadsbestuur niet waargemaakt zijn. Deze beloftes waren dat het personeel niets zou merken van de overdracht en dat de ambulance zou even snel en met dezelfde kwaliteit van de dienstverlening rijden.

Het personeel heeft wel degelijk de gevolgen van de overdracht gemerkt. Veel medewerkers signaleren een verslechtering van de arbeidsomstandigheden. Dat de beoordeling is gedaald van een 7,2 naar een 4,7 laat zien dat het personeel wel degelijk wat gemerkt heeft, zij het helaas op een negatieve manier. Ook wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening is het personeel duidelijk. Het materiaal is verslechterd en de controle daarop ook. Daardoor vertoont het materiaal gebreken. Dat heeft gevolgen heeft voor de staat van paraatheid en dus ook voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Wat de SP wil

De SP vindt dat de Ambulancezorg goed moet zijn. Een grote stad als Amsterdam kan niet zonder een goed werkende ambulancedienst. Het is zorgelijk dat het erop lijkt dat de ambulancedienst momenteel niet goed lijkt te werken. Bovendien lijkt het er sterk op dat er een verband is met de privatisering en samenvoeging van de GGD ambulancedienst.

De SP wil dat het stadsbestuur een onderzoek start naar de staat van de ambulancezorg op dit moment. Het is van belang dat de hervormingen goed tegen het licht worden gehouden en de reorganisatie wordt geëvalueerd. Hierbij moet worden gekeken naar de opvattingen van het personeel. Dat is in het belang van een goede ambulancedienst en de gezondheid van Amsterdam en haar bezoekers.

Maureen van der Pligt, gemeenteraadslid SP Amsterdam

Amsterdam, 26 november 2013

BIJLAGE 1

Enquête ambulancezorg

Twee jaar geleden besloot het gemeentebestuur van Amsterdam de gemeentelijke ambulancezorg in zijn geheel over te doen aan het – particuliere – bedrijf VZA. Ook de meldkamer werd geprivatiseerd.

Volgens het stadsbestuur zouden de ambulancemedewerkers er niets van merken dat de ambulancezorg in private handen kwam. Ook de Amsterdamse burger zou er niets van merken, want ook na 2011 zou de ambulance even snel en met een zelfde kwaliteit dienstverlening na de oproep voor komen rijden.

De SP wil weten of dat klopt. Is er inderdaad voor de “klant” en voor de medewerkers niets veranderd of juist wel?

1. Zijn de arbeidsomstandigheden van de medewerkers **veranderd** sinds de overgang naar VZA?
 - a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
.....
.....
 - b. Nee.
 - c. Niet van toepassing, want ik werk of werkte er niet.

2. Is er sinds de overgang naar VZA iets **veranderd** wat betreft het onderhoud van het materiaal?
 - a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
.....
.....
 - b. Nee.
 - c. Niet van toepassing / geen mening.

3. Is er sinds de overgang naar VZA iets **veranderd** wat betreft het aantal keren dat materiaal en dergelijke wordt gecontroleerd?
 - a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
.....
.....
 - b. Nee.
 - c. Niet van toepassing / geen mening.

4. Krijgt u **vanaf 2011** voldoende mogelijkheden om zich bij te scholen?
 - a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
.....
 - b. Nee.
 - c. Niet van toepassing / geen mening.

5. Is er sinds de overgang naar VZA in 2011 iets **veranderd** in de scholingsmogelijkheden? Dus ten opzichte van de periode 2010 en eerder.
- a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing / geen mening.
6. Is er sinds de overgang naar VZA in 2011 iets **veranderd** in de roosterdiensten?
- a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing / geen mening.
7. Moet er vaker dan vroeger (voor 2011) **overgewerkt** worden?
- a. Ja,
en de oorzaak is:
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.
8. Is het **ziekteverzuim** nu hoger dan voor de overgang naar VZA?
- a. Ja,
namelijk:.....
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.
9. Vallen er sinds de overgang naar VZA vaker **ambulances** uit?
- Ja,
en de reden
is,.....
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.
10. Bent u van mening dat de **kwaliteit** van zorg is veranderd?
- a. Ja,
namelijk:
.....
.....
.....
- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.
11. Is naar uw mening de **werkdruk** toe- of afgenomen?
- a. Ja,

namelijk:

.....
.....
.....
.....

- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.

12. Is naar uw mening **de werksfeer/uw motivatie** veranderd?

- a. Ja,
En dat komt hierdoor:

.....
.....
.....
.....

- b. Nee.
- c. Niet van toepassing/ geen mening.

13. Als u een cijfer mocht geven voor de ambulancezorg van **nu**,
wat zou dat cijfer dan zijn? 10 = uitstekend, 1 = zeer slecht1..
Ik geef de ambulancezorg van **nu** het rapportcijfer:

14. Als u een cijfer mocht geven voor de ambulancezorg van hoe die
was in de jaren **voor** de overgang van de GGZ naar VZA in 2011,
wat zou dat cijfer dan zijn?
Ik geef de ambulancezorg van **toen** het rapportcijfer:

SP-fractie, Amstel 1, kr 2258, 1011 PN A'dam
cboelhouwer@raad.amsterdam.nl