

Goed ziekenvervoer voor dialysepatiënten

Ziekenvervoer (anders dan ambulance vervoer) is een ondersteunende prestatie die het mogelijk moet maken andere zorgprestaties te realiseren. Voor dialysepatiënten die in een centrum dialyseren is ziekenvervoer niet alleen een ondersteunende maar ook een noodzakelijke voorziening.

De aanspraak op ziekenvervoer is geregeld in art. 2.14 Besluit zorgverzekering. In dit artikel zijn geen kwaliteitsnormen ten aanzien van het ziekenvervoer opgenomen. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) heeft gesteld dat het veld zelf kwaliteitsnormen moet ontwikkelen.

De Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) heeft in 2009 onderstaande landelijke normen voor ziekenvervoer vanuit patiëntenperspectief opgesteld.

Landelijke normen ziekenvervoer NVN:

Onderwerp	Norm NVN
Maximale omrijtijd bij combinatievervoer	In het geval van combinatievervoer mag de extra reistijd niet meer dan 25% van de oorspronkelijke reistijd zijn met een maximum van 30 minuten extra reistijd
Tijdstip van ophalen van huis	De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het afgesproken tijdstip +/- 15 minuten
Tijdstip van ophalen uit het ziekenhuis	De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het afgesproken tijdstip +/- 15 minuten
Belservice	De vervoerder belt altijd 10 minuten voor de feitelijke ophaaltijd naar de patiënt
Plaats van ophalen/terugbrengen	De plaats van ophalen en terugbrengen is: - De voordeur van de woning. - In het geval van een flatgebouw <u>de hal</u> van het gebouw.
Plaats van ophalen/terugbrengen	In het geval van een verzorgingshuis <u>de hal</u> van het gebouw
Tijdstip van aankomst in centrum	De vervoerder zorgt er voor dat de patiënt op tijd aanwezig is bij het centrum. Het centrum dient aan de vervoerder en de patiënt aan te geven wanneer de patiënt uiterlijk in het centrum (centrale hal) dient te zijn.
Plaats van aankomst in centrum	De hal van het centrum. Als de patiënt niet zelfstandig van de hal van het centrum naar de afdeling kan komen, dient het dialysecentrum begeleiding te regelen voor vervoer naar de afdeling.
Belservice te laat retourrit	Indien de chauffeur verwacht meer dan 15 minuten later te komen dan de afgesproken ophaaltijd, wordt het centrum gebeld met de mededeling hoeveel later de taxi zal komen.
Kwaliteit van het vervoer	De kwaliteit van het vervoermiddel is van dien aard dat de patiënten comfortabel en veilig vervoerd worden
Kwaliteit van het vervoer	Het voertuig moet voldoen aan de wettelijke eisen omtrent het vervoer

Bejegening	De chauffeur moet voldoen aan de normen die gesteld zijn in de gedragscode zoals beschreven in het reglement TX-keur
Deskundigheid chauffeur	De chauffeur beschikt over de gewenste opleiding en beschikt over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De chauffeur heeft kennis van het vervoersgebied. De chauffeur beschikt over een EHBO diploma en/of certificaat levensreddend handelen
Deskundigheid chauffeur	De chauffeur is bekend met de specifieke kenmerken van een dialysepatiënt
Informatievoorziening	De patiënt moet schriftelijk door iedere partij (verzekeraar en vervoerder) geïnformeerd zijn over de afspraken en normen waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen.
Telefonische bereikbaarheid	De vervoerder of telefooncentrale waar naartoe gebeld wordt om afspraken te maken of om gewijzigde ophaaltijden door te geven is 24 uur bereikbaar (mag ook via internet).
Telefonische bereikbaarheid	De vervoerder dient zorg te dragen voor een zodanige bezetting dat op werkdagen van 8.00 -18.00 uur een gesprek met een bevoegde werknemer binnen 2 minuten plaatsvindt
Klachtenprocedure	Het moet voor de dialysepatiënten duidelijk zijn waar een eventuele klacht over het vervoer kan worden ingediend. Dit is de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar.
Patiënt tevredenheid onderzoek	De zorgverzekeraar houdt jaarlijks een representatieve steekproef onder patiënten naar de tevredenheid over het zittend ziekenvervoer

Bussum, augustus 2018