

Samenvatting normen

Hieronder volgt een samenvatting van de normen en aanbevelingen die zijn opgesteld voor zittend ziekenvervoer van hemodialysepatiënten. Deze zijn mede gebaseerd op bestaande normen en op 'best practices' uit de dialysecentra.

Onderwerp	Norm	Aanbeveling
Plaats van ophalen/terugbrengen	De plaats van ophalen en terugbrengen is de voordeur van de woning. In het geval van een flatgebouw of een verzorgingshuis is dat de hal van het gebouw.	In het geval van een flatgebouw is de plaats van ophalen en terugbrengen de voordeur van de woning i.p.v. de hal.
Tijdstip van ophalen	De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het afgesproken tijdstip +/- 15 minuten. De vervoerder belt altijd 10 minuten voor de feitelijke ophaaltijd naar de patiënt.	
Plaats van aankomst dialyse	Indien de patiënt niet zelfstandig van de hal van het centrum naar de afdeling kan komen, dient het centrum begeleiding te regelen voor vervoer naar de afdeling.	
Tijdstip van aankomst	De vervoerder draagt er zorg 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.	
Maximale omrijtijd	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 aanvang 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.	Er wordt altijd gebeld wanneer een taxi later is dan de afgesproken tijd, ook al valt dit binnen de norm van maximaal een uitloop van 15 minuten.
Kwaliteit van het vervoer	De kwaliteit van het vervoermiddel is van dien aard dat de patiënten comfortabel en veilig vervoerd worden. 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 en is bekend met de specifieke kenmerken van een dialysepatiënt.

Chauffeurs krijgen van het centrum uitleg over dialysepatiënten.

Informatievoorziening

De patiënt moet schriftelijk door iedere partij geïnformeerd zijn over de afspraken en normen waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen.

- Patiënten worden ook mondeling geïnformeerd.
- Patiënten worden herhaaldelijk geïnformeerd.
- Zorgverzekeraars stellen de centra op de hoogte van de normen die door hen gehanteerd worden en de afspraken die zij met de vervoerder hebben gemaakt.

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 en 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.

In toenemende mate wordt gebruik gemaakt van internetapplicaties voor het doorgeven van mutaties van ritten. Dit lijkt een goed alternatief voor telefonisch contact te zijn.

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.

- Een klacht wordt direct gemeld bij de zorgverzekeraar via een rechtstreeks telefoonnummer of via internet.
- Bij alle betrokkenen is er een contactpersoon.

Patiënttevredenheids onderzoek

De zorgverzekeraar houdt jaarlijks een representatieve steekproef onder patiënten naar de tevredenheid over het zittend ziekenvervoer.