

Normen zittend taxivervoer hemodialysepatiënten

Goed zittend ziekenvervoer hangt niet alleen af van de vervoersbedrijven, maar is een samenwerking tussen zorgverzekeraars, zorginstellingen/dialysecentra en de nierpatiënt zelf. Hieronder worden normen opgesomd met betrekking tot zittend ziekenvervoer, welke in de ogen van de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) moeten worden gehanteerd. Deze normen geven het minimum aan van wat voor al het zittend ziekenvervoer voor dialysepatiënten de regel dient te zijn. Daarnaast staan hieronder ook aanbevelingen. De aanbevelingen geven aan wat wenselijk wordt geacht voor nierpatiënten, gelet op de situatie waarin zij zich verkeren.

In het Handboek Professioneel aanbesteden zittend ziekenvervoer (KpVV oktober 2009) wordt een handreiking gegeven voor het verbeteren van zittend ziekenvervoer. Daarin wordt een aantal gebieden geformuleerd ten aanzien waarvan eisen zouden moeten worden gesteld.

Belangrijke kwaliteitsaspecten zijn:

- Tijdigheid
- Kwaliteit van de chauffeur
- Veilig en comfortabel vervoer
- Verwachtingenmanagement/informatievoorziening
- Klachtenprocedure
- Kennis van het vervoergebied
- Informatie bij vertraging/terugbelservice
- Bereikbaarheid/deskundigheid taxicentrale

Als er over centrum gesproken wordt, wordt hier het ziekenhuis of het zelfstandige dialysecentrum bedoeld.

Plaats van ophalen / terugbrengen

Norm

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. Indien het voor patiënten niet mogelijk is zelfstandig van de voordeur van de woning naar de hal van het gebouw te komen of andersom, zal hiervoor door de patiënt en zijn omgeving een oplossing moeten worden gevonden.

Aanbeveling

In het geval van een flatgebouw is de plaats van ophalen en terugbrengen de voordeur van de woning i.p.v. de hal.

Voorbeeld

Afhankelijke, kwetsbare patiënten die in een flatgebouw wonen, en in de entree van het flatgebouw worden afgezet, kunnen niet zelfstandig naar de voordeur van hun woning komen. Mantelzorgers moeten iemand dan naar boven brengen, maar als er geen mantelzorger is, is er een probleem.

Tijdstip van ophalen

Norm

De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het tijdstip dat van tevoren, bij het bestellen van de rit, is afgesproken, plus of min maximaal 15 minuten. De vervoerder belt altijd 10 minuten voor de feitelijke ophaaltijd naar de patiënt, zodat de patiënt zich klaar kan maken voor vertrek en op de afgesproken plaats

(woning of hal van gebouw) klaar staat. Er wordt dus ook gebeld als ophaaltijd binnen de norm valt en als de taxi eerder dan de afgesproken tijd aanwezig is. Dit voorkomt wachten voor de chauffeur en haasten voor de patiënt.

Plaats van aankomst dialyse

Norm

Vanuit de zorgverzekeringswet geldt de aanspraak op vervoer 'van huis tot huis'. Dit betekent de ontvangstruimte, oftewel de hal, van het centrum. De uiteindelijke plaats van bestemming is de dialyseafdeling waar de patiënt de afspraak heeft. Een aantal patiënten is niet in staat zelf naar de dialyseafdeling te gaan en heeft begeleiding nodig. Voor hen dient door het centrum begeleiding geregeld te worden. Het centrum moet er ook zorg voor dragen dat op de afdeling bekend is dat er een patiënt in de hal aanwezig is. Een patiënt kan er ook voor kiezen zelf een begeleider mee te nemen. Deze mag van hetzelfde vervoer gebruik maken.

Tijdstip van aankomst

Norm

Bij de heenrit van het verblijfadres van de patiënt naar de plaats van behandeling c.q. instelling, draagt de vervoerder er zorg voor dat de patiënt op tijd aanwezig is bij het centrum (in geen geval te laat). Dit betekent allereerst dat bij het vaststellen van de aankomsttijd rekening wordt gehouden met mogelijke marges door vertraging. Verder betekent dit dat het centrum dient aan te geven aan de vervoerder en aan de patiënt wanneer de patiënt uiterlijk op de dialyseafdeling moet zijn (dit is doorgaans minimaal 10 minuten voor aanvang van de behandeling). Indien er tijd nodig is om van de hal van het centrum naar de dialyseafdeling te komen, dient hier rekening mee gehouden te worden.

Voorbeeld

In ziekenhuis X kost het een patiënt 15 minuten om van de hal van het centrum naar de dialyseafdeling te komen. De patiënt wordt 10 minuten voor aanvang van de behandeling op de dialyseafdeling verwacht. De vervoerder draagt er zorg voor dat de patiënt 10 + 15 minuten voor aanvang van de behandeling in de hal van het centrum is. De chauffeur houdt er rekening mee dat het uitstappen uit de taxi en het in de hal arriveren ook 5 minuten kost, dus de taxi moet 30 minuten voor aanvang van de behandeling voor de ingang van het centrum zijn.

Maximale omrijtijd

Norm

In het geval van combinatievervoer, waarbij meer patiënten samen worden vervoerd, mag de extra reistijd niet meer dan 25% van de oorspronkelijke reistijd zijn met een maximum van 30 minuten extra reistijd. Dit geldt zowel voor de heenrit als de retourrit. Tegelijkertijd geldt voor combinatievervoer dat het maximale aantal personen dat in een personenauto vervoert wordt niet meer dan 3 mag zijn (1 voorin, 2 achterbank). Voor busvervoer geldt dat het maximaal aantal personen de gestelde normen (zoals wettelijk toegestaan) niet mag overschrijden.

Tijdstip van aanvang retourrit

Norm

De patiënt wordt opgehaald door de vervoerder op het tijdstip dat van tevoren door het dialysecentrum met de vervoerder is afgesproken, met een maximale uitloop van 15 minuten. Indien de chauffeur meer dan 15

minuten later komt dan de afgesproken ophaaltijd, wordt het centrum gebeld met de mededeling hoeveel later de taxi zal komen.

Aanbeveling

Het is wenselijk om altijd te bellen wanneer een taxi later is dan de afgesproken tijd, dus ook als de taxi 10 minuten te laat komt, ook al valt dit binnen de norm van maximaal een uitloop van 15 minuten. Veel nierpatiënten voelen zich na afloop van de dialyse slecht (dialysekater). De patiënten willen daarom na de dialyse zo snel mogelijk naar huis. In dit soort gevallen is solovervoer het meest wenselijk. Hiervoor is een medische indicatie nodig. Solovervoer kan ook voor een deel van de reis, bijvoorbeeld alleen de terugreis, geïndiceerd worden.

Considerans

Het slagen van de afspraken is mede afhankelijk van de uitvoer van de keten. Indien het taxibedrijf de patiënt te laat brengt en/of indien het centrum de patiënt te laat aansluit, dan heeft allereerst het dialysecentrum de plicht om de gewijzigde tijden door te geven aan het taxibedrijf. Een wijziging van hetgeen regulier ingepland is, betekent dat de kans op afwijken van de norm groter wordt. Om die reden is het voor het ophalen niet alleen belangrijk dat het taxibedrijf de patiënt op tijd gebracht heeft, maar ook dat het dialysecentrum de logistiek rond het aansluiten goed op orde heeft.

Kwaliteit van het vervoer

Norm

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. In het geval van rolstoelvervoer moeten er voldoende voorzieningen zijn om de rolstoel goed vast te kunnen zetten. Deze voorzieningen voldoen aan de code veilig vervoer rolstoelinzittenden (VVR) conform de handleiding die daarvoor beschikbaar is (www.veiligvervoer.nl).

Bejegening

Norm

De chauffeur moet voldoen aan de normen die gesteld zijn in de gedragscode zoals beschreven in het reglement TX-keur (www.tx-keur.nl). De chauffeur moet goed om kunnen gaan met patiënten. De chauffeur verleent correct en met respect hulp en ondersteuning, vanaf het instappen bij het verblijfadres tot aan de voor de behandeling gebruikelijke plaats van bestemming en vice versa.

Deskundigheid chauffeur

Norm

De chauffeur beschikt over de gewenste opleiding (geldig rijbewijs voor het voertuig dat wordt bestuurd) 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 levenreddend handelen en is bekend met de specifieke kenmerken van een dialysepatiënt, waaronder eventuele complicaties die na een dialysebehandeling kunnen optreden (bv. nabloeding uit een shunt).

Aanbeveling

Chauffeurs krijgen van het centrum uitleg over dialysepatiënten, bijvoorbeeld door:

- Tijdens de opleiding in het kader van het verkrijgen van het TX-keurmerk wordt aandacht besteed aan dialysepatiënten (bv. d.m.v. een korte film).

- Het centrum organiseert bijeenkomsten voor taxichauffeurs waar uitleg wordt gegeven over de dialysepatiënt (bv. o.a. rondleiding afdeling)
- Het centrum geeft folders met informatie over dialysepatiënten aan chauffeurs (zie ook www.nvn.nl).

Informatievoorziening

Norm

De patiënt moet geïnformeerd zijn over de afspraken en normen waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen. Iedere partij (de zorgverzekeraar, het vervoersbedrijf en het dialysecentrum) zorgt voor schriftelijke informatie over veel gestelde vragen over het zittend ziekenvervoer bij de betreffende partij. Hiervoor worden informatiefolders gemaakt met per partij o.a. de volgende onderwerpen:

- Zorgverzekeraars: welke normen er gehanteerd worden en welke afspraken er met vervoersbedrijven zijn gemaakt, klachtenprocedure, aanvragen machtiging, solo- en combinatievervoer
- Vervoersbedrijven: bereikbaarheid, wijze van afspraken maken
- Centrum: logistiek vanuit het centrum, afspraken die met vervoersbedrijven en zorgverzekeraars gemaakt zijn

Aanbeveling

- Patiënten worden ook mondeling door de direct betrokken partijen geïnformeerd. Daarnaast is het wenselijk dat de patiënt herhaaldelijk geïnformeerd wordt en niet eenmalig.
- Zorgverzekeraars stellen de dialysecentra op de hoogte van de normen die door hen gehanteerd worden en de afspraken die zij met de vervoerder hebben gemaakt.

Telefonische bereikbaarheid

Norm

De vervoerder of telefooncentrale waar naartoe gebeld wordt (door de patiënt of het centrum) 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. Er bestaat een script voor telefoongesprekken waardoor gemaakte afspraken herhaald worden.

Aanbeveling

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.

Opmerking

Indien taxibedrijven rechtstreeks gebeld kunnen worden, zijn ze doorgaans goed bereikbaar. Er zijn met name wachttijden als de telefooncentrale van een taxibedrijf dat hoofdaannemer is de berichten door moet geven aan de uitvoerende onderaannemer. Sommigen spreken zelfs over één uur wachten op verbinding. Anderen melden dat wachttijden van 20 minuten geen uitzondering zijn. Dergelijke wachttijden worden als ontoelaatbaar beschouwd.

Klachtenprocedure

Norm

Het moet voor de dialysepatiënten duidelijk zijn waar een eventuele klacht over het vervoer kan worden ingediend. Een duidelijke klachtenprocedure en de communicatie hierover is de verantwoordelijkheid van de zorgverzekeraar die hierover duidelijke afspraken met de vervoerder maakt. Indien de klachten gegrond zijn, dient aan de klachten opvolging gegeven te worden. Klachten worden niet bij de chauffeur zelf ingediend.

Aanbeveling

- De klachten wordt direct gemeld bij de zorgverzekeraar via een rechtstreeks telefoonnummer, aangeleverd door de zorgverzekeraar (geen 0900 of via een keuzemenu) of via internet (website zorgverzekeraar).
- Bij alle betrokkenen is er een contactpersoon. Deze contactpersonen overleggen regelmatig met elkaar om klachten of problemen zo snel mogelijk aan te pakken en op te lossen.

Patiënttevredenheidsonderzoek

Norm

De zorgverzekeraar houdt jaarlijks een representatieve steekproef onder patiënten naar de tevredenheid over het zittend ziekenvervoer. Dit onderzoek bevat onder andere de items die in dit document rond normen opgesteld zijn:

- Het vervoer en het vervoermiddel
- Wachttijden
- Combinatieritten
- Telefonische bereikbaarheid
- Bejegening door chauffeurs
- Klachten en klachtenprocedure