

Landelijke kwaliteitsrichtlijnen Ziekenvervoer (ZV)

	Onderwerp	Norm
Afspraken vooraf		
1.	Gecontracteerde vervoerders	Zorgverzekeraars zien er op toe dat door hen gecontracteerde vervoerders voldoen aan dit kwaliteitsrichtlijnenkader ziekenvervoer. Indien een verzekerde kiest voor een niet-gecontracteerde vervoerder, dan kan de verzekerde de zorgverzekeraar niet aanspreken indien de vervoerder niet werkt volgens dit richtlijnenkader.
2.	Informatievoorziening algemeen door zorgverzekeraar	De patiënt wordt door de zorgverzekeraar geïnformeerd over de algemene afspraken en richtlijnen waaraan de gecontracteerde aanbieders van het ziekenvervoer moeten voldoen en over de klachtenregeling. De informatieverstrekking vindt plaats in een voor de patiënt/cliënt toegankelijke vorm.
3.	Informatievoorziening individueel door vervoerder	De vervoerder legt specifieke afspraken met de patiënt/cliënt vast in het klantprofiel en bevestigt deze aan de patiënt/cliënt in een voor de patiënt/cliënt toegankelijke vorm. Dit betreft afspraken of eisen aan begeleiding, vervoermiddel (bijv. rolstoelvervoer), meenemen van hulpmiddelen, begeleiding of deskundigheid.
4.	Bereikbaarheid vervoerder	Patiënten/cliënten kunnen tijdens kantooruren (8.00-18.00) telefonisch afspraken maken. Patiënten/cliënten kunnen 24/7 online afspraken maken. Patiënten/cliënten kunnen, bij spoed, buiten kantooortijden bellen met de vervoerder. Patiënten/cliënten krijgen, in 90% van de gevallen, binnen twee minuten een bevoegde werknemer van het vervoersbedrijf aan de lijn.

	Onderwerp	Norm
Ophalen		
5.	Tijdstip van ophalen van	De patiënt/cliënt wordt opgehaald door de vervoerder op het

	huis	afgesproken tijdstip. Is er sprake is van significante vertraging (meer dan 15 minuten), dan neemt de vervoerder contact op met patiënt/cliënt.
6.	Communicatie	Patiënt/cliënt kan met de vervoerder afspraken maken om, indien gewenst, een aantal minuten voor de feitelijke ophaaltijd een bericht te krijgen van de vervoerder. De vervoerder stemt met de patiënt/client af hoe communicatie plaatsvindt (keuzes bijvoorbeeld app/sms/direct telefoonnummer poli/afdeling).
7.	Plaats van ophalen	De plaats van ophalen door de vervoerder is: <ul style="list-style-type: none"> • De voordeur van de woning; • In het geval van een flatgebouw/appartementencomplex: in de hal van het gebouw.
In de zorginstelling		
8.	Tijdstip van aankomst in zorginstelling	De vervoerder zorgt ervoor dat de patiënt/cliënt op tijd aanwezig is bij de zorginstelling, rekening houdend met de betreffende verkeerssituatie. De patiënt/cliënt dient aan de vervoerder door te geven wat de beoogde aankomsttijd in de centrale hal van de zorginstelling is en houdt hierbij rekening met eventuele interne vervoerstijd binnen de zorginstelling.
9.	Plaats van aankomst in zorginstelling	De plaats van brengen door de vervoerder is: de centrale hal van de zorginstelling. Als de patiënt/cliënt niet zelfstandig van de hal van de zorginstelling naar de afdeling kan komen, dient de zorginstelling begeleiding te regelen voor vervoer naar de afdeling.
Terugbrengen		
10.	Tijdstip van ophalen van behandellocatie	De vervoerder haalt de patiënt/cliënt op het afgesproken tijdstip op.
11.	Communicatie te laat retourrit	Indien de vervoerder verwacht meer dan 15 minuten later te komen dan de afgesproken ophaaltijd, wordt contact opgenomen met cliënt/patiënt met de mededeling hoeveel later de taxi zal komen. Indien een patiënt of zorginstelling verwacht dat de behandeling in de zorginstelling uitloopt, wordt zo vroeg als mogelijk contact opgenomen met de vervoerder. De vervoerder stemt met de patiënt/client en/of zorginstelling af hoe communicatie plaatsvindt (keuzes bijvoorbeeld app/sms/direct telefoonnummer poli/afdeling).
12.	Plaats van terugbrengen naar huis	<ul style="list-style-type: none"> • De voordeur van de woning; • In het geval van een flatgebouw/appartementencomplex: in de

		hal van het gebouw
Kwaliteit		
13.	Vervoermiddel	<p>TX-Keur is doorgaans van toepassing op alle taxivervoersovereenkomsten en vormen het uitgangspunt voor de behandeling van geschillen door een binnen de branche erkende geschillencommissie.</p> <p>Het voertuig waarin de patiënt/cliënt wordt vervoerd, moet voldoen aan de wettelijke eisen omtrent het vervoer.</p> <p>De kwaliteit van het vervoermiddel is van dien aard dat de patiënten/cliënten comfortabel en veilig vervoerd worden.</p> <p>Er is sprake van rookvrij vervoer. In het voertuig mag niet gerookt worden, ook niet in afwezigheid van patiënten/cliënten.</p>
14.	Deskundigheid chauffeur	<p>De chauffeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse taal; • Heeft kennis van het vervoersgebied; • Beschikt over een EHBO diploma en/of certificaat levensreddend handelen.
15.	Gedrag en bejegening chauffeur	<p>De chauffeur voldoet aan de normen die gesteld zijn in de gedragscode zoals beschreven in het reglement TX- keur en beschikt over een geldige chauffeurspas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Uit de TX: de chauffeur is vriendelijk, sociaal vaardig, helpt bij het in-en uitstappen.)
Kwaliteitsverbetering		
16.	Klachtenprocedure	Het is voor de patiënt/cliënten duidelijk waar een eventuele klacht over het vervoer kan worden ingediend.
17.	Verbetercyclus: Patiënt/cliënt tevredenheid onderzoek	De zorgverzekeraars maken individuele afspraken met gecontracteerde aanbieders t.a.v. onderzoeken inzake klanttevredenheid, kwaliteit, service, het aanleveren van management informatie en klachtenrapportages.