

Taxi problematiek

[Rechten en plichten]

Al geruime tijd kwamen er via de dialyse-afdelingen van het M.S.T. en Z.G.T., klachten binnen over het taxivervoer van dialyse patiënten.

Hierop heeft de NON de klachten verzameld om te achterhalen waarom het zo vaak fout gaat.

De meest voorkomende klachten zijn:

- Patiënten worden te laat opgehaald, zowel thuis als bij het ziekenhuis.
- De wachttijd na dialyse is vaak [veel] te lang.
- Patiënten kunnen niet altijd voor in de taxi zitten.
- Patiënten zitten met 3 personen achterin.
- Dialyse patiënten worden niet als eerste naar huis gebracht.

Het laatste jaar heeft de NON hierover contact gehad met de betrokken partijen, te weten Menzis, als grootste zorgverzekeraar in ons werkgebied, Z.C.N., coördinatie /uitvoering ziekenvervoer en Taxi Brookhuis die de meeste dialyse ritten verzorgt.

Uit deze contacten/gesprekken werden een aantal zaken duidelijk:

- De indicatie voor het vervoer wordt altijd afgegeven door de zorgverzekering. De patiënt is **zelf verantwoordelijk** voor de aanvraag, niet het ziekenhuis of de vervoerder.
- Als een patiënt alleen vervoerd moet worden, een solo rit, moet de patiënt hiervoor een aanvraag indienen bij zijn /haar zorgverzekering. In de praktijk blijkt dat deze indicatie niet vaak wordt afgegeven.
- Dialyse patiënten krijgen altijd voorrang bij het brengen /halen, maar aangezien zij tegenwoordig bij Z.C.N. de standaard indicatie "ziekenvervoer" hebben, mogen er drie patiënten in één auto vervoerd worden.

Graag goed lezen als u gebruik maakt van een taxi voor uw dialyse behandeling.



Melding doorgeven
via de website:
www.zcnvervoer.nl



Zowel Z.C.N. als Brookhuis **weten dan niet** dat het om een dialyse patiënt gaat en dan kan het zijn dat deze patiënt niet als eerste thuisgebracht wordt.

- Mocht u een "ziekenvervoer" indicatie hebben, dan moet u dit **zelf** [laten] veranderen in "dialyse".
- Ziekenvervoer gecombineerd met schoolvervoer is niet geoorloofd. Mocht hiervan sprake zijn, dan kan dat worden doorgegeven aan [carolabouwhuis@hotmail.com].
- Patiënten zijn dus **zelf verantwoordelijk** voor duidelijke informatieverschaffing bij de aanvraag. Zo kwam het voor dat er op de aanvraag als adres "Zilvermeeuw 1" stond vermeld, terwijl dat het adres van de hoofdingang van het ZGT is. De betreffende patiënt was daar niet en dus meldde de chauffeur de rit "loos". Een loze rit mag pas na een uur weer worden ingepland, dus de patiënt moet dan lang wachten.
- De communicatie richting patiënt loopt via Z.C.N. Brookhuis is slechts een onderaannemer die ook aan Z.C.N terugkoppelt. Mocht Brookhuis besluiten dat de [aan] reistijd van een rit langer duurt, door bijv. slechte weersomstandigheden, dan moet Z.C..N dit aan de patiënt terugkoppelen.
- Mocht een dialyse patiënt te laat worden gebracht en dus later dan de geplande tijd in de hal van het ziekenhuis zijn, dan wordt dit niet automatisch in het systeem veranderd. Hierop is het systeem niet berekend. De patiënt **moet dit dus zelf veranderen**. Bij het Z.G.T. wordt dit door één van de medewerkers gedaan.
- Er zijn patiënten die het als druk ervaren als de chauffeur belt als hij /zij er bijna is. De chauffeurs zijn dit echter verplicht. Mocht u dit niet willen, dan kunt u dit zelf uitzetten via de website. [Zie ook linker pagina]

Verder zijn er onderling afspraken gemaakt die de communicatie moeten bevorderen, waardoor de taxi problemen hopelijk minder worden.

Wij houden echter de vinger aan de pols en zullen, indien nodig, bij de betrokkenen aan de bel trekken.

**Groet,
Carola Bouwhuis NON. <<<**





In nummer 1 [Dialog] van dit jaar hebben wij aandacht besteed aan de problemen bij het taxivervoer van dialyse patiënten. De klachten waren vooral dat patiënten te laat werden opgehaald, de wachttijd na dialyse te lang was en dat dialysevervoer gecombineerd werd met schoolvervoer.

Afgelopen week vond er een evaluatiegesprek plaats met het ZGT, MST, Brookhuis [de grootste speler in onze regio betreffende het dialyse vervoer] en de NON. Hierbij kwam naar voren dat de structurele problemen af zijn genomen. Brookhuis heeft de personele problemen die de afgelopen jaren ook oorzaak van de taxiproblemen waren opgelost. Om verder kwaliteit te winnen in het vervoer van dialysepatiënten gaat Brookhuis, waar mogelijk, werken met vaste routes met vaste chauffeurs. Ook is de verkeerssituatie bij het MST veranderd, waardoor het voor de chauffeurs weer mogelijk is de snelle route te nemen.

Natuurlijk zijn en blijven er individuele klachten. Dit kan door bijvoorbeeld een verkeerd ingevulde machtiging van de zorgverzekering. Hierover gaat de NON met Menzis in gesprek. Ook is het mogelijk dat er problemen zijn bij het afkoppelen waardoor de patiënt te laat in de hal is waardoor de rit "loos" wordt gemeld. De "vooraanmeldtijd" bedraagt minimaal 60 minuten waardoor de patiënt een uur langer moet wachten. Dit is een vaste regel en de vervoerder en chauffeur kunnen hier niets aan doen. Door betere communicatie tussen de ziekenhuizen en Brookhuis zijn het aantal loosmeldingen wel afgenomen. Wat zowel voor patiënt als vervoerder prettig is.

Afgesproken is om de communicatie nog verder te verbeteren. Momenteel geeft ZCN de meeste problemen. ZCN geeft de vervoerder de opdracht en de opdrachten zijn erg summier. Om telefonisch contact te krijgen met ZCN vergt een lange adem en de klantenservice beschikt regelmatig niet over de juiste informatie waardoor het nog langer duurt voor de patiënt. Hierover gaat de NON wederom met ZCN in gesprek.

We kunnen dus concluderen dat, na een jaar onderzoeken en overleggen met alle welwillende partijen, de problemen niet zijn opgelost maar zeer zeker zijn verbeterd. En dat er nog steeds wordt gewerkt aan het verbeteren van het vervoer van dialyse patiënten.

Vervolg taxi problematiek

Wel willen we nog opmerken dat ziekenvervoer **geen particulier vervoer** is maar dat de vervoerders binnen de gestelde kaders hun uiterste best doen om het zo goed mogelijk te doen. En dat, zoals vermeld in onze vorige publicatie over het taxivervoer, de patiënt uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor zijn/haar vervoer.

Dat is niet altijd makkelijk; alles gaat tegenwoordig digitaal [dat kan niet iedereen] en niet iedereen kent de weg in de complexe patiënten vervoerswereld.

De dialyse verpleegkundigen en de secretaresses van de betrokken afdelingen willen wij hierbij heel hartelijk danken voor hun betrokkenheid en inzet. Ook al is het niet jullie werk, door jullie inzet en betrokkenheid komt uiteindelijk iedereen thuis.

Carola Bouwhuis. <<<

