

Persoonlijk vervoer met oog voor kwaliteit

Door meer mogelijkheden persoonlijk vervoer en sturing op kwaliteit

Vervoer belangrijk voor behandeling van verzekerden

Voor een behandeling in verband met een ziekte of chronische aandoening moeten patiënten meestal nog altijd naar een ziekenhuis of behandelcentrum toe. Veel mensen zijn daartoe gelukkig zelf in staat. Voor chronische patiënten, rolstoelafhankelijke patiënten en visueel gehandicapten is dat niet vanzelfsprekend; zij zijn niet in staat om op eigen gelegenheid of met het openbaar vervoer naar het ziekenhuis te komen en weer naar huis te gaan. Zij zijn aangewezen op hun omgeving of op georganiseerd vervoer om op de juiste plek te komen. Ongeveer 30.000 verzekerden maken jaarlijks gebruik van het zittend ziekenvervoer om een zorgbehandeling te krijgen. Dit vervoer moet goed geregeld zijn, zodat de verzekerde op tijd is en weer snel naar huis kan na afloop van de behandeling.

Risico's voor de continuïteit en betaalbaarheid, vervoer sluit niet altijd aan bij wensen klant

Zittend ziekenvervoer is in het algemeen goed geregeld en wordt goed gewaardeerd door verzekerden. Het aantal klachten is beperkt in verhouding tot het aantal gereden ritten. Desondanks zien we een aantal ontwikkelingen die risico's met zich meebrengen voor de kwaliteit:

- Sterke concurrentie tussen vervoerders zorgt vooral voor onderscheid op prijs en minder op kwaliteit
- Constante kwaliteit tijdens contractduur is niet geborgd omdat er geen prikkels zijn om gedurende gehele contractperiode hoog kwaliteitsniveau te leveren

Het huidige inkoopmodel benut de concurrentie in de vervoersmarkt en leidt tot scherpe prijzen. De marges in de vervoersmarkt zijn laag. Keerzijde is dat vervoerders soms ook onder de kostprijs inschrijven om mee te dingen voor een contract bij een zorgverzekeraar of gemeentelijke of provinciale overheid. In 2014 zijn ongeveer 65 taxibedrijven failliet gegaan, een stijging van een derde ten opzichte van het gemiddelde in de afgelopen jaren. Dit hoort bij marktwerking, maar de continuïteit van het vervoer voor onze verzekerden is daarmee niet altijd geborgd.

Spelregels voor collectief vervoer staan soms op gespannen voet met verwachtingen en behoeften van verzekerden. Denk hierbij aan:

- Soms is wat extra hulp nodig om mensen thuis te helpen om op tijd klaar te staan voor de taxi die hen komt ophalen. Dit wordt uit oogpunt van service soms wel gedaan door de

taxichauffeur, maar kan niet altijd worden verlangd omdat een strakke ritplanning dit niet mogelijk maakt

- Na afloop van de behandeling willen patiënten snel naar huis zonder extra omrijden, terwijl het voor de vervoerder soms het meest efficiënt is om nog één patiënt extra mee te nemen

De minister heeft dit voorjaar aangegeven dat ze nog geen besluit neemt over het advies van het Zorginstituut Nederland om de aanspraak op vervoer voor de doelgroepen rolstoelafhankelijken en visueel gehandicapten over te hevelen naar de WMO. In ieder geval in 2016 blijft de aanspraak voor de huidige vier doelgroepen (dialyse patiënten, oncologische behandeling, rolstoelafhankelijke patiënten en visueel beperkten) bestaan. Het vervoer voor kinderen van en naar een verpleegkundig kinderdagverblijf wordt per 2016 toegevoegd aan de aanspraak.

Persoonlijk vervoer sluit beste aan op wensen verzekerde

Kenmerkend aan het zittend ziekenvervoer is dat het gaat om een vorm van collectief vervoer. Patiënten worden met meerdere personen tegelijk gereden naar het ziekenhuis en weer naar huis terug.

Ideaal zou zijn dat helemaal geen vervoer nodig is omdat de behandeling aan huis kan worden gegeven. Voor veel behandelingen is dit simpelweg niet mogelijk, omdat apparatuur en vereiste kennis alleen beschikbaar is in het ziekenhuis. Wel zien we concrete plannen in ontwikkeling om steeds meer nierdialyses bij de patiënt thuis te doen. Het aantal vervoersritten zal dan voor deze groep afnemen.

Als vervoer nodig is, dan verdient het de voorkeur dat de verzekerde dit zelf organiseert. Dit geeft de meeste mogelijkheden om rekening te houden met de wensen van de verzekerden. Wij ondersteunen onze verzekerden hierin met het vergoeden van eigen vervoer of openbaar vervoer.

In aanvulling op mogelijkheden van eigen vervoer en openbaar vervoer, denken we dat er meer mogelijkheden zijn om het vervoer te organiseren door mensen uit de directe omgeving van de verzekerde.

Als ook het zelf organiseren van vervoer niet mogelijk is, dan is gecontracteerd vervoer beschikbaar. Achmea zorgt dan voor snel toegankelijk en kwalitatief goed collectief vervoer.

Prikkels voor kwaliteit en vergroten financiële aantrekkelijkheid

Om kwaliteit van vervoer hoog te houden en in te spelen op de ontwikkelingen die mogelijk leiden tot opwaartse prijsdruk, gaan we ons inkoopbeleid op twee onderdelen aanpassen.

- In de inkoopprocedure worden prikkels ingebouwd om in te schrijven op kwaliteit, en dit ook waar te maken gedurende de gehele contractperiode. TX-keur is voor elke inschrijver vereist, evenals voor onderaannemers die structureel worden ingezet. We gaan de kwaliteitsaspecten jaarlijks meten bij vervoerder, deze resultaten hebben invloed op de prijs en het volume dat we aan een vervoerder toewijzen. Een

periodieke klanttevredenheidsmeting zal onderdeel zijn van de eisen die worden gesteld aan vervoerders.

- Verhogen financiële aantrekkelijkheid voor vervoerders door vanaf 2016 twee vervoerders per perceel te contracteren. Hiermee verhogen we het aantal ritten per perceel voor de vervoerder, en de mogelijkheden om ritten te kunnen combineren

We gaan in 2 regio's een pilot opzetten om de mogelijkheden te onderzoeken van het vervoer door vrijwilligers. Hiermee willen we een extra mogelijkheid bieden aan onze verzekerden om het vervoer op eigen manier te organiseren, zonder afhankelijk te zijn van gecombineerd vervoer. Vervoer door vrijwilligers kan en zal nooit verplicht worden gesteld als voorliggende voorziening. Als andere vormen van vervoer zijn aangewezen, wordt dit vanzelfsprekend ingezet.

Als de mogelijkheden voor thuisdialyse toenemen, zal de Achmea Vervoerslijn worden ingezet om verzekerden ook te informeren over de mogelijkheden voor thuisdialyse.

Belang voor de patiënt voorop

Vervoer is voor verzekerden van belang om een behandeling te kunnen ondergaan. Dit vervoer moet aansluiten bij de wensen van de verzekerde. We geven onze verzekerden daarom gelegenheid om vervoer waar mogelijk zelf te organiseren zodat het aansluit op hun persoonlijke wensen.

Bij gecontracteerd vervoer, moeten onze verzekerden kunnen vertrouwen op toegankelijk, kwalitatief goed en tijdig taxivervoer. Daarom gaan we scherper letten op kwaliteit bij het maken van afspraken, en gaan we prikkels inbouwen voor vervoerders om ook kwaliteit te blijven leveren. Onze verzekerde heeft altijd keuze uit twee gecontracteerde vervoerders.