

Kwaliteitscharter

Niet-Dringend Liggend Ziekenvervoer

Het vervoer van zieken maakt integraal deel uit van de zorgketen. Om die reden zullen de ziekenwagendiensten een maximale inspanning leveren om aan patiënten een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te kunnen bieden.

Daartoe wordt het onderstaande normenkader onderschreven:

1. DEFINITIES

1.1. Patiënt

Elke persoon van wie de medische toestand niet-dringend liggend vervoer per ziekenwagen vereist.

1.2. Ambulancier

De persoon die een aangepaste opleiding heeft genoten om een patiënt adequaat te vervoeren, de toestand van de patiënt te observeren en een medische noodtoestand te herkennen. De ambulancier kan basishandelingen stellen in afwachting van bijkomende noodzakelijke hulp.

1.3. Niet-dringend liggend ziekenvervoer

Vervoer dat niet onder het toepassingsgebied van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening valt, waarbij er een medische indicatie is om de patiënt onder begeleiding van een ambulancier liggend te vervoeren.

1.3.1. Algemene voorwaarden

De volgende algemene voorwaarden moeten voldaan zijn voor een niet-dringend liggend ziekenvervoer (NDLZ). Deze voorwaarden volgen logischerwijze uit de benaming van het transport (cfr cursief gedeelte).

- De patiënt kan niet anders dan in de liggende toestand worden vervoerd (*liggend transport*)
 - De patiënt moet bij mobilisatie gedragen worden
- OF

EN

- De patiënt bevindt zich niet in een acute of acuut verergerende situatie (m.a.w. hij/zij is stabiel) bij de aanvang van het transport (*niet dringend transport*)

EN (*ziekenvervoer*)

- Er is een hoge relatieve kans (relatief t.o.v. een normale gezonde persoon) dat er zich een acute verslechtering van de toestand voordoet door en tijdens het transport (van stabiele patiënt naar instabiliteit tengevolge van het transport)

OF

- De patiënt bevindt zich in een (stabiel) slechte en ernstig zieke toestand

1.3.2. Specifieke voorbeelden die voldoen aan de algemene voorwaarden

- De patiënt die een precare dynamische stabiliteit vertoont ten gevolge van gekende voorafgaande cardiale pathologie en onder cardiovasculaire stabiliserende medicatie staat
- De patiënt met een motorisch en of neurologisch deficit: voorbeeld: C.V.A, uitgebreide verlammingen, ernstige vormen van dementie, ...
- Bedlegerige patiënten met chronisch pulmonair lijden
- Gekende bedlegerige patiënten met gastro-intestinale of endocrinologische pathologie
- De patiënt die in discomfort is wegens chronische pijn en zich hierdoor in een bedlegerige toestand bevindt
- De patiënten die perfusies hebben en/of externe drainage middelen. In principe gaat het hier over een bedlegerige patiënt
- Patiënten met gestoorde motoriek waardoor hij of zij niet op eigen kracht in en uit de ziekenwagen kan, en/of geholpen moet worden op trapjes en andere hindernissen
- Bedlegerige kinderen jonger dan 12 jaar en verlengd minderjarigen.

Deze indicatieve lijst is duidelijk niet limitatief. Iedere andere indicatie tot transport met niet-dringend liggend ziekenvervoer dient getoetst te worden aan de algemene voorwaarden.

1.4. Ziekenwagen

Elk voertuig dat conform de inrichtingsvereisten is ontworpen en uitgerust voor het liggend vervoer van patiënten.

1.5. Sanitaire cel

Het deel van een ziekenwagen, dat ingericht is voor het liggend vervoer van de patiënt.

1.6. Standplaats

De plaats waar de ziekenwagen zich normaal bevindt wanneer hij niet voor ziekenvervoer wordt aangewend, met uitzondering van de verblijfplaats van de ambulancier.

1.7. Ziekenwagendienst

De rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het aanbieden van niet-dringend liggend ziekenvervoer

1.8. Aanvrager

De patiënt of de persoon of instantie die namens de patiënt om niet-dringend liggend ziekenvervoer vraagt aan een ziekenwagendienst

1.9. Medisch verantwoordelijke:

De persoon die voldoet aan de bepalingen van artikel 77 van de wet van 19/12/2008 houdende diverse bepalingen inzake gezondheid¹

¹ BS 31/12/2008

1.10. Standaardtarief:

Dit tarief is een raming van de vermoedelijke kost gebaseerd op het type vervoer (ondermeer afhankelijk van stadszone, lange afstand, ...) in ideale omstandigheden (geen file, geen onverwachte supplementen, ...) en zonder eventuele tussenkomst van de verzekering van de patiënt. Dit standaardtarief wordt bij de aanvraag van het ziekenvervoer meegedeeld.

1.11. Maximumtarief:

Dit tarief is de vermenigvuldiging van het vermoedelijk aantal af te leggen kilometers met de maximale kostprijs per kilometer (afhankelijk van de ziekenwagendienst en geafficheerd in de ziekenwagen) vermeerderd met de supplementen die voorzienbaar zijn. Dit tarief wordt bij de aanvraag van het ziekenvervoer meegedeeld. Bij de telefonische aanvraag kan de aanwezigheid van een arts of verpleegkundige of de nood aan zuurstoftoediening reeds door de ziekenwagendienst worden ingeschat.

2. ALGEMENE VOORWAARDEN

1. De ziekenwagendienst wordt uitgebaat conform de in punt 4 opgenomen uitbatingscriteria;
2. De ziekenwagendienst is tenminste tussen 6u en 20u bereikbaar voor het bestellen van ziekenvervoer. Iedere patiënt of aanvrager krijgt bij de bestelling van het ziekenvervoer het bij de dienst gangbare standaardtarief en maximumtarief meegedeeld;
3. Elke ziekenwagen wordt gedurende het volledige transport bemand door twee ambulanciers die voldoen aan de in punt 3 opgenomen opleidingscriteria;
4. De ambulanciers begeleiden de patiënt enerzijds van en naar de woning of verblijfplaats en anderzijds van en naar de afgesproken plaats van behandeling/onderzoek, dit in zoverre de voorziening (ziekenhuis, bejaardentehuis...) de nodige faciliteiten voorziet. De ambulanciers verrichten eveneens de noodzakelijke administratie binnen de voorwaarden van hun vervoersopdracht;
5. De ambulanciers en ander personeel zijn deskundig, voorkomend, beleefd en behulpzaam tegenover de patiënt;
6. De ziekenwagendienst treft alle nuttige maatregelen en levert de nodige inspanningen om de opdracht uit te voeren binnen een redelijke stiptheidsmarge;
7. In elke ziekenwagen zijn de standaardtarieven en maximumtarieven duidelijk zichtbaar geafficheerd;
8. De ingezette ziekenwagens beantwoorden aan de uitrustingscriteria, zoals bepaald in punt 5;
9. De ziekenwagendienst sluit een afdoende aansprakelijkheidsverzekering af ten behoeve van de patiënt met betrekking tot de uitbating;
10. De factuur is duidelijk en overzichtelijk en bevat de noodzakelijke elementen die een vlotte controle toelaten zoals omschreven in de in punt 6 opgenomen facturatiecriteria;
11. Wanneer de patiënt niet tevreden is over de dienstverlening, dan moet hij de kans hebben klacht neer te leggen bij de verantwoordelijke van de ziekenwagendienst die over een klachtenbehandelingsprocedure moet beschikken en bij de eigen mutualiteit. Jaarlijks bezorgen de mutualiteiten en andere onafhankelijke verenigingen die patiëntenbelangen verdedigen een overzicht van de ingediende klachten aan de Commissie die rapporteert aan de minister.
12. Elke ziekenwagendienst moet beschikken over een procedure inzake hygiënische maatregelen met betrekking tot ziekenvervoer. De medische verantwoordelijke wordt geacht deze procedure te implementeren en te controleren.

3. OPLEIDINGSCRITERIA

De ambulanciers moeten minimaal aan de volgende opleidingsvoorwaarden voldoen:

3.1. De opleiding van de ambulanciers voldoet minstens aan volgende vereisten:

3.1.1. een basisopleiding van 60 uur, bestaande uit:

- 10 uur levensreddende handelingen en reanimatietechnieken;
- 10 uur levensbedreigende situaties;
- 10 uur niet-levensbedreigende situaties en hygiëne;
- 10 uur deontologie, plichtenleer, wetgeving en psychologische begeleiding van patiënten;
- 10 uur aanverwante aspecten waaronder: til- en verplaatsingstechnieken, radiocommunicatie, verkeersveiligheid, kaartlezen, interdisciplinaire samenwerking...;
- 10 uur stage.

3.1.2. een permanente bijscholing van 8 uur per jaar

Als in uitvoering van het Koninklijk Besluit nr. 78 opleidingsvereisten voor ambulanciers worden bepaald, vervangen die de opleidingsvereisten vermeld in het eerste lid.

3.2. De bemanning van de ziekenwagen die momenteel al effectief de taak van ambulancier uitvoert, moet de opleiding vermeld in 3.1.1. binnen een periode van 3 jaar na de inwerkingtreding van dit charter gevolgd hebben. De permanente bijscholing bedoeld in 3.1.2. moet vanaf het eerste jaar na de inwerkingtreding van dit charter gevolgd worden.

3.3. Bij ontstentenis van opleidingsvereisten voor ambulanciers in uitvoering van het Koninklijk Besluit nr. 78, wordt de opleiding, vermeld in 3.1.1., vanaf 1 januari 2012 opgetrokken tot een minimum van 100 uur..

3.4. Worden gelijkgesteld met die opleiding:

3.4.1. Studenten verpleegkunde met minimum 2 jaar geslaagde opleiding;

3.4.2. Studenten geneeskunde met minimum 2 jaar geslaagde opleiding.

4. UITBATINGSCRITERIA

De ziekenwagendienst moet minimaal aan de volgende uitbatingsvoorwaarden voldoen:

4.1 De ziekenwagendienst moet een gezonde solvabiliteit hebben. Dit betekent dat de dienst minimum een eigen vermogen moet hebben van 30% (voor belastingen). De solvabiliteit gaat om de algemene schuldgraad waarbij het vreemd vermogen wordt geplaatst tegen over het totaal vermogen in een percentage. Deze algemene schuldgraad geeft aan in welke mate de dienst een beroep doet op vreemde middelen. Met andere woorden: het vreemd vermogen mag maximum 70% bedragen en de solvabiliteitsratio mag maximum 70% zijn.

4.2. De ziekenwagendienst stelt een verantwoordelijke aan die tot taak heeft:

4.2.1. er op toe te zien dat alle activiteiten beantwoorden aan de normen, procedures en wettelijke voorschriften;

4.2.2. het register bij te houden van alle verbintenissen die er bestaan tussen de ziekenwagendienst en de ambulanciers;

4.2.3. het register bij te houden van alle opleidingen en bijscholingen van de ambulanciers verbonden aan de ziekenwagendienst;

4.2.4. het register bij te houden van alle standplaatsen;

4.2.5. het register bij te houden van alle voertuigen met daarin per voertuig een kopie van het inschrijvingsbewijs, het gelijkvormigheidsattest, het geldende verzekeringbewijs, een niet-vervallen keuringsbewijs en een document waaruit blijkt op welke wijze de aansprakelijkheid ten aanzien van de patiënt verzekerd is;

4.2.6. het register bij te houden met de identiteitsgegevens van elke ambulancier per rit.

4.2.7. toe te zien op de kwaliteit van het ziekenvervoer, inclusief de klachtenbehandeling;

4.2.8. te controleren of de uitrusting van de ziekenwagens en de opleiding en de bijscholing van de ambulanciers voldoen aan de normen en wettelijke voorschriften.

4.3. De ziekenwagendienst stelt een medische verantwoordelijke aan. De medische verantwoordelijke adviseert de verantwoordelijke die toezicht houdt op de kwaliteit van het ziekenvervoer. Hij controleert zelf of de medisch-verpleegkundige uitrusting van de ziekenwagens en de opleiding en de bijscholing van de ambulanciers voldoen aan de normen en wettelijke voorschriften. Hij implementeert en controleert de procedure inzake hygiënische maatregelen met betrekking tot ziekenvervoer.

5. UITRUSTINGSCRITERIA

De ziekenwagens moeten voorzien zijn van de noodzakelijke boorddocumenten en beantwoorden minimaal aan de volgende uitrustingsvoorwaarden:

5.1 De ziekenwagens moeten ten laatste binnen de 5 jaar de inwerkingtreding van dit charter voldoen aan de volgende normen:

5.1.1. NBN EN 1789:2000 'Medische voertuigen en hun uitrusting – Ambulances'; meer bepaald de norm voor A-ziekenwagens (voor het niet-spoedgevallenvervoer van patiënten);

5.1.2. NBN EN 1865:2000 'Specificaties voor brancards en andere middelen voor het vervoer van patiënten in ambulances'

5.2 Minimale medisch-verpleegkundige uitrusting van de ziekenwagen:

5.2.1. een hoofddraagberrie of hoofddraagberrie op onderstel met matras en drie riemen, die minimaal het bekken of de schouders van de patiënt kunnen fixeren;

5.2.2. twee zitplaatsen om een persoon comfortabel en veilig te vervoeren; alle zitplaatsen moeten uitgerust zijn met hoofdsteunen, rugleuningen en veiligheidsgordels;

5.2.3. een draagzeil of transfermatras;

5.2.4. een hoofdkussen;

5.2.5. drie kussenslopen;

5.2.6. drie lakens;

5.2.7. drie dekens;

5.2.8. vijf wegwerpnierbekkers;

5.2.9. een bedpan met deksel;

5.2.10. een onbreekbaar urinaal;

5.2.11. een naaldcontainer;

5.2.12. een doos niet-steriele wegwerphandschoenen;

5.2.13. een doos wegwerpzakdoekjes en een doos wegwerphanddoekjes;

5.2.14. twee eenheden drinkbaar water van 1,5 l;

5.2.15. materiaal voor een eenvoudige wondverzorging;

5.2.16. een zakmasker met de mogelijkheid tot zuurstofaansluiting (zuurstofmasker);

5.2.17. een draagstoel;

5.2.18. een schepberrie of equivalent;

5.2.19. een zuurstofvoorraad om de patiënt gedurende het ganse transport continu en minstens 5 liter zuurstof per minuut toe te dienen;

5.2.20. een beademingsballon met een zuurstofreservoir en drie verschillende gezichtsmaskers;

5.2.21. verbandmateriaal

5.2.22. twee eenheden handalcohol

5.2.23. vloeibare zeep

6. FACTURATIECRITERIA

De ziekenwagendienst deelt de standaard - en maximumprijs mee aan iedere patiënt of aanvrager bij de aanvraag van het vervoer.

De factuur moet minimaal volgende gegevens bevatten:

- 6.1. de identificatie van de ziekenwagendienst;
- 6.2. de factuurdatum en –nummer;
- 6.3. de datum van het vervoer;
- 6.4. de identificatie van de vervoerde persoon ;
- 6.5. de identificatie van de aanvrager ;
- 6.6. de plaats en het uur van vertrek en aankomst (vervoer van ... naar...);
- 6.7. de kilometerprijs (tarief per km);
- 6.8. het aantal afgelegde en gefactureerde kilometers;
- 6.9. het effectief bedrag door de cliënt/patiënt te betalen opgesplitst als volgt indien van toepassing:
 - 6.9.1. de vervoerskosten;
 - 6.9.2. de kost van de eventuele wachttijd;
 - 6.9.3 de eventuele kosten voor medische noodzakelijke en farmaceutische verstrekkingen of andere supplementen die naar verbruik worden aangerekend (bvb. aanwezigheid van een arts, verpleegkundige, medisch verpleegkundig team, zuurstofinbreng, materiaal, ...).
- 6.10. de betalingsvoorwaarden met onder meer een maximumpercentage van schadebeding en/of intresten in geval van niet-betaling binnen de vooropgestelde termijn.

7. ACCREDITATIE

De ziekenwagendienst die wenst geaccrediteerd te worden, zal een controle toelaten door een onafhankelijk controleorganisme. Elke controle wordt gevolgd door een omstandig verslag dat gestuurd wordt aan de betrokken ziekenwagendienst.

In geval, blijktens dit verslag, niet voldaan wordt aan de in dit charter beschreven criteria en wettelijke vereisten, dan heeft de ziekenwagendienst drie maanden de tijd om zich in regel te stellen. Nadien zal het onafhankelijke controleorganisme de ziekenwagendienst opnieuw controleren.

Een accreditatie van een ziekenwagendienst geldt voor vijf jaar. Na deze termijn zal de ziekenwagendienst, indien hij een verlenging van accreditatie wenst, een nieuwe controle door een onafhankelijk controleorganisme toelaten.

De ziekenwagendienst die geaccrediteerd werd, stuurt hiervan een bewijs naar de Commissie Niet Dringend Liggend Ziekenvervoer. De lijst van geaccrediteerde ziekenwagendiensten zal gepubliceerd worden op de webstek van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (www.zorg-en-gezondheid.be). De leden van de commissie engageren zich om de lijst van geaccrediteerde ziekenwagendiensten eveneens op te nemen op hun webstek.