

Zorginkoopbeleid 2021

Vervoer

Inhoud

1. Wijzigingen ten opzichte van 2020.....	2
2. Visie op vervoer	2
2.1 Zittend ziekenvervoer.....	2
2.2 Ambulancezorg.....	2
3. Beleid en inkoopcriteria.....	3
3.1 Speerpunten	3
3.1.1 Eén aanspreekpunt zittend ziekenvervoer.....	3
3.1.2 Innovaties.....	3
3.1.3 Doelmatigheid en rechtmatigheid.....	4
3.2 Inkoopcriteria.....	4
3.2.1 Kwaliteitseisen zittend ziekenvervoer	4
3.2.2 Kwaliteitseisen ambulancevervoer.....	4
3.3 Overeenkomsten en prijsbeleid	5
4. Wijze van contracteren en planning	5
5. Bereikbaarheid.....	5

1. Wijzigingen ten opzichte van 2020

De doelgroep voor zittend ziekenvervoer wordt vanaf 2021 uitgebreid vanwege de overheveling van Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen van de Wlz naar de Zwv. Voor de ambulancezorg zijn geen inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van 2020 te verwachten.

Wijzigingen per 1 juli 2020

In het zorginkoopbeleid vervoer 2021 is per 1 juli 2020 de volgende wijziging aangebracht:

- De wijziging ziet op de invoering van de Wet Ambulancevoorzieningen die naar verwachting per 1 januari 2021 in werking treedt. Het wetsvoorstel is op 26 mei 2020, na datum van publicatie van het inkoopbeleid, ingediend bij de Tweede Kamer. Bij de inkoop voor 2021 zal er onder voorbehoud van de definitieve invoering rekening worden gehouden met de nieuwe Wet Ambulancevoorziening.

2. Visie op vervoer

Voor u ligt het zorginkoopbeleid vervoer 2021. In dit document beschrijven wij op welke manier, met welke criteria en volgens welke planning Zorg en Zekerheid het zittend ziekenvervoer en het ambulancevervoer voor 2021 inkoop. Dit zorginkoopbeleid geldt als aanvulling op het algemene zorginkoopbeleid.

Zittend ziekenvervoer ten laste van de Zorgverzekeringswet is gericht op het vervoer naar en van een ziekenhuis, zorgverlener of instelling. Vervoer kan met de (eigen) auto, taxi, het openbaar vervoer of per ambulance plaatsvinden. Het vervoer met de (eigen) auto of het openbaar vervoer regelen verzekerden vaak zelfstandig of met hulp van hun sociale netwerk. In dit inkoopbeleid verstaan wij onder zittend ziekenvervoer het vervoer met de taxi, inclusief rolstoelvervoer. Ook ambulancezorg, als onderdeel van de acute zorgketen, staat beschreven in dit inkoopbeleid.

De gezondheid van onze verzekerden staat voorop en is het gemeenschappelijke doel van de samenwerking die wij met onze partners aangaan. Een goede dienstverlening vinden wij belangrijk. Daarom willen wij het vervoer zo organiseren dat het op een niveau is waar de verzekerde op mag rekenen. Ook staan wij voor solidariteit in de zorg. Het is onze primaire verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te maken. Niet alleen een adequate organisatie van zowel het zittend ziekenvervoer als de ambulancezorg, maar ook de tijdigheid van het vervoer zijn belangrijke pijlers voor Zorg en Zekerheid.

2.1 Zittend ziekenvervoer

Verzekerden die in het kader van de Zorgverzekeringswet een specifieke behandeling moeten ondergaan of tot een specifieke doelgroep behoren, kunnen aanspraak maken op het zittend ziekenvervoer. Bijvoorbeeld patiënten die nierdialyse of chemotherapie moeten ondergaan. De doelgroep voor zittend ziekenvervoer wordt vanaf 2021 uitgebreid vanwege de overheveling van Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen van de Wlz naar de Zwv. Het zittend ziekenvervoer is geen medische zorg, maar kan wel een belangrijke bijdrage leveren aan het ontvangen van noodzakelijke medische zorg. Deze medische zorg is vaak intensief en langdurig. Daarom vinden wij het belangrijk dat het ziekenvervoer voor onze verzekerden adequaat geregeld is. Een goede klantbeleving staat daarbij hoog op onze prioriteitenlijst.

2.2 Ambulancezorg

In de ambulancesector spelen een aantal uitdagingen. De zorgvraag neemt toe in aantal en complexiteit en de ziekenhuiszorg centraliseert. Als Zorg en Zekerheid vinden wij het belangrijk dat onze verzekerden met een spoedeisende zorgvraag de juiste zorg door de juiste zorgverlener(s), op het juiste tijdstip en op de juiste plek

krijgen. Ambulancezorg is een onmisbare schakel in de grotere zorgketen waarin een verzekerde met een spoedeisende zorgvraag zich bevindt. Daarom vindt Zorg en Zekerheid het belangrijk dat er tijdige ambulancezorg beschikbaar is en dat de rijtijd naar de geschikte zorginstelling beperkt is. Hierbij is de meldkamer een cruciale schakel in de juiste zorgcoördinatie en de juiste spreiding van het ambulancevervoer.

In het volgende hoofdstuk beschrijven wij hoe wij het zittend ziekenvervoer en het ambulancevervoer voor 2021 willen inrichten.

3. Beleid en inkoopcriteria

3.1 Speerpunten

3.1.1 Eén aanspreekpunt zittend ziekenvervoer

Het startpunt van adequaat zittend ziekenvervoer is het juist informeren van onze verzekerden. Voor de verzekerden moet het duidelijk zijn bij welke partij zij terecht kunnen voor specifieke (zorg)vragen. Wij vinden het belangrijk dat hier één aanspreekpunt voor beschikbaar is. Wij werken al jaren met één contractpartij die het zittend ziekenvervoer op landelijk niveau regelt. Op deze manier blijven de administratieve lasten beheersbaar en kunnen wij investeren in een langdurige samenwerking met de vervoerder. Wij hebben de intentie om het contract met de huidige vervoerder te verlengen. Zo kunnen wij inzetten op kwalitatief goede vervoersafspraken, goede klantbeleving en kostenbeheersing.

De uitvoering van het zittend ziekenvervoer en de bijbehorende dienstverlening omvat de volgende taken en activiteiten voor de vervoerder:

- De regie over het taxivervoer: de ritaanname, de optimale ritplanning, de coördinatie en waar mogelijk de combinatie van aangeboden vervoersopdrachten;
- Servicegerichte begeleiding van de verzekerde (indien nodig) van deur tot deur, evenals de ondersteuning bij het in- en uitstappen van het voertuig;
- Het opbergen en vastzetten van mobiliteitshulpmiddelen van de verzekerde;
- Het tijdig aanleveren van declaratie- en prestatie-informatie bij Zorg en Zekerheid;
- Het correct en tijdig afhandelen van klachten en het bijhouden van een klachtenregistratie;
- Het voeren van een jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, waarvan de inhoud in overleg met Zorg en Zekerheid wordt bepaald en de resultaten worden gedeeld om de kwaliteit van het vervoer voor onze verzekerden te kunnen garanderen.

3.1.2 Innovaties

Wij staan open voor innovatieve ideeën en voorstellen die positief bijdragen aan de kwaliteit, doelmatigheid en klantervaring van het zittend ziekenvervoer of de ambulancezorg. Dit kan bijvoorbeeld gaan om technologische ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit, het integreren van het taxivervoer met openbaar vervoer of het verbeteren van vervoer voor specifieke doelgroepen. Daarbij is het voor ons essentieel dat een innovatief zorgaanbod toegevoegde waarde heeft voor zoveel mogelijk van onze verzekerden. Graag willen wij dit vormgeven met aanbieders uit onze kernregio door specifieke afspraken te maken om de zorg te transformeren. Voor de voorwaarden hiervoor verwijzen wij naar het algemene inkoopbeleid voor innovatief beleid. Het proces hieromtrent publiceren wij per 1 juli 2020.

3.1.3 Doelmatigheid en rechtmatigheid

Zorg en Zekerheid is verantwoordelijk om te controleren en te beoordelen of de zorg die vergoed wordt vanuit de Zorgverzekeringswet aan de wet- en regelgeving voldoet. Ook controleren en beoordelen wij of de zorg daadwerkelijk geleverd, en voldoende passend en doelmatig is. Wij vinden het belangrijk dat zorggelden effectief en efficiënt worden ingezet voor een persoonsgerichte aanpak waarbij positieve gezondheid voorop staat. Daarom maken wij hier afspraken over in onze overeenkomsten. Wij verwachten van onze vervoerder dat deze ervoor zorgt dat het juiste vervoersmiddel op het juiste moment wordt ingezet. Daarnaast verwachten wij dat de vervoerder data verzamelt over ingezette vervoersmiddelen en de vervoersafstand. Op basis van de data kunnen wij de doelmatigheid toetsen.

Door het voeren van materiële en kwaliteitscontroles dragen wij bij aan het waarborgen van de zorgkosten en aan doelmatige en passend vervoer. Op welke wijze de materiële en kwaliteitscontrole vormgeven wordt staat beschreven in het controleplan op de website van Zorg en Zekerheid www.zorgenzekerheid.nl.

3.2 Inkoopcriteria

3.2.1 Kwaliteitseisen zittend ziekenvervoer

De kwaliteit van het vervoer voor onze verzekerden borgen wij door meetbare afspraken met de vervoerder te maken. Deze afspraken gaan over de eisen aan het voertuig, de deskundigheid van de chauffeurs en de organisatie en planning van de ritten, zoals omrijdtijden en tijdstip van ophalen. Wij verwachten een actieve rol van onze vervoerder om de kwaliteit van het vervoer in stand te houden en daar waar nodig verbeteringen aan te brengen. Het is belangrijk dat de vervoerder goed bereikbaar is als er vragen of klachten zijn. Vanuit onze rol als opdrachtgever monitoren wij de gemaakte afspraken actief om er zeker van te zijn dat de afspraken ook echt worden nageleefd.

Voor de vervoerder zijn de volgende kwaliteits- en minimeisen van toepassing voor het zittend ziekenvervoer:

- De vervoerder biedt een integraal vervoersaanbod aan waar collectief-, solo- en rolstoelvervoer onderdeel van zijn;
- De vervoerder garandeert een landelijke dekking met voldoende regionaal vervoersaanbod;
- De vervoerder is in het bezit van het Keurmerk Taxibedrijf (TX-keurmerk) of een gelijkwaardig keurmerk, om de betrouwbaarheid en veiligheid van het taxivervoer te kunnen garanderen;
- De vervoerder is in het bezit van geldige vergunningen als bedoeld in artikel 5 van de Wet personenvervoer;
- De vervoerder beschikt over een telefooncentrale en is in staat een regiefunctie te vervullen voor het zittend ziekenvervoer;
- Chauffeurs hebben kennis over en ervaring met de doelgroep voor het zittend ziekenvervoer. Ook zijn zij in het bezit van een geldig EHBO-certificaat.

3.2.2 Kwaliteitseisen ambulancevervoer

Zorg en Zekerheid en Zilveren Kruis Achmea treden namens de zorgverzekeraars op als eerste en tweede vervoerder voor de inkoopafspraken met de regionale ambulancevoorziening (RAV) Holland Midden. De ambulancezorg is onderdeel van de acute spoedzorg waarvoor een goede afstemming van groot belang is. Wij streven naar kwalitatief goede, efficiënte en tijdige ambulancezorg voor inwoners in de regio.

Bij de inkoop van ambulancezorg houden wij rekening met en hechten wij waarde aan:

- Landelijke actieplan Ambulancezorg;

- Normen in het landelijk referentiekader, de NZa-richtlijnen en de voorgenomen Wet Ambulancevoorzieningen die per januari 2021 in werking zal treden;
- De pilot zorgcoördinatie Zuid Holland Noord.

De volgende kwaliteits- en minimumeisen zijn van toepassing op de vervoerder met betrekking tot ambulancevervoer:

- Het volgen van de Tijdelijke Wet Ambulancezorg (TWAZ, met hieronder het referentiekader spreiding en beschikbaarheid en de landelijke eisen die aan ambulancezorg worden gesteld);
- Navolging van beleid en regels voor ambulancezorg volgens het NZa.

3.3 Overeenkomsten en prijsbeleid

Voor 2021 hebben wij de intentie de overeenkomst voor het zittend ziekenvervoer met het huidige vervoersbedrijf te verlengen en leggen wij de focus op de genoemde minimumeisen en kwaliteitscriteria. Het behalen van de servicelevels staat hierbij centraal. Daarnaast overleggen wij met de vervoerder over het huidige prijsbeleid en alternatieven om tot marktconforme tarieven te komen.

Het budget voor het ambulancevervoer wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de beleidsregels van de Nederlandse zorgautoriteit (NZa).

4. Wijze van contracteren en planning

De inkoopplanning voor zowel het zittend vervoer als de ambulancezorg ziet er als volgt uit:

Uiterste datum	Inkoopactiviteit
1 april 2020	Publicatie zorginkoopbeleid op: www.zorgenzekerheid.nl .
april – juni 2020	Voeren inkoopgesprekken.
1 juli 2020	Publicatie van eventuele aanvullingen op het inkoopbeleid op: www.zorgenzekerheid.nl .
september/oktober 2020	Ondertekenen van de overeenkomsten.
12 november 2020	Informereren verzekerden over het gecontracteerde zorgaanbod.

5. Bereikbaarheid

Wij hopen dat u een helder beeld heeft gekregen van ons inkoopbeleid in 2021. Voor vragen kunt u ons bereiken per e-mail of telefoon. U vindt de contactgegevens op: www.zorgenzekerheid.nl.

Vragen over de status uw contractering kunt u per mail sturen naar: contractbeheer@zorgenzekerheid.nl. Of u kunt ons telefonisch bereiken via (071) 582 54 21.

Disclaimer

Dit zorginkoopbeleid is opgesteld met inachtneming van de nu bekende wettelijke, beleids- en financiële kaders. Zorg en Zekerheid behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het zorginkoopbeleid en de bijbehorende zorginkoopprocedure op enig moment aan te passen wegens gewijzigde of nog te wijzigen wet- en regelgeving (inclusief beleidswijzigingen) en gewijzigde of nog te wijzigen financiële kaders. Zorg en Zekerheid behoudt zich ook het recht voor om het zorginkoopbeleid verder aan te vullen, te wijzigen en/of te verduidelijken, ook in het licht van de toekomstige effecten op de zorg door de Corona crisis.