

Kategori: Ledelse og styringssystem/Oppdrag, mål og strategier	Gyldig fra/til: 27.10.2022/27.10.2023
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Pasientbehandling	Versjon: 1.04
Godkjenner: Pål Oscar Eidsheim	Avtale
Dok. ansvarlig: Pål Eidsheim	Dok.id: D69365

Pasientreiser – serviceerklæring

Pasienter som reiser på rekvisisjon til og fra godkjent behandling må noen ganger vente i forkant av behandling - og etter behandling. Ventetiden kan påvirkes av samkjøring, trafikale forhold og noen ganger av kapasitet hos taxiselskap. Samkjøring er definert som planlagt venting og benyttes særlig på lengre turer.

Helse Bergen har avtaler med flere ulike taxiselskaper, med klare krav til kvalitet, leveranse, service og maksimal responstid. Responstiden varierer mellom byområder og distrikt, samt mellom forhåndsbestillinger og direktebestillinger.

Responstid er den tiden det tar fra Pasientreiser bestiller en transport til pasient er hentet. Avtalene Helse Bergen HF inngår med ulike drosjeselskap gjelder «Ikke-akutt pasienttransport». Responstiden for pasientreiser er ikke sammenlignbar med responstid for ambulanser som ivaretar akutte transporter.

Responstider ved direkte bestillinger;

- For Bergen, Askøy og sentrale områder i Øygarden kommune er responstiden 30 minutter.
- For rullestolture er responstiden 60 minutter.
- For bestillinger der transportør må ha med seg rullestol til pasient må det beregnes noe lengre ventetid enn vanlige responstider.
- For kjøring i distriktet er det noe ulik responstid. Den kan være fra 60 minutter på dagtid i ukedager og opptil 90 minutter på kveld, i helg og på hellig, - og høytidsdager.

Responstid på forhåndsbestilte oppdrag

På forhåndsbestilte turer møter drosjen til avtalt hentetid.

Til behandling

Alle pasienter skal rekke behandlingen sin, og må være klar til å bli hentet inntil 15 minutter før avtalt hentetidspunkt. Dette gjelder også på korte turer. Blir avreise fremskyndet med mer enn 15 minutter, går Pasientreiser i dialog med pasienten om hentetidspunkt i god tid før reisestart.

Fra behandling

Etter behandling må det påregnes noe ventetid. Etter ca. 45 minutter er de aller fleste pasienter som reiser korte turer hentet.

For pasienter som skal reise over kommunegrensen kan ventetiden bli lenger. Pasientreiser vil så langt det lar seg gjøre informere pasient og/ eller behandler i ventetiden. Informasjon vil typisk komme på SMS eller via telefon.

Ved forsinkelse som fører til mer enn 45 min venting, eller bryter annen direkte avtalt henting med pasient, vil vi varsle pasient og/eller behandler via SMS eller telefon.

Ventetid ved behandlingsstedet

Hvor lenge du må vente ved behandlingsstedet, kan variere ut fra hvor du bor, hvor langt du skal reise og om du skal reise sammen med andre pasienter.

Når du har behov for en rekvirert reise av helsemessige årsaker, jobber Pasientreiser for at ventetiden skal bli kortest mulig, men

- du kan regne med å vente inntil 45 minutter
- hvis reisen din varer over 45 minutter, bør ikke ventetiden overstige reisetiden din
- hvis reisen din varer over to timer, bør ikke ventetiden overstige tre timer

Hvis du skal reise med transport som går til faste avgangstider, for eksempel Helseekspress, sykehusbuss eller fly, kan ventetiden være lengre, fordi det i mindre grad er mulig for Pasientreiser å tilpasse avreisetidspunktet.

Ventetiden kan også være lengre hvis du har en reise som er rekvirert på trafikkert grunnlag.

Prioriteringer

Hvis pasienter ikke kan vente etter behandling, er det viktig at pasientreiser får melding om dette ved bestilling. Behovet for redusert ventetid kan skyldes pasienten sin helsetilstand, barn som skal tilbake til skolen eller mangel på ventefasiliteter hos behandler. Disse pasientene vil bli prioritert.

Forsinkelser

Dersom taxi er forsinket ved henting inn til behandling eller er mer enn 45 minutter for sen ved returreise uten at annet er avtalt, er det viktig at Pasientreiser får beskjed på telefon 05515.

Flyreiser

På reiser med kvalifisert ledsager er hovedregel at returreise gjennomføres innen syv dager, med foretakets avtalepart. Antall dager er ikke absolutt og kan avvikes dersom det ikke medfører vesentlig økte kostnader.

Kontakt pasientreiser på 05515

Er du usikker på responstider, venting, samkjøring eller har andre spørsmål, ta kontakt med oss på telefon 05515

