

BKV's ansvar, förtydligad bilaga

Information och utbildning

BKV ansvarar för att grundutbildning ges till samtliga vårdgivande enheter som har rätt att bevilja tillstånd för sjukresa genom Lag (1991:419). Grundutbildning ges i regelverk, regelsystem och behörighet/användning av SRS (system för tillståndsgivning av sjukresor). BKV ansvarar för att rutiner och metoder finns för kontinuerlig uppföljning av information och fortbildning.

Ansvar, administration och användning av SRS

BKV ansvarar för att SRS är anpassat till regelsystem och regelverk så att färdtjänstens resesystem, Samplan, kan avropa resor vid beställning genom att:

- behöriga användare finns på samtliga vårdgivande enheter
- behöriga vårdgivare, läkare eller annan vårdgivare enligt punkt 2.1 i regelverket för sjukresor, lägger in tillstånd på sjukreskortet
- behandlande läkare eller annan vårdgivare kontinuerligt lägger in ”nya” tillstånd till de personer som reser på kontinuerlig behandling enligt punkt 2.1 i regelverket för sjukresor inom SII)
- de adressuppgifter som BKV tillhandahåller över vård- och behandlingsställen är aktuella och uppdaterade.
- verka för att ingen person har mer än ett sjukreskort
- tillstånd finns vid beställning av sjukresa
- tillståndet är behovsanpassat utifrån medicinskt bedömning, för taxi, specialfordon, alternativt behov av stödfunktion vid resans början/slut
- tillståndet skall innehålla resevillkor som är kända för den resande/den som beställer resan, t.ex. om ensamåkning, framsättes, medföljande, avgiftsbefriad etc.
- avbeställning av sjukresa görs senast 30 min före beställd resa, i annat fall betalar BKV kostnaden för resan fullt ut.
- endast använder sjukresebiljett i undantagsfall

BKV ansvarar även för t.ex. rutinutformning, information, debitering mm inom eller utom BKV för sjukresor som utförts av Färdtjänsten. Likaså för kontakt med enskild sjukresenär i frågor som rör sjukresor, sjukresetillstånd eller debiteringar med anledning av sjukresande genom att:

- ta emot och granska filer från Ftjn
- fakturahantering till person
- fakturahantering till annat landsting etc.
- upprätta kvalitetsrutiner för uppföljning av bomkörning, fördelningsnyckel vid samplanering, dubbla rader i fil etc.

Avvikelseberapportering

BKV är mottagare av alla klagomål på sjukresor och bekräftar alltid mottagandet omedelbart. Bekräftelsen innehåller information om vem som handlägger klagomålet (sjukreseenheten,

färdtjänsten eller annan) och informerar om att man får svar snarast dock senast inom 3 veckor.

BKV ansvarar för sortering av klagomål och handlägger klagomål som berör tillståndsgivning och uteblivna tillstånd.

BKV ska utan dröjsmål överlämna alla avvikelser som berör klagomål på sjukresan till kvalitetsansvarig på färdtjänsten. Exempel på klagomål som leder till avvikelse kan vara, beställning, tidspassning, utebliven hämtning i bostad/ vårdenhet, utebliven transport, bemötande, personsäkerhet under transport etc.

BKV handlägger alltid svaret från färdtjänsten som anger orsak till avvikelse och återkopplar till den som avlämnat klagomål, enskild person, klinik, avd etc.

I de fall färdtjänsten fastslår att orsaken är kopplad till tillståndsgivning, vårdgivare eller SRS återkopplas ärendet utan dröjsmål till BKV. BKV utreder och återkopplar till den som avlämnat klagomål.

BKV handlägger alla klagomål med återkoppling till den som avlämnar klagomålet inom 3 veckor från ankomst av ärendet. Återkoppling kan också vara att tala om vad som sker inom ramen för utredningen och hur lång tid utredningen beräknas ta.

Reception och väntrum

BKV ansvarar för att person som rest på tillstånd med resevillkor för ”stöd vid hämtning/lämning” möts upp och tas om hand i anvisad reception/avd/klinik. Föraren meddelar att personen är på plats medan BKV ansvarar för omhändertagande, kläder etc.