

Kvalitetsmått för sjukresor från och med 1 januari 2005

Resor med Taxi

Väntetid i taxiväxel

- högst 1 minut i 90% av fallen

Tidpassning – taxi

- 90% inom högst 10 minuter efter beställd tid
- 10% inom högst 20 minuter efter beställd tid

Förbeställningstid

- beställning kan göras tidigast 28 dagar före önskad avresa
- beställning kan göras senast 30 minuter före önskad avresa

Antalet möjliga beställningar per tidsenhet är begränsat och framgår av upphandlad total transportvolym per geografiskt område enligt transportavtal.

Avbeställning av resa

- kan ske senast 30 minuter före beställd tid

Resegaranti

Resegaranti inträder om beställd taxi inte har anlänt till beställd adress inom 20 minuter från beställ tid.

Service

Framgår av bilaga 2 ("Färdtjänstavtal om transportarbete" samt "Färdtjänstavtal om telefonmottagning och bokning av resor").

Färdtjänsten och BKV skall under våren 2005 utreda möjligheten och komma med förslag hur eventuellt behov av hjälp/stöd till patient kan lösas i anslutning till sjukresa med taxi.

Tid för VPS

Reklamationer eller avvikelserapporter skall handläggas inom 14 dagar från ankomst till Färdtjänsten. Återkopplingen till BKV kan vara att tala om vad som sker inom ramen för utredningen och hur lång tid den slutliga utredningen beräknas ta.

Specialfordon

Väntetid i Specialfordonsväxel

- högst 2 minuter i 90% av fallen

Färdtjänstens arbetar för att väntetiden i beställningsväxeln för specialfordon inte skall vara längre än för beställning av sjukresor med taxi.

Tidpassning – specialfordon

- 90% inom högst 10 minuter efter beställd tid
- saknas något för 10%

Förbeställningstid

- beställning kan göras tidigast 28 dagar före önskad avresa
- beställning kan göras senast 30 minuter före önskad avresa

Antalet specialfordon är begränsat varför det kan vara svårt att erhålla önskad avresetid vid beställning av resa i nära anlutning till restillfället. Om resan beställes senast kl 14 dagen före utlovas resa med högst +/- 1 timmes förskjutning som överenskomms vid beställningstillfället..

Avbeställning av resa

- kan ske senast 30 minuter före beställd tid

Resegaranti

Resegaranti inträder om beställt specialfordon inte har anlänt till beställd adress inom 20 minuter från beställ tid.

Service – se nedan från avtal

Framgår av bilaga 2 ("Transportavtal om färdtjänst- och sjukresor med specialfordon" samt "Färdtjänstavtal om telefonmottagning och bokning av resor").

Tid för VPS

Reklamationer eller avvikelserapporter skall handläggas inom 14 dagar från ankomst till Färdtjänsten. Återkopplingen till BKV kan vara att tala om vad som sker inom ramen för utredningen och hur lång tid den slutliga utredningen beräknas ta.