

Tjenesteutførelse

I bilaget fastsettes nærmere bestemmelser for utførelse av pasientreiser på vei i henhold til inngått avtale.

Generelle bestemmelser for tjenesteutførelsen

- Alle kjøretøy som benyttes i forbindelse med inngått rammeavtale skal til enhver tid være ryddige og rene og i god stand, både innvendig og utvendig. Kjøretøyene skal være røykfrie og ha klimaanlegg som gir tilfredsstillende temperatur i hele kupeen under alle årstider. Det er viktig at Leverandøren til enhver tid har mulighet for allergifri transport.
- Pasienter skal ikke kjøres til annen adresse enn det som er oppgitt i bestillingen uten at det på forhånd er godkjent av pasientreisekontoret eller behandler. Dersom godkjenning er gitt av behandler, skal Leverandøren informere pasientreisekontoret umiddelbart.
- Leverandør skal holde pasientreisekontoret informert ved endringer av kjøretøy/kontaktnummer under utførelse av oppdrag.
- Ekstra kjøring og ventetid i forbindelse med private ærend for passasjerene, som via apotek, butikk eller lignende, dekkes ikke av Pasientreiseforskriften og dermed heller ikke av Kunde. Pasientreisekontoret vil informere leverandør dersom dette er avtalt på forhånd.
- Gjenglemte gjenstander skal håndteres som hittegoods.
- Leverandør skal bidra til å redusere oppdragsgivers kostnader ved å benytte rimeligste og mest hensiktsmessige reiserute, og ta hensyn til trafikkmeldinger. I samråd med pasientreisekontoret skal Leverandør bidra til å samkjøre pasienter der hvor det er naturlig og hensiktsmessig. Dette innebærer å ta med pasienter som det er naturlig og hensiktsmessig å ta med på turen, selv om det ikke er innenfor eget regionsområdet. Dette gjelder spesielt ved lengre turer hvor turen krysser andre regionsområder. Utenfor pasientreisekontorets åpningstid skal det bestrebes samkjøring, spesielt i byer med sykehus, uavhengig av regionsområder og leverandørsystemer.

Bestemmelser tilknyttet transportoppdrag

- Krav til leveringstid til behandlingssted/leveringssted;
 - Leverandør skal sørge for at forhåndsbestilte oppdrag gjennomføres slik at pasienten rekker frem til avtalt oppmøtetidspunkt. Herunder inngår ansvar for å tilpasse hentetid ut fra samkjøring, vegarbeid (som er kjent), vær og føreforhold i de tilfeller hentetiden pasientreisekontoret har satt, ikke er god nok. Pasientreisekontoret/Pasient skal varsles i de tilfeller hvor man ser at hentetiden ikke kan innfris.
 - Sjøfører skal kontakte pasientreisekontoret dersom det er fare for at pasienten ikke kan bringes frem til angitt oppmøtetidspunkt på behandlingsstedet.
- Krav til hentetid ved forhåndsbestilte turer: Ankomst første hentested kan tidligst skje 05 minutter før avtalt hentetidspunkt. Herunder inngår ansvar for å tilpasse hentetid ut fra samkjøring, vegarbeid (som er kjent), vær og føreforhold i de tilfeller hentetiden pasientreisekontoret har satt, ikke er god nok. Pasientreisekontoret/Pasient skal varsles i de tilfeller hvor man ser at hentetiden ikke kan innfris.
- Leverandør skal varsle pasienten via SMS/telefon når bil er på vei før henting.



- Turer som blir bestilt som øyeblikkelig hjelp¹ skal betjenes foran andre turer, jfr. Yrkestransportforskriften.
- Ved direktebestilling er maksimal responstid/framkjøring² 45 antall minutter.
- Melding ved ankomst til behandlingsted:
 - Leverandør skal sørge for at sjåfører melder seg til lokalt pasientreisekontor ved ankomst leveringssted på alle kommunekryssende, fylkeskryssende og regionkryssende turer. Melderutiner kan endres av oppdragsgiver ved behov.

Krav til Minibuss/turvogn

- Leverandør skal så langt det er mulig tildele oppdrag til sjåfører som kan gjennomføre hele oppdraget i tråd med kjøre- og hviletidsbestemmelsene, slik at det ikke blir venting/avbrudd i transporten, eller at oppdragsgiver påføres unødige kostnader. Leverandør skal sørge for at sjåfører melder ifra til pasientreisekontoret dersom de ikke kan utføre utvidet oppdraget pga. kjøre- og hviletidsbestemmelser. Leverandøren er likevel ansvarlig for å gjennomføre oppdraget.

Bestemmelser tilknyttet sjåfører ved transportoppdrag

- Leverandøren skal påse at sjåførene overholder kravene som er angitt under.
- Sjåfører som utfører oppdrag på vegne av Leverandør skal vise forståelse, respekt og toleranse for å imøtekomme individuelle behov. Dette er forhold som også skal tas hensyn til ved kjøringens karakter.
- Sjåførene skal være uniformert og bære synlig ID-kort, være ikke-røykende under tjeneste og unngå parfyme/kremer eller liknende som avgir sterk lukt.
- Sjåfører skal uoppfordret ta kontakt med pasienten ved henting, hjelpe pasienten inn og ut av kjøretøyet der dette er nødvendig, og være behjelpelig med yttertøy, bagasje, hjelpemidler og liknende ved behov.
- Sjåfører skal assistere pasienten helt inn/ut til leverings-/hentested ved behov, samt sikre at ansvarlig personell overtar ansvaret for pasienten der dette er angitt i reisebestillingen. Ved eventuell delreise skal sjåfører ikke etterlate pasienten før nytt kjøretøy er på plass.
- Under turoppdrag skal sjåfører være telefonisk tilgjengelig for Pasientreisekontoret, og sjåfører skal følge Pasientreisekontorets gjeldende rutiner for utøvelse av tjenesten, eksempelvis bomturer, avvikshåndtering, nedetid etc. Dersom turoppdraget omfatter ventetid, skal sjåfører være tilgjengelig for andre turoppdrag i ventetiden.
- Dersom sjåføren kommer frem til hentestedet og han ikke får kontakt med pasient pr. telefon, skal sjåfører oppsøke henteadressen for å forsikre seg om at pasienten ikke skal reise med den bestilte transporten, før sjåføren kontakter Pasientreisekontoret. Utenfor pasientreisekontorets åpningstid skal sjåfører kontakte ansvarlig rekvirent/behandlingssted.

¹ Kjøring av syke og skadde personer som trenger hurtig hjelp og som pliktes utført foran andre bestillinger.

² Responstid: Tiden fra Leverandøren mottar bestillingen til bilen har startet turen.



- Sjøfører skal til å ta med/hente og levere småpakkeforsendelser uten ekstra vederlag når dette skjer i forbindelse med pasienttransport. Distanse for pakkeforsendelsen som overskrider pasienttransporten godtgjøres iht. avtalens vilkår.

Om bomturer

- I pasientreisekontoret sin åpningstid skal sjåføren melde fra om bomtur til Pasientreisekontoret. Bomturer skal godkjennes av Pasientreisekontoret, som tildeler bomtur. Sjøføren skal ta kontakt med Pasientreisekontoret før turen slås ut av taksameteret for tildeling av bomtur. Ved mangel på tildeling av bomtur kan det ikke kreves betaling.
- Bomtur som forekommer utenfor Pasientreisekontoret sin åpningstid må meldes pr. telefon av sjåføren snarest, og senest innen fem virkedager etter gjennomført bomtur. Pasientreisekontoret definerer hvilken informasjon som må følge meldingen. Helseforetaket kan nekte utbetaling for tur som ikke er meldt innen fristen.

Krav til rullestoltransport

- Sjøfører skal sørge for sikker transport inn og ut av kjøretøyet og for trygg forflytning av pasient fra rullestol til sete når det er nødvendig.
- Ved transport av pasienter som sitter i rullestol, skal sjåfører påse at pasient og rullestol er forsvarlig festet iht. gjeldende bestemmelser.