

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 ryddig, ren 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.
- 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. Sjøfører som allikevel kjører pasienter andre steder enn det som står oppgitt i bestillingen kan bli utestengt fra å kjøre pasientreiser.
- 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. Hvis pasienten på lengre reise har behov for stans underveis for nødvendige toalettbesøk, spisepauser eller andre pauser grunnet helsetilstanden skal det foretas stans. Disse nødvendige pausene kan det beregnes ventetid for. Dersom det foreligger særskilte årsaker, kan pasientreisekontoret innvilge stans underveis også i andre tilfeller. Dette vil i så fall påføres bestillingen, eller på annen måte formidles til leverandør.
- Gjenglemte gjenstander skal håndteres som hittegoods.
- Leverandør skal bidra til å redusere kundens 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. Samkjøring innebærer at bilen skal ta med seg flere pasienter. Pasientene kan ha ulik henteadresse og ulik leveringsadresse, men vil i hovedsak ha turer som går i samme retning. Dersom leverandør mener samkjøringen ikke bør kjøres, må pasientreisekontoret kontaktes umiddelbart. Leverandør skal ikke splitte samkjørte turer uten forhåndsgodkjenning av pasientreisekontoret. Manglende forhåndsgodkjenning vil føre til trekk i oppgjøret.

Det kan også gjennomføres samkjøringer på tvers av kontraktstypene. For eksempel kan en pasient i rullestol blir samkjørt med en gående. Samkjøringen vil da gå til den leverandøren som kan tilpasses alle pasientenes behov – i dette tilfellet en bil egnet til spesialtransport. Det kan også foretas samkjøringer på tvers av geografiske anbudsområder. For eksempel kan en pasient fra Kongsvinger og en pasient fra Kløfta samkjøres til Ahus. Turen sendes da til leverandøren som har avtalen for det totale strekket på turen (Kongsvinger – Ahus), og taksten som skal benyttes er den som gjelder for det totale strekket for turen. Samkjøring skal ikke benyttes dersom det vil medføre en vesentlig økning av turlengde/kjøretid – og dermed vesentlig ulempe - for pasienten. Vurderingen av hva som er å anse som «vesentlig» tas i det enkelte tilfellet, og avgjøres av pasientreisekontoret.



Leverandør er forpliktet til uoppfordret å samkjøre turer der det er det billigste alternativet, og kravene til kvalitet og ventetid for pasient ikke overskrides, selv om kunde eller andre aktører har sendt over bestillingene hver for seg. Dette gjøres ved å kontakte pasientreisekontoret, som gjennomfører samkjøringen i systemet, og sender over turen til leverandør på nytt.

Dersom kunde eller andre aktører har bestilt en samkjøring som leverandør kan løse på en enda mer kostnadseffektiv måte enn slik bestillingen fremstår, plikter leverandør å utføre samkjøringen på den mest kostnadseffektive måten. Dette gjøres ved å kontakte pasientreisekontoret, som gjennomfører samkjøringen i systemet, og sender over turen til leverandør på nytt.

Dersom leverandører uaktsomt eller forsettlig unnlater å samkjøre, eller på annen måte unnlater å gjennomføre transporten på den – for kunde - mest kostnadseffektive måten, vil kunde i oppgjøret holde tilbake den sum som leverandør urettmessig har tilegnet seg ved forsømmelsen. Unnlatsen er også å anse som et avtalebrudd, som kan sanksjoneres.

- **Bruk av returtransport:**

Returtransporten skal gå i retning mot, til, eller gjennom anbudsområdet der turen til behandling startet.

Leverandøren skal vente og returtransporten skal benyttes hvis dette er økonomisk fordelaktig for kunde. Leverandøren skal vente på pasienten han tok med til behandling inntil det lønner seg å sette opp et nytt oppdrag hvis han vet at pasienten skal i retur eller returen på annen måte skal benyttes. Dette hvis leverandøren kjenner til at tidsrommet for behandling er begrenset til de nevnte tidsrammer. Ved usikkerhet, skal sjåføren kontakte pasientreisekontoret.

Leverandøren er forpliktet til å melde i fra til det stedlige pasientreisekontoret at bilen kan benyttes til returtransport. Dette gjelder også for turer innenfor Oslo, tidligere Akershus og Glåmdalen dersom det er hensiktsmessig for kunde at bilen venter. Eks. kan turer til sykehus i området innebære mulighet for retur selv om turen til sykehuset var relativt kort.

Leverandøren forplikter seg til å følge retningslinjene gitt av de stedlige pasientreisekontorene.

Utenom kundens åpningstider må også leverandøren akseptere at institusjoner, behandlere eller pasienter benytter seg av samkjøring og returtransport for å redusere de samlede utgifter for kunden. Leverandøren har plikt til å utnytte returtransporten hvis dette er mulig uten henvendelse fra pasientreisekontorene. Leverandøren må akseptere at helseforetakene benytter seg av annet vognmateriell til transportoppdrag i anbudsområdet. Leverandøren må akseptere endringer i omfanget av transportoppdrag.

- **Godtgjørelse ved samkjøring og returtransport:**

Når pasienter samkjøres eller det benyttes returtransport skal det ikke tas betalt ekstra for annet enn hvis det påløper ekstra omturer. Bilen vil godtgjøres for én transport selv om flere pasienter sitter på, og selv om turen har flere hentesteder og/eller leveringssteder.

Omtur skal beregnes ut fra differansen på lengden på turen inn og returen, selv om returtransport kan innebære å kjøre en annen vei enn inn-transporten. Det kan ikke beregnes omtur for fastpristurer. Se for øvrig bestemmelsene for ventetid.

- **Henteturer utenfor leverandørens anbudsområde:**

Henteturer er pasientreiseoppdrag i andre leverandørers anbudsområder. Det er ikke anledning til å foreta henteturer med mindre kunden gir spesiell tillatelse til dette.

Ureglementerte henteturer vil sanksjoneres. Bruk av returbil regnes ikke som hentetur.



Kunden stiller seg ikke økonomisk ansvarlig hvis det blir foretatt henteturer av andre leverandører enn de som har vunnet anbudet. Kunden vil imidlertid samarbeide med leverandører om å forhindre dette.

- Tilbringer/frabringer til HELSEekspressen eller andre transportmidler:
Leverandøren vil kunne fungere som tilbringerbil for HELSEekspressen og HELSEbiler. Bilen må da stå på fastsatte steder til HELSEekspressen eller HELSEbilen kommer og sørge for at pasienten kommer over til neste transportmiddel på best mulig måte. Dersom tilbringerbilen kommer for sent til avtalt oppmøtested, er leverandøren forpliktet til å kjøre pasienten helt til bestemmelsesstedet, uten at kunden skal faktureres for beløpet som overstiger turen til oppmøtestedet.
Bilen må ikke forlate pasienten før pasienten er tatt hånd om av personellet på det andre transportmiddelet på en trygg måte. På samme måte er leverandør forpliktet til å bistå personellet på det andre transportmiddelet med å overføre pasienten. Unntak fra dette kan avtales med pasientreisekontoret i det enkelte tilfellet.
- Dersom pasienten påføres utgifter som følge av at leverandøren ikke utførte oppdraget i henhold til bestillingen, vil leverandøren motta et gebyr i henhold til satsene i kontrakten. Leverandøren er også forpliktet til å refundere pasientens utgifter, dersom pasienten tar kontakt med leverandøren. Denne bestemmelsen vil f.eks. gjøres gjeldende dersom pasienten har mistet behandling, og avkreves en egenandel for uteblitt time.
- Samtlige løyvehavere/sjåførere som på vegne av leverandør skal gjennomføre oppdrag i forbindelse med pasientreiser skal underskrive serviceerklæring. En kopi av erklæringen skal oppbevares i den aktuelle bilen. Leverandøren skal oppbevare originalen av samtlige erklæringer, og levere en oversikt over hvilke løyver/biler som har signert erklæringen, og dermed oppfyller kravene i avtalen, til oppdragsgiver ved oppstart av avtalen. Denne oversikten skal til enhver tid være oppdatert.
- Leverandøren er forpliktet til å sørge for at samtlige oppdrag blir utført innenfor responstid. Oppdragene skal utføres på følgende måter (i prioritert rekkefølge);
 - ved bruk av eget vognmateriell.
 - ved å få en underleverandør til å utføre oppdraget, dersom leverandøren ikke har dedikert materiell tilgjengelig, i henhold til avtalen. Dersom en underleverandør benyttes, skal allikevel oppdragsgiver kun faktureres av leverandør i henhold til prisene i avtalen. Dersom leverandør har grunn til å tro at tjenesten ikke kan gjennomføres i samsvar med avtalen, skal oppdragsgiver varsles umiddelbart. Varselet skal oppgi årsak til forsinkelsen, antatt innvirkning på kommende transporter, samt forslag til tiltak for å begrense forsinkelsen.Dersom leverandøren ikke klarer å levere tjenesten i henhold til kravene i avtalen, og det ikke er hensiktsmessig for oppdragsgiver å vente på at oppdraget blir utført, kan oppdragsgiver kjøpe tjenester fra en annen leverandør. Eventuelle merkostnader for dette skal belastes den leverandøren som ikke utførte oppdraget.

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.



- Sjåfør 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 15 minutter før og senest 5 minutter etter 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 så langt det er mulig varsle pasienten via SMS/telefon når bil er på vei før henting.
- Ved direktebestilling er maksimal responstid/framkjøring¹ 25 minutter hverdager mellom 07-20, og 45 minutter til øvrige tidspunkt.
- 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 kunde ved behov.

Bestemmelser tilknyttet sjåfør 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.
- Sjåfør skal uoppfordret ta kontakt med pasienten ved henting. Dette kan innebære å gå ut av bil for å ringe på eller hente pasienten inne. Hjelp pasienten inn og ut av kjøretøyet der dette er nødvendig, og være behjelpelig med yttertøy, bagasje, hjelpemidler og liknende ved behov.
- Sjåfør 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 sjåfør ikke etterlate pasienten før nytt kjøretøy er på plass.
- Når pasienten er i bilen, skal bilen være egnet til å ivareta pasientens helse og trygghet. Det skal følgelig ikke være høy musikk/radio/video, private telefonsamtaler, andre telefonsamtaler, andre passasjerer (med mindre reisen er samkjørt fra pasientreiser) e.l. Pasientene skal ikke utsettes for noen type forkynnende virksomhet (verken religiøs eller politisk), og skal respekteres for sitt behov for privat sfære (det skal for eksempel ikke spørres om pasientens helsetilstand). Sjåføren skal ikke samtale med pasienten om kontraktens innhold, hvilken betaling som blir gitt, gebyrer som utstedes e.l. Under reisen skal det ikke foretas stans grunnet sjåførens private behov, som stans for religiøs utøvelse, røykepause, kjøp av mat, m.m.

¹ Responstid: Tiden fra Leverandøren mottar bestillingen til bilen har startet turen.

Framkjøring: Tiden fra Pasientreisekontoret har sendt bestilling til pasienten blir hentet på første hentested.



- Under turoppdrag skal sjåfør være telefonisk tilgjengelig for Pasientreisekontoret, og sjåfør skal følge Pasientreisekontorets gjeldende rutiner for utøvelse av tjenesten, eksempelvis bomturer, avvikshåndtering, nedetid etc.
- Ved vanskelige kjøreforhold, som glatte veier, skal sjåfør søke å løse oppdraget ved for eksempel å hente og følge pasient fra døren. Dersom oppdraget ikke lar seg løse, må sjåfør søke hjelp i eget firma, og i siste instans kontakte pasientreisekontoret for å informere om at oppdraget ikke lar seg løse.
- Dersom sjåføren kommer frem til hentestedet og han ikke får kontakt med pasient pr. telefon, skal sjåfør oppsøke henteadressen for å forsikre seg om at pasienten ikke skal reise med den bestilte transporten, før sjåføren kontakter Pasientreisekontoret. Sjåføren må ikke forlate hentestedet før han er helt sikker på om turen skal kjøres eller ikke. Det er pasientreisekontoret som avgjør om bilen kan forlate hentestedet. Ventetidskostnader skal kun faktureres for vent i forbindelse med aktiv oppsøking av pasient som beskrevet ovenfor, eventuelt når sjåføren må hjelpe pasienten inn og ut av bilen og kun etter godkjenning fra pasientreisekontoret.
Ventetiden som påløper de første 15 minuttene etter avtalt hentetidspunkt inngår i oppmøteprisen, og dekkes ikke særskilt med mindre pasientreisekontoret i konkrete tilfeller åpner for det.
Godtgjørelse gis kun dersom leverandøren har møtt opp til avtalt tid, og så fremt den som etterspør godtgjørelse har oppfylt kravene i avtalen. Utenfor pasientreisekontorets åpningstid skal sjåfør kontakte ansvarlig rekvirent/behandlingssted.
- Dersom pasienten urettmessig avkreves egenandel eller annet beløp for turen er leverandør pliktig til å tilbakebetale dette til pasienten. Dette gjelder også dersom pasient og sjåfør har motstridende forklaringer om forholdet, og kvittering ikke er gitt.
Dersom leverandøren kan dokumentere at pasienten ikke har betalt beløpet, frafaller plikten. Urettmessig avkrevde beløp anses som brudd på avtalen og sanksjoner kan gjøres gjeldende.

Om bomturer og avbestilling av transportoppdrag

- I pasientreisekontoret sin åpningstid skal sjåføren melde fra om bomtur til Pasientreisekontoret. Bomturer skal godkjennes av Pasientreisekontoret, som tildeler bomturkode. Sjåføren skal ta kontakt med Pasientreisekontoret før turen slås ut av taksameteret for tildeling av bomturkode. Ved mangel på bomturkode kan det ikke kreves betaling.
- Bomturer 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. Kunde vil nekte utbetaling for tur som ikke er meldt innen fristen. Kunde kan vurdere å fravike kravet dersom saklig grunn foreligger.
- Leverandøren må påregne avbestilling av transportoppdrag. Avbestilling uten godtgjørelse kan skje frem til løyve er satt på oppdraget, men uansett inntil 15 minutter før avtalt hentetid.