Kravspesifikasjon

Åpen anbudskonkurranse

Pasientreiser i Malvik kommune

for:

Helse Midt-Norge RHF

Saksnummer: 2021/106

Stjørdal 09.02.2021

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Tilbyder skal krysse i de hvite kolonnene til venstre om hvorvidt kravene oppfylles eller ikke.  |  |  |  |
| Kravtype O står for obligatorisk krav/skal-krav |   |   |  |
|   |   |   |   |  |
| **Ref.** |  **Beskrivelse av krav** | **Krav-type** | **Oppfylles kravet?** |
| **Ja** | **Nei** |
| **1** | **GENERELLE KRAV** |  |
| 1.1 | I henhold til Helseregisterloven er all overføring av turbestilling for pasientreiser å regne som utlevering av helseopplysninger. Tilbyder skal behandle denne informasjonen i henhold til Helseregisterloven og tilhørende forskrifter samt eventuelt kommende retningslinjer gitt av Pasientreiser HF som er databehandlingsansvarlig for helseopplysningene. Dette betyr for eksempel at leverandøren må forholde seg til taushetsplikt, krav til sletting av sensitiv informasjon og rett til innsyn i opplysninger. | 0 |   |   |
| 1.2 | Leverandør skal bekrefte at alle sjåfører som er involvert i utførelsen av tjenesten skal ha signert Samtykkeerklæring til bruk av personopplysninger, som blant annet omfatter GPS-sporing til enhver tid når bilen kjører for Oppdragsgiver. Dokumentasjon skal kunne fremlegges på forespørsel. | O |   |   |
| **2** | **KRAV TIL TEKNISK INTEGRASJON MED PASIENTREISERS SYSTEMLØSNINGER** |  |
| 2.1 | Alle bestillinger fra Kunde til Leverandør skjer gjennom SUTI, og Leverandørens systemer må støtte SUTI-standard som til enhver tid benyttes av Kunden. Siste versjoner av SUTI selvdeklarasjoner, med tilhørende dokumentasjon, publiseres på [www.github.com/pasientreiser](http://www.github.com/pasientreiser). | O |   |   |
| 2.2 | Leverandøren skal benytte et oppgjørssystem som støtter elektronisk meldingsutveksling fra CTRL via gjeldende SUTI-standard som benyttes av pasientreisekontorene, se <https://github.com/pasientreiser> | O |   |   |
| 2.3 | Etterregistrering av reiser foretatt med papirrekvisisjoner;Turoppdrag som utføres utenfor pasientreisekontorets åpningstid, og som kun dokumenteres med papirrekvisisjon, skal innmeldes til pasientreisekontoret snarest, og senest innen 5 virkedager. Etterregistrerte oppdrag skal sendes inn via CTRL. Oppdrag innmeldt senere enn dette godtgjøres ikke.  | O |   |   |
| 2.4 | Ved planlagt driftsavbrudd skal leverandør varsle pasientreisekontoret minimum 48 timer i forkant av nedetid. | O |   |   |
| 2.5 | Ved uforutsett driftsavbrudd i leverandørens systemløsning skal pasientreisekontoret varsles umiddelbart. | O |   |   |
| 2.6 | Leverandør skal for egen regning og risiko holde egne systemløsninger oppdatert til enhver tid (oppgjørssystem, turbestillingssystem og kommunikasjonsutstyr).  | O |   |   |
| 2.7 | Leverandøren skal legge planlagte og kontrollerte systemoppdateringer som medfører driftsavbrudd hos leverandør til driftsperioder med lav aktivitet, etter avtale med pasientreisekontoret. | O |   |   |
| **3** | **KRAV TIL LEVERANDØRENS BESTILLINGSMOTTAK** |  |
| 3.1 | Leverandør skal kunne motta og håndtere bestillinger til enhver tid, 24 timer i døgnet og 7 dager pr. uke, uavhengig av om bestillingene gjøres telefonisk eller elektronisk.  | O  |   |   |
| 3.2  | Leverandør skal til enhver tid, 24 timer i døgnet og 7 dager pr. uke, ha administrasjon/callsenter med tilgjengelig personell som har tilstrekkelig avtale- og områdekunnskap til å løse driftsutfordringer. | O  |   |   |
| 3.3 | Alt personell skal beherske norsk skriftlig og muntlig på B2 nivå eller bedre. | O |   |   |
| 3.4 | Oppdragsgiver skal ha ett telefonnummer å forholde seg til for å kunne komme i kontakt med Leverandøren 24 timer i døgnet, 7 dager pr. uke. Leverandør kan rute videre inngående samtaler ut fra hvordan driftsorganisasjonen er bygd opp.  | O |   |   |
| 3.5 | Leverandør skal ha en svartid som sikrer kontakt med kundebehandler innen 90 sekunder for 80 % av henvendelsene. | O |   |   |
| 3.6 | Bestilling via telefon utenfor pasientreisekontorets åpningstid:Ved bestilling som haster/driftsavbrudd utenom pasientreisekontorets åpningstid skal leverandøren kunne ta imot bestillinger fra rekvirenter på telefon. Det er en forutsetning for godtgjøring at leverandøren fremlegger en papirrekvisisjon for turoppdraget. Rekvirenter som ringer leverandør, og vil bestille transport som kan gjennomføres etter at pasientreisekontoret har åpnet igjen, skal henvises til å kontakte pasientreisekontoret i åpningstiden. | O |   |   |
| 3.7 | Når elektroniske bestillinger ikke er mulig; Ved driftsavbrudd i Oppdragsgivers systemløsninger vil Leverandør varsles. Turoppdrag som må kjøres i nedetid vil bli bestilt via telefon til leverandør. | O |   |   |
| 3.8 | Leverandøren skal i alle ledd kvalitetssikre innkomne bestillinger for åpenbare feil og mangler, og rette disse i samarbeid med pasientreisekontoret.  | O |   |   |
| 3.9 | Leverandør skal tilrettelegge transporttjenesten slik at denne samsvarer med bestilling og tildele oppdrag til nærmeste ledige kjøretøy som oppfyller kravene i bestillingen (eks rullestolbil, barnesete osv.), slik at ingen unødige forsinkelser oppstår. | O |   |   |
| **4** | **TJENESTEUTFØRELSE** |  |
| 4.1 | Leverandør skal tilby tjenesten 24 timer i døgnet, 7 dager pr uke og 365 dager i året.  | O |   |   |
| 4.2 | Leverandør skal redusere oppdragsgivers kostnader ved å benytte rimeligste og mest hensiktsmessige reiserute, og ta hensyn til trafikkmeldinger. | O |   |   |
| 4.3 | Leverandøren skal i samråd med pasientreisekontoret samkjøre pasienter der hvor det er naturlig og hensiktsmessig. | O |   |   |
| 4.4 | **Kjøre- og hviletid:**Leverandør skal så langt det er mulig tildele oppdrag til kjøretøy 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 fra dersom de ikke kan utføre utvidet oppdraget pga. kjøre- og hviletidsbestemmelser. | O |   |   |
| 4.5 | Krav til prioritet ved oppdrag der pasienter trenger hurtig hjelp:Turer som blir bestilt som hurtig hjelp skal betjenes foran alle andre turer.  | O |   |   |
| 4.6 | Krav til reaksjonstid* Planlagte oppdrag skal utføres som bestilt. Ankomst hentested kan tidligst skje 5 minutter før og senest 5 minutter etter avtalt hentetidspunkt.
* Ved uplanlagte oppdrag skal leverandøren ha tildelt oppdraget til nærmeste kjøretøy som tilfredsstiller oppdraget innen 15 minutter.

Leverandøren er forpliktet til å sørge for at samtlige oppdrag blir utført innenfor reaksjonstiden. Leverandør skal sørge for at alle forhåndsbestilte oppdrag gjennomføres slik at pasienten rekker timeavtale. 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 skal varsles i de tilfeller hvor man ser at reaksjonstiden ikke kan innfris.  | O |   |   |
| 4.7 | Pasienten skal varsles av leverandør når bil er på vei før henting. På kommunekryssende pasienttransport skal leverandør I tillegg varsle pasient pr. telefon om henting innen klokka 19:00, siste virkedag før avreise. | O |   |   |
| 4.8 | Melding ved ankomst:Sjåfører skal melde seg til lokalt pasientreisekontor ved ankomst leveringssted på alle kommunekryssende, fylkeskryssende og regionkryssende turer.Melderutiner kan endres av oppdragsgiver ved behov. | O |   |   |
| 4.9 | Krav til leveringstid til behandlingssted/leveringssted; Bestilte oppdrag skal 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. | O |   |   |
| 4.10 | Leverandør skal holde pasientreisekontoret informert ved endringer av kjøretøy/kontaktnummer under utførelse av oppdrag. To ganger årlig (1. januar og 1. juli) skal komplett kjøretøyliste oversendes pasientreisekontoret. | O |   |   |
| 4.11 | 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 oppdragsgiver. | O |   |   |
| 4.12 | Pasienter skal ikke kjøres til annen adresse enn det som er oppgitt i bestillingen uten at det er avklart med pasientreisekontoret, eventuelt behandler. Dette skal loggføres av leverandør. | O |   |   |
| 4.13 | Leverandøren er pliktig 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. | O |   |   |
| 4.14 | Leverandør skal kreve inn de egenandeler som fremkommer på rekvisisjonen, og skal påse at pasienten får kvittering for betalt egenandel etter endt tur. Leverandør kan sørge for løsning med direkte fakturering av egenandeler til institusjoner (sykehjem). | O |   |   |
| 4.15 | Leverandør har ikke adgang til å nekte å utføre oppdrag på grunn av manglende egenandelbetaling. I de tilfeller skal leverandør ha alternative betalingsløsninger, som eksempelvis faktura, Vipps eller liknende. Oppdragsgiver dekker ikke pasientenes egenandel. | O |   |   |
| 4.16 | Renhold av kjøretøy Alt renhold av kjøretøy skal dekkes av leverandør, gjelder også uforutsette utgifter i forbindelse med renhold etter oppkast, urinering osv. Oppdragsgiver anbefaler leverandør å ha tilgjengelig beskyttelse for seter og diverse |  O |   |   |
| **5** | **KRAV TIL LEVERANDØRENS KOMPETANSE, ERFARING OG OPPLÆRING** |  |
| 5.1 | Opplæring:Leverandør skal ha en opplæringsplan som skal dekke alle krav som er relevant for utførelse av den daglige tjenesten. Leverandør skal ha planer for vedlikehold og videreutvikling av kompetanse.Kostnader til opplæring skal dekkes av leverandør.Leverandør skal gjennom hele avtaleperioden:* gi personalet opplæring i relevante vilkår i denne kontrakt.
* påse at alle involverte har god nok kjennskap til områdets gate- og veinett til å finne en adresse uten å bruke uforholdsmessig lang tid
* påse at personalet gjennomfører e-læringskurs for transportører på http://kurs.pasientreiser.no, og at dette gjentas årlig.
* gi opplæring i bruk av alle systemløsninger.
* gi særskilt opplæring til alle sjåfører som skal kjøre pasienter som sitter i rullestol.
* gi sjåfør nødvendig opplæring i forflytningsteknikk og sikring av utstyr.
* gi opplæring i bruk av utstyr som benyttes under utførelse av oppdrag, f. eks trappeklatrer, barneseter etc.
* gi sjåfører førstehjelpskurs som minimum dekker HLR, eller kunne dokumentere minst tilsvarende kompetanse/ opplæring. Førstehjelpsopplæring skal ikke være eldre enn 3 år.
* gi sjåfører grunnleggende opplæring i smittevern.

Leverandør skal fremvise dokumentasjon etter avtale på at opplæring er gitt før kontraktens oppstart. Det kan gis tidsbegrenset dispensasjon etter avtale med oppdragsgiver. Leverandør skal oversende oppdatert sjåførliste pr. 1. januar og 1. juli hvert år i kontraktsperioden, sjåførlisten skal inneholde navn på sjåfør, og bekreftet gjennomført e-læringskurs og dato for siste gjennomførte førstehjelpskurs. | O |   |   |
| **6** | **KRAV TIL SJÅFØR** *(Det er leverandørens ansvar å påse at sjåførene overholder kravene som angitt under)* |  |
| 6.1 | Sjåføren skal vise forståelse, respekt og toleranse for å imøtekomme individuelle behov. Det må også tas hensyn til dette ved kjøringens karakter. | O |   |   |
| 6.2 | Sjåfør skal beherske norsk muntlig på B1 nivå eller bedre, slik at kommunikasjon med pasient og/eller pasientreisekontoret foregår problemfritt. | O |   |   |
| 6.3 | Sjåfør skal- Være ikke-røykende under tjeneste for oppdragsgiver.- Unngå parfyme/kremer eller liknende som avgir sterk lukt.- Være uniformert og bære synlig ID-kort.- Ha god helse og god fysikk eksempelvis for å støtte pasienter inn/ut av bil, hjelpe til med bagasje, rullestoler etc.  | O |   |   |
| 6.4 | Sjåfør skal:- uoppfordret ta kontakt med pasienten ved henting- hjelpe pasienten inn og ut av kjøretøyet der dette er nødvendig. - assistere pasienten helt inn/ut til leverings-/hentested ved behov.- sikre at ansvarlig personell overtar ansvaret for pasienten der dette er angitt i reisebestillingen. - være behjelpelig med yttertøy, bagasje, hjelpemidler og liknende ved behov.- ved eventuell delreise ikke etterlate pasienten før nytt kjøretøy er på plass. | O |   |   |
| 6.5 | Sjåfør skal:-Være tilgjengelig for andre pasientreiseoppdrag i avtalt ventetid. - Være telefonisk tilgjengelig for Pasientreisekontoret under turoppdrag.- Følge Pasientreisekontorets gjeldende rutiner for utøvelse av tjenesten, eksempelvis bomturer, avvikshåndtering, nedetid etc.- Sjåfør skal sikre at pasientreisekontoret blir informert ved forsinkelse/avbrudd rettet til oppmøtetidspunkt hos behandler. | O |   |   |
| 6.6 | 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.  | O |   |   |
| 6.7 | Bomturer:Etter avtale med pasientreisekontoret skal sjåføren melde fra om bomturer. Bomturer i åpningstiden skal godkjennes av Pasientreisekontoret, og 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. Bomtur utenfor åpningstid skal meldes pr. telefon snarest mulig og senest innen 5 virkedager etter gjennomført bomtur. Pasientreisekontoret definerer hvilken informasjon som må følge meldingen. Helseforetaket kan nekte utbetaling for tur som ikke er meldt innen fristen. | O |   |   |
| 6.8 | Transport av pasienter sittende i egen rullestol:Pasienten skal primært overflyttes til ordinært sete dersom rullestolen ikke har høy rygg og nakkestøtte.Pasient og rullestoler skal være forsvarlig festet iht. gjeldende bestemmelser. | O |   |   |
| **7** | **KRAV TIL KJØRETØY/MATERIELL** |  |
| 7.1 | Alle kjøretøy skal merkes med selskapets logo. | O |   |   |
| 7.2 | Alle kjøretøy skal ha betalingsterminal og kunne håndtere kontant betaling av egenandeler. Systemet skal kunne utstede kvittering til pasient ved betalt egenandel. | O |   |   |
| 7.3 | Alle kjøretøy skal ha førstehjelpsutstyr. | O |   |   |
| 7.4 | Alle kjøretøy skal ha kommunikasjonsutstyr. Kommunikasjonsutstyr må være øretelefon eller liknende. Sjåfør må sikre at passasjer/ledsagere ikke hører samtale som gjelder andre pasienter. | O |   |   |
| 7.5 | Alle kjøretøy skal ha tilgang til:* godkjente barneseter i alderstilpassede størrelser, spesifisert etter størrelse
* Belteforlenger
 | O |   |   |
| 7.6 | Alle kjøretøy skal: * Til enhver tid være utformet og vedlikeholdt på en slik måte at god komfort for pasienten er ivaretatt
* Ha klimaanlegg som gir tilfredsstillende temperatur i hele kupeen under alle årstider
* Være røykfrie
* Til enhver tid være ryddig og ren og i god stand, både innvendig og utvendig.
 | O |   |   |
| 7.7 | **Minibuss**Kjøretøyet skal tilfredsstille følgende krav:1. Det skal være lett og uhindret adkomst til alle seter.
2. Det skal være mulig å plassere seter slik at det gir god benplass.
3. Alle setene skal ha regulerbar rygg.
4. Det skal være minimum 3 separate seter med en setebredde på minimum 50 cm, enten fast setebredde eller slidesete. Ett av disse setene kan være passasjersetet foran.
5. Det skal minimum være tilgjengelig fotstøtte for de 3 setene med minimum 50 cm setebredde. Kravet gjelder ikke for forsetet.
6. I kjøretøy med midtgang skal det være fellbare armlener mot midtgangen.
7. I kjøretøy med midtarmlene (armlene mellom setene) skal disse være fellbare.
8. Kjøretøy skal ha sklisikre belegg i alle trappetrinn.
9. Kjøretøy skal sikre lav innstigningshøyde fra gateplan
10. 3 – punkts sikkerhetsbelter på samtlige sitteplasser.

Det skal være tilgang til: * sammenleggbar rullestol for kjøring inn og ut av kjøretøyet
* pledd og puter

Kjøretøy som ikke oppfyller ett eller flere av kravene fra punkt 1. til 9, kan bli gitt dispensasjon der særskilte forhold taler for dette. Dispensasjonen kan begrenses i tid.  | O |   |   |
| 7.8 | Transport av pasienter sittende i rullestolLeverandør skal sørge for at kjøretøy som transporterer pasienter som sitter i rullestol:* Er godkjent for slik transport.
* Er utformet slik at rullestoler plasseres foran bakaksling der det er mulig.
* Skal være utstyrt med heis eller rampe.

Leverandør skal sørge for sikker transport inn og ut av kjøretøyet og det skal være tilgjengelig hjelpemidler for best mulig forflytning av pasient fra rullestol til sete.  | O |   |   |
| 7.9 | Leverandør må kunne stille med trappeklatrer på etterspørsel. | O |   |   |
| **8** | **Miljø** |  |
| 8.1 | Alle kjøretøy som stilles til disposisjon for Oppdragsgiver skal tilfredsstille Euro 6. Oppdragsgiver kan gi dispensasjon fra disse kravene der særlige forhold taler for dette. Dispensasjonen kan begrenses i tid. Nye kjøretøy som benyttes i utførelsen av tjenesten i avtaleperioden skal tilfredsstille seneste vedtatte Euronorm.  | O |   |   |
| 8.2 | Leverandør skal årlig sende miljørapport til Oppdragsgiver. Leverandør skal levere plan for årlig reduksjon i utslipp ved oppstart. Årlig miljørapport skal kunne vise til faktisk reduksjon av utslipp. |  O |   |   |
| **9** | **Kapasitet** |  |
| 9.1 | Leverandør skal til enhver tid, også ved trafikktopper ha tilgjengelig det antall kjøretøy som er nødvendig for utførelse av oppdrag. Nødvendig erstatningsmateriell av samme kvalitet skal settes inn ved behov. Bruk av underleverandør/erstatningsmateriell skal ikke påføre oppdragsgiver ekstrakostnader eller redusert kvalitet. Fullstendig kjøretøyliste skal leveres i forbindelse med kontraktsinngåelsen. Oppdatert kjøretøyliste skal fremlegges i kontraktsperioden i henhold til punkt 4.10.Hvis leverandør ikke utfører transporten på grunn av manglende materiell, kan oppdragsgiver bestille transport på leverandørens regning. | O |   |   |
| 9.2 | Leverandør skal ved kontraktsstart gi en oversikt over hvilke kontrakter selskapet har med andre offentlige instanser, evt. private aktører, inkl. hvilken kapasitet som er dedikert til disse kontraktene. Oversikten skal være uttømmende. Leverandør skal gjennom kontraktsperioden holde Oppdragsgiver orientert om eventuelle endringer. | O |   |   |
| **10** | **Personvern og informasjonssikkerhet** |  |
| 10.1 | Leverandøren er dataansvarlig for egen behandling av personopplysninger som utleveres fra Kunde.  | O |   |   |
| 10.2 | Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av person- og helseopplysninger, se GDPR artikkel 32, Helseregisterloven § 21 og Pasientjournalloven § 22. Leverandøren skal kunne dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene på forespørsel.  | O |   |   |
| 10.3 | Leverandøren skal ikke overføre eller på annen måte behandle person- og helseopplysninger i land utenfor EØS området uten at dette er uttrykkelig og skriftlig avtalt med Kunden, og kan bare skje etter reglene oppstilt i kapittel V av personvernforordningen.  | O |   |   |
| 10.4 | Dersom Leverandøren benytter seg av automatiserte avgjørelser skal disse gjennomføres på en slik måte at de ikke strider med  Artikkel 22 i Personvernforordningen. | O |   |   |
| 10.5 | Leverandøren skal umiddelbart stanse eventuell ulovlig behandling av personopplysninger, og for egen regning og risiko rette opp følgene av behandlingen. | O |   |   |
| 10.6 | Etter at tur er gjennomført vil Leverandøren returnere oppgjørsdata til Kunden. Disse dataene er de samme datafeltene som Kunden sendte til Leverandøren, supplert med de data Leverandøren registrerte under reisen.  | O |   |   |
| 10.7 | Leverandør skal sørge for at alt personell som får tilgang til informasjon om reisende på pasienteiser, har signert taushetserklæring som er vedlagt i anskaffelsen. Signerte erklæringer skal kunne fremlegges på forespørsel.  | O |   |   |
| 10.8 | Ved avvik ved leverandørens informasjonssystem, skal leverandøren uten ugrunnet opphold sende avviksmelding til Kunden.  | O |   |   |