



## **RETNINGSLINJER FOR PASIENTREISER MED DROSJE/TURVOGN I UNIVERSITETSSYKEHUSET NORD-NORGE HF FRA 10.OKTOBER 2016**

Retningslinjene er fastsatt av Helse Nord RHF/UNN HF og er et tillegg til gjeldende avtale for utførelse og oppgjør for pasientreiser. Gjelder fra og med 10.oktober 2016 og inntil videre.

### **1. Leverandørens ansvar i forhold til Pasientreiser**

- 1.1** All rekvisisjonsbasert pasientreise på turer som vil passere en kommune- eller avtaleområdegrense skal godkjennes av Pasientreiser/sentralbordet før turen starter. Dette gjelder også ikke-forhåndsbestilte turer. Turer hvor dette pålegget ikke er fulgt skal ikke faktureres.
- 1.2** Leverandøren skal starte turen slik at ankomst til bestemmelsesstedet skjer slik leverandør og pasientreisekontor er enige om. Hvis kjøreplanen ikke kan overholdes på veg mot bestemmelsesstedet skal Pasientreiser ha melding om dette omgående.
- 1.3** Ved forhåndsbestilte, avtaleområdekryssende turer er leverandøren ansvarlig for å avtale hentetid/-sted med pasienten dagen før turen starter, i tidsrommet 16.00 til 20.00. Etter avtale med oppdragsgiver kan tidsrommet endres.
- 1.4** Pasientreiser skal ha tilbakemelding fra leverandør om hvilket løyve som utfører det enkelte kjøreoppdrag. Melding kan gis elektronisk via SUTI.
- 1.5** Alle turer, uten unntak, skal ha tur-ID fra pasientreiser. Disse tildeles ved utsendelse av SUTI-bestillingen. Dersom det kjøres en tur som ikke har fått tur-ID på forhånd må sjåfør ringe 05515 for å få registrert informasjon om turen og få tildelt tur-ID. Samtlige turer og passasjerer må rapporteres inn, på korrekt dato for reisen, også de hvor egenandelen dekker hele regningen for reisen. Turer uten tur-ID trekkes 100 % ved oppgjør.
- 1.6** Alle rekvisisjoner skal leveres inn ved første mulige oppgjør. For oppdrag bestilt elektronisk skal det vedlegges kvittering/slipp, utskrift eller lignende, påført start- og stoppested. Etter avtale kan det benyttes elektronisk oppgjørsgrunnlag så lenge dette tilfredsstiller kravene til dokumentasjon som rammeavtalen stiller.
- 1.7** Transportør skal gi korrekte statusmeldinger for transporten til pasientreisekontoret i henhold til spesifikasjonen for gjeldende tekniske kommunikasjonsløsninger, slik at Pasientreiser kan oppfylle kravene til rapportering av egenandeler og kontroll av transporten. Manglende statusmeldinger kan medføre trekk ved oppgjør.

- 1.8** Ved ankomst til bestemmelsesstedet (ved områdekryssende oppdrag) skal leverandøren melde seg straks og rette seg etter de instruksjoner som Pasientreiser gir, være seg vente, utføre ny tur i ventetid eller returnere.
  - 1.9** Hvis leverandøren må slå av mobiltelefonen ved opphold i institusjoner og lignende, skal Pasientreiser varsles om dette i forkant, med informasjon om hvor leverandøren vil oppholde seg i denne perioden/kan nås.
  - 1.10** Mottar leverandøren bestilling av samordningspliktig pasientreise i Pasientreisens åpningstid, skal han opplyse om bestillingsrutiner og henvise til Pasientreiser tlf.: 05515.
  - 1.11** Mottar leverandøren bestilling av henteturer i andre områder utenfor Pasientreisens åpningstid, skal han henvise til oppdragsgivers avtalepart i dette området. Leverandøren er ansvarlig for å vite hvem avtalepart er.
- 2. Avvik fra transportoppdraget**
- 2.1** På turer hvor det legges inn avvik/pauser f. eks turer til apotek, kafé, post, butikk og lignende dekker oppdragsgiveren ikke for disse utgiftene. Dette skal eventuelt dekkes av passasjerer.
  - 2.2** Kortere stopp av medisinske årsaker og nødvendige toalettbesøk er unntatt fra det påbud som nevnt i pkt. 2.1
- 3. Pasientreisens rutiner i forbindelse med samordning og turavvikling**
- 3.1** Pasientreisens åpningstid er kl.0800 – 1600 mandag-fredag. Samordning, turtildeling m.v. betjenes av UNNs sentralbord utenom dette tidsrom.
  - 3.2** Pasienten/rekvirenten skal melde sitt transportbehov til Pasientreiser i åpningstiden og senest kl.1300 siste virkedag før transportoppdraget skal utføres.
  - 3.3** Pasientreiseoppdrag som pasienten/rekvirenten melder i Pasientreisens åpningstid, men som skal foregå utenom åpningstiden, blir organisert og samordnet av Pasientreiser.
  - 3.4** Bestillinger utenom Pasientreisens åpningstid samordnes av sentralbordet ved Universitetssykehuset Nord-Norge. Transportør skal ringe sentralbordet før turen starter for å få klarsignal for turen og før retur for evt. samordning.
  - 3.5** Oppdrag som ikke passerer en kommune- eller avtaleområdegrense plikter leverandøren på egen hånd å samordne.
  - 3.6** Langturer som er kjørt uten på forhånd å varsle Pasientreiser eller sentralbordet blir trukket inntil 100 % av turens innkjørte beløp.

#### **4 Norm for akseptabel ventetid ved pasientreiseoppdrag.**

- 4.1 Ved ikke forhåndsbestilte oppdrag aksepteres en ventetid på maksimalt én time fra turen bestilles (det gjøres unntak for transportklasse D av hensyn til kapasitet). I byområdet i avtaleområdene Tromsø, Harstad, Narvik og Finnsnes m/omegn aksepteres maksimalt femten minutter ventetid fra tidspunktet turen bestilles til pasienten hentes. Dette gjelder kun transportklasse A.
- 4.2 Forhåndsbestilte oppdrag skal hentes til bestilt tid. Dette gjelder likevel ikke utenfor byområdene, i tilfeller hvor transportør har avtalt annen hentetid med pasienten av hensyn til den samlede kapasiteten i avtaleområdet.
- 4.3 Ved manglende kapasitet videreformidles oppdraget så snart som mulig til Pasientreiser dersom dette inntreffer innenfor åpningstid, slik at annen leverandør kan løse oppdraget i henhold til bestilling. Utenom åpningstid formidles oppdraget direkte til andreprioritetsleverandør.

Innenfor åpningstid skal videreformidling av rekvirerte oppdrag skje i henhold til følgende prosedyrer og i henhold til de angitte frister nedenfor:

- UNN Pasientreiser sender ut rekvirerte oppdrag til førsteprioritetsleverandøren for det enkelte avtaleområde innen kl. 14:00 siste arbeidsdag før oppdraget skal utføres.
- Førsteprioritetsleverandøren skal innen kl. 14:30 siste arbeidsdag før oppdraget skal utføres, svare UNN Pasientreiser på om oppdraget aksepteres eller avvises. Manglende tilbakemelding innen svarfristen er å anse som at oppdraget avvises.
- UNN Pasientreiser sender rekvirerte oppdrag, som førsteprioritetsleverandøren enten har avvist eller ikke svart på innen fristen, videre til andreprioritetsleverandøren innen kl. 14:45 siste arbeidsdag før oppdraget skal utføres.
- Andreprioritetsleverandøren skal innen kl. 15:15 siste arbeidsdag før oppdraget utføres, svare UNN Pasientreiser på om oppdraget aksepteres eller avvises. Manglende tilbakemelding innen svarfristen er å anse som at oppdraget avvises.
- Dersom UNN Pasientreiser er forsinket med å sende ut rekvirerte oppdrag, skal leverandørenes svarfrister så langt mulig forskyves tilsvarende forsinkelsen. UNN Pasientreiser skal i slike tilfeller sørge for å varsle leverandørene om hvilken svarfrist som gjelder.

Et akseptert oppdrag kan ikke senere avvises, med mindre det oppstår uforutsette omstendigheter så som sykdom, feil på kjøretøy, trafikale hindringer eller lignende.

Dersom førsteprioritetsleverandøren ikke har kapasitet til å påta seg oppdrag som bestilles utenom åpningstid, skal han snarest mulig videreformidle oppdrag direkte til andreprioritetsleverandøren.

#### **5. Opplysningsplikt/ Rapportering**

Pasientreisekontoret har rett til å få de opplysninger som er nødvendige for å kunne påse at reisen utføres i samsvar med inngåtte avtaler og disse retningslinjene. Dette medfører at dersom det er spesielle krav i tilknytning til rekvisisjonen (bil alene, forsete, liggende i baksete o.a.) skal dette kunne dokumenteres.

#### **6. Ansvar**

Leverandør har ansvaret for å informere sine sjåfører og underleverandører slik at de er kjent med innholdet i inngåtte avtaler som har betydning for transporten, bl.a. kontraktens innhold og disse retningslinjene, og for at disse blir fulgt. Det samme ansvar har underleverandør overfor sine sjåfører.

#### **7. Sjåførens opptreden og tilrettelegging**

Sjåføren skal alltid forsikre seg om at personale fra mottakende enhet har overtatt ansvaret for pasienter som trenger særskilt assistanse før oppdraget kan anses fullført. Sjåføren skal også forsikre seg om at pasienter med særskilte behov kommer seg inn på bestemmelsesstedet, og ved hjemreise, inn i egen bolig.

Ved behov skal pasienten, med eventuell bagasje, hjelpes helt fra hentested og fram til bestemmelsesstedet.

Det forventes at pasientene møtes på en vennlig og hyggelig måte, og at transporten utføres slik at pasientene opplever reisen som sikker og trygg. Bruk av radio og telefon skal tilpasses passasjerenes rett til ro under transport og det skal ikke være unødvendige pauser i kjøringen.

Sjåføren skal forsikre seg om at turen er en rekvisisjonstur før den starter.

Sjåføren skal til enhver tid velge den rimeligste kjøreruten for oppdragsgiver, og bidra til at oppdraget løses på rimeligste måte for oppdragsgiver. Dette omfatter også å slå sammen tur og retur som er bestilt separat til ett oppdrag, der dette er mulig.

#### **8. Vedlikehold av materiell**

Kjøretøyene som benyttes skal være rene innvendig og utvendig. Puter og tepper skal være tilgjengelig. Kjøretøyet skal holdes i god teknisk stand.

Vognmateriellet og sjåførene må holdes fri for røyk, dyrehår og annet som kan frembringe allergi eller andre reaksjoner hos pasientene.

**9. Skader under transport**

Leverandør har det fulle ansvar for skader på pasientene og deres, samt eget, utstyr ved av- og påstigning og under transporten.

**10. Bomtur**

Ved bomtur skal Pasientreiser kontaktes umiddelbart, slik at man i fellesskap kan klarlegge årsaken eller finne pasienten. Oppgjør for bomtur uten bomturnummer vil ikke bli utbetalt.