



Landssjúkrahúsið

Kravspecifikation

vedrørende

offentligt udbud af specialkørsel for det færøske
sygehusvæsen

Bilag D

Indholdsfortegnelse

1.	Opgaven	3
2.	Kundeservice	3
2.1	Glemte sager.....	3
3.	Kvalitetsstyring	4
3.1	Specifikke henvendelser fra patienter.....	4
4.	Krav til leverandøren.....	4
5.	Kørselsplanlægning	5
5.1	Fast chauffør og fast vogn	6
6.	Ruteændringer	6
7.1	Akutte og/eller midlertidige ændringer	6
7.2	Variierende antal patienter	6
7.	Krav til vogne og vogntyper	6
7.1	Alle vogntyper.....	6
8.	Miljø.....	7
9.	Rengøring af vogne.....	8
10.	Krav til chauffører.....	8
10.1	Generelle krav	8
10.2	Ryge- og rusmiddelpolitik.....	8
10.3	Straffe- og børneattester.....	8
10.4	Påklædning mv.	9
10.5	Førstehjælp.....	9
11.	Sikkerhed	9

1. Opgaven

Ved nærværende udbud ønsker Ordregiver at indhente tilbud på levering af specialkørsel i Danmark. Specialkørslen omfatter kørsel af patienter og mulige pårørende/ledsagere, som er i Danmark i forbindelse med sygebehandling med anvisning af det færøske sygehusvæsen.

Leverandøren skal hjælpe alle borgere ind og ud af vognen, sammen med vedkommendes eventuelle ejendele. Nogle patienter er desuden visiteret til en speciel service, som kan betyde, at leverandøren skal give ekstra støtte. Det kan dreje sig om:

- Almindelige ganghjælpemidler
- Kørestolsbrugere
- Borgere, som medbringer en ledsager
- Ledsgelse til aflevering til pårørende og/eller medarbejdere på institutionen/destinationen, herunder Falck i lufthavnen.

2. Kundeservice

Leverandøren skal have en telefonservice, der gør det muligt at komme i kontakt med leverandøren. Dette gælder på alle kørselsdage. Der kan være behov for at aftale telefonisk kontakt i weekender uden for arbejdstid ift. ændringer i kørsel i weekender, ændrede flytider, ændret antal mm.

De af leverandørens ansatte, der medvirker til opfyldelse af nærværende aftale, skal agere professionelt og venligt over for ordregiver og de patienter, pårørende samt personale, som denne er i berøring med.

Leverandøren og dennes personale skal indgå i tæt samarbejde med institutionernes personale samt borgernes pårørende, herunder deltage aktivt i ruteplanlægningen med SHT hver aften og morgen; Chaufføren skal under afhentning fra lufthavnen informere om de daglige generelle regler for at skrive sig op til kørsel, overholdelse af mødetider mm.

Såfremt ordregiver finder det nødvendigt, skal leverandøren og dennes personale deltage i et møde med de institutioner, der er omfattet af rammeaftalen. Dette for at blive instrueret i det forestående arbejde, og for at få en forståelse for de patienter, der skal befordres. Tavshedspligt omkring patienter der skal befordres er gældende. Et sådant møde kan både gennemføres i forbindelse med aftalestart, men også løbende i aftaleperioden, hvis der opstår behov herfor. Leverandørens udgifter til sådan mødedeltagelse er ordregiver uvedkommende.

2.1 Glemte sager

Leverandøren skal sørge for, at vognene løbende – og senest ved hver arbejdsdags ophør – efterses for glemte sager. Såfremt leverandøren er bekendt med, hvem der ejer de glemte sager, skal disse overdrages til patienter ved førstkommande kørsel med denne og eller efter nærmere aftale med Sjúklingahotellið Tórshavn. Er der ikke kendskab til, hvem der ejer de glemte sager, skal leverandøren indsamle disse og foretage en registrering med dato og vogn.

Penge, værdipapirer, særligt værdifulde smykker og lignende skal snarest afleveres til Sjúklingahotellið Tórshavn, mens andre fundne sager kan opbevares hos leverandøren i op til 30 dage efter, at kørslen har fundet sted – og derefter straks afleveres til Sjúklingahotellið Tórshavn.

Forespørgsler til ordregiver om fundne sager vil blive henvist til leverandøren, som derfor skal kunne besvare forespørgsler herom fra patienter, disses pårørende eller institutionerne.

3. Kvalitetsstyring

Ordregiver laver løbende opfølgning på aftalen og patienternes tilfredshed med leverandørens udførelse af denne. Såfremt det skønnes nødvendigt, afholdes der møde mellem ordregiver og leverandøren med henblik på at forbedre samarbejdet og udførelsen af opgaven. Sådanne møder vil som udgangspunkt afholdes hos ordregiver. Leverandørens udgift til denne mødedeltagelse er ordregiver uvedkommende.

Leverandøren skal kunne dokumentere, at de stillede kvalitetskrav opfyldes. Fra ordregivers side kan der blive fulgt op på kvalitetskravene ved brugerundersøgelser, klagebehandling og stikprøvekontrol. Ordregiver forbeholder sig i den forbindelse ret til at foretage inspektion af de af leverandøren til kørslen benyttede vogne. Dette kan ske ved uanmeldte kontroller. Eventuelle underleverandører er underlagt samme krav.

Såfremt der hyppigt opstår forsinkelser eller de stillede krav til vognstandarden ikke overholdes, kan ordregiver pålægge leverandøren at udarbejde en handlingsplan for, hvorledes fremtidige problemer undgås.

Chaufføren er leverandørens og ordregivers frontperson og har derved stor indflydelse på patienternes oplevelse af kvaliteten. Chaufførens adfærd indgår derfor også, som et vigtigt kvalitetsparameter.

3.1 Specifikke henvendelser fra patienter

Ved henvendelser fra patienter, disses pårørende eller institutioner om en specifik hændelse/situation, er leverandøren forpligtet til at udfærdige en skriftlig redegørelse om den pågældende hændelse, såfremt ordregiver anmoder herom. Dette skal ske indenfor 3 hverdage.

Såfremt der ikke kan opnås enighed om en specifik kørsel og dennes faktuelle kørselstider, skal leverandøren dokumentere afhentnings- og ankomsttidspunkter. Dokumentationen skal fremsendes til ordregivers kontaktperson hurtigst muligt og indenfor maksimalt 2 hverdage. Dokumentationen kan f.eks. være et screendump af afhentnings- og ankomsttiderne, som opgjort af leverandørens GPS-system.

4. Krav til leverandøren

Leverandøren skal have de nødvendige og relevante tilladelser og/eller bevillinger til erhvervmæssig personbefordring og til udførelsen af det pågældende erhverv.

Leverandørens faste chauffør skal kunne tale, forstå og læse både færøsk og dansk. Der kan aftales undtagelser fsva. afløsere i korte perioder, herunder ved sygdom, ferie eller uddannelse mv.

Uregelmæssigheder i driften skal indberettes til ordregivers kontaktperson hos Sjúklingahotellið Tórshavn. Indberetningen skal ske hurtigst muligt og senest 3 hverdage efter.

Leverandøren skal sikre, at de enkelte opgaver udføres af fagligt kvalificeret personale.

5. Kørselsplanlægning

Kørselsplanlægningen foretages i tæt samarbejde mellem ordregiver og leverandør, og med udgangspunkt i visiteringsgrundlaget for de enkelte patienter. Dette både i forbindelse med opstart af aftalen og ved behov for løbende ændringer.

Kørslen vil primært foregå inden for følgende tidsintervaller:

- Mandag – torsdag 07:30-19:15
- Fredag 07:30-16:30
- Lørdag 1 tur på max. 1,5 timers varighed (Tidspunkt afhænger af årstid)
- Søndag 11:45-13:15 og 17:40-19:10 (2 x afhentninger i lufthavnen)

Tidsintervallerne kan variere såfremt luftselskabet, Atlantic Airways, vælger at foretage ændringer i deres rejseplan i aftaleperioden. Sådanne ændringer skal leverandøren kunne imødekomme kvit og frit.

Leverandøren skal være forberedt på, at rejseplanen kan variere pga. dårligt vejr eller andre omstændigheder der forårsager en forsinkelse af flyruten. Dette skal som udgangspunkt være uden beregning for ordregiver, men afhænger af omstændighederne i øvrigt.

Kørselsplanlægningen – herunder valg af vogntype – skal ske under hensyntagen til det antal af patienter, der skal befordres, patienternes brug af hjælpemidler og de til enhver tid gældende retningslinjer for kørslen, som ordregiver fastlægger og som fremgår af nærværende aftale. Denne planlægning skal ske i tæt samarbejde med ordregiver, således at samtlige patienter/pårørende transporteres til planlagte destinationer.

Leverandørens chauffør skal deltage i planlægningen af kørselsplanen for hver destination og der køres efter en fælles udarbejdet køreseddel. Leverandøren skal være forberedt på, at kørselsplanen varierer fra dag til dag, og at der kan forekomme uforudsete destinationer på kørselsplanen inden for angivne tidsintervaller.

Såfremt leverandøren gør brug af et (online) kørselsplanlægningssystem, hvor der er mulighed for at give ordregiver kiggeadgang, skal ordregiver gives denne kiggeadgang. Planlægges kørslen i et andet format (f.eks. ved excelark), hvor ordregiver ikke kan gives kiggeadgang, skal leverandøren fremsende oversigt over kørselsplanlægningen til ordregiver, ved ordregivers anmodning.

Leverandøren har ansvaret for driftsafviklingen, og de driftsmæssige dispositioner foretages af leverandøren eller en repræsentant for denne. Det betyder også, at kørselsplanlægningen skal ske under hensyntagen til og overholdelse af gældende arbejdstidsregler.

Ved driftstop, sygdom hos chauffør eller lignende skal leverandøren straks igangsætte foranstaltninger, der gør, at leverandøren kan gennemføre den planlagte kørsel. Er dette ikke muligt, skal patienterne, dennes pårørende, institutionen og ordregivers kontaktperson straks underrettes herom, og ordregiver er berettiget til at lade kørslen udføre ved en anden leverandør for leverandørens regning.

Leverandøren er ansvarlig for, at alle opstillede krav er overholdt i planlægningen. Herunder f.eks. krav til maksimal køretid, at en påkrævet vogntype benyttes til kørslen og at et eventuel krav om fast chauffør overholdes.

5.1 Fast chauffør og fast vogn

I mange tilfælde er det en medvirkende faktor for patienters trivsel, at befordringen foregår i kendte og trygge omgivelser. Leverandøren skal derfor planlægge kørslen således, at antallet af forskellige chauffører, som patienterne kører med, holdes på et absolut minimum.

Ved den faste chaufførs sygdom, ferie, frihed til uddannelse mv., skal der benyttes en fast afløser. Hermed menes, at det som udgangspunkt skal være den samme afløser, der overtager hele den faste chaufførs vognløb hver gang.

Ved den faste chaufførs planlagte ferie, skal det som udgangspunkt være den samme afløser, der afløser i hele ferieperioden. Det samme bør tilstræbes i andre tilfælde, hvor den faste chauffør er fraværende i flere sammenhængende dage.

6. Ruteændringer

Der kan forekomme situationer hvor Ordregiver har behov for at foretage ændringer i kørslen fx pga. ændring i flyvetrafikken. Det er leverandørens ansvar at planlægge kørslen i henhold til meddelte ændringer. Leverandøren skal holde sig orienteret om flytrafikken løbende.

7.1 Akutte og/eller midlertidige ændringer

I tilfælde af patienters sygdom eller andre akutte tilfælde, kan der opstå ændringer i leverandørens allerede planlagte ruter. I alle tilfælde meddeles akutte ændringer på det af leverandørens opgivne telefonnummer eller e-mailadresse.

Ordregiver bestræber sig på at give leverandøren besked om eventuelle akutte ændringer så tidligt som muligt. Op til højtider er der ofte mange flere afgang og patienter sendes derved til Danmark på mange flere tidspunkter af døgnet. Der er normalt ikke generel kørsel på helligdage, da sygehusene har lukket for de fleste behandlinger. Priserne for disse afvigelser skal indeholdes i den samlede tilbudspris.

7.2 Varierende antal patienter

Da kørslen omfattes af nærværende aftale beror på visitering af patienter, vil der løbende ske en ændring i antallet af patienter og behov og ruter.

Ordregiver kan ikke forudse samtlige ændringer og antal patienter, men bestræber sig - om muligt - på at oplyse om sådanne ændringer, så tidligt som muligt.

7. Krav til vogne og vogntyper

Leverandøren skal efter besked i rimelig tid (24 timer) kunne stille med enten 2 busser med plads op til 32 samlet eller en stor bus til og fra CPH. I det daglige skal bussen kunne rumme op til 17-18 stk. + person lift.

De nedenfor angivne krav til vogntyper er minimumskrav, der således skal opfyldes, hvis leverandøren gør brug af den pågældende vogntype.

7.1 Alle vogntyper

Alle leverandørens vogne skal til enhver tid opfylde alle love og myndighedskrav vedrørende personbefordring, samt være dækket af lovpligtig forsikring. Vogne og udstyr skal endvidere opfylde de

krav om indretning og færdselssikkerhed, som myndighederne måtte stille hertil, herunder lovpligtige eftersyn af eksempelvis handicaplifte m.v.

Krav om nem lav ind og udstigning, gerne med sidedør.

Leverandøren skal i hele aftaleperioden have en gyldig registreringsattest for hver af de af aftalen omfattede vogne.

For alle vogne – til brug for denne aftale – gælder det generelt, at:

- Vognene skal være vedligeholdte, rene og fremtræde præsentable. Der må ikke være synlige rustpletter eller øvrig misfarvning i lakken.
- Vognene skal være påført synligt firmanavn og evt. logo, således at dette kan ses fra begge langsider af vognen.
- Vognene skal være forsynet med tilstrækkelig varme, solafskærmning og ventilation.
- Vognene skal være røgfrie. Rygeforbuddet gælder også elektroniske cigaretter og lignende.
- Vognene skal være forsynet med kommunikationsanlæg således, at man altid kan komme i kontakt med chaufføren. Al kommunikation via telefon eller andet elektronisk udstyr skal overholde gældende lovgivning på området.
- Vognene skal være forsynet med navigationsanlæg med opdateret kortmateriale.
- Vognene skal være udstyret med førstehjælpskasse og ildslukker på mindst 1 kg.
- Vognene under 3.500 kg. skal som minimum være forsynet med vinterdæk på alle hjul i perioden 1. november – 31. marts.
- Vognalderen må ikke overstige 6 år i aftaleperioden. Vognens alder baseres på datoen for første ibrugtagning af vognen. Tvivlstilfælde afgøres af ordregiver.
- Vognene skal være udstyret med handicaplift.

I forbindelse med aftaleindgåelse og i hele aftaleperioden kan ordregiver indhente detaljerede oplysninger om de enkelte vogne.

Ordregiver har til enhver tid ret til at inspicere vognene for at kontrollere deres vedligeholdelses-stand.

Borgerne skal have mulighed for at medtage nødvendige hjælpemidler og bagage til deres videre færden. Specielt vil borgere, der transporteres fra/til aflastningssteder have en større mængde hjælpemidler og bagage. Det pålægger leverandøren at vælge en vogntype, der vil kunne medtage de hjælpemidler og bagage, som der er behov for. Befordring heraf sker uden merbetaling.

Det skal være muligt for en kørestolsbruger, ved egen hjælp, at flytte sig fra sin kørestol over på vognens sæde.

Derudover skal vognen have indvendig bagageplads svarende til mindst to sammenklappelige kørestole.

8. Miljø

Motoren i et holdende motordrevet køretøj, må ikke være i gang længere end højst nødvendigt og efter de til enhver tid gældende regler om tomgang, dog maksimalt i 2 minutter.

De vogne, der benyttes til udførelse af opgaver i henhold til denne rammeaftale, skal som minimum leve op til euronorm 5. Ved ordregivers forespørgsel skal dette kunne dokumenteres.

9. Rengøring af vogne

Specialrengøring efter borgere, der befordres for ordregiver, betales kun af ordregiver efter nærmere aftale.

10. Krav til chauffører

10.1 Generelle krav

Chaufføren skal være indehaver af korrekt kørekort til at føre den vogntype, der anvendes til den pågældende kørsel.

Chaufføren skal til enhver tid agere professionelt.

Chaufføren skal vise empati, tålmodighed og virke motiverende. Chaufføren skal være nærværende, hensynsfuld og være indstillet på at lære patienterne at kende.

Skal have forståelse for at det er transport af patienter og deres forskelligheder og udfordringer både kognitivt og fysisk.

Skal kende grænserne for chaufførens arbejdsområde ift. dialog om sygdom, tavshedspligt.

Chaufføren skal tage de fornødne hensyn og yde den hjælp, der er nødvendig for, at kørslen kan udføres på bedst mulig måde for den enkelte patient.

Chaufføren skal være bekendt med de til enhver tid gældende krav til den enkelte kørsel.

Chaufføren skal være i stand til at betjene det udstyr, der findes i vognene.

Chaufføren må ikke føre nogen form for private samtaler, når der er patienter i vognen.

10.2 Ryge- og rusmiddelpolitik

Chaufføren skal overholde ordregivers til hver en tid gældende rygepolitik, når denne udfører arbejde for ordregiver. Herunder gælder det, at der ikke må ryges, mens chaufføren udfører arbejde for ordregiver og i ordregivers bygninger og på udendørsarealer, der tilhører bygningen (matriklen). Der må heller ikke ryges tæt ved afhentnings- og afleveringsstederne. E-cigaretter og lignende er også omfattet af dette rygeforbud.

Chaufføren må ikke indtage, være påvirket af eller lugte af alkohol i forbindelse med kørsel for ordregiver. Det samme gælder for øvrige rusmidler.

Såfremt ordregiver har mistanke om, at en chauffør kører påvirket, skal leverandøren – på forlangende – kunne stille med et alkoholmeter indenfor 1 time, hvorefter der kan gennemføres en test. Såfremt det skønnes nødvendigt, kan politiet tilkaldes med henblik på at teste chaufføren.

10.3 Straffe- og børneattester

Samtlige af de chauffører der medvirker til opfyldelsen af rammeaftalen, skal gennem hele aftale-perioden have rene straffeattester. Det kan dog tillades, at der ikke er tale om en ren straffeattest, så længe chaufføren ikke er dømt for forhold med relevans for opgaven. Det accepteres således ikke, at chaufføren for eksempel er dømt for personrelateret vold, tyveri, bedrageri eller spirituskørsel. Det er leverandørens vurdering, hvorvidt chaufførens straffeattest kan godkendes. Opstår der tvivl herom, kan leverandøren kontakte ordregivers kontaktperson med henblik på at afklare dette.

Ligeledes skal chaufførerne have en § 36-attest (børneattest) uden anmærkninger.

Dokumentation for straffe- og børneattest må aldrig være mere end 12 måneder gammel.

Hvis ordregiver anmoder herom, skal leverandøren udlevere dokumentation for en eller flere chaufførers straffe- og børneattester til ordregiver indenfor 5 hverdage.

10.4 Påklædning mv.

Alle chauffører skal være forsynet med navn- og billedlegitimation med leverandørens logo, som altid skal bæres synligt.

Chaufføren skal fremstå præsentabel og velsoigneret.

Ved forespørgsel har leverandøren mulighed for at få eget uniformsreglement godkendt af ordregiver. Det er alene ordregivers vurdering, om pågældende uniformsreglement kan godkendes.

10.5 Førstehjælp

Chaufføren skal have gennemgået et af Dansk Førstehjælpsråd godkendt førstehjælpskursus inden for de seneste tre år – det gælder i hele aftaleperioden. Ordregiver kan til enhver tid bede om dokumentation for gennemførelsen. Hvis denne dokumentation ikke kan fremvises, skal den berørte chauffør udelukkes, indtil dokumentation er fremsendt.

11. Sikkerhed

Der er pligt til at anvende sikkerhedssele i henhold til gældende lovgivning. Dette er også gældende i de tilfælde, hvor der anvendes autostole. Det er til enhver tid leverandørens ansvar, at patienterne er forsvarligt fastspændt inden kørslen påbegyndes. Det er ligeledes leverandørens ansvar, at chaufførerne kender til og kan anvende patienternes særlige hjælpemidler i forhold til bespænding, f.eks. H-seler og magnetveste.

Babyer og små børn skal fastgøres i godkendt autostol eller selepude, der svarer til barnets alder og/eller højde. Autostol, eller eventuelt selepude, stilles til rådighed af den enkelte patient. Det forventes dog, at hver vogn stiller 1-2 selepuder til rådighed.

Øvrige hjælpemidler (sammenklappelige kørestole, gangstativer, rollatorer mv.) samt iltflasker, er at betragte som gods, hvorfor det skal være fastgjort forsvarligt under kørslen, f.eks. ved brug af en bagagerem.

Ved vognens uønskede kørselsstop, f.eks. som følge af punktering, skal leverandøren tage alle nødvendige forholdsregler for at bringe vogn og passagerer i sikkerhed hurtigst muligt. Og tage ansvar for at transporten af patienterne fortsætter/håndteres på anden vis.

Såfremt en vogn bliver indblandet i et uheld, skal ordregivers kontaktperson straks underrettes om uheldet og omfanget herom. Derudover igangsætter leverandøren alle øvrige nødvendige foranstaltninger, herunder evt. meddelelse til forsikringselskab og politi, samt foranstaltninger for at undgå yderligere skade.

Medfører uheldet personskade og skade på materiellet i et sådant omfang, at kørslen ikke umiddelbart kan fortsætte, er leverandøren forpligtet til at give meddelelse til ordregivers kontaktperson indenfor 1 time.