

# Veiledning (Returordningen)



Anbud:

**Pasientreiser med liten bil, Asker og Bærum**

## Returordning (gratis retur)

### De viktigste punktene:

- Ventetidstakst og bruk av returtransport er regulert.
- Godtgjørelse ved samkjøring og returtransport er definert.
- Henteturer utenfor anbudsområdet krever spesiell tillatelse.
- Leverandøren skal melde ankomst på visse typer turer.
- Pasienter skal betale egenandel, selv ved samkjøring og retur.
- Personell skal ha kunnskap om relevante regelverk og rutiner.
- Håndtering av ikke-møtt-turer og ventetidskostnader er spesifisert.
- Beskrivelsen av betingelser og forpliktelser finnes i «Rammeavtale liten bil Oppegård, Ski, Asker og Bærum» og i «Kravspesifikasjon – 4.01 Liten bil fra Asker og Bærum».

### Husk:

Det er kun ca **2%** av alle turene fra Pasientreiser hvor vi forplikter oss til gratis retur.

### Kort oppsummering av hva som er avtalt om retur:

#### Ventetidstakst:

Påløper ved venting pålagt av oppdragsgiver utover det som inngår i oppmøtetaksten. Ikke dekker trafikal ventetid eller vent initiert av sjåfør av andre årsaker. Kan benyttes uten forhåndssamtykke fra første minutt i spesifikke tilfeller.

#### Bruk av returtransport:

Skal gå i retning mot, til, eller gjennom anbudsområdet der turen til behandling startet. Leverandøren skal vente på pasienten til det lønner seg å sette opp et nytt oppdrag hvis tidsrammen tillater det. Må melde fra til pasientreisekontoret ved ankomst leveringssted for kommunekryssende, fylkeskryssende og regionkryssende turer.

#### Godtgjørelse ved samkjøring og returtransport:

##### Omtur

Ingen ekstra betaling for samkjøring eller bruk av returtransport, med mindre det påløper ekstra omturer. Én transport godtgjøres selv om flere pasienter reiser sammen. Omtur beregnes ut fra differansen på lengden av inn- og returtransporten.

#### Henteturer utenfor leverandørens anbudsområde:

Ikke tillatt med mindre spesiell tillatelse gis av oppdragsgiver. Ureglementerte henteturer vil sanksjoneres.

#### Melding ved ankomst:

Sjåfører skal melde seg til lokalt pasientreisekontor ved ankomst for visse typer turer.

#### Innkrevning av egenandel:

Leverandøren skal kreve inn egenandeler og påse at pasienten får kvittering. Pasienten betaler to egenandeler ved transportoppdrag med tur og retur.

#### Håndtering av ikke-møtt-turer:

Sjåføren må forsikre seg om pasientens fravær før han kontakter pasientreisekontoret. Ventetidskostnader knyttet til tur og retur kan kun faktureres i etter å ha aktiv oppsøkt pasient, og etter godkjenning fra pasientreisekontoret.

#### Personellkunnskap:

Personell knyttet til avtalen skal ha kunnskap om regelverk, taushetsplikt, beredskapsplaner, HMS, kundebehandling og andre relevante temaer.

## **Returordning ved Pasientreiser ABT (Pasientreiser med liten bil i områdene Nordre Follo (Ski, Oppegård), Asker og Bærum)**

### **Utklipp fra kontrakten:**

Ventetidstakst

Ventetidstakst påløper ved venting pålagt av oppdragsgiver (for eksempel ved vent på returtransport), og kun for venting utover det som inngår i oppmøtetaksten. Ventetidstaksten skal ikke dekke ventetid for andre forhold, som trafikal ventetid, og heller ikke vent initiert av sjåfør av andre årsaker. Dersom bilen må vente utover 15 minutter etter dette, kontaktes pasientreisekontoret for evt. pålagt vent med godtgjørelse. Dette gjelder også dersom levering av pasienten tar lengre tid enn 15 minutter. Ventetidstakst kan benyttes uten forhåndssamtykke, og fra første minutt, i følgende tilfeller:

- Vent på returtransport når tur/retur er bestilt på forhånd og fremkommer av rekvisisjonen.
- Vent på pasient nr. 2 osv. ved samkjøring (ved henting nr. 1 gis oppmøtetakst, og evt. godkjenning for vent utover 15 min.)
- Ved til-/frabringer til HELSEekspressen og HELSEbiler.

-----

### **Utklipp fra kontrakten:**

Er pasienten med på tur og retur er det viktig å huske på frikortbeløpet begge veier. Det samme gjelder å få med alle i beregningen ved for eksempel samkjøringer.

-----

### **Utklipp fra Kravspesifikasjonen:**

#### **4.5 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 oppdragsgiver. 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, deler av Viken og Glåmdalen dersom det er hensiktsmessig for oppdragsgiver 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 oppdragsgivers åpningstider må også leverandøren akseptere at institusjoner, behandlere eller pasienter benytter seg av samkjøring og returtransport for å redusere de samlede utgifter for oppdragsgiver. 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.

#### **4.6 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.

-----

#### **4.7 Henteturer utenfor leverandørens anbudsområde**

Henteturer er pasientreiseoppdrag i andre leverandørers anbudsområder. Det er ikke anledning til å foreta henteturer med mindre oppdragsgiver gir spesiell tillatelse til dette. Ureglementerte henteturer vil sanksjoneres. Bruk av returbil regnes ikke som hentetur. Oppdragsgiver stiller seg ikke økonomisk ansvarlig hvis det blir foretatt henteturer av andre leverandører enn de som har vunnet anbudet. Oppdragsgiver vil imidlertid samarbeide med leverandører om å forhindre dette.

-----

#### **4.14 Melding ved ankomst:**

Leverandør skal sørge for at sjåfører melder seg til lokalt pasientreisekontor ved ankomst leveringsted på alle kommunekryssende, fylkeskryssende og regionkryssende turer dersom de ikke har fått en retur innen levering.

Melderutiner kan endres av oppdragsgiver ved behov.

-----

**4.18 Leverandør skal kreve inn de egenandeler** som fremkommer på rekvisisjonen, og skal påse at pasienten får kvittering for betalt egenandel etter endt tur. Hver pasient skal betale egenandel, selv om flere kjører sammen. Samlet egenandelsbeløp skal ikke overstige prisen for transportoppdraget. Pasienten skal betale to egenandeler ved transportoppdrag med tur og retur. Dersom det benyttes flere transportmidler på turen, betales egenandel til første transportmiddel på strekningen. Ledsagere skal ikke betale egenandel. Noen pasienter er unntatt fra egenandelsbetaling. Se kontraktens bestemmelser om dette.

-----

**5.1 Leverandøren skal sørge for at alt personell som har oppgaver tilknyttet avtalen har kunnskap om følgende:**

1. Regelverket rundt pasientens rettigheter til reise
2. Taushetsplikt
3. Egne beredskapsplaner og rutiner for forebyggende tiltak
4. Bestemmelser om Helse, Miljø og Sikkerhet (HMS) og forskrift om internkontroll
5. Kundeorientering og kundebehandling
6. Takster og innkreving av egenandel fra pasient
7. Rutiner for gjennomføring av oppdraget (eks. ikke møtt-turer, returtransport, avvikshåndtering, korrekt bruk av taksameter/datasystem)
8. Serviceerklæring for løyvehavere og sjåførere

-----

**6.9 Dersom sjåføren kommer frem til hentestedet** og han ikke får kontakt med pasient pr. telefon, skal sjåfør oppsøke henteadressen/gå inn på hentestedet/ringe på døren 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, eller er 1. prioritetsleverandør og har fått turen i retur fra 2. eller 3. prioritetsleverandør, så fremt den som etterspør godtgjørelse har oppfylt kravene i avtalen."

Les mer i dokumentene «Kravspesifikasjon – 4.01 Liten bil fra Asker og Bærum» og «Rammeavtale liten bil Oppegård, Ski, Asker og Bærum».