

Rettleiar for transportør - pasientreiser

Formål med retningslinene

Gi sjåførar som køyrer for Helse Førde god forståing av korleis pasientreiser er organisert og kva rolle sjåføren har i dette.

Samordning/organisering

Pasientreiser Helse Førde og transportør skal samordne pasientreiser på ein hensiktsmessig måte. Organiseringa skal gjerast på ein økonomisk tilfredstillande måte, samtidig som pasientens behov og medisinske tilstand vert ivarettatt.

I utgangspunktet kan ein pasient påleggast å reise saman med andre, vente inntil 1,5 time eller totalt 2 timar på tur/retur, reise omvegar på inntil 1/2 time og byte bil undervegs. Pasienten sin medisinske tilstand set krav til reisetilbodet, og kan avgrense samordning. Rekvirent skal ut frå pasientens medisinske tilstand definere reisebehovet og krava til reisa. Dersom pasienten har spesielle forhold som ein må ta omsyn til, må rekvirent skrive dette på rekvisisjonen.

Lokale og langturar

I forhold til samordning og organisering av oppdrag må ein skilje mellom to typar oppdrag; lokale turar og langturar.

NB! Dette gjeld turar som skal samordnast og gjeld ikkje priskategori.

Langturar:

Pasientreiser ut av lokal sone.

(Merk: Drosjer frå Sogn og Fjordane har ikkje høve til å hente pasientar i andre fylke då dette kjem inn under andre helseføretak sine kjøp av offentlege tenester. Ved oppdrag ut av fylket kan det respektive køyrekontoret ein melder seg til sende med pasientar på returen.)

Lokale turar

Pasientreiser innan ei lokalsone.

Kvar kommune er oftast eigen lokalsone. Der er høve å slå saman fleire kommunar til ei lokalsone. Per i dag er dette gjort for kommunane Årdal, Lærdal og Aurland.

Innmelding av langturar

Alle langturar skal meldast til Pasientreiser Helse Førde tlf. **05515**. Turane skal vere innmelde **seinast innan kl 12 yrkedagen i førevegen** – av pasient. Unntaket her er transportbehov som oppstår på kort varsel - sjå punkt om Ø-hjelp.

Dersom transportøren får tinging frå pasient eller pårørande om regional tur, skal ein be pasienten sjølv ringe til køyrekontoret. Transportør skal berre unntaksvis melde turane sjølv – ein må då sjå til at nødvendig informasjon om pasienten vert formidla.

Krav til informasjon ved innmelding

Rekvisisjonen skal fyllast ut med fylgjande opplysingar:

- Namn,
- Fødselsdato (11 siffer)
- Heimeadresse (bustad) til pasienten
- Henteadresse
- Behandlingsstad
- Reisetidspunkt
- Ved reiser ut av fylket: vert retten til fritt sjukehusval nytta? (Ja/Nei)
- Spesielle behov knytt til reisa

Ø-hjelp langtur

Dei fleste oppdrag med ekstra skyssmidlar skjer etter planlagd innkalling til undersøking og eventuell innlegging i helseinstitusjon. Det er likevel også ein del Ø-hjelpoppdrag. Dette omfattar dei transportar der pasienten må ha hjelp innan 24 timar.

Desse oppdraga skal meldast til køyrekontoret.

Dei ulike oppdraga vert delt inn i hastegrader i samsvar med Norsk indeks for medisinsk nødhjelp, som styrer Ø-hjelp tenester utført av lege og ambulanse.

Hastegradsinndeling – Ø-hjelp

Vanleg/Grøn

Når pasienten har eit transportbehov som bør prioriterast av køyrekontoret på ein slik måte at transporten kan starte innan to timar etter rekvirering. Alle Ø-hjelp oppdrag fell under denne kategorien om ikkje anna hastegrad er meldt.

Haster/Gul

Når pasienten har eit transportbehov som må prioriterast av køyrekontoret på ein slik måte at transporten vert utført utan unødig ventetid.

Akutt/Rød

Når pasienten har eit transportbehov som hastar så mykje at den ikkje kan vente utan at liv og helse vert sett i fare. Desse oppdraga er sjeldne og vert vanlegvis gjennomført som ambulanseoppdrag.

Organisering av langturar

Pasientreiser Helse Førde koordinerar dei ulike pasientreisene og set saman oppdrag. Den mest formålstenlege transportør for oppdraget vert valt. Køyrekontoret legg geografi og rett biltype for oppdraget til grunn når dei vel transportør. Pasientreiser Helse Førde varslar transportør om oppdrag vanlegvis innan kl.17.00 dagen i førevegen.

Når transportør får melding om oppdraget skal han **snarast og innan kl 19.00** kontakte pasientane som skal reise neste dag og stadfeste tur og klokkeslett. Transportør må i denne samtalen kvalitetssikre reisa, d.v.s. om det er teke omsyn til spesielle behov t.d. rullestol. Dersom

det skulle dukke opp vesentlege avvik som gjer det vanskeleg å gjennomføre oppdraget slik som planlagt, skal sjåfør kontakte Pasientreiser Helse Førde sin vakttelefon.

Dersom det er behov for tilførselsskyss, delegerer Pasientreiser Helse Førde ansvaret for å organisere dette til den transportøren som har hovudturen. Dette for å sikre god samhandling mellom dei involverte sjåførane. Ved problem skal ein kontakte Pasientreiser Helse Førde.

Turar ut av fylket

Alle turar med pasientar ut av fylket skal skje på oppdrag frå Pasientreiser Helse Førde. På slike turar skal transportør gje melding til det andre helseføretaket sitt køyrekontor ved innreise til helseføretaksområdet, og når ein er klar til å starte retur. Det helseføretaket ein er på besøk i får på den måten òg høve til å sende pasientar med bilen.

Då ein i nabohelseføretaksområde har tildelt oppdraga etter anbudsrunde, har desse transportørane førerrett på alle turar som startar i eige helseføretaksområde. Dersom det i heilt særskilde høve er ynskjeleg med ein spesiell bil /sjåfør for å hente heim pasientar, må pasient/pårørande ta dette opp med det respektive pasientreisekontor.

Turnummer på langturar

Når ein transportør får eit oppdrag av Pasientreiser Helse Førde, får han også eit turnummer. Dette turnummeret verifiserar at turen er organisert av Pasientreiser Helse Førde. Turnummeret skal førast på rekvisisjonen og registrerast i taksameter i rubrikken for turnummer/rekvisisjonsnummer.

Når sjåfør har fått levert pasient hos behandlar, skal han melde seg for Pasientreiser Helse Førde og det vert avklart kor vidt ein skal returnere eller vente på returoppdrag. Dersom lang ventetid kan sjåfør få tildelt turar i ventetida. Slike delturar går under same turnummer som hovudturen.

Alle pasientreise oppdrag som ikkje er innmelde etter retningslinene, får ikkje turnummer og har heller ikkje krav på godtgjering. Dersom det ligg føre spesielle forhold som har gjort det vanskeleg å få meldt inn turen etter retningslinene, kan turen godkjennast i ettertid av Helse Førde.

Tap av rett til dekking av transportkostnad.

Lovverket heimlar at pasient i visse høve kan misse retten til økonomisk dekning av transportkostnad. Dette inneber at pasient ikkje lenger kan krevje refusjon på Nav Trygd for transportutgifter med drosje som etter retningslinene skulle vore koordinert av køyrekontoret. Pasient har heller ikkje krav på dekning dersom det nyttast ein transportør som ikkje har avtale med lokalt helseføretak.

Rekvisisjon

Pasient skal før oppdraget tek til ha rekvisisjon på oppdraget frå godkjend rekviert. Rekviert avgjer ikkje kva transportør som skal nyttast, men at pasient har rett til transport ut frå medisinsk årsak eller kommunikasjonsmessige årsaker og eventuell hastegrad på oppdraget.

Transportøren har ansvar for å kontrollere at rekvisisjonen er korrekt utfylt. Det er viktig å kontrollere om det er merknader som set spesielle krav til transporten, som t.d. direkte transport.

Om turen er innmeldt med merknader som ikkje stemmer overeins med rekvisisjonen, eventuelt inneheld andre feil, må sjåfør informere køyrekontor om dette ved første høve.

Det er to typar rekvisisjonar som vert nytta til pasientreiser:

Rekvisisjon for pasientreiser:

Denne blanketten vert nytta ved 99% av turane. Slik rekvisisjon vert skriven ut når pasient skal mellom behandlar/sjukehus og heim/oppfallsstad og ved intern transport mellom sjukhus/avdelingar. Vert og nytta når pasient skal til behandlar/sjukehus i anna fylke. Også ved transportar mellom sjukehus i og utanfor fylket vert denne rekvisisjonen nytta.

Denne rekvisisjonen vert det laga to typar av. Den gamle papirrekvisisjonen, eller den nye elektroniske nye dataverktøy NISSY.

Internrekvisisjon

Dette er ting som primært ikkje er pasientreiser, men kan til dømes vere frakt av pakkar.

Tidlegare var pasientreiser mellom institusjonar i Helse Førde rekna som intern transport. Etter endring i forskrifta vert dette no rekna som ordinær pasientreise med fritak for eigendel. Her skal nyttast frikortnummer 16.

Pasienten sin eigendel

Pasienten skal betale eigendel for pasientreiser. Det skal betalast eigendel ein gong for kvar veg. Det skal skrivast ut eiga kvittering til pasient for betalt eigendel.

Dersom pasient byter bil undervegs, skal rekvisisjonen fylgje pasienten til siste bil. Den bilen som tek inn rekvisisjonen tek også inn eigendelen. Den bilen som leverer pasienten i frå seg og ikkje tek eigendel skal nytte frikortnummer 11, slik at eigendelen vert lagt i null (jfr nærare omtale nedanfor).

Forhøga eigendel ved fritt sjukehusval

Ved fritt sjukehusval utanfor Helse Vest skal pasienten betale forhøga eigendel; pr. mars 2009 kr. 400,- pr veg. Denne eigendelen skal ikkje først i frikortet. Unnataket er nasjonalt høgspesialiserte helsetenester. Pasientreiser Helse Førde kan gje opplysningar om dette.

Frikort

Dersom pasienten har fått frikort er det folketrygda som skal betale eigendelen hans. Pasientens frikortnummer skal då leggest inn på taksameteret. Dersom pasient også er med i retur må frikortnummer registrerast på nytt. Dette for at Helse Førde skal få refusjon for frikortdelen, også på returen.

Enkelte grupper er fritekne frå eigendel

Ved å nytte frikortnummer under 20, legg taksameteret eigendelen automatisk i null. Vi har følgjande grupper:

- Krigspensjonistar – Frikortnummer 1
- Militært personell i uniform – Frikortnummer 4

- Yrkesskade – Frikortnummer 9
- Posisjonskøyning – Frikortnummer 11
- Barn under 12 år – Frikortnummer 12
- Tilbringarskyss/diverse – Frikortnummer 15
- Internreiser – Frikortnummer 16

Skriv i merknadsfeltet på rekvisisjonen at det er teke kr 0 i eigendel pga t.d. barn under 12 år.

Posisjonskøyning

Der bilen kører tomt for å posisjonere seg før, etter eller under eit oppdrag, nytter ein frikortnummer 11.

Tilbringarskyss ved levering av pasient

Ved tilbringarskyss der pasient går over i annan bil, skal det ikkje reknast eigendel. Eigendel skal krevjast inn av siste bil i transportkjeda. Legg då frikortnummer 15 inn på taksameteret. På denne måten reknar taksameteret eigendelen som kr. 0,-.

Bruk av taksameter / Fakturering

Det er fire priskategoriar som ein skal nytte ved fakturering av oppdrag:

Kommunale turar – vanleg bil

Ved oppstart av tur skal sjåfør legge inn på taksameteret kredittkonto. Sjå vedlegg 1 kontooversyn. Sjåfør skal slå inn nummeret på rekvisisjonen dersom dette er kjent.

Sjåfør må passe på å få rekvisisjon frå pasient . Vidare må pasient kvittere på taksameterslippen og rekvisisjonen. Sjåføren heftar deretter kvittering på rekvisisjonen. Sjåfør fyller ut baksida på rekvisisjonen og skriv rekninga for turen der.

Takst vert rekna etter aktuell prissone.

Interkommunale turar – vanleg bil

Gjeld pasientreiser ut av kommunen. Gjeld også tilførsleturar, der pasient reiser ut av kommunen. Ved oppstart av tur skal sjåfør legge inn på taksameteret kredittkonto. Sjå vedlegg 1 kontooversikt. Sjåfør skal slå inn nummeret på rekvisisjonen dersom dette er kjent.

Delturar:

Ein interkommunal tur kan innehalde fleire delturar, t.d. Florø – Førde, Førde – Vassenden, Vassenden - Førde og Førde - Flora. Alle delturane får same turnummer. Kvar deltur skal ha eigen taksameterlapp. Pasient skal kvittere på taksameterlapp. Posisjonskøyning etter at siste pasient er avlevert skal ha eigen taksameterlapp og vert kvittert av sjåfør merka ”posisjon”. Alle rekvisisjonane og taksameterkvitteringane knytt til ein deltur skal heftast saman. Rekning for turen vert skrive på siste pasient sin rekvisisjon. Turnummer gjeve av køyrekontor påførast rekvisisjon på eige felt.

Døme: Pasient stig på i Florø og skal til Førde. Taksameteret går heile vegen med løpande kilometertakst(K2/UR). Ved avstigning vert taksameteret stansa og kvittering tatt ut. Pasient signerer kvittering og rekvisisjon, som sidan vert hefta saman.

Sjåfør melder ankomst til køyrekontor og får i oppdrag å køyre heim ein pasient frå Førde til Vassenden for sidan å returnere til Førde for å ta med returpasient til Florø. Pasient signerer på taksameterkvittering og rekvisisjon etter at pasient er framme på Vassenden. Ved retur tilbake til Førde skal taksameteret startast på nytt og frikortnummerr 11 skal slåast inn slik at ikkje eigendelssummen vert rekna av taksameter. Ved ankomst Førde skriv sjåføren ut taksameterlapp og skriv på "posisjonskøyning Vassenden-Førde". Kvitteringa vert hefta saman med rekvisisjonen til siste pasient. Taksameteret vert starta på nytt, slik at eventuell ventetid vert rekna på neste deltur. Tilsvarande gjeld heimturen til Florø.

Kommunal tur – tilrettelagd bil

Tilsvarar kommunal tur vanleg bil, men vert utført med bil som er tilrettelagt for funksjonshemma.

Interkommunal tur – tilrettelagd bil

Tilsvarar interkommunal tur vanleg bil, men vert utført med bil som er tilrettelagt for funksjonshemma.

Statistikk

Transportør skal kvart kvartal sende statistikk til Helse Førde etter fastlagt oppsett, om ikkje anna er avtalt. Det er ynskjeleg å få sendt rapporten via e-post til adressa PTS@helse-forde.no. **Frist** for rapportering er **21 dagar** etter at kvartalet er omme.

Ventetid

Ventetid skal berre reknast på turar i priskategori 2 og 4 som er interkommunale turar på henholdsvis ordinær og tilrettelagt bil. Ventetid som ikkje er knytt til venting på sjukehus, helsesenter, annan behandlar eller trafikal venting, skal ikkje først på Helse Førde si rekning. Ventetid skal ikkje overstige det ny tur vil koste.

Uniformering

Helse Førde vil at både bil og sjåfør er uniformert. Bilen skal vere merka med taklampe. Sjåføren skal nytte godkjend uniform med ID-skilt, som skal omfatte namnet til sjåføren og stasjoneringstaden. Drosjenæringa må definere uniformsreglement som vert etterlevd.

Røykfritt personell

På lik linje med alle tilsette er det eit krav frå Helse Førde at personell som utfører pasientreiser ikkje skal røyke i tenestetida. Med tenestetid meiner ein den tid Helse Førde betaler for - også betalt ventetid. Det vert heller ikkje akseptert at sjåførar møter opp til oppdrag med generande røykelukt.

Innrøykte kle og uniformer kan vere genererande for mange pasientar. Det er ikkje alle pasientar som gjev direkte uttrykk for dette, kanskje av omsyn til sjåføren. Pasientar som har fått rekvisisjon for ekstraskyss, får dette oftast ut frå medisinske omsyn, m.a. redusert allmenntilstand. I slike høve reagerer mange pasientar sterkare på lukter, enn når ein er frisk.

Ytre miljø

Det framgår av trafikkreglane § 16 at Tomgangskøyning i og ved bebyggelse er forbode. Dette er spesielt aktuelt knytt til bringing/henting av pasientar ved helse-/behandlingsinstitusjonar. Normalt skal av-/påstiging skje raskt og utan unødvendig tomgangskøyning. Det er ikkje høve til å la motoren gå på tomgang medan ein ventar på pasientar. I delar av året kan det vere naudsynt å varme opp bilen før pasienten stig på, dette skal skje på ein effektiv måte og utan sjenanse for andre knytt til støy/avgass.

Avvik

Dersom det oppstår avvik i samband med eit oppdrag skal transportør melde dette til Pasientreiser Helse Førde så tidleg som råd.

Kommunikasjon

Det er viktig med ein god og tett kommunikasjon mellom transportør og Pasientreiser i den daglege drifta. Pasientreiser Helse Førde skal hjelpe til dersom det skulle oppstå noko i samband med eit oppdrag.

Når det gjeld meir overordna tilhøve, ynskjer Helse Førde nær kommunikasjon med organisasjonane som ivaretek transportørane, eventuelt i tillegg til selskap som femner om fleire utøvarar.

Helse Førde ynskjer at transportørane går gjennom sine organisasjonar i saker som ikkje gjeld einskild oppdrag. Vi ber om at kommunikasjonen skjer skriftleg – gjerne via e-post. Nytt då følgjande adresse: PTS@helse-forde.no eller Pasientreiser Helse Førde, Tefrevegen 24, 6800 FØRDE

Pasientreiser Helse Førde – døgnvakt tlf 05515

Det er døgnvakt ved Pasientreiser Helse Førde. Imidlertid skal all kommunikasjon om planlagde oppdrag og spørsmål om turnnummer og administrative tilhøve skje yrkedagar i tidsrommet **kl 0830 – 1400**. I dette tidsrommet skal også pasientar melde inn trong for pasientreiser – likevel ikkje seinare enn kl 1200 siste yrkedag før reisa. Dette inneber at turar måndag må vere meldt inn for kl 1200 fredag dersom pasienten skal få dekka reisekostnaden.

I helg og på vakt yrkedagar kl 1700 – 0800 er det **kun Ø-hjelp oppdrag** som skal formidlast. Noko av vaktordninga er heimevakt for operatørane, medan AMK sentralen svarer på natt og deler av helga.

Det vert operert med følgjande adresser/kontorar:

Matruter sjukehusbuss	200
Eid Sjukehus	201
Førde Sjukehus	202
Florø	203
Lærdal	204
Materuter kollektivtransport	205
Annan spesialisthelseteneste/Internreiser	206
Lege / helsesenter / fysioterapeut	222

Institusjonar utanfor fylket	240
Hokksund	241
Haukeland	242
Sunnås	243
Muritunet	244
Mork	245
Feiring	246
Skogstad	247
Hauglandssenteret	250