



Kalaallit Nunaanni Peqqinnissaqarfik  
Det grønlandske Sundhedsvæsen

# KRAVSPECIFIKATION FOR UDBUD AF SPECIALKØRSEL FOR DET GRØNLANDSKE PATIENTHJEM BILAG 1

## Indhold

1.	Ydelsen .....	3
2.	Kundeservice .....	3
2.1	Glemte sager.....	4
3.	Kvalitetsstyring .....	4
4.	Kørselsplanlægning.....	4
5.	Ruteændringer.....	5
6.	Krav til Leverandøren .....	5
6.1	Fast chauffør og fast vogn .....	5
7.	Krav til vogne og vogntyper .....	5
7.1	Miljø.....	6
7.2	Rengøring af vogne.....	6
8.	Krav til chauffører .....	7
8.1	Generelle krav .....	7
8.2	Ryge- og rusmiddelpolitik .....	7
8.3	Straffe- og børneattester.....	7
8.4	Påklædning mv. ....	8
8.5	Førstehjælp.....	8
9.	Sikkerhed .....	8

## 1. Ydelsen

Ydelsen omfatter specialkørsel i Region Hovedstaden. Specialkørslen omfatter kørsel af patienter og mulige pårørende/ledsagere, som er i Danmark i forbindelse med sygebehandling med anvisning af Det Grønlandske Sundhedsvæsen og opholder sig på Det Grønlandske Patienthjem (DGP).

Kørslen omfatter først og fremmest rutekørsel på alle hverdage, som gennemføres i henhold til følgende faste køreplan:

<b>Mandag</b>	06:30	08:30	10:00	11:30	12:30	14:00	15:30
<b>Tirsdag</b>		07:30	09:30	11:00	12:30	14:00	15:30
<b>Onsdag</b>	06:30	08:30	10:00	11:30	12:30	14:00	15:30
<b>Torsdag</b>		07:30	09:30	11:00	12:30	14:00	15:30
<b>Fredag</b>	06:30	08:30	10:00	11:30	12:30	14:00	15:30

Første afhentning af patienter er således henholdsvis kl. 06.30 eller 07.30 og sidste afsætning af patienter er kl. ca. 16.00.

Rutekørslen foregår primært mellem DGP, Kastrup Lufthavn, Rigshospitalet, Bispebjerg, Frederiksberg, Gentofte, Glostrup, Herlev og Hvidovre Hospital. Der kan dog lejlighedsvis være tale om andre lokationer i hovedstadsområdet.

Den præcise rute varierer fra dag til dag afhængigt af, hvor mange patienter, der skal transporteres, og til hvilke hospitaler, de er visiteret. Ruteplanlægningen udarbejdes i samarbejde mellem Kunden og Leverandøren som beskrevet i Afsnit 4.

Leverandøren skal være forberedt på, at afhentningstidspunkter kan variere pga. dårligt vejr eller andre omstændigheder der forårsager forsinkelse af flyruten. Der er taget højde for lejlighedsvis forsinkelser i Leverandørens honorar.

Leverandøren skal løbende holde sig orienteret om flytrafikken.

## 2. Kundeservice

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
- Ledsagelse til aflevering til pårørende og/eller medarbejdere på institutionen/destinationen, herunder Falck i lufthavnen.

Leverandøren skal have en telefonservice, der gør det muligt at komme i kontakt med Leverandøren i tidsrummet fra 1 time før første afhentning af en borger og til 1 time efter afsætning af den sidste borger. Dette gælder på alle kørselsdage.

Leverandørens ansatte skal agere professionelt og venligt overfor Kunden og de patienter, pårørende og personale, de er i berøring med.

## **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 vedkommende ved førstkommande kørsel med denne og ellers efter nærmere aftale med DGP. 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 DGP, mens andre fundne sager kan opbevares hos Leverandøren i op til 30 dage efter, at kørslen har fundet sted, og derefter straks afleveres til DGP.

Forespørgsler til Kunden om fundne sager vil blive henvist til Leverandøren, som derfor skal kunne besvare forespørgsler herom fra patienter, disses pårørende eller hospitalerne.

## **3. Kvalitetsstyring**

Kunden laver løbende opfølgning på Aftalen og patienternes tilfredshed med Leverandørens udførelse af Ydelsen. Kunden forbeholder sig i den forbindelse ret til at foretage inspektion af de benyttede vogne. Opfølgningen vil blive drøftet på de løbende statusmøder med Leverandøren

Såfremt der hyppigt opstår forsinkelser eller de stillede krav til vognstandard eller servicen ikke overholdes, kan Kunden pålægge Leverandøren at udarbejde en handlingsplan for, hvorledes fremtidige problemer undgås.

## **4. Kørselsplanlægning**

Kørselsplanlægningen foretages i tæt samarbejde mellem Kunden og Leverandøren og med udgangspunkt i visiteringsgrundlaget for de enkelte patienter.

Kunden udarbejder hver dag en oversigt over kørselsbehovet for den kommende dag. Oversigten forelægges herefter for chaufføren, når denne alligevel har et stop ved DGP. Kunden og Chaufføren fastlægger så i fællesskab den præcise kørselsplan for den kommende dag. Chaufføren skal deltage aktivt i planlægningen og bidrage med kendskab til køretider under de til enhver tid gældende trafikale forhold, så planlægningen sikrer hurtigst mulig transport af flest muligt patienter mv.

Kørselsplanlægningen – herunder valg af vogntype – skal ske under hensyntagen til det antal patienter, der skal befordres, patienternes brug af hjælpemidler og de til enhver tid gældende retningslinjer for kørslen, som Kunden fastlægger og som fremgår af nærværende aftale.

Leverandøren skal være forberedt på, at kørselsplanen varierer fra dag til dag, og at der kan forekomme uforudsete destinationer på kørselsplanen indenfor angivne tidsintervaller.

Leverandøren har ansvaret for at kørselsplanlægningen sker under overholdelse af gældende arbejdstidsregler.

Ved driftstop, sygdom hos chauffører eller lignende skal Leverandøren straks igangsætte foranstaltninger, der gør, at Leverandøren kan gennemføre den planlagte kørsel. Er dette ikke muligt, skal patienterne, deres pårørende, hospitaler og Kundens kontaktperson straks underrettes herom. Kunden er i den situation berettiget til at lade kørslen udføre ved en anden for Leverandørens regning.

## **5. Ruteændringer**

Der kan forekomme akutte situationer hvor Kunden har behov for at foretage ændringer i allerede planlagte ruter, fx pga. patienters sygdom eller ændring i flytrafikken. Det er Leverandørens ansvar at planlægge kørslen i henhold til meddelte ændringer.

I alle tilfælde meddeles akutte ændringer på det af Leverandørens opgivne telefonnummer eller e-mailadresse. Kunden bestræber sig på at give Leverandøren besked om eventuelle akutte ændringer så tidligt som muligt.

## **6. Krav til Leverandøren**

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

Uregelmæssigheder i driften skal indberettes til Kundens kontaktperson hos DGP. Indberetningen skal ske hurtigst muligt og senest 3 hverdage efter den er forekommet.

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

Hvis Leverandøren eller dennes ansatte møder arbejdsopgaver, der ikke kan udføres på en arbejdsmiljømæssig forsvarlig måde, skal Leverandøren straks underrette Kunden med henblik på at aftale, hvordan den pågældende opgave skal løses.

### **6.1 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 der som udgangspunkt benyttes en fast chauffør, og 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 således som udgangspunkt benyttes en fast afløser.

## **7. Krav til vogne og 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 handicaplift m.v.

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

For alle vogne gælder endvidere, at:

- Vognene skal have en kapacitet til 14 personer.
- Vognene skal have indvendig bagageplads svarende til mindst to sammenklappelige kørestole.
- 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. Udstyret må ikke benytte højttaler i vognen.
- 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 Kunden.
- Vognene skal være udstyret med handicaplift.

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

Borgerne skal have mulighed for at medtage nødvendige hjælpemidler og bagage til deres videre færd. 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.

## **7.1 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 Kundens forespørgsel, skal dette kunne dokumenteres.

## **7.2 Rengøring af vogne**

Specialrengøring efter borgere, der befordres for Kunden, betales kun af Kunden efter nærmere aftale. Det kan f.eks. være tilfældet ved sygdom, hvor borgeren på forhånd er skønnet opkastningsstruet og kaster op i vognen under kørslen.

## **8. Krav til chauffører**

### **8.1 Generelle krav**

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

Chaufføren skal kunne forstå, tale og læse dansk.

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.

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 informere patienter mv. om regler for kørsel i bussen.

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.

### **8.2 Ryge- og rusmiddelpolitik**

der må ikke ryges under kørslen og i Kundens bygninger. 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 Kunden. Det samme gælder for øvrige rusmidler.

Såfremt Kunden 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.

### **8.3 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 Kundens 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 Kunden anmoder herom, skal Leverandøren udlevere dokumentation for en eller flere chaufførers straffe- og børneattester til Kunden indenfor 5 hverdage.

#### **8.4 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.

#### **8.5 Førstehjælp**

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

### **9. 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. Leverandøren skal stille 2 selepuder til rådighed i hver vogn. Autostol og eventuelt yderligere selepuder, stilles til rådighed af DGP.

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.

Såfremt en vogn bliver indblandet i et uheld, skal Kundens kontaktperson straks underrettes om uheldet og omfanget herom. Derudover igangsætter Leverandøren alle øvrige nødvendige foranstaltninger, herunder evt. meddelelse til forsikringsselskab 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 Kundens kontaktperson indenfor 1 time.