



MARCHE PUBLIC DE SERVICES

PRESTATION DE TRANSPORTS SANITAIRES

CENTRES HOSPITALIERS DE VIENNE, GIVORS, BEAUREPAIRE ET EHPAD LE
DAUPHIN BLEU, CONDRIEU, PILAT RHODANIEN

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES N°E25_0502

Table des matières

.....	1
PRESTATION DE TRANSPORTS SANITAIRES	1
CENTRES HOSPITALIERS DE VIENNE, GIVORS, BEAUREPAIRE ET EHPAD LE DAUPHIN BLEU, CONDRIEU, PILAT RHODANIEN	1
1. Objet du marché	3
2. Description des prestations	4
2.1 Description générale.....	4
2.2 Prestations exclues	5
2.3 Catégorie de transport	5
2.3.1 Transports sanitaires couchés en ambulance	5
2.3.2 Transports assis professionnalisés (TAP)	6
2.3.3 Transports sanitaires avec respirateur ou accompagnement	7
2.3.4 Transport bariatrique	7
2.3.5 Transports de patients en situation de handicap TPMR.....	7
2.4 – Plateforme PTAH.....	8
3. Modalités d'exécution.....	9
3.1 Dispositions.....	9
3.1.1 Exécution du marché.....	9
Transports programmés :	10
Transports non programmés :	10
3.1.2 Délai d'exécution et tolérance retard	10
3.1.3 Opérations de vérification et incidents.....	11
3.1.4 Suivi de la prestation.....	12
3.2 Prescription médicale	12
3.3 Modalité d'émission des bons de commande.....	13
4. Obligations du prestataire.....	14
4.1 Engagement réglementaire.....	14
4.2 Inscription à la plateforme PTAH.....	14
4.3 Ligne téléphonique.....	14
4.4 Véhicules.....	14
4.5 Personnels	15
4.6 Secret professionnel et confidentialité	16
4.7 Présence sur les sites des établissements	16
4.8 Modifications affectant l'agrément ou le conventionnement du prestataire	16
Annexe 1 - Adresses et conditions logistiques Etablissements Parties.....	18
Annexe 2 – Description de la passation de la commande.....	18
Annexe 3 – Estimation du besoin en volume par CH	18
Annexe 4 – Identitovigilance	18
Annexe 5 – Modalités de contrôle des véhicules	18
Annexe 6 – Protocole hygiène	18
Annexe 7 – Documentation utilisateur du portail société PTAH-STE2	18
Annexe 8 - Documentation utilisateur Appli mobile Ptah-Transporteur.....	18
Annexe 9 - Document anti Spam à la mise en place de l'interface mail	18

1. Objet du marché

En sa qualité d'**Etablissement Support** du Groupement Hospitalier Territorial (GHT) Val Rhône Centre, les Hospices Civils de Lyon (HCL) assurent la passation des marchés et de leurs avenants conformément aux dispositions du code de la commande publique.

Chaque **Etablissement Partie** assure l'exécution de ses marchés conformément aux dispositions dudit code.

Les **Etablissements Parties** concernés par le présent marchés sont les suivants :

- Centre Hospitalier Lucien Hussel de VIENNE
- Centre Hospitalier de Montgelas de GIVORS
- Centre Hospitalier De Luzy Dufeillant de BEAUREPAIRE et l'EHPAD le Dauphin Bleu
- Centre Hospitalier Gabriel Montcharmont de CONDRIEU
- Centre Hospitalier du PILAT Rhodanien (CHPR) : Site de Pelussin et Site de St Pierre de Boeuf

Les adresses de chaque établissement sont précisées en **Annexe 1** du présent document.

Le marché a pour objet d'assurer les transferts de patients hospitalisés dont le transport a été prescrit par l'un des Etablissements Parties.

Les prestations sont réparties en 9 lots :

Lot 1	CH Vienne - Transports sanitaires en ambulance
Lot 2	CH Vienne - Transports assis professionnalisés
Lot 3	CH Givors - Transports sanitaires en ambulance
Lot 4	CH Givors - Transports assis professionnalisés
Lot 5	CH Beaurepaire et EHPAD le Dauphin Bleu - Transports sanitaires en ambulance
Lot 6	CH Beaurepaire et EHPAD le Dauphin Bleu - Transports assis professionnalisés
Lot 7	CH Condrieu - Transports sanitaires en ambulance
Lot 8	CH Condrieu - Transports assis professionnalisés
Lot 9	CH Pilat Rhodanien - Transports sanitaires en ambulance CH Pilat Rhodanien - Transports assis professionnalisés

2. Description des prestations

2.1 Description générale

La prestation de transport est réalisée **24h/24h, 7 jours sur 7**.

Il s'agit :

- De transports inter-établissements de patients hospitalisés entre l'établissement demandeur et un autre établissement, membre ou non du GHT
- De transports intra-établissement au sein d'un même établissement
- De transports d'un patient vers son domicile pour raison thérapeutique, ou vers une structure assimilée (EHPAD notamment) en cas de permission de sortie d'une durée intérieure à 48 heures, ainsi que son retour vers l'établissement ;
- De transports provisoires de patients hospitalisés pour la réalisation d'une prestation en dehors de l'établissement (en cabinet de ville par exemple) à l'exception des transferts pour réalisation d'une séance de radiothérapie dans une structure d'exercice libéral ou un centre de santé.

Par ailleurs, et à l'exception des USLD, tous les champs d'activité sanitaires des établissements sont visés : MCO, SSR, psychiatrie.

Enfin, la prestation de transport inclut la prise en charge du dossier médical du patient et de ses effets personnels.

Remarque : les patients conservent le libre choix de la société d'ambulances pour les transports à leur charge.

2.2 Prestations exclues

Sont exclues du présent marché les prestations de transport sanitaire qui ne sont pas à la charge financière de l'hôpital – se conférer à l'article 80, à savoir :

- Les transports médicalisés, sauf transports sanitaire vecteur 2 avec accompagnement d'IDE ou médecin lorsque précisé dans le bon de commande ;
- Les transports urgence vitale régulés par le Samu ;
- Le transport visant à hospitaliser un patient. Sont visés les transferts d'un patient depuis son domicile vers un établissement membre du Groupement hospitalier de territoire en vue de son hospitalisation mais également les transferts depuis un établissement membre du Groupement hospitalier de territoire vers un autre établissement lorsque le patient n'est pas hospitalisé au moment du transfert ;
- Les retours définitifs d'un patient vers son domicile ;
- Les transports de patients non hospitalisés depuis leur domicile vers un établissement membre du groupement hospitalier de territoire pour la réalisation d'une consultation externe (notamment de préadmission) ;
- Les transports provisoires et définitifs depuis et vers une unité de soins de longue durée à l'exception des transports réalisés entre deux établissements relevant d'une même entité géographique ;
- Les transports provisoires et définitifs depuis et vers un EHPAD à l'exception des transports réalisés entre deux établissements ou relevant d'une même entité géographique.

2.3 Catégorie de transport

2.3.1 Transports sanitaires couchés en ambulance

En conformité avec les dispositions du code de la santé publique et de l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R. 322-10- 1 du code de la sécurité sociale, cette catégorie de transport vise les transports par ambulance de patients s'inscrivant dans les cas de figure suivants :

- Le patient présente au moins une déficience ou des incapacités nécessitant un transport obligatoirement en position allongée ou semi-assise ;
- Le patient nécessite un transport avec surveillance par une personne qualifiée ou nécessitant l'administration d'oxygène ;
- Le patient nécessite un transport avec brancardage ou portage, ou un transport devant être réalisé avec des conditions d'asepsie.

Les seuls prestataires habilités à répondre au présent lot sont les transporteurs sanitaires agréés dans les conditions définies aux articles R. 6312-1 du code de la santé publique et bénéficiant d'une autorisation de mise en service délivrés dans les conditions définies aux articles R. 6312-33 du même code.

Le transporteur doit donc respecter les conditions définies à l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036195982>

Le prestataire s'engage ainsi à disposer pour l'exécution de ce marché de l'équipage conforme au code de la santé publique : 2 équipiers dont au moins un titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier (DEA) et 1 deuxième idéalement de la qualification d'Auxiliaire ambulancier ou titulaire de l'attestation de formation d'auxiliaire ambulancier ou titre équivalent.

2.3.2 Transports assis professionnalisés (TAP)

En conformité avec les dispositions du code de la santé publique, du code de la sécurité sociale et de l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R.322-10-1 du code de la sécurité sociale, cette catégorie de transport vise les transports assis professionnalisés (TAP) s'inscrivant dans les cas de figure suivants :

- Déficience ou incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement technique ou humaine mais ne nécessitant ni brancardage ni portage ;
- Déficience ou incapacité intellectuelle ou psychique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant ;
- Déficience nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène ;
- Déficience nécessitant la prévention du risque infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule.

Ce mode de transport peut également viser des transports prescrits pour l'assuré ou l'ayant droit soumis à un traitement ou ayant une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.

Les seuls prestataires habilités à répondre aux lots visés par ce mode de transport, sont :

- **les véhicules sanitaires légers (VSL)** : transports sanitaires agréés dans les conditions définies aux articles R. 6312-1 du code de la santé publique et bénéficiant d'une autorisation de mise en service délivrées dans les conditions définies aux articles R. 6312-33 du même code.
- **les entreprises de taxis conventionnées** avec les caisses primaires d'assurance maladie pour le transport de patient, qui par nature en vertu de leur conventionnement d'une part exploitent de façon effective et continue leur autorisation de stationnement depuis plus de deux ans et d'autre part proposent une prestation conforme à l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription de transport.

Le transport doit ainsi respecter les critères définis à l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres. Le prestataire s'engage ainsi, pour chaque transport, de disposer d'une personne titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier ou de la qualification d'auxiliaire ambulancier ou leurs

équivalents. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036195982>

Cette prestation comprend une aide au déplacement et à l'installation du patient dans le véhicule, une transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante, le respect rigoureux des règles d'hygiène et la prévention du risque infectieux et la conservation à bord du véhicule d'une trousse de secours dont la composition minimale est précisée dans ladite convention.

2.3.3 Transports sanitaires avec respirateur ou accompagnement

Ce type de transport est ajouté en Prestation Supplémentaire Eventuelle Facultative (PSEF) dans le Cadre de l'offre financière.

Il s'agit de transports de patients nécessitant une surveillance infirmière, référencée Vecteur 2.
La prestation comprend le matériel réglementaire ainsi que le matériel décrit dans le tableau ci-dessous :

Matériel	Fourni par le service	Fourni par l'ambulancier
Respirateur, fluides et batteries	Non	Monnal T60 ou équivalent
Pousse seringue et pompe	Non	Oui
Perfusion	Oui si nécessaire	Non
Matelas coquille	Non	Oui
Traction	Oui si nécessaire	Non
Drains	Valise ou valve anti retour si nécessaire	Non
Pace Maker externe	Oui si nécessaire	Non

Le matériel fourni par l'établissement devra être restitué.

2.3.4 Transport bariatrique

Ce type de transport est ajouté en Prestation Supplémentaire Eventuelle Facultative (PSEF) dans le Cadre de l'offre financière.

Il s'agit de transport des personnes en situation d'obésité. Il nécessite un véhicule adapté aux besoins et du matériel adapté.

3 critères justifient le recours à une ambulance bariatrique :

- Si le patient fait 140 kilos ou plus
- ou si l'équipage a besoin d'un 3ème voire un 4ème ambulancier pour réaliser le transport
- Ou si le matériel « transport sanitaires bariatriques » est nécessaire

2.3.5 Transports de patients en situation de handicap TPMR

Les transports TPMR concernent les transports de personnes à mobilité réduite positionnées dans un fauteuil roulant.

Des transports partagés (un seul véhicule pour plusieurs patient) pourront être organisés, en fonction de la prescription médicale.

Les sociétés de transport devront être en mesure de fournir :

- Des véhicules agréés aux transports de personne à mobilité réduite (TPMR)
- Des mini-bus TPMR : pour l'organisation de transports sanitaires partagés, ou pour des activités extérieures.

2.4 – Plateforme PTAH

Les CH de Vienne, Givors, Beaurepaire et Condrieu utilisent la plateforme PTAH de la société GEOSOFT.

Le CH du Pilat Rhodanien peut être amené à l'utiliser selon les prestataires retenus.

L'objectif de cette plateforme est de créer une interface entre le logiciel PTAH et le logiciel de gestion des prestataires retenus pour permettre le transfert et le suivi de missions de transport :

- Le logiciel PTAH envoie les données de transports de patient pour une réalisation adaptée à une société de transports sanitaires
- Le logiciel de gestion de la société acquitte ces informations, et fait connaître sa position : acceptation, refus du transport, délai de réalisation

Excepté pour le CH Pilat Rhodanien le recours au logiciel PTAH pour toute commande de transport et suivi d'exécution de cette commande doit se faire via le logiciel PTAH. Au fur et à mesure de la réalisation du transport, la société renseigne le logiciel : horaires de prises en charge, acquittement de la prise en charge, acquittement de la fin de course, annotations,

Le portail est accessible à l'adresse suivante : <https://crte-valrhone.ptah.fr/PtahSte>

- Les sociétés se connectent ensuite avec le login / mot de passe qui lui ont été envoyés.
- La société pourra modifier son mot de passe ultérieurement.
- Elle saisit ses informations et pourra les compléter/modifier ultérieurement.

Le portail internet vous permet d'accéder à la plateforme, afin de :

- Consulter et valider la Charte de la plateforme,
- Vérifier et modifier les données propres à votre entreprise (une attention particulière est à porter au positionnement de votre agrément et/ou votre Autorisation de Stationnement ainsi qu'au nombre de véhicules),
- Définir votre offre en choisissant :
 - Votre secteur de chalandise,
 - Les périodes et tranches horaires où vous pouvez effectuer des transports,
 - Les types de transport que vous pouvez réaliser,
 - Suivre votre activité avec la plateforme,

Dans l'attente de votre connexion sur le portail, un paramétrage par défaut a été établi :

- Secteur de chalandise : les départements de l'Isère, du Rhône et de la Loire, avec des secteurs qui correspondent à plusieurs communes, les autres départements de Rhône-Alpes et la France
- Mode de transmission des transports par défaut : mail et portail
- Une application mobile est téléchargeable sur Play store ou Apple store (recherchez Ptah Transporteurs)
- Une interface informatique est également disponible pour les entreprises qui en font la demande à l'adresse de messagerie suivante : garage@ch-vienne.fr

3. Modalités d'exécution

3.1 Dispositions

3.1.1 Exécution du marché

Les transports sont demandés soit en ambulances, soit en véhicules sanitaires légers, suivant l'état de santé des personnes à transporter (prescription médicale), 24 h/24h, 7 jours sur 7.

Le choix de la catégorie de transport (taxis, VSL ou ambulance) et ses caractéristiques appartiennent à l'établissement demandeur.

Les ordres de services sont formulés par les cadres des services directement sur la plateforme PTAH, *excepté pour le CH du Pilat Rhodanien qui réalise ses demandes par mails ou téléphone. L'intégration du CH du Pilat Rhodanien sur la plateforme PTHAH pourra évoluer en cours de marché.*

Une prise en charge correspond soit à :

- un aller pour consultation ou examen
- un retour de consultation ou examen

Le prestataire s'engage à effectuer la totalité des demandes qui lui sont signifiées selon le mode de transport prescrit. Il ne peut refuser les transports sous les motifs de distance et d'horaires.

Une tolérance est décrite au paragraphe suivant concernant le refus de course.

Le tarif appliqué est celui du cadre de l'offre financière. Il ne sera pris en compte aucun supplément tarifaire (bagage, accompagnant, ...).

Lorsque le prestataire n'est pas en mesure de répondre à une demande de transport en VSL ou en taxi, il peut y substituer un transport en ambulance, qui lui sera réglé sur la base du tarif applicable au transport en VSL ou taxi qu'il n'a pas été en mesure de réaliser. Il ne sera pas réalisé de modification du bon de transport.

L'équipage devra être composé de deux agents (titulaires du permis B) ; l'un des deux possédant le D.E.A. (diplôme d'état d'ambulancier), le second possédant au minimum l'attestation de formation aux gestes et secours d'urgences (A.F.G.S.U.) et idéalement une qualification d'Auxiliaire ambulancier.

Le prestataire procède au brancardage depuis le service d'hospitalisation jusqu'au lieu de destination et vice-versa.

Le prestataire doit s'assurer que le patient est bien pris en charge par le service d'accueil.

Le prestataire se signale aux équipes médicales ET au Bureau des entrées pour chaque départ et retour d'un patient.

Transports programmés :

La majorité des transports sont des transports programmés, c'est-à-dire ceux pour lesquels une demande est adressée au prestataire **au plus tard, la veille pour le lendemain**.

Le prestataire est tenu d'exécuter la prestation aux jours, heures et selon les modalités indiquées dans le formulaire de demande de transport émis par l'établissement. Tout retard éventuel ou non-respect de l'horaire devra être signalé au service ayant commandé la prestation ou bien à la régulation.

Au vu de l'heure prévue de sortie, l'établissement veille à ce que le patient soit prêt, les formalités liées à son départ effectuées, et la prescription médicale de transport réalisée.

Transports non programmés :

Dans le cas de transports non programmés, le prestataire devra mettre en place tous les moyens nécessaires à la réactivité attendue pour cette prestation.

Dans tous les cas, le prestataire doit impérativement contacter le service à l'origine de la demande de transport pour prévenir tout retard.

Modalités d'exécution pour le CH de Vienne

Le CH de Vienne dispose de sa propre flotte d'ambulances et ambulanciers. Il assure en priorité et par ses propres moyens, les transports des patients. Lorsque ses moyens ne lui permettent pas de répondre techniquement à la demande (ou d'y répondre dans les délais prescrits), le CH de Vienne fait appel au prestataire retenu dans les conditions définies au présent marché.

Les ordres de services sont passés par PTAH. Le responsable du service Ambulancier ou son représentant sont joignables de 7 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, par appel téléphonique en cas de défaillance de PTAH.

Durant les périodes de fermetures du service Ambulance, et en cas d'urgence, le cadre du service de soins ou l'infirmier peut appeler directement le prestataire, mais quoi qu'il en soit Toutes les commandes de transports doivent toutes être réalisées ou confirmées via PTAH.

La plateforme permet d'assurer la traçabilité des demandes.

Le responsable du service Ambulance ou de la régulation est le seul à valider les courses effectuées. Cette organisation pourra néanmoins évoluer en cours d'exécution du marché.

3.1.2 Délai d'exécution et tolérance retard

Les délais à respecter pour toute commande de transport acceptée par le prestataire et la présentation de l'équipage dans le service sont les suivants (sauf délai autre fixé dans la commande PTAH ou lors de l'appel) :

- Pour les courses transmises en anticipé (J-1 au plus tard) – transports programmés : **aucune tolérance de retard ne sera acceptée**
- Pour les courses transmises plus de 2 heures avant le rendez-vous : **tolérance de retard de 15 minutes acceptée**
- Pour les courses transmises moins de 2 heures avant le rendez-vous : **tolérance de retard de 45 minutes acceptée**
- De plus, il est accordé au prestataire, de manière exceptionnelle, de refuser une course programmée, **dans la limite de 3 courses par an, avec un délai de prévenance de 8 heures.**

Le non-respect de ces délais est sanctionné par des pénalités dans le CCAP.

Le prestataire devra anticiper les conditions d'accès, de circulations parfois difficiles pour accéder aux différents sites.

Aucune dérogation (grève...), sauf lors d'absence d'intervention justifiée et ayant fait l'objet d'un avis immédiat aux responsables des Services Logistiques ne sera accordée.

En cas d'arrêt de travail pour fait de grève des salariés de l'entreprise, le prestataire sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum dont les modalités ainsi que la durée devront recevoir l'agrément du Centre Hospitalier au préalable. Le dispositif dégradé devra être prévu dans le dossier technique.

3.1.3 Opérations de vérification et incidents

- Opération de contrôle : Le prestataire pourra faire l'objet d'un contrôle par les services de l'établissement ou d'un tiers mandaté par lui. Ce contrôle pourra porter sur le respect des engagements contractuels souscrits par le prestataire ou de ses obligations légales et réglementaires – cf. Annexe jointe
- Sollicitation d'un établissement : En cas d'incident, les établissements transmettront les signalements réalisés par les services de soins au prestataire : problèmes de comportement, protocoles, ou retards/annulations ayant eu des conséquences importantes pour le service et la prise en charge du patient.
De même, le prestataire fera part au Centre Hospitalier concerné des problèmes qu'il rencontre dans l'exécution de la prestation.

Le prestataire aura **une semaine** à compter de la date de transmission des éléments pour apporter une réponse argumentée à l'établissement et en indiquant les mesures préventives et correctives mises en place.

En cas de faits graves ou répétés, les établissements se réservent le droit de transmettre le signalement auprès de l'ARS ou de la CPAM.

3.1.4 Suivi de la prestation

- Réunion en début de marché :
Une réunion avec le prestataire et le centre hospitalier sera organisée dès la notification du marché pour mettre au point les modalités nécessaires au démarrage de la prestation.
- Bilan annuel :
Afin de permettre un suivi de l'activité, le prestataire transmet un relevé mensuel des transports effectués : Nombre de transports selon la catégorie de transport, établissement par établissement, distance parcourue, temps de trajets (différence début et fin de prise en charge), temps d'attente s'il y en a, montant de la course. Une réunion annuelle pourra être organisée par Etablissement. Le prestataire indiquera les mesures préventives et correctives mises en place en cas d'incidents répétés.
- Réunion de mise au point :
Des réunions périodiques pourront être organisées à l'initiative du centre hospitalier concerné avec le prestataire pour évaluer la prestation sur la base des fiches signalétiques d'incidents collectés dans le cadre de la démarche qualité.

3.2 Prescription médicale

Une prescription médicale de transport (PMT), établie par un médecin identifié (RPPS- FINESS), doit toujours précéder la réalisation du transport.

Il prescrit un moyen de transport au patient, selon son état de santé et son niveau d'autonomie et de déficience, conformément au référentiel de prescription de décembre 2006 reproduit dans le présent cahier des clauses.

Cette prescription est réalisée sur un support propre à l'établissement et non sur la base du Cerfa S3138c n° 11574*04. Ce document sera fourni lors de la mise au point du marché avant exécution.

La prescription a notamment comme objectif d'indiquer à l'entreprise de transport l'établissement prescripteur, c'est-à-dire celui assumant la charge du transport. A noter que la prescription doit mentionner le cas de figure où l'établissement prescripteur correspond à l'établissement depuis lequel le patient est transféré (cas majoritaire) ou correspond à l'établissement vers lequel le patient est transféré (sont principalement visés les transferts d'un patient pour réalisation d'une séance de chimiothérapie, de dialyse et de radiothérapie).

La prescription doit par ailleurs indiquer :

- L'identification du patient (nom, prénom, âge) ;
- La nature du transport (Aller, Aller-retour, transport simultané de plusieurs patients, etc.)
- La date et l'heure de prise du rendez-vous du patient ;
- Le lieu de prise en charge ;
- Le lieu de destination.

3.3 Modalité d'émission des bons de commande

La prescription est réceptionnée par le secrétariat du service concerné ou directement par le service centralisé, de l'Etablissement concerné.

Le service formalise alors la commande de transport. Cette commande peut être enrichie d'informations non précisées par la PMT mais qui contribuent à améliorer les conditions de réalisation du transport :

- Numéro de chambre – en l'absence de salon d'attente dédié) ;
- Le matériel nécessaire (brancard, fauteuil, fauteuil personnel, nacelle, attelle, coquille) ;
- Les précautions du transport : modalité d'isolement, de manutention, de surveillance ;
- Les documents nécessaires au paiement : dossier, lettres, ordonnances, clichés d'examen et carton de rendez-vous
- Toute information complémentaire (accompagnant, document, matériel nécessaire, etc.).

La transmission des PMT au prestataire s'effectue à travers la plateforme PTAH. Cette transmission vaut bon de commande.

L'environnement technique de la plateforme permet ainsi de saisir, tracer et traiter la PMT. La PMT est traduite par la PF sous forme d'une demande permettant sa traçabilité auprès du transporteur.

Cette commande comporte les données de temps et de lieu du trajet, le moyen de transport prescrit et toutes les informations nécessaires à la réalisation du transport.

La PF est chargée notamment :

- D'enregistrer la prescription médicale ;
- De tenir à jour une traçabilité des demandes et du suivi des réponses apportées ainsi que des événements indésirables, en amont de la commande ou en aval (jusqu'à la réalisation du transport),
- De réaliser un suivi du nombre de courses réalisées,
- De réaliser un suivi du nombre de refus.

4. Obligations du prestataire

4.1 Engagement réglementaire

Les prestataires respecteront toute la réglementation en vigueur.

4.2 Inscription à la plateforme PTAH

Le prestataire est tenu d'adhérer au logiciel de gestion des commandes de transports.
Les pré-requis techniques figurent dans les annexes du CCTP.

4.3 Ligne téléphonique

Le prestataire s'engage à disposer d'une ligne téléphonique fixe et unique même dans le cas d'un groupement d'entreprises et ceci 24h/24 et 7J/7. Cette ligne doit être propre au prestataire et ne peut pas être renvoyée sur un standard partagé.

4.4 Véhicules

Le prestataire devra disposer d'un nombre de véhicules et équipages suffisant et adapté pour répondre aux exigences de volumes et de délais. Les temps de maintenance et d'entretien des véhicules devront être réalisés hors période de mise à disposition.

Les véhicules devront être **Crit'Air 0 ou Crit'Air 1**.

Les Crit'Air 2 sont tolérés pour les distances de transports supérieures à 40 kms ; dans le respect des réglementations liées à la ZFE.

Les Crit'Air 3, 4, 5 ne sont pas autorisés.

Par ailleurs :

- L'oxygène à utiliser lors du transport du patient dans le véhicule sera fournie par l'ambulancier.
- Le prestataire mettra systématiquement à disposition un pousse-seringue.

La fourniture du linge nécessaire à usage unique comme à usage multiples (draps, oreiller, couverture, liste non exhaustive) est à la charge du prestataire.

Le matériel présent dans l'ambulance est de la responsabilité de l'ambulancier, et doit être en état de fonctionnement. Si le matériel doit être rechargé et/ou changé, cela doit être effectué avant chaque journée de travail.

Des contrôles de propreté, de bonne maintenance, de conformité et de présence du linge nécessaire des véhicules pourront être réalisés par les établissements de façon aléatoire et ponctuelle.

Toute utilisation de matériels, de linge (draps) ou de consommables des établissements est formellement interdite.

Le prestataire veillera à ce que les véhicules soient entretenus régulièrement afin de respecter des

règles d'hygiène correctes (draps, accessoires, équipement des véhicules). A cet effet, les protocoles d'entretien doivent être établis et devront justifiés d'une traçabilité en cas de nécessité.

Le prestataire devra fournir un plan de formation pour son personnel concernant les règles d'hygiène.

Le prestataire pourra être amené à effectuer le transport de malades contagieux. Dans ce cas, il sera tenu de procéder à la désinfection du véhicule après le transport.

En cas de dysfonctionnement, la traçabilité du protocole de désinfection doit pouvoir être justifié.

D'autre part, le transport d'enfants à bord de véhicules sanitaires ne peut se faire que dans le strict respect des règles du Code de la Route donc avec des équipements homologués en fonction de l'âge et du poids de l'enfant.

4.5 Personnels

Le prestataire s'assure du respect des obligations de :

- Vaccinations
- Port obligatoire de la tenue professionnelle, facilitant l'identification de l'intervenant
- Port obligatoire des équipements de Protections Individuels (EPI) nécessaires

Le prestataire respectera :

- Les obligations en termes de pauses et temps de travail et les communiquera aux HCL.
- Les formations continues mises en place au sein de l'entreprise

Le personnel du prestataire doit obligatoirement porter une carte d'identité ainsi qu'un badge attestant de sa qualité professionnelle. Il se conformera à toute procédure d'identification et de contrôle mise en place par l'Etablissement concerné.

Le personnel doit avoir une tenue correcte et personnalisée permettant au public de l'identifier en tant qu'ambulancier, avec le nom de la société et le nom de l'agent.

Le personnel doit être irréprochable en termes de comportement : politesse, courtoisie, amabilité.

Le prestataire est responsable de ses employés en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols qui pourraient être commis par ses salariés.

Les établissements se réservent le droit d'exiger du prestataire, sans versement d'aucune indemnité, que tout salarié qui aurait contrevenu à toutes les règles précédemment édictées et/ou ne répondant

pas à la qualification requise n'interviennent plus sur les contrats.

4.6 Secret professionnel et confidentialité

Le prestataire s'engage au respect absolu du secret professionnel.

Les ambulanciers sont tenus au secret professionnel. Le secret professionnel ne concerne pas que les informations strictement médicales (pathologie, résultats d'examens biologiques et radiographiques, diagnostic, traitement, intervention...).

Il s'applique aussi aux données personnelles relatives à la vie privée de la personne malade (famille, profession, patrimoine...). Le code de déontologie médicale précise par ailleurs que toutes Les informations qui sont confiées, mais aussi ce qui a été vu ou entendu, sont confidentielles.

Les acteurs de la santé doivent garantir la confidentialité de informations médicales, protégées par le secret médical, quel que soit le support utilisé pour leur conservation (support papier ou électronique). L'hébergement des données personnelles, à savoir les données qui permettent de manière directe ou indirecte l'identification de la personne, ne peut avoir lieu qu'avec le consentement de la personne et s'il est sécurisé. La personne doit également être informée de la constitution et du traitement de son fichier personnel, y compris de son hébergement.

Code de la Sécurité Sociale - Article L.162-2

« Dans l'intérêt des assurés sociaux et de la santé publique, le respect de la liberté d'exercice et de l'indépendance professionnelle et morale des médecins est assuré conformément aux principes déontologiques fondamentaux que sont le libre choix, la liberté de prescription, le secret professionnel, le paiement direct des honoraires par le malade, la liberté d'installation... ».

Code Pénal - Article 226-13

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. »

4.7 Présence sur les sites des établissements

Le prestataire respecte les règles de circulation, d'accès et de stationnement au sein des établissements.

4.8 Modifications affectant l'agrément ou le conventionnement du prestataire

Le prestataire s'engage à informer sans délai l'établissement de toutes les modifications affectant l'agrément qui lui a été délivré par l'agence régionale de santé (retrait, mesure de suspension, avertissement, etc.) ou, s'agissant des entreprises de taxis, affectant la convention les liant aux caisses primaires.

Sont notamment visés les sanctions administratives limitant ou interdisant l'exercice professionnel.

ANNEXES

Annexe 1 - Adresses et conditions logistiques Etablissements Parties

Annexe 2 – Description de la passation de la commande

Annexe 3 – Estimation du besoin en volume par CH

Annexe 4 – Identitovigilance

Annexe 5 – Modalités de contrôle des véhicules

Annexe 6 – Protocole hygiène

Annexe 7 – Documentation utilisateur du portail société PTAH-STE2

Annexe 8 - Documentation utilisateur Appli mobile Ptah-Transporteur

Annexe 9 - Document anti Spam à la mise en place de l'interface mail

Annexe 2 : Description de la passation de la commande

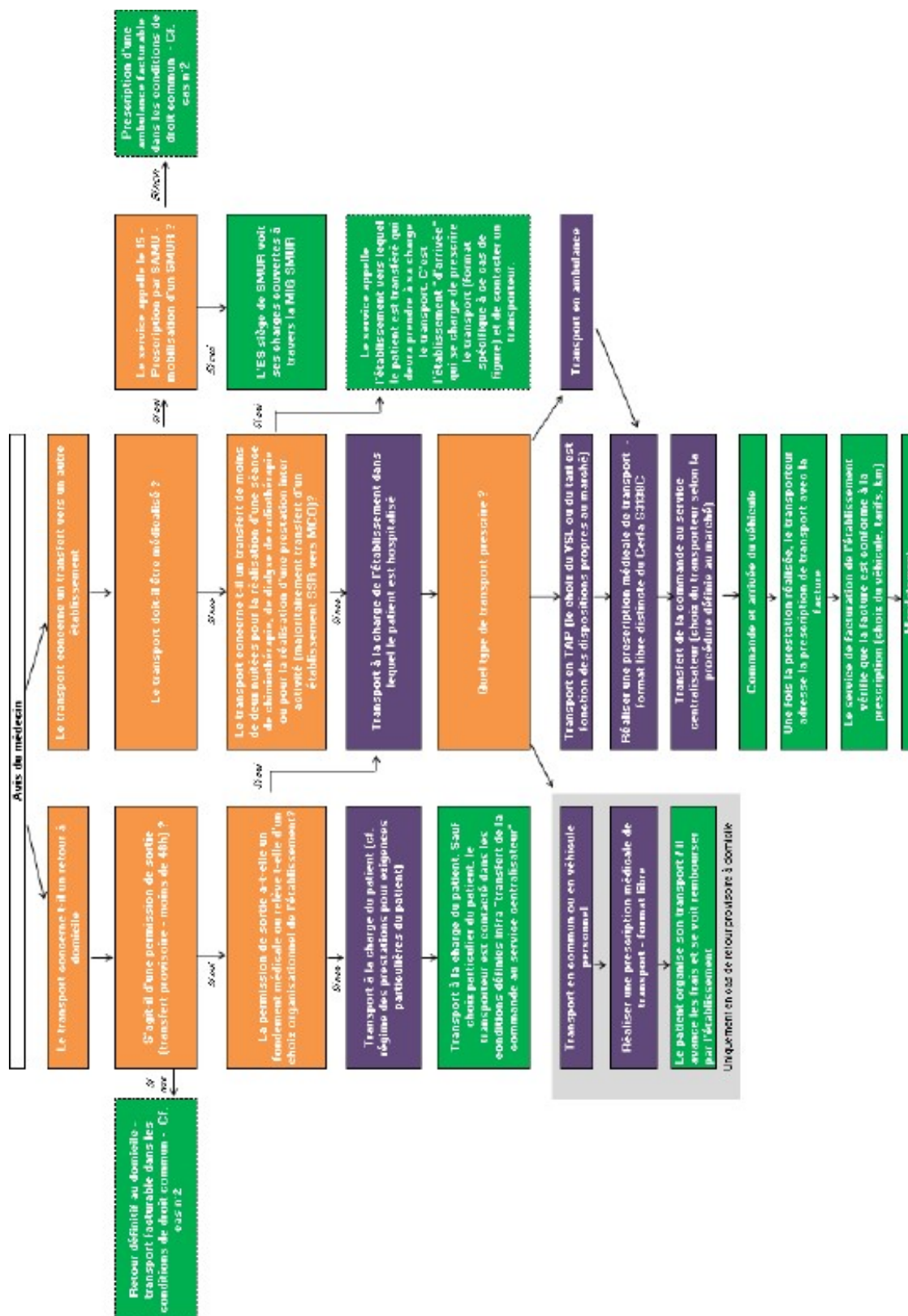
Postulat de départ : patient déjà présent dans un établissement

Code couleur

	<i>Question aboutissant à un choix</i>
	<i>Résultat issu d'une question ou action</i>
	<i>Action définitive</i>

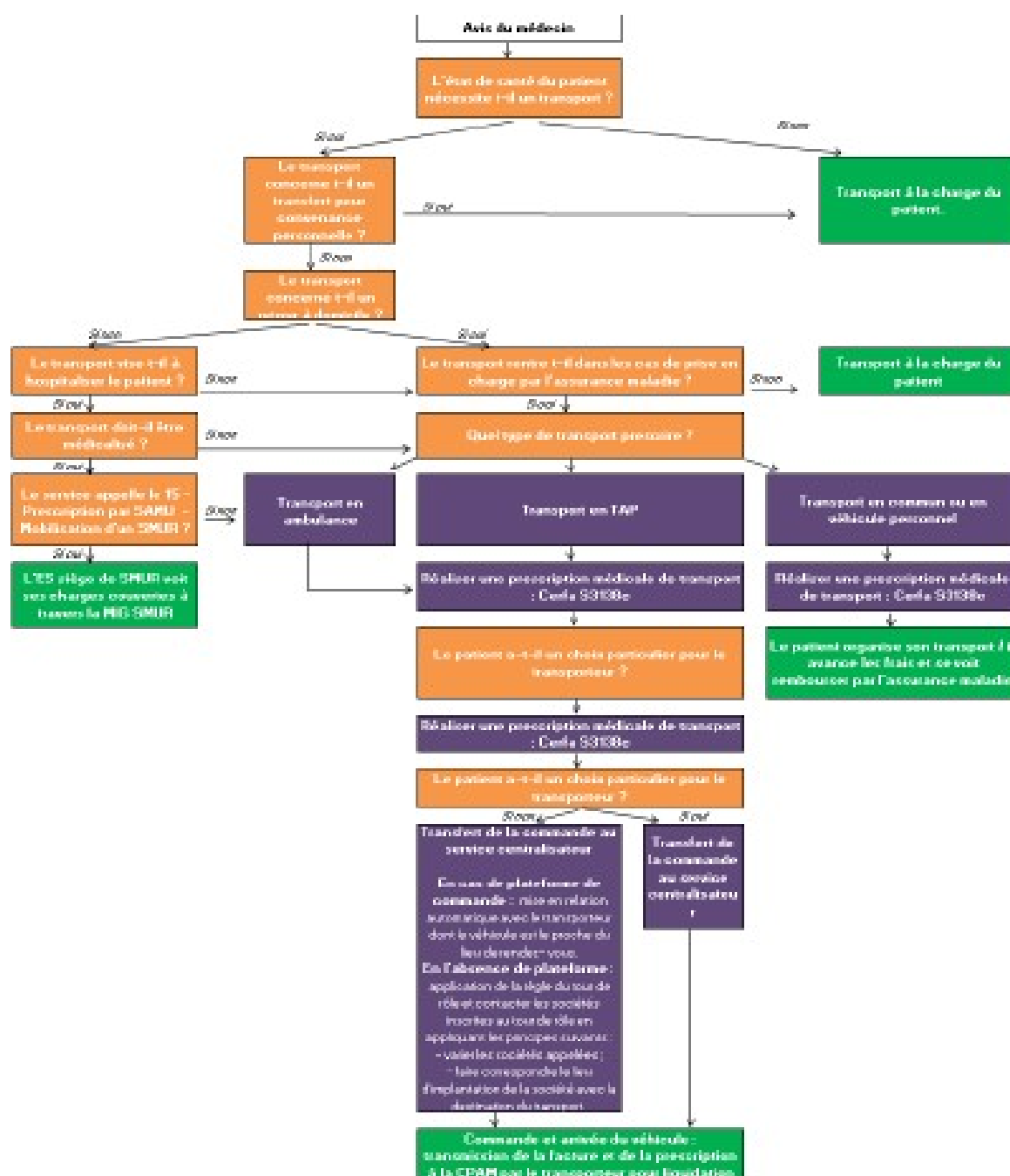
Cas n° 1 : patient hospitalisé au moment du transfert. L'hospitalisation s'entend ici au sens administratif du terme. Pour rappel, un patient pris en charge en établissement de santé pour la réalisation d'une séance de radiothérapie (par exemple) est hospitalisé. A contrario, un patient admis aux urgences n'est pas hospitalisé. Ce logigramme retrace in fine les cas de transport relevant du présent marché (sauf partie grisée).

Il est rappelé que par avenant en cours de marché, l'ensemble des prestations transport de patients à la charge de l'Etablissement de Santé sera intégré au présent marché.



Cas n° 2 : patient non hospitalisé au moment du transfert (prise en charge en externe ou patient ayant bénéficié d'une prestation hospitalière sans pour autant avoir été hospitalisé - cas le plus fréquent : passage aux urgences non suivie d'hospitalisation au sein de l'établissement disposant de l'unité d'urgence).

Ce logigramme retrace in fine les cas où le besoin de transport d'un établissement ne relève pas du présent marché.



Annexe 3 : Estimation du besoin en volume par lot

	Nbre de cours/es/an	Kms parcours moyen /course
lot 1 : CH Vienne - Transport couché Ambulance	1800	35 kms
+ PSEF Transport accompagné	50	
lot 2 : CH Vienne - Transport assis	340	35 kms
lot 3 : CH Givors - Transport couché Ambulance	750	25 kms
lot 4 : CH Givors - Transport assis	50	
lot 5 : CH Beaurepaire et EHPAD le Dauphin Bleu - Transport couché Ambulance	200	
lot 6 : CH Beaurepaire et EHPAD le Dauphin Bleu - Transport assis	100	
lot 7 : CH Condrieu - Transport couché Ambulance	550	20 kms
lot 8 : CH Condrieu - Transport assis	360	12 kms
lot 9 : CH Pilat Rhodanien - Transport couché Ambulance	280	30 kms
CH Pilat Rhodanien - Transport assis professionnalisé	270	30 kms

Annexe 4 – Identitovigilance

L'identitovigilance est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification du patient afin de sécuriser sa prise en charge. Avant tout transfert d'un patient d'un secteur à un autre, la vérification de l'identité du patient est obligatoire, une vigilance accrue doit être portée sur le risque d'Homonymie.

- de vérification de l'identité des patients.

- de contrôle des documents joints au patient lors d'un transport ou transfert.

La bonne identification du patient lors d'un déplacement constitue le premier acte d'un processus qui se prolonge tout au long de sa prise en charge par les différents professionnels de santé impliqués, quels que soient la spécialité, le secteur d'activité et les modalités d'accompagnement.

Les risques encourus en cas d'identification imparfaite sont nombreux. L'événement indésirable le plus fréquent est l'administration de soins au mauvais patient. L'identification erronée peut aussi être source : de retard de prise en charge, d'erreur diagnostique, d'erreur thérapeutique, d'échange d'informations erronées entre professionnels (imagerie, examens de biologie), d'enregistrement de données de santé dans le dossier d'un autre usager (collision), de création de plusieurs dossiers pour un même usager (doublons), d'erreur de facturation...

L'identification se fait oralement. L'identification technique (scan du bracelet) pourra être mise en place sur demande de l'établissement. En cas de défaillance du respect des consignes, des mesures correctives devront être présentées et mises en place par le prestataire.

De plus les ambulanciers doivent s'assurer que, le cas échéant, l'identité du patient sur les documents remis par le service correspond à l'identité du bracelet.

Des bonnes pratiques à appliquer systématiquement par tous les professionnels

Un patient = un nom de naissance + un prénom + une DDN + un sexe + un nom usuel

- Ne jamais banaliser l'identification d'un patient
- Sensibiliser les patients à l'importance de leur identification
- Identifier le patient à toutes les étapes de sa prise en charge
- Se rappeler que l'identification est un acte de soins
- Respecter les règles de vérification d'identité : question ouverte
- Ne jamais confier à un tiers la vérification de l'identité pour un acte que l'on réalise
- Signaler les dysfonctionnements, les doublons et les erreurs
- Faire attention aux étiquettes utilisées. Elles doivent toujours correspondre au séjour en cours

Annexe 5 – Modalités de contrôle des véhicules

Les contrôles par l'ARS

Ils peuvent intervenir à tout moment et, le cas échéant, être menés en collaboration avec les services des caisses primaires, les forces de l'ordre et autres services de l'administration.

En cas de manquements dûment constatés, le représentant légal de la société peut être mis en demeure de mettre en conformité ses véhicules et/ou son personnel et, le cas échéant, convoqué devant le sous-comité des transports sanitaires.

Depuis le 1er septembre 2018, toute entrée (à titre définitif et/ou temporaire) d'un véhicule de transports sanitaires – ambulances ou VSL – ne fait plus l'objet d'un contrôle avant autorisation de mise en service du véhicule. Cependant, une attestation sur l'honneur du représentant légal relative à la conformité des véhicules est exigée comme pièce constitutive du dossier de demande d'autorisation et doit être jointe au formulaire de demande de transfert d'AMS.

Les contrôles techniques

Les véhicules sanitaires (ambulances et VSL) sont soumis au contrôle technique annuel.

Les ambulances et les VSL neufs sont dispensés de la visite technique (l'année de la date de la 1ère mise en circulation du véhicule). Cette visite sera obligatoire avant le premier anniversaire de la date de la mise en circulation du véhicule.

Les contrôles par les forces de l'ordre

Au-delà du contrôle des documents concernant le véhicule et le(s) membre(s) d'équipage, les forces de l'ordre sont habilitées à vérifier la conformité de l'agrément et du transport à la prescription médicale. Le matériel présent à bord des véhicules et l'hygiène sont également contrôlés.

Annexe 6 – Protocole hygiène

Précautions complémentaires à respecter par les ambulanciers

FICHE MÉMO PCH		
PRÉCAUTIONS COMPLÉMENTAIRES D'HYGIÈNE		
Friction des mains AVANT et APRES sortie de chambre		Si patient valide, friction AVANT sortie de chambre
PCH	SOIGNANT	PATIENT
A	Masque FFP2	Masque chirurgical
A+C	Tablier si manutention rapprochée + Masque FFP2 + gants	Masque chirurgical
C	Tablier si manutention rapprochée + gants	
C+	Surblouse + tablier + gants	
CD	Surblouse ou tablier + gants	
G	Masque chirurgical	Masque chirurgical
G+C	Tablier si manutention rapprochée + masque chirurgical + gants	Masque chirurgical
P	Surblouse + charlotte (si poux) + gants	Charlotte (si poux)
Pr	Masque chirurgical	Masque chirurgical/ FFP selon prescription

Les différents types de désinfection des véhicules sanitaires

- Désinfection simplifiée (entre deux transports)
- Désinfection journalière (à chaque fin de journée ou changement d'équipages)
- Désinfection complète (hebdomadaire, mensuelle)

Ces désinfections réalisées selon les protocoles adéquats doivent figurer dans le carnet de désinfection du véhicule.