



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Transports sanitaires terrestres
hors AMU et hors garde départementale**

Centre Hospitalier Alpes Léman
Etablissement support du GHT Léman - Mont-Blanc
558 route de Findrol
BP 20500
74130 CONTAMINE SUR ARVE

Pour le compte des établissements bénéficiaires

Table des matières

1 - Dispositions générales du contrat	3
Objet du contrat.....	3
2 - Transports inclus dans ce présent marché :	3
3 - Transports exclus de ce présent marché :	4
4- Transports sanitaires couchés en ambulance (lot n° 5).....	4
4.1 Définition du transport sanitaire couché en ambulance	4
4.2 Règles de prise en charge et d'hygiène	5
4.3 Transport de patient fragile en consultation.....	5
4.4 Transport de patient psychiatrique ou agité	5
5 - Transports assis professionnalisés (lot n°6).....	6
5.1 Définition du TAP.....	6
5.2 Transports TPMR en complément de gamme pour le lot n°6: Transports assis professionnalisés	7
5.3 Transports partagés de patients assis	7
7 - Décomposition du contrat.....	7
7.1 - Type d'accord-cadre.....	7
7.2 - Volumétrie	8
8 - MODALITES D'EXECUTION	8
8.1 Dispositions générales.....	8
8.2 Conditions d'attribution des bons de commande	8
8.3 Transmission des bons de commande et plateforme dématérialisée de commande	9
8.4 Prescription médicale	10
13 - Durée et délais d'exécution	10
13.1 - Durée du contrat	10
13.2 – Délais d'exécution.....	11
18 - Conditions d'exécution des prestations.....	11
26. Revue du contrat	11
27 – Qualité.....	12
27.1 Respect de la dignité de la personne	12
27.2 Tenue générale et identification du personnel	12
27.3 Circulation et stationnement	12
27.4 Ponctualité.....	13
28 Engagement des titulaires	13

1 - Dispositions générales du contrat

Objet du contrat

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) porte sur la réalisation de **transports sanitaires terrestres**, hors AMU et hors garde départementale, pour les Hôpitaux du Léman, **à la charge des établissements, en position assis et couchés**.

Les prestations de cet accord-cadre sont soumises à la réforme de l'article 80 (Loi de Financement de la Sécurité Sociale entrée en vigueur le 1er octobre 2018). Cette loi prévoit de confier aux seuls établissements de santé la responsabilité financière de l'ensemble des transports des patients inter et intra hospitalier.

Les titulaires de l'accord-cadre sont informés que le Centre Hospitalier Alpes Léman, établissement support du GHT Léman Mont Blanc, passe l'accord-cadre dans le cadre de sa compétence légale (article L.6132-2-5°a) du code de la Santé Publique) au bénéfice des membres du GHT dûment désignés dans le présent document. A ce titre, l'établissement support mène la procédure de passation et signe l'accord-cadre pour son compte et celui des établissements partis. Les établissements sont pour leur part, responsables de l'exécution de l'accord-cadre à l'exception de la passation d'éventuels avenants.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

Lieux d'exécution :

- Les Hôpitaux du Léman (HDL)

Le présent marché concerne les transports sanitaires relevant de l'article 80, commandés par les établissements, hors garde départementale (20h-8h).

2 - Transports inclus dans ce présent marché :

- Les transports « **inter-établissements** », à savoir les transports de patients hospitalisés dans une entité juridique membre du groupement hospitalier de territoire vers une autre entité juridique, membre ou non du GHT, avec ou sans retour ;
- Les transports « **intra-établissements** », à savoir les transports de patients hospitalisés entre entité géographique d'une même entité juridique ;
- Les transports d'un patient **vers son domicile** (ou vers une structure assimilée – EHPAD notamment) **en cas de permission de sortie** pour raison médicale, d'une durée intérieure à 48heures, ainsi que son retour vers l'établissement ;

Les **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 et des séances de chimiothérapies. Pour les établissements de notre GHT ayant une structure interne publique de centre de dialyse et chimiothérapie, le transfert des patients est à leur charge pour les patients provenant de SMR, Psy et MCO.

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.

3 - Transports exclus de ce présent marché :

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

- Les transports médicalisés ;
- Les transports effectués dans le cadre de l'aide médicale d'urgence (avec une commande de transport passée par un Samu-Centre 15) ;
- Les transports visant à hospitaliser un patient à savoir :
 - 1 - les transferts d'un patient de son domicile vers un établissement membre du Groupement Hospitalier de Territoire en vue de son hospitalisation
 - 2 - les transferts d'un patient à partir d'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
- Les transports de patients HAD qui doivent être hospitalisés et la sortie (à charge de la CPAM).

4- Transports sanitaires couchés en ambulance (lot n° 5)

4.1 Définition du transport sanitaire couché 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, ces lots visent 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.

Le titulaire sera également amené à transporter des nouveau-nés sans besoin de para médicalisation. Auquel cas, le titulaire devra équiper son véhicule avec le matériel nécessaire demandé dans le bon de commande pour recevoir le nouveau-né, entre autres une couchette adaptée pour son transport.

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. Merci de nous faire parvenir l'agrément de l'ARS

Selon l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres, seuls les véhicules spécialement adaptés aux transports sanitaires terrestres des catégories A et C prévus à l'[article R. 6312-8 du code de la santé publique](#) et répondant aux conditions de la norme NF EN 1789 : 2020 seront acceptés dans ce présent marché.

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 titulaire de l'attestation de formation d'auxiliaire ambulancier ou titre équivalent.

Il est précisé que, dans l'hypothèse où le transport serait effectué avec 3 équipiers alors que 2 seulement sont requis, le troisième équipier ne fera l'objet d'aucune facturation supplémentaire.

4.2 Règles de prise en charge et d'hygiène

- La mise à disposition des sangles de contention
- Défibrillateur
- Aspirateur de mucosités
- Matelas à dépression (matelas coquille)
- Pied à perfusion
- Fourniture de siège adapté aux enfants de moins de 18kg
- Fourniture d'oxygène en cas de besoin
- Fourniture et lavage de la literie
- Récupération de la totalité des documents nécessaires à la prise en charge
- Transmissions en main propre au personnel soignant ou service de consultation du dossier médical, bagage, médicament ...

Après chaque transport, le titulaire devra respecter un protocole strict afin de désinfecter le véhicule. Il sera demandé de respecter au minimum le protocole de désinfection détaillé en Annexe 2.

4.3 Transport de patient fragile en consultation

Dans le cas de la prise en charge d'un patient fragile, la présence d'un ambulancier est demandée lors de la sortie **de la consultation** du patient. Dans ce cas, la notion « **nécessite un accompagnement** » doit obligatoirement être spécifiée dans la demande de transport. C'est le médecin qui est en charge d'évaluer ce besoin.

4.4 Transport de patient psychiatrique ou agité

Le titulaire devra indiquer à ses agents de suivre la procédure suivante :

1. Se présenter à l'accueil de l'établissement prescripteur
2. Se rendre à l'entrée de l'unité des soins
3. Demander si du personnel médical accompagne le patient
4. Prendre les consignes du service médical sur place
5. Prendre en compte l'état du patient
6. Prendre en charge les éléments du dossier administratif

7. Transférer le patient dans le service d'accueil
8. Transmettre le dossier médical
9. Si patient fragile : obligation d'attendre le patient sans quitter le service afin d'être présent lors de la sortie de la consultation.

Cette procédure peut être amenée à être adaptée à chaque établissement

5 - Transports assis professionnalisés (lot n°6)

5.1 Définition du 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, **ces lots visent 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.

Ces derniers lots peuvent 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 au présent lot sont :

- les **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, à savoir les véhicules sanitaires légers (VSL).

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.

- Les **entreprises de taxis agréées** par l'ARS de la région Auvergne Rhône Alpes, pour le transport de patient, qui par nature en vertu de leur agrément 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.

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.

5.2 Transports TPMR en complément de gamme pour le lot n°6: Transports assis professionnalisés

Le transport de patients à mobilité réduite (TPMR), en fauteuil roulant doit ainsi respecter les critères définis à l'arrêté du 23 août 2013 relatif aux conditions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite des véhicules terrestres à moteur des catégories M1 et N1. Les établissements du GHT favorisent ce mode de transport plutôt que le transport couché en ambulance. **Les fauteuils roulants électriques** seront également pris en charge par les coéquipiers du titulaire, dans les véhicules TPMR.

5.3 Transports partagés de patients assis

La prescription médicale de transport indique que l'état de santé du patient permet le transport partagé.

Selon les règles de la CPAM, il existe **2 conditions cumulatives** :

- 1- Une condition liée au détour occasionné. Un transport partagé peut être organisé si le détour qu'il occasionne ne dépasse pas 10 kilomètres par personne transportée à partir de la 2e personne, dans la limite de 30 kilomètres.
- 2- Une condition liée à l'attente sur le lieu de soins. Le transport partagé doit être organisé dans des conditions garantissant au patient que l'attente sur le lieu de soins, avant l'horaire programmé de sa prise en charge et à l'issue de celle-ci, ne dépasse pas 45 minutes au total.

Le titulaire est tenu de gérer le détour et le temps d'attente occasionné par un transport partagé, pour le confort des patients.

7 - Décomposition du contrat

Les prestations sont réparties en 2 **lots** :

Lot(s)	Désignation	Forme du contrat	Montant maximum en € HT pour la durée totale, reconduction éventuelle comprise
5	Transports sanitaires couchés de l'établissement suivant : HDL	Accord-cadre à bons de commande multi attributaire (3 attributaires maximum)	1'520.000 € HT
6	Transport assis professionnalisés de l'établissement suivant : HDL	Accord-cadre à bons de commande multi attributaires (4 attributaires maximum)	136.000 € HT

7.1 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec maximum est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

7.2 - Volumétrie

Les volumes sont donnés à titre indicatif et non contractuel en annexe 1 du présent CCTP.

8 - MODALITES D'EXECUTION

8.1 Dispositions générales

Certains des établissements de santé du GHT disposent d'une flotte de transports :

- HDL

Le pouvoir adjudicateur assure en priorité par ses propres moyens les transports de patients visés à l'article 1.

Lorsque ses moyens ne lui permettent pas de répondre techniquement à la demande (ou d'y répondre dans les délais prescrits), le pouvoir adjudicateur fait appel à un prestataire extérieur dans les conditions définies au présent marché.

8.2 Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur au fur et à mesure des besoins.

Le présent accord-cadre sera passé

- avec **plusieurs transporteurs** sous réserve d'un nombre suffisant) :
 - 3 titulaires maximum pour le lot 5
 - 4 titulaires maximum pour le lot 6
 -
- avec un **ordre de classement** : le premier est celui qui aura obtenu le meilleur résultat d'après les critères énoncés dans le règlement de consultation, et ainsi de suite jusqu'au troisième ou au cinquième en fonction des lots.

Les transporteurs se verront attribuer les bons de commandes en cascades dans les conditions suivantes :
le titulaire classé en première position aura **10 minutes** pour répondre à la demande et ainsi de suite jusqu'au dernier titulaire.

Si aucun titulaire n'a confirmé le transport lors d'un 1er tour, un 2ème tour est alors organisé.

En cas d'impossibilité d'exécuter la prestation : le titulaire interrogé sera dans l'obligation de notifier son refus ainsi que le motif (incapacité d'exécuter en temps et en heure, fermeture hebdomadaires ou annuelles...). Si ce dernier ne peut répondre à la demande selon les conditions de l'accord-cadre, le bon de commande sera transmis au titulaire du second rang dans les mêmes conditions et ainsi de suite.

Si aucune réponse n'est apportée à l'issue de la mise en œuvre de la 2ème tour, la prestation sera exécutée par un autre prestataire non titulaire du présent marché, aux frais et risques du titulaire de 1er rang (l'écart entre la facture d'un prestataire non titulaire du présent marché et l'estimation de la facture dans les conditions du présent marché fera l'objet d'un avoir sur la prochaine facture du titulaire).

Ces règles d'attribution et de notification des bons de commande aux titulaires seront identiques pour l'éventuelle période de reconduction.

8.3 Transmission des bons de commande et plateforme dématérialisée de commande

La transmission des bons de commande au(x) titulaires(s) s'effectuent à travers une plateforme dématérialisée de commande : **logiciel RUBIS**. Cette transmission vaut bon de commande. La réception de ces bons de commande émis pour les établissements doit être réceptionnée par un système d'information compatible par les titulaires.

Les commandes dématérialisées RUBIS permettent la traçabilité notamment de la prescription médicale de transport (PMT) et 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.

Les commandes via le logiciel RUBIS ou par téléphone, sont effectuées par les services des établissements dans les tranches horaires suivantes:

Semaine: 7h15 à 19h15 minimum

WE et jours fériés: 8h à 19h minimum

En dehors de ces horaires-ci, les prestataires sont contactés directement par la garde départementale et facturent directement à l'établissement concerné.

La plateforme de commandes dématérialisées RUBIS est chargée notamment :

- d'enregistrer la prescription médicale ;
- d'actionner le tour de rôle pour requérir le moyen de transport prescrit selon un dispositif équitable garantissant le respect de la libre concurrence ;
- 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).

Le pouvoir adjudicateur émettra les commandes de manière la plus équitable possible entre chaque titulaire d'un même lot et selon une cadence qui sera définie avec les titulaires après la notification des marchés.

Dans cette optique, la plateforme de commandes dématérialisées RUBIS sélectionne, sur la base de cette commande, le titulaire du lot géographique à partir duquel le patient est transféré, correspondant au présent marché et selon les conditions d'attribution de commande article 8.2.

Dans la mesure du possible, **les mentions devant figurer sur chaque bon de commande** écrit sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.
- l'heure de prise en charge pour respecter l'heure d'arrivée ;
- les lieux de prise en charge et de destination précis ;
- le montant du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser.

Dans le cadre de bons de commande écrits par email, seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

Aucune rémunération ne sera due si le titulaire anticipe l'émission d'un bon de commande du fait d'informations dont il aura bénéficié de quelque manière que ce soit ou déborde du cadre de mission fixé par le bon de commande.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre.

Il est utilement précisé que dans l'hypothèse où il ne serait pas possible de faire passer tous les établissements sur le logiciel de gestion de commande RUBIS, il sera imposé transitoirement une autre modalité de suivi obligatoire sous la forme de fiche de traçabilité afin de garantir le strict respect de l'ordre établi.

En cas d'indisponibilité de l'outil de commande RUBIS, une information sera donnée par les établissements sur les modalités de commande.

8.4 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.

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) ;
- Le mode de transport: assis, couché, TPMR ou bariatrique
- La nature du transport (Aller, Aller-retour, transport partagé) ;
- La modalité du transport (assis, couché, bariatrique ou TPMR)
- La date et l'heure de prise du rendez-vous du patient ;
- Le lieu de prise en charge ;
- Le lieu de destination.

13 - Durée et délais d'exécution

13.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans. Il pourra être reconduit tacitement par période successive de 1 an pour une durée maximale de reconduction de 2 ans.

L'accord-cadre est conclu à compter du à compter de sa notification.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

13.2 – Délais d'exécution

Délais de base :

Les délais d'exécution doivent respecter ceux indiqués dans le CCTP de l'accord-cadre

Prolongation des délais :

Une prolongation des délais d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS

18 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Adresse d'exécution :

Commandes émises par les HDL :

Hôpitaux du Léman

Direction des Achats et de la Logistique

3 Avenue de la Dame - CS 20526

7403 THONON LES BAINS cedex

.

Exécution par défaut et non-conformité :

En cas de défaillance du titulaire dans l'exécution de ses obligations, de l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de la prestation dans les délais et conditions prévus à l'accord-cadre ou sur le bon de commande, de refus de livraison des produits ou d'exécution des prestations, de retard, de non remplacement d'un personnel et/ou d'une prestation ayant fait l'objet d'un rejet, dans les délais accordés (délais précisés dans la mise en demeure) et/ou demeurée sans effet, le pouvoir adjudicateur peut annuler la prestation mise en cause et se réserve le droit de passer commande auprès d'un autre prestataire pour des prestations équivalentes en qualité égale afin de pallier la carence du titulaire.

En cas de différence de prix au détriment de l'établissement, celle-ci sera mise de plein droit à la charge du titulaire. Les montants engagés, ainsi que les éventuelles pénalités feront alors l'objet d'un titre de recette à l'encontre du titulaire. Nonobstant cette intervention, le titulaire, après validation des opérations effectuées et validées par le pouvoir adjudicateur, restera pleinement responsable des conséquences de ces opérations si elles s'avèrent préjudiciables pour l'établissement ainsi que de ses obligations notamment au titre de la garantie.

26. Revue du contrat

Chaque établissement pourra organiser une à deux réunions par année et ce pour la durée totale de l'accord-cadre. Les titulaires auront l'obligation de s'y présenter avec tous les éléments chiffrés répertoriés, à la fois par le logiciel de gestion des demandes de transports et par leurs indicateurs internes.

Ces réunions seront l'occasion d'établir un rapport d'activité biannuel contenant à minima les informations suivantes :

- Chiffre d'affaires
- Délai moyen de réponse à une demande
- Taux d'indisponibilité
- Taux de transports programmés/non programmés
- Taux d'annulation par l'établissement
- Taux d'annulation par le titulaire
- Taux de recours aux transports multi-patients
- Répartition des volumes de transport par plage horaire

Chaque établissement pourra demander toute autre information nécessaire à la bonne revue de l'accord-cadre. Ces réunions seront l'occasion d'échanger sur les éventuels points de difficulté rencontrés et permettent la mise en place d'un plan d'actions.

27 – Qualité

27.1 Respect de la dignité de la personne

Les titulaires devront s'assurer de former leur personnel sur le respect de la dignité de la personne prise en charge, des services hospitaliers et respecter les points listés ci-dessous :

- Ne pas utiliser le tutoiement
- Faire preuve de bienveillance,
- Respecter les règles de courtoisie
- Tenir un langage adéquat

Aucun comportement inacceptable ne sera toléré. Le cas échéant, une **feuille d'incident** sera renseignée et transmise au titulaire.

27.2 Tenue générale et identification du personnel

Le personnel chargé d'exécuter les prestations doit être reconnaissable par le port d'une tenue facilement identifiable et indiquant la raison sociale de la société.

Le titulaire devra fournir à son personnel une tenue de travail en parfait état adapté aux conditions climatiques (hiver/été).

En plus du respect des règles d'hygiène qui est fondamentale, la tenue doit protéger les vêtements civils et être changés chaque jour. En cas de contact large avec un malade porteur de Bactéries Multi-Résistantes, le port d'un tablier ou d'une surblouse à usage unique est nécessaire. Le blanchissage des tenues est à la charge du titulaire.

La Direction de l'établissement hospitalier se réserve la possibilité d'exiger du titulaire le remplacement d'un agent dont la tenue ou le comportement général, ne seraient pas compatibles avec les exigences de la qualité de prise en charge des patients que l'établissement se doit de faire respecter.

27.3 Circulation et stationnement

Le titulaire s'engage à se conformer aux règles de chaque établissement pour tout ce qui concerne le stationnement, sens de circulation, utilisation des dispositifs sonores et visuels (gyrophare, 2 tons), et la vitesse de circulation des véhicules dans les enceintes des établissements.

27.4 Ponctualité

Dans le cas d'un aller-retour, les titulaires devront reprendre en charge le patient dans les 30 minutes suivant l'heure de fin programmée de la consultation.

La prise en charge d'un patient avant l'heure prévue est également source de désorganisation du service. De fait, les titulaires devront rigoureusement respecter les horaires fixés par l'établissement hospitalier.

Il est utilement précisé que tout retard supérieur à 15 minutes doit être communiqué au service demandeur et ce par tout moyen écrit. L'absence d'information fera l'objet d'une fiche de non-conformité.

28 Engagement des titulaires

Les titulaires s'engagent, sans exception, de **08h à 20h** (hors dimanches et jours fériés) à assurer les transports demandés par l'établissement prescripteur.

Les titulaires s'engagent à répondre dans les délais les plus courts à la demande exprimée.

Les titulaires s'engagent au respect des horaires convenus avec l'établissement de santé.

Les délais de réponses sont définis au moment de l'expression de la demande de transport. Les personnels étant sensibilisés à établir une demande suffisamment en amont afin de favoriser l'anticipation des besoins.

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

Les indisponibilités successives d'une entreprise entraîneront pour cette dernière, un déclassement dans leur rang d'appel. Les indisponibilités seront répertoriées par le titulaire grâce au logiciel de gestion de transport et l'information sera mise à disposition des établissements.

Les personnels des titulaires doivent obligatoirement porter une carte d'identité ainsi qu'un badge attestant de la qualité professionnelle. Ils se conformeront à toute procédure d'identification et de contrôle mise en place par le pouvoir adjudicateur.

Les titulaires s'engagent à fournir un matériel respectant toutes les normes d'entretien qu'il s'agisse du parc automobile ou du matériel embarqué.