



MARCHES PUBLICS DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

CONSULTATION E26_0500

PRESTATIONS DE TRANSPORTS SANITAIRES
POUR LES ETABLISSEMENTS DU GROUPEMENT
HOSPITALIER DE TERRITOIRE VAL RHONE CENTRE

Table des matières

1.	Préambule	4
2.	Caractéristiques générales de la prestation demandée.....	4
5.1	Obligations professionnelles du prestataire	4
5.2	Engagements du prestataire concernant son organisation	5
2.1.1	Eléments règlementaires.....	5
2.1.2	Convention en cas de groupement d'entreprises	5
2.1.3	Service de régulation et interface logiciel.....	5
2.1.4	Véhicules	6
2.1.5	Personnels	6
2.1.6	Présence sur les sites des établissements.....	7
3.	Etapes de réalisation d'un transport	7
3.1	Transmission des courses au prestataire	7
3.1.1	Transmission commandes HCL.....	7
3.1.2	Transmission commandes CH Vinatier	8
3.1.3	Transmission commandes par autres Etablissements Parties	8
3.2	Régulation des courses par le prestataire (lots à la course)	8
3.2.1	Conditions de réalisation de la course	8
3.2.2	Déplacements inutiles	10
3.2.3	Transports annulés par les HCL	10
3.2.4	Organisation des transport a la course	10
3.3	Réalisation de la course par l'ambulancier et prise en charge du patient.....	10
3.3.1	HORAIRES et facturation majorées	10
3.3.2	Prise en charge du patient sur le lieu de départ :	11
3.3.3	Conduite :	11
3.3.4	Dépose du patient sur le lieu de destination :	11
3.3.5	Temps d'attente :	12
3.3.6	Traçabilité de la course :.....	12
3.4	Communication entre la régulation de l'établissement et le prestataire.....	12
4	Définition et caractéristiques de chaque lot	13
4.1	ALLOTISSEMENT	13
4.4	Lot 1 Mise à disposition d'ambulances et equipages.....	14
4.4.1	Principe de fonctionnement.....	14

4.4.2	Besoin estimé et évolution du besoin	14
4.4.3	Périmètre des transports réalisés	14
4.5	Lot 2 Transports couchés.....	15
4.6	Lot 3 Transports assis (TAP).....	15
4.7	Lot 4 Transports pédiatrique et de périnatalité, TransportS avec respirateur et/ou accompagnement	16
4.7.1	Transports pédiatriques et de périnatalité	16
4.7.2	Transports sanitaires avec respirateur ou accompagnement.....	18
4.8	Lot 5 Transports bariatrique.....	19
4.9	Lot 6 : Transports pénitentiaire.....	20
4.10	Lot 7 : Transports Intra Hôpital Lyon Sud	21
4.11	Lot 8 : Transports de patients en situation de handicap TPMR	22
4.12	Lot 9 : Transports pour CH MONT d'OR et Hopital NEUVILLE SUR SAONE	23
4.12.1	le Centre Hospitalier Gériatrique du Mont d'Or (CHMO)	23
4.12.2	HOPITAL de Neuville SUR SAONE	24
4.13	Lot 10 TransportS pour CH St Foy les lyon	25
5	Suivi de la prestation	26
5.1	SUIVI DES DONNES et mesure de la qualité	26
5.2	APPLICATION DE PRIMES ET PENALITES AU REGARD DE LA QUALITE	27
	Annexe 1 – Identitovigilance	28
	Annexe 2 – Secret Professionnel	29
	Annexe 3 – Modalités de contrôle des véhicules.....	30
	Annexe 4 – Protocole hygiène.....	31
	Annexe 5 – Liste matériel Ambulance	32
	Annexe 6 – Liste matériel VSL	32
	Annexe 7 – LOT 1 Mise à disposition : répartitions des horaires et des prises de postes.....	33
	Annexe 8 Lexique.....	34
	Annexe 9 DONNEES COMPLEMENTAIRES LOT 4	35

1. PREAMBULE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) vise la réalisation de transports sanitaires programmés et non médicalisés au bénéfice des patients pris en charge par les établissements du GHT Val Rhône Centre.

Il s'agit :

- De transports inter-hospitaliers entre l'établissement demandeur et un autre établissement
- De transports inter-hospitaliers entre deux groupements hospitaliers ou sites des HCL
- De transports au sein même d'un groupement hospitalier des HCL

Ne sont pas concernés :

- Les transports médicalisés et urgents régulés par le SAMU
- Les transports qui sont à la charge du patient et/ou de l'assurance maladie.
- Les transports faisant l'objet d'un marché particulier.

Les sociétés de transports sanitaires sont titulaires d'un agrément délivré par le Directeur Général de l'Agence régionale de Santé (DGARS).

Les sociétés de taxis sont agréées par le directeur de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) .

2. CARACTERISTIQUES GENERALES DE LA PRESTATION DEMANDEE

5.1 OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES DU PRESTATAIRE

En tant que professionnels de santé, le prestataire s'engage, quel que soit le lot concerné :

- A respecter la **déontologie de la profession**, à l'égard des patients et de leur entourage, ainsi que des autres professionnels de santé, et notamment :
 - Politesse, courtoisie et amabilité
 - Présentation et tenue adaptées à l'exercice professionnel
 - Hygiène corporelle et vestimentaire
 - Discrétion
 - Disponibilité et conscience professionnelle
- A assurer la prise en charge du patient dans les meilleures conditions de **qualité et de sécurité** :
 - Ponctualité
 - Respect du code de la route
 - Conduite et manutention appropriées au transport de patients
 - Ecoute et communication auprès du patient et de son entourage
 - Coordination avec le service de soins (voir ci-dessous)
 - Accompagnement du patient sur l'ensemble de son parcours depuis le lieu de départ (service de soins ou domicile), jusqu'au point d'arrivée (service de soins ou domicile)
- Le titulaire du marché et son personnel s'engagent au **respect absolu du secret professionnel** :

- La société et ses personnels sont tenus à la discrétion d'usage pour tout ce qui concerne tant le patient que le service, le contenu du dossier et/ou l'état du malade dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions, et d'une façon générale, pour tout ce qui concerne tant le patient que le service.
- Les personnels de l'entreprise ne devront révéler à quiconque les faits dont ils auront eu connaissance à l'occasion de leur service. Ils sont tenus au respect de la liberté de conscience de chacun. Toutes formes d'interventions concernant les opinions politiques, confessionnelles ou religieuses sont interdites.
- Le dossier médical de chacun des malades, qui sera éventuellement remis à l'équipe ambulancière pour être transmis aux agents accrédités par l'établissement, ne devra en aucun cas être remis au patient ou à leur famille.
- À respecter les règles liées à l'identité-vigilance et notamment les procédures d'identification du patient lors du parcours de soins (cf. annexe 1 au présent CCTP HCL et autres établissements du GHT)
- A respecter les règles liées à l'hygiène et aux précautions complémentaires mises en place dans certains cas pour prévenir les risques de transmissions d'infections. (cf. annexe 4 au présent CCTP)

5.2 ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE CONCERNANT SON ORGANISATION

2.1.1 ELEMENTS REGLEMENTAIRES

Le prestataire respecte toute la réglementation en vigueur.

2.1.2 CONVENTION EN CAS DE GROUPEMENT D'ENTREPRISES

Le prestataire s'organise seul ou avec d'autres prestataires via un groupement d'entreprises ou sous-traitance afin de pouvoir répondre au besoin des HCL.

Dans le cas d'un groupement d'entreprise (ex : GIE), le prestataire se dote d'une convention forte régissant les relations entre les membres, et permettant notamment de responsabiliser chacun lors de défaut de qualité (retard, pénalité, comportements inadaptés). Les candidats fourniront la convention dans leur offre en précisant les règles applicables en cas de défaut de qualité, voire d'exclusion de l'un des membres du groupement.

2.1.3 SERVICE DE REGULATION ET INTERFACE LOGICIEL

Le prestataire se dote d'une **régulation forte** (interne ou externe) afin de réguler les demandes de transports, décrite dans son offre.

Le prestataire se dote, à sa charge, d'un logiciel actif 24h/24 et 7j/7, doté d'un module d'interface.

Le prestataire s'assure que son fournisseur informatique est en capacité de mettre en œuvre, dans son système d'information, une interface fonctionnelle avec le système d'information des HCL.

Le prestataire disposera d'un délai de 2 mois pour mettre en place un interfaçage opérationnel pour toute la durée du marché, à compter de la notification du marché. Passé ce délai, des pénalités s'appliquent (cf. CCAP)

Le prestataire s'engage dans un délai de 2 mois à fournir à l'ensemble des ambulanciers et équipages intervenant sur le marché, des PDA, smartphone garantissant la traçabilité de la course.

Un accompagnement en cas de difficulté de mise en place de l'interface auprès des HCL pourra être envisagé sur demande **avant la fin du 1er mois d'installation**

2.1.4 VEHICULES

Le prestataire devra disposer d'un nombre de véhicules suffisant et adapté pour répondre à toutes les demandes de transports consécutifs à un même appel ou à des appels successifs.

Les temps de maintenance et d'entretien des véhicules devront être réalisés hors période de mise à disposition.

L'oxygène à utiliser lors du transport du patient dans le véhicule sera fournie par l'ambulancier.

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 ou de consommables des HCL et des établissements partis du GHT est formellement interdite et soumise à pénalités (cf. CCAP).

2.1.5 PERSONNELS

Il 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 respecte :

- 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 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 titulaire du marché, 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.

2.1.6 PRESENCE SUR LES SITES DES ETABLISSEMENTS

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

Des badges seront mis à disposition lorsque nécessaire.

Le nombre des badges distribué correspondra au nombre maximum de véhicules présent pour assurer la prestation.

3. ETAPES DE REALISATION D'UN TRANSPORT

3.1 TRANSMISSION DES COURSES AU PRESTATAIRE

Les courses sont transmises au prestataire par la régulation de l'établissement demandeur, sur la base de la prescription médicale et de la commande soignante.

Les informations transmises sont les suivantes : identité du patient, date et heure à respecter, lieu de départ et lieu d'arrivée, caractéristiques du transport telles que spécifiées par l'intermédiaire de la commande soignante.

3.1.1 TRANSMISSION COMMANDES HCL

Les transports sont affectés et transmis par le centre de régulation des HCL par l'intermédiaire de son logiciel, ou par téléphone si nécessaire, selon le processus décrit :

Transmission des courses à la régulation du prestataire pour les lots à la course :

Transmission des demandes de transport entre le logiciel du centre de régulation des HCL (actuellement le logiciel PTAH de la société Géosoft Aquitaine) et le logiciel de la régulation du titulaire.

Ce système sera actif 24h/24 et 7j/7 et permettra de garantir la traçabilité des étapes de chaque course :

- **Valider « l'acceptation de la course » par la régulation du prestataire**
- **Valider les différentes étapes de chaque course par les ambulanciers avec à minima les étapes suivantes :**
 - « Sur les lieux » lors de l'arrivée dans le service**
 - « Début de prise en charge »**
 - « Fin de prise en charge du patient »**

Transmission des courses directement aux ambulanciers pour le lot 1 Mise à disposition, dans le cas de transports régulés par les HCL :

Les HCL fourniront aux équipages un moyen de communication de type smartphone, afin de valider et suivre toutes les prestations dans le cadre de son système de gestion des transports patients.

En cas de perte ou de casse, le matériel sera facturé aux fournisseurs à frais réel sur présentation d'une facture. Il est envisagé la géolocalisation des PDA pour le suivi et les évolutions de la traçabilité.

3.1.2 TRANSMISSION COMMANDES CH VINATIER

L'établissement partie CH VINATIER membre du GHT utilisera les lots 2, 3, 4, 5, 6, 8 en fonction de ses besoins.

Le CH Vinatier ne dispose pas pour le moment de la transmission via un logiciel.

Les besoins non couverts par les équipes internes du Vinatier font l'objet de commandes aux prestataires des différents lots.

Les demandes de transports sont transmises par mail ou téléphone par le service de Régulation Transport entre 8h et 17h. En dehors de ces horaires, les demandes sont transmises par les cadres du Bureau de Coordination.

3.1.3 TRANSMISSION COMMANDES PAR AUTRES ETABLISSEMENTS PARTIES

Les modes de transmissions des autres établissements CH Albigny, CH Neuville, CH Ste Foy sont prévus ci-dessous, aux articles et lots les concernant.

3.2 REGULATION DES COURSES PAR LE PRESTATAIRE (LOTS A LA COURSE)

3.2.1 CONDITIONS DE REALISATION DE LA COURSE

Le prestataire et sa régulation sont responsables du bon déroulement de la course et prennent toutes les dispositions nécessaires pour répondre en qualité et en délais aux demandes de transport conformément à la commande passée par l'établissement.

Le prestataire devra avoir à sa disposition des moyens techniques, humains (véhicules et équipages) en quantité suffisante pour répondre aux exigences de volumes et de délais.

Respect des conditions de transport précisées dans la commande :

Respect des horaires de prise en charge et dépose du patient :

Le prestataire devra mettre tous les moyens en œuvre (effectifs de sa régulation, nombre de véhicules mobilisables, règles d'attribution des transports entre équipages...) afin de répondre aux demandes conformément au CCTP.

Les horaires contractuels à respecter sont définis comme suit :

- Pour les transports aux **motifs E, H, P, S, et les retours** il s'agit de l'horaire de prise en charge du patient au sein du service de départ.
- Pour les transports aux **motifs C, T ou X**, il s'agit de l'heure de rendez-vous dans le service de destination. Le prestataire devant adapter l'heure de prise au temps de trajet même si cette information lui est calculée et communiquée par notre outil de régulation.

Tolérance de délai de prise en charge :

- Transmission de la course plus de 2 heures avant le rendez-vous : **tolérance de 15 minutes.**
- Transmission de la course entre 2 heures et 1 heure avant le rendez-vous : **l'écart ne doit pas excéder 45 minutes.**
- Transmission de la course moins d'1 heure avant le rendez-vous : **l'écart ne doit pas excéder 90 minutes.**
- Pour les demandes de retour transmises initialement (même ressource), l'écart entre le déclenchement effectif et la prise en charge du patient **ne doit pas excéder 45 minutes.**

Les courses en retard sont pénalisables (cf. CCAP).

Les horaires ne peuvent en aucun cas être modifiés à l'initiative du prestataire.

Exemple : Transmission de la course à 11:15 pour une prise en charge à 11:30

Le transporteur est dans l'obligation d'effectuer la prestation et donc d'accepter la course.

Le transporteur a 15mn pour accepter la course et une tolérance de 90 min de retard pour effectuer la course.

En cas d'incapacité de respecter les horaires contractuels, le transporteur informe téléphoniquement la régulation de l'établissement. Il lui indique une heure prévisionnelle d'arrivée.

En cas d'incapacité de réaliser le transport avec ses équipages en propre, il doit trouver une solution de sous-traitance et en informera la régulation via le logiciel Ptah « observation – sous-traitance » avec les informations de la société remplaçante. L'entreprise qui se substitue doit nécessairement être agréée auprès de l'ARS ou CPAM.

Les courses non acceptées ou refusées sont pénalisables (cf. CCAP).

Le transporteur ne procède à aucune sélection de transports demandés par la régulation de l'établissement, ni à aucune discrimination envers les patients à transporter.

3.2.2 DEPLACEMENTS INUTILES

Un transport inutile est un transport non annulé pour lequel le transporteur une fois sur le lieu de départ est prévenu que le transport n'aura pas lieu.

Ces transports inutiles feront l'objet d'une facturation sauf dans les cas où le transport a été déclaré inutile du fait du retard du prestataire (ex : patient parti seul).

Le montant du déplacement inutile est calculé sur la base du forfait de prise en charge.

L'indemnité kilométrique ne sera pas facturée, sauf si le départ est hors Lyon métropole.

Exemples :

- Départ Lyon métropole, pas de prise en compte d'indemnité kilométrique
- Départ Marseille, prise en compte de l'indemnité kilométrique

3.2.3 TRANSPORTS ANNULES PAR LES HCL

Les transports annulés par les HCL **moins de 1 heure avant l'heure de prise en charge patient pourront faire l'objet d'une facturation à hauteur de 50% du montant de la prise en charge.**

Les transports annulés plus d'1 heure avant l'heure de prise en charge ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation.

3.2.4 ORGANISATION DES TRANSPORT A LA COURSE

La régulation du prestataire organise la course dans le respect de la commande qui lui a été transmise et selon les informations décrites ci avant.

Le prestataire confirme la bonne prise en compte de la demande de transports en « **acceptant la course** » **via le logiciel dans les 15 minutes qui suivent la transmission de la course.**

Dans le cadre de ces transports à la course, les HCL envisagent de mettre à disposition des prestataires un outil de préfacturation portant les indications des prix à facturer, calculés selon les bordereaux des prix. Cette solution permettra à terme de simplifier la facturation et de fluidifier les paiements.

3.3 REALISATION DE LA COURSE PAR L'AMBULANCIER ET PRISE EN CHARGE DU PATIENT

3.3.1 HORAIRES ET FACTURATION MAJOREES

Les plages horaires de facturation sont définies comme suit :

- Journée : du lundi au dimanche de 06h30 à 20h00
- Nuit ouvrant droit à majoration : de 20h00 à 06h30
- Journée des Dimanches et jours fériés ouvrant droit à majoration

Les majorations sont applicables uniquement sur le tarif de prise en charge de base.
Il n'y a pas de majoration sur les kms parcourus, ou sur les quarts-d'heures d'attente.
Ainsi, à titre d'exemple, les kms parcourus de nuit sont les mêmes que les kms parcourus en journée.

Le premier quart d'heure d'attente n'est pas facturé.

Pour un aller-retour, le temps d'attente non facturé est de 30 mn.

Les véhicules et équipages devront être disponibles 7 jours sur 7, 24h/24h ; excepté pour le lot 1 mise à disposition.

Le paiement des frais de péages est au réel.

Les frais kilométriques sont facturés au réel parcouru.

3.3.2 PRISE EN CHARGE DU PATIENT SUR LE LIEU DE DEPART :

- Le transporteur se rend sur le lieu de démarrage de la prise en charge du patient.
- Il se présente auprès de ses interlocuteurs (personnel soignant, patient, famille, ...).
- Il valide l'étape : « **Sur les lieux** » à l'arrivée dans le service
- Il se présente au patient
- Il contrôle l'identité du patient selon l'annexe 1 au présent CCTP.
- Il valide l'étape : « **début de prise en charge du patient** » sur le PDA.
- Il réalise les transmissions auprès des équipes soignantes et s'assure auprès du personnel soignant d'avoir tous les documents nécessaires au parcours de soins du patient.
- Il vérifie que les formalités administratives de sortie du service de départ ont été réalisées.
- Il transporte le patient conformément aux consignes générales et celles particulières transmises lors de la commande.

3.3.3 CONDUITE :

- Le prestataire prend en charge le patient dans les conditions de qualité et de sécurité propres à leur métier.
- Il effectue le transport en tenant compte des indications données par le médecin et sans interruption injustifiée du trajet.
- En cas de dégradation de l'état de santé du patient, il alerte immédiatement le 15 et met en place les mesures adaptées.

3.3.4 DEPOSE DU PATIENT SUR LE LIEU DE DESTINATION :

- Le prestataire gare son véhicule sur les emplacements prévus à cet effet

- Il s'assure que les formalités administratives d'admission nécessaires ont été faites.
- Il informe systématiquement un membre de l'équipe soignante de l'arrivée du patient, et assiste le patient jusqu'à sa prise en charge effective par le service d'accueil.
- Il réalise les transmissions nécessaires auprès du personnel soignant. Il signale, si besoin, tous les événements ou risques liés à la prise en charge du patient ou du résident (ex: risque de fugue). Il transmet le dossier médical et administratif au personnel soignant, et ne doit en aucun cas déposer le dossier dans la chambre.
- Il dépose le patient dans le service de soins ou à son domicile, dans sa chambre ou dans la zone d'accueil prévue à cet effet. Il veille à ce que le patient soit installé confortablement et en sécurité.
- Dans le cas où le prestataire dépose le patient dans un service d'hospitalisation, il installe le patient dans son lit et s'assure de la position du lit afin d'éviter tout risque de chute.
- En quittant le service, il valide l'étape "**fin de prise en charge du patient**" sur son PDA.

3.3.5 TEMPS D'ATTENTE :

En cas d'immobilisation du matériel et/ou de l'équipage pendant l'examen, le prestataire précisera les conditions tarifaires d'attente dans son offre de prix. **Ces temps d'attente devront être notifiés au Centre de Régulation des Transports des HCL.** Les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit d'effectuer régulièrement et sans préavis des contrôles sur ces temps d'attente.

Le premier quart d'heure d'attente n'est pas facturé par course.

Pour un aller-retour, le temps d'attente non facturé est de 30mn.

3.3.6 TRAÇABILITE DE LA COURSE :

Les étapes sur les PDA « **Acceptation de la course** », « **Sur les lieux** », « **Début de prise en charge** » et « **Fin de prise en charge du patient** » sont les étapes obligatoires par course pour garantir la traçabilité.

Des pénalités sont appliquées en cas de non-respect de ces conditions (cf. CCAP).

3.4 COMMUNICATION ENTRE LA REGULATION DE L'ETABLISSEMENT ET LE PRESTATAIRE

Au-delà du logiciel de régulation, 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.

Cette ligne téléphonique devra être suffisamment dimensionnée pour accepter des appels multiples et simultanés.

4 DEFINITION ET CARACTERISTIQUES DE CHAQUE LOT

4.1 ALLOTISSEMENT

Il est défini plusieurs types de prestations en fonction du besoin :

- Lot 1 : Prestation de mise à disposition d'ambulances et équipages
- Lot 2 : Prestation de transports à la course couché type ambulance
- Lot 3 : Prestation de transports à la course assis VSL/Taxis
- Lot 4 : Prestation de transports pédiatrique et/ou médicalisé
- Lot 5 : Prestation de transports bariatrique
- Lot 6 : Prestation de transports pénitentiaire
- Lot 7 : Prestation de transports interne Lyon sud en ambulance
- Lot 8 : Prestation de transports PMR
- Lot 9 : Prestation de transports pour le CH Mont d'or (CHMO) et le CH Neuville sur Saône
- Lot 10 : Prestation de transport pour le CH St Foy Les Lyon

L'établissement partie CH VINATIER membre du GHT utilisera les lots 2, 3, 4, 5, 6, 8 en fonction de ses besoins.

Les données 2025 sont fournies à titre d'exemple dans le présent document.

Les données estimées à venir sont indiqués dans le cadre de l'offre financière à titre d'information.

4.4 LOT 1 MISE A DISPOSITION D'AMBULANCES ET EQUIPAGES

4.4.1 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

La mise à disposition est un service forfaitaire de réservation d'une ambulance avec un équipage présent du lundi au vendredi, pendant les horaires d'ouverture du centre de régulation : 6h30 - 20h00 avec une prise de poste située sur l'un des 4 groupements des HCL.

Entre chaque déplacement, l'équipage et le véhicule restent à la disposition du Centre de Régulation des Transports des HCL et stationnent sur le dernier site de dépose du patient dans l'attente de la prochaine demande de transport et de la prochaine destination et ceci jusqu'à la fin de la prestation.

4.4.2 BESOIN ESTIME ET EVOLUTION DU BESOIN

Sur une base d'une mise à disposition de 8h, le besoin estimé peut varier pendant la durée du marché, de 12 à 20 équipages avec leurs véhicules.

Les premières commandes de début du marché seront passées pour satisfaire un besoin estimé de **13 véhicules mis à disposition pour une durée d'1 an, dont 1 véhicule de type ASSU pour transport couveuse/pédiatrique/transport avec accompagnant paramédical et/ou médecin, matériel et personnel HCL**. Le matériel couveuse et accompagnant est fourni par les HCL.

Le besoin des années suivantes est évalué en fonction de l'activité des HCL. Un préavis de 3 mois sera respecté avant la date d'échéance de la 1ère année pour toute suppression de ressource.

Le positionnement et l'horaire de ces mises à disposition sont déterminés dans l'annexe 7 du CCTP et seront éventuellement ajustés mensuellement pour le mois suivant selon le besoin par les HCL.

Une franchise de sollicitation de l'équipage et de son véhicule de 15 minutes au-delà de la durée de mise à disposition journalière est admise. Passé ces 15 minutes, le temps pourra être facturé sous réserve de la fourniture de tous les justificatifs nécessaires.

Prestation supplémentaire éventuelle facultative (PSEF) :

Il est envisagé la mise à disposition **d'un véhicule complémentaire avec brancard permettant le transport de patient de 250 kgs**. Cette prestation est indiquée dans l'annexe financière comme Prestation supplémentaire éventuelle (PSEF)

4.4.3 PERIMETRE DES TRANSPORTS REALISES

Les transports réalisés dans le cadre de ces mises à disposition sont ceux à la charge des HCL, pour les transports de patients entre les sites des Hospices Civils de Lyon, et depuis/vers d'autres hôpitaux ; ces transports peuvent aussi concerner des transports entre le domicile d'un patient et les HCL, dans le cadre d'une hospitalisation à domicile.

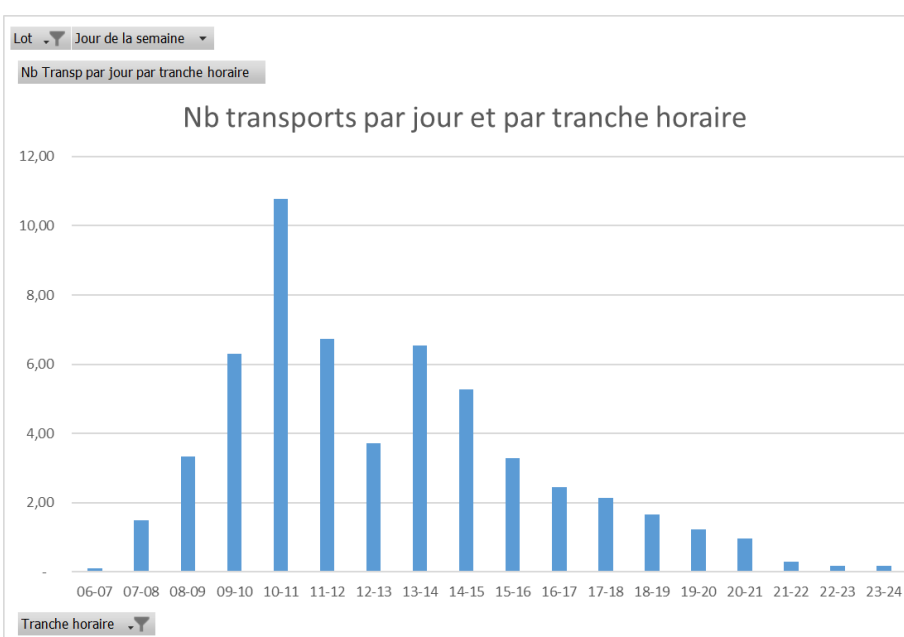
Il pourra également s'agir de transports de personnes décédées, dans le cadre de dons de tissus multiples, conformément à l'article L6312-1 du CSP représentant une dizaine de transports / an.

4.5 LOT 2 TRANSPORTS COUCHES

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 20 000 transports.

Le pic d'activité est sur la tranche 11h à 14h, sans anticipation des unités de soins, avec une moyenne de 28kms par course.

Nb Transp par jour	Total
LUNDI	61
MARDI	69
MERCREDI	67
JEUDI	70
VENDREDI	70
SAMEDI	45
DIMANCHE	19
TOTAL hebdomadaire	401



4.6 LOT 3 TRANSPORTS ASSIS (TAP)

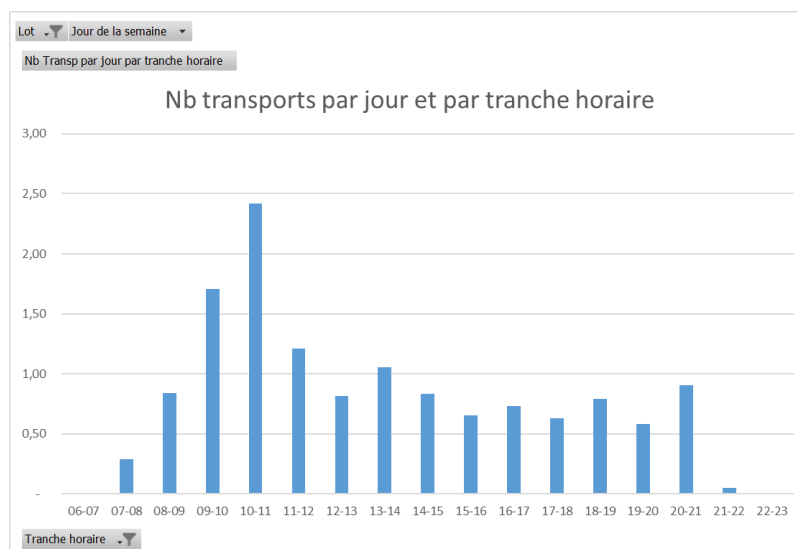
Les véhicules pourront être des VSL ou des taxis conventionnés.

Les crit'Air des véhicules proposés seront de **Crit'Air 0 et 1.**

Des transports partagés, soit un seul véhicule pour 2 ou 3 patients seront favorisés et organisés, en fonction de la prescription médicale. Le prestataire détaillera les logiciels et outils proposés pour répondre à cet objectif.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 5000 courses

Nb Transp par jour	
Total	
LUNDI	10
MARDI	13
MERCREDI	15
JEUDI	14
VENDREDI	21
SAMEDI	20
DIMANCHE	2
TOTAL	
hebdomadaire	95



4.7 LOT 4 TRANSPORTS PEDIATRIQUE ET DE PERINATALITE, TRANSPORTS AVEC RESPIRATEUR ET/OU ACCOMPAGNEMENT

4.7.1 TRANSPORTS PEDIATRIQUES ET DE PERINATALITE

Les transports pédiatriques concernent les transports entre deux groupements hospitaliers des HCL et vers un autre établissement pour :

- les enfants en couveuse (nouveau-nés ou nourrissons)
- les enfants en lit auto sanglé (BB) ou maxi cosy selon les consignes de la sécurité routière

De manière exceptionnelle, des transports pédiatriques au sein d'un même établissement des HCL peuvent être réalisés.

De manière exceptionnelle, il peut être demandé un transport avec un accompagnement paramédical ou médical d'un personnel HCL ayant les compétences requises pour la prise en charge du patient. Ces transports feront l'objet d'une facturation spécifique.

Sont exclus les transports d'enfants sur un siège auto ou un siège rehausseur qui font partie des autres lots de transports de patient quel que soit l'âge de l'enfant.

L'intervention de personnel paramédical se fera dans le cadre strict de la circulaire DHOS du 7 février 2005 et du décret n° 2002-194 de l'article R4311-1 à 15 du Code de la Santé Publique, relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.

Vecteur 1	Couveuse simple
Vecteur 2	Couveuse avec accompagnement paramédical
Vecteur 2.1	Couveuse avec accompagnement paramédical HCL

Vecteur 3	Couveuse de réanimation + médecin
-----------	-----------------------------------

La prestation comprend, outre le matériel de base d'une ambulance, le matériel spécifique tel que décrit dans la réglementation relative à l'organisation de transports des nouveau-nés, nourrissons et enfants.

Il est rappelé, concernant la facturation (cf. art 3.3.1 du CCTP), que les majorations de tarifs sont applicables uniquement sur le tarif de prise en charge de base. Les frais kilométriques, ¼ d'heure d'attente ne subissent pas de majoration.

Exemple :

- Prise en charge en vecteur 2 d'une course de jour Lyon-Grenoble : tarif prise en charge de base + majoration vecteur 2 sur tarif de base + tarif km parcourus de base
- Prise en charge en vecteur 2 d'une course de nuit Lyon-Grenoble : tarif prise en charge de base + majoration vecteur 2 sur tarif de base + majoration nuit sur tarif de base + tarif km parcourus de base

Le délai de prise en charge de nuit pour ce lot est étendu à 120 min.

Nombre de transport en 2025 à titre indicatif :

- 700 courses en vecteur 1
- 1600 courses en vecteur 2

Moyenne de km parcourus par course : 30kms

Total kilomètres parcourus en 2025 : 60 000 kms

Les écarts type du nombre de courses par jour ainsi que les distances parcourues par jour sont importants et nécessitera une adaptation des moyens mis en place pour répondre au besoin.

Nombre de courses par jour de janv à juin sur 2026 :

Joi																																
Mois	J	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	1		2	2	2	10	4	10	3	5	2	1	7	7	8	6	7	1		11	5	8	7	4	3	2	11	7	6	13	12	
	2	2	7	2	5	12	5	1		10	8	7	9	4	2	1	10	11	10		7	11	2	3	5	3	7	5	5	4		
	3		9	8	10	12	8	3	3	6	6	8	9	8		1	11	5	10		4	9	2	1	3	11	11	7	9	1		9
	4	1	8	9	3	2	1	8	2	4	14	2	1	12	9	8	6	9	2		8	11	5	14	14		1		2	3	6	3
	5	1				2	6	2	6	1			8	9	9		4	2	2	7		7	7	7	2	5		6	5	6	5	2
	6	4	5	7	8	9	1	1	9	4	8	10	8	3																		

Répartition des courses de janvier à mars 2026 selon les tranches horaires :

Type ressource	Tranche	Janvier	Février	Mars	Total
Pédiatrique	Minuit-6h		3	1	4
	6h-9h	14	12	9	35
	9h-11h	22	22	33	77
	11h-14h	69	59	67	195
	14h-17h	51	58	67	176
	17h-20h	7	3	8	18
	20h-22h	3	1		4
	22h-Minuit			1	1
Total Pédiatrique - lot 4		166	158	186	510

Les kilomètres parcourus sont très variables selon les courses :

Distances parcourues sur janv à avril 2026 :

Type ressource	Distance + 50km	Janvier	Février	Mars	Avril
Pédiatrique	Oui	37	26	33	96
	Non	129	132	153	414
Total Pédiatrique - lot 4		166	158	186	510

+ voir détail des données 2025 : Annexe 9 Répartition par semaine et jour

4.7.2 TRANSPORTS SANITAIRES AVEC RESPIRATEUR OU ACCOMPAGNEMENT

Les patients concernés sont les patients hospitalisés en réanimation médico-chirurgicale ou sortant de bloc opératoire accompagnés par un médecin du service. Ils sont soit intubés/ventilés, en ventilation non invasive ou non intubé, mais « sensible » et technique (PS nécessitant une surveillance particulière).

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	Type 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.

Le délai de prise en charge de nuit pour ce lot est étendu à 120 min.

4.8 LOT 5 TRANSPORTS BARIATRIQUE

Il s'agit de transports de patients hospitalisés aux HCL ou venant aux HCL dans le cadre d'un suivi organisé par le Centre Spécialisé Obésité du centre Hospitalier Lyon Sud.

Le transport bariatrique définit le 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

Dans le cas de transports depuis ou vers le domicile, les HCL se verront facturer le reste à charge CPAM, sur présentation d'une facture détaillée du prestataire.

Le délai de prise en charge de nuit est étendu à 120 min.

Le prestataire sera amené à prendre en charge les transports bariatriques des établissements pénitentiaires à charge des HCL. Les véhicules et les personnels devront être habilités aux accès de ces établissements. Il s'agissait en 2025 à titre d'information de 2 patients / an.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 900 courses, dont 20 courses de nuits. 90% des demandes de transports en 2025 n'étaient pas programmés et transmis le jour même.

Les temps d'attente sont importants en lien avec l'accessibilité du domicile des patients.

Nb Transport moyen par jour en 2025	
Total	
LUNDI	3
MARDI	3
MERCREDI	3
JEUDI	3
VENDREDI	3

SAMEDI	0
DIMANCHE	0
TOTAL hebdomadaire	17

Dans le cas de transports depuis ou vers le domicile, les HCL se verront uniquement facturer le reste à charge CPAM. Le prestataire déduira donc pour le transport en question les sommes perçues de la CPAM et ne facturera que le « Supplément bariatrique pour les transports CPAM » de l'annexe financière.

Le prestataire sera amené à répondre aux demandes des établissements autres que les HCL pour des demandes ponctuelles : CHMO à Albigny, CH Neuville, CH Ste Foy, CH Vinatier. La tarification sera précisée dans l'annexe financière pour ces établissements. Les demandes de ces établissements sont généralement programmées la veille.

4.9 LOT 6 : TRANSPORTS PENITENTIAIRE

Il s'agit du transport des malades de la médecine pénitentiaire dont les soins sont assurés sur le Centre Hospitalier Lyon Sud. Les transports pénitenciers prennent en compte les transports des détenus hospitalisés à l'Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale (UHSI) de l'Hôpital Lyon Sud CHLS.

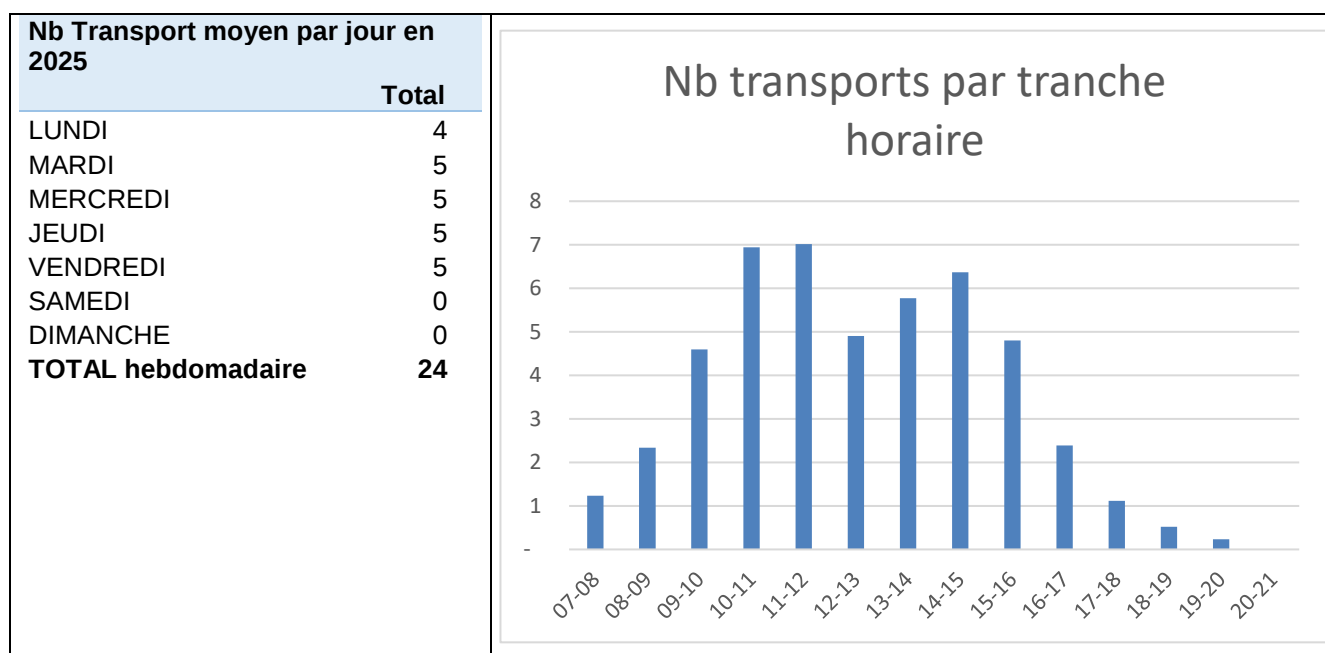
Les transports relatifs aux patients de la médecine pénitentiaire devront obligatoirement être assurés, pour des raisons de sécurité, avec des véhicules sanitaires de type fourgon ASSU équipés de 4 places assises dont au moins 2 dans la cellule sanitaire. Ce type de fourgon devra permettre à deux ambulanciers et à deux policiers ou membres de l'escorte (correspondant à un effectif minimum) d'effectuer le transport en toute sécurité.

Le prestataire doit s'assurer également que son personnel, présent sur le site, dispose des autorisations d'accès nécessaires à l'Unité Hospitalière Sécurisée Interrégionale (U.H.S.I.)

Par expérience, un minimum de 2 fourgons est nécessaire pour assurer la bonne exécution de la prestation.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 1200 transports en ambulance.

Le temps d'attente est important en lien avec l'accessibilité aux centres pénitenciers.



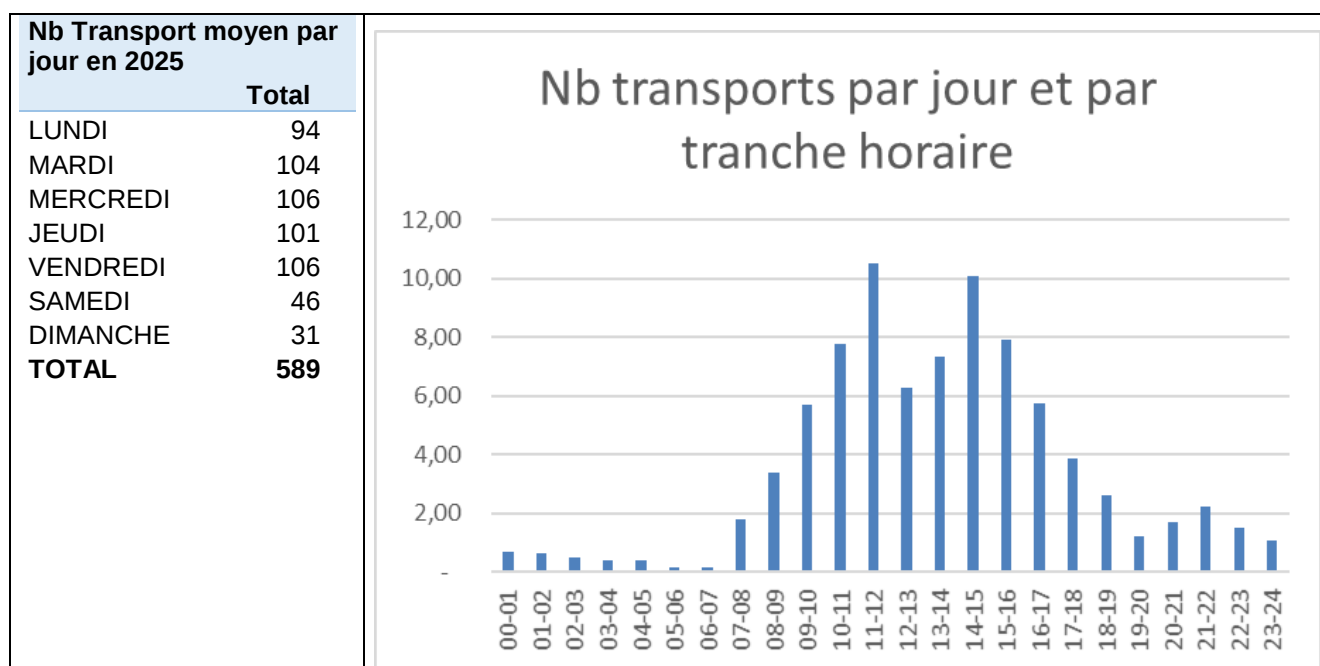
4.10 LOT 7 : TRANSPORTS INTRA HOPITAL LYON SUD EN AMBULANCE

Les transports concernent des transports internes à l'hôpital de Lyon Sud sur St Genis Laval et Pierre Bénite (Pav. Michel PERRET) en ambulance.

La flotte proposée sera de Crit'Air 0 et 1.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 30 000 courses en ambulances avec une moyenne inférieure à 1km par course étant donné qu'il s'agit de courses intra-Lyon Sud.

Au cours de l'année 2027, une baisse progressive de 30 à 50% du nombre de transports intra-Lyon Sud est envisagée par rapport au nombre de transports sur 2025, en raison de l'internalisation de ces transports par les HCL.



4.11 LOT 8 : TRANSPORTS DE PATIENTS EN SITUATION DE HANDICAP TPMR

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

- Pour les permissions de sorties thérapeutiques
- Pour les transports de patient en semaine, en consultation par exemple
- Pour les activités organisées par les services de soins pour les patients hospitalisés (ex : visite de musées).

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

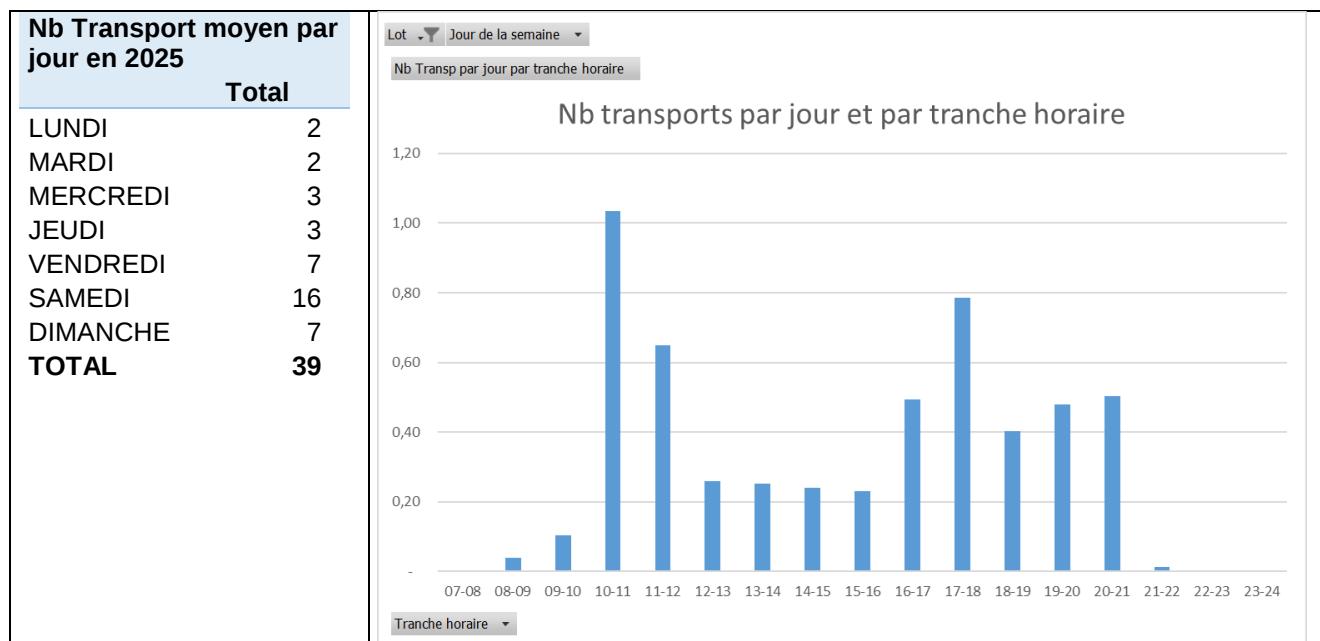
Les sociétés de transport devront être en mesure de fournir :

- 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.

En 2025, le nombre de sorties thérapeutiques étaient important. Les demandes programmées étaient transmises le jeudi soir. Ces sorties sont intrinsèquement liées aux permissions thérapeutiques et la politique de l'établissement.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information : 2000, soit environ 160 courses / mois.

Il est à prévoir une diminution de moitié pour ces sorties thérapeutiques pour l'année 2027. Le nombre de course serait de 60 courses / mois.



4.12 LOT 9 : TRANSPORTS POUR CH MONT D'OR (CHMO) ET HOPITAL NEUVILLE SUR SAONE

4.12.1 LE CENTRE HOSPITALIER GERIATRIQUE DU MONT D'OR (CHMO)

Adresse : 6 rue Notre Dame 69250 Albigny sur Saône

Il s'agit de transports de patients hospitalisés en gériatrique, pouvant être parfois désorientés. La qualité d'accompagnement de ces personnes sera un point de vigilance pour l'établissement.

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information :

- Transports en ambulance : 2100
- Transports VSL : 100
- Le nombre de transports urgents mensuels est estimé à 15.

Destinations fréquentes :

- Clinique de Rillieux (11km) : 56 % Ambulance / 20 % VSL.
- Protestante : 8 % Ambulance / 11 % VSL
- Clinique de la Sauvegarde : 5 % Ambulance / 4 % VSL
- Hôpital Croix Rousse : 4 % Ambulance / 12 % VSL
- Hôpital Villefranche sur Saône : 4 % Ambulance / 9 % VSL.

Mode de transmission des demandes de transport au prestataire :

- Du Lundi au vendredi – durant les heures d'ouverture du service Transports (08H00 – 15h40):

- Transmission à J-1 par le régulateur de transports du CHMO – en précisant les consignes à respecter par rapport au patient, ainsi que les précautions particulières en matière d'hygiène pour les patients en isolement (soit la veille pour le lendemain). La transmission est réalisée par téléphone et doublée d'une demande sur un logiciel.
- En dehors des horaires ci-dessus et pour les urgences : les demandes sont effectuées directement par le service de soins demandeur – par téléphone et régularisées le lendemain par le service Transports du CHMO.

Délais d'attente lors d'un transport :

Lorsqu'il s'agit d'une consultation ou d'un examen, le titulaire apprécie, sous sa propre responsabilité, la durée de celle-ci et choisit d'attendre sur place ou de revenir ultérieurement pour prendre en charge le patient.

Dans le cas des séances de RADIOTHERAPIE, le titulaire attendra systématiquement le patient pendant sa séance pour effectuer le retour immédiatement.

Les temps d'attente ne sont en aucun cas facturables, sauf demande expresse du service indiquée sur la demande de transport.

4.12.2 HOPITAL DE NEUVILLE SUR SAONE

Adresse : Hôpital Intercommunal gériatrique de Neuville / Fontaines, 53 Chemin de Parenty, 69250 Neuville-sur-Saône

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information :

- Transports en ambulance : 470 trajets
- Transports VSL : 91 trajets
- Nombre de transports urgents mensuels est estimé à 5.

DESTINATIONS FRÉQUENTES :

- Clinique de Rillieux : 50%
- Protestante : 20 %
- Hôpital Villefranche sur Saône : 15 %
- Hospice civil:10%
- Clinique de la sauvegarde: 5%

MODE DE TRANSMISSION DES DEMANDES DE TRANSPORT AU PRESTATAIRE :

Actuellement la transmission effectuée par mail, à la semaine par la secrétaire médicale

- Du Lundi au vendredi – durant les heures d'ouverture du service Transports (08H30 – 17H00) : Transmission à J-7 par la secrétaire médical – en précisant les consignes à respecter par rapport au patient, ainsi que les précautions particulières en matière d'hygiène pour les patients en isolement (soit la veille pour le lendemain).
- En dehors des horaires ci-dessus et pour les urgences : les demandes sont effectuées directement par le service de soins demandeur – par téléphone et régularisées le lendemain par le service Transports

4.13 LOT 10 TRANSPORTS POUR CH ST FOY LES LYON

Adresse : CH STE FOY LES LYON 78 chemin de Montray 69110 Ste Foy les Lyon

Nombre de transports réalisée en 2025 à titre d'information :

- Transports en ambulance : 1000 (A/R)
- Transports VSL : 100 (A/R)
- Le nombre de transports urgents mensuels est estimé à 10.
- Quelques Urgences peuvent intervenir à J-0 en dehors de ces horaires, et le week-end

Destinations fréquentes :

- Clinique des Massues Lyon 5e : 60 % (A/R 4km).
- CH Lyon Sud : 15%
- Hôpital Croix Rousse : 15%
- Retour à domicile : 10%

Mode de transmission des demandes de transport au prestataire :

- Du Lundi au vendredi – durant les heures d'ouverture du service Transports (08H30 – 17H00), Transmission à J-1 par le régulateur de transports du CHG – en précisant les consignes à respecter par rapport au patient, ainsi que les précautions particulières en matière d'hygiène pour les patients en isolement (soit la veille pour le lendemain).
- En dehors des horaires ci-dessus et pour les urgences : les demandes sont effectuées directement par le service de soins demandeur – par téléphone et régularisées le lendemain par le service Transports

5 SUIVI DE LA PRESTATION

5.1 SUIVI DES DONNES ET MESURE DE LA QUALITE

Suivi qualité de la prestation :

Les HCL transmettent trimestriellement, à chaque titulaire de chaque lot, les tableaux de synthèses relatant la mesure de la qualité de la prestation.

Ces tableaux reprennent les éléments suivants par course :

- Traçabilité : Absence d'informations ou informations incohérentes * sur la prise en charge de la course sur les données Acceptation de la course / Sur les lieux / Début de prise en charge / Fin de prise en charge
- Retard de course
- Refus de course ou course annulée
- Fiche d'événement indésirable (FEI)

**Incohérence : On considère une incohérence de prise en charge si le délai entre le début et la fin de prise en charge est inférieure à 7 minutes ou si l'heure de fin de prise en charge est antérieure à l'heure de début de prise en charge.*

Ces tableaux permettent le suivi Qualité de la prestation et servent de base au calcul des primes et pénalités décrites ci-après et dont les montants sont précisés au CCAP.

Le prestataire est en capacité de suivre ses propres indicateurs de performance.

Les réunions de suivi de qualité ont lieu entre le prestataire et l'établissement, fréquence trimestrielle pour les HCL et/ou annuelle pour les autres Etablissements parties afin de réaliser le suivi qualité de la prestation.

Le titulaire justifiera d'un **rapport annuel lié son éco-responsabilité** afin de respecter la Loi Climat et Résilience. Il présentera ses consommations pour le marché, en termes de nombre de transport réalisés par lot, nombre de kilomètres parcourus, production de Gaz à Effet de Serres émis (CO2), part de véhicules au gazole, part des courses réalisées par des véhicules électriques ou hybrides, etc.

Un objectif de performance annuelle environnementale est attendu, générant une prime annuelle ou à défaut, une pénalité annuelle.

Fiche d'événement indésirable (FEI) :

Le Service Qualité de la Fonction Transport des HCL ainsi que les autres Etablissements pour les lots 9 et 10 transmettent de manière mensuelle ou au fur et à mesure, les signalements réalisés par les

services de soins : problèmes de comportement, protocoles, ou retards/annulations ayant eu des conséquences importantes pour le service et la prise en charge du patient, comportements inappropriés envers le personnel soignant ou le patient, conduite inappropriée.

A compter de la date de transmission, le prestataire aura les **délais suivants pour apporter une réponse** argumentée à l'établissement et en indiquant les mesures préventives et correctives mises en place :

- **48h : FEI liée au comportement, atteinte à la sécurité du patient**
- **1 mois : FEI sans incidence pour la sécurité du patient (Retard...)**

Au-delà du respect de ces délais de réponse, des pénalités pourront être appliquées.

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

Le prestataire s'engage également à fournir de manière régulière les informations liées à l'évolution de sa prestation (convention du groupement, nombre de véhicules, difficultés éventuelles, ...) ainsi qu'à transmettre ses éventuels signalements (organisation des services de l'établissement, ...).

5.2 APPLICATION DE PRIMES ET PENALITES AU REGARD DE LA QUALITE

Les primes ont l'objectif de mobiliser les prestataires à un gage qualité et d'amélioration continue dans la qualité de la prestation.

A l'inverse, les pénalités ont l'objectif de pénaliser des retards jugés inacceptables pour le confort des patients (retards supérieurs à 1h) et désorganisant les unités de soins et le bon fonctionnement de l'hôpital.

Les primes et les pénalités n'étant applicables que si la traçabilité des courses étant effective, un seuil de traçabilité des courses minimum est fixé à 95%. En dessous de ce seuil, un montant de pénalité forfaitaire par lot est appliqué pour sanctionner ces défauts de traçabilités des courses.

Les montants des pénalités et des primes sont précisés à l'article 11 et 12 du CCAP.

ANNEXE 1 – 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 2 – 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. »

ANNEXE 3 – MODALITES DE CONTROLE DES VEHICULES

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 4 – PROTOCOLE HYGIENE

Précautions complémentaires à respecter par les ambulanciers

FICHE MÉMO PCH		
PRÉCAUTIONS COMPLÉMENTAIRES D'HYGIENE		
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.

ANNEXE 5 – LISTE MATERIEL AMBULANCE

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

(cf Annexe 2 du lien.)

ANNEXE 6 – LISTE MATERIEL VSL

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

(cf Annexe 3 du lien.)

ANNEXE 7 – LOT 1 MISE A DISPOSITION : REPARTITIONS DES HORAIRES ET DES PRISES DE POSTES

REPARTITION DES HORAIRES ET PRISES DE POSTE

A titre indicatif, le tableau ci-dessous présente une proposition de répartition des horaires et lieu de prise en charge des MAD.

Ambulance	Lieu de prise de poste	06h30	07h00	07h30	08h00	08h30	09h00	09h30	10h00	10h30	11h00	11h30	12h00	12h30	13h00	13h30	14h00	14h30	15h00	15h30	16h00	16h30	17h00	17h30	18h00	18h30	19h00	19h30	20h00		
MAD01	Hôpital Edouard Herriot	06:30					14:30																								
MAD02	Hôpital Edouard Herriot					08:00															16:00										
MAD03	Hôpital de la Croix-Rousse	07:00				15:00																									
MAD04	Hôpital Lyon Sud	06:30					14:30																								
MAD05	Hôpital Edouard Herriot						10:00																		18:00						
MAD06	Hôpital Edouard Herriot						09:00										17:00														
MAD07	Hôpital des Charpennes					08:00															16:00										
MAD08	Hôpital Edouard Herriot												12:00									20:00									
MAD09	Hôpital Edouard Herriot					08:00															16:00										
MAD10	Hôpital Edouard Herriot						09:30																17:30								
MAD11	Hôpital Edouard Herriot					08:00															16:00										
MAD12	Hôpital Edouard Herriot						11:00						19:00																		
MAD13	Hôpital Edouard Herriot						09:00										17:00														
MAD14A	Hôpital Edouard Herriot					08:00															16:00										

ANNEXE 8 LEXIQUE

Début de prise en charge

Moment où le patient est confié par le service de soin aux ambulanciers

C'est à ce moment que le début de la course doit être activé

Fin de prise en charge

Moment où le patient est confié par les ambulanciers aux services de soin et que toutes les transmissions ont été réalisées.

C'est à ce moment que la fin de la course peut être signalée par les ambulanciers

Déplacement inutile

Transport non annulé, pour lequel le prestataire, une fois sur le lieu de départ, est informé que la prise en charge du patient ne sera pas réalisée.

Sont exclus les déplacements inutiles suite à un retard du prestataire.

Transport annulé

Transport annulé par la régulation ou le service de soin, avant que le prestataire ne soit arrivé dans le service de soin.

Refus

Un ambulancier ne peut refuser une course donnée par la régulation HCL sauf si la demande n'est pas adaptée au transport (ex : mode de transport)

Définitions des types de transports motifs E, H, P, S,

E – Entrée en consultation

H – Transfert pour hospitalisation provisoire de <48h

P – Permission

S – Sortie/Transfert/Mutation

Définitions des types de transports motifs C, T ou X

C – consultation

T - Consultation / Transfert provisoire depuis HAD

X - Séance de Dialyse, Radiothérapie, Chimiothérapie, Autre

ANNEXE 9 DONNEES COMPLEMENTAIRES LOT 4

Répartition des courses par semaines et jour de l'année 2025								
Semaine	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE	Total
S1			1	6	7			14
S2	9	9	11	12	4	3	1	49
S3	10	9	8	4	8		1	40
S4	14	6	11	9	6		1	47
S5	14	10	9	11	2	1	5	52
S6	5	7	4	10	4	7		37
S7	6	7	5	12	6	4		40
S8	5	10	17	9	6	2	2	51
S9	12	11	10	8	5	3		49
S10	7	7	7	4	8	1	2	36
S11	14	7	11	10	7	1		50
S12	4	5	7	7	6	3	4	36
S13	3	7	9	13	3	3	1	39
S14	5	6	4	8	12		1	36
S15	6	4	9	10	8		2	39
S16	10	5	8	14	11	3	2	53
S17	2	13	13	9	7	1	1	46
S18	8	12	13	1	4	1	1	40
S19	12	9	17	3	11	4		56
S20	19	5	17	5	4	3		53
S21	3	10	8	15	6	1		43
S22	4	5	7	5	9	3	2	35
S23	8	12	8	13	13	2	2	58
S24	2	8	8	7	15	2	3	45
S25	12	10	4	10	9	4		49
S26	10	9	13	4	12	2	3	53
S27	10	15	15	11	9	4		64
S28	8	8	10	7	13	3		49
S29	2	11	6	13	7	3	3	45
S30	7	13	15	6	10	2	1	54
S31	10	11	7	10	6	2	2	48
S32	6	6	12	6	10	1	5	46
S33	7	9	11	3	3	1		34
S34	5	16	6	5	1	2	1	36
S35	7	3	5	9	8	1	1	34
S36	7	5	5	9	5	2	3	36
S37	18	12	12	13	1		1	57
S38	13	12	1	1	5	4		36
S39	7	7	7	5	8			34
S40	12	5	7	7	9	1	1	42
S41	5	5	12	9	4		2	37
S42	8	10	9	8	14			49
S43	11	6	8	6	3	3		37
S44	8	7	6	6	4	2	1	34
S45	6	8	8	11	5			38
S46	8	4	9	7	8	4	1	41
S47	12	8	13	12	15	4	1	65
S48	4	11	9	15	12	2	1	54
S49	8	19	6	8	9	1	1	52
S50	9	10	7	6	13		3	48
S51	6	11	8	12	5		4	46
S52	8	6	16		7	3		40
S53	7	9						25
année 2026								
Total généra	423	450	478	424	387	99	66	2327