MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES (FCS)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

Pouvoir Adjudicateur en charge de la passation :
Centre Hospitalier d'Avignon
305 Rue Raoul Follereau
84902 Avignon cedex 9

Service acheteur chargé de l'exécution du marché :
Direction des Achats et de la Logistique (DAL)

Objet du marché :

Prestations de transports sanitaires terrestres pour les Établissements du GHT 84

La forme du marché est la suivante :

Accord-cadre (article L2125-1-1° du Code de la commande publique)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

SOMMAIRE

Article 1 Dispositions générales 3

1.1 Objet du marché 3

1.2 Respect de la réglementation applicable 4

Article 2 Prestations à réaliser 4

2.1 Prestations de transports des patients 4

2.1.1 Transports sanitaires non médicalisés allongés 4

2.1.2 Transports sanitaires assis professionnalisés 5

2.1.3 Transport de personnes prises en charge en accueil de jour 5

2.1.4 Transport sanitaire bariatrique 6

2.1.5 Transport sanitaire de fœtus 6

2.2 Prestations de transports de produits 6

2.2.1 Transport de produits sanguins labiles (PSL) 7

2.2.2 Transport de prélèvements biologiques 7

2.2.3 Transport de poches de chimiothérapie et produits de santé 8

2.2.4 Transport d'organes et transports sensibles 8

Article 3 Modalités d'exécution des prestations 9

3.1 Délais de prise en charge et continuité des prestations 9

3.2 Hygiène, sécurité et prévention du risque infectieux 9

3.3 Coordination avec les établissements et règles d'accès 9

3.4 Traçabilité et signalement des incidents 10

3.5 Suivi de l'exécution des prestations 10

3.6 Gestion des déchets 11

3.7 Démarche qualité 11

Article 4 Moyens humains et matériels 11

4.1 Moyens humains 11

4.2 Moyens matériels 12

Article 1 Dispositions générales

1.1 Objet du marché

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent :

Prestations de transports sanitaires terrestres réalisés pour les établissements du GHT 84.

Le présent marché a pour objet d'assurer les transports :

- de patients dont le transport a été prescrit par l'un des établissements du GHT 84 listés au CCAP ;
- de produits de santé, produits biologiques et produits sensibles nécessaires à l'activité des établissements membres du GHT 84.

En application de l'article 80 de la Loi de financement de la sécurité sociale pour 2017, il s'agit des transports suivants, à la charge financière et organisationnelle des établissements du GHT 84, réalisés par des prestataires extérieurs :

- les transports « inter-établissements », à savoir les transports de patients hospitalisés depuis 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-établissement », à savoir les transports entre entités géographiques d'une même entité juridique ;
- les transports d'un patient vers son domicile ou vers une structure assimilée, notamment un EHPAD, dans le cadre d'une permission de sortie à visée thérapeutique d'une durée inférieure à 48 heures, ainsi que son retour vers l'établissement ;
- les transports provisoires de patients hospitalisés pour la réalisation d'une prestation en dehors de l'établissement, à l'exception des transferts réalisés pour 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, notamment la médecine, la chirurgie, l'obstétrique, les soins médicaux et de réadaptation, la psychiatrie.

Sont exclus du présent marché les transports ne relevant pas du périmètre défini par le décret n° 2018-354 du 15 mai 2018 relatif à la prise en charge des transports de patients, et notamment :

- les transports médicalisés ;
- les transports effectués dans le cadre de l'aide médicale urgente, notamment lorsque la demande de transport est réalisée par un SAMU - Centre 15 ;
- les transports visant à hospitaliser un patient depuis son domicile vers un établissement membre du GHT ;
- les transferts entre établissements lorsque le patient n'est pas hospitalisé au moment du transport ;
- les retours définitifs d'un patient vers son domicile ;
- les transports de patients non hospitalisés depuis leur domicile vers un établissement membre du GHT pour la réalisation d'une consultation externe ;
- les transports provisoires et définitifs depuis ou vers une unité de soins de longue durée (USLD), à l'exception des transports réalisés entre établissements relevant d'une même entité géographique ;
- les transports provisoires et définitifs depuis ou vers un EHPAD, à l'exception des transports réalisés entre établissements relevant d'une même entité géographique.

1.2 Respect de la réglementation applicable

Le Titulaire exécute les prestations dans le respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables aux prestations objet du marché.

Le Titulaire respecte notamment :

- les dispositions du Code de la santé publique applicables aux transports sanitaires ;
- les dispositions du Code des transports applicables aux véhicules et activités de transport ;
- les règles relatives aux agréments, autorisations et conventionnements nécessaires à l'exécution des prestations ;
- les dispositions applicables en matière d'hygiène, de sécurité et de prévention du risque infectieux ;
- les dispositions relatives au transport de produits de santé, produits biologiques, produits sanguins labiles, prélèvements, greffons ou organes ;
- les règles applicables au transport de marchandises dangereuses, notamment l'accord ADR lorsque celui-ci est applicable ;
- ainsi que l'ensemble des obligations applicables en matière sociale et de droit du travail.

Le Titulaire veille à l'adaptation de ses moyens humains, matériels et organisationnels aux évolutions réglementaires intervenant pendant toute la durée du marché.

Article 2 Prestations à réaliser

2.1 Prestations de transports des patients

2.1.1 Transports sanitaires non médicalisés allongés

Conformément aux 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 vise les transports par ambulance de patients relevant notamment des situations suivantes :

- patient nécessitant un transport obligatoirement en position allongée ou semi-assise ;
- patient nécessitant une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène pendant le transport ;
- patient nécessitant un transport avec brancardage, portage ou conditions particulières d'asepsie.

Ces prestations sont réalisées exclusivement par des transporteurs sanitaires agréés disposant des autorisations de mise en service prévues par le Code de la santé publique.

Le Titulaire s'engage à affecter à l'exécution du marché des équipages conformes à la réglementation en vigueur, comprenant au minimum deux équipiers, dont au moins un Titulaire du diplôme d'État d'ambulancier (DEA), le second étant Titulaire de l'attestation de formation d'auxiliaire ambulancier ou d'un titre équivalent.

Les véhicules utilisés doivent être conformes à la réglementation applicable aux transports sanitaires terrestres et disposer des équipements nécessaires à la prise en charge des patients transportés.

La prestation comprend notamment :

- le brancardage du patient au départ et à l'arrivée, y compris lorsque la configuration des locaux le nécessite ;
- l'aide au déplacement et à l'installation du patient ;
- le chargement et le déchargement du patient ;
- le transport du dossier médical et des effets personnels du patient remis lors de la prise en charge ;
- la transmission des informations nécessaires à la continuité de la prise en charge.

La manipulation des patients est réalisée dans le respect de leur intégrité physique, de leur dignité, de leur confort et de leur intimité.

Le Titulaire doit être en mesure de respecter les précautions particulières de transport prescrites par l'établissement, notamment en matière d'isolement, d'asepsie ou de prévention du risque infectieux.

2.1.2 Transports sanitaires assis professionnalisés

Conformément aux 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 vise les transports sanitaires assis professionnalisés (TAP) relevant notamment des situations suivantes :

- patient nécessitant une aide au déplacement technique ou humaine sans nécessité de brancardage ou de portage ;
- patient nécessitant l'intervention d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'accompagnant ;
- patient nécessitant le respect renforcé des règles d'hygiène ou de prévention du risque infectieux ;
- patient dont l'état de santé ou le traitement peut occasionner des effets secondaires pendant le transport.

Les prestations peuvent être réalisées :

- par des entreprises de transport sanitaire agréées disposant de véhicules sanitaires légers (VSL) ;
- ou par des entreprises de taxi conventionnées avec les caisses primaires d'assurance maladie pour le transport de patients.

Les véhicules utilisés doivent être conformes à la réglementation applicable aux transports sanitaires terrestres ou au transport conventionné de patients.

Le Titulaire s'engage à affecter à chaque transport des personnels disposant des qualifications, habilitations et autorisations nécessaires à l'exécution des prestations.

La prestation comprend notamment :

- l'aide au déplacement et à l'installation du patient ;
- l'accompagnement du patient ;
- l'aide aux formalités administratives ;
- la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante ;
- le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.

Le Titulaire doit être en mesure de mettre à disposition, si nécessaire, un fauteuil roulant, un dispositif adapté au transport pédiatrique (cosy ou siège pour enfants) ou tout équipement nécessaire à la sécurité du patient transporté.

La prise en charge des patients est réalisée dans le respect de leur dignité, de leur confort, de leur intimité et des prescriptions de l'établissement.

2.1.3 Transport de personnes prises en charge en accueil de jour

Les prestations concernent principalement le transport de personnes âgées, de personnes atteintes de maladies neurodégénératives ou de personnes en perte d'autonomie physique prises en charge en accueil de jour.

Les transports sont réalisés principalement en transport assis partagé et, à titre exceptionnel, par ambulance lorsque l'état du patient le nécessite.

Les trajets consistent principalement en des transports aller-retour entre le domicile ou le lieu de résidence du patient et l'établissement de santé ou médico-social concerné.

Le Titulaire doit disposer de véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) et permettant une prise en charge compatible avec l'état d'autonomie des patients transportés.

Le Titulaire assure l'accompagnement des patients depuis leur lieu de prise en charge jusqu'au lieu de destination dans des conditions garantissant leur sécurité, leur confort et leur dignité.

Le Titulaire veille au respect des horaires de prise en charge définis par l'établissement afin d'assurer le bon fonctionnement des activités d'accueil de jour.

2.1.4 Transport sanitaire bariatrique

Cette catégorie concerne les transports de patients nécessitant des moyens humains et matériels adaptés à leur corpulence et à leurs conditions de prise en charge. Est considéré comme relevant d'un transport bariatrique tout patient dont le poids est supérieur ou égal à 150 kg, présentant une perte d'autonomie de déplacement due à son poids, ou dont la morphologie ou les conditions de manutention nécessitent l'utilisation d'un véhicule et d'équipements bariatriques afin d'assurer la sécurité du patient et des professionnels.

Le Titulaire doit être en mesure d'assurer le transport de patients présentant des besoins spécifiques liés notamment à leur poids, à leur mobilité ou à leurs conditions de transfert.

Les véhicules utilisés doivent être adaptés au transport bariatrique et équipés de matériels permettant une prise en charge sécurisée des patients transportés, notamment des brancards renforcés, dispositifs de levage, équipements de transfert et systèmes de retenue adaptés.

Le Titulaire dispose de personnels formés à la prise en charge et à la manutention des patients nécessitant un transport bariatrique.

Les prestations sont réalisées dans des conditions garantissant la sécurité, le confort, la dignité et l'intégrité physique des patients transportés.

2.1.5 Transport sanitaire de fœtus

Le Titulaire assure les transports sanitaires de fœtus dans le respect des prescriptions du service demandeur et des conditions de confidentialité, de traçabilité et de sécurisation adaptées à la nature des prestations.

Le Titulaire garantit :

- le respect des conditions de conditionnement et de transport définies par l'établissement ;
- la remise sécurisée au destinataire désigné ;
- la traçabilité des transports réalisés ;
- le respect des délais compatibles avec les contraintes médicales et organisationnelles ;
- la confidentialité des informations et données associées au transport.

Le Titulaire mobilise des moyens humains et matériels adaptés à l'exécution de ces prestations. Le récipient secondaire (caisse isotherme) doit être adapté à la taille du fœtus.

2.2 Prestations de transports de produits

Les transports sont réalisés conformément à la réglementation applicable, aux protocoles des établissements concernés ainsi qu'aux prescriptions du service demandeur.

Les produits transportés doivent être conditionnés, identifiés et séparés conformément à la réglementation applicable et aux prescriptions de l'établissement.

2.2.1 Transport de produits sanguins labiles (PSL)

Cette catégorie concerne les transports de produits sanguins labiles (PSL).

Il s'agit principalement d'assurer les transports de PSL entre l'établissement et les sites de l'Établissement Français du Sang (EFS), notamment le site d'Avignon, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les transports peuvent être programmés, non programmés ou urgents.

Pour les transports programmés, le Titulaire se conforme au planning transmis par l'établissement. Les établissements se réservent la possibilité de modifier les horaires et l'organisation des navettes au cours de l'exécution du marché.

Pour les transports urgents, le Titulaire doit être en mesure d'assurer une prise en charge dans un délai maximal de 60 minutes à compter de la demande de l'établissement.

Le Titulaire met à disposition un numéro de téléphone non surtaxé joignable 24h/24 et 7j/7 ainsi qu'un numéro de secours permettant d'assurer la continuité des échanges avec les établissements.

Les transports de PSL doivent être réalisés dans des conditions garantissant le respect de la chaîne de conservation, des exigences de sécurité transfusionnelle et des conditions de température applicables.

Les PSL sont transportés dans des contenants isothermes adaptés équipés de dispositifs permettant le maintien et le contrôle des températures requises.

Les contenants et matériels de transport utilisés doivent être régulièrement nettoyés et désinfectés.

Les transports de PSL sont réalisés dans des véhicules fermés et adaptés à la nature des produits transportés. Les véhicules utilisés pour le transport des PSL ne peuvent transporter simultanément ni des personnes, ni des produits sans lien avec l'activité de transfusion sanguine.

Les véhicules ou compartiments contenant les PSL doivent être sécurisés afin d'éviter toute ouverture, dégradation ou soustraction pendant le transport.

Les contenants remis lors de la prise en charge ne doivent pas être ouverts par le Titulaire, sauf instruction du service demandeur, obligation réglementaire ou contrôle des autorités compétentes. Dans cette hypothèse, le Titulaire en informe immédiatement l'établissement.

Le Titulaire assure la traçabilité des transports conformément aux procédures définies par les établissements concernés.

Le Titulaire informe immédiatement l'établissement de tout retard ou incident susceptible d'affecter les conditions de conservation, de transport ou de livraison des produits transportés et met en œuvre les mesures nécessaires permettant d'assurer la sécurité et la continuité du transport.

2.2.2 Transport de prélèvements biologiques

Cette catégorie concerne les transports de prélèvements biologiques entre les établissements du GHT 84, les laboratoires d'analyses médicales et tout autre site désigné par l'établissement.

Les transports sont réalisés dans des conditions garantissant l'intégrité des prélèvements et le respect des délais compatibles avec les analyses réalisées.

Les prélèvements biologiques doivent être transportés dans des conditionnements adaptés à leur nature et permettant, le cas échéant, le respect des conditions de conservation et de température prescrites.

Le Titulaire veille à assurer la séparation des prélèvements biologiques avec tout produit ou matériel incompatible avec leur conservation ou leur sécurisation.

Lorsque la réglementation applicable l'impose, le Titulaire respecte les dispositions relatives au transport des matières biologiques et aux règles de conditionnement en vigueur.
Chaque prise en charge et chaque remise font l'objet d'une traçabilité permettant d'identifier de manière certaine la date, l'heure, le lieu et l'intervenant ayant réalisé l'opération.

2.2.3 Transport de poches de chimiothérapie et produits de santé

Cette catégorie concerne les transports de poches de chimiothérapie, médicaments, dispositifs médicaux et autres produits de santé entre les établissements du GHT 84 et tout site désigné par l'établissement.

Les produits sont transportés dans des conditionnements adaptés à leur nature et permettant d'éviter tout risque de détérioration, de contamination ou de fuite.

Les produits nécessitant des conditions particulières de température ou de manipulation font l'objet d'une prise en charge adaptée conformément aux prescriptions de l'établissement.

Les poches de chimiothérapie et produits de santé sont transportés séparément de tout produit ou matériel incompatible avec leur conservation ou leur sécurisation.

Les produits transportés sont remis exclusivement au destinataire désigné par l'établissement.

2.2.4 Transport d'organes et transports sensibles

Cette catégorie concerne les transports d'organes, de prélèvements biologiques liés aux activités de prélèvement multi-organes (PMO), d'équipes médicales, de matériels de prélèvement et tout autre transport sensible lié aux activités de prélèvement ou de greffe.

Les prestations peuvent être réalisées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés.

Le Titulaire doit être en mesure de répondre aux mises en alerte préalables aux opérations de prélèvement multi-organes et d'assurer, sans délai, la mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution des transports demandés.

Les transports peuvent comprendre :
- l'acheminement de prélèvements biologiques pour analyse ;
- le transport d'équipes médicales ;
- le transport d'organes, greffons, tissus ou matériels spécialisés ;
- les temps d'attente nécessaires à la réalisation des opérations de prélèvement.

Les transports sont réalisés dans des délais compatibles avec les contraintes médicales liées aux activités de prélèvement et de greffe.

Le Titulaire maintient les moyens mobilisés disponibles pendant toute la durée des opérations lorsque l'établissement l'exige.

Les organes, greffons, prélèvements biologiques et matériels associés sont transportés dans des contenants adaptés permettant d'assurer leur protection, leur conservation et leur sécurisation pendant toute la durée du transport.

Le Titulaire veille à maintenir une coordination permanente avec l'établissement pendant toute la durée des opérations de transport.

Les véhicules utilisés doivent être adaptés à la nature des prestations réalisées et permettre le transport simultané des équipes médicales, matériels et contenants nécessaires aux opérations de prélèvement ou de greffe.

Les véhicules sanitaires destinés au transport de patients ne peuvent être utilisés pour l'exécution de ces prestations.

Lorsque la réglementation le permet et que les conditions opérationnelles l'exigent, les véhicules peuvent être équipés de dispositifs spéciaux de signalisation conformément à la réglementation applicable.

Le Titulaire informe immédiatement l'établissement de tout incident susceptible d'affecter les délais, les conditions de transport ou la continuité des opérations de prélèvement ou de greffe.

Article 3 Modalités d'exécution des prestations

3.1 Délais de prise en charge et continuité des prestations

Le Titulaire assure les prestations dans des délais compatibles avec les contraintes médicales, sanitaires et organisationnelles des établissements bénéficiaires.

Les transports programmés sont réalisés conformément aux horaires définis par l'établissement.

Les transports urgents font l'objet d'une prise en charge prioritaire permettant de répondre aux besoins immédiats des établissements.

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations en toutes circonstances, notamment en cas d'indisponibilité de véhicule, de difficulté technique ou de tension d'activité.

En cas de difficulté susceptible d'affecter l'exécution des prestations, le Titulaire informe sans délai l'établissement et met en œuvre les mesures nécessaires afin de limiter les perturbations du service.

3.2 Hygiène, sécurité et prévention du risque infectieux

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin de garantir la sécurité des patients, des personnels, des produits transportés et des tiers dans le cadre de l'exécution des prestations.

Les véhicules et équipements utilisés doivent être maintenus en bon état de fonctionnement, de propreté et d'hygiène conformément à la réglementation applicable.

Le Titulaire met en œuvre des procédures de nettoyage et de désinfection adaptées aux véhicules et matériels utilisés, notamment après chaque prise en charge lorsque l'état du patient ou la nature du transport le nécessite.

Le Titulaire applique les mesures de prévention du risque infectieux et les précautions particulières transmises par l'établissement, notamment en matière d'isolement ou de transport de patients porteurs d'agents infectieux nécessitant des mesures spécifiques.

Les personnels affectés à l'exécution des prestations doivent adopter une tenue, un comportement et des pratiques compatibles avec l'activité hospitalière et les exigences d'hygiène applicables au sein des établissements de santé.

3.3 Coordination avec les établissements et règles d'accès

Le Titulaire respecte les règles d'accès, de circulation, de stationnement et de sécurité applicables au sein des établissements bénéficiaires.

Le stationnement des véhicules est limité au temps strictement nécessaire à la prise en charge ou à la dépose des patients, produits ou matériels transportés.

Le Titulaire veille à assurer une coordination adaptée avec les services demandeurs afin de garantir la bonne exécution des prestations et la continuité de la prise en charge.

Le Titulaire respecte les protocoles, procédures de sécurité et règles d'organisation applicables au sein des établissements bénéficiaires.

Le Titulaire applique les procédures d'identification et de remise des patients, produits ou matériels définies par les établissements concernés.

3.4 Traçabilité et signalement des incidents

Le Titulaire assure la traçabilité des prestations réalisées conformément à la réglementation applicable et aux procédures définies par les établissements concernés.

Le Titulaire veille à l'identification des transports réalisés et à la bonne transmission des informations nécessaires à l'exécution et au suivi des prestations.

Tout incident, retard, anomalie ou évènement susceptible d'affecter la qualité, la sécurité ou la continuité des prestations fait l'objet d'une information sans délai auprès de l'établissement.

Conformément aux dispositions de la Convention nationale des transporteurs sanitaires privés prévue à l'article L. 322-5-2 du Code de la sécurité sociale, le titulaire est tenu de mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de garantir un niveau de prestation conforme aux exigences de qualité, de sécurité et d'hygiène applicables au transport sanitaire.

À ce titre, les prestations inhérentes à l'exécution du transport sanitaire sont intégralement à la charge du titulaire, notamment :

- la mise à disposition du véhicule et de ses équipements réglementaires ;
- la fourniture, l'entretien et le renouvellement de la literie ;
- la fourniture d'oxygène lorsque l'état du patient le nécessite ;
- le nettoyage et la désinfection du véhicule ;
- la prise en charge du patient sur son lieu de départ ;
- son transport jusqu'au lieu de destination prescrit.

Le titulaire doit également disposer d'un protocole de gestion de la literie définissant les modalités de suivi, de nettoyage, de désinfection et de remplacement des draps, couvertures et autres équipements textiles utilisés lors des transports.

Le titulaire est responsable de l'acheminement des patients dans des conditions strictement conformes aux règles d'hygiène, de sécurité et aux dispositions réglementaires en vigueur. Sauf autorisation expresse de l'établissement, il ne peut recourir au matériel ou aux équipements de celui-ci pour l'exécution de ses prestations.

Les effets, matériels, dispositifs médicaux et plus généralement tout bien appartenant à l'établissement remis au titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations demeurent sous sa responsabilité jusqu'à leur restitution. Les matériels appartenant à l'établissement et confiés temporairement au titulaire ou à ses personnels à l'occasion d'un transport doivent être restitués dans leur état d'origine.

Toute perte, dégradation, disparition ou utilisation non autorisée fait l'objet d'une information immédiate de l'établissement concerné.
Le Titulaire met en œuvre les mesures nécessaires afin de limiter les conséquences des incidents constatés et d'assurer la continuité des prestations.

3.5 Suivi de l'exécution des prestations

Le Titulaire coopère avec les établissements bénéficiaires dans le cadre du suivi de l'exécution des prestations et des démarches d'amélioration de la qualité de service.

Les établissements peuvent réaliser ou faire réaliser des contrôles portant notamment sur les conditions d'exécution des prestations, l'état des véhicules et équipements utilisés, ainsi que le respect des exigences prévues par le présent CCTP.

Le Titulaire communique aux établissements, à leur demande, les informations nécessaires au suivi des prestations réalisées. Ces informations peuvent comprendre :

- le nombre de transports réalisés
- le taux de ponctualité
- le nombre de retards constatés
- le taux de refus de prise en charge
- le délai moyen de prise en charge
- le nombre d'incidents d'exploitation
- le nombre de réclamations reçues
- les actions correctives mises en œuvre

Les données sont communiquées sous un format exploitable permettant leur analyse par l'établissement.
Des réunions de suivi peuvent être organisées entre les établissements concernés et le Titulaire afin d'examiner notamment les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations et les actions correctives éventuellement mises en œuvre.

3.6 Gestion des déchets

Le Titulaire demeure responsable de l'évacuation et de l'élimination des déchets produits dans le cadre de l'exécution des prestations, conformément à la réglementation applicable.

Les déchets issus de l'activité du Titulaire ne peuvent être éliminés au sein des établissements bénéficiaires sauf accord exprès de l'établissement.

3.7 Démarche qualité

Le titulaire met en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations réalisées dans le cadre du marché.

Tout incident significatif ou dysfonctionnement récurrent fait l'objet d'une analyse interne et, le cas échéant, d'un plan d'actions correctives.

À la demande de l'établissement, le titulaire participe aux réunions de suivi destinées à examiner les difficultés rencontrées et les mesures mises en œuvre pour améliorer la qualité du service.

Article 4 Moyens humains et matériels

4.1 Moyens humains

Le Titulaire affecte à l'exécution des prestations des personnels disposant des qualifications, habilitations et autorisations requises par la réglementation applicable.

Les personnels intervenant dans le cadre du marché doivent être formés aux règles d'hygiène, de sécurité, de prévention du risque infectieux et aux contraintes propres aux prestations réalisées.

Le Titulaire veille à disposer d'effectifs suffisants permettant d'assurer la continuité des prestations.

Les personnels intervenant dans les établissements bénéficiaires doivent pouvoir être identifiés par le port d'une tenue professionnelle ou d'un badge comportant l'identification du Titulaire.

4.2 Moyens matériels

Les véhicules, équipements et matériels utilisés pour l'exécution des prestations doivent être conformes à la réglementation applicable et adaptés à la nature des transports réalisés.

Le Titulaire assure le maintien en bon état de fonctionnement, d'entretien et de propreté des véhicules et matériels utilisés dans le cadre du marché.

Les équipements utilisés doivent permettre d'assurer la sécurité des patients, des personnels, des produits transportés et des tiers.