



RETNINGSLINJER FOR PASIENTREISER MED DROSJE/TURVOGN I UNIVERSITETSSYKEHUSET NORD-NORGE HF FRA 1. NOVEMBER 2025.

Retningslinjene er fastsatt av Helse Nord RHF/UNN HF og er et tillegg til gjeldende avtale for utførelse og oppgjør for pasientreiser. Gjelder fra nevnte dato og inntil videre.

1. Leverandørens ansvar for informasjon om avtalen

- 1.1** Leverandør har ansvaret for å informere sine sjåførere og underleverandører slik at de er kjent med innholdet i inngåtte avtaler som har betydning for transporten, bl.a. kontraktens innhold og disse retningslinjene, og for at disse blir fulgt. Det samme ansvar har underleverandør overfor sine sjåførere.

2. Rutiner i forbindelse med bestilling, samordning og trafikkavvikling

- 2.1** Oppdrag mottas fra Pasientreiser. Kun unntaksvis vil det utenom Pasientreisereisernes åpningstid utstedes papirrekvisisjon direkte fra behandler. Dersom transportør likevel mottar bestilling/papirrekvisisjon direkte fra behandler (ikke via Pasientreiser) innenfor Pasientreisereisernes åpningstid skal Pasientreiser kontaktes umiddelbart før oppdraget starter.
- 2.2** Mottar leverandøren direktebestilling av pasientreise fra andre enn oppdragsgiver i Pasientreisereisernes åpningstid, skal han opplyse om bestillingsrutiner og henvise til Pasientreiser, telefon 05515.
- 2.3** Mottar leverandøren direkte bestilling av turer som normalt vil tildeles andre leverandører utenfor Pasientreisereisernes åpningstid, skal han henvise til oppdragsgivers avtalepart for det aktuelle oppdraget.
- 2.4** Pasientreiser styrer transporten og ventetid/retur avhengig av hva som er hensiktsmessig i det enkelte tilfelle. Fra de somatiske sykehusene i UNN er det faste utkjøringstider for alle oppdrag. For lokalturer er dette hver hel og halv time i Pasientreisereisernes åpningstid.
- 2.5** Pasientreisereisernes åpningstid er kl.08:00 – 16:00 mandag-fredag. Samordning av lengre oppdrag, turtildeling m.v. betjenes av UNNs sentralbord utenom dette tidsrommet.
- 2.6** Pasientreiseoppdrag som rekvireres i Pasientreisereisernes åpningstid, men som skal foregå utenom åpningstiden, blir organisert og samordnet av Pasientreiser.

2.7 Oppdrag utenfor Pasientreisens åpningstid, spesielt for avtaler tilknyttet Bardu Legevakt. Leverandør som frakter pasient til Bardu LV utenfor Pasientreisens åpningstid innrømmes å kunne vente og frakte pasient hjem eller videre til annen behandling foran leverandør med startsted Setermoen. Det anbefales å bruke ventetid til lading (se kravspesifikasjonens pkt 4.4 og rammeavtalens pkt 5.2).

3. Leverandørens ansvar under oppdrag

3.1 All rekvisisjonsbasert pasientreise til og fra sykehusene med lengde over 50 kilometer per reisevei skal godkjennes av Pasientreiser/sentralbordet før turen starter. Dette gjelder også ikke-forhåndsbestilte turer. Omfanget kan utvides dersom Pasientreiser finner det hensiktsmessig. Turer hvor dette pålegget ikke er fulgt skal ikke faktureres uten særskilt godkjenning og kan bli trukket inntil 100 % av turens innkjørte beløp.

3.2 Ved ankomst til bestemmelsesstedet (ved oppdrag som nevnt over) skal leverandøren melde seg straks og rette seg etter de instruksjoner som Pasientreiser/Sentralbordet gir, være seg vente, utføre ny tur i ventetid eller returnere. Klarsignal fra Pasientreiser/Sentralbordet skal også gis før retur.

3.3 Leverandøren skal starte turen slik at ankomst til bestemmelsesstedet skjer slik leverandør og pasientreisekontor er enige om. Hvis kjøreplanen ikke kan overholdes på veg mot bestemmelsesstedet skal Pasientreiser ha melding om dette omgående.

3.4 Ved forhåndsbestilte oppdrag, som nevnt i 3.1 er leverandøren ansvarlig for å informere pasienten dagen før turen starter, i tidsrommet 16.00 til 20.00, dersom det oppstår endringer i hentetiden kommunisert fra Pasientreiser (eksempelvis av hensyn til vær/føre/samordning osv). Omfanget kan utvides dersom Pasientreiser finner det hensiktsmessig. Etter avtale med oppdragsgiver kan tidsrommet for informasjon endres. Pasienten finner informasjon om egen reise på helsenorge.no.

3.5 Pasientreiser skal ha tilbakemelding fra leverandør om hvilket løyve som utfører det enkelte kjøreoppdrag. Melding kan gis elektronisk via SUTI.

3.6 Alle turer, uten unntak, skal ha tur-ID fra pasientreiser. Disse tildeles ved utsendelse av SUTI-bestillingen. Dersom det kjøres en tur som ikke har fått tur-ID på forhånd må sjåfør ringe 05515 for å få registrert informasjon om turen og få tildelt tur-ID. Samtlige turer og passasjerer må rapporteres inn, på korrekt dato for reisen, også de hvor egenandelen dekker hele regningen for reisen. Turer uten tur-ID trekkes 100 % ved oppgjør.

3.7 Transportør skal gi korrekte statusmeldinger for transporten til pasientreisekontoret i henhold til spesifikasjonen for gjeldende tekniske kommunikasjonsløsninger, slik at Pasientreiser kan oppfylle kravene til rapportering av egenandeler og kontroll av transporten. Manglende statusmeldinger kan medføre trekk ved oppgjør.

- 3.8** Ved endringer knyttet til rekvisisjoner og planlagte oppdrag utenom Pasientreisers åpningstid kontaktes sentralbordet på UNN. Transportør kan ikke i egen regi endre bestilt transportløsning slik at det blir dyrere for oppdragsgiver. Herunder også ta betalt for ventetid som ikke er klarert med oppdragsgiver.
- 3.9** Ved bomtur skal Pasientreiser kontaktes umiddelbart, slik at man i fellesskap kan klarlegge årsaken eller finne pasienten. Bomtur som ikke er meldt Pasientreiser vil ikke bli utbetalt. Bomtur utenfor Pasientreisers åpningstid skal meldes på etablert e-post bomtur-pasientreiser@unn.no . Bomturårsak og rekvisisjonsnummer/ turnummer oppgis.

4. Sjåførens opptreden og tilrettelegging

- 4.1** Sjåfør skal oppfylle den til enhver tid gjeldende kravspesifikasjonens krav til kvalitet på tjenesten.
- 4.2** Det forventes at pasientene møtes på en vennlig og hyggelig måte, og at transporten utføres slik at pasientene opplever reisen som sikker og trygg. Bruk av radio og telefon skal tilpasses passasjerenes rett til ro under transport og det skal ikke være unødvendige pauser i kjøringen.
- 4.3** Sjåføren skal forsikre seg om at turen er en rekvisisjonstur før den starter.
- 4.4** Sjåføren skal til enhver tid velge den rimeligste kjøreruten for oppdragsgiver, og bidra til at oppdraget løses på rimeligste måte for oppdragsgiver. Dette omfatter også å slå sammen tur og retur som er bestilt separat til ett oppdrag, der dette er mulig. Unødvendig tomkjøring tilbake til startsted når nye oppdrag påbegynnes nærmere siste leveringssted skal unngås.

5. Habilitet

- 5.1** En sjåfør skal ikke transportere nære familiemedlemmer. Leverandør skal ha interne rutiner for at slike transporter tildeles andre løyver/sjåførere. Der det ikke finnes andre muligheter skal transporten avklares med Pasientreiser.
- 5.2** Tilsvarende gjelder der sjåfør/løyvehaver selv er pasient. Disse oppdragene skal aldri kjøres av eget løyve. Sjåfør som er i stand til å kjøre selv kjører med egen bil eller reiser kollektivt, sender reiseregning og innvilges standardsats, som alle andre pasienter.
- 5.3** En sjåfør skal ikke påvirke eller ha kontakt med helsepersonell eller Pasientreiser på en slik måte at det er egnet til å så tvil om hans gildhet i forhold til transporten og rekvirering av reise. Sjåføren skal ikke handle på vegne av pasient.
- 5.4** Sjåfør som bryter disse bestemmelsene kan utelukkes fra kjøring på avtalen.

6. Administrative bestemmelser

- 6.1** På turer hvor det legges inn pauser/avvik fra bestilling f. eks turer til apotek, kafé, post, butikk og lignende dekker oppdragsgiveren ikke for disse utgiftene. Dette skal eventuelt dekkes av passasjerene. (Jfr. Kravspesifikasjonen pkt 4.11 i nye avtaler).
- 6.2** Alle rekvisisjoner skal leveres inn og faktureres ved første mulige oppgjør.
- 6.3** Alle leverandører skal benytte Bliksundweb. Dersom det oppstår avvik under avtaleperioden skal avviket meldes og gjennomgås av oppdragsgiver og leverandør gjennom Bliksundweb. Tilgang bestilles fra oppdragsgiver og er kostnadsfri for leverandør

7. Opplysningsplikt/ Rapportering

- 7.1** Pasientreisekontoret har rett til å få de opplysninger som er nødvendige for å kunne påse at reisen utføres i samsvar med inngåtte avtaler og disse retningslinjene. Dette medfører at dersom det er spesielle krav i tilknytning til rekvisisjonen (bil alene, forsete, liggende i baksete o.a.) skal dette kunne dokumenteres.

8. Materiell

- 8.1** Kjøretøyene som benyttes skal ha fast telefonnummer slik at Oppdragsgiver enkelt kan komme i kontakt med ressurser i oppdrag.
- 8.2** Oppdragsgiver er ikke ansvarlig for eventuelle skader påført av passasjer.
- 8.3** Vognmateriellet og sjåførene må holdes fri for røyk, og bør holdes fri for dyrehår og annet som kan frembringe allergi eller andre reaksjoner hos pasientene.

9. Responstid og hentetid ved pasientreiseoppdrag

- 9.1** Ikke forhåndsbestilte oppdrag utføres i henhold til anvist retningslinje ved tidspunkt for avtaleinngåelse som angitt under.

9.1.1 For avtaler inngått i 2021 og senere: Ikke forhåndsbestilte oppdrag skal utføres så fort som mulig ut fra tilgjengelig kapasitet og i tråd med kravspesifikasjonens pkt. 4.6. Ved ø-hjelpsoppdrag gjelder kravspesifikasjonens punkt 4.5, slik at disse skal prioriteres foran andre bestillinger, men leverandøren kan ikke avbryte, utsette eller si fra seg

allerede aksepterte oppdrag uten at dette eventuelt er godkjent av Oppdragsgiver.

- 9.2** Forhåndsbestilte oppdrag skal hentes til bestilt tid. Dette gjelder likevel ikke i tilfeller hvor transportør har avtalt annen hentetid med pasienten, jfr. Pkt. 3.4.

10. Aksept, avvisning og videreformidling av oppdrag

- 10.1** Ved manglende kapasitet videreformidles oppdraget så snart som mulig til Pasientreiser dersom dette inntreffer innenfor åpningstid, slik at annen leverandør kan løse oppdraget i henhold til bestilling.
- 10.2** Innenfor åpningstid skal rekvirert oppdrag samme dag videreformidles snarest mulig og senest innen 15 minutter fra oppdraget er sendt fra oppdragsgiver (jfr. Kravspesifikasjonens pkt. 4.6 i nye avtaler)
- 10.3** Innenfor åpningstid skal videreformidling av rekvirerte oppdrag for neste dag og lenger frem i tid skje i henhold til prosedyrer og angitte frister nedenfor, avhengig av tidspunkt for avtaleinngåelse.

10.3.1 For avtaler inngått i 2021 og senere:

- UNN Pasientreiser bestiller rekvirerte oppdrag til leverandøren for det enkelte startsted eller område innen kl. **14:00** siste virkedag før oppdraget skal utføres.
- Leverandøren skal innen kl. **14:40** siste virkedag før oppdraget skal utføres, svare UNN Pasientreiser på om oppdraget aksepteres eller avvises. Manglende tilbakemelding innen svarfristen er å anse som at oppdraget aksepteres.
- UNN Pasientreiser sender rekvirerte oppdrag, som leverandøren har avvist, videre til annen leverandør (andreprioritetsleverandør hvis det er gjort suppleringsanskaffelse, se avtalens pkt. 3.1 sjette avsnitt) innen kl. **14:50** siste virkedag før oppdraget skal utføres.
- Neste leverandør skal innen kl. **15:20** siste virkedag før oppdraget utføres, svare UNN Pasientreiser på om oppdraget aksepteres eller avvises. Manglende tilbakemelding innen svarfristen er å anse som at oppdraget avvises.
- Dersom UNN Pasientreiser er forsinket med å sende ut rekvirerte oppdrag, skal leverandørenes svarfrister så langt mulig forskyves tilsvarende forsinkelsen. UNN Pasientreiser skal i slike tilfeller sørge for å varsle leverandørene om hvilken svarfrist som gjelder

- 10.4** Dersom leverandøren ikke har kapasitet til å påta seg oppdrag som bestilles utenom Pasientreisens åpningstid, skal han snarest mulig videreformidle oppdrag direkte til nærmeste tilgjengelige transportør som har avtale med Oppdragsgiver.
- 10.5** Et akseptert oppdrag kan ikke senere avvises, med mindre det oppstår uforutsette omstendigheter så som sykdom, feil på kjøretøy, trafikale hindringer eller lignende. Transportør skal ikke ta på seg oppdrag som ikke kan utføres i henhold til bestilling (pga eksempelvis begrenset batterikapasitet eller hviletid).
- 10.6** Nullutslippsbiler på lengre oppdrag gis mulighet til å overlate oppdraget til annen leverandør underveis (møtebil) dersom batterikapasiteten begrenser muligheten til å utføre hele oppdraget i henhold til bestilling. Pasientreiser (utenom åpningstid ved Sentralbordet) skal da orienteres.
- 10.7** Ved oppdrag hvor det åpenbart er uhensiktsmessig (grunnet distanse, infrastruktur, klima og pasientsikkerhet) å bruke nullutslippsmateriell vil det kunne være mulig å benytte materiell med en annen miljøprofil enn det som er avtalt. Dette må avklares med pasientreisekontoret i det enkelte tilfelle og er en midlertidig unntaksbestemmelse i overgangsfasen til utslippsfri pasienttransport.

11. Transport av pasienter med smitteverntiltak

- 11.1** Oppdrag med transport av pasienter med mistanke om eller påvist smitte av allmenfarlig smittsom sykdom skal utføres i henhold til retningslinjer fra FHI og Helsedirektoratet.
- 11.2** Ved utbrudd av pandemi eller lignende skal smittevern ved ordinær pasienttransport ivaretas i tråd med retningslinjer fra FHI og Helsedirektoratet, samt helseforetakets føringer.