

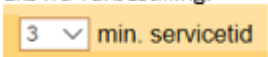
DRIFTSHÅNDBOG

Siddende patientbefordring i Region Syddanmark fra 1. juli 2019

For patienter:

Sådan bestilles ture	Som hovedregel skal patienter selv bestille befordring ind til sygehus. Bestilling sker via sygehusets kørselskontor eller den afdeling der har foretaget indkaldelse Telefonnummer: 70 11 31 11 Åbningstid: Hverdage 08:00 – 15:00
Fejl – patienten er ikke afhentet eller lignende	Kontakt Trafikstyringen på 70 11 22 20

For kørselskontorer/sygehuspersonale:

Sådan bestilles ture	Via internetmodul bestilles kørsler og returkørsler. Der kan ikke bestilles liggende transport. Ved bestilling oplyses et afhentningstidspunkt. Patienten afhentes fra 5 min. før til 15. min. efter det oplyste tidspunkt. Oplys patienten om tidspunktet, og bed evt. patienten om at notere tidspunktet ned, eller giv patienten en lille seddel med. Ved bestilling af kørsel til dialyse, stråle-, eller kemobehandling anbefales det, at senest fremme tidspunkt angives 10 minutter før behandlingsstart. Der kan tidligst bestilles kørsel 14 dage i forvejen.
AMK Personalekørsel	Bestilles af Informationen på det respektive sygehus med betaler kode 4Y1S – Cpr.nr 010105-1015
Afbestilling af kørsel	Bestilt kørsel kan afbestilles via internetmodulet. Der kommer automatisk 'pop up' hvis afbestilling ikke kan foretages online (hvis afbestilling er for tæt på udførelsestidspunktet). I de tilfælde skal der ringes til trafikstyringen på 70 11 22 20
Servicetid 	Som hovedregel skal der ved bestilling anvendes den, af systemet forudbestemte, servicetid. Er der behov for mere tid, for at kunne udføre kørslen tilfredsstillende, skal der tillægges tid. Eksempelvis fordi chauffør • Skal vente på at patienten bliver klar. • Skal vente på at patienten skal hente ud af sengen og over i transportstol • Hvis chaufføren skal gå to gange til afdelingen eks. på grund af uhåndterlig eller meget bagage. Vær opmærksom på at vognene afregnes pr. minut de forbruger. Typisk ligger prisen pr. minut på mellem 5 og 10 kr., derfor kan en kørsel hurtig blive dyr, hvis der er tildelt unødigt mange minutter.

Service af Chaufføren	Chaufføren må give en støttende arm, dette gælder både inde og udenfor bilen. Patienten skal f.eks. kunne forflytte sig til sæde i bilen, ved egen hjælp, medmindre patienten sidder i egen kørestol og skal sidde i kørestolen under kørslen.
Chaufføren må ikke.....	• Løfte, bære eller gribe patienten • Følge til andre afdelinger end den der står i hans ordre. • Vente på patienterne i mere end 1-2 min uden at kontakte Flex. Dette er af hensyn til de andre borgere som også skal med vognen. • Aflevere en patient på hjemadressen hvis patienten ikke kan komme ind. Kan vi ikke få fat i hjemmepleje til at låse op, så kommer vi retur med patienten. • Køre til andre adresser end slutadressen (Ingen apotek, købmand mm på turen) • Chaufføren må ikke betjene en EI-kørestol. Hvis borgeren ikke selv kan betjene den, så skal der en ledsager med.
Afhentning og aflevering - Sygehuset	Aflevering og afhentning kan ske enten i forhal eller på afdeling. Dette valg træffes ved bestilling af kørsel. Afhentning/aflevering på afdelingen skal bestilles som en ".SR" rejse. Afhentning/aflevering i forhal sker som almindelige rejse uden ".SR". Ved afhentning på sengeafsnit er der i indregnet 2 minutter i servicetiden til at sygehuspersonale hjælper patienten ud af sengen og i overtøj. Skal der bruges yderligere tid for at patienten kan være klar til afgang, skal denne servicetid tillægges ved bestilling og skrives i bemærkninger. Det er personalet som skal tage patienten op af sengen. Skal chaufføren yde ekstra service på Sygehuset, skal det påføres som bemærkning og der sættes tid på til det.
Afhentning og aflevering - Patientens Hjemadressen	På hjemadressen er serviceniveauet på alle Patientrejser: 1 minut på almindelig siddende patienter og 5 minutter for patienter i kørestol. Aflevering/afhentning ved gadedør i gadeniveau, medmindre andet er noteret. Ønskes yderligere service på hjemadressen, skal det ligeledes påføres som tekst og ekstra serviceminutter tilføjes.

	Husk f.eks. at notere værelsesnummer hvis der skal afhentes på stuen på et plejecenter eller aflastning, og tilføj tiden fra gadedøren til stuen og retur.
Beskeder til chaufføren	I bemærkningsfeltet kan der skrives beskeder til chaufføren (dog max 50 tegn), hvis der er noget denne skal være særligt opmærksom på. Skriv med omtanke, da beskeden kommer ud på en skærm der muligvis kan ses af patienten/medrejsende. Hvis patienten ønsker at blive ringet op af chaufføren 5 min. før afhentning, skal patientens telefon-/mobilnummer noteres her. Bemærk at der ikke kan bestilles hjælpemidler eller noteres beskeder til Trafikstyringen i dette felt.
Hjælpemidler	Hvert hjælpemiddel har sin egen kode, der skal benyttes, når der skal bestilles kørsel. Se brugermanualer og oversigt over hjælpemidler på http://manual.flexdanmark.dk/rsd/. Husk at valget af hjælpemiddel er afhængig af, hvilken rejsetype du har valgt. Hvis patienten har en ikke sammenklappelig kørestol eller skal IND VIA LIFT, så skal du vælge en rejsetype, som indeholder navnet KØRESTOL. Det er vigtigt at vælge det rigtige hjælpemiddel, da den tid chaufføren skal bruge på at transportere til og fastspænde i vognen samt pladsen i vognen alt sammen er indkalkuleret og bruges af systemet til beregning og valg af vogn. Eksempelvis er der i Hjælpemidlet (Æ) +2Hjælpemidler afsat tid til at chaufføren skal gå to gange til afdelingen og ekstra plads i vognen. Chaufføren må ikke betjene en El-kørestol. Hvis borgeren ikke selv kan betjene den, så skal der en ledsager med. Hjælpemidler transporteres kun sammen med patienten og som udgangspunkt transporteres kun personrelaterede hjælpemidler. Altså transporteres hjælpemidler ikke fra patientens hjem og tilbage til sygehus uden at patienten også befordres på samme rejse. Bilens kørestol kan benyttes til og fra bilen. Den må ikke benyttes under kørslen.
Særlige behov under turen	Ved særlige behov (f.eks. tissepauser, autostole mm) skal bestilling laves til minimum 2 timer frem og Flextrafik kontaktes (Flextrafik retter tiden til det ønskede og finder korrekt bil).
Befordring med behov for trappemaskine (se evt. info om trappemaskiner længere nede)	Kørsel bestilles via internetmodul og trappemaskine vælges ved rejsetype: RSD trappetjener. Er der tale om kørsel samme dag kontaktes trafikstyringen efterfølgende på 70 11 22 20 med besked om, at der er bestilt trappemaskine på pågældende tur. Fyn:

	Ouh planlægger selv trappetjener på turene, samt opretter kunden i websolen med den korrekte type trappetjener.
Befordring med behov for autostol	Kørsel bestilles via internetmodul 2 timer frem og Trafikstyringen kontaktes efterfølgende på 70 11 22 20 med besked om, at der skal medbringes en autostol. Trafikstyringen finder en vogn som kan være fremme så tæt på afhentningstidspunktet som ønsket.
Ventetid	Patienter må max. vente 60 min. på afdeling før og efter behandling. Patienter der skal til dialyse, stråle-, eller kemobehandling må max. vente 30 min. på afdeling før og efter behandling. Patienter indenfor børne- og ungdomspsykiatrien må max. vente 30 min. på afdeling før og efter behandling.
Hastekørsler	Ved bestilling af kørsel hvor der er behov for at tilsidesætte de generelle servicemål skal Trafikstyringen kontaktes pr. telefon på 70 11 22 20 – bestilling skal lægges i systemet 2 timer frem, og man skal have CPR nr. klar. Det er aftalt, at der kan forsøges udført 'hastekørsel' (så hurtigt som muligt) for følgende kørselstyper: • Kørsel fra praktiserende læge (indlæggelse på sygehus) • Kørsel med prøver og blod i operationssammenhæng – der skal være CPR nr. sammenhæng • Kørsel med patienter i akut sammenhæng – ikke til brug hvor ordinær kørselsbestilling er glemt • Kørsel med personale i akut sammenhæng Det er vigtigt at understrege, at <i>akut</i> og <i>operations-sammenhæng</i> ikke må sidestilles med 'blå blink' kørsel. Respittiden må forventes at ligge mellem 15-30 minutter på disse kørsler og lejlighedsvis kan det være nødvendigt, at rekvirere en vogn udenom vores ordinære booking system.
Befordring ud af regionen	Henvendelse til Kørselskontoret ved OUH, som varetager bestillingen 70 11 31 11 tast 2 tast 6
Befordring til og fra Ærø	Ved bestilling af kørsel fra/til Ærø ringes til Flextrafik på 70112220
Befordring til og fra Mandø	Trafikstyringen kontaktes på 70 11 22 20.
Befordring til og fra Tyskland/Sverige	Send mail til trafikstyringen på supervisor@sydtrafik.dk / supervisor@fynbus.dk
Transport mellem Jylland/Fyn via færge	Patienter bliver ikke transporteret via færgeruten Fynshav/Bøjden.
Systemsupport	Kontakt lokal superbruger på de enkelte sygehuse eller kørselskontoret.

Ved fejl på systemet	Kontakt lokal it servicedesk. Ved længerevarende nedbrud kontaktes Sydtrafik eller FynBus for manuel håndtering af kørslerne.
Klagebehandling	Alle klager som vedrører kørsler i Sydtrafik skal sendes til flexklager@sydtrafik.dk og vedr. flextrafik@fynbus.dk Vedrører klagen en konkret kørsel skal CPR nr. og dato/tid fremgå af klagen.
Trafikstyring hos trafikselskaberne	Sydtrafik og FynBus har bemandet trafikstyring fra kl. 06-16 på alle hverdage. På øvrige tidspunkter varetages trafikstyringen fra FlexDanmarks callcenter i Ålborg. Trafikstyringen kan altid træffes på telefonnummer 70 11 22 20

Info om trappemaskiner:

Kørestolsbrugere skal, hvor der er mere end ét trin, transporteres i en trappemaskine. Borgeren skal ved transport med trappemaskine være fastspændt til kørestolen.

Vi har 2 forskellige modeller:

Trappemaskine med larvefødder: Nemmere at betjene for chaufføren, men den fylder væsentligt mere og bruger stor venderadius på repos. Kan ikke anvendes på glatte underlag.

Trappemaskine med hjul: Væsentligt mindre og har derfor brug for mindre plads. Denne kan hænge fast på gulvtæpper med lidt lange fibre.

Vi kan IKKE køre el-kørestole med trappemaskinerne.

Krav der skal være opfyldt for at vi kan anvende en trappemaskine:

- Trappemaskinen kan anvendes på trapper med trindybde ned til og med 11 cm og trindhøjder på op til og med 20 cm. Med undtagelse af spindeltrapper.
- Trappemaskinen skal med påmonteret kørestol kunne dreje 180 grader på repos med en udvendig radius på ned til 120 cm. Hvis patienten har strakt ben, så skal radius være større.
- Trappemaskinen er indrettet til at kunne betjene manuelle kørestole med maksimal længde på 120 cm og hjulbredde fra 37cm til 63cm (ydside af hjulene), samt en vægtpacitet på 150 kg inklusiv både bruger og kørestol.

Det er altid en vurdering fra chaufførens side, om trappen er egnet til brug af trappemaskine, både ud fra sikkerhedshensyn men også risiko for materiel skade på udstyr eller trappe mm.

**I Sydtrafik vil vi gerne at I husker at ringe til Flex når I booker ture med trappemaskiner.
Tlf.nr. 70112220**

Hjælpemidler Sydtrafik:

Minutterne beskriver udelukkende den tid der er afsat til chaufføren for at han kan få det i bilen og fastgøre det.

Gældende i Sydtrafik:

Bogstav	Beskrivelse	Antal minutter
A	Intet hjælpemiddel eller stol/krykker	0
B	Bred kørestol	5
C	Crosser	5
D	Stor pakke (svarer til 1 stor kuffert)	0
E	El-kørestol (Strakt ben = Kørestol+Kørestol) (E+K)	5
H	Hentes / følges - skriv det i bemærkning	3
I	Ilt	1
K	Kørestol (Strakt ben = Kørestol+Kørestol) (K+K)	5
M	Barnevogn	3
N	Ind via lift (uden kørestol)	2
R	Rollator	1
S	Sammenklappelig kørestol	1
T	Toiletstol - skal altid i liftvogn	2
V	Service - skriv i bemærkning hvad i ønsker	2
Æ	2+ hjælpemidler (hvis PT har mere end 2 hjælpemidler). Skal bestilles sammen med liftbil	5
Ø	Førerhund - visiteres kun med forsæde	1

Gældende for Fynbus:

Forkortelse	Hvad betyder forkortelse
A	Intet hjælpemiddel (herunder krykker)
C	Crosser
E	Elektrisk kørestol
I	Ilt
K	Kørestol
N	Ind via lift
R	Rollator
S	Sammenklappelig kørestol
Ø	Førerhund

Skulle i komme i tvivl om hvordan i booker korrekt, så hjælper vi rigtig gerne med vejledning 😊