

## Charte de bonnes pratiques entre transporteurs sanitaires et établissement de santé, utilisateurs de la Plateforme de commande de transport en Nouvelle-Aquitaine

### Article 1 : Objet de la Charte

Lorsque le patient nécessite un transport sanitaire, sa prise en charge exige une coordination renforcée entre les établissements de santé, les entreprises de transport sanitaire et les entreprises de taxis conventionnées. Du fait de l'étroite imbrication des activités hospitalières, du transport de patients et de leur interdépendance organisationnelle, l'amélioration du service rendu de l'une des parties ne peut être que bénéfique pour l'autre et réciproquement.

Le constat des difficultés actuelles est partagé par les organisations professionnelles du transport de patient et les établissements de santé.

Ainsi, les entreprises de transports de patients manquent de disponibilité et des délais d'attente en découlent souvent pour les patients. Or, ces indisponibilités sont parfois liées à l'organisation interne des établissements. Les établissements de santé, ont, quant à eux, besoin de fluidifier les flux des entrées et sorties des patients et doivent pouvoir bénéficier de réponses fiables pour les transports des patients.

Pour améliorer la prise en charge du patient, il est nécessaire que les établissements de santé et transporteurs tiennent compte de leurs contraintes réciproques et s'engagent mutuellement.

Afin de faciliter l'organisation des commandes de transports, une plateforme régionale permettant la commande dématérialisée de transports entre établissements et transporteurs est mise en place. Au-delà de l'utilisation de la plateforme, des règles communes et partagées de son utilisation sont nécessaires pour en assurer un usage optimum.

Ce guide régional est réalisé dans cet état d'esprit. Il s'agit de déterminer une base régionale de règles et de conduites que les transporteurs et les établissements choisissent de respecter.

Cette charte contribue à inscrire la prescription médicale de transport, la demande et l'exécution des transports sanitaires dans une démarche qualité globale.

L'engagement dans le dispositif de la plateforme implique pour les parties de respecter cette charte.

## Article 2 : Domaine d'application

Les transports concernés sont les transports prescrits par les établissements de santé et commandés par eux (entrée, sortie ou entrée/sortie, consultations, séances...) via la plateforme, que ce soit les transports à la charge des établissements ou les transports remboursés par l'Assurance Maladie.

## Article 3 : Engagements des parties

### 3-1 Principes généraux

#### **a) Des prescriptions et des commandes de transport systématiquement réalisées via la plateforme par les établissements.**

Les services de soins doivent recourir à la plateforme pour toute demande de transport prescrit par un praticien de l'hôpital. Le recours à la plateforme dépend bien évidemment du périmètre d'utilisation de l'application décidée par la direction de l'établissement (transport externe uniquement ou transport interne et externe).

Certains types de soins peuvent être exclus du périmètre de la plateforme à l'instar des transports urgents, ou encore les séances de soins pour les établissements girondins (utilisation de PECTRA).

**b) Concilier le libre choix du patient avec le tour de rôle et le transport partagé dans le cadre des transports remboursés par l'Assurance Maladie.**

L'attribution aux transporteurs des transports commandés par les services de soins doit suivre le principe suivant :

- pour un transport en ambulance, le service hospitalier s'engage à demander au patient s'il souhaite qu'un transporteur de son choix soit préférentiellement sollicité.

De ce fait, le patient doit simplement exprimer son choix mais n'organise pas son transport. C'est bien l'unité de soins qui réalise la commande de manière dématérialisée via la plateforme auprès du transporteur selon les modalités de transmission qu'il a choisi lors de son inscription sur la plateforme.

Il en est de même pour les transports assis professionnalisés (VSL, taxi) qui doivent être commandés pour les patients chroniques en séances de soins. Le choix du transporteur habituel du patient doit être pleinement respecté.

- pour les autres commandes de transports assis, à l'instar des entrées et sorties pour hospitalisation ponctuelle ou pour les patients entrant en séances de soins, le service hospitalier devra privilégier la commande aléatoire d'un transporteur via le tour de rôle proposé dans la plateforme ; et ce afin de permettre l'organisation en masse du transport partagé et proposer aux transporteurs des courses simultanées.

NB : Certaines entreprises peuvent émettre le souhait de ne pas intégrer le Tour de Rôle et simplement bénéficier du libre choix de patients les concernant.

Les transporteurs non-inscrits sur la plateforme, et donc ne participant pas au tour de rôle sont contactés par robot téléphonique ils sont référencés sur la plateforme via le Répertoire National des Transporteurs (RNT).

**c) Faire du tour de rôle la règle et de la sous-traitance l'exception**

Un transport initialement accepté par une entreprise ne peut être rétrocedé directement à une autre société. Il doit être renvoyé sur la plateforme.

Par exception lorsque le transport concerne une série de transport (pour séances de chimiothérapie, radiothérapie ou dialyse), bien que le transporteur s'engage sur cette série,

les heures et jours des séances n'étant pas connus à l'avance par le transporteur, celui-ci peut, à titre exceptionnel, rétrocéder le trajet concerné à un autre transporteur dès lors qu'il serait dans l'incapacité d'assurer ce transport et à condition que ce transport puisse être réalisé dans un délai relativement court.

Des contrôles seront effectués via la plateforme pour vérifier le caractère exceptionnel de cette sous-traitance et qu'elle ne devienne pas un contournement du tour de rôle avec redistribution des missions entre transporteurs.

### 3-2 Engagements réciproques

#### a) Engagements relatifs au bon usage de la Plateforme

	Engagement de l'établissement	Engagement du transporteur
Commande de transport et prescription médicale en ligne	<p>La prescription médicale de transport (PMT) doit être établie le plus tôt possible pour permettre une gestion optimale des flux de patients : plus les entrées et sorties seront anticipées et fluidifiées plus l'efficience des moyens mobilisés sera garantie.</p> <p>Qu'elle porte sur une entrée ou une sortie d'hospitalisation, elle doit être disponible sur la plateforme pour que le transporteur la récupère en ligne.</p> <p>A noter, la commande de transport génère une prescription pré-remplie, sa validation par le prescripteur doit être faite en amont de la réalisation du transport.</p>	

<p>Prescription et état de santé du patient</p>	<p>La PMT doit être adaptée à l'état du patient : afin de prescrire un transport, les transports aller et retour doivent faire l'objet de 2 prescriptions distinctes dans les cas où le mode de transport serait différent entre l'aller et le retour (pour les séances de dialyse notamment).</p>	
<p>Ré-évaluation de la prescription médicale de transport</p>	<p>Les prescripteurs hospitaliers s'engagent à réévaluer régulièrement ces prescriptions médicales, notamment pour les patients suivant des séances de soins, afin d'adapter les prescriptions à l'évolution de leur état de santé.</p>	
<p>Commande de transport en ligne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'unité de soins poste toutes les demandes de transport dans l'application y compris celles qui sollicitent un transporteur hors tour de rôle dans le cadre du libre choix</li> <li>- la commande doit être réalisée dès que la prescription est rédigée et que l'heure d'entrée ou de sortie est connue.</li> </ul> <p>Plus la commande de transport est anticipée, plus les horaires souhaités par l'établissement seront respectés.</p>	
<p>Libre choix du patient</p>	<p>la commande doit être organisée en conformité avec le choix du patient dans le cas de transports pour séances de soins.</p>	

<p>Informations liées à la commande de transport</p>	<p>La commande de transport doit être précise : le personnel remplit les champs dédiés au détail relatifs à la mission (n°chambre, service, spécificités: oxygène, fauteuil roulant...) permettant ainsi au transporteur de répondre de manière conforme à la commande de transport.</p>	
<p>Canal de contact et de communication</p>	<p>L'unité de soins doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-prévenir la société de tout changement d'horaire ou d'annulation, via un des moyens de contact proposé par la plateforme et choisi par le transporteur.</li> <li>Si une modification de date ou d'horaire est envisagée, la modification de la mission sera privilégiée plutôt que l'annulation et la création d'une nouvelle mission.</li> <li>- Informer le transporteur de la durée prévisible des soins lors de consultations ou de séances (par ex indication théorique de l'heure de sortie de la dialyse). Le transporteur n'est en effet pas tenu d'attendre sur place la fin de la séance.</li> </ul>	<p>Le transporteur doit prévenir le service ou le régulateur d'un retard ou d'une annulation via la plateforme</p>

**b) Engagements relatifs aux aspects opérationnels et organisationnels du transport**

	<b>Engagement de l'établissement</b>	<b>Engagement du transporteur</b>
Patient en entrée	<p>L'établissement prépare l'arrivée d'un patient :</p> <p>Le personnel s'assure que la prise en charge du patient est réalisée dans un délai raisonnable. Si la personne responsable n'est pas disponible, elle indique le lieu où le patient doit être déposé.</p> <p>Les transporteurs ayant un temps contraint très court (moins de 10 minutes) pour déposer les patients, il est souhaitable que la prise en charge soit réalisée rapidement. L'organisation de l'accueil doit leur permettre d'être libérés le plus rapidement possible.</p> <p>Le personnel de soins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- libère le matériel du transporteur en mettant à disposition des lits, brancards, fauteuils en nombre suffisant, ou points d'oxygène.</li> <li>- réalise les formalités administratives</li> <li>- transmet, le cas échéant, la prescription médicale de transport, si celle-ci n'était pas encore disponible sur la plateforme, ou qu'il s'agit d'une entente préalable.</li> <li>- assure les échanges inter-services, les manipulations et brancardages liés aux soins et examens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le transporteur prend en charge le patient à son adresse et s'assure d'être en possession de tous les documents utiles au transport, à l'admission et aux soins (sa pièce d'identité, sa carte vitale, sa convocation et sa prescription médicale de transport).</li> <li>- Il accompagne le patient, il peut selon les cas aider à la marche, jusqu'au service concerné et s'assure que le patient est pris en charge par l'équipe soignante ou s'assure au niveau des entrées que le patient va être pris en charge, selon l'organisation centralisée ou non de l'établissement.</li> <li>- Il transmet les documents utiles à l'admission et aux soins récupérés au lieu de vie ainsi que la feuille de liaison.</li> </ul>

Patient en sortie	L'établissement prépare le départ d'un patient : il vérifie que le patient part avec le transporteur qui lui a été affecté dans le cadre du tour de rôle ou conformément à son libre choix.	Le transporteur prend en charge le patient et s'assure d'être en possession de tous les documents liés au transport, brancarde et libère le matériel mis à disposition par l'établissement. Il transporte le patient jusqu'à l'endroit prescrit et transmet les documents au patient
Documents associés au transport	L'établissement met à disposition du transporteur sur la plateforme la prescription médicale de transport. Il remet tous les documents concernant le patient (autorisation parentale si enfant mineur) y compris les prochaines convocations, ainsi que les médicaments hospitaliers si besoin.	

**c) Engagements relatifs aux bonnes pratiques relatives aux transports de patients**

	<b>Engagement de l'établissement</b>	<b>Engagement du transporteur</b>
Conditions de prise en charge du patient :	L'établissement doit assurer une meilleure planification des entrées et sorties d'hospitalisation en ne concentrant plus les demandes de transports sur de courtes périodes.	Le transporteur s'engage à respecter les horaires. Il s'engage à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agir avec discrétion,</li> <li>- Respecter la dignité du patient et le travail du personnel soignant.</li> </ul>

<p>Identification et accessibilité</p>	<p>Mettre en place des emplacements réservés, et une meilleure signalétique au sein de l'établissement, pour simplifier l'accès aux services hospitaliers pour les transporteurs.</p> <p>L'organisation de salons de sortie est vivement encouragée afin de simplifier et accélérer la prise en charge du patient pour le transporteur, et pour les services de soins libérer des lits plus rapidement.</p>	<p>Respecter les règles de circulation en vigueur au sein de l'établissement (vitesse, sens de circulation, axes non autorisés)</p> <p>fournir à leur personnel des tenues adaptées permettant d'identifier l'intervenant, sa fonction au sein de l'équipage, ainsi que l'entreprise à laquelle il appartient.</p> <p>En ce qui concerne les taxis, le personnel est identifié par un badge, ou équivalent, permettant d'identifier le nom et l'entreprise à laquelle il appartient.</p>
<p>Hygiène</p>		<p>Les entreprises de transport de patients s'engagent à ce que leur personnel respecte strictement les règles d'hygiène personnelle et de désinfection des véhicules.</p>
<p>Sécurité</p>		<p>Le transporteur sanitaire titulaire du diplôme d'Etat veille à la bonne surveillance du patient et la bonne exécution des gestes appropriés à l'état du patient. Il doit être en mesure d'administrer de l'oxygène si besoin.</p>

#### d) **Déclaration d'évènements indésirables**

L'unité de soins a la possibilité de saisir en temps réel toute anomalie liée à la qualité de la prestation effectuée par l'entreprise affectée au transport demandé.

L'entreprise de transports peut, par le biais du logiciel, signaler toute anomalie affectant le transport à réaliser.

La liste indicative des évènements indésirables est présentée ci-dessous, son évolution est possible, dans le cadre des arbitrages pris en comité de suivi régional (v. infra).

Liste des évènements indésirables :

- Non-respect des horaires de prise en charge ;
- Inadéquation des matériels ou du véhicule avec les besoins du patient ;
- Information sur la commande de transport ne permettant pas une prise en charge adaptée du patient ;
- Refus de prise en charge du patient malgré l'acceptation initiale de la mission ;
- Difficultés à réaliser la prise en charge du patient sur le site (lieu erroné, problème de visualisation) ;
- Demandes allant au-delà de la mission du transporteur

Les établissements et les transporteurs auront la possibilité de consulter via la plateforme un état statistique des EI les concernant.

### **3-3 Engagements de l'établissement de soins**

#### **a) Une prescription médicale de transport disponible avant la réalisation du transport**

La prescription médicale de transport doit être transmise au transporteur avant la réalisation de sa mission.

Avec la mise en place de la PFR, le transporteur devra pouvoir récupérer (sauf situation d'urgences) la prescription médicale en ligne.

L'établissement s'engage à ce que l'ensemble des médecins aillent valider sur la plateforme les prescriptions médicales déjà pré-renseignées des informations du patient.

Afin de permettre une plus grande anticipation des commandes, la commande de transport pourra partir au transporteur sans que la prescription n'ait été encore validée par un médecin.

Un suivi statistique régulier par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et l'Association régionale des transporteurs permettra d'identifier les services et praticiens qui ne valideraient pas les prescriptions en ligne.

NB : Dans le cas d'un transport soumis à entente préalable, la prescription devra être imprimée par le service de soins et ne fera pas l'objet pour l'instant d'un circuit entièrement dématérialisé.

#### **b) Cas des commandes de transports pour séances de soins**

L'ARS Nouvelle-Aquitaine et l'Assurance Maladie souhaitent que les services de soins postent les transports pour séances de manière à ce que le transporteur sollicité dans le cadre du tour de rôle s'engage sur la série. Si celle-ci n'est pas limitée afin de respecter la liberté de prescription des médecins, il est cependant demandé au prescripteur de réévaluer régulièrement l'état du patient, afin, le cas échéant, d'adapter le mode de transport conformément aux dispositions du code de la sécurité sociale.

NB 1 : Sur certaines prises en charge l'aller est prescrit en assis mais le retour doit être prescrit en couché. Au niveau de la commande la série devra donc être ventilée entre les transports allers assis et les retours en couchés, donnant lieu à 2 prescriptions médicales différentes de la part du médecin.

NB 2 : les hospitalisations de jour, notamment en soins de suite et de réadaptation, doivent être traitées comme les séances de soins : c'est la série de transport qui est postée.

#### **c) Conditions de commande d'un transport pour personnes à mobilité réduite (TPMR) sous réserve de la publication des cahiers des charges TPMR taxi (novembre 2019) et TPMR VSL par la CNAM**

Dans l'attente de la modification du Cerfa de prescription par la CNAM, les conditions de commande d'un TPMR par les services de soins se définissent comme suit:

Le service de soins fait la demande d'un véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite lorsqu'il souhaite que la personne en fauteuil roulant, manuel ou électrique, entre dans le véhicule et voyage en toute sécurité tout en restant dans son fauteuil.

La prescription médicale de transport doit comprendre la mention « patient utilisant son fauteuil roulant » ou la case cochée correspondante remplie par le praticien<sup>1</sup>.

#### Article 4 : Comité de suivi

Afin de veiller au bon usage de la plateforme par tous les acteurs concernés, une supervision sous forme de comités de suivi est mise en place : au plan régional et local.

Les comités de suivi se réunissent au minimum deux fois par an, ils sont composés :

- des représentants des établissements utilisateurs de la plateforme (désignation par les Fédérations hospitalières)
- des représentants des transporteurs
- de l'ARS
- de l'Assurance maladie

Les comités de suivi départementaux seront chargés de suivre la montée en charge des commandes de transports des établissements du département via la plateforme, d'analyser les données statistiques issues de celle-ci : anticipation des commandes, échelonnement des horaires de sortie des patients, évènements indésirables, recours au tour de rôle...

Les comités de suivi départementaux sont chargés également de faire des remontées au comité de suivi régional sur les points suivants :

- Evènements indésirables graves ou récurrents
- Demande argumentée d'évolution fonctionnelle ou de paramétrage de la plateforme
- Demande argumentée de sanction, ou d'exclusion temporaire du tour de rôle pour certains transporteurs

Le comité de suivi régional est chargé :

- de suivre le déploiement de la plateforme en régional : par établissements et l'adhésion des transporteurs la montée en charge des commandes de transports des établissements du département via la plateforme,

---

<sup>1</sup> Cf. le cahier des charges taxi

- d'analyser les données statistiques issues de la plateforme : anticipation des commandes, échelonnement des horaires de sortie des patients, évènements indésirables, recours au tour de rôle...
- d'arbitrer sur les demandes d'évolutions de la plateforme
- d'arbitrer les demandes de sanction à l'encontre de certains transporteurs
- de décider d'une évolution de la clé de répartition qui détermine la fréquence d'appel de chaque transporteur (système de bonus/malus)

### Article 5 : Analyse des pratiques

Le suivi statistique des données issues de la plateforme permettra d'identifier les pratiques non conformes aux attendus de la charte de bonnes pratiques. En particulier, concernant les transporteurs, différents indicateurs tels que le refus répété et systématique des courses peu rentables, la fréquence et la gravité des évènements indésirables pourront impacter la clé de répartition ou l'inscription au tour de rôle. Le choix des indicateurs et les critères justifiant une intervention seront décidés de manière partenariale en comité de suivi régional.

### Article 6 : Durée de la Charte

La durée de la charte coïncide avec la durée du marché portant sur la mise à disposition de la plateforme régionale se clôturant au 18/04/2024.