

Region Sjælland

Kontraktbilag 2

Løsningsbeskrivelser

Kontrakt om ambulancetjeneste mv.

6. oktober 2014

Indhold

1. Løsningsbeskrivelse: Ambulancetjeneste.....	2
1.1 Underkriteriet kvalitet (35%).....	2
1.2 Underkriteriet leveringssikkerhed (10%).....	6
2. Løsningsbeskrivelse: Akutbilstjeneste.....	9
2.1 Underkriteriet kvalitet (35%).....	9
2.2 Underkriteriet leveringssikkerhed (10%).....	13

Tilbud skal afgives i overensstemmelse med nærværende vejledning.

Der skal for den delaftale eller hver af de delaftaler, tilbudsgiver afgiver tilbud på, udarbejdes en separat løsningsbeskrivelse. For delaftalerne 1-3 om ambulancetjeneste udarbejdes løsningsbeskrivelser, der følger afsnit 1. *Løsningsbeskrivelse: Ambulancetjeneste*. For delaftale 4 om akutbilstjeneste udarbejdes løsningsbeskrivelse, der følger afsnit 2. *Løsningsbeskrivelse: Akutbilstjeneste*.

Tilbudsgivers besvarelse skal ske på et særskilt ark for hver af de stillede spørgsmål med reference til kravnummereringen.

1. Løsningsbeskrivelse: Ambulancetjeneste

1.1 Underkriteriet kvalitet (35%)

Til brug for ordregivers vurdering af underkriteriet ”kvalitet” (35%) skal tilbudsgiver besvare nedenstående spørgsmål for herved at sandsynliggøre, at tilbudsgiver kan varetage opgaven med den i udbuddet beskrevne kvalitet.

Som anført i udbudsbetingelsernes afsnit 10.1.2 *Kvalitet* vil ordregiver lægge vægt på følgende delkriterier ved bedømmelsen af kvaliteten af den tilbudte løsning. Delkriterierne er anført i prioriteret rækkefølge:

- Spørgsmål 1 - Supervision
- Spørgsmål 2 - Håndtering af større hændelser og katastrofer
- Spørgsmål 3 - Tilbudsgiverens læge
- Spørgsmål 4 - Akkreditering i henhold til DDKM
- Spørgsmål 5 - Kvalitetssikring
- Spørgsmål 6 - Lægemiddelhåndtering
- Spørgsmål 7 - Retningslinjer og vejledninger
- Spørgsmål 8 - Tilbudsgivers administration
- Spørgsmål 9 - Elever og uddannelse af personale
- Spørgsmål 10 - Håndtering af utilsigtede hændelser
- Spørgsmål 11 - Hygiejne
- Spørgsmål 12 - Kompetenceudvikling
- Spørgsmål 13 - Ensartet kvalitet

Herudover vil der generelt blive lagt vægt på, at tilbudsgiverne besvarer de stillede spørgsmål fyldestgørende og herigennem demonstrerer kendskab til de krav, der stilles til kvalitet og effektivitet i ambulancetjenesten.

Ud for hvert spørgsmål er desuden angivet, hvad ordregiver særlig lægger vægt på.

Tilbudsgivers besvarelse skal som nævnt ske på et særskilt ark for hver af de stillede spørgsmål med reference til kravnummereringen.

Spørgsmål 1 – Supervision

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan han vil tilrettelægge den løbende supervision af ambulancepersonalet, de tekniske disponenter og sygetransportkøretøjernes personale og hvilke ressourcer der vil blive anvendt hertil. Tilbudsgiver skal også beskrive det superviserende personales kvalifikationer og erfaring, eller de krav, tilbudsgiver vil stille hertil.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver i forhold til den konkrete opgave vil råde over et erfarent personale til supervision, herunder særlig paramedicinere, inden driftsstart.

Spørgsmål 2 – Håndtering af større hændelser og katastrofer

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan han vil håndtere og organisere sin virksomhed ved større hændelser og katastrofer, herunder i forhold til indkaldelse af ekstra personale og materiel.

Det vægtes positivt, at der anvendes faste procedurer, og at kontrolmekanismer sikrer, at personalet er kendt med disse procedurer. Det vægtes endvidere positivt, at tilbudsgiveren har en vagthavende leder, som råder over et udrykningskøretøj, og som kan assistere ordregiver ved større operationelle opgaver døgnet rundt.

Spørgsmål 3 – Tilbudsgivers læge

Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorledes han vil opfylde kravet i afsnit 3.5 *Krav til leverandørens læge* Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*, hvorefter tilbudsgiveren er forpligtet til på ledelsesniveau at have en læge med et klart defineret medicinsk ansvars- og kompetenceområde. Tilbudsgiver skal redegøre for, fra hvilket tidspunkt den pågældende læge vil kunne indgå i et samarbejde med regionen.

Tilbudsgiveren skal vedlægge sit tilbud:

- Tilbudsgiveren læges CV, herunder referencer fra tidligere ansættelser. Ordregiver forbeholder sig retten til at kontrollere vedlagte referencer.
- Referenceliste indeholdende lægens deltagelse i præhospitalt forsknings- og udviklingsprojekter samt kvalitetsudviklingsprojekter.
- Angivelse af lægens organisatoriske indplacering i virksomheden og beskrivelse af det samarbejde, som regionen kan forvente med tilbudsgiverens læge, herunder det samlede ugentlige timetal i tjeneste for ambulancetjenesten i Region Sjælland.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens læge i god tid inden driftsstart kan deltage i et samarbejde med ordregiver om udarbejdelse og implementering af instrukser, delegationer mv. samt procedurer og systemer vedrørende utilsigtede hændelser og patientsikkerhed. Det vægtes endvidere positivt, at tilbudsgiverens læge har erfaring med kvalitetsudvikling, specielt Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM), samt erfaring med håndtering af utilsigtede hændelser, undervisning, skadestedsorganisation og forskning.

Spørgsmål 4 – Akkreditering i henhold til DDKM

Tilbudsgiver skal redegøre for, om vedkommendes organisation er akkrediteret eller under akkreditering i henhold til DDKM. Hvis tilbudsgiver er akkrediteret, skal der redegøres for, hvilke forberedelser tilbudsgiver vil gøre for at blive genakkrediteret. Hvis tilbudsgiver endnu ikke er akkrediteret, skal der redegøres for, hvordan tilbudsgiver vil sikre sig, at organisationen bliver akkrediteret.

Det vægtes positivt, hvis tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at hans organisation og personale vil være i stand til at opfylde alle de krav, der skal opfyldes for at blive akkrediteret efter DDKM.

Spørgsmål 5 – Kvalitetssikring

Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil organisere kvalitetsarbejdet og hvilke ressourcer, der vil indgå heri, herunder redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil organisere og tilrettelægge kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på ambulanceområdet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at han fra driftsstart har en organisation og ressourcer, der kan sikre, at kontraktens krav til kvalitet i opgaveløsningen kan overholdes.

Spørgsmål 6 – Lægemiddelhåndtering

Tilbudsgiver skal vedlægge sine retningslinjer for lægemiddelhåndtering, herunder for opbevaring af medicin og overvågning af forbrug samt for håndtering af euforiserende medicin.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver vil tilbyde kontrolmekanismer til håndteringen af lægemidler, der sikrer hensigtsmæssig administration af forbrug og sikrer, at der ikke finder misbrug sted.

Spørgsmål 7 – Retningslinjer og vejledninger

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan opdatering af retningslinjer og vejledninger for arbejdets udførelse hurtigt kommer frem til personalet og bliver implementeret, samt hvordan tilbudsgiver vil sikre online adgang for ordregiver til tilbudsgivers dokumenthåndteringssystem indeholdende disse retningslinjer mv.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde et system med kontrolmekanismer, der sikrer, at personalet hurtigt får kendskab til og rutine med instrukserne. Det vægtes ligeledes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde et interface til ordregivers kvalitetsorganisation, således at tilbudsgivers elektroniske dokumenthåndteringssystem kan tilgås tre måneder før driftsstart.

Spørgsmål 8 – Tilbudsgivers administration

Tilbudsgiver skal redegøre for, hvordan han vil organisere de administrative opgaver i forbindelse med ambulancedriften, herunder den løbende kontakt med regionen om f.eks. afregnings- og kontraktspørgsmål samt håndtering af klagesager og patienterstatningssager.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver har beskrevet en plan for organisering af de administrative opgaver, der muliggør et effektivt samarbejde med ordregiver om f.eks. afregnings- og kontraktspørgsmål og håndtering af klage- og patienterstatningssager.

Spørgsmål 9 – Elever og uddannelse af personale

Det fremgår af krav til leverandøren i afsnit 3.3 *Uddannelse af ambulanceassistenter, ambulancebehandlere og paramedicinere* i Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*, at leverandøren er forpligtet til at indgå i uddannelsen af ambulanceassistenter, behandlere og paramedicinere samt etablere de nødvendige elevpladser. Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorledes han vil tilrettelægge denne uddannelsesopgave.

Det vægtes positivt, at tilbudsgivers plan for, hvordan han vil etablere det krævede antal elevpladser i området, evt. gennem overtagelse af eksisterende uddannelsesaftaler, er klar og realistisk.

Spørgsmål 10 – Håndtering af utilsigtede hændelser

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan arbejdet med at håndtere utilsigtede hændelser og forebyggelse heraf vil blive tilrettelagt. Tilbudsgiver skal ligeledes beskrive, hvilke kontrolmekanismer tilbudsgiver vil anvende for at sikre læring og forebyggelse af utilsigtede hændelser, og på hvilket organisatorisk niveau indsatsen er forankret.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde procedurer, der sikrer løbende analyse af utilsigtede hændelser og planer for, hvorledes der følges op på utilsigtede hændelser med henblik på læring og forebyggelse. Det vægtes endvidere positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde procedurer, der sikrer, at virksomheden arbejder proaktivt med patientsikkerhed.

Spørgsmål 11 – Hygiejne

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan organisationen sikrer en høj faglig hygiejnestandard i forhold til patienthåndteringen.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan præsentere et system for sikring af god hygiejne i den direkte patienthåndtering, og at tilbudsgiver kan beskrive, hvordan løbende overvågning af ambulancepersonalet sikres, for så vidt angår eksponering for alment farlige smitsomme sygdomme som f.eks. MRSA.

Spørgsmål 12 – Kompetenceudvikling

Det fremgår af krav i afsnit 3.4 *Vedligeholdelsesuddannelse og rotationsordning* i Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*, at forpligtelsen til at opretholde og udvikle personalets kompetencer ligger hos leverandøren. Tilbudsgiver skal redegøre for sine planer/retningslinjer for vedligeholdelsesuddannelse og kompetenceudvikling.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiveren har velbeskrevne retningslinjer for vedligeholdelse og kompetenceudvikling. Det vægtes positivt, at tilbudsgiveren har fokus på vedligeholdelse af personalets kompetencer, herunder personalet på de mindre baser (baser med en enkelt enhed). Det vægtes positivt at leverandøren beskriver, hvorledes personalet på mindre baser, for at sikre vedligeholdelse og udvikling af relevante kompetencer, vil indgå i en rotationsordning på større baser, og hvilke læringsmiljøer på baser(ne) leverandøren vil skabe.

Spørgsmål 13 – Ensartet kvalitet

Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil sikre en ensartet kvalitet i arbejdet eksempelvis gennem konkrete instrukser for uddannelse og arbejdets udførelse. Til brug for ordregivers vurdering af tilbudsgivers kompetencer på dette område kan tilbuddet vedlægges eksempler på, hvordan tilbudsgiverens instrukser vil blive udarbejdet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver gennem sin besvarelse og vedlagte eksempler demonstrerer kendskab til ambulancetjenestens krav.

1.2 Underkriteriet leveringssikkerhed (10%)

Til brug for ordregivers vurdering af underkriteriet ”leveringssikkerhed” (10%) skal tilbudsgiverne besvare nedenstående spørgsmål for herved at sandsynliggøre, at tilbudsgiverne råder over eller kan tilvejebringe de nødvendige ressourcer for ambulancetjenesten for på kort og lang sigt at være i stand til at opretholde sikker drift og kontinuitet.

Som anført i udbudsbetingelsernes afsnit 10.1.3 *Leveringssikkerhed* vil ordregiver lægge vægt på følgende delkriterier ved bedømmelsen af underkriteriet ”leveringssikkerhed”. Delkriterierne er anført i prioriteret rækkefølge:

- Spørgsmål 14 - Dimensionering af beredskab
- Spørgsmål 15 - Implementeringsplan
- Spørgsmål 16 - Løn- og ansættelsesvilkår
- Spørgsmål 17 - Transport af tunge patienter
- Spørgsmål 18 - Vagtplanlægning
- Spørgsmål 19 - Køretøjer
- Spørgsmål 20 - Medicoteknisk udstyr

Herudover vil der generelt blive lagt vægt på, at tilbudsgiverne besvarer de stillede spørgsmål fyldestgørende og herigennem demonstrerer kendskab til de krav, der stilles til sikker drift af ambulancetjeneste.

Ud for spørgsmålene er angivet, hvad ordregiver særligt lægger vægt på.

Tilbudsgivernes besvarelse skal ske på et særskilt ark for hver af de stillede spørgsmål med reference til kravnummereringen.

Spørgsmål 14 – Dimensionering af beredskab

Tilbudsgiver skal oplyse det planlagte antal ambulanceberedskaber og eventuelt sygetransportkøretøjer, deres placering samt det planlagte antal ambulancebehandlere, ambulanceassistenter og paramedicinere, som tilbudsgiver har til hensigt at beskæftige med henblik på udførelsen af opgaven.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at den planlagte dimensionering er tilstrækkelig til at overholde kontraktens servicekrav.

Spørgsmål 15 – Implementeringsplan

Tilbudsgiver skal udarbejde en implementeringsplan for perioden fra kontrakttildeling til driftsstart. Implementeringsplanen skal over for ordregiver sandsynliggøre tjenestens effektivitet og sikkerhed. Planens formål er at sikre en problemfri opstart af de nye kontrakter. Dette gælder også nuværende leverandører, som måtte genvinde driftsopgaven. Planen skal tage udgangspunkt i nedenstående hovedpunkter og indeholde en egentlig tidsplan, hvor aktiviteterernes placering overholder de angivne krav med angivelse af milepæle i et Gantt-diagram.

Hovedpunkter:

1. Etablering af driftsorganisation
 - Rekruttering af ledelse
 - Indhentning af nødvendige tilladelser
 - Planlagte møder og milepæle (i egen organisation)
 - Planlagte møder med ordregiver
2. Køretøjer
 - Indkøb, opbygning og indregistrering af køretøjer
 - Indkøb af udstyr
 - Coating af køretøjer, jf. ordregivers designskabelon
 - Installering af udstyr, jf. Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*
3. Baser
 - Planlægning af placering
 - Indretning og tilladelser
 - Driftsstart
4. Personale
 - Rekruttering og ansættelse

- Uddannelse (sundhedsfaglige instrukser, udstyr, kommunikationsudstyr, PPJ, daglige procedurer)
5. Håndtering af risici.

Det vægtes positivt, at planen fremstår realistisk i forhold til det forudsatte driftsstarttidspunkt.

Spørgsmål 16 – Løn- og ansættelsesvilkår

Tilbudsgiver skal beskrive, hvilke løn- og ansættelsesvilkår tilbuddet er baseret på, eventuelt ved henvisning til en overenskomst, som tilbudsgiver er omfattet af.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver tilbyder attraktive løn- og ansættelsesvilkår, der kan sikre rekruttering og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere.

Spørgsmål 17 – Transport af tunge patienter

Tilbudsgiver skal beskrive, hvor tunge patienter der kan transporteres i tilbudsgiverens ambulancer og eventuelt sygetransportkøretøjer, og hvordan ind- og udtagning af patienter vil foregå.

Det vægtes positivt jo tungere patienter, der kan transporteres, og at køretøjet er indrettet, så ind- og udtagning af patienten kan foregå arbejdsmiljømæssigt forsvarligt og så skånsomt for patienten som muligt.

Spørgsmål 18 – Vagtplanlægning

Tilbudsgiver skal beskrive de principper og metoder, der vil blive anvendt til vagtplanlægning for ambulancepersonale og andet personale, og hvor mange beredskaber der vil være til rådighed i spidsbelastningssituationer (eksempelvis nytårsaften).

Det vægtes positivt, at tilbudsgivers vagtplanlægning kan sikre, at beredskaberne til enhver tid er bemandede med henblik på, at kontraktens servicekrav kan opfyldes, og at tilbudsgiveren råder over en ekstra kapacitet.

Spørgsmål 19 – Køretøjer

Tilbudsgiver skal oplyse antallet og typen af køretøjer, herunder reservekøretøjer, som tilbudsgiver råder over til brug for kontraktens udførelse. Tilbudsgiver skal desuden oplyse køretøjernes alder, kilometerstand (eventuelt som gennemsnit), og hvorvidt køretøjerne opfylder en højere Euronorm end krævet i kontrakten. Tilbudsgiver skal endelig oplyse, hvornår disse køretøjer vil være til rådighed i driftsklar stand, samt hvordan han vil tilrettelægge den daglige kontrol og vedligeholdelse og eventuelt udskiftning af køretøjerne.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver råder over et større antal køretøjer end nødvendigt i den daglige drift, og at disse køretøjer er til rådighed i god tid inden driftsstart. Det vægtes positivt, at de tilbudte køretøjer har en lav alder ved idriftsættelse og opfylder en højere Euronorm end krævet i kontrakten. Det vægtes ligeledes positivt, at tilbudsgiver har beskrevet en vedligeholdelsesplan, der sikrer, at de køretøjer, der anvendes, altid er funktionsdygtigt og af god beskaffenhed.

Spørgsmål 20 – Medicoteknisk udstyr

Tilbudsgiver skal beskrive brugervenlighed og funktionalitet af det medicotekniske udstyr samt oplyse udstyrets vægt og alder. Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes daglig kontrol og vedligeholdelse og eventuelt udskiftning af udstyr vil blive tilrettelagt.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde medicoteknisk udstyr, der er let og brugervenligt og dermed tager hensyn til personalets arbejdsforhold. Det vægtes også positivt, at tilbudsgiver kan garantere udstyr, som ved driftsstart og i løbet af kontraktperioden vil have en lav alder. Det vægtes ligeledes positivt, at en vedligeholdelsesplan sikrer, at det udstyr, der anvendes, altid er funktionsdygtigt og af god beskaffenhed.

2. Løsningsbeskrivelse: Akutbilstjeneste

2.1 Underkriteriet kvalitet (35%)

Til brug for ordregivers vurdering af underkriteriet ”kvalitet” (35%) skal tilbudsgiver besvare nedenstående spørgsmål for herved at sandsynliggøre, at tilbudsgiver kan varetage opgaven med den i udbuddet beskrevne kvalitet.

Som anført i udbudsbetingelsernes afsnit 10.1.2 *Kvalitet* vil ordregiver lægge vægt på følgende delkriterier ved bedømmelsen af kvaliteten af den tilbudte løsning. Delkriterierne er anført i prioriteret rækkefølge:

- Spørgsmål 1 - Supervision
- Spørgsmål 2 - Håndtering af større hændelser og katastrofer
- Spørgsmål 3 - Tilbudsgiverens læge
- Spørgsmål 4 - Akkreditering i henhold til DDKM
- Spørgsmål 5 - Kvalitetssikring
- Spørgsmål 6 - Lægemiddelhåndtering
- Spørgsmål 7 - Retningslinjer og vejledninger
- Spørgsmål 8 - Tilbudsgivers administration
- Spørgsmål 9 - Håndtering af utilsigtede hændelser
- Spørgsmål 10 - Hygiejne
- Spørgsmål 11 - Kompetenceudvikling
- Spørgsmål 12 - Ensartet kvalitet

Herudover vil der generelt blive lagt vægt på, at tilbudsgiverne besvarer de stillede spørgsmål fyldestgørende og herigennem demonstrerer kendskab til de krav, der stilles til kvalitet og effektivitet i ambulancetjenesten.

Ud for hvert spørgsmål er desuden angivet, hvad ordregiver særlig lægger vægt på.

Tilbudsgivers besvarelse skal som nævnt ske på et særskilt ark for hver af de stillede spørgsmål med reference til kravnummereringen.

Spørgsmål 1 – Supervision

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan han vil tilrettelægge den løbende supervision af akutbilspersonalet, og hvilke ressourcer der vil blive anvendt hertil. Tilbudsgiver skal også beskrive det superviserende personales kvalifikationer og erfaring, eller de krav der vil blive stillet hertil.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver i forhold til den konkrete opgave vil råde over et erfarent personale til supervision, herunder særlig paramedicinere, inden driftsstart.

Spørgsmål 2 – Håndtering af større hændelser og katastrofer

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan han vil håndtere og organisere sin virksomhed ved større hændelser og katastrofer, herunder i forhold til indkaldelse af ekstra personale og materiel.

Det vægtes positivt, at der anvendes faste procedurer, og at kontrolmekanismer sikrer, at personalet er kendt med disse procedurer.

Spørgsmål 3 – Tilbudsgiverens læge

Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorledes han vil opfylde kravet i afsnit 3.5 *Krav til leverandørens læge* i Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*, hvorefter leverandøren er forpligtet til på ledelsesniveau at have en læge med et klart defineret medicinsk ansvars- og kompetenceområde. Tilbudsgiver skal redegøre for, fra hvilket tidspunkt den pågældende læge vil kunne indgå i et samarbejde med regionen.

Tilbudsgiveren skal vedlægge sit tilbud:

- Tilbudsgiverens læges CV, herunder referencer fra tidligere ansættelser. Ordregiver forbeholder sig retten til at kontrollere vedlagte referencer.
- Referenceliste indeholdende lægens deltagelse i præhospitale forsknings- og udviklingsprojekter samt kvalitetsudviklingsprojekter.
- Angivelse af lægens organisatoriske indplacering i virksomheden og beskrivelse af det samarbejde, som regionen kan forvente med leverandørens læge, herunder det samlede ugentlige timetal i tjeneste for akutbilstjenesten i Region Sjælland.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiverens læge i god tid inden driftsstart kan deltage i et samarbejde med ordregiver om udarbejdelse og implementering af instrukser, delegationer mv. samt procedurer og systemer vedrørende utilsigtede hændelser og patientsikkerhed. Det vægtes endvidere positivt, at tilbudsgiverens læge har erfaring med kvalitetsudvikling, specielt Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM), samt erfaring med håndtering af utilsigtede hændelser, undervisning, skadestedsorganisation og forskning.

Spørgsmål 4 – Akkreditering i henhold til DDKM

Tilbudsgiver skal redegøre for, om vedkommendes organisation er akkrediteret eller under akkreditering i henhold til DDKM. Hvis tilbudsgiver er akkrediteret, skal der redegøres for, hvilke forberedelser tilbudsgiver vil gøre for at blive genakkrediteret. Hvis tilbudsgiver endnu ikke er akkrediteret, skal der redegøres for, hvordan tilbudsgiver vil sikre sig at organisationen bliver akkrediteret.

Det vægtes positivt, hvis tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at hans organisation og personale vil være i stand til at opfylde alle de krav, der skal opfyldes for at blive akkrediteret efter DDKM.

Spørgsmål 5 – Kvalitetssikring

Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil organisere kvalitetsarbejdet og hvilke ressourcer, der vil indgå heri, herunder redegøre for, hvordan tilbudsgiver vil organisere og tilrettelægge kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på ambulanceområdet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at han fra driftsstart har en organisation og ressourcer, der kan sikre, at kontraktens krav til kvalitet i opgaveløsningen kan overholdes.

Spørgsmål 6 – Lægemiddelhåndtering

Tilbudsgiver skal vedlægge sine retningslinjer for lægemiddelhåndtering, herunder for opbevaring af medicin og overvågning af forbrug samt for håndtering af euforiserende medicin.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde kontrolmekanismer til håndteringen af lægemidler, der sikrer, at der ikke finder misbrug sted.

Spørgsmål 7 – Retningslinjer og vejledninger

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan opdatering af retningslinjer og vejledninger for arbejdets udførelse hurtigt kommer frem til personalet og bliver implementeret, samt hvordan tilbudsgiver vil sikre online adgang for ordregiver til tilbudsgivers dokumenthåndteringssystem indeholdende disse retningslinjer mv.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde et system med kontrolmekanismer, der sikrer, at personalet hurtigt får kendskab til og rutine med instrukserne. Det vægtes ligeledes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde et interface til ordregivers kvalitetsorganisation, således at tilbudsgivers elektroniske dokumenthåndteringssystem kan tilgås tre måneder før driftsstart.

Spørgsmål 8 – Tilbudsgivers administration

Tilbudsgiver skal redegøre for, hvordan han vil organisere de administrative opgaver i forbindelse med akutbilsdriften, herunder den løbende kontakt med regionen om f.eks. afregnings- og kontraktspørgsmål samt håndtering af klagesager og patienterstatningssager.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver har beskrevet en plan for organisering af de administrative opgaver, der muliggør et effektivt samarbejde med ordregiver om f.eks. afregnings- og kontraktspørgsmål og håndtering af klage- og patienterstatningssager.

Spørgsmål 9 – Håndtering af utilsigtede hændelser

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan arbejdet med at håndtere utilsigtede hændelser og forebyggelse heraf vil blive tilrettelagt. Tilbudsgiver skal ligeledes beskrive, hvilke kontrolmekanismer tilbudsgiver vil anvende for at sikre læring og forebyggelse af utilsigtede hændelser, og på hvilket organisatorisk niveau indsatsen er forankret.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde procedurer, der sikrer løbende analyse af utilsigtede hændelser og planer for, hvorledes der følges op på utilsigtede hændelser med henblik på læring og forebyggelse. Det vægtes endvidere positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde procedurer, der sikrer, at virksomheden arbejder proaktivt med patientsikkerhed.

Spørgsmål 10 – Hygiejne

Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan organisationen sikrer en høj faglig hygiejnestandard i forhold til patienthåndteringen.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan præsentere et system for sikring af god hygiejne i den direkte patienthåndtering, og at tilbudsgiver kan beskrive, hvordan løbende overvågning af akutbilspersonalet sikres, for så vidt angår eksponering over for bl.a. MRSA.

Spørgsmål 11 – Kompetenceudvikling

Det fremgår af krav i afsnit 3.4 *Vedligeholdelsesuddannelse og rotationsordning* i Kontraktbilag 1 *Kravs-specifikation*, at forpligtelsen til at opretholde og udvikle personalets kompetencer ligger hos leverandøren. Tilbudsgiver skal redegøre for sine planer/retningslinjer for vedligeholdelsesuddannelse og kompetenceudvikling hos akutbilspersonalet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiveren har velbeskrevne retningslinjer for vedligeholdelse og kompetenceudvikling samt tilsikrer, at akutbilspersonalet indgår i rotation med øvrigt præhospitalt personale. Det vægtes positivt, at tilbudsgiveren har fokus på vedligeholdelse af personalets kompetencer, herunder personalet på de mindre baser (baser med en enkelt enhed). Det vægtes positivt, at leverandøren beskriver, hvorledes personalet på mindre baser, for at sikre vedligeholdelse og udvikling af relevante kompetencer, vil indgå i en rotationsordning på større baser, og hvilke læringsmiljøer på baser(ne) leverandøren vil skabe.

Spørgsmål 12 – Ensartet kvalitet

Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil sikre en ensartet kvalitet eksempelvis gennem konkrete instrukser for uddannelse og arbejdets udførelse. Til brug for ordregivers vurdering af tilbudsgivers kompetencer på dette område, kan tilbuddet vedlægges eksempler på, hvordan tilbudsgiverens instrukser vil blive udarbejdet.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver gennem sin besvarelse af spørgsmålet og vedlagte eksempler demonstrerer kendskab til akutbilstjenestens krav.

2.2 Underkriteriet leveringssikkerhed (10%)

Til brug for ordregivers vurdering af underkriteriet ”leveringssikkerhed” (10%) skal tilbudsgiverne besvare nedenstående spørgsmål for herved at sandsynliggøre, at tilbudsgiverne råder over eller kan tilvejebringe de nødvendige ressourcer for ambulancetjenesten for på kort og lang sigt at være i stand til at opretholde sikker drift og kontinuitet.

Som anført i udbudsbetingelsernes afsnit 10.1.3 *Leveringssikkerhed* vil ordregiver lægge vægt på følgende delkriterier ved bedømmelsen af underkriteriet ”leveringssikkerhed”. Delkriterierne er anført i prioriteret rækkefølge:

- Spørgsmål 13 - Bemanding
- Spørgsmål 14 - Implementeringsplan
- Spørgsmål 15 - Løn- og ansættelsesvilkår
- Spørgsmål 16 - Køretøjer
- Spørgsmål 17 - Medicoteknisk udstyr

Herudover vil der generelt blive lagt vægt på, at tilbudsgiverne besvarer de stillede spørgsmål fyldestgørende og herigennem demonstrerer kendskab til de krav, der stilles til sikker drift af ambulancetjeneste.

Ud for spørgsmålene er angivet, hvad ordregiver særligt lægger vægt på.

Tilbudsgivernes besvarelse skal ske på et særskilt ark for hver af de stillede spørgsmål med reference til kravnummeringen.

Spørgsmål 13 – Bemanding

Tilbudsgiver skal oplyse det planlagte antal paramedicinere til bemanding af en akutbil.

Tilbudsgiver skal beskrive principper og metoder, der vil blive anvendt til vagtplanlægning for akutbilspersonale.

Det vægtes positivt, at tilbudsgivers vagtplanlægning kan sikre, at akutbilerne til enhver tid er bemandet med henblik på, at kontraktens servicemål kan opfyldes.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan sandsynliggøre, at den planlagte dimensionering er tilstrækkelig til at overholde kontraktens krav.

Spørgsmål 14 – Implementeringsplan

Tilbudsgiver skal udarbejde en implementeringsplan for perioden fra kontrakttildeling til driftsstart. Det skal af implementeringsplanen fremgå, hvornår tilbudsgiver kan tilbyde driftsstart på mindst 4 akutbilsenheder.

Implementeringsplanen skal over for ordregiver sandsynliggøre tjenestens effektivitet og sikkerhed. Planens formål er at sikre en problemfri opstart af de nye kontrakter. Dette gælder også nuværende leverandører, som måtte genvinde driftsopgaven. Planen skal tage udgangspunkt i nedenstående hovedpunkter og indeholde en egentlig tidsplan, hvor aktiviteterernes placering overholder de angivne krav med angivelse af milepæle i et Gantt-diagram.

Hovedpunkter:

1. Etablering af driftsorganisation
 - Rekruttering af ledelse
 - Indhentning af nødvendige tilladelser
 - Planlagte møder og milepæle (i egen organisation)
 - Planlagte møder med ordregiver
2. Køretøjer
 - Indkøb, opbygning og indregistrering af køretøjer
 - Indkøb af udstyr
 - Coating af køretøjer, jf. ordregivers designskabelon
 - Installering af udstyr, jf. Kontraktbilag 1 *Kravspecifikation*
3. Personale
 - Rekruttering og ansættelse
 - Uddannelse (sundhedsfaglige instrukser, udstyr, kommunikationsudstyr, PPJ, daglige procedurer)
4. Håndtering af risici.

Det vægtes positivt, at planen fremstår realistisk i forhold til det forudsatte driftsstarttidspunkt.

Spørgsmål 15 – Løn- og ansættelsesvilkår

Tilbudsgiver skal beskrive, hvilke løn- og ansættelsesvilkår tilbuddet er baseret på, eventuelt ved henvisning til en overenskomst, som tilbudsgiver er omfattet af.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver tilbyder attraktive løn- og ansættelsesvilkår, der kan sikre rekruttering og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere.

Spørgsmål 16 – Køretøjer

Tilbudsgiver skal oplyse antal og type af køretøjer og reservekøretøjer, tilbudsgiver vil råde over til brug for kontraktens udførelse. Tilbudsgiver skal desuden oplyse køretøjernes alder, kilometerstand (eventuelt som gennemsnit) og hvorvidt køretøjerne opfylder en højere Euronorm end krævet i kontrakten. Tilbudsgiver skal endelig oplyse, hvornår disse køretøjer vil være til rådighed i driftsklar stand, samt hvordan han vil tilrettelægge den daglige kontrol og vedligeholdelse og eventuel udskiftning af køretøjerne.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver råder over et større antal køretøjer end nødvendigt i den daglige drift, og at disse køretøjer er til rådighed i god tid inden driftsstart. Det vægtes positivt, at de tilbudte køretøjer har en lav alder ved idriftsættelse og opfylder en højere Euronorm end krævet i kontrakten. Det vægtes ligeledes positivt, at tilbudsgiver har beskrevet en vedligeholdelsesplan, der sikrer, at de køretøjer, der anvendes, altid er funktionsdygtig og af god beskaffenhed.

Spørgsmål 17 – Medicoteknisk udstyr

Tilbudsgiver skal beskrive brugervenlighed og funktionalitet af det medicotekniske udstyr samt oplyse udstyrets vægt og alder. Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes daglig kontrol og vedligeholdelse og eventuelt udskiftning af udstyr vil blive tilrettelagt.

Det vægtes positivt, at tilbudsgiver kan tilbyde medicoteknisk udstyr, der er let og brugervenligt og dermed tager hensyn til personalets arbejdsforhold. Det vægtes også positivt, at tilbudsgiver kan garantere udstyr, som ved driftsstart og i løbet af kontraktperioden vil have en lav alder. Det vægtes ligeledes positivt, at en vedligeholdelsesplan sikrer, at det udstyr, der anvendes, altid er funktionsdygtig og af god beskaffenhed.