



FICHE MARCHÉS

CONCIERGERIE HOSPITALIÈRE

Au sein même de votre hôpital, proposez un service de conciergerie pour les patients, leurs proches et votre personnel.

Soulagez-vous de ces prestations annexes à votre cœur de métier mais primordiales pour le bien-être de vos patients.

Titulaire

happytal
LE CONFORT EN PLUS

pierre.lassarat@happytal.com

Moyen d'accès



CENTRALE D'ACHAT

Durée du marché



4 ans

Mai 2016 à mai 2020



MARCHÉ ACTIF

Descriptif du marché

Pour les patients et leurs proches

Une offre de prestations spécifiquement développée pour les établissements de santé afin de :

- Faciliter le séjour des patients avant, pendant et après l'hospitalisation : garde d'enfants, garde d'animaux, réservation des transports, ménage...
- Permettre aux patients de se faire livrer en chambre des produits utiles ou agrémentant leur séjour : vêtements, hygiène, fruits frais, viennoiseries, chocolats...
- Améliorer l'expérience patient en apportant des soins en chambre, après autorisation médicale : esthétique, coiffure, réflexologie, pédicurie...

Pour le personnel

- Simplifier le quotidien : pressing, paniers ménagers, livraison de repas, corbeilles de fruits, aide à domicile, babysitting ...
- Favoriser la cohésion d'équipe : pots de départ, anniversaire...
- Soins de bien-être : esthétique, coiffure...



Les points forts

- Prestataires locaux : favoriser la proximité des prestataires avec l'établissement de santé.
- Prestataires rigoureusement sélectionnés pour la qualité de leurs prestations.
- Prix inférieurs aux tarifs publics, grâce aux effets volume
- Espace d'accueil physique au sein de l'hôpital
- Commandes multicanales : téléphone, tablette, smartphone...



Des experts hospitaliers

Ce marché a été préparé avec l'aide des équipes d'acheteurs des Hospices Civils de Lyon.



Descriptif

Lot unique

L'accord cadre est composé d'un lot unique.

Il nécessite le lancement d'un marché subséquent pour spécifier vos besoins de prestations de services et surtout déterminer le nombre de comptoirs nécessaires pour votre établissement ainsi que le nombre de chambres auxquelles vous souhaitez proposer des services de conciergerie.

Performance économique

Le titulaire assure les démarches auprès des organismes de prévoyance collective pour le financement des chambres particulières. Outre l'attractivité supplémentaire apportée par ces prestations, le prestataire de conciergerie apporte recettes complémentaires à l'établissement qui assure la rentabilité du projet.



Témoignage

“ Happytal s'est installé au CHR d'ORLEANS en Janvier 2017. Les services proposés aux patients ont été définis en accord avec le CHR, comme entre autres, l'ouverture des accès à la télévision et à la téléphonie. L'intervention de la conciergerie hospitalière auprès des personnes hospitalisées, permet au personnel soignant de se recentrer sur leur cœur de métier, mais aussi de participer au bien être des patients, en assurant de petits services hôteliers.

La gestion par Happytal de la réservation des chambres particulières en participant aux démarches administratives des admissions, a permis une valorisation des recettes des chambres particulières qui s'est traduite par une plus-value de 20 % de celles-ci. ”

Patricia LEGRAS
Responsable achats du GHT 45
CHR d'ORLEANS



Bon usage

Mise en place d'un comité de suivi du projet de conciergerie à l'hôpital composés du chef de projet d'Happytal et de membres des directions des finances, et des ressources humaines.

Objectifs :

- Suivi de la satisfaction des prestations
- Suivi du volume de commandes de services
- Suivi de recettes générées par l'occupation des chambres particulières
- Résolution de points de blocage organisationnel
- Mise en place d'actions de progrès

Risque partagé : 1% des gains net réalisés au bout de la 1ère année



Nous rejoindre

Vous êtes adhérent UniHA ?

Ce marché est accessible à n'importe quel moment par le biais de la centrale d'achat UniHA, en demandant une convention de mise à disposition du marché à centraleachat@uniha.org

Vous souhaitez adhérer à UniHA ?

Contactez le service Relations Etablissements à contact@uniha.org ou par téléphone au 04 86 80 04 78.



Informations auprès de la filière RH & Prestations Intellectuelles :



COORDONNATEUR : Aude MENU
ACHETEUR : Perrine LE MÉHAUTÉ - Tél. 07 88 64 57 52
perrine.le-mehaute@uniha.org
ASSISTANTE ACHAT : Laëtitia RUBEAUX - Tél. 02 40 84 60 28
laetitia.rubeaux@uniha.org

