



FICHE MARCHÉS

# PARCOURS HÔTELIER ET ADMINISTRATIF DU PATIENT ET SERVICES ASSOCIÉS



MARCHÉ ACTIF

UniHA souhaite construire une expérience positive de l'hôpital afin d'améliorer l'expérience patient tout au long du parcours de soin, de la préparation de son admission à son retour à domicile.

## Descriptif du marché

Dans la continuité de son marché précédent de prestations de conciergerie et de valorisation du parc de chambres particulières, UniHA embarque dans ce nouvel Accord-cadre de nouvelles exigences : de la pré admission au salon de sortie, en passant par les services de conciergerie, le consentement des patients pour la demande de chambre individuelle, la satisfaction du patient et l'ensemble des solutions innovantes digitales et humaines.

### Titulaire



Contact :  
elise.pasqual@happytal.com

### Moyen d'accès



CENTRALE D'ACHAT

### Durée du marché



# 4 ans

Janvier 2020 à janvier 2024



## Les points forts

- Un accord-cadre permettant une définition de besoin personnalisée pour chaque établissement.
- Une boîte à outils complète facilitant la rédaction du marché subséquent et mettant en évidence les points de vigilance.
- Un pilotage de l'accord-cadre afin de s'assurer une qualité de service et pouvoir faire évoluer l'offre en fonction du contexte et des évolutions réglementaires.



## Des experts hospitaliers

Le cahier des charges a été bâti en concertation avec des hospitaliers ayant eu recours à des prestations similaires.



## Descriptif des prestations

La gestion des admissions des patients en mode physique et/ou en ligne.

Un accompagnement sur l'optimisation et la sécurisation des demandes et facturation des chambres particulières (conseil & ressources).

Une conciergerie à destination des patients, de leurs accompagnants et du personnel hospitalier.

La gestion de l'accueil.

La gestion d'un salon de sortie.

L'évaluation de la satisfaction patient.

Une prestation de conseil sur l'organisation de l'ensemble ou une partie du parcours administratif et hôtelier du patient.



## Témoignage

« La conciergerie est très appréciée des patients comme des personnels. Elle permet aux professionnels aux horaires souvent décalés d'acheter leur pain ou de commander un panier bio. Le catalogue intègre des produits locaux de différents commerçants reconnus de la région. »

« Sur des sites périphériques, la présence d'un comptoir Happytial représente un service de proximité qui faisait défaut et qui est aujourd'hui très apprécié par les agents, patients mais aussi leurs familles. »

**Emmanuel Dudognon**

Directeur Adjoint Recettes/Facturation  
Direction des Finances - CHRU Brest



## Bon usage

- Le centre hospitalier doit définir ses besoins au stade du marché subséquent en fonction de l'organisation de l'établissement pour une offre adaptée et ajustée.
- Le titulaire s'engage à respecter les droits des patients, la charte de la personne hospitalisée et l'instruction DGOS/R1 n°2015-36 du 6 février 2015 relative au guide pratique de facturation des prestations pour exigence particulière du patient à destination des établissements de santé.
- Le titulaire s'engage à respecter les principes de réserve, de dignité et de discrétion qui s'imposent dans un contexte hospitalier



## 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](mailto:centraleachat@uniha.org)

**Vous souhaitez adhérer à UniHA ?**

Contactez le service Relations Etablissements à [contact@uniha.org](mailto:contact@uniha.org) ou par téléphone au 04 86 80 04 78.



Informations auprès de la filière RH & Prestations Intellectuelles :



COORDONNATEUR : Aude MENU

ACHETEUR : Julie LETANG - Tél. 06 83 30 62 65

[julie.letang@uniha.org](mailto:julie.letang@uniha.org)

ASSISTANTE ACHAT : Laëtitia RUBEAUX - Tél. 02 40 84 60 28

[laetitia.rubeaux@uniha.org](mailto:laetitia.rubeaux@uniha.org)

