



DIRECTION DES ACHATS

**E25_0304 : PRESTATION D'HEBERGEMENT TEMPORAIRE NON MEDICALISE
POUR LE GROUPEMENT HOSPITALIER EST ET LE GROUPEMENT HOSPITALIER
NORD DES HCL**

ARTICLE 1 : Description générale de la prestation

La prestation consiste à permettre aux patients des établissements hospitaliers des Hospices Civils de Lyon (listés ci-après en point B.) d'accéder à des solutions d'hébergement temporaire non médicalisé (HTNM) dans les conditions prévues par les dispositions réglementaires en vigueur (voir ci-point A. après et ci-joint)

- A. La prestation d'hébergement temporaire non médicalisée ou « HTNM » désigne la prestation définie par le code de la santé publique, aux articles L. 6111-1-6 et R. 6111-50 et suivant du CSP, complétés par le Décret n° 2021-1114 du 25 août 2021 et le Décret n° 2022-555 du 14 avril 2022. Les conditions d'accès au financement et les critères d'éligibilité des patients à l'HTNM sont respectivement précisés les arrêtés 25 Août 2021, du 8 octobre 2021 et n°246 du 21 Octobre 2021.

Les conditions d'éligibilité à un accueil en HTNM sont les suivantes :

- Être assuré social en France (ou bénéficiaire AME) ou affilié à un régime de Sécurité Sociale de l'EEE/Suisse/Convention internationale-
- Disposer d'un état de santé ne justifiant pas ou plus d'une surveillance médicale ou paramédicale continue, ni d'installation médicale technique lourde, mais nécessitant des soins itératifs ou spécifiques pendant une certaine durée. Le patient doit être autonome ou accompagné
- Nécessiter de maintien à proximité de l'hôpital (critères d'éloignement du domicile ou d'accessibilité insuffisante de ce dernier, et de l'état de la grossesse)
- Pour les femmes enceintes concernées par l'Engagement Maternité : être domiciliées à plus de 45 mn en voiture de la maternité de référence (liste arrêtée par la DGOS) et répondre à un critère d'état de santé lié à la grossesse déterminé par le médecin

Le respect de ces conditions relève uniquement du médecin prescripteur et de l'établissement de santé dont il relève. L'Etablissement de santé s'engage à ne pas réserver des chambres en son nom pour des patients qui ne remplissent pas ces conditions d'éligibilité.

Il est précisé que la prestation d'HTNM ne peut être proposée par l'établissement de santé que si le patient est autonome, ou s'il peut être accompagné.

Par ailleurs, il est précisé que les patients mineurs doivent pouvoir être hébergés dans la même chambre que leurs accompagnants quelque soit leur âge.

La prestation concerne la fourniture d'une nuitée et d'un petit déjeuner.

- B. Les établissements hospitaliers des HCL concernés par les prestations attendues sont les suivants :

- Le Groupement Hospitalier Est (69500) comprenant les hôpitaux principaux Neurologique Pierre Wertheimer, Cardiologique Louis Pradel et Femme Mère Enfant
- Le Groupement Hospitalier Nord comprenant le site principal l'Hôpital de la Croix Rousse (Lyon 4^{ème}) et ses 2 sites secondaires l'Hôpital Frédéric Dugoujon (69300) et l'Hôpital Pierre Garraud (Lyon 5^{ème})

C. Dans l'hypothèse où un besoin émergerait pendant la durée du présent marché public, le bénéfice de l'accès aux solutions d'HTNM pourra être proposé aux autres établissements du Groupement Hospitalier de Territoire Val Rhône Centre (Centres hospitaliers du Mont d'Or à Albigny-sur-Saône, de Neuville-sur-Saône et de Sainte-Foy-lès-Lyon, de Vienne, de Givors, de Beaurepaire, de Condrieu, et du Pilat rhodanien) par voie d'avenant au présent marché sans que cela ne bouleverse l'économie générale du contrat.

ARTICLE 2 : Allotissement

La consultation comporte 2 lots :

- Lot 1 : Prestation d'hébergement temporaire non médicalisé pour le Groupement hospitalier Est
- Lot 3 : Prestation d'hébergement temporaire non médicalisé pour le Groupement hospitalier Nord

Les prestataires, dès lors qu'ils sont sollicités, sont tenus d'apporter une réponse au demandeur, que cette réponse soit positive ou négative.

Quantités estimatives annuelles pour chaque lot :

Lot 1 : GHE	Entre 370 nuitées et 1000 nuitées
Lot 2 : GHN	Entre 370 nuitées et 1000 nuitées

Ces quantités sont estimatives et pourront varier à la hausse comme à la baisse. Elles ne sont pas contractuelles et sont données à titre indicatif pour aider à la réponse du prestataire candidat.

ARTICLE 3 : Durée du marché public

Voir article 1.3 du CCAP.

ARTICLE 4 : Rémunération du prestataire

Le prestataire d'HTNM sera rémunéré par les HCL pour chaque nuitée réalisée (annexe financière à compléter).

Pour cela, il adressera mensuellement un état des nuitées réalisées à la Direction des Services Financiers du Groupement Hospitalier dont relèvent les patients bénéficiaires des prestations d'HTNM. Les HCL s'engagent à communiquer les coordonnées des Directions des Services Financiers de chaque Groupements lors de la notification du marché.

Le format du fichier Excel souhaité est joint en annexe à titre d'exemple.

Le prix facturé à l'établissement de santé (et indiqué dans l'annexe financière ci jointe) :

- Doit intégrer toutes taxes, y compris la taxe de séjour
- Ne peut être supérieur à 80 € toutes taxes comprises

Aucune chambre ne pourra être facturée en cas d'annulation avant 16h la veille de l'arrivée du patient à l'HTNM.

Concernant les nuitées des samedis, dimanches et JF, aucune chambre ne pourra être facturée en cas d'annulation avant 16h le jour ouvré précédent l'arrivée du patient à l'HTNM.

Une facturation décomposant l'activité par nuitée et par patient (en précisant son identité et son numéro d'identification IPP) doit être effectuée.

Dans le cas de nuitées non réalisées facturées au motif d'annulation trop tardive (après 16h la veille de l'arrivée, le décompte détaillé devra également apparaître sur la facture. En cas d'annulation de la nuitée après le délai, seul 60% du prix de la nuitée ne pourra être facturé aux HCL soit 48€ TTC.

Le délai de paiement est de 50 jours à réception de la facture envoyée mensuellement.

ARTICLE 5 : Description détaillée de la prestation

1- Modalités de réservation

La réservation devra être effectuée par le groupement hospitalier. Les HCL s'engagent à communiquer aux patients à qui ils proposent une prestation d'hébergement temporaire les informations concernant les caractéristiques de cette prestation. Cette information comportera notamment les éléments suivants :

- Caractère temporaire de l'hébergement
- Aucun soin ou surveillance médicale ne seront réalisés à l'HTNM par l'établissement de santé dont relève le professionnel médical prescripteur de l'hébergement temporaire non médicalisé, hors soins réalisés en situation d'urgence, actes de télémedecine et de télé-soin
- Contribution financière susceptible d'être mise à sa charge au titre de son ou de ses accompagnants éventuels

Le consentement éclairé du patient, ainsi que la prescription médicale devront être recueillis et tracés par tout moyen dans son dossier médical.

Les documents de présentation des modalités d'accueil à l'HTNM sont remis au patient par les professionnels désignés au sein des unités (secrétaire ou cadre de santé).

Les HCL communiquent, au moment de la réservation l'ensemble des éléments suivants à l'HTNM, à savoir : coordonnées du médecin prescripteur, coordonnées de la personne effectuant la demande, unité fonctionnelle (UF) de l'unité demandeuse, coordonnées complètes du patient et éventuellement de son accompagnateur, jour d'arrivée et jour de départ prévus, n° d'identification du patient (IPP HCL).

La réservation n'est définitive qu'une fois l'ensemble des éléments transmis par les HCL et suite à la confirmation par retour de mail de l'HTNM.

Ensuite l'HTNM attribue la chambre pour la durée prévue dans la demande.

Le futur résident est invité à contacter obligatoirement l'HTNM avant la veille de son arrivée. Au moment de cet appel, toute information utile lui est fournie pour son arrivée : codes d'accès si nécessaire, procédure d'accès en dehors des heures d'ouverture du bureau d'accueil notamment, détails pratiques.

En cas d'annulation, l'HTNM est amenée à pouvoir relouer la chambre. En cas d'annulation postérieure à 16h la veille de l'arrivée prévue ou de non venue du patient, la chambre fera l'objet d'une facturation au montant prévu dans l'annexe financière.

2- Durée de l'hébergement

La durée de l'hébergement est fixée par le médecin prescripteur, en conformité avec l'art. R. 6111-50 du CSP.

La prestation d'hébergement temporaire non médicalisée ne pourra excéder trois nuits consécutives avant ou après une hospitalisation, sans acte réalisé aux HCL, ou dans le cas des suivis de grossesse 5 nuitées précédant un accouchement pour les grossesses physiologiques, ou un acte réalisé.

La prestation d'hébergement temporaire non médicalisé attachée à un séjour hospitalier ne peut pas dépasser 21 nuits dans sa totalité (consécutives ou non), à l'exception des patients bénéficiant d'une série de séances de soins (notamment en radiothérapie, ou en chimiothérapie ou caissons hyperbare) et des patients transférés entre des territoires ultramarins et la métropole.

3- Détail des Prestations hôtelières

Il est précisé que le prestataire n'assure aucune prestation médicale ou paramédicale.

Dans le mémoire technique, le candidat devra décrire l'ensemble des prestations assurées dans le cadre de la prestation d'HTNM et la qualité de ces prestations hôtelières, telles que :

- Indiquer les heures d'ouverture et modalités d'accès à l'hôtel, heures d'ouverture de la réception, etc.
- Indiquer les équipements de la chambre (description des équipements minimaux)
- Indiquer les équipements de la salle d'eau (description des équipements minimaux)
- Indiquer les modalités pour les prestations blanchisserie (description des conditions de blanchisserie) et restauration (description des conditions de restauration)
- Décrire les espaces communs et leurs équipements
- Décrire le service de nettoyage des chambres (conditions, protocole, fréquence des services de nettoyage)
- Décrire la démarche / politique RSE de l'établissement
- Décrire les modalités d'accès aux PMR, confirmer la présence d'un parking (et ses conditions d'accès) ainsi que la desserte en transport en commun

Les prestations proposées devront prendre en compte la possibilité pour le patient bénéficiant de la prestation d'HTNM de partager sa chambre avec un accompagnant ou, pour le patient mineur, avec deux accompagnants.

Le prestataire retenu devra transmettre en appui de son offre un document type règlement intérieur décrivant les conditions d'accueil des patients et de leurs accompagnants et les engagements respectifs des patients et de l'HTNM

Concernant la prestation de restauration (petit déjeuner), le prestataire mettra à disposition ce qui peut permettre au résident de respecter son régime alimentaire (lors de la demande de réservation, les HCL transmettront ces éléments à l'HTNM (régime alimentaire, allergies, contrindications avant un soin ou une intervention).

4- Modalités de transfert des patients

Le transport entre l'hôtel et l'établissement de santé relève du patient. Le transport entre le domicile et l'hôtel peut être prescrit par l'Etablissement de santé et peut être pris en charge par l'Assurance Maladie sous certaines conditions.

ARTICLE 6 : Hygiène – entretien des locaux – mesures sanitaires

Le prestataire garantit que les locaux de l'HTNM répondent aux obligations de l'article R. 164-1 du code de la construction et de l'habitation.

Le prestataire doit respecter les obligations d'entretien et d'hygiène des locaux et de ses installations dans le respect des normes en vigueur et, notamment, celles applicables aux établissements recevant du public. Il devra adapter son organisation aux éventuelles évolutions des normes en vigueur tout au long de la durée de la convention.

Les HCL se réservent une possibilité de contrôle par l'établissement prescripteur (en complément des autorités sanitaires contrôlant les prestations hôtelières).

ARTICLE 7 : Modalités de contrôle de l'exécution des prestations

Une enquête de satisfaction des patients adressés à l'hébergement temporaire non médicalisé ainsi qu'un recueil des plaintes et réclamations devront être mis en place et partagés.

Les résultats de cette enquête et les réclamations enregistrées feront l'objet d'une analyse par un comité de suivi et d'évaluation pour définir les améliorations à apporter. Ce comité pourrait être composé des deux parties a minima et éventuellement d'un représentant des usagers, et se réunir à une fréquence semestrielle lorsque l'activité est en routine.

Des réunions a minima semestrielles seront organisées entre les prestataires et les HCL sur la base de reporting (nombre de nuitées réservées, nombre de nuitées facturées, nombre d'annulations, retour d'expérience des patients ..). Un contrôle de la facturation sera également effectué sur la base des tableaux Excel transmis par l'établissement sur le nombre de nuitées facturées (et leur montant si différents tarifs en cas d'annulation), notamment s'il reste un doute sur la présentation du patient à l'HTNM (ex : patient ne s'étant pas présenté à la séance / séjour reporté – pas de venue dans le logiciel de Gestion Administrative des Patients - PASTEL). Dans cette hypothèse les HCL pourront se mettre en contact avec l'établissement hôtelier pour confirmer la venue ou non du patient.

ARTICLE 8 : Protection des données personnelles - RGPD

Le prestataire doit s'engager à respecter la réglementation RGPD et la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiés notamment en s'assurant que les personnes traitant cette information au sein des prestataires sont soumises à une obligation de secret professionnel, conformément au 3 de l'article 9 du RGPD.

ARTICLE 9 : Assurances

Le prestataire assume l'ensemble de ses responsabilités professionnelles encourues du fait de tous dommages corporels, matériels ou immatériels, consécutifs ou non, du fait de la réalisation des prestations, qu'elles soient en cours de réalisation ou terminées.

L'attestation d'assurance professionnelle du prestataire devra être jointe à l'offre. En outre, le prestataire devra fournir l'attestation d'assurance professionnelle chaque année, jusqu'à celle au cours de laquelle la mission est achevée.

ARTICLE 10 : Pénalités

Des pénalités sont prévues pour s'assurer du respect de ses obligations par le prestataire.
Des pénalités forfaitaires sont prévues au CCAP par manquement constaté.

ARTICLE 11 : Suspension de la prestation HTNM par décision du directeur de l'ARS

En application de l'article R. 6111-54 du code de la santé publique :

- Le directeur de l'ARS peut suspendre l'exercice de la prestation HTNM lorsqu'il a connaissance de faits pouvant être regardés comme susceptibles de compromettre la santé et la sécurité des personnes hébergées. Dans ce cas, l'établissement de santé prescripteur informe son prestataire, sans délai et par tout moyen donnant date certaine à cette information, de la mise en œuvre de cette procédure.
- Le directeur de l'ARS peut mettre fin à cette suspension lorsqu'il dispose d'éléments nouveaux établissant que les faits qui l'avaient justifiée ont cessé. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'établissement de santé prescripteur n'a pas pris les mesures permettant de mettre fin aux faits ayant justifié la suspension, le directeur général de l'agence régionale de santé peut prononcer l'arrêt de la prestation d'hébergement temporaire non médicalisé. Dans ce cas, l'établissement de santé prescripteur informe son prestataire, sans délai et par tout moyen donnant date certaine à cette information, de cette décision.