



**Cahier des Clauses Techniques Particulières
CCTP**

**Prestation d'accompagnement du parcours
hôtelier et administratif du patient et services
associés**

E26_0301

La présente consultation a pour objet :

- Le déploiement d'un service de conciergerie à destination des usagers et/ou professionnels des établissements hospitaliers du GHT Val Rhône Centre (actuellement seuls les établissements des HCL sont concernés mais le périmètre est évolutif)
- Un accompagnement sur l'optimisation et la sécurisation des demandes et facturation des chambres particulières

ARTICLE 1 : DESCRIPTIF GENERAL DE LA PRESTATION

A. Obligations du Titulaire

Le présent marché a pour but la mise en place des prestations de services à destination de l'ensemble des usagers d'un établissement hospitalier : patients et leur entourage, personnel hospitalier.

Les prestations proposées par les titulaires devront à minima couvrir les services suivants :

- La gestion des admissions hôtelières 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,

Le périmètre d'action pourra se dérouler sur l'ensemble de l'établissement comme sur un bâtiment ou une liste de services précis. Le périmètre est évolutif.

A ce jour les établissements concernés sont :

- Les sites MCO suivant : Groupement hospitalier Est, Groupement hospitalier Sud, Groupement Hospitalier Nord, Groupement hospitalier Centre
- Les sites SMR suivants : Henry Gabrielle (à venir), Pierre Garraud, Frédéric Dugoujon, Pierre Garraud.

Toutes les prestations qui ne figurent pas dans le présent marché pourront être confiées à un autre prestataire.

B. Respect des principes généraux

Le titulaire s'engage à respecter les droits des patients et la réglementation en vigueur applicable à l'ensemble des prestations objet du marché.

Le titulaire s'engage notamment 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 en outre à respecter les principes de réserve, de dignité et de discrétion qui s'imposent dans un contexte hospitalier.

C. Description générale des prestations

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

Il est attendu du titulaire qu'il puisse gérer pour le compte de l'établissement les admissions en présentiel des patients en cas d'hospitalisation. Le titulaire recevra un flux d'informations sur les hospitalisations, issu du logiciel de gestion des admissions utilisé par l'établissement.

Il collectera les données requises auprès du patient selon une procédure formalisée par l'établissement.

De la même manière, le titulaire devra proposer une solution de gestion des admissions hôtelières en ligne dont les renseignements requis auront été formalisés par l'établissement. Il en assurera :

- L'interfaçage avec le logiciel de gestion des admissions
- le paramétrage
- la mise à disposition
- la maintenance corrective et évolutive

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

Le titulaire devra accompagner par ses conseils et des personnes ressources le processus de demande et de facturation des chambres particulières. Ainsi il devra conseiller, sur la base d'une analyse de données argumentée et d'une simulation financière, la tarification à appliquer pour le parc des chambres particulières, favoriser le recueil du consentement auprès de la patientèle. Les livrables ne pourront pas faire l'objet d'une facturation additionnelle.

Le recueil du consentement pour une demande de chambre particulière devra être réalisé dans le respect de l'instruction DGOS du 06 février 2015.

Le titulaire s'engage à donner aux patients une information exhaustive sur leurs droits et sur leur liberté de choix.

Enfin, le titulaire s'engage à respecter les principes de dignité, de confidentialité et de réserve qui s'imposent dans un cadre hospitalier lors de prise de contact avec les patients.

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

Le titulaire doit proposer une offre de conciergerie permettant aux patients et leurs accompagnants d'avoir à minima accès aux services suivants :

- bien être (coiffure, manucure, massage ...)
- dressing (pressing, blanchisserie, repassage, retouches, cordonnerie ...)
- Shopping (panier primeurs, livraison de fleurs, relai colis ...),
- restauration (livraison de plateaux repas, viennoiseries ...)
- des services qui favorisent le retour à domicile du patient (par exemple réservation d'un mode de transport, la garde d'enfants...).

Le titulaire devra être capable d'intégrer dans son offre des services de conciergerie propres aux chambres particulières.

Ces services devront être également accessibles via le site internet du titulaire et/ou de l'établissement.

Certains services spécifiques pour lesquels l'établissement a par exemple déjà un contrat d'exclusivité ne seront pas proposés par le titulaire.

Les concierges mis en place dans l'établissement doivent être identifiés par un badge et leur tenue doit correspondre aux normes en vigueur dans l'établissement.

Le titulaire du marché est tenu d'exercer sa mission conformément aux textes précités et ne doit en aucun cas nuire à l'organisation et au bon fonctionnement des services de l'établissement. Toute activité, démarche, communication doit être validée au préalable par l'établissement.

D. Hébergement des données de santé

Les solutions informatiques déployées au sein du Système d'Information d'un établissement public de santé doivent satisfaire les exigences de sécurité informatique définies dans la politique cadre de sécurité de l'établissement.

Les solutions informatiques doivent, d'autre part, respecter au plus près les préconisations en matière de sécurité de l'ASIP, l'ANSSI et du Ministère de la santé.

Les solutions proposées sont réputées être strictement conformes aux exigences du règlement européen 2016/679 sur la protection des données (RGPD), applicable à compter du 25 mai 2018.

Le titulaire s'engage à :

- Héberger ou faire héberger les données sur le territoire français auprès d'un organisme agréé à l'hébergement des données de santé et, le cas échéant, à reporter sur le titulaire hébergeant les données l'ensemble des obligations stipulées au présent article. Les détails de l'hébergement seront particulièrement approfondis dans la réponse du titulaire.
- Informer les établissements de toute modification, changement ou autre fait, notamment en matière de sécurité, le concernant et pouvant avoir un impact sur le traitement des données.
- Procéder à la destruction des données hébergées à la fin du contrat, après avoir mis en œuvre et validé la procédure de réversibilité, et l'attester aux HCL dans un courrier ;
- Journaliser les accès et les événements (système, Web...).
- Décrire sa politique de sauvegarde de ces traces.

Le titulaire certifie que toutes les informations présentes sur les journaux sont exploitables au regard de l'état de l'art (pas de biais horaire ou biais horaire maîtrisé et documenté, journaux déportés ou copiés sur une autre machine, etc.).

Le titulaire met à disposition des HCL des indicateurs de suivi de la sécurité du service : Fréquence et suivi des mises à jour de sécurité effectuées ; durée d'indisponibilité maximum et suivi de ces indisponibilités ; fréquence des sauvegardes et tests de restauration effectués.

Ce suivi fera l'objet d'un rapport trimestriel aux HCL.

E. Communication et présence dans l'établissement

Le titulaire sera présent dans l'établissement par le biais de différents canaux qui devront au minimum être les suivants :

- Présence physique
- Ligne téléphonique
- Site internet

Le titulaire devra construire différents supports de communication personnalisés à l'établissement pour chacun des canaux de communication qu'il utilisera.

Une forte personnalisation à l'établissement est attendue, les visuels et textes mis à disposition des usagers feront l'objet d'une validation par le référent de l'établissement en charge du projet.

Les lieux où pourront être déposées des brochures et supports de communication seront à valider avec le référent.

Toute la communication à mettre en place dans l'établissement devra être validée par la Direction des achats et la Direction financière de l'établissement.

Le titulaire pourra effectuer une visite des patients afin de récupérer les informations les concernant, leur expliquer le fonctionnement de la conciergerie hospitalière et procéder à la réservation de services pour le patient.

Une autorisation du service de soin est obligatoire avant le passage du titulaire ou d'un prestataire auprès du patient ou dans le service.

Le titulaire devra mettre en place avec l'établissement une procédure type à respecter scrupuleusement dans le cas d'un passage dans un service. Dans le cas d'un passage en chambre, celui-ci ne pourra s'effectuer qu'une fois l'autorisation médicale ou soignante et l'autorisation du patient.

F. Mise à disposition de locaux et travaux éventuels d'aménagement

Afin de pouvoir exercer ses activités, l'Etablissement autorise le Titulaire à occuper :

- un ou plusieurs espaces de réception, faisant partie de son domaine public, notamment situé(s) dans le hall d'entrée de l'Etablissement - d'une superficie de 10m² minimum
- 3 locaux sécurisés, faisant partie de son domaine public, d'une superficie totale de 20m² minimum, à moins de 10 minutes à pied de l'espace de réception faisant office de :
 - local de stockage (5m² minimum)
 - vestiaire / espace détente pour le personnel du titulaire avec un point d'eau si possible (10m² minimum)
 - bureau pour le responsable (5m² minimum)

Le titulaire devra fournir à l'Etablissement le détail de ses besoins en connexion internet et prises électriques, un plan de la configuration du/des comptoirs d'accueil et tout autre élément important pour son installation.

Le comptoir d'accueil du titulaire, qui fera partie du domaine public, devra permettre de conseiller et prendre les commandes du personnel, des patients et de leur entourage.

Le titulaire pourra procéder à des aménagements du site, sous réserve de l'obtention d'un accord exprès préalable de l'établissement. Cette mise à disposition est strictement limitée à l'exercice des prestations objet du marché subséquent, pour la seule durée de ce dernier. Elle est délivrée au Titulaire sous réserve du respect par ce dernier des stipulations fixées au présent article. Elle donne lieu au versement d'une redevance (voir ci-après).

Etat des lieux initial :

Avant toute prise de possession des lieux ou aménagement du site, le titulaire et l'Etablissement rédige un état des lieux de l'ensemble des zones ou locaux dans lesquels le titulaire est susceptible de procéder à des travaux d'aménagements ou d'installations, quelle qu'en soit la nature. Il en va de même pour :

- les zones ou locaux de stockage affectés au titulaire
- les zones ou locaux qui lui auront été mis à disposition pour l'exercice de son activité (point d'accueil, espace de vente...)
- le cas échéant, l'ensemble des matériels éventuellement mis à sa disposition.

Cet état des lieux est signé par le titulaire et par le représentant habilité de l'établissement qui en conserve l'exemplaire original. Une copie est délivrée au titulaire à sa demande.

Etat des lieux après aménagements ou d'installations :

Lorsque le titulaire estime avoir réalisé l'ensemble des travaux d'aménagements qui lui incombent, il en informe l'Etablissement, permettant d'attester une date certaine. Le titulaire et l'Etablissement procèdent alors à un second état des lieux, dans les conditions fixées à l'article précédent.

Etat des lieux final :

A l'issue du marché subséquent, et qu'elle qu'en soit la cause (résiliation, survenance du terme...), le titulaire restitue les locaux, zones et matériels qui lui ont été confiés dans l'état où il les a trouvés, c'est-à-dire notamment après avoir retiré l'ensemble des aménagements et autres installations qui demeureront, en fin de marché, sa propriété. Un nouvel état des lieux est réalisé, par comparaison avec l'état des lieux établi à l'entrée du titulaire dans les locaux. Toute dégradation des zones ou locaux et toute dégradation ou disparition du matériel mis à disposition du Titulaire, imputable à ce dernier, est alors mise à sa charge. Le titulaire assume en conséquence, le cas échéant, la remise en état des zones et locaux et le remplacement des matériels concernés.

G. Prestations de services pour les usagers et prix

Le titulaire devra proposer une offre de service privilégiant dans la mesure du possible les acteurs locaux et détailler dans son offre la démarche classique qu'il observe afin de proposer une offre de services de proximité, ainsi que la façon dont sont tarifées les prestations.

Le prix des services de conciergerie doit rester accessible au plus grand nombre d'utilisateurs et correspondre aux fourchettes de prix constatées localement pour les mêmes types de services.

Le détail des prix des prestations proposées dans chaque établissement sera à faire valider par la direction de l'établissement.

Un questionnaire de satisfaction validé par l'établissement doit être mis en place par le titulaire et adressé aux usagers. Le titulaire traitera le retour de ces données. Le suivi de la satisfaction se fera au rythme minimum d'une fois par semestre.

La validation par l'établissement de toute cette organisation est obligatoire et aucun changement ne peut se faire sans l'accord préalable de la direction de l'établissement.

Les produits alimentaires proposés dans l'offre du titulaire doivent répondre aux normes d'hygiène en vigueur et aux différentes dispositions légales applicables (liste des ingrédients, conditionnement, conservation etc.). L'établissement pourra demander que des critères de limitation des déchets ou d'obligation en termes d'emballages soient respectés par les prestataires.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition les prestations via trois canaux :

- La présence physique de comptoirs
- Un site internet accessible via une connexion internet.
- Une ligne téléphonique

ARTICLE 2 : DESCRIPTIF DETAILLE DE LA PRESTATION

A. Gestion des admissions hôtelières

Cette prestation concerne les sites MCO et SMR.

La gestion des admissions correspond à différents éléments financiers :

- **Un prix forfaitaire annuel pour la mise à disposition de l'outil AUTOPEC.** Le recours à cette plateforme se fera au travers du paiement d'un forfait fixe de mise à disposition de l'outil, maintenance et suivi (par finess géographique)
- **Un prix forfaitaire pour l'accompagnement du patient ou de son proche dans la complétude du formulaire de consentement individuel** (par Centre de Relation Clients du prestataire) : un prix forfaitaire en fonction du type d'activité (MCO/SMR)
- **Un prix forfaitaire pour la prestation de paramétrage et d'envoi de SMS**, communication numérique avec le patient : un prix forfaitaire en fonction du type d'activité (MCO/SMR)

B. Conciergerie

Par « Conciergerie » il est entendu :

Présence de comptoirs avec des horaires d'ouverture par site : sont concernés 3 sites MCO seulement (voir détail ci-après).

Cette prestation regroupe l'organisation, la gestion et la coordination de l'ensemble des actions conciergerie patients et professionnels ; la gestion du flux patient et le recueil de consentements au comptoir.

Listing des différents comptoirs dans les GH et horaires d'ouverture du lundi au vendredi :

- Groupe hospitalier Nord:
 - o comptoir Bâtiment R : 12h – 16h
 - o comptoir Bâtiment G : 9h – 12h

- Groupement hospitalier Sud :
 - o comptoir Bâtiment 3B : 10h – 16h
- Groupement hospitalier Est:
 - o comptoir Bâtiment HFME : 12h – 16h

Présence d'un service de conciergerie assuré par le titulaire :

- du lundi au vendredi
- de 8h30 à 17h

ce service est présent sur les 4 sites MCO et sur les sites SMR : Frédéric Dugoujon, Pierre Garraud, Charpenne et Henry Gabrielle (à venir).

Le titulaire devra désigner un référent qui devra être joignable dans l'établissement afin de répondre aux interrogations du personnel et aux litiges pouvant apparaître.

Le titulaire devra s'adapter aux besoins de chaque établissement et pourra donc élargir ou restreindre ces plages horaires, après accord du référent HCL.

La prestation conciergerie correspond à différents éléments financiers :

- **Un prix forfaitaire mensuel fixe par conciergerie** (4 conciergeries)
- **Un prix forfaitaire mensuel fixe pour une prestation mobilité** dans les différents établissements MCO et SMR (commandes et livraisons cartes services, recueil de consentements en chambre, livraison des professionnels)
- **Un forfait mensuel pour une application market place** (site internet pour patient et professionnels) pour les 4 sites MCO
- **Un prix unitaire par carte service** proposé par le titulaire pour tout séjour en chambre particulière dans le périmètre facturable pour lequel il y a eu une demande de chambre particulière de la part du patient.

Le montant de la carte service que peut proposer le titulaire au patient pour son séjour dépend de la première UF facturable du séjour. Le montant des cartes services par UF sera défini dans l'annexe financière au marché.

Le montant facturé par le titulaire au titre des cartes services est calculé mensuellement et correspond au montant des cartes services utilisées au cours du mois écoulé.

L'établissement aura la possibilité de demander un ajustement du montant facturé par le titulaire au titre du forfait de valorisation du parc de chambres particulières et des cartes services utilisées par les patients uniquement dans les cas listés ci-après :

- **Cas justifiant une annulation de la facturation du forfait et de la carte service :**
 - o Le patient n'a pas donné son consentement pour le placement en chambre individuelle : absence de formulaire de chambre individuelle signé par le patient
 - o Le patient n'a pas séjourné en chambre individuelle : placement du patient en chambre double pendant l'intégralité de son séjour
 - o Le patient n'a pas séjourné dans une UF facturable
 - o Le patient a été placé en chambre individuelle pendant l'intégralité de son séjour pour raison médicale justifiée par un certificat médical présentant une date antérieure à la signature du formulaire de chambre individuelle

- **Cas justifiant une annulation de la facturation du forfait mais pas de la carte service utilisée**
 - o Le patient a demandé l'annulation de la facturation au titre de son séjour en chambre individuelle à l'Etablissement qui l'a acceptée, la réclamation du patient devra être formalisée par écrit et transmise au titulaire pour justification
 - o Le patient a été placé en chambre individuelle pendant l'intégralité de son séjour pour raison médicale justifiée par un certificat médical présentant une date postérieure à la signature du formulaire de chambre individuelle
- **Cas justifiant un ajustement du montant du forfait facturé et du montant facturé au titre de la carte** : La 1ère UF facturable retenue pour la facturation du forfait par le titulaire est erronée. Pour être recevable, la demande d'ajustement du montant du forfait de valorisation du parc de chambre particulière par l'établissement devra respecter les conditions suivantes :
 - Envoi par mail au contact facturation du titulaire désigné par le Titulaire
 - Envoi de la liste des séjours complétée des motifs de demande d'ajustement de chaque séjour pour justification
 - Envoi avant expiration du délai de paiement de 50 jours (à compter de la réception de la facture) : En l'absence de demande d'ajustement par l'Etablissement dans un délai de 50 jours à compter de la réception de la facture et de la liste des séjours, le montant facturé au titre du forfait de valorisation du parc de chambre particulière est considéré comme étant validé par l'Etablissement et dû au titulaire.

C. Forfait de valorisation du parc de chambres particulières

Le titulaire propose une démarche de valorisation économique du parc de chambres particulières adaptées à l'établissement. Il détaille une démarche d'optimisation et de création de valeur pour l'établissement de santé autour d'une approche économique innovante.

Cette prestation concerne les 4 sites MCO et les 4 sites SMR (Henry Gabrielle à venir).

La prestation valorisation du parc de CP correspond à différents éléments financiers :

- **Un prix unitaire par séjour** au titre du forfait de valorisation du parc de chambres particulières, qui correspond au prix applicable à la première UF facturable de chaque séjour :
 - o Gamme n°1 sans reste à charge pour le patient (et sans carte service pour le patient)
 - o Gamme n°2 avec reste à charge pour le patient (en lien avec la PEC mutuelle) et avec délivrance carte service (de 15€ ou 30€ selon UF hospitalisation : voir annexe financière)
- Le montant dû au titre du forfait de valorisation du parc de chambres particulière est calculé mensuellement et correspond à la somme des prix des séjours en chambre particulière créés dans le périmètre facturable dans le mois écoulé et pour lesquels il y a eu une demande de chambre particulière de la part du patient.

Cette facturation n'est applicable qu'en cas de consentement recueilli et patient placé en chambre particulière.

Afin que les HCL soient en mesure de certifier du service fait, le titulaire s'engage à transmettre, chaque mois, un fichier présentant la liste des séjours justifiant la facturation, concomitamment au dépôt de la facture sur le portail Chorus Pro et à destination des contacts en charge du contrôle et de la validation des données de facturation du forfait de valorisation du parc de chambres particulières.

Le nombre de journées avec facturation de la CP sera fourni également en parallèle de la facturation mensuelle.

La liste des séjours, dont un modèle sera fourni par le Titulaire dans son Annexe financière, comportera à minima les informations suivantes :

- IEP du séjour
- Référence de la 1ère UF facturable du séjour
- Montant du forfait de valorisation du parc de chambres particulières du séjour
- Montant utilisé au titre de la carte service relative au séjour

D. Informations à transmettre au prestataire

L'établissement s'engage à communiquer au titulaire :

- Les informations de structures,
- Les informations relatives aux patients et à leurs mouvements

1. Les informations de structure

Les informations de structure seront fournies hebdomadairement via un fichier excel comprenant :

- Le code de l'établissement géographique (EG)
- Le libelle de l'établissement géographique
- Le FINESS de l'établissement géographique
- Le code de l'unité fonctionnelle (UF)
- Le libellé de l'unité fonctionnelle
- Le code GMAO de la chambre
- Le code hôtelier de la chambre
- Le code hôtelier du lit
- La notion de lit partagé

Le fichier hebdomadaire comprend à chaque fois l'intégralité des lits connus.

ATTENTION : Un lit peut être partagé par plusieurs UF.

Ci-dessous un extrait de fichier :

Code EG	Libellé EG	Code FINESS EG	UF Code	UF Libellé	Code Gmao Chambre	Code Hotelier Chambre	Code Hotelier Lit	Code UF Partage Lit
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21161	ORTHOPEDIE PAV E2 RDC	E-00-67	202	202	Non partagé
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21161	ORTHOPEDIE PAV E2 RDC	E-00-68	201	201	Non partagé
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21161	ORTHOPEDIE PAV E2 RDC	E-00-69	204	204	Non partagé
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21161	ORTHOPEDIE PAV E2 RDC	E-00-70	203	203	Non partagé

21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21161	ORTHOPEDIE PAV E2 RDC	E-00-71	206	206	Non partagé
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21700	SCD GERIATRIQUE PAV K1	HEH-k-01- 26	26-27	26	21795
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21700	SCD GERIATRIQUE PAV K1	HEH-k-01- 26	26-27	27	21795
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21700	SCD GERIATRIQUE PAV K1	HEH-k-01- 27	25	25	21795
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21700	SCD GERIATRIQUE PAV K1	HEH-k-01- 29	24	24	21795
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21795	SMR GERIATRIE PAV K1	HEH-k-01- 26	26-27	26	
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21795	SMR GERIATRIE PAV K1	HEH-k-01- 26	26-27	27	
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21795	SMR GERIATRIE PAV K1	HEH-k-01- 27	25	25	
21	HOPITAL EDOUARD HERRIOT	690783154	21795	SMR GERIATRIE PAV K1	HEH-k-01- 29	24	24	

2. Les informations Patient/mouvement

Les informations Patient/mouvement seront fournies via une interface au fil de l'eau HL7 PAM 2.1 dont la description est disponible dans l'annexe jointe « E220036-Procédure d'installation d'une interface IDT-MVT_V01 ».

Les informations disponibles concernent :

- L'état-civil du patient et ses contacts
- La mutuelle du patient
- Les mouvements du patient et ses placements dans les lits. Attention : un patient peut être placé dans un lit de crise/surbooking ou un lit sas pouponnière, dans ce cas le mouvement indiquera le placement dans une chambre et lit ayant un code de la forme :
 - o easily_SC_XXXXX, Lit-Crise-XXXXXXXXXXXXXX
 - o easily_N_XXXXX, Lit-Nursery-XXXXXXXXXXXXXX
- La demande de chambre particulière. Attention : dans le contexte HCL, une demande de chambre particulière à « O » Oui correspond à deux situations potentielles : demande de chambre particulière sans reste à charge ou demande de chambre particulière ordinaire

E. Redevance d'occupation du domaine public

Le titulaire est redevable d'une redevance d'occupation du domaine public au titre de la mise à disposition des espaces nécessaires pour l'implantation des conciergeries. Ainsi :

- **Un taux de redevance s'applique au chiffre d'affaires toutes taxes comprises réalisé** sur l'activité conciergerie
- Le montant de la redevance à payer par le titulaire est calculé annuellement par année civile, à partir du chiffre d'affaires conciergerie toutes taxes comprises transmis par le titulaire à l'établissement.

ARTICLE 3 : SUIVI DE LA PRESTATION

Chaque établissement devra désigner un référent au marché auprès du titulaire du marché. Ce référent sera l'interlocuteur privilégié du titulaire pendant toute la durée du marché.

A. Pilotage de la prestation

Des réunions de mise au point et de suivi d'exécution de la prestation seront mises en place avec les HCL :

- Comité de suivi partie Conciergerie : réunion trimestrielle en présence de :
 - o Chef de projet de l'établissement
 - o Direction des admissions /financière
- Comité de pilotage : réunion semestrielle en présence à minima de :
 - o Chef de projet de l'Etablissement
 - o Direction financière
 - o Direction des admissions
 - o Direction des soins
 - o Direction des Achats

Par ailleurs, une réunion semestrielle de suivi en présence de la Direction des admissions et de la Direction financière des établissements. Ces réunions devront reprendre notamment :

- L'exécution des services de conciergerie à destination des usagers :
 - o Suivi de la qualité et de la satisfaction
 - o Utilisation de la conciergerie par cible (patients et personnels)
 - o Gamme des prestations (services les plus commandés)
 - o Points de blocage sur les processus mis en place et propositions de plans d'actions
- Le suivi des indicateurs de performance sur les chambres individuelles
 - o Nombre de demandes par les patients en chambres individuelles
 - o Evolution des recettes de chambres individuelles sécurisées par le titulaire
 - o Points de blocage sur les processus mis en place (au global et par UF) et propositions de plans d'actions
 - o Evaluation de l'impact financier pour l'établissement
 - o Le suivi de la qualité et de la satisfaction

Une réunion semestrielle de pilotage global de la prestation sera également organisée à la DFAG, représenté par le SAFP avec présence de la DA.

B. Suivi de la satisfaction et traitement des réclamations

Le titulaire met en place un dispositif de suivi et de traitement de la satisfaction clients. Ce dispositif intègre l'envoi d'un questionnaire de satisfaction aux personnes ayant bénéficié d'un service du titulaire (proches, patients et personnels hospitaliers). Cet envoi pourra se faire par SMS ou mail. Les données sont traitées par le service client du titulaire.

En cas d'insatisfaction, le client est contacté par le titulaire pour en connaître les raisons et prendre des mesures correctrices le cas échéant.

Dans le cas d'une réclamation, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour y répondre. Dans le cas spécifique d'une réclamation relative au recueil du consentement pour les chambres individuelles, le titulaire transmet cette réclamation à l'Etablissement et fournit les éléments en sa possession concernant cet incident (FCI si existant, élément de contexte) pour élaborer une réponse coordonnée avec l'Etablissement, qui est responsable de la facturation des séjours en chambre individuelle.

A l'inverse si l'Etablissement reçoit une réclamation d'un patient ou d'un professionnel de santé à propos d'un service du titulaire, il en informe systématiquement le titulaire et la réclamation sera traitée de façon conjointe entre l'Etablissement et le titulaire.

Les données sur le nombre de retours, le taux de satisfaction et les principaux retours qualitatifs clients, sont analysées par le titulaire et partagées en comité de pilotage avec l'Etablissement.

La liste des réclamations reçues par le titulaire, ainsi que la description de la réponse apportée sera partagée avec la Direction des Usagers et Qualité et le chef de projet de l'Etablissement.