

Communiqué de presse

Paris, le 4 décembre 2023

La centrale d'achat du Resah retient la plateforme de services de proximité Careside développée par La Poste Santé & Autonomie pour améliorer le parcours patient/résident et la qualité de vie au travail du personnel.

Suite à un appel d'offres visant à proposer à ses adhérents l'accès à une offre innovante de conciergerie, la centrale d'achat du Resah a retenu **Careside**, plateforme de services conçue pour répondre aux besoins spécifiques des patients, résidents et personnels par La Poste Santé & Autonomie, l'opérateur de services humains et digitaux en santé du groupe La Poste.

Accessible pour une durée de 4 ans à tous les acteurs du secteur sanitaire, médico-social, social, public et privé non lucratif, cette plateforme de services répond à des enjeux d'attractivité, de fidélisation, d'amélioration de l'expérience patient et résident ainsi que de la qualité de vie au travail du personnel.

Les services proposés peuvent être opérés physiquement ou à distance et adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des usagers des établissements sanitaires et des établissements médico-sociaux, grâce à des équipes formées aux spécificités de ce secteur. Careside met à disposition les services suivants :

- **Accueil et services** : orientation et accueil des usagers et personnels, bagagerie, services de courrier, aide aux démarches administratives ;
- **Gestion des commandes de produits et de services** : sur la base d'un catalogue, prise de commande, encaissement, préparation et livraison des commandes effectuées en ligne ou au comptoir ;
- **Organisation d'événements** : réunions de services, pots de départ, opérations saisonnières ;
- **Accompagnement à la sortie** : réservation de taxis/VTC, coordination de retour à domicile post-hospitalisation.
- **Accès à des casiers connectés innovants** : pour optimiser la gestion des flux dans les établissements de santé. Ces casiers multifonctionnels, disponibles 24h/24, offrent des services de bagagerie et de " *click and collect* " .

En complément, Careside propose des solutions digitales :

- Une **plateforme SaaS marketplace** spécialement adaptée des usagers (gestion centralisée du catalogue, suivi du stock en temps réel, le suivi des commandes dans un cycle de vie *marketplace*, la gestion sécurisée des paiements, la gestion tripartite des transactions, services de télésurveillance) ;
- Des solutions liées à l'**accompagnement dans les démarches administratives** :
 - Outil de mise en conformité de la gestion hôtelière ;
 - Formulaire de récolte des informations administratives du patient dans le cadre de son hospitalisation.

« Très engagé dans la prise en compte de l'amélioration de l'expérience patient/résident et de la qualité de vie au travail du personnel, le Resah se réjouit de proposer à ses adhérents cette plateforme innovante conçue pour répondre aux besoins spécifiques des établissements sanitaires et médico-sociaux. Ce choix s'inscrit dans notre démarche visant à agir sur tous les leviers permettant d'atteindre une performance globale de la fonction achat. »

Dominique Legouge, directeur général du Resah

« Le choix par le Resah de notre nouvelle plateforme Careside représente un signe de confiance et une grande satisfaction pour les équipes de La Poste Santé & Autonomie. Notre modèle unique qui combine la proximité et le digital a été conçu pour améliorer le parcours patient et la qualité de vie au travail du personnel des établissements. Nous enrichirons progressivement notre plateforme Careside avec de nouveaux services afin d'aller plus loin encore dans l'accompagnement des patients et des personnels ».

Dominique Pon, directeur général de La Poste Santé & Autonomie

Careside, une plateforme innovante de services humains et digitaux

Lancée en 2023 par La Poste Santé & Autonomie, Careside, est la nouvelle plateforme de services dédiée aux parcours patients née du rassemblement de l'expertise de Maela et Nouveal et Happytal. La plateforme sera enrichie progressivement par l'intégration de services issus des actifs du groupe. Careside a pour ambition d'améliorer les prises en charge des patients et d'apporter à chacun d'entre eux une expérience digitale et humaine optimale dans leurs parcours de soins. Careside est une plateforme ouverte et largement inter-opérable de gestion du parcours patient, de la préparation à sa venue à l'hôpital jusqu'à son retour à domicile. Elle intervient sur 3 dimensions clés du parcours : l'administratif, les services et la coordination ainsi que la télésanté. Careside accompagne déjà plus de 3 millions de patients par an.

A propos de La Poste Santé & Autonomie

La Poste Santé & Autonomie est l'opérateur de services humains et digitaux en santé du groupe La Poste dont il rassemble les activités dans ce domaine depuis 2023. Piloté par Dominique Pon, La Poste Santé & Autonomie souhaite accompagner la transformation, dans un cadre souverain et éthique, du système de santé et répondre à deux enjeux majeurs : favoriser la prévention et le maintien en bonne santé à domicile et valoriser la donnée de santé pour améliorer l'efficacité et favoriser l'innovation. La Poste Santé & Autonomie a pour ambition de devenir un partenaire de référence pour les professionnels de santé, les établissements et les industries de santé autour des services de proximité humaine pour la santé à domicile, et des services numériques de confiance pour les données de santé. La Poste Santé & Autonomie intègre les expertises de près de 3 000 collaborateurs et a réalisé en 2022 un chiffre d'affaires de 300 millions d'€.

Contact presse : Patrice Lemonnier / patrice.lemonnier@laposte.fr – 01 55 44 25 35

À propos du Resah

Groupement d'intérêt public, le Resah a pour objectif d'appuyer la mutualisation et la professionnalisation des achats des secteurs sanitaire, médico-social et social. Collaborant avec 2500 entités et plus de 1000 fournisseurs, il est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs du secteur avec 2,5 milliards d'euros d'achats mutualisés en 2023. Premier acteur public du secteur de la santé à avoir été labellisé Relations Fournisseurs et Achats Responsables, la centrale d'achat du Resah, avec ses onze filières et son centre de l'innovation par les achats, répond à l'ensemble des besoins achat des établissements publics et privés non lucratifs des secteurs sanitaire, social et médico-social. Son centre de ressources et d'expertise propose une offre complète visant à développer la professionnalisation des fonctions achat et logistique via ses activités de conseil, formation, édition, digitalisation, et échanges internationaux.

Première centrale d'achat public française à introduire l'expérience patient dans son périmètre d'activité, le Resah a inscrit en septembre 2023 ce nouvel axe de travail innovant en signant deux partenariats. Dans sa volonté d'accompagner la transformation du système de santé, il s'appuie désormais sur l'expertise confirmée de deux acteurs référents en France et en Europe, Shared Patient eXperience et l'Institut Français de l'Expérience Patient, pour concevoir et développer son offre de service.

Contact presse

Sandrine Bourg

Directrice de la communication

s.bourg@resah.fr