

Compte rendu de visite du service biomédical du Centre Hospitalier du Havre.

Visite effectuée le 4 juin 2009.

Equipe :

2 ingénieurs.

9 techniciens.

2 stagiaires.

Personnes rencontrées : le responsable d'atelier et quelques membres de l'équipe.

Structure :

2000 lits.

5000 dispositifs médicaux.

Service certifié ISO9001

Organisation & méthode de travail.

L'ensemble de l'équipe est localisée dans un seul atelier.

Il y a une zone de réception avec sonnette et une personne responsable de l'accueil. Ses missions :

- Ecoute du client
- Réception des DM en panne
- Rédaction d'un formulaire de déclaration de pannes avec le maximum d'information.
- Recevoir les appels centralisés sur un numéro.
- Filtrer et dispatcher les demande
- Avertir les services des DM dépannés.

Une fois l'appareil reçu le technicien doit fait un diagnostic « immédiat » (dans la journée) afin d'établir les délais et les priorités. La feuille de diagnostic est compose de 2 parties, une remplie à la réception, l'autre à la livraison.

Il y a une zone de stockage des pièces détachées. Le stockage se fait sur des rayonnages dans des boites. La gestion du stock est réalisée avec le logiciel Cépage (outil institutionnel). Cet outil permet les alertes, les commandes sont groupées et lancer avec la signature du chef d'atelier.

Les zones de l'atelier :

- Une zone d'attente.
- Des postes de travail avec PC.
- Un banc de test ECME.
- Un atelier mécanique.
- Une zone pour le matériel de prêt.

Les techniciens passent leur commandes eux même. Néanmoins la question se pose de centraliser cette activité sur une personne.

- Chaque technicien a une responsabilité particulière parmi lesquels :
- Un responsable documentaire.
- Un responsable des ECME.
- Un responsable de l'atelier (organisation propreté).
- ...

Le service réalise environ 4000 interventions / an.

1200 DM sont soumis à maintenance préventive.

Le logiciel de GMAO utilisé est « coswin » version 7.4 de la société Siveco. Ce logiciel est en court de déploiement. Cette mise en en place aura nécessité :

- 4 jours de formation sur « coswin ».
- 2 jours de formation sur « cristal report » (Outil d'analyse et mise en forme des données).
- 1 jour de formation sur « cliclac » (Outil d'import/export de données).
- 6 mois à raison de 1 jour par semaine pour la programmation de l'application (définition des besoin, insertion de l'historique précédent etc...).
- De revoir et trier l'inventaire des 5000 DM enregistré.

La fonction « intervention type » est utilisée pour les maintenances préventives. Le planning est créé en janvier avec l'ensemble des OT pour l'année.

La notion de package de maintenance est à l'étude. Il s'agit de bloquer sur une ou deux semaines pendant l'été toute l'équipe afin de pouvoir faire la maintenance préventive de tout le matériel des blocs opératoire en une fois .

Dans les services de soins est développée la notion de référent technique avec une activité de maintenance en première intention. La demande d'intervention informatisée est en cour de déploiement. Le service de soins pourra consulter l'OT et avoir une idée de l'avancement du dépannage.

Dans le cadre de la démarche qualité une enquête est réalisée tous les 3 ans. Elle est adressée aux cadres de santé et chef de pôle.

