

RAPPORT AUDIT - ATELIER BIOMEDICAL

Date : 21 Juillet 2017 à 14h00.

Site : Hôpital Raymond Poincaré du Groupe Hospitalier HUPIFO (APHP).

Responsable de l'audit :

- M. GHOMARI – Responsable de la maintenance des équipements du GH.

Participants :

- M. BENTALHA – Technicien biomédical à l'hôpital Raymond Poincaré.
- M. POLETTI – Stagiaire technicien biomédical en alternance à l'hôpital Raymond Poincaré.
- M. AMEZIANE – Technicien biomédical à l'hôpital Raymond Poincaré.
- M. HAOUAS – Ingénieur Biomédical chargé de mission GH.

1 - Objectif :

L'atelier biomédical de l'hôpital Raymond Poincaré HUPIFO (APHP) s'est lancé dans une démarche qualité depuis le mois de Février 2017. A partir de ce moment, la politique qualité est devenue une priorité pour la maintenance.

L'audit de l'atelier de maintenance des équipements de l'hôpital Raymond Poincaré s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité. Elle permet de mettre en place un plan d'amélioration de la qualité et ensuite de le mettre en pratique sur le site de l'hôpital.

2 - Audit :

2.1 - Introduction :

Le questionnaire de l'audit a été mis en place, en 2012 par le responsable du département de la maintenance des équipements, afin de réaliser un bilan de la situation de maintenance au niveau du groupe hospitalier.

Le contenu de l'audit étant toujours d'actualité, il a été décidé de le reprendre, en Février 2017, pour évaluer les pratiques actuelles de l'atelier biomédical de RPC et de proposer des axes d'amélioration.

2.2 – Contenu de l'audit :

Les questions de l'Audit sont regroupées par thème selon les 10 axes suivants :

Suivi de la réception, de l'inventaire et la défalcation des équipements

Avez-vous une procédure de réception, livraison et mise en service de matériel neuf ?

Effectuez-vous un **contrôle documenté** à la **réception** du matériel et est-il possible de consulter ce document ?

Avez-vous une **procédure de mise en inventaire** des équipements neufs ?

Vos équipements neufs sont-ils **inventoriés** sur la GMAO et est-il possible de consulter un exemple récent ?

Prendre le n° biomédical de **5 équipements** : la vérification dans la **GMAO est-elle correcte** ? (risque de trouver un équipement non numéroté : ceci fera l'objet d'une observation dans la conclusion, si l'appareil non numéroté est ancien)

Le **classement** des équipements I, IIa, IIb et III est-il effectué et démontré par quelques exemples sur **GMAO** ?

Avez-vous une **procédure documentée de défalcation** des équipements réformés et est-il possible de consulter ce document ?

Les défalcations sont-elles réalisées sur la GMAO et est-il possible de consulter un exemple récent ?

Stratégie & objectifs de la maintenance en début d'année :

Avez-vous mis en place une **stratégie de maintenance** en début d'année ?

Cette stratégie est-elle **tracée** sur un compte-rendu de réunion ?

Si oui, sur quoi porte la stratégie ?

- Mise en conformité de la maintenance préventive des équipements ?
 - Mise en conformité du contrôle de qualité des équipements ?
 - Mise en place de contrats de maintenance ?
 - Mise en place de formations pour les techniciens ?
 - Réorganisation de l'atelier de maintenance ?
-

Avez-vous réalisé une **fiche de poste** pour chaque agent du service biomédical et est-il possible de **consulter les fiches de postes** des techniciens, du chef d'atelier, de la secrétaire, de ou des ingénieurs ?

Les techniciens biomédicaux sont-ils **spécialisés** (si en nombre suffisant, bien entendu) et est-il possible de **consulter un document** de répartition des spécialités.

Maintenance curative

Avez-vous une procédure **documentée** de maintenance curative et est-il possible de consulter ce document ?

Avez-vous une procédure documentée de maintenance curative dans le cadre de l'urgence et est-il possible de consulter ce document ?

Créez-vous un **dossier de maintenance** pour chaque intervention

Avez-vous une **traçabilité** dans la GMAO ou papier pour la **maintenance interne** et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** dans la GMAO ou papier pour la **maintenance externe** et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** dans la GMAO ou papier pour la gestion du **stock des pièces détachées** et est-il possible de consulter un exemple ?

Traçabilité sur l'historique d'un équipement : Pouvez-vous donner l'historique des **interventions** et des **dépenses sur les maintenances** réalisées sur un équipement donné et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous effectué un **classement** des dossiers de **maintenance curative** et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous effectué l'**archivage** des dossiers de **maintenance curative** et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous des dispositifs médicaux de **prêt** en interne pour le "**matériel critique**" dont la réparation est urgente ?

Avez-vous la **liste du matériel de prêt** et est-il possible de consulter ce **document** ?

Avez-vous la **traçabilité du prêt** et est-il possible de consulter un exemple ?

Y a-t-il une **fiche de prêt interne** et est-il possible de consulter ce **document** ?

Effectuez-vous un **bilan annuel documenté** au sujet des interventions de **maintenance curative** avec les cadres des services hospitalier et est-il possible de consulter ce document ?

Maintenance contractuelle

Avez-vous une **procédure de maintenance contractuelle** et est-il possible de consulter un **exemple** ?

Avez-vous mis en place un **tableau annuel** de maintenance contractuelle (ou dans la GMAO) ?

Avez-vous **envoyé** le tableau des contrats de maintenance à **tous les cadres** de service ?

Avez-vous effectué la création d'un **dossier** de maintenance contractuelle **pour chaque équipement** sous contrat ?

Avez-vous une **traçabilité** de vos contrats de maintenance (éventuellement avec la GMAO) et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous **planifié** les dates d'**interventions annuelles** de maintenance préventive, contrôle qualité,... **sur la GMAO** ou sur un **tableau**, et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** des interventions **préventives externes** sur la GMAO ?

Avez-vous **récupéré** les **rapports** des maintenances préventives des **sociétés** de tierce maintenance ?

Avez-vous effectué un **rangement classé** des anciens **dossiers** de maintenance contractuelle avant leur archivage ?
Quelle est la durée de ce rangement classé avant l'archivage ?

Effectuez-vous un **archivage** des **dossiers** de maintenance contractuelle ?
Quelle est la durée de cet archivage ?

Effectuez-vous un **bilan annuel documenté** au sujet des **interventions** de maintenance contractuelle **avec les cadres** des services hospitaliers et est-il possible de consulter la **traçabilité** de ces réunions ?

Maintenance préventive

Avez-vous une **procédure** de maintenance préventive et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous mis en place d'un **plan annuel** de maintenance préventive interne et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** des interventions préventives internes sur la **GMAO** ?

Avez-vous réalisé **100%** des prestations **obligatoires** de maintenance **préventive** sur votre parc dans l'année ?

Avez-vous effectué un **classement** des rapports d'intervention ?

Avez-vous effectué un **archivage** des rapports d'intervention ?

Effectuez-vous un **bilan annuel** au sujet des interventions de **maintenance préventives internes** avec les **cadres** des services hospitaliers et est-il possible de consulter la **traçabilité** de ces réunions ?

Contrôle de qualité

Avez-vous une **procédure** de contrôle de qualité et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous mis en place d'un **plan annuel** de contrôle qualité et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** des interventions de contrôle de qualité **interne** sur la GMAO et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous une **traçabilité** des interventions de contrôle de qualité **externe** sur la GMAO et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous réalisé **100%** des prestations **obligatoires** de contrôle de qualité dans l'année ?

Avez-vous effectué un **classement** des rapports de contrôle qualité ?

Avez-vous effectué un **archivage** des rapports de contrôle qualité ?

Effectuez-vous un **bilan annuel** au sujet des interventions de **contrôle qualité** avec les **cadres** des services hospitaliers et est-il possible de consulter la **traçabilité** de ces réunions ?

Atelier de maintenance des équipements biomédicaux

Avez-vous un **atelier** de maintenance **par site** ?

Avez-vous un **établissement** de réparation **par technicien** ?

Avez-vous des **outils** de maintenance **partagés** pour l'atelier ?

Avez-vous une **valise** de maintenance **par technicien** ?

Y- a-t-il un **suivi métrologique** des appareils de mesure et de test et est-il possible de **consulter les certificats** ?

Avez-vous **structuré** l'espace de l'atelier ? :

- Zone : Réception du matériel en panne.
 - Zone : Attente d'envoi chez le fournisseur.
 - Zone : Réception du matériel dès retour de réparation.
 - Zone : Test du bon fonctionnement du matériel.
 - Zone : Attente de reprise par les utilisateurs.
-

Avez-vous des **réunions du staff** biomédical à une fréquence suffisante ?

Avez-vous des **comptes rendus** de ces réunions et est-il possible d'en consulter un exemple récent ?

Pouvez-vous nommer l'agent du service biomédical qui s'occupe de la **gestion des Congés Annuels du personnel** (techniciens, secrétaire, ingénieurs) ?

Avez-vous des **règles** pour organiser les **absences** et est-il possible de les consulter ?

Avez-vous un **tableau de suivi des absences** et est-il possible de les consulter ?

Avez-vous un **système documentaire** à l'atelier ?

- avec la **documentation technique** des équipements dont on peut consulter un exemple ?
- avec la **documentation normative** dont on peut consulter un exemple ?
- avec la **documentation réglementaire** dont on peut consulter un exemple ?

Avez-vous mis en place une **procédure de vigilance** sur les conditions et **risques au travail** et est-il possible de la consulter ?

Formation des techniciens biomédicaux et veille technologique

Avez-vous une **procédure de formation** des techniciens biomédicaux ?

Existe-t-il un **plan de formation annuel**, interne et/ou externe pour les techniciens ?

Le **taux** de formations réalisées, en interne et/ou externe par technicien est-il suffisant ?

Les techniciens formés ont-ils les **certificats** de formations et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous nommé un technicien et/ou ingénieur qui s'occupe de la **veille technologique** ?

Avez-vous mis en place un **suivi des demandes** de formation en maintenance ?

Avez-vous mis en place un **suivi des demandes** de formation **par technicien** ?

Avez-vous **traité** ces informations **pour améliorer** la formation, l'outillage, la motivation... des personnels du service biomédical ?

Suivi budgétaire de l'activité de maintenance

Avez-vous mis en place un **suivi budgétaire** ?

La **périodicité** du suivi des dépenses est-elle suffisante ?

Avez-vous établi un suivi budgétaire **par compte budgétaire** ?

- Pour les prestations de maintenance curative ?
- Pour les prestations de maintenance préventive ?
- Pour les prestations de contrôle de qualité ?
- Pour les prestations de maintenance contractuelle ?
- Pour les achats de pièces détachées ?
- Pour l'achat d'outillage de maintenance ?

Avez-vous des réunions du **suivi budgétaire avec le personnel du service biomédical** ?

- Si oui, à quelle fréquence ?

Faites-vous des comptes rendus de ces réunions et est-il possible de consulter un exemple ?

Avez-vous des réunions du **suivi budgétaire avec la Direction des Finances** ?

- Si oui, à quelle fréquence ?

Faites-vous des comptes rendus de ces réunions et est-il possible de consulter un exemple ?

Démarche qualité

Avez-vous mis en place des critères qualité **pour le suivi de la maintenance** ?

Si oui, quels sont ces critères ?

Avez-vous effectué des **mesures** de ces critères et est-il possible d'en consulter un exemple récent ?

Avez-vous effectué une **enquête** de satisfaction clients dans l'année ?

- Si oui, peut-on consulter le questionnaire de cette enquête ?

- Le **taux de réponse** des services est-il satisfaisant ?

- Avez-vous analysé les résultats et est-il possible de les consulter ?

Avez-vous mis en place un **plan d'amélioration de la qualité** suite à cette enquête et est-il possible de le consulter ?

Le plan d'amélioration de la qualité a-t-il amélioré la **qualité perçue par les utilisateurs** dans leur quotidien au sein des services ?

Avez-vous mis en place des procédures d'interfaces **entre l'atelier biomédical et les autres services** ?

- avec la Direction des Travaux ?

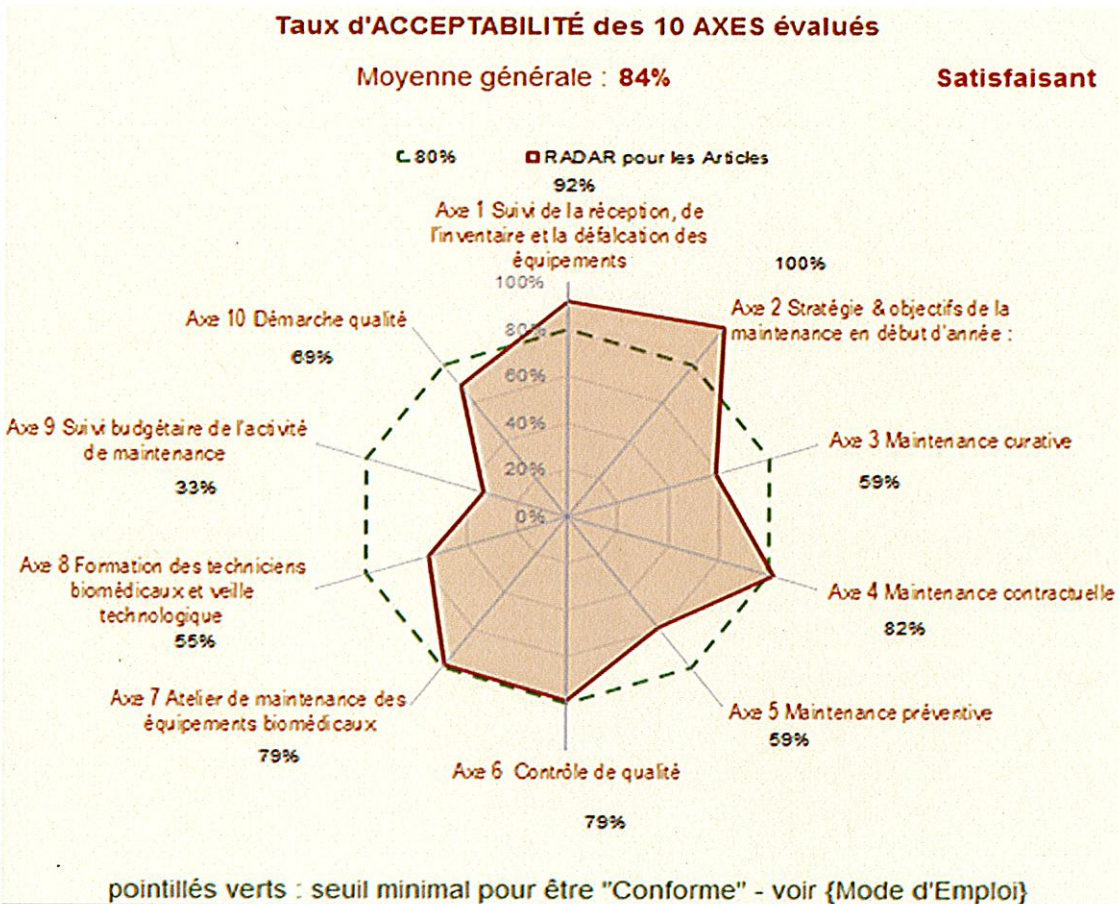
- avec la Direction de l'Informatique ?

- avec la Direction des Services Economiques ?

3 – Analyse des réponses :

3.1 – Evaluation des réponses :

L'évaluation est effectuée selon les axes mentionnés ci-dessus :



3.2 - Points forts :

Axe 1 : Suivi de la réception, de l'inventaire et la défalcation des équipements (92%).

Axe 2 : Stratégie & objectifs de la maintenance en début d'année (100%).

Axe 4 : Maintenance contractuelle (82%).

Axe 6 : Contrôle de qualité (79%).

Axe 7 : Atelier de maintenance des équipements biomédicaux (79%).

Axe 10 : Démarche qualité (69%).

3.3 - Points d'amélioration :

Axe 3 : Maintenance curative (59%).

Axe 5 : Maintenance préventive (59%).

Axe 8 : Formation des techniciens biomédicaux et veille technologique (55%).

Axe 9 : Suivi budgétaire de l'activité de maintenance (33%).

4 – Plan d'amélioration de la qualité :

4.1 - Maintenance biomédicale (curative, préventive, contrôle de qualité, contractuelle) :

4.1.1 – homogénéiser les procédures de la maintenance au niveau GH :

- Ecrire une procédure interface pour la livraison du matériel neuf.
- Ecrire une procédure pour la signature du PV de réception (réception du matériel neuf).
- Ecrire une procédure de mise en inventaire et de défalcation du matériel.
- Ecrire une procédure de maintenance curative.
- Ecrire une procédure de maintenance préventive et de contrôle de qualité.
- Ecrire une procédure pour le déménagement du matériel.
- Ecrire une procédure pour le don du matériel médical.
- Ecrire une procédure de matériovigilance.

- **Ecrire une procédure de maintenance contractuelle et prestations extérieures.**
- Désigner un **responsable de cette procédure.**
- Désigner qui s'occupe de l'application de cette procédure.
- Inclure dans la procédure que « **chaque technicien doit imposer que le technicien prestataire doit passer par l'atelier à son arrivée sur site et avant son départ afin qu'il puisse donner des informations sur son activité et faire signer le RIT** ».

4.1.2 – Information des cadres au niveau GH :

- Mettre en place **une réunion par site avec les cadres, sur chacun des 4 établissements en fin d'année, durant le mois de décembre.** Lors de cette réunion on va discuter avec les cadres de la maintenance curative, préventive, contrôle de qualité, maintenance contractuelle et prestations extérieures.

4.1.3 - Suivi du stock de pièces détachées :

- Ecrire une **procédure de stock de pièces détachées.**
- Désigner un **responsable de cette procédure.**
- Réaliser le suivi du **stock des pièces détachées** et traçabilité : SAP ou Tableau.

4.2 – Formation des techniciens biomédicaux et veille technologique :

- **Désigner une personne chargée du suivi de la formation GH.**
- Ecrire **une procédure de suivi de formation** des techniciens biomédicaux.
- **Suivi l'avancement des formations** des techniciens biomédicaux GH.
- Désigner un **ingénieur chargé du suivi technologique.**
- Désigner un **technicien ou plusieurs chargés du suivi technologique.**

4.3 - Suivi budgétaire des dépenses en maintenance biomédicale :

- Ecrire **une procédure qualité pour le suivi budgétaire** en classe 6.
- **Réaliser le suivi budgétaire** des dépenses de la maintenance.
- **Mettre en place une traçabilité** : « compte rendu des réunions ».

4.4 - Démarche qualité – Indicateurs qualité :

- **Mettre en place une démarche qualité** (commencer à écrire des procédures, création d'un comité qualité,...).
- Mettre en place « **un critère qualité** » pour le suivi de la maintenance biomédicale.
- **Suivre l'évolution de ce critère qualité** dans le temps et laisser une traçabilité.

5 – Conclusion :

Au regard de l'audit les points d'amélioration pour l'hôpital Raymond Poincaré concernent la maintenance curative, la maintenance préventive, la gestion des pièces détachées, la réunion avec les cadres, la formation des techniciens biomédicaux et le suivi budgétaire.

Afin d'élargir la perspective de la démarche qualité au niveau du Groupe Hospitalier, nous avons jugé utile de :


- Ecrire quelques procédures (*mise en inventaire, don de matériel, matériovigilance,...*) et de les harmoniser au niveau GH.
- Renforcer la mise en place de la démarche qualité.

Le plan d'action ci-dessus va nous permettre d'améliorer la qualité de nos prestations.

Participants :

M. Aziz AMEZIANE

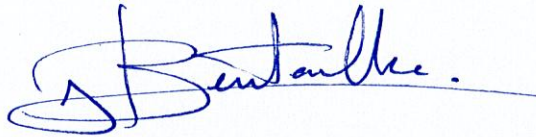
Technicien biomédical
Hôpital Raymond Poincaré


12/09/17

M. Abdelatif BENTALHA

Stagiaire technicien biomédical
Hôpital Raymond Poincaré

13.09.2017



M. Maxime POLETTI

Stagiaire technicien biomédical en alternance
Hôpital Raymond Poincaré

13/09/17



M. Houssam HAOUAS

Ingénieur biomédical
chargé de mission au GH

07/09/17



Mourad GHOMARI

Responsable du département
de la maintenance des équipements du GH

07 septembre 2017



Le Responsable du Département
de la Maintenance
des Equipements

Mourad GHOMARI