

ANALYSE DES RESPONSES AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENTS

HOPITAL RAYMOND POINCARE

Date : 23 Juin 2017.

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

Responsable de l'enquête : M. GHOMARI – Responsable de la maintenance des équipements du GH.

Participants :

- Mme MANIAGO – Responsable atelier biomédical.
- M. HAOUAS – Ingénieur Biomédical chargé de mission GH.

RESPONSES AUX QUESTIONNAIRES :

Réponse n°1 :

Peu de personnes connaissent le centre d'appel. Le personnel du centre d'appel parle en faisant référence des locaux. Ceci n'est pas intelligible pour les cadres dans le secteur de la maintenance des équipements. Le centre d'appel ne permet pas un suivi approprié des dysfonctionnements des équipements.

- ➔ **FAIRE CONNAITRE LE CENTRE D'APPEL AUX CADRES DE RPC (M. GUIMBARD).**
- ➔ **LE CENTRE D'APPEL NE DOIT PAS FAIRE REFERENCE AUX LOCAUX LORS DU TRAITEMENT DES PROBLEMES CONCERNANT LES EQUIPEMENTS (M. GUIMABRD).**
- ➔ **AU SUJET DU SUIVI DES DYSFONCTIONNEMENTS, LE CADRE CONTACTE DIRECTEMENT LE TECHNICIEN CHARGE DE SON SECTEUR.**

Réponse n°2 :

L'inventaire n'est pas saisi dans les bons délais.

- ➔ **ECRIRE UNE PROCEDURE DE MISE EN INVENTAIRE.** Elle doit être appliquée systématiquement par les techniciens biomédicaux. La mise en inventaire est sous la responsabilité directe du technicien biomédical.
- ➔ **LE RESPONSABLE DU DEPARTEMENT DE LA MAINTENANCE S'ASSURERA QUE L'INVENTAIRE EST A JOUR GRACE A « UN AUDIT INVENTAIRE ».**

Réponse n°3 :

Le délai d'attente des équipements avant envoi chez le fournisseur n'est pas connu (il est important).

- **L'ATELIER BIOMEDICAL S'ENGAGERA SUR UN DELAI DE 72H00 MAXIMUM AVANT ENVOI AU FOURNISSEUR. CE CRITERE DE QUALITE SERA MENTIONNE DANS LA PROCEDURE DE MAINTENANCE CURATIVE.**
- **LE RESPONSABLE DU DEPARTEMENT DE LA MAINTENANCE S'ASSURERA QUE CETTE PRATIQUE EST EFFECTIVE GRACE A « UN AUDIT MAINTENANCE ».**

Réponse n°4 :

Le délai de validation des devis est trop long.

- **L'ATELIER BIOMEDICAL S'ENGAGERA SUR UN DELAI DE 72H00 MAXIMUM POUR VALIDER UN DEVIS. A INCLURE DANS LA PROCEDURE DE MAINTENANCE CURATIVE ET PREVENTIVE.**
- **LE RESPONSABLE DU DEPARTEMENT DE LA MAINTENANCE S'ASSURERA QUE CETTE PRATIQUE EST EFFECTIVE GRACE A « UN AUDIT MAINTENANCE ».**

Réponse n°5 :

Le chef d'atelier est difficilement joignable sur son DECT.

- **LA RESPONSABLE DE L'ATELIER CONSULTERA L'HISTORIQUE DES APPELS TELEPHONIQUE ET RAPPELLERA LA PERSONNE QUI A APPELE.**
- **LE DECT NE DOIT PAS ETRE EN MODE SILENCIEUX : A INCLURE DANS LA PROCEDURE CURATIVE.**

Réponse n° 6 :

La qualité de la maintenance externe est critiquée par plusieurs cadres :

- Le délai de réparation qui est trop long.
- **LE TECHNICIEN BIOMEDICAL VERIFIERA LES DOSSIERS EN COURS DE TRAITEMENT CHAQUE FIN DU MOIS ET RELANCERA LES DOSSIERS, SI NECESSAIRE, TOUT EN INFORMANT LE CADRE CONCERNE : A INCLURE DANS LA PROCEDURE CURATIVE ET LA PROCEDURE PREVENTIVE.**
- et il n'y a pas de suivi de prise en charge.
- **L'ATELIER BIOMEDICAL METTRA EN PLACE UN REGISTRE POUR NOTER LES ENTREES/SORTIES CONCERNANT LES SERVICES ET LES FOURNISSEURS.**

Réponse n° 7 :

Certaines interventions sont très longues dues à un changement de contrat par l'AGEPS.

- **LE TECHNICIEN FERA UNE COMMANDE EN HORS MARCHÉ QUAND CELA SERA POSSIBLE (MONTANT FAIBLE, ACCORD DE LA DSEL,...).**

Participants :

M. Abdelatif BENTALHA
Stagiaire technicien biomédical
Hôpital Raymond Poincaré

13.09.2017



M. Houssam HAOUAS
Ingénieur biomédical
chargé de mission au GH

12/09/17



Mourad GHOMARI
Responsable du département
de la maintenance des équipements du GH

12.09.2017



Le Responsable du Département
de la Maintenance
des Equipements

Mourad GHOMARI