

Dossier maintenance hospitalière

Quel apport de la GMAO ?

Gérer un hôpital s'apparente à gérer un bâtiment classique. La réglementation y est plus stricte et l'obligation de maintien en fonctionnement des équipements souvent vitale. C'est pourquoi il faut pouvoir gérer facilement toutes les informations, les demandes, les interventions. Pour cela, rien de mieux que la GMAO.

La plupart des éditeurs de solutions de gestion de maintenance sont présents sur le marché de la maintenance hospitalière. L'offre logicielle répond généralement aux exigences particulières de la gestion de parc biomédical et des installations techniques en milieu hospitalier. Chez Corim, on précise tout de même qu'une « position d'intégrateur permet également d'adapter spécifiquement notre application aux besoins propres des clients », notamment pour le secteur hospitalier.

La GMAO est importante pour un hôpital. « Aujourd'hui, pour un établissement de notre taille, voire plus grand, il est indispensable d'avoir mis en place une GMAO. Sans, on ne peut imaginer faire un travail correct », explique Hervé Mignardot, responsable du service maintenance de l'hôpital de Lagny. « L'hôpital doit garantir la sécurité et la satisfaction de ses usagers. Il doit, pour cela, s'assurer de la disponibilité de ses équipements et optimiser son fonctionnement, mais également assurer la garantie et la traçabilité des contrôles réglementaires. C'est en cela que l'outil GMAO est incontournable dans ce secteur », explique-t-on chez Corim. Un logiciel GMAO répond à toutes les problématiques des services biomédicaux et des services techniques, et prend en charge l'intégralité du processus : aux niveaux technique, réglementaire, financier et même en termes de qualité. Garantir la disponibilité des équipements des établissements, optimiser leurs fonctionnements, assurer un contrôle et un suivi réglementaire, gérer ses prestataires sont autant de problématiques de ce secteur auxquelles le logiciel GMAO sait répondre. Il est également une source d'uniformisation des flux d'informations et permet une meilleure communication interservice et vers les usagers. Enfin, l'intérêt final, comme pour de nombreux secteurs d'activité, est la maîtrise des coûts, essentielle au bon fonctionnement de l'activité.

« Il est vrai que quel que soit le secteur d'activité, tertiaire ou hospitalier, le besoin initial reste le même : gérer techniquement et économiquement ses équipements. Mais le milieu hospitalier a des spécificités qu'on ne retrouve pas dans le tertiaire : le secteur hospitalier est tout d'abord soumis à d'importantes contraintes en termes de sécurité et de traçabilité, et ce bien plus que dans n'importe quel autre secteur d'activité », rappelle Santiago Olivas, directeur marketing Corim Solutions.

Les équipements biomédicaux

Il n'y a pas de spécificités développées particulièrement pour les équipements biomédicaux, par contre une entité technique de nature biomédicale reprendra, en plus des informations standard, des codes et des libellés réglementaires du système de classification des équipements comme la codification CNEH (Centre national des expertises hospitalières). Sur ces mêmes fiches seront également rattachés les différents messages d'alerte transmis par l'AFSSAPS.

Les équipements biomédicaux sont exploités directement par le personnel médical avec un niveau d'exigence supérieur à la moyenne, en termes de réactivité et de traçabilité.

Il est donc impératif que l'application s'intègre parfaitement au processus de fonctionnement de l'hôpital et permette aux administrateurs GMAO de configurer le logiciel facilement. C'est pour répondre à ce besoin que Corim intègre un kit de développement Web afin d'adapter l'interface graphique au besoin de chaque profil utilisateur.

➔ www.corim.fr

L'hôpital de Lagny en chiffres

760 lits
75 000 m² de surface
4 000 équipements biomédicaux
Un service maintenance de 24 personnes
Une GMAO installée depuis 1996

La maintenance d'un hôpital n'est pas fondamentalement différente de celle d'un bâtiment industriel ou d'un immeuble de bureau. Seule la réglementation très stricte diffère, ainsi que la criticité des équipements biomédicaux. « Malgré tout, la réglementation n'est pas plus lourde que dans l'industrie agroalimentaire. Ce sont les mêmes exigences, sauf pour l'électricité où il y a une vraie exigence de continuité d'approvisionnement encore plus grande », complète Hervé Mignardot. Et ce pour les mêmes raisons, il en va de la vie humaine. Par ailleurs, les obligations de traçabilité liées au secteur sont plus faciles à suivre dans une GMAO. La maintenance est obligée d'être plus vigilante à l'hôpital compte tenu des enjeux. Par exemple, les plombiers sont sensibilisés aux questions de qualité de l'eau, notamment dans le traitement des légionnelles et autres bactéries qui peuvent proliférer.

« L'hôpital dispose d'une contrainte "usagers" nettement plus forte que dans le tertiaire : les mouvements de matériels sont beaucoup plus fréquents et les contraintes sanitaires (AFSSAPS : Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé) plus exigeantes », insiste Santiago Olivas. L'hôpital doit à ce titre pouvoir gérer la matériovigilance (lire encadré page 74) : pouvoir retrouver à chaque instant tout dispositif médical, tout incident, toute intervention curative et créer et retrouver rapidement le rapport de cet incident. « C'est une différence notable en termes d'utilisation de l'outil GMAO entre l'hospitalier et le tertiaire. »

Enfin, le monde hospitalier dispose dans son processus de fonctionnement d'un acteur incontournable : la qualité, qui est souvent beaucoup moins présente dans le monde tertiaire.

Les logiciels de GMAO permettent de gérer la matériovigilance, Corim reprend par exemple la table CNEH et permet la génération de tout document de signalement d'incident ou de risques d'incidents prérempli. Ils sont mémorisés depuis la GMAO et envoyés directement à l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé. Il en va de même pour le logiciel SysBio de SiteAlpha par exemple.

La GMAO à l'hôpital de Lagny

Le service maintenance de l'hôpital de Lagny assure la maintenance de l'ensemble des biens de l'hôpital. Qu'il s'agisse des réseaux électriques, de plomberie (y compris les fluides médicaux), de la maintenance des bâtiments et des équipements biomédicaux. « C'est une organisation relativement rare dans un hôpital, mais cela tient sûrement à notre taille somme toute moyenne. Les grands ensembles séparent généralement services technique et biomédical », explique Hervé Mignardot.

Le service maintenance de l'hôpital tourne sous Sysbio (SystèmeS). « Nous l'avons choisi pour sa polyvalence. Sysbio peut aussi bien gérer les services techniques et biomédicaux, précise Hervé Mignardot. Nous fonctionnons avec le même logiciel mais avec deux bases de données. La manière de référencer les équipements est différente. Pour le biomédical, on utilise des codes-barres et des numéros d'équipements. Pour le service technique, on utilise également des codes-barres et un système de positionnement de l'équipement. Cela nous permet d'avoir une idée précise du lieu où se trouve le matériel lorsqu'une intervention est programmée dessus. »

Dans les services médicaux, l'accès à la GMAO se fait par l'intranet via un module de demande d'intervention. « Plus de 70 % des interventions se font au travers de DI, le reste est souvent lié à des urgences. Ce bon résultat semble avoir deux raisons. D'une part, mise en place depuis 1996, la GMAO a eu le temps de rentrer dans les mœurs. D'autre part, cela tient également à un engagement moral avec les utilisateurs. Nous traitons rapidement leur demande ou au moins les informons de leur avancement, ainsi la prochaine fois, ils ne se diront pas que ce serait plus rapide par téléphone. »

Les équipiers sont dédiés aux corps de métiers qu'ils maîtrisent. Chacun a sa façon de travailler avec un système d'information global, géré par la GMAO. Au quotidien, le service reçoit les demandes d'intervention. Tous les matins, le contremaître les valide et les transforme en bons de travaux, qui sont remis au technicien. Une fois l'intervention effectuée, le BT est fermé. La traçabilité des opérations de maintenance est ainsi facilement assurée avec un retour vers les utilisateurs. Cela ne diffère pas de la maintenance d'un autre bâtiment. Seules les précautions prises sont plus importantes.

« L'intérêt de la GMAO pour un hôpital, c'est aussi de suivre les informations au travers de tableaux de bord. Fort heureusement, il semble que les logiciels [ndlr : SiteAlpha développe une nouvelle version de Sysbio] aillent vers une ergonomie plus soignée avec des tableaux de bord et des indicateurs plus conviviaux. Par ailleurs, l'évolution vers un module développement durable pourrait nous permettre de mieux maîtriser notre consommation électrique ou encore de chauffage... » ■

Claire Poisson

Ne comptez pas sur le HASARD pour RÉUSSIR votre PROJET GMAO



CORIM Solutions emploie depuis 1996 tout son savoir-faire à l'édition et à l'intégration de logiciels de gestion de maintenance (GMAO) et de gestion des actifs (EAM).

La suite logicielle CORIM destinée au secteur de la **maintenance industrielle, maintenance hospitalière, SAV et maintenance tertiaire** est le fruit de nombreuses années de recherche et développement par nos équipes d'ingénieurs Maintenance.

Pilier de la gestion et du pilotage de l'activité maintenance, CORIM permet d'accroître la productivité, en augmentant la fiabilité des équipements, en optimisant les stocks / achats, en offrant une meilleure gestion des coûts. Parce que chaque projet GMAO est unique, les experts CORIM mettent chaque jour, toute leur énergie à votre service pour un déploiement et une intégration complète de nos solutions dans votre système d'informations.



Plus d'infos sur la suite logicielle CORIM au
0 476 248 450 ou www.corim-solutions.com