

Le Senior Center Rosenberg et Tanner à Zofingen a optimisé le service et l'entretien de son parc de dispositifs médicaux

# Techniquement parfait – marque de qualité et facteur de réussite

Le nouveau financement des soins et les normes de qualité ont considérablement accru leur influence sur les institutions de soins et les établissements médicaux sociaux. Ces derniers utilisent beaucoup plus de dispositifs médicaux que l'on peut penser au premier abord. « C'est pourquoi nous avons particulièrement examiné cet aspect et nous nous sommes réorientés », déclare Markus Töngi, Chef du service technique du Senior Center Rosenberg et Tanner de Zofingen.



Markus Töngi,  
Chef du service technique du Senior Center  
Tanner et Rosenberg de Zofingen

L'établissement dispose d'une longue tradition et est profondément ancré dans la petite ville de Thut. Situé juste en dehors des murs de la vieille ville, se sont 125 résidents qui bénéficient de la proximité du centre-ville pittoresque et animé. Les deux maisons voisines Rosenberg et Tanner seront réunies au printemps 2015 dans un bâtiment neuf et très moderne. Aujourd'hui déjà on y applique des principes modernes et une attention particulière est portée aux soins et accompagnements individuels.

Le Directeur Heinz Schürch: «Nos prestations sont destinées à soutenir les personnes âgées qui nécessitent conseil, aide et soutien à leur domicile d'une part et lors d'un séjour temporaire, court ou longue durée d'autre part. Grâce à nos services nous favorisons le maintien à domicile ainsi que l'intégration dans un nouveau contexte de vie individuelle. Dans tous les

domaines nous fournissons des prestations de haute qualité correspondant à l'état actuel des connaissances et de la pratique. Dans ce but nous pratiquons une formation continue permanente pour notre personnel.»

### Ouvert aux nouvelles idées

Les responsables de l'établissement prouvent en permanence leur ouverture aux nouvelles idées et aux changements. Ils contrôlent de manière critique leurs propres performances. Dans le cadre d'un processus d'amélioration constant ils examinent quelles sont les prestations qu'ils peuvent fournir eux-mêmes, ou d'effectuer certaines prestations avec l'aide de prestataires externes. Ceci également pour le service et l'entretien des dispositifs médicaux. Markus Töngi énumère les plus importants:

- Elévateurs patient
- Verticalisateurs
- Baignoires
- Lave-pots
- Autoclaves
- Tensiomètres
- Concentrateurs d'oxygène
- Nébuliseurs

### Une évaluation exhaustive de la situation

Une visite de Serge Jaeger, Key Account Manager chez Hospitec a tout déclenché. Markus Töngi suivait déjà depuis un certain temps l'évolution dans le domaine. Les exigences de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim) sont sans compromis. Les équipements sont de plus en plus performants et variés et de ce fait plus complexes. Ils nécessitent des contrôles exigeants, comme la mesure du cou-

rant de fuite mais aussi des calibrations et la vérification de leurs performances. La question de la meilleure répartition des prestations internes ou externes se posait clairement. Markus Töngi note: «Nous étions préoccupés par deux aspects: la sécurité de nos résidents et une gestion technique irréprochable et économique de nos appareils.»

Le directeur Heinz Schürch et Markus Töngi se laissèrent informer en détail par Serge Jaeger sur les possibilités d'un contrat de service. En analysant l'état actuel de la situation cela a rapidement mené à la décision de l'externalisation. Le vœux de plus de transparence sur l'état des équipements, le regroupement des activités de maintenance à une seule source au lieu de faire appel à différents techniciens de nombreux fournisseurs, l'assurance des contrôles réguliers et complets ainsi que – le cas échéant – des réparations ont été décisifs.

Les professionnels de Hospitec effectuèrent un inventaire complet de tous les équipements en service et présentèrent une offre définissant avec exactitude le domaine de prestations avec les contrôles à des intervalles définis (annuellement, tous les deux ans), les réparations sur site ainsi que des conseils neutres pour des réinvestissements ou l'achat de nouveaux équipements.

### Des services complets et neutres

«C'est spécialement la neutralité de Hospitec qui nous a convaincus», déclare Markus Töngi. «Dans le passé il n'était pas rare que certains fournisseurs nous mettaient la pression en nous signifiant que nos appareils étaient en «fin de service» et nous poussaient à les remplacer



Ici les compétences internes et du service externe se complètent idéalement: Markus Töngi, Chef du service technique du Senior Center Rosenberg et Tanner de Zofingen se concerta avec Pirmin Portner, Chef du groupe des contrôles périodiques chez Hospitec.

bien qu'ils étaient encore fonctionnels et que nous aurions voulu encore les utiliser un certain temps. Aujourd'hui nous n'avons plus cette préoccupation. Cela nous donne de nouvelles libertés dans l'achat d'équipements, car Hospitec est compétent dans la maintenance de toutes les marques» – «C'est pourquoi nous avons un grand stock de pièces détachées», ajoute Serge Jaeger, «une bonne partie des composants utilisés par les fournisseurs d'équipements sont des produits standard sur le marché. De cette manière nous pouvons en règle générale assurer les réparations bien au-delà de la fin de garantie de livraison des pièces annoncée par les fournisseurs.»

Hospitec s'approvisionne en pièces détachées pratiquement exclusivement sur le marché Suisse. «Nous prenons la place Suisse très au sérieux tout en s'assurant que toutes les exigences propres au pays soient remplies. Par ailleurs, une relation équitable et ouverte avec les fabricants et les distributeurs Suisses est très importante pour nous. Nous agissons en tant que partenaire neutre des établissements de santé, et non pas comme adversaire de ces entreprises, nous offrons à nos clients un service complet d'entretien et de maintenance multimarques. Certains distributeurs sont soulagés d'être déchargés de cette tâche car il n'est pas rentable d'effectuer de longs déplacements, juste pour un seul appareil, tandis que nous, partenaire pour tous les dispositifs médicaux, avons une approche globale», explique Serge Jaeger.

### Une pratique bien rôdée

En janvier 2012 notre coopération a débuté. «Après une semaine, inventaire, cahier des charges pour le service et la maintenance étaient prêts», se souvient Markus Töngi. «cela a été très rapide et j'ai été très impressionné.» A Zofingen se sont près de 170 appareils qui seront contrôlés chaque année et le solde de 70 – spécialement les balances et les tensiomètres – tous les deux ans. Le chef d'équipe de

Hospitec organise et coordonne l'engagement de deux spécialistes qui, durant 1 semaine, vont contrôler les 170 appareils et la moitié du solde restant. En cas de nécessité ils sont réparés. Seul lors de cas très compliqués, qui sont rares, il est nécessaire de faire appel à un spécialiste du fournisseur dont l'intervention est également coordonnée par Hospitec. Pour le Senior Center il n'y a pas de coûts supplémentaires, ceux-ci sont couverts par le forfait maintenance convenu.

### Plus de sécurité et de nombreux autres avantages

«Nous nous sentons plus sûrs», dit Markus Töngi, «Cela est d'une grande importance pas uniquement pour la direction de l'établissement mais surtout pour nos résidents et leurs familles. Envers les autorités et les instances de financement nous pouvons attester que nous avons un contrôle et une maintenance compétente et complète; ainsi que la ville de Zofingen, en tant que porteur de notre centre, sait que nous avons choisi une solution économique.»

Les partenaires interrogés énumèrent d'autres avantages de l'outsourcing:

- Réduction des pannes grâce aux contrôles réguliers
- Le contrôle de plusieurs types d'appareils en un laps de temps relativement court, a l'avantage – par exemple pour les lits – qu'ils peuvent être vérifiés plus tard, lorsqu'ils sont libres. Pendant ce temps on procède au contrôle d'un autre groupe d'équipements. Si un technicien pour un seul modèle d'appareils est dans la maison, il doit attendre qu'ils soient disponibles. Cela signifie temps d'attente et coûts supplémentaires.
- Le contrôle minutieux et la correction des défauts minimisent les risques.
- Pour la majorité des établissements médico sociaux il est impossible d'engager les professionnels nécessaires. Il y aurait toujours le risque de perdre les connaissances par des

fluctuations du personnel. Ainsi il est plus avantageux de se concentrer en interne sur les interventions de premier niveau et d'effectuer un contrôle sur le prestataire de service.

- L'inventaire complet avec l'identification de tous les appareils et la documentation exhaustive sur la durée de vie, mais aussi l'échange des expériences entre le service technique de l'établissement et Hospitec revêtent une grande importance.
- Finalement la sécurité des dispositifs médicaux est une marque de qualité et une image positive de l'institution.

### Correspondants clairement définis – simplicité

La coopération entre le Senior Center Rosenberg et Tanner et Hospitec est concluante. «Nous apprécions beaucoup la définition claire de notre correspondant chez Hospitec et les réparations sont effectuées rapidement ce qui nous permet de nous concentrer sur d'autres activités dans la maison.» Et il y en a un certain nombre: 20% du temps de travail de notre équipe technique de 5 personnes et consacré pour toutes sortes de manifestations. Par exemple la mise en place d'une salle pour le service religieux de 2 confessions. En plus il y a un grand jardin à entretenir ainsi que tous les travaux spécifiques d'entretien dans le domaine sanitaire, électrique, climatisation et toutes les petites réparations aux locaux.

La direction et le service technique considèrent la pratique de l'externalisation comme avantageuse. Outre la sécurité accrue elle apporte des avantages opérationnels significatifs. Markus Töngi résume la situation: «C'est plus complet, économique et efficace. Nous obtenons ainsi une optimisation de la durée de vie de nos appareils et une meilleure qualité dans l'exploitation quotidienne.»

Texte et interview: Dr Hans Balmer