

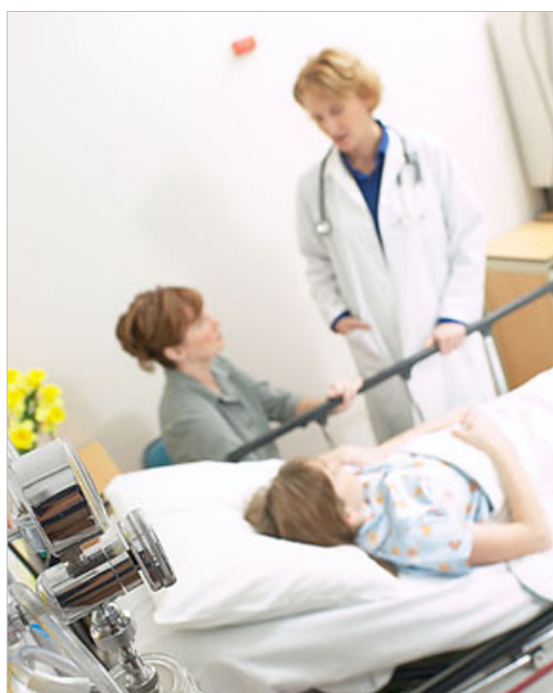


# Parole d'utilisateur

Témoignage : Coswin 7i Santé

« Ce qui est intéressant derrière la saisie des données, ce sont les statistiques. La création de rapports et tableaux de bord sur lesquels on peut identifier des indicateurs pour mettre en oeuvre des leviers et modifier notre stratégie. »

**M. Philippe Berthod,**  
Responsable du Service Informatique



## L'Hôpital Simone Veil en route pour une maintenance unifiée

Le Groupement Hospitalier Eaubonne Montmorency avait besoin d'un système de GMAO unifié pour mener à bien les activités de ses différents services. Pour centraliser la gestion des interventions curatives, préventives, pour bénéficier d'une base de données d'équipements, pour obtenir des indicateurs et rapports et améliorer la gestion des stocks et des achats. L'Hôpital Simone Veil a opté pour Coswin 7i, une solution de GMAO 100% Internet riche en fonctionnalités.

### Une gestion multi-sites, multi-services

L'Hôpital Simone Veil regroupe le site d'Eaubonne et celui de Montmorency. L'enjeu pour ce groupement hospitalier est de choisir un outil de maintenance à la fois multi-sites et paramétrable. La gestion de la maintenance en milieu hospitalier regroupe différents départements et utilisateurs. Le service biomédical est en charge de la maintenance des dispositifs médicaux. Ses activités principales sont « assurer la maintenance du matériel » et « assurer la sécurité des personnes et des matériels. » Il est composé de 5 personnes. Le service technique gère l'ensemble des équipements de l'établissement ; bâtiments, murs, plafonds, plomberie, chauffage, climatisation, peinture, ascenseur et mobilier, lits, etc. Il regroupe 22 personnes. Enfin, le service informatique est en charge de la gestion du matériel informatique. Il comprend 12 personnes.

En septembre 2006, le département biomédical est à l'origine d'une démarche d'accompagnement de l'établissement dans la mise en place d'une solution de GMAO globale sur l'ensemble des trois services. Il s'équipe alors de Coswin 7i pour la gestion de ses dispositifs médicaux. Les atouts du logiciel : modulable et paramétrable. La fonction maintenance au sein de l'hôpital connaît alors une petite révolution. Elle n'était jusqu'à ce moment-là pas reliée : chacun avait sa propre manière de fonctionner.

## Panorama de la solution

### Secteur

Santé – Hôpital

### Problématique

Fournir aux différents services un outil commun de gestion de la maintenance performant et paramétrable.

### Solution

Mise en place d'une solution de GMAO complète pour les services Informatique, Technique et Biomédical

### Produits et services utilisés

Coswin 7i  
Siveco Reports  
Formation sur site

### Bénéfices

- Installer une organisation centralisant la gestion de la maintenance
- Bénéficier d'une base de données des équipements
- Améliorer la maintenance préventive
- Obtenir des indicateurs et rapports
- Meilleur suivi des coûts de maintenance
- Extension de la gestion de maintenance à la gestion des stocks et des achats

« Nous avons voulu un seul logiciel au niveau des services de soins pour simplifier et harmoniser les choses », explique Nadège Aubert, responsable du service biomédical.

Autre particularité de l'hôpital, la gestion de la maintenance est planifiée par bâtiments et zones géographiques pour les services techniques, par équipements pour le biomédical et l'informatique. Les techniciens se déplacent pour des interventions sur chacun des sites, en voiture entre les 2 villes ou à pieds munis de leur outils sous les allées ombragées du parc d'Eaubonne.

#### Simplifier la vie des utilisateurs

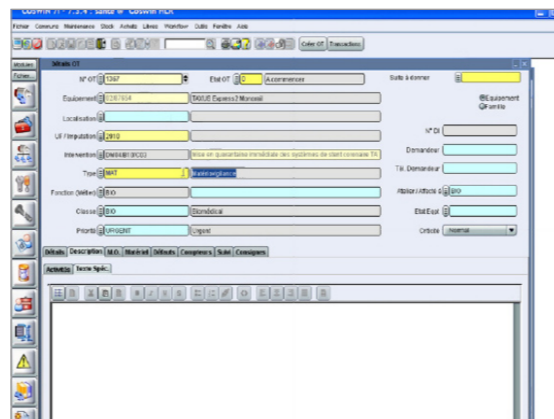
Les 3 services de maintenance ont un nombre de demandeurs illimité. Cependant près de 70% des demandes d'intervention sont saisies par les services mainteneurs et non par les demandeurs qui passent leur DI par e-mail ou téléphone. L'objectif de chacun des services est donc le déploiement de l'utilisation de la solution à l'ensemble des demandeurs pour la saisie de leur DI. Les services médicaux ont une version web avec un accès sur tous les postes. Ainsi, ils devraient relever le numéro d'appareil incriminé puis envoyer leur demande d'intervention, ou au moins informer sur le problème détecté dans la GMAO.

#### Un déploiement personnalisé et modulable

Chaque profil déclaré sur Coswin a accès à ses propres informations. Les outils de personnalisation des écrans par profils utilisateurs (Techniciens, Ingénieurs, Responsables, Demandeurs) tels que les indicateurs graphiques proposés par Coswin 7i permettent d'adapter l'interface.

#### Le service informatique

Les fonctionnalités «Historique, Stock et Equipement» contribuent à une meilleure gestion des équipements du parc informatique (PC et imprimantes). La maintenance est principalement d'ordre curatif mais la volonté du responsable



informatique, Philippe Berthod, est de développer la part du préventif. Grâce à un meilleur pilotage de l'activité de maintenance, le résultat escompté est de distinguer les Ordres de Travail (OT) qui concernent une avancée (nouvel équipement, nouveau logiciel, etc...) des OT suite à une panne. Pour les deux années d'exploitation de Coswin, 3218 OT ont été créés en 2007 et 3091 OT en 2008.

L'objectif à terme du service est d'optimiser l'utilisation quotidienne de l'application. Optimiser les opérations fonctionnelles et améliorer la qualité de l'information et du reporting. « Ce qui est intéressant derrière la saisie des données, ce sont les statistiques. La création de rapports et tableaux de bord sur lesquels on peut identifier des leviers et modifier notre stratégie. », explique Philippe Berthod.

Philippe Berthod.

#### Le service technique

Coswin est en cours de déploiement au service technique. La base de données se constitue au fur et à mesure des demandes d'intervention et des créations d'OT. Le service technique regroupe de nombreux équipements très divers. Par exemple, il y a un total de 956 lits pour l'hôpital soit autant d'équipements à répertorier dans Coswin. Avec une cinquantaine de demandes journalières, le double enjeu du service est de déployer la solution pour les demandeurs et de paramétrer la nomenclature de ses équipements. L'objectif fixé au 1<sup>er</sup> septembre 2009 est une mise en route effective de Coswin.

#### Les spécificités du secteur hospitalier

La maintenance en milieu hospitalier est soumise à un certain nombre de normes réglementaires. « Coswin enregistre les délais d'intervention et les normes réglementaires d'intervention sur un appareil ou un produit. C'est bénéfique car cela nous permet d'organiser l'activité. » explique Saïd Benrejda, responsable du service technique.

Certaines interventions nécessitent des autorisations et aménagements. « Par rapport à un bâtiment

## ZOOM MÉTIER

### MATERIOVIGILANCE

C'est la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un Dispositif Médical après sa mise sur le marché

La matériovigilance comporte :

- Le signalement et l'enregistrement des incidents ou risques d'incidents,
- L'évaluation et l'exploitation des informations signalées dans un but de prévention,
- La réalisation de toute étude ou travaux concernant la sécurité d'utilisation des dispositifs médicaux,
- La réalisation et le suivi des actions correctives décidées.

#### CLASSEMENT DES DISPOSITIFS MÉDICAUX SELON LEUR CRITICITÉ :

L'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé (AFSSAPS) est chargée de l'évaluation, du contrôle et de l'inspection des produits de santé. Elle a aussi une mission de vigilance sanitaire concernant ces produits.

Exemples de DM par classe :

- CLASSE I :** Compresse stérile, Thermomètre, Lit anti-escarres, centrifugeuse, chariot de ventilation, etc.
- CLASSE II a :** Pousse-seringue, Perfusion, Incubateur, Matériel ophtalmologique, etc.
- CLASSE II b :** Respirateur, Bistouri électrique, Monitoring, Ventilation, etc.
- CLASSE III :** Stérilet, Pacemaker (implantable au niveau des patients), etc.





## A propos de l'Hôpital Simone Veil

Le centre hospitalier Simone Veil est né de la fusion des établissements d'Eaubonne et de Montmorency en 1998.

Avec ses 2700 salariés et un total de 956 lits, l'hôpital figure parmi les 25 établissements publics de santé les plus importants hors CHU, c'est aussi un hôpital engagé, notamment dans l'innovation médicale (100ème opération robotisée pour la prothèse de la hanche assistée par ordinateur réalisée en janvier 2002), les réseaux de soins et les coopérations interhospitalières (notamment avec le centre hospitalier d'Argenteuil et les grands hôpitaux du Val d'Oise) et public-privé (GIE pour l'imagerie médicale lourde).

<http://www.ch-simoneveil.fr/>



« Coswin est un outil puissant »

M. Philippe Berthod

*classique il n'y a pas de grande différence, c'est la méthodologie d'intervention sur site qui diffère. Par exemple, il nous faut une autorisation d'intervention sur le bloc opératoire ».*

Les dispositifs médicaux gérés par le Service Biomédical sont soumis à la matériovigilance, c'est-à-dire la surveillance des risques d'incidents liés à un Dispositif Médical. Les dispositifs médicaux (DM) sont répertoriés selon leur criticité en 4 classes (voir encadré Zoom métier).

Un lot défectueux déclaré par un fournisseur ou bien le dysfonctionnement d'un dispositif médical signalé par l'AFSSAPS, l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé, nécessitent une gestion suivie et planifiée de la maintenance des équipements.

Les fonctionnalités de gestion de documents, notamment la possibilité de lier des documents (rapports, contrats, normes réglementaires) en pièce jointe, à un OT par exemple, facilitent la traçabilité et la consultation des données pour « une gestion des documents via une GMAO sans papier », déclare Nadège Aubert.

### Le service biomédical

Le service biomédical gère les équipements et l'inventaire dans Coswin 7i. 3500 références sont rentrées. Les plans de préventive sont eux aussi rentrés dans la GMAO. « Coswin 7i est une bonne GMAO qui a un réel potentiel, on peut faire plein de choses grâce à Coswin », conclut Nadège Aubert.

550 interventions préventives ont été réalisées en 2008 et 1180 curatives. L'objectif à terme du service est la mise en place d'indicateurs fiables, la gestion des stocks et le suivi des coûts associés aux équipements.

### Les principaux résultats attendus

- Une gestion de la sous-traitance
- Des rapports et statistiques sur les OT, DI,
- Une meilleure communication entre les utilisateurs
- Interaction entre les services
- Une meilleure gestion des stocks et des coûts
- Un historique complet par service
- Un meilleur suivi des employés