

SERVICES TECHNIQUES
CENTRE HOSPITALIER
henri MONDOR
d 'AURILLAC

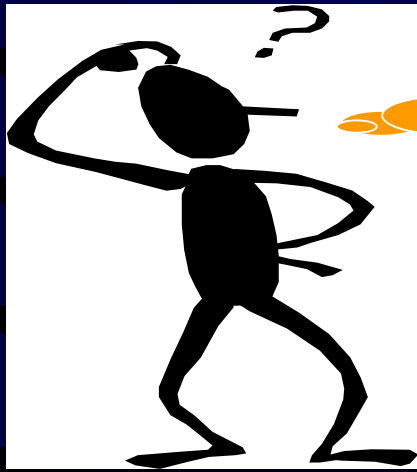
1er congrès de l 'AFGRIS

METHODE D 'ANALYSE ET DE PREVENTION DES RISQUES ET CERTIFICATION ISO 9002

Un couple pertinent pour les services
techniques

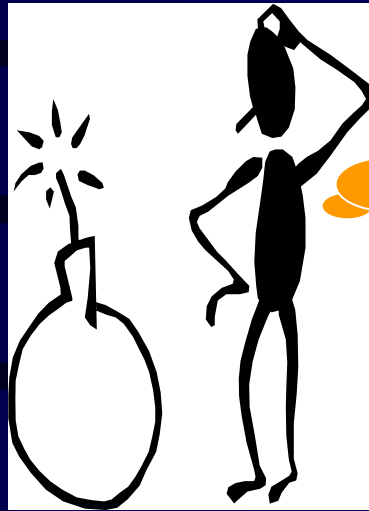
Optimiser l'efficacité d'un Service Technique hospitalier

Comment certifier le savoir faire des
« hommes en bleu »



Budget, Qualité,
Service, Sécurité

Direction



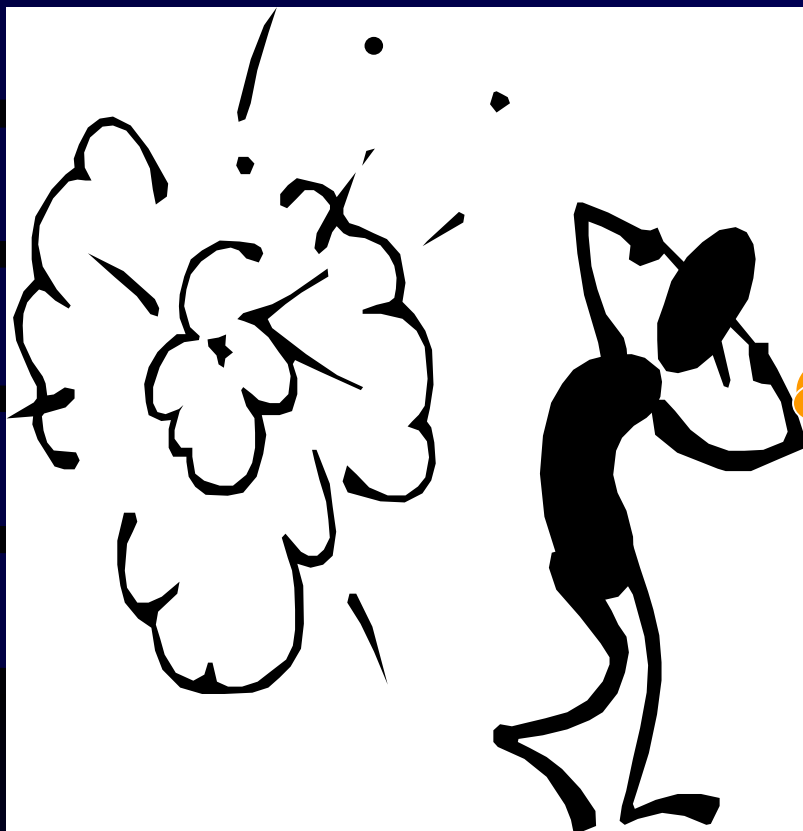
Service Technique



Personnel soignant

Tout est toujours urgent
On fait ce que l'on peut
Quels objectifs ?
Quels résultats ?

Ohé !, c'est moi avant SVP
Qui faut-il appeler ?
Au fait, ils ont réparé ou pas ?



OUIIIILLLE !,
Que s'est-il encore passé ???
ça, c'est pas de chance !!!!
Encore un pépin,
c'était pas le moment !!!

QUELQUES CONSTATS PARFOIS PESANTS !!!

- Manque de reconnaissance
- Risques mal maîtrisés
- Stress
- Nombreuses pannes
- Coordination peu efficace
-

CAUSES GENERIQUES DE DYSFONCTIONNEMENTS

ABSENCE DE :

- Projet, stratégie, ambition
- Points névralgiques, priorités
- Plan de maintenance, maîtrise des risques
- Organisation, rôles, responsabilités, compétences
- Pilotage, management, reconnaissance
- Mesure, retour d 'expériences



MOTIVATION ?
RESULTATS ?

DES OBJECTIFS

PASSER DU :

- Réparer quand cela casse => éviter les pannes
- Désorganisation de l'urgence => programmation

POUR ALLER A :

- Introduire des objectifs et des engagements de résultats
- Mettre en place des documents qui révèlent, transmettent et pérennisent les savoirs de chacun
- Adapter les compétences aux missions à réaliser

DES ENJEUX

- Apporter les mêmes garanties que les services des entreprises privées
- Ne pas externaliser les métiers stratégiques
- Contribuer à maîtriser les risques
- S'approprier une culture maintenance
- Transformer les services soignants de l'hôpital en « clients » des services techniques

DES ENJEUX (suite)

- Prouver la pertinence d 'une démarche de progrès au travers des résultats obtenus
- Faire reconnaître la qualité du travail et du service rendu

Quelles méthodes mises en
œuvre à AURILLAC ?

CONCERT 'AU

CONstruisons ensemble la
CERTification à AUrillac

La démarche qualité des services techniques comprend 3 phases :

- Mise en place de la maintenance préventive à partir de l'analyse des risques
- Mise en conformité vis-à-vis des exigences de la norme ISO 9002
- Amélioration continue

GRILLES DE CRITICITE

- Les grilles de criticité ont été effectuées dans le cadre de Concert 'au afin d 'avoir une analyse de risques sur les bâtiments, sur les fonctions et sur les équipements à la charge des services techniques.
- Elles sont le point fort des services techniques pour développer une politique de maintenance basée sur une analyse du risque, ayant pour objectif de constamment diminuer le nombre des pannes et de toujours mieux fiabiliser l 'outil mis à disposition des utilisateurs.

Elles ont pour fonctions :

- de hiérarchiser les priorités d 'investissement
- de hiérarchiser les priorités des plans de maintenance préventives

Ces grilles de criticité sont réalisées de la manière suivante :

- Où faut-il agir en priorité ?
- Définition de critères (grilles de cotation),
- Définition de poids (grilles de cotation),
- Décomposition fonctionnelle : fonctions dont les ateliers ont la charge

Cotation :

- groupe de travail pour la cotation
- hiérarchisation : bâtiment critique, fonction critique

Il y a une criticité pour chaque fonction existante dans un service.

Cette criticité est obtenue par :

- la cotation de chaque critère
- la multiplication des 6 critères

GRILLES DE COTATION

SECURITE

(S)	1 à 3	4 à 6	7 à 9	10 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Personnes : patients, personnels, intervenants, visiteurs	Gêne angoisse	Blessure ou infection légère et réversible	Blessure lésion ou surinfection irréversible contamination handicap	Mort
Biens matériels	Risque de dégradation potentiel (emplacement)	Dégradations mineures légères	Dégradations majeures lourdes	Destruction disparition
Environnement : Evacuation déchets Fumées Effluents	Poussières salissures	Corrosion	Nuisances sonores nuisances olfactives	Intoxication

Confort/Satisfaction (CS)

	1 à 3	4 à 6	7 à 9	10 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Patients,	Luminosité Vétusté emplacement	Mobilier cassé WC bouché Eclairage défectueux Chauffage mal réglé Contact humain Intervention (bruit poussière)	Absence d'un service payant (TV téléphone) Sentiment d'isolement	Bruit non habituel Vibration
Personnels, soignants		Travaux bruit poussière	Stationnement mauvais aménagement des locaux structure matériel	Communication avec services
Visiteurs		Signalisation générale signalisation WC publics	Contact accueil stationnement	
Intervenants		Stockage des matériels stationnement mauvaise connaissance bâtiment	Accessibilité	Communication avec services non respect ou absence de procédures

Economique (EC)

	1 à 3	4 à 6	7 à 9	10 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Performance / Fiabilité / Coût / Longévité	Très bon	Plutôt bon	Plutôt mauvais	Très mauvais
Adaptation au besoin technique	Adapté	Plutôt adapté	Plutôt inadapté	Inadapté Sous dimensionné Sur dimensionné
Coûts maintenance/Coût matériel	Faibles	Plutôt faibles	Plutôt élevés	Elevés

Efficacité (EF)

	1 à 3	4 à 6	7 à 9	10 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Continuité du service rendu (fiabilité : nb incidents par période, facilité de dépannage : temps de réparation, vétusté)	Perturbation insignifiante	Perturbation secondaire	Perturbation importante	Perturbation majeure

Exploitation (EX)

	1 à 3	4 à 6	7 à 9	10 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Importance dans l'exploitation	Facultatif	Secondaire	Important	Indispensable

Utilisation (U)

	1 à 3	4 à 6	7 à 9	9 à 12
	INSIGNIFIANT	SIGNIFICATIF	GRAVE	CATASTROPHIQUE
Fréquence ou taux d'utilisation	Ponctuel 1fois/mois	Occasionnel 1 fois/semaine	Fréquent plusieurs fois/jour	Permanent 24H/24

DECOMPOSITION FONCTIONNELLE

FONCTIONS

ATELIER FER		ATELIER ELECTRICITE		ATELIER SECURITE	
1	Chauffage	11	Energie	21	Incendie
2	Sanitaire	12	Chauffage	22	Personnes
3	Serrurerie	13	Climatisation	23	Biens
4	Mobilier	14	Automatisme	24	Contrôle et mesure
5	Matériel	15	Communication	25	Fluides
6	Stérilisation centrale	16	Récepteur	26	Hygiène
7	Piscine			27	Morgue

MOYENS POUR FAIRE BAISSER LES GRILLES DE CRITICITE

- Plan de maintenance préventive
- Investissement, rénovation, amélioration : selon hiérarchie des criticités
- Consignes ou modes opératoires (documents formalisés)
- Optimisation du stock de pièces de rechange

Les étapes de l'élaboration du plan de maintenance préventive

Les professionnels définissent les paramètres de la grille de criticité et la grille de cotation de 1 à 12

Les professionnels renseignent la grille de criticité pour chaque fonction de chaque service et bâtiment
 $C = S \times C \times S \times E \times C \times E \times F \times E \times X \times U$

Le technicien qualité maintenance TQM hiérarchise les criticités des fonctions et bâtiments et travaille sur les plus élevées

Le TQM analyse la criticité de la fonction critique de tel bâtiment avec les équipements qui la composent

Le TQM définit la criticité de chaque équipement (danger, panne...)
 $C = \text{Fréquence} \times \text{Gravité} \times \text{Détachabilité}$

Si l'équipement est complexe, ce sont les criticités des éléments constituant l'équipement qui sont définies

Le TQM définit les tâches et opérations à effectuer sur l'équipement pour diminuer sa criticité et donc celle de la fonction du bâtiment concerné

Les professionnels entrent les bons d'intervention (corrective) sur GMAO

Le TQM analyse l'historique des pannes et en particulier leur périodicité

Le TQM définit les tâches et opérations à effectuer sur l'équipement avant que ne se produise la panne

MISE EN CONFORMITE
VIS-A-VIS DES EXIGENCES
DE LA NORME ISO 9002
ET
AMELIORATION CONTINUE

Maîtrise de la qualité de la prestation de service

- Par la maintenance préventive
- Par la gestion des interventions
- Par le respect des processus techniques
- Par la gestion des stocks
- Par la gestion des achats et le suivi des sous-traitants
- Par la gestion des appareils de mesure
- Par le suivi réglementaire
- Par l'utilisation des techniques statistiques

MAINTENANCE CORRECTIVE



Service client

Secrétariat S.T.

Bon d'intervention

MAINTENANCE PREVENTIVE

Grille de criticité

Maîtrise des équipements les plus critiques

Gamme de maintenance préventive

REALISATION

Anomalie constatée ?

OUI

NON

Gamme de maintenance corrective sur préventive

Stock Matériel

Incidence sur la qualité de la prestation fournie par le service client

Aptitude technicien de bon, technicien référent, prestataire extérieur

Charge de travail

Bon d'intervention programmé

MAINTENANCE PROGRAMMEE

REALISATION

Légende :



GMAO



Relation client

Tableau de maintenance préventive



REALISATION

Conduite à tenir lors d'une intervention

Interventions critiques

Vide sanitaire

Instructions propres à chaque atelier

Autocontrôle de bon fonctionnement

Contrôle par le renseignement des formulaires

Gestion des Stocks

Achats – Suivi des sous-traitants

Gestion des compétences

Formation

ORGANISATION & FONCTIONNEMENT

Communication

Planning Mensuel

Planning Hebdomadaire

RANGEMENT & NETTOYAGE

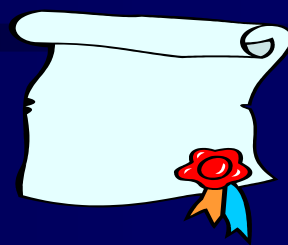
GESTION DE L'OUTIL DE PRODUCTION

Management par la qualité

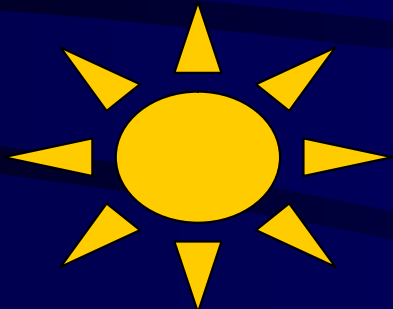
- Communication
- Responsabilités et autorités
- Documentation et données
- Règles du jeu
- Formation et qualification
- Indicateurs et tableau de bord



**RESPONSABILITES
& AUTORITES**



REGLES DU JEU



COMMUNICATION



**DOCUMENTATION
& DONNEES**



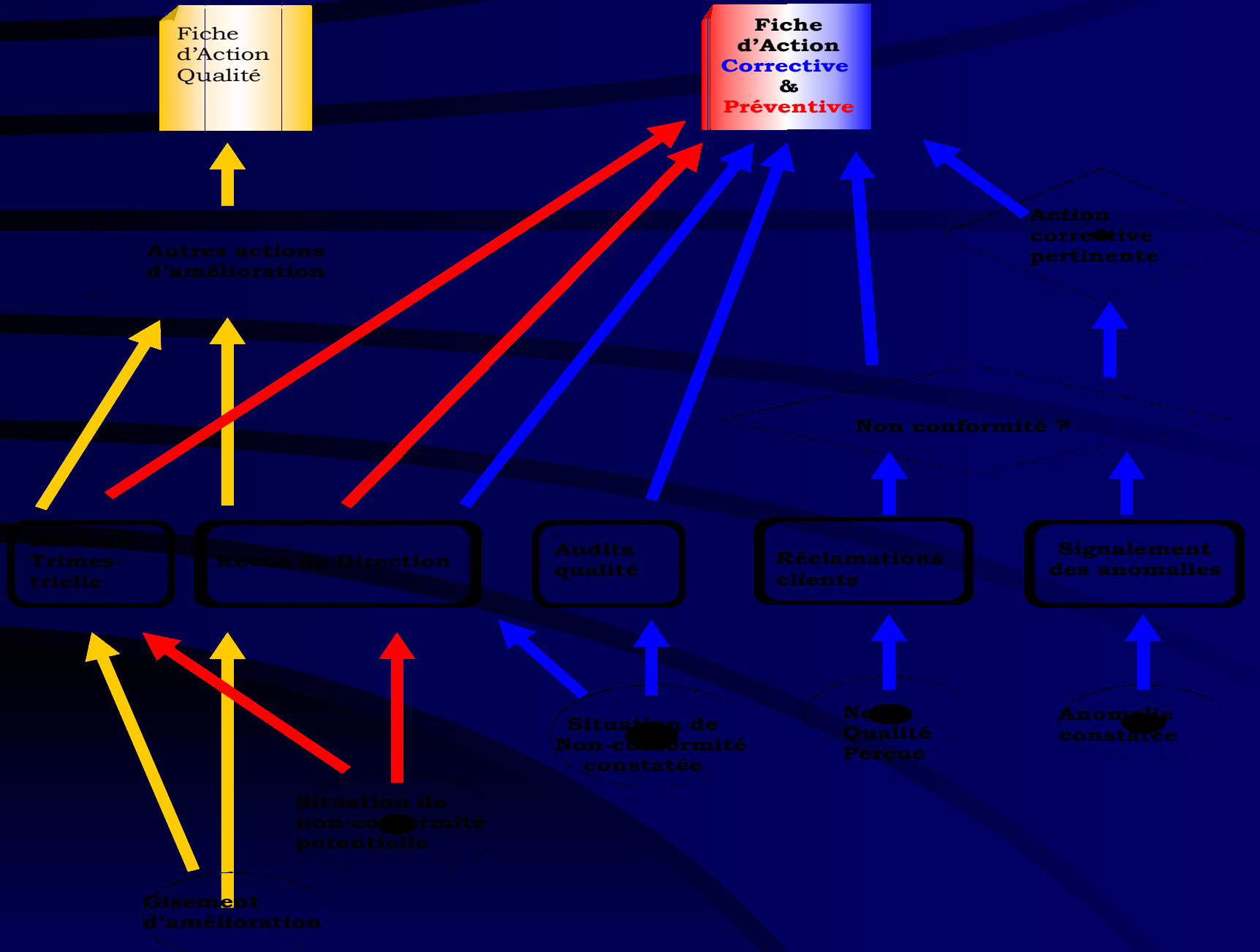
- **INDICATEURS
& TABLEAU DE
BORD**



**FORMATION
& QUALIFICATION**

Amélioration permanente de la qualité

- Traitement des anomalies
- Processus d'amélioration continue
- Audit qualité interne
- Regard et suivi du comité de direction



FIN

QUESTIONS