

# Les hôpitaux du Tessin adoptent la matério-vigilance

**Les hôpitaux du Tessin, canton suisse dans la partie italienne, ont mis en place une GMAO pour le suivi de leurs équipements biomédicaux. Objectif : disposer enfin d'un inventaire complet et d'informations sur les équipements. Simone Consonni, responsable des services technico-médicaux et Fabio Ceresa, responsable technique, nous ont reçu sur le site de Bellinzona.**

L'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) gère l'ensemble des établissements publics de santé du territoire du Tessin (320 000 habitants sur 2 800 km<sup>2</sup>), à savoir 5 grands centres hospitaliers, 3 hôpitaux locaux ainsi que différents services centraux de support (blanchisserie, administration, achats, informatique...). L'EOC a vu le jour suite à une restructuration opérée en 1983 et ayant pour but de réunir tous les hôpitaux d'intérêt public en une seule et même organisation. Chaque hôpital étant auparavant autonome. Même s'il appartient à l'Etat, l'EOC en est séparé juridiquement, administrativement et financièrement. Dans leurs nouvelles obligations, les hôpitaux sont tenus de remplir des contrats de prestations qui comprennent les prestations précises, leur

quantité, leur prix, la contribution globale fixe annuelle, les normes de qualité à respecter et un benchmarking.

Cette réforme institutionnelle impose donc aux hôpitaux une meilleure maîtrise de leur budget. Ce qui passe également par une vigilance accrue de leurs équipements. Selon Simone Consonni, responsable des services technico-médicaux, la GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) chez l'EOC est une longue histoire, débutée en 1988 avec la nécessité de réaliser un inventaire des matériels. « *Cet inventaire qui n'existait pas même sous forme papier* » se rappelle avec effroi notre interlocuteur. Cette matério-vigilance oblige donc à tracer la maintenance réalisée sur les équipements. Cependant, les ressources informatiques sont à cette époque limitées et le

projet ne remporte en interne que peu d'adhésion. Il est donc gelé jusqu'en 1994. L'inventaire sert alors de base à un discours plus global et plus vaste, la GMAO au sens très large. En 1998, les choses se précisent : les autres services de l'entreprise (finance, achat, informatique) se montrent très intéressés par un outil de GMAO comme instrument de rapports d'activité. Enfin, en 1999, le budget est alloué et le projet autorisé.

L'EOC définit alors ses besoins techniques : disposer d'un inventaire complet mais surtout des informations sur les équipements. L'outil de GMAO va permettre de planifier la maintenance, de gérer les travaux et les intervenants, d'attribuer les coûts de manière précise, de réaliser un historique des interventions, de gérer les stocks et les historiques. En termes financiers et comptables, les attentes portent sur les possibilités de calcul et de répartition des amortissements, sur une comptabilité analytique des coûts en même temps que sur la planification des substitutions de matériels. Les services achats des hôpitaux, quant à eux, souhaitent uniformiser les processus d'approvisionnement et effectuer un contrôle d'entrée sur les nouveaux achats.

Après avoir évalué quatre solutions du marché, l'EOC retient Carl Master qui répond aux besoins de flexibilité et de modularité, de gestion multisite et multicritère qui garantit parallèlement l'autonomie de chaque hôpital. La solution fournit, en outre, une gestion simple des droits d'accès, un support après-vente, des évolutions et se montre compatible avec les systèmes informatiques EOC.

Le chef de projet, Simone Consonni, forme un groupe projet, composé de délégués de chaque service technique, d'un groupe de responsables de services (c'est-à-dire chargés de l'exécution des tâches) et de groupes achats, finances... Le choix est fait d'une base de données unique malgré la gestion multisite. Le peu de ressources interne oblige à une saisie progressive des équipements à répertorier un à un, peu à peu enrichie. De la même façon, le déploie-



Simone Consonni, responsable des services technico-médicaux et Fabio Ceresa, responsable technique à l'EOC.

©Camille Astier

ment de la solution a lieu module par module, selon les besoins. Le calendrier, organisé sous forme de plan d'actions, est le suivant :

- en novembre 1999, organisation de la mise en place,
- de décembre 1999 à mars 2000, création du prototype sur le site pilote de Mendrisio.
- en juin 2000, analyse des résultats du pilote.
- mi-2001, contrôle et démarrage du module travaux.

### 23 500 matricules actifs

A ce jour, EOC a connu 3 différentes versions de Carl dont seule la dernière est multisite. « Par malchance, beaucoup des personnes impliquées dans le projet ont changé, d'où le problème de gérer les priorités », explique le chef de projet. L'EOC a également connu des changements de structures en son sein et des déplacements des services dans les différentes entités de l'organisation à répercuter dans l'outil.

Le module équipements, le plus important, comprend trois arborescences :

- fonctionnelle tout d'abord, avec la reproduction de la structure organisationnelle des hôpitaux, les équipements sont rattachés aux services au travers d'un matricule unique ;
- géographique ensuite, au travers de la localisation physique des équipements et des locaux ;
- de structure enfin, selon la codification CNEH spécifique au monde biomédical pour le classement des dispositifs par famille.

Aujourd'hui, 23 500 matricules dont 9 800 dispositifs médicaux et 7 400 équipements informatiques sont actifs. Les services informatiques utilisent également Carl Master qui devient ainsi un instrument unique pour l'inventaire, suite à une décision de la direction. Le module travaux intègre les demandes d'intervention. Pour tous les sites et en 2005, ces demandes ont atteint 17 400. Depuis le premier janvier 2006, 4 700. Les ordres de travaux et bons de travaux se sont élevés à 28 000 pour 2005, la plupart ayant généré des opérations. 281 plans préventifs ont été dénombrés dont 177 pour des équipements médicaux.

Troisième module, les ressources, au nombre de 71 dans les services techniques biomédicaux. A ce jour, 884 contrats de maintenance

## Les hôpitaux du Tessin en chiffres



- 100 000 équipements biomédicaux
- 1 500 utilisateurs dont 71 techniciens mobiles
- 19 000 bons de travaux par an
- 28 000 demandes d'intervention par an
- 23 500 matricules dont 60 % biomédicaux
- 3 600 employés
- 1 000 lits
- 35 000 patient par an
- 210 000 patients ambulatoires

ont été saisis parmi lesquels 505 restent actuellement actifs. Depuis 2002, tous les contrats de maintenance ont été entrés dans le système. Pour sa part, le module achat est en test sur le site de Mendrisio depuis 2002. Il englobe tous les achats de maintenance, ce qui représente 800 factures par an. Pour l'instant, aucun autre déploiement de site n'est prévu. Enfin, le module stock est utilisé à la blanchisserie comme outil de gestion de stocks. Il gère 1 400 articles, essentiellement du matériel d'entretien mais aussi les pièces de rechange

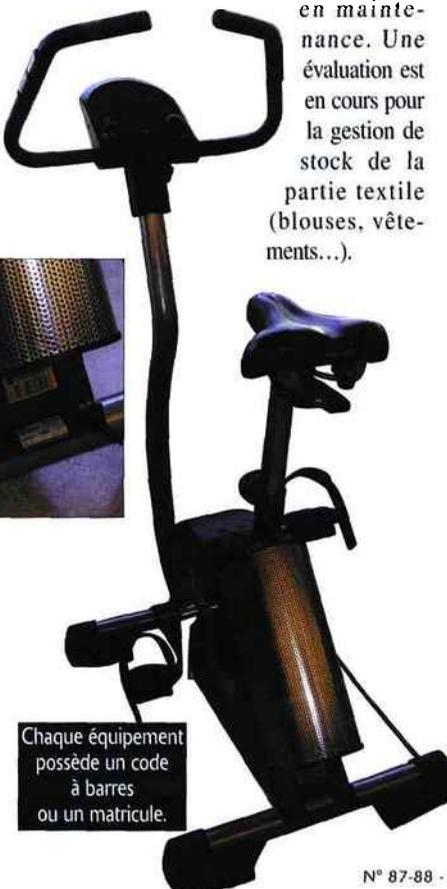
en maintenance. Une évaluation est en cours pour la gestion de stock de la partie textile (blouses, vêtements...).

### 1 800 locaux à gérer

« Une organisation multisite présente des avantages et des inconvénients. Parmi ces derniers, le nombre de structures à gérer est multiplié par deux ou trois, des défis à relever tous les jours. Même si les responsables peuvent tout déléguer, ils doivent garder la maîtrise de la stratégie permettant d'atteindre les objectifs fixés et le contrôle de la maintenance », analyse Fabio Ceresa, responsable technique. Dans la stratégie, il faut inclure le type de maintenance à pratiquer : les ordres de travail préventifs (attribution du personnel et type de matériel) et le plan préventif (à définir dans le temps, comme les relevés de consommation d'énergie, les contrats de maintenance...).

D'un point de vue logistique, les inventaires des locaux permettent de définir leur dotation (gaz médicaux, prises électriques, etc.) essentielle aux soins à venir. « L'hôpital toujours en chantier depuis sa création, connaît encore des déménagements permanents », complète-t-il. Il comprend au total 1 800 locaux. A prendre en compte également dans les éléments stratégiques, la charge de travail tant interne (intervention de nuit par exemple) qu'externe. Côté contrôle, le système Carl est utilisé pour superviser les travaux suite à une demande d'intervention (avec le type de matériel, la personne demandeuse et le lieu). Il permet la gestion des ordres de travail et leur planification ainsi que la conciliation de la facture pour justification. Egalement vérifiée la gestion des contrats qui font l'objet d'une maintenance externe et la gestion des appareils pour inventaire ou lors d'un plan de remplacement. « Les outils de maintenance permettent de tout faire, même si nos besoins sont des plus simples », explique modestement notre hôte.

Sylvie Druart



Chaque équipement possède un code à barres ou un matricule.

N° 87-88 - J

Logiciel de GMAO CARL Source

# Profitez d'une GMAO adaptée à votre secteur d'activité

## Industrie

Logiciel de GMAO pour l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique, aéronautique, automobile...

[CARL Source Factory](#)

## Immobilier

Logiciel de Gestion technique du patrimoine immobilier, des infrastructures et réseaux des entreprises du secteur tertiaire.

[CARL Source Facility](#)

## Santé

Logiciel de GMAO pour le secteur de la santé et la gestion des équipements biomédicaux.

[CARL Source Santé](#)

## Transport

Logiciel de GMAO pour le Transport et les flottes de véhicules : métros, bus, tramways, engins, camions...

[CARL Source Transport](#)

## Collectivités et Administrations

GMAO et GTP pour les collectivités territoriales et administrations.

[CARL Source City](#)

Paroles d'experts  
en GMAO

FAQ  
Nos réponses à vos questions  
les plus fréquentes sur la GMAO

## Success Stories

Découvrez les témoignages des utilisateurs de nos logiciels de GMAO

Renault Trucks



[Découvrir la Success Story](#)

Les îles Paul Ricard



[Découvrir la Success Story](#)

ArcelorMittal SSC



[Découvrir la Success Story](#)

Vous souhaitez plus de renseignements sur nos solutions de GMAO ?

[Demander une documentation](#)



[www.carl-berger-levrault.fr](http://www.carl-berger-levrault.fr)