

Direction des Travaux, du Biomédical,
de la Maintenance, de l'Environnement et de la Sécurité

ENQUETE DE SATISFACTION APPEL INFIRMIERE ACKERMANN CLINO PHON 99

VERSION 1
DATE 28/05/09

OBJECTIF DE L'ENQUETE

Cette enquête visait à confirmer où à infirmer le choix d'un appel malades de marque ACKERMANN type CLINO PHON 99 pour le nouvel hôpital de Metz, établissement de 630 lits et places en cours de construction.

MODALITES

Cette enquête a été réalisée au travers et grâce au réseau des ingénieurs hospitaliers de l'IHF.

Rappel des questions posées :

« Si vous avez fait installer un système d'appel infirmière ACKERMANN type CLINO PHON 99, récemment (en 2007 ou 2008), avez vous rencontré des difficultés lors de la mise en service (délais, problèmes techniques) ?

Rencontrez vous des problèmes avec ce système en exploitation ?

Rencontrez vous des problèmes de maintenance ? Si oui, lesquels ? »

RESULTATS

27 réponses ont été reçues, dont une par téléphone.

6 réponses portent sur le système CLINO OPT (sans phonie).

22 réponses portent sur le système CLINO PHON.

CLINO OPT

100 % des utilisateurs ayant répondu sont satisfaits.

Principales recommandations :

- Harmoniser les générations de matériel au sein d'une même installation.
- Poser les blocs voyant sur boîte d'encastrement ou boîtier saillie pour éviter le risque de court circuit sur la carte électronique.
- Vérifier la compétence de l'installateur et la formation de ses personnels.

CLINO PHON

72 % des utilisateurs sont satisfaits.

9 % n'ont pas le recul suffisant (matériel en cours d'installation).

18 % ne sont pas satisfaits de ce matériel.

Principaux motifs d'insatisfaction :

- Problèmes d'installation (délai, mauvais câblage) : 50 %
- Problème de mise en service (délais trop longs, reprises) : 25 %
- Problème de fonctionnement : 25 %
- SAV du constructeur inefficace : 75 %

Nota : une réponse peut comporter plusieurs motifs d'insatisfaction.



ENQUETE DE SATISFACTION APPEL INFIRMIERE ACKERMANN CLINO PHON 99

Réf :

Date : 05/09
Edition : 1

Jugement sur le matériel :

POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
Facilité de maintenance et de modification	Fragilité des prises (il n'est pas précisé de quel type de prises il s'agit)
Hot line efficace	Nécessité d'installer le câble de bus Ackermann
Reprogrammation automatique d'un élément actif par la centrale lors d'un remplacement	Problèmes constatés parfois avec les interfaces de recherche de personnes (1 cas évoqué)

Principales recommandations :

- Installer le câble de bus Ackermann.
- L'installation doit être réalisée par un installateur formé par Ackermann
- Ne pas brancher en série les poires d'appel des chambres à 2 lits pour faciliter la recherche de pannes.
- Dans le cas d'utilisation de poires d'appel multifonctions, rendre les relais et cartes électroniques de la gaine facilement accessibles.
- Paramétrer le défaut d'arrachement de prise
- Contrôler mensuellement les défauts sur le PC de gestion.
- Contrôler semestriellement les tensions sur les terminaux et centrales.
- Acheter la console de paramétrage.
- Si la maintenance n'est pas réalisée intégralement en interne, faire appel à une société « concessionnaire Ackermann »

CONCLUSION

Moyennant le respect des quelques recommandations d'installation, rien ne s'oppose objectivement au choix d'un appel malades ACKERMANN CLINO PHON pour le nouvel hôpital de Metz.