Service complet pour les équipements médicaux d'un grand groupe d'établissements d'hébergement et de soins pour séniors

Un partenariat fructueux : Hospitec et Tertianum

Lorsque deux partenaires sont complémentaires, les résultats sont généralement très positifs. C'est le cas de la collaboration entre Hospitec, leader de la maintenance des équipements médicaux, et le groupe Tertianum, présent avec 100 établissements à travers la Suisse. Une visite sur place permet de constater rapidement les atouts de la coopération.

Les objectifs du groupe Tertianum sont ambitieux : « Nous souhaitons permettre à nos résidents et à leurs familles de profiter pleinement d'une vie agréable. C'est pourquoi l'humain est au cœur de toutes nos actions. Grâce à nos services personnalisés, nous créons un véritable foyer pour les seniors à chaque étape de leur vie, en leur garantissant sécurité et autonomie », souligne Martin Lemke, responsable de la gestion centrale de la chaîne d'approvisionnement. « Nous proposons ainsi un large éventail d'activités, une attention particulière, une restauration de qualité et un accompagnement médical complet. »

Un élément essentiel : tous les équipements médicaux utilisés dans nos établissements sont impeccablement entretenus et pleinement opérationnels en permanence. Cela inclut un nombre considérable d'appareils, auxquels on ne s'attendrait pas forcément. Serge Jaeger, Key Account Manager chez Hospitec, les énumère : systèmes anti-escarres, thermomètres auriculaires/infrarouges, nébuliseurs ultrasoniques, tensiomètres, pèse-personnes, lève-personnes, baignoires pour patients, appareils de kinésithérapie, défibrillateurs, aspirateurs de mucosités, oxymètres de pouls, inhalateurs, lave-bassins, concentrateurs d'oxygène, réducteurs de pression et réfrigérateurs à médicaments.

« C'est précisément en raison de cette diversité et de l'exigence de qualité irréprochable que nous souhaitons offrir à nos hôtes que nous avons décidé l'an dernier de centraliser toutes les questions relatives à ces dispositifs médicaux et de les résoudre avec un partenaire unique et de confiance, doté d'une expertise remarquable et d'une capacité éprouvée à assurer un service sans faille », ajoute Martin Lemke. Cette décision et la définition d'un cahier des charges ont été suivies d'une évaluation approfondie des fournisseurs.

Un profil d'exigences complet

Le groupe Tertianum, fort d'une croissance soutenue, nourrit des ambitions fortes pour l'avenir. Actuellement, l'entreprise compte 100 sites répartis dans toutes les régions linguistiques et 16 cantons. Son effectif dépasse les 7000 employé.e.s. Il fallait donc trouver un partenaire présent sur l'ensemble du territoire suisse,

Serge Jaeger, Key Account Manager chez Hospitec (à gauche), et Martin Lemke, responsable de la gestion de la chaîne d'approvisionnement centrale du groupe Tertianum, se réjouissent de leur partenariat technologique, qui concerne une centaine d'établissements de soins pour séniors.





capable de fournir des experts dans toutes les langues nationales, possédant l'ensemble des compétences techniques et des certifications nécessaires aux tests et audits, utilisant des outils numériques pour une collaboration optimale, la documentation et tous les échanges de données associés, offrant un service d'astreinte complet et, surtout, connaissant parfaitement la grande variété de dispositifs médicaux.

« Parallèlement, avec cette réorientation et cette centralisation, nous souhaitions également optimiser notre gamme de dispositifs et réaliser des économies d'échelle pour une plus grande efficacité », précise Martin Lemke, soulignant un autre élément important.

« Ce défi était incroyablement stimulant et motivant », s'enthousiasme Serge Jaeger, « d'autant plus que nous étions déjà présents dans plusieurs sites de Tertianum depuis 2017. Et lorsque le contrat pour l'ensemble du groupe nous a été attribué après l'évaluation, nous étions, bien entendu, ravis. »

« Ce qui nous a convaincus, c'est que les techniciens médicaux d'Hospitec sont formés sur une grande variété d'équipements et effectuent les inspections, la maintenance, les réparations et les révisions de manière professionnelle et irréprochable pour une large gamme d'appareils. Grâce à plus de 100 employés, l'entreprise est également en mesure de garantir une capacité de premier ordre pour un soutien durable. »

Neutre et indépendant

Les avantages mentionnés sont également appréciés par de nombreux fabricants, distributeurs et revendeurs de technologies médicales de renom. Grâce aux nombreuses années d'expérience dans la maintenance des dispositifs médicaux et à la large clientèle, plusieurs de ces entreprises ont externalisé leurs activités de service auprès d'Hospitec. Naturellement, toutes les interventions dans les hôpitaux, les établissements pour personnes âgées et les entreprises de technologies médicales sont réalisées conformément à la réglementation et documentées dans le système de documentation des dispositifs SIAM d'Hospitec et/ou dans la base de données du client. Cette solution indépendante des fabricants permet, outre la réduction des coûts de maintenance, d'optimiser l'administration, la mise en œuvre de la maintenance préventive et la conformité aux exigences légales relatives aux dispositifs. Les six centres d'assistance Hospitec, présents dans toutes les régions linguistiques, sont également un atout précieux, car ils permettent à l'entreprise de contacter et de servir chaque client dans les meilleurs délais, notamment lorsqu'il est nécessaire de trouver une solution temporaire immédiate pour les équipements critiques en panne.

La sécurité revêt de multiples aspects et demeure une priorité absolue. L'objectif principal du déploiement d'Hospitec au sein du groupe Tertianum, dans le cadre d'un contrat de cinq ans, est la sécurité sous tous ses aspects.

Serge Jaeger : « Cela implique le respect des nombreuses exigences légales, mais aussi la transparence des coûts, de l'emplacement et de l'état des appareils, y compris ses besoins de maintenance, ainsi que la garantie que nos clients puissent compter sur un soutien et des conseils durables. » – « Cette sécurité est primordiale pour nos résidents, leurs familles et, surtout, nos collaborateur.trice.s », ajoute Martin Lemke, « car ils apprécient particulièrement pouvoir utiliser du matériel de pointe et donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour aux personnes dont ils s'occupent. Enfin, il est également important que nous travaillions avec Hospitec à l'harmonisation du parc de matériel, ce qui nous permet de déployer nos soignants dans différents établissements Tertianum selon nos besoins. Sur demande, ils reçoivent une confirmation, appelée ‹registre du matériel›, détaillant les appareils qu'ils maîtrisent le mieux. »

Hospitec peut se prévaloir d'une croissance soutenue et de plus de 25 ans d'expérience. Cette solide expérience constitue un gage de pérennité et crée une réelle valeur ajoutée. »

« Au début d'une collaboration avec un nouveau client, nous sommes souvent confrontés aux difficultés suivantes », explique Serge Jaeger : « des coûts variables inconnus, des dizaines de prestataires, beaucoup de factures, une multitude de numéros de téléphone pour le service client, un travail administratif considérable et des niveaux de service et des processus très hétérogènes, assortis de normes de qualité incohérentes. »

Plus de transparence et d'efficacité

« Il est donc primordial pour nous de garantir une plus grande transparence et une efficacité accrue. Cela se traduit par des coûts fixes prévisibles, un prestataire unique de services en technologies médicales, seulement quatre factures par an, un numéro de téléphone disponible 24h/24 et 7j/7, voire 365 (366) jours par an, un allègement significatif pour nos clients, un niveau de service standardisé avec des normes de qualité clairement définies et une gestion structurée des données, le respect rigoureux de toutes les exigences légales (conformité à l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim) à 100 % pour tous les dispositifs), et des processus uniformes, traçables et clairement documentés, analysés annuellement avec nos clients et optimisés individuellement si nécessaire. »

Il n'est donc guère surprenant que le groupe Tertianum soit satisfait, car deux partenaires compétents se sont trouvés sur la base de la confiance : « Notre service technique, dans tous nos établissements, peut désormais se concentrer sur le fonctionnement de l'électricité, du chauffage, de la ventilation, de l'eau et des autres infrastructures essentielles, et notre personnel soignant sait qu'il peut compter sur un équipement impeccablement entretenu. Tout cela contribue significativement à la satisfaction des collaborateur.trice.s », résume Martin Lemke. « Nous ne pourrions pas nous passer de l'offre de services complète d'Hospitec. »

Informations complémentaires

www.hospitec.ch