

juillet 2014

expertise[®]

Une publication de B. Braun Medical B.V.

Un point de
contact unique



B | BRAUN
SHARING EXPERTISE



EXPERTISE est une publication de :

B. Braun Medical B.V.
Division Aesculap
Boîte Postale 659
5340 AR OSS, Pays-Bas

T: +31 (0)412 67 24 11
marketing_aag.nl@bbraun.com
www.bbraun.nl

B. Braun Medical N.V./S.A.
Woluwelaan 140b
1831 Diegem, Belgique
T: +32(0)2 712 86 50
www.bbraun.be

Rédacteur en chef
Gemma Granaat-Verdonk
Directrice Marketing et Communication

Shalini Premchand
Assistant Marketing et Communication

Rédaction des articles
Friso Gosliga – BREDA

Conception graphique
Vrondaz – SCHIEDAM
George Laoutaris

Impression
S&B druk - OSS

Pour plus d'informations sur le contenu de cette publication, vous pouvez contacter Gemma Granaat-Verdonk.

Aucune partie de cette publication ne peut être recopiée ou dupliquée sans l'autorisation de l'éditeur. Bien que cette publication soit rédigée en tenant compte des connaissances actuelles, l'éditeur et les auteurs ne peuvent en aucune manière en garantir l'exactitude. Ils déclinent dès lors toute responsabilité en cas de dommages de quelque nature que ce soit qui découleraient d'actions et/ou de décisions basées sur ces informations.

Avant-propos

**Cher client,
cher lecteur,**

Voici déjà la cinquième année de parution de notre publication et nous vous proposons aujourd'hui le premier numéro de 2014. Dans ce numéro spécial anniversaire, nous avons le plaisir de vous présenter notre nouveau département Aesculap Services.

Aesculap Customer Services et Aesculap Technical Services constituent désormais ensemble le nouveau département Aesculap Services. Avec une équipe de dix collaborateurs spécialisés aux Pays-Bas et en Belgique, nous sommes prêts à vous rendre service. Pour nous, la fiabilité qui permet d'assurer la continuité de votre travail constitue la principale priorité.

Dans ce numéro, vous pourrez découvrir que la division Aesculap accorde également beaucoup d'importance à la qualité des réparations de votre instrumentation chirurgicale. Vous découvrirez plus loin pourquoi nous avons opté pour un point de contact unique pour toutes vos questions et comment l'entretien préventif prolonge la durée de vie de vos investissements.

Bien entendu, nous laissons volontiers la parole à nos clients pour que, après l'avoir testé, ils nous fassent part de leurs impressions sur cette nouvelle forme de prestation de services.

Vous avez des remarques ou des suggestions ? N'hésitez pas à nous en faire part ! Vos suggestions nous aideront à savoir comment encore mieux vous servir. ■

J'espère que vous prendrez plaisir à lire ce numéro !

Job Pouw
Directeur Aesculap Services



Photo : Job Pouw, Directeur Aesculap Services



Photo : Le nouveau bâtiment d'Aesculap Technical Service à Tuttingen, en Allemagne



Vous n'y pensez peut-être pas au quotidien mais la valeur de l'ensemble des instruments généraux d'un établissement hospitalier représente un montant très élevé : au moins un demi-million d'euros. Leur entretien est par conséquent important. Mais qu'est-ce que cela implique exactement ?

Prévention

Un bon entretien débute par des mesures de prévention. Signaler immédiatement un défaut sur un instrument est essentiel pour permettre sa réparation et vous permet déjà de réaliser de sérieuses économies. Aesculap Services dispose d'une équipe de spécialistes qui sont à votre entière disposition et se feront un plaisir de vous apprendre comment entretenir correctement un instrument et en contrôler les éventuels défauts.

Précision

Toute réparation effectuée par Aesculap Services fournit un instrument entièrement remis à neuf. Nous utilisons pour cela le même appareillage de précision que pour la production des instruments.

Expérience

Grâce à plus de 140 ans de fabrication d'instruments, chez Aesculap, nous savons exactement quels bandes abrasives, disques de polissage et autre accessoires sont nécessaires pour remettre votre

La qualité de A à Z. Donc également pour les réparations !

instrument en parfait état de fonctionnement. Ce sont les plus petits détails qui font la différence, par exemple la dose exacte de produit de blocage et de lubrifiant.

Qualité

Au même titre qu'un instrument neuf, un instrument réparé doit également satisfaire à toutes les normes d'Aesculap. Toutes les formes, dimensions et proportions doivent être rétablies.

Perfection

Lors de toute réparation, chaque instrument est tout d'abord entièrement démonté.

Lors de l'aiguisage de ciseaux, par exemple, cela donne la garantie que la quantité de matière éliminée est limitée au strict minimum. Non seulement les ciseaux sont ainsi mieux aiguisés sur la totalité de leur surface de coupe, mais cette manière de procéder prolonge en outre (dans une mesure importante) la durée de vie de votre instrument.

Traçabilité

Pour Aesculap Services, la regravure sur l'instrument de tous les textes et marquage originaux ne représente pas un détail

superflu. Cela vous permet de remettre en fonction vos instruments en toute sécurité et l'enregistrement des instruments au niveau des articles demeure possible. Nous y indiquons également le mois et l'année de réparation.

Ici encore, les normes d'Aesculap Services se situent un niveau au-dessus des normes actuelles du marché. Il va de soi que nous utilisons exclusivement des pièces de rechange d'origine Aesculap pour nos réparations. Ce n'est que de cette manière qu'il est possible d'éviter des problèmes tels que la corrosion.

Tous nos efforts visent à vous rendre le plus rapidement possible un instrument parfaitement fonctionnel. Comme nous savons que les points importants cités ici font réellement la différence, nous vous offrons systématiquement une garantie d'un an sur chaque réparation afin de vous prouver qu'Aesculap Services mérite toute votre confiance. Un souci en moins pour vous ! ■



Aesculap Services

Un point de contact unique pour mieux vous servir

Avec la création d'Aesculap Services, les deux départements « Aesculap Customer Services » et « Aesculap Technical Services » travaillent désormais sous une même dénomination. Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

La marque Aesculap vise depuis plus de 140 ans la plus haute qualité dans le développement d'instruments chirurgicaux, systèmes de moteurs et de matériels endoscopiques.

En ce qui concerne Aesculap Services, il est dès lors parfaitement logique que notre prestation de services offre le même niveau de qualité.

Efficacité

Pour toutes questions concernant nos consommables et biens d'investissement médical, vous pouvez toujours vous adresser aux représentants d'Aesculap Customer Services en Belgique et aux Pays-Bas.

Nous nous sommes questionnés pourquoi il n'était pas possible de procéder de la même manière pour nos services.

Ce point est désormais résolu ! Désormais, vous pouvez donc vous adresser à la même personne pour demander une réparation ou programmer un entretien.

Mieux encore, nous nous faisons plaisir de réfléchir avec vous vers la solution la mieux adaptée à votre situation.

Nous pouvons par exemple vous fournir l'un de nos kits de réparation Aesculap Services, que nous pouvons venir chercher et ramener à un moment et à un endroit convenus d'avance afin de vous simplifier la tâche !

Fiabilité

Saviez-vous que, depuis peu, nous avons mis en service un nouveau logiciel du nom de Bdots, qui nous permet d'enregistrer chaque réparation et de suivre tout votre matériel au cours de la procédure de réparation ?

Nous mettons ainsi en place, en collaboration avec vous, un historique de l'ensemble de votre matériel. Cela permet de prévoir des interventions préventives.

Par exemple, imaginons qu'une certaine réparation survienne au sein de votre

établissement plus souvent que la moyenne, nous pouvons alors prendre contact avec vous pour vous permettre, en collaboration avec nos spécialistes, d'en rechercher la cause. Cela peut déboucher sur des économies financières et moins de désagréments liés à l'indisponibilité d'instruments.

Continuité

Nous sommes bien entendu à votre service pour toute information concernant la facturation, les réparations et tout ce qui s'y rapporte.

À propos, saviez-vous qu'Aesculap Services peut également vous fournir des appareils en prêt ? Vous souhaiteriez bénéficier d'une démonstration ou avoir la possibilité de tester un appareil ? C'est également possible !

Facilité

Si vous souhaitez réduire la charge de travail liée aux tâches administratives de centres de coûts (factures et contrôle des réparations), nos formules de service flexibles représentent peut-être une solution.

C'est la solution de facilité : entretien préventif, appareillage en prêt toujours disponible et remplacement immédiat de tout instrument irrémédiablement endommagé, le tout dans un même contrat avec prise en charge administrative immédiate.

En résumé, nous sommes volontiers à votre service ! ■



Interview de Ronny Debaere, Hôpital AZ Delta Roeselare (Roulers)

« L'entretien est désormais parfaitement organisé ! »

Pour l'hôpital AZ Delta de Roeselare (Roulers, Belgique), Aesculap Services assure depuis peu l'entretien des systèmes moteurs Aesculap du service de chirurgie plastique et de stomatologie, de chirurgie maxillo-faciale. Nous avons discuté avec Ronny Debaere, infirmier coordinateur.

Comment en êtes-vous arrivé à confier l'entretien de vos dispositifs de forage et de sciage à une firme extérieure ?

« En fait, l'idée ne vient pas de nous, il s'agissait au départ d'une proposition de B. Braun. Aux Pays-Bas, il est en effet très courant de recourir à des contrats d'entretien, alors que dans notre pays, cela ne se fait guère. Lorsque les avantages de cette manière de procéder me sont clairement apparus, j'en ai parlé au responsable du matériel du bloc opératoire et il s'est également montré fort enthousiaste. C'est ainsi que nous avons franchi le pas. »

Quels avantages avez-vous vu dans cette proposition ?

« En qualité d'infirmier instrumentiste, je suis directement et indirectement impliqué dans l'achat des instruments. Ce qui se fait beaucoup chez nous, c'est de proposer les appareils avec des remises importantes. Mais rien n'est prévu pour les procédures d'entretien. Bien entendu, nous utilisons les appareils « en bon père de famille ». Mais dès la fin de la période de garantie, tous les problèmes associés aux réparations



Photo : Ronny Debaere, infirmier coordinateur, chirurgie plastique et stomatologie

et à l'achat de pièces de rechange sont entièrement à notre charge. Grâce à Aesculap Services, tout cela est désormais bien mieux résolu. »

Comment se déroulent à présent les entretiens et réparations ?

« Avec notre nouveau contrat via B. Braun, les moteurs et les pièces à main bénéficient aujourd'hui d'un entretien préventif. Si la vérification indique un problème, nous recevons immédiatement un appareil de remplacement, de sorte que nous ne devons jamais reporter d'intervention pour un patient. Tous les autres dysfonctionnements qui ne sont pas la



conséquence d'une utilisation anormale sont également couverts par le contrat. Nous n'avons plus rien à faire, un

simple coup de téléphone suffit. »

La manière de travailler d'Aesculap Services s'adapte-t-elle bien à vos propres procédures ?

« Je peux vous affirmer que, dans notre hôpital, le service de stérilisation est particulièrement attentif aux questions de suivi et de traçabilité.

En ce domaine, l'AZ Delta est très en avance. Et B. Braun respecte ces pratiques, même les appareils de remplacement sont repris dans notre systèmes. De cette manière, nous savons tout sur la durée de réparation, les dysfonctionnements et les stérilisations. »

Quelles sont vos impressions jusqu'à présent ?

« Lors de la signature du contrat, les appareils ont fait l'objet d'une inspection, de sorte que B. Braun savait également ce qu'il y avait à faire. Ils ont ensuite bénéficié d'un entretien. Notre expérience est encore très limitée, mais nous avons entre-temps signalé notre première panne et sa prise en charge s'est parfaitement déroulée. Un appareil de remplacement a été mis à notre disposition et, chez nous, personne n'a été dans l'embarras suite à cette panne. Tout s'est vraiment parfaitement déroulé, vous pouvez l'écrire dans votre article. » ■

« Des sets plus complets, moins d'administration »

Le Radboudumc de Nimègue travaille depuis près de six mois avec le département Aesculap Technical Services de B. Braun. Pour cet hôpital, cela signifie un point d'accès unique pour tous les entretiens, réparation et remplacements d'instruments B. Braun. Quels sont les avantages de cette approche ? Nous en avons discuté avec Ron Vredereg, directeur opérationnel du service de stérilisation du Radboudumc :

Qu'est-ce qui vous a amené à opter pour Aesculap Technical Services ?

« Nous devions faire face à une procédure extrêmement complexe. Tous les instruments passent par le service de stérilisation et donc également toutes les demandes de réparation. Le service de stérilisation les renvoyait au service responsable des instruments. De là, ils étaient confiés à un fournisseur extérieur pour la réparation. Ils suivaient ensuite le même trajet en sens inverse. Et les différentes étapes étaient facturées séparément. Une charge administrative gigantesque dont le service des instruments souhaitait se libérer. Mais le service de stérilisation en avait aussi plus qu'assez de ces montagnes de papperasse. Nous avons donc recherché après une meilleure solution. »

S'agissait-il donc d'une décision purement administrative ?

« Non, à cause de cette procédure tortueuse, les sets demeuraient incomplets pendant des périodes prolongées. Pour nos clients internes, c'était évidemment fort gênant. Il fallait parfois attendre deux mois pour finalement apprendre qu'un instrument



Photo : Ron Vredereg, Radboudumc Nimègue

était déclassé. À ce moment, il fallait encore commander un instrument de remplacement, ce qui prenait également un certain temps. Ce n'était vraiment pas pratique. »

Comment les choses se déroulent-elles à présent ?

« L'équipe du département Technical Services prend en charge l'essentiel du travail. Nous rassemblons les instruments dans un bac spécial et, tous les lundis, ils viennent prendre livraison de ce bac au service de stérilisation. Les réparations seront effectuées dans les deux semaines. Une solution idéale. Si un instrument n'est pas réparable, il est immédiatement remplacé par B. Braun. Nous recevons un rapport précis de ce qui a été fait et les factures sont directement envoyées à nos clients internes. Il y a donc aussi beaucoup moins de va-et-vient administratif. »

Et qu'est-ce que cela vous a apporté ?

« Le point le plus important est que nos équipes de salle d'opérations soient satisfaites de la nouvelle situation. Les sets sont

plus complets et les instruments sont parfaitement entretenus. Pour nous, au service de stérilisation et pour la gestion du matériel chirurgical, cela signifie que nous avons davantage de temps à consacrer à notre tâche clé plutôt qu'au travail administratif. »

Comment envisagez-vous l'avenir ?

« Le suivi et la traçabilité des réparations et entretiens sont intéressants. Nous n'utilisons pas en interne le système de B. Braun, mais B. Braun appose un code-barres à deux dimensions sur les instruments. Comme ils disposent de toutes les données concernant les réparations, ils peuvent également procéder à des comparaisons. Où se situe notre hôpital en matière de nombre de réparations, de nombre de dommages par instrument, etc. ? Cela peut fournir des informations intéressantes en matière de gestion. Nous ne travaillons avec ce système que depuis six mois, je suis curieux de voir le résultat. » ■



Cinq bonnes raisons d'opter pour l'entretien préventif



À l'heure actuelle, plus de 45 hôpitaux aux Pays-Bas et en Belgique ont déjà choisi de confier l'entretien préventif de leurs instruments et appareils médicaux à B. Braun. Quels sont les avantages de cette formule d'entretien préventif ?

Le matériel médical utilisé au sein de votre institution, qu'il s'agisse de systèmes moteurs, de systèmes endoscopiques ou d'instruments chirurgicaux, représente un capital considérable.

Ce matériel est utilisé de manière intensive et nécessite par conséquent des entretiens réguliers, au même titre qu'une voiture. Mais dans de nombreux hôpitaux, ces entretiens ne se font pas régulièrement. Nous avons réuni pour vous cinq bons arguments en faveur d'une formule d'entretien préventif :

1. L'entretien préventif améliore la fiabilité du matériel au cours des interventions et évite ainsi des surprises désagréables.
2. L'entretien préventif peut être programmé exactement au moment qui vous convient le mieux. Cela vous garantit la continuité du fonctionnement du quartier opératoire.
3. L'entretien préventif permet de mieux suivre et de mieux prévoir les frais : vous pouvez ainsi mieux gérer la situation.
4. L'entretien préventif prolonge la durée de vie des instruments et du matériel médical, ce qui signifie, à long terme, moins d'investissements. Vous réalisez ainsi une économie considérable !
5. L'entretien préventif inclus une évaluation annuelle au cours de laquelle vous avez la possibilité de signaler toute

particularité ou anomalie de votre matériel, ce qui nous permet de vous aider à éviter les problèmes. Et, comme vous le savez, mieux vaut prévenir que guérir, et cela coûte moins cher!

En résumé, opter pour l'entretien préventif est rentable à de nombreux points de vue. Voulez-vous en discuter de manière plus approfondie ? Il suffit d'un simple coup de téléphone à Aesculap Services. ■



Faites connaissance avec Aesculap Services ! Faites réparer **GRATUITEMENT** trois instruments Aesculap®.

Réunissez une paire de ciseaux, une pince et un porte-aiguille pour les faire réparer **GRATUITEMENT*** par Aesculap Services.

Contactez Aesculap Services en appelant le +32 27 12 86 15 depuis la Belgique ou le +31 412 67 25 15 depuis les Pays-Bas et mentionnez le code AESCULAP SERVICES.

Ensuite, nous nous en occupons entièrement!

*Action valable jusqu'au 15 août 2014, valable uniquement sur les instruments susnommés et limitée à trois instruments par établissement hospitalier.

B | BRAUN
SHARING EXPERTISE