



Service de santé au travail
C.H.U. d'Angers, 49933 Angers Cedex 9, France

Thématique CNRACL : Troubles Musculo-Squelettiques.

ANALYSE CRITIQUE DES EQUIPEMENTS HOSPITALIERS
GUIDE

Auteurs :

JURET I, Ergonome, CHU d'Angers.
BRINON C, Ergonome, CHU d'Angers.
JOSSELIN V, Ergonome, CHU de Grenoble.

Responsables scientifiques et ergonomes CHU d'Angers :

MOISAN S, Médecin du travail et ergonome.
ROQUELAURE Y, PUPH.

Responsables DRH :

DRH, CHU d'Angers.

Coopération :

CHU Grenoble :
CAROLY S, Maître de conférence, CRISTO

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....
<i>1. INSTRUCTION DU CAHIER DES CHARGES.....</i>	<i>5</i>
<i>2. EVALUATION DES MATERIELS EN TEST / CRITERES DE SELECTION.....</i>	<i>7</i>
<i> 2.1. Méthodologie.....</i>	<i>7</i>
<i>3. INTRODUCTION DU MATERIEL DANS LES SERVICES.....</i>	<i>8</i>
CONCLUSION.....	9

INTRODUCTION

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) regroupent un ensemble d'affections péri articulaires touchant les tissus mous (muscles, tendons, nerfs, vaisseaux, cartilages) des membres et du dos. En France, comme dans la majorité des pays de l'Union Européenne, les TMS sont devenus depuis plus de cinq ans la première cause de maladies professionnelles indemnisées.

Dans les établissements de soins, l'augmentation croissante des affections péri articulaires ne s'enrayera pas par l'achat massif de matériels sans une réflexion approfondie sur l'organisation du travail. Cependant, nous ne pouvons nier l'inadéquation de certains équipements. Une démarche de compréhension des besoins réels, verrait sans conteste une amélioration des conditions de travail par l'attribution d'équipement hospitalier adapté, réduisant l'effort, diminuant les postures contraignantes et amoindrissant l'hyper sollicitation des gestes.

Notre pratique de terrain nous amène à entendre fréquemment les critiques des personnels des établissements de soins quant aux matériels et équipements.

Effectivement, quel salarié n'aura pas fait l'expérience dans sa pratique professionnelle de difficultés d'utilisation de certains matériels ? Lorsqu'il est présent, il n'est pas toujours adéquat avec les besoins du personnel et des patients et peut être source de nuisances, d'accidents du travail et d'absentéisme. L'usage est parfois trop technique, le temps d'utilisation est conséquent, l'architecture ne s'y prête pas... Tous les jours, ou presque, des matériels et équipements sont commandés par les établissements de soins. De la paire de ciseaux au lève-patient électrique, de l'équipement dernier cri en termes de technologie à la chaise de bureau ou au marteau. La participation des agents à l'élaboration du cahier des charges et donc à l'achat de leur matériel est fondamentale. En effet, pour mieux maîtriser les coûts humains et matériels il faut rendre cohérent les propositions avec l'activité réelle.

Plus qu'une critique des équipements hospitaliers auxquels le personnel s'adapte de toutes façons, ce guide propose une démarche de choix pour les acquérir.

En effet, **la loi du 31 décembre 1991** << Art. L. 230-2 - I. que « *Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. Il veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le **choix des équipements de travail** et des méthodes de travail et de production,* »

De même, l'organisation de la sécurité et de la santé dans l'entreprise régie par **la loi du 17 juin 1994** (directive cadre 89/391/CEE) précise que *"l'employeur est responsable de la santé et de la sécurité des travailleurs dans son entreprise"*. En

pratique, la loi prévoit entre autre ceci : *"L'employeur doit adapter le travail à l'homme. **Le choix des équipements de travail** et la conception des postes de travail ont une grande importance dans la prévention des risques pour la sécurité et la santé"*

La loi du 5 novembre 2001 ne fait que mettre en application les éléments précédents avec la création du document unique. " *Art. R. 230-1. - L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder en application du paragraphe III (a) de l'article L. 230-2. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.*"

Il n'est bien entendu pas question de répondre à ces demandes de matériels sans analyser au préalable le travail réel et vérifier que le problème ne se situe bien qu'au niveau de l'équipement plutôt qu'ailleurs.

Pour toutes ces raisons, le guide et les fiches jointes qui vous sont proposés reposent sur les observations de l'activité professionnelle existante et l'identification des besoins réels des utilisateurs.

Ce guide a pour objectif de fournir :

- Des repères **aux équipes** pour cibler au mieux le matériel ou l'équipement nécessaires.
- Une aide **aux cadres et responsables des services** pour accompagner leurs équipes dans ce dédale réduit souvent à des choix techniques et financiers.
- Des éléments d'information sur les aspects ergonomiques à prendre en compte lors de l'élaboration du cahier des charges pour le choix des matériels par **les acheteurs**.
- Des critères objectifs à intégrer dès la création des équipements pour **les concepteurs**.

Les équipements présentent un tronc commun de critères et également des particularités propres à chaque matériel et organisation de service.

Quelques recommandations sur la mise en place et la gestion des équipements concluront ce document. Le but est de parvenir à une adéquation entre le matériel et l'activité.

L'achat de matériel adéquat ne représente pas la solution "miracle" à tous les maux, cependant, c'est quelquefois le premier support concret par lequel s'expriment les difficultés au travail.

1. INSTRUCTION DU CAHIER DES CHARGES

Le service X est à l'origine d'une demande de matériel. Il est intéressant que des informations issues du terrain puissent remonter vers les acheteurs ou encore que ceux-ci se déplacent dans l'unité pour récolter des données. De toutes façons, des observations et des entretiens auprès du cadre et des agents sont indispensables. Ceci permet d'aider à l'estimation des besoins réels des utilisateurs et de renseigner le cahier des charges tout en gardant une cohérence avec l'enveloppe budgétaire.

Quels éléments faut-il renseigner ? La liste de propositions ci-après n'est pas exhaustive mais donne tout au moins des pistes d'interrogation. L'idéal étant de constituer un groupe de travail avec le personnel du service et l'encadrement pour recueillir les spécificités du service demandeur au regard du matériel demandé.

NOM DU SERVICE	
TYPE DE SERVICE (Technique, administratif, de soins, logistique ...)	
PERSONNELS, TYPE D'UTILISATEURS	
Nombre de professionnels utilisant ce matériel ou cet équipement	
Catégories professionnelles concernées	
Interventions régulières ou ponctuelles ou encore extérieures (Ex : kiné)	
MATERIEL	
Type de matériel	
Ce matériel ou équipement existe-t-il dans ce service ?	
Quelle est l'opinion du personnel sur ce matériel ?	
Modification apportée par le personnel au matériel existant pour l'adapter ? (Bricolage)	
PATIENTS	
Sont-ils concernés par ce matériel ou équipement ?	
Nombre de patients concernés sur la totalité	
Caractéristiques (Type de pathologies, degré d'autonomie, tranches d'âge)	

...)	
Le patient a-t-il un avis sur le matériel existant ?	
ORGANISATION DU TRAVAIL	
Activités inhérentes à l'utilisation du matériel en demande	
Utilisation simultanée du matériel	
Travail en secteur	
Matériel individuel ou destiné à un collectif	
ESPACE, ENVIRONNEMENT	
L'architecture du bâtiment permet t-elle l'introduction de ce matériel ?	
Espace suffisant pour l'usage de ce matériel	
Localisation existante ou prévue du matériel en question, zones de stockage	
Supports nécessaires (sol adéquat, ascenseur ...)	

Le personnel des services économiques ou du service d'achat doit être vigilant quant aux critères de faisabilité auprès du fournisseur :

- Possibilité de réaliser des tests sur le terrain.
- Accord d'un temps suffisant pour faire les essais
- Qualité de la formation du personnel proposée par le fournisseur.
- Qualité du service après-vente
- Qualité de l'assistance technique et de la maintenance
- Possibilité d'évolution du matériel (actualisation, extension)
- Prise en compte de la protection de l'environnement (recyclage des consommables...)
- Délais de remplacement si le matériel est défectueux.
- Délai de livraison

Malgré les essais, certains éléments peuvent nous échapper, c'est pourquoi un complément d'informations auprès d'autres établissements ayant déjà utilisé ce matériel peut être pertinent. Les autres établissements de soins deviennent alors des sites de référence.

Lorsque tous les éléments sont réunis, le cahier des charges peut être renseigné et envoyé. Celui-ci doit être suffisamment ouvert pour permettre aux fournisseurs de proposer des plus values.

2. EVALUATION DES MATERIELS EN TEST / CRITERES DE SELECTION

Les services économiques reçoivent les offres et procèdent à un premier tri.

Après l'accord indispensable du service demandeur, il est intéressant d'informer les agents et l'encadrement, quant au déroulement du projet, (temps d'essai, marges de manœuvre financières, raisons du choix des matériels en test, délais d'achat ...). Les essais sont effectués sur un échantillon représentatif des différentes situations de travail prenant en compte les caractéristiques individuelles des patients volontaires, si le matériel les concerne (poids, taille, sexe, âge...).

Les tests sont réalisés dans les conditions réelles d'utilisation, sur un temps raisonnable pour formaliser une évaluation suffisamment étayée. Les objectifs sont de mettre en évidence les points forts et faibles des matériels.

2.1. Méthodologie

La méthode consiste à observer et à analyser les interactions des utilisateurs avec le matériel dans les conditions réelles d'activité, puis de compléter avec les remarques émises. Les questions adressées aux utilisateurs concernent par exemple : les difficultés rencontrées, les éléments facilitant l'usage du matériel, les suggestions d'amélioration... Rappelons que si le matériel a un rapport direct avec le patient, le ressenti et l'avis des patients concernant le matériel devront être pris en compte. Il est intéressant que l'"évaluateur" soit une personne extérieure au service (Service achat, ergonomes ou cadre d'un autre service ...)

Des grilles d'évaluation vous sont proposées dans le document "Analyse critique des équipements hospitaliers – Fiches". Les critères présentés sont de deux types. Des critères généraux, c'est à dire applicable à l'ensemble des matériels tels que la robustesse, la facilité d'entretien, la sécurité, la maintenance, le confort et des critères propres au type de matériel tels que la capacité de levage (un lève malade) ou le réglage en hauteur pour un siège de bureau. Il est évident que ces grilles ne sont pas exhaustives et que chaque établissement adaptera ses propres outils à ses besoins.

Ces critères de choix sont estimés en chiffrant de 0 à 3 par exemple, ce qui permet de mesurer les points forts ou faibles de chacun des matériels et de comparer les différents matériels entre eux.

Attention toutefois aux résultats chiffrés qui demandent à être regardés de plus près car certains critères pèsent plus que les autres dans le choix d'un matériel. Il nous semble important de rappeler que le choix d'un matériel ou d'un équipement est le résultat d'un compromis autour de critères divers.

Après l'analyse des éléments recueillis, une synthèse est réalisée et restituée au service demandeur pour valider le choix de matériel des acheteurs et réaliser des recommandations destinées aux concepteurs.

3. INTRODUCTION DU MATERIEL DANS LES SERVICES

Lorsque le matériel est choisi et introduit dans le service, chacun doit avoir conscience qu'un temps d'apprentissage est nécessaire pour l'appropriation du nouveau matériel et que ce temps supplémentaire peut avoir des conséquences sur l'organisation du travail. Il nous semble que le cadre est la personne la plus appropriée pour être le garant de cette nouvelle situation. Celle-ci sera d'autant mieux vécue que les fournisseurs offriront un réel accompagnement, voire une formation sur les modalités d'utilisation et pas simplement une démonstration d'utilisation du matériel.

Les raisons du choix définitif doivent être expliquées aux équipes qui par leur participation active doivent pouvoir avoir accès aux informations.

CONCLUSION

L'élément essentiel à retenir pour le choix de matériels adaptés à l'activité des utilisateurs repose sur l'identification de leurs besoins réels et que cette réflexion soit menée le plus en amont possible. La pluridisciplinarité des acteurs dans ce projet est le garant d'un choix adapté (agents, services économiques, encadrement, fournisseurs, services techniques ...)

Chaque erreur commise pour le choix d'un matériel ou d'un équipement se traduit par un surcoût, en termes de temps perdu, d'accidents du travail, d'absentéisme du personnel, de réaménagement, d'achat complémentaire, d'entretien supplémentaire pour les services techniques, de non qualité pour le patient, l'usager et le personnel.

L'essentiel est de comprendre les procédures de décisions de son propre établissement et de construire un cheminement tenant compte de son histoire.

Il est toujours intéressant d'avoir un groupe stable, type "commission de choix" autour de ces achats, d'abord par son aspect pluridisciplinaire mais aussi parce qu'un minimum d'expérience permettra de résister efficacement contre les matériels et équipements "design" abusant du terme "ergonomique" mais ne reposant sur aucune analyse de terrain.

Cependant, gardons à l'esprit que l'attribution de matériels permet de résoudre une partie des problèmes mais que l'ensemble des composantes socio organisationnelles demandent à être approfondies pour permettre une prévention globale des Troubles Musculo-Squelettiques.