



*Service Après-Ventes*  
*Maintenance et Formation*

*Advancing Wellness™\**

**HOSPIRA FRANCE**  
**SERVICE APRES-VENTES**  
**MAINTENANCE ET FORMATION**  
**ORGANISATION ET PRESTATIONS**

Pour tout renseignement :

<b>COORDINATION TECHNIQUE ET FORMATION</b> Permanence téléphonique de 8h00 h à 18h30	<b>Tél : 33(0)1 69 75 45 89</b> <b>Fax : 33(0)1 69 07 90 62</b>	<a href="mailto:ludovic.lemignot@hospira.com">ludovic.lemignot@hospira.com</a> <a href="mailto:alexandre.bergez@hospira.com">alexandre.bergez@hospira.com</a>
--	--	--

**Hospira** est un groupe international spécialisé dans les systèmes d'administration de médicaments, les équipements pour soins intensifs et les spécialités pharmaceutiques. Créé à partir de la Division des produits hospitaliers des Laboratoires Abbott et forte d'une expérience de près de 70 ans dans la fabrication de produits de haute qualité, Hospira propose un éventail de solutions technologiques qui aident à améliorer la sécurité et l'efficacité des soins aux patients.

## Notre présence

Comptant parmi les plus importants fabricants de produits hospitaliers aux États-Unis, le chiffre d'affaires de Hospira s'élève à environ 2,5 milliards de dollars US. L'entreprise, dont le siège social est situé à Lake Forest, dans l'Illinois, au nord de Chicago, compte 14 usines de fabrication et plus de 14 000 employés dans le monde. En Europe, Hospira a établi son siège social à Amsterdam et développe ses filiales sur le continent. En France, Hospira SAS s'installe au sud de l'Île de France, aux Ulis, le 1 avril 2006.

## Notre nom

Le nom « Hospira », choisi par les employés de l'entreprise, vient des mots anglais *hospital* (hôpital), *spirit* (esprit) et *inspire* (inspiration), ainsi que du mot latin *spero*, qui signifie espoir. Il reflète le centre d'intérêt du principal marché de l'entreprise et l'héritage que lui a légué la Division des produits hospitaliers d'Abbott. Il exprime l'espoir et l'optimisme, deux éléments essentiels pour l'industrie des soins de santé.

## Nos activités

Hospira propose des produits hospitaliers essentiels, des capacités de fabrication uniques et diversifiées et des solutions technologiques innovantes destinées à améliorer la gestion des médicaments ainsi que la sécurité des patients et celle du personnel soignant. En travaillant de concert avec ses clients pour intégrer ces technologies à toutes les structures de soins, Hospira occupe une position de premier plan pour devenir le partenaire par excellence pour l'amélioration de la sécurité des soins, des résultats cliniques et de la maîtrise des coûts.

## Nos valeurs

Les valeurs fondamentales d'Hospira reposent sur la qualité de ses activités, de ses employés et de ses produits, ainsi que sur le modèle d'entreprise auquel elle aspire. Nous réaliserons notre vision et remplirons notre engagement grâce aux valeurs suivantes :

**Intégrité** : notre entreprise, nos produits et nos collaborateurs suscitent le respect et la confiance en établissant des normes élevées et en faisant la promotion de nos valeurs ;

**Appartenance et responsabilisation** : nos collaborateurs sont le reflet du cœur et de l'âme de notre entreprise. Nous comptons sur eux pour améliorer le rendement de l'entreprise en honorant leurs engagements ;

**Rapidité** : nos collaborateurs sont formés pour mener des actions rapides et efficaces, fondées sur des décisions avisées et éthiques ;

**Esprit d'entreprise** : nous respectons et encourageons une pensée visionnaire en accueillant les gens passionnés et créatifs, déterminés à travailler sans relâche au service de l'innovation.

## NOTRE PHILOSOPHIE

**Advancing Wellness™\*** : améliorer la sécurité et l'efficacité des soins avec un éventail de solutions technologiques et de services.

Comme nos produits, nos services sont conçus pour améliorer la sécurité des patients et du personnel soignant et augmenter l'efficacité des soins, à l'hôpital ou au domicile. Cet engagement suppose un Service Après-Vente disponible, réactif et de qualité.

### Disponibilité :

- Celle de nos collaborateurs dédiés à la relation clients, travaillant en étroite collaboration avec nos responsables commerciaux régionaux.
- Grâce à l'implantation de la Coordination Technique et Formation et de Hospira Service Technique Maintelec sur le territoire national.

### Réactivité :

- à travers des outils informatiques performants interfacés entre tous nos services ;
- grâce à une communication permanente avec le terrain, les équipes biomédicales, administratives, médicales, paramédicales et pharmaceutiques ;
- avec des solutions adaptées et optimisée, en terme de prestations et de logistique.

### Qualité :

- A travers les garanties des standards d'un groupe international, disposant d'une politique Qualité éprouvée et d'outils de traçabilité puissants, exploités et appliqués à l'échelle mondiale sur les différents entités Hospira ;
- Par le contrôle du Directeur des Affaires scientifiques de Hospira France, Pharmacien responsable du respect de la conformité de tous les process en adéquation avec les exigences réglementaires et les règles de qualité internes ;
- Grâce à la certification ISO 9001 version 2000 de Maintelec, son savoir-faire et son expertise dans le domaine de la maintenance des équipements biomédicaux.



\* : accroître mieux-être

# NOS ACTIVITES DE SERVICE APRES-VENTE

## PRESENTATION

Les prestations de Service Après-Vente sont assurées par le **Service Technique Hospira**.

Ce Service comprend **trois entités** travaillant en **synergie** :

La **Coordination Technique et Formation** est chargé des relations avec la clientèle. Il est assuré par deux Coordinateurs techniques et un Spécialiste Produits. Ils partagent des expertises dans les domaines de la **maintenance** des équipements biomédicaux, de la **formation** et de la **logistique** :

<b>COORDINATION TECHNIQUE ET FORMATION</b> Permanence téléphonique de 8h00 h à 18h30	<b>Tél : 33(0)1 69 75 45 89</b> <b>Fax : 33(0)1 69 07 90 62</b>	<a href="mailto:ludovic.lemignot@hospira.com">ludovic.lemignot@hospira.com</a> <a href="mailto:alexandre.bergez@hospira.com">alexandre.bergez@hospira.com</a>
--	--	--

**Hospira Service Technique Maintelec** avec une équipe **dédiée exclusivement à la maintenance des équipements d'Hospira**.

Elle comprend une assistance, un logisticien et deux techniciens certifiés et habilités à la maintenance des équipements de Hospira.

Nos techniciens ont en charge les **réglages « courants » et « électroniques »** nécessaires à la réparation de nos équipements et les **tests de vérification des performances** effectués après toute opération de maintenance (pour les niveaux 1 et 2\*).

Le **Centre technique Européen de Hospira** assure les **réparations et les réglages ainsi que les tests de contrôle** correspondants pour le niveau 3\*.

Notre Centre technique Européen assure également la fourniture de l'unité « Hospira Service Technique Maintelec » en **pièces détachées** nécessaires à ses opérations de maintenance curative et celles vendues **aux clients formés et habilités** à réaliser eux-mêmes les interventions de niveaux 1 et 2.

La Coordination Technique et Formation est basé au siège d'Hospira SAS aux Ulis (91)

Hospira Service technique Maintelec est basé à Lyon (69)

Le Centre technique Européen de Hospira est basé à Sligo (Irlande).

\*Voir définition page 7

## NOS PRESTATIONS

### FORMATION DES TECHNICIENS BIOMEDICAUX

Hospira Service Technique Maintelec organise régulièrement dans stages de formation à la maintenance de nos équipements.

Ce stage est sanctionné par une habilitation aux interventions sur nos équipements de niveaux 1 et 2 <sup>(1)</sup>.

La formation porte sur les principes de fonctionnement des appareils, le traitement des signaux électronique, la maintenance, les réparations et les tests de vérification des performances.

Contactez le Service de Coordination Technique et Formation d'Hospira pour connaître le calendrier des sessions et les modalités d'inscription.

### FORMATION DES UTILISATEURS

Hospira a vocation d'être un acteur majeur de la formation des utilisateurs de ses équipements.

La formation est assurée, en fonction de critères géographiques, par la Coordination Technique et Formation Hospira ou par des prestataires qualifiés.

- Une formation initiale gratuite est assurée lors de la première mise en service de vos équipements (nombre de participants par session à définir avec l'établissement).
- D'autres formations complémentaires peuvent également être mises en place.

Ces formations portent sur la programmation, la mise en marche et la résolution des alarmes de nos pompes à perfusion.

Contactez le Responsable commercial Hospira de votre région ou la Coordination Technique et Formation pour définir les modalités de formation dans votre établissement.

(1) : voir page 7

## MAINTENANCE PREVENTIVE

Hospira Service Technique Maintelec assure la maintenance préventive de votre parc :

- sur site
- en atelier

La Coordination Technique et Formation est votre interlocuteur pour la mise en place des interventions et pour vous proposer des formules adaptées aux caractéristiques de votre parc.

## MAINTENANCE CURATIVE

Définition des niveaux de maintenance Hospira

- Niveau 1 : l'intervention ne nécessite pas l'ouverture du dispositif (correspond au NIVEAU I AFNOR) ;
- Niveau 2 : l'intervention nécessite l'ouverture du dispositif (pompe) sans changement de pièces sur le mécanisme de délivrance (correspond au NIVEAU II / III / IV AFNOR) ;

Niveau 3 : si l'intervention nécessite l'ouverture du dispositif (pompe) avec changement de pièces sur le mécanisme de délivrance (correspond au NIVEAU V AFNOR).

### **1<sup>er</sup> cas : par vos soins**

Hospira Service Technique Maintelec assure alors la totalité du processus d'approvisionnement de votre service en pièces détachées (du devis jusqu'au paiement)

Les réparations par vos soins sont possibles sous réserve que votre service biomédical

1. compte un technicien agréé par Hospira (voir « Formation ») à la réparation du matériel concerné ;
2. dispose de l'équipement nécessaire à la réalisation du test de vérification des performances (manomètre de précision, analyseur de sécurité électrique, multimètre).

### **2<sup>ème</sup> cas : par notre Service technique**

L'ouverture du dossier est assuré par notre Service de Coordination Technique et Formation qui enregistre la demande, vérifie le statut du produit et recueille tous renseignements susceptibles d'orienter le diagnostic et d'optimiser le traitement de votre demande.

Le cas échéant, l'équipement défectueux est ensuite envoyé par vos soins à Hospira Service Technique Maintelec qui assure une prise en charge complète de votre équipement jusqu'à son retour dans votre établissement, selon des modalités dépendants du niveau d'intervention <sup>(1)</sup> :

**Niveaux 1 et 2 :** après avoir établi son diagnostic, Hospira Service Technique Maintelec vous soumet un devis puis réalise les interventions avec votre accord.

**Niveau 3 :** après avoir établi son diagnostic, Hospira Service Technique Maintelec vous soumet un devis puis transfère, après acceptation de votre part, l'équipement à notre Centre technique Européen pour interventions et tests de contrôle.

Après retour de l'équipement, Hospira Service Technique Maintelec effectue de nouveau tous les tests nécessaires et édite un rapport d'intervention complet, en français.

## VOS CONTACTS

Entités	Téléphone	Fax	Adresse
<b>COORDINATION TECHNIQUE ET FORMATION</b>	<b>01 69 75 45 89</b>	<b>01 69 07 90 62</b>	<a href="mailto:ludovic.lemignot@hospira.com">ludovic.lemignot@hospira.com</a> <a href="mailto:alexandre.bergez@hospira.com">alexandre.bergez@hospira.com</a>
<b>HOSPIRA SERVICE TECHNIQUE MAINTELEC</b>		<b>04 72 91 68 55</b>	<a href="mailto:hospira.stm@wanadoo.fr">hospira.stm@wanadoo.fr</a>
			<b>16, rue Montbrillant BAT T4, RdC 69003 LYON</b> <a href="#">Contact : Laurent Berthet</a>