HCL HOSPICES CIVILS DE LYON	**Guide des bonnes pratiques lors d'interventions de maintenance en unité occupée**	
	Guide de bonnes pratiques	Version n° 1 du 3/07/2026	DPH COND 01

Emetteur : DME	**Validation** : Chef du DME
Destinataires : agents du DME et prestataires externes du DME	

Ce guide s'adresse à l'ensemble du personnel de maintenance intervenant dans les unités de soins occupées.

Comprendre les priorités de l'unité

Le personnel soignant a pour mission première la prise en charge des patients.

L'agent de maintenance doit garder à l'esprit que :

- Les soins sont prioritaires sur l'intervention technique
- Une urgence médicale peut survenir à tout moment
- Certaines situations peuvent être sensibles pour les patients et leurs familles.

Avant intervention :

Tout agent doit être vêtu d'une tenue de travail adaptée et propre, avec le badge d'identification HCL visible.

Dans le service, se présenter au cadre de l'unité ou à défaut aux soignants (IDE, ASD). Informer du lieu de l'intervention, de sa durée et des nuisances éventuelles (bruit, coupure, odeur, poussière).

Demander à être informé des précautions particulières s'il en est.

Les soins sont prioritaires. Adapter son intervention au rythme du service.

Pendant l'intervention :

Toujours frapper avant d'entrer dans une chambre.

Se présenter au patient et évoquer la nature de l'intervention sans rentrer dans les détails techniques.

Avoir son accord sur la possibilité d'intervenir immédiatement. Sinon, reprogrammer l'intervention.

Durant l'intervention :

- Être discret
- Limiter le bruit
- Respecter l'intimité des patients
- Maintenir les circulations dégagées

- Garder un chantier propre
- Respecter les règles d'hygiène (reprogrammer l'intervention hors présence patient si nécessaire)

Après l'intervention :

Rendre compte au cadre de l'unité ou à défaut aux soignants (IDE, ASD). Reprogrammer une intervention avec eux si besoin.

Faire preuve de retenue sur les éventuels problèmes rencontrés (ne pas formuler de critique) et indiquer, si l'intervention n'a pas permis de résoudre le problème objet de la demande d'intervention, qu'un retour sera fait à l'encadrement pour une suite à donner auprès d'un autre intervenant (interne ou externe).

Rendre compte à sa hiérarchie si nécessaire, commenter et solder le travail dans la GMAO.

Préserver la confidentialité

L'agent de maintenance peut être amené à entendre ou voir des informations médicales.

Il doit :

- Respecter le secret professionnel.
- Ne jamais commenter l'état d'un patient
- Ne jamais diffuser des informations entendues sur le terrain.
- Eviter toute curiosité déplacée

Principe fondamental

La maintenance contribue à la qualité des soins. Le technicien est un partenaire des soignants; son savoir-être est aussi important que son savoir-faire.

Auteurs : Stéphane MOULARD et Pierre-Yves MURAT

Validation : Frédéric LEGEAY

Date de 1ère version :3/07/2026

Mots clés : maintenance, savoir-être, confidentialité