

Étude de de cas - Pharmacie Uniprix Jean-Hearns Chaperon

Comment la technologie peut améliorer la conciliation travail-vie personnelle?

Profil de la pharmacie

Localisation: Laval, Québec

Patients sous piluliers: 230

Méthode précédente: Vérification manuelle par les pharmaciens et les techniciennes en DVCC

Problématique

Contexte

Avant l'implantation du I-Vision, la pharmacie devait composer avec une méthode de vérification manuelle fastidieuse et rigide. Les erreurs de préparation étaient fréquentes, et le processus exigeait la présence constante du pharmacien en pharmacie, ce qui limitait considérablement sa flexibilité horaire. La technicienne en DVCC et les pharmaciens passaient plusieurs soirées à effectuer la vérification des piluliers, seuls, enfermés dans un bureau. Ils devaient recommencer à zéro s'ils étaient interrompus durant le montage ou la vérification d'un pilulier. Cette lourdeur organisationnelle avait un impact direct sur l'efficacité et la qualité de vie au travail.

En 2023, la pénurie de pharmaciens a obligé l'équipe à repenser entièrement son processus de vérification. L'équipe devait souvent avoir recours à des pharmaciens remplaçants pour combler les trous à l'horaire. Jean-Hearns est non seulement un pharmacien propriétaire, mais également le père d'une jeune famille. Il était difficile de se libérer du temps avec ses enfants considérant que sa présence était souvent requise à la pharmacie. L'équipe devait trouver une solution qui permettrait non seulement d'alléger la charge de travail des professionnels, mais aussi de sécuriser la chaîne de production.

Pourquoi le I-Vision?

La décision d'opter pour le I-Vision est née d'une réflexion axée sur l'efficacité et la pérennité. Après avoir évalué d'autres options comme les centrales de préparations d'ordonnance (CPO) et d'autres robots de montage, l'équipe a choisi le I-Vision pour sa simplicité de gestion, son automatisation de la vérification, et sa capacité à réduire le temps requis par les pharmaciens sans compromettre la sécurité. Avec le I-Vision, l'équipe a plus de contrôle sur son circuit pilulier et la vérification liée aux changements de génériques et narcotiques est rapide. Ce sont des aspects qui s'auraient avérés incertains et énergivores en CPO. Au moment de la décision, la préoccupation principale de Jean-Hearns Chaperon était la rentabilité de l'appareil. En tant que jeune propriétaire, il a fallu faire des projections pour justifier le coût d'acquisition de la machine. Il a rapidement réalisé qu'en coupant grandement le temps que le pharmacien passe à la vérification, le I-Vision allait se rentabiliser par lui-même. À la suite de rencontres avec Frédéric Poirier, le président et fondateur de Smartlab 3.0, le propriétaire a décidé d'aller de l'avant avec l'implantation du projet. 3 mois après l'implantation, l'équipe était rendue familière avec le I-Vision et avait atteint sa vitesse de croisière.

Les bénéfices perçus

Flexibilité accrue pour les pharmaciens

Le pharmacien peut désormais effectuer la vérification à distance, ce qui élimine la nécessité d'être sur place le soir pour compléter cette tâche. Cela a transformé l'organisation de travail en permettant une meilleure conciliation travail-vie personnelle. M. Chaperon peut enfin se libérer pour sa famille sans que cela impacte la chaîne de production des piluliers.

Réduction du stress et de la charge mentale

Les techniciennes en DVCC rapportent une diminution marquée de la charge mentale : la vérification n'est plus perçue comme une tâche lourde et pénible. Avant d'avoir le logiciel de gestion pilulier Cubipiluliers, toute la gestion du circuit pilulier se faisait sur papier. La paperasse était lourde: il fallait chercher les feuilles des patients, créer et gérer les rapports d'erreurs, noter les changements de piluliers, etc. C'était énergivore de devoir gérer son propre système. Avec le I-Vision et CubiPiluliers, le travail est maintenant plus fluide, ludique et sécuritaire. La gestion des changements de génériques et des narcotiques est devenue vraiment simple. En optant pour un système de gestion pilulier clé-en-main, cela a enlevé beaucoup de pression sur l'équipe.

Réduction massive des erreurs

Avant le système I-Vision, il y avait beaucoup d'erreurs au montage. Depuis son arrivée, les erreurs de montage ont diminué de plus de 50%. Le taux d'incident détecté au montage est maintenant de seulement 2,78%. La majorité des erreurs étaient reliées aux mauvais produits par le passé, alors que maintenant ce sont davantage des erreurs liées aux demis et quarts de pilules. Dans la dernière année, l'équipe n'a commis aucune erreur en vérification. Le logiciel CubiPiluliers a permis de facilement retracer et comptabiliser les erreurs de montage et vérification.

Les résultats chiffrés, 1 an après installation

Piluliers par heure	Avant	Après	Amélioration
Vérification pharmaciens	15	30	100%
Vérification techniciennes DVCC	9	20	122%
Montage	12	15	25%

Messages de l'équipe

Jean-Hearns Chaperon, pharmacien propriétaire

« Le I-Vision s'est avéré une solution gagnante pour régler notre problème d'effectif à la pharmacie. La transition a été facile considérant que l'on avait déjà implémenté la DVCC. Une fois que le coût de l'appareil est amorti, mon investissement est rapidement devenu rentable, mais le plus important, c'est que je ne ramène plus la charge mentale de la vérification des piluliers chez moi". Je cote ma satisfaction globale à 8.5/10 »

L'équipe de techniciennes en DVCC

« C'est beaucoup plus facile et sécuritaire. La tâche devient moins fastidieuse (la vérification des piluliers) et on a plus de confiance en sachant que la machine nous supporte. Le I-Vision nous a permis d'être polyvalentes et ainsi accomplir d'autres tâches importantes pendant la vérification. Le I-Vision nous offre une meilleure traçabilité du circuit du médicament grâce à la prise de photo. Globalement, il nous a apporté de l'efficacité, de la rapidité, la tranquillité d'esprit et la satisfaction du travail accompli durant la vérification en DVCC. Nous cotons notre satisfaction globale à 9/10. »



Jean-Hearns Chaperon