

# Étude de de cas -Pharmacie Jean Coutu Brigitte Marchand, Catherine Roy et Jean-Christophe Guay

## Pourquoi ramener les piluliers de la centrale de préparation d'ordonnances?

### Profil de la pharmacie

**Localisation:** Terrebonne, Québec

**Patients sous piluliers:** 310 (2021), 380 (2024)

**Méthode précédente:** Centrale de préparation d'ordonnance (2022)

### Problématique

#### La centrale de préparation d'ordonnances: une solution temporaire

En 2022, face à une pénurie de main d'œuvre technique croissante et une surcharge administrative en laboratoire, les propriétaires ont décidé d'envoyer la production des piluliers en CPO dans l'optique de libérer du temps technique à l'interne et stabiliser les opérations. Après 1 an en centrale, l'expérience ne s'est pas avérée concluante. Au cours de cette période, plusieurs irritants ont amené l'équipe à en arriver à ce constat:

#### 1-Tracabilité insuffisante :

Le suivi des dossiers, la gestion des incidents et les rapports de modifications était un grand fardeau administratif. L'équipe a perdu beaucoup de temps à essayer de retracer des dossiers et gérer la conformité. De plus, les réimpressions de rapports liés à un changement de générique étaient qualifiées comme étant "l'enfer" par l'équipe.

#### 2-Rigidité des processus et manque de contrôle sur la production :

La CPO ne permettait pas de prendre de l'avance, de s'adapter aux fluctuations quotidiennes ni de prioriser certains patients selon les urgences. Cette rigidité allait à l'encontre de la réalité terrain de la pharmacie communautaire, qui exige d'être flexible et réactif. Il était impossible d'intervenir rapidement en cas de changement de générique, de produit manquant ou d'erreur. Les délais de communication entre la pharmacie et la CPO rallongeaient la résolution des incidents, ce qui mettait à risque la qualité du service offert aux patients et de gruegait de l'énergie à l'équipe de pharmaciens.

### 3-Gestion complexe des narcotiques et médicaments contrôlés :

La manipulation de ces médicaments exigeait souvent des corrections et des ajouts manuels, entraînant des pertes de temps et une surcharge administrative. L'équipe devait s'assurer en tout temps d'avoir les bonnes étiquettes, sinon tout le processus ralentissait.

### 4-Coûts élevés :

Entre le 1er mars 2022 et le 28 février 2023, la facture pour les frais de CPO était très élevée.

Pour éviter une double vérification ATP/pharmacien, les pharmaciens se retrouvaient à devoir réceptionner, vérifier et corriger les piluliers. C'était clair : la CPO n'a pas allégé la charge de travail des pharmaciens et il faudra ramener la production à la pharmacie.

## Pourquoi le I-Vision ?

Le I-Vision s'est rapidement imposé comme la meilleure alternative technologique pour épauler l'équipe. Contrairement aux robots de montage installés au sol, le I-Vision était moins dispendieux, moins complexe à opérer et allait visiblement libérer du temps aux pharmaciens. L'équipe cherchait une solution :

- Fiable, flexible et accessible
- Qui permet de libérer du temps pharmaceutique
- Qui assure une traçabilité complète
- Et qui valorise les compétences du personnel

Comme le rapporte M. Guay " Ce n'est pas l'assemblage des piluliers qui est coûteux, c'est la vérification. Dans notre réalité en pharmacie, le I-Vision était l'appareil qui allait le plus diminuer nos heures de travail en vérification de piluliers. Comme de fait, nous allons rentabiliser notre investissement en l'espace de seulement 3 ans."

Après avoir visité le I-Vision dans une pharmacie qui l'opérait, l'équipe a intégré l'appareil en juin 2023.

# Les bénéfices perçus

## Gains de temps concrets, semaine après semaine

Grâce à la solution de Smartlab 3.0, le montage de piluliers qui prenait une semaine complète est désormais réalisé en 4 jours, soit 8 heures de gain hebdomadaire. En vérification, les techniciennes DVCC atteignent 20 piluliers par heure, doublant ainsi l'efficacité antérieure.

## Réduction des erreurs et tranquillité d'esprit

La prise de photos du robot crée un filet de sécurité très apprécié des pharmaciens. Il est plus facile d'agir en toute confiance lors de la vérification quand le I-Vision donne un visuel clair du pilulier. La capacité de revoir l'image de chaque pilulier et d'identifier les anomalies rapidement renforce aussi le contrôle qualité et la sécurité du patient. De plus, le système V-Assyst a permis de réduire de 50% les incidents liés à la préparation des piluliers.

## Diminution du stress opérationnel

La tâche de vérification est beaucoup moins stressante. Le personnel est plus serein, et les pharmaciens peuvent désormais se consacrer à des tâches de plus grande valeur ajoutée. Le système a aussi permis de stabiliser les horaires, en réduisant le recours au personnel supplémentaire ou en surcharge, qui s'avère très coûteux pour la pharmacie. Un pharmacien ne peut se présenter sur les lieux pour vérifier les piluliers? Pas de problème, il peut travailler à distance grâce à la vérification par image.

## Traçabilité inégalée

Les photos, les rapports automatisés et les outils de suivi en temps réel permettent une visibilité complète sur le statut des piluliers. Chaque étape est documentée, c'est facile et rapide de retracer une prescription.

## Résultats des différentes méthodes mises en place par la pharmacie

Piluliers par heure	Production manuelle	En CPO	I-Vision	Amélioration
Vérification	10	-	20	100%
Montage	12	-	14	17%
Coût annuel d'un patient sur pilulier	460\$		298\$	54%

## Message du propriétaire

### Jean-Christophe Guay, pharmacien propriétaire

“ Le I-Vision a apporté un vent de renouveau à la pharmacie. C’est la meilleure option à prendre quand on quitte une CPO. La prise de photo du I-Vision est géniale. L’OPQ serait impressionné par notre nouveau système de gestion piluliers s’ils visitaient notre pharmacie. Depuis qu’on a implanté le I-Vision, je trouve que la vérification à la main est rendue tout simplement archaïque.



« Jean-Christophe Guay »