

# Un chariot qui a tout changé à la pharmacie du CSSS de la Vieille-Capitale



**Martial Perron**  
Agent de gestion du personnel, prévention  
En collaboration avec le personnel de la pharmacie  
CSSS de la Vieille-Capitale

Des changements dans le mode de livraison des ordonnances entraînent de nombreux problèmes pour le personnel de la pharmacie. Cet article résume la situation difficile et présente la solution mise en place.

**E**n 2009, la pharmacie a changé complètement son mode de livraison des ordonnances en passant de la plaquette *Manrex* à l'ensacheuse automatique multidose. Ce changement a entraîné une modification importante du travail, d'autant plus que le « resservice » devait se faire aux 24 heures. Sans modification à l'aménagement ni révision de l'organisation du travail, la situation est devenue insoutenable pour le personnel.

## LES PROBLÈMES

La mission de servir aux 24 heures 1 400 clients dans 8 sites est, en soi, un défi ! Y ajouter la nécessité d'éviter tout changement d'ordonnance après livraison signifie que les 1 400 contenants ne peuvent être prêts à livrer que tard dans la journée afin d'y inclure les modifications de dernière minute.

La situation comportait des problèmes à toutes les étapes menant à la livraison des ordonnances. C'est surtout à la vérification et à la préparation des envois que se vivaient les problèmes les plus critiques :

- > manipulations répétées de centaines de cassettes (ordonnances des patients) pour les sortir et les insérer dans les sacs de transport ;
- > 75 sacs à transférer dans 8 chariots de transport intercentre ;
- > travail effectué sur 33 tables mobiles d'où un encombrement dans toutes les aires de circulation ;
- > hauteur et distance des cassettes plus ou moins adéquates pour les remplir et les vérifier ;

La solution devait passer par l'élimination du besoin de manipuler les cassettes.

→ Le CSSS de la Vieille-Capitale compte huit centres d'hébergement dans les quartiers centraux de Québec. Une pharmacie centrale, située au CHSLD Christ-Roi, dessert les 1 400 résidents.

- > contrainte de temps, considérant que toutes les tâches doivent se terminer à 16 heures ;
- > environnement non propice à la concentration essentielle pour la préparation de médicaments afin d'éviter les erreurs.



*Situations problématiques.*

Les conséquences négatives étaient multiples : manque de surfaces de travail et encombrement, mauvaises postures, stress et charge de travail élevée. La motivation s'est détériorée causant des problèmes de rétention et de disponibilité du personnel alors qu'il était sollicité pour des heures supplémentaires.

Les responsables de la pharmacie, en collaboration avec le Service de SST, ont donc entrepris une démarche pour corriger la situation afin d'offrir au personnel un environnement sécuritaire et agréable. Le comité a d'abord identifié les différents problèmes touchant l'ensemble de la pharmacie et reconnu la nécessité de revoir la manière de livrer les ordonnances.

### UN CHARIOT À DOUBLE FONCTION

La solution devait passer par l'élimination du besoin de manipuler les cassettes. Il fallait donc que l'outil de livraison serve aussi pour la préparation des ordonnances.

Concrètement, cela s'est traduit par l'utilisation d'un chariot à tiroirs superposés. Cette solution permet de réduire considérablement la superficie occupée par les cassettes en préparation et de limiter leur manipulation à l'équivalent de tirer ou pousser un tiroir.



*La solution : un chariot de transport et de travail.*

Puisqu'aucun modèle sur le marché ne convenait, le comité de travail s'est impliqué dans la conception même du chariot avec l'entreprise MSK Canada. La première étape de fabrication d'un prototype a permis de définir les besoins et de décrire les caractéristiques recherchées :

- > capacité standard de chargement du chariot satisfaisant toutes les unités d'hébergement, peu importe le nombre de clients ;
- > hauteur des tiroirs pouvant servir de plan de travail (préparation des cassettes et vérification des ordonnances) ;
- > sécurité d'accès aux médicaments ;
- > portes rabattables pour limiter l'espace ;
- > robustesse et entretien facile ;
- > facilité à manœuvrer (qualité des roues, barre de poussée adaptée) ;
- > adapté à différents environnements (intérieur et extérieur) ;
- > etc.

Deux prototypes ont été mis à l'essai avant d'en arriver au produit recherché. Leur mise en place et le temps accordé aux évaluations (pharmacie, unités de soins, transporteur externe) ont été une étape cruciale dans la réussite du projet. Des échanges constants ont eu lieu avec le concepteur, très ouvert aux demandes de modifications et cherchant même à trouver de meilleures solutions à nos besoins.

Le deuxième prototype a été mis à l'essai de juillet à septembre 2011. La commande des 15 chariots de transfert intégrés interétablissement et le déploiement ont été complétés en décembre 2011.

### DES IMPACTS POSITIFS

- Les impacts sur le travail du personnel ont été immédiats :
- > aires de travail dégagées ;
  - > postures de travail ergonomiques ;
  - > regroupement des activités de préparation et de vérification des cassettes dans une salle distincte et fonctionnelle favorisant la concentration ;
  - > diminution importante du bruit ;
  - > aucune manutention d'objets lourds ;
  - > gains d'efficacité et de temps et réduction de la charge de travail ;
  - > maintien de la sécurité liée à l'accès aux médicaments.

Les gains se répercutent aussi en dehors de la pharmacie. En effet, la manœuvrabilité du chariot et l'accès aux cassettes ont facilité le travail du transporteur et du personnel des centres d'hébergement. Un autre CSSS a déjà fait l'acquisition du même chariot. Tous les établissements qui vivent ce type de situation pourront améliorer leur fonctionnement en adoptant cette solution. ●

### POUR EN SAVOIR PLUS

Communiquez avec Martial Perron  
Tél. : 418 529-4777, poste 20 568 ou [Martial.Perron@cssvc.qc.ca](mailto:Martial.Perron@cssvc.qc.ca).