

Contexte

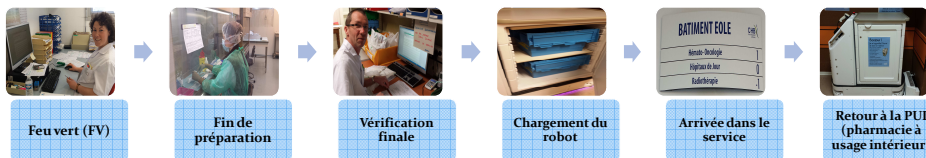
En janvier 2012, l'établissement a été le premier site pilote à avoir déployé le robot de transport automatisé QC BOT de VECNA Medical, afin d'optimiser l'acheminement des préparations de chimiothérapie dans les services de soins (hôpital de jour (HDJ) et de semaine (HDS)). Le robot est muni d'un système de géolocalisation et son arrivée est signalée sur un téléphone dédié.

Objectifs

Evaluer la **qualité de la prestation rendue par le robot** et **l'impact du délai du transport** sur le temps global de mise à disposition des préparations aux unités de soins.

Matériel et méthodes

Enquête **prospective** menée sur **1 semaine** au cours de laquelle les différentes étapes du circuit ont été horodatées



Calcul des temps de :

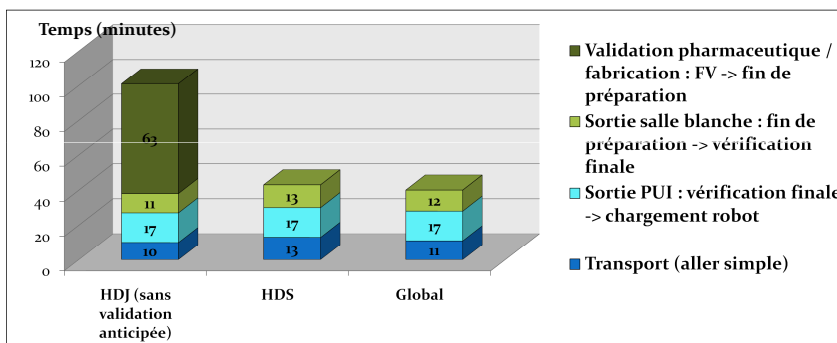
- prestations pharmaceutiques ;
- trajet aller-retour du robot

Relevé des **non-conformités (robot)**.

→ Résultats exploités globalement (HDJ et HDS) et par service.

Résultats

109 prescriptions ont été validées soit **219 préparations** et **76 trajets** du robot



- Etude HDJ :

1h14 entre le FV et la vérification finale avant dispensation (1h dans le contrat de pôle) ;

1h41 pour la mise à disposition moyenne des préparations dans le service.

- **Etude HDS** : 43 mn entre la fin de préparation et l'arrivée dans le service

(FV non pris en compte dans les calculs car souvent donnés en avance, les patients étant hospitalisés)

➔ **Transport = 10% du temps global**

Non-conformités concernant le robot :

- Problème de **connexion** : dans l'ascenseur ou après une plus longue inactivité ;
- **Arrêt** par une **tierce personne** (via le bouton d'arrêt d'urgence) ;
- **Arrêt** devant des **obstacles** (brancards, personnes) ;
- Blocage par des **personnes voulant prendre le même ascenseur** ;
- **Attente de déchargement** dans les services (1h30 sur la semaine) ;
- **Omission de renvoi** vers la PUI par les services.



Discussion

Le **transport robotisé dure en moyenne 11 minutes** (aller simple et attente dans les services).

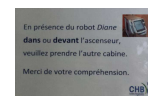
- Lorsque le redémarrage n'est pas fait par une personne, le robot repart automatiquement mais après un temps d'attente ;
- Prise de l'ascenseur avec priorité de livraison pour l'HDJ (explique la différence de temps entre les 2 services) ;
- Arrivée dans les services signalée par un appel téléphonique : relances toutes les 5 minutes ;
- Le robot re-calcule son itinéraire devant tout obstacle.

Temps de livraison allongé par un **problème d'organisation et d'utilisation du robot**.

Travail régulier avec les services informatiques et VECNA Medical + **actions correctives** :

- **Révision du circuit en interne** dans la PUI ;
- Nouvelle **sensibilisation des infirmières** au déchargement rapide du robot pour un retour « sans délai » ;
- **Sensibilisation des personnes croisant le robot** : mise en place d'une **signalétique claire** au niveau de l'ascenseur et sur le robot, diffusion d'informations sur l'intranet de l'hôpital.

Système performant



"Bonjour, je m'appelle Diane. Vous m'avez peut-être croisée dans les couloirs. J'ai intégré la pharmacie pour transporter les poches de chimiothérapie dans les services de soins. Il est donc important que je ne sois pas retardée, les patients vous seront reconnaissants de me laisser la priorité. Je détecte les obstacles et je suis même capable de prendre l'ascenseur. Quand je suis DEVANT ou DANS l'ascenseur merci de prendre l'autre cabine. Merci de votre compréhension."

Conclusion

Le robot rend une **prestation globale satisfaisante** pour la réalisation d'une tâche peu valorisante pour un agent (**libère un demi-équivalent temps plein**, redistribué sur un autre poste). Une **évaluation** des actions correctives est prévue dans les mois à venir.