

Financé
par



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU

Appel à projet *CNSA et Mobilier National*



MOBILIER NATIONAL

CRÉATION D'UNE SOLUTION INNOVANTE DE DISTRIBUTION DE MÉDICAMENTS EN EHPAD

1. PRÉSENTATIONS

1.1. Le Mobilier national

Soutien des métiers d'art et de la création depuis le XVII^e siècle, le Mobilier national a pour mission d'assurer la conservation de ses collections uniques au monde, et transmettre des savoir-faire exceptionnels. Haut lieu de patrimoine, l'institution est aussi un acteur majeur de la création contemporaine et de la promotion des arts décoratifs à la française.

Héritier du Garde Meuble et des manufactures de la Couronne, le Mobilier national crée et restaure également des dizaines de milliers de meubles et d'objets destinés à l'ameublement et au décor des édifices publics en France et à l'étranger. Trois cents artisans d'art œuvrent au sein du Mobilier national, à Paris et en région. Les manufactures des Gobelins et de Beauvais sont voués à la tapisserie, la manufacture de la Savonnerie au tapis, les ateliers du Puy- en Velay et d'Alençon à la dentelle. Sept ateliers de restauration se répartissent les différentes spécialités du bois, du métal et du textile.

La mission du Mobilier national est également d'encourager le savoir-faire des designers pour penser et anticiper les usages dans tous les champs de la société. Résolument tournée vers l'avenir, l'institution dispose d'un Atelier de Recherche et de Création – l'ARC – créé en 1964 à l'initiative d'André Malraux, afin de promouvoir la création et le design contemporain en France. Depuis presque 60 ans, l'ARC constitue un incomparable laboratoire d'idées qui n'a eu de cesse de créer pour la commande d'État des prototypes d'excellence pensés pour accompagner de nouveaux besoins : pour les hôpitaux, les Maisons de la Culture, les logements sociaux, les centres de vacances, les prisons et bien entendu les institutions publiques (musée du Louvre, ORTF, Elysée, ministères, ambassades ou préfectures etc). L'ARC développe depuis sa création des recherches sur les nouveaux matériaux et travaille aujourd'hui les matériaux respectueux de l'environnement.

1.2. Le Laboratoire des solutions de demain (de la CNSA)

Les projets d'investissement sont des projets d'envergure qui engagent des choix structurants à très long terme. Reconstruire un EHPAD, par exemple, c'est déterminer un environnement de vie pour des résidents et de travail pour des professionnels pour plusieurs dizaines d'années. Pour accompagner ces projets et les programmes d'investissement nationaux, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie constitue un « laboratoire des solutions de demain ».

Le laboratoire a trois objectifs :

- imaginer les lignes directrices de l'investissement dans les structures médico-sociales pour les prochaines années
- éclairer les grands choix par exemple entre créations ou rénovations d'établissements, EHPAD ou formes alternatives, modèles architecturaux vs modèles économiques...
- outiller les acteurs locaux, les gestionnaires, les agences régionales de santé, les conseils départementaux pour définir ou conduire leurs projets

Pour ce faire, il s'appuie sur des experts diversifiés issus des secteurs

- du bâtiment, de la construction et du design,
- de la gestion des établissements médico-sociaux
- de la santé et du soin
- de l'innovation, de la formation et de la recherche.

1. OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

1.1. Contexte de la consultation :

Dans son discours en date du 12 juillet 2021, la Ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie a annoncé le lancement d'un concours de design avec le Mobilier national. Dans ce cadre, les designers seront invités à repenser les lieux, les services, en leur donnant les moyens de proposer des solutions nouvelles pour réparer et entretenir le lien social dans un double objectif de soutien à la profession et de tremplin aux démarches innovantes et créatrices. Cette collaboration sera confiée au laboratoire des solutions de demain pour contribuer à alimenter les réflexions sur l'EHPAD de demain.

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et le Mobilier national ont ainsi souhaité sceller un partenariat inédit pour penser l'aménagement de cet EHPAD de demain.

Le travail des jeunes designers français est en effet un atout majeur que cette collaboration exceptionnelle souhaite mettre à l'honneur. L'expérience du Mobilier national, le savoir-faire de ses artisans, la confiance des professionnels du design en cette institution depuis plus d'un demi-siècle sont autant d'outils précieux pour accompagner la transformation des EHPAD et assurer un niveau de qualité de vie quel que soit le lieu d'implantation des EHPAD sur le territoire.

Le talent des jeunes designers français sera mis au service de cet objectif par l'intermédiaire d'un appel à concours visant à repenser des espaces de vie agréable tant pour les résidents que pour le personnel accompagnant et les familles. L'objet de cet appel à concours sera la création **d'une solution ergonomique et innovante**.

Même si plusieurs situations d'usages en EHPAD peuvent se prêter à ce type d'intervention, il a été décidé de centrer la démarche sur les situations faisant intervenir le domaine « sanitaire et médical » dans le parcours de vie des résidents et plus particulièrement sur la situation de distribution de médicaments.

Le Mobilier national est donc chargé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie de piloter ce projet et de réaliser le prototype de la pièce sélectionnée.

1.2. Objet de la consultation : création d'une solution ergonomique et innovante de distribution de médicaments en EHPAD

La recherche de nouvelles solutions de dispensation de médicaments aux résidents s'inscrit dans une triple volonté :

- Volonté d'une part de transformer l'offre d'habitat, pour que les EHPAD soient d'abord des lieux de vie, tout en assurant des soins de haute qualité dans un environnement le moins sanitarisé possible, de faire évoluer les environnements auxquels les résidents sont confrontés pour les rendre beaux, confortables et domestiques et de construire les conditions qui permettront aux résidents de se sentir chez eux.
- Volonté d'améliorer les conditions de travail des personnels intervenants en établissement, en améliorant leur confort, simplifiant leur activité et rendant l'expérience d'utilisation de leurs équipements plus agréables.
- Volonté enfin de rendre la distribution de médicaments plus humaine, plus sensible et de s'éloigner d'un acte trop souvent associé à un acte uniquement médical voire parfois à une activité logistique, tout en garantissant la sécurité du circuit du médicament.

Il s'agit donc, dans le cadre de cet appel à création, d'imaginer de nouvelles solutions visant à transformer la distribution des médicaments en accord avec ces trois volontés et en respect des différents types d'utilisateurs impliqués.

2. DÉROULEMENT DE L'APPEL À PROJET

2.1. Conditions de participation

L'appel à projet est exclusivement destiné aux designers ayant au moins quatre ans d'expérience.

Seuls les designers justifiant de ces années d'expérience seront habilités à candidater à l'appel à projet. Cette preuve peut se faire par tous moyens (CV, diplôme, inscription à la Maison des artistes etc.).

2.2. Sélection des projets

La sélection du lauréat se déroulera en trois temps.

1^{er} temps de sélection :

Une première sélection sur dossier permettra de retenir cinq candidats. Cette pré-sélection s'effectuera par une commission technique le 17 mars et le résultat sera communiqué aux candidats le **20 mars 2023**.

Seuls les cinq candidats présélectionnés pourront se présenter à la seconde commission.

Le volet sécurité sanitaire des normes en vigueur sera communiqué aux cinq candidats présélectionnés à l'issue de la première sélection. Les cinq candidats pourront alors solliciter le Laboratoire des solutions de demain qui se tiendra à leur disposition afin de répondre aux éventuelles questions relatives aux normes en vigueur. Le contact du LSD sera communiqué à l'issue de la première sélection.

2^{ème} temps de sélection :

Les cinq candidats présélectionnés seront invités à présenter leur projet devant une **commission de sélection le 1^{er} juin 2023** (l'horaire exact de passage sera précisé ultérieurement et communiqué à chaque candidat présélectionné) composée de :

Représentants des partenaires :

- Madame Virginie Magnant, directrice de la CNSA
- Monsieur Hervé Lemoine, président du Mobilier national

Experts :

- Trois membres du Laboratoire des Solutions de demain
- Deux représentants de la Caisse des dépôts
- Trois représentants du Mobilier national (Recherche et Création)
- Un représentant de l'APCI (association nationale de promotion du design français)
- Un représentant d'une centrale d'achat publique
- Un représentant du cabinet Affordance

Les cinq candidats auront chacun trente minutes pour présenter leur projet (quinze minutes de présentation du projet et quinze minutes de réponses aux questions du jury).

Sur la base des propositions présentées, et des évaluations que chaque membre du jury aura établies à l'issue de la consultation des dossiers, la commission choisira trois propositions qui seront maquetées au sein de l'Atelier de Recherche et de Création.

Le résultat de la deuxième sélection sera communiqué aux candidats le **2 juin 2023**.

Les candidats s'engagent, en répondant à cet appel à projet, à suivre le processus de fabrication de leur maquette au sein de l'Atelier de Recherche et de Création. Ce suivi se matérialise par : l'apport de réponse aux questions éventuelles qu'aurait l'ARC, la réalisation d'au moins deux visites de suivi au sein de l'ARC.

De même, il est entendu que les maquettes réalisées au sein de l'Atelier de Recherche et de Création seront mises à la disposition des candidats présélectionnés, durant le mois d'août, afin qu'ils puissent les tester in situ.

3^{ème} temps de sélection :

Les trois finalistes auront chacun trente minutes pour présenter leur maquette (quinze minutes de présentation et quinze minutes de réponses aux questions du jury) devant la commission finale qui se tiendra le **6 novembre 2023**. La composition de la commission finale sera identique à celle de la deuxième sélection.

La commission choisira la proposition qui, en termes formels et techniques, sera considérée comme la plus aboutie. Le résultat de la sélection finale sera communiqué aux candidats le 7 novembre 2023.

2.3. Critères d'attribution

Les critères de sélection retenus par le jury intégreront notamment les items suivants :

- Conformité au cahier des charges
- Pertinence de la problématique retenue par le projet
- Adaptation aux attendus en matière d'usages (association des usagers dans la phase de conception)
- Conformité aux normes en vigueur.

Ce critère n'est pas déterminant pour le premier temps de sélection. En effet, le volet sécurité sanitaire des normes en vigueur sera communiqué aux cinq candidats pré-sélectionnés à l'issue de la première sélection. Les cinq candidats pré-sélectionnés pourront alors solliciter le Laboratoire des solutions de demain qui se tiendra à disposition afin de répondre aux éventuelles questions relatives aux normes en vigueur. Le contact du LSD sera communiqué à l'issue de la première sélection. De plus, il est entendu qu'un travail d'adaptation devra être réalisé en concertation avec l'Atelier de Recherche et de Création au moment de la réalisation de la maquette pour répondre aux règles du secteur en matière de dispositif médical et du circuit du médicament.

- Pertinence de la prise en compte de l'espace et de son organisation dans la conception du mobilier
- Efficacité du dispositif technique ou technologique – fonctionnalité
- Ergonomie
- Facilité de circulation et d'entretien des espaces
- Performance des éléments de mobilier et des espaces en matière de développement durable
- Prise en compte de l'aspect industrialisation du mobilier
- Réalisme et pertinence du prix estimé (secteur ou les coûts sont contraints)
- Originalité de la forme, qualités esthétiques
- Caractère innovant de la proposition

2.4. Attendus et livrables

Les livrables se présentent sous la forme de dossiers composés des éléments suivants :

1^{er} temps de sélection :

- Un CV
- Un portfolio comportant une sélection de projets antérieurs (quinze pages maximum)
- Une note d'intention : parti pris stylistique et conceptuel, enjeux techniques, matériaux préconisés (2500 signes espaces compris maximum). Il est entendu que cette note peut également comporter des visuels d'inspiration.

2^{ème} temps de sélection :

- Un état des recherches présenté sous la forme d'esquisses, croquis, schémas, études présentant :
 - Le projet finalisé (vues globales, détails) ;
 - Le projet dans son contexte spatial (implantation, scénario) ;
 - Le projet sous son aspect technique (matériaux et cotations, géométriques, éclatés)
- Une présentation numérique, format paysage qui illustrera la présentation effectuée par le candidat devant la commission.
- Un budget estimatif ainsi qu'une argumentation des coûts

3^{ème} temps de sélection :

- La maquette réalisée par l'Atelier de Recherche et de Création
- Une présentation numérique format paysage qui illustrera la présentation effectuée par le candidat devant la commission.

2.5. Dépôt des candidatures

1^{er} temps de sélection :

L'appel à projet est publié le 30 janvier 2023. Les candidatures sont à déposer impérativement avant le **14 mars 2023**, minuit sous le format d'un lien vers le dossier numérique ou sous la forme d'un dossier numérique d'une taille inférieure à 10 Mo l'adresse suivante : communication.mobilier@culture.gouv.fr

2^{eme} temps de sélection :

Les candidats présélectionnés seront invités à compléter leur candidature en envoyant les livrables listés au point précédent avant le **30 mai 2023** sous le format d'un lien vers le dossier numérique ou sous la forme d'un dossier numérique d'une taille inférieure à 10 Mo l'adresse suivante : communication.mobilier@culture.gouv.fr

3^{eme} temps de sélection :

Outre la maquette qui aura été réalisée par l'Atelier de Recherche et de Création, les candidats finalistes seront invités à envoyer les livrables listés au point précédent avant le jeudi **2 novembre 2023** sous le format d'un lien vers le dossier numérique ou sous la forme d'un dossier numérique d'une taille inférieure à 10 Mo l'adresse suivante :

communication.mobilier@culture.gouv.fr

2.6. Récompenses

Le lauréat se verra gratifié d'une récompense forfaitaire de 9000€ (T.T.C.) après signature d'une convention de cession de droit d'auteur au bénéfice du Mobilier national.

Une récompense d'un montant forfaitaire de 3000 € (T.T.C.) est attribuée au deuxième et au troisième candidat du classement.

Une récompense d'un montant forfaitaire de 1000 € (T.T.C.) est attribuée au quatrième, cinquième et sixième candidat du classement.

Une récompense d'un montant forfaitaire de 700 € (T.T.C.) est attribuée au septième, huitième, neuvième et dixième candidat du classement.

2.7. Prototypage du projet lauréat

L'Atelier de Recherche et de Création - A.R.C- du Mobilier national est en charge de la réalisation du prototype du projet validé par le jury du concours. Les mobiliers y sont conçus de manière à répondre aux normes en vigueur.

Le lauréat devra travailler conjointement avec l'ARC et s'attacher à se rendre disponible afin de pouvoir se concerter en direct avec le chef d'atelier, dans un souci d'échange permanent et d'efficacité. Le lauréat retenu sera donc sollicité de manière à résoudre au point à point chacune des difficultés techniques avec l'A.R.C de manière à respecter les délais préalablement arrêtés.

Par convention, les prototypes des projets lauréats sont la propriété du Mobilier national.

2.8. Edition des projets lauréats

L'ARC est un bureau d'étude et de conception qui réalise des prototypes et ne fabrique donc pas en série. Il conviendra donc de s'appuyer sur le concours d'un éditeur qui assurera le développement sériel des pièces pour permettre l'équipement d'EHPAD.

Toute édition du mobilier donnera lieu à l'établissement d'un contrat entre l'auteur, la maison d'édition et le Mobilier national qui prévoira la rétribution au Mobilier national d'une redevance pour prototypage.

2.9. Calendrier prévisionnel

	30 janvier :	Publication de l'appel à projet
1 ^{er} temps de sélection :	14 mars :	Date de dépôts des éléments requis pour la première sélection
	17 mars :	Pré-sélection de cinq candidats
	20 mars :	Communication du résultat de la pré-sélection
	20 mars – 2 mai :	Entretien avec le Laboratoire des solutions de demain et Affordance, agence de conseil en ergonomie
	30 mai :	Date de dépôts des éléments requis pour la deuxième sélection
2 ^{eme} temps de sélection :	1 ^{er} juin :	Deuxième sélection
	2 juin :	Communication du résultat de la pré-sélection
	5 juin – octobre :	Réalisation des maquettes des trois finalistes à l'ARC
	Sept/octobre :	Possibilité offerte aux finalistes de tester la maquette réalisée par l'ARC dans un EHPAD
	2 novembre :	Date de dépôts des éléments requis pour la sélection finale
3 ^{eme} temps de sélection :	6 novembre :	Sélection finale
	7 novembre :	Communication du lauréat
	4 ^e trimestre 2023 :	Prototypage du modèle lauréat à l'ARC

3. PRÉSENTATION DE L'EXISTANT ET DE L'ACTIVITÉ ASSOCIÉE

3.1. L'activité globale de distribution de médicaments

L'activité de distribution de médicaments consiste à délivrer de manière sécurisée et personnalisée les médicaments prescrits à chaque résident. Elle se caractérise par :

- Différents lieux d'activité

L'activité s'effectue à différents endroits, dans différents environnements.

- Différentes temporalités de l'activité
L'activité s'intègre à différents moments de la journée
- Complexité de la tâche

L'activité implique une personnalisation des actions pour chaque patient et implique plusieurs acteurs

- Intégration dans un process global
L'activité intègre des phases en amont (préparation) et en aval (traçabilité)

3.2. Les acteurs

Les infirmiers



Ils sont les acteurs principaux de l'activité de distribution et les seuls, avec les médecins, à être habilités à dispenser les médicaments aux résidents. Une délégation exceptionnelle peut être faite aux aide-soignants, sous la responsabilité de l'infirmier.e.

A ce titre ils sont en charge de :

- La préparation amont (ou fait préalablement par la pharmacie)
- L'organisation de la distribution
- La distribution et la traçabilité en temps réel de la prise de médicament
- L'organisation du tour suivant
- Les transmissions aux équipes suivantes

Les résidents



Ils sont les bénéficiaires de la solution. Ils sont en contact visuel avec les solutions existantes de distribution soit de manière partielle (plateau, gobelets, piluliers..) soit de manière globale (chariot visible en salle de repas).

Ils peuvent circuler dans l'EHPAD (= leur habitation) et être, dans ce cadre, en contact avec les solutions actuelles de distribution de médicaments sans en être les bénéficiaires (ex : présence du chariot de distribution dans les couloirs). Cela constitue une gêne à la circulation et un risque d'ingestion de médicaments (accidentelle ou volontaire).

Les aides-soignants



Les aides-soignants collaborent avec les infirmiers pour l'organisation de la distribution des médicaments. Ils n'interviennent pas directement dans la préparation ou l'administration du médicament (sauf délégation expresse encadrée par l'infirmier.e) mais peuvent être considérés comme des utilisateurs secondaires des solutions existantes.

Les visiteurs



Les visiteurs sont en contact ponctuel avec les solutions de distribution de médicaments. Ils ne sont ni utilisateurs, ni bénéficiaires mais sont confrontés à la présence des objets existants ce qui peut avoir un impact sur la perception qu'ils ont de l'établissement et de la prise en charge des résidents dans cet établissement.

3.3. Le parcours global de distribution

L'activité de distribution de médicaments peut se décomposer en quatre grandes phases :



La préparation amont

Elle consiste à préparer les médicaments selon les prescriptions médicales pour chaque résident et généralement pour une durée d'une semaine. Chaque préparation est ensuite conditionnée sous forme de sachets (escargots), en plaquettes ou mis en rack piluliers. Ces éléments sont alors stockés dans des armoires sécurisées.



Médicaments en sachets



Médicaments en racks piluliers

L'organisation de la distribution

L'organisation consiste à charger les chariots de distribution avec les médicaments des résidents concernés pour cette distribution. Des ajustements peuvent être effectués quant à la prise en compte d'éventuelles modifications de prescription (ajout ou suppression de médicaments, jeûnes...). En outre, une préparation des médicaments peut être opérée à ce moment-là afin d'en faciliter leur administration (écrasement des médicaments).

La distribution

La distribution s'effectue à différents moments de la journée (tour du matin, repas...) et peut se réaliser dans différents lieux (distribution dans les chambres le matin, distribution dans les salles de repas...). Elle implique une préparation des médicaments afin d'en faciliter leur prise (écrasement des médicaments, mise en gobelet, dilution d'un sachet poudre dans l'eau...), la présentation du médicament au résident (soit sur un plateau intermédiaire, soit dans un gobelet ou directement sur la table pour les repas du midi), une vérification de la bonne prise des médicaments par les résidents. De plus certains médicaments ne sont pas en pilulier mais "hors sachets" (gouttes, collyre, sirop etc...) générant le besoin de stockage et de facilité d'usage sur ce même chariot. La traçabilité des prises est une obligation normative faite aux infirmier.e.s : idéalement, pour éviter tout risque d'erreurs, elle se fait en temps réel. Elle peut être réalisée par un outil numérique mobile ou par classeur nécessitant donc son implantation sur le chariot.



Distribution en salles communes, en chambres et sur les plateaux repas

La fin de la distribution et l'organisation du tour suivant

Lors de cette phase, les tâches suivantes sont effectuées :

- Réalisation des transmissions et de la traçabilité résident
- Gestions des déchets médicaux et ménagers
- Nettoyage du chariot et rangement
- Préparation du chariot ou boîtes pour les prochaines distributions

3.4. L'existant

Présentation de l'existant

Les solutions observées sont essentiellement composées de chariots de distribution de médicaments. Ces chariots dédiés aux médicaments sont composés d'un châssis roulant, de surfaces de travail fixes et amovibles, de compartiments de stockage de médicaments et d'équipements et parfois de support d'outils informatiques.

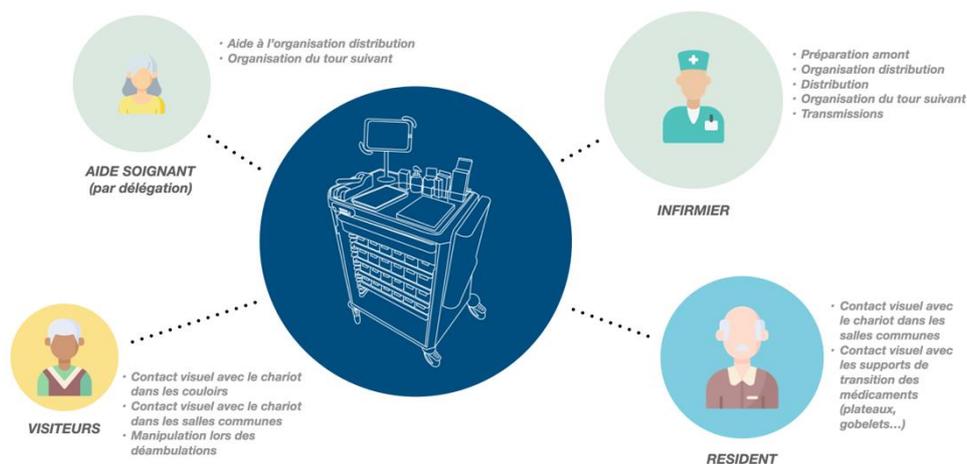
Enseignements majeurs sur les solutions existantes

L'étude d'usage menée en 2022 a permis, au travers de l'observation de l'activité de distribution de médicaments dans différents établissements, d'identifier 5 enseignements majeurs permettant de mieux comprendre l'utilisation des solutions existantes et d'éclairer les attendus pour la conception d'une nouvelle solution.

1. UN SYSTÈME AU CENTRE D'INTERACTIONS AVEC DIFFÉRENTS UTILISATEURS

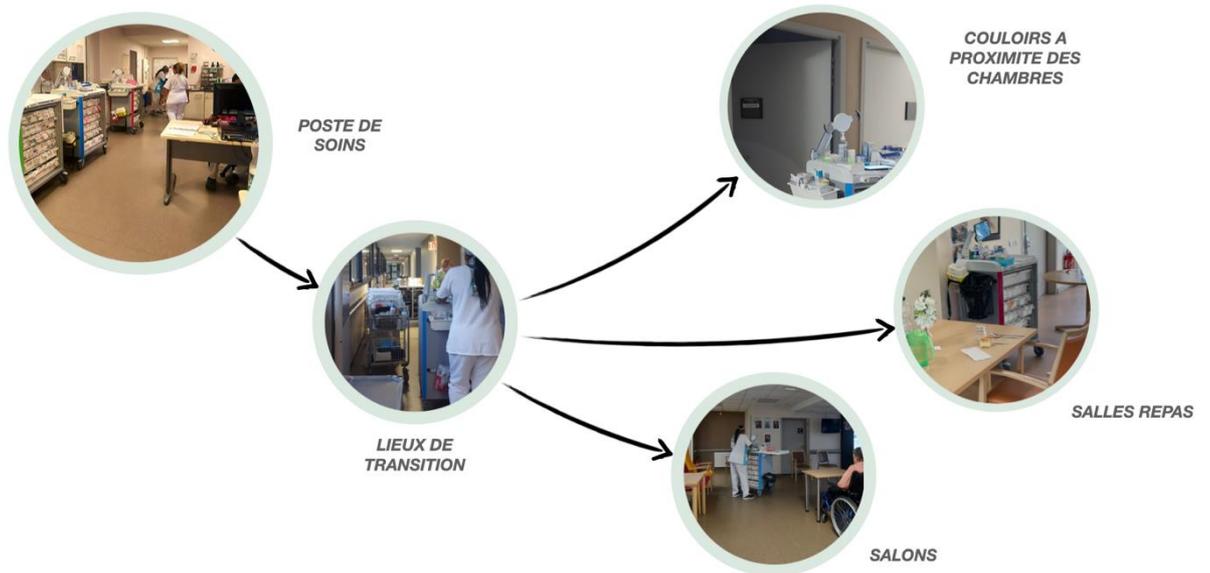
Les dispositifs existants sont en interaction avec quatre grands types de profils d'utilisateurs. En fonction des profils, les interactions peuvent être physiques, impliquer de la manipulation, de la réalisation de tâches de préparation ou être simplement des interactions visuelles avec le produit.

Le schéma ci-dessous illustre les différents types d'interactions relevées pour chaque type de profil utilisateur.



2. UN SYSTÈME PRÉSENT DANS DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS D'UTILISATION

Les systèmes existants sont amenés à être utilisés et à transiter entre différents lieux, du poste de soins des infirmiers jusqu'aux lieux de prise des médicaments en passant par des lieux de transitions (couloirs, ascenseurs, passages...) présentant des contraintes de dimensionnement fortes.



Au poste de soins : Le chariot est utilisé ici comme poste de travail et zone de stockage.

Les codes couleurs sur les chariots sont utilisés en lien avec l'organisation des bâtiments (étages, ailes...)



Dans les lieux de transition : Le chariot est utilisé ici comme moyen d'acheminement des médicaments et se retrouve confronté aux différentes contraintes du bâtiment.



A proximité des chambres : Le chariot est à l'arrêt, le plus souvent devant la porte de chaque chambre. Le chariot n'entre jamais dans la chambre des résidents.



Dans les salles repas : Lorsqu'il est présent dans les salles repas, le chariot est le seul élément « médical » présent. Il existe une réelle rupture de perception entre le lieu de vie et l'objet de soin.



Dans les salons : Il est ici présent de manière transitoire pour compléter un soin ou administrer un médicament à un résident en salle de pause. Là encore, le statut médical de l'objet que l'on déplace au plus près du résident contraste avec l'ambiance de détente du lieu.



3. UNE ESTHÉTIQUE « LOGISTIQUE » EN RUPTURE AVEC LE CADRE VIE ET QUI NE VÉHICULE PAS DES VALEURS DE BIEN-ÊTRE

Le chariot actuel est aujourd’hui, dans son utilisation et sa perception, avant tout un outil de travail, technique, logistique. Visuellement, il n’est pas intégré à un « environnement de vie » et ne connote pas de notion de confort ou de réassurance.

Il est avant tout pensé pour ses fonctions d’usage mais ne participe pas, par son esthétique, à la création d’un environnement de vie agréable.

« Lors des repas du midi, on essaie de mettre les médicaments directement sur les plateaux pour que ça reste une ambiance « restaurant » et pas « hôpital »

« Ça me fait penser à une desserte de bricolage avec tous les outils, les vis, les boulons dans les tiroirs »

4. DES SITUATIONS D’USAGE VARIÉES QUI IMPLIQUENT UNE ERGONOMIE COMPLEXE

Présent dans différents environnements, le système existant couvre un large spectre fonctionnel, il est à la fois un poste de travail, une zone de stockage, un outil de transport, et une zone de distribution.

Le système comme poste de travail :

Implique un usage frontal avec une surface limitée et toujours encombrée, utilisée à la fois :

- Pour stocker du matériel
- Pour consulter des documents
- Pour préparer les médicaments

Le système comme poste de stockage :

- Impose des postures contraignantes pour accéder aux médicaments
- Nécessite l’ajout d’accessoires pour augmenter la surface et le volume utilisé de stockage

Il est à noter que les équipements, matériels, consommables utilisés dans le cadre de la dispensation de médicaments sont très nombreux :

- Médicaments
- Documents
- Matériel de préparation
- Poubelles

« Se balader avec le chariot dans les couloirs, c'est pas simple... Entre les autres chariots, les rampes, les extincteurs, on est toujours en train de slalomer »

Bonne pratiques identifiées

Au travers de l'étude d'usage, plusieurs bonnes pratiques ont pu être observées répondant à un objectif d'humanisation et de désanitarisation de la situation de distribution.

La liste ci-dessous n'est naturellement pas exhaustive mais elle illustre les efforts de transformation d'un lieu de soin en lieu de vie par des exemples de matériel, d'organisation ou même de posture face aux résidents.

La personnalisation

Cette personnalisation vise à renforcer le lien entre le personnel soignant et les résidents. Elle passe souvent par une personnification du résident par son prénom, sa photo, des visuels de thèmes qu'il affectionne plutôt que par son numéro de chambre. Dans le cadre de la distribution de médicaments, le fait de disposer des photos des résidents en plus des noms et n° de chambre sur les racks de médicaments ou sur les étiquettes de sachet accentue cette personnalisation.

La présence d'objets « domestiques » pour assurer le transport entre le chariot et le résident

Les chariots actuels ne rentrent pas dans les chambres des patients, ils sont généralement positionnés à l'entrée de la chambre. Certains établissements utilisent donc, pour apporter les médicaments du chariot au résident des plateaux ou des petits chariots domestiques, apportant ainsi une dimension plus servicielle que médicale avec l'emploi d'objets qui appartiennent plus à la sphère domestique que médicale.

L'effacement de l'uniforme de personnel de santé

Un établissement observé a fait le choix de mettre en retrait la dimension médicale dans la distribution des médicaments. Les infirmières ne sont ainsi plus vêtues de blouses médicales mais de « tenues civiles professionnelles » qui les identifient comme personnels intervenants de la structure mais en occultant volontairement la dimension « santé ». Ces tenues pouvant être choisies de différentes couleurs, il est même intéressant de constater que les intervenants se sont « emparés » de ce dispositif pour personnaliser leur relations avec les résidents (changement de couleur pour exprimer les saisons, discussions autour des couleurs des tenues ...).

4. EXIGENCES POUR UNE NOUVELLE SOLUTION

4.1. Exigences pour le résident



Pour le résident, la future solution doit à la fois être synonyme de bien-être et de ré-assurance. A ce titre elle doit être :

Rassurante :

Elle permet au résident d'avoir son traitement en cohérence avec sa prescription

Elle est la garantie d'une prise en charge professionnelle

Sécurisée :

Elle répond à la réglementation en vigueur pour limiter l'erreur médicamenteuse

Plaisante :

Elle garantit une expérience d'utilisation agréable

Elle connote des valeurs positives, de bien-être, d'amélioration, des notions de plaisir, de douceur

Elle est une incitation à prendre ses médicaments

Confortable:

Si des éléments sont en contact avec le résident, la solution doit être ergonomique dans sa préhension et présenter des qualités sensorielles (bruits, toucher...).

Intégrée:

Elle ne doit pas induire de rupture visuelle avec l'environnement de vie du résident. A ce titre elle ne doit pas être perçue comme un objet « logistique » agressif faisant irruption dans un environnement « domestique ».

Identifiable :

Elle doit néanmoins avoir sa propre identité liée à sa finalité d'action et être pour le résident un marqueur visuel de la distribution de médicaments.

Participant à un rituel :

Elle doit constituer par son esthétique un marqueur d'un moment clef de la journée, codifié : la prise de médicaments. Elle participe, dans ce cadre, à la construction de repères temporels forts pour les résidents.

4.2. Exigences pour le personnel soignant



Pour le personnel soignant, la future solution doit être avant tout un outil de travail, une aide à l'organisation qui facilite son activité et apporte un confort d'usage réel. A ce titre, elle doit être :

Rassurante :

- La solution permet de ne pas se tromper
- Elle est une aide à la distribution
- Elle est un facilitant dans le circuit du médicament
- Elle est facile à prendre en main

Sécurisée :

- Elle répond à la réglementation en vigueur

Plaisante :

- Elle garantit une expérience d'utilisation agréable
- Elle connote des valeurs positives, de bien-être, d'amélioration

Confortable :

- Elle est ergonomique, facilite l'activité du personnel soignant, son confort et plus globalement participe à la qualité de vie au travail.
- Elle est adaptée aux lieux de passage et aux environnements d'utilisation
- Elle est agréable à utiliser du point de vue sensoriel (bruits, toucher...)

4.3. Exigences pour le visiteur



Pour le visiteur, la future solution n'a pas de fonction d'usage réelle. En revanche, par sa présence et sa visibilité, elle doit rassurer sur la prise en charge des résidents dans un objectif de bien-être et de confort.

Rassurante :

- Elle ne choque pas visuellement
- Elle n'est pas rattachée formellement à l'univers de la santé, de la maladie
- Elle rassure sur la prise en compte du bien-être des résidents

Sécurisée :

- Elle répond à la réglementation en vigueur

Plaisante :

- Elle connote des valeurs positives, de bien-être, d'amélioration

Intégrée :

- Elle ne crée pas de rupture forte avec l'environnement de vie
- Elle est en lien avec un cadre de vie

4.4. Exigences normatives

Un ensemble de normes devra être pris en compte dans la phase de développement de la solution (Temps 2 de l'appel à création). Elles seront listées et spécifiées de manière exhaustive dans ce cadre et en temps utile.

A titre d'information, elles pourront concerner les domaines suivants :

- Normes relatives aux ERP
- Normes relatives aux PMR
- Normes relatives classement matériaux
- Normes relatives aux dispositifs médicaux
- Exigences relatives à l'origine des matériaux et la recyclabilité

4.5. Exigence liée au prix de vente HT du mobilier

L'ambition de la puissance publique est de rendre cette solution accessible pour un grand nombre d'EHPAD. A titre d'exemple, les valeurs recensées font état d'un coût d'acquisition maximum de 1800€ HT. Le critère de modicité sera donc déterminant dans le choix du projet lauréat.