

Modalités générales de dépannage

Origine du problème	Résolution et contact
1. Médicament invisible dans la liste des médicaments	➔ Consulter les guides <i>Échec matériel</i> - Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacter l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
2. Médicament grisé au moment du retrait avec message d'erreur : « <i>Problème avec la quantité prescrite ou les unités des quantités</i> »	➔ Consulter le guide <i>Procédure de dérogation à la prescription Soarian®</i> - Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacter l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
2. Cubie défectueux	➔ Consulter les guides <i>Échec matériel</i> et <i>Mode dégradé – Ouverture des cubies</i> - Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacter l'APUS du lun. au ven. de 08h à 17h. - Contacter l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
3. L'APS ne démarre plus	- Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacter l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
4. Échec matériel non récupérable	➔ Consulter les guides <i>Échec matériel</i> et <i>Mode dégradé – Ouverture des cubies, Ouverture de l'armoire vitrée et Ouverture de la serrure Pyxis™ reliée au réfrigérateur</i> - Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacter l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.

Origine du problème	Résolution et contact
5. Le clavier ne fonctionne plus	➔ Consulter le guide <i>Procédure de reconnaissance du clavier lorsqu'il ne répond plus</i> - Décaler la prise du médicament ou rechercher celui-ci dans une autre US. - Contacteur l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
6. Un patient hospitalisé ou ambulatoire reste introuvable	➔ Consulter le guide <i>Recherche d'un.e patient.e introuvable dans la liste des patient.e.s de l'unité de soins</i> Contacteur l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h. et Yannick.Vallet@chuv.ch pour vérifier le séjour du patient.
7. Un.e collègue ASSC ne peut retirer des médicaments de l'APS	- Vérifier si un stupéfiant se trouve dans la même porte de la TOUR de l'APS que le médicament voulu ou dans le même tiroir de la MAIN. - Contacteur l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
8. L'écran de l'APS reste figé / APS très lente.	- Consulter le guide Procédure en cas : « d'écran bleu qui ne répond pas » ou « d'armoire figée/très lente » - Contacteur l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.
9. L'APS affiche le message « one or more errors occurred »	➔ Consulter le guide <i>Lancement de la maintenance</i> Contacteur l'APUS ou l'équipe pha.aps@chuv.ch du lun. au ven. de 08h à 17h ou le piquet de pharmacie (44 315) en-dehors de ces heures.