# Folium

N° 1
2021

**Page 6**
Patient Journey: emprunter la meilleure voie

**Page 14**
Pharmacogénétique: plus d'efficacité en toute sécurité

**Page 18**
Comment 16 millions d'articles parviennent en toute sécurité aux clients

zur Rose

# Éditorial

„La pandémie a exigé de nous tous de nouvelles solutions. C'est l'un des enseignements tirés de l'année et demie passée.

Dès le début de la crise, Zur Rose s'est fixé pour objectif de rechercher activement le dialogue avec le corps médical et les autorités, tout en fournissant des solutions innovantes dans la lutte contre la pandémie. Grâce au soutien de Healthinal et de la filiale de Zur Rose BlueCare, nous avons par exemple financé et développé la solution technologique corona123.ch, conjointement avec notre partenaire mediX. Celle-ci allège le travail du corps médical dans le domaine de la gestion des tests et des vaccins Covid-19. Aujourd'hui, ce logiciel gratuit est devenu leader en matière de gestion des vaccins et des tests dans les cabinets médicaux suisses. Il est utilisé dans divers cantons. corona123.ch a déjà permis aux quelque 800 cabinets médicaux qui l'utilisent de réaliser près de 50 000 inscriptions à des tests et plus de 100 000 enregistrements de vaccins, mais aussi d'établir 28 000 certificats de vaccination et 2000 certificats de tests. À raison de cinq minutes par inscription, cela représente environ dix années de travail comme assistante médicale libérées au profit des patients.

Zur Rose a également mis son savoir-faire logistique à disposition dans le cadre de la distribution du vaccin et a aidé les cantons de Thurgovie et de Schaffhouse à livrer les vaccins aux cabinets médicaux.

Maintenant que nous savons vivre avec le coronavirus et adopter les bons gestes au quotidien, il est temps que l'État retransfère la responsabilité des soins aux prestataires de services et qu'ils soient prodigués comme avant via les canaux éprouvés. Cela vaut en particulier pour la distribution des vaccins, qu'il faut proposer via le circuit de distribution normal pour en garantir une administration en toute simplicité dans les cabinets médicaux.

Chers médecins, unissons nos forces pour résoudre tous les problèmes nouveaux qui nécessitent de nouvelles solutions et appliquons également cette approche aux nombreuses lacunes (petites ou grandes) qui enrayent notre secteur de la santé. "

Meilleures salutations

**Emanuel Lorini**

Directeur
Zur Rose Suisse

„ Chers médecins, unissons nos forces pour résoudre tous les problèmes nouveaux qui nécessitent de nouvelles solutions. “

**Emanuel Lorini**

# Patient Journey: emprunter la meilleure voie dans le cadre d'un partenariat

*Les parcours thérapeutiques des personnes malades sont souvent semés d'embûches. Leurs besoins et préférences sont également souvent en reste. Le Patient Journey numérique veut changer cette situation – au profit des patients, comme des spécialistes.*

Si vous voulez découvrir une grande ville, la meilleure solution consiste à télécharger une application sur votre smartphone. Ensuite, vous n'avez plus qu'à sélectionner les sites touristiques qui vous intéressent et à rechercher les trajets les plus rapides grâce au calculateur d'itinéraire. Vous pouvez même réserver vos billets d'entrée en ligne, ou encore une table dans un restaurant à proximité (si l'un deux propose le menu que vous avez étudié au préalable). Les avantages de ce type de voyage citadin sont évidents: offres conformes aux exigences, informations supplémentaires utiles, rapidité, temps d'attente minimaux.

Le Patient Journey fonctionne selon le même principe: chaque étape de traitement est parfaitement coordonnée à l'aide d'applications en ligne et complétée par des prestations de services sur mesure. Les personnes concernées peuvent indiquer leurs besoins, leurs valeurs et leurs préférences. Elles peuvent jouer un rôle actif et devenir ainsi coproductrices de leur propre santé.

## Une parfaite coordination des étapes thérapeutiques

Le Patient Journey se base sur les parcours de soins cliniques apparus dans les années 1980. Le bénéfice de ces canaux a largement été prouvé depuis: moins de complications, délais d'action plus courts, frais réduits.

Le Patient Journey moderne vient perfectionner le parcours de soins de deux façons: il intègre le point de vue des personnes concernées tout en utilisant des ressources numériques de manière ciblée. On peut créer des Patient Journeys pour tous types de situations thérapeutiques. Ils sont particulièrement utiles lors des parcours complexes nécessitant la coordination de nombreux prestataires de services et pour les personnes souffrant de maladies chroniques.

La pandémie de coronavirus a confirmé la tendance aux services mobiles fonctionnant n'importe où et n'importe quand. Elle a aussi renforcé les affinités avec l'e-commerce et d'autres activités en ligne.

Les hôpitaux, réseaux médicaux ou groupes de cabinets développent eux aussi de plus en plus de Patient Journeys. Pour les spécialistes, ils constituent la base qui leur permet d'analyser et d'évaluer les procédures et le cas échéant, d'en concevoir de nouvelles. Et ce, toujours avec l'objectif de coordonner les différentes étapes pour optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients, tout en évitant les états de vacance ainsi que les frais inutiles.

Pour les personnes concernées, les Patient Journeys sont le fondement d'une nouvelle compréhension des rôles: elles doivent prendre part à leur propre thérapie, de manière consciente et ciblée. Autrement dit, par exemple:

- Elles observent leurs symptômes et procèdent en cas de besoin à une première estimation à l'aide d'une application spéciale.
- Elles clarifient avec le médecin traitant les mesures diagnostiques souhaitées. Pour cela, elles posent des questions sur le gain potentiel de connaissances de chaque mesure et sur les risques.
- Elles prennent part au choix de la thérapie adaptée et sont prêtes à convenir d'objectifs de soin.
- Elles communiquent leurs besoins et leurs préférences concernant le suivi et la réintégration éventuelle dans le quotidien (professionnel). Cela permet de garantir une parfaite harmonie entre les prestations et les habitudes individuelles.

## Des patients et des personnes de confiance plus compétentes

Pour pouvoir accomplir ces tâches, les personnes concernées disposent d'une variété d'outils numériques. Il peut s'agir d'un journal quotidien en ligne dans lequel le patient ex- →

prime son ressenti (douleurs, sommeil, appétit, sentiments, etc.), ou d'un plan de médication indiquant quel médicament prendre à quel moment et sous quelle forme. Ou encore d'une application sur laquelle sont saisis tous les rendez-vous importants – avec une fonction rappel – (séances de thérapie, prises de médicament, mesures de données vitales, heures de boisson, etc.). De plus, les professionnels peuvent envoyer par e-mail des informations personnalisées et claires (plutôt qu'une brochure impersonnelle) – et ce, au moment précis où le patient en a besoin.

En bref: les patients – et s'ils le souhaitent leurs personnes de confiance aussi – deviennent plus compétents et agissent de manière (plus) responsable. D'un autre côté, tous les patients ne désirent pas participer de manière aussi active à leur propre parcours médical. Certains se sentent mieux ou plus en sécurité s'ils peuvent s'appuyer exclusivement sur l'opinion de spécialistes.

De plus, bon nombre de personnes ne sont pas en position de s'investir activement, soit parce qu'elles ne savent pas utiliser un ordinateur, soit parce que leurs capacités cognitives sont limitées. Afin qu'elles puissent elles aussi profiter des avantages d'un Patient Journey, des personnes spécialement formées mises à disposition par de grands organismes bénévoles peuvent par exemple proposer leur soutien.

## Connecter efficacement le monde réel et le monde virtuel

Parallèlement à cela, de nombreuses personnes qui restaient jusqu'à présent à distance des smartphones, des ordinateurs ou d'internet, ont commencé avec la pandémie de coronavirus à s'intéresser à ces sujets. Et tout personne souhaitant vivre le plus longtemps possible dans son environnement habituel peut difficilement échapper au fait de s'intéresser aux outils numériques.

Les Patient Journeys sont un concept efficace pour orienter plus intensément les soins aux besoins des patients. Avec la conviction qu'une meilleure orientation des patients motive les personnes concernées à participer à leur propre traitement. Et à faire tout ce qui est possible pour atteindre les objectifs de soin convenus en commun. Autre point important: un Patient Journey ne remplace pas un entretien personnel entre les spécialistes de la santé et les patients.

Il symbolise plutôt les services de santé du futur, organisés en partenariat, et réunit deux mondes: le monde réel pour construire et entretenir des relations de confiance et respectueuses; le monde virtuel pour rendre disponible le savoir et les données de manière fiable, dans le but d'améliorer la coordination entre tous les acteurs et d'organiser les procédures thérapeutiques de manière (plus) efficace. •

— «Le Patient Journey allie relations de confiance et données fiables.» —

# Approvisionnement en médicaments intégré – une perspective d'avenir

À 65 ans, Gregor Moser souffre de différentes maladies chroniques. Il prend quotidiennement plusieurs médicaments qui lui conviennent bien. Il utilise l'écosystème numérique de Zur Rose, qui interconnecte et coordonne de manière optimale des prestataires de santé dont la qualité a été vérifiée. La version test de l'application de santé Well, qui permet d'exploiter cette plateforme, a démarré fin août. La version complète est prévue pour le printemps 2022. Voici la vision du Patient Journey selon Gregor Moser:

**1** Depuis quelques jours, il se sent mal. Une application de diagnostic vérifie les symptômes par chat sur smartphone et limite ainsi le champ des nouvelles pathologies possibles.

**2** L'application ayant classé son cas dans la catégorie «urgent», Gregor Moser utilise l'offre télémédicale de son médecin de famille et le contacte en appel vidéo.

**3** Tous les faits connus et hypothèses actuelles de l'application de diagnostic sont à disposition du médecin. Sur accord de G. Moser, celui-ci peut également accéder à sa smartwatch, qui a enregistré d'autres données de santé. Le médecin dispose à présent d'une vision globale de son état de santé, il peut clarifier ses dernières questions dans l'appel vidéo et poser rapidement un diagnostic.

**4** Il décide d'établir une nouvelle ordonnance permanente électronique à Gregor Moser. Le contrôle de sécurité soutenu par Smart Data permet de vérifier les éventuelles interactions entre le médicament sélectionné et la médication déjà en place. Le système identifie une interaction indésirable et propose au médecin un autre médicament équivalent.

**5** Après un contrôle rapide, le médecin valide le produit. Il établit une ordonnance électronique qui est directement transmise à sa pharmacie en ligne, avec l'accord de Gregor Moser.

**6** Le même jour, le patient reçoit par livraison expresse de la pharmacie en ligne un nouveau rouleau de blisters mis à jour pour son distributeur de médicaments intelligent.

**7** Le distributeur lui rappelle, via une alerte sonore ou une notification sur sa smartwatch, les heures auxquelles il doit prendre ses médicaments. À chaque prise, il ne délivre que les médicaments nécessaires – commodément emballés sous blister. Ainsi, Gregor Moser a la garantie de toujours prendre les bons comprimés au bon moment, dans le bon ordre et la bonne dose. Avant même que le stock de médicaments ne s'épuise, l'appareil lance automatiquement la procédure de délivrance d'une nouvelle ordonnance permanente électronique, en arrière-plan. Cela facilite vraiment la vie du patient car il est difficile de conserver une vue d'ensemble claire. Or une observance thérapeutique optimale a un impact positif sur le succès du traitement.

Ce système intégré dans l'écosystème des patients Zur Rose comporte de nombreux avantages pour Gregor Moser, qui n'étaient pas possibles avec le système précédent:

- accès simplifié à des services de santé complets par smartphone;
- contacts plus rapides et plus agréables avec les médecins ou les pharmaciens grâce à la télémédecine et à la télépharmacie quand aucune visite n'est nécessaire;
- temps d'attente réduits pour les diagnostics et les ordonnances, et commande ultérieure facilitée;
- efficacité maximale de la médication grâce au contrôle sécurité soutenu par Smart Data;
- aide à la prise de médicaments et aperçu électronique de la médication, avec mise à jour en continu
- capacité à gérer sa santé de manière optimale.

# Correspondance

**Cher Marcel,**

Chez medbase, vous tournez à plein régime: vous ne cessez d'acheter des cabinets médicaux, des pharmacies et des cabinets dentaires. Mais où sont la stratégie et l'orientation médicale?

Au cours des prochaines années, la médecine généraliste va évoluer et devenir la discipline la plus importante dans le secteur de la santé. Pour offrir la meilleure médecine qui soit, il faut veiller à instaurer une nouvelle culture médicale. Cela se traduira par la garantie d'une coordination optimale des actes médicaux. Or seuls un travail rigoureux de qualité et la coresponsabilité des coûts globaux nous permettront d'y parvenir.

C'est la réponse à toutes les escarmouches politiques vaines, livrées dans l'espoir de contrôler les coûts dans le secteur de la santé. C'est la réponse aux séries de mesures inappropriées du Conseil fédéral, aux budgets globaux et aux montants forfaitaires en soins ambulatoires.

Je vous invite, toi et ta grande organisation, à emprunter cette voie. En Suisse, nous disposons des conditions optimales pour sauver durablement notre système de santé libéral grâce à l'autoresponsabilité et à une autonomie maximale. Mais qui dit liberté dit prise de responsabilités. Globalement, nous disposons des outils parfaitement adéquats grâce aux contrats Managed Care. Nous devons toutefois en améliorer nettement l'utilisation. Si nous assumons ensemble la responsabilité des coûts, nous pourrons y parvenir.

Aujourd'hui déjà, toutes les études relatives aux soins en Suisse et à l'international montrent qu'une médecine généraliste coordonnée permet de fournir les meilleurs résultats en termes de qualité et de coûts. Les contrats Managed Care nous incitent à perfectionner en continu cette médecine généraliste. Cela requiert également une concurrence saine entre les différents fournisseurs, réseaux de médecins et chaînes de cabinets principaux.

Meilleures salutations

**Felix Huber**
Président mediX suisse



**Cher Felix,**

La médecine généraliste est aujourd'hui déjà l'une des principales disciplines du secteur de la santé. Nous constatons toutefois avec inquiétude que les médecins de premier recours croulent sous le travail administratif à un point tel qu'ils ont de moins en moins de temps à consacrer aux patients. Nous constatons en même temps qu'il est difficile de garantir le financement de modèles de prise en charge innovants.

Comme toi, je pense que la qualité du travail doit rester au centre de notre activité. C'est pourquoi je suis très reconnaissant à notre comité qualité médicale et aux nombreux cercles de qualité pour leur engagement. Dans notre entreprise, nous avons introduit différents systèmes d'assurance qualité, tels que le Chronic Care Management interprofessionnel pour les personnes souffrant de diabète de type 2.

Le concept de prise en charge Managed Care, les contrats associés avec les assurés ainsi que la gestion des cas par le médecin traitant constituent un socle solide pour les soins médicaux de base. Nous devons nous engager ensemble pour que cette forme de prise en charge devienne l'offre de base. Cela ouvrira par ailleurs la voie aux innovations, notamment dans le domaine de la numérisation. De plus, nous aimerions concevoir des modèles dans l'idée de Valuebased Healthcare.

C'est pourquoi nous souhaitons renforcer l'accompagnement interprofessionnel des patients en dehors des limites de la structure, comme pilier des soins intégrés et coordonnés. Nous avons également décidé il y a quelques années d'étendre nos activités. Puisque nous ne disposons pas de toutes les compétences en tant qu'organisation primaire de médecins de premier recours, nous intégrons des (organisations) partenaires spécialisé(e)s de manière progressive et sélective. Notre objectif est de pouvoir fournir les bonnes prestations médicales, au bon moment, au bon endroit, avec la bonne compétence.

Il y a encore énormément à faire – prenons les choses en main ensemble!

Sincères salutations et à bientôt,

**Marcel Napierala**
CEO medbase

# Pharmacogénétique: plus d'efficacité en toute sécurité

*La manière dont un médicament a ou n'a pas d'effet chez un individu dépend de nombreux facteurs. Les tests pharmacogénétiques visent à garantir une plus grande clarté et une meilleure sécurité. Un projet pilote de Zur Rose fournit de précieux enseignements ainsi que des expériences pratiques.*

Il y a 20 ans, le magazine «Trends in Molecular Medicine» publiait déjà un article traitant du taux de réponse moyen des médicaments pour les principaux tableaux cliniques: 25% pour le cancer, 48% pour l'ostéoporose, 60% pour l'asthme, 62% pour la dépression. Voici le bilan sur tous les tableaux étudiés: les médicaments ne font effet que pour la moitié des personnes concernées.

Hier comme aujourd'hui, les conséquences sont les mêmes: les erreurs de médication conduisent à des échecs thérapeutiques, à des effets secondaires plus ou moins graves, à des hospitalisations et, dans le pire des cas, à la mort. Et hier comme aujourd'hui, nous cherchons des outils et des manières de réduire ces erreurs de médication. Car outre la souffrance humaine qu'elles engendrent, elles entraînent également des pertes financières considérables.

Les tests pharmacogénétiques constituent une approche prometteuse pour éviter ces types d'événements indésirables. Ils veillent à ce que la règle des 5 B soit respectée un maximum: le bon médicament, au bon moment, pour le bon patient, bien dosé et bien administré.

## Conjointement avec le corps médical

Zur Rose utilise précisément cette approche elle aussi: «En tant que partenaire en lien étroit avec le corps médical, nous nous devons d'optimiser ensemble les thérapies médicamenteuses», déclare Dr Joachim Manns, responsable du développement pharmaceutique chez Zur Rose. C'est pourquoi l'entreprise a lancé un projet pilote avec des tests pharmacogénétiques au printemps 2020. Ces tests identifient les patients présentant un risque prévisible qu'un médicament n'ait pas d'effets ou n'ait pas les effets attendus en raison de leur génome, voire qu'il soit dommageable (voir illustration ci-dessous). Les objectifs de ces tests pharmacogénétiques sont clairs: accroître la sécurité de la médication pour les patients, améliorer les résultats du traitement, réduire les coûts.

Pour ce projet pilote, Zur Rose a sélectionné l'anticoagulant Clopidogrel. Joachim Manns justifie ce choix comme suit: «Premièrement, ce médicament est très souvent utilisé. Deuxièmement, environ 10 pour cent des patients présentent un risque élevé à très élevé que le traitement ne fonctionne pas avec Clopidogrel. Troisièmement, certains des effets secondaires possibles sont très dangereux, par exemple infarctus du myocarde ou accident vasculaire cérébral. Et quatrièmement, il existe des traitements alternatifs pour les personnes concernées.»

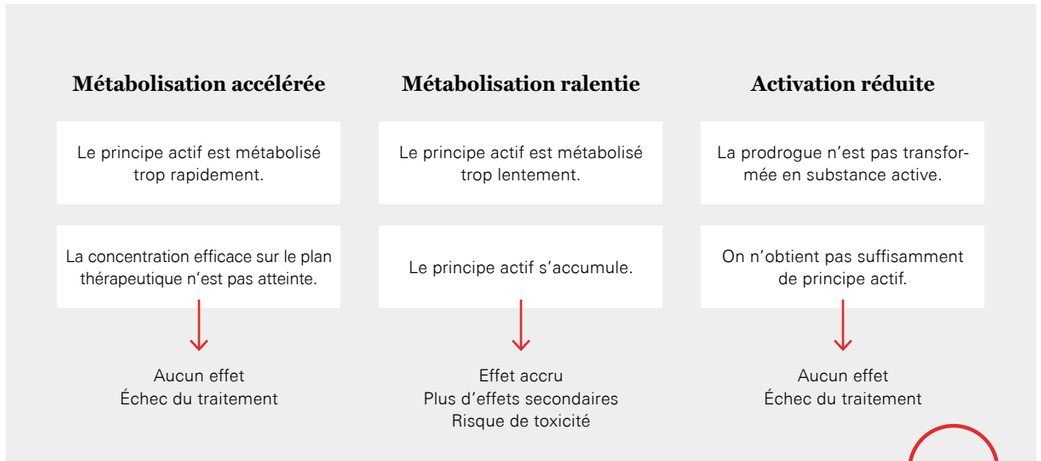
Les médecins sélectionnés ont fait office de trait d'union avec les patients concernés. Ils étaient simultanément partenaires pour les tests et devaient contrôler la faisabilité du projet pilote. Car les conditions étaient difficiles, il fallait par exemple déterminer des critères d'inclusion, décrire les processus, concevoir des formulaires, mettre à disposition une infrastructure informatique, respecter des directives éthiques et légales. «L'objectif principal était de prouver la faisabilité», ajoute Joachim Manns: «Autrement dit: parvenons-nous à faire décoller l'usage des tests pharmacogénétiques en collaboration avec le corps médical?» Le fonds d'innovation de Zur Rose a pris en charge le financement du projet pilote.

## Des résultats prometteurs

Au total, 24 patients ont été inclus et testés. Tous présentaient au moins un phénotype remarquable d'un gène analysé et 23 au moins disposaient d'un phénotype pour lequel une combinaison principe actif / gène avait été classée dans la catégorie «risque élevé», qu'il fallait donc prendre en compte lors des futures ordonnances médicales. Une bonne moitié (14) présentait une particularité concernant Clopidogrel. Ces patients avaient donc un phénotype nécessitant une modification du dosage ou une médication alternative. En d'autres termes, le Clopidogrel utilisé aux dosages standards n'était pas le traitement optimal.

En conclusion: dans l'ensemble, ce projet pilote s'est avéré tout à fait positif pour les patients testés. Les nombreux retours du questionnaire le prouvent, et parmi eux la déclaration d'une patiente de 79 ans: «J'ai été un →






Influence des enzymes sur le traitement

„J’ai été un peu surprise quand le test a révélé que le médicament était inutile – cela faisait 20 ans que je le prenais.“

**Une patiente de 79 ans**

peu surprise quand le test a révélé que le médicament était inutile – cela faisait 20 ans que je le prenais.»

Les médecins participants se sont eux aussi montrés globalement satisfaits dans le sondage. Plusieurs ont indiqué utiliser régulièrement des médicaments «au petit bonheur la chance» et devoir attendre un temps précieux avant de trouver la posologie ou le principe actif adéquat: «Les tests pharmacogénétiques permettent de mettre un terme à cette phase de tâtonnement.» Très concrètement: «Le projet a été un succès dans mon cabinet: j’ai pu convertir deux patients sur trois.»

## Partir sur des conseils éclairés

Dr Kai Heib, CEO d’INTLAB, dont le système expert a élaboré les profils et les rapports pharmacogénétiques, tire lui aussi une conclusion positive: «Nous utilisons le test employé dans cet essai pilote de notre laboratoire partenaire Dr Risch depuis un certain temps et nous pouvons prouver que notre panel de 16 gènes comprend les gènes pharmacogénétiques réellement pertinents. Ainsi, dans pratiquement chaque test, nous trouvons une variante génétique qui nécessite une adaptation du traitement en cours ou d’une éventuelle médication ultérieure.»

Sarah Parejo, cheffe de projet chez le laboratoire partenaire Dr Risch souligne un point important: «Avant de réaliser une analyse pharmacogénétique, un conseil complet doit avoir lieu. La personne doit confirmer par écrit qu’elle a été éclairée sur tous les aspects de l’analyse. Même la discussion sur les résultats du test requiert un conseil approfondi.»

Les expériences des participants et des partenaires sont également positives: selon la direction du projet, il faut améliorer certains points. «Nous devons mieux intégrer les tests dans la pratique des médecins en cabinets», développe le chef de projet Lukas Schneider: «Le médecin doit pouvoir identifier facilement les patients nécessitant un test, par exemple via le logiciel du cabinet. Autrement, le test risque de ‹finir aux oubliettes› au vu du rythme effréné du quotidien du cabinet.»

De plus, il faudrait accélérer la procédure d’accès au laboratoire de tests. Et cela nécessite l’implication d’un nombre plus élevé de médecins: «Beaucoup sont d’emblée convaincus par les possibilités de ces tests, mais leur utilisation au cabinet requiert une formation et la disposition à intégrer les étapes nécessaires dans le quotidien. Sur ce point, nous devons fournir un plus grand travail de persuasion», explique Lukas Schneider. Le fait que tous les médecins questionnés soient prêts à participer à un projet ultérieur le rend plutôt confiant. D’après les propos de l’un d’entre eux: «Le projet pilote a clairement démontré que de nombreux patients prenaient des médicaments sans effet ou avec des effets différents de ceux souhaités.»

## Les tests sont surtout adaptés en cas de nouvelles ordonnances

Comme c’est souvent le cas avec les innovations, l’argent joue aussi un rôle: les tests ne sont une prestation obligatoire des caisses-maladies que dans certains cas exceptionnels – «bien qu’ils profitent incontestablement aux patients», explique Joachim Manns. La possibilité que les tests soient un jour rémunérés dépend aussi du cadre légal: en ce moment même, l’ordonnance sur les tests génétiques chez les humains est en cours de révision.

Il y a beaucoup de champs d’application possibles pour les tests prophylactiques: cardiologie (par ex. statines), neurologie (AVC), oncologie, psychiatrie, etc. Mais les tests sont-ils nécessaires et utiles dans tous les cas? «Non, ce n’est pas encore le cas actuellement», selon Joachim Manns, «les tests pharmacogénétiques devraient être utilisés essentiellement avant les nouvelles prescriptions afin de confirmer le traitement optimal. Les enseignements tirés restent ensuite toute la vie et profitent à toutes les prescriptions suivantes.»

Cela permet d’améliorer nettement la qualité et la sécurité des traitements médicamenteux – «sans négliger les influences fondamentales telles que l’ethnie et le sexe, ou les paramètres variables comme l’âge, le poids, la fonction rénale et hépatique, les relations sociales et les préférences personnelles des patients». Et J. Manns d’ajouter: «Ceux-ci restent très importants pour la sélection du bon traitement.»

Et qu’en est-il de la rentabilité des tests, qui est régulièrement mise en doute de différents côtés? Joachim Manns renvoie aux nombreuses études réalisées dans différents pays, qui pourraient montrer que les tests sont rentables. Il cite en exemple le traitement par des antidépresseurs: «Les tests pharmacogénétiques sont un moyen efficace d’éviter aussi bien des frais médicaux que des coûts sociaux ultérieurs, tout en augmentant la qualité de vie des patients.» •

## Prochain projet de pharmacogénétique: êtes-vous de la partie?

Le projet pilote de Zur Rose avec des tests pharmacogénétiques a livré des résultats convaincants à maints égards: la découverte de phénotypes nécessitant la modification du dosage ou une médication alternative, les retours du corps médical et la satisfaction des patients.

C’est pourquoi Zur Rose planifie un nouveau projet, cette fois en mettant en avant les ordonnances d’antidépresseurs. Dans ce contexte, nous recherchons des médecins traitant leurs patients avec ces médicaments, qui pourraient être intéressés par une participation.

**Nous vous expliquerons volontiers les détails lors d’un entretien personnel. Veuillez nous contacter à l’adresse pharmakogenetik@zurrose.ch. Merci beaucoup! •**

zurrose.ch/pharmakogenetik

**Inscrivez-vous dès maintenant!**

# Comment 16 millions d'articles parviennent en toute sécurité aux clients

*Une personne qui a commandé un livre et en reçoit un autre sera peut-être énervée, mais cette erreur ne sera pas dangereuse. Il en va tout autrement des médicaments et autres produits médicaux. C'est pourquoi Zur Rose accorde la priorité absolue à la fiabilité des livraisons dans le cadre de la logistique de ses médicaments.*

Le lieu de travail de Besart Mushakaj s'étend sur 7500 mètres carrés ou 60 appartements de 4,5 pièces généreusement découpés. Avec ses 120 collègues, il dirige le warehouse Zur Rose de Frauenfeld, autrement dit la logistique dans le jargon. Chaque jour, nous traitons ici 5000 commandes et envoyons 3000 paquets, et ce sans erreurs. En effet, toute erreur de livraisons compromet la sécurité des clients et des patients.

La pandémie de coronavirus nous a confrontés à de nouveaux défis: les clients ont commencé par augmenter leurs stocks, puis est venu le temps des ruptures. La course aux masques et aux produits désinfectants a nécessité l'intervention d'équipes spéciales, puis la demande d'autotests s'est imposée en avril. La planification du personnel s'est montrée d'autant plus difficile et les collaborateurs ont dû faire preuve d'une grande flexibilité.

Comment les 16 millions d'articles livrés durant l'année en cours sont-ils parvenus aux clients? Besart Mushakaj offre un aperçu d'un réseau subtil alliant performances humaines et assistance Hightech. Un réseau qui veille à ce que les bons médicaments soient au bon moment au bon endroit – au cabinet médical ou chez les patients ayant commandé en ligne.

**Arrivage des marchandises**

100 000 à 130 000 pièces individuelles ou paquets arrivent ici chaque jour. Médicaments, articles de beauté, produits de soin. Ils sont entreposés au cours d'une journée de travail. Un premier contrôle qualité a lieu: Est-ce que quelque chose a été endommagé à cause d'un éventuel renversement ou à la suite d'un empilement de palettes? Pour les produits sensibles à la température, on vérifie si la température prescrite est respectée (entre 2 et 8 degrés). Si ce n'est pas le cas, ils partent en quarantaine et le responsable technique se met en relation avec le fournisseur.

Toute personne en contact avec des médicaments anticancéreux tels que des cytostatiques doit obligatoirement porter un masque et des gants. Et les stupéfiants arrivent directement dans la «cage»: seules deux à trois personnes y ont accès et un inventaire est réalisé chaque soir.

365 jours par an, la température ambiante dans tout le service logistique doit se situer entre 18 et 25 degrés. Si cette plage de températures n'est pas respectée, une alarme retentit immédiatement et le système montre aussitôt quel secteur est trop froid ou trop chaud.

**„Chaque jour, 5000 commandes sont traitées ici."**

## Réception des marchandises

Pratiquement tous les postes de travail de la logistique s'effectuent debout ou en marche. C'est pourquoi les centres de préparation sont conçus de la manière la plus ergonomique et la plus sécurisée qui soit: toutes les personnes portent des chaussures de sécurité car elles manipulent des palettes, des objets lourds ou des cartons volumineux. Et les lames des couteaux se rétractent automatiquement afin de minimiser le risque de blessures.

Au niveau de la réception de marchandises, les produits livrés des palettes sont reconditionnés dans les contenants de l'entrepôt. Outre le contrôle avec scanner à doigt, les collaborateurs inspectent visuellement les marchandises. Pour terminer, les contenants vont sur la chaîne jusqu'à l'entrepôt. Il est rare que le reconditionnement ne soit pas nécessaire: l'aspirine par exemple est immédiatement entreposée en palettes.

## Effectuer des commandes (préparation des commandes)

### Distributeurs de médicaments A-Frame

Il y a deux manières d'assembler les articles pour une commande: avec les distributeurs ou à la main. Le taux d'automatisation en logistique atteint désormais environ 70 pour cent.

Deux systèmes automatisés sont utilisés: les distributeurs de médicaments (A-Frame) et le «carrousel» (Schäfer Carousel System). Le dernier A-Frame dispose de 1500 bornes de remplissage pour les médicaments régulièrement commandés. La taille des bornes est adaptée à la taille des paquets et a été configurée selon les directives de Zur Rose.

Les bornes sont en position inclinée afin de diminuer la pression exercée sur les paquets. Cela évite les dégâts. Dès qu'une lumière jaune ou rouge s'allume au niveau d'une borne, le collaborateur ou la collaboratrice remplit les paquets à la main – et contrôle tout avec le scanner.

Peser les récipients avant et après le remplissage automatique des médicaments constitue une assurance qualité supplémentaire. Le système connaît le poids théorique de la commande. Si le poids réel après le remplissage diffère de celui-ci, le contenant est soutiré et la marchandise est contrôlée à la main.

> „Le taux d'automatisation en logistique atteint environ 70 pour cent."

**«Carrousel» –**
**SCS (Schäfer Carousel System)**

Le «carrousel» peut accueillir 10 000 contenants avec 40 000 articles. Le système transporte les contenants avec les articles commandés vers le poste de travail. La préparation des commandes s'effectue ici selon le système «pick by light»: le système indique aux collaborateurs de quel contenant ils doivent extraire quel article, en quel nombre. Afin d'éviter les erreurs, le poste de travail est surveillé au moyen de capteurs. Et là encore, les scanners entrent en jeu.

Cinq techniciens internes contrôlent, s'occupent de la maintenance et réparent toutes les installations dans le cadre d'un fonctionnement à deux équipes. Le «carrousel» a justement besoin d'un entretien assez intense.

L'objectif principal est de livrer les clients en toute fiabilité et sans erreur. En définitive, plus de 90 pour cent des commandes sont des médicaments. Et quand il n'est pas possible de livrer, les cabinets médicaux et les pharmacies ne peuvent pas approvisionner leurs patients avec les médicaments nécessaires. C'est pourquoi il y a toujours des plans d'urgence à portée de main pour des événements tels que les coupures de courant, de fuites d'eau ou les incendies.

**Préparation des commandes à la main**

Les distributeurs comme l'A-Frame et le «carrousel» ont leurs limites: un article peut être trop gros ou trop lourd pour un traitement mécanique. Ou l'emballage est rond et ne cesse de glisser dans les récipients du «carrousel». Ou le contenu est liquide et peut s'écouler (par exemple des crèmes ou des shampooings).

Ces types de commandes sont donc préparées à la main. Cela concerne environ 2000 articles et à peine 10 pour cent de toutes les commandes. Les collaborateurs travaillent là aussi avec un scanner à doigt qui leur montre où aller chercher les articles. C'est comme lorsque l'on fait ses courses ou que l'on conduit une voiture: après quelques jours, on sait où cela se passe.

„Cinq techniciens internes s'occupent de la maintenance de toutes les installations dans le cadre d'un fonctionnement à deux équipes."

**Préparation des commandes des patients**

Beaucoup de travail manuel est en jeu pour les médicaments commandés sur la pharmacie en ligne. Les collaborateurs contrôlent à la main chaque article qui leur parvient dans les contenants, collent l'étiquette de dosage sur l'emballage et joignent le bulletin de livraison.

Le contenant poursuit ensuite sa route vers le pharmacien. Les médicaments sont alors comparés avec l'ordonnance et les données clients. Un premier contrôle d'interaction médicamenteuse a déjà eu lieu lors de la saisie de la commande; le deuxième contrôle sert ici de contre-vérification. Le principe du double contrôle appliqué entre médecin et assistante médicale dans le cabinet médical est même appliqué plusieurs fois.

## Livraison

**En voiture vers les cabinets médicaux**

Les cabinets médicaux sont livrés dans toute la Suisse depuis Frauenfeld, par véhicules de livraison Ambient. Pour ce faire, deux tailles de contenants sont à disposition. Ces tailles sont le résultat de vastes calculs. L'objectif est de remplir les contenants à 70 pour cent et de transporter autant de contenants que possible par trajet. S'ils étaient remplis à moins de 70 pour cent, on transporterait trop d'air. S'ils étaient remplis à 90 pour cent, il y aurait trop de dégâts et par conséquent, trop de réclamations et de retours.

De même que lors de la préparation des commandes, le poids réel de la commande est comparé avec son poids théorique. Si la différence est supérieure à la tolérance, le contenant est retiré et la commande est contrôlée à la main. Si tout est en ordre, le bulletin de livraison est automatiquement joint et le contenant part pour la gare expéditrice.

Les contenants transportant des stupéfiants doivent être scellés. Les médicaments sensibles à la température sont livrés dans des boîtes Thermocare Cold, qui garantissent une température comprise entre 2 et 8 degrés pendant 27 heures.

**Par la poste aux clients de la pharmacie en ligne**

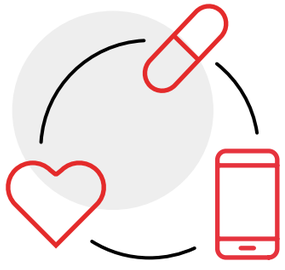
Les collaborateurs effectuent manuellement un dernier contrôle et apposent leur signature. Quatre tailles de paquets sont disponibles pour l'envoi. Les collaborateurs ont l'œil pour la taille adéquate. Là encore, il faut veiller à ne pas envoyer trop d'air.

Aucun logo Zur Rose ne se trouve sur les paquets afin de garantir la discrétion. Quatre à cinq fois par jour, la poste vient chercher les paquets qui sont envoyés en recommandé. •

# Groupe Zur Rose: poser les bons jalons au bon moment

*Les services de santé deviennent plus mobiles et numériques. Zur Rose a anticipé cette tendance en créant son propre écosystème qui répond de manière optimale aux besoins des patients et des consommateurs. La première application est en service avec «Adipositas Care».*





L'année et demie qui vient de s'écouler a placé la communauté mondiale face à des défis complexes. La pandémie, le changement climatique et la numérisation ont imposé des modifications dans les domaines politique, économique, sociétal et culturel. Cette période nous a offert l'opportunité, en tant que prestataires de santé, d'avancer différemment vers l'avenir. La pandémie a en outre largement accéléré l'accès au commerce électronique et aux autres activités en ligne, ainsi que l'affinité envers ces derniers. Le télétravail nous a notamment appris que la numérisation peut conduire à des solutions simples et rapides malgré sa complexité.

Le groupe Zur Rose a posé les bons jalons au bon moment. Notre compétence technologique acquise au fil des ans nous prédestine à des partenariats stratégiques avec d'autres prestataires de santé et entreprises pharmaceutiques. Grâce à l'écosystème de santé initié il y a plus de deux ans, Zur Rose est aujourd'hui en position de prendre en compte les besoins actuels des patients et des consommateurs. Ce système, qui annonce une nouvelle ère dans les soins santé, est exploité sous la marque ombrelle DocMorris.

## Priorité au bien-être de l'être humain

Avec cet écosystème, nous défendons la vision suivante: nous voulons créer un monde dans lequel les individus peuvent gérer leur santé en un clic. Du conseil, de l'analyse ou du diagnostic avec le médecin en ligne jusqu'au médicament, au produit de santé ou aux prestations de télémédecine personnelles, en passant par l'ordonnance électronique: le bien-être de l'être humain reste prioritaire. L'écosystème fournit la base technologique nécessaire pour interconnecter les produits et les solutions numériques. Les patients et les consommateurs bénéficient d'un accès immédiat et pratique à des offres de santé qualifiées et de première classe, ainsi qu'à un accompagnement complet sur la voie de la guérison. L'alliance entre expertises et partenaires permet aux individus de gérer leurs propres problématiques de santé en un seul lieu et d'améliorer leur qualité de vie.

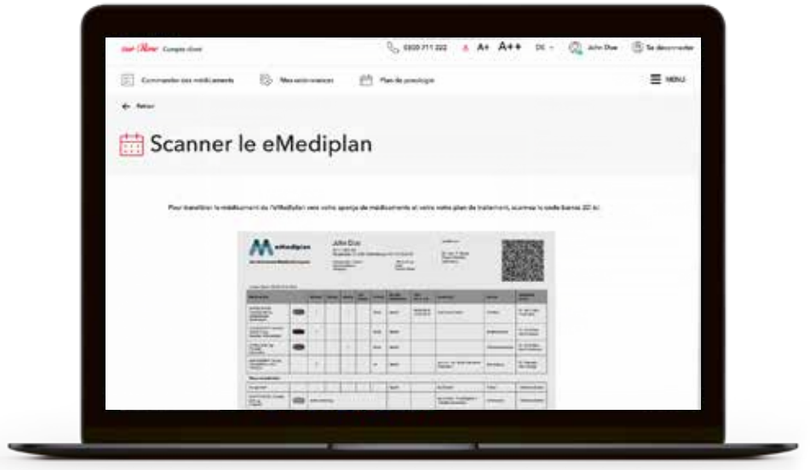
> „L'écosystème initié annonce une nouvelle ère dans le système de santé."
>
> **Groupe Zur Rose**

## Le hub numérique supprime les barrières et soutient les personnes concernées

Conjointement avec Novo Nordisk, une entreprise de santé leader mondiale, nous avons lancé en Allemagne la première approche de soin écosystème «Adipositas Care» (www.docmorriscare.com/adipositas). Le hub permet aux personnes souffrant d'obésité d'accéder simplement et rapidement à des informations fondées et d'obtenir un conseil médical. Car bien trop souvent, l'obésité n'est pas diagnostiquée et traitée de manière adéquate, alors que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) la classe comme maladie chronique. Avec ce projet commun, le groupe Zur Rose et Novo Nordisk souhaitent supprimer les barrières et faciliter le chemin vers le diagnostic: outre des informations concernant la maladie chronique qu'est l'obésité, ils proposent un soutien, par exemple pour gérer les préjugés et le stress psychique, ainsi qu'un accès simple à des spécialistes de l'obésité. Les consultations médicales sont possibles aussi bien en ligne grâce à TeleClinic que physiquement chez un médecin à proximité. •

# L'eMediplan, élément clé de la numérisation dans le secteur de la santé

*Lors d'une visite chez le médecin ou d'une admission à l'hôpital, les informations concernant la prise de médicaments ne sont souvent pas disponibles à temps ou en totalité. Le plan de médication électronique débloque la situation en offrant un aperçu complet. Il montre en plus au patient quel médicament doit être pris, à quel moment et dans quel dosage.*




Regardez notre vidéo explicative sur Medi+.



L'eMediplan rencontre une large adhésion et de nombreux acteurs du secteur de la santé s'engagent en faveur de son usage généralisé, dont la communauté d'intérêts eMediplan et eHealth Suisse à l'échelle nationale. La motion du conseiller aux États Hans Stöckli, qui exige un «droit à un plan de médication pour améliorer la sécurité des patients», est actuellement en cours de discussion au sein du Parlement. Compatible avec le dossier électronique du patient, celui-ci constitue un élément déterminant dans la numérisation du secteur de la santé – idéalement complété par l'introduction généralisée de l'ordonnance électronique.

Zur Rose met dès aujourd'hui à disposition des solutions logicielles garantissant un traitement simple de l'eMediplan, aussi bien pour le corps médical que pour les patients:

### La solution technologique de la filiale BlueCare Zur Rose pour les cabinets médicaux

Pour le cabinet médical, le logiciel BlueMedication développé en étroite collaboration avec les médecins propose une connexion directe avec le logiciel du cabinet médical. BlueMedication lit les listes de traitements issues des rapports (par ex. lors d'une sortie d'hôpital) et confronte celles-ci à la médication provenant du logiciel du cabinet. Le médecin de famille reçoit ainsi un aperçu complet de tous les médicaments prescrits et est soutenu dans la comparaison grâce à des catégories intelligentes (Qu'est-ce qui a changé? / Qu'est-ce qui est resté identique?). Il peut procéder à des ajustements le cas échéant. La nouvelle liste peut en outre être vérifiée via un contrôle de médication étendu et offre ainsi au médecin et au patient une sécurité accrue. BlueMedication génère sur cette base un eMediplan actualisé, qui peut être remis au patient (sous forme imprimée ou électronique) – et enregistre la nouvelle liste dans le logiciel du cabinet médical.

### La solution technologique pour les patients sur le compte client Zur Rose

Le patient peut numériser le nouveau code QR du plan de médication validé dans le cabinet médical dans son compte client Zur Rose. Dans le compte client, le plan de prise de médicaments est directement saisi et actualisé par voie électronique. L'application électronique génère sur demande une fonction de rappel pour prendre ses médicaments au bon moment (par exemple par SMS ou e-mail), ce qui simplifie grandement la prise.

Par ailleurs, les commandes ultérieures de médicaments ou les renouvellements d'ordonnances permanentes sont gérés en toute simplicité dans l'application. Le patient peut ajouter facilement des médicaments supplémentaires (par exemple produits OTC ou médicaments prescrits par des spécialistes) grâce à la fonction de numérisation dans l'aperçu des médicaments et dans son plan de prise de médicaments. Pour terminer, le plan de médication ainsi actualisé peut être imprimé et apporté au rendez-vous suivant avec le médecin de famille. Un nouvel examen peut alors avoir lieu pour vérifier les éventuelles interactions médicamenteuses et surmédication, suivi d'une nouvelle validation.

### Des avantages pour tous

L'eMediplan offre des avantages à tous: l'aperçu toujours complet et actuel de tous les médicaments pris accroît la sécurité de la thérapie médicamenteuse, permet une saisie complète des interactions et évite toute erreur de médication. Les patients sont fortement impliqués dans leur propre traitement. L'aperçu complet et la fonction de rappel les aident à prendre correctement leurs médicaments et à observer leur traitement. L'eMediplan va également dans le sens des assureurs maladie, puisque l'amélioration de l'observance et la réduction du risque d'erreur de traitement entraînent un meilleur succès thérapeutique et contribuent à réduire les coûts.

Nous nous réjouissons, chers médecins, de vous soutenir dans l'intégration de l'eMediplan dans le quotidien de votre cabinet médical! •

# Nous sommes satisfaits quand vous êtes satisfaits! Enquête auprès des lecteurs de «Folium»

**Chères lectrices, chers lecteurs,**

Vous en avez déjà fait l'expérience: vous vous sentez vraiment bien lorsque vous avez l'impression d'avoir trouvé avec vos patients la meilleure solution possible à leur problème. C'est exactement la même chose pour nous: nous aimerions proposer dans notre magazine clients du contenu qui vous apporte une valeur ajoutée.

C'est pourquoi nous vous demandons de prendre quelques minutes pour répondre aux questions relatives aux articles dans ce «Folium». Nous aimerions en outre en apprendre un peu plus sur la façon dont nous pouvons répondre idéalement à vos besoins d'informations.

Vos réponses seront anonymisées et seront utilisées à des fins statistiques strictement internes.

Merci de votre participation et vos précieuses remarques!

Meilleures salutations,
Zur Rose Suisse AG

Accédez ici
à notre enquête lecteurs.

**Merci pour votre participation!**

Zur Rose Suisse SA
Walzmühlestrasse 60
8500 Frauenfeld
T 052 724 00 20
info@zurrose.ch
zurrose.ch