

# Rapport annuel 2023 du groupe Medbase





# Zur Rose Suisse rejoint le groupe Medbase

En reprenant Zur Rose Suisse en 2023, le groupe Medbase a étendu son portefeuille de prestations dans les domaines du commerce de gros des médicaments et des services en ligne. Dans le droit fil de notre stratégie, nous pouvons ainsi offrir à nos clientes et clients, patientes et patients, une prise en charge encore plus flexible en mettant à leur disposition des points de contacts physiques et numériques. Les collaboratrices et collaborateurs de Zur Rose Suisse apportent de plus au groupe Medbase leurs précieuses compétences en logistique, technologie et gestion de processus.

Les domaines d'activité existants Medical, Dental et Pharmacy ont connu en 2023 une évolution réjouissante. Nous avons centralisé à la gare centrale de Zurich des compétences spécialisées dans un «hub» dédié à la médecine humaine, avec la rénovation de la Medbase Permanence, et à la médecine dentaire avec la création d'un nouveau site de [zahnarztzentrum.ch](https://www.zahnarztzentrum.ch). Nous encourageons entre autres la collaboration interdisciplinaire entre les centres médicaux et les pharmacies en participant à l'équipe de l'étude clinique interprofessionnelle P3S pour l'amélioration de la sécurité des traitements médicamenteux en pratique ambulatoire quotidienne.

Il manque toujours du personnel qualifié en médecine et en pharmacie. Medbase a de ce fait renforcé ses activités de marque employeur et de recrutement. Nous avons lancé notre nouveau site «carrière» qui traduit la redéfinition de notre image.

La prise en charge omni-canal avancera encore en 2024: nous étofferons notre portefeuille en intégrant WePractice et ses cabinets de psychothérapie. Nous allons en outre construire notre propre offre de télémédecine dans le souci de compléter et d'associer les prestations physiques et numériques.

Je remercie très sincèrement tous les collaborateurs et collaboratrices qui dessinent avec nous le chemin qui nous conduit vers l'avenir.



**Marcel Napierala**  
CEO Groupe Medbase



# 4013

Collaboratrices  
et collaborateurs

## 60

Centres  
médicaux

## 58

Pharmacies

## 9

Sports  
Medical Centers

## 42

Sites  
zahnarztzentrum.ch

## 4

Sites de  
radiologie

## 3

Sites Zur Rose  
logistique &  
technologie

## 17

Sites  
WePractice



### Impressum

Éditeur Groupe Medbase, Schützenstrasse 3, 8400 Winterthour

Conception, rédaction et mise en page P-ART Kommunikation & Grafikdesign, Winterthour

Photos iStock, GettyImages, Medbase, Christoph Philadelphia

© Groupe Medbase, Winterthour, mars 2024

# Sommaire

## TEMPS FORTS 2023

### MEDICAL

Une trajectoire dynamique 6

### CORPORATE HEALTH

Un bel essor 8

### DENTAL

20 années de succès pour  
zahnarztzentrum.ch 9

### WHOLESALE & ONLINE SERVICES

Les solutions numériques de Zur Rose  
pour un système de santé efficient 10

### PHARMACY

Poursuite de la croissance  
et développement de l'offre 12

## MARCHE DES AFFAIRES

Une évolution solide des activités  
du groupe Medbase 14

## PRISE EN CHARGE INTÉGRÉE

### MANAGED CARE

Exploiter les potentiels de la  
coopération interprofessionnelle 17

### COLLABORATION

#### INTERPROFESSIONNELLE

Le projet Triage & Transfert tient  
toutes ses promesses 18

Étude P3S: ensemble pour  
améliorer la sécurité des traitements  
médicamenteux 19

## QUALITÉ

Développement de la  
démarche qualité 20

## NUMÉRISATION / IT

Chaque jour un pas de plus vers  
la transformation numérique 22

## OBJECTIFS

### OMNI-CANAL

Le futur en réseau 24

## LES HOMMES ET LES FEMMES QUI FONT MEDBASE

Renforcement de la marque  
employeur 26

Diversité des champs professionnels 28

Collaborateurs/trices par groupes  
de professions 30

## ORGANISATION

Organigramme du groupe Medbase 32

Gestion des risques, conformité  
et protection des données 33

## POLITIQUE DE SANTÉ

Évolution des coûts de santé 34

# Medical

## Une trajectoire dynamique

### Rénovation totale de Medbase Zug

Ouvert en 2007, le centre médical Medbase Zug a atteint ces dernières années les limites de ses capacités. Les travaux de transformation qui ont duré d'octobre 2022 à mi-mars 2023 ont permis de le rénover entièrement et d'agrandir la surface de 100 m<sup>2</sup>. Le centre médical dispose maintenant d'une infrastructure moderne et de davantage d'espace: une organisation qui contribue aussi à l'efficacité des processus.

### Nouveau centre médical Neuchâtel Vauseyon

L'ouverture du site Medbase Neuchâtel Vauseyon en janvier 2023 signe l'implantation d'un deuxième centre médical à Neuchâtel. Un spécialiste en médecine interne et médecine du sport ainsi qu'un cardiologue assurent la prise en charge globale des patientes et des patients en collaboration avec une équipe de physiothérapie.



### La médecine du sport en action

Medbase était présente aussi sur le terrain en 2023 avec ses équipes médicales lors de compétitions nationales et internationales. Weltklasse Zürich, championnats du monde de cyclisme à Glasgow, mondiaux d'athlétisme à Budapest, Jeux européens en Pologne, Swiss Triathlon, suivi du club de Challenge League FC Winterthur: ce n'est là qu'un extrait de la longue liste de nos engagements de partenariat médical dans le sport. Et Medbase compte désormais des médecins de fédération avec Swiss Cycling, Swiss Ski Biathlon et Swiss Athletics.

### Le Sports Medical Center Medbase Abtwil s'agrandit

La fréquentation des sportives et sportifs, patientes et patients au Sports Medical Center Abtwil a amené à agrandir l'espace de 460 m<sup>2</sup> pour le porter à 1500 m<sup>2</sup> environ. Après une phase de transformation de trois mois, la surface supplémentaire créée a été mise en service avant Noël. Le développement des ressources médicales et thérapeutiques se poursuit en fonction des besoins. L'infrastructure polyvalente du Säntispark offre en outre de nombreuses options pour une prise en charge optimale en réentraînement et rééducation et pour couvrir d'autres besoins en matière de santé.



Sports Medical Center Medbase Abtwil



## Médecine de famille et dentaire ensemble

Medbase a rouvert début novembre la Permanence à la gare centrale de Zurich après l'avoir reconstruite et agrandie – et complétée par un nouveau site de [zahnarztzentrum.ch](https://www.zahnarztzentrum.ch). Les patientes et les patients bénéficient désormais de prestations médicales et dentaires centralisées dans un hub sur une surface totale de 1000 m<sup>2</sup>. Medbase Permanence Hauptbahnhof Zürich est spécialisée dans les soins ambulatoires urgents 365 jours par an (voir aussi la page 9, Dental).



## APN: un nouveau profil professionnel qui a de l'avenir

Les expériences réalisées ces dernières années avec les infirmières de pratique avancée Advanced Practice Nurses (APN) sur le site pilote de Medbase Winterthur Neuwiesen et le feedback de la patientèle sont tout à fait positifs. Les APN soutiennent et déchargent parfaitement les médecins, en assurant par exemple le suivi des personnes atteintes de diabète ou d'une maladie cardiovasculaire. Elles coordonnent le conseil en matière d'activité physique ou le conseil nutritionnel, jusqu'aux examens médicaux complémentaires, et endossent un rôle de passerelle important au centre médical. Medbase fait œuvre de pionnier dans le fonctionnement de solutions efficaces dans la pratique quotidienne des soins ambulatoires de base. L'objectif pour 2024 est d'encourager le déploiement des APN en collaboration avec les assurances.

## Les fonctions centrales pour la Suisse romande concentrées à Marin

Medbase gère déjà huit centres médicaux et trois pharmacies en Suisse romande. Afin que ses collaboratrices et collaborateurs puissent bénéficier d'une assistance de proximité, un petit hub de services en ressources humaines, marketing, managed care, IT et management a été créé à Marin en coopération avec Migros Neuchâtel-Fribourg.

# Corporate Health Un bel essor

Les entreprises ont de nouveau investi davantage en 2023 dans la santé de leurs collaboratrices et collaborateurs. Medbase Fit im Job et le Medbase Checkup Center ont intensifié leur coopération et recruté avec succès du personnel en plus. Les clientes et clients apprécient l'équipe interdisciplinaire et la facilité de la collaboration.

## Medbase Fit im Job

Medbase Fit im Job a réalisé une excellente année grâce à un carnet de commandes stable. Les chiffres d'affaires ont retrouvé leur niveau d'avant la pandémie de coronavirus. Le défi majeur a été de disposer des moyens humains pour répondre à la forte demande qui a été enregistrée à l'automne.

Le lancement d'un nouveau séminaire sur la santé mentale et du Cardio Explorer basé sur l'intelligence artificielle a été un succès. Le partenariat stratégique avec Axa s'est poursuivi. La satisfaction mesurable de la clientèle se situe toujours à un très haut niveau.



## Medbase Checkup Center

Le Checkup Center s'est encore développé et a créé des emplois supplémentaires. Deux nouveaux équipements d'ergométrie à la pointe de la technologie sont venus augmenter ses capacités. Trois équipes peuvent maintenant travailler en même temps.

Le Checkup Center participe régulièrement à des projets hors du commun. Il a ainsi réalisé des check-up spécialisés pour une start-up suisse qui a établi le record mondial d'altitude à près de 7000 mètres avec un nouveau véhicule électrique.



# Dental 20 ans zahnarztzentrum.ch

zahnarztzentrum.ch a fêté ses 20 ans en 2023. Les sites existants ont augmenté le nombre de leurs patientes et patients de plus de 13 pour cent au total par rapport à l'année précédente, tandis que le chiffre d'affaires a connu une croissance impressionnante de 10 pour cent. Deux nouveaux sites sont venus compléter le réseau. L'année jubilaire s'est signalée par un résultat record.



## Un jubilé en grandes pompes

Plus de 700 collaboratrices et collaborateurs des 41 sites de zahnarztzentrum.ch ont célébré cet anniversaire en octobre à la salle événementielle Aura à Zurich où les attendaient plein de surprises. Les plus fidèles et remarquables d'entre eux ont été distingués pour leur engagement.



## Nouveau site au Shoppi Tivoli

zahnarztzentrum.ch a inauguré au mois de juin un nouveau site au centre commercial Shoppi Tivoli à Spreitenbach, en adéquation avec la stratégie de croissance organique du domaine d'activité Dental. En sélectionnant soigneusement des sites permettant d'offrir aux patientes et aux patients un environnement moderne et d'optimiser les processus opérationnels, zahnarztzentrum.ch renforce sa position dans le domaine des soins dentaires de haute qualité.



## Centres dentaire et médical sous un même toit

Le sixième site de zahnarztzentrum.ch implanté à Zurich a emménagé au mois de novembre dans les locaux rénovés de l'aile sud de la gare centrale en même temps que la Medbase Permanence Hauptbahnhof Zürich. L'offre dentaire complète s'est doté d'une station d'anesthésie qui permet de réaliser rapidement des traitements sous anesthésie générale, y compris pour les sites des environs. Le cabinet peut adresser si besoin directement ses patientes et patients au centre médical tout proche. C'est le parfait exemple d'une prise en charge médicale intégrée efficace sur place.

# Wholesale & Online Services

## Les solutions numériques de Zur Rose pour un système de santé efficient

La pharmacie en ligne Zur Rose assure l'approvisionnement des patientes et des patients sur tout le territoire, y compris dans les régions périphériques où la densité de pharmacies est en baisse. Les personnes qui souffrent de maladies chroniques sont les premières à profiter des fonctions numériques comme le dépôt d'ordonnances, l'aperçu des médicaments ou le plan de prise. Dans le domaine du commerce de gros avec les médecins, Zur Rose a livré en 2023 des médicaments à quelque 4000 cabinets médicaux et contribué à une gestion efficace des stocks et de l'assortiment. Des solutions numériques ont été développées pour soutenir les cabinets dans une organisation efficace du quotidien.

### Lancement de l'app Zur Rose

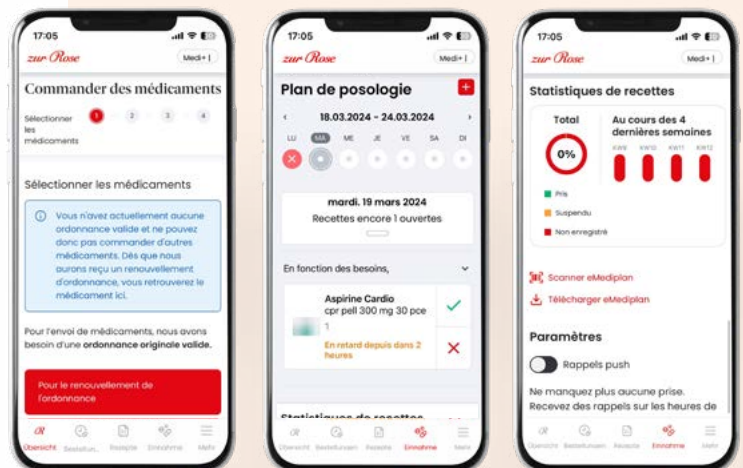
Lancée fin 2023, l'app Zur Rose s'adresse aux personnes qui doivent régulièrement obtenir et prendre des médicaments sur ordonnance et renouveler leur commande. En mettant à portée de main les services de la pharmacie en ligne Zur Rose, l'app permet un accès direct et flexible à toutes les informations relatives aux médicaments et aux ordonnances. Un tableau de bord personnalisé organise la prise des médicaments. Les patientes et les patients peuvent en outre demander des renouvellements d'ordonnance auprès de leur cabinet médical via l'application. L'app est développée en permanence.

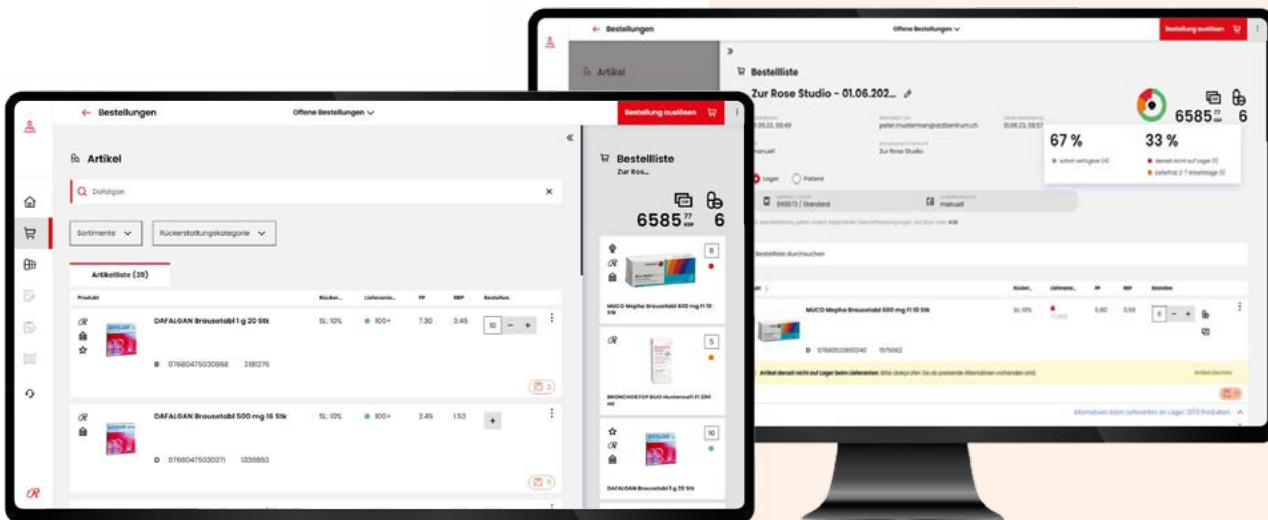
### Zur Rose sur Galaxus

Depuis fin octobre 2023, Zur Rose propose dans le cadre d'une phase pilote une sélection de produits de santé en vente libre sur le site de commerce en ligne Galaxus. Cette expérience doit permettre d'acquérir d'importants enseignements sur le comportement de la clientèle, le mécanisme des prix et les processus de cette place de marché.

### Dailymed: des solutions de blisters sur mesure

Avec Dailymed, les patientes et les patients reçoivent leurs médicaments sous forme de portionnements dans une seule boîte pratique. Les médicaments sont classés par heure de prise. C'est une solution qui rend un grand service aux personnes qui doivent prendre régulièrement plusieurs médicaments. À partir de trois médicaments différents sous blister sur ordonnance, l'assurance de base prend en charge les coûts de Dailymed (hors la quote-part). Le nombre de nouveaux clients et clientes ainsi que le chiffre d'affaires ont augmenté en 2023.





## Zur Rose Studio, la plateforme numérique de commande et d'information pour les cabinets médicaux

Zur Rose Studio permet aux cabinets médicaux de commander des médicaments et produits médicaux en toute simplicité. La plateforme offre une vue actuelle et précise très appréciée en ces temps de disponibilité incertaine des médicaments. Elle donne à tout moment un aperçu de l'ensemble de l'assortiment en stock et des disponibilités de Zur Rose et affiche des informations actuelles sur les alternatives. Après des premières expériences positives dans certains sites, Zur Rose Studio sera introduit dans d'autres centres médicaux.

## Zur Rose soutient les cabinets médicaux dans la gestion des ordonnances

Forte de plus de 20 années d'expérience dans la transmission électronique des ordonnances, Zur Rose améliore la gestion numérique des ordonnances au cabinet, ce qui réduit considérablement les demandes par téléphone. Les patientes et les patients peuvent saisir directement leurs demandes d'ordonnance sur le site web du cabinet. Le cabinet médical établit l'ordonnance et la transmet très simplement à la pharmacie souhaitée. Le centre médical Medbase Baden est le premier site Medbase à avoir introduit la gestion numérique des ordonnances, en 2023. D'autres sites Medbase suivront. Les outils d'établissement et de transmission électronique des ordonnances à Zur Rose feront l'objet d'un update complet en 2024, permettant le traitement des ordonnances numériques.



## Résultat de l'inspection de Swissmedic

L'activité de commerce de gros de Zur Rose Suisse SA a passé avec succès l'inspection menée par Swissmedic, l'autorité de contrôle des produits thérapeutiques en Suisse. Elle a constaté le respect des standards de qualité ainsi que l'engagement en faveur de la sécurité et l'efficacité des processus.

# Pharmacy

## Poursuite de la croissance et développement de l'offre

### Deux nouvelles pharmacies en Suisse romande

Medbase a ouvert en mars 2023 sa première officine dans le canton de Vaud, à Pully. Puis ce fut au tour de la première pharmacie dans le canton de Fribourg en octobre – la Pharmacie Medbase Châtel-Saint-Denis. Situés dans des centres commerciaux Migros, ces deux sites sont aménagés dans le style défini par le nouveau concept d'espace Medbase illustré par les matériaux naturels comme le bois et le feutre. L'assortiment des pharmacies va des médicaments classiques et des remèdes naturels aux cosmétiques. Les clientes et les clients ont en outre la possibilité de recourir à une série de prestations de santé telles que les vaccinations, le dépistage du cancer du côlon, le test d'allergie et la mesure de la pression artérielle et de la glycémie.



Pharmacie Medbase Pully

### Reprise de Hornstein AG à Reinach

Medbase a repris en juin 2023 la société Hornstein AG exploitant une pharmacie, une droguerie et un magasin diététique, soucieuse d'assurer sa pérennité. La Pharmacie Medbase Reinach est la sixième officine gérée par Medbase dans la région Bâle-Soleure.



Pharmacie Medbase Châtel-Saint-Denis



## Intégration des pharmacies shop-in-shop Zur Rose

Avec la reprise de Zur Rose Suisse, Medbase gère depuis mai 2023 deux réseaux de pharmacies: les Pharmacies Medbase et les pharmacies shop-in-shop Zur Rose. Les pharmacies shop-in-shop étaient jusqu'à présent exploitées par MBZR Apotheken SA, qui va fusionner en janvier 2024 avec Medbase Apotheken AG. En regroupant l'expertise officinale sous un même toit, Medbase génère des avantages sur le marché. La marque Zur Rose est conservée.



## Étiquetage uniforme des prix sur les rayons

Le Category Management a mis en œuvre en 2023 un affichage uniforme des prix en rayon dans toutes les Pharmacies Medbase. Cette avancée simplifie le processus de gestion des prix et des marchandises et réduit considérablement la charge de travail dans les pharmacies.



## Les pharmacies, premières interlocutrices pour toute question ayant trait à la santé

Les Pharmacies Medbase se sont établies en 2023 comme des intervenantes facilement accessibles pour les soins de premier recours. Sur les quelque 490 conseils approfondis qui ont été réalisés à l'officine, 424 concernaient les 40 indications enseignées par les médecins spécialistes dans le cadre de la formation menant au certificat de formation complémentaire «Anamnèse en soins primaires». Les cas les plus fréquemment rencontrés: infection urinaire, conjonctivite, maux d'oreille, eczéma et maux de gorge.

Près de la moitié de ces consultations ont pu être facturées à charge de modèles d'assurance alternatifs et faire l'objet d'une saisie au niveau statistique. Et il a été possible de résoudre et de traiter environ 85 pour cent d'entre elles à la pharmacie. Plus de 50 pour cent des conseils ont été délivrés à des patients payants. Le fait que les clientes et les clients soient disposés à prendre en charge eux-mêmes le coût d'une solution simple et rapide montre qu'ils en reconnaissent le besoin et qu'ils apprécient les prestations fournies.

# Une évolution solide des activités du groupe Medbase

En 2024 aussi le groupe continue à se développer et réalise pas après pas sa stratégie de prise en charge ambulatoire intégrée et d'accès direct aux prestations par tous les canaux.

## Nouveaux sites des Pharmacies Medbase

La Pharmacie Medbase de la gare centrale de Zurich prendra possession de ses nouveaux locaux au printemps 2024. Un espace de 112 m<sup>2</sup> lui permet de délivrer aux clientes et clients un conseil complet et de réaliser des prestations de santé dans une salle de consultation. Les Pharmacies Medbase renforcent également leur présence en Suisse romande: une nouvelle pharmacie ouvre ses portes à l'automne à Lausanne, proche du Supermarché Migros dans le quartier Plaines-du-Loup.

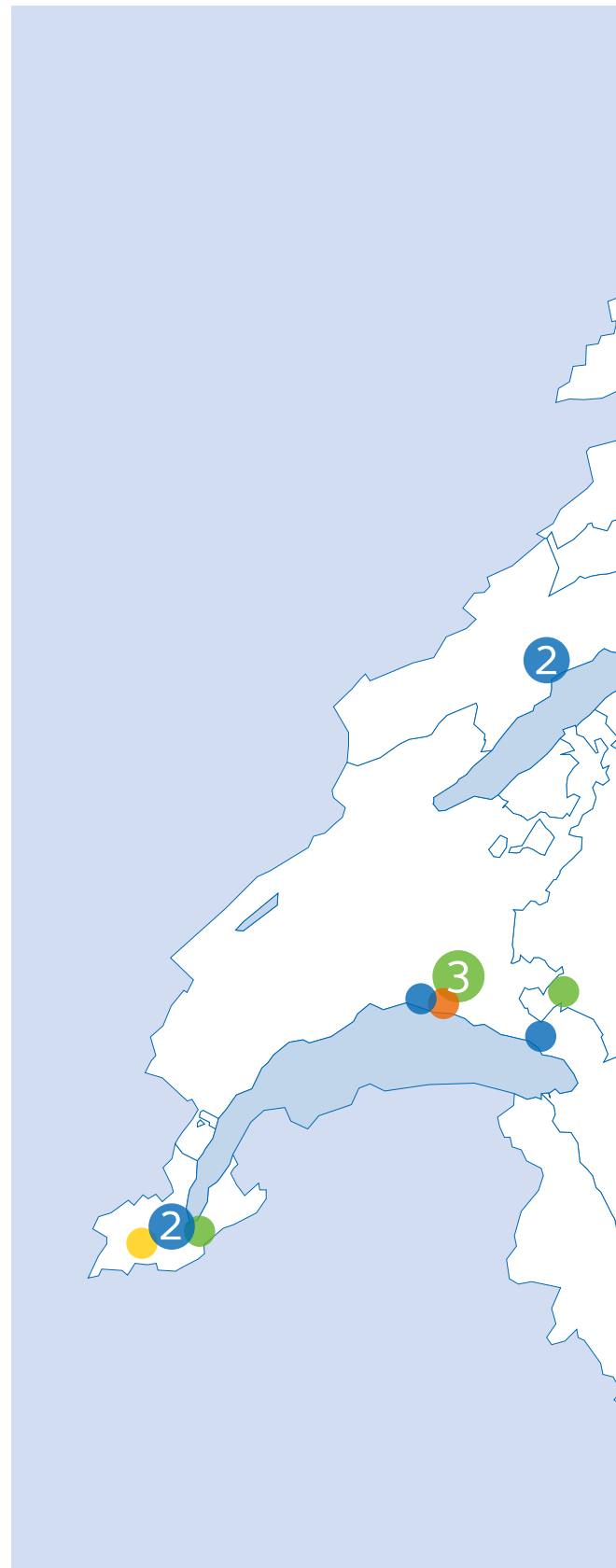
## Une nouvelle adresse pour le centre médical Wetzikon

Le site Medbase Wetzikon sera transféré en mai 2024 dans le centre Metropol au 99 de la Bahnhofstrasse, juste à côté du studio Activ Fitness. Le nouveau centre médical offrira une surface d'environ 450 m<sup>2</sup> et accueillera la physiothérapie qui se trouve actuellement au Fitnesspark Milandia (Greifensee). Les patientes et les patients disposeront ainsi sous un même toit d'une offre complète de prestations en médecine de famille, médecine du sport et thérapie.

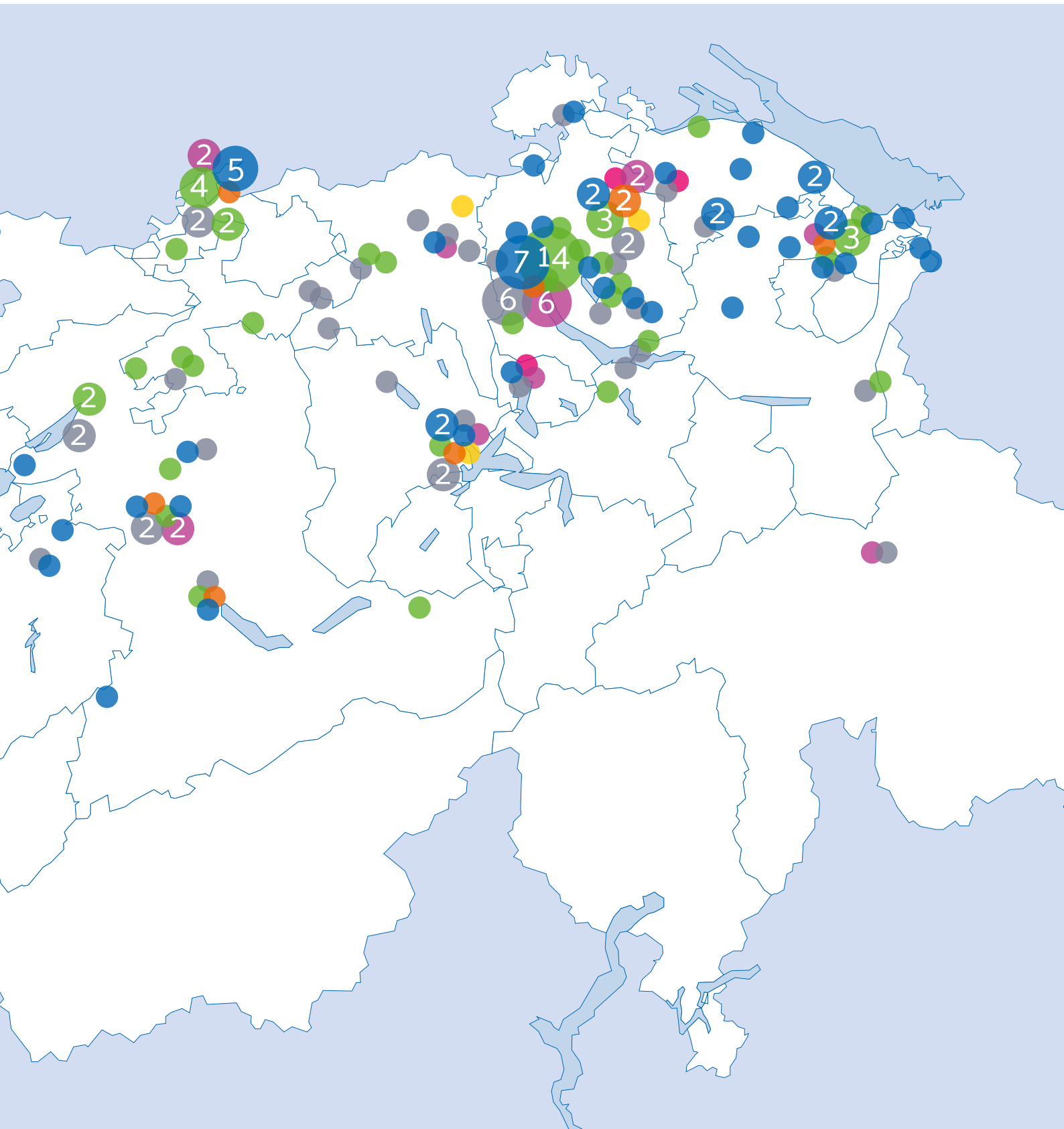
## Bientôt un nouveau site [zahnarztzentrum.ch](https://www.zahnarztzentrum.ch)

[zahnarztzentrum.ch](https://www.zahnarztzentrum.ch) ouvrira début mars 2024 un nouveau site dans l'immeuble de bureaux du Seedamm-Center à Pfäffikon (SZ). Son espace de 273 m<sup>2</sup> jouit d'un emplacement stratégique aux côtés d'autres prestataires médicaux.

Lire la suite page 16



- 60 Centres médicaux Medbase
- 9 Sports Medical Centers Medbase
- 58 Pharmacies\*



● 42 Sites zahnarztzentrum.ch  
 ● 4 Sites de radiologie  
 ● 3 Sites Zur Rose  
 logistique & technologie

● 17 Sites WePractice  
 (à compter du 1.1.2024)

\* 50 Pharmacies Medbase  
 7 Pharmacies shop-in-shop Zur Rose  
 1 Pharmacie Zur Rose Steckborn



Site WePractice à Zurich. Photographie: Christoph Philadelphia

### Santé mentale: intégration de WePractice

La société WePractice SA qui compte actuellement 17 sites sera intégrée au groupe Medbase en janvier 2024. Le réseau de cabinets psychothérapeutiques modernes complète de manière optimale l'offre de Medbase en soins ambulatoires de base. Les sites WePractice offrent aux professionnels de la psychothérapie un environnement de travail idéal qui à son tour leur permet d'assurer une prise en charge psychothérapeutique de grande qualité des clientes et des clients.

### Zur Rose: des solutions numériques pour un système de santé suisse fort

Zur Rose continue de développer ses services numériques pour les cabinets médicaux ainsi que les patientes et les patients, pour contribuer demain encore à répondre aux défis du système de santé tels que la pénurie de médicaments ou l'efficacité des coûts.

### La plateforme de santé iMpuls sous la bannière du groupe Medbase

Pour continuer à renforcer Migros dans le secteur de la santé, l'offre de services de sa plateforme de santé iMpuls sera développée sous l'égide du groupe Medbase. Afin d'exploiter pleinement le potentiel de synergie avec d'autres domaines de santé, iMpuls sera progressivement intégré au groupe Medbase.



# Managed Care

## Exploiter les potentiels de la coopération interprofessionnelle

### Managed Care: les pharmacies, des premières intervenantes bien établies

Le nombre de personnes assurées dans un modèle d'assurance alternatif qui ont choisi Medbase comme premier interlocuteur pour les questions de santé a dépassé 230'000 en 2023. Dès janvier 2023, toutes les Pharmacies Medbase ont été intégrées dans les modèles Favorit Medpharm/Multichoice de Swica et PrimaFlex de Groupe Mutuel. Le rattachement aux deux modèles alternatifs flexibles CSS Multimed et Sanitas Medbase MultiAccess s'est fait dans le cadre d'un projet pilote. La moitié environ des quelque 490 conseils approfondis réalisés dans les Pharmacies Medbase ont été délivrés à des personnes assurées des modèles précités. Et 85 pour cent de ces consultations ont pu se conclure à la pharmacie à la satisfaction des clientes et des clients. Les pharmacies se voient ainsi renforcées dans leur rôle d'intervenantes de première ligne pour les questions de santé.

### Favoriser la collaboration interprofessionnelle

La pénurie de personnel qualifié et la multiplication des fermetures de cabinets dans différentes régions ont créé des difficultés de capacité dans certains centres médicaux Medbase. Afin de les décharger, Medbase a misé sur une collaboration renforcée avec les pharmacies, les prestataires de télémédecine et les cabinets fonctionnant sans rendez-vous. Grâce à la flexibilité et à l'engagement dont ont fait preuve les collaboratrices et collaborateurs, il a été possible de garantir à tout moment la continuité et le haut niveau de qualité de la prise en charge des patientes et des patients. Medbase a intensifié en 2023 la formation continue interprofessionnelle pour encourager la collaboration entre les différentes disciplines. Avec comme thèmes principaux les affections respiratoires, la sécurité des médicaments et la médecine genrée.

230'000

personnes assurées dans un modèle d'assurance alternatif ont choisi Medbase comme premier interlocuteur pour les questions de santé.



### Specialty Care: le suivi individuel des patientes et des patients chroniques

En collaboration avec des médecins spécialistes, des infirmières et des infirmiers, des patientes et des patients, le secteur Specialty Care de Zur Rose a développé des services de soins adaptés aux malades chroniques qui nécessitent des perfusions et des protocoles thérapeutiques complexes, dont la planification nécessite beaucoup d'efforts et qui prennent un temps considérable. Les traitements prescrits sont réalisés selon les instructions de la ou du médecin spécialiste par le personnel soignant sur place au cabinet ou au domicile des patientes et des patients, et entièrement documentés. Ce fonctionnement garantit une prise en charge individuelle et soulage les médecins. L'offre est utilisée dans toute la Suisse par des médecins de différentes disciplines et comprend la prise en charge de traitements pour des diagnostics tels que la sclérose en plaques, l'hépatite C, la maladie de Crohn et bien d'autres.

# Collaboration interprofessionnelle

## Le projet Triage & Transfert tient toutes ses promesses



**Dans le but de renforcer la collaboration entre centres médicaux et pharmacies, Medbase a lancé en 2022 le projet «Triage & Transfert». Les assistantes et les assistants médicaux peuvent, dans le cadre du triage au centre médical, adresser si besoin des patientes et des patients à une pharmacie sur la base d'une liste d'indications. La pharmacie pour sa part adresse à un centre médical, pour les indications correspondantes, les urgences ou les personnes qui n'ont pas de médecin de famille.**

La collaboration interprofessionnelle facilite la prise en charge commune des patientes et des patients. En étant de la sorte déchargés, les centres médicaux qui font face à une forte demande peuvent pallier leurs difficultés de ressources et dégager des capacités pour les cas médicaux

plus complexes. Les pharmacies pour leur part peuvent s'établir comme des premières intervenantes facilement accessibles au cœur des soins médicaux de premier recours. Lorsque les clients et les clients voient la pharmacie comme une interlocutrice compétente et adéquate, les services d'urgence et la médecine de premier recours en sont d'autant soulagés.

Ce sont au total neuf centres médicaux qui à fin 2023 travaillaient avec des pharmacies dans le cadre de «Triage & Transfert». Les résultats obtenus au sein du groupe Medbase sont très prometteurs: en 2023, 97 pour cent des cas adressés par les centres médicaux à des Pharmacies Medbase ont pu être résolus à l'officine. Les patientes et les patients ont jugé très positif de pouvoir consulter en pharmacie pour des problèmes aigus simples. La collaboration entre les sites Medbase et des pharmacies et cabinets extérieurs sera étendue en 2024.

# Étude P3S: ensemble pour améliorer la sécurité des traitements médicamenteux



**L'étude clinique interprofessionnelle P3S («Physicians and pharmacists together improving patient's medication safety») vise à promouvoir la sécurité des traitements médicamenteux en pratique ambulatoire quotidienne. Une ambition qui implique le renforcement de la collaboration interprofessionnelle entre cabinets médicaux et pharmacies et l'intensification de la communication avec les patientes et les patients.**

C'est le plus gros projet de recherche dont est chargé Medbase. Le Pharmaceutical Care Research Group de l'Université de Bâle internationalement réputé et la Fondation Sécurité des patients Suisse en sont les partenaires scientifiques. Le projet est soutenu par de nombreux partenaires externes, notamment par les associations QualiCare et QualiWil, pharmaSuisse et SWICA. Il est financé par

Medbase et l'Université de Bâle ainsi que la Commission fédérale pour la qualité (CFQ).

L'étude de faisabilité qui a démarré à l'été 2023 à Frauenfeld, Saint-Gall, Wil et Winterthur a mobilisé les équipes des centres médicaux Medbase Frauenfeld, St. Gallen Am Vadianplatz, Wil et Winterthur, les Pharmacies Medbase St. Gallen Am Vadianplatz et Winterthur ainsi que des pharmacies partenaires à Frauenfeld et Wil. Cette première phase s'est achevée avec succès en décembre 2023. Grâce au plein engagement de tous les partenaires participants, il a été possible de recruter suffisamment de sujets et de collecter des données pour l'évaluation scientifique. Les résultats seront publiés courant 2024.

# Développement de la démarche qualité

Medbase s'engage à assurer une prise en charge de haute qualité des patientes et des patients. Les activités en faveur de la qualité portent sur la mise en œuvre des recommandations cliniques dans la pratique quotidienne. La Commission qualité médicale de Medbase élabore pour les sites des concepts thérapeutiques à partir de données probantes et les assiste dans leur application. Les activités se sont concentrées en 2023 sur le Chronic Care pour les personnes atteintes de diabète de type 2 et de maladies cardiovasculaires, smarter medicine, le CIRS (Critical Incidence Reporting System) et les cercles de qualité.

## Médecine

### Concepts de prise en charge des malades chroniques avec évaluation d'accompagnement

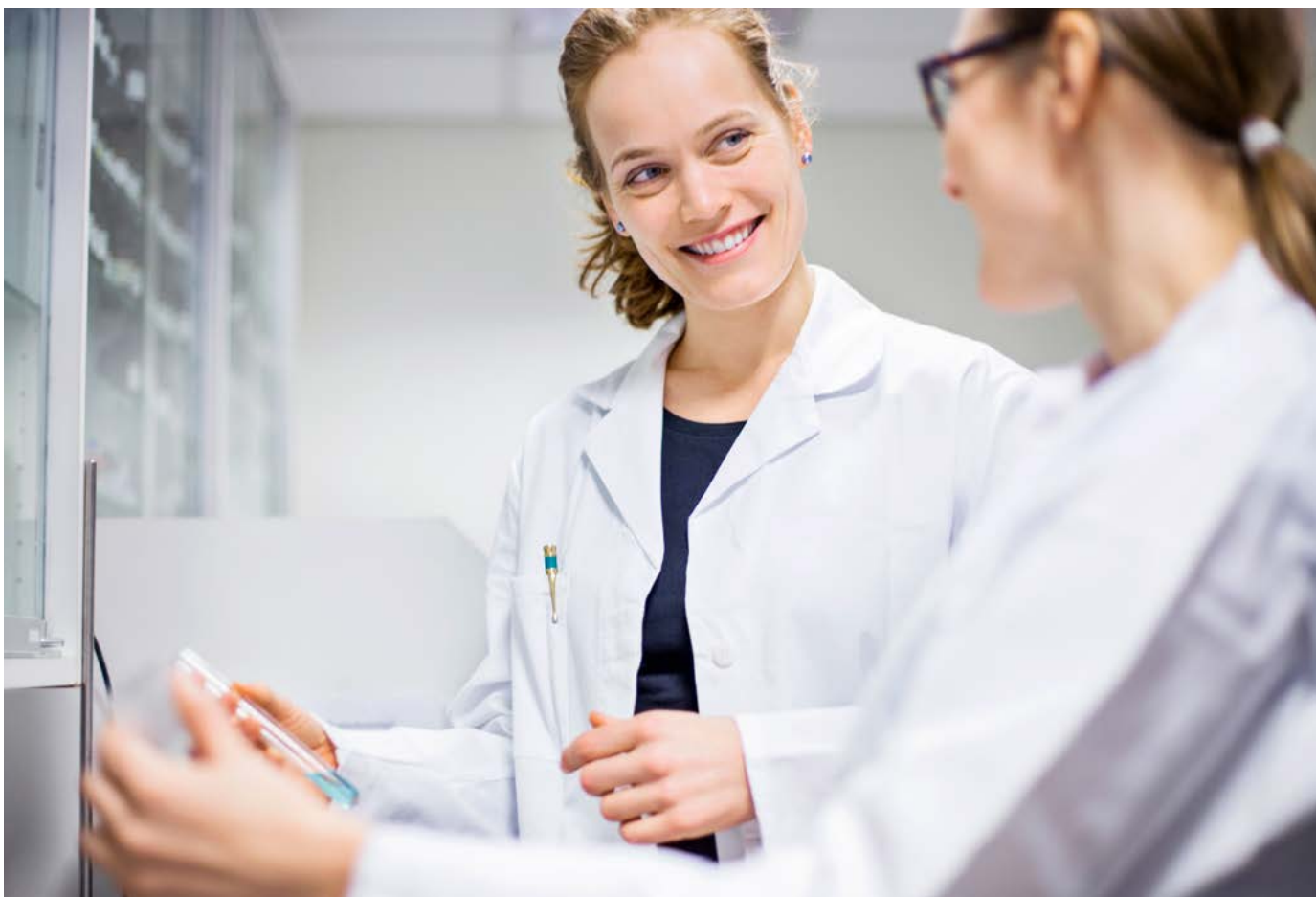
Le concept de prise en charge interprofessionnelle pour patients atteints d'un diabète de type 2 a été expérimenté dans sept centres médicaux Medbase en 2017. En 2023, 17 centres médicaux proposaient cette stratégie centrée sur les patients. Cinq centres médicaux ont adopté en 2023 l'approche interprofessionnelle définie pour les personnes souffrant de maladies cardiovasculaires. Les centres médicaux saisissent les données de traitements de manière structurée dans le système d'information du cabinet, qui sont de la sorte mises à la disposition des fournisseurs de prestations pour un échange intra- et interdisciplinaire ainsi que l'amélioration continue de la qualité du traitement. L'Institut d'économie de la santé de Winterthour (WIG) de la ZHAW effectue chaque année une évaluation d'accompagnement du concept thérapeutique destiné aux diabétiques. Les résultats ont montré en 2023 un impact positif sur la qualité de la prise en charge et documenté une légère baisse des coûts de santé.



## Thérapie

### Parcours de rééducation du genou – prise en charge intégrée des atteintes arthrosiques et méniscales

Deux tiers des personnes âgées de plus de 65 ans souffrent d'arthrose, le genou et la hanche étant les articulations le plus souvent touchées. Un traitement précoce reposant sur l'éducation des patients, la réduction pondérale et les interventions d'activité physique peut améliorer la situation, il demeure pourtant sous-utilisé dans les soins de premier recours. Avec pour conséquence des examens d'imagerie inutiles, des transferts inopportuns à des spécialistes en orthopédie et la pratique croissante d'une chirurgie trop précoce et coûteuse. Pour contrer cette tendance, l'équipe dédiée de Medbase a lancé en 2023 un programme de réhabilitation interdisciplinaire uniforme – le parcours de rééducation du genou. Ce sont entre-temps 14 sites Medbase qui le mettent en pratique.



## Pharmacie

### Formation postgrade en pharmacie d'officine chez Medbase

Pour assurer durablement la qualité dans les pharmacies, Medbase a démarré son programme complet de formation «FPH en pharmacie d'officine by Medbase». Les pharmaciennes et les pharmaciens qui préparent l'obtention du titre postgrade fédéral de «pharmacienne ou pharmacien spécialiste en pharmacie d'officine» bénéficient pendant deux ans de l'encadrement d'un coach. Medbase attache là aussi une grande importance à l'interprofessionnalité. C'est pourquoi le programme de formation prévoit, en plus des missions effectuées dans des pharmacies spécialisées, des stages dans des centres médicaux. À partir de 2024, deux rencontres annuelles permettront aux diplômées et diplômés de renforcer leur réseau au sein du groupe Medbase. Un symposium interprofessionnel avec des médecins est en outre prévu.

### Reconnaissance EFQM

Après 2017 et 2019, Medbase s'est à nouveau portée candidate et a obtenu en mars 2023 le niveau de reconnaissance «Validated by EFQM (Validé par l'EFQM)» selon les critères du nouveau modèle EFQM 2020, valable trois ans. Le degré de réussite de Medbase dans l'identification des potentiels d'amélioration, la planification et la mise en route de mesures à court terme et à long terme sur les projets «Développement et numérisation SGQ», «smarter medicine (e-learning)» et «Management de projet @ Medbase» a été évalué dans le cadre du processus de validation.

**Le rapport sur la qualité de Medbase** décrit en détail les initiatives en faveur de la qualité dans les domaines de la médecine, de la thérapie et de la pharmacie. Il peut être commandé à l'adresse [medien@medbase.ch](mailto:medien@medbase.ch).



## Chaque jour un pas de plus vers la transformation numérique

Medbase numérise ses processus pas à pas. Les patientes et les patients ont entre leurs mains des applications qui organisent leurs données de santé, leur facilitent la prise ponctuelle des médicaments et leur permettent de réserver un rendez-vous en quelques clics. Dans les centres médicaux aussi, la numérisation simplifie et modernise les processus, optimise la disponibilité des informations et fait gagner du temps.

### OneDoc: la prise de rendez-vous en ligne plébiscitée

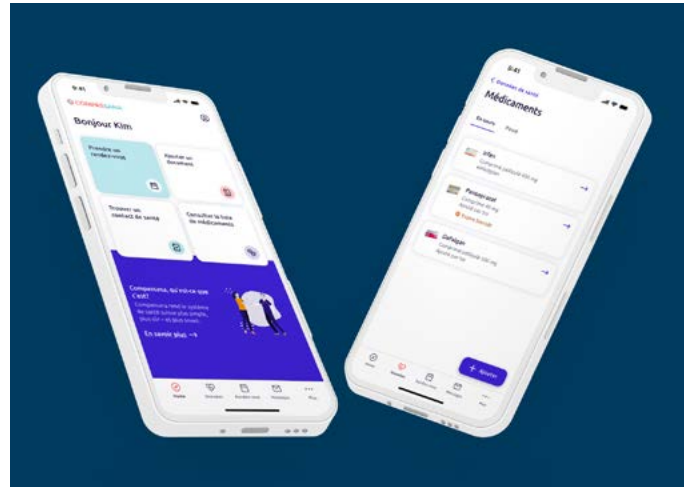
Les patientes et les patients sont toujours plus nombreux à réserver des rendez-vous en ligne. Après le scepticisme rencontré au début parmi les professionnels de santé, la prise de rendez-vous numérique a connu une évolution positive en particulier dans le domaine de la thérapie, qui a enregistré 60'400 prises de rendez-vous en ligne en 2023. En médecine, le nombre des réservations effectuées en ligne a augmenté de 71 pour cent par rapport à l'année dernière, pour totaliser 29'400. À fin 2023 il était possible de prendre des rendez-vous en ligne auprès de 428 professionnels de santé sur 90 sites Medbase (pharmacies et centres médicaux).

### Déploiement progressif du logiciel de cabinet Axenita

Le système d'information du cabinet Axenita a pu être introduit dans tous les centres médicaux de Suisse alémanique à fin 2023. Le déploiement à travers l'entreprise a permis de récolter des premières expériences sur le dossier médical numérique inter-sites. Ce dispositif sera progressivement activé en 2024 dans tous les sites Medbase. Le projet s'achèvera en 2024 avec l'introduction d'Axenita dans les centres médicaux de Suisse romande.



Message de rappel de prise de médicaments avec Medi+



App Compassana

## Une meilleure observance grâce à Medi+

L'assistant de médication numérique de Zur Rose est désormais disponible gratuitement pour toutes les personnes disposant d'une assurance de base Visana selon la LAMa, comme c'est déjà le cas pour les clientes et les clients de la KPT. Medi+ a été conçu pour les personnes qui doivent prendre des médicaments régulièrement et en commander à nouveau. Il simplifie considérablement la prise et la gestion des médicaments et contribue à éviter les erreurs de médication: les patientes et les patients disposent à tout moment et en tout lieu d'une vue d'ensemble de leurs médicaments et des endroits où se les procurer grâce au plan de prise des médicaments. Ils reçoivent des rappels de prise au bon moment, ce qui améliore l'observance. Les médicaments faisant l'objet d'une ordonnance valable déposée chez Zur Rose peuvent être commandés directement en ligne depuis Medi+.

## Lancement de Compassana dans toute la Suisse

### Lancement public de l'app Compassana

Après une phase de test de plusieurs mois, l'application Compassana a été lancée dans toute la Suisse en juin 2023. Elle est gratuite et accessible à tous. Les centres médicaux et Pharmacies Medbase sont parmi les premières structures de santé à avoir attiré l'attention de leurs patients et clients sur les avantages et les possibilités de l'application. L'envoi et la réception de messages sécurisés, la prise de rendez-vous en ligne et la gestion des médicaments et des documents de santé sont les principales fonctionnalités proposées actuellement. D'autres fonctions et services s'y ajouteront progressivement. Au cours des premiers mois, plusieurs milliers de personnes ont déjà téléchargé l'application et se sont enregistrées.

### Cockpit Compassana Med pour les équipes thérapeutiques

Pour que la coordination s'applique tout au long du parcours de soins, les professionnels de santé doivent pouvoir accéder en ligne aux données relatives aux traitements de leurs patientes et patients. Compassana a commencé en 2023 à développer le «Cockpit Compassana Med» basé sur le web. À partir de janvier 2024, les patientes et les patients peuvent accorder via l'application Compassana aux équipes thérapeutiques utilisatrices du cockpit un droit de consultation des données pertinentes. Le cockpit sera déployé progressivement pour les centres médicaux et les Pharmacies Medbase au premier trimestre 2024.

# Omni-canal

## Le futur en réseau

Le système de santé suisse pêche par une fragmentation sans cohérence des prestations de soins. Au sein du groupe et avec des organisations partenaires, Medbase œuvre à améliorer la coordination des prestations médicales, thérapeutiques, pharmaceutiques et dentaires. Avec pour objectif d'assurer un continuum de soins.

La patiente ou le patient doit pouvoir à tout moment choisir son mode d'accès préféré aux soins médicaux – centre médical, pharmacie, centre dentaire – par voie physique, téléphonique ou numérique. Sachant qu'après le premier contact, et selon ce qui est nécessaire sur le plan médical, la suite du parcours de soins doit être coordonnée.



### Mise en place de notre propre offre de télémédecine

Poursuivant une stratégie omni-canal, Medbase a posé en 2023 les bases pour créer au cours de l'année 2024 son propre centre de télémédecine pour les patientes et les patients. L'idée étant de combiner l'accès physique et numérique aux prestations de santé de Medbase.

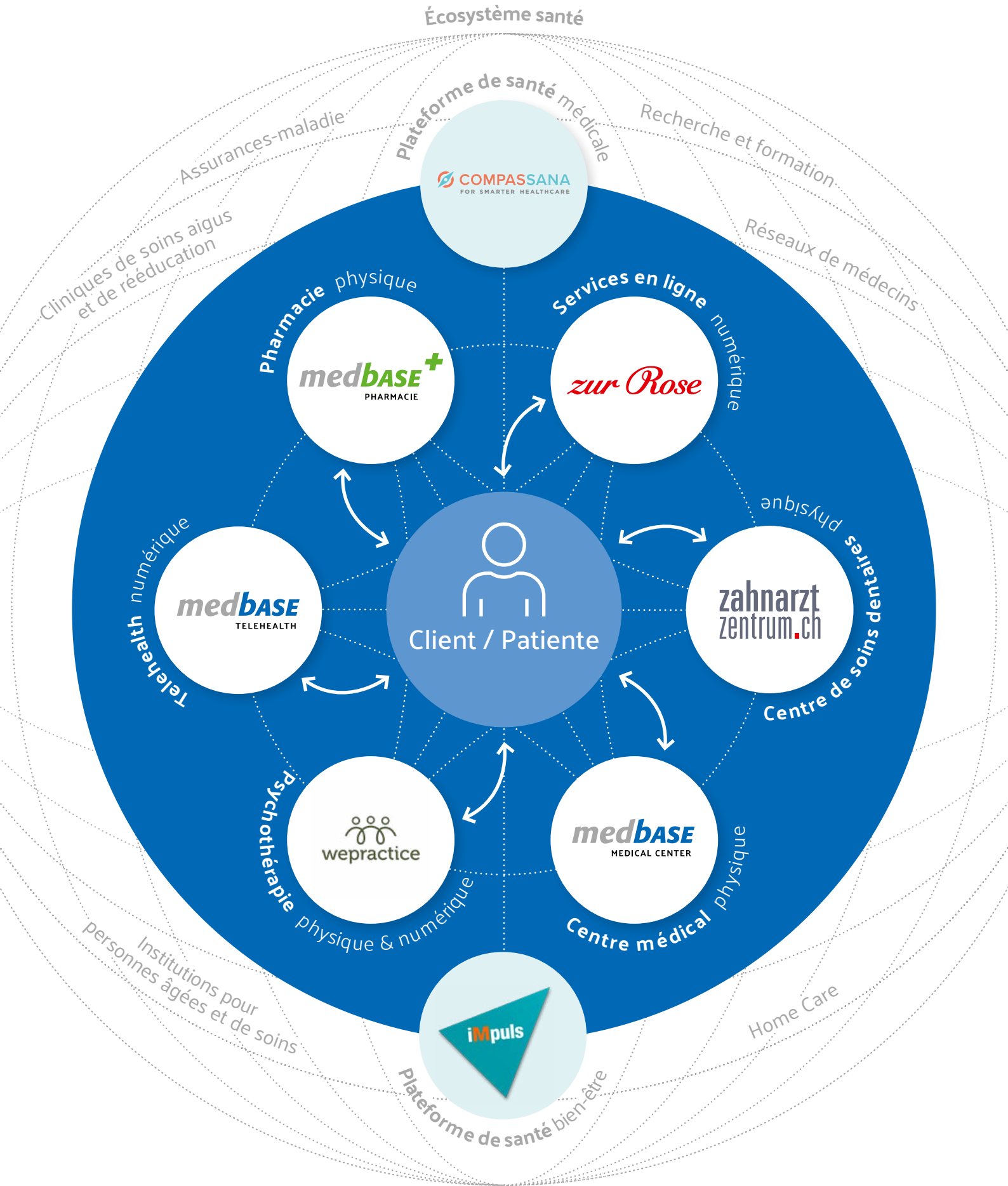
Les centres médicaux travaillent d'ores et déjà main dans la main avec les Pharmacies Medbase et d'autres prestataires de santé. Medbase franchit un nouveau cap en 2024 en complétant son offre par sa propre télémédecine. La société Medbase Telehealth Services SA a été créée à cet effet et la construction d'un centre Telehealth planifiée pour 2024.

Les patientes et les patients ayant des symptômes aigus ne nécessitant pas impérativement de prise en charge physique, ou des maladies chroniques requérant un suivi périodique, pourront être pris en consultation télé-médicale de façon coordonnée. Cette solution déchargera à bon escient les centres médicaux, qui pourront dès lors se concentrer sur les patientes et les patients qui ont besoin d'un traitement sur place.

Avec ce système de télémédecine interne, les Pharmacies Medbase ont un moyen encore plus direct de contacter les médecins. Elles se voient ainsi offrir davantage de possibilités pour clarifier des questions relatives à la délivrance de médicaments ou orienter les patientes et les patients vers une consultation médicale. Ce service permettra en outre d'assurer à moyen terme une meilleure accessibilité aux soins jusque dans les régions périphériques et en dehors des heures d'ouverture des centres médicaux et des Pharmacies Medbase. En plus de décharger les collaboratrices et collaborateurs des centres médicaux, des postes attrayants verront le jour puisque les consultations télé-médicales peuvent être assurées en temps partiel ou en télétravail à domicile.

Une prise en charge coordonnée suppose un échange sécurisé des données pertinentes des patients entre les différents fournisseurs de prestations. Medbase mise pour cela sur la plateforme de santé numérique Compassana (voir page 23).





# Renforcement de la marque employeur

Dans le secteur de la santé, c'est la qualité des collaboratrices et des collaborateurs qui fait toute la différence pour le succès. Sur un marché du personnel qualifié qui est particulièrement tendu, Medbase entend garder ses collaboratrices et collaborateurs et attirer de nouveaux collègues. Les activités de ressources humaines doivent donner la priorité aux besoins individuels.

Une série de projets répondant à cette ambition a été initiés l'année dernière. Avec comme axes stratégiques l'amélioration de l'expérience vécue avec et chez Medbase par les collaboratrices et collaborateurs en place et par les candidates et candidats – en un mot la «People Experience». Medbase innove pour ce faire dans le management des talents, affine sa marque employeur et entreprend la numérisation des processus de ressources humaines.

L'outil Workday représentera une grande simplification dans la gestion des processus de ressources humaines – un aspect qui a une influence non négligeable sur l'impact que peut avoir la marque employeur en interne. Autres thèmes destinés à améliorer le vécu: l'introduction des e-dossiers, l'harmonisation des Fringe Benefits, le nouveau modèle opérationnel RH avec une meilleure accessibilité des opérations RH, ainsi que la sélection d'une nouvelle solution de saisie des heures et le démarrage de son implémentation.

Le nouveau site «carrière» développé sur la base de la refonte de la marque employeur résumée dans le claim «Medbase donne envie de bouger» est certainement le projet le plus visible pour l'extérieur. Pour rendre palpable cet esprit qui nous est propre, ce sont les collaboratrices et les collaborateurs eux-mêmes qui sont les visages du site et donnent des aperçus concrets authentiques de leur quotidien interprofessionnel.



## People Experience

- > Numérisation des processus de ressources humaines
- > Marque employeur «Medbase donne envie de bouger»
- > Innovations dans le management des talents

## Perspectives: MedMagnet

Les meilleurs ambassadeurs de Medbase sont ses collaboratrices et collaborateurs, qui savent parfaitement quels profils conviennent à Medbase. Un programme numérique de recommandation de collègues et de contenus appelé MedMagnet deviendra en 2024 un des piliers de la marque employeur, qui sera alors incarnée de multiples manières. Notre culture est ainsi perceptible de l'extérieur et vivante à l'intérieur, où les collaboratrices et les collaborateurs la façonnent de façon proactive.



Medbase Campus 2023 au Trafo Baden

## Promotion de la relève

### Diplômés d'apprentissage

Medbase félicite les 49 apprenties et apprentis qui ont décroché leur diplôme. Avec une mention particulière pour Ilona Steiner (Pharmacie Medbase Pfäffikon) qui, avec une moyenne générale de 5,8, a obtenu le meilleur résultat du canton de Zurich et de Medbase Apotheken AG.

### Talent Meetup pour les étudiants en médecine et en pharmacie

Le deuxième Medbase Talent Meetup qui a réuni 80 futurs diplômés et diplômées en pharmacie et en médecine fut un grand succès. Les différentes possibilités d'entrée et de carrière offertes par Medbase leur ont été présentées dans un cadre convivial, avec finger food et boissons. Les jeunes talents ont rencontré des collaboratrices et collaborateurs de Medbase qui leur ont raconté leur quotidien professionnel et leur ont volontiers donné des conseils de carrière. L'événement a déjà débouché sur de premières embauches quelques semaines plus tard.

## Formation continue

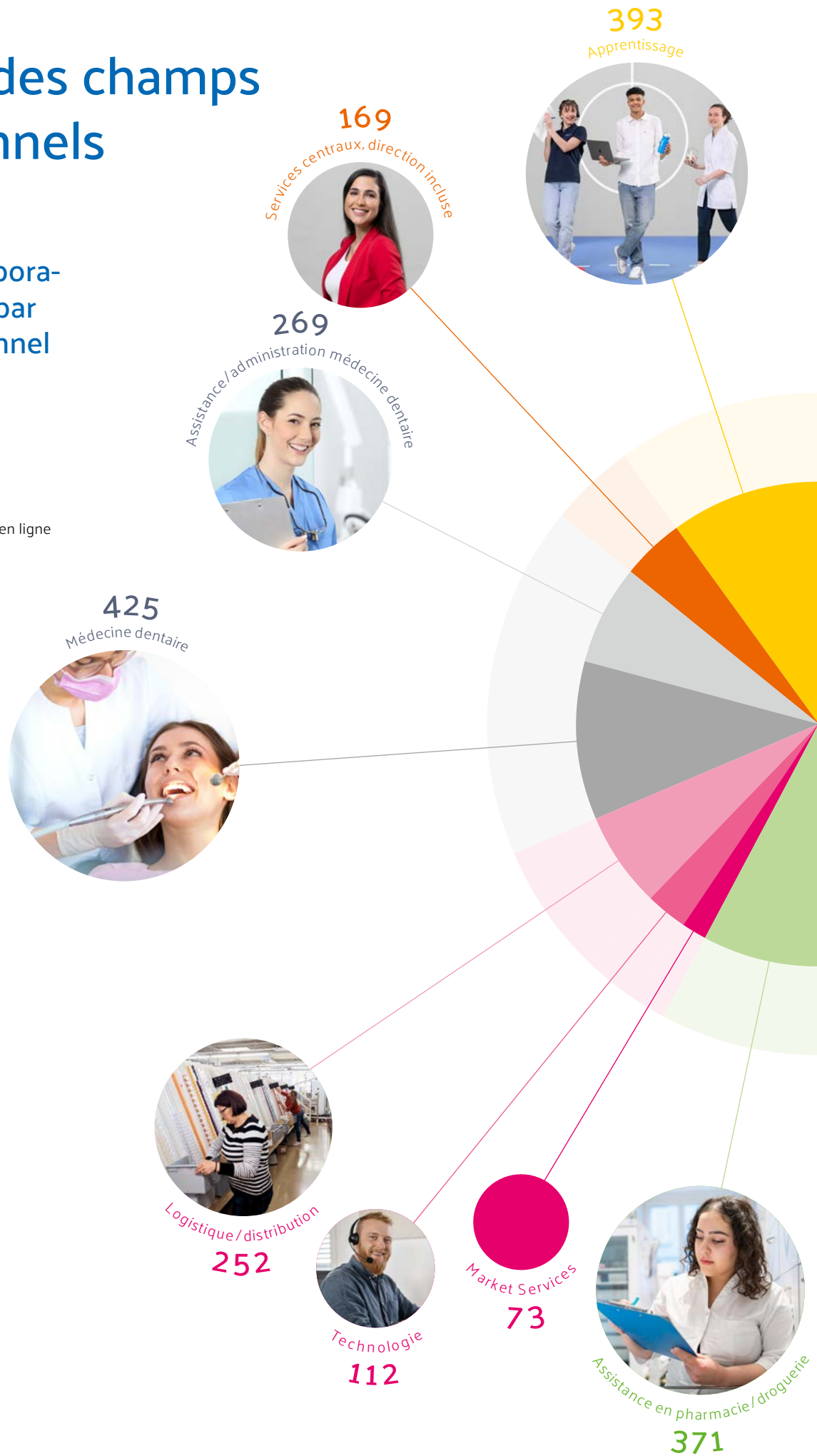
### Medbase Campus pour les collaboratrices et les collaborateurs des Pharmacies Medbase

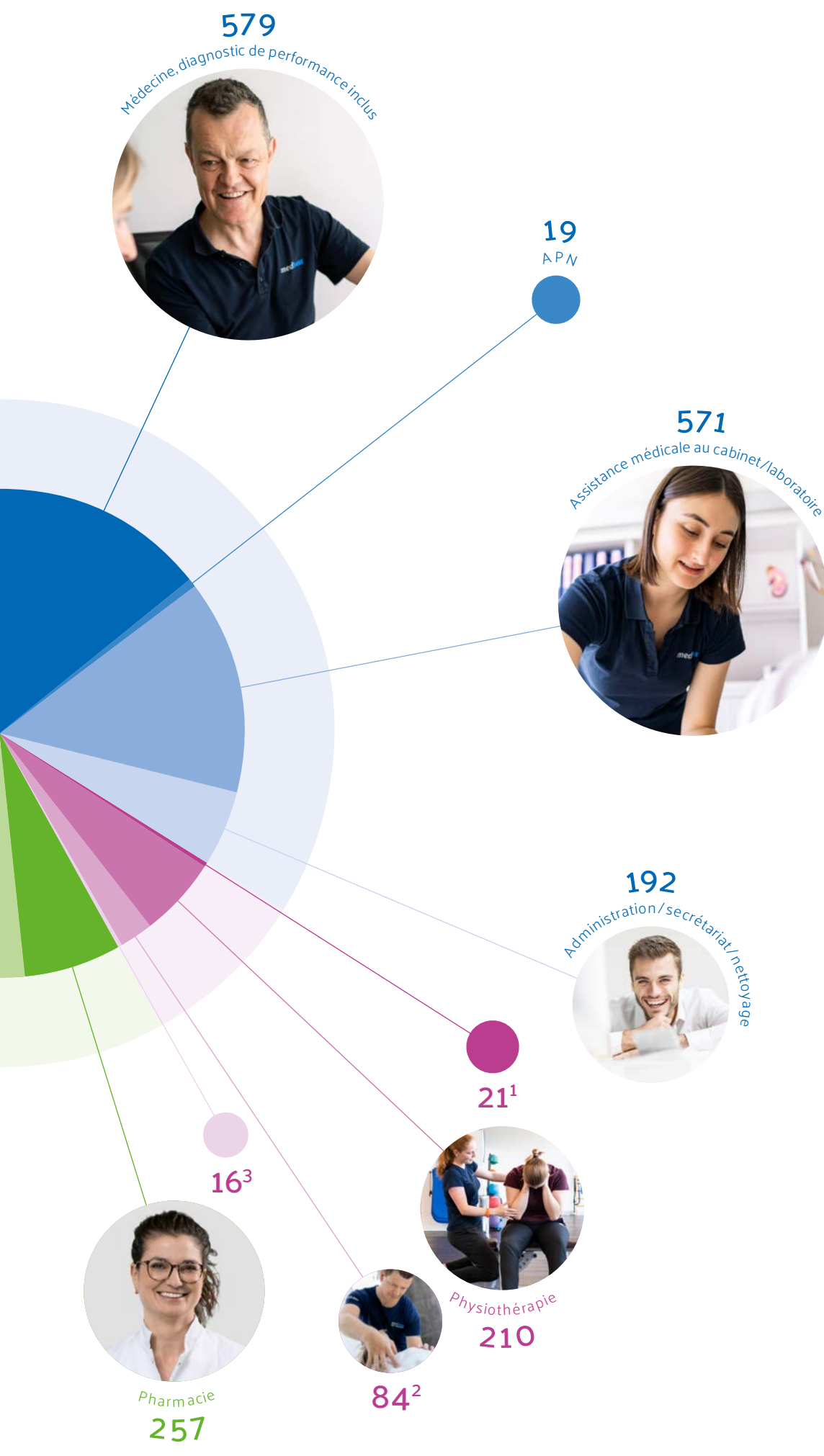
Le Medbase Campus a réuni à l'automne près de 200 professionnels et étudiants au Trafo Baden, pour un événement passionnant de formation continue et complémentaire interprofessionnel. Les participants ont pu étancher leur soif de connaissances avec les interventions proposées et échanger avec les collègues ainsi que des partenaires commerciaux: deux journées de découvertes animées d'un esprit fantastique.

# Diversité des champs professionnels

## Nombre de collaborateurs/trices (HC) par champ professionnel

- Apprentissage
- Services centraux
- Médecine dentaire
- Commerce de gros & services en ligne
- Pharmacies et drogueries
- Thérapies et Corporate Health
- Médecine

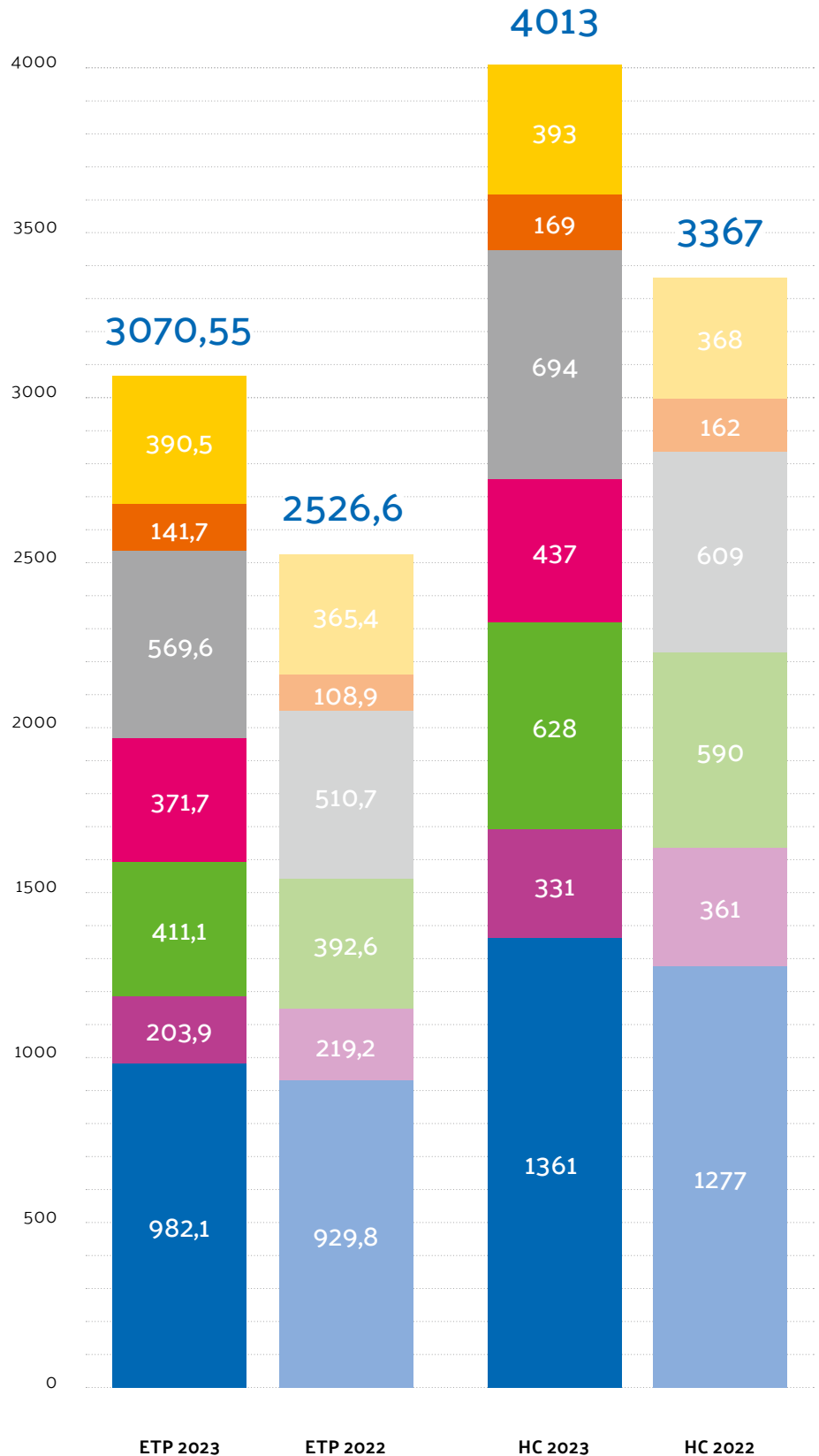




- 1 Corporate Health
- 2 Massages médicaux et autres thérapies
- 3 Psychothérapie, psychologie incluse

# Collaborateurs/trices par groupes de professions

- Apprentissage
- Services centraux
- Médecine dentaire
- Commerce de gros & services en ligne
- Pharmacies et drogueries
- Thérapies et Corporate Health
- Médecine



## Nombre d'apprentis/es par année d'apprentissage (HC)

AM, assistants/es en pharmacies, employés/es de commerce, médecine dentaire

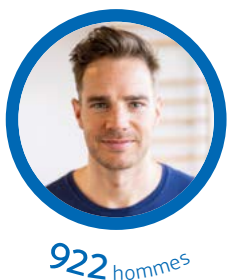
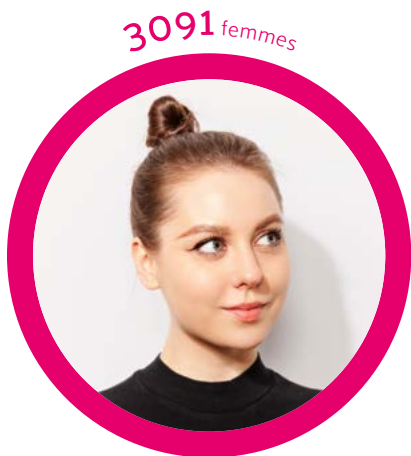
|                                       | 2023 | 2022 |
|---------------------------------------|------|------|
| 4 <sup>e</sup> année d'apprentissage  | 7    | 4    |
| 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage  | 115  | 122  |
| 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage  | 102  | 116  |
| 1 <sup>re</sup> année d'apprentissage | 169  | 126  |

ETP équivalent temps plein;  
HC headcount (nombre de personnes)

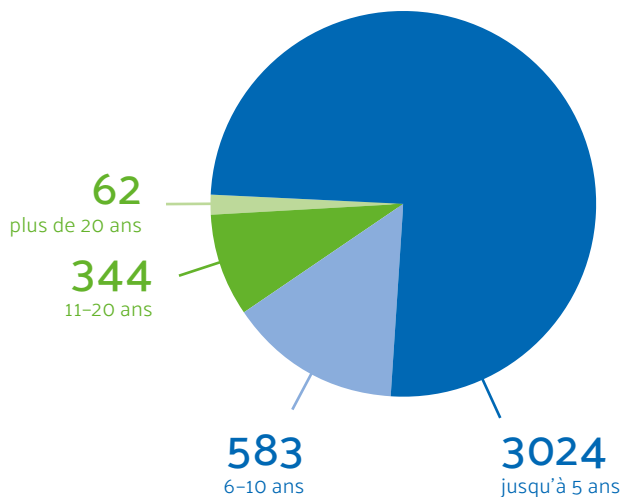
## Taux d'emploi à temps partiel



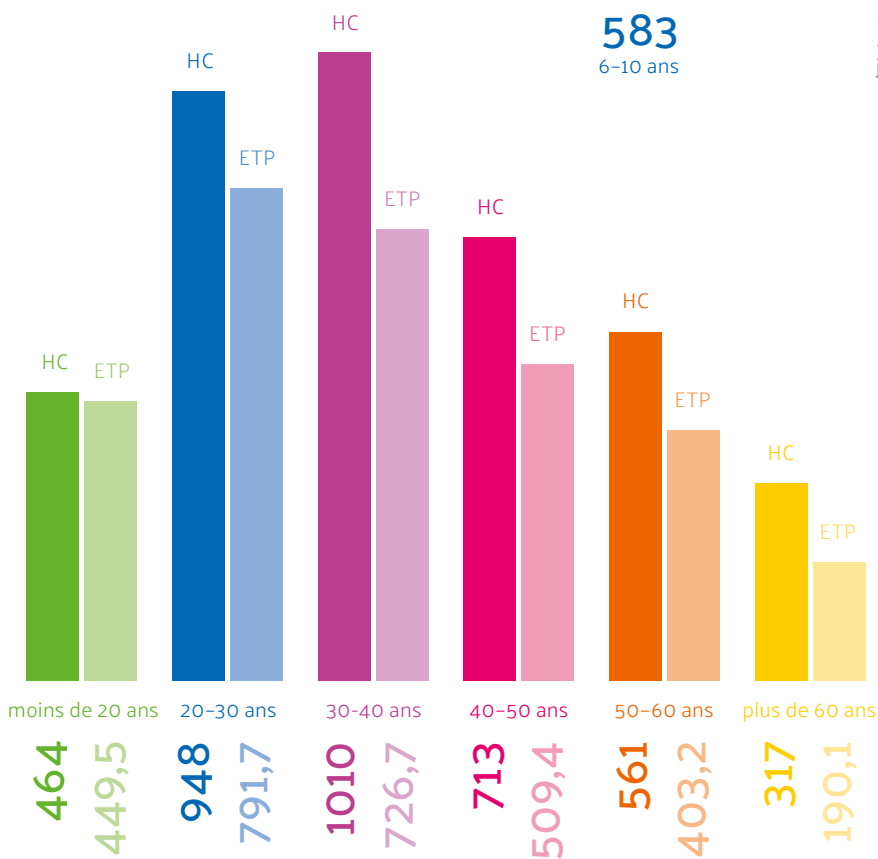
## Sexe des collaborateurs/trices (HC)



## Années de service (HC)

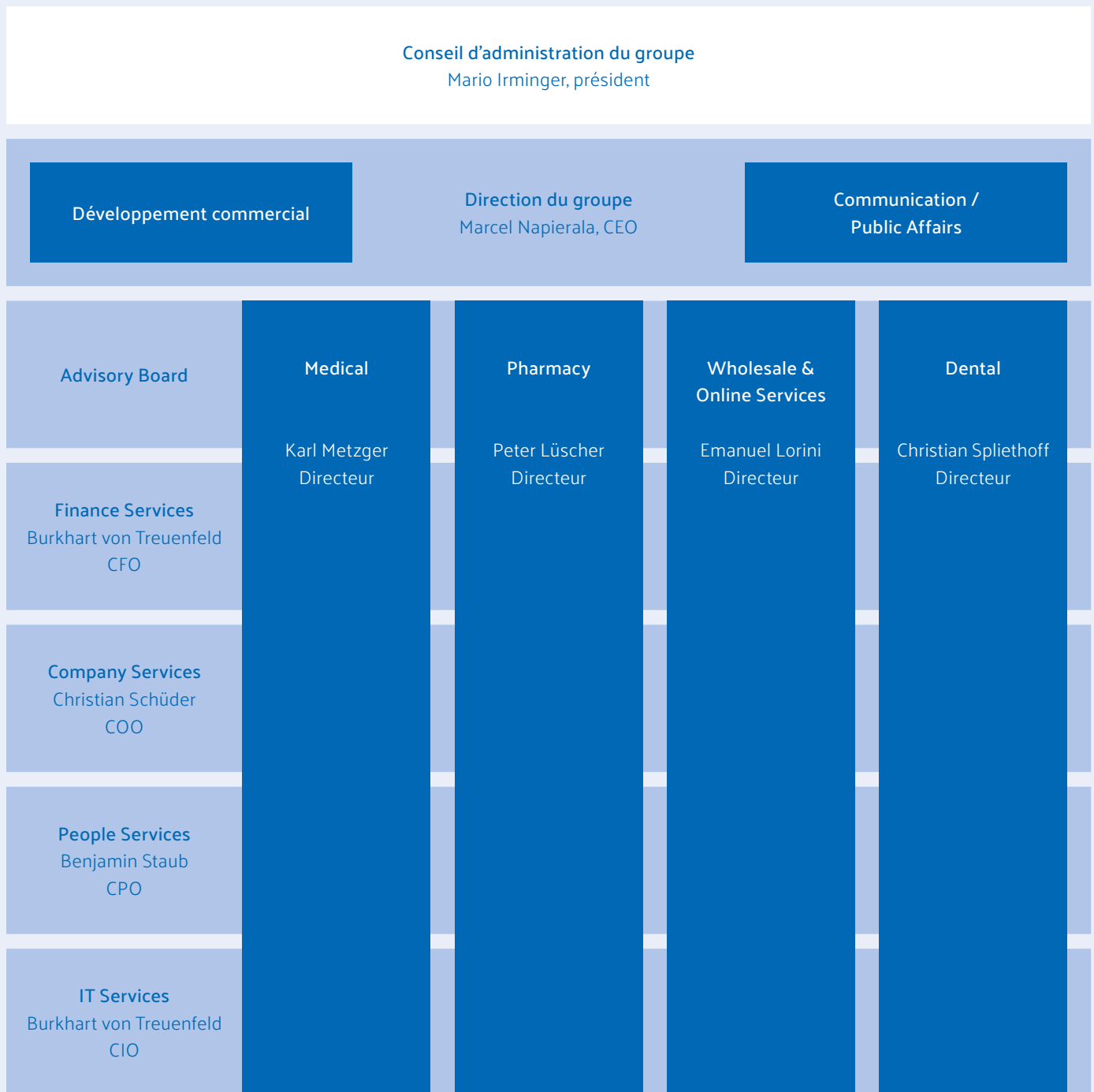


## Âge des collaborateurs/trices (HC et ETP)



# Organigramme du groupe Medbase

Le groupe Medbase est une entreprise à but lucratif, mais non axée sur la maximisation des profits, qui fait partie du groupe Migros





# Gestion des risques, conformité et protection des données



L'évaluation annuelle des risques du groupe Medbase a été étendue à Zur Rose Suisse SA. Les risques liés à la régulation et aux chaînes d'approvisionnement ainsi que les mesures définies dans ce cadre ont été complétés.

Des spécialistes extérieurs ont abordé des aspects du droit des cartels avec les membres de la direction et un certain nombre de cadres lors d'une formation en présentiel. Un module d'e-learning correspondant a été élaboré à l'intention des nouveaux cadres. Le module obligatoire d'e-learning sur les conflits d'intérêts et la prévention de la corruption introduit l'année dernière a été suivi par 90 pour cent des cadres.

La mise en œuvre des dispositions de la nouvelle loi sur la protection des données qui est entrée en vigueur en septembre était au premier plan. Nous avons pu définir les éléments pouvant s'appliquer à notre clientèle et notre patientèle ainsi qu'à nos collaboratrices et collaborateurs et les intégrer dans le fonctionnement des activités quotidiennes.

L'acquisition de Zur Rose Suisse SA a ouvert des compétences supplémentaires dans les domaines juridique, conformité, protection des données et sécurité informatique. Le recrutement d'un autre spécialiste à l'échelle du groupe a été lancé de manière à pouvoir renforcer ces domaines en 2024 et répondre aux exigences internes et externes futures.

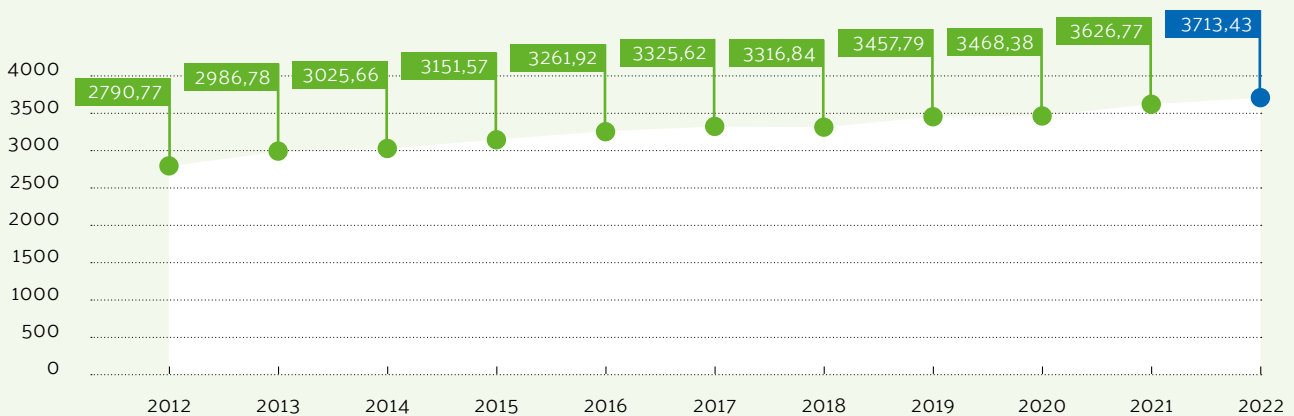
# Évolution des coûts de santé

L'évolution des coûts et des primes a dominé le débat public en matière de politique de santé en 2023. Deux initiatives populaires ont été lancées, l'initiative pour un frein aux coûts (Le Centre) et l'initiative d'allègement des primes (PS). Elles seront soumises à la votation du peuple suisse en juin 2024.

La Suisse possède toujours un système de santé très performant. L'augmentation des coûts dans l'assurance-maladie obligatoire est d'environ trois pour cent par an en moyenne. On ne peut donc parler d'explosion des coûts. La flambée des primes à l'automne 2023 est imputable à des effets exceptionnels, avec le rôle joué en 2022 par la tendance nettement négative sur les marchés boursiers et la réduction des réserves des assureurs.

## Prestations nettes\* LAMal par personne assurée en francs

Progression moyenne des coûts par an: 3,2%



\* Prestations payées par les assureurs dans l'AOS sans la participation des assurés aux frais.

Source: OFSP Statistique de l'assurance-maladie obligatoire

## Une approche mesurée

Medbase s'engage pour des soins de base complets qui soient plus pertinents et continuera de tout mettre en œuvre pour que les patientes et les patients puissent bénéficier des prestations nécessaires. La pénurie de personnel qualifié confronte déjà le système de santé à ses limites. Nous refusons l'introduction d'un frein aux coûts qui serait trop rigide et dégraderait l'accès aux soins médicaux.

Le Conseil fédéral et le Parlement rejettent également l'initiative pour un frein aux coûts, soulignant que certains facteurs importants tels que l'évolution démographique ou les progrès techniques et médicaux n'ont pas été pris en considération. Le Parlement a adopté un contre-projet indirect de niveau législatif qui pourra entrer rapidement en vigueur en cas de rejet de l'initiative.



## Ruptures d'approvisionnement de médicaments

Le nombre de médicaments en rupture de stock ne cesse d'augmenter. Environ 1000 médicaments sont concernés en Suisse ([www.drugshortage.ch](http://www.drugshortage.ch)), en particulier des antitussifs, des analgésiques, des antipyrétiques, des anti-hypertenseurs, des antibiotiques, des antidiabétiques et des anti-cancéreux. Dans la plupart des cas, il existe de bonnes alternatives. Cela implique néanmoins un travail considérable pour les professionnels de santé qui doivent effectuer des recherches supplémentaires.

Les raisons de cette pénurie sont multiples. À cause de la pandémie de Covid-19 et de la guerre en Ukraine, de nombreuses matières premières sont difficiles à obtenir ou temporairement indisponibles. Sont concernés, en plus des principes actifs, des excipients et des agents de charge, les matériaux de conditionnement. Pour des raisons de coûts, les chaînes d'approvisionnement sont organisées de manière stricte. L'augmentation considérable des coûts de l'énergie et du transport les a densifiées encore plus.

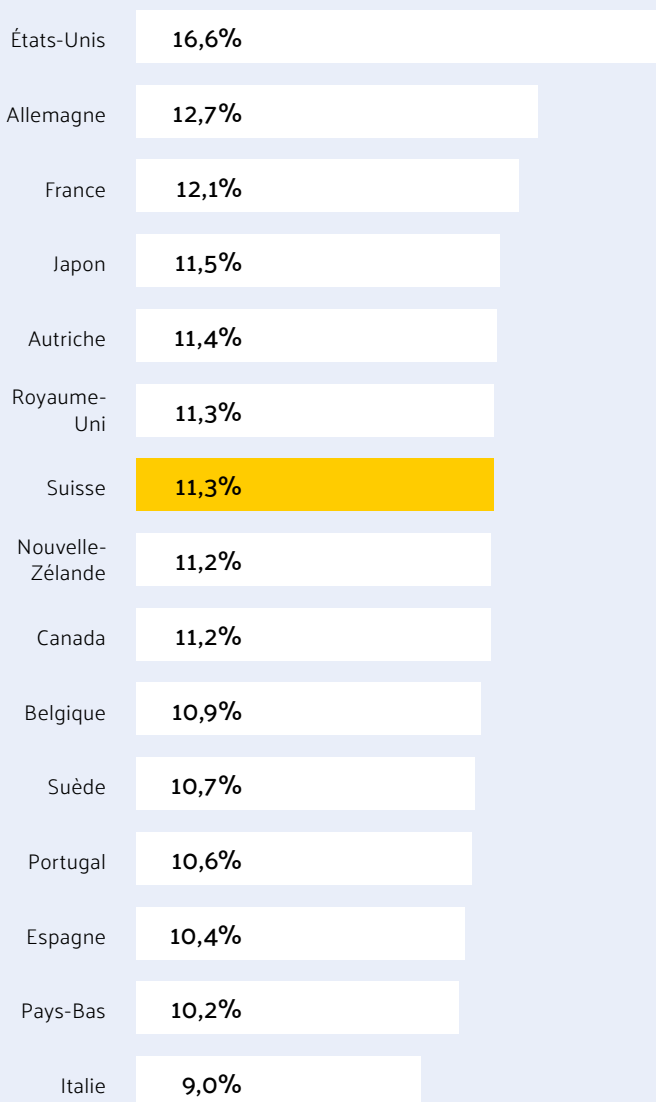
Avec la hausse des coûts de santé, la classe politique réclame depuis des années des prix moins élevés pour les médicaments. D'où une forte pression sur les coûts, surtout pour les médicaments dont le brevet a expiré et les médicaments génériques. La production de ce genre de médicaments est de moins en moins rentable sur le petit marché suisse. Certains médicaments ne sont donc plus disponibles en Suisse.

Les cantons ont aujourd'hui la responsabilité d'assurer la garantie de la couverture sanitaire. Pour garantir l'approvisionnement en médicaments à long terme, il faut créer une compétence fédérale.

C'est pourquoi Medbase soutient l'initiative pour la sécurité de l'approvisionnement médical ([www.initiative-approvisionnement.ch](http://www.initiative-approvisionnement.ch)).

### Comparaison internationale des dépenses de santé en % du PIB

sans les paiements «out of pocket»



Source: [Health resources – Health spending – OECD Data](#)

Groupe Medbase | Schützenstrasse 3 | 8400 Winterthour  
T 052 260 29 29 | kontakt@medbase.ch | www.medbase.ch

