

La dynamique de la Poste – données et faits pour le secteur de la santé

Tant sur le plan numérique que physique: deux précautions valent mieux qu'une

Avec sa plateforme modulaire «E-Health Collaboration Platform», la Poste réunit les acteurs de la santé en réseau autour du patient et permet l'échange sécurisé des données relatives à ce dernier. Au niveau physique aussi, la Poste démontre la fiabilité de ses prestations logistiques dans le secteur de la santé.

A la jonction des univers physique et numérique, la Poste assure de plus en plus fréquemment le transport de données sensibles relatives à la santé: enquêtes de qualité, dossiers de patients, transferts ou ordonnances. La plateforme modulaire «E-Health Collaboration Platform» de la Poste met en réseau tous les acteurs du secteur de la santé. Les hôpitaux, médecins, organisations de soins à domicile, maisons de retraite, pharmaciens et autres acteurs du secteur de la santé ont accès à un système d'échange numérique de données médicales complet, efficace et clair.

Les prestations logistiques étendues de la Poste pour le secteur de la santé sont tout aussi fiables. Elles englobent le stockage, le conditionnement, le transport, la gestion des retours et de nombreux services spécifiques au client autour de la distribution de médicaments, d'échantillons de laboratoire, d'implants et de nombreux autres dispositifs médicaux et consommables pour les hôpitaux, maisons de retraite et centres de soins. La Poste intervient selon les cas en tant que transporteur expérimenté de marchandises ou en tant que partenaire d'externalisation pour les fabricants ou les distributeurs de dispositifs

médicaux, de consommables ou de produits pharmaceutiques.

Un partenaire solide

La plateforme «E-Health Collaboration Platform» contribue à l'efficacité des processus inhérents au secteur de la santé. Les exemples les plus variés apportent la preuve de ses atouts: l'approvisionnement intégré et coordonné et la cybermédication dans les cantons romands, les dossiers électroniques des patients dans le canton de Genève, la gestion des référents et les

La Poste a fait ses preuves dans la fourniture de services logistiques pour le secteur de la santé: près de 250 hôpitaux, cabinets de médecins, entreprises de l'industrie pharmaceutique et entreprises spécialisées dans les dispositifs médicaux lui font confiance.



mandats récemment confiés, tels que la mise en place de la communauté de référence eHealth avec le dossier électronique du patient pour les habitants du canton d'Argovie, des processus de support en logistique innovants dans les hôpitaux ainsi que des possibilités de processus omni-channel entre les patients, les cliniques et les caisses d'assurance-maladie.

La Poste prend très au sérieux les souhaits de ses clients provenant du marché de la santé. «Dans cet objectif, nous hébergeons une unité Digital Health Management disposant de compétences interdisciplinaires, avec un conseiller médical externe ainsi que des experts qui développent jour après jour avec nos clients des processus et des services ayant trait aux processus de traitement, de support et aux thématiques de qualité», nous détaille notre interlocuteur Martin Fuchs, responsable E-Health de la Poste. «Ce budget de développement et d'innovation dédié nous aide à améliorer en permanence les offres de prestations, avec nos clients et partenaires». Avec l'unité E-Health, la Poste se positionne clairement comme un acteur important dans le cadre des futurs développements relatifs à la numérisation du secteur de la santé. Martin Fuchs déclare: «Nous voulons faciliter la vie de nos clients en devenant un prestataire de services majeur du secteur de la santé. Tant en ce qui concerne la numérisation des données personnelles et l'interconnexion des patients et des consommateurs que la numérisation institutionnelle et l'optimisation de processus de support, notamment pour les réseaux de médecins ou les hôpitaux».

Swiss-Express «Innight» Medica – la logistique nocturne pour les hôpitaux

Le monde numérique est une chose. Un complément précieux est proposé par diverses prestations logistiques physiques sur mesure. Peu de personnes le savent: toutes les nuits, la Poste prend en charge et livre aux hôpitaux des produits et appareils médicaux pour les opérations dans les domaines de l'orthopédie et de la traumatologie. Qu'il s'agisse d'implants ou des outils et accessoires, instruments ou médicaments associés: pas moins de 250 hôpitaux reçoivent ponctuellement, chaque matin avant 6 heures, leurs produits urgents directement à la porte de la salle d'opération.

Pour les fournisseurs, cela représente un support important pour leur propre structure de distribution, car leurs produits médicaux ou leurs appareils techniques sont livrés rapidement et ponctuellement à l'hôpital ou chez le médecin, et le matériel chirurgical leur est également



Un approvisionnement complet en informations, médicaments et appareils: les prestataires tout comme les patients profitent des prestations physiques et numériques de la Poste.

retourné rapidement en cas de besoin. Avec la solution Swiss-Express «Innight» Medica, les fournisseurs réduisent leurs stocks et le capital immobilisé, tandis que les hôpitaux et les médecins se concentrent sur leur cœur de métier.

Les clients commandent des étiquettes via le service en ligne «Gestion des envois Innight». La transmission des données d'envoi s'effectue par Swiss-Express Web ou interface EDI. Ils saisissent et suivent leur envoi et reçoivent des rapports détaillés. Une transparence maximale est ainsi assurée pour tous les envois.

Garder la tête froide: ThermoCare Ambient, le récipient réutilisable tempéré pour les médicaments

Différents produits pharmaceutiques nécessitent un conditionnement particulier pour parvenir à l'hôpital, à la pharmacie ou au cabinet du médecin sans perte de qualité. Les grossistes en produits pharmaceutiques sont en outre tenus, depuis le mois de juin 2015, conformément aux lignes directrices BPD, de respecter aussi pendant le transport la fourchette de température de +15°C à +25°C. C'est ici qu'intervient ThermoCare Ambient, un emballage isolant réutilisable pour les transports de médicaments à usage humain ou vétérinaire permettant de respecter intégralement la plage de température de +15°C à +25°C. La Poste distribue l'envoi tempéré aux destinataires le jour même l'après-midi, le lendemain matin avant 9 heures ou midi et reprend

immédiatement la ThermoCare Box vide. Les récipients sont ensuite nettoyés et disponibles pour le prochain ordre.

Avec Dispositif Cold, la Poste offre aussi la solution adaptée pour l'envoi de médicaments dans la fourchette de température de +2°C à +8°C.

Stockage de produits pharmaceutiques sous température contrôlée

La Poste n'est pas uniquement le partenaire compétent pour l'expédition, mais également pour le stockage. Elle dispose à Villmergen et à Pratteln de deux entrepôts certifiés par Swissmedic pour stocker des substances actives et des produits finis et dont la gestion est assurée par un personnel qualifié.

La concurrence régnant dans le secteur de la santé exige des concepts logistiques individualisés. Il faut pour cela des temps de rotation courts pour une heure limite de commande tardive. Les Value Added Services de la Poste couvrent les besoins spécifiques des clients finaux. Les clients de la Poste bénéficient d'un net avantage concurrentiel en raison de l'amélioration constante des temps de rotation et de la qualité du service durant l'exploitation.

Outre la réception et la sortie des marchandises, les services englobent la saisie des numéros de de lot, les prélèvements d'échantillons, le suivi et le reporting de la température et de l'humidité



de stockage ainsi que l'inventaire. Les médicaments bénéficient de conditions de stockage sûres dans des surfaces de stockage sous température contrôlée, des zones pour entrepôts de marchandises dangereuses (marchandises à risque soumises à déclaration) et des zones de haute sécurité. Les mesures architectoniques et organisationnelles garantissent le haut niveau de sécurité requis. Ceci concerne en particulier les dispositifs médicaux et les produits pharmaceutiques. C'est pourquoi les fabricants, sociétés commerciales et hôpitaux recherchent un partenariat logistique durable dans le domaine de l'externalisation. «Lorsqu'on recherche une expédition rapide, un conditionnement irréprochable, une gestion efficace des retours et la transparence des coûts, on peut s'en remettre aux services de la Poste», souligne Martin Fuchs. «L'installation de stockage et de conditionnement hautement automatisée nous permet de répondre à ces attentes et aux exigences les plus élevées».

Ainsi, les fournisseurs ne desservent plus les hôpitaux de manière isolée, mais apportent les marchandises directement auprès de cette plate-forme centralisée. Des spécialistes de la Poste y contrôlent les marchandises et les stockent à l'aide du système. Ils conditionnent aussi les commandes de chaque hôpital en fonction des services et les livrent au lieu convenu.

Autostore certifié Swissmedic de Villmergen

Outre un entrepôt conventionnel, le centre logistique de Villmergen dispose d'un Autostore pour les petites marchandises pharmaceutiques. La Poste est actuellement le seul prestataire en Suisse à proposer une solution automatisée ciblée pour les hôpitaux et les homes. L'entrepôt de stockage pharmaceutique comme l'Autos-

tore pour les petites marchandises pharmaceutiques sont conformes à la norme des lignes directrices BPD (bonnes pratiques de distribution en gros des médicaments à usage humain) et sont certifiés par l'Institut suisse des produits thérapeutiques Swissmedic.

L'Autostore dispose de 20000 bacs au total. 17 robots assurant l'approvisionnement de 9 postes de travail pour l'entreposage et le déstockage se chargent du transport à l'intérieur de l'Autostore. «Avec cet Autostore, nous voulons procurer à nos clients des avantages décisifs», résume Martin Fuchs. «Grâce à l'externalisation de leur logistique et de la planification de capacités, y compris la gestion des pics de capacité, ils peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et parvenir sur le long terme à une optimisation des coûts. Leurs coûts de conditionnement sont calculables. Leurs propres frais de stockage et coûts de personnel sont supprimés. Il n'y a

plus d'immobilisation du capital par des infrastructures propres; au lieu de cela, nos clients bénéficient des structures logistiques les plus modernes, du respect des directives BPD, de la rapidité de préparation des marchandises et d'une haute qualité de conditionnement, du traitement des retours et de la remise en stock rapides, d'une connexion informatique simple ainsi que d'une prestation de conseil individualisée étendue tout le long de la chaîne de création de valeur de leur distribution». Depuis l'Autostore, un réseau de transport dédié certifié BPD, disposant de véhicules dont la température est contrôlée, veille à la distribution sûre et ponctuelle aux destinataires, en majorité des hôpitaux.

Informations complémentaires

www.poste.ch/e-health

