



# IVF HARTMANN AG : Going further for health

Fondée en 1871 et basée à Neuhausen am Rheinfall, IVF HARTMANN AG est l'une des entreprises suisses leaders dans le développement et la vente de produits médicaux. Elle s'appuie sur une très longue expérience - plus de 140 ans - pour renforcer son savoir-faire et son expertise dans ce domaine. Aujourd'hui, IVF HARTMANN AG fait partie des entreprises cotées à la bourse nationale de Suisse avec 66% de ses actions détenues par le groupe international HARTMANN basé en Allemagne. Ce groupe rassemble près de 10.000 employés et partenaires présents dans 34 pays. L'entreprise IVF HARTMANN AG compte, quant à elle, près de 370 collaborateurs. Elle intervient auprès de nombreux clients formant un large panel de professionnels de secteurs différents, son domaine de prédilection reste cependant le secteur de la santé. Ses équipes fournissent essentiellement les cliniques et les hôpitaux, les établissements médico-sociaux, les pharmacies et drogueries, les cabinets médicaux et les groupes industriels.

L'ensemble des produits IVF HARTMANN AG couvre la gestion de l'incontinence, le traitement des plaies, la désinfection, la prévention des risques dans les hôpitaux, notamment au bloc opératoire, ainsi que les premiers soins. Ces cinq champs d'activités sont complétés par d'autres segments, comprenant des produits ouatés et des emplâtres chauffants, complétant ainsi les compétences médicales d'IVF HARTMANN AG. En plus de ses produits innovants et de ses prestations de service, elle apporte également des solutions répondant de manière satisfaisante aux besoins spécifiques de sa clientèle ainsi qu'aux exigences spécifiques du marché de la santé. IVF HARTMANN AG complète son offre par des cours de formation, ciblés sur différents thèmes. Ces cours, animés par des Infirmières Conseil spécialisées, sont donnés intra-muros ou au domicile des clients. Depuis toujours, IVF HARTMANN AG mise sur la qualité de ses solutions et de ses services. Elle a obtenu la certification ISO 9001 dès 1994, suivie en 2001 par la certification sur l'environnement selon ISO 14001. Toutes ces certifications se renouvellent régulièrement par audits et le système management de qualité est adapté aux dernières actualisations.



Propos recueillis auprès de **Jürgen Sigg**, Directeur Sales et Marketing

## Quels sont les domaines d'expertise d'IVF HARTMANN AG en Suisse romande ?

**Jürgen Sigg** : Nos principaux centres d'expertise concernent principalement le secteur hospitalier et les établissements médico-sociaux et gériatriques. Nos compétences les plus approfondies sont liées à la gestion du bloc opératoire et à la conception de sets individuels d'instruments nécessaires à la réalisation d'interventions chirurgicales. Nous fournissons des kits complets, adaptés à tous les types d'opérations et traitements chirurgicaux. Ces sets comprennent les protections, les blouses et les champs opératoires ainsi que l'ensemble des dispositifs à usage unique et les instruments nécessaires à la réalisation

d'une intervention chirurgicale standard ou hautement spécifique. Les experts d'IVF HARTMANN AG interviennent en tant que consultants et conseillers auprès des professionnels de la santé dans la définition de leurs procédures opératoires, de leur prise en charge de l'incontinence et de leurs actions dans le traitement des plaies. Nous proposons des produits innovants dans ces différents domaines d'expertise, et assurons un suivi et une écoute de très grande qualité auprès de nos clients. Les compétences de nos collaborateurs et la qualité de nos installations logistiques nous permettent de livrer, à tout moment, le client selon ses besoins individuels, avec une très grande flexibilité. Composées notamment de professionnels de la santé, nos équipes connaissent parfaitement le fonctionnement des blocs opératoires et savent comment optimiser leurs processus. L'acheminement des produits jusqu'aux salles d'opérations est réalisé par nos effectifs. Avec les équipes hospitalières, ils définissent ensemble des procédures cohérentes et des sets d'instruments optimaux. Ils font en sorte que les équipes médicales puissent pleinement se concentrer sur le patient et l'intervention chirurgicale en assurant le volet logistique et l'approvisionnement en matériel liés à leurs opérations.

**Comment IVF HARTMANN AG intervient-il en Suisse romande ?**

**J.S. :** La Suisse romande est un enjeu stratégique majeur pour IVF HARTMANN AG. Pour mener à bien nos ambitions dans cette partie du pays, nous avons mis en place une force commerciale et une équipe de management dédiée. Nous avons décidé de créer une cellule et une organisation managériale spécifique car notre capacité managériale initiale n'aurait pas été suffisante pour gérer efficacement nos équipes en Suisse romande.

**Quel est le profil de vos collaborateurs chargés du management en Suisse romande ?**

**J.S. :** La majorité de nos collaborateurs sont issus du secteur de la santé. Nombre d'entre eux disposent d'une large expérience au sein du bloc opératoire, dans les services de soins ou les établissements spécialisés en gériatrie. Nos collaborateurs s'impliquent donc largement auprès de nos clients en tant que consultants. Nos équipes sont également composées d'experts dans le domaine économique. Par leurs compétences, ils s'assurent que nos solutions sont adressées aux bons services et à des prix intéressants pour nos clients. Nos collaborateurs sont en relation directe avec les acteurs des établissements dans lesquels nous intégrons nos solutions. Nous intervenons auprès d'hôpitaux isolés et de rassemblements hospitaliers dans le cadre d'appels d'offres. Ces relations avec les professionnels de la santé exerçant dans les établissements sont essentielles pour accompagner nos produits et présenter nos solutions. Au cours de ces échanges, nous pouvons adapter nos réponses aux besoins et aux ressources du client, notamment lorsque le marché représente l'intégration de nos produits dans plusieurs hôpitaux. Cet exercice est un véritable défi pour nos équipes.

**Quelles sont les forces d'IVF HARTMANN AG ?**

**J.S. :** Certes, nos solutions ne sont pas les plus abordables du marché, mais nous proposons, sans doute, le catalogue de produits le plus complet. Nos clients peuvent ainsi bénéficier de produits très variés par le biais d'un unique fournisseur. IVF HARTMANN AG dispose d'équipes hautement compétentes, particulièrement efficaces dans le domaine du conseil. Enfin, nous proposons au client des services de suivi de très grande qualité. Nous garantissons à nos clients un accueil, un suivi et des relations commerciales irréprochables grâce à nos collaborateurs germanophones, francophones et anglophones.

**Quelle est l'importance de votre proximité géographique avec les hôpitaux au sein desquels vous intervenez ?**

**J.S. :** Ce rapprochement physique avec nos clients est un élément crucial. Les hôpitaux ont besoin de réponses rapides et efficaces. De ce fait, nous devons disposer de services assurant un suivi de proximité. Pour une réponse optimale, nos installations logistiques doivent être physiquement présentes au niveau national afin d'assurer notre réactivité et de proposer au client un approvisionnement rapide. Pour le marché de la Suisse romande, notre force commerciale et notre équipe de management assurent un suivi efficace auprès de nos clients et collaborent régulièrement avec nos installations de Neuhausen pour garantir l'organisation de nos services. Grâce à notre organisation particulièrement efficace sur le plan logistique, nous fournissons nos produits 24h à 48h après la commande. Nous réalisons de nombreuses conférences et réunions entre nos équipes afin de leur permettre d'échanger directement et de développer ensemble les actions les plus cohérentes au regard des besoins et des attentes de nos clients.



Peha<sup>®</sup>-instrument

## Quelle est la stratégie de développement d'IVF HARTMANN AG en Suisse romande ?

**J.S. :** Nous souhaitons renforcer l'image de l'entreprise sur ce marché. IVF HARTMANN AG est déjà reconnue en Suisse romande pour la qualité de sa gamme de produits liée à la prise en charge de l'incontinence. Désormais, nous devons lancer une campagne de communication capable de mettre davantage en valeur nos solutions liées aux blocs opératoires et au traitement des plaies. D'autre part, nous souhaitons investir davantage de ressources dans le développement du marché suisse romand. Depuis quatre ans, le nombre de nos collaborateurs dédiés à ce marché a significativement augmenté. Notre dispositif composé auparavant d'une dizaine de collaborateurs a depuis été renforcé et compte, désormais, une quarantaine d'experts. Ces équipes hautement compétentes assurent des démonstrations de nos solutions de bloc auprès des professionnels de santé. Aujourd'hui, nous recrutons

des collaborateurs spécialisés capables de présenter les solutions les plus adaptées pour chacun des secteurs sur lesquels nous intervenons. Ainsi, nous souhaitons répondre aux demandes des professionnels du bloc opératoire qui attendent des équipements toujours plus précis et des sets chirurgicaux toujours plus spécifiques. Nos réponses doivent également être adaptées à des traitements différents et aux habitudes du praticien. Nous développons aussi nos solutions dans le cadre d'appels d'offres car ces procédures sont très courantes en Suisse romande. Il s'agit d'un exercice assez complexe pour nos équipes mais nécessaire à l'amélioration de nos actions auprès de ces acteurs. Enfin, bien que nous soyons déjà très efficaces dans ces domaines, nous devons poursuivre l'optimisation de nos solutions de blocs opératoires et de traitements des plaies. Ainsi, nous espérons accroître notre présence sur ces marchés très importants pour IVF HARTMANN AG.

# Les solutions globales IVF HARTMANN AG



Entretien avec **Verena Haas**, Marketing Manager

## Quelles sont les solutions globales proposées par IVF HARTMANN AG ?

**Verena Haas :** Nous ne proposons pas un simple produit mais nous livrons à nos clients des solutions complètes et adaptées aux secteurs médicaux. Nos gammes sont étudiées afin de répondre parfaitement aux besoins des professionnels et des patients en matière de traitement des plaies ou de la gestion de l'incontinence. Nos solutions globales accompagnent efficacement les équipes dans leurs activités au sein du bloc opératoire et dans leurs actions de désinfection et de premiers soins. Notre marque Dermoplast® est leader en Suisse dans le secteur des premiers soins avec pansements. Auprès des établissements de santé, nous développons ensemble des réponses d'optimisation de l'approvisionnement et du coût de nos produits. Pour le bloc opératoire, par exemple, nous proposons plusieurs options au client et nous pouvons lui fournir un système d'approvisionnement acheminant le produit directement dans le bloc. Ce système est complété par un système de code-barres différents pour chacun de nos produits, permettant une commande automatisée. Ainsi, les équipes du bloc sont libérées de certaines tâches logistiques et peuvent se consacrer pleinement au patient. Afin de proposer les solutions les plus adaptées, nous réalisons des audits auprès de nos clients. Notre force de vente est composée de deux profils professionnels distincts alliant l'expertise économique et les connaissances médicales.

## Quels sont vos interlocuteurs principaux dans les établissements de santé ?

**V.H. :** Nous bénéficions de nombreux interlocuteurs présents dans les institutions de soins. Nos nombreux échanges avec eux jouent un rôle majeur dans la définition des attentes et des besoins de nos clients ainsi que dans le développement des meilleures solutions.

Nous collaborons avec les responsables du bloc opératoire et des achats, ainsi qu'avec les représentants du personnel des pharmacies des hôpitaux, le personnel médical, soignant et logistique.

## Quelles solutions proposez-vous aux blocs opératoires des établissements de santé ?

**V.H. :** Nous fournissons tous les produits nécessaires à l'activité du bloc opératoire : blouses stériles et habits non stériles, gants opératoires, champs opératoires, sets chirurgicaux, pansements et thérapie par pression négative. Notre gamme complète pour le bloc opératoire évolue continuellement et s'adapte aux besoins du client. Nous proposons des produits à l'unité ou regroupés dans des kits d'intervention standards ou composés avec le client. Nous proposons même des sets d'intervention incluant les solutions d'autres fournisseurs avec lesquels nous collaborons. Ces centaines de partenaires fournissent plusieurs gammes de produits présents dans notre catalogue.

## Les sets de blocs standards...

**V.H. :** Ces sets sont spécifiquement développés pour le marché suisse par les experts médicaux du groupe IVF HARTMANN AG, en collaboration avec les clients. Cette gamme peut être utilisée dans le cadre d'interventions classiques. Ainsi, elle reste notre gamme la moins coûteuse mais elle ne répond pas aux besoins des équipes dans le cas d'intervention spécifiques nécessitant des produits plus spécifiques. Ces solutions moins coûteuses sont idéales pour permettre à nos nouveaux clients de réaliser un premier test avant d'éventuels achats plus conséquents ou pour permettre à des institutions plus petites à commander des quantités très faibles.

## Les sets de bloc personnalisés...

**V.H. :** Chaque hôpital a des procédures internes spécifiques pour la réalisation d'une intervention qui peut nécessiter des dizaines de composants. Aussi, les équipes de bloc consacrent une partie non négligeable de leur temps à préparer une opération et à regrouper le matériel et les ustensiles nécessaires, tout en assurant une stérilisation parfaite de ces éléments qui sont tous emballés individuellement. La constitution d'un set dédié à une intervention spécifique offre donc de nombreux avantages en réduisant les délais de préparation, en standardisant les processus internes de nos clients et en sécurisant la stérilité des éléments nécessaires.

### Les sets de l'unité de soin...

**V.H. :** Notre gamme Mediset<sup>®</sup> reprend le principe des sets de blocs opératoires et l'adapte aux traitements des plaies, de suture, d'ablation de fils, le cathétérisme ainsi que l'anesthésie. Ce type d'interventions nécessite un grand nombre de composants stériles qui sont fournis dans un set unique standard ou personnalisé. Ainsi, le personnel soignant peut traiter une plaie ou changer un pansement bien plus simplement et rapidement car tous les éléments dont il a besoin sont présents dans ce kit. Un autre avantage majeur est la compensation selon TARMED pour toutes les interventions ambulatoires.

### Comment intégrez-vous les instruments à usage unique dans vos sets ?

**V.H. :** Ces instruments sont regroupés sous les marques Peha<sup>®</sup>-instrument ou MediSet<sup>®</sup>. Ils sont inclus dans les sets de blocs et de l'unité de soins. Le client choisit souvent ce type de produits pour limiter les volumes d'ustensiles traités par sa stérilisation interne. Ces instruments peuvent être proposés sous emballages individuels ou regroupés dans des sets dédiés.

### Comment évolue l'utilisation de ce type d'instruments ?

**V.H. :** Les instruments à usage unique occupent un marché croissant. Les aspects de sécurité, d'hygiène et d'économie sont les principales motivations de l'acquisition de ce type de solutions par les établissements de santé.

### Quelle est l'importance de la sécurité dans vos solutions ?

**V.H. :** Nous tenons à proposer des solutions parfaitement conformes aux lois et aux normes nationales en matière de sécurité. Cette exigence peut entraîner une période de développement légèrement plus importante. Ainsi, nous nous assurons que le client dispose d'un produit adapté et parfaitement sécurisé. Par exemple, nous avons lancé, en 2010, les instruments à usage unique Peha<sup>®</sup>-instrument. Dans le cadre de la commercialisation de ces produits, nous avons fait en sorte de développer un code couleur qui soit absolument sans risque pour les

établissements en matière d'hygiène et de sécurité. Une telle innovation a pris du temps et, malgré de très fortes pressions et les nombreux avantages économiques représentés par une sortie rapide de nos produits, nous avons privilégié la sécurité et retardé aussi longtemps que nécessaire leur commercialisation. De même, nos clients ont préféré attendre la sortie de nos solutions plutôt que de s'orienter vers les réponses de nos concurrents car ils partagent l'intérêt que nous portons à la sécurisation de nos instruments. Ce code couleur était un aspect important, très demandé, car, outre son apport en matière de design, elle permet aux équipes de distinguer rapidement les produits à usage unique de ceux à usage multiple.

### Quelles autres innovations avez-vous mises en place ?

**V.H. :** Nous avons fait évoluer considérablement nos réponses de champs opératoires en rehaussant leur niveau de qualité grâce à notre gamme Foliodrape<sup>®</sup> Protect Plus. Cette solution comprend des éléments d'absorption permettant un drainage très précis des liquides durant l'intervention. Un autre domaine d'activité très important sont les champs opératoires individualisés que nous fabriquons sur demande du client.

### Quelle est la place de la recherche et du développement au sein de votre entreprise ?

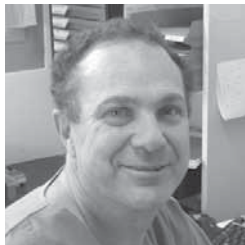
**V.H. :** Ces aspects ont une signification très importante. IVF HARTMANN AG dispose d'un département de R&D global intégré au sein du groupe en Allemagne. De plus, IVF HARTMANN AG, spécialisé sur le marché suisse, dispose d'un département de développement de la qualité spécifique. Nous pouvons donc développer des solutions indépendantes de notre groupe afin de répondre pleinement aux exigences et aux demandes du marché suisse mais aussi à celles du groupe (Centre de compétence des produits de traitement moderne des plaies). L'entreprise s'appuie sur plus de 140 années d'expérience dans son domaine d'activité pour assurer l'évolution de ses solutions et pour apporter les meilleures réponses à ses clients.



Peha<sup>®</sup>-instrument avec marquage de sécurité Peha Colour Lock<sup>®</sup>



# Témoignage



Propos recueillis auprès de **Stéphane Bouchet**, responsable de bloc opératoire de l'Hôpital de Sière

## Comment définiriez-vous les solutions d'IVF HARTMANN AG ?

**Stéphane Bouchet :** Ces solutions ont plusieurs atouts, le premier étant un gain de temps non négligeable dans la préparation de l'intervention. Elles assurent également un contrôle rapide et efficace de la stérilité du pack, les différents éléments étant regroupés dans un emballage unique. Sur le plan logistique, il est bien plus aisé de gérer un article unique qu'un ensemble d'articles. De plus, l'emballage unique et le mode de stérilisation offrent également des avantages sur un plan économique. Par ailleurs, les sets chirurgicaux intégrant plusieurs champs opératoires sont destinés à plusieurs types de chirurgie, contrairement aux packs qui sont spécifiquement développés pour des interventions chirurgicales précises. Leur constitution demande une concertation entre les praticiens du bloc afin de regrouper les besoins. Ce travail est généralement réalisé par les instrumentistes. Ainsi, les packs hautement personnalisés sont composés d'éléments servant à tous les opérateurs, nous permettant d'éviter le gaspillage d'articles. Tous les éléments dont nos équipes pourraient avoir besoin, en dehors de ceux présents dans les packs, leur sont fournis séparément.

## Depuis combien de temps fonctionnez-vous avec ce type de solutions ?

**S.B. :** Après avoir collaboré avec un autre fournisseur ces 4 dernières années, nous privilégions désormais les solutions d'IVF HARTMANN AG pour la qualité de leurs produits et la souplesse avec laquelle leurs équipes s'adaptent et développent leurs packs en fonction de nos besoins. IVF HARTMANN AG répond avec une grande facilité à nos demandes, des plus classiques aux plus spécifiques.

## Quelle est la nomenclature de ces différentes solutions ?

**S.B. :** S'agissant d'un produit relativement nouveau au sein des hôpitaux, le service des achats, les opérateurs et les utilisateurs se sont entretenus afin qu'il n'y ait aucune zone d'ombre dans leurs besoins et leurs attentes. Le champ opératoire seul et individuel est fourni à l'unité dans un emballage unique. Le set comprend un ensemble personnalisé de champs opératoires. Enfin, le pack est une composition personnalisée de champs et de consommables opératoires.

## Quel est l'intérêt de la personnalisation de ces solutions ?

**S.B. :** La personnalisation des packs prévient les inversions de matériels liés aux opérations qui représentent un facteur d'erreur humaine assez important au regard du nombre d'éléments traités et des 2.500 références présentes au sein du bloc. Elle accélère grandement la phase de mise en place d'une opération. Dans le cadre d'une prostatectomie

radicale, l'utilisation d'un pack personnalisé fait gagner 15 à 20 minutes de temps de préparation ! Enfin, cette personnalisation et l'utilisation de packs nous assurent la qualité constante et la présence certaine de nos champs et consommables.

## Certains des praticiens vous font-ils part de leur retour et d'axes d'amélioration pour ces solutions ?

**S.B. :** Il existe toujours une optimisation possible pour ce type de solutions. Tous les opérateurs et les utilisateurs peuvent parfaitement émettre des remarques. Ces informations sont prises en considération par les représentants d'IVF HARTMANN AG et par moi-même. Ensemble, nous évaluons si leurs remarques sont justifiées et s'il est possible d'améliorer le produit afin de mieux répondre à leurs attentes.

## Quelle est la place de la collaboration dans vos relations avec les équipes d'IVF HARTMANN AG ?

**S.B. :** La collaboration avec les équipes de notre partenaire est essentielle. Elle concerne la mise en place des solutions avec une étude, en commun, du catalogue d'IVF HARTMANN AG afin de définir les produits les plus adaptés à nos besoins et nos procédures. Il est rare qu'un premier essai soit exempt de tout défaut mais une bonne collaboration permet de régler rapidement d'éventuelles difficultés. Les représentants d'IVF HARTMANN AG sont des professionnels proches du terrain, parfaitement conscients de nos contraintes et des problématiques propres au bloc opératoire. Ils se montrent donc très réactifs et nous proposent rapidement des réponses de qualité et des solutions adaptées.

## En tant que responsable de bloc, pouvez-vous mesurer clairement le gain de ces solutions en matière de temps et de ressources financières ?

**S.B. :** Sur le plan économique, il est très simple de calculer les gains entraînés par ces solutions. Cependant, outre les gains financiers et de temps, bien que les hôpitaux y soient très sensibles, je m'intéresse, avant tout, à la qualité des solutions. Sans cette qualité, une solution ne peut être retenue, quelles que soient les économies qu'elle engendre.

## IVF HARTMANN AG vous accompagne-t-il dans la mise en place de ses différentes solutions ?

**S.B. :** Chacun de nos pré-projets est réalisé par l'ICUS du service avec l'aide des instrumentistes référents de la spécialité concernée. Le projet est ensuite accompagné d'une présentation d'un pack test, par les équipes commerciales d'IVF HARTMANN AG, des produits similaires ou de remplacement que nous souhaitons intégrer dans le pack. Une petite série de packs est ensuite testée afin d'apporter les dernières modifications si nécessaire avant la mise en production. L'intégration de ces solutions est donc très bien encadrée par notre partenaire et efficacement communiquée à nos équipes, afin de permettre la réalisation parfaite du produit souhaité.