

Centre de santé Dr Annen : entre tradition et modernité

Le Centre de santé Dr Annen se situe au milieu du village de Root (LU), où le Dr Franz Annen a ouvert le premier cabinet médical de la vallée du Rontal voilà près d'un siècle. À l'interview, le Dr Oliver Annen explique ce qui reste de tradition dans sa nouvelle infrastructure ultramoderne et comment Galexis l'a soutenu dans la construction de son nouveau cabinet.

Dr Annen, vous êtes la troisième génération familiale à diriger le centre de santé Dr Annen, en compagnie de votre épouse, le Dr Noëlle Annen. Dans quelle mesure la tradition familiale est-elle encore perceptible aujourd'hui ?

Nous sommes fiers de notre longue tradition familiale. Mais elle est peut-être moins perceptible pour moi que pour les patients. J'ai grandi dans un foyer de médecins. Jusqu'en 2004, nous habitions dans le même bâtiment que le cabinet, c'est pourquoi toute ma vie a tourné autour de la médecine. En 2004, ma femme et moi avons rénové le cabinet en profondeur et l'avons transformé en cabinet de groupe. Cela nous a un peu donné l'impression de rompre la tradition familiale. Personnellement, je trouve que le cabinet actuel dans le nouveau bâtiment n'a plus grand-chose à voir avec celui de mon père. Mais les patients d'hier et d'aujourd'hui, qui viennent à Root depuis 1927 pour se faire soigner par le médecin du village, le Dr Annen, ressentent eux une certaine tradition et une continuité.

« En raison du bon rapport qualité-prix et de l'excellente qualité, nous avons acheté pratiquement toute l'infrastructure chez Galexis. »

Quel regard portez-vous sur ces 20 dernières années ? Y a-t-il quelque chose que vous feriez différemment ?

Aujourd'hui, nous essaierions probablement de viser plus grand, plus rapidement. Notre vision actuelle nous aurait permis d'avoir de plus grandes ambitions, une pensée plus libre et beaucoup plus de confiance il y a 20 ans. À l'époque, nous étions vus comme courageux et visionnaires. Aujourd'hui, ce serait nettement insuffisant. Nous aurions dû frapper un grand coup dès le départ et mettre en œuvre le

concept du centre de santé actuel dès 2004, et non en 2020. D'un autre côté, cette croissance lente était nécessaire pour notre développement et pour nos compétences, en plus de notre formation purement médicale. Sans cela, nous n'en serions pas là où nous en sommes aujourd'hui. Dans l'ensemble, nous sommes très satisfaits de notre évolution depuis 2004, mais nous avons payé un lourd tribut en termes d'apprentissage, de travail et d'investissements. Nous aurions pu être plus efficaces.

Quelle est votre offre de prestations au-delà des soins de base ?

Nous considérons les soins de base comme la prise en charge globale d'une personne ayant droit à des conseils préventifs, à un diagnostic, à une thérapie, à une prise en charge sur une période prolongée, jusqu'à un accompagnement palliatif. La formation à la fois vaste et complémentaire que nous avons, mon épouse et moi, ainsi que la collaboration avec spécialistes de l'hôpital cantonal de Lucerne et de la clinique Hirslanden St. Anna rendent cela possible. Si vous définissez la notion de soins de base de manière plus étroite selon la LAMal et/ou la FMH, les ergométries, les consultations gynécologiques, l'évaluation du développement des



enfants ou même les soins chirurgicaux de base sont déjà des prestations complémentaires. De ce point de vue, notre offre de prestations serait beaucoup plus large.

Depuis sa réouverture en avril 2020, votre cabinet dispose d'un robot de préparation des commandes. Qu'est-ce que cela apporte, tant pour les patients que pour le cabinet ?

Le robot de préparation des commandes nous a permis de faire un grand pas dans la fiabilité de la distribution des médicaments. Toute erreur est pratiquement exclue. Mais les patients ressentent à peine le changement. De notre point de vue, de nombreuses tâches telles que le contrôle et la réception des livraisons de médicaments, le rangement dans les bonnes étagères ou la gestion du stock, y compris le contrôle des dates de péremption, ont ainsi pu être nettement améliorées et rendues plus efficaces. Nos assistantes médicales se sont habituées à ce qu'un médicament soit prêt dans les 10 secondes suivant la saisie de la médication dans le système d'information patients. En outre, il est possible de savoir à tout moment si le médicament est en stock, s'il doit être commandé ou s'il est disponible chez le fournisseur. Cela entraîne une réduction considérable de la charge de travail.

Votre cabinet dispose d'une infrastructure diagnostique et thérapeutique ultramoderne. À quoi avez-vous accordé une importance particulière ?

Lors de la planification, nous avons veillé dès le départ à une certaine générosité dans les espaces. Les patients et le personnel doivent avoir leur espace, ne pas se gêner les uns les autres et pouvoir se rencontrer dans un environnement agréable. Cela se traduit également par des salles de consultation spacieuses et lumineuses, qui créent une ambiance intime grâce à une insonorisation moderne. Dans l'ensemble, nous avons opté pour un concept clair de surfaces ouvertes

et lisses avec un standard d'hygiène élevé, tant au niveau du mobilier que de l'immobilier.

Quels éléments de l'aménagement du cabinet et quels produits de technologie médicale avez-vous acquis auprès de Galexis ?

En raison du bon rapport qualité-prix et de l'excellente qualité, nous avons acheté pratiquement toute l'infrastructure chez Galexis, à l'exception des équipements pour l'ECG, l'ergométrie et la radiographie. Autrement dit, tout le mobilier et les outils diagnostiques et thérapeutiques.

Actif pour vous – proche, varié, fiable.

Quels avantages cela vous apporte-t-il ?

À titre d'exemple, la maintenance, les commandes supplémentaires ou la résolution de problèmes sont très simples et efficaces, car nous avons toujours le même interlocuteur et le service de Galexis est de très haut niveau. Cela nous permet aussi d'organiser facilement des solutions d'urgence pragmatiques ou des appareils de remplacement en cas de besoin.

Comment jugez-vous les conseils, les prestations et les processus ?

Globalement, nous pouvons dire que nous avons été et sommes toujours conseillés de manière personnelle, exhaustive et équitable, et que le processus de commande est efficace. La transparence des coûts est assurée à tout moment et les services de maintenance sont plus que satisfaisants pour nous.

Vous avez récemment organisé une séance photo dans votre cabinet. Que ressent-on en travaillant dans un cabinet aussi beau et élégant ?

Quand notre travail quotidien exigeant nous en laisse le temps, nous apprécions notre lieu de travail et profitons du fait que nous nous sentons bien dans notre cabinet. Nous sommes heureux d'avoir pu imprimer notre personnalité à notre environnement de travail.

Dr Annen, merci beaucoup pour cette interview et pour votre temps.

Galexis – relie équipement de cabinet, technique médicale et matériel de laboratoire.

Laissez-vous inspirer par nos locaux et notre gamme de produits, tandis que nous façonnons ensemble l'avenir de votre établissement de santé.



www.medtech.galexis.com/relie



Esther Brandenburg
Conseillère clientèle