



*Usage  
**raisonné** des  
antibiotiques*

INVESTIR  
DANS L'HUMAIN

**Améliorer**  
*la sécurité des  
patients*

« Ensemble, nous avons la responsabilité de mener notre activité en mesurant son impact sur la société ; sur les personnes, les animaux et l'environnement »

PETER DAHLBERG, PDG



# CONTENU



38

## NOTRE ÉQUIPE

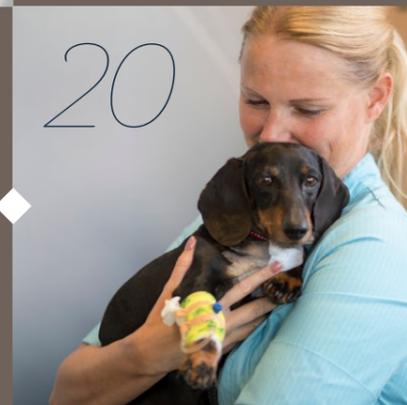
La satisfaction des employés et les conditions de travail constituent les éléments clés du programme de développement durable d'AniCura.



**ENVIRONNEMENT**  
AniCura a pour ambition de fournir des soins vétérinaires respectueux de l'environnement.

## FOURNIR UN DIAGNOSTIC PLUS FIABLE

En 2018 AniCura a lancé un nouveau système numérique permettant aux cliniques de faire analyser des images médicales par des radiologues agréés externes.



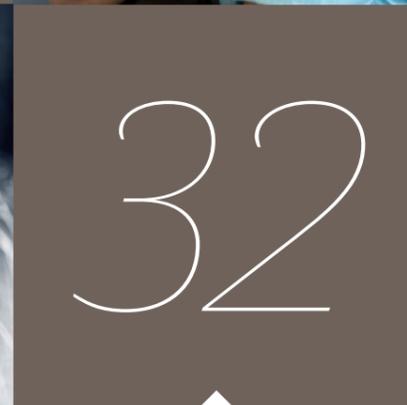
20



24

## GARANTIR UN USAGE RAISONNÉ DES ANTIBIOTIQUES

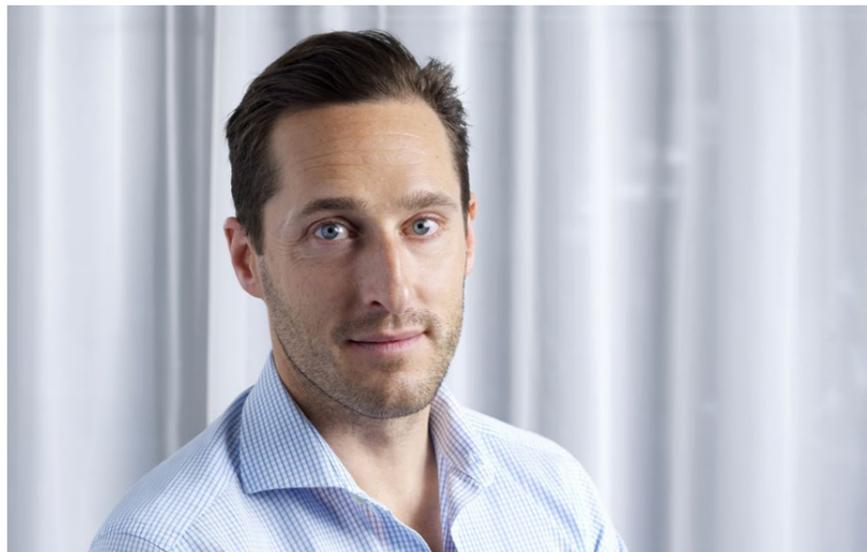
En 2018, AniCura a été exemplaire dans sa réduction de l'usage des antibiotiques.



## PERMETTRE UNE BONNE GESTION DES INCIDENTS

En 2018 la mise en place d'un nouveau système et de nouveaux processus a permis de systématiquement réduire les incidents médicaux.

- 4 MESSAGE DU PDG
- 6 POINTS FORTS EN 2018
- 7 ANICURA EN RÉSUMÉ
- 8 VERS DES SOINS VÉTÉRINAIRES DURABLES
- 10 QUALITÉ MÉDICALE AU SEIN D'ANICURA
  - 12 Encourager le développement professionnel et la spécialisation
  - 16 Créer et partager les bonnes pratiques médicales
  - 18 Améliorer les compétences en communication professionnelle
  - 20 Fournir un diagnostic plus fiable
  - 22 Surveiller les infections des sites opératoires
  - 24 Garantir un usage raisonné des antibiotiques
  - 28 Chronologie 2018
  - 30 Sécuriser la prévention et le contrôle des infections
  - 32 Permettre une bonne gestion des incidents
  - 34 Promouvoir la qualité des dossiers médicaux des patients
- 38 NOTRE ÉQUIPE
- 42 SOINS PRÉVENTIFS
- 44 ENVIRONNEMENT
- 46 ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE
- 48 RECHERCHE AU SEIN D'ANICURA



*J'espère que ce rapport vous donnera des informations précieuses sur AniCura et constituera une source d'inspiration sur la manière dont nous pouvons, ensemble, mettre en place de meilleurs soins vétérinaires, plus durables sur le long terme.*

PETER DAHLBERG  
Président Directeur Général, PDG



# ENSEMBLE, façonner l'avenir des soins vétérinaires

AniCura s'est rapidement développé pour devenir l'un des principaux prestataires de soins vétérinaires de pointe en Europe. Ce développement s'accompagne d'une grande responsabilité exigeant que nous menions notre activité en tenant compte de son impact sur la société, sur les personnes, les animaux et l'environnement.

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DU PATIENT

La qualité médicale et la sécurité des patients sont nos meilleurs contributions à la société et la clé pour gagner la confiance des employés, des clients et des autres parties prenantes. Le développement de la qualité fait depuis des décennies partie intégrante du programme des 250 cliniques vétérinaires soigneusement sélectionnées qui font partie d'AniCura.

Depuis 2015, notre programme de développement de la qualité à l'échelle de l'entreprise a structuré et soutenu nos cliniques. Au cours des quatre dernières années, ce programme a permis de générer des améliorations certaines dans

des domaines tels que la prévention et le contrôle des infections, le développement des compétences, la gestion des incidents et l'utilisation d'antibiotiques.

**« Je suis particulièrement fier de notre travail pour combattre la résistance aux antibiotiques, l'une des plus grandes menaces mondiales contre la santé humaine et animale »**

Une collaboration étroite et le partage des connaissances entre les cliniques sont des éléments essentiels pour induire ce développement.

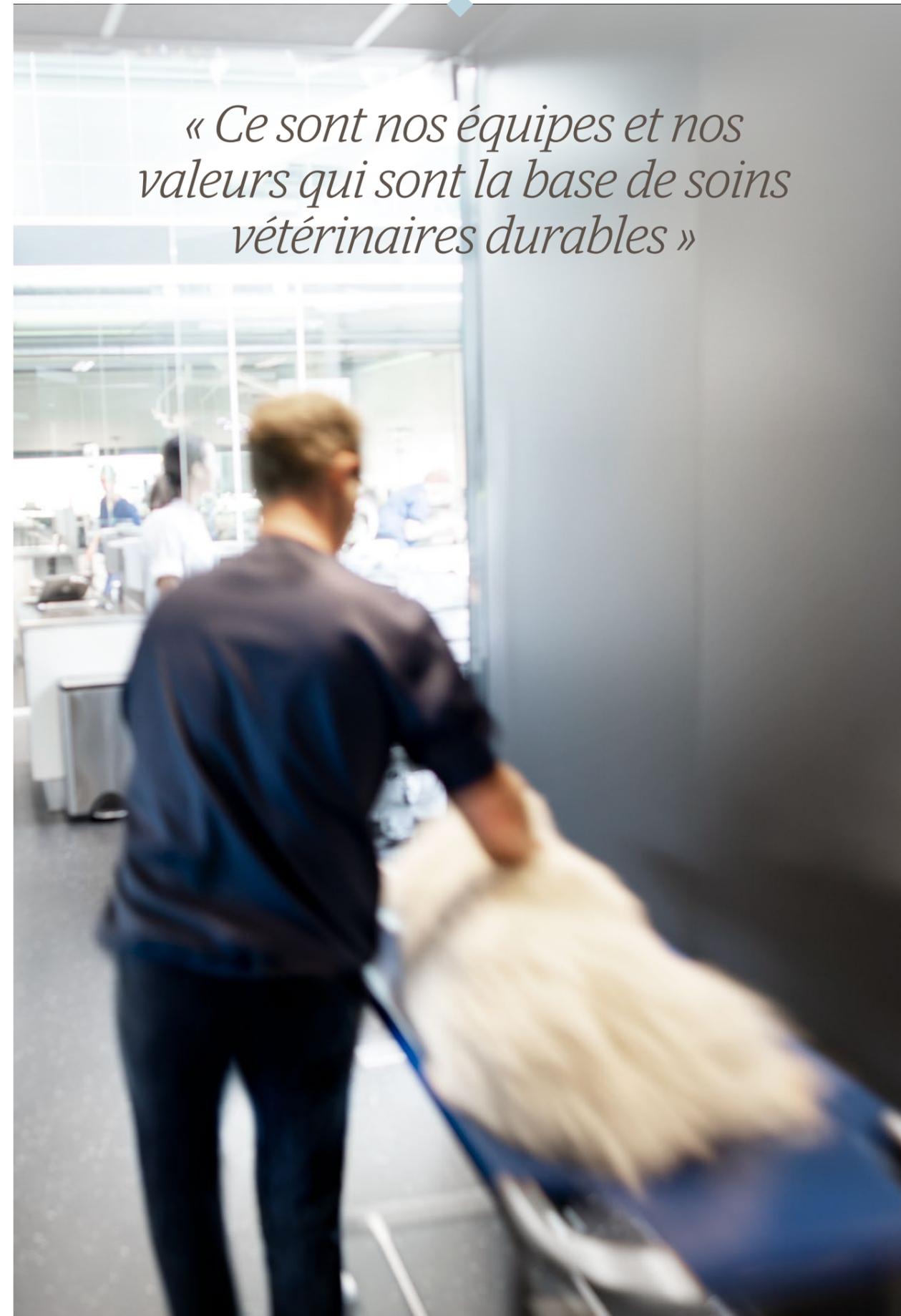
## COMBATTRE LA RÉSISTANCE AUX ANTIBIOTIQUES

Je suis particulièrement fier de notre travail de lutte contre la résistance aux antibiotiques, l'une des plus grandes menaces mondiales contre la santé humaine et animale. Pour la deuxième année consécutive, nous avons réduit l'utilisation des antibiotiques dans la majorité de nos cliniques, avec des réductions allant parfois jusqu'à 40%. Cette évolution a pu avoir lieu grâce à la mise en place de mesures systématiques, de procédures d'hygiène améliorées, d'initiatives éducatives et d'efforts soutenus dans les cliniques pour changer les comportements.

## CENTRÉ SUR L'HUMAIN

En 2018, nous avons échangé avec les clients et les employés pour comprendre leur point de vue sur le développement durable et l'impact d'AniCura sur la société. La qualité, les antibiotiques, les soins préventifs et les conditions de travail de nos employés sont ressortis comme des domaines clés. Dans ce rapport, nous partageons non seulement notre travail dans le domaine de la qualité médicale, mais aussi la manière avec laquelle nous sommes parvenus à devenir l'employeur le plus attractif d'Europe dans le domaine des soins vétérinaires. Nous souhaitons devenir l'employeur le plus attrayant de notre secteur. Nos valeurs et nos investissements dans la construction d'une culture d'entreprise forte constituent la base de ce travail.

J'espère que le rapport vous apportera de précieuses informations sur AniCura et constituera une source d'inspiration sur la manière dont nous pouvons, ensemble, mettre en place des soins vétérinaires meilleurs et plus durables à l'avenir.



*« Ce sont nos équipes et nos valeurs qui sont la base de soins vétérinaires durables »*

# Points forts en 2018



# 55%

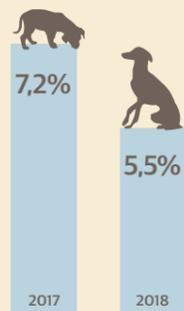
DES CLINIQUES ONT RÉDUIT LEUR UTILISATION D'ANTIBIOTIQUES

## Usage raisonné des antibiotiques

% PAR PATIENT ET PAR JOUR



## Moins d'infections postopératoires

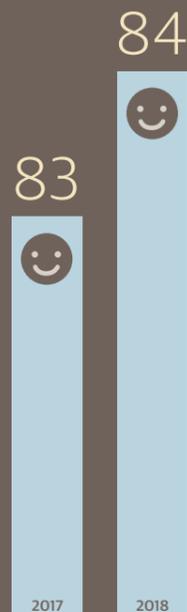


# 25 000

animaux domestiques suivent un programme de santé préventif

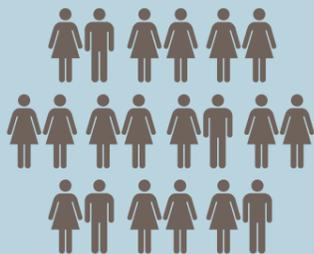
## Satisfaction élevée des clients

INDEX



# 760

employés suivent des formations en communication



86% des employés sont fiers de travailler pour AniCura

# AniCura en résumé

*AniCura est un des premiers fournisseurs en Europe de soins vétérinaires de qualité pour les animaux de compagnie.*

AniCura est née de l'idée que le partage des ressources crée la possibilité d'améliorer les soins vétérinaires. L'entreprise fut fondée en 2011, par le regroupement de plusieurs hôpitaux scandinaves partenaires.

Depuis novembre 2018, AniCura fait partie de Mars Petcare, une entreprise familiale spécialisée dans les soins vétérinaires et l'alimentation des animaux domestiques.

### CE QUE NOUS FAISONS

AniCura est un prestataire complet de soins vétérinaires, allant des soins préventifs aux diagnostics avancés, en passant par la chirurgie, la rééducation et les services de soins intensifs 24/24 et 7/7.

Le coeur de notre activité est de répondre à la demande croissante en Europe de soins plus techniques et de meilleure qualité. Les cliniques du groupe AniCura sont soigneusement sélectionnées en fonction de leurs compétences et qualités.

### COMMENT NOUS TRAVAILLONS

Les décisions médicales dans les cliniques AniCura sont toujours prises au plus près du patient. Les cliniques AniCura opèrent de manière indépendantes sur le plan médical. Par le biais de plateformes de partage des connaissances et des bonnes pratiques, toutes les cliniques s'appuient sur l'expertise vétérinaire mondiale de

notre réseau.

Une vision claire, des valeurs fortes et un programme unique de qualité médicale assurent une direction commune et un développement structuré de la qualité.

### LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS DANS LA SOCIÉTÉ

Chaque année, AniCura aide 2,5 millions d'animaux de compagnie, à avoir une meilleure qualité de vie, et une meilleure santé. AniCura a investi 100 millions d'euros, pour l'amélioration de la qualité des soins, la sécurité des patients par le biais des formations aux équipes soignantes, la recherche, les équipements de pointe, et des locaux performants. La société est très impliquée dans la gestion des urgences 24h sur 24 en Europe.

La création d'emplois directe et indirecte dans l'industrie vétérinaire et dans les secteurs adjacents constitue une part importante de la création de valeur d'AniCura. En 2018 AniCura a contribué à hauteur de 100 millions d'euros par le biais des charges sociales, de la TVA et de l'impôt sur les sociétés.

## Les valeurs AniCura

ENSEMBLE

RESPONSABILITÉ ET INITIATIVE

SOIN ET COMPASSION

EXPERTISE ET DÉVELOPPEMENT

HONNÊTÉTÉ ET OUVERTURE



2.5 MILLIONS DE VISITES DE PATIENTS

5 000 EMPLOYÉS

10 PAYS

250 HÔPITAUX ET CLINIQUES VÉTÉRINAIRES

# VERS des soins vétérinaires durables

Assumer la responsabilité du bien-être des générations futures fait naturellement partie de la vision et du programme stratégique d'AniCura.

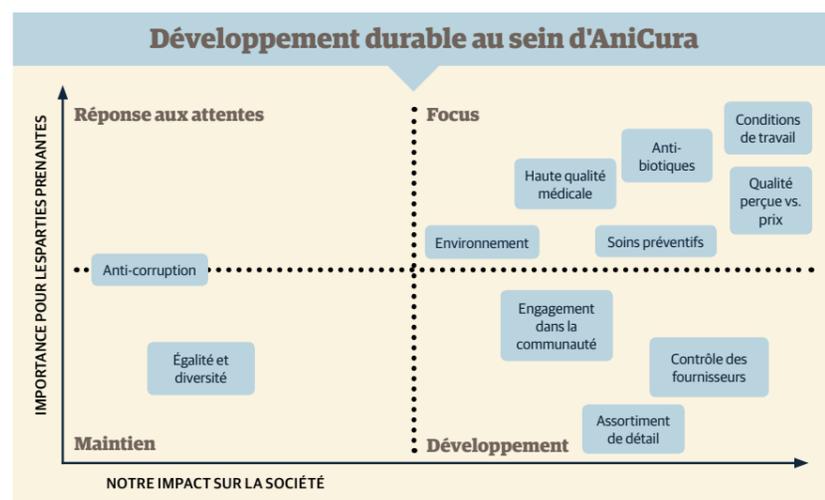
Ce rapport comprend une description de nos ambitions, de nos efforts, ainsi que nos défis dans ces quatre domaines. Un accent particulier est porté sur notre programme de qualité médicale, ce travail visant entre autre à garantir une utilisation raisonnée des antibiotiques.

« Nous avons tous une responsabilité pour un futur durable. L'environnement en a besoin, les propriétaires d'animaux domestiques le demandent et les employés veulent y contribuer »

EMPLOYÉ ANICURA DURANT L'ENQUÊTE DE 2018

En 2018 plus de 1 000 clients et employés de cinq pays ont été invités à donner leur avis sur l'impact d'AniCura sur la société et sur les domaines sur lesquels il leur semblait important de se concentrer. Leurs retours ainsi que l'analyse de la chaîne de valeur d'AniCura ont permis de déterminer quatre domaines-clés:

- ▀ La qualité et les antibiotiques
- ▀ Les personnes
- ▀ Les soins préventifs
- ▀ L'environnement



**LES COÛTS DES SOINS VÉTÉRINAIRES**  
En plus des quatre domaines-clés mentionnés ci-dessus, les dépenses croissantes des foyers en termes de soins vétérinaires fut démontrée comme étant un domaine important à considérer, tant pour les employés que pour les clients.

En Suède en particulier, les frais dépensés pour des soins vétérinaires se sont accrus les vingt dernières années. Ce développement est stimulé par plusieurs facteurs :

- ▀ Une demande croissante pour des soins plus pointus
- ▀ Des visites plus fréquentes chez le vétérinaire
- ▀ Une population d'animaux domestiques vieillissante à besoins accrus en soins
- ▀ Une qualité accrue dans l'industrie toute entière
- ▀ Des possibilités accrues pour traiter les maladies et blessures
- ▀ Une inflation des salaires du fait d'un manque de main-d'œuvre

Avec de plus grandes possibilités de traiter et de soigner les animaux de compagnie, les propriétaires doivent prendre des décisions difficiles concernant les options de traitement et leurs coûts. Les domaines importants pour AniCura sont donc de continuer à améliorer la communication auprès des clients en matière de qualité et de coûts, de soutenir activement les propriétaires d'animaux de compagnie en ce qui concerne les mesures préventives de maladies et de s'engager auprès des établissements d'enseignement pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre.

« Nous pouvons aujourd'hui soigner des maladies qui étaient mortelles il y a seulement 5 à 10 ans. Nous disposons du matériel nécessaire pour effectuer des diagnostics précis et nous basons nos traitements sur des preuves, et non sur des estimations. C'est une révolution dans le domaine de la sécurité des patients lors de soins vétérinaires »

SANDRA GÖRANSSON,  
VÉTÉRINAIRE À ANICURA SUÈDE

**MEILLEUR CONTRÔLE DES FOURNISSEURS**

En se basant sur l'évaluation des risques dans l'analyse de la durabilité, AniCura a également renforcé le contrôle des fournisseurs et examiné les risques liés à la durabilité de l'ensemble de détaillants dans des cliniques en Suède, en Norvège et au Danemark.

Un nouveau code de conduite des fournisseurs a été élaboré au printemps 2018, pour réglementer les droits de l'homme, le bien-être des animaux et les tests, ainsi que les responsabilités environnementales de nos fournisseurs. Notre objectif est de faire s'engager les principaux fournisseurs sur ces points en 2019. Pour assurer une gamme de vente au détail durable, une directive sera distribuée aux cliniques disposant d'un site de vente au détail.

# QualiCura



# QUALITÉ médicale à AniCura

**88% des employés d'AniCura estiment que les patients venant dans leurs cliniques reçoivent une grande qualité de soins.**

AniCura a créé son propre programme exclusif de développement de qualité médicale - QualiCura - en 2015. Le but du programme est d'accroître la sécurité des patients et d'améliorer les résultats médicaux.

Neuf domaines d'intervention ont été identifiés comme particulièrement importants pour remplir le double objectif du programme :

- Encourager la formation professionnelle et la spécialisation
- Créer et partager les bonnes pratiques médicales
- Améliorer les compétences en communication professionnelle
- Fournir un diagnostic médical fiable
- Garantir un meilleur usage des antibiotiques
- Surveiller les infections des sites opératoires
- Sécuriser la prévention et le contrôle des infections
- Permettre une bonne gestion des incidents
- Promouvoir la qualité des dossiers médicaux des patients

Les travaux dans chacun de ces neuf domaines d'intervention en 2018 sont traités dans le présent rapport.

## FOCUS SUR LA MISE EN ŒUVRE

QualiCura se concentre sur la mise en œuvre et la réalisation du changement dans les cliniques d'AniCura. En plus d'encourager un état d'esprit d'amélioration continue, plusieurs processus soutiennent la mise en œuvre locale des améliorations de la qualité :

- **Les visites QualiCura** : L'équipe qualité médicale vétérinaire effectue des visites orientées sur la qualité auprès de toutes les nouvelles cliniques qui rejoignent AniCura. L'objectif est d'établir une relation et de comprendre les plans et les défis d'amélioration de la qualité spécifiques à la clinique. L'équipe visite aussi de nouveau les cliniques ayant besoin d'un soutien supplémentaire.
- **Les études QualiCura** : Des enquêtes trimestrielles basées sur les données permettant une comparaison unique et un partage de connaissances entre cliniques et pays.

- **Modèles à suivre** : Après chaque étude QualiCura, des cliniques sont repérées comme modèles à suivre et incitées à partager leurs exemples et améliorations cliniquement prouvées.

- **Conférence sur la qualité** : En 2018, AniCura a organisé sa première conférence consacrée à la qualité médicale. Toutes les cliniques ont été invitées à partager leurs connaissances en mettant l'accent sur les obstacles à la mise en œuvre et les solutions pragmatiques dans les opérations quotidiennes.

## DES RESSOURCES DÉDIÉES

Afin de soutenir les cliniques et de stimuler des changements positifs, AniCura dispose de ressources dédiées au développement de la médecine vétérinaire et de la qualité.

- **Coordinateurs qualité** : Chaque clinique AniCura désigne un « coordinateur QualiCura » chargé des processus d'amélioration de la qualité et de la communication de la clinique.
- **Équipe de développement de qualité médicale vétérinaire** : Une équipe centrale dévouée pour soutenir le développement au sein de la clinique, mener QualiCura et fournir leur expertise.
- **Le conseil scientifique d'AniCura** : Le conseil se compose de chercheurs vétérinaires reconnus au sein d'AniCura ou d'universités et alloue des subventions du Fond de recherche d'AniCura.
- **Le Conseil de développement de médecine vétérinaire d'AniCura** : Le conseil veille à ce que les stratégies d'AniCura tiennent compte des développements de l'industrie et aborde les dilemmes éthiques.

# LE DÉVELOPPEMENT professionnel renforce la sécurité des patients

La sécurité des patients est étroitement liée au niveau de compétence professionnelle dans chaque situation médicale.

L'encouragement au développement professionnel et à la spécialisation sont des éléments importants du programme de qualité médicale d'AniCura. L'importance est la même qu'il s'agisse de vétérinaires ou d'infirmières ou de tout autre membre de l'équipe médicale.

Notre ambition au sein d'AniCura est que chaque employé ait une discussion annuelle avec son responsable pour établir un plan de développement individuel clair. Bien que nous allions dans la bonne direction, il reste encore beaucoup à faire. Au cours de l'année 2018, 50% des employés ont discuté du développement de leurs compétences, contre 45% en 2017.

**FORMATION CONTINUE ANICURA**  
Le programme de formation AniCura Continuing Education (ACE) a été lancé en 2017 pour soutenir encore davantage le développement professionnel. Plus de

35 cours ACE ont été organisés à travers l'Europe en 2018. Les cours couvraient un large éventail de sciences vétérinaires, du soins des instruments à l'urétrocystoscopie et à l'anesthésiologie.

## LA COMPÉTENCE DES SPÉCIALISTES IMPORTANTE

Les spécialistes vétérinaires sont importants pour garantir des soins médicaux de grande qualité et à jour. La spécialisation en pratique générale existe dans certains

pays et est tout aussi importante que les spécialisations dans différents domaines médicaux.

AniCura encourage ses employés à se spécialiser et ses cliniques à devenir des institutions d'enseignement agréées pour les voies de spécialisation nationales et internationales. AniCura emploie plus de 250 vétérinaires spécialistes nationaux et internationaux, dont une centaine de spécialistes européens et américains agréés par le CA (Diplomates).

## Pourcentage d'employés ayant des discussions régulières au sujet du développement de compétences à long terme



Source : Enquête 2017 auprès d'employés AniCura (1 780 participants) en 2018 (2 511 participants)



## Qu'avez-vous fait pour vous développer professionnellement ?



KRISTINA BAU HJELMARK, SCIENTIFIQUE BIOMÉDICALE À ANICURA JELØY DYRESYKEHUS, NORVÈGE



JENS STETTER, VÉTÉRINAIRE À ANICURA KALMARSUND, SUÈDE



KATHARINA MÖHLER, VÉTÉRINAIRE À ANICURA HEILBRONN, ALLEMAGNE

« Ma clinique AniCura m'a proposé de participer à la formation ACE "Laboratoire clinique". J'avais déjà travaillé dans un laboratoire de médecine humaine alors en apprendre plus sur les maladies et diagnostics félins et canins me paraissait important.

La formation m'a fourni de bonnes discussions de cas et les formateurs partageaient leurs expériences et connaissances d'une manière très inspirante. »

« J'avais besoin de tuteurs pour mon parcours de spécialisation. Grâce à AniCura j'ai contacté deux chirurgiens expérimentés d'une autre clinique, AniCura Djursjukhuset Albano. Ce sont eux qui supervisent ma spécialisation et soutiennent mon projet de recherche en chirurgie. Je passe aussi deux jours par mois auprès de ces chirurgiens pour apprendre. AniCura investit réellement en moi ! »

« Je suis devenu Fachtierarzt (spécialiste des animaux de compagnie) en mars 2018. C'était mon plan depuis longtemps, car je crois en la qualité et en la formation continue. Ma clinique m'a soutenue en m'affectant des tuteurs et un réseau de spécialistes. Mon employeur m'a également inscrite à plusieurs cours et formations avancées. »



*« Nous constatons  
aujourd'hui des  
améliorations tangibles  
dans tous les domaines de  
notre programme qualité »*

# DE BONNES pratiques médicales nous aident à améliorer la sécurité des patients

Le partage des bonnes pratiques entre cliniques est le facteur clé pour le développement de la qualité à AniCura.

Le partage des connaissances au sein d'AniCura se fait au quotidien dans les cliniques, lors de réunions, de forums nationaux et internationaux, de groupes de travail ainsi que via des plateformes et des outils numériques. Les plates-formes numériques comportent une base de connaissances, une base de données de littérature avec des revues scientifiques, des webinaires, une plate-forme de

discussion et de réseautage Yammer à l'échelle de l'entreprise et diverses lettres d'information.

**GROUPES D'INTÉRÊTS MÉDICAUX**  
Les groupes d'intérêts médicaux d'AniCura sont des forums ouverts à tous les professionnels vétérinaires d'AniCura. Les groupes se concentrent sur différents domaines médicaux et partagent les bonnes pratiques, fournissent des conseils dans des cas cliniques et organisent des cours de médecine.

Le nombre d'utilisateurs de la plate-forme Yammer a doublé pour atteindre environ 2 000 professionnels vétérinaires en 2018, discutant des cas de patients et partageant des connaissances médicales.

## Groupes d'intérêts médicaux à AniCura

- Antibiotiques et résistance
- Cardiologie
- Soins dentaires
- Dermatologie
- Imagerie diagnostique
- Urgences et soins intensifs
- Médecine féline
- Gastroentérologie
- Prévention et contrôle des infections
- Médecine laboratoire
- Nutrition
- Neurologie
- Oncologie
- Ophtalmologie
- Physiothérapie et rééducation
- Reproduction
- Petits mammifères et animaux exotiques
- Chirurgie et orthopédie
- Traitement des plaies
- Urologie

## Étude sur les bonnes pratiques : MBAUF

Une étude QualiCura fut menée en 2018 pour comprendre la conformité aux bonnes pratiques médicales dans le diagnostic et le traitement des maladies du bas appareil urinaire félin (MBAUF). Les diagnostics et traitements de 870 chats montrant des symptômes de strangurie, d'hématurie, de pollakiurie, de malpropreté, d'incontinence urinaire ou d'obstruction urinaire furent inclus dans l'étude.

**LES ANTIBIOTIQUES NE SONT PAS TOUJOURS NÉCESSAIRES**  
Il existe de nombreuses idées fausses concernant les maladies du bas appareil urinaire (MBAUF), par exemple s'il s'agit d'une infection ou non. Les infections bactériennes ne sont pas courantes et la meilleure pratique consiste à traiter un patient qui présente des symptômes de MBAUF avec des analgésiques et des mesures réduisant le stress plutôt que de prescrire automatiquement des antibiotiques. Cette procédure a été suivie chez 49% des 870 patients étudiés, atteints de MBAUF.

**FAIBLE CONFORMITÉ AUX BONNES PRATIQUES**  
Une MBAUF obstructive peut être mortelle. Il faut toujours faire des analyses de sang et une bactériologie urinaire à partir d'un prélèvement fait par cystocentèse. Avant la ponction, la zone périnéale doit être rasée et nettoyée pour prévenir toute infection. Ces quatre bonnes pratiques furent suivies dans seulement 16% des 183 cas de MBAUF obstructives inclus.  
Le groupe d'intérêt médical en médecine féline d'AniCura a élaboré une directive contenant les bonnes pratiques fondées sur des données probantes concernant les patients MBAUF, qui a été distribuée aux cliniques AniCura avec les résultats de l'étude.



## Comment partagez-vous les connaissances ?



CAROLINE HOEKE, INFIRMIÈRE À ANICURA DE WATERPOORT SNEEK, PAYS-BAS



ALEXANDRA ROSÉ, VÉTÉRINAIRE À ANICURA TIERKLINIK HOLLABRUNN, AUTRICHE



PETRA STOMPS, INFIRMIÈRE À STERKLINIEK DIERENARTSEN DEVENTER, PAYS-BAS

« Je pense qu'il est important de partager des connaissances les uns avec les autres. Particulièrement dans les domaines spécialisés, afin que nous puissions conseiller nos clients au mieux. »

Caroline s'intéresse particulièrement à l'alimentation canine. Lorsqu'elle remarqua que les connaissances sur certains produits manquaient, elle organisa un séminaire en soirée pour ses collègues et publia également des informations sur les produits sur les forums numériques d'AniCura.

« J'ai commencé à utiliser Yammer peu après avoir été embauché à AniCura. Cela me permet, avec mes collègues, de partager des cas, d'avoir l'avis d'autres spécialistes. Les résultats postés sont une mine d'information pour tous les vétérinaires impliqués. »

Alexandra est une Diplomate de l'American College of Veterinary Internal Medicine et responsable du département de médecine interne chez les petits animaux à AniCura Tierklinik Hollabrunn.

« J'ai visité une autre clinique AniCura pour chercher de nouvelles idées sur les manières d'améliorer la sécurité des patients et j'ai fait une présentation lors de notre réunion d'équipe. J'ai pris des photos des choses améliorées dans notre clinique et je les ai utilisées lors de ma présentation. Cela a vraiment généré des discussions sur les méthodes de mise en œuvre de bonnes pratiques. J'ai aussi créé des quizz pour mettre mes collègues au défi. »

Petra est une coordinatrice qualité et responsable du contrôle et de la prévention des infections dans sa clinique. Elle a visité AniCura Strängnäs Djurklinik et Aros Veterinärcentrum en Suède pour discuter et partager les expériences de la mise en place d'améliorations de la qualité.



# LES COMPÉTENCES en communication impactent les résultats médicaux

Une bonne communication clients est cruciale tant pour les résultats médicaux que pour la satisfaction des clients.

Des études scientifiques en médecine humaine ont montré que la confiance établie grâce à une communication consciente a un fort impact sur les résultats médicaux des traitements, au travers par exemple d'un plus grand suivi des conseils fournis par le médecin. Le défi en termes de soins vétérinaires est d'autant plus grand que les patients n'ont pas la parole.

**FORMATIONS EN COMMUNICATION**  
La formation pour acquérir des compétences en communication ne bénéficie pas qu'au niveau de l'interaction avec les patients et leurs propriétaires, mais a également un impact positif en réduisant le stress professionnel en même temps que le risque d'incidents médicaux qui souvent trouvent leurs causes dans une communication insuffisamment claire.

AniCura propose des formations en communication aux employés qui sont en contact avec les clients. Ces formations sont basées sur des modèles très bien documentés. Au cours de l'année 2018, les employés d'AniCura ont suivi des formations en communication de formes variées et AniCura a aussi mené des discussions avec des universités pour implémenter des cours en communication dans les programmes de formation des vétérinaires.

## Points de vue d'une formatrice en communication



HELENE ØVREGAARD,  
VÉTÉRINAIRE À ANICURA  
ASKØY DYREKLINIKK EN  
NORVÈGE, TRAVAILLE À  
TEMPS PARTIEL EN TANT  
QUE FORMATRICE EN  
COMMUNICATION AU SEIN  
D'ANICURA

### Quels sont les résultats des formations en communication ?

L'effet le plus important est le sentiment d'améliorer le contrôle, à la fois sur le temps et sur la circulation de l'information, ce qui accroît le sentiment de compétence parmi les employés. Moins de plaintes de clients, car les plaintes résultent souvent d'une mauvaise communication.

Nous avons par exemple pu voir comment le score de satisfaction des clients (NPS) augmentait directement dans les cliniques où une majorité des employés avait suivi un cours de communication.

### Quelle partie des formations est la plus appréciée ?

Les jeux de rôle sont très appréciés ! Parler de prix et de coûts est difficile pour de nombreux vétérinaires et infirmières, et les outils permettant de faciliter cette communication sont très précieux.

Donner de mauvaises nouvelles à nos clients peut également être difficile, et les participants aux cours sont ravis d'en apprendre davantage, et aussi de pouvoir traiter les plaintes de la meilleure façon possible.

### Les formations en communication peuvent-elles améliorer la qualité médicale ?

OUI ! L'utilisation des compétences du cours dans les opérations quotidiennes nous permet de renforcer la confiance, ce qui augmente la probabilité que le propriétaire suive nos conseils en matière de traitement et de suivi.



# DÉVELOPPER les bonnes pratiques dans toute l'entreprise

La qualité du diagnostic est essentielle à la sécurité du patient et repose sur des pratiques appropriées d'échantillonnage, de manipulation et d'interprétation.

La plupart des erreurs au laboratoire sont causées par des facteurs humains, principalement entre l'échantillonnage et l'analyse. En 2018, AniCura a davantage mis l'accent sur la réduction du nombre d'erreurs préalables à l'analyse et a mis en place des directives pour des échantillonnages et manipulations correctement effectués.

**ROUTINES ET BONNES PRATIQUES**  
En matière de diagnostic de laboratoire, la motivation joue un rôle significatif dans l'obtention d'une qualité médicale élevée par le biais de la normalisation. Lorsqu'on a posé la question suivante aux cliniques

AniCura « Quelle action unique apporterait la plus grande amélioration pour une sécurité accrue des patients et de meilleurs résultats médicaux dans votre clinique ? », la moitié des cliniques ont répondu « l'introduction de routines et des bonnes pratiques ». De nouvelles directives et protocoles recommandés à l'échelle de l'entreprise ont été développés et distribués au cours de l'année 2018.

#### ANICURA TELEMEDICINE

Plusieurs études scientifiques ont mis en évidence l'importance des compétences de spécialiste en imagerie diagnostique afin d'assurer une analyse précise des images médicales, par exemple par les examens radiologiques, à résonance magnétique (IRM) et en tomodensitométrie (CT). En médecine humaine, chaque examen radiologique est évalué par un radiologue, mais la plupart des cliniques vétérinaires ne disposent pas de radiologue en interne et c'est généralement le vétérinaire traitant qui évalue les images. En juin 2018 AniCura a lancé AniCura

Telemedicine, un service d'imagerie numérique ouvert à toute clinique vétérinaire en Europe. Les cliniques peuvent, grâce à un système internet, envoyer des images à des spécialistes certifiés par le conseil, par exemple en imagerie ou en neurologie selon le cas. Dans un délai de quatre à 24 heures, selon l'urgence, la clinique reçoit un rapport complet et une analyse.

« En utilisant AniCura Telemedicine pour avoir un second avis sur nos scans CT, nous obtenons une réponse rapide et une évaluation professionnelle de nos images, incluant souvent des références pertinentes à de la littérature nouvelle ou à des articles révisés par des pairs »

CLAUS BUNDGAARD NIELSEN, RESPONSABLE DE LA PRATIQUE ET VÉTÉRINAIRE À ANICURA AARHUS DYREHOSPITAL, DANEMARK

## Comment avez-vous amélioré votre diagnostic médical ?



SANNE ROSS SØRENSEN,  
GÉRANT PRATICIEN ET  
VÉTÉRINAIRE À ANICURA  
AARHUS DYREHOSPITAL,  
DANEMARK

« Les nouvelles directives AniCura relatives au diagnostic de laboratoire constituent un outil important pour garantir la qualité de notre travail quotidien de diagnostic »

À AniCura Gistrup Dyrehospital, une approche standardisée à l'évaluation diagnostique d'un patient fut mise en place en 2018. De plus, le personnel a travaillé à la systématisation des protocoles autour du suivi régulier des patients chroniques et des analyses de sang pré-anesthésiques.



KATJA OLESEN,  
SCIENTIFIQUE EN  
LABORATOIRE BIOMÉDICAL  
À ANICURA DIAGNOSTISK  
LABORATORIUM, NORVÈGE

« Nous nous efforçons continuellement de surveiller et d'améliorer la qualité de notre laboratoire. Parmi d'autres mesures, nous surveillons les performances analytiques quotidiennes pour détecter d'éventuelles erreurs d'analyse »

AniCura Jeløy Dyresykehus et Anicura Diagnostisk Laboratorium ont récemment emménagé dans des bâtiments tout neufs à Rygge, Norvège. Le laboratoire a une surface de 350m<sup>2</sup> et quatre scientifiques en laboratoire biomédical y travaillent, ainsi qu'un biologiste moléculaire en plus d'un vétérinaire en pathologie clinique. Au cours de l'année 2018, le personnel du laboratoire a travaillé sur la standardisation de méthodes et de routines, ainsi qu'à sélectionner un programme externe pour l'assurance qualité.

# MOINS d'infections post- opératoires

De nombreuses complications postopératoires peuvent être évitées grâce à un meilleur suivi des patients et à de meilleures mesures préventives.

Pour réduire les infections du site opératoire, un suivi actif des patients après la sortie est important. Les résultats d'une intervention chirurgicale devraient idéalement être vérifiés une semaine ainsi qu'un mois après l'intervention lors d'une nouvelle consultation ou d'un autre contact avec le propriétaire de l'animal.

Après avoir systématiquement examiné les résultats de la clinique auprès de plusieurs patients, il est possible d'améliorer les procédures pour assurer de meilleurs résultats chirurgicaux et la sécurité des patients. Une étude scientifique a montré qu'un tiers de toutes les infections du site opératoire ne sont pas découvertes si les patients ne font pas l'objet d'un suivi adapté. L'ambition d'AniCura est que toutes les cliniques disposent d'un processus de suivi postopératoire.

## MOINS D'INFECTIONS POSTOPÉRATOIRES

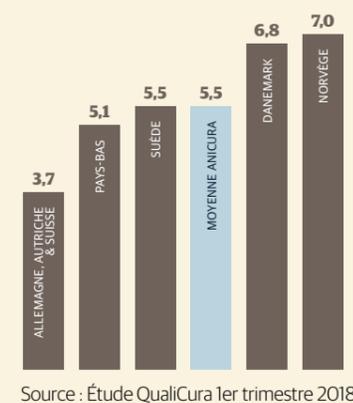
AniCura a au cours de l'année 2018 mesuré la survenue d'infections du site opératoire pour la troisième année consécutive. 1 915 chiens opérés dans 102 cliniques différentes ont participé à l'étude. Les chiens ont été contrôlés sept jours et trente jours après l'intervention chirurgicale pour permettre

la détection de toute infection résultant des chirurgies.

Les cliniques qui ont participé à cette enquête en 2017 et 2018 ont montré une réduction moyenne des infections du site opératoire\* de 7,2% à 5,5% de toutes les chirurgies. Cette évolution positive résulte

## Résultats et développement

Pourcentage d'infections de  
sites chirurgicaux par pays (%).



d'un meilleur contrôle des infections et d'une surveillance plus active des patients opérés.

## DES RÉSULTATS TRÈS VARIABLES DANS L'UTILISATION D'ANTIBIOTIQUES

Bien que la survenue d'infections du site opératoire soit similaire dans tous les pays (voir le schéma), l'utilisation d'antibiotiques diffère encore considérablement. En Suède, des antibiotiques ont été prescrits dans 21% des opérations chirurgicales, alors qu'en Allemagne, des antibiotiques ont été utilisés dans 82% des opérations chirurgicales. Aucune corrélation n'existe cependant au sein des cliniques entre le taux d'infections du site opératoire et l'utilisation de la prophylaxie antibiotique chirurgicale.

« De nombreux vétos utilisent toujours trop d'antibiotiques en chirurgie. J'en appelle à un état d'esprit plus réfléchi et à de meilleures procédures d'hygiène »

ULRIKA GRÖNLUND,  
DIRECTRICE QUALITÉ MÉDICALE DU GROUPE

## RÉSUMÉ DE L'ÉTUDE :

- Les infections du site opératoire dans les cliniques AniCura ont diminué de 7,2% à 5,5%.
- Trop de patients subissant une intervention chirurgicale propre ont reçu une prophylaxie antibiotique (39%).
- 58% des patients ont reçu des antibiotiques au moment adéquat (60 minutes avant l'incision).
- 70% des patients avaient une température corporelle supérieure à 37° C, ce qui est mieux qu'en 2017 où 58% des patients avaient une température corporelle supérieure à 37° C. Une température corporelle trop basse pendant la chirurgie augmente le risque de complications par la suite.
- 33% des cliniques utilisent la liste de contrôle de la sécurité chirurgicale, un outil qui a fait ses preuves pour réduire les complications. C'est une proportion plus élevée par rapport à l'année dernière où 23% des cliniques utilisaient une telle liste.
- 83% des cliniques utilisent un protocole d'anesthésie.



## Comment avez-vous prévenu les infections sur le site opératoire ?



SARAH LOUISE LUND PETERSEN, INFIRMIÈRE ET COORDONNATRICE QUALITÉ À ANICURA SYDVET DYREHOSPITALER, DANEMARK

« Assurez-vous que les patients reçoivent des antibiotiques dans les 60 minutes avant l'incision chirurgicale, si toutefois le patient en a besoin »

Après l'enquête, AniCura Sydvet Dyrehospitaler a compris la nécessité d'améliorer leurs protocoles d'antibioprophylaxie (ABP) chirurgicale, afin de rendre plus stricte le traitement par ABP des patients, ainsi que de mieux synchroniser le moment d'administration de la prophylaxie. Ceci sera ajouté à leur protocole anesthésique.



MARIA SÖDERBERG, RESPONSABLE DE LA PRATIQUE ET ALEXANDRA DAHL, INFIRMIÈRE ET PRATICIENNE DE CONTRÔLE DES INFECTIONS, À ANICURA ARBOGA DJURKLINIK, SUÈDE

« De meilleures routines pour manipuler les instruments est une des raisons de notre succès »

AniCura Arboga Djurklinik a significativement réduit le taux de SSI à 0%.

- Alexandra suivit un cours ACE en manipulation d'instruments et a formé le reste de l'équipe
- Tous les instruments chirurgicaux furent vérifiés et les spécimens endommagés et/ou rouillés furent remplacés
- La clinique mit en place de nouvelles routines revues et corrigées pour la manipulation d'instruments
- De nouveaux protocoles ou des protocoles révisés pour autoclaves et des laveurs désinfecteurs furent mis place.



TOSCA NEGGERS & JACINTHA BURGHARD, VÉTÉRINAIRES À ANICURA DIERENKLINIEK EERSEL, PAYS-BAS

« Rasage du patient juste avant la chirurgie »

AniCura Dierenkliniek Eersel a décidé de suivre les étapes d'amélioration importantes suivantes :

- Une utilisation plus prudente de la prophylaxie antimicrobienne et uniquement lors de chirurgies dans lesquelles une infection serait grave.
- Ajout d'une surveillance active à quatre semaines et pour les implants, un an après la chirurgie



« La majorité de nos cliniques ont réduit l'utilisation d'antibiotiques »

# VERS UNE BAISSSE de l'utilisation des antibiotiques

Les antibiotiques deviennent de moins en moins efficaces et nous devons les utiliser avec sagesse.

Les cliniques AniCura accueillent plus de 2,5 millions de patients chaque année et, ensemble, nous avons un impact significatif sur l'utilisation des antibiotiques. Si nous utilisons les antibiotiques de façon plus raisonnée et respectons les procédures de contrôle des infections, en traitant les patients avec les médicaments appropriés, nous pouvons réduire l'utilisation inutile. De plus, le partage de nos connaissances au sein d'AniCura permet à nos employés de se sentir plus sûrs de leur choix lorsqu'ils traitent moins de patients à l'aide d'antibiotiques.

**DES RÉSULTATS TRÈS VARIABLES DANS L'UTILISATION D'ANTIBIOTIQUES**  
Pour la troisième année consécutive, AniCura a mesuré l'utilisation d'antibiotiques chez 2 898 chiens dans 107 cliniques en Europe. Les cliniques ont noté pendant une journée le type d'antibiotique utilisé, prophylactique ou thérapeutique, ainsi que

l'affection traitée.

Au total, 336 des 2 898 chiens ont reçu des antibiotiques au cours de la journée mesurée, ce qui correspond à 11,7% par rapport à 13% en 2017.

L'incidence de l'utilisation d'antibiotiques variait d'un hôpital à l'autre, allant de 0 chien traité à 44% des patients canins. De plus, l'incidence moyenne par pays variait

de 5 à 20%. Des différences significatives entre les pays et les cliniques ont été trouvées. Des directives sur la manière d'utiliser les antibiotiques de manière plus consciencieuse ont été éditées pour être mises en œuvre au sein des différentes cliniques du groupe.

**Pourcentage de chiens recevant des antibiotiques systémiques au cours d'une journée par pays (%).**



Source : Étude QualiCura 4e trimestre 2018

#### RÉSUMÉ DE L'ÉTUDE :

- Plus de 55% des cliniques ont réduit leur utilisation d'antibiotiques par rapport à 2017. 34% ont réduit leur utilisation de plus de 30%.
- La prophylaxie chirurgicale était l'indication la plus courante chez les chiens recevant des antibiotiques (22%), suivie d'infections des plaies, notamment abcès (18%), troubles gastro-intestinaux (13%), infections cutanées (dermatite, furonculose, etc.) (7%) et maladies des voies respiratoires supérieures (5,4%).
- La classe d'antibiotique la plus utilisée fut les antibiotiques bêta-lactamines (70%).
- La durée du traitement variait de 1 à 42 jours avec une durée médiane de 7 jours.



# Zoom sur les ANTIBIOTIQUES

La propagation mondiale de bactéries résistantes aux antibiotiques est l'une des plus grandes menaces pour la santé humaine et animale.

« L'objectif d'AniCura est de réduire l'utilisation d'antibiotiques de plus de la moitié »

Les conséquences de l'utilisation irresponsable et de la surconsommation d'antibiotiques ont entraîné une propagation rapide des bactéries résistantes dans le monde entier. Rien qu'en Europe on estime que 33 000 personnes meurent chaque année d'infections causées par des bactéries résistantes.

#### LES SOINS VÉTÉRINAIRES JOUENT UN RÔLE IMPORTANT

Dans une enquête menée auprès de 1 000 employés et clients d'AniCura, le fait de garantir une utilisation plus responsable des antibiotiques fut classé parmi les trois domaines de durabilité les plus importants sur lesquels AniCura doit se pencher. Les progrès de la médecine vétérinaire avec des interventions chirurgicales, des soins intensifs ou traitements du cancer plus complexes, impliquent également que nous puissions compter sur des antibiotiques efficaces.

En 2015, AniCura s'est donné pour mission de réduire de manière active et significative l'utilisation inutile d'antibiotiques. Notre objectif en tant que groupe est de réduire l'utilisation d'antibiotiques de 11,7% par patient et par jour en 2018 à 5% en 2030.

« Les antibiotiques sont parmi nos médicaments les plus importants. Chaque seconde, chaque minute et chaque jour ils sauvent des vies »

ULRIKA GRÖNLUND,  
DIRECTRICE QUALITÉ MÉDICALE DU GROUPE

Ce travail comprend un suivi systématique de l'utilisation des antibiotiques, des initiatives éducatives, de meilleures directives pour la lutte contre les infections, l'hygiène des mains et une attention supplémentaire portée aux soins préventifs pour les animaux de compagnie.

## Modèles à suivre pour les antibiotiques

En 2018 AniCura a désigné des cliniques comme modèles à suivre pour les antibiotiques. Ces cliniques ont en effet activement mis en place une utilisation plus raisonnable des antibiotiques et leurs méthodes sont partagées pour soutenir toutes les autres cliniques AniCura.



CHRISTINE & CHRISTIAN NEES, ANICURA  
KLEINTIERMEDIZINISCHES ZENTRUM DR. NEES

La clinique AniCura Kleintiermedizinisches Zentrum Dr Nees a réduit son utilisation d'antibiotiques de 15% de pourcentage. Christian Nees, responsable de la pratique et vétérinaire et Christine Nees, vétérinaire et coordinatrice de la qualité, racontent leur histoire.

Comment avez-vous diminué l'utilisation d'antibiotiques dans votre clinique ?

Nous avons préparé des directives pour l'utilisation d'antibiotiques et en avons discuté lors de réunions vétérinaires.

Les directives indiquent qu'aucun antibiotique ne doit être utilisé pour une intervention chirurgicale de moins de 1,5 heure (chirurgies tumorales, castrations), et qu'aucun antibiotique ne doit être administré avant de nombreuses autres chirurgies. Nous avons également fixé une limite aux antibiotiques dans la pratique clinique quotidienne pour des traitements comme la toux, la diarrhée, les maladies de peau, etc.

Avez-vous rencontré des difficultés ?

Nous avons observé quelques infections isolées de plaies non compliquées (que ce soit une coïncidence ou en raison du manque d'antibiotiques reste incertain).

Quel est votre meilleur conseil pour les autres cliniques ?

Utilisez des protocoles écrits sur les indications strictes pour l'administration d'antibiotiques et revoyez la routine d'antibiotiques pour les chirurgies standard. Le plus important est de discuter de l'utilisation des antibiotiques avec les employés pour que les peurs et les inquiétudes de tous puissent être dépassées !



HEIDI HAUGHOLT,  
ANICURA RISING DYREKLINIKK

AniCura Rising Dyreklinikk en Norvège a eu une utilisation faible et raisonnable d'antibiotiques deux années de suite. Nous avons demandé à Heidi Haugholt, vétérinaire et responsable de la pratique, comment ils y sont parvenus.

Avez-vous activement travaillé à réduire l'utilisation d'antibiotiques dans votre clinique ?

Oui, nous parlons de l'utilisation des antibiotiques lors de nos réunions vétérinaires. De plus, je suis moi-même très attachée à une utilisation prudente et j'essaie de donner l'exemple. Mes employés disent qu'ils sentent que je suis assise sur leur épaule en leur murmurant aux oreilles comment utiliser les antibiotiques. Tous les traitements aux antibiotiques doivent être conformes aux recommandations nationales.

Avez-vous rencontré des difficultés ?

Les propriétaires d'animaux l'ont très bien compris et ont des réactions positives. Nous avons eu quelques infections de plaies post-chirurgicales, mais pas graves. Ces cas ont été traités avec des drains et nettoyés avec de la chlorhexidine.

Quels sont vos meilleurs conseils pour les autres cliniques ?

Toutes les cliniques doivent se concentrer sur ce sujet important et, de préférence, désigner une personne responsable de rédiger de bonnes procédures de traitement. Discutez des traitements de routine dans chaque domaine, commencez par ceux pour lesquels vous utilisez beaucoup d'antibiotiques; les morsures de chat par exemple, ou les soins dentaires, les troubles cutanés et la chirurgie.

## Perspectives d'un chercheur



LUCA GUARDABASSI

Luca Guardabassi, professeur à la Faculté de Santé et des Sciences Médicales, Université de Copenhague et au Collège Vétérinaire Royal à Londres. Il est un spécialiste en Europe (Diplomate) en santé publique vétérinaire et spécialisé en résistance antimicrobienne.

Pourquoi les vétos devraient-ils utiliser les antibiotiques avec plus de prudence ?

Les antibiotiques sont des médicaments essentiels pour la gestion des maladies bactériennes. Une utilisation rationnelle est donc essentielle, non seulement en raison des risques pour la santé publique, mais également pour préserver l'efficacité clinique pour nos patients animaux et minimiser le risque de propagation de bactéries résistantes aux humains travaillant et vivant en contact étroit avec des animaux.

Que se passera-t-il pour les soins vétérinaires si nous ne changeons rien ?

Au cours de la dernière décennie, de nouvelles bactéries résistant à de nombreux médicaments sont apparues en soins vétérinaires. Ces bactéries posent un risque grave pour la santé et le bien-être de nos patients et certaines d'entre elles peuvent également coloniser et infecter les humains. Si aucune mesure n'est prise, nous pourrions vivre la situation, où plus aucun médicament n'existe pour combattre des infections bactériennes, avec des conséquences graves sur la morbidité et la mortalité en médecine humaine et vétérinaire.

Quel est votre point de vue sur le contrôle des infections et les antibiotiques dans les soins vétérinaires aujourd'hui ?

Le contrôle des infections et la gestion antimicrobienne sont les deux stratégies les plus efficaces pour contrôler et prévenir la propagation de bactéries résistantes. Même si dans certains pays des progrès significatifs ont été réalisés au cours des dernières années, le contrôle des infections et la gestion antimicrobienne restent des sujets négligés en médecine vétérinaire au niveau mondial.

Il est temps de changer. Des mesures simples de contrôle des infections, telles que le lavage des mains, ont un impact considérable sur la réduction des risques associés au transport et à la propagation de bactéries résistantes dans les cliniques.

# ANICURA 2018

En 2018 nous avons franchi des étapes importantes en matière de sécurité des patients et d'utilisation d'antibiotiques. Plus de 2 000 employés ont pris part à notre conférence *Togetherness* et nous avons amélioré la satisfaction des employés.

## FÉV



2 287 employés se rencontrent à l'événement *Togetherness* d'AniCura au Globe en Suède



392 participants et 22 conférences au congrès international du groupe d'intérêt médical AniCura à Stockholm

Le rapport qualité AniCura 2017 est publié

## MAI

AniCura  
Excellent Leader\*



11 projets de recherche de quatre pays reçoivent un financement du Fonds de recherche d'AniCura

Un nouveau cadre de leadership AniCura Excellent Leader est lancé

De nouveaux résultats QualiCura sur l'hygiène des mains et le soin des instruments

## SEP

Lancement du système d'amélioration de la sécurité des patients AniCura, permettant aux cliniques de rapporter et d'analyser les incidents survenus au sein de la clinique, au niveau national et à travers toute l'entreprise



## NOV

AniCura présente des stratégies de lutte contre la résistance antimicrobienne à l'intention du Conseil des ministres des pays nordiques, du forum suédois sur les antibiotiques et du sommet de recherche de l'Institut vétérinaire suédois sur la résistance antimicrobienne

Les nouveaux résultats de QualiCura montrent une diminution de l'utilisation d'antibiotiques dans les cliniques AniCura

## JAN

3e enquête AniCura auprès des employés mesurant la satisfaction des employés



21 gestionnaires de cabinet diplômés du programme mondial de leadership Accelerator

## MARS

L'énergie renouvelable est fournie pour les opérations scandinaves d'AniCura

## AVRIL



## JUIN

+ de 100 coordinateurs qualité ont assisté à la conférence AniCura sur la qualité

Lancement d'AniCura Telemedicine - service numérique d'analyse spécialisée d'images médicales

Nouveaux résultats QualiCura sur les infections du site opératoire, l'utilisation d'un désinfectant pour les mains à base d'alcool et la manipulation des instruments

## JUIL

AniPlan, le plan de prévention en matière de santé d'AniCura, est lancé aux Pays-Bas



## OCT

Nouveaux résultats QualiCura sur la conformité aux bonnes pratiques dans les cas MBAUF

## DÉC

Première visite QualiCura en Espagne, le 10e pays au sein d'AniCura

# MEILLEURE hygiène des mains

Des mains propres sont le facteur le plus important pour réduire la propagation des micro-organismes, y compris les bactéries résistantes aux antibiotiques.

AniCura s'emploie activement à mettre en place des procédures d'hygiène des mains appropriées pour tous les employés. Pour la troisième année consécutive, une étude sur l'hygiène des mains a été réalisée dans 80 cliniques AniCura.

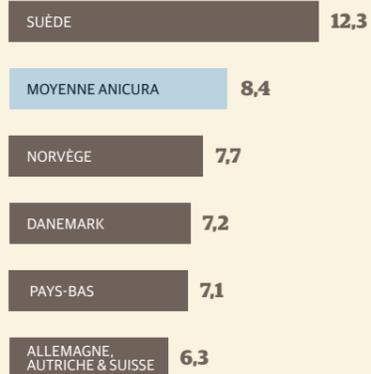
« L'objectif de notre étude est de souligner l'importance d'une bonne hygiène des mains pour tous les professionnels vétérinaires »

Les résultats ont révélé une consommation moyenne de 8,4 ml de désinfectant pour les mains par patient et par jour, ce qui est supérieur au résultat moyen de 7,3 ml par patient et par jour en 2017. L'utilisation accrue de désinfectant pour les mains est la conséquence de la mise en œuvre des directives de lutte contre les infections au sein d'AniCura, ainsi que des mesures annuelles de l'hygiène des mains visant à sensibiliser et à encourager l'utilisation de la désinfection des mains.

**MANIPULATION DES INSTRUMENTS**  
Au cours de l'année 2018 AniCura a également étudié la manière dont les cliniques manipulent les instruments chirurgicaux, du nettoyage à la stérilisation, en passant par des tests de propreté des instruments et des contrôles de qualité des équipements tels que des autoclaves et des laveurs désinfecteurs.

87 cliniques participèrent à l'étude sur la manipulation d'instruments. 34% des cliniques utilisent un laveur désinfecteur pour le nettoyage et la désinfection, tandis que presque autant de cliniques nettoient encore les instruments à la main, méthode dont la qualité est peu fiable puisque les résultats varient selon les individus. Après un nettoyage manuel, dans un lave-vaisselle ménager ou dans un bain à ultrasons, les instruments doivent être désinfectés dans l'autoclave pour être complètement stériles. La désinfection n'était cependant effectuée que dans la moitié des cliniques de l'étude. Toutes les cliniques participant à l'étude ont reçu des retours, y compris les directives d'AniCura sur la prévention et le contrôle des infections.

## Utilisation de désinfectant pour les mains à base d'alcool par pays (ml par patient et par jour).



Source: Étude QualiCura 2e trimestre 2018

### RÉSUMÉ DE L'ÉTUDE :

- 75% des cliniques disposaient d'une personne désignée pour coordonner le travail local de contrôle des infections.
- En moyenne les cliniques avaient 1,0 distributeur par pièce pour les patients.
- 57% des cliniques ont augmenté leur utilisation de désinfectant pour les mains à base d'alcool, signe important d'une amélioration des habitudes d'hygiène.



## Comment avez-vous amélioré l'hygiène des mains ?



BERTHOLD MENZEL, RESPONSABLE DE LAPRATIQUE ET VÉTÉRINAIRE, ET ANDREA CARIUS, COORDINATRICE QUALITÉ ET INFIRMIÈRE EN CHEF À ANICURA RECKLINGHAUSEN, TIERÄRZTLICHE KLINIK FÜR KLEINTIERE, ALLEMAGNE

« Pour améliorer la conformité aux routines d'hygiène des mains, nous le rappelons entre nous »

Tous les nouveaux employés sont sensibilisés à l'importance de la propreté des mains et aux instructions écrites de la clinique sur la bonne hygiène des mains. Pour faciliter les choses, des distributeurs de désinfectant pour les mains à base d'alcool sont disponibles à de nombreux endroits dans la clinique.



JANNICKE KROGD AHL, INFIRMIÈRE À ANICURA DYRESYKEHUS OSLO, NORVÈGE

« L'hygiène est un sujet récurrent dans les réunions de l'hôpital »

Inspirés par un cours ACE sur la prévention et le contrôle des infections, nous avons introduit un questionnaire concernant l'hygiène de base, comme l'apparence personnelle et l'hygiène des mains. Le but était de sensibiliser tous les employés à l'hygiène. Dans le même temps, nous avons facilité l'accès aux distributeurs pour les désinfectants pour les mains à base d'alcool.



MAJA NYBERG ÖHMAN, VÉTÉRINAIRE EN CHEF À ANICURA FALU DJURSJKUHUS, SUÈDE

« Nous effectuons des contrôles d'auto-évaluation sur la conformité aux routines d'hygiène »

Dans le groupe de vétérinaires, nous avons examiné les résultats de l'enquête QualiCura de l'année dernière et discuté de la manière dont nous pourrions améliorer notre utilisation de désinfectants pour les mains à base d'alcool. Nous avons ensuite proposé des idées. L'une consistait à installer encore plus de distributeurs.



# NOUVEAU SYSTÈME pour apprendre de nos erreurs

Apprendre des erreurs et prévenir systématiquement qu'elles ne se reproduisent pas, permet d'améliorer la sécurité des patients.

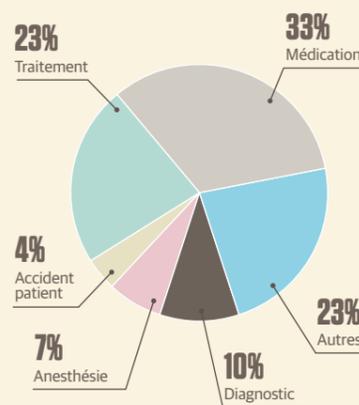
L'industrie vétérinaire a une expérience limitée en général de la documentation et de l'apprentissage systématique d'incidents médicaux. La collaboration d'un grand nombre de cliniques constitue un potentiel important pour apprendre des erreurs des autres et améliorer la sécurité des patients à plusieurs endroits simultanément. Dans ce contexte, AniCura a décidé en 2017 d'investir dans un système de traitement des incidents médicaux et des processus communs.

**SYSTÈME FACILE ET CULTURE OUVERTE**  
Le système numérique d'amélioration de la sécurité des patients AniCura (APSYS) a été déployé au cours de l'année 2018 dans la

plupart des cliniques d'AniCura. APSIS est un système simple à utiliser dans lequel les employés peuvent rapidement enregistrer les caractéristiques les plus importantes d'un incident.

Des améliorations significatives de la sécurité des patients peuvent être obtenues lorsque les équipes analysent les causes profondes des incidents. Une culture ouverte où les discussions relatives aux incidents sont centrées sur l'apprentissage mutuel plutôt que sur l'attribution d'un blâme individuel est la clé du succès. Le système APSIS permet de tirer des conclusions importantes sur la prévalence de certains types d'incidents dans l'ensemble de l'entreprise.

## Type des incidents signalés dans APSIS en 2018 (% du total)



## Leçons d'AniCura Djursjukhuset Albano



ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO FUT L'UNE DES PREMIÈRES CLINIQUES À ESSAYER LE SYSTÈME D'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS ANICURA. LA VÉTÉRINAIRE TITTI SJÖDAHL-ESSÉN NOUS FAIT PART DE SON POINT DE VUE.

### Qu'avez-vous observé lorsque vous avez commencé à utiliser APSIS ?

Nous avons constaté davantage d'incidents signalés en tant que « quasi-accidents » comparé à nos attentes, c'est-à-dire des événements qui ont presque eu lieu mais qui n'ont causé aucun préjudice à un patient.

Ces incidents nous étaient inconnus avant que nous commencions à utiliser le système. Cela nous a permis de mettre en œuvre des actions et d'établir des routines empêchant leur réapparition.

### Pourquoi est-il important de signaler les incidents médicaux ?

En rapportant et en analysant les incidents nous pouvons mieux visualiser les problèmes. Cette approche nous permet de trouver les causes profondes et d'identifier les améliorations possibles afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Une autre raison importante est de réduire le risque de syndrome de victime secondaire au sein de notre personnel, qui est

un risque courant si les incidents ne sont pas traités correctement. Les victimes secondaires sont traumatisées par l'incident, se sentent personnellement responsables des résultats inattendus pour les patients, et doutent de leurs compétences et de leurs connaissances cliniques.

### Cette attention aux incidents apporte-t-elle d'autres bénéfices ?

Lorsque nous identifions des carences dans nos opérations et nous efforçons d'améliorer nos routines, nous identifions également de nouvelles méthodes de travail qui peuvent à leur tour améliorer le flux de travail et accroître l'efficacité de notre clinique.

## Rencontrez Catherine Oxtoby, chercheur en sécurité des patients



CATHERINE OXTOBY EST UNE VÉTÉRINAIRE QUI TRAVAILLE AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ DE DÉFENSE VÉTÉRINAIRE AU R.U. ELLE A UN DOCTORAT EN SÉCURITÉ DES PATIENTS ET FAIT PARTIE DES QUELQUES VÉTÉRINAIRES QUI FONT DES RECHERCHES SUR LA GESTION DES INCIDENTS EN SOINS VÉTÉRINAIRES

### Pourquoi les soins vétérinaires devraient-ils se concentrer davantage sur les incidents médicaux ?

Toutes les autres industries pour lesquelles la question de la sécurité est essentielle, comptent sur le signalement actif des incidents dans le but d'apprendre et d'éviter les erreurs, le domaine vétérinaire a 20 ans ou plus de retard ! L'aviation, l'énergie nucléaire et les soins de santé utilisent tous la notification des événements indésirables pour comprendre pourquoi les choses tournent mal et élaborer des stratégies fondées sur des preuves pour gérer les risques à l'avenir. Il peut être difficile de parler des erreurs, cela constitue pourtant une source riche d'appren-

tissage qui peut contribuer à protéger à la fois les patients et les employés des cliniques contre les inévitables erreurs humaines et les défaillances du système qui les causent. Des discussions sur les erreurs qui sont ouvertes, honnêtes et solidaires sont également des moyens efficaces pour développer des cultures d'apprentissage, promouvoir le travail d'équipe et permettre l'amélioration de la qualité des pratiques vétérinaires.

### Quelles sont les causes les plus courantes d'incidents en soins vétérinaires ?

Les erreurs humaines sont la meilleure explication des causes des incidents. De manière plus significative, les « limitations cognitives », c'est à dire les limites de la mémoire de travail, de la subjectivité et de la focalisation cognitives, associées à des problèmes de « système » tels que des structures de communication médiocres, un manque de compétences en leadership clinique et un emballage de médicament ou un équipement mal conçu ont été fréquemment rapportées en pratique vétérinaire. Dans le domaine des soins de santé

humaine aussi, l'échec de la communication et les limitations cognitives sont les causes les plus fréquentes d'erreurs évitables.

### Quels sont vos conseils les plus importants aux cliniques qui essaient de traiter les incidents de manière plus systématique ?

Lorsque nous identifions des carences dans nos opérations, nous nous concentrons habituellement sur la personne qui « l'a touchée en dernier » et cela peut contribuer à créer un sentiment de blâme et de honte face aux erreurs cliniques. Les facteurs humains et les enquêtes structurées utilisant des techniques telles que l'analyse de la cause fondamentale nous permettent de regarder au-delà de la personne et d'identifier les problèmes de système qui ont contribué à son comportement. Pour chaque enquête, veuillez en plus à identifier une chose que vous pouvez modifier pour l'améliorer et à partager cet apprentissage avec l'ensemble du groupe. Assurez-vous que vos rapports entraînent des changements - aussi petits soient-ils - et faites connaître vos succès !

# TRAVAIL SYSTÉMATIQUE pour améliorer la rédaction des dossiers médicaux



Il est important de constituer des dossiers médicaux de grande qualité, non seulement pour la sécurité des patients, mais aussi pour le propriétaire de l'animal et le vétérinaire traitant.

Dans un dossier médical de grande qualité, les collègues peuvent facilement comprendre la documentation des antécédents et de la condition du patient, et poursuivre le traitement et les diagnostics comme prévu. Un dossier médical de grande qualité assurera un meilleur service client, réduira les erreurs médicales et fournira des informations précieuses à des fins de recherche. Travailler avec des modèles ou définir des titres dans les différentes sections du dossier médical est une étape importante pour assurer une bonne qualité du dossier médical.

**DOSSIERS MÉDICAUX AUX PAYS-BAS**  
En 2017 les cliniques AniCura de Suède, de Norvège, d'Allemagne, d'Autriche et de Suisse ont participé à un projet visant à améliorer la qualité des dossiers médicaux en normalisant les procédures et en établissant les bonnes pratiques. En 2018 le projet fut étendu aux Pays-Bas.

Une vingtaine de cliniques aux Pays-Bas ont participé au projet et plus de 4 000 dossiers médicaux ont été évalués. Les cliniques recevaient un rapport mensuel basé sur leurs données avec des suggestions d'amélioration pour chaque clinique. Ces suggestions ont été discutées lors des réunions d'équipe organisées dans les cliniques afin de sensibiliser les employés à l'importance d'un bon dossier médical.



## Qu'avez-vous appris en examinant la rédaction d'un dossier médical ?



ENNE KWANT, VÉTÉRINAIRE ET RESPONSABLE DE LA PRATIQUE, STERKLINIEK DEVENTER, PAYS-BAS

« Dans le cadre du projet sur les dossiers d'AniCura en 2018, nous avons évalué plus de 500 dossiers médicaux et avons constaté que certains sujets devaient être discutés au sein de l'équipe et que de nouvelles directives étaient nécessaires. »



FLOOR STEMBERT, VÉTÉRINAIRE ET RESPONSABLE DE LA PRATIQUE, ANICURA DIER MEDISCH CENTRUM KENNEMERLAND, PAYS-BAS

« Au cours de l'année, nous avons vérifié plus de 400 dossiers de patients et fixé des objectifs clairs à l'ensemble de l'équipe pour améliorer la qualité de la rédaction des dossiers médicaux. Chaque mois nous discutons des résultats et des suggestions d'amélioration. »



MARJON SCHELLEKENS, DIRECTRICE DE BUREAU À ANICURA DIERENZIENHUIS TILBURG, PAYS-BAS

« Nous avons commencé ce projet en mai et nous étions vraiment motivés. Les deux premiers mois, nous avons évalué plus de 200 dossiers médicaux et nous avons immédiatement vu des choses que nous pourrions améliorer dans notre rédaction de dossiers médicaux comme de mieux noter les antécédents du patient. »



*« Nous avons la responsabilité pour  
les générations futures d'assurer une  
utilisation raisonnée des antibiotiques et  
de bonnes conditions de travail dans les  
soins vétérinaires »*



**TOGETHERNESS**

FAIT PAR VOUS  
**2018**



# Zoom sur la SATISFACTION des employés

AniCura a pour ambition d'être l'employeur le plus attractif de la profession des soins vétérinaires.

AniCura est l'un des employeurs les plus importants du secteur européen des soins vétérinaires, et a donc un impact significatif sur les conditions de travail et la satisfaction des professionnels vétérinaires. Le travail couvre quatre domaines :

- Bâtir une organisation basée sur des valeurs et une culture forte
- Renforcer le leadership
- Garantir des conditions de travail durables
- Bâtir la structure autour du développement des compétences

#### UNE CULTURE FORTE GÉNÈRE LA SATISFACTION

Construire un fort sens de la solidarité et investir dans la culture de l'entreprise font partie intégrante de l'identité d'AniCura en tant qu'employeur. Les valeurs de la société en constituent le fondement et doivent servir

de principes directeurs dans l'ensemble de l'organisation.

Les responsables d'AniCura sont formés pour travailler selon les valeurs d'AniCura et sont dotés d'outils pour mettre en œuvre de manière active une réflexion fondée sur les valeurs dans leurs équipes. Environ 60 managers participent chaque année à des formations de deux jours sur les valeurs. Au total environ 200 gestionnaires d'AniCura ont été formés depuis 2014. Après chaque formation, les responsables sont censés informer et former les employés de leur clinique respective.

En plus des formations aux valeurs, des rencontres visant à bâtir la culture, partager les connaissances et renforcer les relations entre tous les groupes d'employés, des accords sont organisés dans chaque pays plusieurs fois par an. En février 2016 et en 2018, tous les employés d'AniCura furent invités à une conférence de deux jours intitulée Togetherness. En 2018, 2 287 employés de neuf pays ont rejoint Togetherness à Stockholm.

« Togetherness souligne la passion qui règne au sein de notre groupe et cela m'a rappelé à quel point je suis fier de faire partie de l'équipe d'AniCura »

EMPLOYÉ À TOGETHERNESS 2018

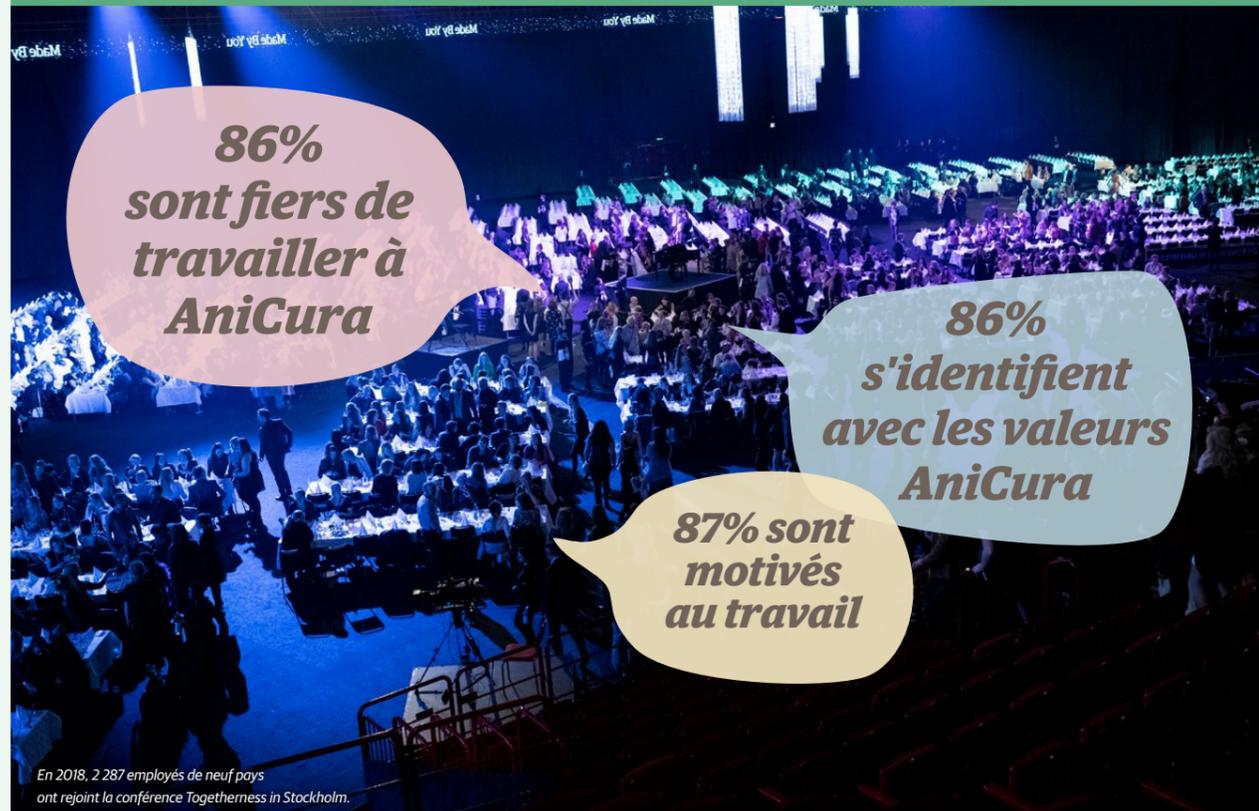
#### BEAUCOUP D'ÉNERGIE ET DE LA MOTIVATION

Pour répondre de manière structurée à la satisfaction des employés, AniCura a lancé une enquête annuelle auprès des employés en 2015.

#### LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LES EMPLOYÉS EN 2018 MONTRÈRENT :

- Des niveaux d'énergie élevés et de la motivation
- Un plus grand nombre d'employés disposés à recommander AniCura comme employeur
- Plus d'employés satisfaits dans les cliniques faisant partie d'AniCura depuis un an ou plus
- Le leadership et l'efficacité en équipe (planification, retour sur la performance et gestion des conflits) nécessitent d'être améliorés

Tous les managers doivent être présents et discuter leurs résultats en équipe. L'enquête auprès des employés montre clairement que les équipes qui ont travaillé sur leurs résultats ont obtenu un meilleur score de satisfaction des employés que les autres.



86%  
sont fiers de  
travailler à  
AniCura

86%  
s'identifient  
avec les valeurs  
AniCura

87% sont  
motivés  
au travail

En 2018, 2 287 employés de neuf pays ont rejoint la conférence Togetherness in Stockholm.

#### ZOOM SUR LE LEADERSHIP

En 2015, AniCura prit la décision stratégique d'investir de manière significative dans le développement du leadership clinique. En 2016, le programme global de leadership *Accelerator* fut mis en place. À ce jour, 71 managers chez AniCura ont obtenu leur diplôme du programme. Le programme est exhaustif et vise à développer davantage les compétences et idées liées au leadership, en plus de la mise en œuvre de stratégies et le sens des affaires.

« Accelerator m'a permis de mieux comprendre comment interagir avec mon équipe et ça m'a donné accès à un réseau international incroyable »

BENTE AKSELSEN, RESPONSABLE DE LA PRATIQUE À ANICURA REGION NORD, NORVÈGE

Outre le programme *Accelerator*, il existe des formations de leadership nationales visant tous les niveaux de dirigeants.

Un nouveau programme mondial *AniCura Excellent Leader*, fut développé en 2018 et sera mis en œuvre au sein de l'entreprise au cours des prochaines années pour aider tous les managers à travailler dans la même direction et à appliquer des comportements de leadership similaires.

#### DES CONDITIONS DE TRAVAIL DURABLES

Assurer des conditions de travail durables est une priorité essentielle pour AniCura et, dans certains pays, un défi pour l'ensemble du secteur.

En 2018 de nouveaux responsables des ressources humaines ont été recrutés dans plusieurs pays pour commencer à mettre en place une structure autour des ressources humaines et du soutien aux cliniques. Les efforts concernant les conditions de travail sont principalement menés au niveau des cliniques et au niveau national, les réglementations et les conventions collectives étant spécifiques à chaque

pays. Les initiatives en 2018 comprennent de nouveaux logiciels et routines pour une meilleure planification, des programmes de prévention de la gestion du stress et la normalisation des contrats de travail.

En Suède et en Norvège, une formation de deux jours appelée *AniCura Readiness Camp*, aide les vétérinaires et les infirmières récemment recrutés à s'adapter au travail clinique quotidien d'AniCura et aborde par exemple des sujets tels que l'hygiène, le stress lié au travail et la communication avec la clientèle.

Les congés de maladie et les accidents du travail sont suivis au niveau des cliniques. En Suède des cliniques représentant environ 660 employés avaient un congé de maladie moyen de 5,6% en 2018\*, ce qui est similaire aux statistiques des soins de santé humaine.

En 2018 un nouveau manuel des employés a été introduit pour fixer les normes à l'échelle de l'entreprise concernant le développement et le recrutement des employés, mais aussi l'éthique, les dénonciations et la lutte contre la corruption.

\*Congé de maladie mesuré en % du total des heures travaillées



## Stimuler le changement en Allemagne

En Allemagne, AniCura pilote un programme de changement visant à garantir des conditions de travail durables. Nicolas Haas, responsable pays pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse partage ses réflexions.

#### Quels sont les défis dans les soins vétérinaires allemands ?

Alors que le marché des soins vétérinaires est en croissance, les vétérinaires - et en particulier ceux avec des spécialisations avancées - se font de plus en plus rares. Il existe également une demande croissante de postes de travail flexibles et à temps partiel. Avec la pénurie de main-d'œuvre, les niveaux de stress deviennent élevés et les lourdes charges de travail ne sont pas rares. Offrir des soins d'urgence 24h/24 et 7j/7 est devenu un défi pour beaucoup de petites cliniques.

#### Comment AniCura aborde-t-il les conditions de travail ?

Nous nous sommes engagés à devenir une force permanente sur ce marché. En 2018,

nous avons initié un projet visant à établir des modèles de travail conformes aux bonnes pratiques dans nos cliniques allemandes. Nous harmonisons les contrats de travail, améliorons la planification des équipes de nuit et mettons en place un meilleur système de rapport du temps. Nous menons également un nouveau programme de leadership, et en particulier nous nous préoccupons des équipes ayant des scores plus faibles dans l'enquête auprès des employés.

#### À quoi ressemblera le futur ?

Au fil du temps, nous verrons une évolution à partir des anciennes hiérarchies et structures héritées en un lieu de travail plus moderne avec des opportunités de développement structurées, une culture de responsabilisation et d'apprentissage ainsi que des modalités de travail plus durables

NICOLAS HAAS, DIRECTEUR DE PAYS, ALLEMAGNE, AUTRICHE & SUISSE



#### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET FORMATIONS

Le développement des compétences et les formations sont une priorité absolue chez AniCura, et sont également intégrés au programme de développement de la qualité médicale d'AniCura. Plus d'informations sur le développement des compétences en pages 12 et 18.

#### RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYÉS

	2017	2018
eNPS*	12	14
Indice d'engagement	78	77
Indice de leadership	69	69
Indice d'efficacité en équipe	69	68

\*eNPS = Employee Net Promoter Score, un indicateur de performance clé international basé sur la question : « Recommanderiez-vous cette entreprise en tant qu'employeur. » Le repère général est 9.



### Forte prévalence des maladies liées au surpoids

Comme pour la santé humaine, les maladies liées au surpoids et affectant les animaux de compagnie sont en nombre croissant. Des études sur les animaux de compagnie en Europe indiquent qu'entre 30 et 60% des chiens et des chats sont en surpoids. Par conséquent, un certain nombre de problèmes de santé se posent, tels que le diabète, certaines formes de cancer et des problèmes orthopédiques. De nombreux chiens et chats souffrent également de maladies des gencives et de problèmes dentaires non diagnostiqués, provoquant une douleur intense ou des dommages permanents.



# S'ENGAGER DANS LES soins préventifs

Les soins préventifs ont un impact significatif sur la qualité de vie des animaux de compagnie.

AniCura a une responsabilité majeure dans l'amélioration de la santé des animaux domestiques grâce à des examens médicaux plus fiables, aux vaccins et à la prévention des parasites. L'accent est mis sur la bonne hygiène dentaire de nos patients, une bonne nutrition, et conserver un exercice physique régulier.

#### ANIPLAN :

- Plan de santé préventif offert aux clients d'AniCura sous forme d'abonnement à un prix subventionné
- AniPlan comprend par exemple des bilans de santé annuels, des contrôles dentaires et des vaccinations
- AniPlan offre également aux clients des réductions sur certains produits et services, par exemple les aliments pour animaux domestiques

La prévention des maladies et des infections permet aussi de réduire les coûts des soins vétérinaires tout au long de la vie.

En plus des consultations traditionnelles en clinique ou cabinet vétérinaire, AniCura offre des conseils vétérinaires numériques au moyen d'une base de données interrogeable sur le site internet de chaque pays, ainsi que des campagnes d'information axées sur la prévention du surpoids et les manières de garantir une nutrition adéquate.

**NOUVEAU PLAN DE SANTÉ PRÉVENTIF**  
Pour mettre davantage l'accent sur la santé préventive, AniCura a lancé un plan de santé préventive appelé AniPlan en 2016. L'objectif est d'offrir aux propriétaires d'animaux de compagnie un moyen simple et économique d'assurer de bons soins préventifs et de détecter les maladies à un stade précoce. AniPlan a été introduit au Danemark en 2016 et, après les réactions positives des propriétaires danois, AniPlan a maintenant été lancé en Suède, en Norvège et aux Pays-Bas.





# DES SOINS vétérinaires plus écologiques

AniCura a pour ambition de fournir des soins vétérinaires respectueux de l'environnement.

Le développement de la médecine vétérinaire avec, par exemple, des équipements plus avancés et plus consommateurs d'énergie ainsi que l'utilisation accrue de consommables pour améliorer la lutte contre les infections, souligne l'importance de prendre en compte de manière consciente l'empreinte environnementale des soins vétérinaires.

De nombreuses cliniques au sein d'AniCura traitent des impacts environnementaux au niveau local. Au fil du temps, AniCura ambitionne de devenir un modèle dans l'industrie en matière de responsabilité environnementale. Au départ, quatre domaines ont été identifiés :

- Déchets
- Approvisionnement
- Transport
- Énergie

La mise en œuvre de plusieurs initiatives dans ces domaines est prévue pour 2019 et les résultats devraient être étendus avec le temps.

## GESTION DES DÉCHETS

Les déchets sont un domaine dans lequel AniCura, aux côtés d'autres prestataires de soins de santé, a un impact sur l'environnement, principalement par le biais de l'utilisation quotidienne de produits consommables et de produits pharmaceutiques. Les lois et les réglementations fixent des normes de base pour la gestion des déchets dans chaque pays, mais il est possible d'améliorer les résultats en améliorant le tri et le recyclage.

En 2018 AniCura a fait appel à un fournisseur commun pour la gestion des déchets en Scandinavie, lui permettant de mesurer la production de déchets dans le but de réduire progressivement leur volume et la part non triée.

## RÉDUCTION DES TRANSPORTS

Aujourd'hui, de nombreux fournisseurs reçoivent des commandes des cliniques AniCura plusieurs fois par jour ou par se-

maine. En analysant les flux et la fréquence des commandes en clinique, il est possible de réduire le nombre de transports. En 2019, un projet pilote avec des fournisseurs sélectionnés et des cliniques dans un pays sera mené afin d'identifier les meilleures pratiques en matière de flux de commandes et de transport.

## ÉNERGIE VERTE

L'éclairage, le chauffage des installations, l'alimentation des outils et équipements de pointe à AniCura, tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM) et les scanners de tomodensitométrie (CT), ont tous une forte consommation électrique.

En 2018, des accords sur les énergies renouvelables ont été conclus pour les activités scandinaves d'AniCura. En 2019, des énergies renouvelables seront achetées pour AniCura aux Pays-Bas et en Allemagne, garantissant ainsi que la grande majorité des cliniques d'AniCura puisse utiliser l'énergie verte.



En 2018, la clinique d'AniCura à Reutlingen, en Allemagne, a construit de nouveaux locaux et installé des panneaux solaires. Les panneaux solaires génèrent 100 kW par heure et permettent ainsi à la clinique d'être autonome en électricité.

## Nettoyage plus écologique

Le nettoyage est un tâche quotidienne récurrente et fondamentale dans l'activité de la clinique, et entraîne généralement une utilisation massive de produits chimiques. De nouvelles méthodes modernes prouvent qu'un chiffon en microfibre et de l'eau peuvent être aussi efficaces.

La microfibre est aujourd'hui bien connue pour sa capacité à absorber efficacement les particules et les bactéries, et a de plus une longue durée de vie. Le nettoyage ne nécessite que l'ajout d'eau. La méthode de nettoyage a été testée bactériologiquement dans le domaine de la santé humaine, avec de très bons résultats.

En 2018, AniCura a signé un accord avec un fournisseur privilégié produisant des serpillères et des chiffons en microfibre de haute qualité. AniCura Västra Djursjukhuset et l'équipe centrale

de la qualité d'AniCura ont testé cette nouvelle méthode de nettoyage des surfaces, telles que les sols, les tables, les cages et les salles d'opération, pour remplacer le nettoyage traditionnel à l'aide de détergents.

Des tests bactériens répétés ont été effectués après le nettoyage, montrant tous des résultats satisfaisants. Le nettoyage à l'aide de microfibre s'est également révélé plus fiable car la dilution manuelle des produits chimiques aboutit souvent à un excès de détergents et à des surfaces collantes sur lesquelles les bactéries restent facilement collées.

Au cours de l'année 2019, le nettoyage à l'aide de microfibre sera mis en œuvre dans des cliniques en Suède et, à terme, il sera déployé dans l'ensemble des cliniques d'AniCura.

« L'utilisation de microfibre pour le nettoyage est préférable aux produits chimiques, tant pour le contrôle des infections que pour l'environnement »

ULRIKA GRÖNLUND,  
RESPONSABLE QUALITÉ MÉDICALE DU GROUPE



Le 10 novembre 2018, plus de 160 propriétaires d'animaux en situation précaire ou sans abri se sont rendus à la clinique d'AniCura à Oslo pour recevoir des soins vétérinaires gratuits pour leurs animaux.



## ENGAGEMENT dans la communauté pour les animaux domestiques

De nombreuses cliniques AniCura s'engagent activement dans la communauté pour améliorer la santé des animaux.

L'engagement communautaire d'AniCura s'effectue principalement au niveau des cliniques et en fonction des besoins des animaux de compagnie dans différentes régions. Plusieurs cliniques offrent des soins vétérinaires à prix réduit aux refuges pour animaux, tandis que d'autres collaborent avec des fondations pour aider les propriétaires d'animaux vivant dans des conditions financières difficiles.

Au niveau national, AniCura soutient diverses organisations d'animaux de compagnie, telles que des refuges, des associations thérapeutiques de chiens et des organisations qui s'emploient à mieux faire connaître les effets positifs des animaux de compagnie sur la santé humaine.

### SOINS VÉTÉRINAIRES GRATUITS POUR LES SANS-ABRI

Offrir une journée de soins vétérinaires gratuits aux propriétaires d'animaux en situation précaire ou sans abri est devenu une tradition annuelle et appréciée dans de nombreuses cliniques AniCura. Il y a dix ans, AniCura Västra Djursjukhuset en Suède, fut une des toutes premières cliniques vétérinaires à organiser une journée de soins vétérinaires gratuits. Depuis lors, beaucoup de cliniques AniCura ont suivi leur exemple positif.

Les journées sont organisées en collaboration avec les associations locales de sans-abri et les cliniques traitent généralement entre 40 et 200 patients, sans frais pour le propriétaire. Les propriétaires d'animaux auxquels des soins vétérinaires sont offerts sont soit des sans-abri, soit vivent dans une situation financière difficile. Les cliniques impliquées offrent des bilans de santé, des vaccins et des soins dentaires gratuits. Certains patients sont également invités à revenir pour un traitement ou une intervention chirurgicale supplémentaire.



MIA JUHL, INFIRMIÈRE À ANICURA SYDVET DYREHOSPITALER, DANEMARK

« Nous savons l'importance des animaux domestiques pour les personnes sans-abri, vulnérables et solitaires, ils leur assurent la sécurité, une proximité et de l'amour »

Mia fut inspirée par d'autres cliniques AniCura et décida d'organiser sa première journée portes ouvertes pour les propriétaires d'animaux sans abri. Elle a contacté des organisations pour sans-abri et elles se sont occupées de la prise de rendez-vous. Les fournisseurs et les clients existants ont fait don de vêtements et d'autres équipements utiles pour chiens.



CAROLINE HOLTET, RESPONSABLE DE LA PRATIQUE À ANICURA DYREKLINIKK GRÜNERLØKKA, NORVÈGE

« C'est la quatrième année que nous faisons cela à Oslo et c'est devenu un grand événement. C'est merveilleux de pouvoir aider autant de personnes »

Caroline est l'initiatrice de la journée portes ouvertes pour les propriétaires d'animaux domestiques sans abri et vulnérables dans la région d'Oslo. Au cours de l'année 2018, 220 patients ont été traités en un seul jour à Oslo. Plusieurs patients ont dû revenir pour une chirurgie ou des traitements plus compliqués, et Caroline a organisé le financement de ces traitements par le lancement d'une campagne de financement participatif sur Facebook. Elle a collecté 25 000 euros et créé un fonds pour soutenir les propriétaires d'animaux dans le besoin.

# RECHERCHE à AniCura

Avec 2,5 millions de visites de patients, AniCura occupe une position unique pour faire progresser la médecine vétérinaire grâce à la recherche clinique.

AniCura compte de nombreux professionnels vétérinaires qui consacrent une partie de leur temps à la recherche. En 2015, AniCura a créé le Fonds de recherche AniCura avec le soutien de ses propriétaires.

Près de 40 projets de recherche clinique ont depuis lors reçu un financement. AniCura a financé des projets de recherche pour un total de plus de 400 000€.

Le conseil scientifique d'AniCura évalue de manière indépendante toutes les candidatures aux fonds de recherche et alloue des fonds aux projets respectant des normes scientifiques élevées et susceptibles d'être publiés dans une revue scientifique internationale à comité de lecture.

Les 11 projets suivants ont bénéficié en 2018 d'un financement du Fonds de recherche AniCura :

*« Le rôle des hormones sexuelles dans l'épilepsie idiopathique chez le chien »*

SOFIE VAN MEERVENNE, KALMAR, SUÈDE

L'épilepsie est l'un des troubles neurologiques les plus courants en médecine vétérinaire. En médecine humaine, les effets des hormones sexuelles sur les convulsions et l'épilepsie sont bien documentés, mais en médecine vétérinaire, les informations restent rares. Dans le cadre du projet de doctorat de Sofie, l'épidémiologie des crises convulsives chez le chien sera examinée en mettant l'accent sur le sexe et le statut neutre, en analysant les hormones sexuelles présentes dans la salive et le sang.



*« Évaluation tomographique du traitement arthroscopique de la maladie du processus coronoïde médial »*

CARINA RENNERT - BABENHAUSEN, ALLEMAGNE

La maladie du processus coronoïde médial (MCD) est la cause la plus fréquente de boiterie des antérieurs chez les grands chiens. L'arthroscopie reste la référence en matière de diagnostic, mais également pour le traitement de la MCD. L'étude vise à évaluer la complétude de l'élimination arthroscopique de la MCD.

*« Le potentiel d'interférence des nouveaux anticorps monoclonaux (Acm) lokivetmab utilisés dans la dermatite atopique dans l'électrophorèse des protéines sériques et l'électrophorèse des protéines d'immunofixation »*

NEOKLIS APOSTOLOPOULOS, AUGSBURG, ALLEMAGNE

La dermatite atopique canine est une maladie cutanée inflammatoire chronique qui touche principalement les individus génétiquement prédisposés. Cette étude vise à évaluer si et comment un nouveau traitement à base d'anticorps (lokivetmab) interfère avec d'autres produits pharmaceutiques couramment utilisés en médecine vétérinaire.



*« Les bactéries anaérobies dans les infections profondes chez les chiens et les chats, en mettant l'accent sur les espèces bactériennes et leurs schémas de sensibilité »*

ULRIKA GRÖNLUND, STOCKHOLM, SUÈDE

Dans les infections graves, il est primordial de commencer immédiatement le traitement antibiotique avec l'antibiotique approprié. Cette étude vise à déterminer quelles espèces bactériennes sont impliquées dans des infections profondes chez le chien et le chat et à quelles substances elles sont sensibles. Les résultats aideront les vétérinaires à choisir l'antibiotique adapté.



*« Les signatures de microbiote fécal de chiens atteints d'entéropathies inflammatoires chroniques »*

BART RUIJTER, AMSTERDAM, PAYS-BAS

Les matières fécales des humains comme des animaux contiennent de nombreux organismes, tels que des bactéries, des protozoaires et des virus. Plusieurs études ont montré l'importance de ce que l'on appelle le microbiote et sa relation avec toutes sortes de maladies. Le but de cette étude est d'étudier le microbiote de chiens en bonne santé et de ceux qui présentent des vomissements chroniques et/ou de diarrhée due à des intolérances alimentaires par exemple. Cela pourrait améliorer nos connaissances sur ces maladies et aider les cliniciens à établir un diagnostic.



*« Évaluer l'efficacité de l'hyposensibilisation chez les chats chez qui on a diagnostiqué une forme allergique d'asthme »*

KATARINA VARJONEN, STOCKHOLM, SUÈDE

L'asthme félin est une maladie courante et débilitante qui affecte jusqu'à cinq chats sur cent. Les chats peuvent être difficiles à soigner, et nous visons à évaluer si les chats souffrant d'asthme allergique répondaient à l'immunothérapie et si ce traitement permettait d'utiliser moins de médicaments par rapport aux patients ne recevant qu'un traitement classique contre l'asthme.



*« Comparaison des résultats de l'entérographie à partir d'échographie et de tomographie à densité axiale avec les résultats de l'endoscopie et des biopsies d'épaisseur totale chez 25 patients canins souffrant de maladie gastro-intestinale »*

SUSANNE BOROFFKA, UTRECHT, PAYS-BAS

Les ultrasons sont couramment utilisés pour évaluer les intestins, mais leur contenu peut perturber la qualité de l'image, en particulier chez les grands chiens. La CT-entérographie est couramment utilisée chez l'homme, permettant une évaluation globale de tous les organes abdominaux. Peu d'études en médecine vétérinaire ont décrit l'imagerie par tomographie à densité axiale du tractus gastro-intestinal normal et anormal. Dans cette étude, nous comparons l'imagerie du scanner et de l'échographie de la pathologie, afin de mieux comprendre l'imagerie du tractus gastro-intestinal pour les futurs patients.



*« Évaluation de la fertilité des chiens mâles à l'aide de l'hormone de régression müllérienne (HRM) »*

HELENE ALM, STOCKHOLM, SUÈDE

Nous souhaitons dans ce projet, étudier si la fertilité d'un chien mâle peut être estimée à partir d'un échantillon de sang, car les échantillons de sperme sont plus difficiles à collecter et à interpréter. Dans les échantillons de sang et de sperme, nous étudierons une hormone spécifique produite dans les testicules, l'hormone de régression müllérienne (HRM ou AMH), et étudierons la relation entre l'HRM et la fertilité.

*« Prévalence de l'hypersomatotropisme chez les chats atteints d'hypertrophie concentrique du ventricule gauche »*

MARIEKE KNIES, DORDRECHT, PAYS-BAS

Le but de cette étude est de déterminer si l'hypersomatotropisme est fréquent chez les chats atteints de cardiomyopathie hypertrophique sans diabète sucré concomitant, comme c'est le cas chez l'homme atteint d'hypersomatotropisme. L'identification de l'hypersomatotropisme est importante car l'hypertrophie concentrique du ventricule gauche pourrait être réversible avec le traitement.



*« Étude de phase I et II à doses croissantes de doxorubicine et de témozolamide pour le traitement de l'hémangiosarcome canin »*

IRENE FLICKINGER, HÜNENBERG, SUISSE

L'hémangiosarcome est un cancer à croissance rapide, et extrêmement invasif, qui survient presque exclusivement chez les chiens, dont le pronostic est généralement mauvais. Nous souhaitons comparer les résultats du traitement de l'hémangiosarcome avec deux combinaisons de médicaments différentes; doxorubicine seule ou doxorubicine en association avec du témozolamide. En suivant deux groupes de patients différents, nous serons en mesure d'évaluer les différences en temps dans la progression de la tumeur et la durée de survie globale.



*« En tant que membre de la famille AniCura, nous nous engageons à développer et à améliorer les soins vétérinaires »*

KONRAD JURINA, RESPONSABLE DE LA PRATIQUE ET VÉTÉRINAIRE À TIERKLINIK HAAR, ALLEMAGNE

