

## TEMA: Restorder - en kamp mod uret

JANUAR  
2007

Tiden er knap, når grossisten skal bestille varer hjem i forbindelse med ny takst. Problemet med A-varer i restordre er stigende, og systemet levner ikke meget tid til at få de rigtige varer hjem.



# Et kig i 2007

krystalkuglen



Nu kan vi skrive 2007 på kalenderen, og jeg vil derfor gerne ønske alle på landets apoteker et godt nytår. Et hurtigt kig i krystalkuglen afslører, at det næppe bliver et af de mere fredelige år for apotekssektoren, vi nu har taget hul på.

De veterinære lægemidler til produktionsdyr bliver liberaliseret. Nomeco har besluttet at bevare vores Vet-klub Danmark, så apotekerne også fremover har mulighed for at benytte os som partner på veterinærmarkedet. Det har vi fået mange positive reaktioner på.

Desuden bliver reglerne for omkostningsbegrundede rabatter ændret. Vi ved så meget, at en del af vores nuværende måde at beregne rabatter ikke vil være lovlige efter de nye regler – vi ved bare ikke, hvad vi så må i stedet for. Bekendtgørelsen, der skal gøre det klart for alle, hvordan loven skal fortolkes, er ikke kommet i høring endnu, selvom den var lovet før jul. Jeg håber, at den vil bringe os lidt tættere på en forståelse af, hvad vi må og ikke må på rabatområdet. Det vil I helt sikkert komme til at høre mere om.

Også på apotekerne bliver der travlt med at "lære at manøvrere" med ovennævnte ændringer. Så vi kan vist sammen se frem til et travlt forår.

Venlig hilsen

Peter Lørup, Direktør for ApoteksDivisionen

# INDHOLD

ET KIG I KRYSTALKUGLEN	2
RESTORDRER KAN HAVE MANGE ÅRSAGER	4
NY NØDPROCEDURE: TJEK MAIL OG NET VED DRIFTSFORSTYRRELSER	8
FARMACEUTMØDERÆKKE "OVERVEJER DU AT SØGE APOTEK?"	10
VETERINÆRMEDICIN: NOMEKO ER STADIG PÅ BANEN	12
FÅ FAKTURAEN PÅ NETTET	14
NYHEDER FRA VMI	14
NOMEKO HAR VOKSEVÆRK	15
REKORDSALG AF JULEVARER	16



# RESTORDRER

## Restorder kan have mange årsager

A-varen er i restordre. Sådan lyder beskeden til apoteket lidt for ofte. Oven i købet kan B- og også C-varen være i restordre lige efter en takstændring. Irriterende for apoteker, sygehuse og patienter. Og frustrerende for grossisterne og leverandørerne.

Problemet med restorder på substitutionsvarer er steget de sidste par år – samtidig med, at der bliver større og større konkurrence på substituerbare varer. For jo flere varer, der er i spil inden for en substitutionsgruppe, jo mere kompliceret er det. Antallet af aktive varenumre i substitutionsgrupperne var for tre år siden 2.600. Tallet er i dag omkring 2.900. Det er en pæn stigning, men forekomsten af A-varer i restordre er steget endnu mere. Og de skærpede krav til indberetning, der i efteråret blev indført for at reducere problemerne med A-varer i restordre, har altså ikke forbedret situationen.

### A-leverandøren kan ikke levere

Der kan være flere grunde til, at en vare går i restordre. Årsagen kan være, at A-vareleverandøren ikke kan levere præparatet i tilstrækkelige mængder. Og når en A-vare går i restordre, så kan problemet skubbe sig videre til B-varen og måske C-varen, fordi disse leverandører ikke har været forberedte på pludselig at skulle levere til hele det danske marked.

”Systemet presser leverandørerne på både pris og mængde. Ifølge de nuværende regler skal leverandøren have lager nok til at levere til syv dages

salg. Det skal oplyses til Lægemiddelstyrelsen 14 dage før takststart, men der kan nå at ske meget i de 14 dage, som gør, at varen ikke er tilgængelig i tilstrækkelig mængde ved takststart,” fortæller Nomesco Supply Chain Chef Erik Valentin Harby. ”Jo flere gange udnævnelsen til det billigste præparat i substitutionsgruppen hopper fra det ene varenummer til det andet, jo mere kritisk bliver det. Ofte har en leverandør helt bevidst valgt at sætte prisen på et præparat højt, fordi de ikke kan levere i tilstrækkelig mængde.”

### Grossist rammer ikke plet

Grossisterne får ABC-koderne fra Lægemiddelstyrelsen fredag kl. 12.00 én uge før takststart. Det giver grossisterne en uge til at få varerne på lager. Men Erik Valentin Harby peger på, at når en A-vare går i restordre, og resten af substitutionsgruppen består af C-varer, så skal grossisten estimere, hvilken vare der er næstbilligst.

For i lighed med apotekerne får grossisterne først priserne kl. 18.00 fredagen før takststart - så er det for sent at bestille varer hjem! Og der går typisk et par dage, fra indkøbsordren placeres, til leverandøren informerer om restorder. Det øger tidspresset på den næste leverandør og på grossisten.

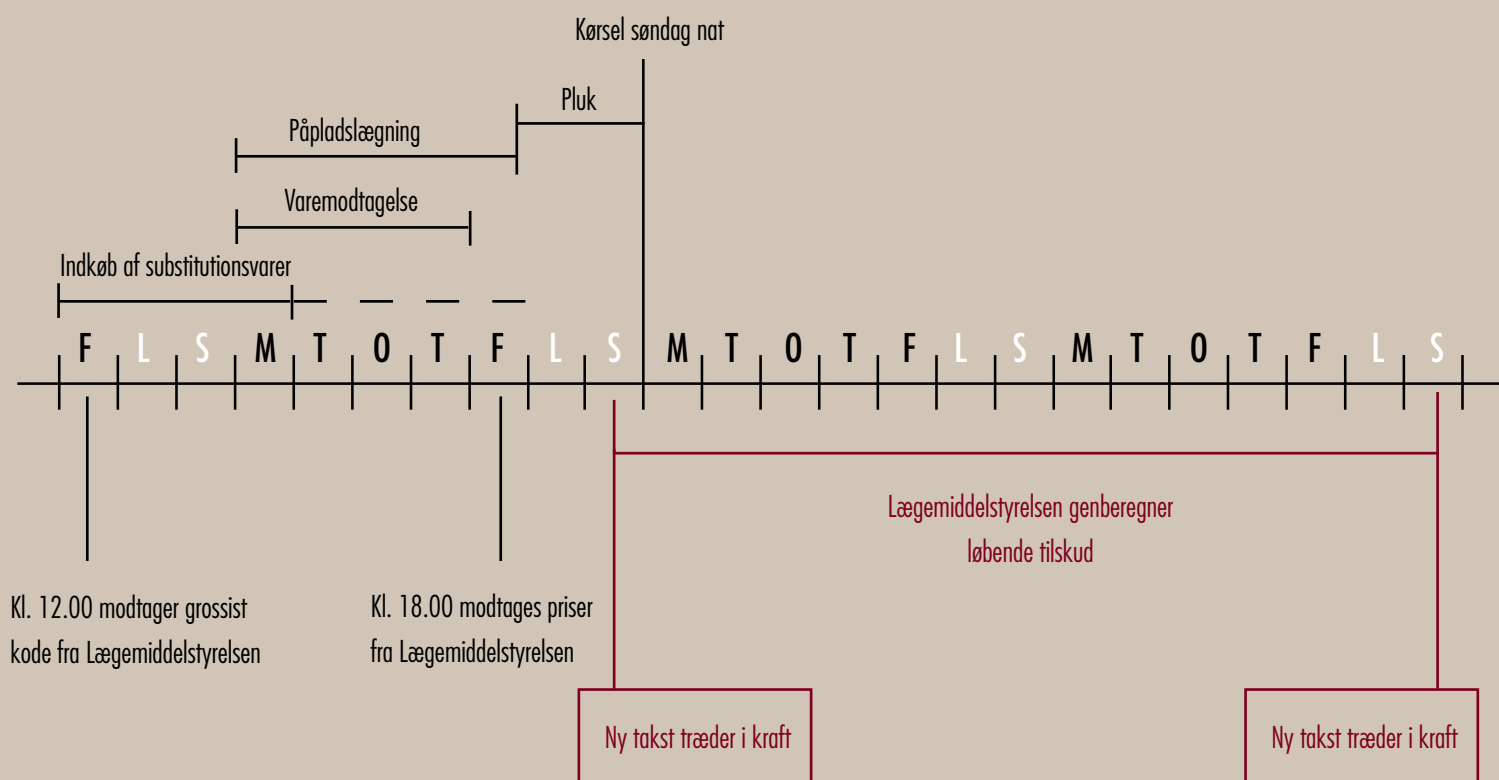
fortsættes side 7 ...

Foto: Niels Jensen



“Vi kan ikke forhindre A-varer i at gå i restordre, men vi arbejder hver eneste dag med at minimere konsekvenserne af problemet,” siger Supply Chain Chef Erik Valentin Harby. Han peger på, at problemet er stigende, og at de skærpede krav til indberetning af A-varer i restordre, der blev indført i efteråret, ikke har forbedret situationen.

Det er en kamp mod uret at få de rigtige varer hjem, når taksten skifter hver 14. dag. Hvis A-varen viser sig at være i restordre, så skal grossisten estimere, hvilken vare der er næstbilligst og købe den ind. Først fredag aften før ny takststart mandag morgen får grossisten sammen med resten af sektoren priserne på de varer, der er i den nye takst. Og er estimatet forkert, så er det for sent at bestille det rigtige lægemiddel hjem til levering på apotekernes hylde mandag morgen.



# RESTORDRER

... fortsat fra side 4

”Når det sker, er vores indkøb altså baseret på erfaring, historik og kendskab til leverandørernes normale adfærd. Nogle gange estimerer vi priserne rigtigt, andre gange forkert. Og hvis vi estimerer forkert, er det simpelthen ikke muligt at have det rigtige lægemiddel ude på apotekernes hylder mandag morgen,” siger Erik Valentin Harby.

## Det tager tid at flytte varer

Han peger på, at det, der tager et splitsekund at ændre på en skærm, tager noget længere tid i virkeligheden. ”Det tager tid at flytte varer. For at være sikre på at kunne levere substitutionsvarerne, så de står på apoteket mandag morgen ved takststart, skal vi altså have varen ind til varemodtagelsen i København senest torsdag. Hvis leverandøren eller vognmanden bliver forsinket, kommer vi i situationer, hvor der kan opstå restordre.”

## Ansvar er hos lagerstyring

Den, der står for apotekets lagerstyring, har ansvaret for at sikre, at de rigtige varer ifølge den nye taktst ligger klar på apotekets hylder mandag morgen. Apoteker uden VMI bestiller selv lørdag før taktststart A-varen eller, hvis den er i restordre, billigste alternativ til levering mandag morgen.

Apoteker med VMI får, hvis A-varen er i restordre, automatisk det bedste alternativ ud fra lovgivning-

gen og det pågældende apoteks lagerføringsprincipper. Det belaster derfor ikke i tilsvarende grad VMI-apotekets servicegrad over for kunderne, når en A-vare er i restordre - hvis der findes et brugbart alternativ.

## Portal gør prioriteringen nemmere

Nomeco er meget opmærksom på problemet med substitutionsvarer, der går i restordre, og vil fortsat sætte alt ind på at minimere problemets omfang. Et af midlerne er en portal på Internettet, hvor leverandørerne løbende kan informere Nomeco om forventet leveringsdato.

”Det vil forhåbentlig betyde en mere korrekt information om restordre til apotekerne og en vægtning af, hvad der er vigtigt. Hvis apoteket står og venter på varen med tomme hylder, eller hvis apoteket mangler medicinen til en patient med behov for akut behandling, så har det højeste prioritet for os. Det skal leverandørerne selvfølgelig også vide. Andre gange er det blot grossistens lager, der trænger til en opfyldning, og det har i en sådan situation andenprioritet,” fortæller Erik Valentin Harby.

”Vi kan ikke forhindre A-varer i at gå i restordre, men vi arbejder hver eneste dag med at minimere konsekvenserne af problemet,” slutter han.

## Ny nødprocedure: Tjek mail og net ved driftsforstyrrelser

Hvis der er problemer med varebestillinger eller VMI, skal apoteket fremover tjekke sin mail eller Nomecos hjemmeside. Nomeco vil elektronisk informere om driftsforstyrrelsen, og hvad apoteket kan gøre for at ordre.

Nomeco har indført en ny nødprocedure i tilfælde af, at en driftsforstyrrelse kan påvirke leverancerne. Ofte har Nomecos Kundeservice grebet telefonen og ringet til de berørte apoteker for at informere om driftsforstyrrelsen. ”Men det betyder, at vi blokerer telefonerne, og at man ikke kan komme igennem til os netop på det tidspunkt, hvor apoteket har mest brug for det,” fortæller Bodil Jakobsen, der er leder af Kundeservice i København.

”Fremover vil vi derfor bede apoteket om at tjekke mailen eller gå ind på Nomecos hjemmeside under serviceløsninger – altså den del af hjemmesiden, der kræver password - for at se, når der er driftsforstyrrelser. Nomeco sender en e-mail til den berørte gruppe af apoteker og lægger en besked på nettet med information om driftsforstyrrelsens karakter, og hvad apoteket kan gøre i den pågældende situation for at få ordrer igennem,” siger hun. Hovedreglen er, at apoteket skal reservere så meget som muligt i Direkte Varereservation (DVR). Nomeco frigiver så de varer, som apoteket har reserveret, så de kommer med på den normale tur.

### Kritiske tidspunkter

Det gælder dog kun, når driftsforstyrrelsen sker på et såkaldt kritisk tidspunkt, der kan påvirke leverancerne til apotekerne. Det vil sige hverdage mellem kl. 10.30 og kl. 13.00 og igen om eftermiddagen mellem kl. 14.30 og 18.00 samt lørdage mellem kl. 11.00 og 14.00. Disse tidspunkter er særligt følsomme i forhold til leveringen, hvis ordrerne ikke kommer ind til grossisten, eller hvis VMI ikke kan hente data fra apoteket til at danne ordrer.

Aftalen er, at Nomeco sender en information ud, hvis en driftsforstyrrelse har varet i over en halv time inden for disse kritiske tidspunkter.

### Forskellige problemer og procedurer

Afhængig af, hvilken IT-løsning man har på det enkelte apotek, kan driftsforstyrrelser påvirke apotekerne forskelligt. ”Derfor er der forskel på, hvad det enkelte apotek kan gøre, når der opstår driftsforstyrrelser. Det afhænger helt af, hvor i systemet problemet er opstået, om apoteket har VMI eller selv bestiller varer,” siger Bodil Jakobsen.



Foto: Niels Jensen

Den mest markante forskel er, om apoteket kan danne ordrer eller ej. En driftsforstyrrelse hos Kommunedata (KMD) betyder eksempelvis, at apotekerne kan danne ordrer, men blot ikke sende dem til grossisten. Derfor anbefales apotekerne at gå ind i serviceløsningerne på Nomecos hjemmeside og manuelt reservere så meget som muligt af nul- og minusvarer i Direkte Varereservation (DVR).

Apoteker uden VMI kan – såfremt det er muligt - alternativt vælge at udtrække nul- og minusvarer og faxe dem til Nomeco. Det duer bare ikke at faxe hele ordren, for dels kan Nomeco ikke nå at taste større ordrer ind, dels vil det give forsinkelser og dels kommer lokationen ikke med på faxen. Så det vil tage for lang tid for apoteket at lægge varerne på plads.

### **VMI må kun udtrække nul og minus**

Stine Engelbrecht Lønberg, der er leder af VMI i København, påpeger, at VMI-apotekerne i sådanne situationer kun må udtrække en ordre på nul- og minusvarer. Det vil sige varer, som apoteket alle-

rede skylder væk eller har stor sandsynlighed for at mangle inden næste leverance.

”Det er ikke optimalt, men det kan være den bedst mulige løsning. Årsagen er, at VMI overtager bestillingsparametrene, og derfor er apotekets eget lagerstyringssystem ikke vedligeholdt. Det kan medføre en risiko for, at der leveres enten for mange eller for få af de aktuelle varer.”

I nogle af IT-løsningerne kan denne manuelt indtastede ordre indlæses direkte i apotekets IT-system. Så slipper apoteket for at oprette eksempelvis en DVR-ordre manuelt. Allerede i dag kan Nomeco bekræfte en DVR-ordre elektronisk i apotekets system, når det gælder VMI-apotekerne.

### **Specifikke procedurer ved nedbrud**

Det er aftalt med de enkelte IT-leverandører, at apotekerne får tilsendt en specifik vejledning til, hvordan proceduren er ved de forskellige typer nedbrud, som kan forekomme. Disse procedurer forklarer, hvordan apoteket skal forholde sig, og hvilke eventuelle muligheder apoteket har i de forskellige situationer.

*mwh*

# Farmaceutmøderække "Overvejer du at søge apotek?"

I samarbejde med advokater og revisorer indbyder Nomeco alle farmaceuter til en række orienteringsmøder om de store spørgsmål, der skal afklares på vejen til at få en apoteksbevilling.

Der er stor interesse for at deltage i møderækken om de overvejelser, man skal gøre sig, før man beslutter sig for at søge apotek. Omkring 60 har tilmeldt sig møderækken, der holdes i første halvår af 2007 i henholdsvis København og Århus.

"Vi er meget tilfredse med tilmeldingen – der er et tydeligt behov for disse møder," fortæller markedsudvikler Mona Jørgensen fra Nomeco. Hun har arrangeret møderne, som holdes i samarbejde med Forex, advokater fra firmaet Hjejle, Gersted og Mogensen og revisorer fra PriceWaterhouseCoopers. Ud over dem vil der deltage en række apotekere som foredragsholdere på de forskellige møder.

## Samler og systematiserer viden

"Man kan måske undre sig lidt over, hvorfor det netop er os, der tager initiativ til disse møder. Nomeco er sådan set bare arrangør af møderne, men det faglige indhold har vi skabt i samarbejde med vores medarrangører og de deltagende apotekere.

Vi kan alle se, at der er et behov. Det er vigtigt, at nybagte apotekere får en god start og undgår at havne i en uheldig situation, som kunne have været forudset, hvis vedkommende havde haft den rette viden fra starten af," siger Mona Jørgensen.

## Fokus på praktiske udfordringer

Det første møde handler om de praktiske udfordringer, der er i forbindelse med at vælge det rigtige apotek. Ofte kan det være svært at vurdere, om man passer til den ledige bevilling, og hvilke oplysninger der er nødvendige for, at man kan vurdere den.

Det er ikke mindst spørgsmål i forbindelse med økonomien, der for mange er en væsentlig barriere. Skal man selv have en formue, eller stiller man garanti i sit hus? Og kræver det en ægtepagt? Hvad med tvangslejemål og andre kontraktlige forhold? Hvordan vurderer man lønprocenten i relation til arbejds gange og lokaler?

## MODUL 1

København: mandag 15. januar 2007  
Århus: onsdag 17. januar 2007

## MODUL 2

København: onsdag 21. marts 2007  
Århus: torsdag 15. marts 2007

## MODUL 3

København: onsdag 6. juni 2007  
Århus: tirsdag 12. juni 2007

Det andet møde kommer til at handle om de personlige kvalifikationer, og hvad der skal til, for at man kan blive apoteker. Her er der både fokus på de faglige og de ledelsesmæssige kvalifikationer.

Det tredje møde handler om de apoteksspecifikke udfordringer og den situation, man kommer til at stå i, når man har fået et apotek, og alle de valg der skal tages i forbindelse hermed. Retail Institute kommer og afrunder møderækken med et foredrag om, hvordan man udnytter det potentiale, man har fået, og hvordan man omsætter den viden, man har om sin omverden, til sund økonomi. Altså giver tip til, hvordan man får en god forretning.

### **Bliv rustet til fremtiden**

Cand.Pharm. Henrik Kaastrup, der er salgs- og markedschef i Nomecos LeverandørDivision, er moderator på det første og sidste møde. Han tror, at mange frustrationer kan undgås, når man er bedre klædt på – og man frem for alt ved, hvilke

spørgsmål man skal stille i forbindelse med en ansøgning.

”Jeg er glad for, at så mange har taget imod tilbudet og ser det som en god chance for at blive mere afklarede om deres fremtid. For det er en stor beslutning at søge apotek, og det er en beslutning, der påvirker hele familien. Derfor er det så vigtigt, at den træffes på et kvalificeret grundlag,” siger han.

”Det er ikke sikkert, at flere ønsker at søge apotek, når møderækken er slut. Det er heller ikke nødvendigvis målet. Det vigtige er, at alle bliver mere afklarede om, hvad de vil, og hvordan de vil opnå det, når møderne er ovre til sommer. Vi kan hjælpe med at svare på alle de store spørgsmål. Men afklaringen kan man nu en gang kun selv opnå, og derfor skal dette tilbud betragtes som hjælp til selvhjælp.”



ANSØGNING  
om apotek

# VETERINÆRMEDICIN: Nomeco er stadig på banen

Salget af veterinærmedicin til produktionsdyr bliver nu liberaliseret, så priserne gives fri, og der åbnes for, at andre spillere end apotekerne lovligt kan være med. Nomeco har besluttet at blive i markedet og støtte op om de apoteker, der fortsat vil forhandle lægemidler til landmændene.

”Vet-Klub Danmark fortsætter og bliver justeret efter de muligheder, som liberaliseringen nu giver os. Det vil sige, at de landmænd, der i dag er med i ordningen, fortsætter, mens alle apotekerne skal tage stilling til, om de vil forhandle veterinærlægemidler eller ej. Hvis apoteket vil være med, skal det melde sig til Lægemedelstyrelsen senest to måneder efter loven træder i kraft. Og det forventer vi, at den gør 1. april i år,” fortæller direktør for ApoteksDivisionen Peter Lørup.

Det er hans vurdering, at VKD vil være konkurrencedygtig i det nye marked, og at det vil give en

god platform for apotekerne for at bevare og måske endda øge den veterinære omsætning til produktionsdyr. Lægemidler til hobbydyr er ikke med i liberaliseringen og kræver altså ikke en særskilt tilfaldelse fra myndighederne.

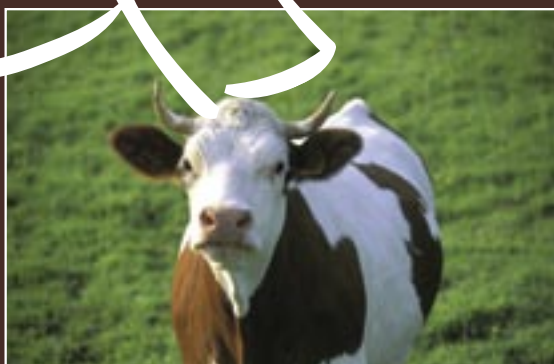
”De nye markedsbetingelser giver apotekerne en god mulighed for at øge købmandskabet på det veterinære marked og samtidig give landmanden mulighed for at handle lokalt og til konkurrencedygtige priser. Men det er et nyt spil, hvor vi hverken kender modspillerne eller spillereglerne endnu. Blandt andet er bekendtgørelserne stadig ikke på plads,” pointerer Peter Lørup.

Han forventer, at det sker i løbet af årets første måned, og derefter vil Nomeco være klar med mere præcis information til interesserede apoteker.





# VKD



## INFO:

Vet-Klub Danmark blev oprettet i 2004 som et tilbud til landmænd, der ønskede at købe veterinære lægemidler via deres lokale apotek - og hvor VKD fungerede som sponsor i relation til bonus til landmanden. Klubben er for landmænd, men med liberaliseringen kan dyrlæger også blive medlemmer. Desuden vil kontakten i VKD fremover foregå direkte mellem apotek og landmand eller dyrlæge, da apoteket har mulighed for at give højere rabat end den, der er en del af konceptet.

# Få fakturaen på nettet

Synes du, at du er ved at drukne i papir på apoteket?



Så benyt dig af muligheden for at fravælge den papirfaktura, du får sammen med Nomeco-leverancen. Du vil fortsat få din leveranceoversigt sammen med varerne, så du har stadigvæk mulighed for at tjekke din leverance. De bogførte ordrelinjer kan du så se på hjemmesiden fra næste morgen. Du kan dog straks gå ind og se de leverede varelinjer under serviceløsningen "Ordreinformation", og du kan se afvigelserne under "Ordrebemærkninger".

Du finder serviceløsningen "Faktura/kreditnota" under Bogholderi og rabatter. 80 apoteker benytter i dag løsningen. Er du ikke en af dem, og er du slet ikke sat op til løsningen, så kontakt kundeservice.

## Nyheder fra VMI

Nu bliver det igen lettere for et apotek at være med i VMI-samarbejdet. Mandag d. 22. januar forventer vi at kunne præsentere forbedringer af de serviceløsninger, som apotekerne med VMI-samarbejde kan betjene sig af på Nomecos hjemmeside.

Blandt andet får apoteket mulighed for selv at indsætte minimumsbeholdning i en substitutionsgruppe, således at denne minimumsbeholdning på det til enhver tid billigste produkt vil være gældende. Dermed kan apoteket sikre sig altid at have det ønskede minimumsantal på lager. Desuden får apoteket mulighed for på substitutionsvarer at se, hvilken mængde VMI har reduceret restorden til i løbet af takstperioden.

Disse løsninger samt flere andre forbedringer har været efterspurgt på efterårets og tidligere års netværksmøder. I løbet af uge fire kommer et VMI-Nyt, der informerer om forbedringerne.



## Nomeco har vokseværk

Nomecos LeverandørDivision, der bl.a. er lagerhotel og håndterer varer for industrien, har brug for mere plads. Og det skulle gå stærkt. På kun tre måneder er det lykkedes at omdanne en tidligere produktionshal i Brøndby til et nyt og moderne lager, der lever op til Lægemiddelstyrelsens strenge krav til bl.a. hygiejne, temperatur, rengøring, skadedyrsbekæmpelse og sikkerhed.

Det nye lager er et såkaldt smalgangslager, hvor afstanden mellem hylderne er under 1½ m. Trucken kører i nogle styreskiner i gangene, og truckføreren kører op i 8 meters højde for at håndtere pallerne. 16 medarbejdere arbejder på det nye lager i Brøndby, og den første palle, der blev sat ind på lageret, er markeret med et **flag**. Og det bliver siddende, pointerer medarbejderne.

Rekordsalg af julevarer

# 2006

I år slog salget fra Nomecos julekatalog alle rekorder. Ikke kun målt i, hvor mange varer der blev solgt, men også hvor hurtigt det gik for visse varer at blive udsolgt.

”Der har virkelig været run på mange af julevarerne. For eksempel blev fyrfadsstagerne, der har form som glaskugler, revet væk på under en uge, selvom vi havde mere end 1000 på lager. Og det var ikke muligt at skaffe flere hjem. Det er bare ét eksempel på, hvor svært det er at købe ind og forudsige, hvad der bliver årets storsællert. På den ene side vil vi nødtigt brænde inde med et stort lager, og på den anden side skal vi sikre, at vi har varer nok. Det er en svær balance,” siger marketingkoordinator Anette Ellegaard Bornhøft, der står for Nomecos jule- og påskesortiment.

Målt i mængde er årets mest sælgende artikel fra julekataloget kuffertmærkerne, der er solgt i over 1100 eksemplarer. På juletræer rundt om i landet må der have hængt en masse små Nisserikker fra Trip Trap, da der er solgt næsten 600 sæt med 6 nisser i hver. Også det søde lille fødselsdagstog med lys og tal kommer til at glæde mange børn i de kommende år. Det er alene denne jul solgt i 550 eksemplarer.

**Oplag:** 1500 stk.

**Udkommer:** Hver anden måned  
Næste gang: primo marts 2007

**Tryk:** Kandrups Bogtrykkeri A/S

**Udgiver:**  
Nomeco A/S,  
Borgmester Christiansens Gade 40,  
1790 København V  
Telefon 36 45 45 36  
[www.nomeco.dk](http://www.nomeco.dk)

**Ansv. redaktør:**  
Peter Lørup  
Direktør for ApoteksDivisionen

**Redaktør:**  
Merete Wagner Hoffmann  
Kommunikationschef  
[mwh@nomeco.dk](mailto:mwh@nomeco.dk)

**Grafisk design:**  
Christa Job  
[cjo@nomeco.dk](mailto:cjo@nomeco.dk)