

Nomeco Nyt

Nr. 4

10%

af CO2 udledningen
skal reduceres på 3 år.
Sådan lyder Nomecos
ambitiøse klimaplan.

TEMA: Tips, trends og tendenser

Gode ideer, sjove påfund og kreative løsninger på landets apoteker

ÉN DAGLIG LEVERANCE

Den første officielle sommeruge blev varm og hektisk. Ikke kun på grund af, at det dejlige vejr satte ind, men også fordi Nomecos nye rabatskilt trådte i kraft den 1. juni. Rabatskiltet har medført, at næsten alle apotekere har skiftet til én daglig leverance - en stor ændring for os alle.

Den første uge af juni var præget af Pinse og Grundlovsdag, der begge betød lukkedage på apoteket. Så ikke alene havde ugen kun tre almindelige arbejdsdage, hvis man fraregner lørdag. Det var også den første i måneden, det var takstuge, og det var indledningen til juni, der traditionelt altid er meget travlt op til ferieperioden.

Alt dette betød, at det var enorme varemængder, Nomeco skulle have sendt af sted til apotekerne.

Og da vi samtidig gik over til én daglig leverance, var der mere end almindeligt pres på. Derfor oplevede nogle af vores kunder - specielt på Sjælland - en noget usikker premiere på den ene daglige leverance, hvilket vi selvfølgelig ikke er stolte over. Det burde vi have gjort bedre.

Trods den lidt hårde start har vi fået mange positive tilkendegivelser om, at det fungerer godt med at få varer én gang i døgnet. Retningen virker altså fornuftig for de fleste apoteker. Det er dog mit indtryk, at især apoteker med mange udsalgssteder stadig har visse udfordringer med at få den interne logistik til at falde i hak med det nye set-up. Det har været en hård proces at omtænke og omlægge de interne procedurer. Men jeg håber, at det vil lykkes at få det hele til at

falde på plads - hvis det ikke allerede er sket.

Udover at have meget fokus på at sikre gode og stabile vareleverancer til apotekerne, har Nomeco valgt at implementere et mere klimavenligt set-up, der er med til at nedsætte CO2-udledningen.

Det kan I læse mere om her i bladet, hvor vi i øvrigt har lagt os i selen for at sprede inspiration og gode ideer apotekerne imellem. Vi har kigget rundt efter tendenser og trends, som vi videregiver sammen med ønsket om en fortsat god sommer.

Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen



TEMA: Tips, trends og tendenser

Drive in-skranke	3
KOen kom til Korsør	4
8 meter i sekundet	5
Betal (KUN) ved kasse 1	6
Live transmission fra robotens indre	7
Automatisk besked om recept-status	8
Ny holdopstilling i Skive	9
6 hurtige spørgsmål til de nye leverancedokumenter ..	10
Prismærker - vælg selv modellen	11
Nomeco tager medansvar for klimaet	12

Udgiver: Nomeco A/S, Borgmester Christiansens Gade 40, 1790 København V, Telefon 36 45 45 36 - www.nomeco.dk

Ansv. redaktør: Peter Lørup, Direktør for ApoteksDivisionen

Redaktør og skribent: Merete Wagner Hoffmann, Kommunikationschef, mwh@nomeco.dk

Grafisk design: Christa Job, cjo@nomeco.dk

Oplag: 2000 stk.

Udkommer: Hver anden måned - næste gang medio september 2009

Tryk: Kandrups Bogtrykkeri A/S

Tips, trends og tendenser

NÅR APOTEKERNE TÆNKER NYT.

Der sker hele tiden en masse spændende rundt om på landets apoteker, hvor det myldrer med gode ideer, sjove påfund og kreative løsninger. Alt sammen noget, der skal gøre det nemmere, sjovere og mere oplevelsesorienteret at gå på apoteket.

Nomecos medarbejdere kommer dagligt rundt på apotekerne og har fået øje på nogle af de mere spektakulære og originale nyheder samt generelle tendenser. Vi har samlet en stribe af dem og bringer dem her til inspiration i sommervarmen.

Drive in-skranke

Handicappede, travle kunder, forældre med syge børn i bilen – og kunder, der bare ikke lige kan finde en parkeringsplads. Listen over kundetyper, der bruger Thisted Løve Apoteks drive in-skranke, er lang. **Det er da også nemt, for man behøver ikke stige ud af bilen for at hente medicin og andre varer på apoteket. Man kører bare hen til den udendørs skranke og bliver ekspederet dér – på nøjagtigt samme måde, som hvis man stod inde på apoteket.**

Apoteker Jytte Vinther var en af de første til at lave en drive in-skranke herhjemme: ”Jeg havde set det i USA, og jeg har altid syntes, at det var rigtig smart. Da vi flyttede apoteket ned til havnen for 3½ år siden syntes jeg, at det var nærliggende at bruge den ledige plads foran apoteket til en udendørs skranke. Vi bruger den også, når vi har vagt hver anden weekend. Der ekspederer vi kun herfra.”

Apoteket har mellem 30 og 50 ekspeditioner om dagen via drive in-skranken, hvor der er tilkoblet en dankortterminal. Den udendørs skranke betjenes fra en terminal, der ligger ½ skridt væk inde på apoteket. ”Vi holder lige lidt øje med drive in-skranken, og der ringer i øvrigt en klokke, når der holder nogen udenfor. Vi tager ikke drive in-kunderne foran i køen. De bliver ekspederet i den rækkefølge, de kommer i forhold til kunderne inde på apoteket,” fortæller Jytte Vinther.

Hun tilføjer, at det er folk med syge børn, der roser initiativet mest. ”Ofte har de lige været ved lægen, som ligger her ved siden af, og kan køre direkte over til os og hente medicinen uden at tage børnene ud af bilen.” ■



Thisted Løve Apotek

Foto: Finn Laursen

Koen

kom til Korsør

”Vi skal ikke have nogen køer på apoteket. De er afskaffet. Til gengæld har vi fået os en ’rigtig’ ko, som i øjeblikket står og tager imod apotekets kunder i vindfanget,” fortæller Peder Harboe, der er apoteker i Korsør.

Personalet spurgte med stor undren, hvad han havde spist den dag, hvor han på en netauktion købte en kunstko hjem til apoteket. Koen var oprindeligt udstillet i København i sommeren 2007. Her havde man lavet en cow-parade med 40 køer, som 40 kunstnere havde udsmykket. Kunstværkerne blev solgt til fordel for Red Barnet, og Korsør Apoteks ko er udsmykket af kunstneren Nils Freitag.

”Jeg syntes, det var en sjov gimmick og et godt blikfang for apoteket. Den viser, at også et provinsapotek kan være med på moderne. **Desuden synes både børn og voksne, at koen er god at klappe, og så er den jo et godt tilbud til vores synshandikappede kunder, der ikke har glæde af det flotte nye apotek. Koen er nemlig forsynet med blindskrift, så også ikke-seende kan følge med i, hvilke farver koens prikker er malet med. Farven på hvert felt er nemlig markeret med blindskrift.**”

Ud over at angive farverne står der med blindskrift: ”Føl farverne, mærk formerne, se med følelserne. For en ko er kun en ko, hvis man kan mærke den.”

Koen er i øvrigt på hjul og bliver flyttet lidt rundt på apoteket, hvor det bedst passer. Alt efter årstiden bliver den nogle gange forsynet med en hat, en buket blomster i munden eller et myggenet. Så storbykoen har altså fundet sig et godt og trygt hjem på det vestsjællandske apotek! ■

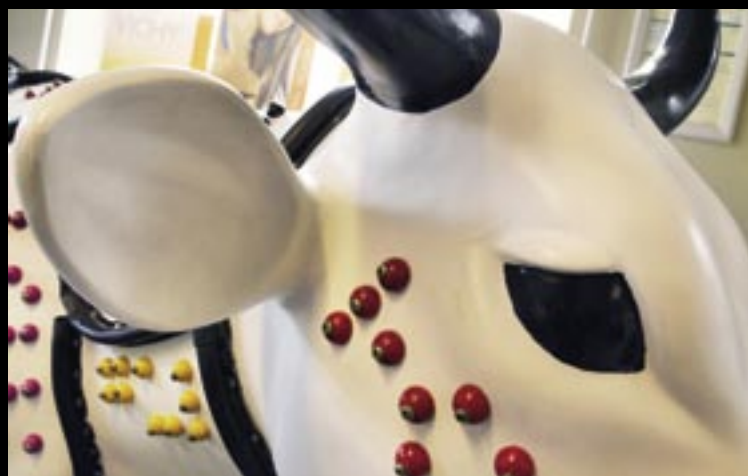


Foto: Børge Tværgård Andersen

8

8 meter i sekundet

fra robot til skranke



Korsør Apotek



Foto: Børge Tværgård Andersen



Med en fart på 8 meter i sekundet suser medicinen gennem et 30 meter langt, gennemsigtigt akrylrør, før den lander på skranken. Der lyder bare en svag susen, og kunderne kan se en skygge fare gennem lokalet i røret i loftet.

Sådan har man på Korsør Apotek løst opgaven med at transportere medicin fra robotten til håndkøbsskranken, der er placeret som en fremskudt skranke tæt ved indgangen.

”Pakningerne bliver sendt af sted fra robotten med trykluft og et stempel. I starten, da vi lige havde installeret robotten, lød det som en jetjager, når medicinen blev skudt af sted og kom susende gennem lokalet. Nu har vi fået rettet det til, så støjen er reduceret til en svag susen,” fortæller apoteker Peder Harboe.

Han valgte løsningen med de gennemsigtige rør som alternativ til et larmende og langsomt transportbånd, og som alternativ til et grimt rør i grå plast. ”Det er desuden underholdende for kunderne, og de spørger skam til det. Endvidere går det så hurtigt, at man ikke kan se, hvilken type medicin der kommer flyvende. Så det giver ikke problemer med diskretionen,” forsikrer apotekeren. ■

Betal (kun) ved kasse 1



Holte Apotek

”Her er din receptmedicin. Prisen er 47 kr., og du betaler ved kassen henne ved udgangen”. Nogenlunde sådan har beskeden været til alle kunder på Holte Apotek siden 1. maj i år. Apoteker Ebbe Werenberg fik nemlig den lyse ide at samle al betaling ét sted:

”Kunder, der skulle købe håndkøb og mærkevarer, klagede over, at de skulle stå og vente på de kunder, der købte receptmedicin. Vores terminaler var altså vores flaskehals, og derfor ønskede jeg at dele ekspeditionerne op i håndkøb og recept. **Kommer man for at købe håndkøbsmedicin eller mærkevarer, skal man ikke trække nummer. Man kan få hjælp af vores medarbejder på gulvet og går bare hen og betaler ved kassen – ligesom i et supermarked.** Skal man købe receptmedicin, trækker man et nummer og bliver betjent ved en af terminalerne. Her klarer man alt inklusiv drøftelser om priser og økonomi. Men bonen bliver klipset på posen, og kunden betaler ved kassen, hvor der så til gengæld ikke er nogen faglig rådgivning at hente.”

Ifølge apotekeren har det givet et meget bedre flow på apoteket og en udpræget større tilfredshed hos kunderne. Det nye system har først og fremmest løst problemet med ventetider: Sidste år ved samme tid kunne

man vente i op mod 20 minutter. Nu tager det højst 5 minutter, fra man trækker et nummer, til der er en ledig medarbejder, der kan ekspedere recepten. Og skal man blot købe babyshampoo og Pinex, skal man slet ikke vente. Man henter bare sine varer i selvvalget, får medarbejderen på gulvet til at hente håndkøbsvarerne og betaler ved kassen.

”Betalingsskassen betyder desuden, at vi ikke længere har seks dankort-terminaler og seks kasser at gøre op. Vi kan i dagtimerne klare os med én. Betalingsskassen kan betjenes af en ufaglært, hvad vi eksempelvis gør i sommerperioden, og medarbejderne kan skiftes til at være på gulvet blandt kunderne og bag en af de fem skranker. Det giver en afvekslende arbejdsdag.”

Systemet med en medarbejder på gulvet og en betalingskasse er i øvrigt også kendt fra Sverige. Det vidste Ebbe Werenberg ikke, da han besluttede sig for det nye koncept. **Han fik sådan set ideen fra delikatesseafdelingen i den lokale Brugs, hvor man får sine varer og betaler ved udgangen.** ”Når det kan lykkes med afskåret pålæg og postej, kan det også lade sig gøre med medicin”, tænkte han – og det er hermed bevist. ■

Live transmission fra robottens indre

Nørresundby Apotek



Foto: Anne Mette Welling

Når en af de to arme på Apostore-robotten griber ud efter en pakning, rund eller firkantet, for at sende den videre til skranken, kan kunderne følge med i processen. Sådan er det på Nørresundby Apotek, der på en stor skærm transmitterer live fra robottens indre. I alt fire kameraer er monteret forskellige steder i robotten, og de sender alle samtidigt til den firdelte skærm.

”Kunderne synes, det er smart med en robot, og at det er sjovt at følge processen. Ikke mindst vore mandlige kunder, uanset alder. Og når vi takserer, kan den pågældende kunde se, at robotten bliver aktiveret, og medicinen fundet frem. Er der tid til det, så inviterer vi også kunderne med ud bagved, så de kan studere robotten på nærmeste hold,” fortæller apoteker Bjarne Hvitfeld.

Han mener, at transmissionen fra robotten er med til at give en særlig stemning på apoteket – på samme måde, som når man på nogle restauranter kan se kokkene tilberede maden.” For at bidrage til den rolige atmosfære afspiller vi desuden MusiCare i baggrunden og forsøger ikke at råbe numre op eller hæve stemmerne for meget. Det skal være rart at komme på apoteket.” ■

Automatisk besked om recept-status



Foto: Niels Jensen

Tårnby Apotek

I stedet for at trække et nummer på apoteket, scanner du dit sygesikringsbevis. Så får du med det samme besked på, om Tårnby Apotek har modtaget din recept.

”Normalt er nummersystemet selvstændigt, men hos os er det integreret med IT-systemet. Det betyder, at kunden selv kan hente informationer frem om, hvor langt recepten er nået, og om vi har modtaget den. Det gør man enten ved at ringe hertil og taste sit CPR-nummer eller ved at scanne sygesikringsbeviset, når man kommer på apoteket,” fortæller apoteker Peer Nørkjær. Apoteket benytter systemet Cito.

For kunden er det en fordel, at man med det samme kan få besked på, om en recept, som lægen har stilet direkte til Tårnby Apotek, er nået frem. Så kan man tage stilling til, om det kan betale sig at stille sig op i køen eller tage hen til apoteket. For personalet er det en fordel, at man med det samme kan se, hvad det er for en kunde, og om recepten er modtaget. ”Det giver en meget bedre kundebetjening. Vi kan gøre betjeningen mere personlig, og det er ikke mindst vigtigt for vores mange stamkunder.” ■



Ny holdopstilling i Skive



Foto: Poul Hansen

Skive Apotek

Én medarbejder i recepturen og fire fremme i skranken. Sådan lyder den faste holdopstilling på Skive Løve Apotek, hvor det nu er recepturen, der kan kalde på hjælp – og ikke omvendt.

”Vi indførte just in time-princippet i starten af året og byggede terminalerne om, så vi fik nogle bedre arbejdspladser. Med den nye version af receptserveren kan vi nu vælge kun at udskrive de mest nødvendige recepter. Resten ordnes fremme i skranken, hvor vi klarer hele takseringen. Derfor er det helt naturligt, at det er dér, man har sin faste arbejdsplads,” fortæller apoteker Annelise Christiansen.

Apoteket har nu en fast recepturmedarbejder, der dagen igennem tager telefoner og klarer alt det andet, der skal ordnes i recepturen. Det har givet mere kontinuitet, da det ofte er de samme personer, som ringer i løbet af en dag for eksempelvis at høre, hvor langt recepten er nået. ”Det giver bedre service for kunderne, når de taler med den samme person hver gang, og recepturmedarbejderen kan koncentrere sig om opgaven. Skrankepersonalet kan til gengæld tage det rimeligt køligt, når telefonen ringer, for de ved, at der er nogen til at tage den.”

Alt dette har ifølge apotekeren givet en mere rolig og behagelig arbejdsdag. ”Tidligere havde medarbejderne ofte flaksende øjne og var stressede, hvis de måtte forlade en masse arbejde i recepturen for at komme frem i skranken og hjælpe – eller hvis de var nødt til at ordne noget vigtigt i recepturen, selv om der var ventende kunder. Nu er personen

i recepturen fredet, og medarbejderne i skranken kan hjælpe til, når der er tid og overskud til det. Vi har ikke længere en konstant fornemmelse af, at vi forsømmer noget.”

Samtidig med indførelsen af det nye bemandingsprincip besluttede apoteket, at alle er projektmedarbejdere, som gør arbejdet færdigt selv. Man lægger altså ikke noget til hinanden og slipper derfor for en masse løse lapper med beskeder, som var svære at læse, og hvor man måtte rende rundt for at høre, hvad der egentlig skulle gøres.

”Det nye bemandingsprincip har krævet noget tilvænning og træning, men vi er glade for det. Vi er desuden fuldt synlige over for kunderne, og selvom der indimellem er lidt ventetid, så kan de jo se, at det rykker. Så det er et godt signal og legitimerer, at vi også har en medarbejder bagude, der ikke er direkte involveret i kundebetjeningen.” ■

6 hurtige spørgsmål til de nye leverancedokumenter

Den 1. april skete der en række forbedringer med de dokumenter, der følger med hver leverance fra Nomeco. Men hvorfor nu det? NomecoNyt har spurgt markedsudvikler Lars Holm Jensen.

Hvorfor har I ændret på leverancedokumenterne?

Vi ser løbende på de dokumenter, vi sender til apotekerne. Er der behov for fornyelse, så ændrer vi dem. Vi var således rundt på en række apoteker for at se, hvordan leverancedokumenterne blev brugt, og der blev vi opmærksomme på, at der var brug for at skabe et bedre overblik over informationerne. Det har vi så sikret med ændringerne.

Hvad kan apoteket nu se i dokumenterne, som de ikke kunne se før?

Som noget nyt kan apoteket se, hvis Nomeco har foretaget en lagerrettelse, og der ikke er optaget restordre. Det er altså en information om, at vi har ændret på ordrestørrelsen. Imidlertid har vi fået mest positiv respons fra apotekerne på, at man nu kan se informationer om displayvarer. Ikke alene pakkens varenummer, men også de underliggende varenumre, er tilgængelige. Det har været efterspurgt.

Hvorfor er ét dokument blevet til to?

Nogle informationer henvender sig til varemodtagelsen, mens andre skal bruges af bogholderiet. Det er ofte to forskellige personer. Derfor har det vist sig at være mere hensigtsmæssigt, at vi fordeler data i to forskellige dokumenter, der passer til apotekets arbejdsgange. Leveranceoversigten er til bogholderiet, mens leveranceinformationen er til dem, der varemodtager.

Skal VMI-apotekerne være særligt opmærksomme på noget?

Da langt de fleste af vores kunder gik over til én daglig leverance fra 1. juni, var det også naturligt, at vi på leveranceinformationen anfører de varer, der er gået i minus efter ordretræk. Skal man lede efter disse varer, skal man nemlig ikke stå på hovedet i minuskassen.

Hvad skal kassenumrene bruges til?

Vi er nu over hele landet gået over til fortløbende kassenummerering, så forhåbentlig er leverancerne blevet mere overskuelige og kassenumrene på leveranceoversigten mere brugbare. Varerne findes i den kasse med det nummer, der står i oversigten.

Kan dokumenterne ses på nettet?

Nej, i øjeblikket findes de kun i papirform. Vi har som sagt undersøgt apotekernes arbejdsgange og fundet frem til, at der er brug for oplysningerne i papirformat, da de skal være ved hånden i varemodtagelsen. Det er ikke vores vurdering, at de har en gemmeværdi, og derfor har vi ikke prioriteret at lægge dem på nettet. Men vi er naturligvis opmærksomme på de ønsker, der måtte være fra apotekernes side.

KORT NYT

Prismærker

- vælg selv modellen

Nomeco har forbedret sit system til generering af prismærker til apoteket. Modellerne er blevet splittet op til fire modeller. Hvis I ønsker prismærker på flere varetyper, kan I sættes op til både model 1, 2 og 4 samtidig.

Kontakt Nomecos kundeservice, hvis I ønsker at blive sat op til prismærker eller at skifte model. Prismærkerne leveres fortsat sammen med leverancen.

Hvis I ønsker prismærker til:	Skal I sættes op til model:
Alle mærkevarer	1
Alle receptpligtige specialiteter	2
Alle håndkøbsspecialiteter	4
Specifikke varenumre	3
KUN restordre-mærker	3

RESTORDRE-MÆRKER

For alle fire modeller gælder det nu, at hvis I sættes op til blot én af modellerne og med 'ja' til restordre-mærker, så får I restordre-mærker på ALLE varetyper.

Hvis I KUN ønsker restordre-mærker og eventuelt prismærker på udvalgte varenumre, skal I sættes op til model 3. Så vil I få prismærker på de ønskede varenumre samt restordre-mærker på alle varetyper og varer, der går i rest.

NOMECO TAGER MEDANSVAR FOR KLIMAET

Udledningen af CO₂ skal reduceres med 10% på 3 år. Sådan lyder den ambitiøse klimaplan, som Nomeco netop har lanceret.

4000 ton. Så meget CO₂ udledte Nomeco i 2008 på sit forbrug af varme og strøm samt det brændstof, der går til transport af varer internt i Nomeco og ud til apoteker og sygehuse. CO₂ (eller kuldioxid) hører til de menneskeskabte drivhusgasser, som har en stor del af ansvaret for nedbrydningen af ozonlaget. Der opstår CO₂, når vi bruger energi produceret på fossile brændstoffer som olie, kul, diesel og benzin.

Overalt på kloden udfoldes der store anstrengelser for at få opbremsset og reduceret udledningen af CO₂. Ikke mindst her i Danmark, hvor vi betragter os som et af foregangslandene på klimaområdet. Klimaminister Conni Hedegaard har derfor opfordret alle større danske virksomheder til at være aktive i reduktionen af drivhusgasser. Nomeco har også modtaget en opfordring, som vi selvfølgelig agter at følge.

Nomecos mål er at reducere udledningen af CO₂ med 10% i perioden 2009 til og med 2011. Især er Nomecos forbrug af strøm højt.



Det er steget en del i de senere år – bl.a. fordi kravene til opbevaring af lægemidler samt kravene til arbejdsmiljø er steget. Vi har altså flere køle- og svaleanlæg stående på lagrene, og vi har fået aircondition i mange rum. Strømmen udgør over halvdelen af CO₂-udledningen, mens kørslen af varer udgør omkring en tredjedel.

Det er planen at sætte forskellige tiltag i gang i Nomeco for at nå vores mål om en reduktion på 10%. Noget af det kræver tekniske ændringer og overordnede beslutninger - andet kræver, at medarbejderne ændrer adfærd i en mere klimavenlig retning og eksempelvis slukker lys og pc, når de går hjem fra arbejde.

Endvidere opfordres alle Nomecos medarbejdere til også i privatlivet at gøre noget for at reducere deres CO₂-forbrug – bl.a. ved at skrive under på Klima- og Energiministeriets kampagne ”1 ton mindre”. Derved forpligter medarbejderen sig til at sænke sit energiforbrug og dermed sin CO₂-udledning.

Nomeco følger løbende op på energiforbruget og udledningen af CO₂ og vil gennemføre en ny samlet beregning ved hvert årsskifte.

Læs Nomecos klimapolitik på www.nomeco.dk