

Nomeco Nyt

Nr. 2

Direktørskifte
i Forex

Aage går af
og Claus
træder til

Vinkataloget

er nu på nettet

- nemt og altid til at finde

NY rabatmodel

KASSER

én gang om dagen giver
bedre flow på apoteket

OMLÆGNING AF LEVERANCER KRÆVER TÆT DIALOG

Finanskrisen, skattereform - og én daglig leverance! Bølgerne går højt for tiden. Finanskrisen og skattereform har vi ingen andel i, men vi påtager os ansvaret for 'én daglig leverance'. Som I alle ved, har der de senere måneder været talt meget om distribution af lægemidler og om, hvorvidt den danske distributionsmodels dage var talte. Nomeco er selvklaart tilhænger af det nuværende distributionssystem, som vi finder er af verdensklasse! Vi havde gerne set, at systemet kunne bevares uændret i mange år. Men på den anden side har vi også erkendt, at ting skal og må forandres.

Derfor har vi skiltet med en ny model for omkostningsbegrundede rabatter, som medfører, at distributionen i fremtiden bliver en bid mindre forkromet og dermed en tand billigere. Vi har så efterfølgende lyttet til den kritik, der har været af vores rabatudspil, og rettet 'skiltet' på vores hjemmeside til. Vi har bl.a. gjort det endnu mere økonomisk attraktivt med én daglig leverance, og vi har åbnet mulighed for, at apoteket kan få leverancen i åbningstiden. Men det er fortsat sådan, at det vil være kostbart for apoteket at få varer mere end én gang om dagen.

Vi er godt klar over, at det måske ikke er så let som det lyder at gå over til én daglig leverance. På den anden side har omkring en tredjedel af apotekerne allerede i dag valgt dette leverancemønster. Og dem, vi har talt med, ønsker sig ikke tilbage til en situation med to eller flere daglige leverancer.

Konklusionen på vores miniundersøgelse her i bladet er, at det skaber rolige arbejdsgange på apoteket. Og frygten for en dårlig servicegrad over for kunderne har ikke nødvendigvis så meget hold i virkeligheden. En af de interviewede beskriver, hvordan apoteket havde vænnet kunderne til at komme kl. 17 samme dag for at hente skyldnervarer. Men ikke én kunde protesterede, da man i stedet fortalte, at varen var klar næste morgen.

Et andet apotek, der forventer at gå fra tre til én daglig grossistleverance, peger på, at man på apoteket også selv er med til at skabe en forventning hos kunden om, at det ordinerede lægemiddel kan skaffes straks - for i virkeligheden er det ikke særligt meget, der er akut.

Under alle omstændigheder er overgangen til én leverance i døgnet noget, vi vil gennemføre i tæt samarbejde med hvert enkelt apotek - både dem, der bruger VMI, og dem, der selv står for lagerstyringen. Men derfor kan man jo godt skele lidt til andres erfaringer. Og det er det, vi har gjort her.

Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen



- En daglig leverance giver bedre flow på apoteket 3
- Nomecos vin er gået online 5
- NYT: Se din rabatspecifikation på nettet 5
- Forex: Aage giver bolden videre til Claus..... 6
- Ny ordning til apoteker med elektroniske hyldeforkanter 8
- Ledelseserklæring kan altid findes på www.nomeco.dk... 8

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 maj 2009

Tryk: Kandrups Bogtrykkeri A/S

ÉN DAGLIG LEVERANCE GIVER

BEDRE FLOW

PÅ APOTEKET

Når den daglige leverance fra grossisten står klar om morgenen, og der ikke kommer varer i løbet af dagen, skaber det mere ro og mindre stress på apoteket - uden at det går ud over servicegraden over for kunderne. Sådan lyder erfaringen fra en række apoteker, der i dag får én daglig leverance.

Af Merete Wagner Hoffmann

”Vi regner med, at servicegraden over for kunderne går lidt ned, når vi går over til én daglig leverance. Kunderne er meget forvante her i Aalborg, men vi er også meget serviceminded. Vi vil gerne bruge den tid, det tager at ringe til lægen og finde en anden løsning, hvis det ordinerede præparat ikke lige er på hylden,” fortæller Hanne Enevoldsen fra Aalborghus Apotek.

Her har man besluttet at sige ja til at få varer én gang i døgnet. Til trods for, at apoteket i dag får tre leverancer om dagen, er apotekeren ret sikker på, at man nok skal vænne sig til ændringen. ”Jeg synes da ikke, det er verdens bedste ide at gå ned til én leverance. Men selv om det som udgangspunkt lyder negativt, skal vi nok få noget positivt ud af det. Jeg har arbejdet på Lemvig Apotek, hvor det fungerede fint med én daglig tur.”

Servicegraden er ikke påvirket

Apotekerne behøver nu ikke være så bekymrede for servicegraden over for kunderne. Det viser erfaringen fra andre apoteker, som igennem en længere periode har fået varer én gang i døgnet.

Det gælder bl.a. Hillerød Krone Apotek. Her var man på forhånd også urolig for servicegraden,

men det viste sig hurtigt at være uden grund. ”Der er ikke mange, som akut skal bruge medicinen. Og vi er meget fleksible, hvis vi ikke lige har det på hylden. Er vi eksempelvis løbet tør for tabletter med 50 mg, kan vi ringe til lægen for at høre, om vi må give 100 mg, som patienten så kan dele. Men det er i småtingsafdelingen, og det er ikke noget, vi oplever hver uge. Vi har haft én daglig leverance i flere år – og vil ikke bytte tilbage,” fortæller apoteker Birgitte Reinseth. Apoteket valgte at opskrive lageret en smule på især de lavfrekvente varer.

Vænned til højt serviceniveau

Heller ikke Horsens Svane Apotek, der i snart et år har haft én leverance om dagen, har kunnet spore en negativ effekt på servicegraden. ”Det er ikke noget problem,” siger apoteker Elise Gerstrøm. ”Vi har sammen med VMI justeret lidt på nogle parametre, men oplever meget sjældent, at kunderne ikke kan vente til dagen efter. Har vi ikke varen hjemme, til-

byder vi at sende den ud næste dag, eller vi tilbyder at ringe til de andre apoteker i byen for at høre, om de har varen på lager. Vi vil ikke have, at kunder går herfra uden at få hjælp til deres problem – så vil vi hellere sende dem et andet sted hen. Men det sker nu utroligt sjældent, og ofte er det en skaffevare, som vi alligevel ikke kunne have fået hurtigt hjem.”

Apotekeren mener i øvrigt, at man gennem årene har vænnet sig selv og kunderne til et meget højt serviceniveau. ”Det kan være sundt at sammenligne sig med andre brancher. Hos boghandleren skal man f.eks. vente tre hverdage for at få en vare hjem, som man har bestilt. Vi er på apotekerne så dybt forankrede i, at sådan skal det være, og det kan der ikke laves om på. Men det blokerer for nytænkning, og det er synd. For man snyder sig selv for at få et meningsfuldt arbejde uden stress.”

Testede på forhånd kundernes forventninger

Samme melding kommer fra Glostrup Apotek. Her er servicegraden heller ikke påvirket af den ene daglige leverance på trods af, at det er et vagtapotek. ”Vi skar mere og mere ned på eftermiddagsle-

verancen, og til sidst fik vi kun minusvarer. Vi vurderede derfor til sidst, at vores resourcer på apoteket blev udnyttet bedst

ved helt at skære denne leverance væk og kun få varer én gang i døgnet,” fortæller souschef Kristian Østergaard.

Apoteket testede dog først, om det ville være et problem for kunderne at skulle vente til næste dag. ”I en periode, inden vi skar eftermiddagsleverancen væk, sagde vi til kunderne, at medicinen ville være klar næste morgen kl. 9. Det tog alle pænt. Der var ingen sure miner og ingen akutte situationer, hvor vi alligevel måtte hen i Nomeco-

” Vi er på apotekerne så dybt forankrede i, at sådan skal det være, og det kan der ikke laves om på. Men det blokerer for nytænkning, og det er synd.

Elise Gerstrøm,
Horsens Svane Apotek

mindre stress **TID** mindre uro
 større effektivitet **stabilitet**
BEDRE FLOW
 færre fejl

» kasserne og lede efter varer. På baggrund af denne test turde vi godt gå over til én leverance. Og vi har jo stadig mulighed for at få helt akut medicin bragt ud,” siger han.

Slipper for kø sidst på dagen

Til gengæld slap Glostrup Apoteket for en stor pukkel af kunder, der pligtskyldigt kom for at hente deres medicin på det tidspunkt, de havde fået besked på – nemlig kl. 17. Det betød dels, at en medarbejder skulle bruge de travle eftermiddagstimer på at finde varerne frem, dels at køen først

så meget et spørgsmål om at få varer én gang i døgnnet, men mere om, hvordan apoteket organiserer sit arbejde. Horsens Svane Apotek har nu både en faglært og en ufaglært medarbejder til at møde kl. 8 om morgenen, så varerne bliver sat på plads og ’manko-recepterne’ færdiggjort.

”Før var recepturbelastningen stor, men nu flyder tingene meget bedre. Vi får klarert alle recepterne i ro og mag, og når presset spidser til i løbet af dagen, er der ro til at klare både skranke og forsendelser. Og fordi vi ikke får varer hjem i løbet af dagen, skal man ikke længere fare rundt som en forvildet gås og lede efter varerne. Det betød tidligere uro og for mange fejl.”

*Kristian Østergaard,
Glostrup Apotek*

Også på Hillerød Apotek står kasserne fra Nomeco og venter, når personalet møder om morgenen, og det hele bliver lagt på plads hurtigt og effektivt. For der er ikke plads til rod og halvfylde kasser på det kun 250 m² store apotek.

”Der er ikke noget så irriterende som varer, der ikke står på deres plads. De fylder mentalt i hovedet. Nu koncentrerer vi os om varerne én gang om dagen, og så tænker vi ikke på det før næste morgen,” siger Birgitte Reinseth.

Styr på vareflow

Hendes erfaring var, at eftermiddagsleverancen, der kom ved 14.30-tiden, skabte uro på apoteket. For kl. 15 køres der varer ud til de to udsalg, og personalet stod ofte og ventede på kasserne. ”Det gjaldt om at finde ’skyldnerkassen’ i en fart, så den kunne blive ekspederet. Da vi besluttede at droppe

eftermiddagsleverancen, oplevede vi en kæmpe ro. For nu kom der ikke noget, som skulle med ud. Vi har simpelthen fået et bedre flow. Desuden takserer udsalgene selv deres egne recepter, så vi på apoteket kan nøjes med at finde varerne frem og dobbeltkontrollere dem.”

Elise Gerstrøm kan også tydeligt mærke, at stressen er gået ned hos personalet, efter at man er gået over til kun at få varer om morgenen. En medarbejderundersøgelse viste for et par år siden, at det var et markant problem og en stressfaktor for personalet at rende rundt og lede efter varer. ”Det er guld værd at få styr på sit vareflow. Den måde, vi har organiseret arbejdet på, betyder, at vi sparer ressourcer, og at vi kan sætte de ressourcer, vi har, ind på de rigtige tidspunkter.”

Påvirk kundens forventninger

Det er da også Hanne Enevoldsens forventning, at der kommer mere ro på apoteket i dagligdagen. ”Det er en stressfaktor, når der kommer varer hele tiden, og man går og roder i kasserne. Der bliver heller ikke alle de deadlines for varebestilling, vi skal huske på. Vi har en servicemedarbejder, der sætter varer på plads om morgenen, og når det er gjort, skal vi resten af dagen ikke tænke mere på det.”

Hun har talt med personalet om, at man også selv er med til at skabe en forventning hos kunderne. ”Det handler om at sige tingene på en pæn måde til kunden. Hvis vi siger, at vi *desværre* først har varen i morgen, så er kunden som udgangspunkt negativ. Men siger vi, at vi *allerede* har den i morgen, så kan vi også være med til at gøre dem positivt overraskede,” slutter Hanne Enevoldsen. ■

” Vi troede, at vi gav en rigtig god service - men i virkeligheden spændte vi bare ben for os selv.

blev afviklet efter kl. 17.30, hvilket gav problemer i forhold til vagtskiftet.

”Nu er der meget mere ro på. En medarbejder har om morgenen arbejdsro til at finde det hele frem og have alle skyldnervarerne på plads inden kl. 9, hvor vi åbner. Samtidig slipper vi for den lange kø sidst på dagen. Vi har fået en meget mere rolig overgang, når vi bliver til vagtapotek kl. 17.30,” fortæller Kristian Østergaard og tilføjer: ”Vi troede, at vi gav en rigtig god service – men i virkeligheden spændte vi bare ben for os selv.”

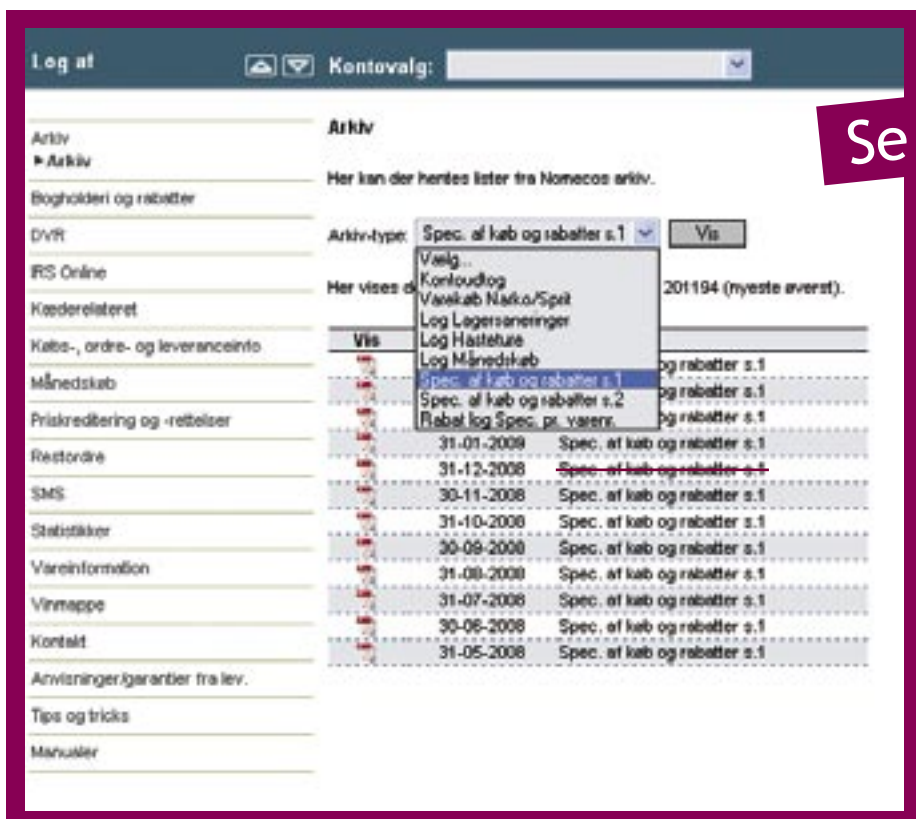
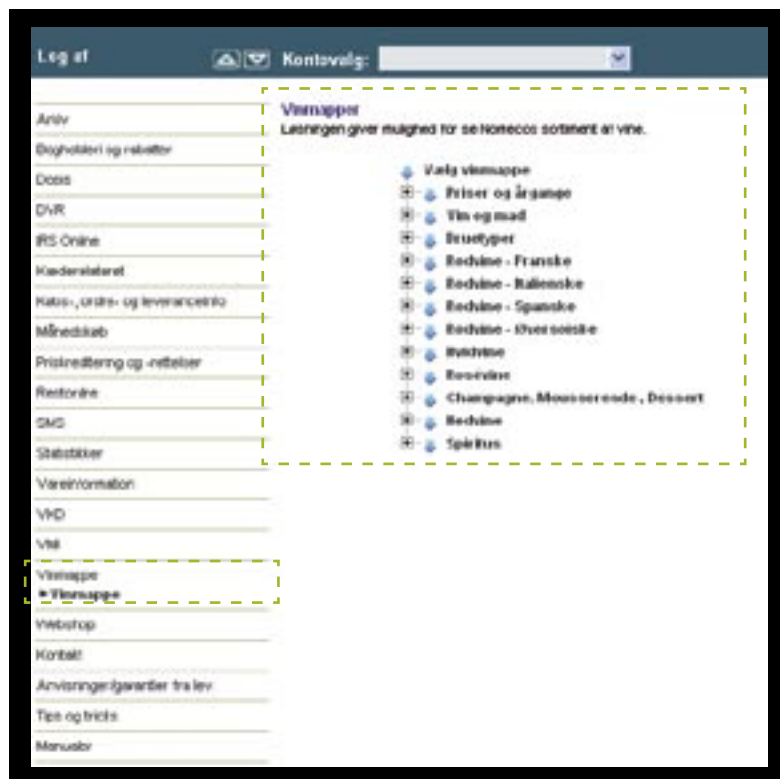
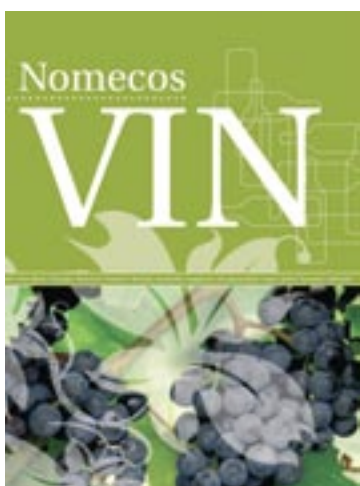
Nye varer fylder

De tre apoteker er enige om, at det er en stor fordel, at man kan nøjes med at lægge varer på plads én gang om dagen. Ifølge Elise Gerstrøm er det ikke

KORT NYT

Nomecos vin er gået online

Kan du ikke lige finde Nomecos vinkatalog, når du skal bruge det? Så gå ind på www.nomeco.dk og log dig ind i kunderummet. Her finder du kataloget under 'Vinnappe'.



NYT

Se din rabatspecifikation på nettet

Apoteket kan nu gå ind på Nomecos kunderum på www.nomeco.dk under Arkiv og finde 'Specifikation af samlet køb, rabatter og bonus'. Opgørelsen er at finde 12 måneder tilbage. I får fortsat den to sider lange liste tilsendt på papir, men har altså et sted at slå op, hvis listerne bliver væk i papirversionen.

I 'Arkiv' finder I i øvrigt også det kontoudtog, som Nomeco udsender den første i hver måned. Konto-udtogene ligger i arkivet 12 måneder tilbage. Hvis du ikke kan vente på, at posten kommer med den printede version af kontoudtoget, kan du enten se i arkivet eller bede Nomecos kundeservice om at blive 'sat op' til at få dokumentet på en PDF-fil. Så ligger det i din indbakke som en e-mail fra morgenstunden.

Forex:

Aage giver bolden videre til **Claus**

Der er scenskifte på vej hos Forex, når Claus Hammer fra 1. april udnævnes til direktør.

Det er noget af en legende, der nu overlader direktørstolen til yngre kræfter i Forex. Aage Kjærgaard går på pension efter 23 år i virksomheden. De sidste 18 år har han stået i spidsen for den Nomeco-ejede virksomhed, der er førende på markedet for indretning og ombygning af apoteker samt totalleverancer til apoteket af grafiske produkter og udstyr.

Der er næppe mange apotekere, der ikke kender Aage. Han er nærmest en institution, der har hjulpet mange nye apotekere på vej og rådgivet om alt fra placering af apoteket til drift og indretning. Hans arbejde har altid været præget af stor viden, engagement og villighed til at hjælpe, og han er noget af et omvarende leksikon på apoteksområdet.

Tendens mod løbende tilpasninger

Aage har ikke selv tal på, hvor mange apoteker han har været med til at indrette og ombygge. Men det er blevet til rigtig mange siden 1988, hvor inventarafdelingen blev oprettet.

”Forex har altid haft ekspertise i at skabe fleksible løsninger. Da vi startede vores service med ombygninger, valgte apotekerne typisk meget dyre indretningsløsninger, som kunne holde hele apotekerens levetid – og lidt mere. I dag kan vi se en tendens til, at apotekerne i højere grad vælger at foretage løbende korrektioner af eksisterende ombygninger. Og det hjælper vi lige så gerne med,” fortæller han.

I lære som direktør

Den nye direktør, ingeniør Claus Hammer, har arbejdet i en årrække i den rådgivende byggebranche, inden han kom til Forex for omkring to år siden. Her har han fungeret som projektchef og er samtidig blevet kørt i stilling til at overtage

direktørposten. Claus glæder sig over at overtage en virksomhed, som besidder så meget specialviden inden for en meget spændende sektor.

Han vil ligesom Aage lægge vægt på at kunne bistå apotekerne hele vejen. ”Ja, faktisk hjælper vi gerne til, før man bliver udnævnt til apoteker. Vi kan rådgive i forbindelse med ejendomme og lejemål, og vi kan hjælpe med byggestyring i forbindelse med ombygning, flytning og indretning af apoteket. Vi hjælper også gerne med inventartilpasninger med fokus på space management og kundeflow. Endvidere ser vi vores rolle som koordinator mellem de mange forskellige interessenter i et projekt som meget vigtig,” fortæller Claus.



Forex blev oprettet i 1963 og solgte tryksager, etiketter og kontormaskiner. Virksomheden blev opkøbt af Bang og Tegner, der i 1992 fusionerede med Nomeco. Forex blev dermed et datterselskab af Nomeco. Hidtil havde Forex leveret trykte produkter til hele medicinalbranchen m.fl., men nu koncentrerer man sig om apotekerne. Forex afhændede sit trykkeri i 1995 og har nu 12 ansatte, der alene er beskæftiget med leverancer og ombygninger til landets apoteker.



Fingeraftryk på mange apoteker

Især Forex' inventarafdeling har sat sit fingeraftryk på rigtig mange apoteker de senere år. "Vi har i de sidste 5 år været med i mere end 50 større og mindre ombygninger, og ordrebogen ser fin ud for 2009. Vi har den største markedsandel inden for apoteksområdet, og det er vi stolte af, for konkurrencen er hård," siger Claus.

Han mener bl.a. succesen skyldes, at Forex kender apotekssektoren godt og har al ekspertisen inhouse. Der er to arkitekter, en ingeniør og en bygningskonstruktør, og ved ombygninger bruger Forex sine egne montører og supplerer med lokale håndværkere.

Hård konkurrence på grafiske produkter

På grafiske produkter og forskellige former for udstyr til apoteket er det også lykkedes at få kundefremgang trods hård konkurrence. "Vi leverer alt, hvad apoteket skal bruge til sin drift lige fra etiketter til nummersystem. Som seneste tiltag kan en del af vores varer nu bestilles online via vores nye hjemmeside, så det er nemt."

Claus er udnævnt til direktør fra 1. april og ser frem til at overtage ansvaret. Aage glæder sig nu til at få mere tid til sine mange fritidsinteresser – herunder forskellige gøremål i bestyrelser og lignende i lokalområdet. ■

▲ Claus Hammer er fra 1. april udnævnt til direktør for Forex, der er Danmarks største virksomhed inden for bl.a. ombygning af apoteker. Inden Claus kom til Nomeco for to år siden, var han i en årrække rådgivende ingeniør inden for byggebranchen. Samtidig er det et farvel til Aage Kjærgaard, der forlader Forex for at gå på pension efter 23 år i virksomheden. Forex har hovedkontor i Silkeborg og er et datterselskab til Nomeco.

Reception

Alle er velkomne til at sige farvel til Aage og goddag til Claus ved receptionen som afholdes

**tirsdag den 31. marts 2009 kl. 14.00 - 17.00 hos
Forex A/S, Ørstedvej 1, 8600 Silkeborg.**



Ny ordning til apoteker med elektroniske hyldeforkanter:

Vælg selv, hvad du vil have på papir

Som vi beskrev i sidste nummer af NomecoNyt, er mange apoteker gået over til elektroniske hyldeforkanter. Nogen får dog stadig suppleret op med hyldeforkanter i papir, da apoteket også har varenumre, som ikke skiltes elektronisk.

Til dem har Nomeco netop udviklet en ny service. Apoteket kan nu vælge kun at få hyldeforkanter på de varenumre, som man selv tilmelder til ordningen. Det betyder, at apoteket slipper for at få overflødige hyldeforkanter tilsendt. Med i ordningen er, at Nomeco sender en ny hyldeforkant på de tilmeldte varenumre, hver gang der er prisrettelse på varerne.

Bliv sat op til den nye model

Apoteket skal gøre følgende for at blive sat op til den nye model:

- Skriv en liste over alle de varenumre, som I ønsker at få papirhyldeforkanter til
- Kontakt Nomecos kundeservice og informer om, at I ønsker at blive sat op til den nye model
- Send listen med varenumre til Nomecos kundeservice, som så vil tilmelde de ønskede varenumre til ordningen

Hver gang I fremover bestiller et nyt varenummer, der skal skiltes med papirhyldeforkanter, skal I huske at gøre opmærksom på, at det skal med i ordningen.

Apoteksudsalg uden elektroniske hyldeforkanter

Hvis apoteket har ud salg, som køber varer hjem via hovedapoteket, og som ikke har elektroniske hyldeforkanter, gør I således:

- Tilmeld ud salgets konto, til 'Ja til hyldeforkanter', når I har kontakt med Nomecos kundeservice
- Skriv en liste med de varenumre, som ud salget køber hjem via hovedapoteket, og som dermed skal tilmeldes til hyldeforkanter
- Send listen med varenumre til Nomecos kundeservice, som så vil tilmelde de ønskede varenumre til ordningen

I fremtiden tilmeldes de varer, der købes på ud salgets konto, automatisk til hyldeforkanter. Derimod skal apoteket selv sørge for at tilmelde de nye varer, som ud salget køber via hovedapoteket, til Nomecos kundeservice.

LEDELSESERKLÆRING KAN ALTID FINDES

på www.nomeco.dk

Ifølge loven skal Nomeco hvert år afgive en erklæring til Lægemiddelstyrelsen om, at de omkostningsbegrundede rabatter på apoteksforbeholdte lægemidler overholder reglerne. Hvis apoteket får brug for denne ledelseser-

klæring, kan den printes fra Nomecos hjemmeside. Her finder du under 'Apotek' og 'Rabatter' på den åbne del af hjemmesiden den aktuelle erklæring gældende for for rabatter modtaget i 2008.