

# NomecoNyt

## NOVEMBER

2007

### NY MILEPÆL:

Silkeborg Ørne Apotek blev VMI-apotek nr. 150.



# Desværre, varen er i restordre

Siden myndighederne i april 2005 indførte et tilskudssystem, der kun giver fuldt tilskud til det billigste præparat, har apoteker og grossister oplevet et stigende problem med varer, der er i restordre – oftest som følge af leveringssvigt fra importørens eller producentens side.

Det er selvfølgelig ikke spor sjovt at fortælle apotekskunden, at det præparat, som udløser fuldt tilskud, ikke er på lager. Men det er på den anden side svært at finde et system, der både sparer patienterne og samfundet for penge og samtidig sikrer, at de billigste lægemidler altid står på apotekernes hylder.

Vi har gravet lidt i restordreproblemerne i dette nummer af vores nyhedsbrev, hvor vi blandt an-

det har spurgt parallelimportørerne om, hvorfor lagrene ikke altid er store nok til en hel takstperiode.

Vi har også nyt fra vores egen verden, hvor vi kan fejre, at VMI-partnerskabet nu har rundet 150 apoteker. Samtidig viser en undersøgelse, vi netop har gennemført, at der er stor tilfredshed blandt apotekere med VMI. Vi er altså på ret kurs, og det er vigtigt for os at vide i det fremtidige udviklingsarbejde.

Endelig kan vi alle sammen snart se frem til en travl, men også hyggelig julemåned.

*Peter Lørup*  
*Direktør for ApoteksDivisionen*



**Nomeco ønsker alle på apoteket  
en god jul og et godt nytår.**

# INDHOLD

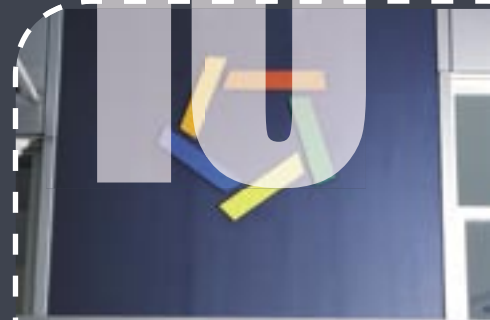
Desværre, varen er i restordre	2
Ny milepæl: VMI-apotek nummer 150	4
Systemet skyld i mange restordre	8
Parallelimportør: Svært at skaffe varer nok	10
Stor fokus på restordreproblemerne	12
Robottendenser	14
Serviceløsninger	16
Bedre service fra Returafdelingen i København	17
Rygelov fik salget af nikotinpræparater til at stige	17
Ny forsyning af Blouvlei på vej	18
Salg af støttearmbånd til brystkræft	18
Julesalget går strygende	19
Ny kvalitetsdirektør i Nomeco	20

Fokus på restordre

# 4



# 10



# 18







## Ny milepæl: VMI-apotek nummer 150

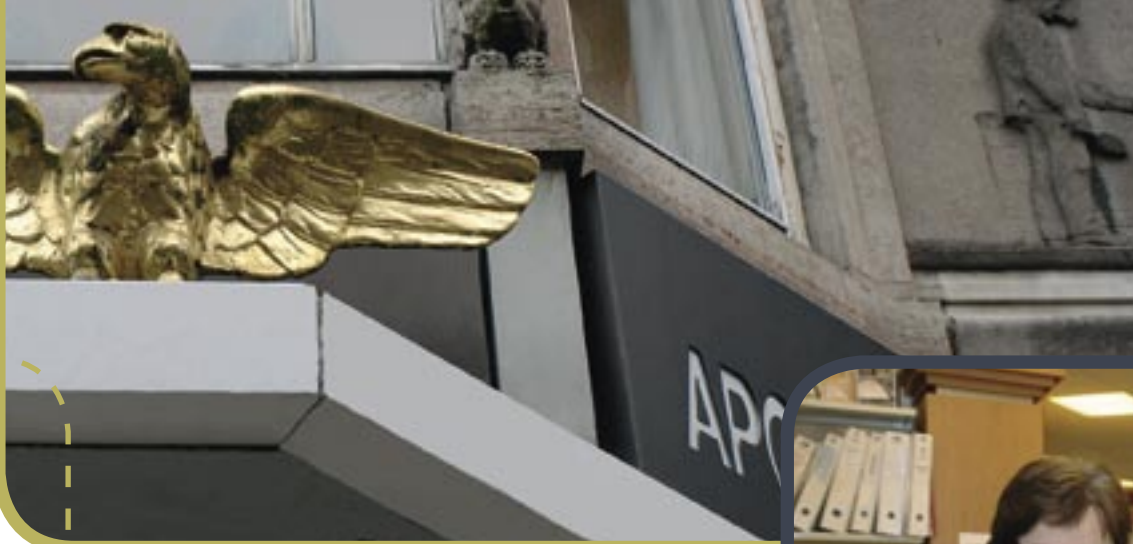
VMI kan fejre endnu en milepæl, da Silkeborg Ørne Apotek blev VMI-apotek nummer 150. Apotekeren har gode erfaringer med VMI, og det er hun ikke alene om. Generelt viser en ny måling stor tilfredshed blandt apotekere, der har VMI.

Foto: Jørgen Ploug

Apoteker Inga Vilstrup overtog Silkeborg Ørne Apotek sidste år som en supplerende bevilling. I forvejen har hun Silkeborg Svane Apotek, der har været på VMI i mange år. VMI har givet en række fordele, som apotekeren nu også ønsker at høste på sit nye apotek, der blev VMI-apotek nr. 150.

Den 24. oktober blev endnu en milepæl nået i VMI's historie. Her kom apotek nr. 150 med i VMI-partnerskabet. Det blev Silkeborg Ørne Apotek, som apoteker Inga Vilstrup fik som en supplerende bevilling 1. september 2006.

”Da jeg overtog Silkeborg Svane Apotek i 2001, fik jeg VMI som en af de første apoteker. Det betød, at jeg fik rigtigt godt styr på logistikken, og jeg har hele tiden haft et godt samarbejde med Nomeco. De fordele vil jeg også gerne have på Ørne Apoteket, hvor VMI vil strømline hele logistikfunktionen,” siger Inga Vilstrup. Det er hendes erfaring, at når blot man får lagt de rigtige parametre ind, så kører den automatiske varebestilling godt. ”VMI sikrer også, at vi har hjælp til at styre udløb, og at vi altid har en A-pris mandag morgen.”



Et af formålene med at indgå VMI-partnerskab med Nomeco er at få frigjort noget af personalets tid til andre opgaver. Noget af den tid skal bruges til at ekspedere. Her ses apoteker Inga Vilstrup sammen med logistikansvarlig Hanne Klein Hansen fra Silkeborg Ørne Apotek.



Foto: Jørgen Ploug

”I sidste ende kommer VMI apotekets kunder til gode. Noget af den tid, der bliver frigjort på Silkeborg Ørne Apotek, skal bruges til at ekspedere. Samtidig sikrer Nomecos VMI-konsulent, at der bliver holdt øje med den interne servicegrad. Og den skal være i orden, hvis vi skal sikre en god ekstern servicegrad over for kunderne.”

Siden VMI rundede apotek nr. 150 er yderligere fire apoteker kommet med i VMI-partnerskabet. Det er Fjerritslev Apotek med filial i Frøstrup, Ribe Apotek, Vrå Apotek med filial i Løkken og Hesselager Apotek. I alt er der nu 154 VMI-apoteker.

### Stor tilfredshed

Der er da også generelt stor tilfredshed med VMI blandt brugerne. Nomeco har i oktober 2007 målt kundetilfredsheden hos apotekerne. Målet er at få

en overordnet tilkendegivelse af, om VMI er på ret kurs. Det vil sige, om der er tilfredshed med VMI, og om VMI giver den ønskede merværdi til apoteket.

Nomeco spurgte 140 apotekere med VMI, og 121 svarede på det elektroniske spørgeskema. Stort set alle tilkendegiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med VMI. De fleste mener også, at VMI giver driftslettelser på apoteket, og at apotekets personale er glade for VMI. 80 pct. af de apoteker, der svarede på spørgeskemaet, finder, at VMI har gjort apoteket mere attraktivt sammenlignet med dengang, man selv stod for disponering og varebestilling. 11 pct. mener, at apoteket er lige så attraktivt, mens 4 pct. mener, at det er mindre attraktivt. 5 pct. har sat kryds ved 'Ved ikke'.

*fortsættes ...*



Alle Nomecos VMI-konsulenter får ros og positive kommentarer med på vejen i den tilfredshedsundersøgelse, der netop er gennemført blandt apotekere. De 11 konsulenter er fra **bagerste række**: Stine Engelbrecht Lønberg - VMI-driftleder, Marlene Bjerregaard Karlsen, Gitte Vestergaard Madsen, Trine Østergaard. **Miderste række**: Vibeke Pedersen, Helle Søgaard Vejre, Lene Aagaard Bondesen, Inge Nielsen, Dorthe Aagaard Nielsen. **Forrest**: Laila Kviesgaard Kristensen og Christina Lyngbye Nybroe.

#### ► Skaber ro

Der er også stor tilslutning til synspunktet om, at VMI skaber ro på apoteket og tryghed i relation til vareforsyningen. 83 pct. er enige. 67 pct. tilslutter sig påstanden om, at VMI gør apoteket mindre sårbart over for tab af kompetencer blandt personalet, og stort set alle er enige i, at faciliteterne til substitutionshåndtering understøtter apotekets tankesæt.

Generelt er der stor ros til Nomecos VMI-medarbejdere. 96,5 pct. af svarerne finder dem kompetente og serviceorienterede. De fleste mener også, at evaluerings- og netværksmøderne er et aktiv ved VMI, og at man som bruger generelt er velinformeret om nyheder og ændringer i VMI.

Undersøgelsen tyder ikke umiddelbart på, at kædetilhørsforhold, IT-system og geografisk placering har indflydelse på tilfredsheden.

Se en række udpluk fra undersøgelsen på næste side.

*mwh*

## Det mener apotekerne om VMI

- udpluk fra undersøgelsen:

VMI-partnerskabet medfører daglige driftslettelser på mit apotek

Helt enig	48,8%
Enig	44,6%
Uenig	2,5%
Helt uenig	0,8%
Ved ikke	3,3%
I alt	100,0%

Faciliteterne til substitutionshåndtering understøtter apotekets tankesæt og politikker

Helt enig	24,0%
Enig	69,4%
Uenig	3,3%
Helt uenig	0,0%
Ved ikke	3,3%
I alt	100,0%

Hvor tilfreds er du alt i alt med VMI-partnerskabet?

Meget tilfreds	41,2%
Tilfreds	53,8%
Utilfreds	1,7%
Meget utilfreds	0,0%
Ved ikke	3,4%
I alt	100,0%

Hvor attraktivt synes du, VMI er, når du sammenligner med, da apoteket selv forestod alle disponerings- og varebestillingsfunktionerne?

Mere attraktivt	79,8%
Lige så attraktivt	10,9%
Mindre attraktivt	4,2%
Ved ikke	5,0%
I alt	100,0%

Nomecos VMI-medarbejdere er kompetente og serviceorienterede

Helt enig	52,5%
Enig	44,2%
Uenig	1,7%
Helt uenig	0,0%
Ved ikke	1,7%
I alt	100,0%

10 hurtige spørgsmål til apotekeren om VMI. Sådan lød overskriften på den tilfreds-hedsmåling, Nomeco gennemførte i oktober. Over 80 pct. af VMI-apotekerne svarede på spørgsmålene, og resultatet viser en meget høj tilfredshed med VMI.

## Undersøgelse af leverancesvigt

I foråret besluttede Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Lægemiddelstyrelsen og Danmarks Apotekerforening at finde ud af, hvordan konstaterede leveringssvigt håndteres hos leverandører, grossister og apotekere. Rapporten kom her i efteråret og har været drøftet med blandt andet grossisterne. Myndighederne skal nu finde ud af, om man ved at ændre i regelsættet kan komme problemerne med de mange restordrer til livs.

Siden de nye tilskudsregler blev indført i april 2005, er de løbende blevet justeret. For eksempel er der gjort noget for at løse problemet med, at et A-mærket lægemiddel går i restordre allerede den dag, taksten kommer. Reglen er nu, at grossisterne fredagen før ny takst skal indberette leveringssvigt. Hvis alle tre grossister melder leveringssvigt på et lægemiddel, så går det ud af taksten, og tilskuddet bliver genberegnet. Når to grossister melder leveringssvigt, kontakter Lægemiddelstyrelsen leverandøren og varsler, at produktet nok tages ud af taksten. Når blot én grossist melder leveringssvigt, så forbliver lægemidlet i taksten.

## Systemet skyld i mange restordrer

Den danske tilskudsmodel, hvor der kun gives fuldt tilskud til billigste præparat i substitutionsgruppen, har et indbygget problem med hyppige leveringssvigt. En rapport fra Lægemiddelstyrelsen peger på, at der er brug for at justere på reglerne.

”Vi har desværre ikke den billigste pakke på lager.” Sådan lyder det dagligt på apotekerne, der enten kan tilbyde kunden at komme igen på et senere tidspunkt eller vælge et andet præparat, der ikke udløser fuldt tilskud, fra substitutionsgruppen.

Problemet med varer i restordre kan skyldes mange forskellige ting. Men ofte er årsagen leveringssvigt fra leverandørens side. ”Det kan selvfølgelig også være Nomeco, der ikke har købt nok ind, men det er kun sjældent årsagen. Vi gør en del ud af at være dygtige og hurtige til at købe ind, når taksten kommer, og dermed lykkes det som regel at få de rigtige varer i de rigtige mængder på hylderne. Derved minimerer vi problemerne for de apoteker, vi servicerer,” siger forsyningsleder Carsten Moltke Hansen.

To tredjedele af restordreproblemerne kommer fra produkter, som har holdt en uændret pris gennem flere takstperioder, og hvor producenten pludselig uden at ønske det i en takstperiode er havnet som A'er. Og de har ikke skullet vise leveringsevne, hvorfor lageret hurtigt løber ud.

### 25-30 afregistreringer pr. takst

Når et præparat går i leveringssvigt, bliver det afregistreret. En optælling i Nomeco viser, at antallet af afregistreringer ligger i niveauet 25-30 varenumre pr. takst. Den gennemsnitlige ”udetid” fra taksten - altså perioden fra en vare bliver afregistreret, til den igen kommer i taksten - har i 2007 været 8 uger, hvilket svarer til fire takstperioder. Dette gennemsnit dækker dog over store udsving. Der er eksempler på alt lige fra 1 til 23 takstperioder.

Når et lægemiddel går i leveringssvigt midt i en takstperiode, genberegner Lægemiddelstyrelsen substitutionsgruppen. Der går dog lidt tid, fra et lægemiddel er i leveringssvigt, indtil styrelsen har genberegnet tilskuddet og udpeget et nyt billigste lægemiddel. I den periode på typisk en dags tid kan kunden ikke få fuldt tilskud.

Jo større omsætningen er i substitutionsgrupperne, jo større er risikoen for, at det A-mærkede produkt bliver udsolgt, og tilskuddet i substitutionsgruppen må genberegnes. Og jo større prisforskel, der er på



Nomecos logistikdirektør Per Hansen siger, at problemerne med leveringssvigt skyldes reglerne. Myndighederne overvejer nu, hvordan man kan justere reglerne om substitutionshåndtering, så man undgår de mange restordre på apotekerne. "Men lige meget, hvilken løsning Lægemedelstyrelsen lander på, så har vi som grossist ikke noget imod fortsat at være krumtappen i hele substitutionssystemet. Og rapporten viser, at vi kan håndtere det."



Foto: Niels Jensen

## FOKUS PÅ RESTORDRER

det billigste lægemiddel og det alternative lægemiddel, som apoteket kan skaffe eller har på lager, jo dyrere bliver det for kunden i den mellemliggende periode.

### Problemet analyseret

Lægemedelstyrelsen og Apotekerforeningen har hen over sommeren gennemført en undersøgelse af problemerne med leveringssvigt for at finde ud af, om man kan optimere nogen steder i processen og derved gøre problemerne mindre.

"Lægemedelstyrelsens rapport slår fast, at når det handler om leveringssvigt, så er det ikke grossisterne, der er problemet – problemerne er simpelthen en følge af de nuværende regler," siger logistikdirektør Per Hansen fra Nomeco. Han peger på rapportens konklusioner om, at grossisterne opfylder deres forpligtelser til at melde leveringssvigt og i øvrigt er tilstrækkeligt orienteret om leverandørens leveringsevne.

Således efterlever Nomeco kravet om at være på forkant med leveringssituationen ved at kontakte leverandøren, når lageret er ved at være tomt, og fortælle, at det bliver indberettet til Lægemedelstyrelsen. Samtidig henter Nomeco oplysninger

om, hvornår varen igen kan leveres. "På den måde er vi på forkant med situationen," siger Per Hansen.

### Løsningen er ændrede regler

Eftersom rapporten peger på, at alle i systemet efterlever reglerne, så er løsningen i følge Per Hansen at ændre på hele regelsættet omkring substitutionshåndtering.

"Der er ifølge Lægemedelstyrelsen to retninger, man kan gå, når man vil ændre på reglerne. Den ene er at stramme op i regelsættet og eksempelvis kræve, at leverandøren har varer til 14 dage på lager, før de kan komme ind i taksten. Man kan også forestille sig sanktioner eller andet, der sikrer, at leveringsevnen bliver bedre. Den anden mulighed er at indføre en bagatelgrænse, så apoteket kan give fuldt tilskud til lægemidler, hvor prisen holder sig inden for en vis grænse."

Han tilføjer, at det også kan være en løsning at kræve leveringsevne af de produkter, som ikke er A'ere. "Lige meget, hvilken løsning Lægemedelstyrelsen lander på, så har vi som grossist ikke noget imod fortsat at være krumtappen i hele substitutionssystemet. Og rapporten viser, at vi kan håndtere det."

mwh



Foto: Niels Jensen

Marketingkoordinator Tina Zachrau, salgsdirektør Peter Nobel og direktør Henriette Bøghave Lønkvist arbejder sammen med resten af Paranova på at skaffe billig, parallelimporteret medicin til Danmark. Diverse handelsrestriktioner gør det dog i stigende grad vanskeligt at skaffe varer i tilstrækkelig mængde, og det er en af forklaringerne på, at lagrene nogen gange bliver tømt lidt for hurtigt.

## Parallelimportør: Svært at skaffe varer nok

Paranova arbejder i lighed med de andre parallelimportører hårdt for at skaffe tilstrækkeligt med varer til det danske marked. Men det er ikke altid lige let, og prisen for manglende leveringsevne er, at produktet i en periode helt ryger ud af markedet.

”Vi tilbyder patienter den bedste behandling til den mest fordelagtige pris”. Sådan lyder i kort form missionen for Paranova, der er en af de store parallelimportører herhjemme. Parallelimportørerne lever af at købe medicin ind hos grossister i andre EU-lande, hvor priserne er lavere end i Danmark. Det er EU’s regler om varernes frie bevægelighed, der er grundlaget for forretningen, der imidlertid ikke er blevet lettere de senere år:

”Der kommer flere og flere hindringer i vejen for, at vi kan få den mængde af et givet produkt, vi har brug for til det danske marked,” fortæller direktør Henriette Bøghave Lønkvist. Hun erkender, at de stigende problemer med at skaffe tilstrækkelige mængder betyder, at lægemidler oftere går i restordre og risikerer at blive taget ud af taksten. ”Vi kan måske sælge 10.000 pakninger af et bestemt produkt på det danske marked, men vi kan kun skaffe det halve. De 5000 pakninger kan dog være nok til, at vi kan leve op til kravet om forsyningssevne. Siden april sidste år skal vi kunne dække otte dages leverancer af totalmarkedet inden for substitutionsgruppen for at komme med i taksten.”

### Tre handelshindringer

Henriette Bøghave Lønkvist peger på tre handelshindringer, som gør det vanskeligt for parallelimportørerne at arbejde. Dels er der kvoteordningerne, hvor producenten sender en begrænset mængde ud på de lokale markeder. Grossister kan så kun eksportere den mængde, som ikke kan sælges på lokalmarkedet, til eksempelvis Paranova i Danmark.

”Desuden har enkelte producenter i Spanien indført et dobbeltprissystem, hvor grossisten bliver økonomisk belønnet for ikke at eksportere lægemidler. Der er simpelthen to prislister: en national prislister og en prislister til eksport. Som det tredje ser vi i England et nyt ét-kanalsystem, hvor flere producenter kun sælger deres produkter via én grossist. Alt dette er væsentlige hindringer for vores tilgang til varer,” siger Henriette Bøghave Lønkvist.

### Svært at forudse markedet

Ud over stigende problemer med at skaffe tilstrækkelige mængder af de parallelimporterede præpara-

Parallelimportørerne peger på, at tre væsentlige handelsbarrierer er skyld i, at de har svært ved altid at skaffe varer nok til at holde en hel takstperiode:

- Kvoteordninger, hvor producenten kun sender en begrænset mængde ud på de lokale markeder, hvorved grossisterne ikke har mulighed for at eksportere ret meget
- Dobbeltprissystem, hvor den nationale pris er lavere end prisen for medicin, som eksporteres
- Englands indførelse af et ét-kanalsystem, hvor producenten kun sælger sine produkter via én grossist



## FOKUS PÅ RESTORDRER

ter er det altid vanskeligt for importører og producenter at vide, hvordan markedet ser ud inden for de enkelte substitutionsgrupper. Og det kan ifølge Paranosas salgsdirektør Peter Nobel give helt uventede forsyningsproblemer:

”Ved at regulere på vores priser kan vi selv være med til at styre efterspørgslen på vores produkter. Når vi introducerer et nyt produkt, så ligger vi oftest lavt i pris. Men hvis vi ikke har så stort lager af et givet produkt, sætter vi prisen, så vi ved, at lageret holder hele takstperioden ud. Problemet er, at vi ikke kan forudse, hvad vores konkurrenter gør, og hvor meget de har på lager. Hvis de for eksempel kun har et lille lager og derfor sætter prisen højt, risikerer vi, at vores produkt får en A-pris i en takstperiode, selv om det ikke er noget, vi er gået efter. Så vælter det ind med ordrer til os, og vi går hurtigt i rest.”

Peter Nobel peger også på, at grossisternes eller enkelte apotekers store indkøb kan være med til at tømme lageret lidt for hurtigt.

### Midlertidigt ude af taksten

Straffen for leveringssvigt hos leverandøren er, at produktet midlertidigt er ude af taksten. Så er det ifølge Paranosas marketingkoordinator Tina Zachrau ude af markedet i minimum en måned. Hun peger på, at når lageret løber tomt, så kæmper indkøbsafdelingen for at skaffe nok varer til at få produktet genoptaget i taksten. Men de forskellige adgangsbarrierer, producenterne lægger i vejen, betyder, at det ofte tager længere tid. Ofte går der 2-3 måneder, og varen kan ende med helt at blive afregistreret.

”Vi har imidlertid en meget god dialog med Lægemiddelstyrelsen og arbejder løbende på at forbedre systemerne. Vi ønsker alle at yde den bedst mulige service til apotekerne, for deres kunder er jo også vores kunder. Der må ikke være noget værre end at skulle sige ”desværre” til apotekskunderne,” slutter Henriette Bøghave Lønkvist, der i øvrigt også er formand for Parallelimportørforeningen af Lægemidler (PFL).

*mwh*



Orifarm er Danmarks største parallelimportør, og her er man meget opmærksom på restordreproblemerne. "Men vi er oppe imod, at det er et meget dynamisk marked, hvor der er hård konkurrence og fokus på den billigste vare," forklarer direktør Anders Norstrand. Han peger på, at de parallelimporterede varer næsten altid ender som A-varer og derfor har flere restordre end gennemsnittet.

## Stor fokus på restordreproblemerne

Danmarks største parallelimportør gør, hvad der er muligt, for at minimere restordreproblemerne, men advarer imod at gøre markedet mindre dynamisk.

"Her i Orifarm arbejder vi med at minimere restorderne så meget som overhovedet muligt, og det gør vi blandt andet ved at have store varelagre. Vi kender udmærket apotekets dagligdag og ved, at den er travl, og at restordre forstyrrer den rytme, der er på et apotek. Ud over det kan det give problemer i skranken, hvis patienten må betale ekstra, fordi en vare ikke er tilgængelig."

Sådan siger direktør Anders Norstrand fra Orifarm, der er Danmarks største parallelimportør. Orifarm har meget fokus på restordre og har blandt andet i foråret igangsat et lean-projekt, der skal være med til at sikre de rette varer til rette tid.

Anders Norstrand erkender dog, at det trods alle de gode hensigter også sker, at Orifarms varer går i restordre og må afregistreres. "Vi er oppe imod, at det er et meget dynamisk marked, hvor der er hård konkurrence og fokus på den billigste vare. I den periode, hvor man er billigst, sælger man rigtigt meget. Og parallelimportører har flere restordre end gennemsnittet, fordi vores varer næsten altid

ender som A-varer. Nogen gange er det svært at vurdere, hvor stort et lager det kræver at forblive i taksten i hele perioden. Pludselig er man for eksempel alene A'er, og det er ikke sikkert, at lageret rækker så langt," siger han og peger på, at restordre er den negative bivirkning ved den meget hårde priskonkurrence, vi har i Danmark.

"Til gengæld er priserne rigtigt lave i forhold til resten af Europa. Jeg vil gerne advare imod, at man gør markedet mindre dynamisk, da det vil give stigende priser og en større regning til forbrugerne."

Orifarm mener, at en tilladelse til at ompakke de parallelimporterede lægemidler og omdøbe dem til lægemidlets danske navn kunne afhjælpe nogle af restordreproblemerne. Importøren får måske den samme vare hjem fra fem forskellige lande, og derfor har varen fem forskellige navne og fem forskellige varenumre – og så bliver lageret for det enkelte varenummer hurtigt tomt. Med en ompakning og ens mærkning vil man få én vare i en større mængde, og lageret vil holde længere.

mwh





# FOKUS PÅ RESTORDRER

## Parallelimport

En parallelimportør køber medicin fra lægemiddelgrossister i andre lande, hvor det er billigere. Importøren skal have en konkret markedsføringstilladelse fra Lægemiddelstyrelsen til at sælge et bestemt importeret præparat fra bestemte lande i EU. England er blevet et stort indkøbsland, og det samme er Spanien, Grækenland, Frankrig, Portugal og Belgien. Når lægemidlet kommer til Danmark, skal det tilpasses det danske marked og eksempelvis forsynes med dansk indlægsseddel.

De ændrede tilskudsregler, der blev indført i Danmark i april 2005 for at minimere samfundets udgifter til medicin, betød øget salg af parallelimporterede og generiske lægemidler. Parallelimporterede produkter udgør i dag (målt i AIP) omkring 20 pct. af de receptpligtige lægemidler, der sælges på danske apoteker, mens generiske produkter tager 17 pct. og originalprodukter 63 pct. af markedet. Målt i mængde ser fordelingen dog noget anderledes ud. Her fylder de generiske produkter i runde tal 80 pct. af markedet, mens originalprodukterne udgør 15 pct. og parallelimport kun 5 pct. Dermed kan man regne ud, at parallelimportørerne koncentrerer sig om de dyre produkter.

Der er seks danske parallelimportører af lægemidler.

Markedsudvikler Claus Faurshou Larsen var igen i år med på Deutscher Apothekertag. Den danske interesse samler sig om apoteksrobotterne, som nu findes på omkring 30 danske apoteker.



## Robottendenser

På Deutscher Apothekertag udstilles det sidste nye inden for apoteksrobotter. Nu kan de fleste håndtere runde pakninger.

*Af markedsudvikler Claus Faurshou Larsen*

Igen i år var de danske apoteker stærkt repræsenteret på Deutscher Apothekertag, der fandt sted i Düsseldorf sidste uge i september. Og som de senere år var interessen for apoteksrobotter stor. Til forskel fra sidste år er der nu mange apotekere og apoteksansatte, der selv har erfaringer med robotter, som i stigende grad finder vej til de danske apoteker. Det skønnes, at 30 apoteker i dag har en robot stående i kælderen eller på loftet og derved har automatiseret funktioner som påpladslægning og fremfindning.

### Automat det sidste nye

Tendensen i andre lande er, at man nu eksperimenterer med robotter, der også kan udlevere medicin til kunderne – altså en form for automat, der kan være fjernbetjent af en farmaceut, som ved hjælp af kamera og mikrofoner er i kontakt med kunden. Modulet til fjernbetjening står allerede i dag på Holbæk Løve Apotek, men inde i selvvalgsområdet og til et begrænset sortiment.

På Deutscher Apothekertag viste tre af de robotudbydere, som er på det danske marked, at udviklin-

gen i første omgang koncentrerer sig om at tilpasse robotterne, så de bedst muligt kan håndtere hele logistikken, der frigør personalet til at koncentrere sig om ekspeditionerne.

### Apostore og Rowa

Apostore havde sidste år ingen installationer i Danmark. Nu står robotten på fem apoteker, så der var plads til erfaringsudveksling på standen. Igen i år var der personale fra Bramminge og Skibby apoteker med på Apostores stand, så de kunne videregive deres erfaringer.

Det nye fra Apostore er, at de har lavet en semi-automatisk robot med én robotarm, der håndterer lægemidlerne. Robotten er udviklet specielt til mindre apoteker, hvor plads og økonomi gør det vanskeligt at have en fuldautomatisk robot stående. De mindre enheder er jo mindst lige så påvirket af den nuværende og fremtidige personalemangel som de større enheder.

Rowa er den største udbyder på markedet med over 20 installationer i Danmark. Rowa viste på

Denne automat er et modul til en robot, og den kan både modtage recepter og kreditkortbetaling. Den kan udbygges med eksempelvis web-kamera og mikrofon, så en farmaceut eller læge kan 'fjernbetjene' en ekspedition. En sådan automat til fjernbetjening står allerede på Holbæk Løve Apotek, men inde i selvvalgsområdet.



standen, at de har fået justeret deres sugesystem, så det nu også kan håndtere de fleste runde pakninger. Denne forbedring er med på de sidste Rowa-robotter, der er installeret herhjemme.

### KLS

KLS har endnu ikke en robot stående på dansk jord. Men det er et spørgsmål om tid, for til januar bliver den første KLS-robot installeret på Ringsted Apotek. Også KLS kunne i år vise, hvordan de nu har fået løst opgaven med at håndtere runde pakninger.

Alt i alt har robotterne for en stor del fået løst problemet med at håndtere runde pakninger, som vi jo har ekstra mange af i det danske sortiment. Hvad næste udfordring bliver, kan man kun gætte om. Måske det bliver at få de runde pakninger flyttet sikkert på transportbåndet uden at rulle af?

### Live-studie af fremtidens apotek

I Tyskland har man oprettet IDA - "Innovations-Akademie Deutscher Apotheken". Det er et studieområde, hvor der er indrettet et "fremtidens apotek" med de nyeste indretningsmoduler som lys, reoler, skranke og

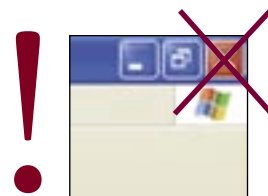
naturligvis en robot. Her er det muligt via de mange kameraer, der er installeret, at studere kunder, der bevæger sig rundt i apoteket. I tilknytning til forsøgsapoteket er der konferencerum og undervisningslokaler, som er til rådighed for brugerne. Det kan eksempelvis være en apotekskæde, der skal have afprøvet et nyt koncept.

Fremtidens apotek kan ses i Kiel. Det virker meget spændende, og der burde være belæg for, at danske apoteker også kan leje sig ind i lokalerne. Besøget fandt sted i forbindelse med Deutscher Apothekertag og blev arrangeret af ROWA, der har leveret den robot, som står i apoteket.

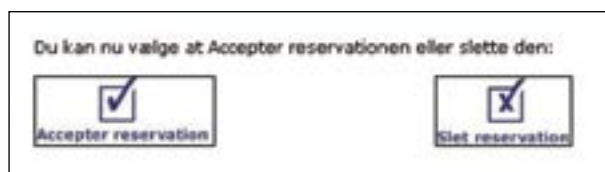
*mwh*

# SERVICELØSNINGER

## DVR



Når du som VMI-apotek benytter DVR, er det vigtigt, at du ikke lukker vinduet ved at klikke på X'et oppe i højre hjørne. Benyt SLET-knappen, hvis du ikke ønsker en DVR-forespørgsel reserveret. Varen ER reserveret, når svaret bliver vist på siden, og kan kun fortrydes ved at klikke på SLET. Hvis du lukker vinduet ned med krydset i højre hjørne, så er varen stadigvæk reserveret.



## Nyt arkiv i serviceløsningerne

Nu er flere af serviceløsningerne på [www.nomeco.dk](http://www.nomeco.dk) under kundelogin samlet i én løsning, der hedder Arkiv. Her finder du typisk den type dokumenter, der vises som et PDF-dokument - eksempelvis kontoudtog.

Bogholderi og rabatter **Arkiv**

DVR Her kan der hentes lister fra Nomecos arkiv.

Informationer

RS Online Arkiv-type: Vælg... Vis

Kæde-relateret

Købs-, ordre- og leveranceinfo

Priskreditering og -rettelser

SMS

Statistikker

Månedskøb

Arkiv  
► Arkiv

Kontakt

Leverandørbrugsanvisninger

Tips og tricks

Vælg...  
Kontoudtog  
Leverance og pakningsrabat  
Narko/spritliste  
Varekøbsdokumentation  
Varekøbsdokumentation total  
Indkøbsanalyse

Vælg hvilken løsning du vil se

I arkivet vælger du den type dokumenter, du vil se, og du kan vælge dokumenter flere måneder tilbage.



# KORT NYT

## Bedre service fra Returafdelingen i København

De apoteker, der hører til Nomecos filial i København, får nu en bedre service, når det handler om at få en kreditnota på de returnerede varer. Tidligere på året kunne man risikere at skulle vente flere uger på at få en kreditnota, men i dag tager det blot et par dage. Returafdelingen i København er blevet 'LEANet', hvilket vil sige, at vi har analyseret og effektiviseret procedureerne.

## Rygelov fik salget af nikotinpræparater til at stige

Den 15. august trådte den nye rygelov i kraft. Loven om røgfrie miljøer fastslår, at ingen ufrivilligt må udsættes for passiv rygning, og derfor er der nu med enkelte undtagelser totalt rygeforbud i alle bygninger med offentlig adgang – blandt andet arbejdspladser, værtshuse og uddannelsessteder.

Det har kunnet mærkes på grossistens salg af nikotinpræparater til landets apoteker. I uge 33, hvor rygeforbudet trådte i kraft, steg salget af langt de fleste produkter. Hvis man sammenligner salget fem uger før rygelovens ikrafttræden med salget fem uger efter, så er det især tyggegummi, der boomer. Nikotinells nikotintyggegummi med lakridssmag (4 mg) steg med 85 pct. for 24-styks pakninger og 79 pct. for pakker med 96 stk. Nicorettes Classic-tyggegummi 2 mg steg 78 pct. for 30-stykpakninger. Og for samme styrke og pakningsstørrelse, men med Freshmint-smag, var stigningen på over 100 pct.

Depotplaster har også været populært i bestræbelserne på at kvitte smøgerne. Salget steg med omkring 50 pct. på de fleste plastertyper de første fem uger efter, at de nye rygeregler trådte i kraft. Også forbruget af sugetabletter steg pænt. For Nicotinell Mint Sugetablet (2 mg, 36 stk.) var stigningen på hele 73,8 pct.

Ser man på alle nikotinpræparater, er der en stigning på samlet 13 pct., når man sammenligner salgstillene på pakninger 10 uger før rygelovens ikrafttræden med salget i 10-ugersperioden efter. I de første 5 uger steg salget dog med hele 16 pct., så det er stagneret over tid.

# KORT NYT

## Ny forsyning af Bloulei på vej

Den sydafrikanske rødvin Bloulei falder åbenbart i danskernes smag. At vinen havde fået topkarakter i Vinavisen, og at den var vurderet til 95 kr. flasken, har sikkert også hjulpet til. I hvert fald betød det gode tilbud, Nomeco annoncerede i september, at der blev solgt i alt 5500 flasker på ganske kort tid. Succesen var så stor, at lageret løb tør, og i øjeblikket er der 1500 flasker i restordre på Bloulei 2003.

Der er imidlertid håb forude. Det har ikke været muligt at skaffe flere flasker af årgang 2003, men årgang 2005 er nu på vej til Danmark. Den kommer i uge 48, hvor alle, der har bestilt vinen, får den leveret. Det er ganske vist en anden årgang, men vinene ligner hinanden meget, og prisen er den samme – kun 36 kr. pr. flaske, hvis du køber 12 stk., og 40 kr. flasken ved køb af et mindre parti. Vinen har fortsat varenr. 86 11 84.


Bloulei udtales i øvrigt 'blowflay', og navnet kommer fra en lille dal mellem Paarl og Wellington i Sydafrika. Navnet siges at være en sammentrækning af 'blue flower'.



## Salg af støttearmbånd til brystkræft

50.000 armbånd til støtte for kampen mod brystkræft. Sådan lyder resultatet af apotekernes salg af Støt Brysterne-armbånd i oktober, der er den internationale brystkræftmåned. I alt har Nomeco sendt 1665 displays med 30 armbånd af sted til apotekerne, og de sælger stadig en smule. Apotekernes arbejde har derfor sikret omkring 850.000 kr. til Kræftens Bekæmpelses arbejde med brystkræft og brystkræftframtte.

Salget er flot, men ikke helt så imponerende som sidste år, hvor apotekerne var oppe på at sælge 66.000 armbånd.

 **STØT BRYSTERNE**  
[www.stoetbrysterne.dk](http://www.stoetbrysterne.dk)





## Julesalget går strygende

Salget af julevarer fra Nomecos katalog går strygende i år, og det ligger over sidste års niveau – som var højt. Der er tydeligvis mange samlere blandt Nomecos kunder. Georg Jensens juleuro og lysholdersæt er igen i år det store hit, men også anden juletræsdynt sælger godt. Det samme gælder Trip Traps nisser, der er at finde på bagsiden af kataloget.

Du kan stadig nå det, hvis du står og mangler en julegave eller har fået den ide, at juleanden eller flæskestegen i år skal være tilberedt på grill. Der er både et talende stegetermometer, en udendørs lichter samt andet grilludstyr i kataloget. Og hvis du endnu ikke har styr på pakkekalenderen, kan vi anbefale en julemand i filt med 24 lommer til kalendergaverne.





Foto: Niels Jensen

Cand. Pharm. Henriette Vindmar,  
ny kvalitetsdirektør i Nomeco.

## Ny kvalitetsdirektør i Nomeco

For første gang i Nomecos historie er der udnævnt en direktør for kvalitetsområdet i Nomeco. Hidtil har kvalitetsområdet hørt under Logistik-divisionen, men i de senere år er der opstået et øget behov for at have kvalitetsområdet direkte repræsenteret, når der skal tages strategiske beslutninger.

Den nye direktør er den 42-årige Cand.Pharm. Henriette Vindmar. Siden hun blev kandidat i 1990, har hun arbejdet med stort set alle områder i lægemiddelbranchen, og hun har erfaring som apoteksfarmaceut, kvalitetsmedarbejder i industrien, lægemiddelinspektør og leder af en større konsulentafdeling med fokus på kvalitet.

Således startede Henriette sin karriere som farmaceut med et barselvikariat på Silkeborg Ørne Apotek, der i øvrigt netop er blevet VMI-apotek nr. 150. ”Her lærte jeg, at på apoteket er god

kvalitet ensbetydende med, at vi får det rigtige lægemiddel ud til patienten – og vi er yderst omhyggelige med dette. Ørne Apoteket er et vagtapotek, og når jeg nogle gange var kaldt ind på apoteket om natten for at blande for eksempel penicillinmikstur til børn, var jeg 100 procent opmærksom på, at der bare ikke måtte ske fejl. Den slags fylder utroligt meget i apotekssektoren. Og som grossister skal vi i Nomeco være med til at understøtte dette fokus på compliance og god rådgivning ved at sikre, at apoteket har de rigtige lægemidler på hylderne eller hurtigt kan skaffe dem.”

Kvalitetsdirektøren får også stor fokus på at sikre god kvalitet i forhold til lægemiddelindustrien, der jo også er Nomecos kunder. Her får hun rig lejlighed til at bruge sin store erfaring inden for området.

**Oplag:** 1500 stk.

**Udkommer:** Hver anden måned  
Næste gang: medio januar 2008

**Tryk:** Kandrupsg 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)

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

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

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