

# Nomeco Nyt

Nr. 2 - maj 2017

Udleverings-  
automaterne  
kommer!

SØGER  
DU  
APOTEK?

**MASTERCLASS**  
for kommende  
apotekere

18. maj i KBH  
7. juni i Aarhus

**FRA 2019:**

Pakninger  
skal være  
sikret mod  
**INDBRUD**



Leder	2
En ny type lægemiddelpakninger er på vej	3
Returkasser er 'håndarbejde' for specialister	4
Den gode returnering	5
Tænk de vigtige løsninger ind fra starten	6
Udleveringsautomater	8
KORT NYT	10
Masterclass for kommende apotekere	12



## NÅR TILLIDEN SVIGTES

➤ Henrik Kaastrup - adm. direktør

Indimellem sker der ting i ens arbejdsliv, som vender op og ned på det meste af det, man normalt tager for givet. For det meste sker de store forandringer heldigvis så langsomt, at man kan nå at tilpasse sig helt eller delvist. Og kun en sjældent gang rammer ændringerne som lyn fra en klar himmel. Men den 3. januar i år slog lynet ned i hele forsyningskæden af lægemidler i form af beskeden om, at Lægemedelstyrelsen havde inddraget Europharmas importautorisation.

Man kan naturligvis indvende, at sagen med Europharmas brud på kvalitetsreglerne og delvise stop for salg af deres produkter kun var et mindre, forbigående problem. Men sådan opfatter vi det langt fra i Nomeco. Vi ser på sagen med endog meget alvorlige øjne, for her blev såvel vores processer som hele forretningsmodellen sat kraftigt under pres. Og sagen viste med al tydelighed, at når den tillid, som binder forsyningskædens spillere sammen, svigtes, så står vi pludselig i en totalt uvant situation.

Hele vores forsyningskæde bygger jo på en næsten blind tillid til, at de enkelte aktører i kæden ikke springer over, hvor gærdet er lavest. Samtidig ser vi kontrollen af de enkelte led i kæden som en myndighedsopgave. Som fuldsortimentsgrossist stoler vi altså på, at alle producenter og importører lever op til alle regler og normer for god lægemiddelpraksis - det er simpelthen hele fundamentet for vores forretningsmodel.

Derfor udstillede sagen med Europharma da også med største tydelighed sårbarheden i vores forretningsmodel. På den ene side står vi med en importør, som af myndighederne er "dømt ude" med et potentielt milliontab til følge i både grossist- og apoteksleddet. Og på den anden side står vi med en berettiget forventning hos vores apotekskunder til, at vi kan levere alle lægemidler i taksten. Det er en svær balance, som har kostet rigtig mange ressourcer at håndtere.

Sagen med Europharma er jo p.t. stort set normaliseret - og så alligevel ikke. Sagen har nemlig haft den konsekvens hos Nomeco, at vi har måttet revidere vores processer for bl.a. indkøb. Og generelt set har vi måttet erstatte en god portion tillid med kontrol og risikostyring. Om det er godt eller skidt er svært at sige - og måske var vores tillid til industrien og myndighedernes kontrol naivt høj?

Men fakta er, at vi i Nomeco efter Europharma-sagen kommer til at se anderledes på vores egen forretningsmodel i relationen til lægemiddelindustrien. Vi vil fremover være langt mindre tilbøjelige til at se vores grossistforretning som et tag selv-bord af risikofri adgang til lægemiddelmarkedet, hvor vi uden at stille spørgsmål til hverken pris, kvalitet eller soliditet har blind tillid til alle, som banker på med en markedsføringstilladelse i hånden.

Vi er naturligvis ikke på nogen måde klar til at forlade vores danske og helt unikke forretningsmodel som produktneutral fuldsortimentsgrossist. Så ved at stramme op vitale steder beskytter vi bedst muligt markedsmodellen, os selv og ikke mindst vores apotekskunder.

# EN NY TYPE LÆGEMIDDELPÅKNINGER ER PÅ VEJ

Nye, indbrudssikrede pakninger med forsegling er på vej som et led i at forhindre forfalsket medicin.

**H**vis du først har åbnet en pakning og sat dosisetiket på primæremballagen, så er pakkens forsegling brudt, og pakken kan ikke sælges til andre eller tages retur af grossisten. Sådan ser virkeligheden ud, når EU-direktivet mod forfalskninger træder i kraft den 9. februar 2019.

Fra denne dato er der krav om en helt ny type 'indbrudssikrede' pakninger for receptpligtige lægemidler. Her får alle lægemiddelpakninger i hele EU en helt individuel mærkning i form af en unik 2D-stregkode, så man kan identificere og spore lægemidlet på pakningsniveau. En ubrudt forsegling samt kombinationen af varenummer og serienummer er en garanti for lægemidlets ægthed.

## Indbrudssikrede pakninger

"Fremtidens lægemiddelpakninger kommer til at se anderledes ud. Det er ikke bare stregkoden, som er ny på pakningerne. Vi vil også se en helt ny type 'indbrudssikrede' lægemiddelpakninger, som er forsynet med en form for forsegling," fortæller Nomecos logistikdirektør Per Hansen. Han har gennem flere år har været med i den danske arbejdsgruppe omkring det nye system.

"EU-direktivet præciserer ikke, hvordan forseglingen præcis skal se ud. Det beskriver bare, at alle pakninger skal være forsynet med en 'anordning til kontrol af, om emballagen er blevet brudt'. Allerede nu ser vi nye typer pakninger dukke op, hvor det er umuligt at åbne yderemballagen, uden det kan ses," fortæller Per. Han slår fast, at vi altså definitivt kommer til at sige farvel til de pakninger, som er åbne i den ene eller begge ender.

## Alle pakninger er unikke

De nye pakninger og den individuelle mærkning, kaldet 'serialisering', skal forhindre forfalskede lægemidler i at komme ind i forsyningskæden. Princippet er, at producenten uploader den individuelle mærkning, som ligger i 2D-stregkoden på pakningen, i en stor, international database. Når pakningen udleveres til forbrugeren, skal apoteket skanne pakningen og dermed deaktivere den i databasen. Det er apotekets og i sidste ende kundens garanti for ægthed, da en lægemiddelpakning er unik og kun kan sælges én gang.

Med mindre end to år til, at det nye system træder i kraft, er der travlt med at opbygge de nationale databaser, der skal koble apotekernes system til den europæiske database, hvor alle lægemiddelproducenterne skal uploade deres data. I Danmark har vi indtil videre etableret den nationale organisation, der skal udvikle den danske database.

## Ændrede returregler

EU-direktivet slår samtidig fast, at en pakning ikke må gå retur på salgbart lager, hvis den har været 'udleveret til offentligheden', som det er formuleret. Det er ifølge Per en meget utvetydig regel, som ikke kan fortolkes.

"Vi kommer altså til at se en ændring i apotekernes muligheder for at sælge og returnere lægemidler, hvor emballagen har været brudt for at påføre dosisetiket. Fra 2019 er reglen for receptmedicin, at solgt er solgt. Fra denne dato skal grossisten verificere alle returnerede pakninger for at sikre, at de ikke er deaktiveret i systemet, og at pakningen ikke er brudt." • mwh

Folketinget vedtog 4. april 2017 det lovforslag, der om to år indfører de nye sikkerhedskrav til lægemidlers emballage samt det fælleseuropæiske data-lagringsystem. Hermed implementeres 'Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/83/EF i form af de nærmere regler for sikkerhedselementerne på humanmedicinske lægemidlers emballage'.

I februar i år blev 'Dansk Medicin Verifikations Organisation' (DMVO) etableret. Den har til opgave at udvikle den danske database, som skal være forbindelsesled imellem apotekernes systemer og den europæiske database, hvor alle producenterne skal uploade deres data. Nomecos administrerende direktør, Henrik Kaastrup, sidder i bestyrelsen i denne organisation for MEGROS sammen med bl.a. Apotekerforeningen, Amgros og lægemiddelindustrien.

## UNIK MÆRKNING

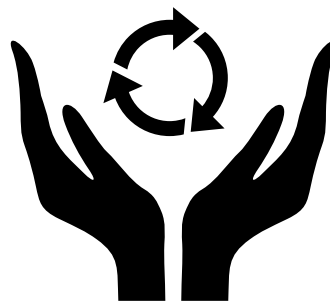
En ubrudt forsegling samt kombinationen af varenummer og serienummer, der ligger i 2D-stregkoden på lægemidlets sekundærpakning, skal fra 2019 sikre ægtheden af alle lægemidler.

## RETURNERING

En pakning må ikke gå retur på salgbart lager, hvis den har været åbnet og udleveret til en kunde.

EU-direktiv regler for sikkerhedselementerne på humanmedicinske lægemidlers emballage

# RETURKASSER ER 'HÅNDARBEJDE' FOR SPECIALISTER



Nomeco bruger mange kræfter på at vurdere alle pakninger, der kommer retur fra apoteket og sende dem videre i systemet. Jo bedre indholdet i returkassen er sorteret og pakket, jo hurtigere går det.

**O**mkring 300 kasser med returvarer. Så meget modtager Nomeco dagligt fra apotekerne. Håndteringen af de pakninger, der skal krediteres, er samlet i Nomecos filialer i København og Aarhus, og hver enkelt pakning bliver manuelt taget op af kassen, og de bliver vendt og drejet for grundig kontrol. Derefter samles alle varerne i Returafdelingen i København for videre håndtering.



Mange tror, at vi har robotter til at sortere returvarerne. Men det er et arbejde, som kun kan klares af vores specialuddannede medarbejdere. Der skal nemlig en helt individuel vurdering til for at bedømme, om en pakning fortsat er salgbar, eller om den har så mange brugsskader, at den må retur til apoteket eller leverandøren.

”Mange tror, at vi har robotter til at sortere returvarerne. Men det er et arbejde, som kun kan klares af vores specialuddannede medarbejdere. Der skal nemlig en helt individuel vurdering til for at bedømme, om en pakning fortsat er salgbar, eller om den har så mange brugsskader, at den

må retur til apoteket eller leverandøren,” fortæller Tine Due Jarnvig, der er leder af Returafdelingen i København.

Her er ni fuldtidsansatte medarbejdere travlt beskæftigede med at åbne returkasserne, sortere indholdet og individuelt

vurdere og skanne de enkelte pakninger. I Aarhus er der fire medarbejdere i Returafdelingen. Dertil kommer de mange med-

arbejdere i alle Nomecos afdelinger, som håndterer de varer, der skal tilbage til leverandørerne eller lægges på salgbart lager igen.

”Vi har travlt, og det kan tage lang tid at komme igennem en kasse og vurdere hver enkelt vare – især hvis kasserne er

rodede, præget af manglende systematik og uigennemskuelige retursedler. Det tager op til fire gange så lang tid at sortere og kreditere en rodet kasse i forhold til en kasse, hvor varerne ligger pænt og systematisk,” fortæller Tine.

Hun tilføjer, at det tager endnu længere tid, hvis der eksempelvis mangler en returseddel, eller hvis der er flere kasser og kun én returseddel. ”Så skal vi have fat i Kundeservice, der skal have fat i apoteket og få dem til at sende retursedlen til os. Eller vi skal igennem et meget stort sorteringsarbejde, hvis der ikke er en returseddel pr. kasse.”

Derfor opfordrer hun apotekerne til at være omhyggelige med de kasser, de sender retur til Nomeco. ”Apotekerne vil selvfølgelig gerne have deres kreditering med det samme, og vi gør alt, hvad vi kan, for at sikre dette. Men det forudsætter, at kasserne er pakket pænt og er lette at gå til. Så bliver alle glade!” •mwh

## NEMMERE RETURNERING PÅ VEJ FOR VMI-KUNDER

### Import af returordreforslag

Det bliver snart endnu lettere at håndtere VMI's returordreforslag, for løsningen med automatisk indlæsning af returordrer er ved at være klar. Lige nu er løsningen i test, og Marianne Heger, der er leder af VMI, forventer, at den kan rulles ud inden sommerferien.

### Den automatiske indlæsning betyder:

- VMI-apoteker slipper for at tæste varerne ind i systemet som en returordre. Fremover kommer listen til at ligge der allerede, og apoteket skal blot slette de varer, man ikke ønsker at returnere.
- De varer, der skal returneres, og som ligger i apotekets robot, bliver automatisk trukket ud af robotten. Man skal altså ikke indtaste varenumrene. For ikke at blokere robotten i længere tid, så plukker den kun én kasse ad gangen.

# DEN GODE RETURNERING:

## ÅRSAGSKODER



KUN ÉN TYPE RETURNERING I HVER KASSE (ÅRSAGSKODE GUL, GRØN ELLER BLÅ)

PLACÉR ÅRSAGSKODEN KORREKT OVEN PÅ KASSENS HVIDE STREGKODELABEL (SÅ KAN DEN BLÆSES AF)

### VÆR SÆRLIG OPMÆRKSOM PÅ RETURNERINGER, DER VEDRØRER 'DEFEKTE VARER':

Varer, der er **produktreklamationer** skal være i en kasse for sig selv sammen med reklamationssedlen

Varer, der er **ødelagte under transport**, skal ikke have reklamationssedel. Der skal apoteket ringe til Kundeservice og få varerne håndteret i særskilt flow, så de ikke risikerer at blive sendt retur til leverandøren

## GOD KASSEORDEN

En rodet og overfyldt kasse kan nemt ødelægge varene, og det tager tid for Nomecos returafdeling af sortere og registrere, hvilket kan forsinke krediteringen.

Undgå at overfylde kassen, da det kan beskadige pakningerne

Hvis der er varer i flere lag, så læg de tungeste nederst

Hvis det er muligt, så stil varerne på højkant i kassen med bachnummeret synligt

Hvis der er flere af samme pakning, så læg pakningerne samme vej

Læg ikke varer i poser

## RETURSEDEL



KUN ÉN RETURSEDEL I HVER KASSE

RETURSEDELN SKAL ALTID MATCHE INDHOLDET AF KASSEN

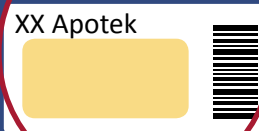


HUSK UNDERSKRIFT PÅ RETURSEDELN

Når apoteket sender varer retur til Nomeco, skal returordren fremover være forsynet med en underskrift på, at produkterne har været opbevaret og håndteret korrekt i henhold til de gældende opbevaringsbetingelser for det enkelte produkt. Baggrunden er, at lægemiddelindustrien har stigende fokus på kvaliteten af de produkter, som grossisten får retur fra apoteket, og som sættes tilbage på salgbart lager.

Derfor vil der fremover være printet en standardtekst på returordrerne, som apoteket bedes kvittere for ved returnering. Hermed skriver apoteket under på, at

- produkterne har været opbevaret og håndteret i henhold til de gældende opbevaringsbetingelser for det enkelte produkt
- der ikke er påsat dosisetiketter på primæremballagen



## Hvordan er det nu med reglerne for returnering af varer?

Nomecos "Retningslinjer for returnering af varer" er udsendt i en ny version og er vedlagt dette blad. Apoteket kan desuden selv hente og printe retningslinjerne fra Serviceløsningerne.



## Tænk de rigtige løsninger ind fra starten

Det tætte samarbejde mellem Nomecos afdelinger giver Forex' kunder en bedre oplevelse. Nu er Forex' eksperter i om- og tilbygning samt Nomecos specialister i salg, sortiment og space management allerede med fra første møde, når en apoteksenhed skal bygges om eller bygges op. Det betyder, at man tænker de rigtige løsninger ind fra starten af. Vi har talt med to apotekere, der kan se fordelene.

### VI LAGDE RAMMEN VED OPSTARTSMØDET

**A**poteker Lene Kæstel åbnede sit tredje apotek den 5. december sidste år. Det hedder Jomfrustiens Apotek og ligger i Kvickly i Haderslev. Forex stod igen for indretningen, og det har de gjort, hver gang Lene har flyttet eller bygget om: Først flyttede Haderslev Hjorte Apotek, så Christiansfeld Apotek, så skulle Hjorteapoteket bygges om til robot, og nu skulle der altså en ny enhed til.

”Men som noget nyt var vi flere med ved opstartsmødet. Som altid deltog Claus Hammer fra Forex og jeg. Denne gang var også Nomecos afdeling for Forretningsudvikling repræsenteret ved Poula Nielsen, der er ekspert i retail, og Kenny Juel Hansen fra Forex var med som indretningsekspert. Jeg havde taget afdelingsleder for den nye filial, Karin Nielsen, med til mødet, da hun har ansvaret for apotekets indretning og sortiment. Endelig deltog markedschef Ninette Christiansen for at kunne koordinere alt det praktiske i forbindelse med opstart,” fortæller Lene.

Og det beskriver hun som en stor fordel: ”Vi hørte, hvad hinanden aftalte, og vi koordinerede med det samme. Det betød bl.a., at vi kunne få alt det praktiske afklaret på stedet – eksempelvis sektionernes størrelse, kategoriskilte og den slags. Al kommunikation var lettere, da vi var der på samme tid.”

En anden fordel for Lene var, at hun slap for at holde to møder – et om inventar og kontrakter og et om indretning. ”Det var meget nemmere for mig, da Karin tog sig af alt det der med space sammen med Poula, mens jeg drøftede inventar med Kenny. Jeg har ikke efterfølgende haft behov for at følge op og blande mig. Jeg kunne koncentrere mig om den overordnede planlægning og behøvede ikke gå i detaljer. Det har været en lettelse for mig, at vi sammen satte rammen, og det så kører derfra.”

Resultatet blev da også godt. ”I det 150 m<sup>2</sup> store apotek er der plads til at eksperimentere med at tage andre produktserier ind. Der var Poula en god inspiration og hjælp til at finde kædevarer, vi kunne prøve af. Det er jo et andet

kundeunderlag, der er i Kvickly, hvor folk kører ind med indkøbsvognen for at shoppe. Så det var godt at have hende med fra starten som en hjælp til at tænke lidt mere ud af boksen.”

Lene roser i øvrigt også den gode flytteproces, hvor alt har klappet. ”Skal jeg sammenligne med tidligere flytninger, så er der kommet meget mere struktur på nu. Det har givet Nomeco rutine og erfaring med de mange åbninger, og det er tydeligt at mærke.”

” Det betød bl.a., at vi kunne få alt det praktiske afklaret på stedet – eksempelvis sektionernes størrelse, kategoriskilte og den slags. Al kommunikation var lettere, da vi var der på samme tid.



**HADERSLEV:** Afdelingsleder Karin Nielsen og apoteker Lene Kæstel havde stor glæde af, at Nomeco og Forex samlede alle kompetencer ved det indledende opstartsmøde, da Jomfrustiens Apotek skulle etableres i tilknytning til Kvickly.



## STARTER MED AT FINDE DET FÆLLES MÅL:

Da Forex i 2015 gik fra at være et datterselskab til at være en integreret del af Nomecos afdeling for Forretningsudvikling, var et af argumenterne, at det vil sikre en meget bedre integration mellem hensynet til det sortiment, apoteket skal føre, valg af inventar og hele apotekets opbygning. Man starter nu med at få et fælles billede af, hvad den nye enhed skal kunne, hvem kunderne er, og hvilke varer de er interesserede i. Ved opstartsmødet, der skyder processen i gang, er alle relevante kompetencer i Forex og Nomeco med. På den måde får man tænkt alle vinkler ind fra starten. Det sikrer en god og tryk proces, hvor alle kender det fælles mål.

## GODT AT TÆNKE DET HELE IND FRA STARTEN

**S**øndersø Apotek, en filial af Otterup, åbnede i nye lokaler den 29. august sidste år. Apoteker Birthe Johansen har købt Nordeas tidligere lokaler og med hjælp fra Forex indrettet sit nye apotek. For den plads, hvor apoteket havde ligget i 125 år, var ikke længere tæt på kundestrømmen. Nu skulle det ligge ved siden af SuperBrugsen.

”Claus Hammer fra Forex var med lige fra starten, og ret hurtigt kom produktchef Poula Nielsen og salgschef Lone Ernst på banen omkring indretning. Da vi først var så langt, at vi kunne overskue hylderne, begyndte vi at få lagt nogle planogrammer, så vi kunne fordele de forskellige kategorier. Det havde også betydning for vores nye kategoriskilte og det design, som vi ville bruge. Her var arkitekt Frank Augustesen fra Forex en god hjælp,” fortæller Birthe.

Hun kan godt mærke, at apoteket nu ligger på en mere synlig plads i byen, og det har kastet flere kunder af sig. Hun satser på at tiltrække flere yngre kunder, og det skal sortimentet matche.

”De nye lokaler har givet langt bedre plads til at præsentere apotekets varer. Vi har taget nogle nye kædeserier ind, som vi

ikke havde plads til i de tidligere lokaler og fået et bredere sortiment. Nu er der plads til at lege med udstilling og produkter, og vi kan bedre præsentere vores kampagnevarer. Desuden kan kunderne komme ind med rollatorer og barnevogne – så det er dejligt!”

” Det har været rart at få en koordineret og samkøret proces. Og det var vigtigt at have nogen, jeg kunne stole på, og som vidste, hvad det drejede sig om. Claus har været god til at få det hele til at glide.

Birthe har været med til ombygninger før, men det er første gang, hun selv

sidder for bordenden – og første gang hun får robot: ”Det har været rart at få en koordineret og samkøret proces. Og det var vigtigt at have nogen, jeg kunne stole på, og som vidste, hvad det drejede sig om. Claus har været god til at få det hele til at glide, og Lone har været en kæmpe stor hjælp i forbindelse med at få kørt robotten ind. Hun kunne trække på erfaringer fra andre steder – f.eks. omkring udløbshåndtering, og hvad der skal i henholdsvis plukkebord og robot. Det havde jeg ikke selv nogen erfaringer med, da jeg ikke har haft robot før,” siger Birthe og konkluderer:

”Vi har haft et godt udgangspunkt, og det har fungeret fint, at man har tænkt det hele ind fra starten. Og Nomeco har været en kæmpehjælp hele vejen igennem. Det er dejligt med en god samarbejdspartner.” •mwh



### SØNDERSØ:

Apoteker Birthe Johansen beskriver det som en kæmpe stor hjælp at have både Forex og Nomeco med tidligt i processen, da apoteket skulle flytte til nye lokaler. Bl.a. har hun kunnet trække på Nomecos erfaring med at køre robotter ind – noget der var helt nyt for apotekeren.

# Har du talt med din apomat i dag?

Den første udleveringsautomat, hvor kunder kan afhente deres receptpligtige medicin på alle tider af døgnet, så dagens lys for ti år siden. Den står i Holbæk, hvor man kan hente medicin, købe mærkevarer og få personlig rådgivning.

**P**å Holbæk Løve Apotek står en udleveringsautomat, som har hele ti år på bagen. Ifølge souschef Mette Skov faldt hun og apoteker Amid Seyedin pladask for automaten på Deutscher Apothekertag for snart mange år siden. Så da de fik installeret robot på apoteket, var de ikke et øjeblik i tvivl om, at de også skulle have en udleveringsautomat.

## Smil, du er på

Automaten i Holbæk er direkte forbundet med apotekets robot. Kunden skal være oprettet og have sit personlige login og pin-kode for at kunne hente sin medicin i automaten – og det har omkring 250 kunder sikret sig. Automaten er desuden forsynet med et kamera, som tager et billede af både kunden og den pakning, der bliver udleveret i automaten.

”Via kamera og mikrofon kan vi også tale med og rådgive kunderne, mens de står ude på gaden, og vi sidder omme bagved i recepturen,” forklarer Amid og understreger, at der er utrolig høj sikkerhed i forbindelse med udleveringen. ”Kunden skal både indtaste login og pinkode, og vi tager et billede af kunden og den pakning, der bliver udleveret. Det er mindst lige så sikkert som i skranken.”

Desuden har automaten et mindre, fast sortiment af mærkevarer – typisk luseshampoo, saltvandsnæsespray og andre produkter, man kan få brug for uden for apotekets åbningstid. ”Via vores system kan vi se alt, hvad kunderne søger på og køber. På den måde ved vi præcis, hvilke mærkevarer vi skal have tilknyttet vores apomat,” fortæller Amid.

## En ekstra service for faste kunder

Ifølge Mette bliver automaten brugt ofte og som regel af kunder, som har svært ved at komme på apoteket i åbningstiden. ”Men det kan også være en fordel for kunderne, at man kan hente medicinen anonymt, uden en hel masse andre mennesker omkring sig,” forklarer hun.

10 til 12 gange om ugen henter folk deres receptmedicin i apomaten, og der er omkring 20 ekspeditioner med mærkevarer. ”Jeg vil jo allerhelst have kunderne ind på mit apotek, men vi har altså valgt at tilbyde denne her ekstra service,” siger Amid.

For ham er der ingen tvivl om, at vi kommer til at se mange flere af denne type udleveringsautomater herhjemme. ”Det her er jo udviklingen, og hvis du kigger til Tyskland, så findes der allerede mange automater. Mine kunder har i hvert fald taget godt imod denne her service, og jeg har kunder på over 70 år, der bruger min apomat. Så jeg tror generelt, at vi skal passe på med at undervurdere, hvor parate vores kunder er til teknologiske tiltag.” •ckv



Apoteker Amid Seyedin har i 10 år haft en udleveringsautomat, der er koblet op på robotten. Her kan kunder med et personligt login og pinkode hente medicin døgnet rundt, og man kan kommunikere med personalet via mikrofon og kamera. Desuden sælger apoteket luseshampoo og andre mærkevarer, man kan få brug for akut, når apoteket er lukket.

## FAKTA

Sådan fungerer udleveringsautomaterne i Tårnby og Birkerød:

- En kunde ringer for at få ekspederet en recept på receptserveren
- Apoteket ekspederer ordren
- Apoteket sender kunden en SMS via Nomecos SMS-service med beløb og telefonnummer til MobilePay
- Når kunden har betalt, forsynes varen med en særlig strejkode og lægges i automaten
- Den kode, der hører til varens strejkode i automaten, sendes via Nomecos SMS-service til kunden med besked om, at varen er klar til afhentning



# 'DIN MEDICIN ER KLAR I AUTOMATEN'

En ny type udleveringsautomater er ved at blive sat i drift flere steder. Den fungerer lidt ligesom pakkepostautomaten, hvor man via en SMS-kode kan hente sin medicin på alle tider af døgnet.

**F**or nylig tog Peer Nørkjær fra Tårnby Apotek sin døgnåbne Apomat i brug. Udleveringsautomaten er først og fremmest en hjælp for de kunder, der kan have svært ved at nå på apoteket inden for normal åbningstid. De kan nu i stedet få tilsendt en kode via SMS, som de indtaster, når de skal hente medicinen i automaten.

Peer har længe barslet med ideen til automaten og søgte for fire år siden tilladelse hos Lægemiddelstyrelsen. Tilladelsen fik han. Men den fik lov til at ligge i skuffen i nogle år, da prisen på sådan en krabat ifølge Peer har ligget for meget i den pebrede ende – indtil nu, hvor han har investeret i automaten.

## Faglig rådgivning pr. telefon

Peer understreger, at det ikke handler om at spare personale – tværtimod. ”Det handler om god service. Automaten er i første omgang primært tiltænk de

kunder, som er vant til at bruge de lægemidler, som de kan hente i automaten. Hvis en kunde beder om et lægemiddel, som de ikke har taget før, så yder vi naturligvis den nødvendige faglige rådgivning over telefonen, eller vi beder kunden om at komme ned på apoteket for at få yderligere vejledning,” siger Peer.

På Tårnby Apotek er apomaten praktisk placeret, således at kunderne ikke behøver at stige ud af bilen, men blot kan rulle vinduet ned og indtaste den tilsendte kode – og så kan de tage deres medicin med.

## Birkerød er klar

Birkerød Apotek har opstillet en udleveringsautomat af samme type som Tårnby. Den er dog ikke taget i brug endnu, da apoteker Jeanette Rasmussen gerne vil have automaten integreret med Cito-systemet, hvilket har udskudt premieren lidt.

Hun har ligesom Peer Nørkjær haft en tilladelse fra Lægemiddelstyrelsen til at benytte automaten i flere år. ”Så der har ikke som sådan været nogle forhindringer i forhold til styrelsen,” fortæller Jeanette.

Hun påtænker at starte med primært at benytte automaten til de relativt enkle udleveringer som f.eks. P-piller samt medicin til kronikere. Men også i forbindelse med skyldnere ser Jeanette et stort potentiale i automaten. Og så er der mange af apotekets kunder, som kan have svært ved at nå hjem fra arbejde inden for apotekets åbningstid.

”Dengang vi udvidede vores åbningstid fra 17:30 til 18:00 kunne vi se, at det virkelig betød noget for mange af vores kunder – bare den halve time. Derfor tror jeg også meget på dette tiltag. Det er en rigtig god service over for vores kunder,” forklarer hun. ● *ckv*



Peer Nørkjær fra Tårnby Apotek og Jeanette Rasmussen fra Birkerød Apotek har begge anskaffet en udleveringsautomat, som kunderne kan benytte uden for apotekets åbningstid. Det er ment som en service til de apotekskunder, der kommer sent hjem fra arbejde og derfor ikke kan nå på apoteket.



# Kort nyt

## SERVICETJEK - et tilbud til alle apoteker

Hvordan fungerer samarbejdet med Nomeco egentlig? Er der steder, der skal justeres, eller områder, som kan udvikles på? Det skal en række spørgsmål til apotekeren afdække.

"Nomecos salgschefer og markedschefer er lige nu i gang med at besøge alle apotekere for at lave et 360 graders eftersyn af samarbejdet. Vi vil gerne hele vejen rundt om apoteket og sikre, at der er styr på alle de snitflader, vi har med apoteket. Målet er at sikre os, at samarbejdet fungerer godt på alle områder – også dem, man måske ikke så tit husker at tale om i en travl hverdag."

Sådan fortæller markedschef Ninette Raahauge Christiansen, der ligesom sine kolleger lægger stor vægt på, at det daglige samarbejde fungerer bedst muligt.

"Vi gennemgår eksempelvis strukturen for den daglige leverance og sammenholder den med kvaliteten og muligheder inden for rabatopsætning samt den daglige kommunikation og kontakt med Nomeco," lyder det fra Ninette.

I praksis fungerer servicetjekket ved, at apotekeren på et møde får stillet 23 spørgsmål, som skal rates fra 1 til 5. Det er en slags kundeundersøgelse, hvor man får afdækket forbedringsmuligheder. Samtidig kan man aftale aktiviteter, som skal sættes i gang, eller steder, der skal justeres. "Nogle gange er det større områder, der skal justeres – andre gange er det måske bare små ting, som man ikke lige får talt om, og som kan støje eller irritere i hverdagen."

Udbyttet er ifølge Ninette, at apoteket og Nomeco får afstemt forventningerne til samarbejdet og justeret områder, hvor der er plads til forbedringer. "Vi vil gerne sikre, at vi har tilfredse kunder, og som en bonus kan apoteket bruge det som dokumentation for leverandørevaluering i deres kvalitetsstyrings-system," slutter Ninette.

Planen er at nå rundt til alle apotekerne inden sommerferien.

## GLÆD EN DU HOLDER AF

- giv en gave til mors dag, fars dag, som værtindegave eller bare fordi du har lyst ...

KØB DEM I  
PERSONALSHOPPEN



### GT TOWER World Class Gin&Tonic

Varenr. 866325

195,-

Vejl. 279,-

SPAR  
30%

Gin er forskellig i smag! Tonic er forskellig i smag! Det handler om at finde "The Perfect Match" til sin GT. Her er bud på 2 fantastiske Gin&Tonic. GT TOWER indeholder Gin&Tonic til 4-6 drinks. Leveres i et lækkert paprør, med yderligere informationer om de 2 gin (ELG GIN 6 cl og ATXA Botanical GIN 6 cl) og de 2 tonic (20 cl), samt de opskrifter som leverandøren anbefaler.



### H.C. ANDERSEN GAVEÆSKE fra Konnerup & Co.

Varenr. 866338

244,-

Vejl. 350,-

SPAR  
30%

Stor og flot gaveæske med papirklip illustrationer og indstik skuffe med 9 forskellige, eventyrlige plader chokolade a 50 g. Under hver plade er det enkelte eventyr kort beskrevet på engelsk.

## SØG PÅ REFERENCENUMMERET

Det er nu blevet meget nemmere at få overblik over de kreditnotaer og fakturaer, apoteket har modtaget fra Nomeco i forbindelse med eksempelvis en returordre. Du slipper for at printe og manuelt sortere fakturaer og kreditnotaer – og du får et hurtigt overblik.

**Nomecos VBO-kordinator Pia Lovén Nørgaard bruger ofte den nye funktion, og hun er ikke i tvivl:**

” Det skaber god værdi, at man direkte kan søge kreditnotaer ud på ordreID fra eget system på Nomecos Serviceløsninger. Det gør det nemt og overskueligt. Derudover viser løsningen, hvis der er flere fakturaer/kreditnotaer med samme ordreID. Når man har søgt ud på ordreID, summerer den værdien op, så man får det samlede beløb.



VBO-kordinator  
Pia Lovén Nørgaard



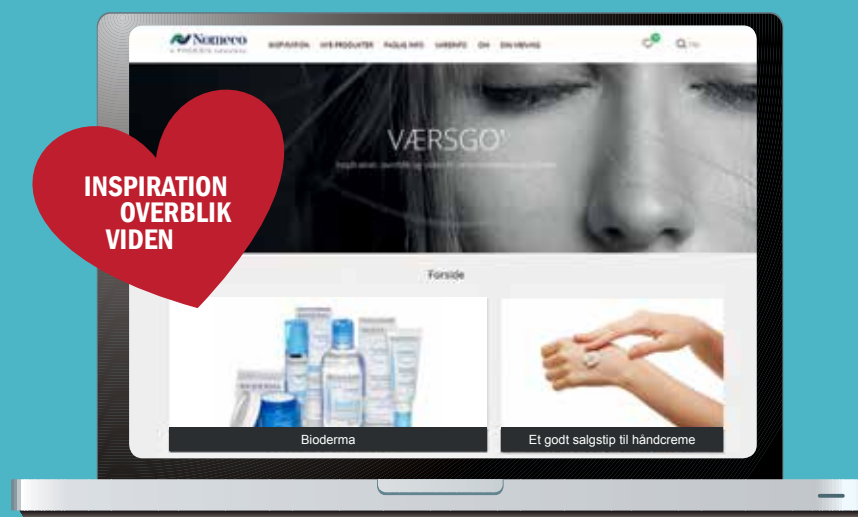
### SÅDAN GØR DU:

Gå ind i serviceløsningen 'Faktura/kreditnota' og indtast ordrens referencenummer eller den tekst, apoteket har forsynet ordren med. Så får du en liste over alle de dokumenter, der hører til dette nummer/tekst. Søgningen går på tværs af de forskellige ordretyper, og beløbene bliver lagt sammen – de vises både med og uden moms.



## Nyt vinkatalog på gaden

Har du set Nomecos nye vinkatalog med en opdateret oversigt over alle Nomecos lækre vine? Du har over 170 forskellige flasker at vælge imellem, og der er masser af nyheder. Vi har prøvesmagt vinene for dig – og du køber dem her til Danmarks bedste priser.



Inspiration, viden og overblik i en travl hverdag. Vi har samlet al vores viden om mærkevarer til jer i Nomecos Mærkevareunivers.

Udgiver:	Nomeco A/S, Borgmester Christiansens Gade 40, 1790 København V, Telefon 36 45 45 36 - www.nomeco.dk
Ansv. redaktør:	Henrik Kaastrup, adm. direktør, hka@nomeco.dk
Redaktør og skribent:	Merete Wagner Hoffmann, kommunikationschef, mwh@nomeco.dk
Layout:	Christa Job, cjo@nomeco.dk
Oplag:	1800 stk.
Udkommer:	5 gange om året
Tryk:	Kandrup's Bogtrykkeri A/S

# MASTERCLASS FOR KOMMENDE APOTEKERE

Nomeco tager nu tråden op fra sidste års velbesøgte konference for apoteksansøgere og de efterfølgende workshops i at udarbejde forretningsplaner. Vi tilbyder kommende apotekere en serie masterclasses, hvor det overordnede tema er, hvordan man gør sit apotek til en økonomisk succes.

Den første masterclass finder sted i maj og juni i henholdsvis København og Aarhus. Den handler om ledelse: En god bundlinje afhænger i høj grad af, at man kan få medarbejderne til at efterleve forretningsplanen - herunder at implementere de forandringer, den kræver.

## Alexandra Krautwald, forfatter og forretningsrådgiver

præsenterer nye veje og metoder inden for det at lede adfærd. Hun vil give sit bud på, hvordan man kan skabe resultater gennem mennesker og adfærd, og hun vil præsentere effektive og velafprøvede adfærds- og nudgingværktøjer, der er udviklet til den moderne leder.

## Apoteker Ole Lystrup Iversen, Løve Apotek Nykøbing F.

har haft problematikken helt inde på livet. Ole har været apoteker i fire år, og han har målrettet arbejdet med ledelse og gjort det til en vigtig del af apotekets succes. Han vil dele ud af sine erfaringer og fortælle om nogle af de ledelsesmæssige værktøjer, som han gør brug af.

SØGER  
DU  
APOTEK?

"Ledelse  
som middel  
til at  
nå dine  
økonomiske  
mål"



Torsdag den **18. maj** 2017  
Nomecos Hovedkontor i København

Onsdag den **7. juni** 2017  
Nomecos afdeling i Aarhus

Læs mere og tilmeld dig på  
[www.nomeco.dk/da/masterclass](http://www.nomeco.dk/da/masterclass)