

Nomeco Nyt

Nr. 5

Glæd jer!
2 nye vine
i sortimentet:
Andeluna

4

APOTEKERE

- forskellige erfaringer
med den ene daglige
leverance.

FOKUS på nettet

Brug de mange nyttige
informationer og gør
det selv' muligheder!

APOTEK TUR-RETUR

Et ophold hos grossisten

gjorde indtryk på en erfaren farmakonom!

VARIERENDE GRAD AF TILFREDSHED

Det er nu lidt over 4 måneder siden, at apotekerne gik over til at få én daglig leverance uden for apotekets almindelige åbningstid. Mange apotekere og ansatte var på forhånd lidt bekymrede over, hvordan det skulle gå, når Nomecos chauffør ikke længere dukkede op med kasser i løbet af dagen. Og det har da også mange steder været lidt af en omvæltning.

Imidlertid er det vores indtryk, at de fleste apotekere og ansatte på apotekerne har vænnet sig til den nye situation - og at der er tilfredshed med den. Tilfredsheden kan selvfølgelig gradbøjes. Det ene yderpunkt er dem, der synes, at det er helt uden problemer for apotek og kunder med det nye leverancemønster, og at det burde man have indført for længe siden. Andre påpeger, at der er både fordele og ulemper ved den ene daglige leverance, men at fordelene vejer tungest. Og så er der på den anden fløj de apoteker, som ikke er tilfredse med at skulle sige "kom igen i morgen" til kunderne. De ville helst have beholdt to daglige leverancer, hvis der havde været en reel mulighed for det.

I dette nummer af NomecoNyt har vi talt med apotekere på begge fløje. Generelt er der enighed om, at det giver ro på apoteket, at man ikke 'står i varer' om eftermiddagen og ikke oplever presset fra utålmodige kunder. Men der er ikke enighed om, hvorvidt det er en serviceforringelse over for apotekernes kunder.

Der skal selvfølgelig være plads til forskellighed. Imidlertid håber vi i Nomeco, at alle med tiden vænner sig til det nye leverancemønster - både apotekerne og apotekets kunder.

Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen

Kort nyt: Nyt på nettet

- Apotek tur-retur 3
- Hvordan går det med den ene daglige leverance? . 6
- Ernæringsprodukter til medicinske formål 8
- Hvor har jeg nu lagt kataloget? 11
- ISO, 539 og ledelseserklæring 11
- Ny manual på nettet 11
- Skal dit apotek akkrediteres? 11
- Hyldeforkanter: Meld selv til og fra 11
- Fra chips til vin 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 november 2009

Tryk: Kandrups Bogtrykkeri A/S

Apotek tur-retur

Anne Bach Studsgaard har haft orlov et halvt år fra apoteket for at være kundeservicekonsulent i Nomeco. Det har givet hende et helt andet syn på grossisten.



Jeg fandt hurtigt ud af, at det er meget anderledes at sidde i den anden ende af telefonen. En ting er, at man kender præparaterne og hele det faglige område. Noget andet er at forstå det kæmpestore og komplekse system, der ligger bagved.

Hvor svært kan det egentlig være at taste et varenummer ind? Sådan tænkte Anne Bach Studsgaard, da hun i foråret satte sig i stolen som kundeservicekonsulent i Nomeco Aalborg. Efter 10 år på Hals Apotek ville hun prøve noget andet og slog til, da Nomeco søgte en vikar for et halvt år.

kender præparaterne og hele det faglige område. Noget andet er at forstå det kæmpestore og komplekse system, der ligger bagved. Da jeg arbejdede på apoteket mente jeg, at grossisten blot taster et varenummer ind og bringer varen ud. Men i dag ved jeg, at så enkelt er det ikke," siger Anne.

Eksempelvis er der et indviklet logistisk arbejde i at sikre, at de forskellige Nomeco-filialer har det rigtige på hylderne. Derfor har Nomeco en lastbil til at ligge i fast rutefart internt mellem afdelingerne. Den sikrer, at en vare, der er bestilt i Aalborg, og som ligger på lageret i Odense, kommer frem næste nat.

Alt for kunderne

"Det er også gået op for mig, hvor meget grossisten egentlig gør for sine kunder. Ofte bliver der nærmest stået på hovedet og hekset for at kunne levere en vare eller få ordrer igennem - uden at man nødvendigvis opdager det på apoteket. Eksempelvis hvis der er IT-nedbrud, og ordrerne fra apotekerne ikke kommer ind. Så sættes et helt 'nødapparat' i gang, som implicerer mange medarbejdere. Alle gør, hvad de kan for at sikre apotekernes vareforsyning til næste dag. Typisk bliver der arbejdet til langt ud på aftenen, hvis det er dét, der skal til for at få bestillingerne igennem og varerne bragt

Nomeco >> <<< Apotek

”

I Nomeco er man fantastisk god til at registrere de ønsker og behov, som kunderne -altså apotekerne - måtte have. Vi noterer i vores IT-system, når der er særlige ting, der er vigtige at huske.

- ud rettidigt. Alle medarbejdere i Nomeco er meget ansvarsbevidste og serviceorienterede.”

Når Anne kommer tilbage til apoteket igen, er der nogen ting, hun ikke vil ringe til Nomeco om, før hun selv har forsøgt sig på Nomecos hjemmeside. Det gælder for eksempel forespørgsler om Nomecos lagerbeholdning på specifikke varer.

”Mange oplysninger kan man jo se i serviceløsningerne på hjemmesiden, og det er faktisk meget hurtigere selv lige at slå det op end at ringe. Da jeg var på apoteket, brugte jeg ikke serviceløsningerne så meget. Men det vil jeg bestemt gøre nu, for der finder man faktisk information om det meste.”

En ensartet service

Men selv om apoteket kan klare meget med selvbetjening, må det ikke gå ud over det tætte forhold, som mange har til Nomeco. Anne har i dag tæt kontakt til mange af apotekerne, som hun taler



Anne Bach Studsgaard

er uddannet som farmakonom på Hals Apotek. Hun var væk fra faget i 10-12 år, men kom så tilbage til Hals og var der i 10 år. I den periode blev apoteket lagt ind under Dronninglund Apotek og blev til en filial. ”Pludselig var der gået 10 år, og jeg tænkte, at hvis jeg skulle prøve noget andet, så skulle det være nu. Så da Nomeco søgte en vikar for et halvt år, slog jeg til og var så heldig at få orlov. Det har været en lærerig periode, men også både sjovt og mærkeligt pludselig at sidde i den anden ende af telefonen og være den, der hjælper - i stedet for at blive hjulpet.” Anne vender tilbage til Hals Apotek som filialleder 1. oktober.

Foto: Anne Mette Welling

”

Mange oplysninger kan man jo se i serviceløsningerne på hjemmesiden, og det er faktisk meget hurtigere selv lige at slå det op end at ringe. Da jeg var på apoteket brugte jeg ikke serviceløsningerne så meget. Men det vil jeg bestemt gøre nu, for der finder man faktisk information om det meste.

med flere gange om dagen. Hun har hurtigt lært, hvordan de forskellige apoteker taler sammen og håndterer tingene. Og hun har lært at ’stikke en finger i jorden’ og tackle forskellige situationer.

”I Nomeco er man fantastisk god til at registrere de ønsker og behov, som kunderne -altså apotekerne - måtte have. Vi noterer i vores IT-system, når der er særlige ting, der er vigtige at huske. På den måde sikrer vi, at indgåede aftaler kendes af alle relevante medarbejdere, og man kan derfor yde kunden en ensartet service fra gang til gang.”

Et godt arbejdsklima

Når Anne snart vender tilbage til Hals Apotek fra sin orlov, bliver det som filialleder. Og hun har fået nogle rigtig gode erfaringer med sig fra Nomeco, hvor hun beskriver arbejdsklimaet som værende helt i top:

”Man fornemmer hurtigt, at det hele er rigtig godt organiseret. Det gælder bl.a. den måde, man tager imod nye medarbejdere på. Der er en god oplæring og et godt introduktionsprogram, som bl.a. indebærer en tur til Nomeco i København. Her holdes der fælles introduktion og velkomst til alle nye medarbejdere. Desuden tager man ledelse alvorligt, og man tager ansvar - det er også med til at skabe et godt arbejdsklima.”

Hun er blevet bekræftet i, at god organisering giver tilfredse medarbejdere, og at et højt informationsniveau er nødvendigt for at sikre en ordentlig service. ”Jeg kommer til at savne de gode kolleger og den hjælpsomhed, der hersker hos Nomeco. Men jeg glæder mig til at komme tilbage til kunderne i skranken.” ■

Hvordan går det med den ene daglige leverance?

Kunderne er glade, og vi er tilfredse

”Jeg har aldrig troet på eller ment, at der var problemer forbundet med at få én daglig leverance. Så længe vi sikrer os i baglandet og vi om nødvendigt kan få en akut leverance, så er det helt uproblematisk. Vi har en robot, som vi fylder om morgenen, og så behøver vi ikke tænke mere på varer i løbet af dagen,” siger Lars Frede Petersen fra Hvalsø Apotek.

Apoteket gør da også en indsats for at sikre, at de rigtige lægemidler er på hylden, når

der er brug for dem. Personalet sørger for at kigge recepterne igennem og sikre sig, at man har dem på lager eller får dem bestilt.

”Ikke en eneste kunde, der er gået forgæves, er blevet sur over noget. Så det har ikke givet nogen serviceforringelse på noget punkt i forhold til tidligere. Vi har indstillet os efter de forhold, der er. Og så længe kunderne er glade, så er vi godt tilfredse,” lyder konklusionen fra det midtsjællandske apotek.

Apoteker Lars Frede Petersen
Hvalsø Apotek

Vi har allerede varen i morgen

”Det er helt fint med én daglig leverance – det skulle I have gjort for 10 år siden.” Sådan siger apoteker Ulrik Hjelme fra Hornslet Apotek. For hans apotek er det helt uproblematisk at skære antallet af leverancer ned fra to til én gang i døgnet. Det har heller ikke skabt problemer i forhold til de mange håndkøbsudsalg, der er tilknyttet apoteket, for de har altid først fået varerne dagen efter.

”Vi har lært at sige til kunderne, at de er heldige, for vi kan allerede have varen til dem i morgen. Tidligere stod vi og vred hænder, når vi skulle fortælle, at varen først kom kl. 16. Men det gør vi ikke mere. Desuden slipper vi for det pres, der var sidst på dagen på apoteket. Der kom Nomeco med kasser, og vi skulle finde skyldnervarerne frem til de kunder, der kom ind på apoteket på vej hjem fra arbejde.”

Apoteket har skruet lidt op for lageret, men det spiller ifølge apotekeren ikke nogen rolle med den lave rente, der er i øjeblikket.

”Jeg har en fortid i industrien og har arbejdet meget med distribution. Og jeg ved, at ingen andre brancher får leveret varer flere gange om dagen. Jeg kunne godt have ønsket mig lidt mere i rabat, men det er en anden diskussion. For mig er det vigtigste at have en forsyningsikkerhed, som er driftsøkonomisk bæredygtig hele vejen rundt – det vil sige, at det fungerer for både apoteket og grossisten. Så vi er rimeligt godt tilfredse med det hele,” slutter Ulrik Hjelme og bekræfter, at det på jysk betyder ”helt fint”.

Apoteker Ulrik Hjelme
Hornslet Apotek

Vi har først varen i morgen

”Det er og bliver en serviceforringelse over for kunderne. Det var rarer at kunne sige, at medicinen var klar efter kl. halv fire. Nu må vi sige til dem, at vi først har det i morgen. Desuden har vi mange leverancer ud af huset, og vi må vente til dagen efter med at sende skyldnervarerne ud,” siger Jesper Sevel fra Hjørring Løve Apotek. Han hører bestemt ikke til dem, der roser Nomecos omlægning til én daglig leverance

Han anslår, at det drejer sig om ca. 10 tilfælde dagligt, hvor en kunde ikke kan få sin vare, eller hvor en forsendelsesvare må vente en dag mere på at komme af sted. ”Hvis kunden er dårligt gående, eller det er rigtig dårligt vejr, tilbyder vi som regel at levere medicinen kvit og frit med bud næste formiddag. Kan kunden nødtigt vente, ringer vi og spørger det andet apotek, om de har det.”

Apoteker Jesper Sevel
Hjørring Løve Apotek

Hjørring Løve Apotek gik fra tre daglige leverancer til én fra 1. maj i år. I første omgang valgte apoteket at få leverancen kl. 15.30. ”Imidlertid viste det sig at være totalt uoverskueligt at få fuld leverance om eftermiddagen. Vi var vant til at få to skyldnerkasser på det tidspunkt, og nu fik vi pludselig 40 kasser, som vi måtte stå på hovedet i for at finde skyldnervarerne. Det duede ikke. Derfor gik vi 14 dage efter over til at få en daglig morgenleverance.”

Det eneste, der ifølge Jesper Sevel er blevet lettere, er varebestillingen. ”Og så kan jeg jo se, at min rabat er steget med ca. 10 pct. Men jeg ville nu hellere have bibeholdt den gode service over for kunderne.”

Apoteker Henrik Lintner
Hjørring Svane Apotek

Apotekerne har fået fordelene, kunderne bagdelene

Heller ikke Hjørring Svane Apotek er helt tilfreds med at skulle nøjes med én daglig leverance. Ganske vist har personalet fået en mere rolig hverdag, og vareflowet er blevet nemmere. Men det går ud over servicen over for kunderne: ”Apoteket har fået alle fordelene, men kunderne har fået bagdelene. Og det er ikke den måde, vi plejer at arbejde på,” siger apoteker Henrik Lintner og uddyber:

”Vi bor jo i et område med mange oplandskunder, og en kunde fra Bindslev har måske slet ikke mulighed for at komme igen dagen efter. Så for at få medicinen samme dag kan vedkommende blive tvunget til at vælge en dyrere løsning. Også minusvarerne til vores håndkøbsudsalg bliver en dag forsinkede, og en recept, der indleveres fredag, kommer måske først ud mandag eftermiddag.”

Apoteket savner desuden den personlige kontakt med Nomecos chauffør, som tidligere kom tre gange om dagen. Men man ønsker sig ikke tilbage til de tre daglige leverancer. ”Vi lever fint uden middagsleverancen, men savner i høj grad leverancen af minusvarer midt på eftermiddagen. Havde vi den, kunne vi please vores kunder og selv være tilfredse.”

Henrik Lintner er klar over, at kunderne muligvis har været lidt forvante. De fleste accepterer da også, at medicinen først kan hentes næste dag. ”Men for os på apoteket har det altid været en naturlig god service, at vi leverede samme dag. Vi skal jo også vænne os til det.”

Ernæringsprodukter til medicinske formål:

Find garantien!



Når Fødevareregionen fremover kommer på kontrolbesøg, kan apoteket blive bedt om at dokumentere, at salget af ernæringsdrikke, sondekostprodukter og modermælkserstatning til for tidligt fødte børn overholder lovgivningen. Der har nemlig vist sig at være behov for at placere ansvaret for, at disse ernæringspræparater til medicinske eller kliniske formål overholder reglerne, og at apoteket derfor trygt kan sælge dem.

Helt konkret skal apoteket i forbindelse med et kontrolbesøg kunne dokumentere, at leverandøren lever op til lovgivningens krav. Denne garanti kan apoteket nu hente på Nomecos serviceløsninger ved at logge ind i kunderummet på www.nomeco.dk.

”I Nomeco har vi i alt syv leverandører af ernæringspræparater til medicinske formål. Dem har vi bedt om at underskrive en garanti, som nu ligger på nettet. Her kan apoteket hente den frem, hvis man bliver bedt om det i forbindelse med Fødevareregionens besøg,” fortæller Dorte Taunø, der er sortimentschef hos Nomeco. Hun tog for et par år

INFO:

Se leverandørgarantierne under serviceløsningen ’Kosttilskudsgarantier’.

”

Vi har fået hjælp fra Fødevarestyrelsen til at formulere dokumentet, og dermed står myndighederne altså også inde for, at garantien er god nok,” siger Dorte Taunø.

siden et tilsvarende initiativ til at lægge en generel garanti fra producenterne af kosttilskud på hjemmesiden.

Leverandørerne af ernæringsprodukter skriver i garantien under på, at deres produkter beregnet som ernæring til særlige medicinske formål, og som distribueres af Nomeco til apotekerne, overholder fødevarereloven og er notificeret til Fødevarestyrelsen. I garantien påtager leverandøren sig også ansvaret for, at ernæringsproduktet lever op til alle krav og regler om bl.a. mærkning, indhold og markedsføring.

”Vi har fået hjælp fra Fødevarestyrelsen til at formulere dokumentet, og dermed står myndighederne altså også inde for, at garantien er god nok,” slutter Dorte Taunø.

Se leverandørgarantierne under serviceløsningen ’Kosttilskudsgarantier’. Læs mere i ’Branchekode for apoteker’ udarbejdet af Danmarks Apotekerforening oktober 2008. ■

Foto: Claudi Thyrestrup



Dorte Taunø
Sortimentschef i Nomeco

NYT PÅ NETTET



Hvor har jeg nu lagt kataloget?

Står du og mangler Nomecos Mærkevaresortiment, og kan du ikke lige huske, hvor du eller din kollega lagde det? Så fortvivl ikke. Fremover er kataloget at finde i en PDF-fil på serviceløsningerne i Kunderummet - kig under Vareinformation. Kataloget over Nomecos mærkevaresortiment kommer i ny udgave fire gange om året, og du kan altid finde den opdaterede version på nettet.



ISO, 639 og ledelseserklæring ...

kan du altid finde på Nomecos hjemmeside. Kig på den åbne del af hjemmesiden, hvis du får brug for dem i forbindelse med certificering, revisorbesøg eller lign. Du finder dem ved at bruge søgefunktionen på hjemmesiden.



Ny manual på nettet

Serviceløsningerne på kunderummet på Nomecos hjemmeside ændrer sig hele tiden. Der kommer nye løsninger til, og de gamle bliver opdaterede og forbedrede. Derfor er det hæfte, Nomeco udgav sidste år, og som ligger på Nomecos hjemmeside, netop blevet opdateret. Hæftet beskriver de enkelte løsninger og fortæller, hvad de kan bruges til. Se den nyeste udgave i kunderummet under Manualer.



Skal dit apotek akkrediteres?

Nogle apoteker har ekstra travlt i øjeblikket - nemlig dem, der lige er blevet (eller lige om lidt skal) akkrediteres efter den danske kvalitetsmodel (DDKM). Til det formål skal apoteket bl.a. have styr på alle samarbejdsaftaler med faste leverandører af lægemidler. Derfor har Nomeco skyndt sig at samle alle relevante dokumenter, så de er tilgængelige på Nomecos hjemmeside. Vi har givet dem overskriften 'Kvalitet', og du finder dem i kunderummet.

Hyldeforkanter:

Meld selv varer til og fra

Apoteket skal kontakte Nomecos kundeservice for at blive sat op til de to nye menuer på serviceløsningerne.

Du behøver ikke længere ringe til Nomeco for at til- eller framelde varenumre til hyldeforkanter. Nu kan du selv ændre dette - og bestemme, hvor mange apoteket vil have af de enkelte hyldeforkanter.

Det gør du via en ny serviceløsning, som du finder i kunderummet på Nomecos hjemmeside. Det er ganske enkelt: du indtaster blot varenummeret, der skal tilmeldes, og det ønskede antal. Tryk på Gem. Når alle de ønskede varenumre er tilmeldt, trykker du på print-knappen. Så printes de nye hyldeforkanter automatisk i driften hos Nomeco og kommer med på næste leverance til apoteket.

Er varen først tilmeldt hyldeforkanter, får apoteket automatisk tilsendt nye hyldeforkanter i det ønskede antal, når der sker prisændringer. Ønsker du ikke længere hyldeforkanter til den pågældende vare, framelder du den blot.

- Løsningen er til alle Nomecos kunder. Men især apoteker med elektroniske hyldeforkanter (opsat til hyldeforkantsmodel V) kan have stor glæde af løsningen, så de selv kan til- og framelde de enkelte varenumre.

- Også apoteker med elektroniske hyldeforkanter, som ønsker papirhyldeforkanter på deres udsalg m.v., kan bede om at få sat deres udsalgs konti op til serviceløsningen. Udsalget kan herefter bruge denne løsning, hvis der er varer, udsalget vil have hyldeforkanter på, men som udsalget køber via hovedapoteket (disse varer vil ikke blive automatisk tilmeldt på kontoen, da udsalget ikke køber dem direkte fra Nomeco).

Det er en forudsætning for at få denne nye web-løsning, at kontoen er sat op til at få hyldeforkanter - enten model J (modtager automatisk hyldeforkanter på alle mærkevarer købt på kontoen + de varenumre, apoteket har tilmeldt derudover), eller model V (modtager kun hyldeforkanter på de varenumre, apoteket tilmelder).

Opret Hyldeforkanter

Med denne løsning kan du tilmelde varer til hyldeforkanter hos Nomeco.

Indtast Varenummer og Antal og tryk Opdater. Gentag dette for alle de varer du ønsker at tilmelde. Når den midlertidige liste med tilmeldinger er færdig, så trykkes Tilmeld/Udskriv

Varenummer Antal

Vare Varetekst	Pakning	Pris	Antal	
207789 VICHY AERA TERT	FV 12 30 ML	125,00	1	<input type="button" value="Slet"/>
208485 VICHY AGUALIA	50 ML	164,00	1	<input type="button" value="Slet"/>

Hyldeforkanter

Denne løsning viser hvilke varer du har tilmeldt hyldeforkanter hos Nomeco.

Du kan ændre antallet af tilmeldte hyldeforkanter pr. vare ved at indtaste et tal og trykke Gem, eller du kan slette tilmeldinger ved at indtaste nul og gemme.

Varenavn-nummer

Vare Varetekst	Pakning	Pris	Antal
48 ZYMELIN MENTHOL LKONS NÆSESPR.	1MG/ML 10 ML	57,00	<input type="text" value="1"/>
279 RESORCINOL ØJENDR 1 % (OPHTHA)	10 ML	65,00	<input type="text" value="1"/>
475 ALLERGODIL ØJENDR OPL 0,05%	8 ML	91,00	<input type="text" value="1"/>

Opret hyldeforkanter

Apoteket kan her tilmelde varenumre til hyldeforkanter i ønsket antal og printe hyldeforkanterne i Nomecos drift - de leveres på apotekets næste tur.

Vedligehold hyldeforkanter

Apoteket kan her se alle de varenumre, som de har tilmeldt til hyldeforkanter, og det antal, de har ønsket af hvert varenummer. Apoteket kan i dette menupunkt selv ændre det ønskede antal.

2 nye vine i sortimentet

Fra chips til vin

Prøv den nye vin, der netop er kommet i Nomecos vinsortiment. Den hedder Andeluna, og den er produceret i Argentina - nærmere bestemt i Tupongato Valley i Mendoza for foden af Andesbjergene. Navnet Andeluna er en poetisk beskrivelse af månen (luna), der oplyser det fantastiske bjergmassiv, som bogstaveligt talt ligger i vingårdens baghave. Månen og Andesbjergene er vist i Andeluna Cellars logo.

Vinen er i over 120 år produceret af familien Reina Rutini. Men produktionen blev for et par år siden overtaget af H. Ward Lay, hvis far grundlagde Lays Chips. Det er altså det verdensomspændende salg af chips, der har finansieret Andeluna Cellars. Visionen er at producere nogle af verdens bedste vine, og det synes vi i Nomeco er lykkedes.

Derfor har vi valgt at tage en hvidvin og en rødvin ind i sortimentet. Hvidvinen er produceret på druen Chardonnay, og det er en dejlig og medium kraftig vin. Rødvinen er en Malbec, der ligeledes er både tør og kraftig i smagen. De to vine er perfekte til en god middag, og Nomecos pris er bestemt til at komme i nærheden af: Vi har barberet over en tredjedel af vejledende udsalgspris!

Læs mere om de to vine i vinmappen, som du også finder på Nomecos hjemmeside i kunderummet.

Andeluna erstatter Anubis, som nu er gået ud af Nomecos sortiment.

45 kr.

pr. flaske inkl. moms

(vejledende udsalgspris 69,75 kr.)



Andeluna Cellars,
Chardonnay:
Varenr. 862095

Andeluna Cellars,
Malbec:
Varenr. 862093