

Datalogic's Gryphon™ biedt inzicht voor Medsen Apotheken *Scannen ontzorgt patiënt én apotheker*

Wie wel eens bij de apotheek komt, kent het probleem: de medicatie is nog niet geleverd, of ligt nog niet klaar op het moment dat de patiënt deze wil ophalen. Dankzij een slimme oplossing van Viridis is dat risico bij Medsen Apotheken kleiner dan voorheen. Via SMS krijgen patiënten een bericht zodra de medicatie kan worden opgehaald. De oplossing biedt ook voor de apotheker voordelen.



“Het gebeurde regelmatig dat we een patiënt met lege handen naar huis moesten sturen, omdat een bestelling nog niet was geleverd”, vertelt apotheker Huong Bom. “Om te voorkomen dat ze voor niets kwamen, belden klanten ons dan op om te informeren naar de status van hun recept”, vult collega Thi Tran aan. Bom en Tran werken allebei bij Medsen Apotheek Groot Driene in het Overijsselse Hengelo. De middelgrote apotheek is onderdeel van Medsen Apotheken, een landelijke keten met 42 apotheken; vooral onder de lijn Haarlem-Apeldoorn.

Duidelijkheid verhoogt klanttevredenheid

Om haar patiënten nog beter te kunnen informeren en de klanttevredenheid verder te verhogen, ontwikkelde

Medsen Apotheken samen met Viridis uit Naarden een oplossing. “Viridis had eerder al een oplossing bij ons geleverd voor het digitaal archiveren van receptbriefjes. Voor ons 24-uurs afhaalsysteem hebben ze tevens een koppeling gemaakt met het AIS, het Apotheek Informatie Systeem”, weet Danny van Velsen, regiomanager bij de apothekersketen.

In dat AIS staan onder andere de medicijn- en patiëntgegevens, zoals naam, adres en mobiele nummer. Bij de nieuwe oplossing wordt dat mobiele nummer gebruikt om de patiënten optimaal te informeren over de status van een bestelling. “Onze patiënten krijgen per SMS een bericht zodra het recept klaar ligt”, verduidelijkt Van Velsen.

Cruciale rol voor scanners

Daarbij is een belangrijke rol weggelegd voor de Gryphon™ GM4100 scanners van Datalogic. “Om onze patiënten optimaal te informeren, is het essentieel dat we zelf volledig inzichtelijk hebben wat de status van een recept is”, legt Van Velsen uit. Door elke stap in het proces te scannen, beschikt Medsen Apotheken over die informatie.

Van Velsen: “We wilden een draadloze RF-scanner, zodat we op elke plek kunnen scannen, zonder dat daarvoor overal een laptop of pc nodig is. De noodzakelijke informatie moet dan wel worden weergegeven op een helder display op de scanner, die bovendien zo eenvoudig mogelijk te bedienen moet zijn. De Gryphon scanners van Datalogic voldoen perfect aan die wensen en eisen.”



Werkdruk verminderd

Doordat tegenwoordig elke stap in het proces wordt gescand, is er beduidend meer helderheid en kan de patiënt duidelijk worden geïnformeerd. De apothekers kunnen de status van een recept altijd en overal opvragen. Daarbij is niet alleen, zoals voorheen, bekend dat een recept ‘in bewerking’ is, maar is bijvoorbeeld ook zichtbaar of er nog een nazending volgt.

De duidelijkheid resulteert in aanzienlijk minder telefoontjes. Bom schat de winst op ongeveer 33 procent. “Als je weet dat een gemiddelde apotheek in Nederland per jaar ongeveer honderdduizend recepten verwerkt, kun je je voorstellen dat de duidelijkheid die er nu is ook de efficiency positief beïnvloedt”, stelt Van Velsen. Volgens Tran is duidelijk merkbaar dat de werkdruk is verminderd: “We kunnen onze tijd efficiënter benutten, zonder dat dit ten koste gaat van de service naar onze patiënten.”

Effectiever werken, minder fouten

Omdat ook direct de locatie wordt gescand waarop een recept wordt klaargelegd, is bovendien de zoektijd drastisch gereduceerd. Er hoeft geen kaartenbak meer te worden gebruikt. En de benodigde tijd voor het inruimen van de bestellingen is fors afgenomen. Voor de locatie in Hengelo schat Bom de tijdswinst alleen al bij

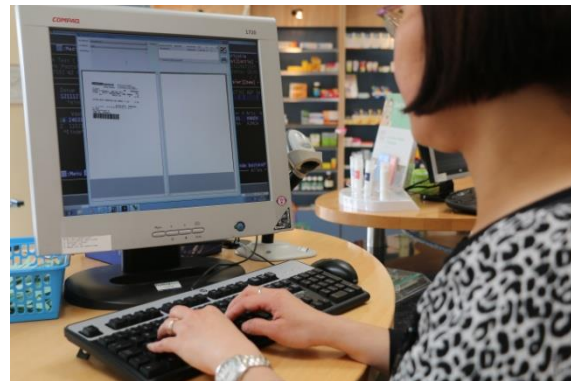
het inruimen van de bestellingen op ongeveer 40 procent. Dankzij het scannen is de kans dat er iets fout gaat, nihil", licht Tran toe. Bovendien zijn alle recepten meteen digitaal gearchiveerd. Daarmee voldoet de apotheker aan de wettelijke eis dat alle receptbriefjes vele jaren bewaard moeten blijven, en zijn de recepten probleemloos te traceren.

Mogelijkheden scannen bezorgdienst onder de loep

Voor Bom is het duidelijk dat de nieuwe werkwijze, waarbij elke stap wordt gescand, volop voordelen biedt voor iedereen: "Onze patiënten zijn merkbaar tevreden over de verbeterde informatievoorziening en wij kunnen onze tijd effectiever benutten en de klant nog beter van dienst zijn."

Regiomanager van Velsen is het daarmee roerend eens, maar kijkt ook al weer vooruit. "Eigenlijk is er nu nog maar één missing link", besluit hij. "Door in de toekomst ook scanners in te zetten bij onze

bezorgdienst, kunnen we nog meer optimalisatieslagen maken. Die mogelijkheid wordt op dit moment zorgvuldig bekeken binnen Medsen Apotheken."



Klant: Medsen Apotheken

Industrie: Healthcare

Applicatie: Track & Trace

Land: Nederland

Datalogic Product: Gryphon™

Datalogic Partner: Viridis Nederland - Naarden