

KLANTCASE

# APOTHEEK DE HERENHOF

QMATIC



## APOTHEEK DE HERENHOF

De apothekerswereld is volop in beweging. Nieuwe werkprocessen moeten de efficiency een boost geven, terwijl de farmaceutische dienstverlening naar een nog hoger niveau moet worden getild. Dat is ook h t streven van Samenwerkende Apotheken Alphen e.o, waar Apotheek De Herenhof onderdeel van is. Wie de apotheek in het gelijknamige winkelcentrum betreedt, wordt meteen verwelkomd door een state-of-the-art Qmatic cliënten begeleidingssysteem.

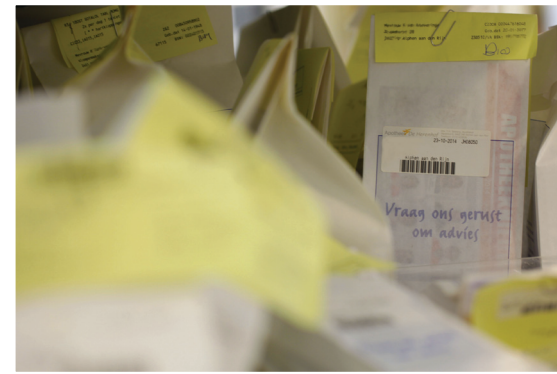
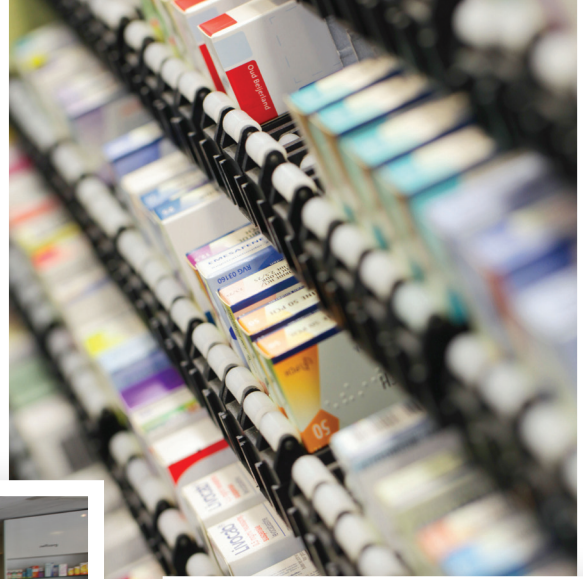
**“Dankzij Qmatic kunnen we medewerkers vrijspelen, zodat zij meer tijd voor voorlichting overhouden”**

**[Toine Seesing,  
Apotheker De Herenhof]**



Dat die Qmatic zuil er staat, is niet verwonderlijk. Beherend Apotheker Toine Seesing is namelijk onderdeel van een vooruitstrevende groep apothekers in Alphen aan den Rijn. Apothekers die inzetten op het leveren van persoonlijke farmaceutische zorg. En apothekers die beseffen dat innovatie niet alleen een aanjager is van de noodzakelijke efficiency, maar ook van de patiënttevredenheid. “We staan als apotheek voor vooruitstrevende zorg. Daarin willen we graag het voortouw nemen, bijvoorbeeld door proactief in te spelen op het beleid van VWS.

Zo lopen er bij ons diverse multidisciplinaire programma’s, bijvoorbeeld voor diabetespatiënten die nu behandeld worden op basis van een patiëntgericht zorgprogramma. Van bezoeken aan fysiotherapeut en diëtist tot en met extra aandacht bij de apotheek; het programma ligt vast. De samenwerking tussen de verschillende disciplines in de eerste lijn is bij ons al diep ingebed, vooral omdat we er al langere tijd naar streven om op basis van gelijkwaardigheid met huisartsen samen te werken.”



## FOCUS OP ZORG

Dat efficiency niet ten koste van de zorg hoeft te gaan, vindt Toine een belangrijke constatering. “Als je het logistieke proces efficiënter inricht, kun je de tijd die je daarmee bespaart, investeren in aandacht voor farmaceutische zorg. Het zoeken naar een recept beschouw ik in ieder geval niet als onze core business. En hoe sneller dergelijke logistieke processen verlopen, hoe meer tijd onze medewerkers overhouden voor zorg. Overigens viel er op logistiek gebied bij sommige apotheken ook een behoorlijke inhaalslag te maken, want de processen waren soms nog net zo ingericht als in de jaren '70. Voor ons geldt dat we volop gebruikmaken van de kansen die IT biedt. Zo hebben we vorig jaar Loxis geïmplementeerd; een intern track & trace platform voor recepten. Dat biedt veel voordelen, want de recepten worden direct bij binnenkomst gescand en van een unieke code voorzien. Daarna kunnen ze continu in de hele apotheek worden gevolgd. Medewerkers hoeven bijvoorbeeld niet meer ‘op achternaam’ naar medicatie te zoeken, want elk recept krijgt een eigen plek toegewezen en is direct te vinden. Bovendien ontvangen patiënten e-mails, bijvoorbeeld als er een recept klaar staat of om ze te informeren dat een medicijn moet worden besteld. Dat contact is meteen een kans om de band met patiënten te verstevigen. Vaak weten ze namelijk niet wat een apotheek allemaal doet, laat staan wat we allemaal voor ze kunnen betekenen.”

## ENORME VERBETERING

Van Loxis naar Qmatic is in principe een logische stap. Naast ‘medicatielogistiek’, moet namelijk ook aandacht uitgaan naar de logistieke flow van patiënten. En door patiënt en medicatie aan elkaar te koppelen, weet je bij binnenkomst al wie waarvoor komt. De twee platformen werken immers ‘innig’ samen. “Dat klopt,” zegt Toine, “maar we zijn niet ‘via’ Loxis met Qmatic in aanraking gekomen! We hadden zelfs al een geautomatiseerd systeem voor de afhandeling van klantstromen in gebruik. Alleen werkte dat niet zoals we wilden. Het was langzaam, niet gekoppeld en bood slechts beperkte mogelijkheden. Toen een patiënt dat systeem per ongeluk beschadigde, stonden we dus voor de keuze om opnieuw in een oplossing te investeren waar we eigenlijk niet tevreden over waren of op zoek te gaan naar een alternatief. Omdat een collega-apotheker binnen ons samenwerkingsverband zeer over de Qmatic oplossing te spreken was, hebben we de knoop in hun voordeel doorgehakt. De Qmatic zuil staat er nog niet zo lang, maar het is nu al een enorme verbetering en iedereen – patiënten én medewerkers – is er tevreden over.”



**ALPHEN a/d  
RIJN**



**APOTHEEK VAN  
DE TOEKOMST**



**FOCUS OP  
AANDACHT**

### ERVARING VRIJSPELEN

“Omdat we niet de hele ‘flow’ in één keer wilden veranderen, maken we nog niet van alle opties gebruik. Zo kun je met Qmatic een schat aan statistische informatie ontsluiten. Dat moet ik nog verder in kaart brengen. Daarnaast kan het platform dus aan Loxis worden gekoppeld. Daar gaan we in de nabije toekomst zeker gebruik van maken. Het wordt dan namelijk mogelijk om patiënten vanuit Loxis een Qmatic code te sturen. Als ze die bij binnenkomst intoetsen, weten medewerkers meteen wie er staat en waar die persoon voor komt. Je kunt dan bijvoorbeeld differentiëren tussen patiënten die ‘standaardmedicatie’ ophalen en mensen die meer aandacht nodig hebben.



**Met het Qmatic cliënten begeleidingssysteem weten medewerkers meteen wie er staat en waar die persoon voor komt. Er kan gedifferentieerd worden tussen patiënten die ‘standaardmedicatie’ ophalen en mensen die meer aandacht of informatie nodig hebben.**

Die eerste groep zou je dan naar de snel-balie kunnen leiden. Of door een ondersteunend medewerker laten helpen. Zo speel je een meer ervaren medewerker vrij die de patiënten uit de tweede groep uitgebreid kan informeren. Waarmee het cirkeltje rond is, want zo realiseer je de goede zorg waar ik zoveel waarde aan hecht. Die voorlichtende functie van apothekers is wat mij betreft echt essentieel, al was het maar omdat veel medicijnen een preventieve werking hebben. Als je ze op de juiste manier gebruikt, verklein je de kans dat een probleem terugkeert of verergert. En dat is pure gezondheidswinst.”

**Qmatic Holland B.V.**

Bezoekadres  
Lageweg 35  
2222 AG Katwijk

Postadres  
Postbus 3138  
2220 CC Katwijk

T (071) 402 33 44  
F (071) 402 42 57  
E [info.nl@qmatic.com](mailto:info.nl@qmatic.com)

[www.qmatic.nl](http://www.qmatic.nl)

