



2014-10-06 C377 14.27

Losse verkoop

☐ ☐ ☐

Waardeer uw bezoek

KLANTCASE

DIACONESSENHUIS LEIDEN

QMATIC

DIACONESSENHUIS LEIDEN

Mensen die apotheken associëren met de gaper aan de gevel en medicijnen die ter plekke worden samengesteld uit mysterieuze ingrediënten, zijn toe aan een reality check. In moderne apotheken is de gaper namelijk 'vervangen' door innovatieve patiënten begeleidingssystemen en robots die medicijnen met uiterste precisie uit de schappen pakken. "Als we eenvoudige werkzaamheden kunnen automatiseren, houden we tijd over voor de patiënt. En dat – aandacht voor de patiënt – is waar het allemaal om draait," zegt Dimitri Vermeer, poliklinisch apotheker van Apotheek Diaconessenhuis Leiden.

"Qmatic levert een grote bijdrage aan de apotheek die we willen zijn: modern, sterk patiëntgericht en efficiënt!"

**[Dimitri Vermeer,
Diaconessenhuis Leiden]**



Die stevige patiëntfocus stond vanaf de eerste dag centraal. Vermeer: "Het Diaconessenhuis Leiden stelt de kwaliteit van de zorg voorop. Toen we nadachten over de 'ideale inrichting' van de poliklinische apotheek, hebben we dan ook veel aandacht besteed aan een patiëntvriendelijke workflow. In zekere zin hadden we een voordeel, want de apotheek is nieuw en we hoefden dus geen rekening te houden met bestaande processen. Uiteraard hebben we ervoor gekozen om

het beleid toe te spitsen op het voorschrijfgedrag van de artsen in het Diaconessenhuis. Dat geldt ook voor de door de apotheek geleverde farmaceutische zorg, zoals de informatievoorziening aan de patiënt. Omdat we onderdeel zijn van het Diaconessenhuis is vaak sprake van een andere categorie patiënten dan in de stadsapotheek, zoals mensen die een oncologische behandeling ondergaan. Goede, kwalitatief hoogwaardige farmaceutische zorg heeft dan een duidelijke toegevoegde waarde."

Apotheek Diaconessenhuis
Geneesmiddelen speciaal voor
u besteld? U ontvangt een SMS
zodra uw bestelling klaarligt.
Zo weet u zeker dat u niet voor
niets langskomt!



Balie 2



FOCUS OP EFFICIENCY

Om de processen zo efficiënt mogelijk in te richten, werd volop geïnvesteerd in moderne IT-oplossingen. “Een voorbeeld is de robot die de geneesmiddelenstroom in goede banen leidt, waarbij we bovendien een track & trace systeem gebruiken. We hoeven dus nooit meer naar medicijnen op zoek – dat scheelt veel irritatie aan de balie – en onze medewerkers houden tijd over om met de patiënt in gesprek te gaan.” Daarnaast werd gekozen voor het Qmatic Patiënten Begeleidingssysteem om de patiëntenstroom te optimaliseren. “Strategische keuzes die primair zijn ingegeven vanuit onze ambitie om onze zorgtaak optimaal in te vullen.

CHECK-IN

Ook een deel van de patiëntcommunicatie is geautomatiseerd. “Patiënten ontvangen een sms zodra we medicatie bestellen. En als het geneesmiddel klaarstaat, wordt een tweede sms verstuurd. Met de daarin vermelde code kunnen mensen hun medicijnen ophalen. Niet alleen aan de balie, maar ook via onze speciale ‘afhaalkast’ die 24/7 beschikbaar is. Toets je code en geboortedatum in en je kunt je medicijnen meteen mee naar huis nemen. Een service die vooral handig is bij herhaalrecepten of bij medicijnen die geen uitgebreide toelichting behoeven. De via sms verstuurde codes zijn bovendien gekoppeld aan ons Qmatic Patiënten Begeleidingssysteem.

Patiënten die de apotheek binnenkomen, kunnen de code op de Qmatic aanmeldzuil intoetsen. Onze baliemedewerkers zien dat meteen en weten dus ook meteen dat het om een recept gaat dat helemaal klaarstaat. De code wordt immers pas verstuurd als de medicatie gereed is.”

INTELLIGENT AFHANDELEN PATIËNTENSTROMEN

De Qmatic aanmeldzuil bewijst de apotheek uitstekende diensten. “Een groot voordeel is de flexibiliteit. Zo kunnen we patiëntenstromen prioriteren op basis van de gegevens die mensen intoetsen.” Een voorbeeld? “Als patiënten over een sms-code beschikken, staat de medicatie klaar. In de meeste gevallen zijn dat dus redelijk vlotte transacties. Dat geldt ook voor mensen die zonder recept medicatie kopen. Vaak gaat het dan om een ‘makkelijke aankoop’, zoals een doosje paracetamol of iets dergelijks. Voor beide groepen geldt dat de doorlooptijd kort is. Daarom krijgen ze voorrang aan de balie. Andere patiënten – denk aan mensen die uit het ziekenhuis worden ontslagen en hun ontslagrecept willen ophalen – hebben behoefte aan meer persoonlijke aandacht. Die patiënten zou je via Qmatic dan wat verder ‘naar achteren’ kunnen plaatsen, omdat er meer verwerkingstijd of specifieke expertise aan de balie nodig is. We zijn pas sinds november 2013 open, dus we zijn hier nog volop mee aan het experimenteren, maar dat je de patient flow zo intelligent kunt managen, is een feit.”



130.000



300



1.350



80

SLIMME PLAATSING

Hoewel het logisch lijkt om de Qmatic aanmeldzuil bij de balie te plaatsen, heeft het Diaconessenhuis een andere keuze gemaakt. Vermeer: “Een veel-gehoorde klacht over apotheken, is dat de privacy niet goed is gewaarborgd. Patiënten vinden dat anderen te makkelijk kunnen meeluisteren of -kijken. We hebben samen met de specialisten van Qmatic onderzocht hoe we dat probleem konden ondervangen. Uiteindelijk hebben we besloten de aanmeldzuil ‘te scheiden’ van de daadwerkelijke balie. De Qmatic zuil staat in het midden van onze ontvangstruimte, op een flinke afstand van de balie. Als mensen hun gegevens hebben ingetoetst, nemen ze plaats op een bank in de wachtruimte en kunnen ze op grote schermen zien wanneer ze aan de beurt zijn. Pas als ze worden opgeroepen, betreden ze de apotheek zélf. Het afsprakenbureau van het Diaconessenhuis maakt overigens ook gebruik van Qmatic – we delen een server, zodat we de hostingkosten kunnen beperken – en daar is het net zo ingericht. Dat werkt over het algemeen heel goed en natuurlijk.”



Met ruim 1.350 medewerkers, 80 medisch specialisten, 300 bedden en een verzorgingsgebied van 130.000 inwoners, is het Diaconessenhuis Leiden een middelgroot ziekenhuis. De organisatie combineert professionele, hoogwaardige dienstverlening met een duidelijke focus op ‘persoonlijke’ zorg, waarbij geborgenheid een kernwaarde is.

SCHAT AAN MANAGEMENTINFORMATIE

Nog afgezien van de mogelijkheden om patiëntenstromen te prioriteren, is Vermeer erg te spreken over de managementinformatie die via Qmatic kan worden ontsloten. “We kunnen in de hele apotheek in real time monitoren hoeveel mensen er wachten en wat de wachttijd is. Als een medewerker een recept aan het klaarzetten is en ziet dat de wachttijd plotseling oploopt, kan hij direct bijspringen. Bovendien kun je al die gegevens over langere periodes raadplegen. Wat zijn de piektijden op maandbasis? Hoe verhoudt de winter zich tot de zomer? Die data stellen ons in staat om de bemensing naadloos toe te spitsen op de te verwachten klanten-stroom. Dat heeft absoluut meerwaarde! Ik ben, kortom, heel tevreden over het Qmatic systeem. Het levert een grote bijdrage aan de apotheek die we willen zijn: modern, sterk patiëntgericht en efficiënt!”

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

www.qmatic.nl

