



Mediq Apotheken: De beste zorg tegen de laagste kosten

Welke bijdrage kan IT leveren aan betere zorg en kostenbesparing? Hoe ziet de apotheek van de toekomst eruit? We vroegen het aan Ton Spaapen, ICT-manager bij Mediq Apotheken Nederland én opdrachtgever van AMIS.



“De keuze is op AMIS gevallen vanwege de ‘vakgekte’ die ze uitstralen. Ze weten heel veel over Oracle-producten en denken meteen in oplossingen.”

Mediq voorziet miljoenen mensen van medische middelen, medicijnen en bijbehorende zorg. Direct aan huis of via de Mediq Apotheken. Daarnaast voorziet Mediq Apotheken ook apotheekhoudende huisartsen, zorginstellingen en ziekenhuizen van geneesmiddelen en verschillende diensten. De organisatie is actief in veertien landen. De 220 apotheken in Nederland bedienen bijna twee miljoen klanten. Het bedrijf met zijn hoofdkantoor in Utrecht is opgericht in 1899 en heeft 7.100 medewerkers.

‘Vakgekte’

Bij Mediq voltrekken zich een aantal organisatorische veranderingen. Zo zal Mediq Apotheken Nederland (ANL), na goedkeuring door de Autoriteit Consument & Markt (ACM), overgenomen worden door Brocacef

Groep en apart van de Mediq Direct-bedrijven verdergaan. Dat betekent dat de IT-afdeling van Mediq Apotheken los gemaakt moet worden van de centrale IT-afdeling. Het was al duidelijk dat de bestaande integratiesoftware aan vernieuwing toe was. Via Oracle heeft het bedrijf toen naar vier mogelijke partners gekeken voor deze vernieuwing, de doorontwikkeling en het onderhoud van de nieuwe Middleware omgeving. “De keuze is op AMIS gevallen vanwege de ‘vakgekte’ die ze uitstralen,” vertelt Ton Spaapen. “Ze weten heel veel over Oracle-producten en denken meteen in oplossingen. Ze zijn flexibel en verplaatsen zich heel goed in wat wij als Mediq Apotheken willen. Die bezieling van AMIS-medewerkers maakt het voor onze IT’ers heel plezierig om met ze samen te werken.”

Operational excellence

Het team van Mediq Apotheken en AMIS realiseerde in slechts vier maanden een succesvolle ontvlechting en migratie naar het nieuwe platform. Sindsdien is de performance aanzienlijk verbeterd. Maar dat is niet de enige vernieuwing die is doorgevoerd. “Om de operationele prestaties te verbeteren, zeg maar: het verbeteren van de zorg en het verlagen van de kosten, is het nodig om naar de ketenprocessen te kijken,” licht Ton toe. “Daarom hebben we ons gefocust op end-to-end services. We willen geen eilanden meer binnen onze organisatie, maar we willen een echte interne keten vormen. Dat doen we mede voor de logistiek en het transport, zodat we altijd weten waar elk pakje medicijnen is zodra het is ingekocht tot en met de terhandstelling aan de klant. Als bijvoorbeeld een apotheker in Oosterhout een tekort heeft aan een bepaald geneesmiddel, dan kan dat ook geleverd worden via een apotheker dichtbij die het op voorraad heeft. Het hoeft dus zelfs niet meer vanuit één centraal distributiepunt. Met alle kostenbesparingen van dien!”

Geïntegreerde farmaceutische zorg

“En dat is slechts het begin,” zegt Ton enthousiast. “Met geïntegreerde farmaceutische zorg – een zorgprogramma dat Mediq Apotheken zelf heeft ontwikkeld – kan een slim IT-programma het inhoudelijke werk van de apotheker ondersteunen. Omdat je veel data van chronische patiënten tot je beschikking hebt, kun je de medicatietherapie analyseren en samen met de voorschrijver verbeteren. Zo kan het zijn dat een patiënt, op basis van de laatste standaarden, een extra geneesmiddel moet nemen of dat een geneesmiddel juist moet worden veranderd of geschrapt. Met innovatieve toepassingen

“We plaveien de weg met één kei en leggen het doel uit van de weg die we aan het bouwen zijn.”

kun je daar efficiënt op inspelen. Als een van de eerste organisaties in Nederland maken we gebruik van Watson: een lerend computersysteem dat vragen kan interpreteren en betrouwbare antwoorden geeft. Een soort intern Google dus, dat wordt ingezet om duizenden bestanden en websites te doorzoeken op relevante informatie over medicijnen: procedures, declaratieformulieren en bijsluiters. Op die manier krijgen we snel antwoorden op vragen die anders erg veel tijd vergen.”

Tentenkamp versus kasteel

Een andere innovatie is de Triggerbox, voor zorginterventies en administratieve interventies tijdens het aanschrijven aan de balie. Hiermee kunnen de apothekemedewerkers veel actuelere en completere diensten verlenen aan hun klanten tegen lagere kosten. Ton: “Voorheen voerde de assistent het klantgesprek zonder inhoudelijke ondersteuning, tegenwoordig verschijnt er per geneesmiddel extra info op het apotheekscherm. De invoering van de Triggerbox gaat echter niet zomaar, je zult de rest van de organisatie mee moeten krijgen. Hoe hebben we dat aangepakt? We werken bij voorkeur via een proefopstelling – we noemen dat ‘een tentenkamp’ – waar we met ‘a few good men’ bewijzen dat iets werkt, zonder dat het hoofdkantoor en de rest van de organisatie – we noemen dat ‘het kasteel’ – ermee belast worden. We doen het ook niet in één keer, we plaveien de weg met één kei en leggen het doel uit van de weg die we aan het bouwen zijn. Op die manier laat je zien dat iets werkt, haal je de weerstand en de angst weg en krijg je uiteindelijk de rest van je organisatie mee!”

Apotheek van de toekomst

De apotheek van de toekomst zal waarschijnlijk steeds minder een distributeur van medicijnen zijn. De apotheker en zijn team zijn steeds meer consultant en regisseur voor goed medicijngebruik in een geïntegreerd eerstelijns zorgcentrum. “In zo’n zorgcentrum zitten allerlei zorgverleners bij elkaar: huisarts, apotheker, fysiotherapeut, geestelijke gezondheidszorg, et cetera,” legt Ton uit. “Aangevuld met een fantastisch logistiek apparaat met voorzieningen zoals we die nu grotendeels al hebben met onder andere Mediq online, onze internet-apotheek, chatten met de apotheker, sms-diensten, klantportalen, thuisbezorging, herhaalgemak, uitgifteautomaten en afhaalpunten bij de supermarkt. Heel dicht bij de patiënt met aandacht voor preventie, wat ook weer leidt tot een sterk kostenbesparend effect. ‘Gemak 2.0’ noem ik het maar. Onze toekomst is net begonnen!”



VERANDERING

Sinds de invoering van het preferentiebeleid door zorgverzekeraars is er veel veranderd in de farmacie. Er wordt extra geïnvesteerd in de samenwerking binnen de eerstelijnszorg en de informatievoorziening aan de patiënt. Dit om de kwaliteit van zorg te verbeteren en de kosten in de tweede lijn omlaag te brengen. Deze extra inspanningen leveren een alternatief verdienmodel op voor de apotheek. Het credo van Mediq Apotheken is niet voor niets: ‘De beste zorg tegen de laagste kosten’.