

Wie Apotheek Voorzorg bezoekt ziet grote machines, geconcentreerde medewerkers in witte jassen en duizenden pillen in donkerbruine bakjes die kanisters worden genoemd. De overeenkomsten met een reguliere apotheek zijn ver te zoeken, maar Apotheek Voorzorg is wel degelijk een apotheek.

Apotheker in een hightech omgeving

We spreken gevestigd apotheker Jan de Groot. Als apotheker van het eerste uur is hij vanaf het begin betrokken bij Apotheek Voorzorg. Er gaat geen dag voorbij zonder dat hij nadenkt over verdere procesoptimalisatie en kwaliteitsbewaking. Met als resultaat dat Apotheek Voorzorg als marktleider de lat niet alleen voor zichzelf, maar voor de hele markt steeds hoger legt. En dat al 20 jaar! Jan neemt ons mee in de ontwikkelingen van de afgelopen jaren.

Hightech farmacie

‘Technisch, theoretisch en natuurwetenschappelijk bezig zijn in de praktijk’ dit zijn de woorden die Jan leest in zijn beroepskeuzeadvies op de middelbare school. “Dat is aardig uitgekomen bij Apotheek Voorzorg.” Na de opleiding Farmacie belandt Jan in de consultancy, waar hij door de jaren heen veel leert over farmaceutische ontwikkeling, logistiek en procesoptimalisatie. Zijn apothekershart begint dan ook sneller te kloppen als hij die werelden in 2002 kan combineren.

“Eigenlijk is Apotheek Voorzorg naast een apotheek ook een hightech bedrijf. De afgelopen jaren stonden in het teken van automatisering, slim datagebruik en het creëren van een veilige, technische omgeving voor onze afnemers. Apothekers door heel Nederland sturen recepten in die onze machines verwerken tot medicatierollen per patiënt. Dat doen we inmiddels voor zo’n 200.000 patiënten. Mijn uitdaging? Dat iedereen kan vertrouwen op zijn of haar persoonlijke medicatierol. Dat bereiken we door een zeer nauwkeurig proces te volgen.”

Optimale combinatie van mens en techniek

Om medicijnen op zo’n grote schaal te distribueren, is automatisering een logische stap. Bij Apotheek Voorzorg is het de machine die de mens controleert, en de mens die de machine controleert. Een voorbeeld hiervan is de schouwmachine. Razendsnel maakt de machine van ieder zakje een foto, waarbij hij controleert of de juiste pillen in het juiste zakje zitten volgens de receptregels die hij vanuit het systeem doorkrijgt. Een medewerker controleert vervolgens alle foto’s op onjuistheden. Weten we zeker dat er geen pillen over elkaar

heen liggen? Klopt de vorm, de kleur en het tijdstip? Pas na deze dubbele controle worden de zakjes vrijgegeven. Jan: "Ik zoek iedere keer naar de juiste combinatie van mens en machine om veilig en slim te werken. Naast kwaliteit willen we ook kostenefficiënt zijn en binnen 24 uur leveren."

"Ik blijf mezelf verdiepen. Studies leren me over het waarom van een toepassing. Het hoe bepaal ik vervolgens door de informatie naar de praktijk te vertalen. We hebben immers geen praktijkvoorbeelden, omdat we zelf voorop lopen. Ook verrijk ik mijn kennis door de dialoog aan te gaan met medewerkers en technici." De laatste ontwikkeling bij Apotheek Voorzorg is het automatiseren van halve doseringen, in de volksmond halfjes genoemd. Een halve pil wanneer de helft van de dosering toereikend is."

Feitelijk foutloos

Het aantal fout geleverde tabletten en capsules is lager dan één op de miljoen. Hoe bereikt Apotheek Voorzorg dat? Jan: "De eerste stap is dat alle apotheekmedewerkers een uitgebreid trainings- en opleidingsprogramma volgen. Over de werking van medicijnen, hygiëne en algemene principes. Een voorbeeld is dat er maar één medicijn of één etiket tegelijkertijd aanwezig mag zijn op een werkplek met een kritische handeling.

De volgende stap is dat alle kritische processen gevalideerd worden volgens het zogenaamde Validation Master Plan. Dit gaat bijvoorbeeld over alle apparatuur, software, schoonmaak en vervoer. Met name de software-validatie van het eigen apotheekinformatiesysteem genaamd DPS (Dispensing Packaging System) is substantieel.

Daarnaast is het vier-ogenprincipe belangrijk; dat betekent dat in het primaire proces bij alle kritische handelingen een dubbele controle vereist is. Dit kan uitgevoerd worden door een machine of een medewerker.

Tot slot wordt elke afwijking onderzocht via het zogenaamde Nul Fouten Programma. Hierbij gebruiken we de principes van het Japanse Gemba Kaizen en proberen we iedere keer de oorzaak van de fout weg te nemen."

Wat is jouw rol als apotheker?

"Ik ben vaak de initiatiefnemer van verbetervoorstellen, zoals het Nul Fouten Programma. Ik heb de naam bedacht en deze manier van denken in de organisatie geïntroduceerd. Het uitgangspunt is dat iedere stap in het proces foutloos is. Het is bedacht door Amerikaanse professoren, maar de Japanners waren veel succesvoller. Kijk maar eens naar de productie van auto's door Toyota."

Doorontwikkeling

De afgelopen 20 jaar is er al zo veel gedaan, kan het proces nog verder verbeteren? "De doorontwikkeling van de Medicatierol zit momenteel vooral in het gebruikersgemak en optimaliseren van de farmaceutische dienstverlening. Denk aan pictogrammen voor laaggeletterden op de innamezakjes en slimme dispensers die de zakjes op het juiste tijdstip automatisch aanbieden aan de patiënt. We staan nooit stil!