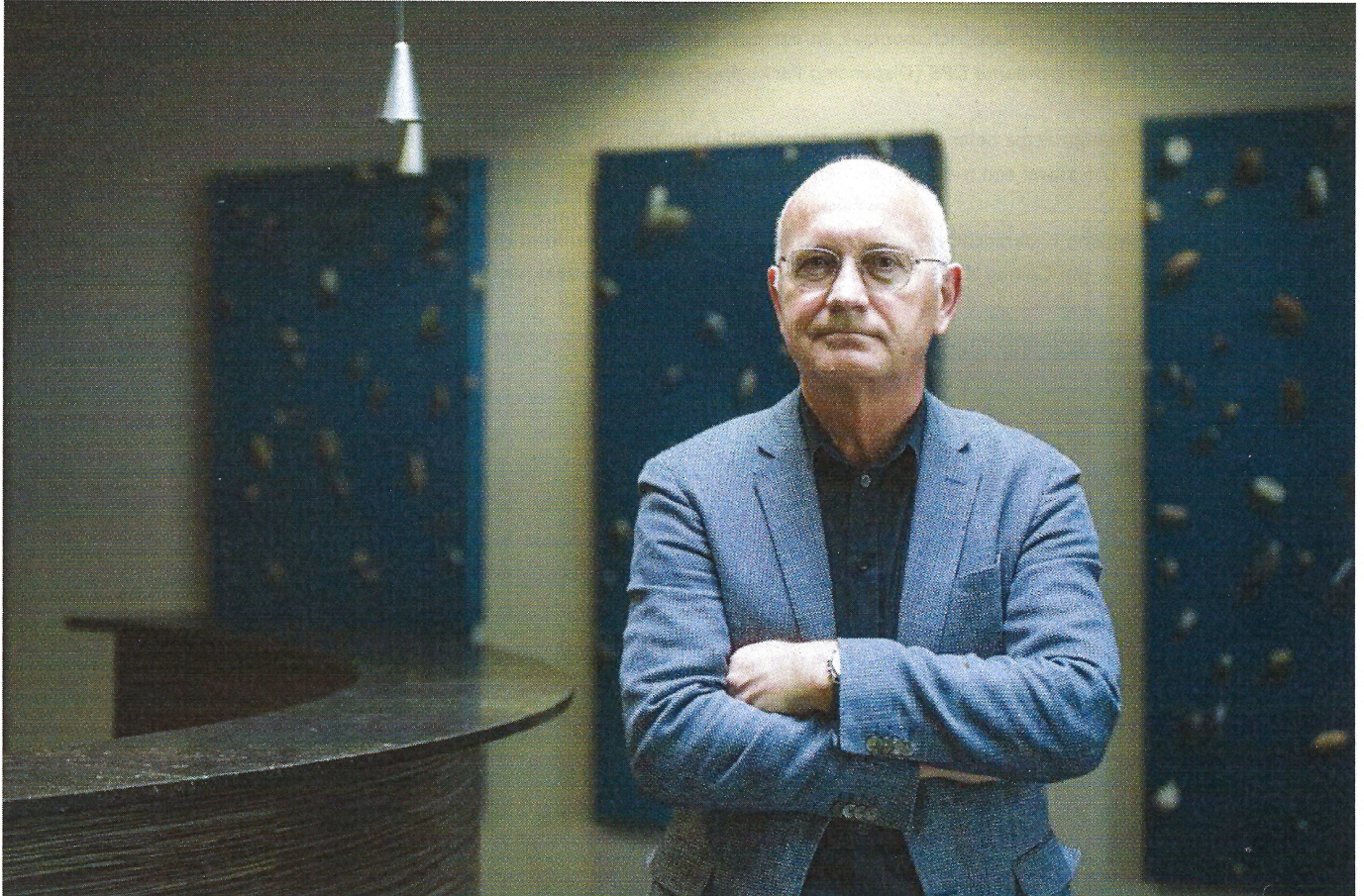


Apotheker in een hightech omgeving

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. We spreken gevestigd apotheker Jan de Groot. Er gaat bij hem geen dag voorbij zonder na te denken over verdere procesoptimalisatie en kwaliteitsbewaking. Met als resultaat dat Apotheek Voorzorg als marktleider niet alleen voor zichzelf, maar voor de hele markt de lat steeds hoger legt.



Hightech farmacie

'Technisch, theoretisch en natuurwetenschappelijk bezig zijn in de praktijk' – dit zijn letterlijk de woorden die Jan leest op zijn beroepskeuzeadvies op de middelbare school. "Dat is aardig uitgekomen bij Apotheek Voorzorg". Na de opleiding Farmacie belandt Jan de Groot 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 in 2002 die werelden 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 kunnen recepten insturen 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 geneesmiddelen op zo'n grote schaal te distribueren, is automatisering een logische stap. Maar bij Apotheek Voorzorg is het de machine die de mens controleert, en de mens die de machine controleert. Een voorbeeld 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 doorgekregen heeft. Maar vervolgens controleert een medewerker van Apotheek Voorzorg ook 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 bij een 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."

Hoe pak je dat aan? "Ik blijf mezelf verdiepen, studies leren me over het *waarom* van een toepassing. Het *hoe* bepaal ik vervolgens zelf 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 Voorzorg is het automatiseren van halve doseringen, in de volksmond *halfjes* genoemd. Een halve pil wanneer de helft van de dosering toereikend is."

Hoe bereikt Apotheek Voorzorg zo'n laag foutenpercentage?

Op dit moment is op basis van klachtenanalyse het aantal fout geleverde tabletten en capsules veel lager dan één op de miljoen. Hoe bereikt Apotheek Voorzorg dat? Jan: "De eerste stap is dat alle apotheekmedewerkers een uitgebreid training –en opleidingsprogramma volgen. Denk aan de werking van geneesmiddelen, hygiëne en algemene principes. Een voorbeeld is dat er maar één geneesmiddel 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 betreft bijvoorbeeld 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 zowel een machine, als een medewerker uitvoeren.

Tot slot wordt elke afwijking onderzocht via het zogenaamde Nul Fouten Programma. Hierbij maken we in de dialoog op de werkvloer gebruik van de principes van 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 de Japanse 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, denk aan de productie van auto's door Toyota."

Door de kennis en ervaring die Jan opdoet bij Apotheek Voorzorg heeft hij een bijzondere expertise opgebouwd, waar ook buiten de muren van de apotheek graag gebruik van wordt gemaakt. Zo heeft Jan van 2012 tot 2018 meegewerkt aan een nieuwe richtlijn genaamd ADD: Automatic Dose Dispensing. Opgesteld door het European Directorate for the Quality of Medicines & Healthcare. De ADD-guideline gaat verder dan de GDS-norm die we in Nederland officieel hanteren. Jan: "Bijvoorbeeld het machinaal schouwen is nog geen onderdeel van de GDS-norm, maar daar pleit ik wel voor!"

Doorontwikkeling

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!"

Ook interessant voor u?

ONZE VERHALEN | 22 JULI 2021

Vernieuwde app van Service Apotheek

ONZE VERHALEN | 19 JULI 2021

Tijd voor persoonlijke zorg dankzij logistieke efficiëntie



ONZE VERHALEN | 11 JULI 2021

Issie: routeplanner voor regionale zorg

ONZE VERHALEN | 9 JULI 2021

Verbinden en opleiden zorgt voor waarborgen toekomst



Leest u al mee in het Mosadex-magazine?

Nee, schrijf me in!

OVER MOSADEX GROEP

[Wie we zijn](#)

[Mosadex zakelijke markt](#)

[Mosadex consumentenmarkt](#)

[Werken bij](#)

[Pers](#)

BLIJF OP DE HOOGTE

[Mosadex-magazines](#)

[Actueel](#)

SERVICE EN CONTACT

[Mijn Mosadex](#)

[Neem contact op](#)

[Uw groothandel](#)

[Nieuw bij Mosadex?](#)

© Mosadex Groep 2021 |

Mosadex Groep op social media:



[Cookies](#) | [Disclaimer](#) | [Privacy](#)