

ApotheekZorg rijdt jaarlijks ruim twee miljoen kilometer

Medicijnen aan huis

ApotheekZorg is een landelijk opererende zorg-apotheek die met 22 bestelauto's medicijnen bij de patiënten aan huis bezorgt. En dat is slechts één deel van het verhaal. Elke ApotheekZorg bestelauto rijdt rond 100.000 kilometer per jaar met een zeer beperkt pakket geneesmiddelen...

Het jonge bedrijf bestaat sinds 2002 als schakel tussen specialist, farmaceutische industrie en patiënt. De rijdende apotheker is er niet voor reguliere geneesmiddelen die elke apothek op voorraad heeft. "Wij bezorgen alleen speciale medicijnen en dat landelijk met een eigen koeriersdienst", vertelt logistic manager Wils Duits. "Onze meerwaarde is onze ontzorging rond de bezorging. Het belangrijkste daarbij is de nazorg door onze gespecialiseerde verpleegkundigen. Die komen op verzoek aan huis om de patiënten goed met de medicijnen te leren omgaan," legt Wils de meerwaarde van ApotheekZorg uit. "Verder verzorgen wij ook de hele administratieve afhandeling voor de patiënt met de verzekeraars en zorgen voor herhaalreceptuur indien nodig."

"Voor alle betrokkenen zit de winst



Logistiek Manager Wil Duits: 'Over op een éénmerkstrategie.'

van ons concept in de thuisbezoeken. Wij distribueren alleen bijzondere en daardoor vaak complexe geneesmiddelen. Die moet de patiënt heel goed en nauwkeurig gebruiken en dat vergt een strakke begeleiding, anders is het verspilde moeite en geld. Door onze begeleiding krijgt het medicijn de beste kans om optimaal aan te slaan met daardoor het beste resultaat voor de patiënt. Omdat het vaak nieuwe medicijnen zijn, geeft deze methode ook de beste feedback over de werking naar de specialist en de industrie en dat is op de termijn ook in het belang van de gebruikers."

Mobiele bijsluiter

Wils heeft het dan over de groep vaak chronische patiënten in Nederland die lijden aan bijvoorbeeld reuma, ziekte van Parkinson, multiple sclerose, groeistoornissen en diabetes. De medicijnen die ApotheekZorg daarvoor distribueert zijn beperkt in aantal. "Het gaat bij ons maar om ongeveer 25 verschillende middelen. Het merendeel daarvan is een injectable of werkt via een infuus of een doseerpen. Een goede instructie is hier dus heel belangrijk en dat is wat ons team verpleegkundigen doet. Die leren bijvoorbeeld hoe de patiënt of iemand uit de naaste omgeving thuis een geneesmiddel zelf moet toedienen. Een lokale krant schreef er laatst over dat dit team onze mobiele bijsluiter is. Een goed gekozen term en wij vonden dat een compliment."

ApotheekZorg bedient op deze manier rond de 20.000 patiënten en zit daar



ApotheekZorg rijdt jaarlijks rond een ton met de VW Caddy.

mee binnen de gezondheidszorg in een heel aparte niche. "Dit soort medicijnen wordt doorgaans alleen door medisch specialisten voorgeschreven en dat na zorgvuldige afweging, want ze worden niet zonder meer vergoed door de verzekeraars", vertelt Wils.

Gekoelde keten

Bijzonder is dat deze medicijnen bijna uitsluitend alleen verstrekt worden via ApotheekZorg en niet via de reguliere apothek. De geleverde medicatie moet voornamelijk gekoeld vervoerd worden. Het hele traject binnen ApotheekZorg is ingericht met gekoeld transport om er voor te kunnen zorgen dat deze temperatuurgevoelige medicatie 100 procent veilig bij de patiënt thuis afgeleverd wordt. Door direct te leveren aan ApotheekZorg heeft de industrie slechts te maken met één partner, die én over het noodzakelijke distributienetwerk beschikt én in staat is de benodigde begeleiding te leveren. "Die wisselwerking tussen industrie, specialist en de patiënt is zowel de basis van ons bestaansrecht als onze toekomst," legt Duits uit. "De patiënt wil zoveel mogelijk baat hebben van

het medicijn, de voorschrijvend arts zoveel mogelijk resultaat van zijn aanpak, de industrie een optimale feedback en de verzekeraar zo min mogelijk kosten. Dat is uiteindelijk allemaal in het belang van de patiënt en de kwaliteit van de zorg. Tegelijkertijd is het zo dat, omdat wij het distributienetwerk al hebben, de weg voor nieuwe medicijnen via ons systeem veel makkelijker wordt. Daar zit ons groeipotentieel."

10 reserveauto's

Het is een behoorlijke operatie om al die medicijnen precies op tijd bij de patiënt te krijgen. Je rijdt tenslotte niet zomaar ruim twee miljoen kilometers bij elkaar. "De mensen thuis zien alleen een van onze 22 neutraal wit gekleurde bestelauto's, voornamelijk VW Caddy's," vertelt Wils. "Maar we hebben er in werkelijkheid 32, omdat er 10 in reserve staan." Dat lijkt rijkelijk veel maar Wils kan het uitleggen. "Om het hele land te kunnen bedienen hebben we steunpunten in Apeldoorn, Groningen, Badhoevedorp, Rotterdam, Tilburg en Elsloo. Omdat de auto's helemaal ingericht zijn op



De apotheker scant de bestelde geneesmiddelen in en controleert het recept.



Afleveren gebeurt volgens een vast protocol.

dit soort vervoer met een actieve koeling en een geïsoleerde laadbak kunnen we ons niet veroorloven dat er een uitvalt: je hebt dan niet binnen een uur een andere. Dus staat er één in reserve op elk steunpunt en drie extra in Elsloo. Gezien de kilometrage zijn er altijd wel een paar uitgepland voor onderhoud en dan zit je zo aan 32 stuks."

Eénmerkstrategie

De aankoop en al het onderhoud gebeurt landelijk centraal bij één Volkswagendealer in Weert. "Vroeger reden we meerdere merken maar we gaan helemaal over op Volkswagen. Dan hebben we alles geregeld met één telefoonnummer want we werken met een dealer in Weert. Die heeft op zijn beurt heeft dan ook maar te maken met één partij en kan alles goed inplannen: hij weet precies hoeveel werk er van ons op jaarbasis komt. Gezien de kilometers kopen we de auto's zelf en rijden er minimaal drie jaar mee. Ze krijgen drie beurten per jaar. Voor ons is het makkelijk dat de dealer ook direct een groot schadecentrum naast zijn pand heeft. Alleen de inbouw van de Carrier-koeling gebeurt nog bij Tal Techniek in Weert, maar dat gaat inmiddels ook al via de dealer."

Wils Duits is zeer tevreden over de uitvoering van zowel het motorisch onderhoud als de schadereparaties. "De Caddy's blijken zeer betrouwbaar en onze chauffeurs rijden er graag in. We hebben ze wel allemaal vanaf de eerste dag met zo'n beetje het hele boekje erop uitgerust: airco, navigatie, radio, carkit, betere stoel. Tot nu toe reden

we met SDI-motoren, maar de nieuwe auto's krijgen nu de nieuwe milieuvriendelijke 75 pk TDI krachtbron. Dat is voor het eerst dat we met turbo's gaan rijden: het zal mij benieuwen." Wils zegt dit omdat hij van zijn chauffeurs nog wel eens klachten kreeg dat de SDI's vooral bij inhaalmanoeuvres op de snelweg niet vooruit te branden waren. "We hebben naast 65-plussers veel parttime studenten als chauffeur, dus vonden we die wat tammere motoren eigenlijk wel best." Wat Wils wel heeft laten veranderen is de aandrijving van de koeling. "We hadden de aandrijfunit eerst aan de motor hangen, maar dat sloeg nog wel eens aan de grond op een verkeersdrempel. Nu hebben we allemaal elektrische units op het dak: dat is veel beter."

Zorgvuldigheid troef

De twee miljoen kilometers die ApotheekZorg jaarlijks van zijn bestelauto's vergt zijn op zichzelf al indrukwekkend genoeg, maar vormen in de hele logistieke keten eigenlijk het sluitstuk. "Wij kopen de medicijnen en de randapparatuur die nodig is voor de het toedienen, we onderhouden contact met de patiënt omtrent zijn voorraad en de bezoeken, we maken de nieuwe orders klaar, werken die op patiëntniveau af en we regelen alles met de verzekeraars. Dat doen we allemaal in Elsloo. Kort verteld, verzamelen onze apothekersassistenten de orders en doen die in zakken. Die gaan naar de inpakafdeling waar anderen ze per gekoelde box verpakken en weer verzegelen. Die boxen gaan per



Alle zendingen gaan per patiënt in een gekoelde box waarin een extra koel-element zit.

route in rolcontainers en die worden dan 's nachts door onze twee grote bestelauto's (een Crafter en een Sprinter met geconditioneerde bakopbouw) naar de verschillende vestigingen gereden. Vandaar gaat het in de Caddy's naar de klant. De medicijnen worden daar afgeleverd, de box gaat direct mee terug. Daarbij staat zorgvuldig werken natuurlijk voorop. "Er mag hier gewoon niets fout gaan", vertelt Wils. "Dat is natuurlijk lang niet altijd even makkelijk, want er werken momenteel 270 mensen bij ApotheekZorg, goed voor in totaal 100 FTE's. De afgelopen vijf jaar zijn wij stormachtig gegroeid van één naar 22 operationele voertuigen, de auto's van onze verpleegkundigen niet meegerekend. Intussen is de omzet gestegen van 22 naar 200 miljoen euro in 2008."

Patiënt voorop

Op dit moment start ApotheekZorg een pilot waarbij chemotherapie wordt aangeboden bij de patiënten thuis. Dit

heeft als grote voordeel dat de patiënt niet meer naar het ziekenhuis (dagbehandeling) hoeft te reizen, maar de therapie in de vertrouwde thuisomgeving door een gespecialiseerde verpleegkundige kan worden toegediend. Dat is niet alleen goedkoper, maar vooral veel prettiger en menswaardiger voor de patiënt. En dat is erg belangrijk, "want laten we alsjeblieft niet vergeten dat bij al dit economisch gereken het kwalitatieve leven van de patiënt altijd voorop dient te staan. En het is juist onze aanpak waardoor dat het best gegarandeerd is. Dat maakt het voor alle betrokkenen een winst situatie."

ApotheekZorg kreeg afgelopen jaar de FD Gazelle Award uitgereikt, de prijs voor het snelst groeiende bedrijf in Zuid-Limburg. Het bedrijf verwacht dat zijn omzet de komende vijf jaar zal stijgen naar 400 miljoen euro. ■

Bert Rozenendaal