



TMJ Retur – vi sender varerne tilbage i spil

af Anders Norstrand, Chef for marketing

Hidtil har det på mange måder været komplekst at styre returvarer. Varerne har fyldt i mere end én forstand - ikke kun fysisk på et lager, men også mentalt hos de apoteksansatte, der halvårligt har måttet håndtere det manuelt krævende arbejde isoleret fra kolleger og kunder.

Også i grossistledet har vi længe tænkt over, om det ikke kunne gøres smartere. Om vi ikke kunne skabe et bedre og mere fornuftigt flow. Nu er løsningen kommet.

TMJ Retur dækker over nyudviklet funktionalitet i apotekernes - og TMJs egne - systemer. Løsningen gør brug af TMJ leverancedata og elektronisk kommunikation og fungerer i samspil med apotekernes personale, VBO Plus og TMJs Returafdeling.

Med TMJ Retur har vi gjort det komplekse enkelt for alle parter.

Den nye FOKUS-løsning rydder op på de støvede varelagre, den skaber flow i hele forsyningskæden, og den sørger for, at

de varer, der ellers var sat på bænken, kommer i spil igen.

Unikt samarbejde

Det var ikke nogen let øvelse at skabe den rigtige løsning. Men det var en vigtig én. Det var der heldigvis bred enighed om i hele forsyningskæden, da repræsentanter fra både grossist, apoteker, NNIT og Cito IT valgte at indgå i et unikt samarbejde. I dag kan vi med glæde konstatere, at TMJ Retur lever og fungerer efter hensigten. Returnering af varer er nu en elektronisk øvelse, som det enkelte apotek kan udføre let og præcist, når det passer bedst ind i apotekets drift. Systemerne kan tale sammen og udveksle data om de enkelte varer. Og TMJ kan løbende både modtage returva-

rer, kreditere penge til apoteket og sende returvarer videre til andre apoteker, der måtte have brug for dem.

Overskud til det vigtige

TMJ Retur er sidste nye skud på stammen i gruppen af FOKUSprojekter. Men det bliver ikke det sidste. Hos TMJ ønsker vi fortsat at styrke apotekets udvikling i en hverdag, der i stadig større omfang påvirkes af omverdenens krav om effektivisering. Det gør vi ved at tænke i LEAN-processer, ved at angribe hverdagens processer på nye kreative måder og ved at udvikle intelligente teknologiske løsninger, der skaber overskud til det vigtige. I dette nyhedsbrev kan du læse meget mere om TMJ Retur og om det unikke samarbejde, der fik os i mål.

Sådan fungerer den nye FOKUS løsning



Varer returneres

- Apoteket bruger TMJ Retur til at danne en returordre.
- Funktionen genkender de enkelte varers data og hjælper apoteket til at pakke varerne, så det bliver let for grossisten at tage imod dem.
- Løsningen adviserer elektronisk TMJ om, at der er varer, der skal hentes.

Kvalitetssikring og kreditnota

- TMJ henter varerne, og kvalitetstjekker indholdet ved ankomst til lageret.
- TMJ udsteder kreditnota til apoteket.
- TMJ undersøger om andre apoteker har nogle af de pågældende varer i restordre.

Varer kommer videre

- TMJ sender tidligere returvarer ud til andre apoteker, der har de pågældende varer i restordre.
- TMJ sender udløbne, defekte og tilbagekaldte varer retur til leverandøren.

Godt på vej – mere i vente

af Jørgen Kelkjær, Administrerende direktør

I første nummer af TMJ Nyt i år skrev vi under overskriften "Teknologilederskab" om TMJs ambition for udvikling af teknologien i samspillet mellem Apotek og TMJ. Vi er glade for og stolte af at kunne lancere endnu en løsning - TMJ Retur - udviklet i et tæt samarbejde mellem Apotekere, Udviklingsråd og IT-leverandører. Godt på vej – mere i vente.

En lang række nye skud på stammen i gruppen af FOKUSprojekter er dels i støbeskeen, dels på vej i test. Fælles for dem alle er, at de bygger på vores solide og moderne IT-plattform, og at løsningerne som altid bliver udviklet i tæt samspil med Apotekere, Udviklingsråd og IT-leverandører.

En væsentlig udfordring rykker nu op i prioritet: Vareforsyningen.

En væsentlig udfordring rykker nu op i prioritet: Vareforsyningen. 14 dages takster og A-B-C placering af produkter er kommet for at blive. Uanset om branchen står over for en mindre eller større modernisering, har der på intet tidspunkt været sat spørgsmålstegn ved den grundpille i det danske system. Og for-

ståeligt nok – denne markedsmekanisme sikrer ekstremt lave priser til patienterne særligt på generika- og parallelimporteret medicin.

Bagsiden af medaljen er et usædvanligt stort varelager såvel på apoteket som i TMJ. Mange af de enkelte præparater har vi fra ofte mere end 10 forskellige leverandører. Denne problemstilling løser vi i vid udstrækning med TMJ Retur, i og med at usælgelige varer nemt flyttes retur til TMJ. Værre er det, at vi har uacceptabelt mange leveringssvigt og dermed restordre fra generika- og parallelimportleverandører. Vi er forundrede over leverandørernes mange fejlagtige indberetninger af leveringsevne til Taksten og Sundhedsstyrelsens manglende reaktion på samme.

TMJ ser derfor et behov for at indgå i et tættere samarbejde med de mere seriøse leverandører for at sikre en stabil og forudsigelig vareforsyning. Vi vil igen bringe vores moderne IT-plattform i spil og sikre bedre indsigt i leveringssituationen for Apotekerne og bedre indsigt i TMJs salgsforventninger til leverandørerne. Nu i et samspil mellem Leverandører, Apotekere, Udviklingsråd og IT-leverandører.

Et kig ind i m

Hvert år modtager TMJ op i mod 800 udgåede, tæt på udløb, tilbagekaldt Forud for hver leverance har et apotek stilling til, hvor den enkelte pakke i For at lette denne returproces har TMJ til en kæmpe motor. TMJ Nyt åbner Bo Nielsen fra Cito IT og Steen Ban

Kristian Kjærsgaard - hvad er det revolutionerende ved TMJ Retur?

For første gang oplever vi en fuld integration af vareflowet mellem IT systemerne hos apotekerne og grossisten. Det er første gang, vi formår at skabe et flow gennem hele forsyningskæden via elektroniske data – nemlig ved at vi gør vores data tilgængelige og brugbare for apotekerne i deres egne systemer. Men faktisk taler vi selv mere om en evolution end en revolution.

Hvordan skal det forstås?

Den nye løsning er blevet bygget oven på de tekniske løsninger, vi i forvejen anvender. Det er fx vores batchstyring, de leverancedata, vi kender fra Scan Kasse, og så vores VBO Plus koncept.

Kan du, Bo Nielsen, give os et indblik i nogle af de overvejelser, du har haft omkring projektet?

Ja - jeg havde jo gerne set, at man fra EU's side havde stillet krav om, at der allerede nu skulle være 2D-stregkoder på alle lægemiddelpakninger. Det er dét, vi kender fra andre varer, der hver især

Vidste du

...at TMJs batchstyring giver fuld sporbarhed og dermed allerede nu tager højde for de myndighedskrav, der forventes at blive lovkrav om i fremtiden?

Kristian Kjærsgaard forklarer: "Hos TMJ har vi batchstyring på lageret. Det betyder, at alle lægemidler hos TMJ bliver lagerført med en separat lokation til hvert batchnummer. Når vi sælger varerne til et apotek, registrerer vi batchnummeret og på den måde bliver der sporbarhed helt ud på apoteket. Når apoteket fremover sender returvarer til os, sker det også ved, at de vælger en konkret vare og registrerer batchnummer. På den måde ved vores systemer, allerede inden vi modtager kassen med returvarer, at de pågældende batchnumre er på vej."



Apoteker Susanne Bendixen fra Sønderbro Apotek har været med til at udvikle TMJ Retur.

Vores behov var at få rationaliseret returnering af varer. Førhen satte vi flere dage af til opgaven hvert halve år, og det var en stor manuel opgave. Derudover havde vi et ønske om at få krediteret samme dag, som vi returnerede varen, så vi var ude over problemer med takstforskydning.

Det er blevet super nemt, vi er vilde med TMJ Retur! Jeg tror, at vi sparer over 50 % af den tid, vi før brugte på returordre. Vi kan gøre det løbende, og det tager under en time. Nu bliver vi guidet igennem returneringen via håndterminalen modsat før, hvor vi fysisk skulle sidde med pakningerne ved lagerstyringscomputeren.

En anden væsentlig fordel er, at vi nu får pengene retur fra TMJ allerede samme dag, som vi trykker på returknappen. Dermed bliver vi altid krediteret til takstpris.

Maskinrummet

0.000 returpakninger fra landets apoteker. Leverancerne indeholder varer, der er lagersanerede, te eller defekte.

Apoteket brugte ressourcer på at udvælge, registrere og pakke varerne. Udfordringen er hver gang at tage deelt set hører hjemme i forsyningskæden.

TMJ i samarbejde med NNIT og Cito IT udviklet TMJ Retur. Udadtill en enkel, funktionel løsning – indadher døren på klem ind til maskinrummet, hvor vi finder TMJs nyudnævnte it-chef Kristian Kjærsgaard, ke fra NNIT.

har et unikt stempel, så den enkelte vare kan følges i hele forsyningskæden. Dét ville være det ideelle også for lægemidler set med mine øjne. Når myndighederne nu lader vente på sig med lovgivningen, så må vi acceptere den næstbedste løsning med en manuel godkendelse af det maskinelt registrerede batchnummer. Med registreringen af batchnummer er vi et skridt længere fremme, når det går hen og bliver et krav fra myndighedernes side.

Hvad lyder opgaven på?

Det er i virkeligheden en stor program-mæssig udfordring at skabe et system, der kan tage højde for de mange interesser, der er fx omkring taksten, lagersaneringer og tilbagekaldelser. Systemet skal både teknisk og proceduremæssigt gøre det så let som muligt for apotekerne at returnere de rigtige varer og samtidig så sikkert som muligt for grossisten at modtage og håndtere varerne. Selvom opgaven er yderst avanceret, så har vi god erfaring med at finde unikke løsninger og indfri kundernes behov. Det gør vi selvfølgelig også denne gang!

Steen Banke – kan du fortælle lidt om, hvorfor I valgte at udvikle løsningen som en applikation til apotekets håndterminal?

Ja. Det hænger jo sammen med et koncept, vi udviklede for snart to år siden, hvor vi besluttede, at der var god fornuft i at gøre processerne på apoteket mere mobile. Vi kender jo alle til fordelene ved produkter som iPads og mobiltelefoner, som vi har med os overalt. På samme måde ville vi med håndscanneren sætte apotekspersonalet fri, så de i højere grad kunne udføre deres arbejde væk fra den stationære computer. Det gælder også opgaven med at returnere varer. Hvorfor være bænket foran en stationær computerskærm, når det meste alligevel kan klares med et tryk på håndterminalen?

Hvad har så været den største tekniske udfordring?

Det har nok været dét, at vi skulle udvikle et avanceret system, som både tog højde for så mange forskellige former for returneringer, og som samtidig ikke måtte påvirke de andre processer på apoteket. Det lykkedes ved, at vi var i

konstant tæt dialog både med TMJ og en række apoteker i udviklingsfasen. Dermed kunne vi løbende afprøve, tilpasse og justere systemet, til vi til sidst stod med den løsning, vi ser i dag.

Kristian Kjærsgaard – hvad har været den største gevinst set med dine øjne?

Det er nu lykkedes os at sætte strøm til en række af de arbejdsprocesser på apoteket og hos grossisten, som førhen fyldte rigtig meget manuelt. Der er ingen tvivl om, at den rationaliseringsgevinst har kæmpe betydning!

TMJ Retur fordi:

- Returnering klares løbende, og når det passer det enkelte apotek.
- Løsningen er fleksibel, enkel og hurtig.
- Apoteket bliver hurtigt krediteret og til takstpris.

Apotekerne er enige: "Vi er vilde med TMJ Retur!"

Hvorfor skulle vi have TMJ Retur?

Hvad er fordelene ved TMJ Retur?

Førhen var der masser af problemer – det var som en rutsjebane. Enten kunne vi ikke være her for varer, og der var ikke plads i skufferne, eller også havde vi sendt så meget retur, at vi ikke havde varer nok på lager.

Vi var to mand, der hver brugte næsten 10 timer i træk på at returnere varer fire gange om året. Opgaven lå fast i kalenderen, så det gav virkelig mange problemer, hvis vi blev ramt af sygdom i de perioder.

Nu vælger vi selv, hvornår vi returnerer varer – vi kan gøre det, når det passer bedst ind i vores rutiner på apoteket. Den tekniske løsning er enkel, og så har vi et jævnt varelager hele tiden, hele året. Selve implementeringen af løsningen tager heller ingen tid; Bente Andersen fra TMJ kom ud til os en formiddag og viste os, hvordan løsningen virker, og siden da har det bare fungeret.



Farmakonom og logistikansvarlig Lenette Hauge fra Næstved Svane Apotek er en af de første, der har taget TMJ Retur i brug.

Ny forfalsknings-sag blåstempler TMJs rutiner:

Vi har procedurer og teknologi til at handle hurtigt

af Marianne Olsen, Chef for Kvalitet

Den 13. september modtog TMJ en tilbagekaldelse fra en af TMJs leverandører; et astmapræparat i en specifik leverance skulle trækkes tilbage grundet mistanke om forfalskning. Inden for få timer fik vi det fornødne overblik. Vi vidste præcis, hvilke præparater der var tale om og hvilke apoteker, der havde modtaget varerne. Vi havde trukket dem tilbage som returvarer, og vi havde sendt dem til videre undersøgelse hos producenten.



Forfalskede lægemidler har i bedste fald ingen virkning. I værste fald kan de tilføre forbrugeren alvorlige og måske livstruende skader. Begge dele er alvorlige og ingen af delene er acceptable. Derfor har vi hos TMJ procedurer og teknologi på plads til hurtigt og effektivt at stoppe mistænkte lægemiddelleverancer.

Hurtig og proaktiv reaktion

I sagen fra september fik vi oplyst et batchnummer på det mistænkte lægemiddel. Vi kendte derudover navnet på producenten og navnet på parallelimportøren. Med de oplysninger i hånden kunne vores systemer hurtigt give os de fornødne redskaber til at handle. Undervejs dukkede et andet spørgsmål op. Vi fik tanken, at andre end den

oplyste parallelimportør måske kunne tænkes at have håndteret varer fra leverancen. Så selvom det normalt ikke ligger inden for TMJs ansvarsområde, valgte vi alligevel at undersøge sagen nærmere. Vi kontaktede derfor andre parallelimportører, hvis batchnumre mindede om det tilbagekaldte - og det viste sig hurtigt, at de selv havde haft samme tanke. I samarbejde med Sundhedsstyrelsen havde de allerede konstateret, at deres produkter ikke var en del af de mistænkelige batches.

Tryghed er ikke til diskussion

TMJs systemer og varelager er bygget med kvalitet og sikkerhed for øje. Vi skal hurtigt - og helt ned til batchniveau

på den enkelte vare - kunne skabe det fornødne overblik. Vi skal vide, om vi har haft den mistænkte vare på vores lager, vi skal vide præcis, hvor den befinder sig i forsyningskæden, og vi skal inden for ganske kort tid kunne hente og sende varen retur til leverandøren.

Den aktuelle sag blåstempler vores procedurer og avancerede IT systemer, og resultatet er tryghed for alle parter. Tryghed for dem, der er direkte involveret i sagen, og som derfor kan handle hurtigt. Tryghed for dem, der hurtigt kan konstatere, at de ikke spiller en rolle i sagen. Og sidst, men ikke mindst - tryghed for de danske forbrugere, der altid skal kunne regne med, at lægemidler fra apoteket både er sikre og effektive.

Velkommen til Vejle

af Birgit Meise, Chef for kommunikation

Ombygningen af vores lager og nybygning af et kontorafsnit i Vejle er nu tilendebragt. Lageret har fået mere plads, og kapaciteten er blevet væsentligt udvidet.

Kontorer og mødelokaler er nu også færdige, og resultatet er blevet flot. Ikke mindst glæder vi os over, at vi nu kan invitere til møder - herunder kæde- og logistikmøder - i egne lokaler.



TMJ NYT NR.03, NOVEMBER 2013, 4. ÅRGANG

Udgiver, TMJ A/S

www.tmj.dk, tlf. 4457 1100

Brandstrupvej 4, 2610 Rødovre

REDAKTION

Birgit Meise (ansv.red.) tlf. 4457 1123, birgit.meise@tmj.dk

Jørgen Kelkjær, tlf. 4457 1120, joergen.keljaer@tmj.dk

Marianne Timm, tlf. 4457 1135, marianne.timm@tmj.dk

Kristian Kjærsgaard, tlf. 4457 1138, kristian.kjaersgaard@tmj.dk

Andreas Norstrand, tlf. 4457 1100, anders.norstrand@tmj.dk

PRODUKTION

Assonans og CLAUSEN & CO.

Oplag og udgivelse, 600 eksemplarer - 3 gange årligt

KOMMENTARER?

Vi vil meget gerne høre fra dig, hvis du har kommentarer eller ideer til artikler. Skriv til ansvarshavende redaktør Birgit Meise, birgit.meise@tmj.dk eller ring på tlf. 4457 1123.

OM TMJ A/S

TMJ A/S er i sin egenskab af medicinalgrossist og distributor en erfaren, dynamisk og fleksibel partner for apoteker, sygehusapoteker og medicinalproducenter i Danmark. TMJ A/S er samtidig en del af Europas største medicinaldistributør, Celesigruppen, der er repræsenteret i 16 lande med 40.000 medarbejdere og 170 mia. kr. i omsætning.

