

De eerste 'pillenpin' van Nederland staat op Tholen

# Meer efficiency en kwaliteit door nachtelijke 'opnames'

Tekst: Margriet Zuidgeest | Foto: Paul van der Klei

*"Een innovatie voor de klant", omschrijft apotheker Koos Werkman in Tholen het 'pinapparaat' waaruit straks medicijnen komen rollen. Maar zover is het nog niet. "We zijn de uitvinder ervan. Iedere tegenslag kost een maand extra tijd."*

Elke patiënt zal het als muziek in de oren klinken; een auto-maat die je ook buiten kantooruren voorziet van (herhaal-)medicatie. "Want", zo licht Werkman toe, "'s ochtends is men meestal vroeg op pad en 's middags beletten files de patiënt vaak voor sluitingstijd bij de apotheek te zijn." Klinkt reëel en herkenbaar.

## Tijd en kwaliteit

De reden tot introductie van deze medicijnautomaat blijkt tweeledig. Werkman: "Enerzijds uit het oogpunt van efficiency en anderzijds om meer kwaliteit naar de patiënt te leveren." Beide voordelen zijn in eerste instantie terug te voeren op het aandeel van een moderne robot in de apotheek. "Wij dachten: waar is tijd te winnen? Aan de balie. Na de aankondiging: 'Ik kom mijn bestelde recept ophalen', is de patiënt namelijk aan het wachten totdat hij zijn medicijn krijgt overhandigd. Vooral rond spijtstijd: 16.00 uur." De apotheker demonstreert ter plekke hoe het efficiënter kan.

## Plof. Het medicijn binnen handbereik

"Op onze website log je in, je kiest bijvoorbeeld 'herhaal-recept' en kijk, daar wordt het recept aangevraagd." Tot zover niets nieuws. Maar dan. Na het klaarmaken van het recept, wordt de chipcode van een plastic robotbakje gescand. Dit bakje gaat met recept in 'een nieuw robotgedeelte' wat de klassieke variant niet heeft. Hier vindt wederom een scan plaats, als aflevercontrole. Nu staat het medicijn dus klaar. We lopen naar the place to be: de balie. Werkman typt de geboortedatum van zijn testpatiënt in en klikt het 'bestelde' product aan. "We hoeven de klant niet meer meteen de rug toe te keren om het medicijn op te halen, maar we staan hem



te woord! Ondertussen 'pakt' namelijk de robot het doosje". En inderdaad, binnen no-time klinkt achter ons een zachte plof. Na een onzichtbare weg te hebben afgelegd, ligt - op een meter afstand van de balie - het medicijn. "Een duidelijke kwaliteitsverbetering naar patiënten toe; wij hebben meer tijd om ze te informeren, terwijl zij in minder tijd hier klaar zijn."

## Ophalen aan balie

Leuk en efficiënt voor overdag. Maar nu stel ik me even een donkere apotheek voor. Wat gebeurt daar dan allemaal

gedurende zo'n 'nachtopname'? Werkman laat een pasje zien. "Om binnen te komen houden patiënten zo'n pasje voor de scanner aan de gevel. In de hal gaat na sluitingstijd een wand omlaag, gewoon het nachtsluisprincipe." Hier staat een normaal pinapparaat, zo lijkt het. "Op dit computer-touchscreen voer je je pincode in en selecteer je het via internet bestelde product, dat klaarstaat in de robot. Het doosje gaat naar een tussenband, waarbij een antenne de codes leest. Pas als alles klopt, gaat het naar de uitgifte in deze hal, betaal je zo nodig met pinpas of chip en komt er een bonnetje uit."

Tijdens de demonstratie zien we op het scherm twee zogenaamde bestellingen. Bij een product staat een tekst; *Dit recept kunt u uitsluitend aan de balie ophalen*. Werkman: "Sommige recepten mogen niet zonder onze uitleg worden uitgegeven, dus die mogelijkheid om tekst toe te voegen en het recept te blokkeren is essentieel." Vervolgens wachten we op de inmiddels bekende plof. Die blijft uit. Werkman bevestigt: "Je ziet, het werkt nog niet goed. Niet vreemd, want we moeten alles eraan zelf uitvinden en er zijn tenslotte vier tot vijf systemen die optimaal met elkaar moeten communiceren. Pas als alles 100% functioneert, gaan we er echt mee beginnen."

### Fraude voorkomen

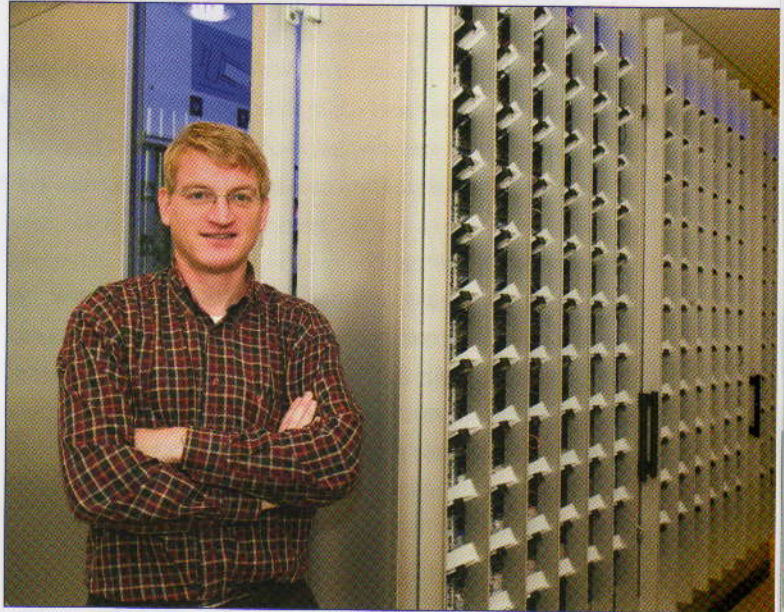
Net als bij geldopname, is bij medicijnen pinnen beveiliging ook essentieel; zowel in het ontvangen van het juiste medicijn, als je persoonlijke veiligheid. Werkman beaamt: "Omdat je 's nachts natuurlijk geen medewerker hebt die het doosje controleert, moet de computer dat zelf doen." Dat gebeurt met RFID (Radio Frequency Identification) wat we kennen van de ov-chip en het paspoort. "Maar dan zonder bijbehorende problemen, want onze variant leest alleen codes uit, wij stoppen er geen informatie in."

Verder wordt de veiligheid bevorderd met bewakingscamera's. "Die dienen tevens om fraude, bijvoorbeeld met opiaten, te voorkomen," licht de apotheker toe. "Want iemand kan natuurlijk zeggen dat de automaat het niet deed, en hij nu alsnog zijn medicijn wil. Op de camera kunnen we dan zien of hij echt zonder z'n pillen is vertrokken."

### De Telegraaf en NOS

Omdat de Tholense apotheker inmiddels ruim een jaar hiermee bezig is, heeft hij veel reacties gehad op het plan. "Vanuit alle hoeken. De Tholenaren zijn trots! En de

farmaceutische industrie, groothandels en zelfs de Telegraaf en het NOSjournaal hebben belangstelling getoond! Verrassend genoeg hoor ik relatief weinig vanuit mijn beroepsgroep, afgezien van enkele collega's uit de regio. Ze wachten vast - net als wij - vol spanning af tot 's nachts het eerste doosje er daadwerkelijk uit komt rollen!" ■



### De pilautomaat – plan en planning

Het traject van bedenken en implementatie is opgedeeld in vier fasen;

- I: opzet,
- II: uitgifte aan de balie (waarbij de robot het doosje brengt),
- III: operationeel met diëtpatiënten en
- IV: uitrollen tot operationeel.

De ontwikkeling zit nu tussen fase II en III in, waarin de software stabiel moet worden en foutloos moet functioneren. "Maar een pinbetaling bijvoorbeeld, lukt nu nog niet." Na een aantal tegenslagen hoopt apotheker Koos Werkman dat het apparaat eind 2008 operationeel is.