

# Irma Kempers, beherend apotheker: “Opvallend hoe rustig het is geworden in de apotheek” Centrum Apotheek Enschede succesvol met klantgeleiding



Centrum Apotheek

In 2010 ging Centrum Apotheek Enschede live met het klantgeleidingssysteem G-BOS om de eerstelijns patiëntencontacten aan de balies te verwerken. Irma Kempers, beherend apotheker, vertelt over haar ervaringen met G-BOS. “Het systeem geeft enorm veel rust. Niet alleen voor de medewerkers tijdens de verwerking van de recepten, maar ook voor de klanten in de wachtruimte.”

## ► Centrum Apotheek Enschede

Centrum Apotheek Enschede (CAE) is in 1998 opgericht en is eigendom van de participerende apothekers. De Enschedese apotheek is een 24-uurs-apotheek: overdag als dagapotheek, buiten kantooruren als dienstapotheek voor met name Enschedese apotheken. Zowel voor de dag- als dienstapotheek heeft Irma Kempers als beherend apotheker de dagelijkse leiding.

## ► De patiënt centraal

Volgens Kempers streeft CAE naar optimale farmaceutische patiëntenzorg. “We willen doeltreffende patiëntgerichte zorg leveren, optimaal aangepast aan de individuele behoeften. Zo willen we bijdragen aan een betere gezondheid en levenskwaliteit van de patiënten.”

## ► Wachtijden omlaag brengen

Tijdens de verbouwing eind 2010 zijn logistieke verbeteringen doorgevoerd voor meer efficiency en kortere wachttijden voor de klanten. Irma Kempers: “Patiënten stonden in een te kleine wachtruimte in een lang lint te wachten op hun beurt. Het werd steeds onrustiger in de apotheek waarbij niemand zijn beurt voorbij wilde laten gaan en waar voor de assistenten het overzicht op de wachtenden ontbrak.” Kempers had duidelijke doelen voor ogen. “De wachttijden moesten omlaag, zeker op de middagmomenten, zaterdag overdag en het begin van de avonden. Daarnaast wilden we de wachtbeleving verkorten door het creëren van meer rust tijdens het wachten en door het uitwisselen van informatie met de bezoeker.”

Na de verbouwing springen de verbeteringen duidelijk in het oog. De heringedeelde ruimte kent nu een betere routing, biedt meer privacy voor patiënten en meer afhandelbalies. Bovendien is na een zorgvuldige selectie

een zogenaamde legbordenrobot in gebruik genomen waarbij de robot de producten zelf opbergt en de gevraagde medicatie weer uitgeeft. Hiermee wordt de assistenten veel werk uit handen genomen. Ook is er meer ruimte ontstaan op zowel de werkvloer als voor de klanten in de vorm van wacht- en spreekruimte.



## ► Snelbalie

In de publieksruimte is een gastvrije wachtruimte ingericht, compleet met een klantgeleidingssysteem. Bij binnenkomst kunnen klanten een volgnummerbon nemen en plaatsnemen in de wachtruimte. CAE koos voor een touchscreenzuil die aan bezoekers vier opties biedt: recept vandaag/inleveren recept, recept gister of eerder aangevraagd, zonder recept kopen of overig.

Wachtenden worden opgeroepen met een geluidssignaal en een melding op de LCD-schermen. De afhalers

van recepten (gister of eerder aangevraagd) komen in een snelle wachtrij. De overige keuzes worden achter elkaar geholpen aan de andere beschikbare balies. De assistentes hebben via het baliescherm een overzicht van de wachtende klanten en zien ook voor welke keuzeproducten de klanten staan te wachten.

#### ► Service is belangrijk

Kempers heeft vooraf diverse systemen beoordeeld, waarbij G-BOS van begin af aan al favoriet was. "In geval was het systeem helemaal nieuw voor ons. Dan is het gemakkelijk dat de leverancier bij je om de hoek zit. We hechten buitengewoon veel waarde aan service, die we voor JCC Software vooraf hoog ingeschat hebben. Het klantgeleidingssysteem G-BOS heeft ons aangenaam verrast in de eenvoud van gebruik en het gemak waarmee je het systeem flexibel kan instellen voor de apotheek."

#### ► Managementinformatie

"Heel belangrijk vonden we de uitgebreide managementinformatie over bezoekers en wachttijden. Wij willen klanten kunnen sturen op basis van de zorgvragen. Ook onze assistenten moeten eenvoudig overzicht kunnen houden. Verder kozen we voor G-BOS vanwege de uitstraling van de zuil en de schermen, de eenvoudige implementatie en de ondersteuning van JCC Software om voor ons het systeem in te richten. En dit alles tegen een kostprijs die in de buurt van andere aanbieders ligt."

#### ► Acceptatie door klanten en medewerkers

"De implementatie en acceptatie van het systeem liep buitengewoon gemakkelijk. Assistenten pakten het heel snel op, ook bezoekers hadden verrassend snel in de gaten hoe het systeem werkt. In het begin verliep de informatie-uitwisseling tussen G-BOS en ons apotheek-informatiesysteem niet foutloos maar dit is perfect opgelost door JCC Software, die zelf contact opnam met de leverancier van het apotheekinformatiesysteem om de afstemming in orde te maken."

#### ► Meer rust, efficiënter werken

Volgens Kempers zijn met G-BOS de doelstellingen voor klantgeleiding gerealiseerd. "Klanten reageren heel positief op de wachtinformatie. Vanaf de eerste dag viel het iedereen op hoe rustig het was geworden in de apotheek. Bezoekers staan niet meer in de rij waardoor er gelegenheid is voor het bekijken van folders of informatie op het beeldscherm of voor het maken van een praatje met andere wachtenden."

Ook de assistenten zijn erg positief over het klantgeleidingssysteem. "Zij kunnen zien hoe lang de klanten wachten, waar ze voor komen en wanneer er bij de balie bijgesprongen moet worden om te helpen. We hebben aan de balie twee extra werkplekken gemaakt, die vaak bezet zijn door een assistente die bij drukte eenvoudig kan bijspringen. De managementinformatie biedt voor ons veel meerwaarde. Het is bijvoorbeeld voor de feestdagen erg handig om op basis van het aantal bezoekers in het verleden de bezetting op te stellen voor het komende jaar."



#### ► Toekomst

"Op dit moment voldoet G-BOS aan alle verwachtingen die wij hebben voor de patiëntbegeleiding. Hopelijk geldt dat ook voor de klanten. Een gepland klanttevredenheidsonderzoek in het najaar van 2011 zal ons daarin inzicht geven!"

#### ► Meer weten?

Heeft u naar aanleiding van dit klantverhaal vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met JCC Software, wij helpen u graag verder. Op verzoek van Centrum Apotheek Enschede vragen wij u vriendelijk om niet rechtstreeks contact op te nemen met de apotheek.

