

## Medizinprodukte-Logistik: Zeitgerecht vom Lager in den OP

**Der Erfolg eines chirurgischen Eingriffs an Hüfte, Knie, Schulter oder Wirbelsäule hängt nicht zuletzt von der optimalen Vorbereitung ab. Für die rechtzeitige Verfügbarkeit der richtigen Implantate und Instrumente sorgt das Customer Service & Supply Chain Team von Johnson & Johnson Medical.**

„Die Mitarbeiter im Customer Service sind auf einzelne Produktbereiche spezialisiert, und sie arbeiten eng mit dem Außendienst zusammen. Damit wissen sie genau, was unsere Kunden brauchen“, beschreibt Petra Colleran, die seit vielen Jahren diese Serviceabteilung bei Johnson & Johnson Medical leitet.

### Unkomplizierte Bestell- und Lieferabwicklung

Die Abwicklung der Bestellung ist ebenso einfach wie effizient: Stehen Art und Termin des Eingriffs fest, gibt der Kunde diese Daten an den Lieferanten der Medizinprodukte weiter. Die Mitarbeiter des Customer Service überprüfen die Verfügbarkeit der Implantate und Instrumente, und reservieren sie für den Tag der Operation. Ist eine Begleitung der OP durch einen Spezialisten von Johnson & Johnson Medical erwünscht, um eine sichere Handhabung der Produkte zu gewährleisten, wird dies ebenfalls organisiert. „Sind alle Vorbereitungen abgeschlossen, erhält unser Kunde eine Bestätigung“, so Colleran. Geliefert werden die nötigen Komponenten für die Operation meist zwei Tage vor der Operation – wenn nötig auch kurzfristiger. „Bestellungen, die bis 16:00 Uhr erfolgen, werden am nächsten Tag bis spätestens 12:00 Uhr ausgeliefert. Für dringende Fälle bieten wir ein Sonderservice über Nacht, bei dem die Ware am nächsten Tag bis spätestens 08:00 Uhr in der Früh beim Kunden ankommt“, beschreibt die Leiterin des Customer Service.

### Ein Implantat kommt nie allein

Zusätzlich zum Implantat – das meist in mehreren Größen zur Verfügung gestellt wird – ist für einen orthopädischen Eingriff eine Vielzahl an Instrumenten nötig. Alle nötigen Komponenten werden im Logistikcenter in Schwechat zu einem Set, dem sogenannten „Orthokit“, zusammengestellt. Je nach Art der Operation kann ein Orthokit zwischen fünf und 200 Einzelteile umfassen; insgesamt werden am Standort in Wien mehr als 1000 unterschiedliche Orthokits zusammengestellt und ausgeliefert. „Im Vergleich zu anderen Anbietern hat unser Unternehmensbereich DePuy Synthes bei orthopädischen Eingriffen das breiteste Größensortiment. Damit kann im Grunde jeder Patient versorgt werden“, erklärt Gerlinde Mitzner, die als Supply Chain Manager für die Logistik des Unternehmens verantwortlich ist. „Für uns bedeutet das natürlich einen erhöhten Arbeitsaufwand, den unsere Kunden aber sehr schätzen.“ Um den Anwendern die Arbeit mit den Produkten zu erleichtern, werden die Instrumente in rote, und die Implantate in anthrazitfarbene Transportboxen verpackt; eine Informationsmappe mit Abbildungen der einzelnen Komponenten sorgt für deren einfache Zuordnung. „Dies ist z.B. bei der Sterilisation der Instrumente hilfreich, die ja immer erst im Krankenhaus erfolgt“, so die Leiterin des Logistikcenters. Das Implantat selbst wird steril geliefert.

### **Rücknahme des Leihinstrumentariums**

Die Instrumente für die Operation sind eine kostenlose Leihgabe an die Kunden, die Johnson & Johnson Medical, ebenso so wie nicht benötigte Implantate, wieder zurücknimmt. Sind die Sets im Logistikcenter eingetroffen, werden sie auf Vollständigkeit und Funktionalität, aber auch auf Sauberkeit überprüft. „Vor der Rücksendung an uns werden die Instrumente natürlich im Krankenhaus dekontaminiert. Oft bleiben aber kleine Verunreinigungen, die wir in Handarbeit und mit Hilfe von Bürsten entfernen müssen“, so Mitzner. Anschließend werden die Instrumente wieder eingelagert, und dem nächsten Kunden nach dem Prinzip „First In – First Out“ zur Verfügung gestellt. Damit erhält ein Krankenhaus immer jenes Set, das bislang am wenigsten oft im Einsatz war. Für Kunden, die viele Operationen durchführen, können Konsignationslager im Krankenhaus eingerichtet und – bei entsprechender Rückmeldung – nach dem Verbrauch von Produkten regelmäßig neu befüllt werden.

### **Spezielles Service für Johnson & Johnson-Kunden**

Ein Sonderservice bietet Johnson & Johnson Medical für den Fall, dass Produkte aus dem Konsignationslager entgegen aller Erwartungen nicht verwendet werden: „Implantate haben ein Ablaufdatum und müssen nach einer bestimmten Zeit vernichtet werden – die Kosten dafür übernehmen wir. Das ist ein Service, das nur ein großer Konzern bieten kann“, betont Petra Colleran. Für Krankenhäuser und Patienten zeigen sich die Vorteile eines Großunternehmens auch in Krisenzeiten, wie z.B. 2010, als der Ausbruch des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull in Europa zu einem kompletten Zusammenbruch des Flugverkehrs und damit des Warentransportes in der Luft führte: Der Konzern charterte kurzfristig ein eigenes Flugzeug und transportierte selbst die dringend benötigten Produkte und Rohwaren zwischen Europa und den USA. Lieferausfälle und Engpässe bei der Patientenversorgung konnten erfolgreich vermieden werden.

© Johnson & Johnson Medical, Stand: September 2012