

Huolehdimme Sinusta huomennakin



**Yliopiston
Apteekki**



Lääkeneuvonta Yliopiston Apteekin chatissa

Paula Hägg 25.10.2017

Esityksen sisältö

- Monikanavainen asiakaspalvelu Yliopiston Apteekissa
- Chat lääkeneuvonnan kanavana
- Mitä chatissa kysytään?
- Esimerkkejä chatissa käydyistä keskusteluista



24h

NEUVOJA JA PALVELUA

330 000 puhelin- ja chat-keskustelua 2016

Farmaseutit
palvelevat
chatissa
joka päivä
Klo 7-24

Yliopiston Apteekin Lääkeneuvonta- ja asiakaspalvelu



- Suomen ainoa farmaseuttinen 24h-lääkeneuvontapalvelu
 - Monikanavainen asiakaspalvelu
 - Monikanavainen asiakaspalvelu: (chat, puhelin, sähköposti, facebook)
 - Yliopiston Apteekin Verkkoapteekin asiakaspalvelu
 - Terveystieteiden ammattilaisten puhelinneuvonta
 - Ensimmäinen chat-sovellus avattiin maaliskuussa 2014
 - Tunnistautumisen ja henkilökohtaisen asioinnin (mm. reseptilääkkeiden tilaaminen, reseptin uusimispyyntöjen käsittely) mahdollistava chat-palvelu avattiin syyskuussa 2015
-

Yliopiston Apteekin Lääkeneuvonta ja asiakaspalvelu – Tietolähteet lääkeneuvonnan tukena

- Terveysportti
 - Fimea
 - Ema
 - Kela
 - THL
 - Evira
 - Valvira
 - Lääkeinfo, Terveyskirjasto
 - HUS Myrkytystietokeskus
 - TWD, OriolaPro
 - www.ya.fi
 - YA Toimipisteiden varastot
 - YA:n intranet
 - Yliopiston Apteekin oma kattava tuotetiedon arkisto
 - Micromedex, Martindale
 - Valmistajat
 - Ulkomaiset lääkeluettelot, mm. medicin.dk
 - Kirjallisuus, mm. Vulnus Fennica, Pharmaca Fennica Veterinaria, Synonymica, luontaistuotekirjallisuus, farmakologian oppikirjat, Merck Vet
-

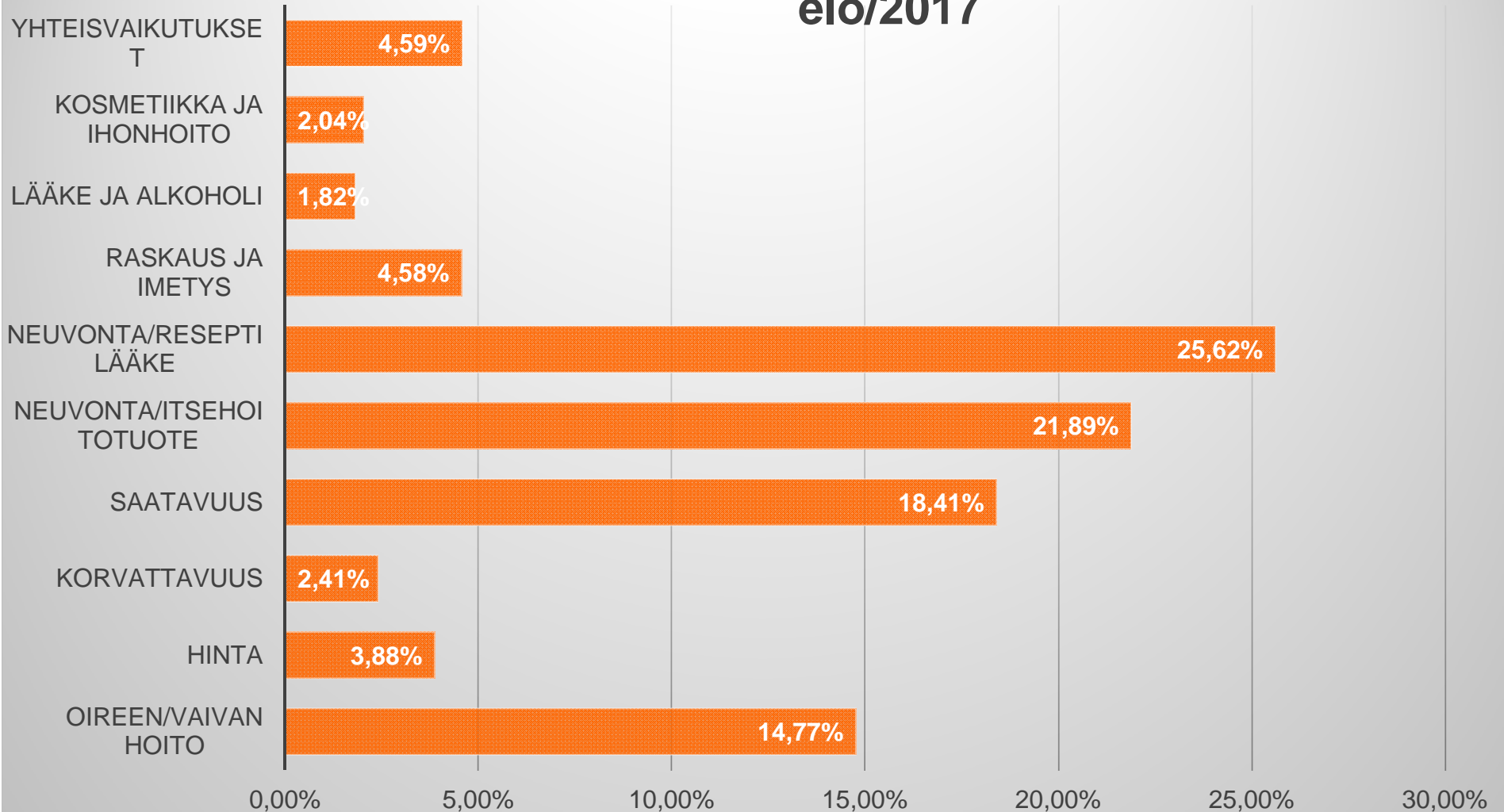
Chat asiakaspalvelukanavana

- Farmaseutti/proviisori paikalla vuoden jokaisena päivänä klo 7-24
- Keskusteluja n. 300/päivä, 2 000/vko; 8 000-10 000/kk
- Chatissa voi asioida anonyymisti tai kirjautumalla
 - Mahdollisuus anonyymiteettiin madaltaa kynnyistä kysyä lääkityksestä tai muihin terveyteen liittyvistä asioista luotettavalta asiantuntijalta, mikä parantaa lääkitysturvallisuutta
- Tietosuoja varmistettu korkealla tasolla
 - Reseptitietojen katsominen edellyttää aina tunnistautumista ja asiakkaan suostumusta.
 - Asiakas tekee tunnistautumisen verkkopankkitunnuksilla, mikä mahdollistaa asiakkaan vahvan tunnistamisen chatissa
- Resepti- ja itsehoitolääkkeiden tilaaminen laillistetusta verkkoapteekista
 - Henkilökohtainen, asiantunteva, kiireetön, helppo, nopea, joustava
 - Älypuhelin ja tablettien yleisyys ja helppokäyttöisyys tuovat palvelun jokaisen ulottuville, ikäryhmästä riippumatta (1/6 yli 60-vuotiaita)
- Verkkoapteekin tunnistamiseen perustuva chat-asiointi mahdollistaa myös toisen puolesta asioinnin
 - E-reseptisuostumuksen avulla verkkoapteekissa on mahdollista hoitaa esim. iäkkäiden vanhempien apteekkiasioita

Mitä kysytään?

- Lisätietoa resepti- ja itsehoitolääkkeiden käytöstä
 - Reseptien voimassaoloaika 2 vuotta -> lääkärissä käyntien väli pitenee
- Oireen ja vaivan hoito
 - Milloin lääkäriin?
- Yhteisvaikutukset ja haittavaikutukset
 - Esim. asiakkaalle määrätty kahta eri särkyläkettä
 - Lääke ja alkoholi
 - Lääkkeiden aiheuttamat haittavaikutukset
- Lääkkeen käyttö raskauden ja imetyksen aikana
- Lääkkeiden annostus ja säilytys
- Lääkkeiden saatavuus, hinta ja Kela-korvattavuus
- Tietoa uusista, markkinoille tulevista valmisteista sekä markkinoilta poistuvista valmisteista ja korvaavista valmisteista (lääkärit)
- Tietoa Yliopiston Apteekin omista valmisteista

YA Lääkeneuvontachatissa kysytyt kysymykset kesä- elo/2017



Esimerkki: Säilyvyyteen liittyviä kysymyksiä chatissa

- Mitä kysytään?
 - Tuote on vanhentunut – voiko käyttää?
 - Tuote on päässyt jäätymään – voiko käyttää?
 - Tuote on ollut yli 25 asteessa – voiko käyttää?
 - Jääkaappisäilytettävä valmiste on jäänyt huoneenlämpöön – voiko käyttää?
 - Olen lähdössä matkalle
 - Miten kuljetan lääkkeeni?
 - Kuinka saan kylmäsäilytettävän tuotteen mukaani?
 - Kauanko liuos/suspensio/nenäsumute säilyy avattuna? Tuleeko avattuna säilyttää jääkaapissa?
 - Voiko lääkettä säilyttää dosetissa?
 - Voiko valmisteen puolittaa/murskata/pureskella?
 - Valmisteen ulkonäkö on muuttunut (haju/värimuutos voiteessa; muutos tabletin/kapselin ulkonäössä) – voiko käyttää?

Esimerkkejä chatissa käydyistä lääkeneuvontakeskusteluista

Esimerkki 1: Duactin käyttö korvakipuun

- Visitor Hei! Kyselisin Duact lääkkeestä... tiedän, että sitä saa syödä kerrallaan max 10 pvää, mutta kuinka pian sitä voi taas uudelleen ottaa sen 10 pvän jälkeen? Ja onko tuo lääke ylipäättänsä hyvä ottaa kuurina vai tarvittaessa, kumpi siis parempi?
- Farmaseutti Hei! Lääkettä voi ottaa tarvittaessa tai sitten kuurina esimerkiksi flunssan/allergian yhteydessä. Tauotukselle ei ole aikasuositusta mutta voit pitää esimerkiksi viikon mittaisen tauon. Mihin oireisiin Duact on sinulle määrätty?
- Visitor: Korvakipuihin.

Jatkuu..

- Farmaseutti : Aivan.. oletko nyt käyttänyt lääkettä 10 päivää ja edelleen korvat ovat kipeät?
- Visitor: En ole vielä käyttänyt niin kauaa, halusin vain tulevan reissuni takia varmistaa. Ymmärsin lääkkeen vaikutuksen tulevan hyvinkin nopeasti, mutta kohdallani korva kipuu edelleen. Kuinka kauan tuon lääkkeen vaikutus kestää ottokerrasta?
- Farmaseutti : Ymmärrän. Jos korva on kovin lukossa, voi mennä useita päiviä että lukko aukeaa. Lääke vaikuttaa kyllä tukkoisuuteen nopeasti, mutta korvan limakalvonturvotus laskee hitaasti.
- Visitor: Eli minun kannattaa kuitenkin syödä tuota lääkettä se 10 päivää?
- Farmaseutti : Kyllä, suosittelen että otat lääkkeen 10 päivän kuurina lääkärin ohjeen mukaisesti.
- Visitor: Kiitos tiedosta ja avustasi!
- Farmaseutti: Ole hyvä!

Esimerkki 2: Kipulääkkeiden samanaikainen käyttö

- Visitor: Hei. Minulla on kysyttävää nielurisaleikkauksen jälkeiseen kipuun määrättyjen lääkkeiden käytöstä. Loin käyttäjätunnuksen ja olen nyt kirjautuneena sisään, joten toivottavasti näet nyt reseptitietoni.
- Farmaseutti : Kyllä, pystyn kyllä tarkistamaan reseptiesi tiedot nyt kun olet kirjautuneena. Mitä haluaisit tietää näistä kipulääkkeistä?
- Visitor: Buranan käyttö on selkeä, yksi tabletti kolmesti vuorokaudessa. Hakiessani näitä lääkkeitä apteekista ymmärsin, että voin ottaa Panadol Extendiä tai Paracetamol/Codeinia myöskin sen kolme kertaa vuorokaudessa pitäen huolta, etten ylitä paracetamolien annostusta 3 g/vrk. Koska välillä kivut ovat tosi kovat edelleen, mietin voinko ottaa paracetamolia sisältäviä lääkkeitä useammin vuorokauden aikana, jos kokonaismäärä pysyy alle 3 g/vrk?Eli olen ottanut paracetamolia sisältäviä lääkkeitä kolmesti päivässä, yleensä kahdesti Panadolia ja kerran yötä vasten Paracetamol/Codeinia.

Jatkuu..



- Farmaseutti: Parasetamoli/kodeiini yhdistelmävalmiste on tehokkaampi kuin Panadol Extend. Ota sitä, mikäli kipu on voimakasta.
- Visitor: Voinko ottaa näitä neljästi vuorokaudessa eli kuuden tunnin välein?
- Farmaseutti: Parasetamoli/kodeiini-yhdistelmää ohjeistetaan joskus ottamaan myös 6 tunnin välein. Tällöin vaan tosiaan täytyy huolehtia, ettei tuo 3 g parasetamolia päiväannos ylity.
- Visitor: Olen yrittänyt mahdollisimman pitkälle pärjätä tuolla Panadolilla, joten siksi mietin voiko sitä vain ottaa useammin. Voiko sanoa, kumpi on turvallisempi/tehokkaampi: kahdeksan tunnin välein parasetamol/kodeiini vai kuuden tunnin välein ensin Panadol Extend ja yöksi Paracetamol/Codein?

Jatkuu..

- Farmaseutti : Suosittelisin, että otat tuota voimakkaampaa lääkettä myös päivällä jos kivut ovat voimakkaat. Muista kuitenkin ottaa huomioon, että tuo kodeiinia sisältävä valmiste saattaa aiheuttaa väsymystä.
- Visitor : Ok. Eli minun kannattaa vuorotella nyt Buranalla ja Paracetamol/Codeinilla, molempia se kolme kertaa päivässä?
- Farmaseutti: Kyllä, näin voit tehdä. Sitten kun kipu alkaa helpottaa, voit vaihtaa kodeiiniyhdistelmän Panadol Extendiin.
- Visitor: Ok. Vierastan vähän tuota kodeiinia sisältävää, koska siitä tosiaan tulee vähän huono olo, mutta kivut ovat pahentuneet päivä päivältä ja kuulemma kivuliain aika (viikko leikkauksesta) on vasta tulossa.
- Farmaseutti: Kipuun kodeiiniyhdistelmä auttaa paremmin kuin pelkkä parasetamoli.
- Visitor: Kiitos neuvoista.
- Farmaseutti: Ole hyvä! Ja jos kivut eivät tunnu hellittävän, ota tarvittaessa yhteys lääkäriin.

Esimerkki reseptilääkeneuvonnasta: Farmaseutti käsittelee reseptit, tarjoaa edullisinta rinnakkaisvalmistetta, antaa lääkeneuvonnan ja siirtää reseptilääkkeet ostoskoriin.

Tilauksesi

Tilaamasi reseptilääkkeet	Määrä	Maksettava hinta
 BURANA 600 MG KALVOPÄÄLLYSTEINEN TABLETTI 30 FOL Reseptilääke	1	5,74 € Hinta: 6,38 € josta korvataan: 0,64 €
ANNOSOHJE: 1 TABLETTI 1-3 KERTAA PÄIVÄSSÄ TARVITTAESSA		
 HEINIX 10 MG KALVOPÄÄLLYSTEINEN TABLETTI 100 FOL Reseptilääke	1	8,61 € Hinta: 9,57 € josta korvataan: 0,96 €
ANNOSOHJE: 1 TABLETTI PÄIVÄSSÄ ALLERGIAOIREISIIN.		

Yhteensä 14,35 €

YA® Verkoapteekin Chat

Farmaseutti | 16:36:52
 Heinixiä voidaan toimittaa se 100 tabletin pakkaus, haluatko vaihtaa sitä edullisempaan vastaavaan?

Sinä | 16:36:55
 Ei kiitos, Heinix on hyvä.

Farmaseutti | 16:41:51
 Selvä! Ja tosiaan 1 tabletti päivässä on annostus. Lisänä kannattaa käyttää nenäoireisiin kortisonisumutetta, ja esim. nenähuuhtelukannulla voi puhdistaa nenäonteloa allergeeneista ja nenäeritteestä. Allergisiin silmäoireisiin voi lisäksi käyttää noita allaolevia silmätippoja, ne tehoavat parhaiten silmäoireisiin.

Kirjoita viestisi tähän... LÄHETÄ

Allergian hoitoon suositeltavia tuotteita

ego



Esimerkki reseptilääkkeiden tilaamisen yhteydessä annettavasta lääkeneuvonnasta

- Farmaseutti : Hei, tervetuloa asioimaan Verkkoapteekissamme! Mitä tuotteita haluaisit tilata?
- Visitor: Tilaan reseptilääkkeitä: Ketipinor 100 mg 100 tabl./ Apurin Sandoz 100 mg 100 tabl./ Cartexan 400 mg. 60 kaps./ Glucosamin Orion 400 mg 100 tabl./ Olanzapin Orion 7,5 mg 56 tabl
- Farmaseutti: Hei! Hetki vain niin haen reseptisi.
- Sinulla on olantsapiinistä 1.9. vanhenemassa oleva resepti jossa on 1x56 jäljellä, laitanko siitä? Sitten tuo uudempi resepti jää vielä jäljelle.
- Visitor : Joo.
- Farmaseutti : Näin tehdään. Ja muita reseptilääkkeitä et tarvitse tällä kertaa?
- Visitor : Ei muuta tällä kertaa.

Jatkuu..

- Farmaseutti): OK, hetki vielä menee kun käsittelen reseptit.
- Visitor : Jepulis.
- Farmaseutti : Laitanko olantsapiinista edullisimman saatavilla olevan?
- Visitor : Sopii.
- Farmaseutti : OK. Vaihdanko myös Ketipinorin edullisimpaan saatavilla olevaan valmisteeseen?
- Visitor: Joo.
- Farmaseutti : Selvä juttu. Haluatko, että laitan sinulle tekstiviestillä muistutuksen, kun lääkkeesi alkavat olla loppumassa, niin olet hakemassa lääkkeesi myös seuraavalla kerralla oikeaan aikaan? Nykyäänhän Kela seuraa myös peruskorvattavien lääkkeiden toimitusvälejä, joten muistutuksen avulla olet oikeaan aikaan hakemassa lääkkeesi, ja saat sinulle kuuluvat korvaukset.

Jatkuu..

- Visitor : Sopii.
- Farmaseutti : OK, laitan tulemaan! Onhan sinulle mainittu, että ketiapiini saattaa aiheuttaa ummetusta ja suun kuivumista? Tarvittaessa vatsan toimintaa voi helpottaa esimerkiksi laktuloosilla.
- Farmaseutti: Ja suun kuivumista on myös tärkeää ennaltaehkäistä, sillä kuiva suu altistaa hampaiden reikiintymiselle ja lisää tulehdusriskiä. Hyvä tuote esim. yöksi suuta kosteuttamaan on suuta kosteuttava geeli.
- Visitor : Ei ole ollut noita vaivoja.
- Farmaseutti : OK, mukava kuulla että lääkitys on sujunut hyvin! Apurin saattaa aiheuttaa ruoansulatuskanavan oireita ja ihottumaa, jos huomaat tällaisia oireita ota tarvittaessa yhteys lääkäriin.

Jatkuu..

- Cartexan tulee säilyttää huoneenlämmössä, alkuperäispakkauksessa, koska lääke on herkkä kosteudelle.
- Samoin olanzapin säilytetään huoneenlämmössä, alkuperäispakkauksessa, se on myös herkkä valolle ja
- kosteudelle.
- Glukosamiini niellään veden kera mieluiten ruuan yhteydessä.
- Olisiko sinulla lääkkeisiin liittyen jotain kysyttävää mielessä, tai voinko auttaa sinua vielä jotenkin muuten?
- Visitor: Kaikki tilaamani lääkkeet ovat tuttuja joten ei herää mitään kysymyksiä.
- Farmaseutti : Hyvä juttu! Kiitos tilauksestasi, siirrän seuraavaksi tuotteet ostoskoriisi. Tilaus kannattaa käydä maksamassa mahdollisimman pian, niin pakettisi lähtee eteenpäin. Toimitusaika on 2-5 arkipäivää ja sinulle tulee ilmoitus, kun tilauksesi on noudettavissa valitsemastasi noutopisteestä. Mukavaa illanjatkoa!
- Visitor : Kiitos samoin ja morjens!

Asiakaskokemuksia chatista



Jussi Latvala @jlatvala · 16. lokakuuta

Kirjoittaja ei tiennyt, mitä eroa on Panacodilla ja Panadolilla, ja syyttää lääkäreitä. Onks tää jotain parodiaa?

24 42 187



Eeva Lehtinen

@79Eevastiina

Seuraa

Vastauksena käyttäjälle @jlatvala

Tarkista hyvä ihminen Yliopiston Apteekista että et anna lapselle väärää lääkettä. Heidän chatista saat nopeasti tiedon. Toimii kait 24/7.


6.44 - 16. lokakuuta 2017

Asiakaskokemuksia chatista

"Se tunne, kun Yliopiston Apteekki tarjoaa vielä näin puolen yön aikaan paikalla olevan verkko-chat-farmaseutin, joka voi tarkistaa lääkkeiden yhteensopivuuksia. ♥Ja joka keskustelun päätteeksi toteaa "Kiitos kun sain olla avuksi, koita saada unen päästä kiinni. Nuku hyvin." ♥"



Hanna Ukkola
@HannaUkkola

 Seuraa

Yliopiston apteekin farmaseutti auttoi taas, loistavaa palvelua chatissa. Tästä mallia muille!
#digitalist #yliopistonapteekki

UUDELLEENTWITTAUKSET

3

TYKKÄYKSET

5



0.19 - 28. maaliskuuta 2016



Digitaalisen lääkeneuvonnan tulevaisuus?

- Kuluttajien asiakastyytyväisyys apteekkitoimialaa kohtaan vuoden 2011 EPSI rating – selvityksessä oli huippuluokkaa (Apteekkari 2015).
- Verkkoapteekkien luotettavuutta lisää se, että lääkelain 52 b §:m 3 momentin mukaan Fimean on pidettävä verkkosivuillaan luetteloa laillisista apteekin verkkopalveluista sekä apteekin verkkopalvelun verkkosivuilla on oltava linkki kyseiselle sivulle (Fimea 2015; Lääkelaki (395/1987) 2015)
- Internetistä saatava terveystieto on kasvavin mahdollisuus jakaa ikääntyville tietoja ja palveluita (Bujnowska-Fedak ym. 2014).
- Digitaalinen lääkeneuvonta tulee tulevaisuudessa olemaan yhä tärkeämpi tapa helpottaa ihmisten terveyttä ja lääkkeiden oikeaa käyttöä.



Huolehdimme Sinusta huomennakin



**Yliopiston
Apteekki**