

Apteekin toiminnoista jo iso osa hoituu digitaalisesti, mutta aidon digitaalisen asiakaskokemuksen tarjoaminen asiakkaalle edellyttää jatkuvasti kehittyviä uusia ratkaisuja lääkkeiden toimittamiseksi. Tavoitteena on, että apteekit ovat jatkossa yhä tiiviimpi osa terveydenhuoltoa, jossa digitaaliset ratkaisut tukevat lääkehoitojen tuloksellisuutta, lääkitysturvallisuutta sekä lääkkeiden hyvää saatavuutta.

Lääkkeiden toimittaminen apteekin verkkopalvelun kautta

Suomessa jo yli sata apteekkia palvelee asiakkaitaan myös verkossa. Näistä yli kolmestakymmenestä voi ostaa sähköisellä reseptillä reseptilääkkeitä. Lääkkeitä toimitetaan tarvittaessa pikatoimituksena kotiin ja apteekeilla on omia noutolokeroita, josta verkossa ostetun tilauksen voi noutaa myös apteekin sulkemisajan jälkeen. Tämä parantaa lääkkeiden saatavuutta erityisesti niillä paikkakunnilla, joilla apteekkien aukioloaikoja ei ole mahdollista pidentää.

Verkkoapteekkia koskevat samat lääkeneuvontavelvoitteet kuin kivijalka-apteekkiakin. Fimean määräyksen mukaan asiakas valitsee itsehoitolääkkeitä sisältävää tilausta tehdessään, haluaako hän apteekin ottavan yhteyttä lääkeneuvonnan saamiseksi vai ei. Farmaseuttinen henkilökunta kuitenkin käsittelee kaikki tilaukset, ja jos apteekissa epäillään lääkkeiden väärinkäyttöä, apteekin on varmistuttava lääkkeen asianmukaisesta käytöstä, ennen tilauksen lähettämistä. Apteekin antama lääke- ja hintaneuvonta on sen sijaan edellytyksenä jokaiselle reseptilääkkeitä sisältävälle tilaukselle.

Neuvonta annetaan aina henkilökohtaisesti, esimerkiksi puhelimitse, chatilla tai tulevaisuudessa muillakin keinoilla. Ostoprosessin lisäksi apteekin verkkopalvelut tarjoavat asiakkaille neuvontaa, lääke- ja tuotetietoa sekä tukea lääkehoitoonsa.

Verkkopalvelun asiakkaat ja heidän tarpeensa

Verkkopalvelu mahdollistaa apteekkiasioinnin ajasta ja paikasta riippumatta. Apteekin verkkopalvelu on asiakkaalle vaihtoehto tilanteissa, joissa apteekissa käynti olisi hankalasti toteutettavissa. Lisäksi voi olla tilanteita, joissa asiakas kokee oireistaan kertomisen ja kysymisen kasvotusten hankalaksi.

Reseptien voimassaoloajan pidennettyä kahteen vuoteen, käynnit lääkärin vastaanotolla harvenevat ja asiakas on saattanut jo unohtaa lääkäriltä saamansa lääketiedon. Jos joku toinen on asioinut apteekissa asianomaisen puolesta, lääkkeen käyttäjälle ei välttämättä välity asiamiehelle apteekissa annettu lääkeneuvonta. Nämä ovat esimerkkejä tilanteista, joissa apteekin chat-palvelu voi olla tapa saada asiantuntijan neuvontaa lääkkeen käytön tueksi.

Yliopiston Apteekin verkkoapteekin chat-palvelusta saadut asiakaspalautteet ovat olleet positiivisia. Asiakkaat kokevat apteekin chat-palvelun matalan kynnyksen asiantuntijapalveluna, josta saa helposti ja nopeasti luotettavaa tietoa lääkkeistä. Chat-palvelusta kysytään reseptilääkkeiden ATC-luokituksen mukaan eniten hermostoon vaikuttavista lääkkeistä, tuki- ja liikuntaelinten sairauksien lääkkeistä sekä ruuansulatuselinten ja aineenvaihduntasairauksien elinten lääkkeistä. Kysytyimmät aihealueet liittyvät oireen hoitoon, lääkkeiden yhteisvaikutuksiin ja annosteluun. Asiakkaista 95 % saa selvityksen mukaan chatin kautta vastauksen kysymykseensä. 5 %:ssa chat-keskusteluista asia ei hoitunut chatin kautta, vaan asiakas joko ohjattiin lääkäriin, tai keskustelu katkesi ennen aikojaan.

Asiakkaan verkkoasiointia apteekin kanssa pitäisi kuitenkin sujuvoittaa teknisesti. Toisen puolesta asiointia ja asiakkaan tunnistamista voitaisiin tukea uusilla Suomi.fi-palveluilla. Reseptilääkkeisiin liittyvää asiointia vastaavasti helpottaisi, jos asiakkaalla olisi mahdollisuus katsoa omia sähköisiä reseptejään suoraan apteekin verkkopalvelun kautta, ja siirtää haluamansa reseptit Kanta-palveluista apteekin verkkopalveluun ammattilaisen käsiteltäväksi.

Digitaalisuus ja farmasian ammattilaiset

Chatissa annettavan lääkeneuvonnan haasteena on saada riittävän kattavat taustatiedot asiakkaan kokonaistilanteesta. Farmaseutin on osattava kysyä kartoittavia kysymyksiä ja saada asiakas osallistumaan aktiivisesti keskusteluun. Kun asiakas kuvaa tarpeensa riittävän selkeästi, farmaseutin neuvonta perustuu mahdollisimman tarkasti asiakkaan todellisiin tarpeisiin. Asiakkaan kirjoitustaidolla tarpeiden kuvaamisesta on suuri merkitys vuorovaikutuksen onnistumiseen.

Etäpalvelussa korostuu viestinnän selkeyden merkitys. Kun asiakas tai farmaseutti ei voi tulkita sanattomia viestejä, kuten katseita tai ilmeitä, ainoastaan puhutulla tai kirjoitetulla viestillä on merkitystä. Työskentely digitaalisten lääkeneuvontakanavien parissa tuo apteekin farmaseuttiselle henkilökunnalle uudenlaista ongelmanratkaisukykyä ja osaamista sekä luo toimenkuvaan vaihtelua.

Farmaseutin sanavalintojen ja keskustelun rytmittäminen useiden samanaikaisesti käynnissä olevien chat-keskustelujen välillä korostuu chat-palvelussa. Toisinaan asiakas saattaa kadota keskustelusta pitkäksikin aikaa, ja palata myöhemmin asian pariin. Joissain tilanteissa asiakas on järkevää ohjata asioimaan puhelimitse tai apteekkitoimipisteeseen, jolloin on helpompaa keskustella laajemmista tai vaikeista asioista.

Tulevaisuus

Lääkkeitä pitää jatkossakin saada läheltä ja nopeasti. Tämä on tärkeää, jotta potilas saa tarvittaessa lääkkeensä viivytyksettä. Myös kuljetusherät lääkkeet pitää pystyä toimittamaan asiakkaille moitteettomina. Siten verkkoapteekki ei korvaa maankattavia apteekkipalveluita tulevaisuudessakaan. Verkkoapteekkipalvelu on kuitenkin hyvä lisä lähiapteekin palveluvalikoimaan ja merkittävä osa apteekkien digitalisaatiota, joka etenee nyt vauhdilla.



Iiro Salonen

Asiantuntijaproviisori, hankepäällikkö
Suomen Apteekkariliitto



Paula Hägg

Tietopalvelupäällikkö, proviisori
Yliopiston Apteekki

LISÄÄ AIHEESTA

Apteekkivalvonta uudella aikakaudella

(http://sic.fimea.fi/verkkolehdet/2018/3_2018/palstat/apteekkivalvonta-uudella-aikakaudella)

Digitalisaatio avaa ikkunan potilaan arkeen

(http://sic.fimea.fi/verkkolehdet/2018/3_2018/laakkeet-ja-digitalisaatio-2.0/digitalisaatio-avaa-ikkunan-potilaan-arkeen)

Lääkejakelelu historiaa - lääkkeitä kansalle apteekista

(http://sic.fimea.fi/verkkolehdet/2017/3-4_2017/palstat/laakejakelun-historiaa-laakkeita-kansalle-apteekista)

Apteekkijärjestelmän sääntelyn purkamisen vaikutukset apteekkipalveluiden ja lääkkeiden saatavuuteen

(http://sic.fimea.fi/verkkolehdet/2017/3-4_2017/palstat/apteekkijarjestelman-saantelyn-purkamisen-vaikutukset-apteekkipalveluiden-ja-laakkeiden-saatavuuteen)

KIRJALLISUUTTA

Hirn M, Häppölä N. Chat: käyttäjäkokemukset Yliopiston Apteekin verkkoapteekissa. Farmasian loppuyö. Farmasian tiedekunta, sosiaalfarmasian osasto. Helsingin yliopisto 2015.

Lepola M, Luhtanen P. Apteekkien chat-asiakaspalvelu lääkeinformaation lähteenä. Farmasian loppuyö. Farmasian tiedekunta, farmakologian ja lääkehoidon osasto. Helsingin yliopisto 2018.

