

Hvilke barrierer har kunderne for at bestille medicin via E-handel?



Projektansvarlig:
Farmakonom Bodil Bonde Axel

I samarbejde med
Farmakonom Tina Skov Jepsen

Haderslev Hjorte Apotek
Juni 2013

Resume

I dette projekt er undersøgt, hvilke barrierer vores kunder har for at bruge E-handelsløsningen. Begrundelsen for at lave dette projekt er, at vi bruger meget tid på at betjene de kunder, som henvender sig via telefonen med ønsker om, at vi leverer deres medicin til håndkøbsudsalg. Det er især de henvendelser, som vedrører flergangsrecepter, som ligger elektronisk på receptserveren, hvor det kunne være en stor lettelse, hvis de blev bestilt via E-handel. Det ville også være en hjælp til kunderne, da de kan bestille deres medicin i ro og mag derhjemme og ikke være afhængige af apotekets åbningstider og eventuel ventetid på telefonopkald.

Målgruppe:

- Forsendelseskunder
- kroniske syge, som får fast medicin
- P-pillebrugere

For at undersøge, hvilke barrierer der kan være, har vi uddelt i alt 400 spørgeskemaer, både til forsendelseskunder og kunder, som kommer i skranken.

Resultatet viste, at vores kunder ikke bruger muligheden for at købe medicin via apoteket.dk.

Det skyldes dog ikke, at de ikke har adgang til internettet, da 85 % svarede ja til, at de har adgang til internettet.

For at udbrede kendskabet til køb af medicin via E-handel, har jeg udarbejdet informationsflyers, om hvilke muligheder og fordele kunderne får ved at bruge E-handel. Vi uddelte 200 informationsflyers og brochurer om E-handel til vores kunder i målgrupperne over en 2 ugers periode.

Lægerne fik tilsendt et orienteringsbrev med informationer om dette projekt, da jeg skønnede, at der kunne komme reaktioner fra deres patienter.

For at udbrede kendskabet til E-handel valgte jeg at besøge det største af apotekets håndkøbsudsalg. Målet med besøget var at tage kontakt til kunderne og fortælle dem om de muligheder, der findes for E-handel.

For at danne mig et billede af, hvor mange telefoniske henvendelser vi får, som vedrører bestilling af medicin til forsendelse, har jeg valgt at registrere alle forsendelser i en 2 ugers periode. Resultatet af registreringen viste, at ud af de 169 telefoniske henvendelser, var 111 på baggrund af recepter fra receptserveren. I perioden var der kun 4 E-ordre bestillinger.

Hvilke barrierer har kunderne for at bestille medicin via E-handel

For nogle er det en teknisk barriere, en del ved ikke hvilke muligheder, der findes, og andre har ingen interesse i at handle på internettet.

På baggrund af at 85 % af dem, vi spurgte i spørgeskemaet, bruger internettet og kun 4 ud af 169 forsendelser er på baggrund af en E-ordre, kan jeg konkludere, at der er et behov for at udbrede kendskabet til E-handel.

Projektets fokus på E-handel har også bevirket, at mine kollegaer har fået bedre kendskab til E-handel og derfor kan informere kunderne om muligheden.

Indholdsfortegnelse

Resume	1
Indholdsfortegnelse	3
1. Indledning.....	5
1.1. Formål.....	5
1.2. Målgruppe	5
1.3. Projektets baggrund/idé.....	6
1.4. Problemformulering.....	6
2. Metode.....	7
2.1. Tids- og handleplan.....	7
2.2. Materialer	8
3. Projektets forløb	9
3.1. Udarbejdelse af tids- og handleplan.....	9
3.2. Opgørelse og analysering af E-ordrer i 2012.....	9
3.3. Besøg i håndkøbsudsalg	9
3.4. Opgørelse og analysering af forsendelser i uge 4+5 2013.....	9
3.5. Udarbejdelse af spørgeskema.....	10
3.6. Informationsflyer	10
3.7. Brev til lægerne	10
4. Resultater	11
4.1. Besøg i håndkøbsudsalg	11
4.2. Registrering og analyse af E-ordrer i 2012	11
4.3. Resultat og analysering af forsendelser i uge 4+5 i 2013.....	11
4.4. Spørgeskema undersøgelsen.....	13
4.5. Registrering af antal E-ordre i uge 13, 14 og 15 år 2013	15

5. Diskussion og Konklusion.....	16
5.1. Hvilke barrierer har kunderne for at bestille medicin via E-handel?.....	17
5.2. Erfaringer	17
6. Hvordan kan andre få gavn af resultatet	17
7. Det videre forløb	17
Bilag: Informationsflyer	19
Bilag: Brev til lægerne	20
Bilag: Spørgeskema	21

1. Indledning

Projektet er lavet i samarbejde med farmakonom Tina Skov Jepsen, som har deltaget i indsamling af data til registrering af forsendelser i uge 4+5, samt udarbejdelse og analysering af spørgeskemaer. Tina Skov Jepsen har også sørget for udlevering af brochurer, informationsflyers og spørgeskemaer på afdelingen i Christiansfeld.

1.1. Formål

Projektets formål er at få kunderne til at benytte E-handel på Apoteket.dk, frem for telefonisk henvendelse til apoteket for at bestille medicin. Derfor ønsker jeg at undersøge, hvilke barrierer kunderne har overfor at bestille medicin og andre varer via E-handel på apoteket.dk.

Desuden vil vi udbrede kendskabet til E-handel via apoteket.dk, så vores kunder vil bruge denne mulighed for at bestille deres medicin til levering i f.eks. håndkøbsudsalg samt bruge muligheden for at lave en abonnementsordning på deres flergangsrecepter som f.eks. p-piller.

Fordele for apoteket

Det er mindre ressourcekrævende at behandle en E-ordre i forhold til de mange telefonopkald apoteket dagligt modtager, som vedrører bestilling af medicin fra receptserveren til forsendelse.

E-orde kan ekspederes på tidspunkter, når det passer apoteket.

Apotekets personale får kendskab til E-handel, så alle kan ekspedere en E-ordre og kan rådgive kunderne om de muligheder, der findes på apoteket.dk.

Kunderne vil også i den forbindelse blive oplyst om, at de på apoteket.dk ved hjælp af NemId kan se deres gyldige recepter på receptserveren. Det vil også kunne spare apoteket for telefonopkald som vedrører spørgsmål, om der er gyldige recepter på receptserveren.

Fordele for kunderne

Kunderne kan selv se hvilke recepter, de har liggende på receptserveren og kan i ro og mag lave en E-ordre til apoteket. Samtidig kan de også bestille andre varer, som de ønsker leveret sammen med medicinen.

Kunderne kan via Apoteket.dk oprette en abonnementsordning. En abonnementsordning betyder, at kunden på en gang kan lave en bestilling på så mange udleveringer, som der er recept til og med det tidsinterval som kunden ønsker. Der er så mulighed for at vælge om medicin skal afhentes på apoteket, eller ønskes leveret til f.eks. et håndkøbsudsalg. Kunden modtager automatisk en sms med besked om, at medicinen står klar til afhentning. Abonnementsordningen kan især være smart til p-pille brugere.

1.2. Målgruppe

- Forsendelseskunder
- Kronisk syge, som får fast medicin
- P-pille brugere

1.3. Projektets baggrund/idé

Haderslev Hjorte Apotek består af en hovedafdeling i Haderslev og en filial i Christiansfeld.

Filialen i Christiansfeld har mange forsendelser, især til de 4 tilknyttede håndkøbsudsalg hvoraf der til en af dem dagligt leveres ca. 50 pakker.

Hovedapoteket i Haderslev har 1 håndkøbsudsalg, men har til gengæld mange forsendelser til hjemmeplejen og plejehjem.

Jeg har observeret, at vi bruger meget tid på telefonsamtaler med kunder, som bestiller medicin fra receptserveren. De ønsker ofte at få medicinen leveret til et af vores håndkøbsudsalg.

Telefonsamtalerne er ressourcekrævende for apoteket og tidskrævende for vores kunder.

1.4. Problemformulering

- Kan vi lære vores kunder at bestille medicin via E-handel?
- Kan vi få lægerne til at udstede flergangsrecepter til især kroniske patienter, så kunderne kan lave en fast leveringsaftale med apoteket?
- Afdækning af hvilke barrierer vores kunder har for at kunne/ville bruge E-handel.
- Hvilke barrierer er der specielt for de 3 målgrupper?

2. Metode

- Registrering og analyse af forsendelser i uge 4+5
- Analyser af hvilken type medicin der bestilles
- Registrere kundetype (alder – kroniker)
- Udarbejdelse af informationsflyer, som beskriver de muligheder, der findes på apoteket.dk og hvilke fordele, der er for kunden.
- Udlevering af Danmarks Apotekerforenings materialer om E-handel.
- Tilstedeværelse på et af håndkøbsudsalgene, hvor jeg vil informere om E-handel og uddele brochurer.
- Udlevering af spørgeskemaer til afdækning af, hvilke barrierer kunderne har overfor E-handel.

2.1. Tids- og handleplan

Januar 2013	Test af E-handel med egne recepter Bestilling af materialer Opgørelse og analysering af E-ordeer i 2012 Besøg i håndkøbsudsalg Opsummering af besøget i håndkøbsudsalget Udarbejdelse af instruktion: Ekspedition af E-ordeer Indsamling af forsendelsesrecepter i uge 4+5
Februar 2013	Udarbejdelse af informationsflyer Udarbejdelse af spørgeskema Registrering og analysering af forsendelser i uge 4+5 Tidsplan for udlevering af informationsflyers, brochurer og spørgeskemaer Udlevering af spørgeskemaer Udlevering af informationsflyers og brochurer
Marts 2013	Registrering og analysering af returnerede spørgeskemaer Udarbejdelse og levering af informationsbrev til lægerne
April 2013	Opgørelse af E-ordeer i uge 13+14+15 efter vi har udleveret brochurer og informationsflyers Opsamling til projektrapporten
Maj 2013	Projektrapport Udarbejdelse af præsentation af projektet på apoteket

2.2. Materialer

Danmarks Apotekerforenings brochure om E-handel.

Kan ses på: <http://www.apoteket.dk/Aktuelt/brochurer.aspx>

Visitkort ”Køb din medicin på apoteket.dk” udgivet af Danmarks Apotekerforening i forbindelse med kampagne for E-handel. Kan ses på:

http://medlemsnettet.apoteket.dk/apotek/markedsfoering/Bestilling_materialer/Sider/Bestilling_material_e.asp

Informationsflyer – se bilag side 19

Brev til lægerne – se bilag side 20

Spørgeskema – se bilag side 21

3. Projektets forløb

3.1. Udarbejdelse af tids- og handleplan

I løbet af projektet, blev jeg inspireret til nye tiltag, der kunne øge antallet af E-handelskunder. Det kunne blandt andet være interessant at analysere på, hvor mange E-ordeer apoteket har haft i 2012 for at have data til at sammenligne med, så det kunne undersøges, om dette projekt giver flere E-handels kunder.

For at få erfaring med brug af E-handel på Apoteket.dk oprettede jeg mig selv som bruger. Efterfølgende går det lettere at undervise mine kollegaer i oprettelse og behandling af E-ordeer. På denne måde kunne hele apoteket rådgive kunderne om E-handel.

3.2. Opgørelse og analysering af E-ordeer i 2012

For at have en sammenligning med om dette projekt giver flere E-handels kunder, har jeg valgt at opgøre antal E-ordeer i 2012. Registreringen blev opdelt i:

- Navn (af hensyn til, om det er de samme kunder, som bestiller medicin via E-ordeer)
- Alder (er det primært unge eller ældre som bestiller via E-ordeer)
- Afhentning, forsendelse og forsendelsessted.(sender vi flest til håndkøbsudsalg?)

3.3. Besøg i håndkøbsudsalg

Jeg havde kontaktet brugsuddeleren i Bjert Brugs og aftalt, at jeg d. 29. januar ville være til stede i hans butik fra kl. 15. Vi valgte, at besøget skulle ligge sidst på eftermiddagen, da det er på det tidspunkt, de fleste kunder henter deres medicin fra apoteket. Formålet med besøget var at tage kontakt til de kunder, som kom i butikken enten for at hente deres pakke fra apoteket, eller købe andre varer. Jeg ønskede også at informere brugsuddeleren om dette projekt, da vi har erfaret, at han er en yngre mand, som er meget computerinteressert og ønsker at udnytte de elektroniske muligheder, der findes.

Baggrunden for valget af netop Brugsen i Bjert, er at det er vores største håndkøbsudsalg og vi leverer dagligt ca. 50-60 pakker.

3.4. Opgørelse og analysering af forsendelser i uge 4+5 2013

I samarbejde med Tina Skov Jepsen blev der indsamlet forsendelses recepter i uge 4+5. Recepterne blev registreret i:

- Antal telefoniske henvendelse
- Køn
- Engangsrecepter
- Flergangsrecepter
- Recepter fra receptserveren
- Håndkøbsbestillinger
- P-pille recepter
- Kronikere

- E-ordrer
- Forsendelsessteder

Baggrunden for at registrere ovenstående var at undersøge, hvor mange telefoniske henvendelser vi har samt ikke mindst, hvor stor en andel af henvendelserne, der vedrører recepter fra receptserveren. Desuden var det også interessant at vide, hvor mange af dem, der har flergangsrecepter, og hvor mange, der er p-pille brugere.

3.5. Udarbejdelse af spørgeskema

Det var ikke problemfrit at få udarbejdet spørgeskemaet.

Følgende spørgsmål var med i overvejelserne, inden spørgeskemaerne blev udformet. Jeg skulle finde ud af, hvad jeg egentlig ville spørge om, og hvilket resultat jeg ønskede.

Ligeledes skulle jeg også finde ud af:

1. Hvor mange spørgeskemaer skal der udleveres?
2. Hvem skal have spørgeskemaet?
3. Hvordan får vi besvarelserne retur?
4. Hvad er det jeg ønsker at få svar på?
5. Hvordan bliver svarere nemmest at analysere?

Efter mange overvejelser og skabeloner, fandt jeg i samarbejde med Tina Skov Jepsen frem til, hvilke spørgsmål der skal stilles i spørgeskemaet.

For at få flest mulige besvarelser, valgte jeg i samarbejde med apotekeren at udlodde præmier blandt de indkomne besvarelser. Det var der god respons på blandt kunderne i skranken.

3.6. Informationsflyer

For at udbrede kendskabet til E-handel, har jeg i samarbejde med Tina Skov Jepsen udarbejdet en informationsflyer til kunderne (se bilag side 19).

Den er tænkt, som et supplement til brochuren fra Danmarks Apotekerforening om E-handel.

I ugerne 11+12 uddelte vi i alt 200 flyers og brochurer fordelt på begge afdelinger til kunderne i målgrupperne.

3.7. Brev til lægerne

Da vi i informationsflyerene bl.a. skriver, at det er en fordel at få lægen til at udstede recepter til flere gange, har vi valgt at sende et informationsbrev til lægerne (se bilag side 20), så de er orienteret om, de tiltag vi gør på apoteket for at informere vores kunder om E-handel.

4. Resultater

4.1. Besøg i håndkøbsudsalg

Jeg spurgte kunderne, om de kendte til muligheden for at bestille varer på internettet. Nogen svarede ja og andre nej. Jeg fortalte dem, om de muligheder, der er ved at gå ind på hjemmesiden Apoteket.dk. Især muligheden for at bestille varer, som ikke er i sortiment i håndkøbsudsalget, var der stor interesse for.

Som eksempel nævnte en af kunderne, at hun kørte til et apotek i Kolding for at hente 100 Panodil, mens en anden kunde kunne se det smarte i, at hun kunne bestille nogle specielle børnevitaminer på nettet og så afhente det i Bjert Brugs. En kunde blev også glad for at høre, at hun kan bestille en speciel creme, som ikke er i sortimentet i håndkøbsudsalget via E-ordre og så få den leveret til håndkøbsudsalget.

Jeg uddelte Danmarks Apotekerforenings brochure "E-handel" og visitkort "Køb din medicin på apoteket.dk". Der blev uddelt ca. 30 brochurer. (se materialer side 8)

Brugsuddeleren var meget interesseret i E-handel og ville gerne være behjælpelig med at uddele brochuren fra Danmarks Apotekerforening om E-handel og ligeledes fortælle sine kunder om de muligheder, der er på apoteket.dk

I alt, synes jeg, det var en positiv oplevelse at være i Bjert håndkøbsudsalg, og jeg blev godt modtaget af brugsuddeleren og hans kunder. Jeg tror besøget vil give flere E-handels kunder.

4.2. Registrering og analyse af E-ordrer i 2012

Analysen viste, at der i alt har været 72 E-ordre, som er fordelt på få kunder i år 2012. Det åbner op for muligheden for at informere disse kunder om, at man kan lave et abonnement, så deres medicin automatisk bliver sendt til udleveringsstedet med det ønskede tidsinterval. Ud af de 72 E-ordre ønskede 35 at få bestillingen leveret.

4.3. Resultat og analysering af forsendelser i uge 4+5 i 2013

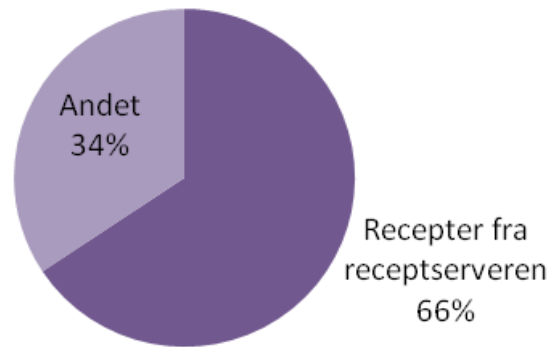
For at danne sig et billede af, hvor stor en andel, de telefoniske henvendelse har, af det antal forsendelser, vi har haft i perioden, har jeg opgjort antallet af udleveringer via pakkelister til at være 916. Det siger noget om, hvor mange vi dagligt har, som henvender sig telefonisk, og det er ressourcekrævende for apoteket.

Ud af de 169 telefoniske henvendelse i perioden var de 111 henvendelser på baggrund af recepter fra receptserveren. Disse bestillinger kunne være bestilt på en E-ordre.

114 af de telefoniske henvendelser var fra kvinder og de resterende 58 var fra mænd.

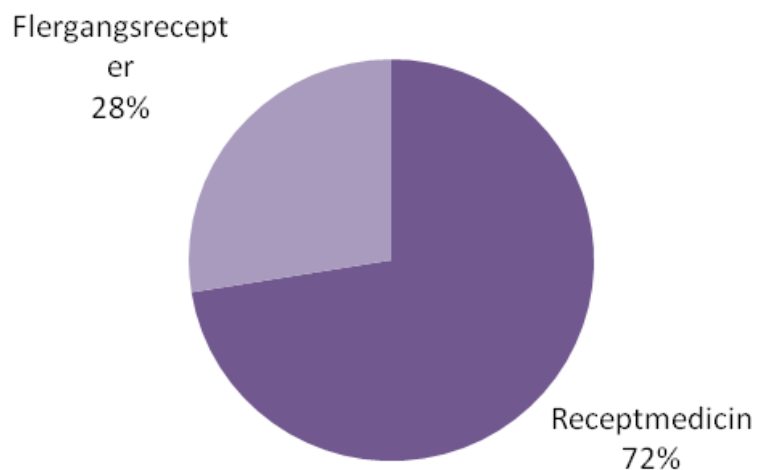
Derudover var 63 af de 169 telefoniske henvendelser fra kronikere.

Andel af bestillinger fra receptserveren ud fra antal telefoniske henvendelser



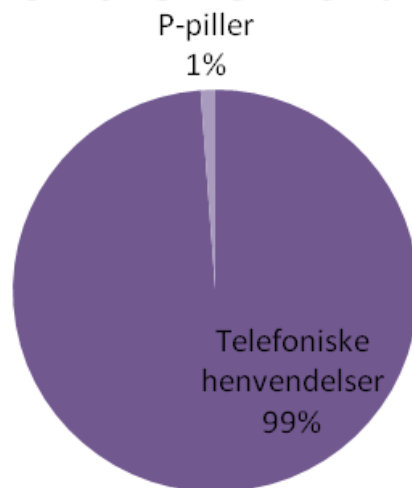
Figur 1 viser at ud af de 169 telefoniske henvendelser, var de 37 bestilling af håndkøbsmedicin, som ligeledes kunne være bestilt via en E-ordre.

Andel af flergangsrecepter ud fra andel receptmedicin bestillinger



Figur 2 viser at kun 43 ud af 113 receptmedicinbestillinger var flergangsrecepter fra lægen. Det tyder på, at flere burde få en flergangsrecept hos lægen.

Andel af P-pille bruger ud fra antal telefoniske henvendelser



Figur 3 viser at kun 2 af henvendelserne var fra P-pille brugere. Det viser, at det ikke er denne kundegruppe, som beder om at få deres p-piller leveret.

I øvrigt viste analysen, at der kun havde været 4 E-ordrer i denne periode, hvilken betyder, at der er et potentiale i at udbrede kendskabet til E-handel.

4.4. Spørgeskema undersøgelsen

4.4.1. Skrankekunderne

Det gik fint med at uddele spørgeskemaerne i skranken. Kunderne blev bedt om at udfylde skemaet, mens vi gjorde medicinen klar. Derved var vi sikre på at få skemaet retur.

Resultatet viser også, at ud af de 200 skemaer vi uddelte, fik vi 182 skemaer retur.

4.4.2. Forsendelseskunderne

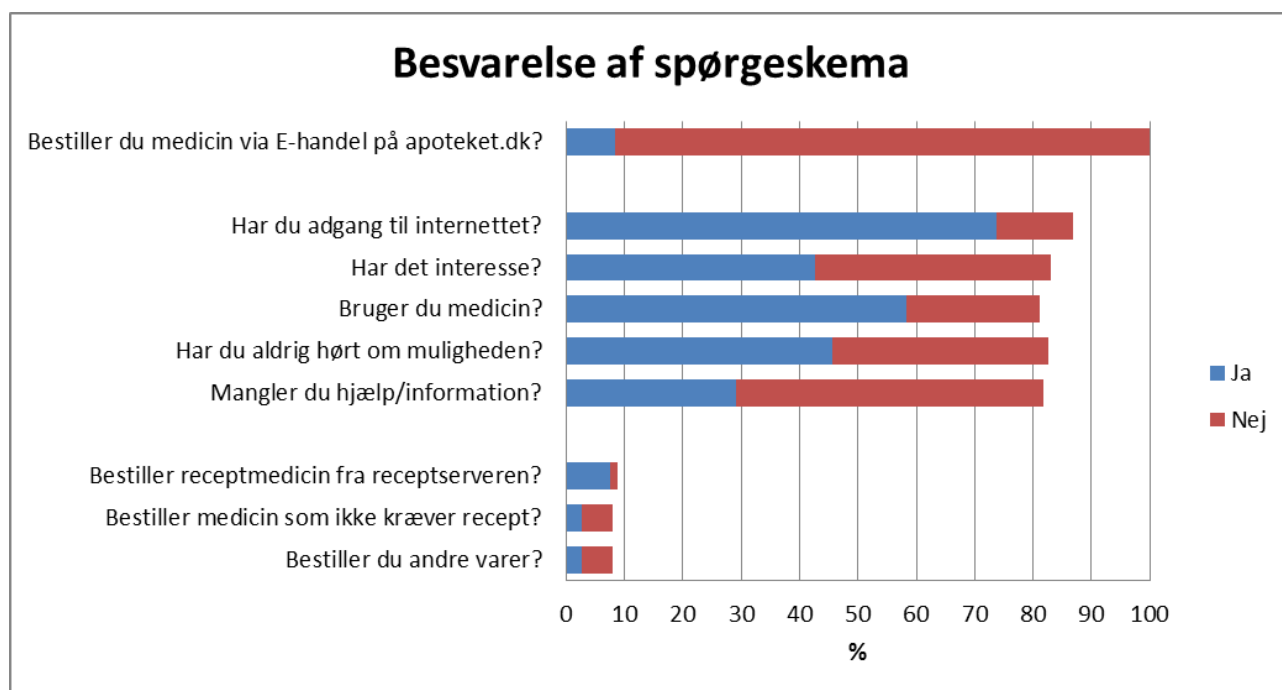
Det gik også fint med at få sendt det antal spørgeskemaer med til de kunder, som fik sendt medicin til håndkøbsudsalg. Desværre har vi ikke fået ret mange af skemaerne retur på trods af, at vi til hvert spørgeskema havde vedlagt en kuvert med påsat etiket med teksten: "Spørgeskemaet afleveres i denne kuvert til håndkøbsudsalget".

Resultatet her viser, at ud af de 200 skemaer vi sendte har vi fået 31 retur.

4.4.3.Erfaringer fra udformning af spørgeskemaerne

- Det er svært at stille de rigtige spørgsmål
- At finde ud af, hvad det er jeg gerne vil undersøge
- Tvivl om kunden svarer på det, jeg spørger om.
- Kunderne skal udfylde spørgeskemaet på apoteket, for at få svarene retur.
- God idé at udlodde præmier blandt de indkomne besvarelser
- Fik ikke mange besvarelser retur fra forsendelseskunderne
- Jeg mener, at antallet af spørgeskemaer var et passende grundlag for at give svar på min problemstilling. Dog er antallet af besvarelser fra forsendelse kunder for få.
- Det er tidskrævende at registrere svarene

4.4.4.Registrering af svarene



Figur 4 viser at kun 18 ud af de 213 besvarelser svarer, at de bruger muligheden for at købe medicin via Apoteket.dk.

Internetadgang er ingen hindring, da 157 svarer, at de har adgang til internettet.

91 har ingen interesse i at bruge muligheden og 97 har aldrig hørt om muligheden.

Information/hjælp ser ikke ud til at være årsagen til ikke at bestille medicin via E-handel.

De få som bruger E-handel, bestiller overvejende medicin fra receptserveren.

4.4.5.Kommentarer fra kunderne

At man automatisk oprettes og blot skal ind og aktiverer en "konto"
Jeg handler på apoteket
God ide
Ønsker personlig betjening
Bruger meget lidt medicin, oftest receptpligtigt via mit normale apotek
Tænker ikke rigtig over mulighederne
Mulighed for misforståelse
Ønsker personlig betjening
Ringer til lægen og bestiller
Var ikke klar over at jeg kunne bestille receptmedicin via E-handel
Bestiller elektronisk ved min læge
Glemmer at muligheden er tilgængelig
Kun sjældent behov
Er ikke god til alt det nye teknik
Medicin bestilles af hjemmesygeplejen
Har brugt det, men fik lavet fejlbestilling og har siden glemt at det findes
Jeg vil gerne at min læge ordinerer min medicin
Vi er ikke så gode til det med computer
Først lige hørt om det
Mor er 85 år, har stærkt nedsat syn og ikke adgang til internet

4.5. Registrering af antal E-ordre i uge 13, 14 og 15 år 2013

For at se om det har haft en effekt i ugerne umiddelbart efter, vi uddelte E-handels brochuren og informationsflyeren, har jeg opgjort antal E-ordrer i ugerne 13, 14 og 15.

4.5.1.Resultat

Uge 13+14+15 i 2012 = 4

Uge 13+14+15 i 2013 = 11

2 af bestillingerne i 2013 er på håndkøbsmedicin.

5 ordrer er fra nye kunder, der ikke tidligere har benyttet sig af E-ordre i 2012.

4.5.2.Konklusion

Jeg håber årsagen til, at der både er flere ordre i perioden og at der er håndkøbsbestillinger samt 5 af ordrene er fra kunder, som ikke tidligere har benyttet sig af E-ordre hos os, er, at vi har haft fokus på E-handel.

Det kræver dog flere data for at kunne lave en definitiv konklusion på effekten af de tiltag, der er lavet i forbindelse med dette projekt

5. Diskussion og Konklusion

Der er et stort potentiale i at overbevise vores kunder om, at der er en mulighed for at lave E-ordeer i stedet for at ringe til apoteket.

Da p-pillebrugere ikke er dem, som henvender sig med ønske om at få medicinen leveret, kan vi foreslå dem at oprette en abonnementsordning på Apoteket.dk. Så får kunden automatisk en sms om, at varen står klar til afhentning, og de er fri for at skulle huske at bestille en ny recept hos lægen og huske at få afhentet deres p-piller.

Besøget i håndkøbsudsalget var en positiv oplevelse og det kunne være en god ide at gentage besøget og eventuelt udvide det til også at besøge apotekets øvrige håndkøbsudsalg med henblik på at informere kunderne om muligheden for E-handel.

Analysen af E-ordeer i 2012 vil blive brugt til sammenligning med antal E-ordeer i 2013. Derved kan jeg se om, dette projekt har betydet, at flere af vores kunder benytter sig af E-handel.

Brevet til lægerne har ikke givet nogen respons. Hverken positiv eller negativ. Til gengæld har det sikret, at lægerne har haft mulighed for at sætte sig ind i, hvad vi har fokus på.

Da jeg efter, at spørgeskemaerne var udleveret, blev gjort opmærksom på, at nogle af kunderne var i tvivl om, hvad de skulle svare i spørgsmål 3: "har ikke interesse" og spørgsmål 5: "har aldrig hørt om muligheden", er jeg blevet opmærksom på, at der kan være en usikkerhed på, hvad det er kunden har svaret på her. Eftersom der ikke er stor forskel mellem ja og nej på begge spørgsmål, har jeg valgt ikke at tillægge det den store betydning. Det er rigtig ærgerligt, at jeg ikke havde omformuleret spørgsmålene til:

"Har E-handel interesse?" og "Har du hørt om muligheden for E-handel på apoteket.dk?"

Læring af dette: Man tror selv, at der ikke kan være tvivl om, hvad det er, der spørges om, men virkeligheden er en anden.

Det er vigtigt for den fremtidige brug af E-handel, at apotekerforeningen har et stabilt edb-system, som kan håndtere en stabil E-handel. Der har i den periode, hvor jeg har lavet projektet været problemer med, at E-handel programmet ikke har fungeret. Enten har kunderne ikke kunnet bestille, ellers har apoteket ikke kunnet behandle E-ordeer i edb-systemet.

Hvis E-handel skal blive en succes er det vigtigt at edb-systemet ikke svigter, og det skal være let tilgængeligt for brugerne.

Projektet har medvirket til en øget fokus på de muligheder, kunderne har via Apoteket.dk. Det har betydet, at mine kollegaer på apoteket har været rigtig gode til at informere kunderne om disse muligheder.

Apotekerforeningens brochure og visitkort om E-handel er flittigt blevet udleveret til vores kunder.

Vi har uddelt brochurer og informationsflyers i uge 11+12 efter planen.

5.1. Hvilke barrierer har kunderne for at bestille medicin via E-handel?

Jeg fik ikke et endegyldigt svar på projektets titel ud af dette projekt, men følgende er umiddelbart svaret:

- Kunderne ønsker personlig betjening, som er nævnt i kommentarerne fra kunderne
- Teknikken kan være en barriere svarer 62 ud af 213 besvarelser
- 97 ud af 213 svarer, at de er uvidende om mulighederne for E-handel
- E-handel har ingen interesse, mener over halvdelen

Ud fra kommentarerne i spørgeskemaet kan jeg konkludere, at nogle er usikre på at bruge E-handel.

5.2. Erfaringer

Af projektet har jeg lært, at det er svært at formulere de rigtige spørgsmål i et spørgeskema og få svarerne retur igen.

Jeg har også fået erfaring i hvilke og hvor mange data der skal til for at det giver mening i et projekt, og samtidig hvordan dataene skal registreres og analyseres.

Jeg kunne have brugt en testperson, der ikke kender noget til E-handel og apoteket`s verden for at finde de bedste formuleringer på spørgsmålene.

For at få svar retur fra forsendelseskunderne, burde jeg have været til stede i håndkøbsudsalgene og aktivt have udleveret spørgeskemaer og fået svarene retur med det samme.

6. Hvordan kan andre få gavn af resultatet

Det er vigtigt, at personalet er fortroligt med E-handel for at kunne informere kunderne om, hvilke muligheder der findes på apoteket.dk.

Resultatet af spørgeskemaet viste bl.a., at 55 % ikke kendte til de muligheder, der findes inden for E-handel på apoteket.dk. Det betyder, at der skal reklameres mere for E-handel for at vi kan få kunderne til at bruge muligheden.

Da telefoniske henvendelser er mere tidskrævende at besvare end det at behandle en E-ordre er yderlige en vigtig grund til at udbrede E-handelsløsningen.

7. Det videre forløb

Min plan er i 2014 at lave en registrering af antal E-ordrer i 2013 for at undersøge om vi har fået flere E-ordrer. Forhåbentlig vil jeg kunne se, at apotekets indsats har givet resultat.

Der skal fortsat være fokus på E-handel på apoteket.

Overvej flere besøg på apotekets håndkøbsudsalg for at informere kunderne om E-handel

I perioder sendes informationsflyers og E-handelsbrochuren med til apotekets forsendelseskunder.

Behandling af E-orde er implementeret i apotekets kvalitetssystem, således at instruktionen løbende vil blive revideret og gennemgået for hele personalet så alle er opdateret på sidste nye viden omkring E-handel.

Projektet vil blive præsenteret for mine kollegaer på et morgenmøde, og i den forbindelse vil jeg opfordre til at alle prøver at lave en E-orde for bedre at kunne rådgive kunderne.

Desuden vil jeg opfordre til stadig at have fokus på E-handel, så interesserede kunder får information om denne mulighed.

Bilag: Informationsflyer

Får du fast medicin og mangler hjælp til at huske at få bestilt din medicin – kan apoteket hjælpe dig.

- Via Apoteket.dk kan du oprette et abonnement så dine varer automatisk er klar til afhentning eller forsendelse.
- Aftale om fast levering af din medicin
- Aftale om at din medicin står klar til afhentning på apoteket

Det kræver at du får din læge til at skrive en recept til flere udleveringer og recepten lægges elektronisk på receptserveren.

Fordele for dig:

- Du laver én bestilling på så mange udleveringer som du har recept til
- Varen bliver sendt til det ønskede forsendelses sted uden at du behøver at kontakte apoteket hver gang.
- Varen er klar når du kommer på apoteket

I vedlagte brochure om E-handel kan du læse om alle de muligheder der er for E-handel på apoteket.dk

Hvis der er noget du er i tvivl om – så spørg på apoteket.

Med venlig hilsen

Haderslev Hjorte Apotek
og Christiansfeld Apotek



Bilag: Brev til lægerne

18. marts 2013

Til lægerne

Til orientering udleverer apoteket i de kommende uger en brochure og informations ark til interesserede kunder omkring E-handel på apoteket.dk

Via NemID på apoteket.dk har patienten flg. muligheder:

Søge oplysninger om deres gyldige elektroniske recepter på apoteket.dk

Sende en E-ordre til apoteket hvis de ønsker medicinen leveret eller gjort klar til afhentning.

Oprette en abonnements ordning hvis de får fast medicin f.eks. P-piller – denne ordning kræver at der foreligger flergangsrecepter på receptserveren.

De kan også her bestille andre varer som ikke er receptpligtig, f.eks. vitaminer og andre håndkøbsvarer.

Fordele for lægerne:

I undgår unødige opkald fra jeres patienter om ny receptbestilling, hvor patienterne stadig har gyldige recepter liggende på receptserveren.

Patienter har selv mulighed for at se hvilke recepter de har liggende på receptserveren.

Yderligere oplysninger kan fås på Apoteket.dk eller kontakt apoteket

E-handel

Med venlig hilsen



Haderslev Hjorte Apotek
Bispebroen 2 B, 6100 Haderslev
Tlf. 74 52 20 67

Bilag: Spørgeskema

Spørgeskema om E-handel udarbejdet af Haderslev Hjorte Apotek

1. Bestiller du medicin via E-handel på apoteket.dk til afhentning på apoteket eller til levering?	Ja:	Nej:
---	------------	-------------

Hvis **NEJ** til spørgsmål 1 – hvilke barrierer har du for **IKKE** at bruge denne mulighed for medicinbestilling? (der må gerne være flere svar muligheder)

Har ikke adgang til internet	Ja:	Nej:
Det har ingen interesse	Ja:	Nej:
Bruger ikke medicin	Ja:	Nej:
Har aldrig hørt om muligheden	Ja:	Nej:
Mangler hjælp/information til at kunne bruge muligheden	Ja:	Nej:
Andet:		

Hvis **JA** til spørgsmål 1 – hvad bruger du E-handel på apoteket.dk til?
(der må gerne være flere svar muligheder)

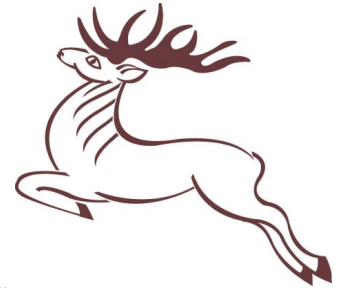
Bestilling af receptmedicin ud fra recepter som ligger på receptserveren	Ja:	Nej:
Bestilling af medicin som ikke kræver recept	Ja:	Nej:
Bestilling af andre varer f.eks. Vitaminer, hudplejeprodukter, smertestillende medicin	Ja:	Nej:
Andet:		

--	--	--

Skemaet afleveres på apoteket eller i vedlagt kuvert til dit håndkøbsudsalg **senest d. 7. marts 2013**

På forhånd tak for hjælpen

Med venlig hilsen
Haderslev Hjorte Apotek



**Der trækkes lod om fine præmier blandt de indleverede besvarelser,
så skriv dit tlf. nr. her: _____**