

# Kom godt i gang med dosispakket medicin

**Udvikling af model for medicinsamtale ved  
overgang til dosispakket medicin**

Farmaceut Aileen Lind  
Farmaceut Mette Gram-Hansen

Vojens Apotek

September 2023

# Indholdsfortegnelse

1. Baggrund .....	3
2. Formål .....	3
3. Design og metode .....	3
4. Støtte.....	4
5. Dataindsamling.....	4
6. Resultat og diskussion .....	5
<b>6.1 Første samtale med ny dosiskunde.....</b>	<b>6</b>
<b>6.2 Selvvalgt eller på initiativ fra andre .....</b>	<b>6</b>
6.2.1 Selvvalgt – kendskab fra apoteket.....	6
6.2.2 Selvvalgt – har forhåndskendskab.....	6
6.2.3 Igangsat på initiativ fra hjemmepleje.....	7
6.2.4 Igangsat på initiativ fra sundhedspersonale .....	7
<b>6.3 Forventningsafstemning skaber tryghed .....</b>	<b>8</b>
6.3.1 Information om ændringer i forbindelse med opstart.....	8
6.3.2 Medicinafstemning - afklaret med dialog .....	8
6.3.3 Medicinafstemning – Kontakt til lægehus.....	9
<b>6.4 Fordele ved dosispakket medicin – postkort .....</b>	<b>10</b>
<b>6.5 Praktiske forhold ved dosispakket medicin .....</b>	<b>11</b>
<b>6.6 Anden samtale .....</b>	<b>11</b>
6.6.1 Tilfredshed.....	11
6.6.2 Afhentning af næste rulle.....	12
<b>6.7 Spørgsmål fra kunden.....</b>	<b>12</b>
7. Fremtidig samtalemodel .....	13
8. Perspektivering.....	14
Bilag 1 .....	15

# 1. Baggrund

Vojens Apotek havde ved årsskiftet 2022/23 350 dosiskunder, hvoraf 200 ruller bliver afhentet i skranken. I juli 2022 indsamlede vi data i forbindelse med udlevering af 193 dosisruller i skranken. Her så vi, at

- 75% af rullerne bliver håndteret af medicinbrugeren selv
- 9 % har hjælp fra pårørende
- 16 % har hjælp til medicin håndtering af fx plejepersonale

I undersøgelsen afdækkede vi følgende udfordringer:

- Håndtering af selve dosisrullen, fx åbning af poserne
- Overblik over indhold i poserne
- Non-compliance fx for sen afhentning
- Omhældning til doseringsæske
- Håndtering af sidedoseringer

Undersøgelsen viste også, at der ved opstart af dosispakket medicin kan være usikkerhed når medicinpakning skal overlades til andre. Vores undersøgelse viste dog, at erfarne brugere af dosisruller ser mange fordele, er overvældende tilfredse og trygge ved ordningen

## 2. Formål

Vi ønsker at sikre en god start på dosispakket medicin.

Målet er at afprøve et samtaleforløb for at hjælpe borgere, som selv står for medicinadministration, godt i gang med dosispakket medicin. Mange af disse borgerne er ikke umiddelbart i målgruppen for eksisterende tilbud om medicin- eller compliancesamtale.

## 3. Design og metode

Der afholdes samtaler ved udlevering af dosispakket medicin til nye dosiskunder i perioden april til august 2023. Samtaler med nye dosiskunder vil i projektperioden blive afholdt af apotekets farmaceuter. Begge samtaler holdes så vidt muligt af samme person (samtalefarmaceuten).

Øvrige personale er orienteret om projektet via informationsmøde og dialog i dagligdagen.

Samtalens indhold er ikke fastlagt, men tager udgangspunkt i kundens behov. Samtalens indhold beskrives i prosa (= samtalenoter).

Data bearbejdes og endelig samtalemodel fastlægges ud fra de erfaringer, vi har gjort os.

Andre apoteker inviteres derefter til at afprøve den udviklede samtalemodel.

### Oprettelse af dosisdispenseringskort til ny dosiskunde

Ved oprettelse af dosisdispenseringskort til ny dosiskunde vedlægger dosismedarbejder samtaleformular (bilag 1) ved klargøring af dosisrullen. Dosismedarbejderen noterer på formularen, hvis der på apotekets initiativ er foretaget ændringer i medicineringen samt hvis der er pakket til mere eller mindre end 14 dage.

### 1. samtale – udlevering af første dosisrulle

Ved afhentning af første dosisrulle i skranken overdrages ekspeditionen til farmaceut.

Ved første udlevering hjælpes kunden godt i gang med den nye måde at håndtere medicin på. Fokus på hvordan kunden har det med opstart af dosispakket medicin og hvilke tanker der er gjort. Derudover svares på kundens spørgsmål og kommentarer dokumenteres.

Noter fra første samtale noteres på formular. Ved klargøring af næste dosisrulle vedlægges formularen igen.

## 2. samtale – opfølgning

Ved udlevering af dosisrullen overlades ekspedition til den farmaceut, der har haft første samtale. Opfølgning på hvordan den første periode med dosispakket medicin har fungeret. Kundens spørgsmål og kommentarer dokumenteres. Det aftales med kunden, om der skal ske yderlige opfølgning.

Noter fra anden samtale noteres på formularen og gemmes til videre databehandling.

## 4. Støtte

U2F Har bevilliget midler til dækning af udgifter til et arbejdsophold til udvikling af samtalemiddel, spørgeramme mv.

Afholdelse af samtaler / indsamling af data sker, som led i apotekets vanlige rådgivningsopgave.

Databearbejdning sker i arbejdstiden evt. suppleret med interesseløstimer fra farmaceuterne.

Vi har præsenteret projektidéen for styregruppen for Netværk for Udvikling af Apotekspraksis. Her var der stor opbakning til projektidéen: Fantastisk - Spændende - Fedt - Super godt.

Det aftales, at projektet skal være en to-trins-raket. Vi indhenter erfaringer fra samtaler i en periode. På baggrund heraf, fastlægges model for samtale, som kan afprøves på andre apoteker.

Vi har haft on-line sparring med Charlotte Rossing fra Pharmakon. Her blev vi anbefalet, at lade det stå helt åbent, hvad indholdet i samtalen skal være. Vi skal lade kunden sætte dagsordenen og være opmærksom på, hvad der betyder noget for dem. Vi blev endvidere anbefalet, at det i projektperioden er samme farmaceut, der holder samtalerne med den enkelte kunde. Vi noterer i prosa, hvad der er talt om, men det er ikke muligt at videregive "stemningen" fra samtalen.

## 5. Dataindsamling

Vi har fra april til august 2023 haft 42 samtaleforløb. Samtalerne er holdt i forbindelse med udlevering af første dosisrulle ved ny opstart på dosispakket medicin og så vidt muligt igen ved udlevering af 2. rulle.

Kolleger har været meget behjælpelige med, at videregive ekspeditioner til farmaceuterne og har vist stor interesse for projektets forløb.

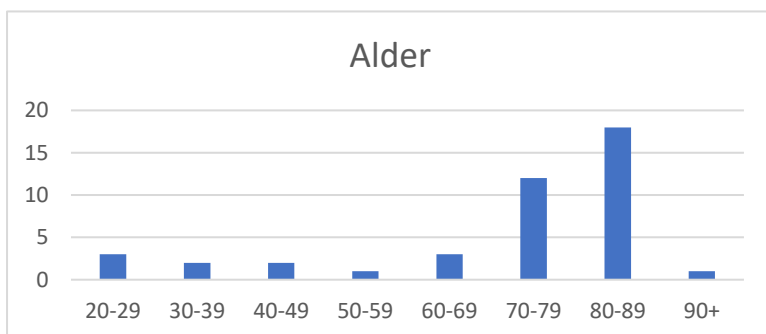
Det er gået rigtig godt med dataindsamlingen. Vi har været overraskede over, at det bortset fra ferieperioder, i høj grad har været muligt, at samme farmaceut kunne afholde begge samtaler med samme kunde.

Oftest har det kunnet lade sig gøre at få anden samtale ved udlevering af rulle nummer to. Hvis dette ikke har været muligt har kolleger, via formular sammen med dosisrullen, været opmærksom på, at det er en nystartet dosiskunde. Samtalefarmaceuten har så talt med kunden ved en senere udlevering for at afrunde samtaleforløbet. Vi har talt med alle kunder to gange på nær et par stykker. Den ene overgik til at få rullen leveret med apotekets bud og i andre tilfælde blev rullen afhentet af pårørende, som ikke var involveret i medicinbehandlingen.

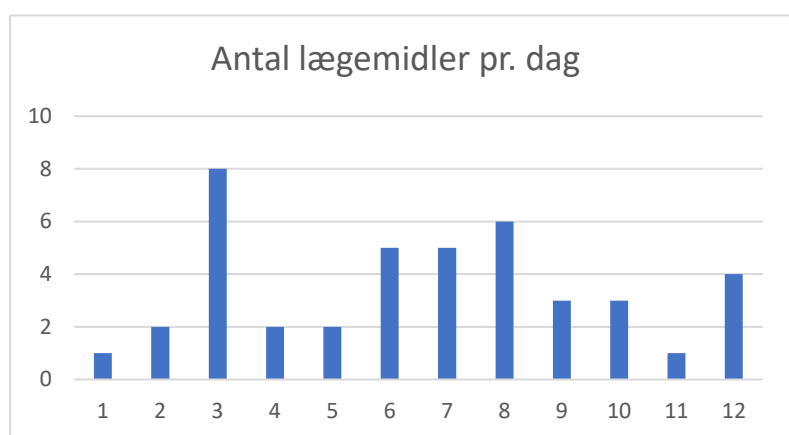
Vi har tilstræbt at anvende mentaliserende kommunikation, for at lade kundens tanker og behov være udgangspunktet for samtalen.

## 6. Resultat og diskussion

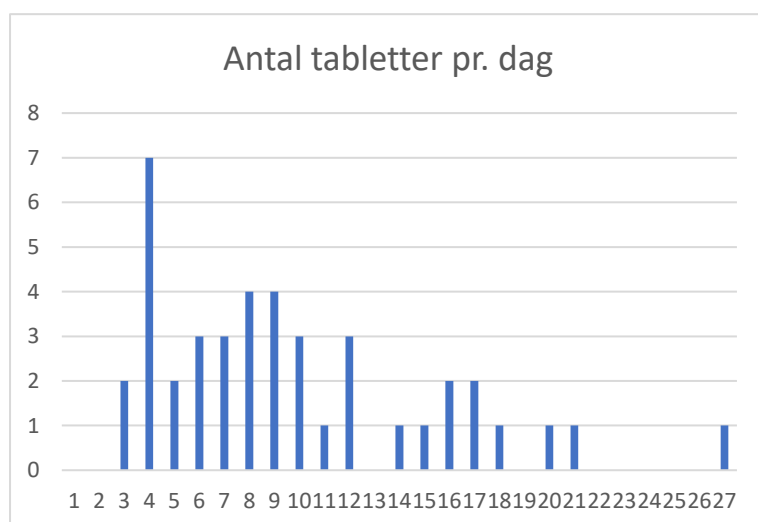
Vi har haft 42 samtaleforløb. Fordelt på 25 kvinde og 17 mænd.



Der er stor aldersspredning på de kunder, der starter på dosispakket medicin. Der er overvægt af 70-og 80-årige, hvilket er forventeligt, da medicinbruget stiger med alderen.



Antal forskellige lægemidler hos den enkelte person er meget forskelligt og varierer fra et til 12 lægemidler.



Antal tabletter varierer fra 3 tabletter til 27 tabletter om dagen. Der er stor variation.

Ud fra de indsamlede data ses, at det er kunder i alle aldre der er startet på dosispakket medicin. Der er stor variation i både antal af lægemidler og antallet af tabletter, den enkelte kunde får pakket. Det viser, at dosispakning kan være en hjælp til medicin håndtering til mange.

## 6.1 Første samtale med ny dosiskunde

En forudsætning for at kunne anvende mentaliserede kommunikation er, at samtalefarmaceuten skal med fra start, når der skal udleveres dosisrulle til en ny bruger. Kollegaen skal ikke slå i kassen eller snakke med kunden inden, da det ligeså meget er pauserne, der er med til at få kunden til at fortælle.

## 6.2 Selvvalgt eller på initiativ fra andre

Nye dosiskunder har forskellige grunde til at starte få deres medicin dosispakket. Forhåndskendskabet varierer meget. Kundens holdning til dosispakket medicin er forskellig og er i høj grad præget af, om de selv har valgt at starte eller det er andre der har besluttet, at deres medicin fremover skal dosispakkes.

De indsamlede data kan indeles følgende grupper

- Har selv valgt at få dosispakket sin medicin
  - Har kendskab til dosispakket medicin fra apoteket
  - Har forhåndskendskab til dosispakket medicin
- Dosispakning af medicin er igangsat på initiativ fra andre
  - Igangsat på initiativ fra hjemmepleje
  - Igangsat på initiativ fra sundhedspersonale

Dette er vigtigt at have for øje i samtalen, da dialogen skal angribes meget forskelligt.

### 6.2.1 Selvvalgt – kendskab fra apoteket

Vi har på Vojens Apotek fokus på at oplyse om muligheden for, at få dosispakket sin medicin. Dette afspejler sig, i en del af samtalerne. Følgende samtalenoter viser dette:

- Blev opmærksom på muligheden på en reklame, der blev vist på info-skærm på apoteket
- Apoteket havde sået et frø og de havde tænkt over det og blevet enige om at prøve det
- Apoteket har oplyst om muligheden, har herefter selv bedt lægen om det få det pakket
- Efterspørger selv en medicingennemgang. Vi gennemgår FMK oversigt. Kommer herefter på dosispak efter apotekets anbefaling
- Har snakket med sin datter om dosis og blev enig om at prøve det
- Foreslået af apoteket, talte herefter med lægen om det. Mand og kone starter op samtidig
- Mand og kone bliver uvenner når de pakker medicin
- Mand og kone starter samtidig. Konen har pakket til dem begge. De glæder sig begge til at komme i gang med dosispakket medicin, også selv om det virker som om "jeg ikke kan klare opgaven mere"
- Apoteket har fortalt om muligheden og det lød godt, var ved at løbe sur i pillerne
- Hørt om det på apoteket. Har efterfølgende spurgt til, hvor gammel man skal være
- Hun har selv valgt at komme på dosis. Lægen mente hun var for ung. Men hun holdt fast og fik lov

### 6.2.2 Selvvalgt – har forhåndskendskab

Der er mange i Vojens, der har kendskab til dosispakket medicin. Mange kender nogen, der får det eller har stiftet bekendtskab med det via arbejde. Følgende samtalenoter viser dette:

- Kendskab fra forældre, der begge får dosispakket medicin
- Datter har fået dosispakket medicin i meget lang tid, så de kender systemet

- Kendskab fra arbejde
- Selv bedt lægen om det. Foreslået af hans svigerdatter, der arbejder på dosispak
- Har selv bedt lægen om det. Hendes mand få også dosispak, så er det meget nemmere
- Har tidligere fået dosispakket medicin. Har været på sygehus / ustabil derfor pause.
- Har hørt om det fra et par besøgsvenner fra Røde Kors
- Har selv bedt lægen om det, kender flere der får det
- Konen har fået dosispak i små 6 uger, nu vil manden også have det
- Har tidligere fået dosispakket medicin fra et andet apotek

### 6.2.3 Igangsat på initiativ fra hjemmepleje

Borgere, der hidtil har haft hjælp til medicindosering af plejepersonale og overgår til dosispakket medicin, udviser en vis skepsis. Følgende samtalenoter viser dette:

- Det er sygeplejersken der har sagt, at det nu skal pakkes. Vil hellere have at sygeplejersken kommer
- Er lidt overrasket over, at det skal være på den måde
- Har hidtil fået pakket sin medicin i æske på sundhedscenteret, men det vil de ikke længere
- Manden synes, at han sagtens kunne klare at hjælpe sin kone med medicinen, men hvor er det en stor hjælp, at det er nu er pakket

### 6.2.4 Igangsat på initiativ fra sundhedspersonale

Sundhedspersonale der møder borgeren og oplever udfordringer med medicin håndtering eller compliance foreslår dosispakket medicin. Kunden har ikke haft hjælp til medicindosering tidligere. Disse borgere har forskellig holdning til dosispakket medicin. Følgende samtalenoter viser dette:

- Foreslået af demenskoordinator, det er svært for sygehuset at vurdere behandling når medicinen er blevet taget uregelmæssigt
- Aftale mellem læge, bofællesskab og hende selv
- Havde selv anmeldt pakning af hjemmeplejen, da ham mente, han sagtens selv kunne pakke sin medicin i æske. Så gik der kludder i det og har aftalt med lægen, at apoteket skal pakke det. Har taget et dosispostkort inden han kommer hen til skranken. "Det er vist sådan noget, jeg skal have"
- Forslag fra diabetessygeplejerske
- Foreslået af læge efter hun var indlagt på sygehuset med et meget højt blodsukker. Havde ikke taget sin medicin
- Læge har opfordret til at få det pakket, da hun tit tabte sine tabletter og havde svært ved at lukke æskerne op / tage tabletterne ud af æskerne
- Kone starter i samråd med manden / lægen. Konen vil helst ikke have tabletter og snyder manden ind imellem. Ved opfølgende samtale siger manden, at ved dosispak er det ikke muligt for konen at komme medicinen tilbage i æsken
- Lidt ked af at skulle have dosispakket sin medicin. Sat i gang af lægen. Plejer at tage mirtazepin og Panodil 665 mg lidt forskelligt. Har veninder, der er meget glad for det

## 6.3 Forventningsafstemning skaber tryghed

Som projektet skred frem erfarede vi, at det er vigtigt at forventningsafstemme for at skabe tryghed. Det er vigtigt for kunden, at få vist tabletterne i rullen. Vi endte med, at vise tabletterne i rullen til kunden og spørge, om det ser genkendeligt ud. Mange kunder ved helt præcis hvor mange tabletter, de er vant til at tage om dagen.

Vi foretog en medicinafstemning i dialog med kunden. Vi spurgte hvor mange gange om dagen de hidtil havde taget medicin og om dette var i overensstemmelse med de doseringstidspunkter, der var i rullen.

DD-kortet blev vist og vi talte om, hvilken medicin, der var i rullen.

Når kunden studser eller undrer sig over noget, blev det afklaret. Dialogen kræver, at apoteket tager fagligt stilling til det kunden undrer sig over; er det hensigtsmæssig og behandlingsmæssigt i orden.

Vi undersøgte tidligere udleveret præparat / dosering og have samtidig for øje, om det er oplagt at flytte doseringstidspunkter for samlet set at få færre poser pr. dag, så det passer ind i deres dagligdag.

Kunden skal være tryk ved den måde medicinen er dosispakket på. I nogle tilfælde kan det afklares med rådgivning i andre tilfælde retter apoteket henvendelse til lægehuset.

### 6.3.1 Information om ændringer i forbindelse med opstart

Hvis der i forbindelse med overgang til dosispakket medicin blev foretaget ændringer i medicinering på apotekets initiativ, noterede dosismedarbejder dette på samtaleformular. Kunderne har brug for genkendelighed for at blive tryk ved dosispakke medicin. Oplysningerne på formularen er med til at sikre, at kunden bliver informeret herom ved udlevering. Her eksempler på oplysninger der blev videregivet:

- Prednisolon 5 mg 1½ tablet ændret til Prednisolon 5 mg + Prednisolon 2,5 mg
- Eliquis 5 mg 1 daglig ændret til 1 tablet 2 gange daglig
- Digoxin 62,5 mikrogram x 4 ændret til 250 mikrogram x 1
- Lægehuset havde fortalt der var 2 morgenposer, men der var pakket 1 morgenpose og 1 aftenpose

### 6.3.2 Medicinafstemning - afklaret med dialog

Følgende samtalenoter viser tilfælde, hvor vi i dialog med kunden får afklaret kundens undren:

- Studser over, at der kun er 1 rød tablet, plejer at få 2. Det er enalapril 20 mg der er den røde tablet. Jf. tidligere recept har hun tidligere fået enalapril 10 mg x 2
- Er der Gemadol med i rullen? Kunden afklarer selv med lægen. Hun har stadig derhjemme, når de er brugt kom det i rullen
- Al medicin er pakket i morgenpose. Jeg tager den ene tablet (Ezetemib) om aftenen. Mente at det var for at få den bedste virkning. Kan sagtens tages morgen, hvilket er nemmere
- Tamsolusin skal jeg tage til morgenmaden, men spiser først kl. 11 ...
- Nogle af de tabletter han får er ikke med i rullen (MTX er ikke dosisegnet og skal sidedoseres)
- Ved afhentning af 2. ruller er Betolvex tilføjet. Har havde ikke talt med lægen om det. Han genkender straks den lyserøde tablet. Vi taler om, hvad det er for noget medicin



- Der er morgen, middag, aften pose. Hun studser over, der er 3 tabletter middag, da plejer hun kun at få 2 panodil. Der er nu også 1 Unikalk. Det tager hun helt roligt. (På tidligere Unikalk recept stod 1 tablet 2 gange daglig, nu står der 1 tablet middag og aften)
- Amitriptylin og pantoprazol er hun vant til at tage morgen, de er pakket middag. Unikalk tager hun aften, de er også pakket middag. Er ved 2. samtale tilfreds med den måde det er pakket på. Var ikke hent klar over, at hun fik amitriptylin 2 gange daglig. Har haft godt overblik, men har alligevel haft udfordringer med at huske alle tabletter og doseringer.
- Inden han blev startet op blev det afklaret med ham om han tager tabletterne som de er placeret jf. FMK.
- Får også Methotrexat, det er ikke dosiseget og kan derfor ikke pakkes med i rullen
- Får vederlagsfri medicin udleveret på sygehus. Dette kan desværre ikke komme med i dosisrullen.
- Får også kalk og vitaminer, tal med lægen om at få det med i dosisrullen.

### 6.3.3 Medicinafstemning – Kontakt til lægehus

Hvis kunden er vant til at tage medicin på et bestemt tidspunkt og dette ikke er i overensstemmelse med den måde det er pakket, har vi sendt en korrespondancemeddelelse til lægehuset og bedt dem tilrette ordinationen i FMK så doseringstidspunkter stemmer med kundes hidtidige praksis. Alle henvendelser har medført den ønskede ændring. Følgende samtalenoter viser dette:

- Pille for meget i posen. Metoprolol 25 mg er hun ikke i behandling med mere. Tog selv kontakt til lægehus. Recept sidst udleveret i juni 2021.
- Ved 2. samtale fortæller hun, at hun tager morgendosis og pakker så middagsposen (Furix og Kaleorid) i en æske (tager dem aften) sammen med dele af aftenposen. Gemadol og Mianserin fra aftenposen tager hun først til nat. Furix og Kaleorid var pakket morgen og middag. På tidligere recepter stod Furix morgen og aften og Kaleorid 1 tablet 2 gange daglig. KM til lægehus, tilpasning af doseringstidspunkter.
- Eplerenon er pakket morgen. Tidligere stod 1 tablet aften på recepten. Dosisordination lød på 1 tablet daglig og apoteket placerer den morgen.
- Sygehuset har ændret på hans hjertemedicin og flyttet doseringstidspunkt fra morgen til nat. Nu er der 1 morgenpose med Betolvex og natpose med 8 lægemidler, hvilket er max. antal pr. doseringstidspunkt. Han tager omeprazol ud af natpose og tager den før aftensmaden. KM til lægehus. Omeprazol i aftenspose og Betolvex i natpose.
- Rulle udleveret til pårørende. Kunde kontakter efterfølgende apotek. Pramipexol er pakket til nat, skal tages 2-3 timer før sengetid. Betaserc er pakket aften. Hun vil gerne have dem byttet rundt. Hun spiser aftensmad og tager tabletterne kl. 18.30 og går i seng kl. 22. Det giver derfor mening at tage pramipexol mod restless legs aften. Vi talte om, at der ikke er nogen grund til, at Betaserc skal tages nat. KM til lægehus. Doseringstidspunkt for Pramipexol tilrettes.
- Er vant til at tage Unikalk og Eltroxin sammen 1 time før måltid. Stofskiftet er indstillet efter at det tages på denne måde. KM til lægehus. Doseringstidspunkt tilpasses praksis.
- Bisoprolol er for sig selv i natpose, plejer at tage den sammen med den øvrige aftenmedicin. KM til lægehus, flyttes til aftenspose.

## 6.4 Fordele ved dosispakket medicin – postkort



apotek

Fordele ved dosispakket medicin

- Du skal ikke holde styr på recepter og genbestillinger
- Du slipper for udfordringer med emballage eller skiftende navne
- Nemt at tage med
- Overblik over din medicin
- Sikkerhed for rigtig dosering
- Hjælp til at huske din medicin

Pris  
Du skal betale ca. 1 kr. per dag for pakning  
Hvis du har helbredstillæg fra kommunen, vil prisen være ca. 1 kr. per uge  
Sygeforsikringen "danmark" giver også tilskud

Har du spørgsmål - spørg apoteket

Hvis du ønsker at starte på dosispakket medicin, så kontakt din læge

Vojens Apotek juni 2023

Sideløbende med dette projekt har farmakonom Stine Matthiesen arbejdet med projektet "Flere kunder bør tilbydes dosispakket medicin". I den forbindelse har Vojens Apotek apotek udarbejdet et postkort med fordele ved dosispakket medicin. Vi benytter kortet i dialogen med potentielle dosiskunder. Vi har også brugt kortet ved samtalerne, når det har været relevant.

Ved samtalerne har vi fremhævet fordelene ved dosispakket medicin, når der har været anledning til det, hvilket nedenstående samtalenoter viser:

- Du skal ikke holde styr på recepter og genbestillinger
  - "åh, det var dejligt"
  - Får dosispakket medicin for at mindske tiden i telefonen, da det tager tid at forny en recept på sygehuset, som kun har telefontid fra 9-15
  - Da han selv pakkede manglede der altid noget, så skulle han ringe til lægen og ned på apoteket igen
  - Du slipper for at forny recepter hos lægen... "også det, hvor dejligt" siger han
- Du slipper for udfordringer med emballage og skiftende navne
  - Havde svært ved at holde rede på medicinen, når det skiftede navn
  - Nu bøvlr jeg ikke med, at de skifter navn / hedder noget andet
  - Han glæder sig til, at slippe for skiftende navne –og til ikke at skulle pille tabletterne ud af blisterpakningerne.
- Overblik over din medicin
  - Har haft tendens til, at rode tabletterne sammen
- Sikkerhed for rigtig dosering
  - Glæder sig til ikke at skulle pakke medicin mere
  - Har ikke fået sin aftenmedicin hver dag, fordi tabletterne var sluppet op
- Hjælp til at huske din medicin

- Det er jo vigtigt jeg får min medicin (psykisk ledelse) og det er sket jeg glemmer at tage det
  - Kørt surt i det i forhold til at huske sine tabletter, glemmer det tit.
  - Glæder sig til at få hjælp til at huske sine tabletter
  - Har fået det meget bedre i maven efter hun får hendes 3 Entocort hver morgen
  - Glad pige i skranken. Har kun glemt sine tabletter 1 dag, og det var fordi hun ikke var hjemme. Hun har ikke brugt energi på at tænke om hun har taget tabletterne eller ej
- Pris
    - Hvad koster det egentlig, det er der ingen der har sagt noget om
    - Hvad koster det egentlig, det fik jeg ikke spurgt lægen om
    - Er overrasket over prisen – det var billigt
    - - og så til den pris. Synes det er billigt.

## 6.5 Praktiske forhold ved dosispakket medicin

På apoteket har vi altid haft fokus på at informere nye dosiskunder om praktiske forhold ved dosispakket medicin. Nye kunder kan kendes på, at der sammen med dosisrullen udleveres en æske til opbevaring af rullen samt en mappe med dosisdispenseringskortet og et velkomtbrev med praktiske oplysninger fx hvornår næste rulle kan hentes. Vi vejleder om åbning af poserne og lader kunden prøve at åbne en dosispose med M&M.

Vi har ved samtaler også haft fokus på den praktiske håndtering men det var fyldt en mindre del af samtalen.

## 6.6 Anden samtale

Ved anden samtale med kunden har fokus været på, om de er kommet godt i gang. Der blev fulgt op på det, vi havde talt om ved første samtale, ud fra vores samtalenoter. Hos nogle var der dukket spørgsmål op, som vi svarede på.

### 6.6.1 Tilfredshed

Mange giver umiddelbart udtryk for, at de er meget tilfredse med, at medicinen nu er dosispakket. Enkelte var fortsat lidt skeptiske, men alle er fortsat på ordningen. Følgende samtalenoter viser dette:

- Det er gået fint, det er så nemt
- Er mega glad for det, det er meget overskueligt
- Det skulle jeg have gjort for lang tid siden
- Vi er SÅ glade for at være kommet på dosis. Ærgerligt vi ikke har gjort det noget før. Sikke meget tid vi nu har. Meget smartere end forventet
- Dejligt ikke at skulle vente på sygeplejersken, man kan ikke altid vide, hvornår hun kommer. Det giver mere frihed, når det er pakket i poser
- Han ser glad ud, det er gået fint. "Det kan jeg godt leve med", siger han. "Leve med, siger du" ..... "ja det er en god måde"
- Jeg har slet ikke glemt mine tabletter i den sidste tid
- Virkelig glad for løsningen
- Det er en god idé nogen har fået der

- Gider ikke selv at bøvle med det, når det kan ordnes på den måde
- Datter er vældig begejstret for ordningen, men moderen siger, hun mangler snakken med hjemmeplejen
- Er SÅ glad for det. Beder om 2x14 dage pga. ferie. Det bliver så nemt at tage medicinen med på tur
- Synes det er rart der står morgen og aften på alle poser. Var skeptisk ved første udlevering.
- Var stadig lidt skeptiske, men vil ikke tilbage til almindelige tabletter
- Det er da okay – men altså det er let, jeg bliver i hvert fald på det

## 6.6.2 Afhentning af næste rulle

Nye dosiskunder skal have skabt en ny vane med at hente en ny dosisrulle på apoteket hver 14. dage. Vi har ved anden samtale oplevet, at rullen er hentet efter starttidspunktet. Følgende samtalenoter viser dette:

- Afhenter onsdag (rulle starter mandag), var lidt i tvivl om, hvornår ny rulle kan hentes
- Henter mandag kl. 10, samme dag som rullen starter. Han opdager først, at der ikke er mere medicin da rullen slap op søndag, da han ikke kan se rullen i æsken
- Henter på startdagen kl. 11. Ved godt det kan hentes fra tirsdag, men har ikke lige haft tid til at komme på apoteket
- Afhenter for sent, tager ikke medicinen fast hver dag, ... indimellem nedsættes antal dage ...
- Aftenter rullen på startdagen. Har været vant til at hente når der ikke var flere poser i rullen (på andet apotek)
- Ringer tirsdag, hun har ikke penge til medicinen og har derfor ikke hentet rulle med start mandag. Onsdags kommer hun og henter rullen – snak om CTR, tilskudsperioder mv. Havde medicin derhjemme fra før hun startede på dosispak
- Henter rullen kl. 10 på startdagen, havde gemt tabletter fra i går ...Vil skrive det i sin "ordrebog" så hun henter tidligere næste gang
- Manden kommer med en tom pose og spørger om vi vil pakke en portion mere til hans kone ... Vi får snakket om, at der automatisk pakkes til 14 dage ad gangen

Vi tænker videre over, hvad vi kan gøre for synliggøre / tydeliggøre hvornår næste rulle kan hentes.

## 6.7 Spørgsmål fra kunden

Vi skal være parat til at besvare de spørgsmål og undren kunden giver udtryk for i samtalerne. Her eksempler fra samtalenoter, på spørgsmål fra kunden:

- Hvordan foregår det, når der bliver ændret i medicinen?
- Når lægen ændrer, hvad så?
- Hvad koster det egentlig?
- Hvad hvis jeg skal på ferie i længere tid?
- Vil gerne have at de sidste 4 tal i CPR-nummer ikke står på rullen ...
- Spørger om alle kan få pakket. Har et familiemedlem, der får en del medicin og som har svært ved at håndtere almindelige medicinpakker

## 7. Fremtidig samtalemodel

De afholdte samtaler med nye dosiskunder, har givet rigtig meget mening. De har hjulpet nye kunder godt i gang med dosispakket medicin. Det er vigtigt at have kundens holdning til dosispakket medicin for øje i dialogen. Særligt dialogen om hvilke lægemidler, der er pakket og på hvilke tidspunkter de plejer at tage medicin, har været udbytterig. Systematisk opfølgning med endnu en samtale har været med til at sikre, at kunden er tryk ved den nye måde at få sin pakke på.

Efter projektperioden fortsætter vi med samtalerne. Projektet er formidlet internt på apoteket og kompetenceudvikling er i støbeskeen, så flere kolleger kan tage del i afholdelse af samtalerne.

Ud fra de erfaringer vi har gjort os i projektperioden har vi udviklet følgende model

- Tag udgangspunkt i hvad kunden siger / signalerer, gør brug af mentaliserende kommunikation

### **Første samtale – udlevering af første dosisrulle**

- Kunden – hvem står du overfor?
  - Er dosispakning af medicin selvvalgt eller igangsat af andre
  - Holdning / forventning til dosispakket medicin
- Tryghed – svarer det pakkede til forventningerne?
  - Vis pillerne – kunden skal være tryk ved hvad der er pakket – gennemgå DD-kort
    - Hvad er pakket hvornår – Er alt pakket?
    - Kan alt pakkes? Sidedosering
    - Evt. medicinafstemning / FMK
    - Kan det afklares med dialog eller henvendelse til lægen
- Praktisk håndtering
  - Demonstration af hvordan posen åbnes
  - Opbevaring
  - Afhentning af næste rulle
- Tal ind til fordele (postkort)
- Har kunden spørgsmål / undren

### **Anden samtale – opfølgning**

- Lyt og lad kunden fortælle
- Hvordan er det gået?
- Følg op på hvad der er talt om ved første samtale
- Har kunden spørgsmål / undren

## 8. Perspektivering

Kom godt i gang med dosispakket medicin – medicinsamtale til nye dosiskunder, som vi har afprøvet i dette projekt, bør indføres som et tilbud til alle borgere, der starter på dosispakket medicin. De eksisterende tilbud om medicin- eller compliancesamtale er ikke umiddelbart for denne målgruppe. Vi har med vores udvikling af samtalemodel vist, at når der bliver foretaget en medicinafstemning i samtalerne gør det medicinhandteringen mere sikker hvilket bidrager til øget tryghed, compliance og patientsikkerhed.

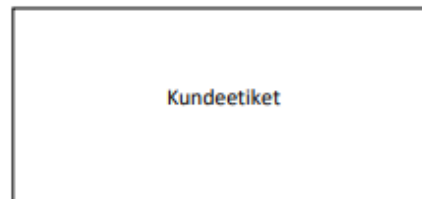
Lige nu er der i sundsvæsenet fokus på, om apotekerne via sundhedsydelse kan aflaste det øvrige sundhedsvæsen. Et oplagt sted apotekerne kan aflaste lægens arbejde er ved opstart af patienter på dosispakket medicin. Vi ser en mulighed for at starte samtaleforløbet forud for lægen laver dosisrecepter. Apoteket kan foretage en medicinafstemning i forhold til oplysninger i FMK. Med udgangspunkt i hvilken medicin kunde tager hvornår og hvordan doseringstidspunkter passer ind deres hverdag. Apoteket kan også før dosistart se om der med fordel kan ændres styrke, så der skal indtages færre tabletter og om antallet af daglige doseringstidspunkter nedsættes, så det bliver nemt for kunden at håndtere dosisrullen i hverdagen.

Vi har afprøvet dette koncept. En kunde spørger i skranken om vi laver medicingennemgang, det har hun fået på et tidspunkt i projektsammenhæng. Vi tager en samtale med hende. Vi brugte en udskrift af hendes medicinkort i FMK, som udgangspunkt for medicinafstemning. Her var et præparat hun ikke tog, som stod i FMK. Det viste sig hun troede, det blot var en kur. Samtalen var desuden tryghedsskabende. Vi havde en dialog om, hvilket formål det enkelte præparat havde i hendes behandling. Hun startede efterfølgende trygt med at få sin medicin dosispakket.

# Bilag 1

Kom godt i gang med dosispakket medicin  
Vojens Apotek 2023

**NY DOSISKUNDE** Information til kunden  
Første rulle 14 dage (normalt rul) / andet



---

**Første samtale** Dato:  
Samtalenoter

Afholdt af:

---

**Anden samtale** Dato:  
Samtalenoter

Afholdt af:

Ønsker opfølgning / Afsluttet