

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa

Haamuasiakastutkimus 2021

Johanna Jyrkkä
Dosentti, FaT

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
28.10.2021

Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää apteekeissa ja apteekkien verkkopalveluissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa.

Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin apteekkien verkkopalveluiden palveluprosessia.

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa

Haamuasiakastutkimus 2021

FIMEA KEHITTÄÄ
ARVIOI JA INFORMOI

Haamuasiakastapaukset ja toteutusaika

Haamuasiakastapaus	Toteutus
<p>Oireeseen lääkettä hakeva asiakas (mahakiputapaus)</p> <p>Perustelu: Oireeseen lääkettä pyytävä asiakas on tyypillinen lääkeneuvontatilanne itsehoidossa. Närästys on yleinen oire, johon haetaan usein apua apteekista.</p>	25.2.–25.3.2021 (n=50)
<p>Kauppanimellä lääkettä hakeva asiakas (Panadol Forte -tapaus)</p> <p>Perustelu: Nimellä valmisteeseen pyytäminen on tyypillinen lääkeneuvontatilanne apteekissa. Parasetamoli on yleisimmin ostettu kipulääke. Tapaus on vastaava kuin edellisessä itsehoitolääkeneuvontaa selvittäneessä tutkimuksessa ollut Burana -tapaus (Alastalo ym. 2018).</p>	19.3.–27.4.2021 (n=50)
<p>Apteekin verkkopalvelusta lääkettä hankkiva asiakas (ummetustapaus)</p> <p>Perustelu: Lääkkeiden hankkiminen apteekin verkkopalveluista on yleistynyt. Verkkopalveluiden neuvonnan toteutumisesta ja lääkkeen toimitusprosessin toimivuudesta tarvitaan tietoa.</p>	9.4.–26.5.2021 (n=30)

Apteekit

Apteekkiotos

- Mahakipu ja Panadol Forte – tapaukset
- N=100
- Poimittiin satunnaisesti Fimean apteekkirekisteristä, sisältäen pääapteekit, Itä-Suomen yliopiston apteekin, Yliopiston Apteekin sekä Yliopiston Apteekin sivuapteekit

Apteekkien verkkopalvelujen otos

- Ummetustapaus
- N=30
- Poimittiin satunnaisesti Fimean ylläpitämästä luettelosta laillisista apteekkien verkkopalveluista
- Mukaan valikoituneilla apteekeilla käytössään useita erilaisia verkkopalveluportaaleja

Tulokset

Apua oireeseen pyytävä asiakas (mahakiputapaus)

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (alle 50-vuotias aikuinen henkilö) tulee apteekkiin ja pyytää lääkettä mahakipuun. Hän ei esitä kysymyksiä ja kertoo oireista vain kysyttäessä. Oireina ovat ylävatsassa tuntuva polte ja lievä pahoinvointi. Oire voimistuu ruokailun ja kahvin jälkeen ja se vaivaa myös öisin. Oireet ovat kestäneet muutaman päivän, eikä hän vielä ole käynyt lääkärissä oireiden takia. Hän on juuri syönyt tulehduskipulääkekuurin (Burana 600 mg, kuuri loppunut pari päivää sitten) olkapään kipuun, minkä arvelee olevan oireilun taustalla. Aikaisemmin oireita ei ole tullut tulehduskipulääkkeistä, mutta hän on käyttänyt niitä vain tarvittaessa (noin pari kertaa kuukaudessa päänsärkyyn), ei kuurina. Haamuasiakas muistaa kysyttäessä, että on joskus käyttänyt jotakin närästyslääkettä närästykseen (ei muista tarkemmin mitä valmistetta), mutta siitä on aikaa. Hänellä ei ole muita säännöllisiä lääkkeitä käytössä.

Lääkkeen tarve ja soveltuvuus: mahakiputapaus

Kysymysten lukumäärä	Osuus asiakaspalvelijoista % (n)
0	0 (0)
1–2	32 (16)
3–4	34 (17)
5–6	18 (9)
7–9	16 (8)

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	% (n)
Mitä oireita asiakkaalla on?	100 (50)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	70 (35)
Selvitetäänkö syytä mahakipuun?	68 (34)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	40 (20)
Kenelle valmiste tulee?	36 (18)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	36 (18)
Onko muita sairauksia?	20 (10)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	18 (9)
Onko lääkeaineallergioita?	12 (6)

Lääkkeen käytön neuvonta ja ostotilanne: mahakiputapaus

Kerrottiinko seuraavista asioista? *	% (n)
Annostelu ¹	74 (37)
Miten lääke vaikuttaa	72 (36)
Annostus ²	68 (34)
Lääkettä käytetään kuurina	60 (30)
Suositus kääntyä lääkärin puoleen, mikäli itsehoitolääke ei auta	48 (24)
Kuinka pitkään lääkettä voi käyttää itsehoidossa	38 (19)
Lääkkeen vaikutuksen alkaminen	36 (18)
Lääkkeettömät hoitovaihtoehdot	16 (8)
Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla	4 (2)

- Suurimmalle osalle (86 %) esitettiin useampia lääkevaihtoehtoja
- 70 % asiakkaista osti protonipumpun estäjän
- Edullisemmista valmisteista mainittiin 34 % asiakkaista

* Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta

¹ Otetaan ruuan yhteydessä, otetaan veden kanssa, ottoajankohta (esim. aamuisin tai iltaisin), käyttö tarvittaessa

² Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

Kauppanimellä lääkettä hakeva asiakas (Panadol Forte -tapaus)

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (aikuinen henkilö) tulee apteekkiin ja pyytää Panadol Forte 15 tabletin (1 g) pakkauksen. Hän pyytää neuvontatilanteen jälkeen vielä toisen paketin Panadol Fortea (15 tabl.) hänelle itselleen. Asiakas ei esitä kysymyksiä. Hänellä on päänsärkyä, joka on jatkunut jo pidemmän aikaa, useamman viikon ajan. Lisäksi asiakkaalla on oireena lihaskipu hartioissa. Oireet kerrotaan vain kysyttäessä. Mahdollinen oireiden syy liittyy tietokonetyöskentelyyn. Asiakas on käyttänyt Panadol Fortea (1 g) 2–3 tablettia päivässä useamman viikon ajan. Hän ei ole käynyt vielä lääkärissä oireiden takia. Hän ei voi käyttää mitään tulehduskipulääkettä (ibuprofeeni, naprokseeni, asetyyლისისyylihappo), koska ne aiheuttavat hänelle närästystä.

Lääkkeen tarve ja soveltuvuus: Panadol Forte

Kysymysten lukumäärä	Osuus asiakaspalvelijoista % (n)
0	66 (33)
1–2	8 (4)
3–4	14 (7)
5–6	8 (4)
7–8	4 (2)

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	% (n)
Kenelle valmiste tulee?	24 (12)
Mitä oireita asiakkaalla on?	24 (12)
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	16 (8)
Selvitetäänkö syytä päänsärkyyn?	16 (8)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	10 (5)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	10 (5)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	8 (4)
Onko lääkeaineallergioita?	8 (4)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	6 (3)
Onko muita sairauksia?	4 (2)

Lääkkeen käytön neuvonta ja ostotilanne Panadol Forte -tapauksessa

Kerrottiinko seuraavista asioista? *	% (n)
Annostus ¹	34 (17)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat	16 (8)
Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla	6 (3)
Lääkkeettömät hoitovaihtoehdot	0 (0)

* Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta

¹ Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

- Haamuasiakkaista 44 %:lle myytiin kaksi Panadol Forte -pakkausta.
- Syytä kahden pakkauksen ostoon kysyttiin 10 %:lta asiakkaista.
- Muutamat asiakaspalvelijat viittasivat siihen, että koronapandemian aikaiset parasetamolin myyntirajoitukset eivät enää ole voimassa ja sen vuoksi voi myydä kaksi pakkausta.
- Samaa lääkeainetta, mutta edullisempaa valmistetta suositeltiin 28 %:lle asiakkaista.

Apteekin verkkopalvelusta lääkettä hankkiva asiakas (ummetustapaus)

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (aikuinen henkilö) ostaa verkkoapteekista Picorion -tabletteja (5 mg, 20 tabl.) ummetukseen. Hän haluaa lääkeneuvonnan ensisijaisesti chatissa, mutta jos se ei ole mahdollista, sitten puhelimitse. Hän kertoo oma-aloitteisesti etsivänsä tabletteja ummetukseen. Haamuasiakas aloittaa chat-keskustelun kysymyksellä ”Onko Picorion hyvä lääke ummetukseen?”. Mikäli lääkeneuvonta toteutuu puhelimitse, haamuasiakas kysyy asiakaspalvelijan soittaessa apteekista: ”Tarvitsisin apua ummetukseen, onko Picorion hyvä lääke?”

Muita taustatietoja tai oireita asiakas ei kerro oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Ummetus on uusi vaiva, ollut muutaman päivän. Hän ei ole kokeillut mitään lääkkeitä tai lääkkeettömiä hoitoja ummetukseen, ei myöskään Picorion -valmistetta aikaisemmin. Liikuntaa hän ei ole juurikaan pystynyt harrastamaan polvivaivan vuoksi yli puoleen vuoteen. Asiakas on juuri käynyt polvileikkauksessa (vajaa viikko sitten) ja käyttänyt siitä lähtien Burana ja Panacod -valmisteita (lääkkeet ovat edelleen käytössä). Lääkäri on määrännyt 100 tabletin pakkauksen Panacodia ja sen annostus on 1-2 tablettia 2-3 kertaa päivässä viikon ajan ja sen jälkeen tarvittaessa. Lääkäri on maininnut, että särkylääkkeistä voi tulla ummetusta ja siihen on olemassa ilman reseptiä hyviä lääkkeitä.

Asiakkaan ja apteekin välinen kontakti verkkopalvelussa

Kontakti	% (n)
Maksamisen jälkeen	33 (10)
Lääkettä valitessa	30 (9)
Siirryttäessä tilauksessa maksamisvaiheeseen	17 (5)
Heti verkkopalveluun mennessä	10 (3)
Yhteyttä asiakaspalvelijaan ei muodostunut missään vaiheessa	10 (3)

Kontaktin toteutuminen	% (n)
Puhelimitse	67 (20)
Sähköpostitse	13 (4)
Chatin kautta	10 (3)
Asiakasta ei kontaktoitu lainkaan	10 (3)

Asiakastilanteen kuvaus tilanteissa, joissa kontaktia ei muodostunut lainkaan

Minulle ei soitettu, vaikka pyysin tilauslomakkeella yhteydenottoa valitsemalla valintaruudun ja toivotun kellonajan (heti). Chatia ei tällä apteekilla ollut käytössä.

Tilausvahvistuksessa lukee tarkka päivämäärä ja kellonaika, jolloin lääkeneuvonta olisi annettu. Minulle ei ole tullut soittoa, viestiä eikä sähköpostia. Ainoa saamani neuvonta oli annosteluohje tilausvahvistuksessa, joka tuli lääkkeen mukana.

Sivustolla ei ollut chattia eikä puhelinnumeroa. Tilauksessa oli mahdollisuus jättää soittopyyntö: "Haluan apteekin ottavan yhteyttä lääkeneuvonta-asioissa". Vastasin kyllä, mutta en kuitenkaan saanut yhteydenottoa.

Lääkkeen tarve ja soveltuvuus: ummetustapaus

Kysymysten lukumäärä	Osuus asiakaspalvelijoista % (n)
0	37 (11)
1–2	20 (6)
3–4	20 (6)
5–6	23 (7)

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	% (n)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	50 (15)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	43 (13)
Kenelle valmiste tulee?	40 (12)
Selvitetäänkö syytä ummetukseen?	37 (11)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	30 (9)
Onko muita sairauksia?	20 (6)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	3 (1)

Lääkkeen käytön neuvonta ja ostotilanne: ummetustapaus

Kerrottiinko seuraavista asioista? *	% (n)
Lääke on tarkoitettu tilapäiseen käyttöön	73 (22)
Kuinka nopeasti lääkkeen vaikutus alkaa	60 (18)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää itsehoidossa	53 (16)
Annostelu ¹	47 (14)
Annostus ²	47 (14)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat	43 (13)
Lääkkeettömät hoitovaihtoehdot	37 (11)
Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla	20 (6)
Lääkäriin ohjaaminen, mikäli itsehoitolääke ei auta	10 (3)

- Haamuasiakkaat kokivat ummetuslääkkeiden etsinnän verkkopalvelusta erittäin helpoksi (50 %) tai helpoksi (50 %)
- Myös Picorion -valmisteen etsiminen verkkopalvelusta oli lähes kaikille asiakkaista erittäin helppoa (60 %) tai helppoa (37 %)

Keskeiset nostot tutkimuksen tuloksista (1/2)

- Oireeseen lääkettä hakevan asiakkaan (mahakiputapaus) lääkeneuvonta onnistui hyvin.
 - Kaikilta asiakkailta kysyttiin vähintään yksi oireita selvittävä kysymys.
 - Lääkkeen käytöstä neuvottiin vähintään yksi asia kaikille asiakkaille.
- Kipuläkettä kauppanimellä pyytäneiden asiakkaiden (Panadol forte -tapaus) lääkeneuvonnassa on kehitettävää
 - Yli puolet jäi ilman lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäviä kysymyksiä tai lääkkeen käytön neuvontaa.
 - Lähes puolelle asiakkaista myytiin kaksi Panadol Forte (1 g 15 tabl.) pakkausta usein selvittämättä syytä kahden pakkauksen ostamiselle.

Keskeiset nostot tutkimuksen tuloksista (2/2)

- **Apteekin verkkopalvelun ummetustapauksessa** lääkeneuvonta toteutui vaihtelevasti: osassa verkkopalveluja erittäin hyvin, osassa ei lainkaan.
 - Vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittava kysymys kysyttiin kahdelta kolmasosalta asiakkaista
 - Lähes 90 % asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käyttöön.
 - Kolme asiakasta jäi kokonaan ilman yhteydenottoa apteekista.
- **Kaikissa** haamuasiakastapauksissa lääkkeettömiä hoitokeinoja neuvottiin apteekeissa harvoin, kipulääkettä kauppanimellä ostaville asiakkaille ei lainkaan. Myös edullisemmista valmisteista mainittiin apteekeissa harvoin.

Kiitos!

Yhteenveto lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisessä haamuasiakastapauksissa

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	Mahakipu- tapaus (n=50) % (n)	Panadol Forte -tapaus (n=50) % (n)	Ummetus- tapaus (n=30) % (n)
	Apteekki	Apteekki	Apteekin verkkopalvelu
Mitä oireita asiakkaalla on?	100 (50)	24 (12)	–
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	70 (35)	6 (3)	50 (15)
Selvitetäänkö syytä mahakipuun/ päänsärkyyn/ummetukseen?	68 (34)	16 (8)	37 (11)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	40 (20)	10 (5)	30 (9)
Kenelle valmiste tulee?	36 (18)	24 (12)	40 (12)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	36 (18)	10 (5)	43 (13)
Onko muita sairauksia?	20 (10)	4 (2)	20 (6)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	18 (9)	8 (4)	3 (1)
Onko lääkeaineallergioita?	12 (6)	8 (4)	0
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	–	16 (8)	–

Yhteenveto lääkkeen käytön neuvonnasta haamuasiakastapauksissa

Kerrottiinko seuraavista asioista?	Mahakipu-tapaus (n=50) % (n)	Panadol Forte -tapaus (n=50) % (n)	Ummetus-tapaus (n=30) % (n)
	Apteekki	Apteekki	Apteekin verkkopalvelu
Annostelu ¹	74 (37)	0	47 (14)
Miten lääke vaikuttaa	72 (36)	0	0
Annostus ²	68 (34)	34 (17)	47 (14)
Lääkettä käytetään kuurina	60 (30)	–	–
Lääkəriin ohjaaminen, mikäli itsehoitolääke ei auta	48 (24)	0	10 (3)
Kuinka pitkään lääkettä voi käyttää itsehoidossa	38 (19)	0	53 (16)
Kuinka nopeasti lääkkeen vaikutus alkaa	36 (18)	0	60 (18)
Lääkkeettömät hoitovaihtoehdot	16 (8)	0	37 (11)
Mitä haittavaikutuksia valmistteella voi olla	4 (2)	6 (3)	20 (6)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat	0	16 (8)	43 (13)
Lääke on tarkoitettu tilapäiseen käyttöön	0	0	73 (22)