

# Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa

Haamuasiakastutkimus 2021

FIMEA KEHITTÄÄ  
ARVIOI JA INFORMOI  
13/2021

# Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2021

Fimea kehittää, arvioi ja informoi  
-julkaisusarja 13/2021

Julkaisuajankohta: syyskuu/2021  
Julkaisupaikka: Kuopio

© Lääkealan turvallisuus-  
ja kehittämiskeskus  
Fimea 2021

Julkaisija  
Lääkealan turvallisuus- ja  
kehittämiskeskus Fimea  
Postiosoite: PL 55, 00034 FIMEA  
Puh. vaihde: 029 522 3341  
[www.fimea.fi](http://www.fimea.fi)

Jakelutiedot  
[www.fimea.fi/tietoa\\_fimeasta/julkaisut](http://www.fimea.fi/tietoa_fimeasta/julkaisut)  
[www.julkari.fi](http://www.julkari.fi)

2. korjattu painos\*

ISBN 978-952-7299-28-9  
ISSN-L 1799-7135  
ISSN 1799-7143 (verkkojulkaisu)

\*Raporttia täydennetty 5.10.2021: tarkennettu apteekkien verkkopalvelujen palveluprosessin kuvausta tilanteissa, joissa haamuasiakas on saanut lääkeneuvontaa sähköpostitse. Täydennyksiä on tuloksissa ja pohdinnassa.

## Käsikirjoittajat

### Johanna Jyrkkä

Tutkija, dosentti, FaT, TtK  
Lääkealan turvallisuus- ja  
kehittämiskeskus Fimea  
Ei sidonnaisuuksia

### Katri Hämeen-Anttila

Tutkimus- ja kehittämis-  
päällikkö, dosentti, FaT  
Lääkealan turvallisuus- ja  
kehittämiskeskus Fimea  
Ei sidonnaisuuksia

# Sisällysluettelo

<b>Tiivistelmä</b> .....	<b>4</b>
<b>Resumé</b> .....	<b>5</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Johdanto</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Tavoite</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Aineisto ja menetelmät</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Tulokset</b> .....	<b>11</b>
4.1. Apteekit.....	11
4.2. Oireeseen lääkettä hakeva asiakas (mahakiputapaus) .....	12
4.2.1. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen .....	12
4.2.2. Lääkkeen käytön neuvonta .....	13
4.2.3. Ostotilanne ja lääkkeen valinta.....	14
4.3. Kauppanimellä lääkettä hakeva asiakas (Panadol Forte -tapaus) .....	14
4.3.1. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen .....	14
4.3.2. Lääkkeen käytön neuvonta .....	15
4.3.3. Ostotilanne ja lääkkeen valinta.....	16
4.4. Apteekin verkkopalvelusta lääkettä hankkiva asiakas (ummetustapaus).....	17
4.4.1. Asiakkaan ja apteekin välinen kontakti verkkopalvelussa.....	17
4.4.2. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen .....	18
4.4.3. Lääkkeen käytön neuvonta .....	19
4.4.4. Ostotilanne ja lääkkeen valinta.....	20
4.5. Yhteenveto tuloksista .....	22
<b>5. Pohdinta</b> .....	<b>24</b>
5.1. Menetelmän pohdinta.....	25
<b>6. Päätelmät</b> .....	<b>27</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>28</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>30</b>

# Tiivistelmä

**Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2021. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 13/2021. 37 s. ISBN 978-952-7299-28-9.**

**Avainsanat:** Lääkeneuvonta, apteekit, itsehoitolääkkeet, haamuasiakasmenetelmä

Turvallinen itselääkintä edellyttää, että lääkkeen käyttäjä saa oireeseensa ja itselleen yksilöllisesti sopivan itsehoitolääkevalmisteen, tuntee sen käyttöohjeet ja tietää turvallisen itselääkintään sopivan ajanjakson. Tutkimuksessa selvitettiin apteekeissa ja apteekkien verkkopalveluissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista sekä verkkopalveluprosessin toteutumista Suomessa.

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä kevään 2021 aikana. Tapauksiksi valittiin oireeseen lääkettä hakeva (mahakiputapaus, n = 50), kauppanimellä lääkettä hakeva (Panadol Forte -tapaus, n = 50) ja apteekin verkkopalvelusta lääkettä hankkiva asiakas (ummetustapaus, n = 30). Tutkimusta varten poimittiin kaksi erillistä otosta. Apteekkiotos (n = 100) poimittiin satunnaisesti Fimean apteekkirekisteristä. Apteekkien verkkopalveluiden otos (n = 30) poimittiin kaikista Suomessa toiminnassa olevista verkkopalveluista. Käynnit toteutti menetelmään erikoistunut yritys.

Mahakiputapauksessa kaikki asiakaspalvelijat selvittivät haamuasiakkaan lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta vähintään yhdellä kysymyksellä. Oireet selvitettiin kaikilta ja niiden kesto suurimmalta osalta (70 %) asiakkaista. Kaikki asiakkaat saivat vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä. Yleisimmin asiakkaalle kerrottiin lääkkeen annostelusta (74 %) ja annoksesta (68 %) sekä miten lääke vaikuttaa (72 %).

Panadol Forte -tapauksessa 66 %:lle haamuasiakkaista ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä. Asiakkailta, joille kysymyksiä esitettiin, kysyttiin yleisimmin, kenelle valmiste tulee (24 %) ja mitä oireita asiakkaalla on (24 %). Asiakkaista 42 % sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä. Kolmasosalle (34 %) asiakkaista kerrottiin lääkkeen annostuksesta, yleisimmin vuorokausiannoksen suuruus (3 grammaa). Lähes puolelle (44 %) asiakkaista myytiin kaksi 15 tabletin (1 g) pakkausta Panadol Fortea usein selvittämättä perusteita kahden pakkauksen myymiselle.

Apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksessa 37 %:lle haamuasiakkaista ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä. Yleisimmin kysyttiin, kuinka kauan oireet ovat jatkuneet (50 %) ja onko muita lääkkeitä käytössä (43 %). Suurin osa (87 %) sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä. Yleisimmin asiakkaille kerrottiin lääkkeen olevan tarkoitettu tilapäiseen käyttöön (73 %) ja kuinka nopeasti lääkkeen vaikutus alkaa (60 %). Suurin osa apteekin yhteydenotoista toteutui puhelimitse (67 %). Kolme haamuasiakasta jäi kokonaan vaille kontaktia apteekkiin huolimatta siitä, että he pyysivät tilauksen yhteydessä lääkeneuvontaa.

Tämän haamuasiakastutkimuksen perusteella oireeseen lääkettä hakevan asiakkaan lääkeneuvonta toteutuu hyvin. Sen sijaan kehitettävää on erityisesti silloin, kun asiakas pyytää kipulääkettä kauppanimellä. Apteekin verkkopalveluissa lääkeneuvonta toteutuu vaihtelevasti. Hinnaltaan edullisempia valmisteita ja lääkkeettömiä hoitokeinoja suositeltiin apteekeista harvoin. Tämä tutkimus koskee vain kolmea valittua asiakastapausta, minkä vuoksi tuloksia ei voida yleistää kattamaan kaikkea Suomen apteekkien itsehoitolääkeneuvontaa.

# Resumé

**Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Genomförande av rådgivning om egenvårdsläkemedel på apotek. Låtsaskundundersökning 2021. Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimea. Publikationsserien Fimea utvecklar, utvärderar och informerar 13/2021. 37 s. ISBN 978-952-7299-28-9.**

**Nyckelord:** Läkemedelsrådgivning, apotek, egenvårdsläkemedel, låtsaskundmetod

I undersökningen utreddes hur rådgivningen om egenvårdsläkemedel uppfylls på apoteken och i apotekens webbtjänster samt hur webbtjänstprocessen fungerar i Finland.

Undersökningen gjordes under våren 2021 med en låtsaskundmetod. Som fall valdes en kund som sökte medicin för ett symptom (fall med magont, n = 50), en som sökte medicin under läkemedlets handelsnamn (fall med Panadol Forte, n = 50) och en som skaffade läkemedel via apotekets webbtjänst (fall med förstoppning, n = 30). För undersökningen plockades två separata sampel: Apotekssamplet (n = 100) och apotekens webbtjänstsamplel (n = 30). Besöken gjordes av ett företag som är specialiserat på metoden.

I fallet med magont utredde alla kundbiträden låtsaskundens behov av läkemedelsbehandling och dess lämplighet med minst en fråga. Symtomen utreddes hos alla och deras varaktighet hos största delen (70 %) av kunderna. Alla kunder fick minst ett råd om läkemedlets användning. Det vanligaste vara att kunden informerades om läkemedlets dosering (74 %) och läkemedelsdosen (68 %) samt om hur läkemedlet verkar (72 %).

I fallet med Panadol Forte ställdes inga frågor till 66 % av kunderna för att kartlägga behovet av och lämpligheten hos läkemedlet. De kunder som blev tillfrågade fick vanligen frågan om vem som ska ha preparatet (24 %) och vilka symptom kunden har (24 %). Av kunderna fick 42 % minst ett råd om läkemedlets användning. En tredjedel (34 %) av kunderna informerades om doseringen av läkemedlet, oftast om dygnsdosens storlek (3 gram). Till nästan hälften av kunderna (44 %) såldes två 15 tableters förpackningar (1 g) Panadol Forte utan att grunderna för att sälja två förpackningar utreddes.

Till 37 % av de låtsaskunder som använde apotekens webbtjänst ställdes inga frågor om läkemedlets behov och lämplighet. Det vanligaste var att man frågade hur länge symtomen hade varat (50 %) och om kunden använde andra läkemedel (43 %). Största delen (87 %) fick minst ett råd om läkemedlets användning. Det vanligaste var att kunderna informerades om att läkemedlet är avsett för tillfälligt bruk (73 %) och om hur snabbt läkemedlet börjar verka (60 %). Största delen av kontakterna från apoteket togs per telefon (67 %). Tre låtsaskunder lämnades helt utan kontakt från apoteket trots att de i samband med beställningen hade bett om läkemedelsrådgivning.

På basis av den här låtsaskundstudien fungerar läkemedelsrådgivningen till en kund som söker medicin mot ett symptom bra. Däremot finns det rum för utveckling i synnerhet när en kund ber om smärtstillande medel under ett handelsnamn. I apotekswebbtjänsterna fungerar läkemedelsrådgivningen varierande. Preparat till förmånligare pris och läkemedelsfria behandlingsformer rekommenderades sällan av apoteken. Den här undersökningen gäller endast tre utvalda kundfall. Därför kan resultaten inte generaliseras till att omfatta all rådgivning om egenvårdsläkemedel på apoteken i Finland.

# Abstract

**Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Providing OTC medication counselling in pharmacies. Mystery shopping study 2021. Finnish Medicines Agency Fimea. Serial Publication Fimea Develops, Assesses and Informs 13/2021. 37 p. ISBN 978-952-7299-28-9.**

**Keywords:** Medication counselling, pharmacies, over-the-counter medicines, mystery shopping method

This study evaluated how well pharmacy personnel provide medication counselling either face-to-face at pharmacies or via pharmacies' online services in Finland, and what is the process when providing medication counselling online.

The study was carried out in spring 2021 using the mystery shopping method. The selected mystery shopping cases were a client requesting medication based on a symptom (case stomach ache, n = 50), another client requesting medication using its trade name (case Panadol Forte, n = 50) and one requesting medication from a pharmacy's online service (case constipation, n = 30). Two separate samples were randomly obtained for the study: A sample of pharmacies (n = 100) and a sample of pharmacies' online services. A company specialized in the mystery shopping method performed all the mystery shopper visits.

In case stomach ache, all customer services personnel evaluated the need for and suitability of medicinal treatment with at least one question, given the client's needs. They established all clients' symptoms, as well as their duration, for the majority (70%) of clients. All clients received at least one piece of advice on how to use the medicine. Most often clients were told about the medicine's dosage (74%), its dose (68%) and how it works (72%).

In case Panadol Forte, personnel did not pose any questions to 66% of the clients to gauge the need for or suitability of the medicine. With clients to whom personnel posed questions, the most often asked questions concerned who the product was for (24%) and what symptoms the client has (24%). Forty-two percent of the clients received at least one piece of advice on how to use the medicine. A third of the clients (34%) were told about medicine's dosage, most commonly the daily dose (3 grams). Nearly half of the clients (44%) were sold two 15-tablet (1g) packs of Panadol Forte without establishing the justification for purchasing two packs.

Thirty-seven percent of clients visiting a pharmacy's online service weren't posed a single question regarding the need for or suitability of the medicine purchased. Most often personnel asked how long symptoms had persisted (50%) and if the client was using other medication (43%). Most of the clients (87%) received at least one piece of advice about how to use the medicine. Most often clients were told that the medicine was intended for temporary use (73%) and how quickly one can expect it to take effect. The majority of contacts from pharmacies happened via telephone (67%). Three clients were not contacted at all despite requesting medication counselling when placing their order.

Based on this mystery shopping study, medication counselling is provided well when a client seeks medication on the basis of symptoms. However, there is room to improve especially when a client requests a painkiller using its trade name. There is considerable variation in how medication advice is provided via pharmacies' online services. Pharmacy personnel rarely recommended cheaper or non-medicinal treatments. This study covered only three selected client cases and consequently the results cannot be generalised to all advice about OTC medication provided by pharmacies in Finland.

# 1. Johdanto

Lääkkeiden oikean ja turvallisen käytön onnistumiseen liittyy aina huomioitavia asioita, niin myös itsehoitolääkkeitä käytettäessä. Apteekkien farmaseuttisella henkilöstöllä on keskeinen rooli oireeseen sopivan itsehoitolääkkeen valinnassa ja käytön ohjauksessa. Ohjauksen tarve on merkittävä, sillä suurin osa pienistä vaivoista hoidetaan itsehoidon ja itselääkinnän keinoin – ja usein apteekin farmaseuttinen henkilökunta on ainut terveydenhuollon kontakti vaivojen itsehoidossa. Neuvonnan lisäksi on tunnistettava itsehoitolääkkeiden käyttöön liittyvät riskit, kuten yhteisvaikutukset muun lääkityksen kanssa ja lääkkeiden päällekkäiskäyttö (1).

Myös väestö pääsääntöisesti tunnistaa itsehoitolääkkeiden käytön riskejä. Väestökyselyjen mukaan esimerkiksi huolet itsehoitolääkkeiden haittavaikutuksista ovat lisääntyneet vuosien 2014–2019 välillä (2, 3). Vain harva ajattelee itsehoitolääkkeiden olevan vaarattomia riippumatta siitä, miten niitä käytetään. Vaikka itsehoitolääkkeiden käyttöön liitetään myös riskejä, moni pitää itsehoitolääkkeitä myös tehokkaina ja vaarattominakin niin kauan kuin ohjeita noudatetaan (3).

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta suomalaisissa apteekeissa on tehty haamuasiakastutkimuksia 2000-luvun alkupuolelta lähtien (4, 5). Tutkimusten perusteella itsehoitolääkeneuvonta toteutuu vaihtelevasti ja riippuu muun muassa siitä, pyytääkö asiakas valmistetta kauppanimellä vai oireeseen. Tulokset Suomesta ovat linjassa kansainvälisten haamuasiakastutkimusten tulosten kanssa (6, 7). Kehitettävää siis on etenkin kauppanimellä lääkettä pyytävien asiakkaiden lääkeneuvonnassa.

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta suomalaisissa apteekeissa tarvitaan lisää tutkimustietoa (8, 9). Apteekkien verkkopalvelutoiminnan laajentuessa tarvitaan erityisesti tietoa itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta verkkopalvelusta lääkettä ostaessa.

## 2. Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää apteekeissa ja apteekkien verkkopalveluissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin apteekkien verkkopalveluiden palveluprosessia.

Tutkimuksessa tarkasteltiin seuraavia asiakaspalvelutilanteen vaiheita:

- lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen
- lääkkeen käytön neuvonta
- ostotilanne ja valmisteen valinta



### 3. Aineisto ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä (mystery shopper, pseudo customer study) keväällä 2021. Kyseisellä menetelmällä on mahdollista kerätä tietoa aidosta lääkeneuvontatilanteista ja siten arvioida asiointien laatua (10, 11). Haamuasiakaskäynnit toteutti Palvelu Plus Oy:n menetelmään koulutetut haamuasiakkaat Fimean laatimien tapausten mukaisesti (**Taulukko 1**).

**Taulukko 1.** Haamuasiakastapaukset ja niiden toteutusajankohdat

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

Haamuasiakkaat tutustuivat asiakastapaukseen, jota he olivat menossa toteuttamaan apteekkiin tai apteekin verkkopalveluun. Lisäksi heidät oli ohjeistettu käymään etukäteen läpi tapauksen havainnointilomakkeen (**liitteet 1–3**) kysymykset, joihin heidän piti vastata asiointin jälkeen. Asioidessaan haamuasiakas odotti aina apteekkihenkilökunnan kontaktia ja jos sitä ei tullut, hän otti kontaktin henkilöstöön itse. Apteekin verkkopalvelussa haamuasiakas aloitti keskustelun ensisijaisesti chatissa tai sen puuttuessa pyysi neuvontaa muulla tarjolla olevalla tavalla. Haamuasiakaskäyntejä ei nauhoitettu.

Tapaukset ja niiden havainnointilomakkeet pilotoitiin neljässä otokseen kuulumattomassa apteekissa: kaksi pilottia mahakiputapauksesta ja kaksi pilottia Panadol Forte -tapauksesta. Apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksen pilotit toteutettiin kahdessa otokseen kuulumattomassa verkkopalvelussa. Pilottikäyntien pohjalta tehtiin pieniä korjauksia havainnointilomakkeisiin. Pilotteja ei sisällytetty varsinaiseen tutkimusaineistoon.

Tätä tutkimusta varten poimittiin kaksi erillistä otosta: apteekkiotos (n=100) ja apteekkien verkkopalveluiden otos (n=30) (**Taulukko 1**). Apteekissa paikan päällä asiointia vaatineita kahta asiakastapausta varten (mahakiputapaus, Panadol Forte -tapaus) otettiin 100 apteekin satunnaisotos Fimean apteekkirekisteristä vuodelta 2019. Otos (n=100) poimittiin kaikista suomalaisista pääapteekeista (n=639), sisältäen Itä-Suomen yliopiston apteekin, Yliopiston Apteekin sekä Yliopiston Apteekin sivuapteekit (n=16). Apteekkien verkkopalveluiden ummetustapausta varten poimittiin 30 apteekin otos kaikista Suomessa 31.12.2020 toiminnassa olevista apteekkien verkkopalveluista. Tieto verkkopalvelun toiminnasta saatiin Fimean ylläpitämästä luettelosta laillisista apteekkien verkkopalveluista (12). Apteekkien verkkopalveluotokseen valikoituneilla apteekkeilla oli käytössä useita erilaisia verkkopalveluportaaleja. Asioinnit apteekkien verkkopalveluihin toteutettiin arkinen kello 9–16 välillä.

Tulokset on esitetty frekvensseinä ja prosentiosuuksina. Avoimet vastaukset kvantifioitiin ja sisällytettiin mukaan frekvensseihin. Tutkimuksessa mukana olleita apteekkeja tiedotettiin tutkimuksen päätyttyä siitä, että apteekki on ollut mukana tutkimuksessa. Tutkimuksen toteuttamiseen on saatu puoltava lausunto Itä-Suomen yliopiston tutkimuseettiseltä toimikunnalta (päätös 28.1.2020).

## 4. Tulokset

### 4.1. Apteekit

Tutkimukseen valikoituneiden apteekkien jakauma noudattaa hyvin suomalaisten apteekkien jakaumaa maantieteellisesti (**Taulukko 2**). Otoksessa oli kuitenkin hieman yliedustettuna Uudenmaan, Varsinais-Suomen, Satakunnan ja Pohjois-Savon apteekit. Vastaavasti hieman aliedustettuna oli Pirkanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Etelä-Savon apteekit. Otoksen apteekkien reseptuurijakauma noudatti suhteellisen hyvin koko maan jakaumaa (**Taulukko 3**). Otoksessa oli kuitenkin hieman enemmän yli 120 000 reseptin apteekkeja kuin koko maassa keskimäärin.

**Taulukko 2.** Tutkimuksessa mukana olleiden apteekkien (n=100) ja Suomen kaikkien apteekkien (n=639) jakauma maakunnittain (13, 14)

Maakunta	Otos apteekeista % (n)	Suomen apteekit* % (n)
Uusimaa	24 (24)	20 (129)
Varsinais-Suomi	13 (13)	9 (58)
Satakunta	9 (9)	5 (32)
Pohjois-Savo	9 (9)	6 (37)
Pirkanmaa	6 (6)	9 (57)
Keski-Suomi	5 (5)	5 (35)
Pohjois-Pohjanmaa	4 (4)	7 (48)
Kanta-Häme	4 (4)	4 (25)
Pohjanmaa	4 (4)	4 (23)
Kymenlaakso	4 (4)	4 (27)
Pohjois-Karjala	3 (3)	4 (26)
Etelä-Pohjanmaa	3 (3)	5 (31)
Lappi	3 (3)	4 (24)
Päijät-Häme	2 (2)	4 (24)
Etelä-Karjala	2 (2)	2 (15)
Ahvenanmaa	2 (2)	1 (3)
Etelä-Savo	1 (1)	4 (26)
Kainuu	1 (1)	2 (10)
Keski-Pohjanmaa	1 (1)	1 (9)
<b>Yhteensä</b>	<b>100 (100)</b>	<b>100 (639)</b>

\* sisältää Suomen pääapteekit ja Itä-Suomen yliopiston apteekin sekä Yliopiston Apteekin ja sen sivuapteekit (n=16), tilanne 31.12.2019

**Taulukko 3.** Tutkimuksessa mukana olleiden apteekkien (n=100) ja Suomen kaikkien apteekkien (n=639) reseptuurijakauma vuonna 2019 (13)

Pääapteekin reseptuuri	Otos apteekeista % (n)	Suomen apteekit* % (n)
Alle 40 000	14 (14)	119 (19)
40 000 – 79 999	29 (29)	202 (32)
80 000 – 120 000	25 (25)	155 (24)
Yli 120 000	32 (32)	163 (25)
<b>Yhteensä</b>	<b>100 (100)</b>	<b>639 (100)</b>

\* kaikki Suomen pääapteekit, sisältäen Itä-Suomen yliopiston apteekin ja Yliopiston Apteekin sekä Yliopiston apteekin sivuapteekit (n=16) käsiteltynä pääapteekkien tapaan, tilanne 31.12.2019

## 4.2. Oireeseen lääkettä hakeva asiakas (mahakiputapaus)

Mahakiputapauksen asiointit (n=50) toteutettiin 25.2.–25.3.2021 välisenä aikana (**Taulukko 1**). Tutkimuksen havainnointilomake on esitetty liitetaulukossa 1.

### Haamuasiakastapauksen kuvaus (mahakiputapaus)

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.

### 4.2.1. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Mahakiputapauksessa kaikki asiakaspalvelijat selvittivät haamuasiakkaan lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta vähintään yhdellä kysymyksellä (**Taulukko 4**). Kolme tai useampia kysymyksiä esitti 68 % asiakaspalvelijoista. Oireet selvitettiin kaikilta ja niiden kesto suurimmalta osalta (70 %) asiakkaista (**Taulukko 5**). Muita yleisesti kysytyjä asioita olivat mahakivun syy (68 %), oireiden aikaisempi hoito jollain valmisteella (40 %), kenelle valmiste tulee (36 %) ja muiden lääkkeiden käyttö (36 %).

**Taulukko 4.** Apteekkien asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärän jakauma mahakiputapauksessa (n=50)

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

**Taulukko 5.** Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen apteekeissa mahakiputapauksessa (n=50)

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)

#### 4.2.2. Lääkkeen käytön neuvonta

Mahakiputapauksen kaikki haamuasiakkaat saivat asiakaspalvelijalta vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä. Yleisimmin asiakkaalle kerrottiin lääkkeen annostelusta (74 %) ja annoksesta (68 %) sekä miten lääke vaikuttaa (72 %) (**Taulukko 6**). Vain kaksi asiakaspalvelijaa kertoi, mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla.

Neuvontaa lääkkeettömistä hoitokeinoista sai kahdeksan asiakasta. Yleisimmin neuvottiin välttämään rasvaisia ja mausteisia ruokia, kahvin juontia, sitrushedelmiä ja suklaata. Lisäksi neuvottiin nostamaan sängyn päätyä yöaikaisen oireilun vähentämiseksi.

**Taulukko 6.** Lääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa mahakiputapauksessa (n=50)

Kerrottiinko seuraavista asioista? *	% (n)
Annostelu <sup>1</sup>	74 (37)
Miten lääke vaikuttaa	72 (36)
Annostus <sup>2</sup>	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)

\* Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta

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

<sup>2</sup> Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

#### 4.2.3. Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Kaikki mahakiputapauksen toteuttaneet haamuasiakkaat ostivat jonkun lääkevalmisteen oireiden hoitoon. Suurin osa (70 %, n=35) asiakkaista osti protonipumpun estäjän (esomepratsoli, omepratsoli, pantopratsoli). Loput asiakkaat ostivat antasidin (n=12) tai alginaattivalmisteen (n=3). Suurimmalle osalle (86 %, n=43) asiakkaista esiteltiin useampia lääkevaihtoehtoja. Edullisemmista valmisteista mainittiin 34 %:lle (n=17) asiakkaista.

#### 4.3. Kauppanimellä lääkettä hakeva asiakas (Panadol Forte -tapaus)

Panadol Forte -tapauksen asioinnit (n=50) toteutettiin 19.3.–27.4.2021 välisenä aikana (**Taulukko 1**). Tapauksen havainnointilomake on esitetty liitetaulukossa 2.

##### Haamuasiakastapauksen kuvaus (Panadol Forte-tapaus)

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, asetyylisalisyylihappo), koska ne aiheuttavat hänelle närästystä.

#### 4.3.1. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Asiakaspalvelutilanteessa 66 %:lle haamuasiakkaista ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä (**Taulukko 7**). Asiakkailta, joille kysymyksiä esitettiin, kysyttiin yleisimmin: kenelle valmiste tulee (24 %) ja mitä oireita asiakkaalla on (24 %) (**Taulukko 8**).

**Taulukko 7.** Apteekkien asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärän jakauma Panadol Forte -tapauksessa (n=50)

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

**Taulukko 8.** Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen apteekeissa Panadol Forte -tapauksessa (n=50)

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)

#### 4.3.2. Lääkkeen käytön neuvonta

Panadol Forte -tapauksessa 42 % asiakaspalvelijoista neuvoi vähintään yhden asian lääkkeen käytöstä. Haamuasiakkaista 34 %:lle kerrottiin lääkkeen annostuksesta, yleisimmin vuorokausiannoksen suuruus (3 grammaa) (**Taulukko 9**). Lisäksi 16 % asiakkaista sai neuvoja, miten toimia, jos oireet jatkuvat. Haittavaikutuksista kerrottiin vain kolmelle asiakkaalle.

Kahdeksaa asiakasta kehoitettiin olemaan yhteydessä lääkäriin oireen tarkemman syyn selvittämiseksi. Lisäksi usea asiakaspalvelija suositteli yhteydenottoa lääkäriin sen vuoksi, että asiakas saisi lääkettä isomman pakkauksen. Lääkkeettömistä päänsäryn hoitokeinoista ei kerrottu yhdellekään asiakkaalle.

**Taulukko 9.** Lääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa Panadol Forte -tapauksessa (n=50)

Kerrottiinko seuraavista asioista? *	% (n)
Annostus <sup>1</sup>	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

<sup>1</sup> Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

#### 4.3.3. Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Haamuasiakkaista 44 %:lle (n=22) myytiin kaksi Panadol Forte -pakkausta. Syytä kahden pakkauksen ostoon kysyttiin 10 %:lta (n=5) asiakkaista. Myyntirajoituksesta mainitessaan useat asiakaspalvelijat viittasivat siihen, että koronapandemian aikaiset parasetamolin myyntirajoitukset eivät enää ole voimassa ja sen vuoksi voi myydä kaksi pakkausta.

Muuta valmistetta (ibuprofeeni tai nopeampivaikutteinen parasetamoli) suositeltiin 10 %:lle (n=5) asiakkaista. Samaa lääkeainetta, mutta edullisempaa valmistetta suositeltiin puolestaan 28 %:lle (n=14) asiakkaista.



#### 4.4. Apteekin verkkopalvelusta lääkettä hankkiva asiakas (ummetustapaus)

Apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksen asiointit (n=30) toteutettiin 9.4.–26.5.2021 välisenä aikana (**Taulukko 1**). Tapauksen havainnointilomake on esitetty liitetaulukossa 3.

##### Haamuasiakastapauksen kuvaus (ummetustapaus)

Haamuasiakas (aikuisen 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 lääkettämiä 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.

##### 4.4.1. Asiakkaan ja apteekin välinen kontakti verkkopalvelussa

Yleisimmin haamuasiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kontakti toteutui maksamisen (33 %) tai tilaamisen (17 %) jälkeen tai verkkopalvelusta lääkettä valitessa (30 %) (**Taulukko 10**). Kolme asiakasta ei saanut yhteyttä asiakaspalvelijaan lainkaan. Heistä kaikki olivat ilmaisseet oston aikana haluavansa, että apteekki ottaa heihin yhteyttä lääkeneuvonnan saamiseksi, mutta heitä ei koskaan lähestytty apteekista (**Taulukko 11**).

**Taulukko 10.** Tilanne, jossa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kontakti toteutui apteekin verkkopalvelun ummetustapauksessa (n=30)

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

**Taulukko 11.** Haamuasiakkaiden kuvaukset verkkoasioinneista, jotka eivät johtaneet apteekin kontaktiin asiakkaaseen.

Asiakastilanteen kuvaus
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 chatia eikä puhelinnumeroa. Tilauksessa oli mahdollisuus jättää soittopyyntö: "Haluan apteekin ottavan yhteyttä lääkeneuvonta-asioissa". Vastasin kyllä, mutta en kuitenkaan saanut yhteydenottoa.

Asiakas kontaktoitiin yleisimmin puhelimitse (67 %) (**Taulukko 12**). Puhelimitse kontaktoituista asiakkaista yhdeksän sai yhteydenoton 15 minuutin sisällä asioinnista. Vuorokauden tai pidempään yhteydenottoa odotti neljä puhelimitse neuvottua asiakasta.

Seitsemän asiakkaista kontaktoitiin sähköpostitse tai chatin kautta. Sähköpostitse annettiin neuvoja silloin, kun haamuasiakas kysyi niitä verkkopalveluportaalista löytyvän yleisen neuvonta- ja palautelomakkeen kautta. Sähköpostitse neuvotuista asiakkaista kaksi sai sähköpostin 20 minuutin, yksi kolmen tunnin ja yksi kuuden tunnin sisällä asioinnista. Chatissa apteekin kontakti tapahtui muutamien minuuttien sisällä asiointin aloittamisesta.

**Taulukko 12.** Yhteydenottotapa apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksessa (n=30)

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

\*Haamuasiakkaat kertoivat käyttäneensä verkkopalveluportaalin yhteydenottolomaketta (Kysy neuvoa -linkki, yhteydenottopyyntölomake, apteekin viestipalvelu, neuvontalomake), joiden kautta apteekin vastaus annettiin sähköpostitse

#### 4.4.2. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Apteekkien verkkopalvelussa asioineista haamuasiakkaista 37 %:lle ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä (**Taulukko 13**). Kun taas 23 %:lle asiakkaista tarvekartoitus tehtiin viidellä tai useammalla kysymyksellä. Puolelta asiakkaista kysyttiin, kuinka kauan oireet olivat jatkuneet (**Taulukko 14**). Muita yleisimmin kysyttäviä asioita olivat: onko muita lääkkeitä käytössä (43 %), kenelle valmiste tulee (40 %) ja mikä on ummetuksen syy (37 %).

**Taulukko 13.** Apteekkien verkkopalvelun asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärän jakauma ummetustapauksessa (n=30)

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

**Taulukko 14.** Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen apteekkien verkkopalveluissa toteutetussa ummetustapauksessa (n=30)

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)

#### 4.4.3. Lääkkeen käytön neuvonta

Ummetustapauksessa 87 % asiakaspalvelijoista neuvoi vähintään yhden asian lääkkeen käytöstä. Yleisimmin haamuasiakkaille kerrottiin lääkkeen olevan tarkoitettu tilapäiseen käyttöön (73 %) ja kuinka nopeasti lääkkeen vaikutus alkaa (60 %) (**Taulukko 15**). Muita yleisesti neuvottuja asioitavia olivat lääkkeen käytön kesto (53 %) sekä lääkkeen annostelu (47 %) ja annos (47 %). Viidesosa (20 %) asiakkaista sai neuvontaa haittavaikutuksista. Ostotilanteessa seitsemälle asiakkaalle suositeltiin Picorionin tilalle makrogolia tai bulk-laksatiivia.

Neuvontaa lääkkeettömistä hoitokeinoista sai yksitoista asiakasta. Yleisimmin neuvottiin huolehtimaan riittävästä nesteytyksestä lisäämään veden juontia. Lisäksi asiakkaita kehoitettiin lisäämään kuitua ruokavalioon sekä liikkumaan mahdollisimman paljon leikatun polven kuntoutuksen sallimissa rajoissa.

**Taulukko 15.** Lääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksessa (n=30)

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 <sup>1</sup>	47 (14)
Annostus <sup>2</sup>	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)

\* Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta

<sup>1</sup> Otetaan ruuan yhteydessä, otetaan veden kanssa, ottoajankohta (esim. aamuisin tai iltaisin), käyttö tarvittaessa;

<sup>2</sup> Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

#### 4.4.4. Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Apteekkien verkkopalvelussa asioineet haamuasiakkaat kokivat ummetuslääkkeiden etsinnän sieltä erittäin helpoksi tai helpoksi (**Taulukko 16**). Myös Picorion -valmisteen etsiminen verkkopalvelusta oli lähes kaikille asiakkaista erittäin helppoa (60 %) tai helppoa (37 %) riippumatta siitä, mitä portaalia oli käyttänyt. Suurin osa asiakkaista sai ostamansa Picorion -valmisteen samana päivän (27 %) tai 1–4 päivän sisällä (57 %) tilaamisesta. Kotiinkuljetuksena näistä toteutui 28 %. Toimituksista 72 % piti noutaa esimerkiksi noutoautomaatista tai muusta toimituspisteestä (**Taulukko 16**).

**Taulukko 16.** Lääkkeen tilaamisen sujuvuus apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksessa (n=30)

	% (n)
<b>Miten helppoa ummetuslääkkeiden etsintä verkkoapteekista oli?</b>	
Erittäin helppoa	50 (15)
Helppoa	50 (15)
<b>Miten helppoa Picorion® -valmisteen etsiminen verkkoapteekista oli?</b>	
Erittäin helppoa	60 (18)
Helppoa	37 (11)
Vaikeaa	3 (1)
<b>Kuinka nopeasti sait valmisteen?</b>	
Samana päivänä tilauksesta <sup>1</sup>	27 (8)
1–2 päivän kuluttua tilauksesta <sup>2</sup>	30 (9)
3–4 päivän kuluttua tilauksesta <sup>3</sup>	27 (8)
5–6 päivän kuluttua tilauksesta <sup>4</sup>	13 (4)
7 päivän kuluttua tilauksesta tai myöhemmin <sup>5</sup>	3 (1)

<sup>1</sup> Apteekin noutolokerikosta (n=5) tai kotiin kuljetettuna (n=3)

<sup>2</sup> Pakettiautomaatista (n=2), Matkahuollosta (n=2), kotiin kuljetettuna (n=2), nouto vuoronumerolla apteekista (n=1), Postista (n=1) tai R-kioskilta (n=1)

<sup>3</sup> Pakettiautomaatista (n=3), Postin palvelupisteeltä (n=2), kotiin kuljetettuna (n=2) tai R-kioskilta (n=1)

<sup>4</sup> Kotiin kuljetettuna (n=2), pakettiautomaatista (n=1) tai Postin palvelupisteeltä (n=1)

<sup>5</sup> Omaan postilaatikkoon kirjeenä (n=1)

#### 4.5. Yhteenveto tuloksista

Yhteenveto lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisestä kaikissa haamuasiakastapauksissa on kuvattu **taulukossa 17**. Yhteenveto lääkeneuvonnan toteutumisesta kaikissa haamuasiakastapauksissa on kuvattu **taulukossa 18**.

**Taulukko 17.** 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)	–

0 = asia olisi relevantti tarpeiden ja soveltuvuuden arvioimiseksi, mutta kukaan asiakaspalvelija ei ole kyseistä asiaa kysynyt

– = asia ei ole relevantti kysyttävä asia kyseissä tapauksessa

**Taulukko 18.** 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 <sup>1</sup>	74 (37)	0	47 (14)
Miten lääke vaikuttaa	72 (36)	0	0
Annostus <sup>2</sup>	68 (34)	34 (17)	47 (14)
Lääkettä käytetään kuurina	60 (30)	–	–
Lääkäriin 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 valmisteella 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)

0 = asia olisi relevantti sisällyttää neuvontaan, mutta kukaan asiakaspalvelija ei ole kyseistä asiaa neuvonut

– = asia ei ole relevantti neuvottava asia kyseissä tapauksessa

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

<sup>2</sup> Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan

## 5. Pohdinta

Tämän haamuasiakastutkimuksen tulosten perusteella itsehoitolääkeneuvonta apteekeissa toteutuu hyvin, kun asiakas pyytää apua oireeseensa. Sen sijaan lääkevalmistetta kauppanimellä pyytävillä asiakkailla lääkeneuvonta toteutuu heikommin. Tulokset ovat linjassa aikaisempien suomalaisten ja kansainvälisten tutkimusten kanssa (4, 5, 6, 7, 15). Apteekkien verkkopalveluiden lääkeneuvonta asiakkaalle toteutui vaihtelevasti. Suomalaisten apteekkien verkkopalveluiden lääkeneuvonnan toteutumisesta ei löydy aikaisempaa julkaistua tutkimustietoa.

Suurin osa asiakaspalvelijoista suositteli haamuasiakkaille närästyksen hoitosuosituksen mukaisesti protonipumpun estäjää – tosin myös antasideja ja algiinihappoa myytiin. Sen sijaan vain alle viidesosa neuvoi asiakkaalle lääkkeettömiä hoitokeinoja, vaikka myös niitä suositellaan Itselääkityksen Käypä hoito -suosituksessa kokeiltavaksi (16). Myöskään kipulääkettä kauppanimellä ostavalle asiakkaalle lääkkeettömiä hoitokeinoja ei suositeltu lainkaan, vaikka päänsäryn taustalla olevat hartiaseudun ongelmat olisivat olleet helposti selvitettävissä ja lääkkeettömät hoitokeinot tarpeen neuvoo. Ummetustapauksessa lääkkeettömiä hoitokeinoja neuvottiin vain reilulle kolmasosalle asiakkaista, vaikka niiden neuvonta olisi ollut tarpeen.

Kipulääkettä kauppanimellä pyytävän asiakkaan lääkeneuvonta toteutui tässä tutkimuksessa paremmin kuin aikaisemmassa tutkimuksessa (5). Haamuasiakastapaus oli näissä tutkimuksissa täsmälleen sama, mutta lääkevalmiste eri: aikaisemmassa tutkimuksessa Burana 400 mg ja tässä tutkimuksessa Panadol Forte 1 g. Lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoitettiin molemmissa tapauksissa yleisimmin selvittämällä, kenelle valmiste tulee ja mitä oireita asiakkaalla on. Molemmissa tutkimuksissa yleisimmin neuvottiin, miten toimia, jos oireet jatkuvat. Kuitenkin tarpeen kartoitus ja neuvonta toteutuivat molemmissa tutkimuksissa selkeästi heikommin kuin apua oireeseen pyytävälle asiakkaalle, mikä osoittaa kipulääkettä kauppanimellä pyytävän asiakkaan edelleen haasteelliseksi apteekeille.

Apteekin verkkopalvelun ummetustapauksessa lääkeneuvonta toteutui vaihtelevasti: osin erittäin hyvin, osin ei lainkaan. Useissa tapauksista asiakas kontaktoitiin vasta maksamisen jälkeen, jolloin lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden kartoitus tapahtuu liian myöhään. Fimean määräyksen (2/2011) mukaisesti apteekin on annettava lääkeneuvonta ennen tilauksen maksamista tai muuta vahvistamista (17). Apteekkien verkkopalvelujen lukumäärä on viime vuosina kasvanut ja toiminta laajentunut. Toimintaa aloittaessa ja kehittäessä on syytä pohtia riittävästi prosesseja lääkeneuvonnan oikea-aikaisuuden ja toteutumisen varmistamiseksi. Apteekkien verkkopalveluportaaleissa tarjotaan mahdollisuutta kysyä neuvoo yleisellä neuvonta- ja palautelomakkeella. Tässä tutkimuksessa viisi haamuasiakasta pyysi lääkeneuvontaa intuitiivisesti tämän tarjotun mahdollisuuden kautta, mikä johti siihen, että neuvonta ei yhdistynyt lääkkeen toimitustilanteeseen. Apteekkien verkkopalveluportaalien toimivuutta kehitettäessä voi olla syytä pohtia rakenteen selkeyttämistä tältä osin. Neuvonta- ja palautelomakkeen kautta esitettyyn kysymykseen vastattiin sähköpostitse. Sähköpostitse annettava lääkeneuvonta voi aiheuttaa tietoturvallisuusriskin, jos käytössä ei ole turvasähköpostia. Fimean määräyksen (2/2011) mukaan kaikki asiakkaan ja apteekin välinen liikenne on oltava suojattua (17). Tässä tutkimuksessa joka kymmenes haamuasiakas ei saanut lainkaan kontaktia apteekin asiakaspalvelijaan ja siten lääkeneuvontaa ei annettu, mikä on lääkelain (395/1987) (18) ja Fimean määräyksen (2/2016) vastaista (19).

Tämän tutkimuksen mukaan hinnaltaan edullisempia itsehoitovalmisteita suositeltiin melko harvoin, mikä vastaa aikaisemman haamututkimusten tulosta (5). Näin siitä huolimatta, että



lääkelaki (395/1987, 57 §) edellyttää antamaan tietoa lääkevalmisteiden hinnoista ja toimitushetkellä tosiasiallisesti halvimmasta lääkevalmisteesta (18). Lisäksi tässä tutkimuksessa Panadol Forte -tapauksessa lähes puolet asiakaspalvelijoista myi kaksi 15 tabletin (1 g) pakkausta ja vain muutama heistä selvitti perusteet kahden pakkauksen myymiselle. Tämä on kuitenkin hieman vähemmän kuin aikaisemmassa tutkimuksessa, jossa myytiin lähes aina kaksi Burana 30 tabletin (400 mg) pakkausta selvittämättä perusteita kahden pakkauksen myymiselle (5). Tässä tutkimuksessa muutamat asiakaspalvelijat viittasivat kahden pakkauksen myynnissä koronapandemian aikaisiin parasetamolin myyntirajoituksiin, jotka olivat ennen tutkimuksen toteutusta päättyneet. Kyseinen STM:n tilapäismääräys oli kuitenkin eri asia kuin normaalitilannettakin koskevat rajoitukset itsehoitolääkkeiden toimittamiselle (20). Lähtökohtaisesti apteekista voidaan ilman lääkemääräystä toimittaa itsehoitolääkettä asiakkaalle kerrallaan vain suurinta itsehoitoon hyväksyttyä pakkausta vastaava lääkemäärä. Tämä rajoitus perustuu lääkevalmisteiden myyntilupiin ja siitä voidaan apteekissa poiketa ainoastaan erityisin syin farmaseuttisen harkinnan perusteella. Itsehoitolääkkeet on pääosin tarkoitettu vain tilapäiseen käyttöön. Näin on myös parasetamolitablettien kohdalla, eikä tutkimuksen haamuasiakkaan tapauksessa perustetta kahden pakkauksen myymiselle ollut. Pakkauskorajaukset ovat merkittävä osa itsehoitolääkinnän turvallisuuden hallintaa.

### 5.1. Menetelmän pohdinta

Tämä tutkimus toteutettiin haamuasiaksmenetelmällä, jolla on mahdollista saada todellista ja suoraa tietoa yksilöiden ja yhteisöjen käyttäytymisestä erilaisissa konteksteissa (11). Menetelmän on todettu antavan luotettavamman kuvan apteekin lääkeneuvonnasta verrattuna tietoon, joka on kerätty päiväkirjan, kyselyn tai havainnoinnin avulla (10). Tulosten luotettavuuden kannalta keskeistä on hyvin ohjeistettu ja mahdollisuuksien mukaan strukturoitu havainnointien kirjaaminen. Tässä tutkimuksessa keskeiset neuvottavat asiat esitettiin tallennuslomakkeella strukturoidussa muodossa. Tämän lisäksi haamuasiakkaita pyydettiin kuvaamaan asiointitilannetta kirjallisesti, mikä varmisti ja täydensi haamuasiakkaiden tallentamia strukturoitujen vastausten tietoja. Tapaukset ja niiden havainnointilomakkeet pilotoitiin kukin kahdessa apteekissa, mikä paransi tutkimuksen luotettavuutta (11, 21).

Haamuasiointit toteutti menetelmään erikoistunut yritys, joka on kouluttanut käyttämänsä asiakkaat haamuasiaksmenetelmään. Lisäksi yritys perehdytti erikseen haamuasiakkaat tämän tutkimuksen asiointien toteutukseen ja raportointiin Fimean ohjeistuksen mukaisesti. Haamuasiakkaiden tallennukset tarkistettiin yrityksen toimesta ja tarvittaessa haamuasiakkailta pyydettiin täydennyksiä tallennuksiin. Näillä toimenpiteillä varmistettiin aineiston hyvä laatu ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta riittävä raportointitarkkuus.

Apteekit valittiin tutkimukseen satunnaisesti ja niiden todettiin edustavan suomalaisia apteekkeja reseptuuriltaan ja maantieteelliseltä jakaumaltaan suhteellisen hyvin. Apteekkien verkkopalveluiden asiointia varten apteekit poimittiin myös satunnaisesti verkkopalveluista, jotka olivat toiminnassa Fimean ylläpitämän tiedon mukaan. Tutkimus on jatkoa vuonna 2016–2018 toteutetulle vastaavalle tutkimukselle (5). Apteekit valittiin kuitenkin riippumattomasti edellisestä tutkimuksesta, satunnaisesti kaikista Suomen apteekeista. Näin ollen osa tähän tutkimukseen valikoituneista apteekeista voi olla samoja kuin edellisellä toteutuskerralla. Yksittäisten apteekkien eri vuosina saamia tuloksia ei vertailtu.

Apteekin verkkopalvelun ummetustapauksessa haamuasiakasta ohjeistettiin pyytämään lääkeneuvontaa ensisijaisesti chatin kautta, mutta jos se ei ole mahdollista, sitten puhelimitse. Monissa apteekkien verkkopalveluissa ei ole käytössä chat-palvelua, mikä

selittää puhelimitse tapahtuneiden yhteydenottojen suuren määrän. Viisi haamuasiakasta hyödynsi intuitiivisesti verkkopalveluportaalin yleistä neuvonta- ja palautelomaketta, joka ohjautui vastattavaksi apteekkiin ilman yhteyttä yksittäisen lääkkeen toimittamiseen. Neljä viidestä apteekista vastasi tätä kautta esitettyyn kysymykseen sähköpostitse, jolloin lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavat kysymykset jäivät toteutumatta. Näin ollen tutkimuksen tulos lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittaneiden apteekkien määrästä voi olla alhaisempi kuin tilanteessa, jossa lääkeneuvonta olisi toteutunut lääkkeen toimituksen yhteydessä. Neljässä viidestä tapauksessa haamuasiakas odotti apteekin yhteydenoton ennen lääkkeen tilausta. Ainakin yhdessä tapauksessa haamuasiakas valitsi lääkettä tilatessaan vaihtoehdon, että ei halua lääkeneuvontaa, koska koki saaneensa riittävästi neuvoja sähköpostitse jo ennen tilausta. Kuitenkin kaikki yleisen neuvonta- ja palautelomakkeen kautta kontaktoiduista apteekeista antoivat sähköpostitse useita neuvoja lääkkeen käyttöön eli lääkeneuvonta toteutui myös näissä tapauksissa hyvin.

Tämä tutkimus voidaan määritellä laadulliseksi havainnointitutkimukseksi, jossa tarkasteltiin kolmea valittua itsehoitolääketapausta. Tutkimuksen tulokset eivät siis ole yleistettävissä kaikkeen itsehoitolääkeneuvontaan, vaan kertovat pelkästään kyseisten tapausten neuvonnan tämänhetkisestä toteutumisesta Suomessa. Neuvonnan toteutumisen kehittymistä ei voida seurata, sillä tapaukset ovat olleet eri toteutusvuosina erilaisia.

## 6. Päätelmät

Tutkimuksessa toteutettujen haamuasiointien perusteella voidaan tehdä seuraavat päätelmät:

- Oireeseen lääkettä hakevan asiakkaan (mahakiputapaus) lääkeneuvonta onnistui hyvin. Kaikilta asiakkailta kysyttiin vähintään yksi oireita selvittävä kysymys. Lääkkeen käytöstä neuvottiin vähintään yksi asia kaikille asiakkaille.
- Kipulääkettä kauppanimellä pyytäneistä asiakkaista (Panadol Forte -tapaus) reilusti yli puolet jäi ilman lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäviä kysymyksiä tai lääkkeen käytön neuvontaa. Lisäksi lähes puolelle asiakkaista myytiin kaksi Panadol Forte (1 g 15 tabl.) pakkausta usein selvittämättä syytä kahden pakkauksen ostamiselle, mikä ylittää kerralla ilman lääkemääräystä toimitettavissa olevan määrän.
- Apteekin verkkopalvelussa lääkeneuvonta toteutui vaihtelevasti: osassa verkkopalveluja erittäin hyvin, osassa ei lainkaan. Vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittava kysymys kysyttiin kahdelta kolmasosalta haamuasiakkaista ja lähes 90 % asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käyttöön. Kuitenkin 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.
- Apteekin verkkopalveluista otettiin yleisimmin asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse neuvonnan antamiseksi. Vain kolmessa verkkopalvelussa neuvonta tapahtui chatissa.
- Apteekin verkkopalvelussa asiointi koettiin helpoksi. Yli puolet asiakkaista sai valmisteiden samana päivänä tai 1–2 päivän sisällä tilaamisesta.

Nämä päätelmät on tehty tutkimukseen valittujen kolmen haamuasiakastapauksen perusteella. Päätelmiä ei voida yleistää kattamaan kaikkea Suomen apteekkien lääkeneuvontaa.

# Lähteet

1. Salminen O, Tuominen RK. Itsehoitolääkkeet osana lääkehoitoa - tunnistammeko riskit? *Duodecim* 2018; 134(20):2024–30.
2. Hämeen-Anttila K, Mäntylä A, Jyrkkä J, Enlund H. Väestön näkemyksiä itsehoitolääkkeistä -saatavuus, riskit ja tiedon saanti. *Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja* 1/2014. Kuopio: Fimea 2014.
3. Ruotsalainen J, Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Lääkebarometrin mukaan lääkkeiden hankinta apteekista sujuu helposti. *SIC! – Lääketietoa Fimeasta* 3/2020 [viitattu 16.9.2021]. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020091169351>
4. Puumalainen I, Peura S, Kansanaho H, Benrimoj C, Airaksinen M. Progress in patient counselling practices in Finnish community pharmacies. *Int J Pharm Pract* 2005;13:149–56.
5. Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen. Haamuasiakastutkimus apteekeissa. *Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja* 14/2018. Kuopio: Fimea 2018.
6. Bardage C, Westerlund T, Barzi S, Bernsten C. Non-prescription medicines for pain and fever – a comparison of recommendations and counseling from staff in pharmacy and general sales stores. *Health Policy* 2013;110(1): 76–83.
7. van Eikenhorst L, Salema N, Anderson C. A systematic review in select countries of the role of the pharmacist in consultations and sales of non-prescription medicines in community pharmacy. *Res Social Adm Pharm* 2017;13(1): 17–38, 2017.
8. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Kansallinen itsehoitolääkeohjelma. *Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja* 1/2015. Kuopio: Fimea 2015.
9. Dimitrow M, Airaksinen M, Jauhonen HM, Jormanainen V, Reinikainen L, Hämeen-Anttila K. Työpaketti 2: Apteekkipalveluiden laatu ja väestön odotukset apteekkipalveluille uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Julkaisussa: Saastamoinen L, toim. Lääkevalmisteiden hintakilpailun aktivointi ja väestön odotukset apteekkitoiminnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:32, Helsinki: Valtioneuvoston kanslia 2021, s. 63–108.
10. Ortiz M, Walker WL, Thomas R. Comparisons between methods of assessing patient counseling in Australian community pharmacies. *J Soc Admin Pharm* 1998;6:39–48.
11. Katajavuori N, Puumalainen I. Havainnointi tutkimusmenetelmänä. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: Gaudeamus University Press 2008, s. 165-177.
12. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Luettelo laillisista apteekin verkkopalveluista [viitattu 16.9.2021]. [https://www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset\\_apteekin\\_verkkopalvelut](https://www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset_apteekin_verkkopalvelut)
13. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkien sähköinen raportointi, 2019 (tilanne 31.12.2019).
14. Tilastokeskus. Postinumeroalueajat [siteerattu 30.6.2021]. <https://www.tilastokeskus.fi/tup/karttaaineistot/postinumeroalueet.html>
15. Katajavuori N, Valtonen S, Pietilä K, Pekkonen O, Lindblom-Yläne S, Airaksinen M. Myths behind patient counselling: a patient counselling study of nonprescription medicine in Finland. *J Social Adm Pharm* 2002;19(4):129–36
16. Itselääkitys. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseura Duodecimin ja Suomen Apteekkariliiton asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim 2016 [päivitetty 19.4.2016]. [www.kaypahoito.fi](http://www.kaypahoito.fi)

17. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Määräys apteekin verkkopalvelu 2/2011. [viitattu 16.9.2021] [https://www.fimea.fi/documents/160140/743657/18533\\_Apteekin\\_verkkopalvelu\\_-maarays\\_2011-05-10.pdf](https://www.fimea.fi/documents/160140/743657/18533_Apteekin_verkkopalvelu_-maarays_2011-05-10.pdf)
18. Lääkelaki 10.4.1987/395. [viitattu 16.9.2021] <https://www.finlex.fi/fi/>
19. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Määräys lääkkeiden toimittaminen 2/2016. [viitattu 16.9.2021]. <https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/M%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ys.pdf/9332fa84-d115-41e2-b357-19eb28191312>
20. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Fimea muistuttaa apteekkeja itsehoitolääkkeiden myyntiin liittyvistä rajoituksista. [viitattu 16.9.2021] <https://www.fimea.fi/-/fimea-muistuttaa-apteekkeja-itsehoitolaakkeiden-myyntiin-liittyvista-rajoituksista>
21. Turunen J. Kyselytutkimus. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: Gaudeamus University Press 2008, s. 54–79.

# Liitteet

## Liite 1. Mahakiputapauksen havainnointilomake

(Tutkimuksessa käytettiin sähköistä lomaketta, tässä kuvaus havainnointilomakkeen sisällöistä)

### TAUSTATIEDOT:

Päivämäärä:

Apteekki:

Kellonaika: 8 – 10 / 10 – 14 / 14 – 18 / 18 – 22

### Kenelle esitit asiasi?

apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / kosmetologi / ei tietoa

### Varsinainen asiakaspalvelija (jos eri kuin ensimmäinen kontakti):

apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / ei tietoa

**Asiakaspalvelun odotusaika:** palvelu välittömästi / 1–5 min / yli 5 min / en saanut palvelua ja jouduin kysymään apua

### TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

#### Kysyikö apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee? kyllä / ei
- Mitä oireita asiakkaalla on? kyllä / ei
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? kyllä / ei
- Selvitetäänkö syytä mahakipuun? kyllä / ei
- Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella? kyllä / ei
- Onko käynyt lääkärissä vaivan takia? kyllä / ei
- Onko lääkeaineallergioita? kyllä / ei
- Onko muita sairauksia? kyllä / ei
- Onko muita lääkkeitä käytössä? kyllä / ei

Kuvaile, kuinka sinulle esitettiin kysymyksiä tilanteestasi ja tarpeestasi

## LÄÄKKEEN VALINTA

- Minkä lääkevalmisteen ostit (valmisteen nimi)?
- Esiteltiinkö sinulle useita vaihtoehtoja? kyllä / ei
- Mainittiinko mahdollisista edullisemmista valmisteista kyllä / ei

Millä perusteella valitsit ostamasi valmisteen?

## LÄÄKENEUVONTA

Mitä ohjeita sait lääkkeen käytöstä (esim. milloin ja miten lääke otetaan)?

Kerrottiinko sinulle seuraavat asiat? (Mikäli joku kohta jää epäselväksi, kuvaa se lisätietoja -kohdassa)

- Miten lääke vaikuttaa? kyllä / ei
- Kuinka pitkään valmistetta voi käyttää itsehoidossa? kyllä / ei

Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kuinka pitkään:

- Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla? kyllä / ei

## OSTOTILANNE

Kuvaa ostotilannetta: Esimerkiksi saitko muita neuvoja tai ohjeita, esimerkiksi lääkkeettömistä hoitokeinoista?

Lisätietoja apteekissa asioinnista (esim. tunnelma, epäselvien tilanteiden tarkennus, muut ohjeet, yksityisyyden toteutuminen neuvontatilanteessa jne.)

## Liite 2. Panadol Forte -tapauksen havainnointilomake

(Tutkimuksessa käytettiin sähköistä lomaketta, tässä kuvaus havainnointilomakkeen sisällöistä)

### TAUSTATIEDOT:

Päivämäärä:

Apteekki:

Kellonaika: 8 – 10 / 10 – 14 / 14 – 18 / 18 – 22

### Kenelle esitit asiasi?

apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / kosmetologi / ei tietoa

### Varsinainen asiakaspalvelija (jos eri kuin ensimmäinen kontakti):

apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / ei tietoa

**Asiakaspalvelun odotusaika:** palvelu välittömästi / 1–5 min / yli 5 min / en saanut palvelua ja jouduin kysymään apua

## TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

### Kysyikö apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee? kyllä / ei
- Mitä oireita asiakkaalla on? kyllä / ei
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? kyllä / ei
- Selvitetäänkö syytä päänsärkyyn? kyllä / ei
- Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella? kyllä / ei
- Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin? kyllä / ei
- Onko käynyt lääkärissä vaivan takia? kyllä / ei
- Onko lääkeaineallergioita? kyllä / ei
- Onko muita sairauksia? kyllä / ei
- Onko muita lääkkeitä käytössä? kyllä / ei

Kuvaile, kuinka sinulle esitettiin kysymyksiä tilanteestasi ja tarpeestasi

## LÄÄKKEEN VALINTA

- Suositeltiin tilalle jotain muuta valmistetta? kyllä / ei  
jos kyllä, mitä:
- Suositeltiin samaa lääkeainetta, mutta edullisempaa vaihtoehtoa kyllä / ei
- Suositeltiin ottamaan yhteyttä lääkäriin? kyllä / ei

Kerro lääkkeen valintatilanteesta (esim. minkä valmisteen ostit)



## LÄÄKENEUVONTA

Mitä ohjeita sait lääkkeen käytöstä (esim. milloin ja miten lääke otetaan)?

Kerrottiinko sinulle seuraavat asiat:

- Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla? kyllä / ei
- Miten toimia, jos oireet jatkuvat? kyllä / ei

## OSTOTILANNE

- Kysyttiinkö syytä kahden pakkauksen ostamiseen kyllä / ei
- Myytiinkö kaksi pakkausta kyllä / ei

Kuvaa ostotilannetta: Esimerkiksi saitko muita neuvoja tai ohjeita, esimerkiksi lääkkeettömistä hoitokeinoista?

Lisätietoja apteekissa asioinnista (esim. tunnelma, epäselvien tilanteiden tarkennus, muut ohjeet, yksityisyyden toteutuminen neuvontatilanteessa jne.)

### Liite 3. Apteekkien verkkopalvelun ummetustapauksen havainnointilomake

(Tutkimuksessa käytettiin sähköistä lomaketta, tässä kuvaus havainnointilomakkeen sisällöistä)

#### TAUSTATIEDOT

Päivämäärä:

Verkkoapteekki:

Kellonaika: 9 – 12 / 12 – 14 / 14 – 16

Verkkoapteekki on toiminnassa: Kyllä/Ei

Verkkoapteekista oli mahdollista tilata lääkkeitä: Kyllä/Ei

#### Kenen kanssa keskustelit verkkoapteekin chatissa tai puhelimitse?

apteekkari / proviisori / farmaseutti / ei tietoa

#### TARPEIDEN KARTOITTAMINEN JA LÄÄKENEUVONTA

Lääkeneuvonta toteutui

- chatin kautta Kyllä/Ei
- puhelimitse Kyllä/Ei
- jotenkin muuten Kyllä/Ei
- Jos vastasit ”jotenkin muuten”, kerro miten?

Missä vaiheessa asiointia neuvontatilanne alkoi

- heti verkkoapteekkiin mennessä Kyllä/Ei
- lääkettä valitessa Kyllä/Ei
- maksamiseen siirryttäessä Kyllä/Ei
- maksamisen jälkeen Kyllä/Ei
- Jos vastasit ”jossakin muussa tilanteessa”, kerro missä?
- ei lainkaan Kyllä/Ei

Kuinka kauan odotit lääkeneuvontaa?

- chatissa sen jälkeen, kun olit avannut keskustelun (minuuttia)?
- kuinka nopeasti apteekista soitettiin (minuuttia)?
- kuinka nopeasti jokin muu yhteydenottotapa toteutettiin (minuuttia)?

>Kopioi Chat-keskustelu tähän<

#### VERKKOAPTEEKIN VERKKOSIVUJEN KÄYTETTÄVYYS JA VERKKOAPTEEKIN TOIMINTA

Huom! Jos teit useamman verkkoapteekin asiointit ja apteekit käyttivät mielestäsi selkeästi samaa portaalipohjaa, anna kaikkien näiden asiointien osalta seuraaviin kolmeen kysymyksiin samat vastaukset kuin ensimmäisestä samaa portaalipohjaa käyttävästä verkkoapteekista. Jos käytettävyydessä on kuitenkin jotain eroa samasta portaalipohjasta huolimatta, kerrothan tästä kysymysosion lopussa olevassa kommenttikentässä.

Miten helppoa ummetuslääkkeiden etsiminen verkkoapteekista oli?

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

Miten helppoa Picorion-valmisteen etsiminen verkkoapteekista oli?

- erittäin helppoa
- helppoa
- vaikeaa
- erittäin vaikeaa

Kuvaile omin sanoin verkkoapteekin verkkosivujen käytettävyyttä ja tietosisältöä.

Kuinka nopeasti sait valmisteen?

- samana päivänä tilauksesta
- 1–2 päivän kuluttua tilauksesta
- 3–4 päivän kuluttua tilauksesta
- 5–6 päivän kuluttua tilauksesta
- 7 päivän kuluttua tilauksesta tai myöhemmin

Kuvaile omin sanoin, jos valmisteen toimituksessa oli jotakin erityistä. (Esimerkiksi teit tilauksen

perjantaina ja toimitus luvattiin seuraavaksi arkipäiväksi viikonlopun tai pyhän jälkeen: mitä toimituksesta luvattiin ja milloin se tuli?)

## **LÄÄKKEEN KULJETUKSEEN JA NOUTOON LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

Mistä lähetys noudettiin (esim. R-kioskin tai kaupan yhteydessä toimivasta Postin palvelupisteestä, Matkahuollon tai Postin noutoautomaatista, omasta postilaatikosta tai kotiin toimitettuna)?

Kävikö saapuneesta lähetyksestä/paketista ilmi, että se sisältää lääkkeitä? Kyllä/ei

Oliko paketissa mahdollisesti mukana lämpötiloja seuraava ”loggeri” tai tietyn lämpötilan alituksen/yliytksen paljastava indikaattori tms.? Kyllä/ei

Jos kyllä, miten asiakasta ohjeistettiin toimimaan tässä tilanteessa? Pitikö loggeri esim. palauttaa apteekkiin postitse/ tai lukea indikaattorin tulos ja ilmoittaa siitä apteekkiin?

Mikäli lääkkeen mukana oli lämpötilaa mittaava laite tai siihen liittyvä ohjeistus, liitä tähän kuva ohjeistuksesta ja laitteesta.

Oliko ulkopakkaus (pahvikotelo) silmämääräisen tarkastelun perusteella kunnossa? Kyllä/Ei

Jos vastasit edelliseen kohtaan ei, kuvaa miksi ei?

Oliko lähetykseen liitetty selkeä ohje siitä, että lääkevalmistetta ei saa käyttää, jos lähetys on kuljetuksen aikana avattu, vahingoittunut, altistunut kuljetuslämpötilapoikkeamille tai jos on muuta syytä epäillä toimituksen tai valmisteen olevan virheellinen? Kyllä/ei

Mikäli lääkkeen mukana oli lääkkeen vahingoittumista tai virheellistä toimitusta koskeva ohjeistus, liitä tähän kuva ohjeistuksesta.

Oliko lääkevalmisteiden mukana toimitettu vahvistus, jossa on mm. seuraavat tiedot: apteekin nimi ja yhteystiedot, toimituksesta vastaava farmaseutti tai proviisori, lääkkeen tiedot (lääkkeen nimi, lääkekuoto, vahvuus, pakkauskoko ja pakkausten lukumäärä ja hinta), toimituskulut ja maksuehdot, peruuttamissoikeuden puuttuminen, kehoitus ottaa yhteys apteekkiin, jos lähetys on virheellinen, lähetys on kuljetuksen aikana avattu, vahingoittunut, altistunut kuljetuslämpötila-poikkeamille tai on muuta syytä epäillä valmisteen olevan virheellinen.

- Kyllä
- Ei
- Kyllä, mutta jokin tieto puuttui

Jos vastasit edelliseen kohtaan ”kyllä mutta jokin tieto puuttui”, kerro mikä?

Mikäli lääkkeen mukana oli apteekin vahvistus, liitä tähän kuva vahvistuksesta.

Täytä seuraavat kohdat huolellisesti. Kirjaa avoimiin vastauksiin tietoja erityisesti mahdollisesta puhelimesta annetusta neuvonnasta (chat-keskustelussa tärkeintä on kopioida keskustelu kokonaisuudessaan tallennuslomakkeelle).

## TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

### Kysyikö verkkoapteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- |  |            |
|--|------------|
| • Kenelle valmiste tulee?                                    | kyllä / ei |
| • Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?                        | kyllä / ei |
| • Selvitetäänkö syytä ummetukseen?                           | kyllä / ei |
| • Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella? | kyllä / ei |
| • Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?                       | kyllä / ei |
| • Onko muita sairauksia?                                     | kyllä / ei |
| • Onko muita lääkkeitä käytössä?                             | kyllä / ei |

Kuvaile, kuinka sinulle esitettiin kysymyksiä tilanteestasi ja tarpeestasi

## LÄÄKKEEN VALINTA

- |  |            |
|--|------------|
| • Suositeltiin tilalle jotain muuta valmistetta?<br>Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kerro mitä? | kyllä / ei |
| • Suositeltiin ottamaan yhteyttä lääkäriin?  | kyllä / ei |

Kerro lääkkeen valintatilanteesta (esim. minkä valmisteen ostit, suositeltiin jotakin muuta valmistetta ylläpitohoidoksi)

## LÄÄKENEUVONTA

Mitä ohjeita sait lääkkeen käytöstä (esim. milloin ja miten lääke otetaan)?

Kerrottiinko sinulle seuraavat asiat:

- Kuinka nopeasti lääkkeen vaikutus alkaa? kyllä / ei
  - Mitä haittavaikutuksia valmisteella voi olla? kyllä / ei
  - Kuinka kauan valmistetta voi käyttää? kyllä / ei
- Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kuinka pitkään?
- Miten toimia, jos oireet jatkuvat? kyllä / ei

## OSTOTILANNE

Kuvaa ostotilannetta: Esimerkiksi saitko muita neuvoja tai ohjeita, esimerkiksi lääkkeettömistä hoitokeinoista?

Lisätietoja tilanteesta:

The logo for Fimea, the Finnish Medicines Agency. It features the word "fimea" in a lowercase, blue, sans-serif font. A small pink horizontal bar is positioned above the letter "i".

fimea

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus  
Säkerhets- och utvecklingscentret  
för läkemedelsområdet  
Finnish Medicines Agency

ISBN 978-952-7299-28-9