



Fimea kehittää,
arvioi ja informoi

JULKAISUSARJA 14/2018

ITSEHOITOLÄÄKENEUVONNAN
TOTEUTUMINEN

Haamuasiakastutkimus apteekeissa

fimea

ITSEHOITOLÄÄKENEUVONNAN TOTEUTUMINEN – HAAMUASIAKASTUTKIMUS APTEEKEISSA

Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 14/2018

© Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
2018

Julkaisija

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
Postiosoite: PL 55, 00034 FIMEA
Puh. vaihde: 029 522 3341
www.fimea.fi

Jakelutiedot

www.fimea.fi/tietoa_fimeasta/julkaisut

ISBN 978-952-5624-94-6

ISSN-L 1799-7135

ISSN 1799-7143 (verkkójulkaisu)

KÄSIKIRJOITTAJAT

Niina Alastalo

Proviisori, tohtorikoulutettava
Itä-Suomen yliopisto

Johanna Jyrkkä

Tutkija, FaT, TtK
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea

Kirsti Vainio

Yliopistonlehtori, dosentti, FaT
Itä-Suomen yliopisto

Katri Hämeen-Anttila

Tutkimus- ja kehittämispäällikkö, dosentti, FaT
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	4	4.3.2	Lääkkeen käytön neuvonta	16
RESUMÉ.....	5	4.3.3	Ostotilanne ja lääkkeen valinta.....	17
ABSTRACT.....	7	4.4	Nenäsumutetta ostava asiakas (Nenäsumutetapaus)	17
1 JOHDANTO.....	9	4.4.1	Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen ...	17
2 TAVOITE	10	4.4.2	Lääkkeen käytön neuvonta	18
3 AINEISTO JA MENETELMÄT	11	4.4.3	Ostotilanne ja lääkkeen valinta.....	18
4 TULOKSET	13	4.5	Yhteenveto tuloksista.....	19
4.1 Apteekit.....	13	5	POHDINTA.....	20
4.2 Tuotenimellä lääkettä hakeva asiakas (Burana [®] -tapaus)	14	5.1	Menetelmän arviointia.....	20
4.2.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen....	14	6	PÄÄTELMÄT	22
4.2.2 Lääkkeen käytön neuvonta.....	15	LÄHTEET		23
4.2.3 Ostotilanne ja lääkkeen valinta	15	LIITTEET.....		25
4.3 Lisäneuvontaa vaativa itsehoitolääke (Pronaxen [®] -tapaus)	15			
4.3.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden kartoittaminen ..	15			

Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen. Haamuasiakastutkimus apteekeissa. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja. 14/2018. 30 s. ISBN 978-952-5624-94-6.

Turvallinen itselääkintä edellyttää, että lääkkeen käyttäjä saa oireeseensa ja itselleen yksilöllisesti sopivan itsehoitovalmisteiden, tuntee sen käyttöohjeet ja tietää turvallisen itselääkintään sopivan ajanjakson. Apteekkien farmaseuteilla ja proviisoreilla on keskeinen rooli itsehoitolääkkeiden valinnassa ja ohjauksessa. Itsehoitolääkkeiden jakelukanaviin liittyvän julkisen keskustelun vuoksi Fimea näki tarpeelliseksi toteuttaa tämän tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää apteekeissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa.

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä syyskuun 2016 ja toukokuun 2018 välisenä aikana. Haamuasiakastapauksiksi valittiin ibuprofeenia kauppanimellä hakeva asiakas (Burana[®]-tapaus, n = 48), lisäinformaatiota vaativaa itsehoitolääkettä pyytävä asiakas (Pronaxen[®]-tapaus, n = 49) ja nenäsumutetta oireeseen hakeva asiakas (nenäsumutetapaus, n = 49). Satunnaisesti valituissa apteekeissa (n = 146) vierailtiin tutkimuksen aikana kaksi kertaa. Molemmilla käyntikerroilla apteekeissa toteutettiin sama haamuasiakastapaus. Käynnit toteutti haamuasiakasmenetelmään erikoistunut yritys, joka koulutti havainnoijat menetelmään sekä tämän tutkimuksen asiointien toteutukseen ja havainnointiin.

Burana[®]-tapauksessa suurin osa (74 %) asiakaspalvelijoista ei esittänyt lainkaan kysymyksiä. Yleisimmin kysyttiin (16 %) asiakkaan oireista ja siitä, kenelle valmiste tulee (13 %) sekä muiden lääkkeiden käytöstä (11 %). Keskimäärin joka viides (22 %) asiakaspalvelijoista neuvoi, kuinka lääkettä käytetään. Yleisimmin neuvottiin lääkkeiden haittavaikutuksista (11 %) ja miten tulee toimia oireiden mahdollisesti jatkuessa (11 %). Hinnaltaan edullisempia valmisteita suositeltiin harvoin (9 %). Lähes kaikille asiakkaille myytiin kaksi 30 tabletin (400 mg) pakkausta Buranaa[®] selvittämättä perusteita kahden pakkauksen myymiselle.

Pronaxen[®]-tapauksessa lähes kaikki (92 %) asiakaspalvelijoista selvitti vähintään yhdellä kysymyksellä asiakkaan lääkehoidon tarvetta. Yleisimmin kysyttiin, onko asiakas käyttänyt valmistetta aikaisemmin (73 %), onko hänellä muita sairauksia (56 %), kenelle valmiste tulee (53 %) ja onko hänellä muita lääkkeitä käytössä (49 %). Lähes kaikki (86 %) neuvoi, kuinka lääkettä käytetään. Yleisimmin neuvottiin lääkkeen annostus (63 %) ja muiden särkylääkkeiden yhtäaikaista käytöstä (45 %). Pronaxenin[®] ostotilanne toteutui pääsääntöisesti itsehoito-osastolla tai kassalla. Lääke säilytettiin pääasiassa laatikossa tai takatiloissa.

Nenäsumutetapauksessa lähes kaikki (94 %) asiakaspalvelijoista selvitti vähintään yhdellä kysymyksellä asiakkaan lääkehoidon tarvetta. Yleisimmin kysyttiin, onko oireiden syy flunssa vai allergia (80 %). Lisäksi usein kysyttiin, mitä oireita asiakkaalla on (52 %) ja kenen käyttöön valmiste tulee (39 %). Suurin osa (78 %) asiakaspalvelijoista neuvoi, kuinka lääkettä käytetään. Yleisimmin neuvottiin, kuinka pitkään itsehoitovalmistetta voi käyttää (70 %) ja mikä on lääkkeen annostus (24 %). Lähes kaikille haamuasiakkaista (90 %) esiteltiin nenäsumutteiden eri vaihtoehtoja. Asiakkaalle tuotiin esille valmisteiden eroja, kuten hinta, mahdollinen säilytysaine ja valmisteiden sisältämä toinen vaikuttava-aine tai mentoli.

Tämän haamuasiakastutkimuksen perusteella itsehoitolääkeneuvonta apteekeissa toteutuu vaihtelevasti. Neuvonta toteutui varsin hyvin asiakkaan pyytäessä lisäneuvontaa vaativaa itsehoitolääkettä tai nenäsumutetta. Kehitettävää lääkeneuvonnassa sekä lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden arvioinnissa on erityisesti silloin, kun asiakas pyytää kipulääkettä kauppanimellä. Lisäksi hinnaltaan edullisempia kipuvalmisteita suositeltiin harvoin, ja lähes kaikille haamuasiakkaille myytiin kipulääkettä kaksi 30 tabletin (400 mg) pakkausta selvittämättä syytä kahden pakkauksen tarpeelle.

Tutkimuksen tuloksia tulkittaessa on muistettava, että tämä havainnointitutkimus koskee vain kolmea valittua asiakastapausta apteekeissa. Tästä syystä tuloksia ei voida yleistää kattamaan kaikkea Suomen apteekkien itsehoitolääkeneuvontaa. Lääkeneuvontatilanteet, erityisesti kauppanimellä lääkettä pyytävien asiakkaiden palvelu, on syytä ottaa kehittämiskohteeksi sekä apteekkien sisäisissä koulutuksissa että kansallisessa perus- ja täydennyskoulutuksissa.

RESUMÉ

Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K. Genomförande av rådgivning om egenvårdsläkemedel. Låtsaskundundersökning på apotek. Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimea. Publikationsserien Fimea utvecklar, utvärderar och informerar 14/2018. 30 s. ISBN 978-952-5624-94-6.

En trygg självmedicinering förutsätter att användaren får ett lämpligt egenvårdsläkemedel för sina symtom, är införstådd med dess bruksanvisning och vet vilken tidsperiod som är lämplig för en trygg självmedicinering. Apotekens farmaceuter och provisorer har en viktig roll när kunderna väljer ett egenvårdsläkemedel och i rådgivningen om hur läkemedlen används. Med anledningen av den offentliga diskussionen om de egenvårdsläkemedlens försäljningskanaler ansåg Fimea att det fanns ett behov av genomföra denna undersökning. Syftet med den var att utreda genomförandet av rådgivningen om egenvårdsläkemedel på apoteken i Finland.

Undersökningen genomfördes genom låtsaskundmetoden mellan september 2016 och maj 2018. Som låtsaskundfall valdes en kund som bad om ibuprofen med handelsnamn (Burana[®]-fallet, n = 48), en kund som bad om ett egenvårdsläkemedel som kräver extra rådgivning (Pronaxen[®]-fallet, n = 49) och en kund som bad om nässpray för ett symtom (nässprayfallet, n = 49). Under undersökningen gjordes två besök i slumpmässigt valda apotek (n = 146). Vid båda besöken genomfördes samma låtsaskundfall. Besöken genomfördes av ett företag som specialiserat sig på låtsaskundmetoden. Företaget ansvarade för utbildningen av observatörerna för metoden och för genomförandet och observationen vid genomförandet av denna undersökning.

I Burana[®]-fallet framförde den största delen (74 %) av kundbiträdena inga frågor. Den vanligaste frågan (16 %) gällde kundens symtom och för vem preparatet är (13 %) samt användningen av andra läkemedel (11 %). I medeltal gav var femte (22 %) av kundbiträdena råd om hur läkemedlet ska användas. Det vanligaste rådet gällde läkemedlets biverkningar (11 %) och om hur man ska göra om symtomen eventuellt fortsätter (11 %). Billigare preparat rekommenderades sällan (9 %). Till nästan alla kunder såldes två 30 tableters paket (400 mg) Burana[®] utan att utreda anledningen till att sälja två paket.

I Pronaxen[®]-fallet utredde nästan alla (92 %) av kundbiträdena med åtminstone en fråga kundens behov av läkemedelsbehandlingen. Den vanligaste frågan var om kunden använt preparatet tidigare (73 %), om han eller hon hade andra sjukdomar (56 %), för vem preparatet är (53 %) och om han eller hon använder andra läkemedel (49 %). Nästan alla (86 %) gav råd om hur läkemedlet ska användas. Det vanligaste rådet gällde doseringen av läkemedlet (63 %) och en samtidig användning av andra smärtstillande läkemedel (45 %). Inköpet av Pronaxen[®] genomfördes i huvudsak på den egenvårdsavdelningen eller vid kassan. Läkemedlet förvarades i huvudsak i en låda eller i ett bakre utrymme.

Vid nässprayfallet utredde nästan alla (94 %) av kundbiträdena med en fråga behovet av kundens läkemedelsbehandling. Den vanligaste frågan var om orsaken till symtomen var förkylning eller allergi (80 %). Dessutom frågades ofta vilka symtom kunden hade (52 %) och vem som ska använda preparatet (39 %). Den största delen (78 %) av kundbiträdena gav råd om hur läkemedlet ska användas. Det vanligaste rådet var hur länge det egenvårdspreparatet kan användas (70 %) och om läkemedlets dosering (24 %). För nästan alla låtsaskunder (90 %) presenterades olika alternativ för nässprayer. Kunderna fick information om skillnaderna mellan preparaten, såsom priset, eventuellt konserveringsmedel och om den andra aktiva substansen eller mentolen i preparatet.

Enligt denna låtsaskundundersökning varierar rådgivningen om egenvårdsläkemedel på apoteken. Rådgivningen genomfördes mycket bra när kunden bad om läkemedel som kräver extra rådgivning eller nässpray. Det förekommer särskilt ett behov att utveckla läkemedelsrådgivning samt bedömningen av behovet och lämpligheten av läkemedelsbehandlingen när kunden ber om smärtstillande läkemedel med namn. Dessutom rekommenderades billigare smärtstillande läkemedel sällan och nästan alla låtsaskunder fick köpa två förpackningar med 30 tableter (400 mg) var av smärtstillande läkemedel utan att utreda anledningen till köpet av två förpackningar.

Vid tolkningen av resultaten måste man komma ihåg att denna observationsundersökning gäller endast tre kundfall på apoteket. Av denna anledning kan resultatet inte generaliseras för att omfatta all läkemedelsrådgivning på apoteken i Finland. Det finns anledning att göra situationen för läkemedelsrådgivning, särskilt betjäningen av kunder som ber om läkemedel med handelsnamn till ett utvecklingsobjekt både i apotekens interna utbildningar och i nationella grund- och vidareutbildningar.

ABSTRACT

Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K. Providing OTC medication counselling. Mystery shopping study at pharmacies. Finnish Medicines Agency Fimea. Serial Publication Fimea Develops, Assesses and Informs 14/2018. 30 s. ISBN 978-952-5624-94-6.

Safe OTC medication requires that the medicine user receives an OTC product that is individually tailored to his symptoms and himself, knows how to use it, and is aware of a safe time period for self-medication. Pharmacists have a key role in the selection of OTC medicines and providing guidance on the use of OTC medication. Because of the public debate on the distribution channels for OTC medicines, Fimea found it necessary to conduct this study, the aim of which was to examine how OTC medication counselling and advice is given at pharmacies in Finland.

The study was carried out over the period between September 2016 and May 2018 using the mystery shopping method. The mystery shopping cases were a client requesting ibuprofen using its trade name (Burana[®] case, n = 48), a client requesting OTC medicine requiring additional advice (Pronaxen[®] case, n = 49) and a client requiring a nasal spray for his symptoms (nasal spray case, n = 49). Altogether 146 pharmacies were randomly chosen to the study, and in each of these pharmacies were visited twice during the study. The same mystery shopping case was conducted on both visits. The visits were made by a company specialized in the mystery shopping method. They trained the observers in the method and how to make visits and observations in these cases.

In the Burana[®] case, most (74%) of those serving the clients asked no questions at all. Most commonly asked questions concerned the client's symptoms (16%), who the product was for (13%), and whether the client used other medications (11%). Roughly one in five of the pharmacists (22%) gave advice on how to use the medication. The most common advice given concerned the adverse reactions of the medications (11%) and what to do if the symptoms persisted (11%). The cheaper products were rarely recommended (9%). Almost all clients were sold two packs of 30 tablets (400 mg) of Burana[®] without asking the client the need for so many tablets.

In the Pronaxen[®] case, almost all of those serving the client (92%) asked at least one question to discover why the client needed the medication. Most commonly questions were whether the client had used the medication previously (73%), if the client has other diseases (56%), and if the client uses other medications (49%). Almost all (86%) pharmacists gave advice on how to use the medication. Most commonly advices concerned the dosage of the OTC medicine (63%) and the simultaneous use of other analgesics (45%). Pronaxen[®] was mainly purchased in the self-care section or at the cash desk. The medicine was usually kept in a drawer or behind the counter.

In the nasal spray case, almost all of those serving the client (94 %) asked at least one question to discover why the client needed the medication. The most commonly asked question was whether the reason for the symptoms was the flu or an allergy (80%). Symptoms what the client have (52%) and who the product was for (39%) were also asked commonly. Most of the pharmacists (78%) gave advice on how to use the medication. The advice given most commonly was for how long the OTC product could be used (70%) and what the dose is (24%). Nearly all the mystery shoppers (90%) were shown various types of nasal spray. The client was told about the differences between the products, such as the price, and any preservatives or active substance it contains, or whether it contained menthol.

This mystery shopping study revealed that there is variation in the counselling and advice on OTC medicines at pharmacies. Fairly good advice was given when the client asked for an OTC medicine requiring additional advice or nasal spray. However, there is room for improvement in the provision of advice on medications and assessing the need for treatment and its suitability, especially when the client asks for a painkiller using its trade name. Furthermore, cheaper painkillers are rarely recommended, and almost all the mystery shoppers were sold two packs of 30 tablets (400 mg) of an analgesic without asking the client the need for so many tablets.

When interpreting the results of this study, it has to be remembered that this observational study only related to three selected client cases in the pharmacy. Hence, the findings cannot be generalized to all medication counselling in Finnish pharmacies. Counselling on medicines, especially when it concerns clients asking for a medication using its trade name, is an area that needs developing both in-house training at pharmacies and on national basic and continuing education.

1 JOHDANTO

Turvallinen itselääkintä edellyttää, että lääkkeen käyttäjä saa oireeseensa ja itselleen yksilöllisesti sopivan itsehoitovalmisteen, tuntee sen käyttöohjeet ja tietää turvallisen itselääkintään sopivan ajanjakson (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015, Salminen ja Tuominen 2018). Tutkimusten mukaan myös lääkkeiden haitta- ja yhteisvaikutukset ovat tärkeää tietoa lääkkeiden käyttäjille (Pohjanoksa-Mäntylä ym. 2002, Kanerva ym. 2010, Laitinen ym. 2010, Hämeen-Anttila ja Lääkeinformaatiota lääkkeiden käyttäjille -työryhmä 2014). Itsehoitolääkkeiden käyttöön liittyvät riskit, kuten yhteisvaikutukset muun lääkityksen kanssa ja saman lääkeaineen päällekkäiskäyttö, tulee huomioida osana asiakkaan kokonaisuhoitoa (Salminen ja Tuominen 2018). Ongelmia itsehoitolääkkeiden käytössä voi ilmetä, jos niitä ei käytetä suositellulla tavalla (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015). Apteekkien farmaseuteilla ja proviisoreilla on keskeinen rooli itsehoitolääkkeiden valinnassa ja ohjauksessa – ja myös lakisääteinen tehtävä lääkkeiden oikean ja turvallisen käytön neuvonnassa, myös itsehoidossa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, Lääkelaki 10.12.2010/1112, 57 §).

Kansainvälisten haamuasiakastutkimusten mukaan itsehoitolääkeneuvonta ei aina toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Itsehoitolääkkeisiin liittyvän palvelun laadussa on todettu olevan vaihtelua sekä apteekkien välillä että apteekkien sisällä (Norris 2002, Granas ym. 2004). Itsehoitolääkettä ostava asiakas ei välttämättä saa lääkeneuvontaa (Norris 2002, Bardage ym. 2013). Jopa lääkehoitoon kuuluvan lisäneuvontavaatimuksen mukaiset kysymykset voivat jäädä kysymättä (Van Hoof 2014). Parhaiten neuvonnan ja asiakkaan tilanteen kartoituksen on todettu toteutuvan tilanteissa, joissa asiakas pyytää lääkettä oireisiin (Berger ym. 2005, Alte ym. 2007, Bardage ym. 2013). Sen sijaan itsehoitolääkeneuvontaa on todettu annettavan vähän, mikäli asiakas pyytää lääkevalmistetta tuotenimellä.

Itsehoitolääkeneuvontaa on tutkittu Suomessa vähän. Tutkimuksissa on selvitetty neuvontaaktiivisuutta ja neuvonnan sisältöä havainnoimalla asiakastilanteita sekä haastatteleamalla asiakkaita (Kansanaho ym. 2002, Katajavuori ym. 2002, Lind ym. 2003). Myös neuvonnan laatua on selvitetty haamuasiakastutkimuksella 2000-luvun alussa (Puumalainen ym. 2005). Kyseisen tutkimuksen mukaan neuvonnan laadussa oli puutteita muun muassa asiakkaan yksilöllisten tarpeiden selvittämisessä ja yksilöllisessä neuvonnassa.

Suomessa on riittämättömästi julkaistua tutkimustietoa itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015). Itsehoitolääkkeiden jakelukanaviin liittyvän julkisen keskustelun vuoksi Fimea näki tarpeelliseksi toteuttaa tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää apteekeissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa.

2 TAVOITE

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää apteekeissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa.

Tutkimuksessa tarkasteltiin seuraavia asiakastilanteen vaiheita:

- lääkeshoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen,
- lääkkeen käytön neuvonta,
- ostotilanne ja valmisteiden valinta.

3 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä (mystery shopper, pseudo customer -study) syyskuun 2016 ja toukokuun 2018 välisenä aikana. Menetelmällä on mahdollista kerätä tietoa aidoista lääkeneuvontatilanteista ja siten arvioida asiointien laatua (Ortiz ym. 1998, Katajavuori ja Puumalainen 2008). Haamuasiakaskäynnit toteuttivat Kantar TNS:n menetelmään koulutetut haamuasiakkaat Fimean laatimien tapausten mukaisesti (**taulukko 1**).

Taulukko 1. Haamuasiakastapaukset ja asiointikierrokset.

Haamuasiakastapaus	Asiointikierrokset
1. Tuotenimellä lääkettä hakeva asiakas (Burana®-tapaus) <i>Perustelu:</i> Tuotenimellä valmisteen pyytäminen on tyypillinen lääkeneuvontatilanne apteekissa. Kipulääkkeet ovat yleisesti myytyjä itsehoitolääkkeitä.	1. kierros: 7.10.–1.11.2016 (n = 48) 2. kierros: 2.10.–31.10.2017 (n = 48)
2. Lisäneuvontaa vaativa itsehoitolääke (Pronaxen®-tapaus) <i>Perustelu:</i> Lisäinformaatiota vaativien itsehoitolääkkeiden määrä on lisääntynyt apteekkeissa. Pronaxen®-valmisteen voi ostaa apteekista ilman aiempaa reseptiä.	1. kierros: 2.2.–28.2.2017 (n = 49) 2. kierros: 3.2.–7.3.2018 (n = 49)
3. Nenäsumutetta ostava asiakas (Nenäsumutetapaus) <i>Perustelu:</i> Tietyn tuoteryhmän valmisteen pyytäminen ilman kauppanimeä on tyypillinen itsehoitolääkkeen hankintatapa. Lisäksi tapaus mahdollistaa vertailun aikaisempaan haamuasiakastutkimukseen (Puumalainen ym. 2005).	1. kierros: 3.4.–5.5.2017 (n = 49) 2. kierros: 6.4.–25.5.2018 (n = 49)

Haamuasiakkailla oli Fimean laatimat asiakastapaukset, joiden perusteella he vastasivat asiakaspalvelijan kysymyksiin esimerkiksi mahdollisista oireiden syistä tai aikaisemmasta lääkkeiden käytöstä (kts. 4.2, 4.3, 4.4). Asioidessaan haamuasiakas odotti aina henkilöstön kontaktia ja jos sitä ei tullut, hän otti kontaktin itse. Tiedot asioinneista kerättiin sähköisesti tapauskohtaiseen strukturoituun havainnointilomakkeeseen, jonka haamuasiakkaat täyttivät välittömästi asioinnin jälkeen (**liitteet 1–3**). Haamuasiakaskäyntejä ei nauhoitettu.

Haamuasiakastapaukset ja havainnointilomakkeet pilotoitiin yhdeksässä otokseen kuulumatomassa apteekissa ennen varsinaista tutkimusta. Kutakin tapausta pilotoitiin kolmessa eri apteekissa. Pilottikäyntejä ei sisällytetty varsinaiseen tutkimusaineistoon.

Kaikista suomalaisista apteekkeista (pois lukien sivuapteekit ja Lapin lääni kustannussyistä) otettiin 150 apteekin satunnaisotos Fimean apteekkirekisteriä hyödyntäen. Otoksesta poistettiin kolme apteekkia niiden sulkemisen tai sivuapteekiksi muutosten takia sekä yksi Ahvenanmaan apteekki resurssisyistä. Lopullinen aineisto käsitti siten 146 apteekkia. Jokaisessa apteekissa vierailtiin tutkimuksen aikana kaksi kertaa. Molemmilla käyntikerroilla apteekissa toteutettiin sama haamuasiakastapaus (**taulukko 1**). Pronaxen®-tapauksen asiointitoteutettiin influenssakautena ja nenäsumutetapauksen asiointitoteutettiin keväällä allergia-aikaan. Lopullinen tutkimusaineisto muodostui 292 haamuasiakaskäynnistä. Tulokset esitetään frekvensseinä ja prosentiosuuksina. Avoimet vastaukset, kuten lääkeneuvonnan sisältö, luokiteltiin ja sisällytettiin frekvensseihin.

Itä-Suomen yliopiston tutkimuseettinen toimikunta hyväksyi tutkimuksen 16.3.2016 kokouksessaan. Ennen aineiston keruuta kaikkia Suomen apteekkeja tiedotettiin tutkimuksen alka-

misesta. Otoksessa mukana olleita apteekkeja tiedotettiin tutkimuksen päätyttyä siitä, että apteekki on ollut mukana tutkimuksessa.

4 TULOKSET

4.1 Apteekit

Tutkimukseen valikoituneet apteekit edustavat maantieteellisesti suomalaisia apteekkeja kohtuullisen hyvin: otoksessa oli kuitenkin apteekkeja Uudeltamaalta enemmän ja Etelä-Pohjanmaalta vähemmän kuin apteekkien todellisessa maantieteellisessä jakaumassa (**taulukko 2**). Myös otoksen apteekkien reseptuurijakauma noudatti koko maan jakaumaa suhteellisen hyvin (**taulukko 3**). Otoksessa oli kuitenkin vähemmän yli 120 000 reseptin apteekkeja kuin koko maassa keskimäärin.

Taulukko 2. Tutkimuksessa mukana olleiden apteekkien sijainti maakunnittain (pois luki- en Lappi ja Ahvenanmaa).

Maakunta	Otos % (n)	Kaikki apteekit* % (n)
Uusimaa	25 (36)	21 (123)
Pirkanmaa	10 (15)	9 (54)
Varsinais-Suomi	9 (13)	9 (54)
Pohjois-Pohjanmaa	8 (11)	8 (46)
Kanta-Häme	6 (9)	4 (25)
Keski-Suomi	6 (9)	6 (34)
Pohjois-Savo	6 (9)	6 (36)
Satakunta	6 (9)	5 (31)
Kymenlaakso	4 (6)	5 (27)
Etelä-Savo	3 (5)	4 (25)
Pohjois-Karjala	3 (5)	4 (25)
Päijät-Häme	3 (5)	4 (23)
Etelä-Karjala	3 (4)	3 (15)
Pohjanmaa	3 (4)	4 (23)
Kainuu	1 (2)	2 (10)
Keski-Pohjanmaa	1 (2)	1 (9)
Etelä-Pohjanmaa	1 (2)	5 (30)
Yhteensä	100 (146)	100 (590)

*Mukana apteekit, jotka ilmoittaneet vuoden 2017 tietonsa 24.10.2018 mennessä.
Lähde: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2017, Tilastokeskus 2018.

Taulukko 3. Tutkimuksessa mukana olleiden apteekkien reseptuurijakauma (pois lukien Lappi ja Ahvenanmaa).

Reseptuuri	Otos % (n)	Kaikki apteekit* % (n)
alle 40 000	21 (30)	22 (129)
40 000–79 999	35 (51)	31 (183)
80 000–120 000	28 (41)	25 (145)
yli 120 000	16 (24)	22 (128)
Yhteensä	100 (146)	100 (585)

*Mukana apteekit, jotka ilmoittaneet vuoden 2017 tietonsa 24.10.2018 mennessä.
Lähde: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2017, Tilastokeskus 2018.

4.2 Tuotenimellä lääkettä hakeva asiakas (Burana[®]-tapaus)

Burana[®]-tapauksen asiointit toteutettiin 7.10.–1.11.2016 (n = 48 asiointia) ja 2.10.–31.10.2017 välisenä aikana (n = 48 asiointia) (**taulukko 1**). Tapauksen havainnointilomake on esitetty **liitteessä 1**.

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (aikuinen henkilö) tulee apteekkiin ja pyytää Buranaa[®] 30 tabletin (400 mg) pakkauksen. Hän pyytää neuvontatilanteen jälkeen vielä toisen paketin Buranaa[®] 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 tietokonetyökentelyyn. Asiakas on käyttänyt Buranaa[®] (400 mg) 2–3 tablettia päivässä useamman viikon ajan. Hän ei ole käynyt vielä lääkärissä oireiden takia.

4.2.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Asiakkaan lääkehoidon tarvetta selvitettiin hyvin harvalla kysymyksellä (**taulukko 4**). Suurin osa (74 %) asiakaspalvelijoista ei esittänyt kysymyksiä lainkaan. Eniten kysymyksiä esitettiin asiakkaan oireista (16 %), siitä, kenelle valmiste tulee (13 %) sekä muiden lääkkeiden käytöstä (11 %) (**taulukko 5**).

Taulukko 4. Asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärä Burana[®]-tapauksessa.

Kysymysten lukumäärä	1. asiointikerta Asiakaspalvelijoiden lkm (n = 48) % (n)	2. asiointikerta Asiakaspalvelijoiden lkm (n = 48) % (n)	Yhteensä (n = 96) % (n)
0	71 (34)	77 (37)	74 (71)
1	15 (7)	4 (2)	10 (9)
2–3	4 (2)	13 (6)	8 (8)
4–7	10 (5)	4 (2)	7 (7)
yli 7	0 (0)	2 (1)	1 (1)

Taulukko 5. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen Burana[®]-tapauksessa.

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset	1. asiointikerta (n = 48) % (n)	2. asiointikerta (n = 48) % (n)	Yhteensä (n = 96) % (n)
Mitä oireita on?	15 (7)	17 (8)	16 (15)
Kenelle valmiste tulee?	15 (7)	10 (5)	13 (12)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	10 (5)	13 (6)	11 (11)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	8 (4)	6 (3)	7 (7)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	8 (4)	4 (2)	6 (6)
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	6 (3)	10 (5)	8 (8)
Selvitetäänkö syytä päänsärkyyn?	6 (3)	8 (4)	7 (7)
Onko lääkeaineallergioita?	4 (2)	8 (4)	6 (6)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	2 (1)	4 (2)	3 (3)
Onko muita sairauksia?	2 (1)	4 (2)	3 (3)

4.2.2 Lääkkeen käytön neuvonta

Burana[®]-tapauksessa keskimäärin joka viides (22 %) asiakaspalvelijoista neuvoi vähintään yhden asian lääkkeen käytöstä. Yleisimmin neuvottiin lääkkeen haittavaikutuksista (11 %) ja siitä, miten tulisi toimia oireiden mahdollisesti jatkuessa (11 %) (**taulukko 6**).

Taulukko 6. Lääkeneuvonnan toteutuminen Burana[®]-tapauksessa.

Lääkeneuvonnan aihe*	1. asiointikerta (n = 48) % (n)	2. asiointikerta (n = 48) % (n)	Yhteensä (n = 96) % (n)
Haittavaikutukset	15 (7)	8 (4)	11 (11)
Miten tulisi toimia, jos oireet jatkuvat	15 (7)	8 (4)	11 (11)
Tarkoitettu lyhytaikaiseen käyttöön itsehoidossa	8 (4)	2 (1)	5 (5)
Annostus**	6 (3)	6 (3)	6 (6)
Annostelu***	4 (2)	4 (2)	4 (4)

*Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta.

**Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan.

***Otetaan ruokailun yhteydessä.

4.2.3 Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Asiakaspalvelijoista 16 % suositteli Buranan[®] tilalle jotain muuta valmistetta, kuten Burana-Capsia[®], parasetamolivalmistetta tai paikallisia kipugeejejä. Hinnaltaan edullisempia valmisteita suositeltiin harvoin (9 %). Lääkkeen valinnassa ei ollut eroja asiointikertojen välillä.

Lähes kaikille asiakkaille myytiin kaksi 30 tabletin pakkausta 400 mg:n Buranaa[®] (100 % ensimmäisellä ja 98 % toisella asiointikerralla). Syytä kahden pakkauksen ostamiseen kysyttiin molemmilla kerroilla harvoin (10 % ensimmäisellä ja 4 % toisella asiointikerralla).

4.3 Lisäneuvontaa vaativa itsehoitolääke (Pronaxen[®]-tapaus)

Pronaxen[®]-tapauksen asiointitoteutettiin 2.2.–28.2.2017 (n = 49 asiointia) ja 3.2.–7.3.2018 välisenä aikana (n = 49 asiointia) (**taulukko 1**). Tapauksen havainnointilomake on esitetty **liitteessä 2**.

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (aikuisen henkilö) tulee apteekkiin ja pyytää Pronaxen[®]-tulehduskipulääkettä puolisolleen kuumeeseen. Hän ei esitä kysymyksiä. Haamuasiakkaan lapsella on ollut influenssa (lääkärin toteama). Lapsi on jo paranemassa taudista. Puolisolle on noussut tänään korkea kuume, yli 38 astetta. Muita oireita on päänsärky ja lihaskivut, jotka alkoivat myös tänään. Epäilevät, että sama tauti on nyt tarttunut puolisoon.

4.3.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden kartoittaminen

Asiakkaan lääkehoidon tarvetta vähintään yhdellä kysymyksellä kartoittivat lähes kaikki (92 %) asiakaspalvelijat (**taulukko 7**). Yleisimmin kysymyksiä esitettiin siitä, onko asiakas käyttänyt valmistetta aikaisemmin (73 %), onko muita sairauksia (56 %), kenelle valmiste tulee (53 %) ja onko muita lääkkeitä käytössä (49 %) (**taulukko 8**). Molemmilla asiointikerroilla noin puolet asiakaspalvelijoista käytti apuna kirjallista materiaalia tarpeiden kartoittamisessa (47 % ensimmäisellä ja 51 % toisella asiointikerralla).

Taulukko 7. Asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärä Pronaxen®-tapauksessa.

Kysymysten lukumäärä	1. asiointikerta Asiakas- palvelijoiden lkm (n = 49) % (n)	2. asiointikerta Asiakas- palvelijoiden lkm (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
0	4 (2)	12 (6)	8 (8)
1–2	43 (21)	18 (9)	31 (30)
3–4	23 (11)	23 (11)	22 (22)
5–6	18 (9)	35 (17)	27 (26)
7–9	12 (6)	12 (6)	12 (12)

Taulukko 8. Tarpeiden ja soveltuvuuden kartoittaminen Pronaxen®-tapauksessa.

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset	1.kierros (n = 49) % (n)	2.kierros (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	78 (38)	69 (34)	73 (72)
Kenelle valmiste tulee?	59 (29)	47 (23)	53 (52)
Onko muita sairauksia?	49 (24)	63 (31)	56 (55)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	49 (24)	49 (24)	49 (48)
Onko lääkeaineallergioita?	47 (23)	45 (22)	46 (45)
Mitä oireita on?	27 (13)	31 (15)	29 (28)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	22 (11)	16 (8)	19 (19)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	10 (5)	16 (8)	13 (13)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	8 (4)	10 (5)	9 (9)

4.3.2 Lääkkeen käytön neuvonta

Pronaxen®-tapauksessa lähes kaikki (86 %) asiakaspalvelijat neuvoivat vähintään yhden asian lääkkeen käytöstä. Yleisimmin neuvonta koski lääkkeen annostusta (63 %) ja muiden särkylääkkeiden yhtäaikaista käyttöä (45 %) (taulukko 9).

Taulukko 9. Lääkeneuvonnan toteutuminen Pronaxen®-tapauksessa.

Lääkeneuvonnan aihe*	1. asiointikerta (n = 49) % (n)	2. asiointikerta (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
Annostus**	61 (30)	65 (32)	63 (62)
Muiden särkylääkkeiden yhtäaikainen käyttö	47 (23)	43 (21)	45 (44)
Kuinka pitkään valmistetta voi käyttää itsehoidossa	24 (12)	49 (24)	37 (36)
Miten tulisi toimia, jos oireet jatkuvat	22 (11)	31 (15)	27 (26)
Lääkkeen haittavaikutukset	16 (8)	22 (11)	19 (19)
Lääkkeen vaikutusaika	18 (9)	6 (3)	12 (12)
Annostelu***	10 (5)	4 (2)	7 (7)

*Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta.

**Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan.

***Otetaan ruokailun yhteydessä, otetaan vesilasillisen kera.

4.3.3 Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Pronaxenia[®] ostaneiden haamuasiakkaiden ostotilanne toteutui pääsääntöisesti itsehoito-osastolla tai kassalla (80 % ensimmäisellä ja 67 % toisella asiointikerralla). Toisella asiointikierroksella haamuasiakkaat ohjattiin useammin (33 %) reseptilääkkeiden toimittamiseen tarkoitettuun asiakaspisteeseen kuin ensimmäisellä kierroksella (20 %). Pronaxen[®] säilytettiin pääasiassa laatikossa tai takatiloissa. Ensimmäisellä asiointikerralla 24 %:ssa ja toisella asiointikerralla 16 %:ssa apteekkeista lääke säilytettiin itsehoito-osastolla kipulääkehyllyssä.

Molemmilla asiointikerroilla puolet asiakaspalvelijoista käytti apuna kirjallista materiaalia lääkkeen sopivuuden varmistamiseen (47 % ensimmäisellä ja 51 % toisella asiointikerralla). Lähes jokaisella kerralla asiakaspalvelija päätyi myymään lääkkeen (100 % ensimmäisellä ja 98 % toisella asiointikerralla).

4.4 Nenäsumutetta ostava asiakas (Nenäsumutetapaus)

Nenäsumutetapauksen asiointit toteutettiin 3.4.–5.5.2017 (n = 49 asiointia) ja 6.4.–25.5.2018 välisenä aikana (n = 49 asiointia) (**taulukko 1**). Tapauksen havainnointilomake on esitetty **liitteessä 3**.

Haamuasiakastapauksen kuvaus

Haamuasiakas (aikuisen henkilö) tulee apteekkiin ja pyytää nenäsumutetta. Hän ei esitä kysymyksiä. Oireina ovat nuha ja lievä flunssa. Oireet hankaloittavat nukkumista. Oireista kerrotaan vain kysyttäessä.

4.4.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Asiakkaan lääkehoidon tarvetta vähintään yhdellä kysymyksellä kartoittivat lähes kaikki (94 %) asiakaspalvelijat (**taulukko 10**). Yleisimmintä kysymystä esitettiin siitä, onko oireiden syy flunssa vai allergia (80 %), sekä kysyttiin, mitä oireita asiakkaalla on (52 %) ja kenelle valmiste tulee (39 %) (**taulukko 11**).

Taulukko 10. Asiakaspalvelijoiden esittämien kysymysten lukumäärä nenäsumutetapauksessa.

Kysymysten lukumäärä	1. asiointikerta Asiakaspalvelijoiden lkm (n = 49) % (n)	2. asiointikerta Asiakaspalvelijoiden lkm (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
0	4 (2)	8 (4)	6 (6)
1	35 (17)	16 (8)	26 (25)
2	41 (20)	51 (25)	46 (45)
3	16 (8)	23 (11)	19 (19)
4–7	4 (2)	2 (1)	3 (3)

Taulukko 11. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen nenäsumutetapauksessa.

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset	1. asiointikerta (n = 49) % (n)	2. asiointikerta (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
Onko oireiden syy flunssa vai allergia?	80 (39)	80 (39)	80 (78)
Mitä oireita on?	45 (22)	59 (29)	52 (51)
Kenelle valmiste tulee?	35 (17)	43 (21)	39 (38)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	22 (11)	8 (4)	15 (15)
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aiemmin?*	16 (8)	6 (3)	11 (11)

Onko muita sairauksia?	2 (1)	2 (1)	2 (2)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	2 (1)	0 (0)	1 (1)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	2 (1)	2 (1)	2 (2)

*onko käyttänyt nenäsuihketta aiemmin (n = 3), onko käyttänyt jotain valmistetta aiemmin (n = 7), onko jokin valmiste ennestään tuttu (n = 1)

4.4.2 Lääkkeen käytön neuvonta

Nenäsumutetapauksessa suurin osa (78 %) asiakaspalvelijoista neuvoi vähintään yhden asian lääkkeen käytöstä. Yleisimmin neuvottiin, kuinka pitkään itsehoitovalmistetta voi käyttää (70 %) ja mikä on lääkkeen annostus (24 %) (**taulukko 12**).

Taulukko 12. Lääkeneuvonnan toteutuminen nenäsumutetapauksessa.

Lääkeneuvonnan aihe*	1. asiointikerta (n = 49) % (n)	2. asiointikerta (n = 49) % (n)	Yhteensä (n = 98) % (n)
Kuinka pitkään lääkettä voi käyttää itsehoidossa	65 (32)	76 (37)	70 (69)
Annostus**	27 (13)	22 (11)	24 (24)
Lääkkeen vaikutustapa	14 (7)	24 (12)	19 (19)
Pitkäaikaisen käytön seuraukset	12 (6)	22 (11)	17 (17)
Pitkäaikaisen käytön haittavaikutukset	6 (3)	18 (9)	12 (12)
Annostelu***	6 (3)	0 (0)	3 (3)

*Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä aiheesta.

**Kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä otetaan.

***Miten nenäsuihke annostellaan sieraimiin oikein.

4.4.3 Ostotilanne ja lääkkeen valinta

Kummallakin asiointikerralla suurimmalle osalle haamuasiakkaista (90 %) esiteltiin nenäsumutteiden eri vaihtoehtoja. Asiakaspalvelutilanteessa tuotiin esille valmisteiden eroja, kuten hinta, mahdollinen säilytysaine, valmisteen sisältämä toinen vaikuttava aine tai mentoli. Haamuasiakkaista yli puolet (67 % ensimmäisellä ja 69 % toisella asiointikerralla) teki itse valinnan, minkä ehdotetuista valmisteista hän ostaa. Muutoin valmisteen valitsi asiakaspalvelija.

4.5 Yhteenveto tuloksista

Yhteenveto lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisessä kaikissa haamuasiakas-tapauksissa on kuvattu **taulukossa 13**. Yhteenveto lääkeneuvonnan toteutumisesta kaikissa haamuasiakas-tapauksissa on kuvattu **taulukossa 14**.

Taulukko 13. Yhteenveto lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisessä haamuasiakas-tapauksissa*.

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset	Burana [®] -tapaus (n = 96) % (n)	Pronaxen [®] -tapaus (n = 98) % (n)	Nenäsumute-tapaus (n = 98) % (n)
Mitä oireita asiakkaalla on?	16 (15)	29 (28)	52 (51)
Kenelle valmiste tulee?	13 (12)	53 (52)	39 (38)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	11 (11)	49 (48)	1 (1)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	7 (7)	13 (13)	2 (2)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	6 (6)	9 (9)	-
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	8 (8)	73 (72)	11 (11)**
Onko lääkeaineallergioita?	6 (6)	46 (45)	0***
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	3 (3)	19 (19)	15 (15)
Onko muita sairauksia?	3 (3)	56 (55)	2 (2)
Tiettyyn tapaukseen liittyvät kysymykset			
Onko oireiden syy flunssa vai allergia? (Nenäsumute-tapaus)	-	-	80 (78)
Selvitetäänkö syytä päänsärkyyn? (Burana [®] -tapaus)	7 (7)	-	-

*Taulukossa 0 tarkoittaa sitä, että asiasisällöllisesti asia olisi relevantti sisällyttää neuvontaan, mutta kukaan asiakas-palvelija ei ole kyseistä asiaa neuvonut. Taulukossa "-" tarkoittaa sitä, että asia ei ole relevantti neuvottava asia.

**Onko käyttänyt nenäsuihketta aiemmin (n = 3), onko käyttänyt jotain valmistetta aiemmin (n = 7), onko jokin valmiste ennestään tuttu (n = 1).

***Yksi asiakaspalvelija kysyi, onko säilöntäaineallergiaa.

Taulukko 14. Yhteenveto lääkeneuvonnan toteutumisesta haamuasiakas-tapauksissa*.

Läkeneuvonnan aihe	Burana [®] -tapaus (n = 96) % (n)	Pronaxen [®] -tapaus (n = 98) % (n)	Nenäsumute-tapaus (n = 98) % (n)
Miten tulisi toimia, jos oireet jatkuvat	11 (11)	27 (26)	0
Lääkkeen haittavaikutukset / Pitkäaikaisen käytön haittavaikutukset (nenäsumutetapaus)	11 (11)	19 (19)	12 (12)
Annostus	6 (6)	63 (62)	24 (24)
Kuinka pitkään valmistetta voi käyttää itsehoidossa / Tarkoitettu lyhytaikaiseen käyttöön itsehoidossa (Burana [®] -tapaus)	5 (5)	37 (36)	70 (69)
Annostelu	4 (4)	7 (7)	3 (3)
Lääkkeen vaikutustapa	0	0	19 (19)
Pitkäaikaisen käytön seuraukset	0	0	17 (17)
Lääkkeen vaikutusaika	0	12 (12)	0
Tiettyyn tapaukseen liittyvä lääkeneuvonta			
Muiden särkylääkkeiden yhtäaikainen käyttö (Pronaxen [®] -tapaus, Burana [®] -tapaus)	0	45 (44)	-

*Taulukossa 0 tarkoittaa sitä, että asiasisällöllisesti asia olisi relevantti sisällyttää neuvontaan, mutta kukaan asiakas-palvelija ei ole kyseistä asiaa neuvonut. Taulukossa "-" tarkoittaa sitä, että asia ei ole relevantti neuvottava asia.

5 POHDINTA

Tämän haamuasiakastutkimuksen perusteella itsehoitolääkeneuvonta apteekeissa toteutuu vaihtelevasti. Neuvoja lääkkeen käyttöön saivat lähes kaikki asiakkaat, jotka pyysivät nenäsumutetta tai olivat ostamassa lisäneuvontaa vaativaa Pronaxenia[®]. Sen sijaan keskimäärin vain joka viides asiakkaista, jotka pyysivät Buranaa[®] kauppanimellä, saivat lääkeneuvontaa. Tulokset ovat linjassa aikaisempien itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista haamuasiakasmenetelmällä selvittäneiden tutkimusten tulosten kanssa, joiden mukaan itsehoitolääkeneuvontaa toteutuu heikosti, jos asiakas pyytää lääkevalmistetta nimellä (Norris 2002, Berger ym. 2005, Alte ym. 2007, Bardage ym. 2013). Tutkimusten mukaan neuvonta ja asiakkaan tilanteen kartoitus toteutuvat paremmin tapauksissa, joissa asiakas pyytää lääkettä oireisiin (Katajavuori ym. 2002, Puumalainen ym. 2005, Berger ym. 2005, Alte ym. 2007, Bardage ym. 2013).

Asiakkaan lääkehoidon tarpeiden kartoittaminen ja ongelman arviointi muodostavat perustan lääkehoidon valinnalle sekä neuvonnan sisällölle. Tässä tutkimuksessa asiakaspalvelijat selvittivät tyypillisesti asiakkaiden oireita sekä sitä, kenelle valmiste tulee – jotka ovat olleet yleisimmät kysymykset myös aikaisemmissa tutkimuksissa (Rutter ym. 2004, Berger ym. 2005, Alte ym. 2007, Driesen ym. 2009, Bardage ym. 2013). Aikaisempien tutkimusten mukaan asiakkaalta selvitetään harvoin, miten vaivaa on hoidettu, onko asiakkaalla käytössä muita lääkkeitä tai onko hänellä muita sairauksia. Tässä tutkimuksessa asiakkaan muita sairauksia selvitettiin lähinnä Pronaxen[®]-tapauksen yhteydessä, lisäneuvontaa vaativan lääkkeen protokollan mukaisesti. Tämän voi tulkita olevan lisäneuvontaa vaativan itsehoitolääkkeen riskienhallintamateriaalin vaikutusta lääkeneuvontaan (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2018).

Itsehoitolääkkeen annostus oli tämän ja on ollut myös aikaisempien tutkimusten perusteella lääkkeen käytöstä yleisimmän neuvottavia asioita (Krishnan ym. 2000, Katajavuori ym. 2002, Lind ym. 2003, Alte ym. 2007, Simoons ym. 2009). Aikaisempien tutkimusten mukaan neuvontaa saa harvoin itsehoitolääkkeiden yhteis- ja haittavaikutuksista. Tässä tutkimuksessa haittavaikutuksista neuvottiin jonkin verran kaikissa kolmessa haamuasiakastapauksessa (**taulukko 14**). Myös lääkkeen käytön kesto itsehoidossa neuvottiin yleisesti Pronaxen[®]-tapauksessa ja nenäsumutetapauksessa.

Nenäsumutetta oireeseen ostava haamuasiakastapaus valittiin tähän tutkimukseen asiakastapauksen yleisyyden perusteella myös siksi, että tuloksia voidaan verrata vuonna 2005 julkaistuu suomalaisutkimukseen (Puumalainen ym. 2005). Kyseisessä tutkimuksessa 48 % haamuasiakkaista sai neuvontaa (kerrottu vähintään yksi lääkkeeseen liittyvä asia) vuonna 1999/2000. Neuvonnassa havaittiin tapahtuneen selkeää parannusta, sillä vuonna 2003 neuvontaa sai jo 70 % haamuasiakkaista (Puumalainen ym. 2005). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella nenäsumutetta oireeseen hakevien asiakkaiden lääkeneuvonnan toteutuminen on edelleen parantunut, sillä lähes 80 % asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeestään.

Lääkkeiden oikean ja turvallisen käytön varmistaminen apteekin farmaseuttisen henkilökunnan neuvoilla ja opastuksilla on lakisääteinen tehtävä, jonka tulee toteutua kaikissa itsehoitolääkkeiden ostotilanteissa (Läkelaki 10.12.2010/1112, 57 §). Lisäksi lääkeneuvonnan tulee sisältää tietoa lääkevalmisteiden hinnoista ja toimitushetkellä tosiasiallisesti halvimmasta lääkevalmisteesta. Tämän tutkimuksen mukaan hinnaltaan edullisempia valmisteita suosittelaan kuitenkin harvoin. Lisäksi tässä tutkimuksessa Burana[®]-tapauksessa myytiin lähes aina kaksi 30 tabletin (400 mg) pakkausta selvittämättä perusteita kahden pakkauksen myymiselle, mikä voi olla riski lääkitysturvallisuuden näkökulmasta. Nämä ovat selkeästi kehittämistä vaativia asioita apteekkien asiakaspalvelussa.

Lääkeneuvontatilanteet, erityisesti kauppanimellä lääkettä pyytävien asiakkaiden palvelu, on syytä ottaa kehittämiskohteiksi sekä apteekkien sisäisissä koulutuksissa että kansallisessa perus- ja täydennyskoulutuksessa.

5.1 Menetelmän arviointia

Haamuasiakasmenetelmällä on mahdollista saada todellista ja suoraa tietoa yksilöiden ja yhteisöjen käyttäytymisestä erilaisissa konteksteissa (Katajavuori ja Puumalainen 2008).

Menetelmän on todettu antavan luotettavamman kuvan apteekin lääkeneuvonnasta verrattuna tietoon, joka on kerätty päiväkirjan, kyselyn tai havainnoinnin avulla (Ortiz ym. 1998). Tulosten luotettavuuden kannalta keskeistä on hyvin ohjeistettu ja mahdollisuuksien mukaan strukturoitu havainnointien kirjaaminen. Tämän varmistamiseksi havainnointilomakkeet laadittiin helposti täydennettäväksi ja yksityiskohtaiseksi. Havainnoinnit toteutti menetelmään erikoistunut yritys, joka on kouluttanut asioijat haamuasiakasmenetelmään ja lisäksi erikseen tämän tutkimuksen asiointien toteutukseen ja havainnointiin.

Apteekit valittiin tutkimukseen satunnaisesti ja niiden todettiin edustavan suomalaisia apteekkeja reseptuuriltaan ja maantieteelliseltä jakaumaltaan suhteellisen hyvin. Yhdessä apteekissa asioitiin kunkin tapauksen osalta kaksi kertaa. Tällä tavoiteltiin mahdollisen satunnaisvaihtelun tasaamista, kuten kiireestä, äkillisistä sairaustapauksista tai asiakaspalvelijan yksilöllisistä taidoista johtuvia vaikutuksia lääkeneuvontaan.

Koska kyseessä on laadullinen havainnointitutkimus, jossa tarkasteltiin ainoastaan kolmea erilaista itsehoitolääketapausta, ei tutkimuksen tuloksia voida yleistää kattamaan kaikkea Suomen apteekkeista annettavaa itsehoitolääkeneuvontaa. Lääkeneuvonnan toteutumiseen merkittävästi vaikuttava tekijä on se, mikä oire tai lääkevalmiste tutkimukseen valitaan ja pyydetäänkö apua johonkin oireeseen tai jotakin tiettyä valmistetta kauppanimellä. Tämän vuoksi myöskään eri tutkimusten tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia, elleivät tapaukset ole toisiaan täysin vastaavat.

Tässä tutkimuksessa selvitettiin itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista suomalaisissa apteekkeissa. Jatkossa kerättyä aineistoa analysoidaan itsehoitolääkeneuvonnan laadun arvioimiseksi ja tarkastellaan, mitä keskeistä lääkitysturvallisuutta varmistavaa sisältöä itsehoitolääkkeistä annettu neuvonta sisältää.

6 PÄÄTELMÄT

Tutkimuksessa toteutettujen haamuasiointien perusteella voidaan tehdä seuraavat lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittämistä, lääkkeen käytön neuvontaa sekä ostotilannetta ja lääkkeen valintaa koskevat päätelmät. Nämä päätelmät perustuvat tutkimukseen valittuihin kolmeen haamuasiakastapaukseen. Päätelmiä ei voida yleistää kattamaan kaikkea Suomen apteekkien itsehoitolääkeneuvontaa.

Lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen

- Lääkehoidon tarve selvitettiin harvoin asiakkailta, jotka pyysivät kipulääkettä kauppanimellä (Burana[®]-tapaus).
- Lääkehoidon tarve selvitettiin lähes aina asiakkailta, jotka hankkivat lisäneuvontaa vaativan valmisteen (Pronaxen[®]-tapaus) tai halusivat tietyn tuoteryhmän lääkevalmisteen (nenäsumutetapaus).
- Lääkehoidon tarve ja soveltuvuus varmistettiin kaikissa kolmessa haamuasiakastapauksessa tyypillisesti kysymällä, kenelle valmiste tulee. Muilta osin kysymykset vaihtelivat (**taulukko 13**).

Lääkkeen käytön neuvonta

- Kipulääkettä kauppanimellä hankkivista asiakkaista (Burana[®]-tapaus) keskimäärin joka viides sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä.
- Suurin osa asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä ostaessaan lisäneuvontaa vaativan valmisteen (Pronaxen[®]-tapaus) tai tietyn tuoteryhmän lääkevalmisteen (nenäsumutetapaus).
- Lääkkeen annostus, annostelu, haittavaikutukset sekä käytön kesto itsehoidossa olivat neuvottuja asioita kaikissa kolmessa haamuasiakastapauksessa. Muilta osin neuvotut asiat vaihtelivat tapauksesta riippuen (**taulukko 14**).

Ostotilanne ja lääkkeen valinta

- Kipulääkettä kauppanimellä pyydetessä (Burana[®]-tapaus) suositeltiin vain harvoin toista tai hinnaltaan edullisempaa valmistetta. Kipulääkettä myytiin lähes aina kaksi 30 tabletin (400 mg) pakettia asiakkaan niin pyytäessä.
- Lisäneuvontaa vaativan valmisteen (Pronaxen[®]-tapaus) ostotilanteen yhteydessä käytettiin usein tukena kirjallista materiaalia. Ostotilanne toteutui yleisimmin itsehoito-osastolla tai kassalla.
- Tietyn tuoteryhmän lääkevalmisteen (nenäsumutetapaus) ostotilanteessa asiakkaalle esitettiin lähes aina vaihtoehtoja sekä kerrottiin valittavana olevien lääkevalmisteiden eroista.

- Alte D, Weitschies W, Ritter C. Evaluation of consultation in community pharmacies with mystery shoppers. *Ann Pharmacother* 2007;41:1023–30.
- Bardage C, Westerlund T, Barzi S, ym. Non-prescription medicines for pain and fever – A comparison of recommendations and counseling from staff in pharmacy and general sales stores. *Health Policy* 2013;110:76–83.
- Berger K, Eickhoff C, Schulz M. Counselling quality in community pharmacies: implementation of the pseudo customer methodology in Germany. *J Clin Pharm Ther* 2005;30:45–57.
- Driesen A, Vandenplas Y. How do pharmacists manage acute diarrhea in an 8-month-old baby? A simulated client study. *Int J Pharm Pract* 2009;17:215–20.
- Granas AG, Haugli A, Horn AM. Smoking cessation advice provided in 53 Norwegian pharmacies. *Int J Pharm Pract* 2004;12(4):179–84.
- Hämeen-Anttila K. Lääkeinformaatiota lääkkeiden käyttäjille -työryhmä. Lääketiedon tarpeet ja lähteet. Väestökysely lääkkeiden käyttäjille. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 2/2014. Kuopio: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2014.
- Kanerva S, Lehtomäki J, Airaksinen M. Syöpäpotilaan lääkeneuvonta: potilaskokemuksia sairaalasta ja avohuollon apteekista. *Dosis* 2010;26:110–26.
- Kansanaho H, Isonen-Sjölund N, Pietilä K, Airaksinen M, Isonen T. Patient counselling profile in a Finnish pharmacy. *Patien Educ Couns* 2002;47:77–82.
- Katajavuori N, Valtonen S, Pietilä K, ym. Myths behind patient counselling: a patient counselling study of non-prescription medicine in Finland. *JSAP* 2002;19(4):129–36.
- Katajavuori N, Puumalainen I. Havainnointi tutkimusmenetelmänä. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia 2008, s. 165–77.
- Krishnan H, Schaefer M. Evaluation of the impact of pharmacist's advice on the outcomes of self-medication in patients suffering from dyspepsia. *Pharm World Sci* 2000;22:102–8.
- Laitinen K, Kekäläinen V, Raunio H. "Miksi minulle on tätä määrätty, enhän minä hullu ole". Tutkimus Kuopion Lääkeinformaatiokeskukseen tulleista psykoosilääkkeisiin liittyvistä kysymyksistä. *Dosis* 2010; 26:214–23.
- Lind L, Kansanaho H. Itsearviointiraportti apteekin lääkeneuvonnan kehittämisen apuna. *Dosis* 2003;19:51–64.
- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Kansallinen itsehoitolääkeohjelma. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 1/2015. Kuopio: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015.
- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkien taloustietolomake-rekisteri 2017 (tilanne 24.10.2018).
- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Lisäneuvontamateriaali [siteerattu 12.9.2018]. www.fimea.fi/laakehaut_ ja_luettelot/itsehoitovalmisteet/lisaneuvontamateriaalit
- Norris PT. Purchasing restricted medicines in New Zealand pharmacies: results from a "mystery shopper" study. *Pharm World Sci* 2002;24(4):149–53.
- 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.
- Pohjanoksa-Mäntylä M, Eerikäinen S, Enäkoski M, ym. Mitä psyykenlääkkeistä kysytään internetissä ja apteekin asiakaspalvelunumerossa? *Dosis* 2002;18:222–32.
- Puumalainen I, Peura S, Kansanaho H, ym. Progress in patient counselling practices in Finnish community pharmacies. *Int J Pharm Pract* 2005;13:149–56.
- Rutter P, Horsley E, Brown D. Evaluation of Community Pharmacists' Recommendations to Standardized Patient Scenarios. *Ann Pharmacother* 2004;38:1080–5.
- Salminen O, Tuominen RK. Itsehoitolääkkeet osana lääkehoitoa – tunnistammeko riskit? *Duodecim* 2018; 134:2024–30.
- Simoens S, Lobeau M, Verbeke K, ym. Patient experiences of the over-the-counter medicine purchases in Flemish community pharmacies. *Pharm World Sci* 2009;31:450–7.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Lääkepolitiikka 2020. Kohti tehokasta, turvallista, tarkoituksenmukaista ja taloudellista lääkkeiden käyttöä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:2. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.

Tilastokeskus. Paavo kunta-avain 2017 [siteerattu 15.10.2018]. www.stat.fi/tup/paavo/paavon_aineistokuvaukset.html

van Hoof JJ, Cents MHG, Megens NMJ, ym. Druggists and pharmacists as gatekeepers: Sales routines and compliance with sales protocols for over-the-counter naproxen 275 mg medicines in the Netherlands. *Health Policy* 2014;117(3):353–60.

LIITTEET

LIITE 1. HAVAINNOINTILOMAKE 1: Buranaa® tuotenimellä hakeva asiakas

TAUSTATIEDOT:

Päivämäärä: _____ Apteekki: _____

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

Kenelle esität asiati?

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

Varsinainen asiakaspalvelija (jos eri kuin ensimmäinen kontakti):

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

Asiakaspalvelun odotusaika: palvelu välittömästi / 1–5min / 6–10 min / yli 10 min / en saanut palvelua ja jouduin kysymään apua

TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

Kysykö 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 |

Kerro tarvekartoituksesta:

LÄÄKKEEN VALINTA

- | | |
|---|------------|
| • Suositeltiiniko tilalle jotain muuta valmistetta?
jos kyllä, mitä _____ | kyllä / ei |
| • Suositeltiiniko samaa lääkeainetta, mutta edullisempaa vaihtoehtoa
jos kyllä, mitä _____ | kyllä / ei |
| • Suositeltiiniko ottamaan yhteyttä lääkäriin? | kyllä / ei |

Lääkkeen valinta:

LÄÄKENEUVONTA

- Kerrottiinko mahdollisista haittavaikutuksista? kyllä / ei
- Kerrottiinko, miten toimia, jos oireet jatkuvat kyllä / ei

Lääkeneuvonta: (Mitä ohjeita sait lääkkeen käytöstä? esim. milloin ja miten lääke otetaan, kuinka kauan sitä voi käyttää)

OSTOTILANNE

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

Ostotilanne: (Muita neuvoja tai ohjeita?)

Lisätietoja tilanteesta (esim. tunnelma, epäselvien tilanteiden tarkennus, muut ohjeet jne.)

LIITE 2. HAVAINNOINTILOMAKE 2: Pronaxen®-tulehduskipulääkettä ostava asiakas

TAUSTATIEDOT:

Päivämäärä: _____ Apteekki: _____

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

Asiakaspalvelija oli:

Ensimmäinen kontakti: apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / 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 / 1–5min / 6–10 min / yli 10 min / en saanut palvelua ja jouduin kysymään apua

Missä neuvontaa annettiin? _____

Missä lääkevalmistetta säilytettiin apteekissa? _____

TARPEIDEN KARTOITTAMINEN JA LÄÄKENEUVONTA

Kysyikö apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee? kyllä / ei
- Mitä oireita asiakkaalla on? kyllä / ei
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? 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 käytössä muita lääkkeitä? kyllä / ei
- Onko astmaa tai muita sairauksia? kyllä / ei
- Käyttikö asiakaspalvelija apuna kirjallista materiaalia tarpeiden kartoittamisessa (esim. taskukortti, jonka mukaan lääkkeen soveltuvuus käytiin läpi) kyllä / ei

- Kuvaile kuinka sinulle esitettiin kysymyksiä tilanteestasi ja tarpeestasi

- Mitä ohjeita sait lääkkeen käytöstä?
(esim. milloin ja miten lääke otetaan, kuinka kauan sitä voi käyttää)

- Kerrottiinko mahdollisista haittavaikutuksista? kyllä / ei
- Kerrottiinko miten toimia, jos oireet jatkuvat kyllä / ei

Lisätietoja tilanteesta (esimerkiksi tunnelma, epäselvien tilanteiden tarkennus jne.)

TAUSTATIEDOT:

Päivämäärä: _____ Apteekki: _____

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

Asiakaspalvelija oli:

Ensimmäinen kontakti: apteekkari / proviisori / farmaseutti / farmanomi / tekninen työntekijä, apulainen tai lääketeknikko / harjoittelija / 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 / 1–5min / 6–10 min / yli 10 min / en saanut palvelua ja jouduin kysymään kassalta apua

TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

Kysyikö apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee? kyllä / ei
- Mitä oireita asiakkaalla on? kyllä / ei
- Onko oireiden syy flunssa vai allergia? kyllä / ei
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? kyllä / ei
- Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella? kyllä / ei
- Onko muita sairauksia? kyllä / ei
- Onko muita lääkkeitä käytössä? kyllä / ei

Kerro tarvekartoituksesta:

LÄÄKENEUVONTA

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

Kertoiko apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Miten lääke vaikuttaa? kyllä / ei
- Kuinka pitkään valmistetta voi käyttää itsehoidossa? kyllä / ei
- Pitkäaikaisen käytön haittavaikutukset (nenän limakalvoturvotus) kyllä / ei
- Pitkäaikaisen käytön seuraukset kyllä / ei
(lisää tukkoisuutta: vaikea lopettaa käyttö,
kun nenä menee tukkoon, jos lopettaa käytön)

LÄÄKKEEN VALINTA

- Minkä nenäsuihkeen ostit (valmisteen nimi)? _____
- Tekikö valmisteen valinnan asiakaspalvelija vai asiakas? _____
- Esiteltiinkö teille useita vaihtoehtoja? kyllä / ei

Lisätietoja tilanteesta (esimerkiksi tunnelma, epäselvien tilanteiden tarkennus jne.)



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

PL 55, 00034 FIMEA | Käyntiosoitteet: Helsinki, Mannerheimintie 103b | Mannerheimintie 166, Helsinki (Valvontalaboratorio) | Microkatu 1, Kuopio