

7.5.2020

PALAUTE APTEEKEISSA TOTEUTETUSTA HAAMUASIAKASTUTKIMUKSESTA SEKÄ
PÄIVITETTY APTEEKKIEN LISÄNEUVONTAMATERIAALI

Arvoisa apteekkari,

Ruotsinkielinen kirje on saatavilla Fimean kotisivuilla

https://www.fimea.fi/laakehaut_ja_luettelot/itsehoitovalmisteet/lisaneuvontamateriaalit.

En svenskspråkig version av brevet finns tillgänglig på Fimeas webbsida

https://www.fimea.fi/laakehaut_ja_luettelot/itsehoitovalmisteet/lisaneuvontamateriaalit.

Orion lanseerasi Suomessa joulukuussa 2015 Pronaxen 250 mg tabletin itsehoitoon (10 tabletin pakkaus). Itsehoitovalmisteeseen liittämiseen on liitetty ehtona lisäneuvonnan antaminen, jota varten Orion on toimittanut apteekkeihin lisämateriaaleja. Myyntiluvan ehtoihin kuului myös selvittää, missä määrin ennen ostotapahtumaa annettulla lisäneuvonnalla voidaan varmistaa lääkkeen asianmukainen käyttö itsehoidossa.

Orion on saanut valmiiksi apteekeissa tehdyn tutkimuksen käyttäen haamuasiakkaisiin perustuvaa menetelmää (ns. mystery shopping). Tämän kirjeen tarkoituksena on viestiä apteekeille tutkimuksen tärkeimmistä löydöksistä. Ohessa lähetetään myös apteekeista saadun palautteen pohjalta päivitetty Pronaxenin potilaan opas, apteekin opas sekä taskukortti, joka on tarkoitettu lisäneuvonnan tueksi.

Haamuasiakastutkimuksen tulokset

Haamuasiakaskäynnit toteutettiin 70 apteekissa, jotka edustivat eri maantieteellisiä alueita ja reseptuurinsa suhteen eri kokoisia avoapteekkeja. Apteekeista 57 % sijaitsi pääkaupunkiseudulla tai muissa isoissa kaupungeissa. Loput 43 % sijaitsi 50 km säteellä isoista kaupungeista. Suurin osa eli 84 % apteekeista oli reseptuurinsa suhteen pieniä tai keskisuuria (reseptejä <120 000/v) ja 16 % oli isoja (v. 2016 apteekkitilastossa reseptejä > 120 000/v).

Koulutetut tutkimusasioijat kävivät apteekeissa toimien ennalta määritellyn roolin mukaisesti ja havainnoivat asiakaspalvelijan toimintaa. Asiakaspalvelijan näkökulmasta asiakaskäynnit olivat aitoja asiakaskokemuksia.

Ennaltamääriteltynä rooleja oli kaksi, joista toisessa tutkimusasioija oli ostamassa Pronaxenia itselleen eikä lääkkeen toimittamiselle ollut esteitä. Lisäneuvonnan oli siten tarkoitus päättää ostotapahtumaan, jonka yhteydessä asiakkaalle tuli antaa potilaan opas. Oikean itsehoitokäytön varmistamiseksi selvitettävät asiat käytiin varsin kattavasti läpi mutta potilaan opas annettiin asiakkaalle vain kolmanneksessa tapauksista (12/35).

Toisessa roolissa analysoituja asiointikäyntejä oli 33. Kaksi asiointikäyntiä poistettiin analyysistä, koska itsehoitoon tarkoitettua Pronaxenia ei ollut apteekin valikoimassa. Tutkimusasioija oli etsimässä Pronaxenia omalle lapselleen, joka oli alle 12-vuotias. Koska Pronaxenin käyttö itsehoidossa on tarkoitettu vain yli 12-vuotiaalle nuorille, ei valmistetta voinut myydä tässä tapauksessa asiakkaalle.

Orion Oyj Orion Pharma

Rekisteröity kotipaikka:
Orionintie 1
02200 Espoo
PL 65, 02101 Espoo

Tengströminkatu 8
20360 Turku
PL 425
20101 Turku

Volttikatu 8
70700 Kuopio
PL 1780
70701 Kuopio

Puh. 010 4261
www.orion.fi

ALV Rek.
Y-tunnus 1999212-6

Vain kahdessa tapauksessa asiointi päättyi ostotapahtumaan. Toisessa tapauksessa ikäraja muistettiin väärin ja toisessa asiakkaalle ei esitetty lisäkysymyksiä.

Tutkimuksen johtopäätökset

Haamuasiakastutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että apteekissa annettava lisäneuvonta liittyen Pronaxen 250 mg tablettien itsehoitokäyttöön on yleisesti ottaen hyvällä tasolla. Potilaan opas annettiin kuitenkin yllättävän harvoin silloin, kun lisäneuvonta päättyi ostotapahtumaan.

Potilaan opas on osa myyntiluvan ehtoihin kuuluvaa lisäneuvontamateriaalia ja sen avulla on tarkoitus edistää valmisteen turvallista itsehoitokäyttöä. Tämän takia pyydämme muistuttamaan apteekkien farmaseuttista henkilökuntaa oppaan antamisesta Pronaxenin toimittamisen yhteydessä.

Lisäneuvonnan tueksi tarkoitettu materiaali

Apteekin opas ja taskukortti on nyt päivitetty apteekkeilta saadun palautteen perusteella niin, että itsehoitokäytön soveltuvuuden arviointi on selkeämmin ohjeistettu. Korttiin on lisätty myös muistutus potilaalle tarkoitettun oppaan antamisesta. Myös potilaan opas on päivitetty.

Potilaan opasta, apteekin opasta ja taskukorttia voi tilata tarvittaessa lisää Galenoksen verkkosivuilta (www.galenos.fi) tai sähköpostilla osoitteesta materiaalitulokset@orionpharma.com

Materiaalit ovat lisäksi tulostettavissa Terveysportissa ja Fimean verkkosivuilla

https://www.fimea.fi/laakehaut_ja_luettelot/itsehoitovalmisteet/lisaneuvontamateriaalit.

Lämmin kiitos myönteisestä suhtautumisesta tutkimukseen!

Ystävällisin terveisin;

Kristiina Kuismanen, LL
Lääketieteellinen osasto, T&K
Orion Oyj Orion Pharma
kristiina.kuismanen@orionpharma.com
puh: 050 9664750

JAKELU: Apteekkarit

Orion Oyj Orion Pharma

Rekisteröity kotipaikka:
Orionintie 1
02200 Espoo
PL 65, 02101 Espoo

Puh. 010 4261
www.orion.fi

Tengströminkatu 8
20360 Turku
PL 425
20101 Turku

ALV Rek.
Y-tunnus 1999212-6

Volttikatu 8
70700 Kuopio
PL 1780
70701 Kuopio