

7.5.2020

RESPONS OM EN MYSTERY SHOPPING-UNDERSÖKNING PÅ APOTEK SAMT
UPPDATERAT MATERIAL FÖR TILLÄGGRÅDGIVNING PÅ APOTEK

Bästa apotekare,

Orion lanserade Pronaxen 250 mg tabletter för egenvård (förpackning på 10 tabletter) i Finland i december 2015. Expedieringen av det receptfria läkemedlet förknippas med ett krav på tilläggsrådgivning, och för detta har Orion levererat tilläggsmaterial till apoteken. Till försäljningstillståndets krav hör också utredning av i vilken utsträckning tilläggsrådgivning före köp kan säkerställa lämplig användning av läkemedlet inom egenvård.

Orion har färdigställt en undersökning som genomförts på apotek med den så kallade mystery shopping-metoden som baserar sig på anonyma kundbesök. Syftet med detta brev är att informera apoteken om undersökningens viktigaste fynd. Vi bifogar även en ny Pronaxen-patientguide, guide för apotek och fickkort som uppdaterats enligt respons från apotek. Kortet är avsett att stödja tilläggsrådgivning.

Resultaten av mystery shopping-undersökningen

Anonyma kundbesök genomfördes på 70 apotek som representerade olika geografiska områden och öppenvårdsapotek med olika stora recepturer. Totalt 57 % av apoteken låg i huvudstadsregionen eller andra större städer. Resterande 43 % låg inom en 50 km radie från större städer. Största delen eller 84 % av apoteken hade liten eller medelstor receptur (< 120 000 recept/år) och 16 % hade stor receptur (> 120 000 recept/år enligt apoteksstatistik för 2016).

Utbildade anonyma kunder besökte apoteken och handlade enligt en på förhand bestämd roll och observerade expedientens handlande. Från expedientens synvinkel var de anonyma kundbesöken verkliga kundupplevelser.

Det fanns två på förhand bestämda roller. I den ena rollen skulle den anonyma kunden köpa Pronaxen åt sig själv och inga hinder för expediering av läkemedlet fanns. Tilläggsrådgivningen skulle därmed sluta i ett köp, och i samband med detta skulle kunden ges en patientguide. De frågor som behöver utreras för att säkerställa rätt användning inom egenvård genomgicks rätt ingående men patientguiden gavs till kunden endast i en tredjedel av fallen (12/35).

I den andra rollen ingick 33 analyserade anonyma kundbesök. Två kundbesök uteslöts ur analysen, eftersom receptfritt Pronaxen inte fanns i apotekets sortiment. Den anonyma kunden sökte Pronaxen för sitt barn som var under 12 år. Eftersom Pronaxen inom egenvård är avsett endast för ungdomar över 12 år, fick läkemedlet inte säljas till kunden i detta fall. Besöken resulterade i köp endast i två fall. I det ena fallet kom expedienten ihåg åldersgränsen fel och i det andra fallet ställde expedienten inga tillägsfrågor till kunden.

Orion Oyj Orion Pharma

Registrerad hemort:
Orionvägen 1
02200 Esbo
PB 65, 02101 Esbo

Tengströmögatan 8
20360 Åbo
PB 425
20101 Åbo

Volttikatu 8
70700 Kuopio
PB 1780
70701 Kuopio

Tfn 010 4261
www.orion.fi

Moms registrerat
FO-nummer 1999212-6

Undersökningens slutsatser

Utgående från resultaten av mystery shopping-undersökningen kan vi konstatera att tilläggsrådgivningen om Pronaxen 250 mg för egenvård som ges på apotek allmänt taget är på god nivå. Patientguiden gavs dock förvånansvärt sällan till kunden när tilläggsrådgivningen slutade i köp.

Patientguiden är en del av tilläggs materialet som hör till krav för godkännandet för försäljning och syftet med den är att främja säker användning av läkemedlet inom egenvård. Därför ber vi er påminna apotekens farmaceutiska personal om att ge guiden till kunden i samband med expediering av Pronaxen.

Material som stöd för tilläggsrådgivning

Guiden för apotek och fickkortet har nu uppdaterats enligt respons från apotek så att anvisningarna för bedömningen av lämplighet för egenvård är tydligare. En påminnelse om att ge patientguiden till kunden har också lagts till i kortet. Patientguiden har också uppdaterats.

Flera patientguider, apoteksguider och fickkort kan vid behov beställas på Galenos webbsidor (www.galenos.fi) eller per e-post på adressen materiaalitulokset@orionpharma.com

Materialet kan dessutom skrivas ut i Terveysportti och på Fimeas webbsidor.

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

Ett varmt tack för er positiva inställning till undersökningen!

Med vänlig hälsning

Kristiina Kuismanen, ML
Medicinska avdelningen, forskning och utveckling
Orion Oyj Orion Pharma
kristiina.kuismanen@orionpharma.com
tfn: 050 9664750

DISTRIBUTION: Apotekare

Orion Oyj Orion Pharma

Registrerad hemort:
Orionvägen 1
02200 Esbo
PB 65, 02101 Esbo

Tfn 010 4261
www.orion.fi

Tengströmsgatan 8
20360 Åbo
PB 425
20101 Åbo

Moms registrerat
FO-nummer 1999212-6

Volttikatu 8
70700 Kuopio
PB 1780
70701 Kuopio