

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien etämyyntipalveluissa

Haamuasiakastutkimus 2022

FIMEA KEHITTÄÄ
ARVIOI JA INFORMOI
1/2023

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien etämyyntipalveluissa. Haamuasiakastutkimus 2022.

Fimea kehittää, arvioi ja informoi
-julkaisusarja 1/2023

Julkaisuajankohta tammikuu/2023
Julkaisupaikka: Kuopio

© Lääkealan turvallisuus-
ja kehittämiskeskus
Fimea 2023

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
www.julkari.fi

ISBN 978-952-7299-46-3
ISSN-L 1799-7135
ISSN 1799-7143

Käsikirjoittajat

Heidi Mikkola

Proviisori
Tutkija
Lääkealan turvallisuus- ja
kehittämiskeskus Fimea
Ei sidonnaisuuksia

Johanna Jyrkkä

Dosentti, FaT, TtM (kansanterveystiede)
Tutkimus- ja kehittämissasiantuntija
Lääkealan turvallisuus- ja
kehittämiskeskus Fimea
Ei sidonnaisuuksia

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	4
Resumé	6
Abstract	8
1 Johdanto	10
2 Tavoite	11
3 Aineisto ja menetelmät	12
4 Tulokset	15
4.1 Apteekkien verkkopalvelut ja muut etämyyntipalvelut.....	15
4.2 Asiakkaan ja apteekin välinen yhteys.....	18
4.2.1 Verkkopalvelut	18
4.2.2 Muut etämyyntipalvelut	19
4.3 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen.....	20
4.3.1 Verkkopalvelut	20
4.3.2 Muut etämyyntipalvelut	21
4.4 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta	22
4.4.1 Verkkopalvelut	22
4.4.2 Muut etämyyntipalvelut	23
4.5 Lääkkeen tilaaminen ja saapuminen	24
4.5.1 Verkkopalvelut	24
4.5.2 Muut etämyyntipalvelut	25
4.6 Yhteenveto tuloksista	27
5 Pohdinta	29
5.1 Itsehoitolääkeneuvonta etämyyntipalveluissa.....	29
5.2 Lääkeneuvonta yskä- ja intiimivaivatapauksissa	30
5.3 Palveluprosessin sujuvuus	31
5.4 Menetelmän pohdinta.....	32
6 Päätelmät	35
Lähteet	37
Liitteet	40

Tiivistelmä

Mikkola H, Jyrkkä J. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien etämyyntipalveluissa. Haamuasiakastutkimus 2022. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 1/2023. 46 s. ISBN 978-952-7299-46-3.

Avainsanat: lääkeneuvonta, apteekit, itsehoitolääkkeet, verkkopteekki, apteekin verkkopalvelu, lääkkeiden etämyynti, etämyynti, haamuasiakasmenetelmä

Apteekkien tarjoamien verkkopalveluiden ja muiden etämyyntipalveluiden määrä ja käyttö on lisääntynyt viime vuosien aikana. Apteekeilla on lakisääteinen lääkeneuvontavelvoite, joka koskee myös etämyyntipalveluita. Itsehoitolääkettä tilaavalla asiakkaalla tulee siten olla mahdollisuus saada farmaseuttisen henkilökunnan neuvoja ja opastusta lääkevalmisteen valintaan ja lääkkeen oikeaan ja turvalliseen käyttöön. Tutkimuksessa selvitettiin apteekkien etämyyntipalveluissa annettavan itsehoitolääkeneuvonnan ja palveluprosessin toteutumista Suomessa.

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä syksyn 2022 aikana. Tapauksiksi valittiin pitkään vaivanneeseen yskään lääkettä hankkiva (n = 30) ja intiimialueen kutinaan lääkettä hankkiva (n = 30) asiakas. Otokset poimittiin satunnaisesti verkkopalvelua (n = 30), Treet-sovellusta (n = 15) ja Remomedi Videoapteekkia (n = 15) käyttäneistä apteekkeista. Käynnit toteuttivat menetelmään erikoistuneen yrityksen haamuasiakkaat. Tulokset esitetään frekvensseinä eri etämyyntipalveluille sekä yskä- ja intiimivaivatapauksille.

Verkkopalveluissa 45 %:lta asiakkaista ei selvitetty lääkkeen soveltuvuutta ja tarvetta. Yleisimmin kysyttiin, kenelle valmiste on tarkoitettu (31 %) ja onko muita lääkkeitä käytössä (28 %). Asiakkaista 32 % sai 1–2 neuvoa, 34 % sai 3–4 neuvoa lääkkeen käytöstä, ja yhtä suuri osa jäi ilman neuvontaa tutkimuksessa tarkastelluista asioista. Yleisimmin (45 %) neuvottiin lääkkeen annostuksesta, ottoajankohdista sekä siitä, miten toimia oireiden jatkuessa. Yhteydenotot tapahtuivat yleisimmin puhelimitse (73 %) ja vasta tilauksen maksamisen jälkeen (56 %). Viidennes asiakkaista ei saanut yhteydenottoa apteekista neuvontapyyynnöstä huolimatta.

Osalle Treet-sovelluksessa (27 %) ja Remomedi Videoapteekissa (10 %) asioineista asiakkaista ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävää kysymystä. Yleisimmin kysyttiin, kenelle valmiste tulee (Treet 33 %, Remomedi 60 %), kauanko oireet ovat jatkuneet (Treet 33 %, Remomedi 50 %) ja onko muita lääkkeitä käytössä (Treet 47 %, Remomedi 40 %). Treet-sovelluksen asiakkaista 53 % ja Remomedi Videoapteekin asiakkaista 10 % jäi ilman neuvontaa tutkimuksessa tarkastelluista asioista. Yleisimmin neuvottiin lääkkeen ottotiheydestä, annoksesta sekä siitä, miten toimia oireiden jatkuessa. Yhteys apteekkiin toteutui chatin kautta Treet-sovelluksessa ja pääsääntöisesti videoyhteydellä Remomedi Videoapteekissa (80 %).

Yskätapauksessa 76 % ja intiimivaivatapauksessa 56 % asiakaspalvelijoista selvitti lääkkeen soveltuvuutta ja tarvetta vähintään yhdellä kysymyksellä. Yskätapauksessa selvitettiin yleisimmin, kenelle lääke tulee, ja intiimivaivatapauksessa, onko muita lääkkeitä käytössä. Yskätapauksessa 69 % ja intiimivaivatapauksessa 60 % asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä. Intiimivaivatapauksessa yleisimmin neuvottiin lääkkeen

ottotiheydestä (52 %) ja annoksesta (48 %), kun taas yskätapauksessa neuvottiin yleisimmin siitä, miten toimia oireiden jatkuessa (52 %).

Tämän haamuasiakastutkimuksen perusteella itsehoitolääkeneuvonnan laatu ja asiakkaan palveluprosessi vaihtelevat eri etämyyntipalveluissa. Verkkopalveluissa tulee kehittää lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittämistä ja lääkeneuvonnan oikea-aikaisuutta. Treet-sovelluksessa puolestaan kehitettävää on lääkkeen käytön neuvonnassa. Remomedi Videoapteekissa lääkeneuvonta oli pääosin oikea-aikaista ja kattavaa, mutta kehitettävää on sujuvammassa yhteydenotossa apteekkiin. Farmasian ammattilaisten tulee kehittää itsehoitolääkeneuvonnan sisältöä ja laatua etämyyntipalveluissa. Tämä tutkimus koskee vain valittuja etämyyntipalveluita, joihin toteutettiin kaksi eri asiakastapausta. Täten tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkea etämyyntipalveluissa annettavaa lääkeneuvontaa ja etämyyntipalveluiden palveluprosesseja.

Resumé

Mikkola H, Jyrkkä J. Genomförande av rådgivning om egenvårdsläkemedel i apotekens distansförsäljningstjänster. Låtsaskundundersökning 2022. Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimea. Publikationsserien Fimea utvecklar, utvärderar och informerar 1/2023. 46 s. ISBN 978-952-7299-46-3.

Nyckelord: Läkemedelsrådgivning, apotek, egenvårdsläkemedel, webbapotek, apotekets webbtjänst, distansförsäljning av läkemedel, distansförsäljning, låtsaskundmetod

Mängden och användningen av apotekens webbtjänster och andra distansförsäljningstjänster har ökat under de senaste åren. Apoteken har en lagstadgad skyldighet att ge läkemedelsrådgivning och detta gäller även vid distansförsäljningstjänster. En kund som beställer ett egenvårdsläkemedel ska således ha möjlighet att få råd och handledning av den farmaceutiska personalen om valet av läkemedelspreparat och om hur läkemedlet ska användas på ett riktigt och säkert sätt. I undersökningen utreddes hur rådgivningen om egenvårdsläkemedel och serviceprocessen som ges i apotekens distansförsäljningstjänster förverkligas i Finland.

Undersökningen genomfördes med låtsaskundmetoden under hösten 2022. Som fall valdes en kund som skaffade läkemedel för långvarig hosta (n = 30) och en kund som skaffade läkemedel för klåda i intimoområdet (n = 30). Urvalet gjordes slumpmässigt bland apotek som använde sig av onlinetjänsten (n = 30), Treet-appen (n = 15) och Remomedi Videoapteekki (n = 15). Besöken genomfördes av låtsaskunder från ett företag som specialiserat sig på metoden. Resultaten presenteras som frekvenser för olika distansförsäljningstjänster samt för host- och intimfallen.

I webbtjänsterna utreddes inte läkemedlets lämplighet eller behovet av läkemedlet för 45 % av kunderna. Det vanligaste var att man frågade vem preparatet var avsett för (31 %) och om kunden använde andra läkemedel (28 %). Av klienterna fick 32 % 1–2 råd, 34 % fick 3–4 råd om användningen av läkemedlet och en lika stor del blev utan rådgivning om de saker som granskades i studien. Oftast (45 %) gav man råd om doseringen av läkemedlet, när det ska tas samt hur man ska gå till väga om symtomen fortsätter. Kontakterna skedde oftast per telefon (73 %) och först efter att beställningen betalats (56 %). En femtedel av kunderna blev inte kontaktade av apoteket trots begäran om rådgivning.

Till en del av kunderna som använde Treet-applikationen (27 %) och Remomedi Videoapteekki (10 %) ställdes inga frågor som utredde behovet av och lämpligheten hos läkemedlet. Oftast frågade man vem som ska ha preparatet (Remomedi 60 %, Treet 33 %), hur länge symtomen varat (Remomedi 50 %, Treet 33 %) och om man använder andra läkemedel (Treet 47 %, Remomedi 40 %). 53 % av kunderna i Treet-applikationen och 10 % av kunderna i Remomedi Videoapteekki blev utan rådgivning om de saker som granskades i undersökningen. Vanligast var att man gav råd om hur ofta läkemedlet ska tas, doseringen och hur man ska gå till väga om symtomen fortsätter. Kontakten till apoteket genomfördes via chatten i Treet-appen och i regel via videoförbindelse i Remomedi Videoapteekki (80 %).

I hostfallet utredde 76 % och i intimfallet 56 % av kundtjänstpersonalen läkemedlets lämplighet och behovet av det med minst en fråga. I hostfallet utreddes oftast vem som ska ha läkemedlet och i intimfallet om andra läkemedel används. I hostfallet fick 69 % och intimfallet 60 % av kunderna minst ett råd om läkemedlets användning. I intimfallet gav man

oftast råd om hur ofta man skulle ta läkemedlet (52 %) och dosering (48 %), medan man i hostfallet oftast gav råd om hur man ska gå till väga om symtomen fortsätter (52 %).

Enligt denna låtsaskundundersökning varierar kvaliteten på rådgivningen om egenvårdsläkemedel och kundens serviceprocess i olika distansförsäljningstjänster. I webbtjänsterna bör man utveckla utredningen av lämpligheten hos och behovet av läkemedlet samt att läkemedelsrådgivningen sker i rätt tid. I Treet-applikationen finns det behov av att utveckla rådgivningen om användningen av läkemedlet. I Remomedi Videoapteekki var läkemedelsrådgivningen i huvudsak rättidig och omfattande, men det finns utrymme för utveckling när det gäller smidigare kontakt med apoteket. Farmacipersonalen ska utveckla egenvårdsläkemedelsrådgivningens innehåll och kvalitet i distansförsäljningstjänsterna. Denna undersökning gäller endast utvalda distansförsäljningstjänster där två olika kundfall genomfördes. Därmed kan resultaten inte generaliseras så att de gäller all läkemedelsrådgivning som ges i distansförsäljningstjänster och distansförsäljningstjänsternas serviceprocesser.

Abstract

Mikkola H, Jyrkkä J. Providing OTC medication counselling in pharmacies' distance selling services. Mystery shopping study 2022. Finnish Medicines Agency Fimea. Serial Publication Fimea Develops, Assesses and Informs 1/2023. 46 p. ISBN 978-952-7299-46-3.

Keywords: Medication counselling, pharmacies, over-the-counter medicines, online pharmacy, online pharmacy service, distance selling of medicines, distance selling, mystery shopping method

In recent years, the number and use of online services and other distance selling services provided by pharmacies has increased. Pharmacies have a statutory obligation to provide medication counselling, which also applies to distance selling services. A client ordering an OTC medicine must thus have the opportunity to receive advice and guidance from pharmaceutical personnel on selecting the medicinal product and on the correct and safe use of the medicine. This study examined the implementation of OTC medication counselling and the service process in pharmacies' distance selling services in Finland.

The study was conducted in autumn 2022 using the mystery shopping method. The selected cases were a customer requesting medication for a long-term cough (n = 30) and a customer requesting medication for itching in the vaginal area (n = 30). Samples were obtained randomly from pharmacies using an online service (n = 30), the Treet application (n = 15) and the Remomedi Video Pharmacy (n = 15). The visits were carried out by mystery shoppers of a company specialising in the method. The results are presented as frequencies for different distance selling services and for the cough and vaginal complaint cases.

For 45% of customers in online services, the suitability of and the need for the medicine were not determined. The most common questions asked were who the product is intended for (31%) and whether other medicines are used (28%). 32% of the customers received 1 or 2 pieces of advice, 34% received 3 or 4 pieces of advice on the use of the medicine, and the same percentage was left without counselling on the matters examined in the study. The most common advice (45%) was on the dosage of the medicine, the times of administration and how to proceed if symptoms persist. Contact was most commonly made by telephone (73%) and only after payment of the order (56%). One fifth of the customers were not contacted by the pharmacy despite a request for advice.

Some of the customers who visited the Treet application (27%) and Remomedi Video Pharmacy (10%) were not asked any questions on the need and suitability of the medicine. The most common questions were who the product is for (Remomedi 60%, Treet 33%), how long the symptoms have continued (Remomedi 50%, Treet 33%) and whether other medicines are used (Treet 47%, Remomedi 40%). 53% of Treet application customers and 10% of Remomedi Video Pharmacy customers were left without counselling on the matters examined in the study. The most common advice was on the frequency of taking the medicine, dosage and how to proceed if symptoms persist. In the Treet application, contact with the pharmacy took place via chat and in the Remomedi Video Pharmacy, as a rule, via video (80%).

In a cough case, 76%, and in a vaginal complaint case, 56% of customer service personnel determined the suitability and need of the medicine with at least one question. In a cough

case, the most common question was who the medicine is for, and in a vaginal complaint case, whether other medicines are used. In a cough case, 69%, and in a vaginal complaint case, 60% of customers received at least one piece of advice on using the medicine. In a vaginal complaint case, the most common advice was on the frequency of taking the medicine (52%) and the dosage (48%), while in a cough case, the most common advice was on how to proceed if symptoms persist (52%).

Based on this mystery shopping study, the quality of OTC medication counselling and the customer service process vary between distance selling services. In online services, determining the need for and suitability of medicines as well as the timing of medication counselling should be developed. In the Treet application, on the other hand, there is room for improvement in the counselling on the use of medicines. In Remomedi Video Pharmacy, medication counselling was mainly timely and comprehensive, but there is room for improvement in contacting the pharmacy more easily. Pharmaceutical professionals need to develop the content and quality of OTC medication counselling in distance selling services. This study only applies to the selected distance selling services, where two different customer cases were carried out. Thus, the results cannot be generalised to cover all medication counselling provided in distance selling services and the service processes of distance selling services.

1 Johdanto

Apteekkien tarjoamien verkkopalveluiden ja muiden etämyyntipalveluiden määrä ja käyttö on lisääntynyt viime vuosien aikana. Vuoden 2021 lopussa verkkopalvelua ja/tai muuta etämyyntipalvelua tarjosi 225 apteekkia eli hieman yli kolmasosa kaikista suomalaisista apteekeista (1). Määrä on kaksinkertaistunut kolmen vuoden aikana: kyseisiä palveluita oli tarjolla 104 apteekilla vuoden 2018 lopussa (2). Kehitystä on edistänyt koronapandemia, jonka alussa asiakkaita ohjeistettiin hoitamaan flunssaoireisena apteekkiasiat verkossa (3,4). Tämä sai apteekit kehittämään etämyyntipalveluitaan nopealla aikataululla (5).

Apteekin verkkopalvelulla tarkoitetaan lääkelain (395/1987) 38 §:n mukaan lääkkeiden myyntiä asiakkaan internetin välityksellä tekemän tilauksen perusteella (6). Lääkelain 52 b §:n mukaan apteekin verkkopalvelua koskevia säännöksiä sovelletaan myös muiden etäviestimien välityksellä tapahtuvaan lääkkeiden myyntiin. Esimerkkeinä etäviestimistä on mainittu tietoverkko, puhelin, posti, televisio tai muu väline, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Osa etämyyntipalveluista mahdollistaakin asioimisen ajasta ja paikasta riippumatta (7). Vuonna 2021 etämyyntipalvelut muodostivat alle prosentin kyseisiä palveluita tarjoavien yksityisessä omistuksessa olevien apteekkien yhteenlasketusta kokonaisliiketoiminnasta, joten pääosalla apteekeista lääkkeiden etämyynti on pienimuotoista (8). Vaihtelu etämyynnin osuudessa on kuitenkin merkittävää, esimerkiksi Yliopiston apteekin verkkopalveluiden osuus oli 6 % apteekin myynnin jakaumasta vuonna 2021 (9). Suomessa apteekkien verkkopalvelut sallitaan vain osana fyysisen apteekin toimintaa, ja verkkopalveluiden osuus koko apteekkimarkkinasta on pienempi kuin muissa Pohjoismaissa (10).

Apteekin asiakkaalla, joka tilaa itsehoitolääkkeen etämyyntipalvelun kautta, tulee olla mahdollisuus saada farmaseuttisen henkilökunnan neuvoja ja opastusta lääkkeiden oikeasta ja turvallisesta käytöstä sekä muista lääkevalmisteen valintaan vaikuttavista seikoista ennen tilauksen maksamista tai muuta vahvistamista (11). Apteekkien etämyyntipalveluiden yleistynyt käyttö on nostanut esiin niiden tehostetun valvonnan tarpeen. Vuonna 2021 toteutetussa haamuasiakastutkimuksessa havaittiin, että verkkopalveluiden lääkeneuvonnassa on kehitettävää (12). Muiden etämyyntipalveluiden lääkeneuvonnan toteutumisesta itsehoitolääkettä ostettaessa ei ole löydettävissä julkaistua tutkimustietoa. Apteekkien palveluiden laajentuessa tarvitaan tietoa lääkeneuvonnan toteutumisesta ostettaessa itsehoitolääkettä apteekkien verkkopalvelun ja muiden etämyyntipalvelujen kautta.

2 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää apteekkien verkkopalveluissa ja muissa etämyyntipalveluissa (Treet-sovellus, Remomedi Videoapteekki) annettavan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista Suomessa. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin palveluprosessin sujuvuutta kyseisissä etämyyntipalveluissa asioitaessa.

Tutkimuksessa tarkasteltiin palveluprosessia seuraavissa asiakaspalvelun vaiheissa:

- asiakkaan ja apteekin välinen yhteys
- lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen
- lääkkeen valinta ja käytön neuvonta
- lääkkeen tilaaminen ja saapuminen

3 Aineisto ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin haamuasiaksmenetelmällä (mystery shopper, pseudo customer study) syksyllä 2022. Menetelmällä on mahdollista kerätä tietoa aidoista lääkeneuvontatilanteista ja siten arvioida asiointien laatua (13,14). Tässä tutkimuksessa asiointitoteutivat PalveluPlus Oy:n menetelmään koulutetut haamuasiakkaat Fimean laatimien yskä- ja intiimivaivatapausten mukaisesti (**taulukko 1**).

Taulukko 1. Yskä- ja intiimivaivatapausten kuvaukset ja asiointien määrät apteekkien verkkopalveluissa sekä Treet-sovelluksessa ja Remomedi Videoapteekissa.

Tapaus	Tapauskuvaus	Suunnitellut asiointit
Yskätapaus	<p>Haamuasiakas (aikuinen työikäinen henkilö) pyytää apteekin verkkopalvelussa tai Treet/Remomedi -sovelluksessa lääkettä kuivaan yskään. Asiakas valitsee verkkopalvelussa ja Treet-sovelluksessa tuotteen Rometor Ratiopharm tai Resilar, mikäli mahdollisuutta pyytää neuvontaa ei tule vastaan ennen tuotteen valintaa. Muita taustatietoja tai oireita asiakas ei kerro oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä ja vastaa vain siihen, mitä kysytään. Kuiva yskä on jatkunut jo jonkin aikaa (useita kuukausia) ja kurkkuun nousee myös lima. Jos asiakaspalvelija kysyy, lima on kirkasta. Ensisijaisesti asiakas haluaa kuitenkin apua kuivaan yskään. Väliillä oireita on vähemmän, väliillä enemmän – juuri nyt kuiva yskä on häiritsevää, minkä vuoksi asiakas etsii lääkettä oireeseen. Oireita on usein öisin ja aamuisin, jolloin tulee yskänpuuskia. Vastikään sairastettu flunssa ei ole aivan parantunut ja nenä on tukkoinen. Mikäli asiakaspalvelija erikseen kysyy hengityksen vinkunasta, mieleen tulee, että hengitys on tosiaan joskus myös vinkunut. Asiakas ei ole käynyt lääkärissä, mutta on silloin tällöin käyttänyt lääkeliikasta löytynyttä puolison vanhaa reseptillä saatua yskänlääkettä, joka on nyt loppunut. Yskänlääkkeen nimeä asiakas ei muista ja pullo on laitettu jo kierrätykseen. Yskänlääke on helpottanut yskää vain hieman. Asiakkaalla on allerginen nuha (koivuallergia) ja hän polttaa tupakkaa satunnaisesti, lähinnä viikonloppuisin. Juuri nyt töissä on hieman stressiä. Siskolla on astma. Asiakkaalla ei ole allergian lisäksi mitään pitkäaikaisia sairauksia. Hän käyttää keväisin allergialääkettä allergiseen nuhaan (Heinix).</p>	<p>Apteekkien verkkopalvelu n = 15</p> <p>Treet-sovellus n = 7</p> <p>Remomedi Videoapteekki n = 8</p>
Intiimivaivatapaus	<p>Haamuasiakas (nuorehko opiskelijanainen) pyytää apteekin verkkopalvelussa tai Treet/Remomedi -sovelluksessa lääkettä hiivatulehdukseen. Asiakas valitsee verkkopalvelussa ja Treet-sovelluksessa tuotteen Diflucan 150 mg 1 kaps, mikäli mahdollisuutta pyytää neuvontaa ei tule vastaan ennen tuotteen valintaa. Neuvontatilanteen alkaessa asiakas kysyy: Kannattaako ostaa suun kautta otettava tabletti vai joku puikko? Kumpi tehoaa nopeammin? Muita taustatietoja tai oireita asiakas ei kerro oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Oireena on voimakas kutina ja runsas tuoksuton, hieman kokkaremainen valkovouto. Hänellä on joskus kauan sitten ollut hiivatulehdus, mutta siitä on jo jonkin aikaa (yli 6 kuukautta). Hän muistelee, että on käynyt silloin lääkärillä ja saanut suun kautta otettavan tabletin. Hänellä ei ole muita oireita tai sairauksia, eikä muita lääkkeitä käytössä. Haamuasiakas on ollut suojaamattomassa sukupuoliyhteydessä satunnaisen kumppanin kanssa, joten periaatteessa sukupuolitaudin mahdollisuus on olemassa. Hänellä on käytössä ehkäisytabletit, joten hänen ei pitäisi olla raskaana.</p>	<p>Apteekkien verkkopalvelu n = 15</p> <p>Treet-sovellus n = 8</p> <p>Remomedi Videoapteekki n = 7 (toteutui n = 2)</p>

Tutkimuksen kohteena olivat apteekkien verkkopalvelut sekä etämyyntipalveluista Treet-sovellus ja Remomedi Videoapteekki (**taulukko 1**). Apteekkien verkkopalvelut ovat selainpohjaisia verkkokauppoja, ja ne ovat yleisin apteekkien harjoittama lääkkeiden etämyynnin muoto. Muut tähän tutkimukseen soveltuvat etämyyntipalvelut olivat Treet-sovellus ja Remomedi Videoapteekki. Treet on Avainapteekit-ketjun omistama verkko- ja mobiilisovellus, jonka kautta asiakas voi tilata itsehoito- ja reseptilääkkeitä vastaavasti kuin apteekin verkkopalveluissa (15). Remomedi Videoapteekki puolestaan on etämyyntisovellus, jossa asiakas voi ääni- tai videopuhelun välityksellä tilata itsehoito- tai reseptilääkkeitä (16). Asiointi tapahtuu vastaavasti kuin apteekissa, mutta puhelun tai videon välityksellä. Molemmissa sovelluksissa asiakas asioi kyseisessä apteekissa työskentelevän farmasian ammattilaisen kanssa.

Tutkimusta varten poimittiin kolme otosta: apteekkien verkkopalveluiden otos (n = 30), Treet-sovelluksen otos (n = 15) ja Remomedi Videoapteekin otos (n = 15) (**taulukko 1**). Yliopiston apteekin ja Itä-Suomen yliopiston apteekin verkkopalvelu sisällytettiin mukaan tutkittaviin verkkopalveluihin. Loput tutkimukseen mukaan otetut verkkopalvelut poimittiin satunnaisesti kaikista Suomessa 15.2.2022 toiminnassa olleista apteekkien verkkopalveluista. Tieto niiden toiminnasta saatiin Fimean ylläpitämästä luettelosta laillisista apteekkien verkkopalveluista (17). Otokset apteekkeista, jotka tarjosivat lääkkeiden etämyyntiä Treet-sovelluksen tai Remomedi Videoapteekin kautta, poimittiin satunnaisesti palvelua tarjoavista apteekkeista. Ajantasainen tieto toiminnassa olevista etämyyntipalveluista otoksen poimintaa varten saatiin listaamalla aktiivisena olevat apteekit kyseisissä palveluissa kesäkuussa 2022.

PalveluPlus pilotoi tapaukset (**taulukko 1**) ja havainnointilomakkeen (**liite 1**) otokseen kuulumattomissa etämyyntipalveluissa. Pilotteja toteutettiin yskätapauksessa kolme (n = 2 Treet, n = 1 Remomedi) ja intiimivaivatapauksessa kaksi (n = 1 verkkopalvelu, n = 1 Treet). Pilottikäyntien pohjalta tehtiin pieniä korjauksia tapauskuvauksiin ja havainnointilomakkeeseen. Pilotteja ei sisällytetty varsinaiseen tutkimusaineistoon.

PalveluPlus otti haamuasiakkaisiin yhteyttä puhelimitse ja ohjeisti heidät suullisesti puhelun aikana sekä kirjallisesti asiointitoimeksiannon hyväksymisen jälkeen sähköpostilla ja toteuttajan verkkoalustalla. Ennen asiointia haamuasiakkaita pyydettiin tutustumaan asiakastapaukseen, jonka he toteuttivat toimeksiannon mukaisesti apteekin verkkopalvelussa, Treet-sovelluksessa tai Remomedi Videoapteekissa. Lisäksi haamuasiakkaita kehoitettiin tutustumaan etukäteen havainnointilomakkeen (**liite 1**) kysymyksiin, joihin heidän tuli vastata verkkoalustalla asiointin jälkeen. Haamuasiakkaita ohjeistettiin myös, että tapaukseen liittyviä taustatietoja tai oireita ei tule kertoa oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Haamuasiakkaita ohjeistettiin etsimään sopiva tapa päästä keskusteluyhteyteen asiakaspalvelijan kanssa, minkä jälkeen asiakasta pyydettiin aloittamaan keskustelu tapauksesta riippuen toteamalla: tarvitsisin jotain lääkettä kuivaan yskään/hiivatulehdukseen (**taulukko 1**). Yskätapauksessa asiakas ohjeistettiin ostamaan Romemor Ratiopharm/Resilar ja intiimivaivatapauksessa Diflucan 150 mg 1 kapseli tai apteekin asiakaspalvelijan suosittamaa muuta valmistetta.

Neuvontatilanteen päätteeksi haamuasiakkaita ohjeistettiin valitsemaan tai kysymään nopein tapa saada lääkettä. Noutoa apteekin tiskiltä ei kuitenkaan saanut valita, sillä tutkimuksessa haluttiin saada tietoa apteekin tilauksen saapumisesta asiakkaalle. Ekstranopeaa toimitusta ei myöskään saanut valita, mikäli se oli selkeästi kalliimpi kuin muut toimitustavat. Jos neuvonta päättyy siihen, että lääkkeen sijaan haamuasiakasta kehoitetaan olemaan yhteydessä lääkäriin, ohjeistettiin haamuasiakasta ostamaan kuitenkin pienen paketin

Panadolia. Tätä tilausta ei ollut pakko tehdä osana neuvontakeskustelua, vaan lääkevalmisteen sai ostaa neuvontatilanteen päätyttyä. Näin sen takia, että tutkimuksessa kerättiin tietoa myös lääkkeen tilaamisesta tutkittavasta apteekista ja lääkkeen saapumisesta asiakkaalle.

Asiointit ohjeistettiin toteuttamaan elo-syyskuun 2022 aikana maanantaina tai tiistaina kello 9–16 välillä. Otoksiin kuuluvien apteekkien verkkopalveluiden sekä Treet-sovelluksen ja Remomedi Videoapteekin toiminnassa olo tarkastettiin elokuussa ennen haamuasiakaskäyntien aloitusta.

Tulokset on esitetty frekvensseinä ja prosenttiosuuksina. Avoimia vastauksia hyödynnettiin raportoitujen asioiden tarkemmassa kuvaamisessa. Tutkimuksessa mukana olleita apteekkeja tiedotettiin tutkimuksen päätyttyä siitä, että apteekki on ollut mukana tutkimuksessa. Edellisen haamuasiakastutkimuksen toteuttamiseen on saatu puoltava lausunto Itä-Suomen yliopiston tutkimuseettiseltä toimikunnalta (päätös 28.1.2020). Muutoshakemus, joka koski tässä tutkimuksessa toteutettujen yskä- ja intiimivaivatapauksen lisäämistä tutkimussuunnitelmaan, sai myös puoltavan lausunnon toimikunnalta (päätös 5.1.2022).

4 Tulokset

4.1 Apteekkien verkkopalvelut ja muut etämyyntipalvelut

Haamuasiointit toteutuivat 15.8.-20.9.2022 välisenä aikana. Asiointit tehtiin apteekkien verkkopalveluun (n = 30), Treet-sovellukseen (n = 15) ja Remomedi Videoapteekiin (n = 15).

Tutkimukseen valikoituneiden verkkopalveluita tarjoavien apteekkien jakauma poikkesi jonkin verran suomalaisten verkkopalveluita tarjoavien apteekkien maantieteellisestä jakaumasta (**taulukko 2**). Varsinais-Suomen, Pohjois-Pohjanmaan ja Satakunnan apteekit olivat otoksessa hieman yliedustettuina. Vastaavasti Uudenmaan, Pirkanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Päijät-Hämeen apteekit olivat hieman aliedustettuina. Otoksen verkkopalveluita tarjoavien apteekkien reseptuurijakauma noudatti suhteellisen hyvin koko maan jakaumaa. Otoksessa oli kuitenkin hieman enemmän 80 000–120 000 reseptin apteekkeja ja hieman vähemmän tätä pienempiä apteekkeja kuin koko maassa keskimäärin.

Taulukko 2. Tutkimuksessa mukana olleiden verkkopalvelua tarjoavien apteekkien (n = 30) ja kaikkien verkkopalveluita Suomessa tarjoavien apteekkien (n = 176) jakaumat maakunnan ja reseptuurin mukaisesti.

	Otos verkkopalvelua tarjoavista apteekkeista* n = 30 % (n)	Verkkopalvelua tarjoavat apteekit Suomessa** n = 176 % (n)
Maakunta		
Varsinais-Suomi	20 (6)	10 (18)
Uusimaa	18 (5)	22 (38)
Pohjois-Savo	10 (3)	8 (14)
Pohjois-Pohjanmaa	10 (3)	6 (10)
Satakunta	10 (3)	5 (8)
Pirkanmaa	7 (2)	12 (22)
Pohjanmaa	7 (2)	5 (8)
Keski-Suomi	3 (1)	5 (9)
Pohjois-Karjala	3 (1)	4 (7)
Lappi	3 (1)	3 (6)
Kymenlaakso	3 (1)	3 (6)
Etelä-Karjala	3 (1)	3 (5)
Etelä-Savo	3 (1)	1 (1)
Keski-Pohjanmaa	0 (0)	3 (6)
Päijät-Häme	0 (0)	3 (5)
Kanta-Häme	0 (0)	2 (4)
Etelä-Pohjanmaa	0 (0)	2 (4)
Kainuu	0 (0)	2 (3)
Ahvenanmaa	0 (0)	1 (2)
Pääapteekin reseptuuri		
Alle 40 000	0 (0)	3 (5)
40 000–79 999	14 (4)	18 (32)
80 000–120 000	43 (13)	35 (61)
Yli 120 000	43 (13)	44 (78)

*Otos otettiin 15.2.2022 toiminnassa olleista verkkopalvelua tarjoavista apteekkeista, joiden toiminnassa olo tarkistettiin vielä elokuussa 2022.

**Sisältää Suomen pääapteekit ja Itä-Suomen yliopiston apteekin sekä Yliopiston Apteekin, tilanne 31.12.2021.

Tutkimukseen valikoituneiden muita etämyyntipalveluita tarjoavien apteekkien maantieteellinen jakauma noudatti melko hyvin etämyyntipalveluita tarjoavien suomalaisten apteekkien jakaumaa (**taulukko 3**). Pohjois-Savon ja Varsinais-Suomen apteekit olivat kuitenkin otoksessa hieman yliedustettuina. Vastaavasti Uudenmaan, Etelä-Karjalan ja Etelä-Savon apteekit olivat hieman aliedustettuina. Otoksen apteekkien reseptuurijakauma vastaa melko hyvin muita etämyyntipalveluita tarjoavien suomalaisten apteekkien jakaumaa. Otoksessa oli kuitenkin jonkin verran enemmän yli 120 000 reseptin apteekkeja ja vähemmän pieniä apteekkeja kuin etämyyntipalveluita tarjoavissa apteekkeissa keskimäärin.

Taulukko 3. Tutkimuksessa mukana olleiden Treet-sovellusta tai Remomedi Videoapteekia tarjoavien (n = 30) ja kaikkien kyseisiä sovelluksia Suomessa tarjoavien apteekkien (n = 70) jakaumat maakunnan ja reseptuurin mukaisesti.

	Otos muista etämyyntipalveluita tarjoavista apteekkeista n = 30 % (n)	Kaikki muita etämyyntipalveluita tarjoavat apteekit Suomessa n = 70 % (n)
Maakunta		
Uusimaa	17 (5)	21 (15)
Pohjois-Savo	17 (5)	11 (8)
Varsinais-Suomi	14 (4)	10 (7)
Pirkanmaa	10 (3)	11 (8)
Pohjois-Pohjanmaa	10 (3)	9 (6)
Päijät-Häme	10 (3)	8 (5)
Keski-Suomi	7 (2)	6 (4)
Kymenlaakso	3 (1)	4 (3)
Lappi	3 (1)	4 (3)
Pohjois-Karjala	3 (1)	3 (2)
Pohjanmaa	3 (1)	3 (2)
Kanta-Häme	3 (1)	3 (2)
Etelä-Karjala	0 (0)	3 (2)
Etelä-Savo	0 (0)	3 (2)
Satakunta	0 (0)	1 (1)
Pääapteekin reseptuuri		
Alle 40 000	3 (1)	7 (5)
40 000–79 999	13 (4)	20 (14)
80 000–120 000	37 (11)	36 (25)
Yli 120 000	47 (14)	37 (26)

*Otos otettiin kesäkuussa 2022 toiminnassa olleista Treet-sovellusta tai Remomedi Videoapteekia tarjoavista apteekkeista, joiden toiminnassa olo tarkistettiin vielä elokuussa 2022.

**Sisältää Suomen pääapteekit, tilanne 31.12.2021.

4.2 Asiakkaan ja apteekin välinen yhteys

4.2.1 Verkkopalvelut

Haamuasiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen yhteys toteutui yleisimmin vasta ostoksen maksamisen jälkeen (56 %) (**taulukko 4**). Kuusi haamuasiakasta ei saanut yhteyttä apteekkiin, koska sopivaa neuvontakanavaa ei löytynyt tai asiakkaan tilauksen yhteydessä lähettämästä neuvontapyyntöstä huolimatta apteekki ei ottanut yhteyttä asiakkaaseen.

Taulukko 4. Asioinnin vaihe, jossa asiakkaan ja apteekin välinen toteutui apteekkien verkkopalveluun (n = 30) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

Yhteyden toteutuminen	% (n)
Maksamisen jälkeen	56 (17)
Apteekki ei vastannut neuvontapyyntöön	20 (6)
Heti verkkopalveluun mennessä	7 (2)
Tilauksen tekemisen yhteydessä ennen maksamista	7 (2)
Asiakkaan soitettua itse apteekkiin ennen tilauksen tekemistä	7 (2)
Lääkkeen etsimisen jälkeen	3 (1)

Apteekkien verkkopalvelussa asioineet asiakkaat saivat yhteyden apteekkiin yleisimmin (73 %) puhelimitse (**taulukko 5**). Näistä asiakkaista 64 % sai yhteyden tunnin sisällä asioinnista: viisi asiakasta 10 minuutin ja yhdeksän asiakasta 11–60 minuutin sisällä (**taulukko 6**). Kaksi asiakasta oli soittanut oma-aloitteisesti apteekin neuvontapuhelinnumeroon saadakseen neuvontaa ennen tilauksen tekemistä, mikä nopeutti lääkeneuvonnan saamista. Muuten apteekista otettiin yhteyttä pääosin saman päivän aikana tai seuraavana päivänä. Chatin kautta yhteyden apteekkiin sai kaksi asiakasta, ja tällöin kontakti toteutui välittömästi (**taulukot 5 ja 6**).

Taulukko 5. Käytetty yhteydenottokanava apteekkien verkkopalveluluun (n = 30) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

Kanava	% (n)
Puhelimitse	73 (22)
Chatin kautta	7 (2)
Ei saanut yhteyttä apteekkiin	20 (6)

Taulukko 6. Yhteyden saamisen nopeus verkkopalveluun (n = 24) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

Yhteyden saamisen nopeus	Puhelin (n = 22) % (n)	Chat (n = 2) % (n)
Välittömästi*	23 (5)	100 (2)
Tunnin sisällä**	41 (9)	0 (0)
Myöhemmin saman päivän aikana	18 (4)	0 (0)
Seuraavana päivänä	14 (3)	0 (0)
2 päivän kuluttua tai myöhemmin	4 (1)	0 (0)

*10 minuutin kuluessa.

**11–60 minuutin kuluessa.

4.2.2 Muut etämyyntipalvelut

Treet-sovelluksen käyttäjiltä ei kerätty tietoa siitä, toteutuiko yhteys apteekkiin ennen lääkkeen valintaa vai sen jälkeen maksun yhteydessä. Remomedi Videoapteekissa asiakas otti itse yhteyttä video- tai äänipuhelulla apteekkiin, jolloin yhteys farmasian ammattilaiseen syntyi ennen lääkkeen valintaa. Kaikki Treet-sovelluksessa asioineet haamuasiakkaat (n = 15) saivat yhteyden apteekkiin chatin kautta samana päivänä, jona he asioivat (**taulukot 7 ja 8**). Yhteys toteutui yleisimmin tunnin sisällä (73 %): osa jopa 10 minuutin sisällä (33 %) (**taulukko 8**).

Taulukko 7. Käytetty yhteydenottokanava Treet-sovelluksessa (n = 15) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

Kanava	Treet (n = 15) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Chatin kautta (Treet)	100 (15)	-
Videoyhteydellä (Remomedi)	-	80 (8)
Äänipuheluna (Remomedi)	-	10 (1)
Puhelimitse	0 (0)	10 (1)

Taulukko 8. Yhteyden saamisen nopeus Treet-sovelluksessa (n = 15) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

Yhteyden saamisen nopeus	Treet (n = 15) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Välittömästi*	33 (5)	30 (3)
Tunnin sisällä**	40 (6)	40 (4)
Myöhemmin saman päivän aikana	27 (4)	10 (1)
Seuraavana päivänä	0	0
2 päivän kuluttua tai myöhemmin	0	20 (2)

*10 minuutin kuluessa.

**11–60 minuutin kuluessa.

Viisi intiimivaivatapaukseen liittyvää asiointia Remomedi Videoapteekissa ei toteutunut lainkaan, minkä vuoksi niitä ei sisällytetty analyysiin. Haamuasiakkaat olivat ohjeiden mukaisesti yrittäneet sekä video- että äänipuhelua toistuvasti eri kellonaikoina ja päivinä. Neljä haamuasiakasta oli onnistunut jättämään sovelluksessa soittopyynnön, mutta yhteydenottoa apteekista ei ollut tullut seuraavien päivien aikana.

Onnistuneissa Remomedi-asioinneissa (n = 10) asiakkaat saivat kontaktin apteekkiin pääosin videoyhteydellä (n = 8), joka oli yskätapauksessa ohjeistettu ensisijainen yhteydenottotapa (**taulukot 1 ja 7**). Kaksi asiakasta sai yhteyden apteekkiin joko Remomedi-äänipuheluna tai tavallisena puheluna. Suurin osa asiakkaista sai yhteyden tunnin sisällä: kolme asiakasta välittömästi ja neljä myöhemmin saman tunnin sisällä (**taulukko 8**). Kaksi asiakasta sai yhteyden vasta neljän päivän kuluttua ensimmäisestä asiointiyrityksestä, sillä he eivät saaneet useista yrityksistä huolimatta video- tai äänipuheluyhteyttä apteekkiin, vaan jättivät soittopyynnön, johon apteekki aikanaan vastasi.

4.3 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

4.3.1 Verkkopalvelut

Apteekkien verkkopalvelussa asioineista asiakkaista 45 %:lle ei esitetty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävää kysymystä (**taulukko 9**). Tarvekartoitus tehtiin yleisimmin yhdellä tai kahdella kysymyksellä (28 %). Vain kolmelta asiakkaalta kysyttiin viisi tai kuusi tarvetta tai soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä. Yleisimmin asiakaspalvelijat kysyivät, kenelle valmiste tulee (31 %) ja onko muita lääkkeitä käytössä (29 %). Hieman alle kolmanneksessa yskätapaukseen liittyvistä asioinneista kysyttiin mahdollisista syistä yskälle. Oireiden kestosta ja lääkärissä vaivan takia käymisestä kysyttiin harvemmin (17 %).

Taulukko 9. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen verkkopalveluun (n = 29) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	% (n)
Kysyttiinkö seuraavat kysymykset	
Kenelle valmiste tulee?	31 (9)
Mistä yskä voi johtua?*	29 (4)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	28 (8)
Onko muita oireita tai sairauksia?	24 (7)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	21 (6)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	17 (5)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	17 (5)
Kysymysten lukumäärä	
0	45 (13)
1–2	28 (8)
3–4	17 (5)
5–6	10 (3)

*Kysymys koskee pelkästään yskätapausta, joten prosenttiosuus on laskettu niistä yskätapaukseen liittyvistä asioinneista, joissa neuvonta toteutui (n = 14).

Kolmelta yskän vuoksi asioineelta asiakkaalta kysyttiin, onko heillä todettu astmaa. Kuitenkin vain yhdelle asiakkaista kerrottiin, että astma voi olla syynä pitkittyneeseen yskään. Verkkopalveluissa asioineilta asiakkailta kysyttiin tapauskohtaisesti myös muita kuin **taulukossa 9** mainittuja kysymyksiä. Yskätapauksessa kysyttiin, millaista yskä on (n = 4) ja sen lisäksi yksittäisiä kysymyksiä. Intiimivaivatapauksessa puolestaan kysyttiin, onko lääke (flukonatsoli) entuudestaan tuttu (n = 4), onko vaiva tai ovatko oireet entuudestaan tutut (n = 3) tai onko lääkäri aiemmin diagnosoinut hiivatulehdusta (n = 2).

4.3.2 Muut etämyyntipalvelut

Neljältä Treet-sovelluksessa ja yhdeltä Remomedi Videoapteekissa asioineista asiakkaista ei kysytty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävää kysymystä (**taulukko 10**). Asiakkaiden tarvetta selvitettiin molemmissa etämyyntipalveluissa tyypillisesti yhdellä tai kahdella kysymyksellä (40 %).

Taulukko 10. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen Treet-sovelluksessa (n = 15) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	Treet (n = 15) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Kysyttiinkö seuraavat kysymykset		
Onko muita lääkkeitä käytössä?	47 (7)	40 (4)
Kenelle valmiste tulee?	33 (5)	60 (6)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	33 (5)	50 (5)
Onko muita oireita tai sairauksia?	27 (4)	40 (4)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	20 (3)	30 (3)
Mistä yskä voi johtua?*	14 (1)	38 (3)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	13 (2)	40 (4)
Kysymysten lukumäärä		
0	27 (4)	10 (1)
1–2	40 (6)	40 (4)
3–4	27 (4)	30 (3)
5–6	7 (1)	20 (2)

*Kysymys koskee pelkästään yskätapausta, joten prosenttiosuus on laskettu yskätapaukseen liittyvistä toteutuneista asioinneista (Treet, n = 7, Remomedi n = 8).

Treet-sovelluksessa asioineilta asiakkailta kysyttiin yleisimmin muiden lääkkeiden käytöstä (47 %), oireiden kestosta (33 %) ja siitä, kenelle valmiste tulee (33 %) (**taulukko 10**). Remomedi Videoapteekissa puolestaan kysyttiin yleisimmin, kenelle valmiste tulee (60 %), miten kauan oireet ovat kestäneet (50 %), onko muita lääkkeitä käytössä (40 %) tai onko muita oireita tai sairauksia (40 %).

Apteekin asiakaspalvelijoiden esittämät muut tarvetta selvittävät kysymykset vaihtelivat tapauksen mukaan. Yskätapauksessa kysyttiin, milloin yskää esiintyy (n = 3) ja onko asiakas vastikään sairastanut flunssaa tai koronaa (n = 2). Kahdelle yskän vuoksi asioineelle asiakkaalle kerrottiin astmasta mahdollisena syynä yskälle. Lisäksi yhdeltä asiakkaalta kysyttiin, onko tältä tutkittu astmaa, mutta mahdollisesta syy-yhteydestä yskään ei mainittu.

Intiimivaivatapauksessa neljältä asiakkaalta kysyttiin, millaisia heidän oireensa ovat ja onko vaivaa tai hiivatulehdusta ollut joskus aiemmin. Muut kysymykset olivat yksittäisiä, kuten onko asiakas raskaana ja onko valkovuoto kokkareista ja tuoksutonta.

4.4 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta

4.4.1 Verkkopalvelut

Verkkopalveluissa asioineet asiakkaat saivat vaihtelevasti lääkeneuvontaa (**taulukko 11**). Asiakkaista kolmannekselle ei neuvottu tarkastelluista asioista lainkaan, kolmannekselle neuvottiin yhdestä tai kahdesta asiasta ja kolmannekselle neuvottiin kolmesta tai neljästä asiasta. Asiakkaista 45 % sai neuvontaa lääkkeen annostuksesta, ottoajankohdista sekä siitä, miten toimia oireiden jatkuessa. Harvemmin neuvottuja asioita olivat, kuinka kauan valmistetta voi käyttää (14 %) ja mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla (10 %). Asiakkaiden avoimissa vastauksissa mainitsemia muita lääkeneuvonnassa kerrottuja asioita olivat lääkkeen mahdolliset haittavaikutukset, oikea säilytys sekä lääkemuoto. Yksi intiimivaivatapauksen asiakaspalvelija kertoi lisäksi keinoista, joilla hiivatulehduksia voi jatkossa pyrkiä ennaltaehkäisemään.

Taulukko 11. Lääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien verkkopalvelussa (n = 29) yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	% (n)
Neuvottiinko seuraavista asioista? *	
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	45 (13)
Kuinka usein lääkettä otetaan?	45 (13)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	45 (13)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	14 (4)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla? **	10 (3)
Neuvottujen asioiden lukumäärä	
0	34 (10)
1–2	32 (9)
3–4	34 (10)
5	0 (0)

*Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä asiasta.

** Vain yskätapauksessa mainittiin lääkkeettömiä hoitokeinoja, joita olivat hunaja, höyryhengittäminen ja lämmin suihku.

Vain kahdelle asiakkaalle suositeltiin heidän ostoskoriinsa valitseman valmisteen tilalle toista valmistetta. Yksi asiakas oli valinnut Rometor Ratiopharm -valmisteen (2 mg/ml dekstrometorfaani) ostoskoriin, mutta asiakaspalvelija suositteli Resilaria (3 mg/ml dekstrometorfaani) tai Silotocia (pentoksiveriini) perustellen, että ne ovat hyviä ja tehokkaita lääkkeitä asiakkaan kuvaamaan tilanteeseen. Intiimivaivatapauksessa asiakkaalle suositeltiin valitun kapselimuotoisen valmisteen tilalle valmistetta, joka sisältää sekä emätinpuikkoja että emulsioidetta. Asiakaspalvelija perusteli suositustaan sanomalla, että hiivatulehdusta hoidetaan ensisijaisesti paikallisesti käytettävällä hoidolla.

Kahdeksalle verkkopalvelussa asioineelle asiakkaalle suositeltiin yhteydenottoa lääkäriin (näistä yskätapauksia oli kuusi ja intiimivaivatapauksia kaksi). Näistä asiakkaista kuudelle asiakkaalle toimitettiin kuitenkin lääkevalmiste ja yhdelle asiakkaalle ei-lääkkeellinen valmiste. Vain yhdelle asiakkaalle ei suositeltu mitään valmistetta yskään, vaan tämä ohjattiin olemaan yhteydessä lääkäriin.

4.4.2 Muut etämyyntipalvelut

Lääkkeiden etämyyntipalveluissa asioineet asiakkaat saivat lääkeneuvontaa vaihtelevasti. Hieman yli puolelle Treet-sovelluksessa asioineista asiakkaista ei neuvottu yhdestäkään tarkastellusta asiasta (**taulukko 12**). Asiakkaista kolmasosalle neuvottiin Treet-sovelluksessa yhdestä tai kahdesta asiasta, ja vain kahdelle asiakkaalle neuvottiin kolmesta tai neljästä asiasta. Remomedi Videoapteekissa saatu lääkeneuvonta oli kattavampaa, sillä 70 %:lle asiakkaista neuvottiin vähintään kolmesta asiasta: neljälle asiakkaalle neuvottiin kolmesta tai neljästä asiasta ja kolmelle asiakkaalle viidestä asiasta. Vain yhdelle asiakkaista ei neuvottu mistään tarkastelluista asioista.

Taulukko 12. Läkeneuvonnan toteutuminen Treet-sovelluksessa (n = 15) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	Treet (n = 15) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Neuvottiinko seuraavista asioista? *		
Kuinka usein lääkettä otetaan?	27 (4)	80 (8)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	27 (4)	40 (4)
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	20 (3)	80 (8)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	20 (3)	60 (6)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla?***	0 (0)	50 (5)
Neuvottujien asioiden lukumäärä		
0	53 (8)	10 (1)
1–2	34 (5)	20 (2)
3–4	13 (2)	40 (4)
5	0 (0)	30 (3)

*Asiakaspalvelija on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä asiasta.

**Mainitut lääkkeettömät hoitokeinot olivat yskätapauksessa hunaja, lämpimät juomat, pulloon hengittäminen, höyryhengitys, sängynpään kohottaminen ja pyykin kuivattaminen makuuhuoneessa huoneilman kostuttamiseksi. Intiimivaivatapauksessa puolestaan mainittiin lääkkeettömänä keinona maitohappobakteerivalmisteet.

Treet-sovelluksessa asioineita asiakkaita neuvottiin yleisimmin siitä, kuinka usein lääkettä otetaan (27 %) ja kuinka kauan valmistetta voi käyttää (27 %) (**taulukko 12**). Yksikään Treet-sovelluksen asiakaspalvelijoista ei kertonut lääkkeettömistä hoitokeinoista kummassakaan asiakastapauksista. Lähes kaikissa Remomedi Videoapteekkiasioineissa neuvottiin lääkkeen ottotiheydestä (80 %) ja annostuksesta (80 %). Siitä, kuinka kauan valmistetta voi käyttää, neuvottiin harvemmin (40 %). Muita asiakkaiden mainitsemia lääkeneuvonnassa kerrottuja asioita olivat ohjeet valmisteen käyttöön, yhteisvaikutusten löytyminen lääkkeen pakkauselosteesta, kehotus käyttää kolmiolääkkeitä varoen sekä lääkkeen vaikutuksen alkaminen.

Yhteydenottoa lääkäriin suositeltiin 33 %:lle Treet-sovelluksessa ja 60 %:lle Remomedi Videoapteekissa asioineista asiakkaista (**taulukko 13**). Useimmissa tapauksissa asiakkaille toimitettiin silti jokin lääkkeellinen tai ei-lääkkeellinen valmiste. Vain kahdelle asiakkaalle ei suositeltu mitään valmistetta yskään, vaan heitä ohjattiin olemaan yhteydessä lääkäriin. Avointen vastausten perusteella asiakkaat valitsivat yleensä asiakaspalvelijan suositteleman valmisteen silloin, kun asiakaspalvelija selkeästi suositteli jotakin valmistetta. Yksi asiakaspalvelija oli lisäksi suositellut yskänlääkkeestä isompaa pullokokoa pienen hintaeron vuoksi.

Taulukko 13. Lääkäriin ohjaamisen yleisyys Treet-sovelluksessa (n = 15) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa

Suositteliinko ottamaan yhteyttä lääkäriin?	Treet (n = 15) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Ei	67 (10)	40 (4)
Kyllä	33 (5)	60 (6)

4.5 Lääkkeen tilaaminen ja saapuminen

Yhtä Treet-sovelluksessa asioinutta asiakasta lukuun ottamatta kaikki asiakkaat tekivät joko tapauksen mukaisen oston, tai ostivat ohjeistuksen mukaisesti pienen paketin parasetamolivalmistetta.

4.5.1 Verkkopalvelut

Suurin osa apteekkien verkkopalveluissa asioineista asiakkaista (70 %) valitsi toimituksen noutolokerikkoon tai toimittajan palvelupisteelle (**taulukko 14**). Asiakkaista 34 % sai lääkkeen tai noutoilmoituksen kahden vuorokauden kuluessa lääkkeen tilauksesta. Yhteensä 26 % sai lääkkeen tai noutoilmoituksen tunnin tai kahden kuluessa. Näistä kaksi sai lääkkeen kotiinkuljetuksella ja loput joko noutolokerikosta tai apteekin kassalta noudettuna. Yksi asiakas odotti tilauksen saapumista viikon ja yksi asiakas sai noutoilmoituksen vasta 12 vuorokauden kuluttua tilaamisesta.

Taulukko 14. Asiakkaan valitsema toimitustapa ja toimituksen saapumisnopeus verkkopalveluun (n = 30) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	% (n)
Minkä toimitustavan valitsit lääkkeelle?	
Noutolokerikko tai toimittajan palvelupiste (esim. apteekin oma lokerikko, Posti, PostNord, Matkahuolto)	70 (21)
Kotiinkuljetus	27 (8)
Nouto apteekin kassalta	3 (1)
Miten nopeasti toimitus tai noutoilmoitus saapui?	
Vuorokauden kuluessa	46 (13)
• 0–60 min	13 (4)
• 61–120 min	13 (4)
• 121–180 min	0 (0)
• >180 min	20 (5)
24–48 h	34 (10)
48–96 h	13 (4)
96–144 h	0 (0)
144 h tai myöhemmin	7 (2)

Viisi asiakasta kuvasi avoimissa vastauksissa sitä, että lääkkeen tilaaminen oli helppoa. Kaksi asiakasta mainitsi kaivanneensa neuvontaa tuotteen valinnassa jo ennen tilauksen tekemistä, sillä tilaamisen jälkeen annettu neuvonta koski joko lääkkeen käyttöohjeita tai asiakkaalta vain kysyttiin, onko tällä jotain kysyttävää. Lisäksi yksi asiakas mainitsi saaneensa lääkeneuvontapuhelussa vain lääkkeen tilaamiseen ja saapumiseen liittyviä ohjeita.

Verkkopalveluista saapuneiden lääketilausten mukana tulleissa tiedoissa oli jonkin verran puutteita (**liite 2**). Tilauksista 38 %:ssa oli mukana selkeä ohje siitä, ettei lääkevalmistetta saa käyttää, mikäli lähetyksessä havaitaan jotain poikkeavaa. Lähes kaikkien tilausten mukana toimitettiin vahvistus: neljänneksessä asiakkaiden tilauksista vahvistus sisälsi kaikki kysytyt tiedot, ja 72 %:ssa jotakin tietoista puuttui. Yhdenkään tilauksen mukana ei tullut lämpötiloja seuraavaa loggeria tai muunlaista indikaattoria.

4.5.2 Muut etämyyntipalvelut

Treet-sovelluksessa 71 % asiakkaista valitsi toimitustavaksi kotiinkuljetuksen, kun taas Remomedi Videoapteekissa vain yksi asiakas valitsi kotiinkuljetuksen ja loput yhdeksän valitsivat toimituksen noutolokerikkoon tai toimittajan palvelupisteelle (**taulukko 15**). Yhtä lukuun ottamatta kaikki Treet-sovelluksessa asioineista saivat noutoilmoituksen vuorokauden kuluessa. Kahden tunnin sisällä ilmoituksen sai 43 % asiakkaista. Kaikki yhden ja kahden tunnin kuluessa tapahtuneet toimitukset kuljetettiin asiakkaan kotiin. Remomedi Videoapteekissa asioineiden noutoilmoitus tai lääke saapui yleisimmin tunnin kuluessa. Osasta avoimia vastauksia kävi ilmi, että silloin kun toimitusaika oli lyhyt, kyse oli apteekin omasta noutolokerikosta.

Taulukko 15. Asiakkaan valitsema toimitustapa ja toimituksen saapumisnopeus Treet-sovelluksessa (n = 14) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä yskä- ja intiimivaivatapausten asioinneissa.

	Treet (n = 14*) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Minkä toimitustavan valitsit lääkkeelle?		
Noutolokerikko tai toimittajan palvelupiste (esim. apteekin oma lokerikko, Posti, PostNord, Matkahuolto)	29 (4)	90 (9)
Kotiinkuljetus	71 (10)	10 (1)
Miten nopeasti toimitus tai noutoilmoitus saapui?		
Vuorokauden kuluessa	93 (13)	90 (9)
• 0–60 min	14 (2)	70 (7)
• 61–120 min	29 (4)	0 (0)
• 121–180 min	14 (2)	10 (1)
• >180 min	36 (5)	10 (1)
24–48 h	0 (0)	0 (0)
48–96 h	7 (1)	10 (1)

*Yksi Treet-sovelluksessa asioinut haamuasiakas sai lääkeneuvontaa, mutta tilauksen tekeminen ei lopulta onnistunut sovelluksen teknisten ongelmien vuoksi, siksi n-määrä eroaa muista tulostaulukoista.

Kaksi Treet-sovelluksessa asioinutta asiakasta kuvasi, että chat-keskustelu eteni hitaasti, sillä viesteihin vastattiin viiveellä. Kaksi muuta asiakasta mainitsi sovelluksen teknisistä haasteista, jotka hidastivat tilaamista. Yksi Remomedi Videoapteekissa asioinut asiakas kertoi apteekin päässä olleen ongelmia ohjelman käytössä niin, että asiakaspalvelija oli hakenut kollegan avukseen.

Muista etämyyntipalveluista lähetettyjen tilausten mukana tulleissa tiedoissa oli eroja Treet-sovelluksen ja Remomedi Videoapteekin välillä (**liite 3**). Treet-sovellusta käyttävien apteekkien lähetyksistä 54 % sisälsi ohjeen olla käyttämättä lääkettä, mikäli lähetyksessä havaitaan poikkeamia, ja 79 % sisälsi vahvistuksen, jossa mainittiin kaikki kysytyt tiedot. Vastaavasti Remomedi Videoapteekkien lähetyksistä vain yhdessä oli ohje lääkkeen käyttämättä jättämisestä poikkeamatilanteissa sekä kaikki tiedot sisältävä vahvistus. Vahvistus, joka sisälsi osan kysytyistä tiedoista, löytyi kuitenkin 60 %:sta asiakkaiden saamista lähetyksistä. Kummankaan etämyyntipalvelun lähetyksissä ei ollut lämpötiloja seuraavaa loggeria tai muunlaista indikaattoria.

4.6 Yhteenveto tuloksista

Yhteenveto lääkehoidon tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisestä yskä- ja intiimivaivatapauksessa on kuvattu **taulukossa 16**. Yhteenveto lääkeneuvonnan toteutumisesta kahdessa haamuasiakastapauksessa on kuvattu **taulukossa 17**.

Apteekkien asiakaspalvelijat esittivät yskän vuoksi asioineille enemmän kysymyksiä kuin intiimivaivatapauksen asiakkaille (**taulukko 16**). Intiimivaivatapauksessa 44 %:lta asiakkaista ei kysytty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävää kysymystä, kun taas yskätapauksessa vastaava osuus oli 24 %. Intiimivaivatapauksessa asiakaspalvelijat kysyivät yleisimmin muista käytössä olevista lääkkeistä (40 %), kun taas yskätapauksessa yleisimmin esitetyt kysymykset olivat, kenelle valmiste tulee (55 %) ja kuinka kauan oireet ovat jatkuneet (48 %).

Taulukko 16. Yhteenveto tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisestä yskä- (n = 29) ja intiimivaivatapausten asioinneissa (n = 25).

	Yskätapaus (n = 29) % (n)	Intiimivaivatapaus (n = 25) % (n)
Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?		
Kenelle valmiste tulee?	55 (16)	16 (4)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	48 (14)	4 (1)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	31 (9)	40 (10)
Onko muita oireita tai sairauksia?	31 (9)	24 (6)
Mistä yskä voi johtua?*	28 (8)	-
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	24 (7)	16 (4)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	21 (6)	24 (6)
Kysymysten lukumäärä		
0	24 (7)	44 (11)
1–2	34 (10)	32 (8)
3–4	21 (6)	24 (6)
5–6	21 (6)	0 (0)

*Kysymys olennainen vain yskätapauksessa.

Yskätapauksessa kaikkiaan 69 %:lle asiakkaista neuvottiin vähintään yhdestä asiasta ja intiimivaivatapauksessa hieman tätä pienemmälle osalle (60 %) (**taulukko 17**). Yskätapauksessa neuvottiin yleisimmin yhdestä tai kahdesta asiasta, kun taas intiimivaivatapauksessa neuvoja saaneet asiakkaat saivat neuvoja yleisimmin kolmesta tai neljästä asiasta. Kokonaan ilman neuvontaa tarkastelluista asioista jäi intiimivaivatapauksessa 40 % ja yskätapauksessa 31 % asiakkaista.

Taulukko 17. Lääkeneuvonnan toteutuminen yskä- (n = 29) ja intiimivaivatapausten asioinneissa (n = 25).

	Yskätapaus (n = 29) % (n)	Intiimivaivatapaus (n = 25) % (n)
Neuvottiinko seuraavista asioista?		
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	52 (15)	28 (7)
Kuinka usein lääkettä otetaan?	41 (12)	52 (13)
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	41 (12)	48 (12)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla?	21 (6)	8 (2)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	17 (5)	28 (7)
Neuvottujen asioiden lukumäärä		
0	31 (9)	40 (10)
1–2	38 (11)	20 (5)
3–4	24 (7)	36 (9)
5	7 (2)	4 (1)

Yskätapauksessa neuvottiin yleisimmin, kuinka oireiden jatkuessa tulee toimia (52 %) (**taulukko 17**). Lisäksi hieman alle puolet asiakkaista sai neuvontaa lääkkeen annoksesta ja ottotiheydestä. Neljäsosalle asiakkaista suositeltiin yhteydenottoa lääkäriin, mutta kolmea asiakasta lukuun ottamatta kaikille silti myytiin yskänlääke tai muu yskänärsytystä lievittävä valmiste.

Intiimivaivatapauksessa neuvonta painottui lääkkeen ottotiheyteen (52 %) ja annokseen (48 %) (**taulukko 17**). Pääosassa intiimivaivatapaukseen liittyvistä asioinneista neuvottiin myös paikallisesti käytettävien ja suun kautta otettavien lääkevalmisteiden eroista, sillä asiakas kysyi niistä heti neuvontatilanteen alussa. Useimmiten asiakaspalvelijat totesivat valmisteiden olevan yhtä tehokkaita, ja osa mainitsi paikallisvalmisteiden vaikutuksen saattavan alkaa aikaisemmin. Osalle suositeltiin kahta valmistetta: joko suun kautta otettavaa kapselia tai emätinpuikkoja ja lisäksi voidetta ulkoisesti käytettäväksi avuksi kutinaan.

5 Pohdinta

5.1 Itsehoitolääkoneuvonta etämyyntipalveluissa

Tämän haamuasiakastutkimuksen perusteella itsehoitolääkkeiden lääkeneuvonnan toteutuminen ja laatu eri etämyyntipalveluissa vaihtelevat. Apteekkien verkkopalveluiden lääkeneuvonnassa on kehitettävää erityisesti asiakkaan ja apteekin välisen yhteyden oikea-aikaisuudessa sekä lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittämisessä. Tämä tulos on yhtenevä aikaisemman verkkopalveluiden itsehoitolääkoneuvonnan toteutumista selvittäneen haamuasiakastutkimuksen tulosten kanssa (12). Treet-sovelluksessa puolestaan asiakas sai helposti yhteyden apteekkiin ja lääkehoidon tarvekartoitus toteutui hyvin, mutta kehitettävää on lääkkeen valinnan jälkeisessä lääkeneuvonnan sisällössä ja laadussa. Remomedi Videoapteekissa neuvontaprosessi toteutui kokonaisuudessaan hyvin, mutta osalla asiakkaista oli haasteita saada yhteys haluamaansa apteekkiin sovelluksen kautta: osa sai yhteyden viiveellä ja osa ei ollenkaan.

Apteekkien verkkopalveluissa on haasteita asiakkaan ja apteekin välisen yhteyden oikea-aikaisessa toteutumisessa. Puolet asiakkaista sai kontaktin apteekkiin vasta tilauksen maksamisen jälkeen ja viidesosaan asiakkaista ei otettu yhteyttä, vaikka he olivat pyytäneet neuvontaa. Näin oli siitä huolimatta, että haamuasiakkaat toteuttivat asiointit arkisin päiväsaikaan, jolloin apteekit ovat yleensä auki ja töissä on todennäköisesti eniten työntekijöitä. Suurimmassa osassa tutkimuksen verkkopäätteen asiointeja kontakti ei toteutunut oikea-aikaisesti, sillä Fimean määräyksen (2/2011) mukaan asiakkaan tulisi saada farmaseuttisen henkilökunnan neuvoja ja opastusta sekä lääkkeen oikeasta ja turvallisesta käytöstä että valmisteiden valinnasta ennen tilauksen maksamista tai vahvistamista (11).

Viive kontaktissa on todennäköisesti yksi syy sille, että puolessa tässä tutkimuksessa toteutetuista haamuasiakaskäynneistä lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen jäi toteutumatta. Tämä tulos on linjassa tuoreen lääkeneuvontaselvityksen havaintojen kanssa (18). Selvityksen osana toteutetun kyselyn mukaan asiakkaan tilanteen kartoittaminen verkkopalveluissa koetaan haastavana. Kynnys palata tarvekartoitukseen on erityisen korkea, kun neuvonta tapahtuu vasta maksamisen jälkeen. Maksamisen jälkeen annettu neuvonta on tunnistettu haasteeksi myös alkuvuonna 2022 toteutetussa kyselyssä apteekkeille (19). Mikäli lääkeneuvonnan aikana selviää, että asiakas ei tarvitse maksamaansa lääkettä, tulee maksu palauttaa, jos lääkettä ei ole lähetetty asiakkaalle (11). Palautukseen tai lääkkeen vaihtamiseen liittyvien toimenpiteiden koetaan kuitenkin monimutkaistavan asiakkaan asiointia (18), mikä nostaa kynnystä tehdä muutoksia asiakkaan tekemiin lääketilauksiin verkkopalvelussa. Tilaukseen tarvittavien muutosten vaatimat toimenpiteet eivät saisi muodostua esteeksi rationaalisen lääkehoidon toteutumiselle.

Treet-sovelluksessa ja Remomedi Videoapteekissa asiakkaan ja apteekin yhteys oli chatin tai video- tai äänipuhelun kautta reaaliaikainen, mikä mahdollisti asiakkaan tilanteen sekä lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittämisen paremmin kuin apteekkien verkkopalveluissa. Verkkopalveluissa yhteys toteutui yleisimmin puhelimitse ja kahdessa tapauksessa chatissa. Puhelin ja chat ovat olleet myös Ruotsissa ja Tanskassa yleisimmin käytettyjä kanavia verkkopalveluiden lääkeneuvonnan toteuttamisessa (20).

Treet-sovelluksessa lääkkeen käytön neuvonnan laatu oli heikompaa kuin muissa tutkituissa etämyyntipalveluissa. Lääkeneuvontaa koskevan selvityksen mukaan ammattilaiset kokevat neuvonnan toteuttamisen etäviestimien avulla haasteelliseksi, koska fyysinen asiakaskontakti puuttuu (18). Kirjallisesti annettavan lääkkeneuvonnan koetaan puolestaan vievän enemmän aikaa ja resurssia kuin suullisesti annettavan neuvonnan. Asiakaspalvelun toteutuminen chatissa olikin osassa tämän tutkimuksen asioinneista hidasta. Syyt hitaudelle eivät selvinneet tutkimuksessa. On mahdollista, että chatin kautta annettavaa neuvontaa hoidetaan muun asiakaspalvelun ohessa, mikä voi hidastaa reagoitua chat-viesteihin.

Remomedi Videoapteekissa puolestaan yhteyden saamisessa apteekkiin oli ongelmia, sillä viisi apteekkia ei vastannut eri päivinä ja aikoina soitettuihin video- tai äänipuheluihin eikä soittopyyntöihin. Toteutuneissa asioinneissa Remomedi Videoapteekkiin lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen sekä lääkkeen käytön neuvonta onnistuivat tutkituista etämyyntipalveluista parhaiten. Remomedi Videoapteekin toimintaperiaate onkin lähimpänä perinteistä kivijalka-apteekissa asiointia (18). Tämä voi selittää tämän tutkimuksen havainnon siitä, että etämyyntipalveluista Remomedi Videoapteekissa toteutunut palvelu- ja lääkkeneuvontaprosessi toimi kokonaisuutena parhaiten. Tosin asiointien pienen määrän takia tehtyihin johtopäätöksiin liittyy epävarmuutta.

Tämän tutkimuksen perusteella lääkkeneuvonta toteutuu parhaiten farmasian ammattilaisen ja asiakkaan välisessä reaaliaikaisessa vuoropuhelussa. Uotilan kyselytutkimuksen mukaan suurimmalla osalla verkkopalveluita tarjoavista apteekeista (84 %) on kirjallinen toimintaohje verkkoapteekin itsehoitoneuvonnasta (19), mutta tämän tutkimuksen perusteella ohje ei riittävällä tavalla tue laadukkaan lääkkeneuvontaprosessin toteutumista. Lääkkeneuvonnan kehittämisessä tulee panostaa siihen, että asiakkaalle pystytään tarjoamaan laadukasta ja oikea-aikaista lääkkeneuvontaa myös etämyyntipalveluissa. Suomen Apteekkariliiton tilaaman selvityksen mukaan yksi keino parantaa neuvontaa on tiivistää verkkoapteekkien ja lähipalvelua tarjoavien apteekkien yhteistyötä (21). Erityisesti verkkopalvelussa asioivan asiakkaan tulisi voida saada neuvontaa asiointinsa aikana jo ennen lääkkeen maksamista ainakin apteekin aukioloaikoina.

Kansallisella ja kansainvälisellä tasolla apteekkien verkkopalveluita ja niiden kautta annettavaa lääkkeneuvontaa on tutkittu vähän (21). Tutkimusta ei ole myöskään löydettävissä Treet-sovelluksen tai Remomedi Videoapteekin kaltaisten etämyyntipalveluiden lääkkeneuvonnasta. Apteekkien etämyyntipalveluita olisi tarpeen tutkia jatkossa myös asiakkaan näkökulmasta eli selvittää esimerkiksi, ovatko palveluita hyödyntäneet lääkkeenkäyttäjät kokeneet saaneensa riittävästi tukea ja ohjeita oikean itsehoitolääkkeen valintaan ja lääkkeen käyttöön.

5.2 Lääkkeneuvonta yskä- ja intiimivaivatapauksissa

Yskätapauksen neuvonnan selkein puute oli, ettei asiakasta ohjattu pitkittyneen yskän vuoksi suoraan lääkäriin ja tunnistettu mahdollista astmaa yskän aiheuttajana. Neljännekselle asiakkaista suositeltiin yhteydenottoa lääkäriin, mutta ainoastaan kolmelle asiakkaalle ei myyty mitään valmistetta yskään, vaan heitä neuvottiin hakeutumaan lääkärin vastaanotolle. Itselääkityksen Käypä hoito -suosituksen mukaan lääkäriin on syytä hakeutua, mikäli yskä kestää yli kuusi viikkoa tai yskä on ilmennyt ilman edeltäviä flunssaoireita (22). Haamuasiakastapauksessa työikäisellä henkilöllä oli jo useita kuukausia jatkunut yskä, minkä vuoksi asiakas olisi kuulunut ohjata lääkäriin suoraan eikä vasta yskänlääkekokeilun

jälkeen. Hieman alle puolet asiakaspalvelijoista kysyi vähintään kolme asiakkaan tilannetta selvittävää kysymystä. Tapauksen asiakas oli vastikään sairastanut flunssan, joten tapauksen monimutkaisuuden vuoksi kokonaistilanteen selvittäminen olisi vaatinut useampia kysymyksiä. Oireiden kestosta kysyttiin noin puolelta haamuasiakkaista, joten kyse ei voi olla pelkästään siitä, etteivät asiakaspalvelijat tienneet pitkään jatkuneesta yskästä. Yskänlääkkeitä tulisi itsehoidossa käyttää vain akuutin yskän hoidossa, joten pitkäaikaisen oireen hoidossa lääkkeen toimittaminen ei ollut hoitosuositusten eikä yskänlääkkeen myyntiluvan ehtojen mukaista (22). Vain yksi asiakaspalvelija oli maininnut yskänlääkkeiden epävarman tehon asiakkaallekin, mutta siirtynyt kuitenkin neuvomaan asiakkaan mainitseman yskänlääkkeen käytöstä. Farmasian ammattilaisten tulisi tämän tutkimuksen perusteella ottaa aktiivisempaa roolia näyttöön perustuvan lääkehoidon neuvonnassa.

Intiimivaivatapauksen lääkeneuvonnassa parannettavaa olisi erityisesti lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittämisessä. Neljäsosalle haamuasiakkaista esitettiin vähintään kolme tilannetta selvittävää kysymystä, mutta lähes puolelta intiimivaivatapauksen asiakkaista ei kysytty yhtään kysymystä. Lääkkeen tarvekartoitus tässä asiakastilanteessa olisi erityisen tärkeää, sillä verkkopalvelun kautta hankitaan erityisesti intiimituotteita ja sellaisia valmisteita, joiden toimittamisen yhteydessä asiakas haluaa varmistaa, että keskustelu henkilökohtaisista asioista voidaan käydä ulkopuolisten kuulematta (23). Hieman alle puolelta intiimivaivatapauksen haamuasiakkaista oli kysytty aiemmista hiivatulehduksista, mutta vain kahdelta asiakkaalta oli kysytty suoraan lääkärin diagnosoimasta tulehduksesta. Suun kautta otettavien hiivalääkkeiden (flukonatsoli) itsehoitokäytön ehtona on lääkärin aiemmin tekemä diagnoosi hiivasienitulehduksesta, mikä ilmenee muun muassa lääkevalmisteiden pakkausselosteesta. Tämä rajoitus on asetettu siksi, että muista syistä johtuvia genitaalioireita pidetään hyvin usein virheellisesti emättimen hiivatulehduksesta johtuvina (24). Tämän tutkimuksen tulosten perusteella farmasian ammattilaisten tulisi kiinnittää enemmän huomiota myyntiluvan ehtoihin suun kautta otettavien hiivatulehduslääkkeiden neuvonnassa.

5.3 Palveluprosessin sujuvuus

Lääkeneuvonnan lisäksi tässä tutkimuksessa selvitettiin apteekkien etämyyntipalveluiden palveluprosessien toimivuutta. Tulosten perusteella palveluprosessi toimii pääsääntöisesti hyvin, mutta tutkimuksessa havaittiin myös selkeitä kehittämiskohteita. Apteekkien etämyyntipalvelut ja niiden käyttö ovat yleistyneet parin viime vuoden aikana koronaviruspandemian vuoksi. Verkkopalveluiden käyttöä selvittäneen tutkimuksen mukaan uusia käyttäjiä on tullut erityisesti vanhemmissa ikäryhmissä (25). Palveluiden kysynnän nopea lisääntyminen on saanut apteekit ottamaan käyttöön etämyyntikanavia kiireisellä aikataululla, jolloin palveluiden lääkeneuvontaprosessin kehittämiseen ei ole ehkä ehditty keskittymään riittävästi. Lääketilauksen toimittaminen asiakkaalle kuitenkin toteutui tämän tutkimuksen mukaan pääosin hyvin, sillä suurin osa asiakkaista sai lääkkeen tai noutoilmoituksen vuorokauden kuluessa lääkkeen tilaamisesta. Yksittäiset asiakkaat saivat tilaamansa lääkkeen silti vasta seitsemän päivän kuluttua tai myöhemmin, eikä tilauksen ja toimituksen välisestä pitkästä viiveestä kerrottu asiakkaalle etukäteen. Tästä informoiminen olisi tärkeää osana etämyyntipalvelujen lääkeneuvontaa. Ajantasaiset saatavuustiedot ja arvio lääkkeen saapumisajankohdasta voidaan esittää etämyyntipalveluissa myös kirjallisesti lääkkeen tietojen yhteydessä (11). Tärkeää on, että asiakkaalle selviää, milloin hän todellisuudessa saa lääkkeen, jotta lääkehoidon katkeamattomuus ja toisaalta oireiden riittävän nopea itsehoito voitaisiin varmistaa.

Tämän tutkimuksen mukaan apteekkeilla on kehitettävää myös lääkkeiden kuljetusta koskevien määräysten noudattamisessa. Lääkkeiden säilytysvaatimukset täyttävien kuljetusolosuhteiden järjestäminen ja niistä varmistuminen, on tunnistettu verkkoapteekkien suurimmaksi haasteeksi myös aikaisemmassa tutkimuksessa (26). Suomessa ja muissa Pohjoismaissa apteekki on vastuussa lääkkeestä sen kuljetuksen ajan, kunnes lääke luovutetaan kuluttajalle (20). Tähän sisältyy esimerkiksi vastuu lääkevalmisteen oikeasta säilytyksestä. Fimean määräyksen 2/2011 mukaan apteekin tulee huolehtia siitä, että myyntiluvan haltijan edellyttämät säilytyslämpötilat toteutuvat kuljetuksen ja varastoinnin aikana (11). Käytännössä tämä on mahdollista varmistaa esimerkiksi pistokokein käyttämällä loggereita tai muita indikaattoreita, jotka paljastavat mahdolliset kuljetuksenaikaiset poikkeamat. Tässä tutkimuksessa ei yhdessäkään lähetyksessä ollut mukana lämpötiloja seuraavaa loggeria. Asiointit kuitenkin toteutettiin elo-syyskuussa, jolloin ääriämpötiloja esiintyy harvoin. Lisäksi merkittävä osa lääkkeistä toimitettiin apteekin yhteydessä tai välittömässä läheisyydessä sijaitseviin noutolokeroihin, koska haamuasiakkaita ohjeistettiin valitsemaan mahdollisimman nopea toimitustapa. Toimituksissa, joissa lääke kuljetettiin asiakkaalle, Fimean määräyksen 2/2011 pakkausta ja kuljetusta koskevat edellytykset eivät toteutuneet kattavasti, kuten pakkauksesta ei saa käydä ilmi sen sisältävän lääkkeitä (11). Lisäksi osasta lähetyksiä puuttui toimitusta koskevia tietoja sisältävä vahvistus joko kokonaan tai se sisälsi vain osan kuluttajasuojalain vaadituista tiedoista (27).

Apteekkien palvelu- ja neuvontaprosessien kehittäminen on tärkeää, sillä tutkimusten mukaan suomalaiset ovat halukkaita lisäämään asiointiaan apteekkien etämyyntipalveluissa. Tämä kävi ilmi apteekkien kehittämistarpeita selvittäneessä väestökyselyssä, jonka mukaan 60 % suomalaisista ilmoitti käyttävänsä tulevaisuudessa varmasti tai mahdollisesti verkkoapteekkiä tai muita verkkopalveluita lääkkeidensä hankkimiseen (28). Erityisesti nuoret ja korkeasti koulutetut sekä perusterveet itsehoitolääkkeitä tarvitsevat henkilöt olivat halukkaita hankkimaan tarvitsemansa lääkkeet suomalaisten apteekkien verkkopalveluiden kautta. Vastaavaan tulokseen on päädytty väestökyselyssä, jossa yli puolet (52 %) suomalaisesta aikuisväestöstä ilmoitti, että voisivat ostaa lääkkeensä verkkoapteekista (29). Tulevaisuuden apteekkipalveluiden kehittäminen asiakkaiden toiveita vastaavaksi edellyttää apteekkien etämyyntipalveluiden prosessien kehittämistä huomioiden lääkeneuvontaa koskevat lait, asetukset ja määräykset (6,11,30). Tämä edellyttää toimivia tietoteknisiä ratkaisuja etämyyntipalveluiden järjestämiseksi sekä neuvontaprosessien kehittämistä siten, että lääkeneuvonta tapahtuu palveluprosessissa oikea-aikaisesti sisältäen lääkkeen soveltuvuuden ja tarpeen huolellisen arvioinnin ja lääkkeen käytön neuvonnan.

5.4 Menetelmän pohdinta

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä apteekkien verkkopalveluihin ja muihin etämyyntipalveluihin. Tällä menetelmällä on mahdollista saada todellista tietoa asiakaspalvelutilanteen toteutumisesta (14). Menetelmän soveltamisesta ja sen toimivuudesta lääkeneuvonnan tutkimisessa on kokemusta aikaisemmista Fimean toteuttamista haamuasiakastutkimuksista (12,31). Haamuasiakaskäyntejä varten laaditut yksityiskohtaiset tapauskuvaukset ja strukturoitu havaintojen kirjaaminen auttavat keräämään luotettavaa ja yhdenmukaista tietoa asiakaspalveluista. Aikaisemmissa haamuasiakastutkimuksissa on havaittu tarve lisätä strukturoituja kysymyksiä havaintolomakkeissa, mikä huomioitiin tämän tutkimuksen toteutuksessa. Haamuasiakkaat kuvasivat asiakastilanteen etenemisen myös kirjallisesti, mikä mahdollistaa strukturoitujen vastausten oikeellisuuden varmistamisen ja täydentämisen.

Apteekkien verkkopalvelut, joihin asiointit kohdistuivat, valittiin tutkimukseen satunnaisesti, mutta siitä huolimatta edustavuustarkastelu osoitti niiden poikkeavan jonkin verran suomalaisten verkkopalveluita tarjoavien apteekkien maantieteellisestä jakaumasta. Suurin syy tähän on todennäköisesti verkkopalveluiden keskittyminen isompien kaupunkien apteekkeihin. Myös otoksen pienellä määrällä on vaikutusta edustavuuteen. Paremman vastaavuuden otoksessa olisi voinut saavuttaa ositetulla otannalla siten, että kultakin maantieteelliseltä alueelta olisi valittu satunnaisesti niiden suhteellista osuutta koko maan verkkopalveluista vastaava määrä verkkopalveluita. Otokseen kuuluneet verkkopalvelua tarjoavat apteekit vastasivat reseptuuriltaan koko maan reseptuurijakaumaa. Osa tähän tutkimukseen valikoituneista apteekkeista voi olla samoja kuin edellisellä toteutuskerralla. Yksittäisten apteekkien eri vuosina saamia tuloksia ei vertailtu.

Treet-sovelluksen ja Remomedi Videoapteekin otosten poiminnassa ja myöhemmin myös haamuasiakaskäyntien toteutuksessa havaittiin, että kaikki Fimean saamat ennakkoilmoitukset eivät ole johtaneet palvelun avaamiseen. Osa apteekkeista ei ilmeisesti ole ottanut käyttöön etäviestintä (Treet/Remomedi) tai olivat lopettaneet palvelun tarjoamisen. Myöskään etämyyntipalveluiden sovelluksissa olevat tiedot eivät ole ajantasaisia, sillä molemmista palveluista oli löydettävissä apteekkeja, jotka eivät olleet aktiivisia palvelussa. Näistä syistä johtuen tutkimuksessa päädyttiin poimimaan molemmista etämyyntipalveluista aktiiviset apteekit listoiksi, joista satunnaisotos otettiin erikseen Treet-sovellusta ja Remomedi Videoapteekkiä aktiivisesti tarjoavista apteekkeista. Kunkin tutkimuksen otokseen sisältyneen apteekin etämyyntipalvelun toimivuus tarkastettiin pari viikkoa ennen haamuasiakaskäyntiä. Mikäli palvelu ei ollut aktiivinen, apteekki vaihdettiin toiseen. Näillä toimilla haluttiin varmistua, että asiointit kohdistuvat palvelua tosiasiallisesti tarjoaviin apteekkeihin. Tästä huolimatta osa haamuasiakkaista ei saanut apteekkiin yhteyttä sovelluksen kautta, vaikka yhteyttä yritettiin saada useampaan kertaan eri päivinä ja eri kellonaikoina.

Tässä tutkimuksessa käytetyt kaksi tapausta ja niiden havainnointilomakkeet pilotoitiin tutkimuksen kohteena olevissa etämyyntikanavissa, mikä parantaa havainnointitiedon luotettavuutta (14,32). Asiointit toteuttivat menetelmään erikoistuneen yrityksen haamuasiakkaat, jotka yritys on kouluttanut haamuasiakasmenetelmään. Lisäksi yritys perehdytti haamuasiakkaat tämän tutkimuksen asiointien toteutukseen ja raportointiin Fimean ohjeistuksen mukaisesti. Yritys varmisti aineiston hyvän laadun tarkastamalla jokaisen tallennuksen ja pyytämällä tallennuksiin tarvittaessa tarkennuksia haamuasiakkailta.

Remomedi Videoapteekissa jäi toteutumatta viisi haamuasiointia. Kaikki toteutumattomat asiointit olivat intiimivaivatapaukseen liittyviä asiointeja. Haasteet asiointissa eivät kuitenkaan liittyneet itse tapaukseen, vaan asiointit jäivät toteutumatta sattuman vuoksi. Tämä vähensi Remomedi Videoapteekkiin kohdistuneita asiointeja kolmasosalla. Pieni asiointien määrä heikentää tulosten luotettavuutta. Osassa apteekkeista tapauksessa mainittuja yskänlääkkeitä oli rajatusti saatavilla etämyynnissä. Tästä syystä asiakkaiden ostamien itsehoitolääkkeiden ja muiden valmisteiden kirjo oli laaja. Siihen, että tiettyjä yskänlääkkeitä olisi haastavaa ostaa etämyyntipalveluista, ei ollut osattu varautua, vaan haamuasiakkaita koordinoivalta yritykseltä tullesiin kyselyihin yskänlääkkeen valinnasta reagoitiin tarpeen mukaan. Yskänlääkkeiden rajallinen saatavuus etämyyntipalveluissa osaltaan parantaa lääkitysturvallisuutta, kun niiden ostaminen ohjataan kivijalka-apteekkiin. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus suoraan kontaktiin farmasian ammattilaiseen lääkeneuvonnan saamiseksi. Mikäli yskätapaus toistetaan, kannattaa harkita sen

toteuttamista kivijalka-apteekissa, jossa nestemäisiä yskänlääkkeitä on paremmin saatavissa.

Haamuasiakkaita ohjeistettiin valitsemaan ostoskoriin tietty lääkevalmiste, mikäli neuvontaa ei ollut mahdollista saada ennen lääkkeen valintaa. Muutoin asiakastapaukset oli tarkoitettu oirelähtöisesti toteutettaviksi. Havainnointilomakkeiden avointen vastausten mukaan osa haamuasiakkaista oli kuitenkin maininnut tapauskuvauksen mukaisen valmisteen asiakaspalvelijan kanssa keskustellessaan. Tietyn lääkevalmisteen mainitseminen saattoi ohjata asiakaspalvelijaa tuotelähtöisempään neuvontaan, joka siten saattoi vaikuttaa myös lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittämisen tasoon, sillä aiemminkin on todettu lääkeneuvonnan toteutuvan heikommin, mikäli asiakas pyytää apteekista tiettyä lääkevalmistetta (12,31,33).

Tämä tutkimus voidaan määritellä laadulliseksi havainnointitutkimukseksi, jossa tarkasteltiin kahta valittua itsehoitolääketapausta kolmessa eri etämyyntipalvelussa. Tutkimuksen tulokset eivät siis ole yleistettävissä kaikkeen itsehoitolääkeneuvontaan, vaan kertovat pelkästään kyseisten tapausten neuvonnan tämänhetkisestä toteutumisesta suomalaisten apteekkien etämyyntipalveluissa. Neuvonnan toteutumisen kehittymistä ei voida seurata, sillä tapaukset ovat olleet eri toteutusvuosina erilaisia ja neuvontaa on tutkittu osin kivijalka-apteekeissa ja osin etämyyntipalveluissa.

6 Päätelmät

Tutkimuksessa toteutettujen haamuasiointien perusteella voidaan tehdä seuraavat päätelmät:

- Apteekkien etämyyntipalveluissa yhteys apteekkiin toteutuu eri vaiheissa asiointia, eikä yhteyttä aina saada. Verkkopalveluissa asioineista neljä viidesosaa, Treet-sovelluksessa kaikki asiakkaat ja Remomedi Videoapteekissa kaksi kolmasosaa asiakkaista sai yhteyden apteekkiin. Puolessa verkkopalveluasioinneista yhteys toteutui vasta lääkkeen maksamisen jälkeen.
- Kaikissa etämyyntipalveluissa kaksi kolmasosaa asiakkaista sai tunnin sisällä yhteyden apteekkiin neuvontaa varten.
- Lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittämisessä on puutteita. Verkkopalveluiden asiakkaista hieman alle puolelta, Treet-sovelluksessa asioineista hieman yli neljännekseltä ja yhdeltä kymmenestä Remomedi Videoapteekissa asioineista ei kysytty yhtään lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittavaa kysymystä.
- Kaikissa etämyyntipalveluissa selvitettiin yleisimmin lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta kysymällä, kenelle valmiste tulee ja onko muita lääkkeitä käytössä. Seuraavaksi yleisimmin selvitettiin oireiden kestoa. Lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä esitettiin eniten Remomedi Videoapteekissa ja vähiten verkkopalveluissa.
- Kaikissa etämyyntipalveluissa yleisimmin neuvottuja asioita olivat: kuinka usein ja kuinka paljon lääkettä otetaan sekä miten toimia, jos oireet jatkuvat. Lääkehoidon kesto oli yleisimpiä neuvottuja asioita Remomedi Videoapteekissa ja Treet-sovelluksessa, kun taas verkkopalveluissa käytön kestosta neuvottiin harvimminkin.
- Lääkeneuvontaa vaille jääneiden osuus vaihteli eri etämyyntipalveluissa. Verkkopalveluissa kolmasosa, Treet-sovelluksessa puolet ja Remomedi Videoapteekissa kymmenesosa asiakkaista ei saanut neuvontaa tutkimuksessa tarkastelluista asioista. Remomedi Videoapteekissa asiakkaille neuvottiin useammista asioista kuin verkkopalveluissa ja Treet-sovelluksessa.
- Lääke toimitettiin tai sen noutoilmoitus saapui pääsääntöisesti vuorokauden sisällä. Treet-sovellusta ja Remomedi Videoapteekia käyttävät apteekit toimittivat lääkkeen hieman nopeammin kuin verkkopalvelua tarjoavat apteekit.
- Tarvekartoitus tehtiin yskätapauksessa useammilla kysymyksillä kuin intiimivaivatapauksessa. Intiimivaivatapauksessa niiden asiakkaiden osuus, joille ei esitetty yhtään lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta selvittävää kysymystä, oli hieman suurempi kuin yskätapauksessa.

- Yskätapauksen asiakkaalla oli useita kuukausia jatkunut yskä, minkä vuoksi asiakas olisi kuulunut ohjata lääkäriin ilman yskänlääkkeen toimittamista. Näin tapahtui vain kolmelle haamuasiakkaalle.
- Neuvonnan sisällössä ei ollut suurta vaihtelua yskä- ja intiimivaivatapauksen välillä. Yskätapauksen asiakkaille neuvottiin kuitenkin hieman yleisemmin, kuinka toimia oireiden jatkuessa kuin intiimivaivatapauksen asiakkaille. Harvemmin neuvottuja asioita olivat molemmissa tapauksissa lääkkeettömät hoitokeinot ja lääkehoidon kesto.

Nämä päätelmät on tehty tutkimukseen valittujen kahden haamuasiakastapauksen perusteella. Päätelmiä ei voida yleistää koskemaan kaikkea Suomen apteekkien etämyyntipalveluiden lääkeneuvontaa.

Lähteet

1. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkitoiminta. 2022. [viitattu 14.11.2022]. www.fimea.fi/kehittaminen/apteekkitoiminta
2. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkipalveluiden saatavuus. 2022. [viitattu 14.11.2022]. www.fimea.fi/kehittaminen/apteekkitoiminta/apteekkipalveluiden-saatavuus
3. Kantapalvelut. Miten asioin apteekissa koronaviruksen aikana? Tiedote. 24.3.2020. [viitattu 14.11.2022]. www.kanta.fi/tiedote/-/asset_publisher/cf6QCnduV1x6/content/miten-asioin-apteekissa-koronaviruspandemian-aikana
4. Niemi M. Koronapandemian vaikutukset apteekin verkkopalvelun käyttöön: esimerkkinä Yliopiston Apteekki. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, farmasian tiedekunta. 2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202105102094>
5. Hyvärinen H. Apteekki kulkee yhä useammin taskussa – palvelut digitalisoituvat nyt kovaa vauhtia. Apteekkari. 2021. [viitattu 14.11.2022]. www.apteekkari.fi/artikkelit/apteekki-kulkee-yha-useammin-taskussa-palvelut-digitalisoituvat-nyt-kovaa-vauhtia
6. Lääkelaki 10.4.1987/395. Finlex. [Viitattu 14.11.2022]. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870395>
7. Salonen I, Hägg P. Apteekkien verkkopalvelut – lääkkeiden toimittaminen ja lääkeneuvonta uudella aikakaudella. Sic-lehti. 3/2018. [viitattu 15.12.2022]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018101038022>
8. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkien talous. 2022. [viitattu 23.12.2022]. <https://www.fimea.fi/kehittaminen/apteekkitoiminta/apteekkien-talous>
9. Yliopiston Apteekki. Yliopiston apteekin vuosikertomus 2021. [viitattu 19.12.2022] https://assets.cfassets.net/qzd0lavuat2e/1yfrjvBQUWdiHiWM7XY43W/942a8775419c008ec54a1588eb2d514f/YA_vuosikertomus_2021_interaktiivinen_verkkoversio_1.pdf
10. Danish Competition and Consumer Authority, Finnish Competition and Consumer Authority, Samkeppniseftirlitid, Norwegian Competition Authority, Swedish Competition Authority. Joint Nordic Report. Online pharmacy markets in the Nordics. 2021. [Viitattu 29.11.2022] www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/nordic-report-2021-online-pharmacy-markets-in-the-nordics.pdf
11. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Apteekkien verkkopalvelu. Määräys 2/2011. [viitattu 14.11.2022]. https://www.fimea.fi/documents/%0b160140/12043353/18533_Apteekin_verkkopalvelu_-maarays_2011-05-10.pdf/294d4393-bc6f-4e97-8764-e2c5000686a0?t=1651225171580
12. Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2021. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 13/2021. Kuopio: Fimea 2021. [viitattu 14.11.2022]. <https://urn.fi/URN:ISBN%20978-952-7299-28-9>
13. Ortiz M, Walker WL, Thomas R. Comparisons between methods of assessing patient counseling in Australian community pharmacies. J Soc Admin Pharm 6:39–48, 1998.
14. Puumalainen I, Katajavuori N. Havainnointi tutkimusmenetelmänä. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: HELDA – Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto 2021. [viitattu 2.11.2022]. <http://hdl.handle.net/10138/335914>
15. Treet. Apteekkisi – siellä missä sinäkin. 2022. [viitattu 14.11.2022] www.treet.fi/

16. Remomedi. Videoapteekki. 2022 [viitattu 14.11.2022] <https://remomedi.com/tuotteet-videoapteekki/>
17. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Luettelo laillisista apteekin verkkopalveluista. 2022. [viitattu 2.11.2022]. [www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset apteekin verkkopalvelut](http://www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset_apteekin_verkkopalvelut)
18. Hämeen-Anttila K, Mikkola H, Kokko M, Sinnemäki J, Reinikainen L. Selvitys apteekkien lakisääteiseen lääkeneuvontaan kuuluvista sisältökokonaisuuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:24. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. [viitattu 29.11.2022]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5411-3>
19. Uotila V. Itsehoitoneuvonta suomalaisissa verkkoapteekeissa. Farmaseutin lopputyö. Helsingin yliopisto, Farmasian tiedekunta. 2020.
20. Westerholm A, Hautala A. Verkkopapteekkitoiminnan ja lääkkeiden etämyynnin sääntelykehikko Pohjoismaissa. Tilannekatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2021:31. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6878-3>
21. Suomen Apteekkariliitto. Lääkkeitä läheltä vai kaukaa. Verkkopapteekkien kehittäminen osana lähiapteekkien palvelua. Helsinki: Grano Oy. 2022. [Viitattu 18.12.2022]. https://www.apteekkari.fi/media/2-apteekkari.fi/pdf/verkkopapteekkiselvitys_2022_raportti_sivuittain.pdf
22. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Apteekkariliiton asettama työryhmä. Itselääkitys. Käypä hoito -suositus. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. 2016. [viitattu 5.12.2022]. www.kaypahoito.fi
23. Kokko M, Wikman E, Hyvärinen A, Reinikainen L. Apteekkien tilinpäätösanalyysi vuosilta 2017–2020. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 10/2022. Kuopio: Fimea 2022. [viitattu 14.11.2022]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7299-40-1>
24. Nieminen P. Hiivasienien aiheuttama vulvovaginiitti – usein väärä diagnoosi. Sic-lehti. 1/2017. [viitattu 27.12.2022]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201703061973>
25. Niemi M, Pohjanoksa-Mäntylä M, Mikkonen S, Linden K. Koronapandemian vaikutukset apteekin verkkopalvelun käyttöön: esimerkkinä Yliopiston Apteekki. Dosis 38(4):398–422, 2022
26. Huttunen T. Apteekkien verkkopalvelu osana lääkealan digitalisaatiota. Muuttuvat rakenteet ja kilpailukyky. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto, Turun kauppakorkeakoulu. 2015. [Viitattu 22.12.2022]. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/125152/%0bTSEgradu2016Huttunen.pdf?sequence=2>
27. Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Finlex. [Viitattu 5.1.2023]. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>
28. 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. [Viitattu 29.11.2022]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-409-5>
29. Jyrkkä J, Ruotsalainen J, Hämeen-Anttila K. Lääkebarometri 2021. Lääkehoidon kuormittavuus arjessa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 3/2022. Kuopio: Fimea 2022. [viitattu 20.12.2022]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7299-33-3>
30. Lääkeasetus 24.7.1987/693. Finlex. [Viitattu 22.12.2022]. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870693>

31. Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen. Haamuasiakastutkimus apteekeissa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 14/2018. Kuopio: Fimea 2018. [viitattu 22.12.2022].
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5624-94-6>
32. Turunen J, Pohjanoksa-Mäntylä M. Kyselytutkimus. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: HELDA – Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto 2021. [viitattu 27.12.2022]
<http://hdl.handle.net/10138/335914>
33. Polón O, Siitonen P, Alastalo N, Hämeen-Anttila K. Itsehoitoneuvonnan toteutuminen apteekeissa – kyselytutkimus apteekein asiakkaille. Dosis 38(1):34–51, 2022

Liitteet

Liite 1. Haamuasiakastapausten havainnointilomake.

Huom. Tutkimuksessa käytettiin sähköistä lomaketta, tässä kuvaus havainnointilomakkeen sisällöstä.

N/A = not applicable, ei sovellettavissa

TAUSTATIEDOT

Kohde: apteekin nimi

Kellonaika: 9-12 / 12-14 / 14-16

Missä asioit: verkkoapteekissa / Treet-sovelluksessa / Remomedi-sovelluksessa

1 TARPEIDEN KARTOITTAMINEN JA LÄÄKENEUVONTA

1.1 Lääkeneuvonta toteutui

- Chatin kautta kyllä / ei
- Puhelimitse kyllä / ei
- Sähköpostitse kyllä / ei
- Videoyhteydellä (REMOMEDI) kyllä / ei
- Äänipuheluna (REMOMEDI) kyllä / ei
- Jotenkin muuten kyllä / ei

Jos vastasit ”jotenkin muuten”, kerro miten? (avoin vastauskenttä)

Kuvaile tarkemmin, miten päädyit valitsemaan neuvontakanavan, jonka kautta asioit. Käytitkö toimeksiannossa määriteltyä ensisijaista neuvontakanavaa vai jotain muuta? (avoin vastaus kenttä)

1.2 Missä vaiheessa asiointia sait neuvontaa?

- Heti verkkopalveluun mennessä kyllä / ei
 - Tilauksen tekemisen yhteydessä ennen maksamista kyllä / ei
 - Maksamisen jälkeen kyllä / ei
 - Jossakin muussa tilanteessa kyllä / ei
- Jos vastasit ”jossakin muussa tilanteessa”, kerro missä? (avoin vastauskenttä)
- En saanut neuvontaa kyllä / ei

1.3 Kuinka kauan odotit lääkeneuvontaa?

CHAT (verkkoapteekki tai Treet): kun olit avannut chat-keskustelun, kuinka nopeasti sinulle vastattiin? (avoin vastauskenttä)

PUHELIN: kun olit pyytänyt neuvontaa puhelimitse, kuinka nopeasti sinulle soitettiin? (avoin vastauskenttä)

SÄHKÖPOSTI: kun olit pyytänyt neuvontaa sähköpostitse, kuinka nopeasti sait apteekista sähköpostia? (avoin vastauskenttä)

VIDEOYHTEYS/ÄÄNIPUHELU (REMOMEDI): kun olit avannut neuvontakanavan, kuinka nopeasti sinulle vastattiin? (avoin vastauskenttä)

JOKU MUU KANAVA: kun olit pyytänyt neuvontaa, kuinka nopeasti siitä sait?

JOS ASIOIT CHATISSA (verkkoapteekki tai Treet) TAI SÄHKÖPOSTIN KAUTTA: Kopio chat-keskustelu tai sähköposti tähän tai lataa siitä näyttökuva (screen shot) seuraavaan kohtaan:

2 OSTOTILANTEEN JA SAAMASI LÄÄKENEUVONNAN KUVAAMINEN

Huom! Mikäli tallensit chat-keskustelun tai sähköpostin sisällön edellä, sinun ei tarvitse vastata tämän osion kysymyksiin.

2.1 Lääkkeen tarpeen selvittäminen

2.1.1 Kysykö apteekin asiakaspalvelija seuraavat asiat:

- | | |
|--|------------|
| • Kenelle valmiste tulee? | kyllä / ei |
| • Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? | kyllä / ei |
| • Mistä yskä voi johtua?* | kyllä / ei |
| • Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella? | kyllä / ei |
| • Onko käynyt lääkärissä vaivan takia? | kyllä / ei |
| • Onko sinulla muita lääkkeitä käytössä? | kyllä / ei |
| • Onko sinulla muita oireita tai sairauksia? | kyllä / ei |

*Kysymys on mukana vain yskätapauksen havainnointilomakkeella.

Kuvaa keskustelua, jonka avulla asiakaspalvelija selvitti tarvetta lääkehoidolle. Mitä muita kuin edellä mainittuja kysymyksiä hän esitti sinulle? Kertoiko asiakaspalvelija astman mahdollisena syynä yskälle? (avoin vastauskenttä)

2.2 Lääkkeen valinta

2.2.1 Jos valitsit ostoskoriisi lääkkeen ennen neuvontatilanteen alkamista, suositeltiinko sinulle neuvontatilanteessa tilalle jotain muuta valmistetta?

kyllä / ei

Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kerro mitä? (avoin vastauskenttä)

2.2.2 Suositeltiiniko ottamaan yhteyttä lääkäriin?

kyllä / ei

Kuvaa lääkkeen valintatilanne (esim. minkä valmisteen ostit, suositeltiiniko jotain muuta valmistetta ja jos suositeltiin, mikä oli asiakaspalvelijan perustelu toisen valmisteen suositteluun?) (avoin vastauskenttä)

2.3 Lääkeneuvonta

2.3.1 Kertoiko apteekin asiakaspalvelija sinulle seuraavat asiat:

- Kuinka paljon lääkettä otetaan? kyllä / ei
- Kuinka usein lääkettä otetaan? kyllä / ei
- Kuinka kauan valmistetta voi käyttää? kyllä / ei
Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kuinka pitkään? (avoin vastauskenttä)
- Miten toimia, jos oireet jatkuvat? kyllä / ei
- Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla? kyllä / ei
Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kerro mitä? (avoin vastauskenttä)

2.3.2 Mitä muita ohjeita sait lääkkeen käytöstä? (avoin vastauskenttä)

3 LÄÄKKEEN TILAAMINEN JA SAAPUMINEN

3.1 Vastasitko johonkin lääkeneuvontaan liittyvään kysymykseen ”en halua neuvontaa” sen vuoksi, että olit saanut neuvontaa jo ennen kuin tämä kysymys tuli verkkoapteekin portaalissa vastaan? kyllä / ei

3.2 Odotitko apteekin yhteydenoton ja neuvot lääkkeen käytölle ennen tilausta (vaikka olisit joutunut odottamaan neuvontaa useita tunteja)? kyllä / ei

3.3 Minkä toimitustavan valitsit lääkkeelle?

- Kotiinkuljetus
- Noutolokerikko tai toimittajan palvelupiste
- Joku muu
Jos vastasit edelliseen kohtaan ”joku muu”, kerro mikä? (avoin vastauskenttä)

3.4 Miten kauan toimituksen saapumisessa kesti? (avoin vastauskenttä)

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

3.6 Oliko paketissa mahdollisesti mukana lämpötiloja seuraava ”loggeri” tai tietyn lämpötilan alituksen/ylityksen paljastava indikaattori tms.? kyllä / ei

Jos vastasit edelliseen kohtaan kyllä, kerro miten asiakasta ohjeistettiin toimimaan tässä tilanteessa? Pitikö loggeri esim. palauttaa apteekkiin postitse tai lukea indikaattorin tulos ja ilmoittaa siitä apteekkiin? (avoin vastauskenttä)

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

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

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

3.8 Oliko lääkevalmisteiden mukana toimitettu vahvistus, joka sisälsi seuraavat tiedot:

- 1) Apteekin nimi ja yhteystiedot
- 2) Toimituksesta vastaava farmaseutti tai proviisori
- 3) Lääkkeen tiedot (lääkkeen nimi, lääkemuoto, vahvuus, pakkauskoko ja pakkausten lukumäärä ja hinta)
- 4) Toimituskulut ja maksuehdot
- 5) Peruuttamisoikeuden puuttuminen
- 6) Kehotus ottaa yhteys apteekkiin, jos lähetys on virheellinen, lähetys on kuljetuksen aikana avattu, vahingoittunut, altistunut kuljetuslämpötilapoikkeamille tai on muuta syytä epäillä valmisteen olevan virheellinen

kyllä / ei / kyllä mutta jokin tieto puuttui / N/A

Jos vastasit edelliseen kohtaan ”kyllä mutta jokin tieto puuttui, kerro mikä? (avoin vastauskenttä)

Kerro alle vielä tarvittaessa lisätietoja lääkkeen tilaamisesta ja saapumisesta. (avoin vastauskenttä)

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

Liitä kuitti.

Liite 2. Lääkkeen saapumiseen liittyvät tiedot verkkopalveluasioinneissa (n = 29).

Lääkkeen saapuminen verkkopalveluissa	% (n)
Kävikö saapuneesta lähetyksestä/paketista ilmi, että se sisältää lääkkeitä?	
Ei	79 (23)
Kyllä	21 (6)
Oliko paketissa mukana lämpötiloja seuraava "loggeri" tai tietyn lämpötilan alituksen/ylityksen paljastava indikaattori tms.?	
Ei	100 (29)
Kyllä	0 (0)
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?	
Ei	62 (18)
Kyllä	38 (11)
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, peruuttamisoikeuden 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, mutta jokin tieto puuttui	72 (21)
Kyllä	24 (7)
Ei	3 (1)

Liite 3. Lääkkeen saapumiseen liittyvät tiedot Treet-sovelluksessa (n = 14) ja Remomedi Videoapteekissa (n = 10) tehdyissä asioinneissa.

Lääkkeen saapuminen muissa etämyyntipalveluissa	Treet (n = 14) % (n)	Remomedi (n = 10) % (n)
Kävikö saapuneesta lähetyksestä/paketista ilmi, että se sisältää lääkkeitä?		
Ei	29 (4)	70 (7)
Kyllä	71 (10)	30 (3)
Oliko paketissa mukana lämpötiloja seuraava "loggeri" tai tietyn lämpötilan alituksen/ylityksen paljastava indikaattori tms.?		
Ei	100 (14)	100 (10)
Kyllä	0 (0)	0 (0)
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?	(n = 13)	
Kyllä	54 (7)	10 (1)
Ei	46 (6)	90 (9)
Oliko lääkevalmisteiden mukana toimitettu vahvistus, jossa on mm. seuraavat tiedot: apteekin nimi ja yhteystiedot, toimituksesta vastaava farmaseutti tai proviisori, lääkkeen tiedot (lääkkeen nimi, lääkemuoto, vahvuus, pakkauskoko ja pakkausten lukumäärä ja hinta), toimituskulut ja maksuehdot, peruuttamisoikeuden 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	79 (11)	10 (1)
Kyllä, mutta jokin tieto puuttui	21 (3)	60 (6)
Ei	0 (0)	30 (3)

The logo for Fimea, the Finnish Medicines Agency. It features the word "fimea" in a lowercase, blue, sans-serif font. The letter "f" is stylized with a small pink horizontal bar at its top left. The background of the page is white with abstract, overlapping teal and light blue geometric shapes at the bottom.

ISBN 978-952-7299-46-3

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