

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa

Haamuasiakastutkimus 2023

FIMEA KEHITTÄÄ
ARVIOI JA INFORMOI
8/2024

Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2023.

Fimea kehittää, arvioi ja informoi
-julkaisusarja 8/2024

Julkaisuajankohta toukokuu/2024
Julkaisupaikka: Kuopio

© Lääkealan turvallisuus-
ja kehittämiskeskus
Fimea 2024

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 978-952-7299-66-1
ISSN-L 1799-7135
ISSN 1799-7143 (verkkójulkaisu)

Käsikirjoittajat

Heidi Mikkola

Proviisori
Tutkija
Lääkealan turvallisuus- ja
kehittämiskeskus Fimea
Ei sidonnaisuuksia

Elsi Similä

TtM (kansanterveystiede), farmaseutti
Projektipäällikkö
Lääkealan turvallisuus- ja
kehittämiskeskus Fimea
Ei sidonnaisuuksia

Johanna Jyrkkä

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

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	4
Resumé	5
Abstract	7
1 Johdanto	9
2 Tavoite	10
3 Aineisto ja menetelmät	11
4 Tulokset	13
4.1 Apteekit.....	13
4.2 Pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakeva asiakas	14
4.2.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen	14
4.2.2 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta	15
4.2.3 Ostotilanne ja asiointin sujuvuus	16
4.3 Närästykseen lääkettä hakeva asiakas	17
4.3.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen	17
4.3.2 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta	18
4.3.3 Ostotilanne ja asiointin sujuvuus	19
4.4 Yhteenveto tuloksista	20
5 Pohdinta	22
5.1 Lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen sekä lääkeneuvonnan toteutuminen	22
5.2 Apteekkiasioinnin sujuvuus	24
5.3 Itsehoitolääkeneuvonnan kehittämistarpeet	24
5.4 Menetelmän pohdinta.....	25
6 Päätelmät	28
Lähteet	29
Liitteet	31

Tiivistelmä

Mikkola H, Similä E, Jyrkkä J. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2023. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 8/2024. 34 s. ISBN 978-952-7299-66-1.

Avainsanat: lääkeneuvonta, apteekit, itsehoitolääkkeet, haamuasiakasmenetelmä

Apteekkien lääkeneuvonta on tärkeää itsehoitolääkkeiden oikean ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Neuvontaa ja ohjausta tarvitaan oireeseen sopivan itsehoitolääkkeen valinnassa ja käytön ohjauksessa sekä lääkkeen käyttöön liittyvien riskien tunnistamisessa. Tässä tutkimuksessa selvitettiin itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista pyydettyä lääkettä pienen lapsen kuumeen tai aikuisen närästyksen hoitoon.

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä vuoden 2023 lopussa. Oirelähtöisissä tapauksissa asiakas pyysi lääkettä joko pienen lapsen kuumeeseen (n = 30) tai aikuisen närästysoireeseen (n = 30). Tutkimusta varten poimittiin satunnaisotos suomalaisista apteekeista (n = 60) Fimean apteekkiräkisteristä. Käynnit toteuttivat menetelmään erikoistuneen yrityksen haamuasiakkaat. Tulokset esitetään prosentiosuuksina.

Lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta selvitettiin apteekeissa hyvin. Kaikilta pienen lapsen kuumeeseen ja suurimmalta osalta (90 %) närästyksen lääkettä hakevilta asiakkailta kysyttiin vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävä kysymys. Pienen lapsen kuumetapauksessa kaikilta asiakkailta varmistettiin, minkä ikäisestä tai painoisesta lapsesta on kyse. Muita lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä kysyttiin harvemmin. Närästystapauksessa asiakkailta selvitettiin usein oireiden kestoa (63 %) ja luonnetta (60 %). Lisäksi puolelta närästysasiakkaista kysyttiin oireiden aiemmasta hoidosta lääkkeillä. Muita lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä esitettiin viidesosalle närästysasiakkaista.

Lähes kaikki asiakkaat saivat neuvontaa lääkkeen käytöstä. Vähintään yhden neuvon sai 87 % pienen lapsen kuumetapauksen ja lähes kaikki (93 %) närästystapauksen asiakkaista. Molemmissa tapauksissa yleisimmin neuvottiin lääkkeen annostuksesta eli kuinka usein ja kuinka paljon lääkettä otetaan. Pienen lapsen kuumetapauksessa vajaalle puolelle asiakkaista neuvottiin muita lääkkeen käyttöön liittyviä asioita. Närästystapauksessa puolelle asiakkaista neuvottiin kuinka kauan lääkettä voi käyttää (47 %) ja miten toimia, jos oireet jatkuvat (47 %). Pienen lapsen kuumetapauksessa 63 % ja närästystapauksessa 40 % asiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa, erityisesti lääkkeiden haittavaikutuksista.

Asiointia apteekeissa kuvattiin sujuvaksi ja palvelua hyväksi molemmissa tapauksissa. Suurin osa asiakkaista sai farmasian ammattilaiselta palvelua alle viidessä minuutissa. Asiakaspalvelua kuvailtiin ystävälliseksi ja asiantuntevaksi. Apteekkia ympäristönä kuvailtiin miellyttäväksi asiointipaikaksi.

Tämän tutkimuksen perusteella itsehoitolääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen toteutuu apteekeissa hyvin. Sen sijaan lääkeneuvonnan laadussa ja laajuudessa on kehitettävää, kun lääkettä pyydetään tiettyyn oireeseen, kuten pienelle lapselle kuumeeseen tai aikuiselle närästyksen. Merkittävä osa asiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa. Tämä tutkimus koskee vain pientä joukkoa apteekkeja, joten tuloksia ei voida yleistää kattamaan kaikissa Suomen apteekeissa annettavaa itsehoitolääkeneuvontaa.

Resumé

Mikkola H, Similä E, Jyrkkä J. Genomförande av rådgivning om egenvårdsläkemedel på apotek. Låtsaskundundersökning 2023. Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet Fimea. Publikationsserien Fimea utvecklar, utvärderar och informerar 8/2024. 34 s. ISBN 978-952-7299-66-1.

Nyckelord: läkemedelsrådgivning, apotek, egenvårdsläkemedel, låtsaskundundersökning

Apotekens läkemedelsrådgivning är viktig för att säkerställa en riktig och säker användning av egenvårdsläkemedel. Rådgivning och handledning behövs för att välja ett egenvårdsläkemedel som lämpar sig för symtomet och för att styra användningen samt för att identifiera riskerna i samband med användningen av läkemedlet. I denna studie utreddes genomförandet av rådgivning om egenvårdsläkemedel vid begäran om läkemedel för behandling av feber hos ett litet barn eller halsbränna hos en vuxen.

Undersökningen genomfördes med låtsaskundmetoden i slutet av 2023. I symtombaserade fall bad kunden om läkemedel antingen mot feber hos ett litet barn (n = 30) eller mot en vuxens halsbränna (n = 30). För undersökningen plockades ett slumpmässigt urval från finländska apotek (n = 60) ur Fimeas apoteksregister. Besöken genomfördes av låtsaskunder från ett företag som specialiserat sig på metoden. Resultaten presenteras som procentandelar.

Behovet av läkemedelsbehandling och dess lämplighet utreddes väl på apoteken. Alla kunder som sökte läkemedel mot feber hos ett litet barn och största delen (90 %) av dem som sökte läkemedel mot halsbränna tillfrågades minst en fråga som utredde läkemedlets behov och lämplighet. I fallen med feber hos ett litet barn tillfrågades alltid kunden om barnets ålder eller vikt. Andra frågor som utredde läkemedlets behov och lämplighet ställdes mer sällan. I fallen med halsbränna utreddes symtomens karaktär (60 %) och varaktighet (63 %) allmänt hos kunderna. Dessutom tillfrågades hälften av kunderna med halsbränna om tidigare behandling av symtomen med läkemedel. Andra frågor som utredde läkemedlets behov och lämplighet ställdes till en femtedel av kunderna med halsbränna.

Nästan alla kunder fick råd om användningen av läkemedlet. Av kunderna som sökte läkemedel mot feber hos ett litet barn fick 87 % minst ett råd och nästan alla (93 %) med halsbränna fick råd. I båda fallen gavs oftast råd om doseringen av läkemedlet, dvs. hur ofta och hur mycket läkemedlet ska tas. I fallen med feber hos ett litet barn gavs knappt hälften råd i andra frågor som gäller användningen av läkemedlet. I fallen med halsbränna fick hälften av kunderna råd om hur länge läkemedlet kan användas (47 %) och hur man ska gå till väga om symtomen fortsätter (47 %). I fallen med feber hos ett litet barn skulle 63 % och i fallen med halsbränna 40 % av kunderna ha behövt mer rådgivning, särskilt om läkemedlets biverkningar.

Uträttandet av ärendet på apoteken beskrevs som smidigt och servicen bra i båda fallen. Största delen av klienterna fick service av farmaceutpersonal på mindre än fem minuter. Kundenservice beskrevs som vänlig och sakkunnig. Apoteket som miljö beskrevs som ett trevligt serviceställe.

På basis av denna undersökning genomförs utredningen av läkemedelsbehovet och lämpligheten väl på apoteken. Däremot bör läkemedelsrådgivningens kvalitet och omfattning

utvecklas när ett läkemedel ombeds för ett visst symtom, såsom feber hos ett litet barn eller halsbränna hos en vuxen. En betydande del av kunderna skulle ha behövt mer rådgivning. Denna undersökning gäller endast en liten grupp apotek, så resultaten kan inte generaliseras så att de täcker all rådgivning om egenvårdsläkemedel som ges på alla apotek i Finland.

Abstract

Mikkola H, Similä E, Jyrkkä J. Providing OTC medication counselling in pharmacies. Mystery shopping study 2023. Finnish Medicines Agency Fimea. Serial Publication Fimea Develops, Assesses and Informs 8/2024. 34 p. ISBN 978-952-7299-66-1.

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

The over-the-counter (OTC) counselling provided by pharmacies is important to ensure correct and safe use of OTC medicines. Advice and guidance are needed for choosing a suitable OTC medicine for the symptom and how to use it as well as identifying the risks related to its use. This study examined the provision of OTC medication counselling when a medicine is requested for treating a young child with a fever or an adult with heartburn.

The study was conducted at the end of 2023 using the mystery shopping method. In the symptom-based cases, a customer requested a medicine either for a young child with a fever (n = 30) or an adult with a heartburn symptom (n = 30). A random sample of Finnish pharmacies (n = 60) was collected for the study from Fimea's register of pharmacies. The visits were carried out by mystery shoppers of a company specialising in the method. The results are presented as percentages.

The need for medicine treatment and its applicability was evaluated well in pharmacies. All customers who were looking for a medicine for a young child with a fever and the majority (90%) of customers who were looking for a medicine for heartburn were asked at least one question evaluating the need for the medicine and its suitability. In the case of a young child with a fever, the age or the weight of the child in question was checked from all customers. Other questions determining the need for, and suitability of the medicine were asked less often. In the heartburn case, the customers were asked general questions about the nature (60%) and duration (63%) of the symptoms. One half of them were also asked about previous medicine treatment of the symptoms. Other questions determining the need and suitability of the medicine were posed to one fifth of the heartburn customers.

Almost all customers received guidance on how to use the medicine. At least one advice was given to 87% of the customers in the case of a young child with a fever and to almost all (93%) customers in the heartburn case. In both cases, the most common advice concerned the dosage of the medicine, i.e. how much medicine is taken and how often. In the case of a young child with a fever, just under one half were advised on other matters related to taking the medicine. In the heartburn cases, one half of the customers were advised on how long they can take the medicine for (47%) and how to proceed if the symptoms persist (47%). In the case of a young child with a fever, 63%, and in the heartburn case, 40% of the customers would have liked more advice, especially on adverse drug reactions.

Using the services of pharmacies was described as smooth and the service provided as good in both cases. Most of the customers were served by a pharmaceutical professional in less than five minutes. Customer service was described as friendly and competent. The pharmacy environment was described as a pleasant service location.

Based on this study, the need for and suitability of the OTC medicine is determined well in pharmacies. However, there is room for improvement in the quality and extent of medication

counselling when medicine is requested for special symptoms such as the fever of a young child or the heartburn of an adult. A significant part of the customers would have liked more counselling. As this study applies only to a small proportion of pharmacies, the results cannot be generalised to cover the OTC medication counselling provided in all pharmacies in Finland.

1 Johdanto

Apteekkien lääkeneuvonnan merkitys itsehoitolääkkeiden oikean ja turvallisen käytön varmistamisessa on keskeistä. Tuoreen Lääkebarometri 2023 -tutkimuksen mukaan 44 % aikuisikäisestä väestöstä oli käyttänyt jotain itsehoitoläkettä kyselyä edeltäneen viikon aikana (1). Naiset (49 %) käyttävät itsehoitolääkkeitä hieman yleisemmin kuin miehet (38 %). Erityisesti uuden oireen hoidossa tai oireen muuttuessa farmasian ammattilaisen on tärkeää selvittää tilanne ja arvioida itsehoidon soveltuvuutta oireen hoitoon. Neuvontaa ja ohjausta tarvitaan oireeseen sopivan itsehoitolääkkeen valinnassa ja käytön ohjauksessa sekä lääkkeen käyttöön liittyvien riskien, kuten haitta- ja yhteisvaikutusten tunnistamisessa (2). Myös muiden käytössä olevien lääkkeiden ja itsehoitovalmisteiden huomioiminen lääkeneuvonnan yhteydessä on tärkeää. Lääkeneuvonnalla varmistetaan, että itsehoitolääkkeitä käytetään oikeaan tarkoitukseen, sopivalla annostuksella ja riittävän pitkään oireen hoitosuosituksen mukaisesti.

Lasten oireiden hoito itsehoitolääkkeillä vaatii erityistä huolellisuutta lääkehoidon tarpeen selvittämiseltä ja lääkeneuvonnalta. Itsehoitoa tarvitaan tyypillisesti lapsen kivun ja kuumeen hoitoon. Arvioiden mukaan pienet lapset (1–3-vuotiaat) sairastavat 6–8 flunssaa vuosittain (3). Lapsen turvallisuudessa lääkehoidossa keskeistä on oikean kipu- ja kuumelääkkeen valinta sekä sen yksilöllinen annostus lapsen iän ja painon mukaisesti (4). Lapsen kuumetta tulisi hoitaa aina, kun se vaikuttaa lapsen yleisvointiin. Osa vanhemmista saattaa vältellä lääkkeiden antamista tai käyttää lääkkeitä liian pienillä tai suurilla annoksilla (5). Apteekkien lääkeneuvonnalla varmistetaan, että lapsi saa sopivan lääkkeen ja riittävän tehokasta itsehoitoa flunssaan liittyvään kipuun ja kuumeeseen sekä tarvittaessa ohjauksen lääkärin arvioon.

Ylävatsaoireet ja närästys ovat yleinen vaiva aikuisilla. Arviolta kolmasosa länsimaisesta aikuisväestöstä kokee närästysoireita (6). Närästysoireisen asiakkaan neuvonnassa tärkeää on erottaa oirekuvan perusteella, onko oire hoidettavissa lääkkeettömästi tai itsehoitolääkkeellä vai vaatikko oire lääkärin tarkempia tutkimuksia (2). Närästysoireiden lääkehoito suositellaan toteutettavan protonipumpun estäjillä, joita on saatavilla itsehoitolääkkeinä (2). Protonipumpun estäjillä on myös useita kliinisesti merkittäviä yhteisvaikutuksia muiden lääkkeiden kanssa, jolloin lääkkeen soveltuvuuden selvittäminen on keskeistä käytettäessä myös itsehoidossa (7).

Apteekkien neuvontavelvoite perustuu lääkelakiin (395/1987, 57 §). Lakisääteiselle lääkeneuvonnalle ei ole selkeästi määriteltyjä sisältöjä tai laatukriteereitä, joten neuvontavelvoitteen toteutumista on vaikea arvioida (8,9). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä lakisääteiseen itsehoitoa ja itselääkintää ohjaavaan lääkeneuvontaan todettiin kuuluvaksi itsehoitolääkkeen sopivuuden varmistaminen, itsehoidon ohjaus ja tarkoituksenmukaisuus sekä itsehoitolääkkeen valinta (8). Lisäksi neuvonnassa on huomioitava lääkehoidon taloudellisuus ja hintaneuvonta sekä mahdollisten asiakkaalle epäselvien asioiden selvittäminen. Itä-Suomen yliopisto toteuttaa vuosien 2024–2025 aikana selvityksen siitä, mitä apteekkien lääkeneuvonnan tulisi tarkemmin sisältää, huomioiden erikseen resepti- ja itsehoitolääkeneuvonta (10).

2 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää suomalaisten apteekkien lääkeneuvonnan toteutumista pienen lapsen kuumeen sekä aikuisen närästyksen itsehoidossa. Tutkimuksessa tarkasteltiin seuraavia asiakaspalvelutilanteen vaihteita:

- Lääkehoidon tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen
- Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta
- Ostotilanne ja asiointin sujuvuus

3 Aineisto ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä (mystery shopper, pseudo customer study) marras-joulukuussa 2023. Menetelmällä on mahdollista kerätä tietoa aidoista lääkeneuvontatilanteista ja siten arvioida asiointien laatua (11, 12). Asiointitapaukset toteuttivat PalveluPlus Oy:n menetelmään koulutetut haamuasiakkaat Fimean laatimien kahden tapauksen mukaisesti (**taulukko 1**).

Taulukko 1. Pienen lapsen kuumetapauksen ja närästystapauksen kuvaukset ja asiointien lukumäärät apteekeissa

Tapaus	Tapauskuvaus	Asiointit
Pienen lapsen kuume	Lapsen vanhempi (n. 25–40 vuotta) tulee apteekkiin hakemaan lapselle (2 vuotta) sopivaa lääkettä kuumeeseen. Asiakas ei kerro taustatietoja tai oireita oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Keskustelu tulee aloittaa lauseella: Meidän lapsellamme on ollut kuumetta, mikä lääke olisi siihen hyvä? Lapsella (13 kg) ollut kahden päivän ajan flunssaoireita, kuten tukkoinen ja valuva nenä, aivastelua ja pientä yskää. Kuumetta on ollut eilisestä lähtien 38,5–39,0 astetta. Nenän erite on kirkasta. Lapsi on väsynyt eikä jaksa leikkiä normaaliin tapaan, vaan hakeutuu välillä itkuisena syliin. Ruoka ei maistu. Päiväkotiryhmässä ollut muilla lapsilla vastaavia oireita. Lapsen kanssa ei ole käyty lääkärissä. Lapselle on annettu kahden päivän ajan aamulla ja illalla lasten Otrivinia (nenäsuihke) tukkoiseen nenään. Muita lääkkeitä ei ole annettu. Lapsella ei ole astmaa tai allergioita eikä muita sairauksia. Lapsella ei ole koskaan ollut kuumekouristuksia. Aiemmin kuumeeseen on käytetty jotain nestemäistä lääkettä.	n = 30
Närästys	Asiakas (30–45 vuotta) tulee apteekkiin ja menee Vatsa-hyllyn eteen tutkimaan valmisteita. Keskustelu tulee aloittaa lauseella: Mikä näistä olisi hyvä närästykseen? Asiakas ei kerro taustatietoja tai oireita oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Oireena on polttava tunne kurkussa. Välillä nousee hetkellisesti oksennuksen maku suuhun. Oireet välillä hankalampia liikkua, kuten lenkkeillä. Nukkuminen ollut hankalaa, kun silloin poltetta tuntuu enemmän. Oireita erityisesti, kun syönyt ison aterian. Oireet kestäneet noin viikon. Joskus aikaisemmin ollut satunnaisesti samoja oireita. Ei ole käyttänyt aikaisemmin närästyslääkkeitä. Satunnaisesti ottanut Buranaa pääkipuun, viimeksi pari viikkoa sitten. Ei käytä muita lääkkeitä. Ei mitään sairauksia tai lääkkeitä käytössä. Ei sydänsairautta eikä tuntemuksia rinnassa. Ei ole käynyt lääkärissä vaivan takia. Parhailaan menossa erityisen stressaava työjakso. Käyttää alkoholia kohtuudella, silloin tällöin viikonloppuisin hyvän ruuan tai juhlien yhteydessä. Kahvia juo 3–4 kuppia päivässä. Juo jonkin verran myös hapollisia juomia. Ei tupakoi.	n = 30

Tutkimuksen kohteena olivat ns. kivijalka-apteekit. Tutkimusta varten poimittiin 60 apteekin satunnaisotos suomalaisista pääapteekeista (n = 635) Fimean apteekkirasteristä vuodelta 2023. Itä-Suomen yliopiston apteekki sekä yksi satunnaisesti valittu Yliopiston apteekin toimipiste (yhteensä 17 toimipistettä) sisällytettiin mukaan tutkimukseen valikoituneiden apteekkien joukkoon.

PalveluPlus pilotoi tapaukset (**taulukko 1**) ja havainnointilomakkeen (**liite 1**) otokseen kuulumattomissa apteekeissa. Pilotteja toteutettiin kaksi molemmissa tapauksissa. Pilottikäyntien pohjalta tehtiin pieniä korjauksia tapauskuvauksiin ja havainnointilomakkeeseen. Pilotteja ei sisällytetty varsinaiseen tutkimusaineistoon.

PalveluPlus otti yhteyttä haamuasiakkaisiin 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 kivijalka-apteekkiin. Lisäksi haamuasiakkaita pyydettiin tutustumaan etukäteen havainnointilomakkeen (**liite 1**) kysymyksiin, joihin heidän tuli vastata verkkoalustalla asioinnin jälkeen. Haamuasiakkaita ohjeistettiin myös, että tapaukseen liittyviä taustatietoja tai oireita ei tule kertoa oma-aloitteisesti, vaan ainoastaan kysyttäessä. Haamuasiakkaille oli annettu valmis lause, jolla aloittaa keskustelu apteekeissa. Tämä lause oli pienen lapsen kuumetapauksessa ”Meidän lapsellamme on ollut kuumetta, mikä lääke olisi siihen hyvä?” ja närästystapauksessa Vatsahyllyn edessä ”Mikä näistä olisi hyvä närästykseen?” (**taulukko 1**). Haamuasiakkaat ohjeistettiin ostamaan yksi farmasian ammattilaisen suositteluoma valmiste. Mikäli ammattilainen ei suosittelei mitään valmistetta tai ohjaisi suoraan lääkäriin, haamuasiakkaita ohjeistettiin ostamaan pieni paketti Panadolia (500 mg) aikuisille kodin lääkekaappiin, jotta käynnin toteutuminen pystyttiin varmistamaan.

Asiointit ohjeistettiin toteuttamaan marras-joulukuun 2023 aikana minä tahansa viikonpäivänä apteekin aukioloaikoina. Tulokset on esitetty prosenttiosuuksina. Avoimia vastauksia hyödynnettiin poimimalla niistä asioita, jotka eivät sisällyneet havainnointilomakkeessa esitettyihin kysymyksiin. Havainnointilomakkeessa ei kysytty kenen kanssa apteekeissa asioi, joten täyttä varmuutta apteekin asiakaspalvelijan ammattitaidosta ei ole. Avoimien vastausten perusteella kuitenkin on pääteltävissä, että lähes kaikissa tapauksissa on palvelu saanut farmasian ammattilaiselta. Raportissa asiakaspalvelijasta käytetään nimitystä farmasian ammattilainen.

Tutkimuksessa mukana olleita apteekkeja tiedotettiin tutkimuksen päätyttyä siitä, että apteekki on ollut mukana tutkimuksessa. Edellisten haamuasiakastutkimusten toteuttamiseen on saatu puoltava lausunto Itä-Suomen yliopiston tutkimuseettiseltä toimikunnalta (päätös 28.1.2020, täydennys 5.1.2022). Muutoshakemus, joka koski tässä tutkimuksessa toteutettujen pienen lapsen kuumetapauksen ja närästystapauksen lisäämistä tutkimussuunnitelmaan, sai puoltavan lausunnon toimikunnalta (25.10.2023).

4 Tulokset

4.1 Apteekit

Tutkimukseen valikoituneiden apteekkien jakauma noudattaa hyvin suomalaisten apteekkien maantieteellisestä jakaumaa (Taulukko 2). Uudenmaan, Etelä-Savon ja Kainuun apteekit olivat hieman yliedustettuja. Otoksen apteekkien reseptuurit noudattavat varsin hyvin koko maan reseptuurijakaumaa. Otoksessa oli kuitenkin hieman enemmän 40 000–79 999 ja hieman vähemmän yli 120 000 reseptuurin apteekkeja kuin koko maassa keskimäärin.

Taulukko 2. Tutkimuksessa mukana olleiden apteekkien (n = 60) ja Suomen kaikkien apteekkien (n = 642) jakauma maakunnan ja reseptuurin mukaisesti.

	Otos apteekkeista % (n)	Suomen apteekit* % (n)
Maakunta		
Uusimaa	25 (15)	21 (171)
Keski-Suomi	8 (5)	6 (49)
Etelä-Savo	8 (5)	5 (38)
Varsinais-Suomi	7 (4)	6 (79)
Pohjois-Pohjanmaa	7 (4)	7 (61)
Pirkanmaa	7 (4)	9 (72)
Satakunta	5 (3)	5 (43)
Päijät-Häme	5 (3)	3 (28)
Pohjois-Savo	5 (3)	6 (46)
Etelä-Pohjanmaa	5 (3)	4 (37)
Kainuu	5 (3)	2 (14)
Lappi	3 (2)	4 (32)
Kymenlaakso	3 (2)	4 (31)
Pohjois-Karjala	2 (1)	4 (30)
Pohjanmaa	2 (1)	4 (33)
Kanta-Häme	2 (1)	3 (28)
Etelä-Karjala	2 (1)	2 (20)
Keski-Pohjanmaa	0 (0)	1 (11)
Pääapteekin reseptuuri		
Alle 40 000	12 (7)	13 (85)
40 000–79 999	38 (23)	29 (185)
80 000–120 000	22 (13)	24 (155)
Yli 120 000	28 (17)	34 (217)

* Sisältää Suomen pääapteekit ja Itä-Suomen yliopiston apteekin sekä Yliopiston Apteekin ja sen sivuapteekit (n = 16), tilanne 31.12.2023

4.2 Pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakeva asiakas

4.2.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Pienen lapsen kuumetapauksen asioinnit (n = 30) toteutuivat aikavälillä 1.11.–11.12.2023. Kaikki farmasian ammattilaiset selvittivät pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakevalta asiakkaalta lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta vähintään yhdellä kysymyksellä (**taulukko 3**). Yleisimmin esitettiin yksi (40 %) tai kaksi kysymystä (40 %).

Taulukko 3. Farmasian ammattilaisten esittämien tarvetta ja soveltuvuutta selvittävien kysymysten lukumäärän jakauma pienen lapsen kuumetapauksessa (n = 30).

Kysymysten lukumäärä	Osuus farmasian ammattilaisista % (n)
0	0 (0)
1	40 (12)
2	40 (12)
3	10 (3)
4–5	10 (3)

Kaikilta asiakkailta selvitettiin, kenelle valmiste tulee sisältäen tarkentavina kysymyksiä lapsen iän (83 %, n = 25) ja/tai painon (70 %, n = 21) (**taulukko 4**). Muita kysytyjä asioita olivat, oliko oireita hoidettu aikaisemmin jollain valmisteella (27 %), muut oireet tai sairaudet (20 %) sekä oireiden kesto (17 %). Lisäksi joiltakin haamuasiakkailta oli kysytty, kuinka korkea kuume lapsella on (20 %), tai onko haasteita lääkkeen ottamisessa (10 %).

Taulukko 4. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen apteekeissa pienen lapsen kuumetapauksessa (n = 30).

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	% (n)
Kenelle valmiste tulee? (sisältää lapsen iän ja/tai painon)	100 (30)
Onko oireita hoidettu jo aikaisemmin jollain valmisteella?	27 (8)
Onko muita oireita tai sairauksia?	20 (6)
Kuinka korkea kuume on?*	20 (6)
Kuinka kauan tämä oire on jatkunut?	17 (5)
Onko haasteita lääkkeen ottamisessa?*	10 (3)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	3 (1)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	0 (0)

*Kysymys lisätty avoimien vastausten perusteella

4.2.2 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta

Pienen lapsen kuumetapauksessa suurin osa (87 %) sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käytöstä (**taulukko 5**). Neljälle asiakkaalle ei neuvottu lainkaan lääkkeen käytöstä. Heistä kaikki olisivat kaivanneet enemmän neuvontaa.

Taulukko 5. Neuvottujen asioiden lukumäärä pienen lapsen kuumetapauksessa (n = 30).

Neuvottujen asioiden lukumäärä	% (n)
0	13 (4)
1	17 (5)
2	37 (11)
3	13 (4)
4	20 (6)

Yleisimmin asiakkaalle kerrottiin lääkkeen annostuksesta eli kuinka paljon lääkettä tulee ottaa (83 %) tai kuinka usein lääkettä otetaan (53 %) (**taulukko 6**). Vain yhdelle asiakkaalle farmasian ammattilainen kertoi, mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla ja yhdelle asiakkaalle, kuinka kauan valmistetta voi käyttää. Kahdessa tapauksessa suositeltiin ottamaan yhteyttä lääkäriin, mikäli lapsen oireet pahenevat.

Taulukko 6. Lääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa pienen lapsen kuumetapauksessa (n = 30).

Neuvottiinko seuraavista asioista? ¹	% (n)
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	83 (25)
Kuinka usein lääkettä otetaan?	53 (16)
Kuinka lääkettä käytetään (esim. liuotettavan tabletin käyttö, mittausvälineen käyttö, ravistaminen)? ²	40 (12)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	10 (3)
Kuinka lääkettä säilytetään tai mikä on sen säilyvyys? ²	10 (3)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla?	7 (2)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	3 (1)
Mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla?	3 (1)

¹ Farmasian ammattilainen on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä asiasta.

² Neuvottu asia on poimittu avoimista vastauksista.

Kaksi kolmasosaa (63 %) pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakevista asiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa. Sitä kaivattiin erityisesti lääkkeiden haittavaikutuksista ja lääkkeen käytöstä kuten, voiko suussa hajoavaa tablettia liuottaa nesteeseen, kuinka kauan lääkettä voi käyttää yhtäjaksoisesti, tai voiko lääkettä ottaa tyhjiin vatsaan. Lisäksi kaksi asiakasta kuvasi, että tilannetta olisi voitu selvittää kattavammin, ja viisi asiakasta olisi toivonut neuvoja lapsen lääkkeettömästä kuumeen hoidosta.

Vain kahdelle asiakkaalle neuvottiin lääkkeettömiä hoitokeinoista lapsen kuumeeseen (**taulukko 6**). Mainittuja keinoja olivat viilentäminen vaateetusta vähentämällä tai suihkun

avulla, nesteytyksen ja unen tärkeyden huomioiminen, tukkoisuuden hoito nenän huuhteluvälineillä tai keittosuolaliuoksella sekä yskän lievittäminen hunajavalmisteella.

4.2.3 Ostotilanne ja asiointin sujuvuus

Puolet asiakkaista sai palvelua välittömästi saavuttuaan apteekkiin (**taulukko 7**). Yhdeksän asiakasta odotti palvelua korkeintaan viisi minuuttia ja kaksi asiakasta yli viisi minuuttia. Neljä asiakasta joutui kysymään apua itse.

Taulukko 7. Asiakaspalvelun odotusaika pienen lapsen kuumetapauksessa.

Asiakaspalvelun odotusaika	% (n)
Palvelu välittömästi	50 (15)
1–5 minuuttia	30 (9)
Yli 5 minuuttia	7 (2)
Ei tarjottu palvelua, joten pyysi itse apua	13 (4)

Ostotilanteessa päädyttiin valitsemaan joko nestemäinen parasetamolivalmiste (n = 14), suussa hajoava parasetamolivalmiste (n = 12) tai nestemäinen ibuprofeenivalmiste (n = 4). Farmasian ammattilaiset perustelivat parasetamolien (n = 26) valintaa yleisimmin sillä, että sitä on saatavilla oraalisuspensiona tai liukenevana tablettina (n = 18) ja sitä suositellaan ensisijaiseksi lääkkeeksi pienen lapsen kuumeen ja kivun hoitoon (n = 11). Lisäksi mainittiin sen annostelu peräpuikkona (n = 4) ja lääkkeen vatsaystävällisyys (n = 3).

Ostotilanteissa, joissa farmasian ammattilainen suositteli ibuprofeenia (n = 4), perusteluiksi esitettiin muun muassa ibuprofeenin olevan pitkävaikutteisempi ja tehoavan paremmin korkeampaan kuumeeeseen (n = 3) kuin parasetamoli. Lisäksi viidessä lääkkeen valintatilanteessa kerrottiin, että parasetamolia ja ibuprofeenia voi käyttää yhtä aikaa, koska niissä on eri vaikuttavat aineet.

Suurimmassa osassa (73 %) asioinneista asiakkaalle esiteltiin useita vaihtoehtoja. Näistä kolmelletoista esiteltiin eri vaikuttavia aineita, parasetamolia ja ibuprofeenia. Vain kaksi asiakkaista sai hintaneuvontaa. Toisessa neuvontatilanteessa farmasian ammattilainen kertoi nestemäisen Panadolien edullisemmasta vaihtoehdosta ja toisessa suussa hajoavan tabletin olevan edullisin tapa toteuttaa lääkehoito.

Yhtä tapausta lukuun ottamatta päädyttiin pienille lapsille tarkoitettuihin valmisteisiin ja vahvuuksiin. Yksi asiakas oli päättänyt ostamaan farmasian ammattilaisen suosituksesta parasetamolien suussa hajoavan tabletin 500 mg:n vahvuisena. Ammattilainen perusteli valmisteen valintaa sillä, että lapsen painon mukaan saa käyttää 500 mg, jolloin kannattaa valita aikuisille tarkoitettu valmiste. Annostuksesta farmasian ammattilainen oli todennut, että lasten 250 mg:n lääkkeitä pitäisi ottaa kaksi kappaletta, joten tulisi kalliimmaksi ostaa niitä kuin 500 mg:n valmistetta.

Kaikissa tapauksissa lapsen kuumeeeseen lääkettä hakevat asiakkaat kuvailivat asiointin apteekissa sujuneen hyvin. Asiointia ja saatua palvelua kuvailtiin muun muassa sujuvaksi, asiantuntevaksi ja ystävälliseksi. Apteekin ilmapiiriä kuvattiin rauhalliseksi ja viihtyisäksi.

4.3 Närästykseen lääkettä hakeva asiakas

4.3.1 Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen

Närästystapauksen asioinnit toteutuivat aikavälillä 1.11.–29.11.2023. Suurimmalle osalle (90 %) asiakkaista esitettiin vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävä kysymys. Yleisimmin esitettiin 3–4 (50 %) kysymystä (**taulukko 8**). Kolmelle asiakkaalle ei esitetty yhtään kysymystä.

Taulukko 8. Farmasian ammattilaisen esittämien lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävien kysymysten lukumäärän jakauma närästystapauksessa (n = 30).

Kysymysten lukumäärä	Osuus farmasian ammattilaisista % (n)
0	10 (3)
1	13 (4)
2	10 (3)
3	20 (6)
4	30 (9)
5–6	17 (5)

Yleisimmin asiakkailta kysyttiin, kenelle valmiste tulee (63 %) (**taulukko 9**). Suurimmassa osassa asioinneista (n = 8), joissa ei suoraan kysytty kenelle valmiste tulee, asia kävi kuitenkin ilmi, kun farmasian ammattilainen keskusteli närästysoireista asiakkaan kanssa. Kolmessa tapauksessa asiakkaalta ei kysytty mitään, vaan esiteltiin vain vaihtoehtoisia valmisteita närästysten hoitoon. Toiseksi yleisimmin farmasian ammattilaiset kysyivät, kuinka kauan oireet ovat jatkuneet (63 %). Tarkempia kysymyksiä oireista, kuten millaisia oireet ovat ja/tai milloin ne ilmenevät, esitettiin 60 %:lle asiakkaista. Puolet farmasian ammattilaisista selvitti, onko oireita hoidettu aikaisemmin jollain valmisteella. Lisäksi viideltä asiakkaalta kysyttiin elintapojen tai ruokailun muutoksista.

Taulukko 9. Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen apteekeissa närästystapauksessa (n = 30).

Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?	% (n)
Kenelle valmiste tulee?	63 (19)
Kuinka kauan tämä oire on jatkunut?	63 (19)
Millaisia oireet ovat ja/tai milloin ne ilmenevät?*	60 (18)
Onko oireita hoidettu jo aikaisemmin jollain valmisteella?	50 (15)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	27 (8)
Onko muita oireita tai sairauksia?	20 (6)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	17 (5)

*Kysymys lisätty avoimien vastausten perusteella

4.3.2 Lääkkeen valinta ja käytön neuvonta

Närästystapauksessa puolet farmasian ammattilaisista neuvoi kolme tai neljä asiaa lääkkeen käytöstä (**taulukko 10**). Kaksi asiakasta ei saanut lääkkeestä mitään neuvontaa, vaikka he olisivat kaivanneet sitä lääkkeen käytöstä ja sen vaikutuksesta.

Taulukko 10. Neuvottujen asioiden lukumäärä närästystapauksessa (n = 30).

Neuvottujen asioiden lukumäärä	% (n)
0	7 (2)
1	17 (5)
2	10 (3)
3	30 (9)
4	20 (6)
5-6	17 (5)

Suurimmalle osalle asiakkaista kerrottiin lääkkeen annostuksesta (77 %) sekä siitä, kuinka usein lääkettä otetaan (77 %) (**taulukko 11**). Hieman alle puolet asiakkaista sai neuvoja siitä, miten kauan valmistetta voi käyttää (47 %) sekä miten toimia, jos oireet jatkuvat (47 %). Puolet farmasian ammattilaisista ohjeisti lääkkeen käytön keston pakkausselosteen mukaisesti (enintään kaksi viikkoa) ja puolet sitä lyhyemmän. Lääkkeen haittavaikutuksista ei kerrottu kenellekään.

Taulukko 11. Lääkeneuvonnan toteutuminen närästystapauksessa (n = 30).

Neuvottiinko seuraavista asioista? ¹	% (n)
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	77 (23)
Kuinka usein lääkettä otetaan?	77 (23)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	47 (14)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	47 (14)
Kuinka valmistetta käytetään (esim. lääkkeen ottaminen suhteessa ruokailuun ja juomiseen, saako lääkettä pureskella)? ²	30 (9)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla?	20 (6)
Mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla?	0 (0)

¹ Farmasian ammattilainen on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä asiasta

² Neuvottu asia on poimittu avoimista vastauksista

Yhtään asiakasta ei ohjattu suoraan lääkäriin. Kuitenkin kahtatoista asiakasta (40 %) kehoitettiin olemaan yhteydessä lääkäriin oireiden jatkuessa tai pahentuessa. Kahdelle antasidia ostaneelle neuvottiin, että oireiden jatkuessa voi käyttää pidempivaikutteista protonipumpun estäjää. Kuudelle asiakkaalle neuvottiin lääkkeettömiä hoitokeinoista. Yleisimmin neuvottiin välttämään tietynlaisia ruokia (tulinen, rasvainen, paistettu) sekä pitämään annoskoot pieninä.

Yli puolet (60 %) närästykseen lääkettä hakevista asiakkaista ei kaivannut lisäohjeita neuvontatilanteessa. Enemmän neuvontaa kaivanneet asiakkaat (40 %) olisivat halunneet saada ohjeita esimerkiksi siitä, miten ja milloin lääkettä annostellaan, kuinka kauan lääkettä

voi käyttää yhtäjaksoisesti sekä mitä tulee tehdä, jos oireet jatkuvat. Lisäksi kaksi asiakasta olisi halunnut kuulla lääkkeettömistä hoitokeinoista närästyksen lievittämiseen.

4.3.3 Ostotilanne ja asiointin sujuvuus

Neljäsosa (23 %) asiakkaista oli saanut palvelua välittömästi apteekkiin saavuttuaan ja yhteensä 83 % viiden minuutin sisällä saapumisesta (**taulukko 12**). Neljä asiakasta oli pyytänyt palvelua odotettuaan jonkin aikaa, että farmasian ammattilainen tulisi tarjoamaan apua.

Taulukko 12. Asiakaspalvelun odotusaika närästystapauksessa.

Asiakaspalvelun odotusaika	% (n)
Palvelu välittömästi	23 (7)
1–5 minuuttia	60 (18)
Yli 5 minuuttia	3 (1)
Ei tarjottu palvelua, joten pyysi itse apua	13 (4)

Ostotilanteessa asiakkaat päätyivät valitsemaan yleisimmin protonipumpun estäjän, kuten pantopratsolin (n = 6), esomepratsolin (n = 4) tai rabepratsolin (n = 1). Yhdeksän asiakasta oli päätenyt ostamaan happoja neutraloivan antasidin (Rennie), kahdeksan asiakasta mahahapon erityistä ja määrää vähentävää H₂-salpaaja famotidiinin ja antasidien yhdistelmävalmisteen (Pepcid Duo) ja kolme asiakasta mahansisällön pinnalle vaahtokerroksen muodostavan antasidi-natriumalginaattisuspension (Gaviscon). Yksi asiakas oli päätenyt ostamaan kaksi valmistetta (Gaviscon ja esomepratsoli).

Farmasian ammattilaiset perustelivat antasidien ja H₂-salpaajien suosittelun yhteydessä valintaa lääkkeen vaikutusmekanismilla, jolloin lääkkeen vaikutus alkaa nopeasti mutta kestää lyhyemmän aikaa. Protonipumpun estäjien suosittelua perusteltiin kertomalla, että pitkään jatkuneissa oireissa kuuriluontoinen lääke auttaa akuuttiin tilanteeseen ja että niiden hoitava vaikutus on pitkäkestoinen. Lisäksi lähes kaikille (90 %, n = 27) asiakkaille oli esitelty useampia eri tavalla vaikuttavia valmisteita, mutta vain neljälle asiakkaalle oli mainittu mahdollisista edullisemmista valmisteista.

Närästykseen lääkettä hakeneet asiakkaat kuvailivat lääkkeen ostotilanteen ja asiointin apteekissa sujuneen hyvin, vaikka osassa apteekeista oli asiointin aikana ruuhkaa. Asiointia ja saatua palvelua kuvailtiin sujuvaksi, asialliseksi, luotettavaksi ja ystävälliseksi. Apteekin ilmapiiriä kuvattiin hyväksi ja rauhalliseksi. Yhdessä tapauksessa asiakas kuvasi ruuhkaisen apteekin työntekijöitä kiireisiksi, minkä takia häntä ei ollut tervehditty ja hän oli joutunut pyytämään apua.

4.4 Yhteenveto tuloksista

Kaikille pienen lapsen kuumeeseen ja lähes kaikille (90 %) närästykseen lääkettä hakeneista asiakkaita esitettiin vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittävä kysymys (**taulukko 13**). Pienen lapsen kuumetapauksessa esitettiin vähemmän lisäkysymyksiä kuin närästystapauksessa. Kaikilta kuumetapauksen asiakkailta selvitettiin, kenelle valmiste tulee kysymällä lapsen paino ja/tai ikä. Närästystapauksessa lääkkeen tarvitsijaa ei aina kysytty suoraan, vaan sen tuli esille keskustelussa farmasian ammattilaisen kanssa.

Närästystapauksessa asiakkaalta selvitettiin kattavammin, kuinka kauan oireet ovat jatkuneet ja onko oireita hoidettu aikaisemmin jollain valmisteella kuin pienen lapsen kuumetapauksessa. Närästystapauksessa asiakkaalta kysyttiin myös tarkemmin muiden lääkkeiden käytöstä ja onko käynyt lääkärissä oireen takia.

Taulukko 13. Yhteenveto tarpeiden ja soveltuvuuden selvittämisestä pienen lapsen kuume -tapauksessa (n = 30) ja närästystapauksessa (n = 30).

	Pienen lapsen kuumetapaus (n = 30) % (n)	Närästystapaus (n = 30) % (n)
Kysymysten lukumäärä		
0	0 (0)	10 (3)
1	40 (12)	13 (4)
2	40 (12)	10 (3)
3	10 (3)	20 (6)
4	3 (1)	30 (9)
5	7 (2)	13 (4)
6	–	3 (1)
Kysyttiinkö seuraavat kysymykset?		
Kenelle valmiste tulee? ¹	100 (30)	63 (19)
Onko oireita hoidettu jo aikaisemmin jollain valmisteella?	27 (8)	50 (15)
Onko muita oireita tai sairauksia?	20 (6)	20 (6)
Kuinka korkea kuume on? ²	20 (6)	-
Kuinka kauan tämä oire on jatkunut?	17 (5)	63 (19)
Onko haasteita lääkkeen ottamisessa? ²	10 (3)	-
Onko muita lääkkeitä käytössä?	3 (1)	27 (8)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	0 (0)	17 (5)
Millaisia oireet ovat ja/tai milloin ne ilmenevät? ³	-	60 (18)

¹ Pienen lapsen kuumetapauksessa sisältää lapsen iän ja/tai painon

² Vain pienen lapsen kuumetapauksessa

³ Vain närästystapauksessa

Suurimmalle osalle pienen lapsen kuumeeseen (87 %) tai närästykseseen (93 %) lääkettä hakeneista neuvottiin vähintään yksi lääkkeeseen tai sen käyttöön liittyvä asia (**taulukko 14**). Vaille neuvontaa jäi pienen lapsen kuumetapauksessa neljä ja närästystapauksessa kaksi asiakasta. Molemmissa tapauksissa asiakkaille neuvottiin yleisimmin, kuinka paljon ja kuinka usein lääkettä tulee ottaa. Lisäksi lähes puolelle närästysasiakkaista neuvottiin, kuinka kauan valmistetta voi käyttää ja kuinka toimia, jos oireet jatkuvat.

Taulukko 14. Lääkeneuvonnan toteutuminen pienen lapsen kuumetapauksessa (n = 30) ja närästystapauksessa (n = 30).

	Pienen lapsen kuumetapaus (n = 30) % (n)	Närästystapaus (n = 30) % (n)
Neuvottujen asioiden lukumäärä		
0	13 (4)	7 (2)
1	17 (5)	17 (5)
2	37 (11)	10 (3)
3	13 (4)	30 (9)
4	20 (6)	20 (6)
5–6	–	17 (5)
Neuvottiinko seuraavista asioista? ¹		
Kuinka paljon lääkettä otetaan?	83 (25)	77 (23)
Kuinka usein lääkettä otetaan?	53 (16)	77 (23)
Kuinka lääkettä käytetään? ^{2,3}	40 (12) ²	30 (9) ³
Miten toimia, jos oireet jatkuvat?	10 (3)	47 (14)
Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla?	7 (2)	20 (6)
Kuinka kauan valmistetta voi käyttää?	3 (1)	47 (14)
Mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla?	3 (1)	0 (0)

¹ Farmasian ammattilainen on voinut neuvoa useammasta kuin yhdestä asiasta.

² Pienen lapsen kuumetapauksessa esimerkiksi liuotettavan tabletin käyttö, mittausvälineen käyttö, ravistaminen

³ Närästystapauksessa esimerkiksi lääkkeen ottaminen suhteessa ruokailuun ja juomiseen, saako lääkettä pureskella

5 Pohdinta

5.1 Lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen sekä lääkeneuvonnan toteutuminen

Tämän tutkimuksen perusteella lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden selvittäminen toteutuu aptekeissa hyvin. Läkeneuvonnassa on edelleen kehitettävää, kun itsehoitolääkettä ostetaan johonkin tiettyyn oireeseen, kuten pienelle lapselle kuumeeseen tai aikuiselle närästykseseen. Selvästi yli puolet pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakeneista asiakkaista ja kaksi viidesosaa närästysasiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa.

Pienen lapsen kuumetapauksessa kaikki farmasian ammattilaiset selvittivät asiakkaalta, minkä ikäiselle tai painoiselle lapselle lääkettä ollaan hakemassa. Yli puolelle esitettiin vähintään yksi lisäkysymys. Suositeltaessa itsehoitolääkkeitä lapsen oireiden hoitoon, tulee lääkehoidon tarve aina selvittää oikean lääkkeen valitsemiseksi. Lasten turvallisessa itselääkinnässä keskeistä on sopivan lääkemuodon valinta ja sen yksilöllinen annostus lapsen ikä ja paino huomioiden (4).

Närästystapauksessa asiakkaille esitettiin useita oireeseen liittyviä kysymyksiä. Tämä osoittaa farmasian ammattilaisten selvittäneen hyvin asiakkaan oireen, johon hän kokee tarvitsevansa itsehoitoa ja mikä lääke soveltuu kyseiselle asiakkaalle. Tyypillisiä närästysoireita ovat epämiellyttävä tunne, kipu tai polte rintalastan takana, tai mahan sisällön nousu nieluun tai suuhun (2). Oireet ilmaantuvat yleisimmin ruokailun jälkeen tai makuuasennossa. Tulehduskipulääkkeiden käyttö voi aiheuttaa tai pahentaa närästysoireita (6). Sydänperäiset sairaudet voivat aiheuttaa myös närästyksen kaltaisia oireita, joten on hyvin tärkeää erottaa ne ja ohjata sydänoireiset asiakkaat mahdollisimman pian lääkärin vastaanotolle (2). Närästyksestä kärsivistä asiakkaista ketään ei ohjattu suoraan lääkäriin, mutta kahtatoista asiakasta kehoitettiin olemaan yhteydessä lääkäriin, mikäli oireet jatkuvat tai pahenevat.

Kaikille pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakeville asiakkaille suositeltiin yleisten hoitokäytäntöjen mukaisia valmisteita eli suun kautta annettavaa parasetamolia tai ibuprofeenia (5,13). Lääkkeen valintaa perusteltiin huolellisesti ja pääsääntöisesti asiantuntevasti. Lapsen kuumeen hoidossa ensisijaiseksi lääkehoidoksi suositellaan parasetamolia, joka on hyvin siedetty, ei aiheuta juurikaan vakavia haittavaikutuksia suositeltuina annoksina, eikä vaikuta vuoto- ja hyytymistekijöihin (13). Ibuprofeenilla taas on pidempi vaikutusaika, mikä on kuumeen alentamisessa eduksi. Viidessä lääkkeen valintatilanteessa farmasian ammattilainen kertoi, että parasetamolia ja ibuprofeenia voi käyttää yhtä aikaa, koska niissä on eri vaikuttavat aineet. Tutkimusten perusteella lasten kivun ja kuumeen hoidossa parasetamoli ja tulehduskipulääke yhdessä ovat tehokkaampia kuin kumpikaan yksin (5).

Ketään asiakkaista, jotka pyysivät lääkettä pienen lapsen kuumeeseen, ei suositeltu ostamaan peräsuoleen annettavaa parasetamolivalmistetta, jonka imeytyminen on vaihtelevaa ja hyötyosuus huonompi kuin suun kautta annettavalla parasetamolilla (5). Yhdessä tapauksessa asiakasta suositeltiin ostamaan parasetamoli 500 mg suussa hajoava tabletti, jonka valintaa perusteltiin virheellisesti. Farmasian ammattilainen oli ohjeistanut, että lapsen painon mukaan voi käyttää 500 mg:n vahvuutta. Lapsille käytettäessä parasetamolin

vuorokausiannos on 15 mg/kg korkeintaan neljä kertaa vuorokaudessa (14). Tämän tutkimuksen haamuasiakastapauksessa pienen lapsen paino oli 13 kg, jolloin lapselle saa antaa parasetamolia kerta-annoksena 195 mg neljä kertaa eli korkeintaan 780 mg vuorokaudessa. Oikean annoksen neuvominen ja varmistuminen siitä, että asiakas ymmärtää lääkkeen painonmukaisen annostuksen, on tärkeää. Yliannoksena parasetamoli voi aiheuttaa maksavaurioita (5).

Hoitosuositusten mukaan närästysoireiden ensisijainen lääkehoito tulisi toteuttaa protonipumpun estäjillä (2, 6). Protonipumpun estäjät ovat tehokkaampia refluksoireiden hoidossa kuin H₂-salpaajat ja siksi ensisijainen valinta myös närästykseen itsehoidossa (6, 15). Vain kolmasosa närästykseen lääkettä hakevista asiakkaista valitsi farmasian ammattilaisen suosituksesta hoitosuosituksen mukaisesti jonkin protonipumpun estäjän. Kolmasosa puolestaan valitsi H₂-salpaaja-antasidi yhdistelmävalmisteen ja kolmasosa antasidin tai antasidi-alginaattiyhdistelmän. Tässä tutkimuksessa asiakkaalla oli ollut toistuvia närästysoireita ja aikaisempaa kokemusta vastaavista oireista, mikä puoltaa protonipumpun estäjän valintaa lääkkeeksi. Alginaattia ja antasideja tulisi käyttää vain lievien ja harvoin esiintyvien närästysoireiden hoitona (6). Niiden teho närästysoireiden hoidossa on vähäinen ja käyttöön liittyy imeytymisvaiheen yhteisvaikutuksen riski käytettäessä yhtä aikaa eräiden muiden lääkkeiden kanssa (2).

Pienen lapsen kuumetapauksessa lääkeneuvonta oli puutteellista. Neljälle asiakkaalle ei neuvottu mitään lääkkeen käytöstä. Heistä kaikki olisivat kaivanneet enemmän neuvontaa. Kaikkiaan kaksi kolmasosaa pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakevista asiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa. Neuvonnassa on oleellista kertoa suositeltu kerta- ja vuorokausiannos sekä kuumelääkkeen anto vain tarvittaessa (13). Lasten lääkinnässä tulee olla erityisen tarkka, koska lapset ovat aikuisia alttiimpia lääkehoitoon liittyville poikkeamille (4). Vanhemmat voivat myös kokea epävarmuutta lääkkeen annossa, jos lapsi ei ole suostuvainen ottamaan lääkettä. Vanhemmat voivat olla myös epä tietoisia, tehoaako lääke, koska pieni lapsi ei osaa kertoa voinnistaan ja hän voi olla itkuinen.

Närästysasiakkaiden neuvonta oli melko kattavaa, sillä hieman yli puolelle asiakkaista oli annettu vähintään kolme lääkkeen käyttöön liittyvää neuvoa. Puolet närästykseen lääkettä pyytäneistä asiakkaista sai neuvontaa lääkehoidon kestosta. Närästysoireiden itsehoidon tulisi kestää enintään 14 vuorokautta (2). Pitkäaikaiskäytössä protonipumpun estäjät voivat aiheuttaa hapottoman mahan, johon voi liittyä bakteerien liikakasvua ja ravintoaineiden ja vitamiinien, kuten B12-vitamiinin ja raudan, heikentynyttä imeytymistä (16, 17). Lisäksi pitkään protonipumpun estäjiä käyttäneillä on havaittu kasvanut osteoporoosin ja luunmurtumien sekä ylähengitystieinfektioiden ja keuhkokuumeen riski (18). Farmasian ammattilaisen tulee varmistua, ettei itsehoitolääkettä käytetä suositeltua pidempää aikaa. Apteekeissa tulee puuttua toistuvaan närästyslääkkeen käyttöön ja ohjata asiakas lääkärin vastaanotolle. Erityisesti jos närästysoireet alkavat ensi kertaa yli 50-vuotiaana, on asiakas syytä ohjata lääkäriin selvittämään tarkemmin oireen syytä (2,6).

Vain kahdelle asiakkaalle neuvottiin lääkkeettömistä hoitokeinoista lapsen kuumeen hoidossa. Kuumeisen lapsen yleishoitona suositellaankin riittävää nesteen nauttimista, kevyttä ja maistuvaa ruokaa sekä kovan fyysisen rasituksen välttämistä (13). Närästykseen lääkettä hakeville asiakkaille puolestaan hieman suuremmalle osalle, 20 %:lle neuvottiin lääkkeettömistä hoitokeinoista. Närästysoireita voidaan lievittää muun muassa kohottamalla sängyn päätä sekä välttämällä oireita aiheuttavia ruokia ja juomia kuten rasvaista ruokaa ja kofeiinipitoisia juomia (2). Oireita voivat helpottaa myös annoskokojen pienentäminen sekä elintapojen muutokset kuten tupakoinnin lopettaminen ja alkoholin vähentäminen.

5.2 Apteekkiasioinnin sujuvuus

Lapsen kuumeeseen hakeneista asiakkaista puolet ja närästyksen lääkettä hakeneista neljäsosa sai palvelua heti apteekkiin saavuttuaan. Suurin osa oli saanut palvelua viiden minuutin sisällä. Kuitenkin neljä asiakasta molemmissa tapauksissa joutui itse pyytämään palvelua odotettuaan sitä vähintään viisi minuuttia. Aiemman asiakkaiden kokemuksia selvittäneen tutkimuksen mukaan apteekkien tulisikin kehittää asiakkaan huomioimista apteekkiin tultaessa (19). Asiakaspalvelun laatuun ja erityisesti neuvonnan saatavuuteen ja nopeuteen voi vaikuttaa apteekin henkilöstötilanne. Suomen Apteekkariliiton vuonna 2022 tekemän selvityksen mukaan farmaseuttisen henkilöstön saatavuus on heikentynyt ja 69 %:ssa apteekeista on ollut pulaa työntekijöistä viimeisen vuoden aikana (20).

Lääkeneuvonnan toteutumiselle kriittistä on turvata farmasian ammattilaisten riittävyys apteekeissa. Tämän tutkimuksen pienen lapsen kuumetapauksessa oleellista on varmistua, että vanhemmat osaavat toteuttaa kuumeen lääkehoidon turvallisesti. Närästys on puolestaan oire, joka voi olla asiakkaalle epämiellyttävä ja säikäyttävä, minkä takia ammattilaisen tulee varmistua oireen aiheuttajasta ja päättää oirekuvan perusteella, sopiiko oire hoidettavaksi itsehoitolääkkeillä.

Kaikki lapsen kuumeeseen lääkettä hakevat ja lähes kaikki närästyksen lääkettä hakevat asiakkaat kuvailivat apteekissa asiointin olleen sujuvaa. Asiakaspalvelua kuvailtiin asiantuntevaksi, luotettavaksi ja ystävälliseksi. Aikaisempaa tutkimusta itsehoiton asiakaspalvelun kokemuksista ei ole löydettävissä. Apteekkien reseptintointituksen asiakaspalvelun laatua selvittäneen tutkimuksen mukaan asiakkaat kokevat farmasian ammattilaisten palvelun asiantuntevaksi, ystävälliseksi ja asiakkaita kunnioittavaksi (21), mikä on linjassa tämän tutkimuksen havaintojen kanssa.

5.3 Itsehoitolääkeneuvonnan kehittämistarpeet

Lääkeneuvonnan toteutumisen seuranta on haastavaa. Sitä valvotaan esimerkiksi apteekkitarkastuksen yhteydessä arvioimalla apteekissa sovittuja lääkeneuvonnan periaatteita, ohjeistuksia, tiloja ja lääkeneuvontaa tukevan täydennyskoulutuksen toteutumista. Vuonna 2023 apteekkitarkastuksia kohdennettiin erityisesti lääkeneuvontaan. Ennalta suunniteltujen asiakastapausten perusteella arviointiin lähinnä reseptilääkeneuvonnan toteutumista ja sisältöä. Käytännössä normaalin lääkeneuvontatilanteen aikaansaaminen tarkastajan toimiessa asiakkaana on kuitenkin osoittautunut haastavaksi. Yleiskuvaa itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta saadaan Fimean toteuttamilla haamuasiakastutkimuksilla.

Suomessa ei nykyisellään ole kansallisen tason laatukriteereitä lääkeneuvonnalle, ja niiden laatimista onkin ehdotettu vuonna 2023 (8, 9). Sosiaali- ja terveysministeriön Itä-Suomen yliopistolle huhtikuussa 2024 toimeksi antamassa selvityksessä on tavoitteena antaa ehdotus lakisääteisen lääkeneuvontaan sekä maksulliseen lisäneuvontaan kuuluvista sisällöistä. Samalla arvioidaan mahdollisuuksia sille, että lääkärit ja apteekit voisivat tarkistaa, kuinka potilasta on aiemmin neuvottu lääkkeiden käytössä. Tämä edellyttää, että apteekeissa annettua neuvontaa dokumentoitaisiin tarkoituksenmukaisilta osin (10).

Tutkimusten mukaan suomalaiset kokevat apteekit luotettaviksi ja apteekeista saatua asiakaspalvelua arvostetaan (21, 22). Tuoreen Lääkebarometri -tutkimuksen mukaan 83 % aikuisikäisestä väestöstä haluaa, että heillä on tarvittaessa saatavilla farmaseutin tai

proviisorin neuvontaa hankkiessaan lääkkeitä (1). Aikaisempien haamuasiakasmenetelmällä toteutettujen tutkimusten perusteella lääkeneuvonnan laatu vaihtelee, mikä vahvistaa tarpeen lääkeneuvonnan sisältöjen tarkemmalle määrittelylle. Muodostettavissa laatukriteereissä tulee huomioida lääkeneuvonnan yksilöllisyys eli se, että neuvonta vastaa asiakkaan tarpeita. Tulee myös varmistua siitä, että asiakas on ymmärtänyt keskeiset neuvotut asiat oikein.

Itsehoitolääkeneuvonta on usein niukkaa, varsinkin pyydetessä lääkettä kauppanimellä (23). Tämän tutkimuksen tapaukset olivat oirelähtöisiä, joissa neuvonta toteutuu tutkimusten mukaan tyyppillisesti paremmin kuin lääkettä kauppanimellä pyydetessä (24–26). Lääkeneuvonta oli tässä tutkimuksessa lääkitysturvallisuuden varmistamisen näkökulmasta pääsääntöisesti riittävää. Enemmän neuvontaa toivottiin molemmissa tapauksissa haittavaikutuksista. Samaan tuloksen päädyttiin vuoden 2022 apteekkien etämyyntipalveluiden lääkeneuvontaa selvittäneessä haamuasiakastutkimuksessa (27). Myös tuoreen Lääkebarometri 2023 -väestökyselyn mukaan lääkkeiden käyttäjät kaipaavat eniten lisätietoa lääkkeiden haittavaikutuksista (1). Tieto mahdollisista haittavaikutuksista ja niiden yleisyydestä olisi siis arvokasta tietoa asiakkaalle. Haittavaikutuksista ohjeistaminen olisi hyvä sisällyttää apteekkien lääkeneuvontaohjeisiin.

Lääkelain edellytys hintaneuvonnasta toteutuu tämän tutkimuksen perusteella puutteellisesti. Myöskään aiempien tutkimusten mukaan apteekkien tarjoama hintaneuvonta ei toteudu kaikille asiakkaille (28,29). Myös itsehoitolääkeneuvonnassa farmasian ammattilaisen tulee kertoa asiakkaalle tarjolla olevista edullisimmista valmisteista, kun sellaisia on. Tässä tutkimuksessa hintaneuvonnan vähäiseen toteutumiseen saattoi vaikuttaa se, että itselääkkeiden hinnat ovat asiakkaalle näkyvissä apteekin palveluvalinnassa, joten asiakkaan on muutenkin mahdollista valita ostamansa valmiste halutessaan hinnan perusteella. Lisäksi kaikista lasten kipu- ja kuumelälääkkeistä ei ole saatavilla edullisempia vaihtoehtoja, joten niiden hintaneuvonnan toteutumista ei voi arvioida.

5.4 Menetelmän pohdinta

Tutkimus toteutettiin haamuasiakasmenetelmällä ns. kivijalka-apteekeissa. Tällä menetelmällä on mahdollista saada todellista tietoa asiakaspalvelutilanteiden toteutumisesta (12). Menetelmän soveltamisesta ja sen toimivuudesta lääkeneuvonnan tutkimisessa on kokemusta Fimean aiemmista haamututkimuksista (25,26,28).

Haamuasiakaskäyntejä varten laadittiin yksityiskohtaiset tapauskuvaukset kahdesta eri asiakastilanteesta ja strukturoitu havainnointilomake, jotka pilotoitiin kahdella käynnillä molemmista tapauksista. Molemmat tapaukset laadittiin tämän tutkimuksen tarpeisiin. Onnistuminen tapausten laadinnassa on keskeistä tutkimuksen validiteetille. Projektiryhmä, joka koostui Fimean apteekkivalvonnan, itsehoitolääkkeiden myyntilupien ja tutkimuksen asiantuntijoista, laati tapaukset yhteistyössä. Hyödyntämällä käytännön työn ja tutkimuksen asiantuntijoiden osaamista tapausten laadinnassa voidaan varmistua tapauskuvausten pätevyydestä ja näin mitata kiinnostuksen kohteena olevaa lääkeneuvonnan sisältöä ja laatua (12). Projektiryhmän aikaisempi kokemus tapausten luomisesta auttoi muodostamaan mahdollisimman realistiset ja taustatiedoiltaan kattavat tapauskuvaukset. Pilottiasiointien perusteella tehtiin pieniä muutoksia tapauksiin. Aineiston analysointivaiheessa ei tullut esille tapauskuvauksiin liittyviä puutteita, joten tapauksia voidaan pitää onnistuneina.

Myös havainnointilomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia pilottiasiointien perusteella ennen varsinaisia asiakaskäyntejä. Tästä huolimatta muutamia oleellisia asioita jäi puuttumaan havainnointilomakkeelta. Haamuasiakaskäynnit toteuttaneita asiakkaita pyydettiin strukturoitujen vastausten lisäksi kuvaamaan omin sanoin farmasian ammattilaisen kanssa käytyä keskustelua sekä kirjaamaan mahdolliset muut esitetyt kysymykset ja saadut neuvot havainnointilomakkeelle. Avointen vastausten perusteella täydennettiin sekä tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä, että lääkeneuvonnan sisältöä kuvaavia asioita molemmissa tapauksissa. Koska asiakkaita oli selkeästi pyydetty kirjaamaan heille esitetyt muut kysymykset, voidaan tulosten täydentämistä avoimilla vastauksilla pitää varsin luotettavana. Muistiharhan mahdollisuus on kuitenkin syytä huomioida, sillä asiakas ei ole välttämättä muistanut kirjata kaikkia hänelle esitettyjä kysymyksiä asioinnin jälkeen (30). Yksi muistiharhan hallintaan käytetty keino on asiakastilanteiden tallentaminen (31).

Tapausten kykyä mitata lääkeneuvonnan toteutumista tulee tarkastella kriittisesti. Asiakkaat ohjeistettiin aloittamaan keskustelu kysymällä lääkettä närästykseen tai pienen lapsen kuumeeseen. Sen jälkeen heidän tuli vastata farmasian ammattilaisen esittämiin kysymyksiin tapauskuvauksessa esitettyjen taustatietojen pohjalta. Tällainen tilanne ei ole täysin luonnollinen apteekin asiakaspalvelutilanne, sillä todellisuudessa myös asiakas esittää oma-aloitteisesti kysymyksiä hänelle epäselvistä asioista ja kertoo tilannetta taustoittavia tietoja. Tästä syystä tulokset eivät ole täysin todellista tilannetta vastaavia. Varsinkin enemmän neuvontaa kaipaavien osuuden voidaan olettaa olevan molemmissa tapauksissa suurempi kuin se todellisissa asiakaspalvelutilanteissa olisi. Haamuasiakaskäynnit toteuttaneiden omat käsitykset ja aikaisemmat kokemukset vastaavien tilanteiden lääkehoidosta määrittävät myös sitä, minkä verran neuvontaa kukin asiakas kaipaa. Erityisesti pienen lapsen kuumetapauksessa farmasian ammattilainen on voinut lapsen iästä päätellä kuumeen lääkehoidon olevan asiakkaalle tuttua, varsinkin kun tämä ei itse kysynyt lääkkeen käytöstä ja kuumeen hoidosta, mikä voi selittää närästystapaukseen verrattuna vähäisempää neuvottujen asioiden määrää.

Tutkimuksen yhtenä virhelähteenä voidaan pitää havainnointilomakkeelta puuttunutta tietoa asiakaspalvelijan ammattinimikkeestä. Tieto on kysytty kahdessa aiemmassa Fimean toteuttamassa haamuasiakastutkimuksessa, joissa havaittiin asiointien tapahtuneen aina farmaseutin, proviisorin tai apteekkarin kanssa (24,25). Vuonna 2022 kysymys päätettiin poistaa havainnointilomakkeelta, koska se ei ollut tuottanut oleellista lisäinformaatiota tutkimuksen tarpeisiin. Lisäksi ammattinimike yksilöi neuvontaa antanutta henkilöä, eikä tällaista tietoa haluttu kerätä turhaan. Apteekeissa on kuitenkin tällä hetkellä pula farmaseuttisesta henkilöstöstä (20), mikä saattaa johtaa itsehoitoon liittyviin asiointitilanteisiin teknisen henkilökunnan kanssa. Lääkelain 57 § mukaan apteekin farmaseuttisen henkilökunnan on neuvoilla ja opastuksella pyrittävä varmistumaan siitä, että lääkkeen käyttäjä on selvillä lääkkeen oikeasta ja turvallisesta käytöstä lääkehoidon onnistumisen varmistumiseksi. On mahdollista, että nykyisessä haastavassa henkilöstötilanteessa osa tämän tutkimuksen asioinneista on tapahtunut teknisen henkilöstön kanssa. Avointen vastausten perusteella pystyttiin sulkemaan tämä mahdollisuus pois kuitenkin lähes kaikissa asiakastilanteissa.

Närästystapauksen havainnointilomakkeiden kirjausten perusteella on haasteellista tulkita, miten ostetun lääkkeen valintaan oli päädytty. Usealla lomakkeella kuvattiin farmasian ammattilaisen esitelleen monia lääkevaihtoehtoja, mutta varsinaista päätöstä lääkkeen valinnasta ei ollut kuvattu selkeästi. Tulosten mukaan vain kolmasosa asiakkaista oli päätenyt ostamaan protonipumpun estäjän, joka on ensisijainen itsehoidossa saatavilla oleva

vaihtoehto närästyksen hoitoon. Käynnit toteuttaneita asiakkaita oli ohjeistettu ostamaan vain yksi valmiste. On mahdollista, että asiakkaat ovat päätyneet valitsemaan esimerkiksi edullisimman valmisteen esitellyistä vaihtoehdoista, mikäli farmasian ammattilainen ei ole selkeästi suositellut valitsemaan tiettyä lääkettä. Yhdessä asiointissa asiakas ei ollut varsin kattavasta lääkeneuvonnasta huolimatta ostanut lainkaan närästyslääkettä. Hän oli päätenyt ostamaan parasetamolivalmisteen, joka ohjeistettiin ostamaan vain siinä tapauksessa, että närästyslääkettä ei suositella. Käynnin toteuttaneelta asiakkaalta selvitettiin tarkemmin lääkkeen valintatilannetta. Farmasian ammattilainen oli ehdottanut hoidoksi kahta lääkettä: antasidia ja protonipumpun estäjää. Asiakas ei ollut ostanut näitä, koska ohjeistus oli ollut ostaa vain yksi lääke. Asiointi päätettiin sisällyttää mukaan aineistoon niin, että asiakas olisi ostanut kahta närästyslääkettä. Tämä yksittäinen tapaus osoittaa lääkkeen valintaan liittyvän epävarmuuden, joka tutkimuksen tulosten tulkinnassa on huomioitava.

Tässä laadullisessa havainnointitutkimuksessa tarkasteltiin kahden oirelähtöisen asiakastapauksen lääkeneuvonnan toteutumista. Oros apteekeista, joihin asiointi kohdistui, oli varsin pieni. Tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkien suomalaisten apteekkien itsehoitolääkeneuvontaa, vaan ne kuvastavat vain kyseisten asiakastapausten neuvonnan toteutumista tutkimukseen valikoituneissa kivijalka- apteekeissa.

6 Päätelmät

Tutkimuksessa toteutettujen haamuasiointien perusteella voidaan tehdä seuraavat itsehoitolääkeneuvontaa koskevat päätelmät:

- Oireeseen lääkettä haettaessa lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta selvitettiin hyvin apteekeissa. Pienen lapsen kuumetapauksessa kysymyksiä esitettiin vähemmän kuin närästystapauksessa.
- Lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta selvitettiin kaikilta pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakevilta asiakkailta ainakin yhdellä kysymyksellä. Kaikilta kysyttiin, minkä ikäisestä tai painoisesta lapsesta on kyse. Muita lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä kysyttiin harvemmin.
- Kaikilta närästykseen lääkettä hakeneilta asiakkailta ei selvitetty lääkehoidon tarvetta ja soveltuvuutta. Suurimmalta osalta asiakkaista kysyttiin kuitenkin vähintään yksi kysymys. Hieman yli puolelta selvitettiin oireiden luonnetta ja kestoa ja puolelta oireiden aiempaa hoitoa lääkkeillä. Muita lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta selvittäneitä kysymyksiä esitettiin viidesosalle asiakkaista.
- Tutkimuksen mukaan molempien asiakastapausten lääkeneuvonnan kattavuudessa olisi kehitettävää. Kaksi kolmasosaa pienen lapsen kuumeeseen ja vajaa puolet närästykseen lääkettä hakevista lääkettä hakeneista asiakkaista olisi kaivannut enemmän neuvontaa. Lisätietoa kaivattiin erityisesti lääkkeiden haittavaikutuksista.
- Lähes kaikki asiakkaat saivat neuvontaa lääkkeen käytöstä. Vähintään yhden neuvon sai neljä viidesosaa pienen lapsen kuumeeseen lääkettä hakeneista ja lähes kaikki närästykseen lääkettä hakeneista asiakkaista.
- Molemmissa tapauksissa neuvottiin yleisimmin lääkkeen annostuksesta eli kuinka usein ja kuinka paljon lääkettä otetaan. Pienen lapsen kuume -tapauksessa vähän alle puolelle oli neuvottu muita lääkkeen käyttöön liittyviä asioita. Närästystapauksessa puolelle asiakkaista neuvottiin kuinka kauan lääkettä voi käyttää ja miten toimia, jos oireet jatkuvat.
- Farmasian ammattilaisten tulisi huomioida paremmin hoitosuosituksot lääkkeen valinnassa. Vain kolmasosa asiakkaista päätyi ostamaan protonipumpun estäjän, jota suositellaan ensisijaiseksi lääkkeeksi närästysoireen hoitoon.
- Asiointi apteekeissa sujui hyvin molemmissa tapauksissa. Suurin osa asiakkaista sai farmasian ammattilaiselta palvelua korkeintaan viidessä minuutissa. Asiakaspalvelun kuvailtiin olleen ystävällistä ja asiantuntevaa. Apteekkia ympäristönä kuvailtiin miellyttäväksi asiointipaikaksi.

Lähteet

1. Miettinen H, Mikkola H, Jyrkkä J. Lääkebarometri 2023. Lääkkeen käyttäjien edellytykset lääkehoidon toteuttamiseen arjessa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 4/2024. Kuopio: Fimea 2024.
2. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Apteekkariliiton asettama työryhmä. Itselääkitys. Käypä hoito -suositus. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. 2023. [viitattu 26.4.2024]. www.kaypahoito.fi
3. Saxén H. Flunssa lapsella. Lääkärikirja Duodecim. 2021. [viitattu 26.4.2024]. www.terveyskirjasto.fi
4. Kuitunen S, Luukkainen P. Turvallisen lääkehoidon erityispiirteitä lapsilla. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2021;137(5):515–23.
5. Korppi M, Vilo S. Lasten kipu ja kuume. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2017;133:1823–27.
6. Suomalaisen Lääkäriseura Duodecimin ja Suomen Gastroenterologiyhdistyksen asettama työryhmä. Ylävatsavaivat ja refluksoireet. Käypä hoito -suositus. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. 2022. www.kaypahoito.fi
7. Salminen O, Tuominen RK. Itsehoitolääkkeet osana lääkehoitoa – tunnistammeko riskit? Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. 2018;134(20):2024–30.
8. Hämeen-Anttila K, Mikkola H, Kokko M, ym. Selvitys apteekkien lakisääteiseen lääkeneuvontaan kuuluvista sisältökokonaisuuksista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:24.
9. Sosiaali- ja terveysministeriö. Apteekkijärjestelmän kehittäminen. Nykytilan arviointi ja ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2023:6.
10. Sosiaali- ja terveysministeriö. Itä-Suomen yliopisto selvittää, mitä apteekkien antamaan lääkeneuvontaan tulisi sisältyä. 2024 [viitattu 26.4.2024]. <https://stm.fi/-/ita-suomen-yliopisto-selvittaa-mita-apteekkien-antamaan-laakeneuvontaan-tulisi-sisaltya>
11. Ortiz M, Walker WL, Thomas R. Comparisons between methods of assessing patient counseling in Australian community pharmacies. J Soc Admin Pharm 1998;6:39–48.
12. Puumalainen I, Katajavuori N. Havainnointi tutkimusmenetelmänä. Kirjassa: Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: HELDA – Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto 2021, s. 133–138.
13. Renko M. Kuumeinen lapsi. Kirjassa: Peltola V, Renko M, Saxén H, toim. Lääkärin käsikirja. Lasten infektiosairaudet. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2020.
14. Panadol 24 mg/ml oraalimikstuura. Valmisteyhteenveto. [viitattu 26.4.2024]. <https://spc.fimea.fi/indox/nam/html/nam/humpil/2/23025882.pdf>
15. Sigterman KE, vanPinxteren B, Bonis PA, ym. Short-term treatment with proton pump inhibitors, H2-receptor antagonists and prokinetics for gastro-oesophageal reflux disease-like symptoms and endoscopy negative reflux disease. Cochrane Database of Systematic Reviews 2013, Issue 5. Art. No.: CD002095. DOI:10.1002/14651858.pub5.
16. Imhann F, Bonder MJ, Vila AV, ym. Protonpump inhibitors affect the gut microbiome. Gut 2016;65(5):740–8.
17. Tran-Duy A, Connell NJ, Vanmolkot FH, ym. Use of proton pump inhibitors and risk of iron deficiency: a population-based case-control study. J Intern Med 2019;285(2):205–14.
18. Boghossian TA, Rashid F, Thompson W, ym. Stopping or reducing versus continuing long-term proton pump inhibitor use in adults. Cochrane Database of Systematic Reviews 2017, Issue 3. Art. No.: CD011969. DOI:10.1002/14651858.pub2.

19. Takkinen T, Siitonen P, Taimi A-K, ym. Asiakaspalvelun laatu apteekkien reseptintoiimituksessa – asiakkaiden ja farmaseuttien odotuksia ja kokemuksia. *Dosis* 2020;36(4):446–67.
20. Suomen Apteekkariliitto. Apteekit tarvitsevat farmaseutteja. Farmaseuttisen työvoiman riittävyys. 2024. [viitattu 26.4.2024].
https://www.apteekkariliitto.fi/media/farmaseuttisen_tyovoiman_riittavyys.pdf
21. Kinnunen M, Laukkonen M-L, Linnosmaa I, ym. Mikä lääkkeissä maksaa? Selvitys lääkkeiden hintaan vaikuttamisesta ja ohjauksesta. Helsinki: Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:19.
22. Dimitrow M, Airaksinen M, Hämeen-Anttila K. Suomalainen apteekkipalvelututkimus 2010–2020 – järjestelmälliseen kirjallisuushakuun perustuva katsaus. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 6/2022. Kuopio: Fimea 2022.
23. Alastalo N, Siitonen P, Jyrkkä J, ym. Quality of non-prescription medication counselling in Finnish pharmacies – a simulated patient study. *Explor Res Clin Soc Pharm* 2023;11:100304.
24. Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, ym. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen: haamuasiakastutkimus apteekeissa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 14/2018. Kuopio: Fimea 2018.
25. Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekeissa: Haamuasiakastutkimus 2021. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 13/2021. Kuopio: Fimea 2021.
26. Polón O, Siitonen P, Alastalo N, ym. Itsehoitoneuvonnan toteutuminen apteekeissa – kyselytutkimus apteekin asiakkaille. *Dosis* 2022;38(1):34–51.
27. Mikkola H, Jyrkkä J. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien etämyyntipalveluissa: Haamuasiakastutkimus 2022. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 1/2023. Kuopio: Fimea 2023.
28. Rainio R, Ahonen R, Timonen J. The content of patient counseling about interchangeable medicines and generic substitution in Finnish community pharmacies - a survey of dispensers. *BMC Health Serv Res* 2019;19(1):1–10.
29. Pirilä E, Lämsä E, Rainio R, ym. Apteekin asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet lääkevaihdoista, edullisemmista lääkevalmisteista ja hintaneuvonnasta. *Dosis* 2019;35(4):306–20.
30. Björnsdóttir I, Granas AG, Bradley A, ym. A systematic review of the use of simulated patient methodology in pharmacy practice research from 2006 to 2016. *Int J Pharmacy Pract* 2020;28(1):13–28, 2020.
31. Werner JB, Benrimoj S. Audio taping patient encounters in community pharmacy to enhance the reliability of assessments. *Am J Pharm Educ* 2008;72(6):136.

Liitteet

Liite 1. Haamuasiakastapausten havainnointilomake

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

TAUSTATIEDOT

Kohde: Apteekin nimi

Päivämäärä: _____

Viikonpäivä

- maanantai
- tiistai
- keskiviikko
- torstai
- perjantai
- lauantai
- sunnuntai

Kellonaika

- 8–10
- 10–12
- 12–14
- 14–16
- 16–18
- 18–

Asiakaspalvelun odotusaika

- palvelu välittömästi
- 1–5 minuuttia
- yli 5 minuuttia
- en saanut palvelua ja jouduin kysymään apua

1. TARPEIDEN KARTOITTAMINEN

Lääkkeen tarpeen selvittäminen

Kysyikö apteekin asiakaspalvelija tai kävikö asiakaspalvelutilanteesta ilmi seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee? kyllä / ei
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet? kyllä / ei
- Onko oireita hoidettu jo aikaisemmin jollain valmisteella? kyllä / ei

- Onko käyty lääkärissä vaivan takia? kyllä / ei
- Onko muita oireita tai sairauksia? kyllä / ei
- Onko muita lääkkeitä käytössä? kyllä / ei

Kuvaa keskustelua, jonka avulla asiakaspalvelija selvitti tarvetta lääkeshoidolle. Mitä muita kuin edellä mainittuja kysymyksiä hän esitti sinulle?

Lääkkeen valinta

Minkä lääkevalmisteen ostit (valmisteen nimi, vahvuus)?

Esiteltiinö sinulle useita vaihtoehtoja?

- kyllä
- ei

Mainittiinko mahdollisista edullisemmista valmisteista?

- kyllä
- ei

Suositteliiinko ottamaan yhteyttä lääkäriin?

- kyllä
- ei

Kuvaa omin sanoin lääkkeen valintatilannetta (esim. suositus lääkkeestä ja mahdolliset perustelut sille)

2. LÄÄKENEUVONTA

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 kyllä, kuinka pitkään: _____
- Mitä haittavaikutuksia lääkkeellä voi olla? kyllä / ei
- Miten toimia, jos oireet jatkuvat? kyllä / ei
- Mitä lääkkeettömiä hoitokeinoja voi kokeilla? kyllä / ei
 - jos kyllä, mitä: _____

Mitä muita ohjeita sait lääkkeen käytöstä? Olisitko kaivannut jotain lisäohjeita?

3. OSTOTILANNE

Lisätietoja apteekkiasioinnista

Kuvaile asiointin sujuvuutta ja yleistä tunnelmaa apteekissa.

Saitko muita neuvoja tai ohjeita, joita et vielä kirjannut lomakkeelle?

Lisätietoja tilanteesta (vastaa vain tarvittaessa)

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

ISBN 978-952-7299-66-1

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