

Apteekin asiakkaiden kokemuksia sähköisestä reseptistä

→ Elina Lämsä

Medical Science Liaison, FaT
Novartis Finland Oy
elina.laemsae@novartis.com

Väitöskirja perustuu seuraaviin julkaisuihin:

- Lämsä E, Timonen J, Mäntyselkä P and Ahonen R. Pharmacy customers' experiences with the national online service for viewing electronic prescriptions in Finland. *International Journal of Medical Informatics* 97: 221–228, 2017.
 - Lämsä E, Timonen J and Ahonen R. Pharmacy Customers' Experiences with Electronic Prescriptions: Cross-Sectional Survey on the Nationwide Implementation in Finland. *Journal of Medical Internet Research* 20 (2): e68, 2018.
 - Lämsä E, Timonen J and Ahonen R. Information received and information needed on electronic prescriptions – Finnish pharmacy customers' experiences during the nationwide implementation. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research* 10: 81–89, 2019.
- Proviisori Elina Lämsän sosiaalifarmasian oppiaineeseen kuuluva väitöskirja "Pharmacy customers' experiences with electronic prescriptions – A survey during the nationwide implementation" (Apteekin asiakkaiden kokemuksia sähköisen reseptin käyttöönotosta Suomessa) tarkastettiin Itä-Suomen yliopistossa terveystieteiden tiedekunnassa 30.8.2019. Vastaväittäjänä toimi dosentti Leena Saastamoinen Kelasta ja kustoksena dosentti Johanna Timonen Itä-Suomen yliopistosta. Väitöskirja on luettavissa kokonaisuudessaan Itä-Suomen yliopiston UEF Electronic Publications -palvelussa: <http://epublications.uef.fi/index.php>

TIIVISTELMÄ

Johdanto: Sähköinen resepti otettiin lain velvoittamana käyttöön vuosien 2010–2017 aikana. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia kokemuksia apteekkien asiakkailla on sähköisestä reseptistä ja niiden katseluun tarkoitusta Omakanta-palvelusta sekä millaista tietoa he ovat saaneet näistä uusista palveluista.

Aineisto ja menetelmät: Asiakkaiden kokemuksia tutkittiin kyselytutkimuksella syksyllä 2015. Yhteensä 18 eri kokoista apteekkia ympäri Suomen jakoi kyselylomakkeita täysi-ikäisille asiakkailleen, jotka hakivat sähköisellä reseptillä lääkettä itselleen. Kyselyyn vastasi 1 288 apteekin asiakasta (44 % kyselylomakkeen saaneista).

Tulokset: Reseptiasiointi sujui pääosin hyvin: vain joka kymmenennellä (9 %) oli ongelmia ostaessaan lääkkeitä sähköisellä reseptillä apteekissa. Yleisin ongelma oli reseptin vanheneminen tai lääkkeen loppuminen reseptiltä asiakkaan tietämättä. Omakanta-palvelu oli tuttu yli puolelle (62 %) vastanneista ja suurin osa heistä (78 %) oli tarkastellut reseptejään palvelussa. Palvelua pidettiin helppokäyttöisenä ja selkeänä, ja se antoi käyttäjälleen ajantasaisen kokonaiskuvan määrätystä lääkkeistä. Suurin osa (83 %) vastanneista oli mielestään saanut riittävästi tietoa sähköisestä reseptistä. Yleisimmin tietoa oli saatu siitä, miten ja mistä sähköisellä reseptillä määrättyt lääkkeet voi hakea (86 %), mitkä ovat sähköisen reseptin hyödyt asiakkaalle (59 %) sekä miten reseptitiedot voi tarkistaa tietokoneella (58 %). Asiakkaat, jotka olivat tyytymättömiä saamaansa tietoon, kaipaisivat tietoa siitä, miten sähköiset reseptit suojataan väärinkäytöksiltä (47 %) sekä ketkä voivat katsella heidän reseptitietojaan (44 %). Lähes kaikki (96 %) vastanneet olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä sähköiseen reseptiin.

Johtopäätökset: Asiointi sähköisellä reseptillä sujuu ongelmitta ja apteekin asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä palveluun. Reseptien katselu Omakannasta on helppoa ja hyödyllistä, mutta palvelun tunnettuutta ja käyttöä tulisi edistää. He, jotka eivät pysty tai halua käyttää Omakantaa, tarvitsevat terveydenhuollon ammattilaisten tukea ajantasaisten reseptitietojensa seuraamiseen. Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa tietoon sähköisestä reseptistä, mutta on vielä aiheita, joista tiedonsaanti on ollut puutteellista. Tiedontarpeet liittyvät erityisesti sähköisen reseptijärjestelmän tietosuojaan ja tietoturvaan.

Avainsanat: sähköiset lääkemääräykset, apteekit, asiakkaat, kokemukset, mielipiteet, asiakastytyväisyys, kyselytutkimus, Suomi

JOHDANTO

Palveluiden sähköistyminen näkyy jokaisen suomalaisen arjessa. Terveydenhuollossa valtakunnallisesti merkittävimpiä resursointia ja maailmanlaajuisesti harvinaislaatuista edistysaskelia tehtiin 2010-luvun aikana, kun sähköiset Kanta-palvelut otettiin käyttöön (Jormanainen 2018). Käyttöönnotosta säädettiin lailla, joka velvoitti kaikkia terveydenhuollon yksiköitä liittymään palveluiden piiriin annetussa aikataulussa (Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).

Tietojenkäsittelylaitteella laadittu, kansalliseen tietokantaan tallennettu ja sieltä tietoturvallisesti apteekkiin toimitettavaksi siirretty lääkemääräys eli sähköinen resepti on lääkepoliittinen tavoite-tila maailmanlaajuisesti. Sähköisen reseptin käyttö on yleistä Yhdysvalloissa (Gabriel ja Swan 2014), ja sen käyttöönottoon on investoitu huomattavia summia myös Kanadassa ja Australiassa (Government of Canada 2017, Australian Government, Department of Health 2019). Kuitenkin vain muutamat Euroopan valtiot, Suomi ja muut Pohjoismaat mukaanluettuina, ovat onnistuneet käyttöönottamaan kansallisen järjestelmän, jossa sähköisten reseptien osuus lähentelee 100 prosenttia kaikista toimitetuista resepteistä (Kierkegaard 2013, Brennan ym. 2015). Tutkimustietoa näistä järjestelmistä sekä erityisesti asiakkaiden kokemuksista on hyvin vähän (Hammar ym. 2011, Parv ym. 2016).

Sähköinen resepti otettiin Suomessa käyttöön asteittain vuosien 2010–2017 aikana (Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007). Sen tavoitteena oli helpottaa lääkkeen määräämistä ja toimittamista sekä parantaa potilas- ja lääkitysturvallisuutta. Käyttöönotto toi mukanaan useita muutoksia reseptiasiointiin, omien tietojen seurantaan sekä potilaan oikeuksiin (Taulukko 1). Järjestelmän käyttöönottoa voidaan arvioida numeerisesti esimerkiksi seuraamalla vuosittain määrättyjen ja toimitettujen reseptien määrää tai Omakantaan tehtyjä kirjautumisia (Jormanainen 2018). Nämä luvut eivät kuitenkaan kerro siitä, miten järjestelmä toimii käytännössä ja kuinka tavoitteet prosessien sujuvoittamisesta ja turvallisuuden paranemisesta toteutuvat.

Tämä tutkimus on osa laajempaa Itä-Suomen yliopiston projektia, jossa tutkittiin sähköisen reseptin käyttöönottoa Suomessa lääkäreiden, farmasian ammattilaisten ja apteekin asiakkaiden näkökulmista. Tämän väitöskirjatutkimuksen tavoitteena oli tutkia apteekin asiakkaiden kokemuksia sähköisestä resep-

tistä ja Omakanta-palvelusta sekä näihin liittyvää tiedonsaantia ja tiedontarpeita.

AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimus toteutettiin kyselynä syksyllä 2015 täysikäisille apteekin asiakkaille, jotka hakivat sähköisellä reseptillä lääkettä itselleen. Suomenkielistä kyselylomaketta (Liite 1) jaettiin asiakkaille (n=2 915) reseptin toimittamisen päätteeksi 18:sta eri kokoisesta apteekista ympäri Suomen. Kysely valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska sillä saadaan kerättyä tietoa suurelta joukolta ja se mahdollistaa tulosten yleistettävyyden kohderyhmään (Turunen 2008). Aineiston kuvailevasa analyysissä käytettiin suoria jakaumia, ristiintaulukointia ja Khiin neliö -testiä (IBM SPSS Statistics 25.0).

TULOKSET

Kyselyyn vastasi 1 288 apteekin asiakasta (vastausprosentti 44). Suurin osa (60 %) oli yleensä saanut lääkäriltä potilasohjeen sähköisestä reseptistään. Kymmenesosa (11 %) vastanneista ei tiennyt, mikä potilasohje on. Suurin osa (91 %) kyselylomakkeen jakohetkellä tehdyistä reseptiostoista oli sujunut ongelmitta. Ongelmat (n=117) liittyivät yleisimmin siihen, että resepti oli vanhentunut (50 %) tai mennyt tyhjäksi (34 %) asiakkaan tietämättä. Asiakkaat olivat kohdanneet ongelmia reseptien uusimisessa apteekin kautta sekä toisen puolesta asioinnissa vain harvoin (8 % ja 6 %).

Joka viides (21 %) vastannut ei ollut saanut farmaseutilta tietoa reseptilleen jäljelle jäävästä lääkemäärästä käynnillä, jolloin vastaanotti kyselylomakkeen. Reseptien ajantasaisia tietoja seurattiin yleisimmin kysymällä apteekista (49 %). Tietoja seurattiin yleisesti myös lääkepakettiin kiinnitetystä tarrasta (45 %) tai Omakanta-palvelusta (38 %).

Suurin osa (62 %) vastanneista tunsivat Omakanta-palvelun. Valtaosa palvelun tuntevista (78 %) oli myös kirjautunut sinne katsomaan reseptejään. Palvelu oli tuntematon 38 %:lle vastanneista: 75 vuotta täyttäneet, ainoastaan peruskoulun käyneet ja reseptilääkkeitä vain tilapäisesti käyttävät asiakkaat tunsivat palvelun epätodennäköisemmin kuin nuoremmat ja kouluttautuneet sekä reseptilääkkeitä säännöllisesti käyttävät asiakkaat (p<0,001; p<0,001 ja p=0,006). Palvelun käyttäjät olivat tyytyväisiä Omakantaan: lähes kaikki olivat samaa mieltä siitä, että palveluun on helppo kirjautua (97 %), sivusto on selkeä ja ymmärrettävä (95 %) ja se antaa hyvän kokonaiskuvan käyttäjän reseptilääkkeistä (94 %). Palvelusta oli helppo tarkistaa reseptissä jäljellä olevat lääkkeet (93 %) ja vanhenemispäivä (91 %). Joka toinen (49 %) ei kui-

Taulukko 1. Uudet sähköiseen reseptiin liittyvät käytännöt lääkkeen käyttäjän näkökulmasta.

Sähköiseen reseptiin liittyvät käytännöt

- Potilasohje paperisen reseptin sijasta
- Kaikki reseptit säilytetään sähköisinä Reseptikeskuksessa
- Resepti voidaan hakea toimitettavaksi missä tahansa suomalaisessa apteekissa sekä joissakin Euroopan maissa
- Apteekki toimittaa lääkkeen asiakkaan esittäessä potilasohjeen, Kela-kortin tai henkilöllisyystodistuksen
- Ajantasainen tieto resepteistä on saatavilla Omakanta-palvelusta tai kysymällä apteekista tai terveydenhuollosta
- Reseptit ja muut henkilökohtaiset terveystiedot ovat katsottavissa Omakanta-palvelussa
- Uusimispyynnön voi tehdä Omakanta-palvelussa, apteekissa tai terveydenhuollossa. Uusiminen tapahtuu sähköisesti.
- Omakanta-palvelusta voi tarkistaa, missä terveydenhuollon yksiköissä tai apteekeissa reseptejä tai terveystietoja on käsitelty
- Terveydenhuollon ammattilaisten pääsyä terveys- tai reseptitietoihin voi rajoittaa Omakanta-palvelussa

tenkaan osannut sanoa, näkeekö palvelusta helposti, missä terveydenhuollon yksiköissä tai apteekeissa reseptejä on katsottu.

Valtaosa kyselyyn vastanneista apteekin asiakkaista (83 %) oli tyytyväisiä sähköisestä reseptistä saamaansa tietoon. Yleisimmin tietoa oli saatu siitä, miten sähköisellä reseptillä määrätty lääkkeet voi ostaa (86 %), mitkä ovat sähköisen reseptin hyödyt asiakkaalle (59 %) sekä miten reseptitiedot voi tarkistaa tietokoneella (58 %) (Taulukko 2). Tietoa oli saatu eri asioista asiakasryhmittäin: esimerkiksi 75 vuotta täyttäneet asiakkaat olivat saaneet harvemmin tietoa Omakannasta tai siitä, minne sähköiset reseptit tallennetaan verrattuna nuorempiin asiakkaisiin (p<0,001 ja p=0,013). Myös ainoastaan peruskoulun käyneet olivat useammin epätietoisia näistä aiheista verrattuna kouluttautuneempiin asiakkaisiin (p<0,001 ja p=0,001). Läkimmämmät ja matalimmin koulutetut olivat kuitenkin tyytyväisimpiä sähköisestä reseptistä saamaansa tietoon (p=0,003 ja p=0,001). Vastaajat, jotka olivat tyytymättömiä saamaansa tietoon (17 %), halusivat yleisimmin tietää, miten sähköiset reseptit suojataan väärinkäytöltä (47 %) sekä kuka voi katsella heidän reseptitietojaan (44 %).

Lähes kaikki vastanneet (96 %) olivat tyytyväisiä sähköiseen reseptijärjestelmään kokonaisuutena (Kuva 1).

POHDINTA

Tämän tutkimuksen perusteella apteekin asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä vastikään käyttöönotettuun sähköiseen reseptijärjestelmään. Ongelmia asioinnissa kohdattiin vain harvoin, Omakanta-palvelun toimintoihin suhtauduttiin positiivisesti, tiedonsaantia pidettiin riittävänä ja kokonaisuus tyytyväisyys järjestelmään arvioitiin korkeaksi. Muutamat tutkimuksen havainnot antavat kuitenkin viitteitä siitä, että osalla asiakkaista tiedonsaanti järjestelmästä on ollut riittämätöntä ja osalla on vaikeuksia pysyä ajan tasalla resepteistään.

Myös kansainvälisissä tutkimuksissa lääkkeitä käyttäjät ovat olleet hyvin tyytyväisiä sähköiseen reseptiin (Lapane ym. 2007, Duffy ym. 2010, Hammar ym. 2011, Schleiden ym. 2015, Parv ym. 2016, Kooien ja Singh 2017). Suomalaisten lääkäreiden ja apteekkihenkilöstön varsin usein kokemat tekniset ongelmat ja järjestelmän hitaus (Kauppinen ym. 2017abc) vaikuttavat tämän tutkimuksen perusteella käsiteltävän asiakkaan huomaamatta. Asiakkaiden kokonaisuus tyytyväisyys järjestelmään onkin ammattilaisiin verrattuna korkeampi (Kauppinen ym. 2017abc, Kauppinen 2018).

Tämän tutkimuksen perustella apteekin asiakkaat kaipaavat neuvontaa sähköisestä reseptistä. Kymmenesosa asiakkaista ei tiennyt, mikä potilasohje on ja

Taulukko 2. Sähköiseen reseptiin liittyvät asiat, joista apteekin asiakkaat (N=1176) olivat saaneet tietoa.

| Aihe | N | (%) |
|---|------|--------|
| Mistä ja miten voin hakea sähköisellä reseptillä määrätyt lääkkeeni | 1000 | (85,5) |
| Mitkä ovat sähköisen reseptin hyödyt asiakkaalle | 691 | (58,8) |
| Miten voin tarkistaa reseptitietoni tietokoneelta | 680 | (57,8) |
| Minne sähköiset reseptit tallennetaan | 466 | (39,6) |
| Miten toinen henkilö voi hakea puolestani sähköisellä reseptillä määrätyt lääkkeeni | 386 | (32,8) |
| Ketkä voivat katsella sähköisen reseptieni tietoja | 334 | (28,4) |
| Mihin tarkoituksiin sähköisen reseptin tietoja voidaan käyttää | 208 | (17,7) |
| Oikeuksistani rajoittaa sähköisen reseptitietojeni katselua | 180 | (15,3) |
| Miten sähköisen reseptin tiedot suojataan väärinkäytöksiltä | 174 | (14,8) |
| Mitkä viranomaiset järjestävät sähköiseen reseptiin liittyviä palveluita | 110 | (9,4) |

lähes 40 prosenttia ei ollut kuullut Omakanta-palvelusta. Vaikka reseptiasiointi oli asiakkaiden näkökulmasta varsin ongelmatonta, yleisimmin kohdatut ongelmat liittyivät siihen, ettei asiakas ollut ajan tasalla reseptinsä voimassaolosta tai jäljellä olevasta lääkemäärästä. Myös aiemmat tutkimukset tukevat tätä havaintoa (Sääskilähti ym. 2016, Timonen ym. 2016, Rattay ym. 2018). Vaikeuksia pysyä ajan tasalla resepteistään ilmenee erityisesti iäkkäillä sekä asiakkailla, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää Omakantaa. Näille asiakkaille on erityisen tärkeää antaa ajantasaista tietoa resepteistä suullisesti ja kirjallisesti heidän asioidessaan apteekissa ja terveydenhuollon yksiköissä.

Asiakkaat olivat tyytyväisiä sähköisestä reseptistä saamaansa tietoon, vaikka vain kolme kymmenesosa lain edellyttämästä asiasta oli kerrottu yli puolelle asiakkaista. Raportoidut tiedot olivat vastaajan muistinvaraisia, ja osa on saattanut saada informaation jo muutama vuosi ennen kyselyyn vastaamista. Järjestelmässä riittää kuitenkin vielä opittavaa suurimmalle osalle vastanneista. Lakiin kirjattu informaatiovelvoite koskee vain sitä terveydenhuollon yksikköä, jossa potilaan ensimmäinen sähköinen resepti laaditaan (Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007). Aktiivista tiedottamista kannattaisi kuitenkin jatkaa niin vastaanotoilla, apteekissa kuin mediassakin, sillä tiedon omaksuminen vie aikaa, ja monet asiat, kuten Omakannan käyttö, saattavat ajankohtaistua potilaan arjessa vasta myöhemmin. Tietoa tulisi antaa tasapuolisesti kaikille asiakkaille.

Suurin osa asiakkaista tunsivat Omakanta-palvelun, ja heistä suurin osa oli myös käyttänyt sitä resepti-

tietojensa katseluun. Käyttäjät olivat hyvin tyytyväisiä palveluun. Huomattavan monelle Omakanta oli kuitenkin vielä tuntematon. Suurimmalla osalla suomalaisesta aikuisväestöstä on käytössään internetyhteys ja sähköisen tunnistautumisen välineet eli keinot käyttää Omakantaa (Hyppönen ym. 2014, Hyppönen ym. 2018). Tietämättömyys palvelusta on yksi yleisimpiä syitä sille, etteivät potilaat käytä heille tarkoitettuja portaalreja (Goel ym. 2011, Ronda ym. 2014, Turvey ym. 2014, Suykerbuyk ym. 2018). Kanta-palveluiden näkyvyys perinteisessä ja sosiaalisessa mediassa on kasvanut tämän kyselytutkimuksen toteuttamisen jälkeen ja palvelut ovat vuosien saatossa tulleet kansalaisille paremmin tutuiksi. Vuosien 2016–2017 aikana miljoona uutta käyttäjää kirjautui Omakantaan, ja kirjautumisten kumulatiivinen lukumäärä kolminkertaistui vuodesta 2015, jolloin tämä tutkimus toteutettiin (Jormanainen 2018).

Omakannasta tiedottamisen lisäksi potentiaalisia käyttäjiä tulisi myös motivoida palvelun käyttöön (Goel ym. 2011). Reseptien lisäksi palvelusta löytyvät esimerkiksi laboratoriokokeiden tulokset ja terveydenhuollon käynneistä tehdyt kirjaukset. Yksi terveyspoliittisista tavoitteista on kannustaa ja aktivoida potilaita yhä enemmän ottamaan vastuuta ja osallistumaan omaan hoitoonsa (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2015). Siksi yksi Omakannan uusista toiminnallisuuksista, Omatietovaranto, mahdollistaa terveys- ja hyvinvointitietojen tallentamisen erilaisten sovellusten välityksellä Omakantaan (Kanta 2019). Tulevaisuudessa nämä tiedot ovat potilaan luvalla myös häntä hoitavien terveydenhuollon ammattilaisten saatavilla.

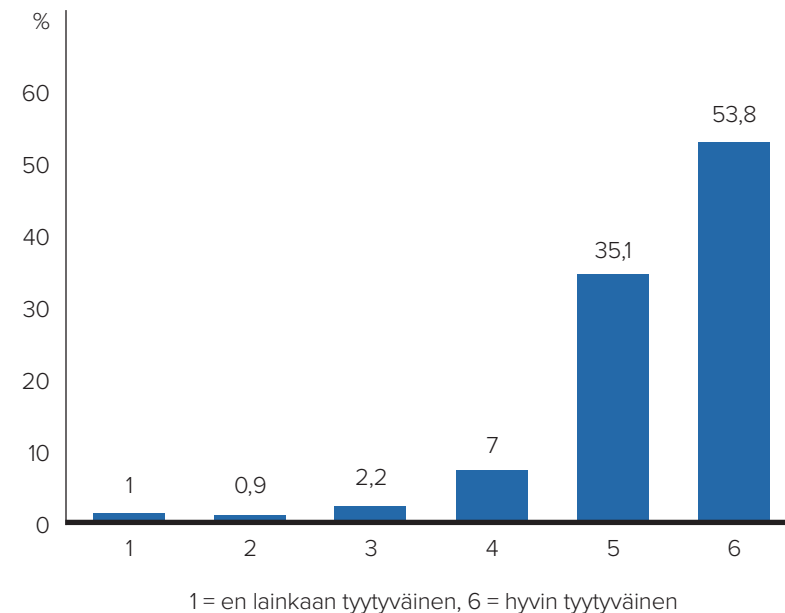
Toinen tärkeä kehittäillä oleva Kanta-toiminnallisuus on Kansallinen lääkityslista, jota potilaat pääsevät käyttämään yhdessä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Tällä hetkellä terveydenhuollon ammattilaisilta puuttuu ajantasainen tieto potilaan kokonaislääkityksestä. Lääkärit kokevat Reseptikeskuksen epäkäytännöllisenä, sillä yhteydet ovat hitaat ja tietokannan sisältö on epäohdonmukainen (Kauppinen ym. 2017b). Järjestelmän kankeuden vuoksi reseptien korjaaminen ja mitätöiminen on vaivalloista, joten potilaan reseptilistalla on ylimääräisiä ja tarpeettomia reseptejä, jotka on korvattu kirjoittamalla uusia. Kokonaislääkityksen hallintaa hankaloittaa myös se, että potilaat käyttävät lääkkeitään todellisuudessa poiketen tietokantoihin ja resepteihin kirjatusta tiedoista (esim. Sabate 2003, Pasina ym. 2014, Tiisonen ym. 2016). Kun Kansallinen lääkityslista valmistuu, on tärkeää, että potilaita tiedotetaan ja opastetaan sen ylläpidon tärkeydestä ja käytöstä. Erityisen tärkeää on auttaa niitä potilaita, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää Omakantaa, päivittämään tietonsa ajan tasaisiksi.

Vaikka sähköisestä reseptistä tiedottamista vaaditaan vain ensimmäisen reseptin laativalta yksiköltä (Laki sähköisestä lääkemääräyksestä 61/2007), on jo-

kaisella terveydenhuollon ammattilaisella velvollisuus edistää potilaiden terveyttä ja hyvinvointia kertomalla heitä hyödyttäviä palveluita. Viime vuosikymmenten aikana sähköiset palvelut ja potilaille tarjottu informaatio, laajat oikeudet ja mahdollisuudet toimia itse ovat mullistaneet terveydenhuoltoa. Kansalliset ja kansainväliset terveyspoliittiset linjat asetavat potilaan keskeiseksi hoitotiimin jäseneksi edellyttäen tältä aktiivista osallistumista (esim. World Health Organization 2016, Hämeen-Anttila ym. 2018). Vielä on epäselvää, kuinka potilaat itse kokevat muuttuneen roolinsa ja oppivat toimimaan sen mukaan. Jatkossa voi olla tarpeen pohtia, tulisiko kansalaisia kasvattaa aktiivisiksi sähköisen terveydenhuollon asiakkaiksi jo osana peruskoulujen opetusta.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Sähköisen reseptin käyttöönotto on ollut apteekin asiakkaiden näkökulmasta onnistunut uudistus. Apteekissa asiointi on sujuvaa, ja ongelmia esiintyy vain harvoin. Omakanta on hyödyllinen palvelu, mutta se on kuitenkin monelle edelleen tuntematon. Asiakkaat ovat tyytyväisiä sähköisestä reseptistä saamaansa tietoon, mutta tiedontarpeita löytyy erityisesti tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen.



Kuva 1. Apteekin asiakkaiden (N=1 274) tyytyväisyys sähköiseen reseptiin kokonaisuudessaan.

Sähköisen reseptin käyttöön ja toimintoihin liittyvää tiedottamista ja neuvontaa on tarpeen edelleen jatkaa, sillä järjestelmää kehitetään jatkuvasti ja uusia lääkkeiden käyttäjiä tulee palvelun piiriin. Jatkossa-kaan kaikki eivät halua tai pysty käyttämään Oma-kantaa, joten terveydenhuollon ammattilaisten on huolehdittava, että myös nämä potilaat saavat tasavertaisesti ajantasaisen tiedon resepteistä ja muista terveystiedoistaan.

SUMMARY

Pharmacy Customers' Experiences With Electronic Prescriptions

→ Elina Lämsä

Medical Science Liaison,
PhD. (Pharm.)
Novartis Finland Oy
elina.laemsae@novartis.com

M.Sc. (Pharm.) Elina Lämsä's Doctoral Thesis "Pharmacy customers experiences with electronic prescriptions" was inspected in the University of Eastern Finland, Faculty of Health Sciences, School of Pharmacy (social pharmacy) in 30.8.2019. Docent Leena Saastamoinen from the Social Insurance Institution of Finland acted as the opponent and docent Johanna Timonen from University of Eastern Finland acted as custodian. The Doctoral Thesis can be found from University of Eastern Finland UEF Electronic Publications -database: <http://epublications.uef.fi/index.php>

Background: The implementation of electronic prescriptions (e-prescriptions) has been incorporated into legislative reforms of pharmaceutical policy in many countries e.g. Finland introduced the nationwide e-prescription system during 2010–2017. This study aimed to investigate pharmacy customers' experiences with e-prescriptions and My Kanta, the web service where an individual can inspect his/her e-prescriptions, and to survey the information that customers have received about e-prescriptions.

Methods: A questionnaire survey was distributed in 18 pharmacies throughout Finland in autumn 2015. Altogether 1288 pharmacy customers responded to the survey (44% of those who received a questionnaire).

Results: Pharmacy visits with e-prescriptions appeared to have succeeded well. Nonetheless, about every tenth respondent (9%) had experienced problems in purchasing prescription medicines with e-

prescriptions. The difficulties usually resulted from customers' unawareness of the current status of their e-prescriptions. The My Kanta service was familiar to 62% of the respondents and most of them (78%) had also used the service to view their e-prescriptions. The service was assessed as clear and easy to use, and users felt that it provided a good overall picture of their prescribed medications. Most respondents (83%) felt they had received sufficient information about e-prescriptions. Customers had usually been informed about how to purchase medicines with e-prescriptions (86%), and they were aware of the advantages of e-prescriptions for medicine users (59%) and knew how to view e-prescriptions on a computer (58%). Those who were dissatisfied with the level of information, required more information on how e-prescriptions are protected against misuse (47%) as well as knowledge about who can view their e-prescriptions (44%). Nearly all respondents (96%) reported being satisfied with e-prescriptions as a whole.

Conclusions: According to pharmacy customers, the implementation of e-prescriptions has succeeded well, and they are satisfied with the service. Viewing e-prescriptions on the My Kanta service is easy and helpful, but the service could be made better known and more commonly used by customers. Those disinclined or unable to use My Kanta need assistance from healthcare professionals in keeping up to date with their e-prescriptions. Whereas customers are mainly satisfied with information received about e-prescriptions, there are still information needs to which healthcare professionals should respond. For example, customers would like to know more about data protection and data security.

Keywords: electronic prescribing, community pharmacy services, pharmacies, patients, patient satisfaction, surveys and questionnaires, Finland

Kiitokset

Kiitokset niille apteekkeille, jotka mahdollistivat tutkimuksen toteutumisen jakamalla kyselylomakkeita asiakkailleen. Tutkimusprojektiä rahoitti Kela. Kirjoittaja kiittää lämpimästi Itä-Suomen yliopiston Farmasian laitosta ja Lääketutkimuksen tohtoriohjelmaa väitöskirjatyön mahdollistamisesta yliopisto-opettajan ja nuoremman tutkijan tehtävissä.

SIDONNAISUUDET

Ei sidonnaisuuksia.

KIRJALLISUUS

Australian Government, Department of Health: Health Budget 2018–2019. Improving access to medicines – ePrescribing for safer medicines. (viitattu 19.2.2020) www.health.gov.au/resources/publications/health-portfolio-budget-statements-2018-19 (Päivitetty 13.9.2019)

Brennan J, McElligott A, Power N: National health models and the adoption of eHealth and ePrescribing in primary care – new evidence from Europe. *J Innov Health Inform* 22: 399–408, 2015

Duffy RL, Yiu SS, Molokhia E, Walker R, Perkins RA: Effects of electronic prescribing on the clinical practice of a family medicine residency. *Fam Med* 42: 358–363, 2010

Gabriel MH, Swain M: E-prescribing trends in the United States. *ONC Data Brief*, no. 18. Washington, DC: Office of the National Coordinator for Health Information Technology, 2014. (viitattu 11.1.2020) www.healthit.gov/sites/default/files/oncdatabriefe-prescribingincreases2014.pdf

Goel MS, Brown TL, Williams A, Cooper AJ, Hasnain-Wynia R, Baker DW: Patient reported barriers to enrolling in a patient portal. *J Am Med Inform Assoc* 18: i8–i12, 2011

Government of Canada: Budget 2017. Building a strong middle class. (viitattu 19.2.2020) www.budget.gc.ca/2017/docs/plan/chap-03-en.html (Päivitetty 22.3.2017)

Hammar T, Nyström S, Petersson G, Åstrand B, Rydberg T: Patients satisfied with e-prescribing in Sweden: a survey of a nationwide implementation. *J Pharm Health Serv Res* 2: 97–105, 2011

Hyppönen H, Hyry J, Valta K, Ahlgren S: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja kehittämistarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 33/2014, Helsinki 2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-410-6>

Hyppönen H, Pentala-Nikulainen O, Aalto A-M: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 3/2018, Helsinki 2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-103-4>

Hämeen-Anttila K, Närhi U, Tahvanainen H (toim.): Rationaalisen lääkehoidon toimeenpano-ohjelman loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 15/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö 2018

Jormanainen V: Large-scale implementation and adoption of the Finnish national Kanta services in 2010–2017: a prospective, longitudinal, indicator-based study. *FinJeHeW* 10: 381–395, 2018

Kanta: Hyvinvointitiedot Omätietovarannossa. (viitattu 11.1.2020) www.kanta.fi/hyvinvointitiedot (Päivitetty 31.12.2019)

Kauppinen H, Ahonen R, Timonen J: The impact of electronic prescriptions on the medicine dispensing process in Finnish community pharmacies – a survey of pharmacists. *J Pharm Health Serv Res* 8: 169–176, 2017a

Kauppinen H, Ahonen R, Mäntyselkä P, Timonen J: Medication safety and the usability of electronic prescribing as perceived by physicians – A semistructured interview among primary health care physicians in Finland. *J Eval Clin Pract* 23: 1187–1194, 2017b

Kauppinen H, Ahonen R, Timonen J: The impact of electronic prescriptions on medication safety in Finnish community pharmacies: A survey of pharmacists. *Int J Med Inform* 100: 56–62, 2017c

Kauppinen H: Kokemuksia sähköisen reseptin käyttöönoton vaikutuksista Suomessa – Tutkimus lääkäreiden, farmaseuttien ja proviisorien näkökulmasta. Itä-Suomen yliopiston julkaisuja 461, Kuopio, 2018

Kierkegaard P: E-Prescription across Europe. *Health Technol* 3: 205–219, 2013

Kooienga S, Singh RL: Pharmacy and primary care perspectives on e-prescribing in a rural community: A focused ethnography. *Res Social Adm Pharm* 13: 820–830, 2017

Lapane K, Dubé C, Schneider KL, Quilliam BJ: Patient perceptions regarding electronic prescriptions: is the geriatric patient ready? *J Am Geriatr Soc* 55: 1254–1259, 2007

Parv L, Kruus P, Mötte K, Ross P: An evaluation of e-prescribing at a national level. *Inform Health Soc Care* 41(1): 78–95, 2016

Pasina L, Brucato AL, Falcone C ym.: Medication non-adherence among elderly patients newly discharged and receiving polypharmacy. *Drugs Aging* 31: 283–289, 2014

Rattay K, Kauppinen H, Ahonen R, Timonen J: Mieliäitä sähköisen reseptin tietosuojasta – kyselytutkimus apteekkien asiakkaille. *Dosis* 34: 264–275, 2018

Ronda MCM, Dijkhorst-Oei L-T, Rutten GEHM: Reasons and barriers for using a patient portal: survey among patients with diabetes mellitus. *J Med Internet Res* 16(11): e263, 2014

Sabaté E (toim.): Adherence to long-term therapies: evidence for action. World Health Organization. World Health Organization, Geneva, 2003

Schleiden LJ, Odukoya OK, Chui MA: Older adults' perceptions of e-prescribing: impact on patient care. *Perspect Health Inf Manag* 12: 1d, 2015

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto: Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020, 2015. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>

Suykerbuyk L, Robbrecht M, De Belder S, Bastiaens H, Martinet W, De Loof H: Patient perceptions of electronic prescriptions in Belgium: an exploratory policy analysis. *Pharmacy* 6: 130, 2018

Sääskilähti M, Ahonen R, Lämsä E, Timonen J: Sähköisen reseptin edut ja ongelmat - kyselytutkimus apteekkien asiakkaille. *Dosis* 32: 129–141, 2016

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Valtakunnallinen lääkityslista. (viitattu 11.1.2020) <https://thl.fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/terveydenhuollon-kanta-palvelut/laakehoidon-tiedonhallinta/reseptikeskuksen-valtakunnallinen-laakityslista> (Päivitetty 19.2.2019)

Tiihonen M, Nykänen I, Ahonen R, Hartikainen S: Discrepancies between in-home interviews and electronic medical records on regularly used drugs among home care clients. *Pharmacoepidemiol Drug Saf* 25: 100–105, 2016

Timonen J, Kauppinen H, Ahonen R: Sähköisen reseptin ongelmat ja kehittämiskohteet – kyselytutkimus apteekkien farmaseuttiselle henkilöstölle. *Suom Laakaril* 3: 51–59, 2016

Turunen J: Kyselytutkimus. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. ss. 54–79. Toim. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N. Palmenia, Helsinki, Finland 2008

Turvey C, Klein D, Fix G ym.: Blue Button use by patients to access and share health record information using the Department of Veterans Affairs' online patient portal. *J Am Med Inform Assoc* 21: 657–663, 2014

World Health Organization: Patient engagement. Technical series on safer primary care. Geneva, 2016

Kyselytutkimus apteekin asiakkaille sähköisestä reseptistä (e-resepti)

Vastatkaa kysymyksiin ympäröimällä sopivan vastausvaihtoehdon numero. Tarvittaessa kirjoittakaa vastaus tai mahdollinen perustelu sille varattuun tilaan. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että vastaatte kaikkiin kysymyksiin.

1. Arvioikaa kuinka monta kertaa olette hakenut lääkkeitä sähköisellä reseptillä viimeisen puolen vuoden aikana?

1. Tämä oli ensimmäinen kerta
2. 2–5 kertaa
3. 6–10 kertaa
4. Yli 10 kertaa

2. Oliko tällä asiointikerralla hakemissanne sähköisissä resepteissä ongelmia?

1. Ei
2. Kyllä. Millaisia? Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon, mikäli ongelmia oli useammassa reseptissä.
 - a. Lääkäri ei ollut lähettänyt lupaamaansa sähköistä reseptiä
 - b. Sähköinen resepti oli tietämättäni vanhentunut
 - c. Sähköisellä reseptillä ei ollut enää lääkettä jäljellä, enkä ollut asiasta tietoinen
 - d. Sähköisessä reseptissäni oli virhe tai siitä puuttui tietoja, joiden vuoksi apteekista piti ottaa yhteys lääkäriin
 - e. Jotain muuta. Mitä?

3. Oletteko yleensä saanut lääkäriltä kirjallisen potilasohjeen teille määrätystä sähköisistä resepteistä?

1. Kyllä
2. En, koska lääkäri ei ole antanut potilasohjetta → siirtykää kysymykseen 5.
3. En, koska en ole halunnut potilasohjetta → siirtykää kysymykseen 5.
4. En tiedä mikä on kirjallinen potilasohje → siirtykää kysymykseen 5.

4. Onko potilasohjeen sisältö mielestänne selkeä?

1. Kyllä
2. Ei. Miksi?

5. Miten seuraatte sähköisten reseptienne tietoja? (Esim. jäljellä olevaa lääkemäärää tai reseptin vanhenemista). Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. En mitenkään
2. Omakanta -palvelusta
3. Kysymällä apteekista
4. Lääkepakkaukseen kiinnitetystä tarrasta
5. Potilasohjeesta
6. Pidän itse kirjaa
7. Jotenkin muuten. Miten?

6. Kerrottiinko Teille apteekissa paljonko tällä asiointikerralla hakemillenne sähköisille resepteille jäi vielä lääkettä jäljelle?

1. Kyllä
2. Ei

7. Oletteko uusinnut sähköisiä reseptejanne apteekin kautta?

1. Kyllä
2. En → siirtykää kysymykseen 9.

8. Miten sähköisten reseptien uusiminen apteekin kautta on onnistunut?

1. Uusiminen on onnistunut ongelmitta
2. Uusimisessa on ollut ongelmia. Millaisia?

9. Oletteko hakenut lääkkeitä toisen henkilön puolesta sähköisellä reseptillä? (Esim. lapselle, omaiselle tai puolisolle).

1. Kyllä
2. En → siirtykää kysymykseen 11.

10. Onko toisen henkilön sähköisten reseptiasioiden hoitaminen sujunut ongelmitta?

1. Kyllä
2. Ei. Millaisia ongelmia on ollut?

11. Keneltä/mistä olette saanut tietoa sähköisestä reseptistä?

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. En keneltäkään/mistään → siirtykää kysymykseen 14.
2. Hoitajalta
3. Lääkäriltä
4. Vastaanottovirkailijalta (terveyskeskuksessa, lääkäriasemalla, sairaalassa)
5. Apteekista
6. Sukulaiselta/ystävältä
7. Tiedotusvälineistä (televisiosta, radiosta, sanomalehdistä)
8. Internetistä
9. Kirjallisesta esitteestä
10. Jostain muualta. Mistä?

12. Mistä asioista olette saanut tietoa? Ympyröikää kaikki ne vastausvaihtoehdot, joista olette saanut tietoa.

1. Mitkä ovat sähköisen reseptin hyödyt asiakkaalle
2. Minne sähköiset reseptit tallennetaan
3. Mistä ja miten voin hakea sähköisellä reseptillä määrättyt lääkkeeni
4. Miten toinen henkilö voi hakea puolestani sähköisellä reseptillä määrättyt lääkkeeni
5. Miten voin itse tarkistaa reseptitietoni tietokoneelta
6. Ketkä voivat katsella sähköisten reseptieni tietoja
7. Mihin tarkoituksiin sähköisen reseptin tietoja voidaan käyttää
8. Miten sähköisen reseptin tiedot suojataan väärinkäytöksiltä
9. Oikeuksistani rajoittaa sähköisten reseptitietojeni katselua
10. Mitkä viranomaiset järjestävät sähköiseen reseptiin liittyviä palveluita

13. Oletteko saanut mielestänne riittävästi tietoa sähköisestä reseptistä?

1. Kyllä
2. En. Mistä kaipaisitte lisää tietoa?

14. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

Ympyröikää kustakin väittämästä sopivaksi katsomanne vaihtoehto.

| | Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|---|---------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|---------------|
| Sähköisen reseptin käyttäminen on turvallista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| On tärkeää, että lääkäri pääsee katsomaan myös muiden lääkäreiden minulle sähköisillä resepteillä määräämät lääkkeet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| On tärkeää, että apteekin farmaseutti/proviisori pääsee näkemään kaikki minulle sähköisillä resepteillä määrätyt lääkkeet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pelkään, että asiattomat henkilöt saattavat katsella tai käyttää reseptitietojani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pelkään, että sähköisten reseptien tietoja käytetään väärin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

15. Mitä etuja Teille on ollut sähköisen reseptin käytöstä verrattuna paperiseen reseptiin?

16. Mitä ongelmia Teillä on ollut sähköisen reseptin käytössä verrattuna paperiseen reseptiin?

Omakanta-palvelu on täysi-ikäisille kansalaisille tarkoitettu verkkopalvelu (www.kanta.fi/omakanta), johon pankkitunnuksilla tai muulla varmenteella sisään kirjautumalla voi tarkastella omia henkilökohtaisia resepti- ja potilastietoja.

17. Onko Omakanta-palvelu Teille tuttu?

1. Kyllä
2. Ei → siirtykää kysymykseen 21.

18. Oletteko käyttänyt Omakantaa sähköisten reseptitietojenne katseluun?

1. Kyllä
2. En → siirtykää kysymykseen 21.

19. Oletteko tulostanut Omakannasta yhteenvedon sähköisistä resepteistänne?

1. Kyllä
2. En

20. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä? Ympyröikää kustakin väittämästä sopivaksi katsomanne vaihtoehto.

| | Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä | En osaa sanoa |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|---------------|
| Omakantaan kirjautuminen on helppoa ja vaivatonta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Omakannan näkymä on selkeä ja ymmärrettävä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reseptillä jäljellä olevan lääkemäärän seuraaminen Omakannassa on helppoa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reseptin vanhenemisen seuraaminen Omakannassa on helppoa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Omakannasta on helppo tarkistaa, onko reseptini uusittu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Omakannasta näen helposti, missä apteekeissa tai terveydenhuollon yksiköissä on katsottu sähköisiä reseptejäni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Omakanta antaa hyvän kokonaiskuvan minulle määrätyistä lääkkeistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Omakanta toimii ilman ongelmia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

21. Kuinka tyytyväinen olette sähköiseen reseptiin kokonaisuudessaan?

Ympyröikää sopivaksi katsomanne vaihtoehto.

En lainkaan tyytyväinen

Hyvin tyytyväinen

1

2

3

4

5

6

22. Sukupuolenne?

1. Mies
2. Nainen

23. Syntymävuotenne?

19_____

24. Asuinalueenne?

1. Etelä-Suomi
2. Lounais-Suomi
3. Länsi- ja Sisä-Suomi
4. Itä-Suomi
5. Pohjois-Suomi
6. Lappi

25. Koulutuksenne?

1. Perusasteen tutkinto (perus-, keski- ja kansakoulu)
2. Ammatillinen perustutkinto tai opistotutkinto
3. Ylioppilastutkinto
4. Alempi korkeakoulututkinto
5. Ylempi korkeakoulututkinto

26. Onko käytössä tällä hetkellä

1. Säännöllisesti käytettäviä reseptilääkkeitä (esim. verenpainelääke)
2. Vain tilapäisesti käytettäviä reseptilääkkeitä (esim. antibioottikuuri, tarvittava kipulääke)
3. Molempia

Tähän voitte kirjoittaa kommentteja tästä kyselystä sekä kokemuksiinne sähköisestä reseptistä ja Omakanta-palvelusta. Tarvittaessa voitte jatkaa tekstiä esimerkiksi saatekirjeen taakse ja palauttaa sen kyselylomakkeen mukana.

Kiitos!