
Itsehoitoneuvonta yksityisissä suomalaisissa verkkoapteekeissa: käytännön työhön osallistuvien farmaseuttien ja proviisoreiden näkökulma

Valteri Uotila*

Farmaseutti, proviisoriopiskelija
Helsingin yliopisto
Verkkoapteekkiasiantuntija
Farmania Oy
valtteri.uotila@helsinki.fi

Maarit Dimitrow

FaT, yliopistonlehtori
Kliinisen farmasian ryhmä
Farmakologian ja lääkehoidon osasto
Farmasian tiedekunta
Helsingin yliopisto

Henna Kyllönen

Asiantuntijaproviisori
Suomen Apteekkariliitto

*Kirjeenvaihto

Uotila V, Dimitrow M, Kyllönen H: Itsehoitoneuvonta yksityisissä suomalaisissa verkkoapteekeissa: käytännön työhön osallistuvien farmaseuttien ja proviisoreiden näkökulma. Dosis 39: 64–88, 2023

Tiivistelmä

Johdanto

Verkkoapteekkien määrä ja käyttö Suomessa on lisääntynyt merkittävästi vuosien 2020–2022 aikana muun muassa koronapandemian myötä. Tutkimusta verkkoapteekeista ja niiden käytöstä on kuitenkin vähän. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa verkkoapteekin itsehoitolääkeneuvonnan ohjeistuksesta ja neuvonnan toteutumisesta apteekkeissa. Tutkimuksen avulla pyrittiin lisäksi selvittämään merkittävimpiä haasteita neuvonnan toteutumisessa sekä apteekkien näihin palveluihin liittyviä koulutustarpeita.

Aineisto ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin strukturoituna sähköisenä kyselynä tammikuussa 2022 Suomen Apteekkariliiton niille jäsenapteekeille, joilla on verkkoapteekki (n = 190). Kyselyn vastausprosentti oli 42 % (n = 80/190).

Tulokset

Vastanneiden farmaseuttien ja proviisorien mukaan apteekkeista 84 %:lla (n = 67/80) löytyi kirjallinen toimintaohje, jossa käsiteltiin verkkoapteekin itsehoitoneuvontaa. Lääkeneuvontaa oli jollain tavalla ohjeistettu annettavaksi asiakkaan pyynnöstä (98 %, n = 78/80), lääkeaineiden ostorajoitusten ylittyessä (89 %, n = 71/80) ja lisäneuvontaa vaativista itsehoitolääkkeistä (88 %, n = 70/80). Vastaajien mukaan verkkoapteekkien (91 %, n = 73/80) itsehoitoneuvonnan ohjeistukset toteutuvat käytännössä pääasiassa erittäin tai melko hyvin. Itsehoitoneuvonta verkkoapteekkeissa annetaan pääasiassa (74 %, n = 59/80) vasta maksusuorituksen jälkeen. Lähes jokaisessa apteekissa (99 %, n = 79/80) farmaseutti tai proviisori tarkistaa aina itsehoitolääkkeitä sisältävän tilauksen. Yleisesti verkkoapteekkien suurimpina haasteina neuvonnan toteuttamiselle pidettiin asiakkaiden haluttomuutta neuvontaan, maksamista ennen neuvonnan antamista ja verkkoapteekki-alustan teknisiä ongelmia.

Johtopäätökset

Kyselyn perusteella verkkoapteekkitoiminta itsehoitolääkkeiden osalta vaikuttaa olevan apteekissa ohjeistettua, mutta neuvonnan dokumentoinnissa ja oikea-aikaisuudessa on vielä kehitettävää. Jatkossa tutkimuksia tulee kohdistaa työ- ja toimintaohjeiden sisällön ja toteutumisen tarkasteluun sekä asiakasnäkökulmaan.

Avainsanat: verkkoapteekki, itsehoito, itsehoitolääke, lääkeneuvonta, laatu, toimintaohje

Johdanto

Suomessa lääkkeiden myyminen ja toimittaminen internetin välityksellä mahdollistui helmikuussa 2011 lääkelain (1112/2010) muutoksen myötä. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) käsitteli ensimmäiset verkkopalvelutoiminnan ennakoilmoitukset huhtikuussa 2011, minkä myötä Helsingin ja Kuopion (nykyisin Itä-Suomen) yliopistojen apteekit sekä Pietarsaaren Bothnia apteekki aloittivat lääkelain mukaisen lääkemyynnin verkossa ensimmäisinä Suomessa (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2022a). Apteekkien verkkopalvelutoimintaa ohjaavat muun muassa lääkelaki, lääkeasetus sekä Fimean määräykset lääkkeiden toimittamisesta (2/2016) ja verkkopalvelutoiminnasta (2/2011).

Viime vuosina verkkopalveluiden määrä on kasvanut huomattavasti, sillä vuoden 2021 loppuun mennessä jo yli 260 apteekkaria oli tehnyt ennakoilmoituksen Fimealle verkkopalvelutoiminnan aloittamisesta (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2022a). Pääapteekkeja oli Suomessa vuoden 2021 lopussa 632 kappaletta (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2023a). Tämä tarkoittaa, että yli 40 prosenttia kaikista Suomen apteekkareista palvelee asiakkaita myös verkossa. Verkkopalveluiden lisääntymistä on osaltaan edistänyt koronapandemia, joka lisäsi apteekin verkkopalvelun käyttöä etenkin reseptilääkkeiden hankinnassa ja yli 65-vuotiaiden asiakkaiden kohdalla (Niemi ym. 2022).

Apteekit tarjoavat useanlaisia verkkopalveluja. Lääkelaki (1112/2010, 38 §) määrittelee apteekin verkkopalvelun tarkoittavan lääkkeiden myyntiä asiakkaan internetin välityksellä tekemän tilauksen perusteella. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean (2022b) mukaan samoja sääntöjä sovelletaan myös kaikkiin muihin etäviestimiin, joita voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat läsnä. Tällaisia viestintävälineitä voivat olla esimerkiksi erilaiset sovellukset, puhelin, posti tai televisio. Tässä tutkimuksessa keskitytään ainoastaan internetsivustolla sijaitsevan verkkokaupan kautta tehtävään lääkemyyntiin, josta käytetään tässä yhteydessä termiä verkkapteekki.

Suurin osa verkkapteekkimyynnistä tapahtuu Helsingin yliopiston apteekin (YA) kautta (Joint Nordic Report 2021). Fimean selvityksen mukaan yksityisten apteekkien verkkoilikevaihto oli vuonna 2019 yhteensä noin 1,7 miljoonaa euroa (Reinikainen ym. 2020). Keskimäärin verkkapteekin osuus apteekin liikevaihdosta oli vain noin 0,4 prosenttia. Yliopiston apteekin verkkapteekkimyynnin osuus liikevaihdosta oli 6 % vuonna 2021 (Yliopiston apteekki 2022b). Verkkapteekkitoiminta Suomessa on volyymiltaan vielä vähäistä esimerkiksi Ruotsiin verrattuna. Vuonna 2019 Suomen arvioitu yksityisten ja yliopistojen apteekkien yhteenlaskettu verkkapteekkiilikevaihto oli 10–20 miljoonaa euroa eli noin 0,4–0,8 % suomalaisten apteekkien lääkemyynnistä, kun taas Ruotsissa vastaava luku oli noin 530 miljoonaa euroa eli noin 15 % lääkemyynnistä muualle kuin sairaaloihin (Joint Nordic Report 2021).

Itsehoitoneuvonnalla tarkoitetaan farmaseuttisen henkilöstön ja asiakkaan välistä neuvottelua itsehoitolääkkeiden turvallisesta ja rationaalisesta käytöstä sekä ohjaamista lääkkeettömään hoitoon sekä terveyttä edistäviin ja hoitoa tukeviin elämäntapoihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011). Lääkelaki (395/1987) velvoittaa apteekkeja varmistamaan lääkkeiden oikeasta ja turvallisesta käytöstä sekä antamaan hintaneuvontaa. Itsehoitoneuvontaa tarvitaan, koska itsehoitoon liittyy aina myös riskejä ja ongelmakohtia. Farmaseuttinen neuvonta voi vähentää lääkkeiden virheellistä käyttöä ja väärinkäyttöä sekä haittavaikutusten ja lääke-lääke-interaktioiden määrää (International Pharmaceutical Federation 2017). Pelkkä tuotteisiin liittyvä neuvonta ei riitä varmistamaan parasta hoitoa, vaan asiakkaan tulee saada kokonaisvaltaista ja hoitosuosituksen mukaista neuvontaa (Kurko ym. 2012, Fimea 2015, Itselääkitys. Käypä hoito -suositus 2016). Turvallinen itselääkitys edellyttää, että lääkettä käytetään oikeaan käyttöaiheeseen, oikealla tavalla ja vain tilapäisesti. Apteekkien farmaseuttinen henkilökunta on kansantaloudellisestikin tärkeässä roolissa asiakkaiden neuvonnassa, sillä Suomen Apteekkariliiton ja Yliopiston Apteekin (2015) teettämän selvityksen mukaan apteekkien antama itsehoitoneuvonta säästää vuosittain 885 miljoonaa euroa terveydenhuollon kustannuksia.

Itsehoitoneuvonta etäyhteyksien välityksellä on vielä verrattain uusi asia, minkä vuoksi on tärkeää varmistua siitä, että apteekkeilla on riittävä tieto ja osaaminen toteuttaa neuvontaa laadukkaasti. Verkkapteekkeissa toteutuu itsehoitoneuvontaa ei ole juurikaan tutkittu. Alkuvuonna 2021 Suomen Apteekkariliiton jäsenapteekkeille tehdyn kyselytutkimuksen mukaan kaikki lääkkeitä verkossa myyvät apteekit tarjoavat myös lääkeneuvontaa ja toteuttavat sitä etenkin riskiperusteisesti, eli esimerkiksi tiettyjen riskialttiiden lääkeaineiden kohdalla, mutta farmaseuttisen henkilökunnan riittävyttä etäpalveluissa ei kyselyyn vastanneissa apteekkeissa kuitenkaan varmistettu yhtä hyvin kuin apteekin palveluvalintaosastolla (Heikkilä 2021). Fimean haamuasiakastutkimuksessa (2021 ja 2023b) kävi ilmi, että verkkopalvelujen lääkeneuvonnassa on parantamisen varaa etenkin oikea-aikaisuuden ja toteutumisen osalta. Vuonna 2015 tehdyn tutkimuksen perusteella itsehoitolääkkeitä verkosta tilanneista vastaajista 51 % ei ollut saanut vuoden aikana tietoa lääkkeistä apteekista, lääkäriltä tai sairaan-/terveydenhoitajalta (Anttila 2015).

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa siitä, onko verkkapteekin itsehoitoneuvonta apteekissa ohjeistettu ja miten neuvonta käytännössä toteutuu. Tutkimuksen avulla pyrittiin lisäksi selvittämään merkittävimpiä haasteita neuvonnan toteuttamisessa sekä aiheeseen liittyvää koulutustarvetta.

Aineisto ja menetelmät

Aineiston keruu

Tutkimuksen avulla haluttiin mahdollistaa Suomen Apteekkariliiton (SAL) jäsenapteekkien verkkapteekkitoiminnan kehittäminen, joten tutkimus toteutettiin strukturoituna sähköisenä kyselynä, joka oli SAL:n jäsenapteekkien omistamien verkkapteekkien (n = 190) edustajien vastattavana 14.1. – 31.1.2022. Tämä vastaa noin 98 % kaikista Suomen julkaistuista varsinaisista verkkapteekkeista (n = 194). Tammikuun 14. päivään 2022 mennessä Fimea oli hyväksynyt yhteensä 263 apteekin ilmoituksen verkkopalvelutoiminnasta (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2022a). Näistä 69 apteekilla oli käytössään ainoastaan puhelinsovelluksen kautta toimiva verk-

koopalvelu, joten ne eivät kuuluneet tutkimuksen kohderyhmään. Kyselylomake lähetettiin kohderyhmälle sähköpostitse, minkä lisäksi siitä tiedotettiin apteekkien sähköisessä tiedotuskanavassa Salkussa. Kyselystä lähetettiin muistutus sähköpostitse 28.1.2022.

Vastauksia pyydettiin apteekin farmaseutilta tai proviisorilta, joka itse osallistuu käytännön verkkapteekkityöhön. Vastauksia ohjeistettiin antamaan yksi kustakin apteekista. Vastauksia kehoitettiin keskustelemaan apteekkinsa koko verkkapteekkitilauksia käsittelevän farmaseuttisen henkilökunnan kanssa ennen vastaamista, jotta vastaukset kuvaisivat mahdollisimman hyvin yhteistä mielipidettä. Lisäksi kannustettiin pitämään verkkapteekin itsehoitoneuvontaa koskevat ohjeet esillä vastaamisen helpottamiseksi.

Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomake laadittiin yhdessä Suomen Apteekkariliiton kanssa hyödyntäen aikaisempia tutkimuksia ja Apteekkariliiton vuonna 2019 julkaisemaa Apteekkien lääkitysturvallisuuden itsearviointimittaristoa (Hämäläinen ym. 2019). Kyselylomakkeesta tehtiin kolmiosainen. Ensimmäisessä osassa keskityttiin verkkapteekin ohjeistukseen, toisessa palveluprosessiin ja kolmannessa haasteisiin ja koulutustarpeisiin (Liite 1).

Kyselylomake pilotoitiin yhteensä neljässä apteekissa proviisorilla tai farmaseutilla. Pilotiaptteekit sijaitsivat kolmessa eri maakunnassa ja olivat reseptuuriltaan keskikokoisia. Pilotoinnissa kysyttiin vastaajalta kyselyyn vastaamiseen kulunutta aikaa sekä mahdollisia kehitysehdotuksia ja muita kommentteja. Pilotoinnin perusteella kysymykseen 4.6 itsehoitoneuvonnan ohjeistamisesta lisättiin yksi vastausvaihtoehto ”virheellistä tai väärinkäyttöä epäiltäessä” (Liite 1). Pilottivastauksia ei sisällytetty tutkimusaineistoon.

Lopullinen kyselylomake

Lopullinen kyselylomake koostui viidestä osiosta: 1) apteekin taustatiedot, 2) verkkapteekin taustatiedot, 3) verkkapteekin itsehoitoneuvonnan ohjeistus, 4) verkkapteekin itsehoitoneuvonnan prosessi ja 5) haasteet verkkapteekin itsehoitoneuvonnassa. Kysymyksiä oli yhteensä 27 kappaletta. Apteekin taustatie-

dot kysyttiin lomakkeessa samalla tavalla kuin Suomen Apteekkariliiton jäsenilleen tekemissä vuosikyselyissä. Kysymykset olivat pääosin strukturoituja. Suurimmassa osassa kysymyksistä vastausvaihtoehdot olivat ”Kyllä”, ”Ei” ja ”En osaa sanoa”, ja mukana oli myös Likert-asteikollisia ja monivalintakysymyksiä. Kyllä/ei-kysymysten vastausvaihtoehdot oli järjestetty siten, että tutkimuksen hypoteesin ja ylipäätään verkkoapteekkien kannalta epäedullisin vaihtoehto oli ensimmäisenä ja edullisin vaihtoehto viimeisenä, jotta vastaaja ei ajattelemta valitsisi ensimmäistä vaihtoehtoa. Kahdeksassa kysymyksessä oli myös avoin tekstikenttä, mikäli valmiista vaihtoehdoista ei löytynyt sopivaa.

Aineiston analyysi

Kyselyn vastauksia analysoitiin Microsoft Excel (versio 1808) -ohjelmiston avulla. Vastauksista laskettiin frekvenssit ja prosenttiosuudet. Avoimet vastaukset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä (Kylmä ja Juvakka 2012, Hämeen-Anttila ja Katajavuori 2021).

Tutkimuksen eettisyys

Tutkimus ei vaatinut tutkimuseettisen toimikunnan eettistä ennakoarviointia, koska tietoon perustuvasta suostumuksesta ei poikettu eikä tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen kajottu (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tutkimuksessa ei myöskään käsitelty vastaajien terveystietoja. Tutkimus toteutettiin hyvää tutkimuskäytäntöä noudattaen (Helin ym. 2013). Kyselylomakkeessa informoitiin tulosten käyttämisestä tutkimuksessa ja siihen liittyvissä julkaisuissa ja tähän pyydettiin myös erikseen lupa kyselyn alussa. Vastaukset käsiteltiin tietoturvallisesti ja niitä säilytetään Helsingin yliopiston palvelimilla. Kyselyyn vastaaminen oli anonyymia, vapaaehtoista ja luottamuksellista. Yksittäisiä vastaajia ei pystynyt tunnistamaan vastauksista.

Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 82 apteekkia. Kaksi vastausta poistettiin aineistosta. Näistä yhdessä vastauksessa kiellettiin vastausten käyttäminen tutkimuksessa ja toisessa vastaaja ei ollut laillistettu farmaseutti tai proviisori. Lopullinen vas-

tausmäärä oli 80 apteekkia, joten kyselyn vastausprosentti oli 42 % (n = 80/190).

Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn saatiin vastauksia erikokoisista apteekeista ympäri Suomea (Taulukko 1). Myös verkkoapteekkien osalta otanta oli laaja: mukana oli useita koronapandemian aikana perustettuja verkkoapteekkeja mutta myös jo pidempään toimineita verkkoapteekkeja.

Verkkoapteekin itsehoito- neuvonnan ohjeistus

Vastanneista apteekeista 84 % (n = 67/80) ilmoitti, että verkkoapteekin itsehoitoneuvonta on ohjeistettu toimintaohjeessa. Näistä 73 %:lla (n = 49/67) itsehoitoneuvonta oli ohjeistettu verkkoapteekin omassa toimintaohjeessa, ja 25 %:lla (n = 17/67) ohjeistus oli samassa toimintaohjeessa kuin kivijalan itsehoitoneuvonta. Yhdellä apteekeista ohjeistus oli muussa ohjeessa. Toimintaohjeesta riippumatta tarkentava työohje verkkoapteekin itsehoitoneuvontaan oli 23 %:lla (n = 18/80) vastaaja- apteekeista.

Lähes kaikissa (98 %, n = 78/80) verkkoapteekkeissa itsehoitoneuvontaa oli erikseen ohjeistettu annettavaksi asiakkaan pyynnöstä (Kuva 1). Muita kuin vastausvaihtoehdoissa annettuja syitä neuvonnalle oli mainittu muun muassa toimitus- tai saatavuusongelmat sekä tarkemmin määrittelemättömät lääkitysturvallisuusriskit. Erilaisia neuvontavälineitä apteekeissa oli käytössä keskimäärin kaksi. Jokainen vastanneista apteekeista antoi lääkeneuvontaa verkkoapteekissa puhelimitse. Toiseksi yleisin neuvontaväline oli sähköposti, joka oli käytössä 39 %:ssa (n = 31/80) apteekeista. Chat-keskustelu oli käytössä 16 %:ssa (n = 13/80) ja videoyhteys 4 %:ssa (n = 3/80) apteekeista. Jokin muu neuvontatapa löytyi 4 %:sta (n = 3/80) apteekeista. Kyselylomakkeessa ei ollut mahdollisuutta tarkentaa, mitä nämä muut neuvontatavat käytännössä olivat.

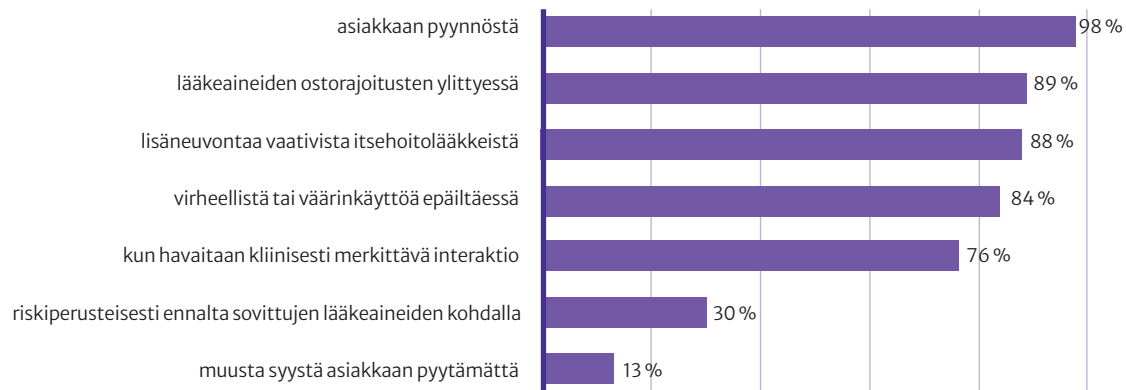
Vastaajien mukaan verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan ohjeistukset toteutuivat käytännössä pääasiassa (91 %, n = 73/80) erittäin tai melko hyvin. Kuitenkin 6 % vastaajista (n = 5/80) koki, että ohjeistukset toteutuivat vain kohtalaisesti tai erittäin huonosti. Vastaajista 3 % (n = 2/80) ei osannut arvioida ohjeistusten toteutumista.

Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden verkkoapteekkien taustatiedot (n = 80).

Apteekin tyyppi	% (n)
Kauppakeskus-/tavarataloapteekki	49 (39)
Kaupungissa kivijalka- apteekki	25 (20)
Lähiöapteekki	10 (8)
Maaseudulla kyläapteekki	9 (7)
Maaseudulla liikekeskusapteekki (esim. ABC-liikenneasema)	7 (6)
Apteekin koko (reseptiä/vuosi)	
Alle 40 000	1 (1)
40 001–80 000	20 (16)
80 001–120 000	40 (32)
120 001–140 000	11 (9)
Yli 140 000	28 (22)
Apteekin sijainti	
Uusimaa	20 (16)
Pirkanmaa	13 (10)
Varsinais-Suomi	11 (9)
Keski-Suomi	8 (6)
Pohjanmaa	8 (6)
Pohjois-Pohjanmaa	8 (6)
Keski-Pohjanmaa	5 (4)
Kymenlaakso	5 (4)
Päijät-Häme	5 (4)
Pohjois-Karjala	4 (3)
Pohjois-Savo	4 (3)
Etelä-Karjala	3 (2)
Etelä-Pohjanmaa	3 (2)
Kainuu	3 (2)
Lappi	3 (2)
Etelä-Savo	1 (1)
Ahvenanmaa	0
Kanta-Häme	0
Satakunta	0
Kuinka kauan verkkoapteekkinne on ollut käytössä?	
Yli 2 vuotta	39 (31)
1–2 vuotta	37 (30)
Alle vuoden	24 (19)
Verkkoapteekin keskimääräinen tilausvolyyymi	
0–5 tilausta viikossa	43 (34)
5–10 tilausta viikossa	25 (20)
10–20 tilausta viikossa	17 (14)
Yli 20 tilausta viikossa	15 (12)
Verkkoapteekissa käytössä olevat toimitustavat*	
Nouto apteekista	96 (77)
Pakettitoimitus (esim. Posti tai DB Schenker)	82 (65)
Apteekin kotiinkuljetus	73 (58)
Nouto apteekin noutolokerosta	65 (52)
Ulkopuolisen toimijan kotiinkuljetus (esim. Eezery tai taksi)	25 (20)
Muu	6 (5)
Käytössä oleva verkkoapteekkialusta	
Uusi eApteekki (Magento)	79 (63)
Vilkas	14 (11)
Vanha eApteekki (Anders)	4 (3)
Jokin muu (ei määritelty)	4 (3)

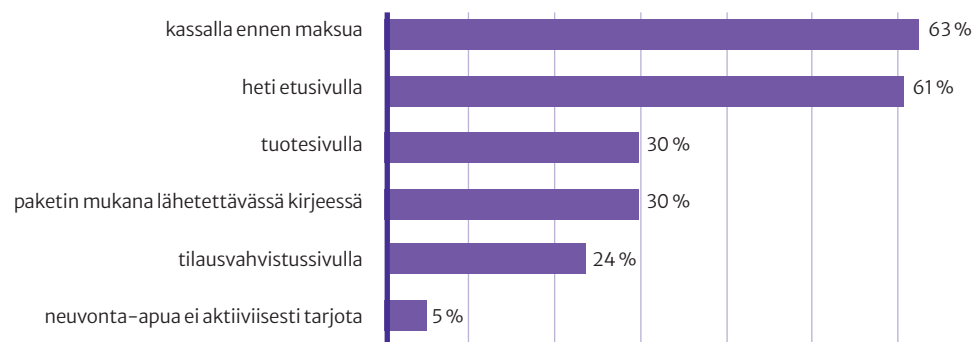
* Apteekilla voi olla käytössään useita toimitustapoja. Keskimäärin apteekilla oli käytössään neljä eri toimitustapaa.

Itsehoitoneuvontaa verkkoapteekissa on ohjeistettu annettavan

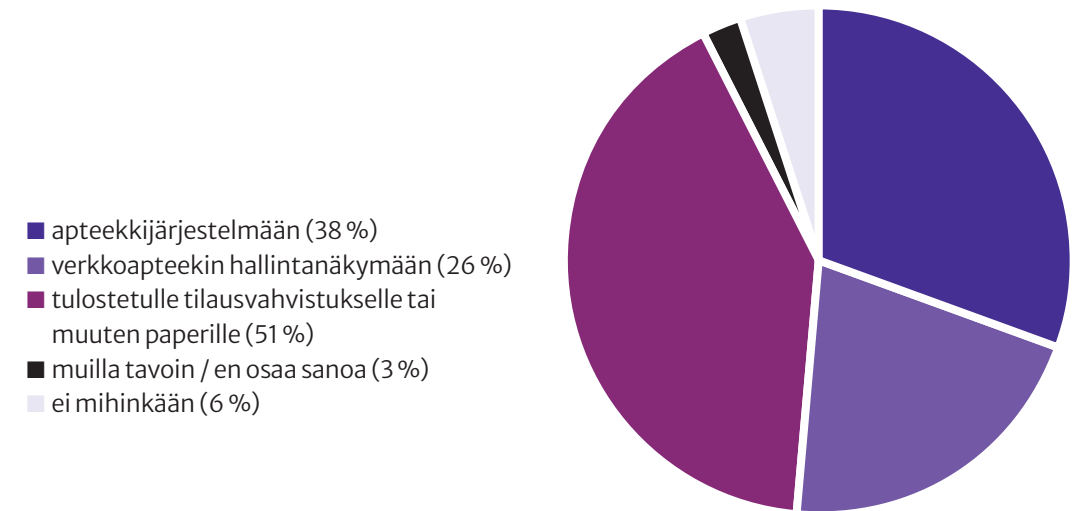


Kuva 1. Verkkoapteekkien (n = 80) tilanteet, joissa itsehoitoneuvontaa on ohjeistettu annettavaksi.

Verkkoapteekissa tarjotaan asiakkaalle neuvonta-apua

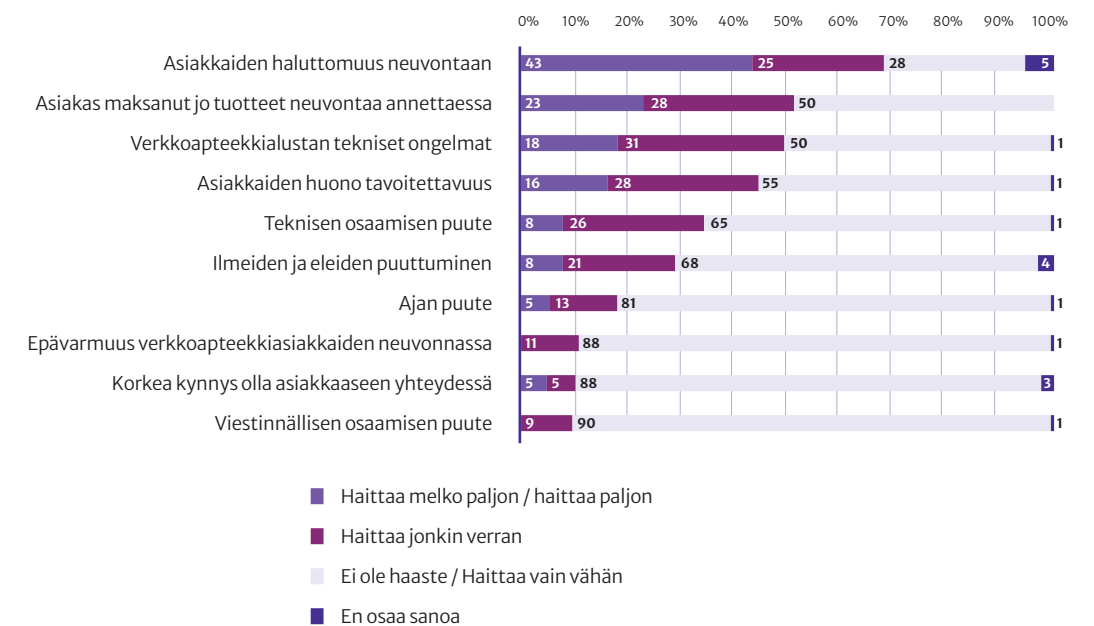


Kuva 2. Verkkoapteekkien (n = 80) ostoprosessin kohdat, joissa neuvonta-apua tarjotaan. Neuvonta-apua voitiin tarjota samassa verkkoapteekissa monessa eri kohdassa.

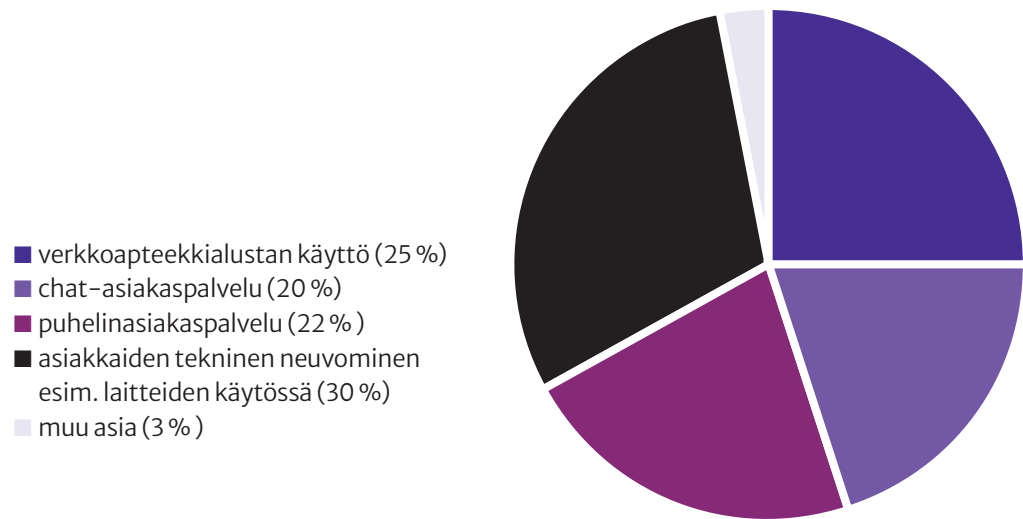


Kuva 3. Verkkoapteekkien (n = 80) toteutuneen itsehoitoneuvonnan dokumentointi. Dokumentointi saatettiin tehdä yhdessä apteekissa usempaan eri paikkaan.

Haasteet verkkoapteekin itsehoitoneuvonnassa



Kuva 4. Apteekkien (n = 80) kokemat haasteet verkkoapteekin itsehoitoneuvonnassa.



Kuva 5. Koulutustarpeita esittäneiden apteekkien (n = 48) koulutustarpeisiin liittyvät vastaukset.

Verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan prosessi

Yleisimmät kohdat verkkoapteekissa, joissa neuvonta-apua asiakkaalle tarjottiin, olivat etusivulla (61 %, n = 49/80) ja kassalla ennen maksua (63 %, n = 50/80) (Kuva 2). Verkkoapteekista 5 % (n = 4/80) ei tarjonnut neuvonta-apua aktiivisesti ollenkaan. Neuvonta-apua tarjottiin keskimäärin kahdessa eri ostoprosessin kohdassa.

Neuvonta-apu oli sanoitettu yleisimmin (66 %, n = 53/80) sanoin ”Kysy neuvoa”. Muita yleisiä sanoituksia olivat ”Miten voimme auttaa?” (38 %, n = 30/80) ja ”Soita meille / chattaa meille” (23 %, n = 18/80). Vastausvaihtoehtojen ulkopuolelta vapaassa tekstikentässä mainittiin useamman kerran ”Haluatko, että otamme sinuun yhteyttä lääkeneuvonta-asioissa?” (8 %, n = 6/80) ja lisäksi mainittiin käytettävän viestejä: ”Tämä lääke ei sovi kaikille, varmista sopivuus asiantuntijalta” ja ”Asiantuntijamme vastaavat kysymyksiisi”.

Itsehoitoneuvonta apteekkeissa annettiin pääasiassa maksusuorituksen jälkeen 74 %:ssa apteekkeista (n = 59/80). Pääasiassa ennen maksusuoritusta neuvonta annettiin

25 % apteekkeista (n = 20/80). Yksi vastaajista ei osannut vastata kysymykseen neuvonnan ajoittumisesta. Valtaosalle apteekkeista (93 %, n = 74/80) oli selvää, mihin asiakkaan pyyntö saada lääkeneuvontaa tulee näkyviin. Itsehoitotilausten käsittelyrutiiniin kuului kyseisen pyynnön tarkistaminen lähes kaikissa (96 %, n = 77/80) apteekkeissa. Apteekkeista 94 % (n = 75/80) dokumentoi annetun itsehoitoneuvonnan (Kuva 3).

Lähes jokaisessa apteekissa (99 %, n = 79/80) farmaseutti tai proviisori tarkisti aina itsehoitolääkkeitä sisältävän tilauksen. Näistä apteekkeista tilauksen farmaseuttinen tarkistaminen dokumentoitiin 87 %:ssa (n = 69/79). Yleisimmin (71 %, n = 57/80) verkkoapteekin asiakkaiden neuvontaan osallistui vähintään kolme neljästä apteekin farmaseuttisesta henkilökunnasta.

Suurimmassa osassa apteekkeja (70 %, n = 56/80) lisäneuvontaa vaativien itsehoitolääkkeiden toimittamisprosessi verkkoapteekista poikkesi muiden itsehoitolääkkeiden toimittamisprosessista. Näistä apteekkeista 70 % (n = 39/56) kertoi avoimessa vastauksessa prosessien poikkeavan toisistaan siinä,

että lisäneuvontaa vaativia itsehoitolääkkeitä ostavaan asiakkaaseen ollaan aina yhteydessä myyntiluvan ehtojen mukaisesti ennen toimittamista asiakkaan omasta toiveesta huolimatta.

Haasteet verkkoapteekin itsehoitoneuvonnassa

Suurimpana haasteena pidettiin selkeästi eniten asiakkaiden haluttomuutta neuvontaan, sillä vastaajista 43 % (n = 34/80) koki sen haittaavan itsehoitoneuvonnan toteutumista paljon tai melko paljon (Kuva 4). Toiseksi suurimpia haasteita olivat maksaminen ennen neuvonnan antamista (23 %, n = 18/80) ja verkkoapteekki-alustan tekniset ongelmat (18 %, n = 14/80). Viestinnällisen osaamisen puutetta tai epävarmuutta verkkoapteekkiasiakkaiden neuvonnassa ei pidetty merkittävänä haasteena.

Apteekkien koulutustarpeet

Vastaajista 60 % (n = 48/80) koki tarvitsevansa vähintään yhdenlaista teknistä lisäkoulutusta verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan toteutumiseksi (Kuva 5). Loput vastaajista (40 %, n = 32/80) oli sitä mieltä, ettei heillä ollut tämän osalta tarvetta teknisille lisäkoulutuksille. Eniten koulutusta toivottiin asiakkaiden tekniseen neuvomiseen esimerkiksi laitteiden käytössä.

Koulutustarpeisiin liittyen vastaajilta saatiin neljä avointa vastausta. Niissä toivottiin koulutusta Google-optimoointiin ja markkinointiin (n = 2), kirjallisen lääkeneuvonnan muotoiluun (n = 1) sekä etäyhteydellä annettavan neuvonnan toteuttamiseen (n = 1).

Pohdinta

Itsehoitoneuvonnan ohjeistus ja erityispiirteet verkkoapteekissa

Tutkimuksen mukaan neljällä viidestä apteekista verkkoapteekkien itsehoitoneuvonta on ohjeistettua. Vaikka viranomaismääräykset tai lainsäädäntö eivät erikseen vaadi verkkoapteekin lääkeneuvonnalle toimintaohjetta, tulee lääkeneuvonta ohjeistaa toimintaohjeessa ja sitä on annettava myös itsehoitolääkkeistä (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2011 ja 2016). Verkkoapteekki on kuitenkin monellakin tapaa täysin erilainen neuvonta-alusta kuin kivijalka-apteekki, joten

yhteisten pelisääntöjen sopiminen neuvonnan laadukkaalle toteuttamiselle verkossa olisi erittäin tärkeää. Verkkoapteekkien lääkeneuvonnan ohjeistamisessa on siis kehitettävää.

Yhtä apteekkia lukuun ottamatta kaikki apteekit toteuttivat tilauksen yhteydessä farmaseuttisen tarkistuksen ja yhdeksän kymmenestä apteekista dokumentoi annetun lääkeneuvonnan. Apteekin verkkopalveluita koskevan Fimean määräyksen (2011) mukaan kaikki verkkoapteekin neuvontakontaktit tulee dokumentoida ja farmaseutin tai proviisorin tulee tarkistaa kaikki lääkkeitä sisältävät tilaukset ennen toimitusta. Tämä on suurin ero verrattuna kivijalka-apteekin toiminnasta annettuun määräykseen. Vaikka suuri osa vastanneista apteekkeista oli perustanut verkkoapteekin koronapandemian aikana mahdollisesti nopealla aikataululla syntyneeseen tarpeeseen, oli aiheeseen liittyvään lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin perehdytty vastausten perusteella hyvin. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella apteekit toteuttavat vaaditun farmaseuttisen tarkistuksen, mutta tarkistuksen ja lääkeneuvonnan dokumentoinnissa on osittain puutteita.

Lähes kaikki (95 %) apteekit tarjosivat neuvontaa verkkoapteekissaan eri tavoin, mutta pieni osa ei neuvontaa kuitenkaan aktiivisesti tarjonnut. Itsehoitoneuvontaa oli useimmiten ohjeistettu annettavaksi asiakkaan pyynnöstä, lääkeaineiden ostorajoitusten ylittyessä ja lisäneuvontaa vaativista itsehoitolääkkeistä. Kaikissa apteekkeissa näitä asioita ei kuitenkaan oltu huomioitu kirjallisissa toimintaohjeissa, vaikka näiden asioiden tulisi jokaisessa apteekissa toteutua. Verkkoapteekissa farmasian asiantuntijalla ei ole vastaavanlaista mahdollisuutta osallistua lääkeneuvonnan keinoin asiakkaan lääkevalintaan kuin kivijalka-apteekissa, sillä Fimean verkkopalveluita koskevan määräyksen (2011) mukaan verkkoapteekissa asioiva asiakas valitsee itse, haluaako hän neuvontaa vai ei. Ainoastaan lisäneuvontaa vaativien itsehoitolääkkeiden kohdalla neuvonnasta ei voi kieltäytyä. Sen sijaan lääkkeiden toimittamista koskevan määräyksen (2016) mukaan neuvontaa itsehoitolääkkeistä on yksinkertaisesti annettava.

Tämän tutkimuksen perusteella apteekkeissa oli laajasti käytössä erilaisia etäneuvontavälineitä, joista perinteinen puhelin oli kuitenkin

selvästi yleisin. Tietoturva ja salassapitosään-
nösten toteutuminen on huomioitava erilais-
ten neuvontavälineiden käytössä (Lääkealan
turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2011
ja 2021). Yhteydenpito asiakkaan ja verkko-
apteekin välillä tulee aina olla salattua, jolloin
esimerkiksi tavallinen suojaamaton sähköposti
ei tule kyseeseen. Tämän tutkimuksen perus-
teella yli kolmasosa verkkoapteekeista käyttää
sähköpostia neuvontatarkoituksissa. Tästä ei
voida vielä päätellä, oliko kyseessä tavallinen
suojaamaton sähköposti vai turvaposti.

Fimean määräyksen (2011) mukaan itse-
hoitolääkettä verkosta tilaavalle asiakkaalle
on aina annettava neuvontaa, jos hän sitä pyy-
tää. Neuvontaa on annettava ennen tilauksen
maksamista tai muuta vahvistamista. Lisäksi
neuvontaa edellytetään annettavan aina lisä-
neuvontaa vaativista itsehoitolääkkeistä ja
tilanteissa, joissa herää epäily väärinkäyt-
östä. Menettely on siis pääosin vastaavanlai-
nen kuin apteekin palvelupisteissä, joista itse-
hoitolääkkeitä voidaan myydä ilman farma-
seuttista kontaktia, mutta asiakkaalla on silti
oltava mahdollisuus olla yhteydessä palvelu-
pisteestä vastaavaan apteekin farmaseuttiin
neuvonnan saamiseksi. Tämä tapa aiheuttaa
etenkin verkkoapteekkitoiminnan osalta ris-
tiriidan. Internet on alustana kasvottomuu-
tensa vuoksi väylä hankkia itsehoitolääkkeitä
esimerkiksi asiakkaan noloiksi kokemuksiin vai-
voihin. Samasta syystä se on kuitenkin myös
helppo väylä hankkia lääkkeitä väärinkäyt-
tötarkoituksiin, eikä asiakkaan mahdollisuus
tilaamiseen ilman neuvontaa paranna asiaa.

Verkkopalvelutoiminta asettaakin apteekin
ammattilaisen uudenlaiseen tilanteeseen, kun
joudutaan pohtimaan toimittamisesta pidät-
tävyyttä tilanteessa, jossa asiakkaaseen ei
välttämättä ole ollut minkäänlaista kontaktia
ennen maksamista. Kivijalka- apteekissa vas-
taava tilanne tulee eteen yleensä vain farma-
seutin ja asiakkaan välisen keskustelun perus-
teella. Olisikin syytä pohtia, tulisiko verkossa
olla matalampi kynnyksellä asiakkaaseen yhtey-
dessä. Voisi olla hyödyllistä harkita jopa lää-
keneuvontakontaktin edellyttämistä silloin,
kun asiakas tilaa riskilääkkeitä verkon kautta.
Esimerkiksi asetyylihalisyylihappona löytyy
markkinoilta samalla kauppanimellä kahdella
eri vahvuudella ja eri käyttöaiheisiin, joten vir-

heen mahdollisuus on suuri, kun asiakas hakee
tuotetta nimen perusteella. Toisaalta tämän
tutkimuksen perusteella verkkopalvelun kautta
tehdyt lääketilaukset menevät jo nyt farma-
seuttisen tarkastuksen läpi, mitä kivijalka-
apteekin kassalla ei aina tapahdu.

Verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan toteutumista häiritsevät tekijät

Suurimmaksi ongelmaksi itsehoitoneuvonnan
toteutumiseksi verkossa koettiin tässä kyse-
lyssä asiakkaiden haluttomuus neuvontaan.
Sama haaste on todettu myös esimerkiksi Tuo-
men (2015) haamuasiakastutkimuksia käsitte-
levässä projektityössä. Haluttomuus neuvon-
taan voi johtua esimerkiksi aikaisemmasta
huonosta neuvontakokemuksesta, asiakkaan
kokemuksesta omien tietojensa riittävydestä
tai siitä, ettei ymmärretä itsehoitolääkkeillä
olevan riskejä. Tätä haastetta on Fantin (2020)
tutkimuksen mukaan joissain suomalaisissa
apteekeissa ratkaistu siten, että neuvonnasta
kieltäytyneille asiakkaille on lähetetty paketin
mukana lyhyt kirjallinen ohjeistus lääkkeestä.
Tällä tavoin myös nämä asiakkaat saavat lää-
keinformaatiota. Tätä keinoa voisi laajemmin
ottaa käyttöön kehittämällä ainakin erityi-
sen riskin itsehoitolääkkeille tuoteinformaa-
tiokortteja, joissa olisi hyvin tiiviissä muodossa
ja selkokielisesti kerrottu lääkkeen käyttöoh-
jeet ja esimerkiksi yleisimmät haittavaikutuk-
set, vasta-aiheet ja tilanteet, jolloin on syytä
ottaa yhteys lääkäriin tai apteekkiin. Tämä
informaatio on saatavissa pakkausselosteesta,
mutta tiiviimpi ohjeistus voisi toimia ainakin
niissä tilanteissa, joissa asiakas ei lähtökoh-
taisesti ole kokenut tarvitsevansa neuvontaa.

Fimean haamututkimuksessakin (2021 ja
2023) todettu haaste neuvonnan oikea- aikai-
suudesta ilmenee myös tässä tutkimuksessa,
sillä se oli toiseksi suurin farmaseuttisen hen-
kilöstön kokemana haaste. Ilman chat-keskus-
telumahdollisuutta apteekkeilla ei ole juurikaan
keinoja antaa itsehoitoneuvontaa ennen mak-
samista, ellei asiakas itse ole aloitteellinen ja
soita apteekkiin ennen tilauksen tekemistä,
sillä pyyntö saada lääkeneuvontaa välittyy
apteekkiin vasta tilauksen maksamisen jälkeen.

Tyypillisesti verkkokaupan toimintalo-
giikka on se, että tilaus tehdään, maksetaan ja
toimitetaan. Reseptilääketilauksissa on jo nyt

tästä poikkeava prosessi, koska tilaus toimii
niin sanotun tilaustoiheen kautta. Tilaustoi-
veessa tilattavat reseptilääkkeet oikeine hin-
toineen lisätään ostoskoriin vasta sitten, kun
farmaseuttinen henkilöstö on käsitellyt tilauk-
sen ja asiakkaalle on annettu lääkeneuvontaa.
Asiakas voi tällä välin lisätä ostoskoriin muita
tuotteita, mutta pääsee viimeistelemään ja
maksamaan tilauksen vasta, kun neuvonta on
annettu ja reseptit on käsitelty. Tätä toimin-
tatapaa voitaisiin noudattaa myös itsehoito-
lääketilauksissa, mutta se saattaisi vaikuttaa
negatiivisesti asiakkaiden ostohalukkuuteen,
kun tilaaminen ei välttämättä enää kävisikään
niin sujuvasti yhdeltä istumalta. Toisaalta
esimerkiksi ApoDigi Oy:n kehittämän Treet-
puhelinsovelluksen kautta tehdyt itsehoitoti-
laukset käyvät aina läpi apteekin farmaseutti-
sen henkilökunnan hyväksynnän, ennen kuin
maksaminen onnistuu (ApoDigi 2022).

Kanta-asiakasjärjestelmä verkossa, ja toi-
saalta myös tulevaisuuden Kanta-järjestelmä
kansallisine lääkityslistoineen, voisivat asi-
akkaan suostumuksella kasvattaa yksittäiseen
asiointikertaan liittyvää prosessin joustavuutta
suhteessa tuntemattomana toteutuvaan irral-
liseen apteekin itsehoiton asiointiin. Ideali-
tilanteessa verkkoapteekin itsehoito-ostokset
olisivat vaivattomasti siirrettävissä lääkityslis-
talle. Tällöin apteekilla olisi käytettävissä asi-
akkuuteen liittyviä asiakkaalta saatuja ennak-
kotietoja oikean ja turvallisen lääkkeen käytön
arvioimiseksi.

Yksi vaihtoehto voisi olla kehittää robotii-
kan avulla järjestelmä, jossa asiakkaan ostos-
korille vaaditaan vain tietyissä tapauksissa far-
maseutin hyväksyntä. Näitä tapauksia voisivat
olla esimerkiksi lääkeaineiden ostopaikkien
ylityminen tai jopa ostoskorissa tai lääkeos-
tohistoriassa olevien tuotteiden väliset inter-
aktiot. Tällöin toimintamekanismi olisi pitkälti
apteekkien itsepalvelukassojen vastaava. Auto-
matiikkaa on jo nyt hintaneuvonnassa, sillä
verkkoapteekit mahdollistavat sen, että asiakas
pystyy valitsemaan tietyn lääkeaineen ja aset-
tamaan sitä sisältävät lääkevalmisteet hinta-
järjestykseen ja näin valitsemaan halutessaan
edullisimman itselleen sopivan valmiste.

Vuonna 2019 julkaistun pro gradu -tut-
kimuksen mukaan verkkoapteekista itsehoi-
tolääkkeiden ostamisen suurimpia etuja ovat

riippumattomuus ajasta ja paikasta sekä käte-
vyys ja ajansäästö (Punakivi 2019). Toisaalta
esimerkiksi toimituksen korkea hinta ja pitkä
toimitusaika vähentävät halua tilata verkosta.
Nämä ovat asioita, joita verkkoapteekkitoimin-
nassa tulisi kehittää. Toimitustapoja tulisi viedä
entistä enemmän lähiseudulle tehtävien pika-
kuljetuksien suuntaan, jolloin verkkoapteekki
tulisi kyseeseen akuuteissakin tarpeissa. Tar-
koituksenmukaista olisi myös se, että verk-
koapteekeista saisi palvelua ja neuvontaa aina
verkkoapteekin ollessa auki – eli vuorokauden
ympäri (Hämeen-Anttila ym. 2022). Verkko-
apteekkeissa on potentiaalia toimia laajempina-
kin kokonaisuuksina kuin vain vaihtoehtoisina
jakelukanavina. Verkon kautta voisi olla edulli-
sempää ja skaalautuvampaa toteuttaa esimer-
kiksi apteekkien vapaaehtoisia palveluja, kuten
lääkehoidon arviointeja ja erilaisia lääkehoi-
toa tukevia palveluita. Lääkeneuvonnan saata-
vuutta verkkoapteekkeissa taas voitaisiin paran-
taa esimerkiksi apteekkien välisellä lääkeneu-
vontayhteistyöllä (Puumalainen ja Huttunen
2022), mikä kuitenkin edellyttäisi lainsäädän-
tömuutoksia.

Verkkoapteekit Suomessa

Väestökyselyn mukaan 60 % vastaajista käyt-
täisi varmasti tai saattaisi käyttää suoma-
laista verkkoapteekkia lääkkeiden ostamiseen
(Dimitrow ym. 2021). Myös Lääkebarometri
2021 -kyselyn mukaan 52 % vastaajista olisi
valmis ostamaan lääkkeitä apteekin verkko-
palvelusta (Jyrkkä ym. 2022). Verkkoapteekki
ei kuitenkaan ole vielä läheskään kaikille arki-
päivää; vuonna 2022 40 % suomalaisista tiesi,
että reseptilääkkeitä voi hankkia verkosta (Yli-
opiston Apteekki 2022a). Vastaava luku oli rei-
lua vuotta aikaisemmin 27 %, joten tietoisuus
asiasta on lisääntynyt.

Verkkoapteekkien osuus apteekkien lii-
kevaihdoista on hyvin pieni (Reinikainen ym.
2020). Myös tämän tutkimuksen perusteella
tilausmäärät verkkoapteekkeissa ovat useissa
apteekkeissa vähäisiä (yleisimmin 0–5 tila-
usta viikossa). Vaikka Suomessa toimii toista
sataa verkkoapteekkia, niiden toiminta on vielä
vähäistä. Verkkoapteekkeissa on Suomessa kui-
tenkin paljon potentiaalia, ja tähän tutkimuk-
seen vastanneiden verkkoapteekkitoimintaa
hyvin tuntevien farmaseuttien ja proviisorien

vastausten perusteella apteekkitoiminnan perustavoitteet ja toimintamallit ovat verkossa saman tyyppisiä ja samalla laatuvaatimustasolla kuin kivijalka- apteekkeissa.

Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet

Kyselylomakkeen pilotoinnin perusteella itse kyselylomaketta voi sellaisenaan hyödyntää osana apteekin sisäistä laatutyötä verkkoapteekkitoiminnan auditoinnissa eli omavalvonnassa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi apteekin itsehoitoneuvontaa ja verkkopalvelutoimintaa koskevien määräysten ja ohjeiden toteutumisen arvioimisessa. Lisäksi apteekkeille koulutuksia järjestävät tahot pystyvät kohdentamaan koulutuksiaan aiheisiin, joissa on tunnistettu eniten koulutustarpeita. Tulokset ovat hyödyllisiä myös verkkoapteekkiluostoja kehitettäessä.

Tässä tutkimuksessa ei paneuduttu juurikaan toimintaohjeiden asiasisältöihin, joten seuraava tutkimuksen aihe voisi olla verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan toimintaohjeiden laadullinen sisältöanalyysi. Lisäksi voisi olla hyödyllistä tutkia sitä, miten apteekit audittoivat omaa verkkoapteekkitoimintaansa. Tulevaisuudessa tutkittavaksi jää myös asiakkaiden näkökulma ja kokemukset erilaisen verkkoapteekkien käytöstä. Voisi olla hyvä tutkia esimerkiksi sitä, miten verkkoapteekkitilauksiin lisätty farmaseuttisen tarkastamisen välivaihe ennen maksamista vaikuttaisi ostokokemukseen ja -halukkuuteen. Olisi myös hyödyllistä selvittää asiakkaiden näkökulma siihen, miten he ymmärtävät verkkoapteekin kassalla kysymyksen halukkuudesta lääkeneuvontaan: ymmärtävätkö asiakkaat esimerkiksi sen, että se sisältää myös mahdollisen hintaneuvonnan. Edelleen mahdollinen tutkimusaihe on verkossa annetun lääkeneuvonnan vaikutukset lääkkeen valintaan ja käyttöön.

Ohjeistusten käytännön toteutumista verkkoapteekkeissa tulisi tutkia Fimean toteuttamia haamuasiakastutkimuksia laajemmilla haamuasiakastutkimuksilla, jotta saataisiin lisää tietoa lääkeneuvonnan toteutumisesta verkkoapteekkeissa. Myös hintaneuvonnan toteutumista verkkoapteekkeissa olisi tärkeää tutkia.

Tutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet

Tutkimukseen saatiin vastauksia laajasti eri-kokoisista apteekkeista eri puolilta Suomea. Ainoastaan kolmesta maakunnasta vastauksia ei saatu, vaikka kaikissa näissä on yksi tai useampi verkkoapteekki (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2022a). Vastausprosentti (42 %) oli myös farmaseuttiselle henkilöstölle kohdennettujen kyselyjen tyyppisten vastausprosenttien mukainen (Pohjanoksa-Mäntylä ja Turunen 2021). Vastajina toimivat käytännön verkkoapteekkityötä tekevät farmaseutit ja proviisorit, eli heillä oli kokemusta tutkittavasta palvelusta. Koska tutkimus toteutettiin Suomen Apteekkariliiton jäsentutkimuksena, vastaajista puuttuivat Yliopiston apteekin ja Itä-Suomen yliopiston apteekin verkkoapteekit. Näiden kahden suurivolyymisen verkkoapteekin vertailu yksityisapteekkien monilukuisiin verkkoapteekkeihin ei tässä tutkimuksessa olisi ollut järkevää. Luotettavuutta pyrittiin lisäämään pilotoinnilla, jolla varmistettiin kyselyn toimivuus ja ymmärrettävyys. Huomionarvioista on se, että toimintaohjeiden asiasisällöistä ja laajuudesta ei tällä tutkimuksella saatu tietoa ja tieto ohjeiden toteutumisesta perustuu vastaajien omiin mielipiteisiin. Kokonaisuudessaan tulokset antavat yleiskuvaa siitä, miten yksityiset verkkoapteekit itsehoitolääkkeiden osalta Suomessa toimivat suhteessa lainsäädäntöön.

Johtopäätökset

Itsehoitoneuvontaa verkkoapteekkeissa tarjotaan ja se on pääasiassa kirjallisesti ohjeistettua, mutta sen dokumentointiin, neuvontavälineisiin ja neuvonnan oikea-aikaisuuteen tulee vielä kiinnittää huomiota. Neuvonnan ajoitus heijastuu myös haasteisiin, sillä itsehoitoneuvonnan toteutumista verkossa häiritsevät eniten asiakkaiden haluttomuus neuvontaan sekä neuvonnan tapahtuminen vasta maksun jälkeen. Apteekkeilla on vielä koulutustarpeita teknisissä asioissa, jotta itsehoitoneuvonta toteutuisi verkossa ammatillisesti vastaavalla tavalla kuin kivijalka- apteekissa. Verkkoapteekkitoiminnan kehittäminen tarvitsee lisätutkimusta palvelua koskevien toimintaohjeiden sisällöstä ja toteutumisesta sekä asiakaskokemuksesta.

Summary

Self-care counseling in Finnish online pharmacies: the perspective of pharmacists participating in practical work

Valter Uotila*

BSc (Pharm), MSc Student
University of Helsinki
Online Pharmacy Specialist
Farmania Oy
valtteri.uotila@helsinki.fi

Maarit Dimitrow

PhD (Pharm), University Lecturer
Clinical Pharmacy Group
Division of Pharmacology and Pharmacotherapy
Faculty of Pharmacy
University of Helsinki

Henna Kyllönen

M. Sc. Pharm.
Expert Pharmacist
The Association of Finnish Pharmacies (AFP)

*Correspondence

Introduction

The amount and use of online pharmacies in Finland have significantly increased under the years 2020–2022 partly because of the Covid-pandemic. However, there still are only few studies regarding online pharmacies. The aim of this study was to obtain information on the instructions of self-care counseling in online pharmacies and how the counseling is actualized in practice. The study also aimed at defining the most significant challenges in implementation of online counseling guidance and possible educational needs of the pharmacists regarding online pharmacies.

Methodology and materials

The study was conducted as a structured online survey in January 2022 for the members of The Association of Finnish Pharmacies who were selling medicines in an online store (n = 190). Response rate of the survey was 42% (n = 80/190).

Results

According to the responding pharmacists, 84% (n = 67/80) of the pharmacies had written instructions for online self-care counseling. Self-care counseling was in some way instructed to be given when asked by the customer (98%, n = 78/80), when purchase limits of medicines were exceeded (89%, n = 71/80) and when the order included behind-the-counter drugs (88%, n = 70/80). According to the respondents, the self-care counseling policies of the online pharmacies were implemented mostly very well or quite well (91%, n = 79/80). Self-care counseling in online pharmacies was mainly provided only after the payment (74%, n = 59/80). In almost every pharmacy (99%, n = 79/80) a pharmacist always checked an order including OTC medicines before delivering to the customer. The online pharmacies major challenges in implementing self-care counseling were considered to be customers reluctance, payment before counseling, and technical problems of the e-commerce platform.

Conclusions

The online pharmacy service, at least regarding OTC medicines, seems to be well-instructed in Finnish pharmacies, although some improvements are still needed at least in documentation and timing of the counseling. Future studies should be focused on a more detailed review of the contents of the self-care counseling policies and fulfilling the counseling in practice, but also on the customer perspective.

Keywords: online pharmacy, self-care, over-the-counter medicine, medication counseling, quality, policy manual

Sidonnaisuudet

Ei sidonnaisuuksia.

Kirjallisuus

Anttila P: Apteekkien itsehoitoneuvonnan rooli väestön terveyspalveluissa. Apteekki-farmasian erikoistumisopintojen projektityö, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, Helsingin yliopisto, 2015

ApoDigi Oy: Treetin käyttöönotto (viitattu 22.2.2022). www.treet.fi/manual/

Dimitrow M, Airaksinen M, Jauhonen H-M, Jormanainen V, Reinikainen L, Hämeen-Anttila K: Työpaketti 2: Apteekkipalveluiden laatu ja väestön odotukset apteekkipalveluille uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Raportissa: Saastamoinen L (toim.). Lääkevalmisteiden hintakilpailun aktivointi ja väestön odotukset apteekkitoiminnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:21. Valtioneuvoston kanslia, Helsinki, 2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-409-5>

Fant A: Webbspoteksaktörernas syn på regleringar, utveckling och framtiden: skillnader mellan Finland och Sverige. Pro gradu -tutkielma, kliinisen farmasian ryhmä, farmakologian ja lääkehoidon osasto, Farmasian tiedekunta, Helsingin yliopisto, 2020

Heikkilä J: Itsehoitoneuvonnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen apteekeissa. Farmaseutin lopputyö, farmakologian ja lääkehoidon osasto, Farmasian tiedekunta, Helsingin yliopisto, 2021

Helin M, Jäppinen S, Launis V, Spoof S, Varantola K: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, Helsinki, 2013

Hämeen-Anttila K, Katajavuori N: Laadullisen aineiston analyysi. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. s. 146–163. Toim. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, Helsingin yliopisto, 2021

Hämeen-Anttila K, Mikkola H, Kokko M, Sinnemäki J, Reinikainen L: Selvitys apteekkien lakisääteiseen lääkeneuvontaan kuuluvista sisältökokonaisuuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 24, 2022

Hämäläinen M, Teinilä T, Westerling A: Apteekkien lääkitysturvallisuuden itsearviointimittaristo. Suomen Apteekkariliitto 2/2019. Saatavilla Apteekkariliitosta erikseen pyydettyä: apteekit@apteekkariliitto.fi

International Pharmaceutical Federation: Statement of Policy. Strategic development of medicines information for the benefit of patients and users of medicines. The Hague: FIP, 2017 (viitattu 22.2.2022). www.fip.org/file/1595

Itselääkitys. Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Apteekkariliiton asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim 2016 [päivitetty 19.4.2016]. www.kaypahoito.fi

Joint Nordic Report: Online pharmacy markets in the Nordics 2021 (viitattu 22.2.2022). <https://arkisto.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/pm-yhteisraportit/nordic-report-2021-online-pharmacy-markets-in-the-nordics.pdf>

Jyrkkä J, Ruotsalainen J, Hämeen-Anttila K: Lääkebarometri 2021 – Lääkehoidon kuormittavuus arjessa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 03/2022. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, 2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7299-33-3>

Kurko T, Teinilä T, Pohjanoksa-Mäntylä M, Peura S, Airaksinen M: Itsehoitoasiakas tarvitsee neuvontaa. SIC! -lehti 1/2012. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, 2012

Kylmä J, Juvakka T: Laadullinen terveystutkimus. 2. painos. Edita, Helsinki, 2012

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011. https://www.fimea.fi/documents/160140/743657/18533_Apteekin_verkkopalvelu-maarays_2011-05-10.pdf

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Väestön näkemyksiä itsehoitolääkkeistä – saatavuus, riskit ja tiedon saanti. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 1/2014. Fimea 2014. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5624-40-3>

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Kansallinen itsehoitolääkeohjelma. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 1/2015. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5624-47-2>

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Määräys lääkkeiden toimittamisesta 2/2016. https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/20644_Maarays_laakkeiden_toimittamisesta-SUOMI_2011-12-19.pdf

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Itsehoitoneuvonnan toteutuminen apteekeissa – haamuasiakastutkimus 2021. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 13/2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7299-28-9>

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Luettelo laillisista apteekin verkkopalveluista, 2022a (viitattu 14.1.2022). www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset_apteekin_verkkopalvelut

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Verkkopalvelutoiminta, 2022b (viitattu 11.1.2022). www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Apteekkipalveluiden saatavuus, 2023a (viitattu 9.1.2023). www.fimea.fi/kehittaminen/apteekkitoiminta/apteekkipalveluiden-saatavuus

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkien etämyyntipalveluissa: Haamuasiakastutkimus 2022. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 1/2023. Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus Fimea, 2023b. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7299-46-3>

Niemi M, Pohjanoksa-Mäntylä M, Mikkonen S, Linden K: Koronapandemian vaikutukset apteekin verkkopalvelun käyttöön: esimerkkinä Yliopiston apteekki. Dosis 38: 398–422, 2022

Pohjanoksa-Mäntylä M, Turunen J: Kyselytutkimus. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. s. 80–96. Toim. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, Helsingin yliopisto, 2021

Punakivi K: Acceptance and use of online pharmacies and the online customer journey for the purchase of OTC medicines. Pro gradu -tutkielma, Teollisuusfarmasia, Farmaseuttisen kemian ja teknologian osasto, Helsingin yliopisto, 2019

Puumalainen I, Huttunen J: Lääkkeet läheltä vai kaukaa – Verkkoapteekkieläytyminen 2022. Rud Pedersen Public Affairs Oy, 2022. www.apteekkariliitto.fi/media/3-apteekkariliitto.fi/media/aineistot/verkkoapteekkieläytyminen_2022_raportti_sivuittain.pdf

Reinikainen L, Hyvärinen A, Happonen P: Apteekkien tilinpäätösanalyysi vuosilta 2015–2018. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 2/2020. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, 2020. <https://urn.fi/URN:978-952-7299-09-8>

Suomen Apteekkariliitto ja Yliopiston apteekki: Apteekkien neuvonnan tuottamat säästöt yhteiskunnalle ja terveydenhuollolle – asiantuntija-arvio 2015. www.apteekkariliitto.fi/media/2-apteekkariliitto.fi/media/pwc-raportti_lopullinen.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö: Lääkepolitiikka 2020 – Kohti tehokasta, turvallista, tarkoituksenmukaista ja taloudellista lääkkeiden käyttöä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2/2011. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3101-5>

Tuomi U: Haamuasiakastutkimukset apteekin asiakaspalvelun johtamisen työkaluna. Apteekkieläytyksen erikoistumisopinnojen projektityö, Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämispalvelut, 2015

Tutkimuseettinen neuvottelukunta: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Yliopiston apteekki: Tutkimus: 40 % suomalaisista tietää, että lääkkeitä on mahdollista ostaa verkosta. Tiedote julkaistu 17.2.2022a. www.sttinfo.fi/tiedote/tutkimus-40-suomalaisista-tietaa-etta-laakkeita-on-mahdollista-ostaa-verkosta?publisherId=1629&releaseId

Yliopiston apteekki: Vuosikertomus 2021. Julkaistu 21.3.2022. https://assets.ctfassets.net/qzd0lavuat2e/1yfrjvBQUWdiHiWM7XY43W/942a8775419c008ec54a1588eb2d514f/YA_vuosikertomus_2021_interaktiivinen_verkkoversio__1_.pdf

Uotila V, Dimitrow M, Kyllönen H: Itsehoitoneuvonta yksityisissä suomalaisissa verkkoapteeekeissa: käytännön työhön osallistuvien farmaseuttien ja proviisoreiden näkökulma. Dosis 39: 64–88, 2023

Itsehoitoneuvonnan toteutuminen verkkoapteekeissa

JOHDANTO

Tämän kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää itsehoitoneuvonnan toteutumista suomalaisissa verkkoapteekeissa. Tutkimus on tarkoitettu vastattavaksi apteekin farmaseutille tai proviisorille, joka itse osallistuu käytännön verkkoapteekkityöhön. Otathan vastaamista helpottamaan esille apteekin työ- ja toimintaohjeet, jotka käsittelevät verkkoapteekkitoimintaa.

Kyselyyn vastataan yhden kerran per apteekki. Pyrihän vastauksissasi huomioimaan koko verkkoapteekkitilauksia käsittelevän farmaseuttisen henkilöstön näkökulman, jotta vastaukset olisivat yleistettävissä koko apteekkiin. Tarvittaessa voitte myös yhdessä keskustella kysymyksistä ennen vastausten lähettämistä.

Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena on saada tietoa siitä, miten verkkoapteekin itsehoitoneuvonta on apteekissanne ohjeistettu ja miten se käytännössä toteutuu. Tutkimuksen avulla pyritään lisäksi selvittämään merkittävimpiä haasteita neuvonnan toteutumisessa sekä mahdollisia apteekkien koulutustarpeita. Tutkimus on proviisoriopiskelija Valtteri Uotilan farmaseutin lopputyö, jonka ohjaajina toimivat asiantuntijaproviisori Henna Kyllönen Suomen Apteekkariliitosta ja yliopistonlehtori, FaT Maarit Dimitrow Helsingin yliopistosta.

Kyselylomakkeeseen vastaaminen on anonymia, vapaaehtoista ja luottamuksellista. Tutkimuksen aineisto kerätään e-lomakekyselynä ja säilytetään Helsingin yliopiston omilla palvelimilla. Tutkimusaineiston jatkokäsittely tapahtuu Microsoft Excel®- ja SPSS-tilasto-ohjelmilla.

Kyselyssä osallistujista kerätään taustatietoja, joita käytetään tutkimusaiheeseen liittyvien kysymysten analysoinnissa. Vastajilta ei kerätä mitään tietoa, joista heidät voisi tunnistaa. Uusi eApteekki -verkkoapteekkiä käyttävien apteekkien vastaukset voidaan luovuttaa Suomen Apteekkariliitolle alustan kehittämistarkoituksiin. Luovutettavista tiedoista ei ole mahdollista yhdistää yksittäisen apteekin vastauksia.

Kyselyyn osallistuja voi keskeyttää vastaamisen kyselyyn halutessaan ilman syytä tai seuraamuksia. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10–15 minuuttia. Lomakkeeseen on suositeltavaa vastata tietokoneella, jotta vastausvaihtoehdot näkyvät oikein.

MÄÄRITELMIÄ

Itsehoitoneuvonnalla tarkoitetaan farmaseuttisen henkilöstön ja asiakkaita välistä neuvottelua itsehoitolääkkeiden turvallisesta ja rationaalisesta käytöstä sekä ohjaamista lääkkeettömään itsehoitoon ja terveyttä edistäviin ja hoitoa tukeviin elintapoihin (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2011).

Verkkoapteekilla tarkoitetaan internetsivustolla sijaitsevan verkkokaupan kautta tapahtuvaa lääkemyyntiä. Verkkoapteekilla ei tarkoiteta tässä yhteydessä muita apteekin verkkopalveluita tai etämyyntikanavia, kuten erilaisia sovelluksia.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa Valtteri Uotila (valtteri.uotila@helsinki.fi).

1.1 Vastauksiani saa käyttää tutkimuksessa ja siihen liittyvissä julkaisuissa

- kyllä
- ei

1.2 Kyselyyn vastaajan ammattioikeus

- farmaseutti
- proviisori
- muu

2 APTEEKIN TAUSTATIEDOT

2.1 Minkä maakunnan alueella apteekki sijaitsee?

2.2 Mikä on apteekkinne koko (reseptiä/vuosi)?

2.3 Mihin ryhmään pääapteekki lähinnä kuuluu?

- Maaseudulla kyläapteekki
- Maaseudulla liikekeskusapteekki (esim. ABC-liikenneasema)
- Lähiöapteekki
- Kaupungissa kivijalka-apteekki
- Kauppakeskus-/tavarataloapteekki

3. VERKKOAPTEEKIN TAUSTATIEDOT

3.1 Kuinka kauan verkkoapteekkinne on ollut käytössä?

3.2 Verkkoapteekin keskimääräinen tilausvolyymi

3.3 Verkkoapteekissanne käytössä olevat toimitustavat

- Nouto apteekista
- Nouto apteekin noutolokerosta
- Apteekin kotiinkuljetus
- Ulkopuolisen toimijan kotiinkuljetus (esim. Eezer y tai taksi)
- Pakettitoimitus (esim. Posti tai DB Schenker)
- Muu

3.4 Käytössänne oleva verkkoapteekialusta

- Uusi eApteekki (Magento)
- Vanha eApteekki (Anders)
- Vilkas
- Jokin muu
- Jokin muu, mikä?

4. VERKKOAPTEEKIN ITSEHOITONEUVONNAN OHJEISTUS

4.1 Itsehoitoneuvonta verkkoapteekissa on ohjeistettu toimintaohjeessa

- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

4.2 Jos kyllä, niin missä toimintaohjeessa?

- Samassa toimintaohjeessa kuin kivijalan itsehoitoneuvonta
- Verkkoapteekin omassa toimintaohjeessa
- Muussa toimintaohjeessa
- Jos muussa, niin missä?

4.3 Onko verkkoapteekin itsehoitoneuvonnalle teillä olemassa omaa tarkentavaa työohjetta?

- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

Jos vastasit kyllä, voit siirtyä suoraan kysymykseen 4.5.

4.4 Jos vastasit edellisessä kohdassa ei tai en osaa sanoa, koetko että tarkentavasta työohjeesta voisi olla hyötyä?

- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

4.5 Verkkoapteekissamme asiakkaita neuvotaan

- puhelimitse
- chatissa
- videoyhteydellä
- sähköpostitse
- muulla tavoin

4.6 Itsehoitoneuvontaa verkkoapteekissa on apteekissamme ohjeistettu annettavan

- asiakkaan pyynnöstä
- lisäneuvontaa vaativista itsehoitolääkkeistä
- lääkeaineiden ostorajoitusten ylittyessä
- riskiperusteisesti ennalta sovittujen lääkeaineiden kohdalla
- kun havaitaan kliinisesti merkittävä interaktio
- virheellistä tai väärinkäyttöä epäiltäessä
- muusta syystä asiakkaan pyytämättä
- Jos muusta syystä, niin mistä?

4.7 Miten verkkoapteekin itsehoitoneuvonnan ohjeistukset käytännössä toteutuvat apteekissanne?

- erittäin huonosti
- melko huonosti
- kohtalaisesti
- melko hyvin
- erittäin hyvin
- en osaa sanoa

5. VERKKOAPTEEKIN ITSEHOITONEUVONNAN PROSESSI

5.1 Missä kohtaa asiakkaalle tarjotaan neuvonta-apua verkkoapteekissanne?

- heti etusivulla
- tuotesivuilla
- kassalla ennen maksua
- tilausvahvistussivulla
- paketin mukana lähetettävässä kirjeessä
- neuvonta-apua ei aktiivisesti tarjota
- Jossain muussa kohdassa, missä?

5.2 Miten neuvonta-avun tarjoaminen sanoitetaan verkkoapteekissa?

- Miten voimme auttaa?
- Löydätkö etsimäsi?
- Kysy neuvoa
- Soita meille / chattaa meille
- Neuvonta-apua ei aktiivisesti tarjota
- Jotenkin muuten, miten?

5.3 Itsehoitoneuvonta verkkoapteekissamme annetaan pääasiassa

- ennen maksusuoritusta
- maksusuorituksen jälkeen
- en osaa sanoa

5.4 Apteekkimme tilauksia käsittelevällä henkilökunnalla on tiedossa, mihin asiakkaan pyyntö saada

- lääkeneuvontaa itsehoitotilauksen yhteydessä tulee näkyviin
- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

5.5 Apteekkimme itsehoitotilausten käsittelyrutiiniin kuuluu asiakkaan mahdollisen lääkeneuvontapyynnön

- tarkistaminen
- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

5.6 Minne verkkoapteekkinne itsehoitoneuvonta kuitataan annetuksi?

- apteekkijärjestelmään
- tilauksen tietoihin verkkoapteekin hallintanäkymässä
- tulostetulle tilausvahvistukselle tai muuten paperille
- muilla tavoin / en osaa sanoa
- ei mitenkään
- Jos muilla tavoin, niin miten?

5.7 Farmaseutti tai proviisori tarkistaa itsehoitolääkkeitä sisältävän tilauksen

- ei koskaan
- harvoin
- joskus
- useimmiten
- aina
- en osaa sanoa

5.8 Dokumentoidaanko tilauksen mahdollinen tarkistus?

- ei
- kyllä
- en osaa sanoa

5.9 Eroaako lisäneuvontaa vaativia itsehoitolääkkeitä sisältävien tilausten käsittelyprosessi muiden itsehoitotilausten käsittelystä apteekissanne?

- ei
- kyllä
- en osaa sanoa
- Jos kyllä, niin miten?

5.10 Apteekin farmaseuttisesta henkilökunnasta verkkoapteekin asiakkaiden neuvontaan osallistuu

- alle 25 %
- 25–49 %
- 50–74 %
- 75–99 %
- kaikki (100 %)
- en osaa sanoa

6. HAASTEET VERKKOAPTEEKIN ITSEHOITONEUVONNASSA

6.1 Miten apteekin henkilökunta kokee mahdolliset haasteet verkkoapteekin itsehoitoneuvonnassa?

	ei ole haaste	haittaa vain vähän	haittaa jonkin verran	haittaa melko paljon	haittaa paljon	en osaa sanoa
Teknisen osaamisen puute (esim. haasteet verkkoapteekialustan käytössä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viestinnällisen osaamisen puute (esim. haasteet chat- tai puhelinkeskustelussa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkoapteekialustan tekniset ongelmat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaiden haluttomuus neuvontaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korkea kynnys olla asiakkaaseen yhteydessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Epävarmuus verkkoapteekkiasiakkaiden neuvonnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaiden huono tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilmeiden ja eleiden puuttuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakas maksanut jo tuotteet neuvontaa annettaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajanpuute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2 Koetteko muita kuin edellä mainittuja haasteita? Jos, niin mitä?

6.3 Jotta itsehoitoneuvonta toteutuisi verkkoapteekissa ammatillisesti vastaavalla tavalla kuin kivijalassa, tarvitsimme koulutusta

- verkkoapteekialustan käyttöön
- chat-asiakaspalveluun
- puhelinasiakaspalveluun
- asiakkaiden tekniseen neuvomiseen esim. laitteiden käytössä
- muussa asiassa
- emme tarvitse teknistä lisäkoulutusta
- Jos muissa asioissa, niin missä?