

KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

NOUSIAINEN EIJA: Asiakasnäkökulma lääkeneuvonnan kehittämiseen Liperin apteekissa

Apteekki- ja farmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö, 64 s., 3 liitettä (5 s.)

ISBN 951-781-185-3

ISSN 0789-4317

Projektityön ohjaajat: FaT, projektipäällikkö Marja Airaksinen, TIPPA-projekti ja proviisori, koulutussuunnittelija Lea Tuomainen, Kuopion yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus

Elokuu 2003

Tämän projektityön tarkoituksena oli syventää asiakkaiden lääkeneuvontaa koskevien tarpeiden ja odotusten ymmärtämistä ryhmähaastattelujen avulla. Tiedostamalla tarkemmin asiakkaiden itsensä esittämät lääkeneuvontaan kohdistamat toiveet voimme tukea paremmin asiakkaiden omaa hoitoa kokonaisuutena. Projektityö on osa Liperin apteekin lääkeneuvonnan kehittämistyötä, sillä haastattelujen tulokset on tarkoitus sisällyttää vireillä olevaan apteekin lääkeneuvonnan kehittämissuunnitelmaan.

Projektityössä haastateltiin neljää Liperin apteekin asiakasryhmää. Ryhmät muodostuivat astma-, diabetes- ja sydän/verenpainelääkkeitä sekä itsehoitolääkkeitä käyttävistä asiakkaista. Sekä haastateltavat ryhmät että ryhmässä mukana olleet asiakkaat valittiin apteekin henkilökunnan tekemien ehdotusten pohjalta. Haastattelurungon pohjana käytettiin United States Pharmacopoeian lääkeneuvonnan prosessimallin mukaisia vaiheita, joita ovat lääkeneuvonnan aloitus, neuvonnan varsinainen sisältö, viestinnälliset keinot ja havainnollistaminen sekä neuvonnan lopetus.

Haastattelujen perusteella asiakkaat toivovat apteekeilta yleisesti aktiivisempaa lääkeneuvontatarroolia. Yleisöllä ei ole selvää käsitystä, millaista neuvontapalvelua apteekista on mahdollista saada. Asiakkaat saavat neuvontaa kysymällä itse, mutta apteekin oma-aloitteista neuvontaa olisi syytä lisätä ja kiinnittää huomiota erityisesti vanhusten ja muiden pitkäaikaislääkitystä saavien asiakkaiden lääkitykseen. Asiakkaat haluavat nykyistä enemmän tietoa lääkkeiden vaikutustavoista, sivuvaikutuksista, yhteisvaikutuksista ja uusista hoitotavoista. Apteekilta odotetaan myös aktiivisempaa lääkkeiden käytön seurantaa ja motivointia säännölliseen lääkkeiden käyttöön. Haastatelussa mukana olleet reseptilääkeasiakkaat eivät juurikaan lue lääkkeiden pakkausselosteita. He haluaisivat kirjallista tietoa tiivistetyimmässä ja selkeämmässä muodossa. Lisäksi tiskitoimitusapteekin intimitteettisuoja koettiin jokaisessa haastattelussa puutteelliseksi.

Lääkeneuvonta on kuitenkin parantanut koko ajan ja erityisesti kahden kolmen viimeisen vuoden aikana. Apteekista saatu tieto on asiakkaiden mielestä täsmällistä ja luotettavaa. Asiakkaat vastaavat mielellään heidän lääketoivoihinsa liittyviin kysymyksiin ja ovat erittäin tyytyväisiä, että heidän hoidoistaan ollaan kiinnostuneita apteekissa. Myös edullisempien vaihtoehtojen tarjonta on edelleen tärkeää, ei niinkään lääkevaihdon vaan tilanteeseen sopivien pakkauskokojen tarjonnan muodossa. Itsehoitoryhmän haastattelun perusteella Liperin apteekin itsehoito-osasto toimii hyvin. Panostus itsehoito-asiakkaan neuvontaan ei ole jäänyt huomaamatta.

AVAINSANAT: Apteekki, lääkeneuvonta, lääkeinformaatio, asiakashaastattelu, ryhmähaastattelu, focus group interview.

PROJEKTITYÖ KOKONAISUUDESSAAN ON TILATTAVISSA OSOITTEESTA:

Eija Nousiainen

Ukonmäentie 2

80220 JOENSUU

ejja.nousiainen10@luukku.com