

<https://helda.helsinki.fi>

---

## Lääkeneuvonnan kehittäminen apteekeissa : TIPPA-projektin implementointi

Varunki, Maaret

Suomen farmasialiitto  
2004

---

Dosis 20 (2): 119-129

---

<http://hdl.handle.net/1975/979>

---

*Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.*

*This is an electronic reprint of the original article.*

*This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version.*

# LÄÄKENEUVONNAN KEHITTÄMINEN APTEEKEISSA - TIPPA-PROJEKTIN IMPLEMENTOINTI

## ► Maaret Varunki

Proviisori  
Lauttasaaren Keskusapteekki  
Lauttasaarentie 35  
00200 Helsinki

## ► Inka Puumalainen

Proviisori  
Tutkija  
Farmaseuttinen tiedekunta  
Sosiaalifarmasian laitos  
PL 1627  
Kuopion yliopisto

## ► Heli Kansanaho

FaL  
Sosiaalifarmasian lehtori (mvs.)  
Farmasian tiedekunta  
Sosiaalifarmasian osasto  
Viikinkaari 5 E (PL 56)  
00014 Helsingin yliopisto

## ► Marja Airaksinen

FaT  
Sosiaalifarmasian professori  
Farmasian tiedekunta  
Sosiaalifarmasian tiedekunta  
Viikinkaari 5 E (PL 56)  
00014 Helsingin yliopisto

## TIIVISTELMÄ

TIPPA-projekti käynnistyi vuoden 2000 alussa kestäen neljä vuotta. Projektin aikana apteekkeja kannustettiin tehostamaan asiakkaille annettavaa lääkeneuvontaa ja tukemaan lääkehoidon onnistumista. Kehittämistyötä tuettiin monin eri tavoin (mm. Tietotippa, Itsehoidon käsikirjat, Kuuri loppuun! -lääkeneuvonnan opas ja Tippa tavaksi! lääkeneuvonnan laatuopas ja mittaristo).

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mihin toimenpiteisiin apteekeissa oli ryhdytty lääkeneuvonnan kehittämiseksi projektin puoleen väliin mennessä. Tutkimus toteutettiin postikyselynä satunnaiselle otokselle apteekeissa työskenteleviä farmaseutteja ja proviisoreja kesäkuussa 2002 (vastausprosentti 51 %, n = 376).

Valtaosassa (88 %) vastaajien toimipaikoista oli kiinnitetty huomiota tietolähteiden saatavuuteen, intimitteettisuojaan lääkeneuvontatiloissa (66 %), henkilöstökoulutukseen (64 %) sekä reseptinkäsittelyn työvaiheiden tehostamiseen ajan löytämiseksi lääkeneuvonnalle (50 %). Vähiten oli toteutunut asiakaspalautteen hyödyntäminen lääkeneuvonnan kehittämisessä (30 %), vastuuhenkilöiden nimeäminen (30 %), internet-pohjaisten tietolähteiden hyödyntäminen (33 %) sekä pitkäjänteinen henkilöstön osaamisen kehittäminen koulutussuunnitelman pohjalta (34 %). Lääkeinformaatiolähteistä ylivomaisesti eniten käytettyjä olivat Pharmaca Fennica (84 % käyttää päivittäin tai lähes päivittäin) ja Tietotippa (67 %).

TIPPA-projekti ja sen tavoitteet tunnettiin apteekeissa hyvin. Projektin puolivälissä olivat parhaiten toteutuneet lääkeneuvontaa tukevat välittömät toimenpiteet. Jatkossa huomiota tulee kiinnittää pitkäjänteiseen suunnitteluun ja laatutyön ulottamiseen lääkeneuvontaan. Tulevaisuuden haasteena ovat myös internetin ja erilaisten lääketietokantojen nykyistä parempi hyödyntäminen.

## JOHDANTO

Terveydenhuollon toiminnan tavoitteena on potilaan hyvinvointi ja elämänlaadun parantaminen. Lääkeneuvonta on omalta osaltaan tukemassa näiden päämäärien saavuttamista. Asiakkaille annettava lääkeneuvonta on keskeinen osa apteekissa tehtävää työtä. Pyrkimyksenä on varmistaa, että asiakas osaa ottaa oikein ja turvallisesti hänelle toimitetun lääkkeen. Suomessa lääkeneuvonnassa on pyritty siirtämään huomio entistä enemmän lääkepurkista asiakkaaseen.

Lääkeneuvonnan tavoitteena on asiakaslähtöisyys, jolloin painopiste siirtyy lääkekeskeisyydestä asiakkaaseen ja ottaa huomioon asiakkaan tarpeet. Informaatiota annettaessa on tärkeää kertoittaa, mitä asiakas tietää etukäteen lääkkeestä ja sen käytöstä. Näin voidaan keskittyä olennaisen informaation antamiseen ja estää asiakkaan turhautuminen (Pennanen 1995). Apteekkilainen mukauttaa lääkeneuvonnan asiakkaan tarpeita vastaavaksi ja varmistaa informaation perillemenon. Lääkeneuvonnan onnistumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat apteekkiläisen ja asiakkaan vuorovaikutusvalmiudet ja asenteet.

Tutkimusten mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä apteekkien antamaan palveluun (Airaksinen 1996, Kansanaho ym. 2002). Lääkeneuvonta (sisältö ja viestintä) ei kuitenkaan ole sama asia kuin yleinen palvelualltius.

Lääkeneuvonnan merkityksen korostuminen näkyy muun muassa farmasian opiskelijoille annettavan koulutuksen kehittymisenä ja täydennyskoulutuksen lisääntymisenä. Muutos ja lääkeneuvonnan kehittyminen ei tapahdu hetkessä, sillä asenteet ja toimintatavat ovat sitkeässä. Muutosvastarinta on normaali reaktio mihin tahansa uuteen asiaan. Pelkkä tiedottaminen ja mediassa näkyvä uutisointi sekä lyhytkestoiset kampanjat eivät aina riitä muutoksen aikaansaamiseen. Tämän vuoksi on ollut suuri tarve kehittää hanke, TIPPA, joka tukisi pitkäjännitteistä muutosta lääkeneuvonnan kehittämiseksi.

## TIPPA-projekti

TIPPA-projekti eli Tarkoituksenmukainen Informaatio Potilaan Parhaaksi Apteekista oli farmasian alan yhteinen hanke. Projekti aloitettiin vuonna 2000 ja se kesti neljä vuotta. Tavoitteena oli kehittää apteekkien tarjoamaa lääkeneuvontaa. Alkusysäyksen lääkeneuvonnan pitkäjänteiselle kehittämiselle antoi Suomessa toteutettu "Kysy lääkkeistä" -kampanja ja sen pohjalta saadut tut-

kimustulokset (Airaksinen ym. 1998). Lopullinen vahvistus muutoksen tarpeellisuudelle saatiin vuonna 1998 Suomen Apteekkariliiton toteuttaman haamuasiakastutkimuksen tulosten pohjalta.

TIPPA-projektin puitteissa apteekissa työskenteleville farmaseuteille ja proviisoreille tuotettiin erilaisia työkaluja tukemaan lääkeneuvontaa. Tietotippa-tietokanta on tarkoitettu apteekkilaisille suullisen lääkeneuvonnan avuksi reseptitoimitustilanteessa. Lääkeneuvonnan opas Kuuri loppuun! on kirjoitettu farmasian ammattilaisille lääkeneuvontataitojen kehittämiseksi. TIPPA-projektille on luotu oma kotisivu (<http://www.tippa.net>), joka sisältää erilaisia luotettavia, apteekkilaisille suunnattuja linkkejä. Apteekin itsehoidon käsikirjat osa I ja II on suunnattu apteekissa työskentelevälle henkilökunnalle ja farmasian opiskelijoille. Käsikirjat, joita voi hyödyntää myös oppikirjoina, käsittelevät apteekissa esille tulevia itsehoitotilanteita.

Lisäksi TIPPA-projektin toteutumisen tueksi koulutettiin hakemusten perusteella kymmenen Tippa-tuutoria. Tutorit ovat apteekissa työskenteleviä proviisoreita, joiden tehtävänä on käydä tilauksesta eri apteekkeissa auttamassa apteekkaria ja henkilökuntaa lääkeneuvonnan kehittämässä. Tippa-tuutorit auttavat kartoittamaan apteekin sisäiset vahvuudet, kehittämälalueet ja tavoitteet. Samalla he tukevat aikataulun ja tarvittavan pitkäjänteisen suunnitelman laatimisessa sekä tulosten arvioinnissa. Tavoitteena on, että tuutorit vierailevat tilauksen tehneessä apteekissa kolme kertaa vuoden aikana.

TIPPA-projektin osana on käytetty USP:n kehittämää lääkeneuvonnan neljävaiheista ja 35-kohtaista prosessimallia, jolla edistetään ja tuetaan lääkeneuvontataitoja. Prosessimalli perustuu asiakaslähtöiseen lääkeneuvontaan. Prosessimalli on jaettu neuvonnan aloittamiseen, neuvonnan sisältöön, viestinnän keinoihin ja neuvonnan lopettamiseen. Prosessin avulla lääkeneuvonnan antaja voi arvioida omia neuvontataitojaan ja kehittyä niissä.

## Tutkimuksen tavoite

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää, miten TIPPA on kaksi ja puoli vuotta projektin käynnistymisen jälkeen tavoittanut kohdeyleisönsä ja miten projekti on toteutunut apteekkeissa. Samalla selvitettiin hankkeen toteutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi tutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa tekijöitä, jotka vaikuttavat ap-

teekista annettavaan lääkeneuvontaan. Vastaajilta pyydettiin myös palautetta projektin toteutumisesta ja onnistumisesta. Samalla oli mahdollisuus saada tietoa niistä tarpeista, joita apteekkilaisilla oli projektin jatkoon ja oman kehittymisensä osalta farmasian alan ammattilaisina. Artikkelin perustuu proviisorin pro gradu -tutkielmaan.

## AINEISTO JA MENETELMÄT

### Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat apteekissa työskentelevät farmaseutit ja proviisorit. Tutkimus haluttiin kohdentaa nimenomaan heille, jotta saatiin kartoitettua asiakaspalvelussa olevan, lääkeneuvontaa käytännössä toteuttavan henkilökunnan mielipiteitä.

Kohderyhmästä poimittiin edustava satunnaisotos. Vastaajien tiedot saatiin Suomen Farmasiiliiton ja Suomen Proviisoriyhdistyksen jäsenrekistereistä poissulkien eläkeläiset, äitiyslomalla tai hoitovapaalla olevat sekä sairaala-apteekissa tai muualla työskentelevät henkilöt. Otoksessa on otettu huomioon kaikki Suomen apteekit ja erikäiset työntekijät. Jäsenrekisterien tiedoista poimittiin vastaajaksi joka viides henkilö. Kysely lähetettiin kesällä 2002 yhteensä 734 farmaseutille ja proviisorille, joista Suomen Farmasiiliiton jäseniä oli 674 farmaseuttia ja proviisorina ja Suomen Proviisoriyhdistyksen jäseniä 60 proviisorina. Kaikkiaan tutkimukseen hyväksyttiin 376 lomaketta eli vastausprosentiksi saatiin 51 %. Vastanneista farmaseutteja oli 83 % ja proviisoreita 17 %. Keskimääräinen työkokemus oli 15 vuotta (1–41 vuotta) ja vastanneista 93 % oli työskennellyt viimeisen kahden vuoden aikana pääasiassa yksityisessä apteekissa.

### Tutkimuksen toteutus

Esitestauksen perusteella tutkimus päätettiin toteuttaa postikyselyinä. Näin saavutettiin laaja vastaajien joukko. Kyselyllä oli mahdollista kerätä monipuolista tietoa valmiiksi strukturoitujen vaihtoehtojen sekä avokysymysten avulla. Avokysymyksillä haluttiin saada vastaajilta syvällisempää tietoa kuin pelkästään valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla. Lisäksi vastaajille annettiin lomakkeen lopussa mahdollisuus kirjoittaa lisäkommentteja. Vastaajien tiedot käsiteltiin ehdottoman luottamuksellisina.

## TULOKSET

### TIPPA-projektin tunnettuus ja hyödyntäminen

Vastanneista 9 % (n=34) ilmoitti tuntevansa projektin erittäin hyvin, 43 % (n=157) melko hyvin, 38 % (n=138) jonkin verran, 9 % (n=32) huonosti ja 1 % (n=5) ei lainkaan.

Avoimeen kysymykseen, miten TIPPA-projekti **näky** vastaajan apteekissa, vastanneista 15 % (n=53) ilmoitti, että heidän apteekissaan lääkeneuvontaa annetaan projektin vaikutuksesta asiakkaille aikaisempaa enemmän ja tehostetusti sekä resepti- että itsehoitolääkkeistä. Läkeneuvonta on ymmärretty tärkeäksi asiaksi ja näin ollen asiakaspalvelu ja neuvonnan laatu ovat parantuneet. Myös asiakkaan rooli aktiivisena osapuolena oli tiedostettu entistä paremmin. Vastanneista 17 % (n=58) ilmoitti, että TIPPA-projektin myötä lääkeneuvonnan kehittämisestä oli alettu keskustella aikaisempaa enemmän, lääkeneuvonnan koulutusta oli lisätty ja lääkeneuvonnan kehityssuunnitelmia oli tehty muun muassa TIPPA-tuutorin avulla. Myös erilaisia tietoiskuja lääkkeistä ja toimintaohjeita lääkkeiden myynnin yhteydessä annettavasta neuvonnasta oli toteutettu työpaikan sisällä. Lisäksi TIPPA-tiimejä oli perustettu ylläpitämään projektin toteutusta ja työpaikoille oli hankittu erilaista kirjallisuutta tukemaan lääkeneuvontaa (esimerkiksi Itsehoidon käsikirjat ja Kuuri loppuun! -kirja).

Kysymykseen vastanneista 48 %:n (n=161) mukaan TIPPA-projekti näkyi apteekeissa Tietotipan päivittäisenä tai säännöllisenä käyttönä. Tietotipan informaatiota käytettiin hyväksi käsiteltäessä reseptejä tietokoneella tai maksutapahtuman yhteydessä kassalla. Tietotipan käyttö helpotti uusien lääkkeiden käytön neuvomista tai keskeisten asioiden kertausta tuttujen lääkkeiden osalta, antoi tukea neuvonnan antajalle ja selkeytti asiakkaalle annettavaa informaatiota sekä nopeutti palvelua. Tietotippaa oli kuitenkin hankala käyttää, jos apteekissa ei ollut tarpeeksi päätteitä tai Tietotippa näkyi vain kassan päätteellä, joka oli sillä hetkellä jo muussa käytössä.

TIPPA-projekti ei näkynyt juuri lainkaan tai hyvin vähäisessä määrin 18 %:ssa (n=61) vastanneiden apteekeista. Tähän vaikutti myös se, että osa tutkittavista työskenteli esimerkiksi Yliopiston apteekissa, jossa käytetään lääkeneuvonnan apuna HELP-ohjelmaa. Osa vastaajista ilmoitti TIPPA-projektin näkymättömyyden syyksi työn-

antajan asennoitumisen tai henkilökuntapulan.

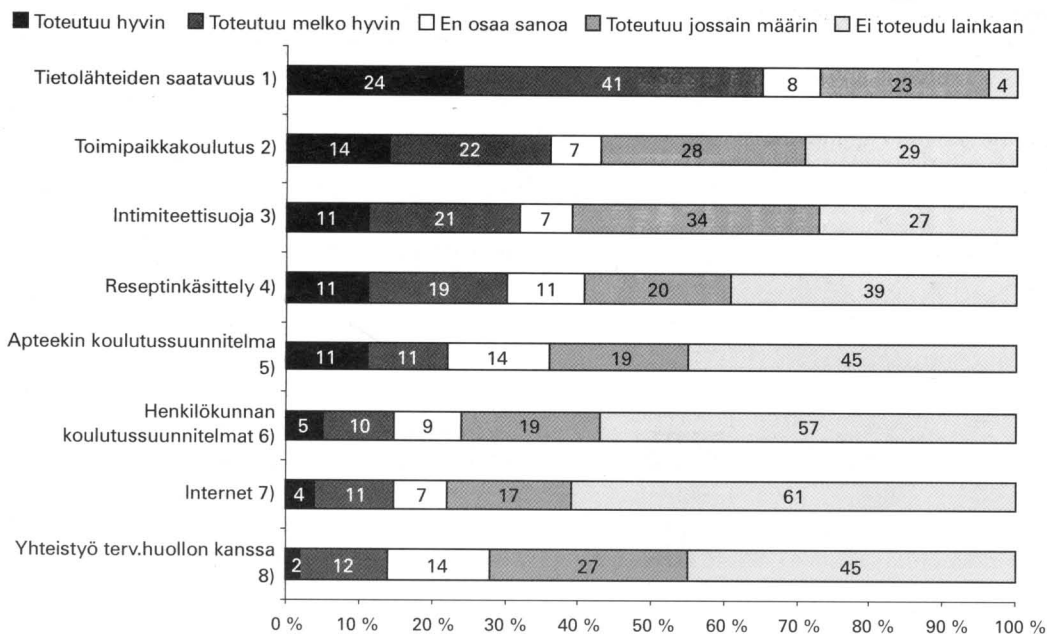
Vastanneista 2 % (n=7) kertoi, että TIPPA-projektin käynnistämistä on suunniteltu tai apteekkiin on tilattu Tippa-tuutori. Osa tutkittavista ilmoitti, että projekti oli käynnistetty, mutta se oli keskeytynyt muun muassa provisorin tai vastaajan työpaikan vaihtumisen vuoksi.

*”Ilmapiiri lääkeneuvonnan antamiseen myönteinen – lääkeneuvontaa ei saa vaan pitää antaa.”*

Vastanneista (n=336) suurin osa eli 89 % (n=298) katsoi, että TIPPA-projektista oli ollut heidän työssään apteekissa ainakin jonkinlaista **hyötyä**. Noin 53 % (n=179) vastanneista viittasi suoraan Tietotipiaan ja kertoi sen helpottaneen lääkeneuvontaa.

Lisäksi vastaajat kertoivat, että TIPPA-projekti oli motivoinut heitä kehittämään lääkeneuvontaitoja ja antanut valmiuksia asiakkaan kohtaamiseen. Työ apteekissa oli saanut lisää syvyyttä ja tehnyt sen entistä haasteellisemmaksi ja mielekkäämmäksi. Asenteet muuttuivat aikaisempaa myönteisemmiksi lääkeneuvontaa kohtaan ja projekti oli antanut apteekkilaisille uusia näkökulmia ja tapoja toimia. Vastaajat kertoivat olevansa aikaisempaa tietoisempia lääkeneuvontaan liittyvistä asioista kuten asiakkaan roolista. Täten lääkeneuvonta oli kehittynyt ja tehostunut.

*”TIPPA-projekti on avannut silmät, nyt vasta on todella tajunnut kuinka haasteellista tämä työ on, olen saanut paljon ”työkaluja” toteuttaa työtäni.”*



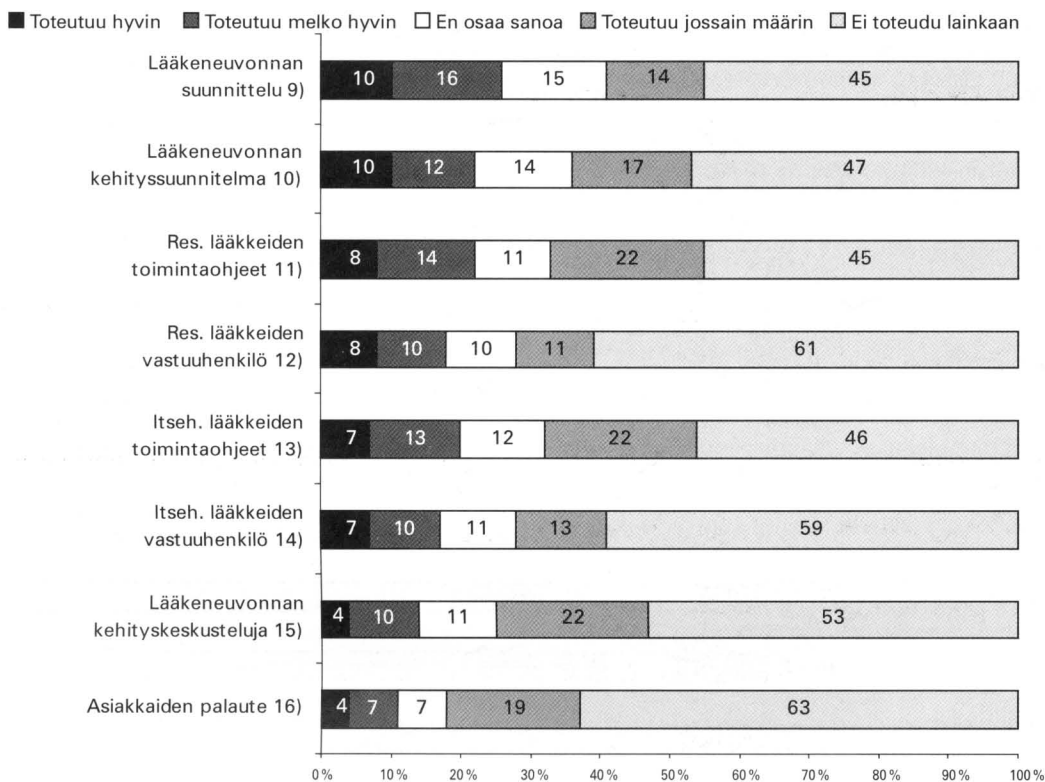
Kuvio 1. TIPPA-projektin tavoitteiden toteutuminen käytännössä (% vastanneista)

- 1) Apteekissamme on varmistettu, että lääkeneuvontaa tukevat tietolähteet ovat helposti saatavilla (n=370).
- 2) Lääkeneuvontaa tukevaa toimipaikkakoulutusta järjestetään apteekissamme säännöllisesti (n=370).
- 3) Apteekissamme on pyritty varmistamaan lääkeneuvontatilojen intimiteettisuoja (n=370).
- 4) Apteekissamme on kiinnitetty huomiota reseptinkäsittelyn työvaiheiden tehostamiseen ajan löytämiseksi lääkeneuvonnalle (n=367).
- 5) Apteekissamme tehdään vuosittain koulutussuunnitelma (n=365).
- 6) Apteekissamme on farmaseuttisella henkilökunnalla henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat (n=367).
- 7) Apteekissamme on varmistettu, että henkilökuntamme osaa käyttää internetiä lääkeneuvonnan apuvälineenä (n=368).
- 8) Apteekillamme on lääkeneuvontaa tukevaa yhteistyötä paikallisen terveydenhuollon kanssa (n=368).

Vastanneista 11 % (n=38) ilmoitti, että TIPPA-projektista ei ollut juurikaan hyötyä heidän työnsään apteekissa. Syiksi tähän kerrottiin muun muassa päätteiden vähyys, työpaikkana oli Yliopiston Apteekki tai henkilökuntapula rajoitti projektin hyödyntämistä. Osa vastaajista arveli projektista olevan hyötyä, jos se heidän apteekissaan toteutettaisiin.

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta erilaisten TIPPA-projektin lääkeneuvontaa koskevien tavoitteiden toteutumista (**kuviot 1 ja 2**). **Kuviossa 1**

esitetään käytännön toimenpiteisiin liittyviä tavoitteita ja **kuviossa 2** suunnitelmallisuutta kuvaavia tekijöitä. Apteekeissa oli kiinnitetty eniten huomiota tietolähteiden saatavuuteen ja lääkeneuvontaa tukevaan toimipaikkakoulutukseen. Suunnitelmallisuutta tarkasteltaessa parhaiten olivat toteutuneet pyrkimys antaa koko farmaseuttiselle henkilökunnalle mahdollisuus osallistua lääkeneuvonnan kehittämiseen sekä lääkeneuvonnan kehityssuunnitelman ja toimintaohjeiden tai sopimusten laatiminen.



Kuvio 2. TIPPA-projektin tavoitteiden toteutumisen suunnitelmallisuus (% vastanneista)

- 9) Apteekissamme koko farmaseuttiselle henkilökunnalle on annettu mahdollisuus osallistua apteekin lääkeneuvonnan suunnitteluun (n=367).
- 10) Apteekissamme on lääkeneuvonnan kehittämissuunnitelma (n=367).
- 11) Apteekissamme on laadittu yhteiset reseptilääkkeiden lääkeneuvontaa koskevat toimintaohjeet tai sopimukset (n=366).
- 12) Apteekissamme on nimetty reseptilääkkeiden lääkeneuvonnan kehittämisestä vastuussa oleva henkilö (n=368).
- 13) Apteekissamme on laadittu yhteiset itsehoitolääkkeiden lääkeneuvontaa koskevat toimintaohjeet tai sopimukset (n=364).
- 14) Apteekissamme on nimetty itsehoitolääkkeiden lääkeneuvonnan kehittämisestä vastuussa oleva henkilö (n=367).
- 15) Apteekissamme on säännöllisesti lääkeneuvontaa tukevia kehityskeskusteluja (n=368).
- 16) Asiakkailta tuleva palaute lääkeneuvonnasta kirjataan ylös ja käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi (n=368).

## Lääkeneuvonnan työkalujen käyttö ja neuvontataitojen kehittäminen

TIPPA-projektin työkaluista käytettiin selvästi eniten Tietotippaa. Muita lääkeneuvonnan apuna runsaasti käytettyjä tietolähteitä olivat Pharmaca Fennica kirjana ja pakkausselosteet. Näitä kolmea työvälinettä käytettiin päivittäin enemmän kuin muita tietolähteitä. Vähiten työkaluista hyödynnettiin internet-pohjaisia tietolähteitä (www.tippa.net ja www.itsehoito-opas.net). Internetiä käyttävät hyödynsivät pääasiassa kotona olevaa konetta, sillä työpaikalla ei kaikilla ollut ilmoituksen mukaan internet-yhteyttä.

Itseopiskelu (oma-aloitteinen itsensä kehittäminen, joka tapahtuu ilman erillistä, ulkopuolista koulutusta) oli ollut keskeisessä osassa vastaajien kehittäessä lääkeneuvontataitojaan. Apteekin itsehoidon käsikirjat olivat olleet runsaassa käytössä viimeisen kahden vuoden aikana. Vain 15 % vastaajista ilmoitti, että he eivät ole käyttäneet kyseistä kirjaa lainkaan. Valtaosa vastaajista ei ollut hyödyntänyt Kuuri loppuun! -kirjaa. Vastanneista vajaa viidennes ilmoitti, etteivät he ole osallistuneet toimipaikka- tai täydennyskoulutukseen lainkaan viimeisen kahden vuoden aikana. Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi vastanneet ilmoittivat kehittäneensä lääkeneuvontataitojaan muun muassa internetin välityksellä kotona, lukemalla apteekkiin tulevat postit, erilaisten kurssien avul-

la (esimerkiksi farmaseuttien täydennyskoulutus 20 opintoviikkoa), kesäyliopiston kursseilla, lukemalla erilaisia farmasian alan lehtiä, YA-akatemiaa kautta, videokoulutusten välityksellä, videoiden avulla ja keskustelemalla työtoverien kanssa.

## Lääkeneuvonnan antamisen motivaatio ja esteet

Selvästi eniten lääkeneuvonnan antamista motivoi asiakkailta saatu palaute. Jopa viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että palkka ei motivoi lainkaan lääkeneuvonnan antamista. Toimipaikka- ja täydennyskoulutus sekä työpaikan ilmapiiri nähtiin huomattavasti tärkeämmiksi motivaattoreiksi kuin työnantajalta saatu palaute. Myös riittävä intimitettisuoja koettiin olennaiseksi tekijäksi annettaessa asiakkaalle lääkeneuvontaa. Pääosa vastaajista koki lukutunnit tarpeelliseksi asiaksi, kun taas lähes viidesosa vastaajista ei osannut ilmaista kantaansa siihen, motivoivatko lukutunnit lääkeneuvonnan antamista. Osa vastaajista oli kirjoittanut lomakkeeseen kysymyksen "mitä ovat lukutunnit?". Vastanneista yli 40 % oli sitä mieltä, että kehityskeskustelut motivoivat lääkeneuvonnan antamista, samalla kun yli kolmasosa vastaajista ei osannut ottaa kantaa kehityskeskusteluiden suhteen. Vastaajat luettelivat myös useita lääkeneuvontaa haittaavia tekijöitä (**taulukko 1**).

Taulukko 1. Lääkeneuvontaa haittaavat tekijät (avoin kysymys, n=658)

Lääkeneuvontaa haittaava tekijä	Suhteellinen osuus vastauksista (%)
Kiire	39
Intimiteettisuojan puutteellisuus	15
Tiedon puute	7
Farmaseuttisen henkilökunnan puute	6
Asiakkaiden asenne	5
Tietolähteiden / työkalujen saatavuus	5
Työnantajan asenne	3
Koulutuksen puute	3
Työympäristön rauhattomuus	3
Tilojen ahtaus	3
Muiden asiakkaiden jonotus	2
Muut tekijät	9

## Tyytyväisyys lääkeneuvonnan antamiseen työpaikalla

Kyselyyn vastanneista 37 % (n=136) ilmoitti olevansa tyytyväisiä omalla työpaikallaan annettavaan lääkeneuvontaan. Lähes saman verran vastanneista, 36 % (n=132) ilmoitti puolestaan olevansa tyytymättömiä. Vastanneista 24 % (n=88) ei osannut ottaa kantaa ja 3 % (n=9) vastanneista oli sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä.

**Tyytyväisyyden syitä** apteekista annettavaan lääkeneuvontaan olivat työpaikan koulutusmyönteisyys, hyvät tietolähteet, apteekkarin näyttämä esimerkki ja asenne, asiakkaiden tyytyväisyys, yhteiset pelisäännöt sekä kokenut, motivoitunut ja innostunut henkilökunta, joka on saatu kokonaisuudessaan mukaan panostettaessa lääkeneuvonnan antamiseen ja kehittämiseen. Innokkuus oppia ja kehittyä, kyky sekä halu ottaa selvää asioista ja lääkeneuvojen persoonallisuuden salliminen vaikuttavat myös positiivisesti lääkeneuvonnan antamiseen. Vaikka lääkeneuvonnassa on aina parantamisen varaa, tyytyväisyyttä tunnettiin siitä, että henkilökunta yhdessä koki lääkeneuvonnan tärkeäksi osaksi apteekissa tehtävää työtä ja että jokainen farmaseuttisesti koulutettu työntekijä antoi edes jonkinlaista lääkeneuvontaa sekä yritti parhaansa voimavarojensa mukaan.

Vastanneet ilmoittivat **tyytymättömyytensä syiksi** apteekistaan annettavaa lääkeneuvontaa kohtaan muun muassa yhteisten pelisääntöjen ja toimintamallien puuttumisen, henkilökunnan puutteen ja kiireen sekä sen, että kaikki farmaseuttisesta henkilökunnasta eivät anna asiakkaalle lääkeneuvontaa. Myös intimitteettisuojan puutteellisuus, lääkeneuvontaan kannustavan ilmapiirin puuttuminen, työnantajan asenne ja koulutuksen vähyyks koettiin lääkeneuvontaan kielteisesti vaikuttaviksi tekijöiksi.

Loput vastanneista eivät joko osanneet ottaa asiaan kantaa tai olivat sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä.

*”Pystyn itse vaikuttamaan ja toteuttamaan apteekkimme toimintamallia. Paljon tehtävää vielä on, mutta niin myös ideoita.”*

*”Pääosin, sillä useimmat työtovereistani panostavat tiedon jakamiseen asiakkaalle. Työ on muutakin kuin vain suoritus pistää lääkkeet pussiin ja periä maksu.”*

## Palaute ja toiveet tulevaisuudelle

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta TIPPA-projektin onnistumisesta ja hyödystä. Sekä ruusuja että risuja annettiin.

TIPPA-projekti koettiin tarpeelliseksi projektiksi. Vastanneet näkivät tärkeänä sen, että lääkeneuvontaan panostetaan, koska lääkeneuvonta tekee apteekissa tapahtuvan työn mielekkääksi. TIPPA-projekti oli antanut tutkittaville uusia ulottuvuuksia työhön, parantanut ammatti-identiteettiä, nostanut alan arvostusta ja samalla ehkä yksittäisen apteekin imagoa.

*”Parasta, mitä on ollut 30-vuotisen työhistorian aikana.”*

*”Älyttömän hyvä, parasta mitä tähän mennessä on ollut apteekkisektorilla. Oma työkuva muuttunut lääkemyyjästä asiantuntijaksi; myös asiakkaat arvostavat enemmän, kun tuo omia taitojaan esille.”*

Varsinkin Tietotippa sai osakseen paljon positiivista palautetta. Ohjelman käyttö oli hyvä apu jokapäiväisessä neuvonnassa, se helpotti tietojen tarkistamista ja nopeutti asiakaspalvelua. Tippa-tutorit saivat paljon kiitosta osakseen. Lisäksi otettiin huomioon myös muu materiaalituo- tanno ja videokoulutukset.

*”Tieto-osiot (esim. Tietotippa) ovat hyviä tietopaketteja, joita todella käyttää jokapäiväisessä työssä.”*

*”TIPPA-tuutorin käynti apteekissa ja seuranta kehityksen kulusta positiivista. Hyvä herätys, asiakkaat huomanneet että meillä neuvotaan.”*

Projektin saama negatiivinen palaute kohdistui pääasiassa projektin toteuttamiselle kokonaisuudessaan. Projekti koettiin työlääksi ja teoreettiseksi, etenkin työvoimapulan koetellessa apteekkeja. Projektin tavoitteet katsottiin liian akateemiseksi käytännön kannalta.

Vastanneilla oli mahdollisuus esittää toiveita TIPPA-projektille tulevaisuuden osalta. Toiveet kohdistuivat pääasiassa Tietotipan ja koulutuksen kehittämiseen, edullisen ja helposti saatavan materiaalin tuottamiseen sekä työnantajien sitouttamiseen projektin toteuttamisen ja henkilökunnan kouluttautumisen osalta (**taulukko 2**).



## POHDINTA

Erot projektin toteuttamisessa eri apteekkien välillä tuntuivat suurilta. Tämä heijastelee alalla näkyvää polarisoitumista. Toiset vastaajista olivat panostaneet asiaan, toiset eivät tienneet muuta kuin Tietotipan ja Tietotippaa pidettiin usein synonyymina TIPPA-projektille. Jos vastaaja oli kokenut projektin liian työlääksi, projekti hylättiin kokonaan eikä sitä toteutettu edes soveltuvin osin. Tämä kuvaa hyvin apteekkilaisten turhautumista. On ymmärrettävää, että apteekkilaiset voivat kokea vaatimukset kovina eikä asiakasta aina jakseta neuvoa tilanteen vaatimalla tavalla.

Tippa-tuutorit olivat usein suurena apuna projektin toteuttamisessa. Tippa-tuutorit jakoivat vas-

taajien mielipiteitä. Ne, joiden apteekissa tuutorit eivät olleet vierailleet, ihmettelivät tuutorien kalleutta ja pitivät näitä turhina. Ne puolestaan, joiden apteekissa tuutori oli tehnyt pitkäjänteistä työtä apteekkilaisten kanssa, olivat tuutorien työhön ja tuloksiin todella tyytyväisiä. Nämä ihmiset olivat innostuneita ja motivoituneita projektin toteuttamisesta.

Eniten kehittämistä oli lääkeneuvonnan suunnitelmallisessa kehittämisessä. Usean vastaajan apteekista puuttuivat lääkeneuvonnan kehityssuunnitelmat, vastuuhenkilöt ja toimintaohjeet. Lehtosen (2003) tutkimuksen mukaan apteekkeissa laaditaan vain vähän kirjallisia toimintasuunni-

*Taulukko 2. Vastanneiden toiveita TIPPA-projektille*

<b>Tietotippa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Itsehoitolääkkeet</li> <li>– Interaktiot ja yhteisvaikutukset (ruoka-aineet)</li> <li>– Ruotsin kielellä</li> <li>– Eläinlääkkeet</li> <li>– Annostusohjeet</li> <li>– Jatkuva päivitys</li> </ul>
<b>Koulutus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Koulutustilaisuuksia ympäri Suomea</li> <li>– Uusia toimintatapoja, viestintää</li> <li>– Hoitosuositukset, interaktiot</li> <li>– Tiedon soveltaminen käytäntöön</li> <li>– Työajalla</li> <li>– Yhteistyömalleja apteekin ja muun terveydenhuollon välille</li> <li>– Vanhemmille apteekkilaisille räätälöityä koulutusta</li> </ul>
<b>Koulutusmateriaali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Suoraan kotiin tai sähköpostiin, tavoittaa paremmin kohdeyleisön</li> <li>– Internet, etäopiskelu, itseopiskelu</li> <li>– Edullista ja helposti saatavaa materiaalia</li> <li>– Valmiita paketteja apteekkiin</li> <li>– Kouluttajalle materiaali</li> </ul>
<b>Työnantaja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Apteekkarien sitouttaminen projektin toteuttamiseen ja henkilökunnan kouluttamiseen työajalla</li> </ul>

telmia; useat vastaajat kertoivat suunnittelevansa apteekkia kehittävää toimintaa, mutta eivät tee sitä kirjallisesti. Lääkeneuvonnan tasalaatuisuus vaatii systemaattista kehitystyötä ja yhteisiä pelisääntöjä apteekista annettavan lääkeneuvonnan sisällöstä.

Internetin käyttöä projektin tiimoilta ei varsinaisesti painotettu kyselyssä, mutta asia nousi esille useissa vastauksissa. Vastaajat olisivat halunneet käyttää internetiä paljon enemmän lääkeneuvonnan apuna kuin todellisuudessa on mahdollista käyttää. Tähän voi olla monia syitä. Aikaa internetin käyttöön on kiireen vuoksi liian vähän. Internet-yhteys saattaa olla kassapäätteellä, etenkin perinteisissä tiskitoimitusapteekeissa, jolloin internetin käyttömahdollisuudet ovat hyvin rajalliset.

Työnantaja on avainasemassa kehitettäessä apteekissa annettavaa lääkeneuvontaa ja apteekin toimintaa. Apteekkari rohkaisee ja kannustaa työntekijöitään omalla esimerkillään. Hän mahdollistaa lääkeneuvonnalle ja kouluttautumiselle myönteisen ilmapiirin. Vastanneet arvostivat erilaisiin uusiin asioihin positiivisesti suhtautuvaa työnantajaa ja kokivat apteekkarin roolin erittäin tärkeänä. Työnantajalta haluttiin myös palautetta, eikä aina välitetty vaikka palaute olisi negatiivista, kunhan se olisi asiallista ja oikeassa suhteessa positiiviseen palautteeseen. TIPPA-kyselyyn vastanneet kokivat lannistavana työnantajan, joka ei kokenut lääkeneuvontaa tärkeänä asiana, ei kouluttanut henkilökuntaa tarpeeksi eikä kannustanut tai antanut minkäänlaista palautetta, vaan arvosti enemmän asiakkaiden mahdollisimman nopeaa palvelua ja maksutapahtumaa kassalla.

Apteekissa työskentely on monipuolista mutta haastavaa. Tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella lääkeneuvonnan antaminen ja sen kehittäminen tuovat mielekkyyttä apteekissa työskentelyyn ja kohottavat ammattistatusta. Farmaseutin tai proviisorin ammatti nähdään muunakin kuin lääkkeen toimittamisena ja kassatapahtumana. Myös asiakkaat kokevat apteekkilaisen osana terveydenhuoltoa Tätä ammatillista otetta tulee tukea, jotta säilytetään farmaseuttisen henkilöstön motivaatio apteekkityöskentelyyn.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

TIPPA-projekti ja sen tuottamat työkalut tunnettiin hyvin. Tietotippa-tietokantaa oli hyödynnetty apteekkeissa selvästi enemmän kuin muita projektin osa-alueita. TIPPA-projektin toteutuminen vaihteli paikkakunnittain ja eri apteekkeissa. Asetettujen tavoitteiden kanssa pitkäjännitteisesti toteutettu projekti muutti eniten apteekkiläisten asenteita tarkasteltaessa lääkeneuvontaan suhtautumista (ymmärrettiin sekä tietojen lisäämisen että taitojen kehittämisen tarve). Työnantajan tuki ja myönteinen asennoituminen lääkeneuvontaan ja projektin toteuttamiseen on olennaista apteekin lääkeneuvonnan kehittämisessä. Työnantajan sitouttaminen projektin läpiviemiseen on ratkaisevaa muutoksen kannalta, mutta apteekkarin roolia tässä suhteessa on mahdotonta valvoa. Jokaisen apteekin ja apteekkilaisen tulisi ymmärtää TIPPA-projektin tavoitteet sekä hyöty ja rakentaa omien tarpeidensa pohjalta heille sopiva lääkeneuvonnan kehittämisohjelma, joka tähtää pitkäkestoiseen muutokseen. TIPPA-projektia ei pidä toteuttaa apteekissa pelkästään hankkeen toteuttamisen ilosta tai pakosta.

Farmasian alalla on nähtävissä voimistuvaa polarisoitumista eli kuilu hyvässä ja huonossa asemassa olevien apteekkien välillä kasvaa. Tämä heijastuu muun muassa lääkeneuvonnan kehittämisvalmiuksiin. Apteekkien farmaseuttisen henkilökunnan jaksaminen arkipäivän työssä vie usein kaikki voimavarat ja kehittämiseen ei jää resursseja. Työvoimapulan korjaaminen ja apteekista muihin tehtäviin siirtymisen ehkäiseminen tuemalla työntekijöiden jaksamista ovat asioita, joihin kiinnitetään ja tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Apteekkilaiset tiedostavat omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa. Apteekkilaisilla on suuri halu kouluttautua ja tätä pyrkimystä olisi tuettava esimerkiksi luomalla puitteet itseopiskeluun lukutuntien avulla. Apteekkiläisten tulee pyrkiä kiinnittämään huomiota lääkeneuvonnan mahdollisuuksiin ja esteisiin. Tällaisia ovat esimerkiksi lääkeneuvontataidot, apteekin tilat ja toimintamalli (tiski- ja suoratoimitusapteekki), intimitteettisuus, koulutus ja omien asenteiden ja taitojen arviointi. Apteekin tilaratkaisuilla ja niihin liittyvällä intimitteettisuojalla on suuri merkitys lääkeneuvonnan toteutumiseen (Jyrkkä 2003).

**SUMMARY****DEVELOPING PROFESSIONAL COMMUNITY PHARMACY SERVICES IN FINLAND – IMPLEMENTATION OF TIPPA PROJECT (2000–2003)**

In Finland, there is a wide consensus on the function and role of community pharmacies as an integral part of health services. Development of professional community pharmacy services has been based on a national strategy established in 1997. To promote the implementation of the strategy, a 4-year joint project TIPPA was started in 2000 ([www.tippa.net](http://www.tippa.net)), focusing on patient counselling as a first step towards more sophisticated evidence-based services. Pharmacies have been provided with several practical tools to manage the change. The aim of this study was to assess to what extent community pharmacists have availed the tools provided.

A postal survey was sent to a random sample of community pharmacists with a Bachelors or Master's degree responsible of dispensing in June 2002 (n=376, response rate 51%).

The most implemented of the 16 actions assessed was access and use of drug information sources designed to support patient counselling, with 88% of the respondents reporting at least partial implementation. Most of the respondents also had taken actions to assure privacy for counselling (66%); to arrange regular in-house training for improving counselling skills (64%); and to enhance technical process of dispensing to release time for counselling (50%). The lowest implementation rates were related to availing feedback from customers (30%); nominating responsible persons for development (30%); using Internet-based drug information sources (33%); and organising co-ordinated and planned professional development of staff (34%).

Finnish pharmacists are aware of the TIPPA Project and the tools provided. So far, implementation has focused on concrete actions in assuring better communications with customers. The future focus needs to be in implementing management tools for systematic development and quality assurance, as well as in better use of internet-based information sources and databases.

**► Maaret Varunki**

M.Sc. (Pharm)  
Lauttasaari Central Pharmacy  
Lauttasaarentie 35  
00200 Helsinki

**► Inka Puumalainen**

M.Sc. (Pharm), Researcher  
Faculty of Pharmacy  
Department of Social Pharmacy  
University of Kuopio

**► Heli Kansanaho**

Lic.Pharm. Acting Senior Lecturer  
Faculty of Pharmacy  
Division of Social Pharmacy  
P.O.Box 56 (Viikinkaari 5 E)  
00014 University of Helsinki

**► Marja Airaksinen**

Ph.D. (Pharm.), Professor  
Faculty of Pharmacy  
Division of Social Pharmacy  
P.O.Box 56 (Viikinkaari 5 E)  
00014 University of Helsinki

## KIRJALLISUUS

Airaksinen M: Customer Feedback as a Tool for Improving Pharmacy Services in Finland. Kuopion yliopiston julkaisu A. Farmaseuttiset tieteet 25, Kuopio 1996

Airaksinen M, Ahonen R, Enlund H: The "Questions to Ask About Your Medicines" Campaign: An Evaluation of Pharmacists and the Public's Response. Medical Care 36(3): 422-427, 1998

Jyrkkä J: Intimiteettisuoja suomalaisissa apteekeissa – apteekkisuunnittelijoiden, apteekkareiden ja asiakkaiden näkemys. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalfarmasian laitos, Kuopio yliopisto 2003

Kansanaho H, Isonen-Sjölund N, Pietilä K, Airaksinen M, Isonen T: Patient Counseling Profile in a Finnish Pharmacy. Patient Educ Counsel 47: 77-82, 2002

Lehtonen A: Oppivan organisaation periaatteiden toteutuminen ammattiapteekissa. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalfarmasian laitos, Kuopion yliopisto, 2003

Pennanen M: Apteekkien asiakasneuvonta ja täydennyskoulutustarpeet – farmaseuttien näkemyksiä astma-kokeilun alkaessa. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalfarmasian laitos, Kuopion yliopisto, 1995