

2/2023 | Policy Brief | Tietoa lääkepoliittisen päätöksenteon tueksi

Rationaalisen lääkehoidon tutkimusverkosto

Apteekin verkkopalvelun asiakkaat tyytyväisiä lääkkeiden hankintaan ja lääkeneuvontaan

Laurikkala N, Pohjanoksa-Mäntylä M, Airaksinen M, Linden K

Apteekin verkkopalvelun asiakkaat pitävät lääkeneuvontaa kivijalka-apteekin veroisena

- Kyselyyn vastasi 2555 (N) Yliopiston Apteekin verkkopalvelun asiakasta, vastausprosentti oli 16 %.
- **Tyytyväisyyttä lääkkeiden hankintaan** verkkopalvelusta kuvaavan summamuuttujan keskiarvo oli 4,3/5 (asteikolla 1–5; 5 edusti myönteisintä vaihtoehtoa "täysin samaa mieltä"). **Tyytyväisyyttä lääkeneuvontaan** kuvaavan summamuuttujan keskiarvo oli 3,7/5.
- Monimuuttuja-analyysin perusteella **lääkkeiden hankintaan** apteekin verkkopalvelusta olivat tyytyväisempiä alle 65-vuotiaat, lapsiperheelliset ja ya.fi-verkkopalvelusta reseptilääkkeitä sekä itsehoitolääkkeitä aiemmin hankkineet verkkopalvelun asiakkaat. Internetiä aktiivisemmin käyttävät näyttivät olevan myös tyytyväisempiä, mutta analyysissä käytettyjen luokkien välit eivät olleet tilastollisesti merkitseviä. Tyytyväisyys oli vähäisempää asiakkailla, jotka olivat viimeisen 6 kuukauden aikana käyttäneet perinteistä Yliopiston Apteekin toimipistettä (muiden perinteisten apteekkitoimipisteiden osalta eroa ei ollut). Edellä mainitut erot olivat prosentuaalisesti pieniä. Terveystieteiden koulutus ja vastaajan etäisyys (km) lähimpään perinteiseen apteekkitoimipisteeseen eivät

olleet yhteydessä tyytyväisyyteen lääkkeiden hankkimisesta.

- Apteekin verkkopalvelusta saatuun **lääkeneuvontaan** olivat tyytyväisempiä aiemmin ya.fi-verkkopalvelusta reseptilääkettä hankkineet ja chat-neuvontaa käyttäneet ja keskiasteen koulutuksen saaneet. Vähemmän tyytyväisyyttä oli Yliopiston Apteekin perinteisissä toimipisteissä 6 kuukauden aikana asioineilla. Myös lääkeneuvonta koskeva tyytyväisyys oli yhteydessä aktiiviseen internetin käyttöön, mutta muuttujan luokkien väliset erot eivät olleet tilastollisesti merkitseviä. Etäisyys lähimpään apteekkitoimipisteeseen ei ollut yhteydessä tyytyväisyyteen lääkeneuvonnasta. Terveystieteiden ammattilaiset olivat neuvontaan tyytyväisempiä, mutta ero ei ollut tilastollisesti merkitsevä ($p=0,052$).
- Lääkkeiden hankinnassa erityisesti reseptilääkkeitä hankkineet olivat tyytyväisiä verkkopalveluun ja sen lääkeneuvontaan. Verkkopalvelun chat-neuvontapalvelun käyttäjistä 72 % piti sitä hyödyllisenä.
- Tärkeimmiksi arvioituja palveluita verkkopalvelussa olivat tiedot lääkkeiden saatavuudesta (apteekin toimipisteissä ja saatavuuskatkojen aikana) ja lääkkeisiin liittyvät tiedot (hinnat, Kela-korvaukset ja asiakkaan reseptien tiedot).
- Vastanneista ya.fi-verkkopalvelun asiakkaista 92 % ilmoitti käyttäneensä myös perinteisten apteekkien palveluita (heistä 73 % Yliopiston Apteekin toimipistettä) edeltäneen 6 kuukauden aikana.

Uutta tietoa verkkoapteekkiasiakkaiden kokemuksista

Apteekkien verkkopalveluiden tarjonta ja käyttö lääkkeiden hankinnassa lisääntyvät. Asiakkaiden tyytyväisyydestä lääkkeiden hankkimiseen verkkopalvelusta ja saatuun lääkeneuvontaan tiedetään kuitenkin vähän.

Tutkimuksen perusteella verkkopalvelun asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä lääkkeiden hankkimiseen ja samaansa lääkeneuvontaan kivijalka-apteekin palveluihin verrattuna. Lisätutkimusta tarvitaan saadun lääkeneuvonnan sisällöstä apteekkien ja terveydenhuollon näkökulmasta ja toisaalta lääkeneuvonnan ja apteekkien verkkopalvelun asiakaskokemuksen yhteyksistä. Tulokset viittaavat siihen, että verkkopalvelun reseptilääkeasiakkaat suhtautuvat myönteisesti samaansa lääkeneuvontaan. Apteekin verkko- ja perinteisten palveluiden samanaikainen käyttö on yleistä. Chat-neuvontapalvelu on tärkeä kanava lääkeneuvonnalle.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää verkko- ja muiden apteekkipalvelujen ja

rationaalisen lääkehoidon kehittämisessä

Menetelmät

- Kyselytutkimus Yliopiston Apteekin verkkopalvelun (ya.fi) asiakkaille elokuussa 2020.
- Teoreettisena viitekehyksenä oli Andersenin malli terveystalvöiden käytöstä.
- Tulokset analysoitiin suorina jakaumina (frekvenssit, prosentiosuudet), ristiintaulukoinnilla ja monimuuttuja-analyysillä (yleistetty lineaarinen malli).
- Tutkimuksen toteuttivat Yliopiston Apteekki ja Helsingin yliopisto.

Lisälukemista

Laurikkala N. Customer satisfaction with online dispensing and counseling services by community pharmacies: A case study with the University Pharmacy online services in Finland. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, 2022. Internet: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/345125> (14.6.2023 asti julkaistu vain tiivistelmä).

Laurikkala N, Pohjanoksa-Mäntylä M, Linden K. Customer satisfaction with online dispensing and counseling services by community pharmacies: A case study with the University Pharmacy online services in Finland. Abstract. Sevilla, FIP 2022 congress.

Lisätietoja

Kari Linden, tutkimuspäällikkö, Yliopiston Apteekki, sähköposti: tutkimus@ya.fi, puh. 050-395 0647

K

Policy Brief on tutkimusryhmän laatima. Vastuu sisällöstä ja jakelusta kuuluu tutkimusryhmälle. Ratti-tutkimusverkosto ja julkaisualustan ylläpitäjä eivät vastaa yksittäisten Policy Briefien sisällöstä.