

KOOSTE 9.5.2022

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
heidi.mikkola@fimea.fi



Vastaus kommenttipyyntöön lääkkeen toimittamisen prosessikuvauksista

Suomen Proviisoriyhdistys ry kiittää mahdollisuudesta kommentoida lääkkeen toimittamisen prosessikuvauksia ja toteaa seuraavaa:

Tausta:

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut Fimealle toimeksiannon tuottaa selvitys lääkeneuvonnan kehittämisestä Suomessa. Tavoitteena on selvittää lääkeneuvonnan nykytilaa ja tuottaa ehdotus apteekkien lakisääteiseen lääkeneuvontaan kuuluvista sisältökokonaisuuksista, huomioiden asiakkaiden tarpeet, erilaiset tilanteet ja kontekstit, joissa avohuollon apteekit toteuttavat lääkeneuvontaa. Osana selvitystä muodostetaan kuvaukset lääkkeen toimittamisen prosessista.

Kuvausten tavoitteena on tehdä näkyväksi apteekkien työtä lääkkeiden toimittamisessa ja toimittamisprosessin monivaiheisuutta. Jatkossa prosessikuvauksia voidaan hyödyntää esimerkiksi tiedonhallinnan kehittämistarpeiden tunnistamisessa. Prosessikuvaukset muodostetaan sekä reseptilääkkeiden että itsehoitolääkkeiden toimittamisesta.

Liitteet:

[Reseptilääkkeen toimittamisprosessi \(pdf\)](#)

[Itsehoitolääkkeen toimittamisprosessi \(pdf\)](#)

Suomen Proviisoriyhdistyksen alustavat huomiot kokosivat Teemu Ali-Kovero ja Klaus Hämäläinen huhtikuussa 2022, ja ne annettiin tiedoksi yhdistyksen Apteekkityöryhmälle sekä hallitukselle ennen vastauksen lähettämistä.

Yleiset huomiot resepti- ja itsehoitolääkkeiden toimittamisprosesseista

- Prosessikaaviot antavat hyvin yksinkertaistetun kuvan lääkkeen toimittamisesta.
- Allekirjoitamme näkemyksen, että lääkitysturvallisuus on erittäin suuri osa lääkkeen toimittamista.
- Toimittamisprosessi voi edetä suoraviivaisesti, mutta vaiheet voivat toteutua myös hyvin satunnaisessa järjestyksessä, yhtäaikaaisesti tai prosessi voi hyppiä vaiheiden välillä. Prosessin vaihteiden järjestyksellä ei ole toisaalta suurta merkitystä kokonaisuuden kannalta.

- Mahdolliset kokonaisvaltaiset lääkityksen tarkistukset, turvallisuuden arviointi tai LHA-ajattelutapa voivat ajoittua koko toimittamisprosessin ajalle.
- Voisiko Gantt-kaavio soveltua prosessin esittämiseen tavallista prosessikaaviota paremmin?
- Asiakkaan aktiivinen rooli voisi sopia useampaan kohtaan. Monesti myös epävarmuus ja epätietoisuus liittyvät vahvasti lääkkeen toimittamiseen, jolloin keskustelulla ja johdattelulla on ohjattava asiakas tekemään päätöksiä.
 - Lääkevalmisteen valintaan liittyvä ohjaaminen on monesti oleellinen osa toimittamisprosessia. Asiakas toki tekee lopullisen päätöksen, mutta valintaan ja yksilöintiin liittyy usein ohjausta ja suosittelua.
 - Lääkineuvonta on vuoropuhelua asiakkaan kanssa, ja siihen voi liittyä hyvin erilaista asiasisältöä. Farmaseuttinen toiminta ei ole aina välttämättä lääkineuvontaa.
 - Lakisääteiseen neuvontaan voi liittyä myös sen ulkopuolelle jäävää yleistä neuvontaa (esim. lääkevaihtoon liittyvä neuvonta biologisesta samanarvoisuudesta).
- Lääkkeen luovuttaminen asiakkaalle on merkitty lääkitysturvallisuuden osaksi. Se voidaan perustellusti katsoa osaksi lääkitysturvallisuutta, mikäli siihen liittyy jotain muuta kuin tuotteen siirtäminen asiakkaan käsiin. Lääkettä luovutettaessa proviisori tai farmaseutti on mielestään varma siitä, että lääkkeen oikeaa ja turvallista käyttöä on käyty läpi riittävästi.

Lääkkeen toimittaminen lääkemääräyksellä lähipalveluna: huomiot reseptilääkkeen toimittamisprosessista

- Reseptilääkkeen toimittamisprosessista puuttuu vaihe tilanteen kartoittamisesta, jonka yhteydessä selvitetään vuoropuhelun avulla lääkkeen toimittamisen kannalta olennaisia tietoja (esimerkiksi asiakkaan ja lääkehoidon tilanne ja taustat, oireet, toiveet, yleistila jne). Näiden tietojen avulla voi olla mahdollista painottaa tiettyjä aihealueita kokonaisvaltaisessa neuvonnassa ja räätälöidä annettavaa informaatiota ja sen tasoa asiakkaalle.
 - Jo tyypillinen kysymys "Oletko käyttänyt tätä lääkettä aikaisemmin?" vaikuttaa suuresti muihin toimittamisprosessin vaiheisiin.
 - Tilanteen selvittäminen on oleellinen osa myös lääkehoidon ohjausta ja seurantaa (esim. "Miten lääkkeen käyttö on sujunut?", "Onko verenpaine pysynyt sopivana?").
 - Tilanteen kartoittaminen ajoittuu luontevimmin heti lääkkeen toimittamisen alkuun (esimerkiksi ennen reseptikeskushakua tai sen jälkeen).
 - Tilannekartoituksessa saattaa tulla esiin tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan haluun tai mahdollisuuteen ostaa lääke (taloudellisuus, ekologisuus, sosiaalinen asema). Toimitettavien lääkemääräysten järjeistäminen auttaa lääkkeen toimittajaa hahmottamaan kokonaistilanteen myös taloudellisesti (vakuutukset, kattoasiakkaat, maksusitoumukset).
 - Kartoittaminen ei ole välttämätön osa lääkkeen toimittamisprosessia, mutta asiakkaan ja hänen tarpeidensa tunteminen on erittäin keskeistä lääkitysturvallisuuden kannalta. Moni asia saattaa jäädä huomioimatta, jos tilannekartoitusta ei tehdä.
 - Riskien kartoitus luo mahdollisuuden riskiperusteiseen lääkineuvontaan.
 - Kartoittamisen avulla on mahdollista täydentää lääkkeen määräjän selvitystä vasta-aiheista.

- Kartoittamisen avulla on myös mahdollista arvioida lääkkeen käytön turvallisuutta ja selvittää tarvetta ottaa yhteyttä lääkkeen määrääjään.
- Tilannekartoitus luo pohjan lääkehoidon kokonaisuuden tarkastelulle, jonka voi ajatella ajoittuvan koko toimittamisprosessin ja asioinnin ajalle.
- Lääkäriltä saadut ohjeet ja tiedot, joilla on oleellinen vaikutus lääkehoidon toteuttamiseen, on usein mahdollista selvittää vain kysymysten avulla.
- Lääkkeen toimittamiseen liittyvät tekniset suoritteet ovat usein helppoja toteuttaa mutta työläitä korjata. Tämän vuoksi keskustelun avulla yritetään saada mahdollisimman paljon tietoa asiakkaalta koko prosessin alusta alkaen ja sen aikana. Prosessista pyritään tekemään asiakkaalle mahdollisimman sujuva.
- Teknisiä toimenpiteitä saatetaan tehdä vaihtelevassa järjestyksessä (esim. ohjelippujen liimaus lääkeneuvonnan yhteydessä).
 - Reseptikeskushaku sekä sairausvakuutus- ja toimeentulotukitietojen haku tapahtuvat mahdollisesti samanaikaisesti ja jopa niin, että reseptitiedot haetaan vasta asiakastietojen jälkeen.
- Toimittamisprosessi voi keskeytyä monissa vaiheissa (esim. lääkärin kieltö, turvallisuus).
- Apteekkijärjestelmä saattaa hakea sairausvakuutus- ja maksusitoumustiedot jo lääkkeen osto-oikeuden selvittämisen tai reseptikeskushaun yhteydessä.
 - Oikeus sv-korvaukseen olisi syytä selvittää yleisellä tasolla jo lääkkeen osto-oikeuden selvittämisen yhteydessä, mikäli se ei tule ilmi apteekkijärjestelmän automaation avulla.
- Lääkemääräyksen tiedot täytyy monissa tapauksissa kirjata reseptikeskukseen apteekissa. Tämä on työlästä ja vie paljon työaikaa.
- Lääkehoidon onnistumiset ja ongelmat sekä kysymykset epäselvistä asioista ajoittuvat mahdollisesti jo prosessin alkuun sekä muihin satunnaisiin kohtiin kaaviossa. Koko prosessi saattaa myös alkaa ongelman selvittämisestä lääkkeen ostamispyynnön sijaan.
 - Lääkehoidon ongelmien tunnistaminen ei välttämättä kuulu lakisääteiseen lääkeneuvontaan, joten se olisi mahdollisesti syytä esittää erillisenä vaiheena.
- Lääkeneuvonnan ohella muu neuvonta, elämäntapaohjeet, lääkkeen käyttöä tukevat lääkkeelliset tai lääkkeettömät hoitovaihtoehdot, asiakkaan motivointi ja lääkehoitoon sitoutumisen tukeminen osana ongelmista keskustelua voisivat olla prosessikaaviossa lakisääteisestä lääkeneuvonnasta erillisiä vaiheita.
 - Säännöllinen asiakkaan motivointi, kannustaminen ja tavoitteiden kertaaminen lisäisivät ymmärrystä lääkehoidosta.
- Lääkkeen ympäristövaikutukset, mahdolliset saatavuushäiriöt ja vastaavat lääkkeen valintaan liittyvät toissijaiset tekijät vaativat selvittelyä, mikä ei tunnu sopivan luontevasti mihinkään prosessikaavion kohtaan.

Itsehoitolääkkeen toimittaminen lähipalveluna: huomiot itsehoitolääkkeen toimittamisprosessista

- Tilanteen kartoittaminen on tärkeä toimittamisprosessin vaihe, jossa suuri vastuu on myös asiakkaalla. Keskustelun myötä saatu informaatio vaikuttaa neuvonnan sisältöön ja painotukseen.
 - Tilanteen kartoituksessa käy ilmi asiakkaan osaamistaso, mikä tulisi ottaa huomioon myöhemmissä toimittamisen vaiheissa.
 - Ennakko-oletukset voivat vaikuttaa suuresti vuorovaikutukseen ja neuvonnan sisältöön. Asiakkaan suhtautuminen saattaa kertoa enemmän hänen halustaan kuluttaa aikaa asiointiin kuin sen tarpeeseen.

- Ajattelun (ajatusmaailman) ja viestinnän ero: Toimittamisprosessista saattaa muodostua farmasian ammattilaisen mieleen asiakas- tai tilannekohtainen kokonaiskuva jo hyvin aikaisessa vaiheessa. Tämän perusteella on mahdollista ohjata vuoropuhelua sopivaan suuntaan tai ottaa esiin prosessin myöhempiä vaiheita jo aiemmin.
- Sopivuuden tarkistaminen muun lääkehoidon kanssa tapahtuu luontevimmin vasta lääkkeen valinnan jälkeen.
- Antolaitteiden erot voivat tulla esiin jo hoitovaihtoehtoja esiteltäessä ja vaikuttaa valmisteen valintaan ennen lakisääteistä lääkeneuvontaa.
 - Mallilaitteet ovat tärkeä apuväline oikean ja turvallisen käytön opastamisessa.
- Lääkkeettömät hoitokeinot on merkitty osaksi lääkeneuvontaa. Lääkehoidon ohella käytettävät, lääkitystä tukevat lääkkeettömät hoitokeinot voidaan tulkita osaksi lakisääteistä lääkeneuvontaa. Lääkehoidon sijaan tarjottavat lääkkeettömät hoitokeinot ovat lääkitykselle vaihtoehtoisia hoitomuotoja, ja ne kuuluisivat pikemminkin asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja lääkehoidon tarpeen arviointiin. Voisiko sanan “(lääkeneuvonta)” mainita ennen lääkkeettömiä hoitokeinoja tai täydentää loppua, esimerkiksi “lääkkeen käyttöä tukevat lääkkeettömät hoitokeinot”?
- Lääkkeen ympäristövaikutuksista kertominen on toissijaisesti lääkehoitoon vaikuttava tekijä ja mahdollisesti erillinen kokonaisuus lääkevalmisteista kertomisesta. Rinnasteinen hintaneuvontaan?
- On tilanteita, joissa neuvonnan tarve on epäselvä. Esimerkiksi lääkäriltä saatu suullinen tai kirjallinen ohje saattaa antaa olettaa, että lääkkeen käytöstä on jo annettu ohjeita.
 - Suullisissa ja kirjallisissa ohjeissa piilee myös lääkitysturvallisuusriski (esim. LASA-lääkkeet, vaikeat lääkkeiden nimet).
- Farmaseuttinen toiminta ei välttämättä pääty lääkkeen luovutukseen. Apteekki voi tarjota asiakkaalle mahdollisuutta maksuttomaan neuvontaan tai muihin palveluihin lääkkeen toimittamisen ulkopuolella.

Kunnioittaen,

SUOMEN PROVIISORIYHDISTYS RY

Vastauksen koosti toiminnanjohtaja Teemu Ali-Kovero