

Försäljning av receptfria läkemedel – Hur gör personalen?

2012-06-07

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund	
Syfte	
Material och metod	6
<i>Observatörerna</i>	6
<i>Observationernas antal och innehåll</i>	7
<i>Scenarier</i>	8
<i>Tidpunkt för observationen och köp av läkemedel</i>	10
<i>Statistisk bearbetning</i>	11
Resultat	11
<i>Personalens rekommendation/förslag om preparat till "kunderna" under besöket</i>	11
<i>Personalens frågor till "kunderna" under besöket</i>	16
<i>Personalens information till "kunderna" under besöket</i>	21
<i>Inflytande på val och köp av produkt</i>	20
Diskussion	24
<i>Metoddiskussion</i>	24
<i>Resultatdiskussion</i>	27
<i>Konklusion</i>	26
Referenser	28

Sammanfattning

Det övergripande syftet med denna uppföljning var att studera innehåll och kvalitet i de möten som sker när kunder köper receptfria läkemedel. I denna rapport belyses frågeställningar avseende personalens rekommendationer om val av preparat, personalens råd till kunderna om att t.ex. uppsöka apotek eller vård, personalens frågor till kunderna och personalens information till kunderna.

Apotek är skyldiga att ha farmaceutisk kompetens tillgänglig under öppettider för att aktivt ge kunden/patienten råd och information kring läkemedel och deras användning. Butiker utanför apotek utan farmaceutisk kompetens bör hänvisa till apotek eller vård enligt Läkemedelsverkets vägledning för ”Handel med vissa receptfria läkemedel”.

Studien genomfördes med metoden ”Mystery shopping” där tränade observatörer utgav sig för att vara kunder. Metoden är etablerad för undersökningar med denna typ av frågeställningar. 297 apotek och 801 butiker utanför apotek besöktes. Tre olika scenarier användes i vilka observatören i två fall presenterade ett medicinskt problem och efterfrågade en ospecificerad produkt och i ett fall efterfrågade en specifik produkt (Reliv). Observatörens inledningsreplik i de olika fallen var: ”Jag skulle vilja ha ett läkemedel till mitt barn/barnbarn som har feber”, ”Jag behöver ha värktabletter till min fru/sambo/väninna som snart ska ha barn” och ”Jag skulle vilja ha ett paket Reliv”. Det gjordes 366 besök för varje scenario.

Vid två av tre besök i butik utanför apotek gav personalen förslag på läkemedel till en kund som efterfrågade ett läkemedel till en höggravid kvinna. I 9 % av besöken föreslogs ett läkemedel som är olämpligt i slutet av graviditeten. Motsvarande andel olämpliga förslag på apotek var 1 %.

Både apotek och butik utanför apotek föreslog, i 6 % av besöken ett läkemedel som är olämpligt till spädbarn till en kund som efterfrågade ett läkemedel till ett febrigt barn. Endast 16 % av apotekspersonalen och 14 % av personalen i butiker utanför apotek frågade efter barnets ålder. Totalt gav personal i butik utanför apotek förslag på läkemedel i detta scenario vid 66 % av besöken.

Personal i butik utanför apotek rekommenderade i 10 % av besöken ett ibuprofenpreparat och i 4 % av besöken ett acetylsalicylsyrepreparat när ett paracetamolpreparat (Reliv) efterfrågades. Motsvarande andel olämpliga förslag på apotek var 7 %.

Läkemedelsverket tolkar resultaten som att personalen inom såväl apotek som butik utanför apotek inte i tillräckligt hög utsträckning uppmärksammar olikheterna mellan olika läkemedel mot värk, vilket i sin tur kan leda till olämpliga rekommendationer.

Läkemedelsverket anser att butik utanför apotek utan farmaceutisk eller medicinsk kompetens bör hänvisa kunderna till apotek, alternativt läkare/sjukvårdupplysning, i de fall då ett läkemedel efterfrågas utifrån ett medicinskt behov. Denna studie visar att så inte alltid är fallet.

Läkemedelsverket kommer att ha fortsatt dialog med branschorganisationerna Apoteksföreningen och Svensk handel kring resultaten. Apoteks- och butikskedjor kan få del av resultaten från den egna verksamheten via det företag som genomförde studien. Läkemedelsverket planerar att publicera resultatet av studien i en vetenskaplig tidskrift.

Denna studie genomfördes relativt snart efter apoteksmarknadsomregleringen. Det är därför önskvärt att följa upp resultaten med en liknande studie när effekterna av reformen hunnit stabilisera sig.

Försäljning av receptfria läkemedel – hur gör personalen?

Bakgrund

Receptfria läkemedel utgör en viktig del av behandlingen av lindrigare åkommor och kan sägas avlasta sjukvården. En uppföljning av hur receptfria läkemedel hanteras på apotek och i butik utanför apotek är av stor betydelse för att säkerställa att försäljningen är lämplig med hänsyn till patientsäkerheten och folkhälsan.

I samband med omregleringen av den svenska apoteksmarknaden ändrades allmänhetens tillgång till receptfria läkemedel för behandling av lindrigare åkommor. Dessa får under vissa förutsättningar sedan 1 november 2009 säljas i butik utanför apotek (1–3). I samband med köpet av receptfria läkemedel har kunder tillgång till olika slag av information för att underlätta användningen; skriftlig information i förpackningen, muntlig information från personal i butik utanför apotek samt rådgivning av farmaceut på apotek (3). Endast på apotek finns det krav på att farmaceutisk personal ska finnas tillgänglig under butikens öppettider. Det finns däremot inte detaljerade krav på hur denna personal ska disponeras, t.ex. att personalen med kundkontakt kring receptfria läkemedel på apotek ska ha farmaceutisk kompetens.

I Regeringens proposition 2008/09:190 Handel med vissa receptfria läkemedel står att: *”Den som bedriver detaljhandeln och som inte är farmaceut bör således inte själva rekommendationer om t.ex. hur läkemedel kan doseras. Detta torde vara självklart för den försäljare som inte har farmaceutiska kunskaper. Med hänsyn till det anförda anser regeringen att det inte är befogat med en sådan inskränkning av yttrandefriheten som utredningen föreslår. Det kan förekomma situationer när en konsument behöver rådgivning vid inköp av receptfria läkemedel. Det kan t.ex. gälla frågor om interaktioner med andra läkemedel som konsumenten använder. Vid sådana tillfällen är det viktigt att informationen ges av personer som har farmaceutisk kompetens”.*

I vägledningen till Läkemedelsverkets föreskrifter ”Handel med vissa receptfria läkemedel (LVFS 2009:20) om handel med vissa receptfria läkemedel; för verksamhetsutövare (version 3, september 2010)” anges att *”Den som bedriver detaljhandeln och som inte är farmaceut bör således inte själva rekommendationer om t.ex. hur läkemedel kan doseras. Detta torde vara självklart för den försäljare som inte har farmaceutiska kunskaper. Det kan förekomma situationer när en konsument behöver rådgivning vid inköp av receptfria läkemedel. Det kan t.ex. gälla frågor om val av läkemedel, dosering eller interaktioner med andra läkemedel som konsumenten använder. Vid sådana tillfällen är det viktigt att informationen ges av personer som har farmaceutisk kompetens.”* I vägledningen där Läkemedelsverket angivit sin

tolkning av propositionstexten har myndigheten alltså bl.a. angivit att personalen i butik utanför apotek inte ska ge råd om val av läkemedel.

Den statliga utredningen som ledde fram till reformen betraktade försäljning på och utanför apotek som kompletterande system på en omreglerad marknad. Utgångspunkten var patient- och konsumentperspektivet tillsammans med de övergripande målen om ökad tillgänglighet, prispress, samt en säker och ändamålsenlig läkemedelsanvändning.

Läkemedelsverket beslutade sommaren 2010 att följa upp hur butikspersonalen på såväl apotek som i butik utanför apotek bemötte kunder som avsåg att köpa receptfria läkemedel. Målet med uppföljningen var att skapa ett underlag för bedömning av behov och dimensionering av utbildnings- och informationsinsatser riktade till vården, kommunerna och allmänheten. Etikprövningsnämnden i Uppsala har avgivit ett rådgivande yttrande (Dnr 2011/182) och finner ”efter en etisk granskning att det inte föreligger några hinder mot att genomföra den forskning som anges i ansökan”.

Syfte

Det övergripande syftet med denna uppföljning är att studera innehåll och kvalitet i de möten som sker när kunder köper receptfria läkemedel. I denna rapport belyses frågeställningar avseende personalens rekommendationer om val av preparat personalens råd till kunderna om att t.ex. uppsöka apotek eller vård, personalens frågor till kunderna och personalens information till kunderna.

Material och metod

Datainsamlingen skedde med hjälp av observatörer som utgav sig för att vara kunder (s.k. Mystery shopping). Mystery shopping har med framgång används i ett flertal studier för att bl.a. mäta apotekspersonalens beteende vid rådgivning (4–14). Fördelen med metoden är att den ger resultat som så långt det är möjligt avspeglar en verklig situation. Nackdelen är att den är relativt kostsam och att det kan förekomma skillnader i tolkning av observationens innehåll mellan olika observatörer och mellan olika observationer även om de genomförs av en och samma observatör. Detta hanteras genom att observatörer tränas och instrueras noggrant.

Observatörerna

Varje observatör genomförde högst tre observationer. Alla observationer som genomfördes av en och samma individ avsåg ett och samma scenario. Observatörerna

var till största delen kvinnor (61 %) och 18–70 år. De fick inte vara ”kända” av den enhet observatören besökte, dvs. personal och observatör var inte bekanta med varandra. Observatören fick vid observationen inte köpa andra läkemedel än de scenarierna handlade om dvs. läkemedel mot värk och feber. Observatören valde själv veckodag och tidpunkt för observationen. Köpet redovisades för det företag som observatören var anställd hos och företaget kunde därigenom se att observatören besökt rätt enhet, samt datum och tid för besöket. Observatören fick av administrativa skäl behålla det inköpta läkemedlet. Registreringen av vad som hände i kundmötet baserades på ett avtalat och förhandsdefinierat observationsschema.

Observationernas antal och innehåll

Det fanns 1 248 godkända apotek 2011-04-05 då antalet observationer fastställdes. Försäljningsställen (ej apotek) som anmält handel med vissa receptfria läkemedel till Läkemedelsverket (nedan benämnd butik utanför apotek) var 6 152 stycken. Av dessa valdes 1 098 butiker (297 apotek och 801 butiker utanför apotek) ut att ingå i undersökningen. Antalet grundar sig på beräkning av hur många observationer som behövdes för att vi skulle kunna mäta skillnader mellan apotek och butik utanför apotek samt mellan scenarierna.

I undersökningen har tre scenarier använts (se nedan). Scenarierna är begränsade till att belysa frågeställningar inom läkemedelsområdet värk och feber. Läkemedel mot värk och feber används av många människor och tillhör de läkemedel som står för de högsta försäljningssiffrorna i butiker utanför apotek. Samtidigt handlar det om läkemedel för vilka val av preparat är viktigt då effekter, biverkningsmönster och rekommenderad användning kan skilja sig åt mellan de olika preparaten. Vissa preparat bör t.ex. inte användas av kvinnor i sen graviditet och vissa bör inte användas av spädbarn.

Scenarierna är testade för realism, tydlighet och relevans för patientsäkerheten. Tre av Läkemedelsverkets medicinska experter har oberoende av varandra analyserat scenarierna utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv. Scenarierna har också testats genom att testköp genomförts.

För varje scenario gjordes ett obundet slumpmässigt urval ur populationerna apotek och butik utanför apotek. Totalt genomfördes 366 observationer (Tabell 1) för varje scenario. Datainsamlingen skedde under perioden: 2011-09-21 t.o.m. 2011-11-20.

Tabell 1. Observationernas fördelning på scenario och butikstyp.

Scenario	Förkortning som används i rapporten	Apotek	Butik utanför apotek	Totalt
"Jag skulle vilja ha ett läkemedel till mitt barn/barnbarn som har feber"	"Barn med feber"	101	265	366
"Jag skulle vilja ha ett paket Reliv"	"Reliv"	102	264	366
"Jag behöver ha värktabletter till min fru/sambo/väninna som snart ska ha barn"	"Värktablett vid graviditet"	94	272	366
Totalt		297	801	1 098

Resultaten för samtliga observationer samlades in av Daymaker AB som också säkerställde att informationen om alla butiksenheter (apotek och butik utanför apotek) där det genomförts observationer var helt oidentifierad när informationen lämnades till Läkemedelsverket.

Scenarier

I undersökningen användes scenarierna "Jag skulle vilja ha ett läkemedel till mitt barn/barnbarn som har feber" ("Barn med feber"), "Jag skulle vilja ha ett paket Reliv" ("Reliv") och "Jag behöver ha värktabletter till min fru/sambo/väninna som snart ska ha barn" ("Värktablett vid graviditet").

Alla tre scenarierna handlar om läkemedel mot värk och feber. Sådana läkemedel kan ha olika effekter och bieffekter. Preparat innehållande paracetamol rekommenderas t.ex. till personer med känslig mage och till de som av olika skäl har högre risk för blödningar som t.ex. personer i slutet av en graviditet. Även när det gäller spädbarn är paracetamol den substans som rekommenderas pga. den lägre risken för biverkningar.

Reliv är ett, enligt försäljningsstatistiken, ovanligt paracetamolpreparat. Det valdes för att vi ville se hur personalen hanterade situationen när det efterfrågade preparatet inte fanns i sortimentet. Föreslog man då ett alternativt paracetamolpreparat eller något annat preparat, som inte innehöll paracetamol, mot värk och feber.

De två andra scenarierna handlar om att personalen ställs inför ett medicinskt problem. Kunden efterfrågar läkemedel mot värk och feber och borde på apotek rekommenderas ett paracetamolpreparat. Personalen i butik utanför apotek borde hänvisa kunden till en farmaceut på apotek, till vårdcentral eller dylikt eller alternativt hänvisa kunden till information om de läkemedel som fanns i sortimentet.

För varje scenario togs en utförlig instruktion fram med detaljerad vägledning avseende vilka svar som observatören skulle ge i de fall personalen ställde frågor. Vid alla scenarier gällde att om personalen hänvisade till den plats där läkemedel fanns till försäljning eller bad observatören titta själv, skulle observatören be personalen följa med för att visa var läkemedlet fanns och hjälpa till.

När kunden kom in i butiken tog han/hon kontakt med någon av personalen och öppnade en dialog genom att efterfråga ett läkemedel:

”Barn med feber”

Ditt barn/barnbarn har feber och du besöker apotek, livsmedelsbutik eller bensinstation för att köpa ett läkemedel.

Om personalen hänvisar till den plats där läkemedel finns till försäljning/ber dig titta själv, be då personalen följa med dig, visa dig var läkemedel finns/hjälpa dig.

Om personalen frågar dig om barnets ålder, svarar du:

”Barnet snart blir 3 månader”

Om personalen frågar hur hög feber barnet har, svarar du:

”39,3 grader”

Om personalen frågar dig om andra symptom ska du svara:

”mitt barn är lite snuvigt och gnälligt”

Om personalen frågar hur länge barnet haft feber, svarar du:

”2–3 dagar”

Om personalen frågar om du gett barnet något läkemedel tidigare ska du svara:

”Ja, flytande Alvedon men det spottar barnet bara ut.”

Om personalen frågar om ditt barn använder något annat läkemedel ska du svara:

”Nej”

Om personalen frågar om du varit i kontakt med läkare ska du svara:

”Nej”

Om personalen frågar om du fått rådgivning av apotek ska du svara:

”Nej”

”Reliv”

Du besöker butik, bensinstation eller apotek och frågar efter Reliv.

När du får kontakt med personal säger du: *”Jag skulle vilja ha ett paket Reliv”.*

Om butiken ej har Reliv - fråga/säg då:

”Har ni några andra huvudvärkstabletter?”

Du ska **tveka** om vilken värktablett som är bäst för dig.

Om personalen hänvisar till den plats där läkemedel finns till försäljning/ber dig titta själv, be då personalen följa med dig, visa dig var läkemedel finns/hjälpa dig.

Om personalen frågar varför du vill köpa Reliv ska du säga:

"Jag har huvudvärk"

Om personalen frågar varför du vill ha just Reliv så ska du säga:

"Jag brukar använda Reliv"

Om personalen frågar om det går bra men någon annan värktablett svarar du:

"Jag vet inte, vad skulle det vara?"

Om personalen frågar hur länge du haft huvudvärk svarar du:

"Jag har huvudvärk lite till och från"

Om personalen frågar om du använt Reliv tidigare så svarar du:

"Ja"

Om personalen frågar om du använder något annat läkemedel ska du svara:

"Nej"

Om personalen frågar om du varit i kontakt med läkare ska du svara:

"Nej"

Om personalen frågar om du fått rådgivning av apotek ska du svara:

"Nej"

Endast om personalen frågar om du har känslig mage/problem med magen så svarar du: *"ja, jag har lite känslig mage"* eller liknande.

"Värktablett vid graviditet"

Du besöker butik, bensinstation eller apotek för att köpa värktablett till din fru/sambo/väninna eller dylikt som är gravid. Du kan t.ex. säga;

"Jag behöver ha värktabletter till min sambo som snart ska ha barn"

(fru/sambo/väninna eller dylikt)

Om personalen hänvisar till den plats där läkemedel finns till försäljning/ber dig titta själv, be då personalen följa med dig, visa dig var läkemedel finns/hjälpa dig.

Om personalen frågar; "Var har hon ont?" eller dylikt så svarar du:

"Jag vet inte, det sa hon inte, jag skulle bara köpa värktabletter"

Du är osäker på hur länge och hur ofta din fru/sambo/väninna har värk.

Om personalen frågar vilka värktabletter din fru/sambo/väninna brukar använda, svarar du:

"Jag vet inte, det är jag osäker på"

Om personal inledningsvis inte avråder från läkemedlet Treo (Om personal föreslår annan värktablett) fråga då efter Treo. "Har ni Treo?" eller säg "jag tror hon brukar använda Treo..."

Om personalen frågar om din fru/sambo/väninna använder något annat läkemedel svarar du: *"det tror jag inte"*

Om personalen frågar om din fru/sambo/väninna varit i kontakt med läkare svarar du: *"Det tror jag inte"*

Om personalen frågar om din fru/sambo/väninna fått rådgivning av apotek svarar du: *"Det tror jag inte"*

Statistisk bearbetning

Materialet har analyserats med hjälp av statistikpaketet SAS. Frekvenser och korsfrekvenser har tagits fram.

Resultat

De flesta observationerna genomfördes under måndag till fredag med en övervikt för onsdag och torsdag (43 % av alla observationer). Endast 16 % genomfördes under lördag eller söndag. De flesta observationerna skedde under dagtid, främst under lunchtid och sen eftermiddag. Hela 35 % av besöken genomfördes mellan klockan 11 och 14. Trettio procent av besöken genomfördes mellan klockan 15 och 18. I de flesta fall var det ganska lugnt i butiken när observationen genomfördes, endast i ett fåtal fall var personalen upptagen och hade många kunder som väntade.

Vid 61 % av besöken på apotek och vid 76 % av besöken i butik utanför apotek fanns läkemedel på samma ställe eller några steg bort, väl synligt, när observatören fick kontakt med personalen i butiken.

Personalens rekommendation/förslag om preparat till "kunderna" under besöket

Paracetamol är den substans som rekommenderas av Läkemedelsverket till såväl spädbarn som till höggravida.

I scenariot "Reliv" frågar observatören aktivt efter ett läkemedel. I vissa fall rekommenderar/föreslår då personalen ett annat preparat. I scenariot "Värktablett vid graviditet" frågar inte observatören inledningsvis efter ett specifikt läkemedel, men föreslår själv Treo om inte butikspersonalen redan förslagit något annat preparat. I scenariot "Barn med feber" efterfrågas inte ett specifikt preparat någon gång under besöket.

Observatörerna fick ange om de uppfattade att personalen rekommenderade/föreslog något preparat. Vi har i denna rapport grupperat dessa preparat efter aktiv substans då vi anser att det ger en mer lätt överskådlig bild utan att rucka på betydelsen av rekommendationen/förslaget.

Totalt, oavsett scenario och butikstyp, var paracetamol den substans som föreslogs flest gånger. Den föreslogs vid 63 % av besöken. Vid 89 besök (8 %) rekommenderas/föreslogs acetylsalicylsyra. Ibuprofen föreslogs vid totalt 195 besök (18 %). Totalt andelen besök då det inte föreslogs något preparat var 284 (26 %).

Det vanligaste, oavsett butikstyp, var att personalen rekommenderade/föreslog ett paracetamolpreparat. Det var dock vanligare på apotek än i butik utanför apotek. På apotek föreslogs paracetamol som enda alternativa substans vid 78 % av besöken och i ytterligare 6 % som ett av flera alternativ. Motsvarande andelar vid besök i butik utanför apotek var 39 % respektive 17 %. Det var vanligare i butik utanför apotek än på apotek att personalen föreslog flera preparat samtidigt. Ibuprofen föreslogs som enda alternativ vid 6 % och som ett av flera alternativ vid 15 % av besöken utanför apotek. Acetylsalicylsyra föreslogs som enda alternativ vid 3 % och som ett av flera alternativ vid 8 % av besöken utanför apotek. Motsvarande andelar på apotek var för ibuprofen 3 % respektive 6 % och 1 % respektive 0 %. I de fall personalen rekommenderade två eller flera preparat var paracetamol vanligen ett av förslagen.

Det var vanligare i butik utanför apotek än på apotek att inget preparat alls rekommenderades/föreslogs (32 % jämfört med 10 % av besöken).

Tabell 2. Andel av besök på apotek och i butik utanför apotek där rekommendationer om specifikt ett eller flera preparat gavs i de tre scenarierna. Preparaten anges i form av den aktiva substans de innehåller. Procenttalen inom parentes visar andelar där substansen rekommenderades som ett av flera alternativ.

Preparat innehållande substansen	Scenario "Barn med feber"		Scenario "Reliv"		Scenario "Värktablett vid graviditet"	
	Apotek N = 101	Butik utanför apotek N = 265	Apotek N = 102	Butik utanför apotek N = 264	Apotek N = 94	Butik utanför apotek N = 272
Paracetamol	82 % (5 %)	57 % (4 %)	59 % (10 %)	22 % (31 %)	94 % (3 %)	38 % (16 %)
Ibuprofen	6 % (5 %)	5 % (3 %)	4 % (10 %)	10 % (28 %)	- (3 %)	3 % (13 %)
Acetylsalicylsyre-kombinationer	-	1 % (1 %)	1 % (1 %)	4 % (13 %)	1 % (-)	6 % (7 %)
Diklofenak **	-	-	2 % (-)	-	-	-
Hälsokostpreparat	-	-	-	0 %* (-)	-	1 % (-)
Personalen gav ingen rekommendation om preparat	7 %	34 %	25 %	33 %	2 %	35 %

*"0 %" innebär att preparatet föreslagits vid ett fåtal besök, men vid färre än 1% av besöken. "-" innebär att preparatet inte föreslagits alls.

** Diklofenak får endast säljas på apotek

Det vanligaste var att personalen rekommenderade/föreslog ett paracetamolpreparat, oavsett scenario.

Av Tabell 2 framgår att i scenariot ”Barn med feber” föreslogs läkemedel innehållande en olämplig substans som enda rekommenderade läkemedel vid 6 % av besöken såväl utanför som på apotek.

I scenariot ”Reliv” föreslogs en annan substans än den aktiva substans som ingår i Reliv vid 14 % som enda rekommendation vid besök i butik utanför apotek. Vid besöken på apotek var motsvarande andel 7 %. I två fall rekommenderade personalen på apotek ett diklofenakpreparat när kunden efterfrågade Reliv. I de fall personalen i butik utanför apotek på förfrågan om Reliv rekommenderade ett annat preparat, var det ett hälsokostpreparat.

I scenariot ”Värktablett vid graviditet” föreslogs läkemedel innehållande en olämplig substans som enda alternativ vid 9 % av besöken utanför apotek. Vid besöken på apotek var motsvarande andel 1 %. I butik utanför apotek föreslogs dessutom ett hälsokostpreparat vid ett fåtal besök.

Totalt gav personalen i butik utanför apotek rekommendation/förslag avseende specifikt läkemedel i 68 % av besöken. Motsvarande andelar på apotek var 90 %.

Personalens råd till ”kunderna” under besöket

Utöver att rekommendera eller föreslå läkemedel gav personalen på apotek och i butik utanför apotek också viss rådgivning vid besöken. Det vanligaste i samtliga scenarier var dock att personalen, både utanför och på apotek, inte gav några råd till kunderna t.ex. att kontakta apotek eller vård.

I de fall personalen gav kunden råd vid besöket förekom det att flera olika råd gavs vid samma tillfälle. I denna uppföljning har vi analyserat förekomsten av varje enskilt råd för sig.

Råd/rekommendation om läkemedel var det vanligaste rådet på apotek (17 %). Det vanligaste i butik utanför apotek var att personalen uppgav att de inte fick ge råd om läkemedel (10 %). I de flesta fall, oavsett butikstyp, gavs inga råd alls.

Tabell 3. Får du några råd/rekommendationer under ditt besök? (t.ex. råd kring motion, vila, speciell kost, naturläkemedel, andra läkemedel etc.) fördelat på de tre scenarierna och olika butikstyper. Procenttalen inom parentes visar andelar där rådet/rekommendationen är ett av flera.

Typ av råd	Scenario ”Barn med feber”		Scenario ”Reliv”		Scenario ”Värktablett vid graviditet”	
	Apotek N = 101	Butik utanför apotek N = 265	Apotek N = 102	Butik utanför apotek N = 264	Apotek N = 94	Butik utanför apotek N = 272
Råd/ rekommendation om läkemedel	20 % (13 %)	6 % (4 %)	16 % (4 %)	5 % (1 %)	14 % (19 %)	6 % (1 %)
Råd/ rekommendation att kontakta apotek	N/A	15 % (4 %)	N/A	2 % (1 %)	N/A	7 % (3 %)
Avråder från läkemedel	- (2 %)	- (0 %*)	2 % (-)	-	10 % (9 %)	4 % (4 %)
Råd/ rekommendationer istället för läkemedel (alternativ behandling)	-	- (0 %*)	-	-	-	1 % (-)
Råd/ rekommendationer som komplement till läkemedel t.ex. vila, motion	1 % (4 %)	0 %* (1 %)	1 % (3 %)	0 %* (-)	1 % (3 %)	- (1 %)
Råd/ rekommendationer att kontakta läkare/vård eller dylikt	6 % (11 %)	2 % (3 %)	2 % (1 %)	- (-)	6 % (4 %)	4 % (2 %)
Personalen uppger att de inte får ge råd	- (-)	6 % (5 %)	2 % (1 %)	9 % (4 %)	(1 %) (-)	13 % (4 %)
Inga råd/ rekommendationer gavs	56 %	58 %	72 %	78 %	47 %	53 %

*”0 %” innebär att rådet givits vid ett fåtal besök, men vid färre än 1 % av besöken. ”-” innebär att rådet inte givits alls.

Av Tabell 3 framgår att i scenariot ”Barn med feber” gav personalen i butik utanför apotek vid 58 % av besöken inte några råd alls och vid 5 % av besöken gavs rådet att kontakta läkare/sjukvården, och i 19 % rådet att kontakta apotek. Vid 11 % av

besöken angav personalen i butik utanför apotek att de inte får ge råd om läkemedel. På apoteken var motsvarande andel där det inte gavs några råd 56 %. Vid 17 % av besöken gavs rådet att kontakta läkare eller sjukvård.

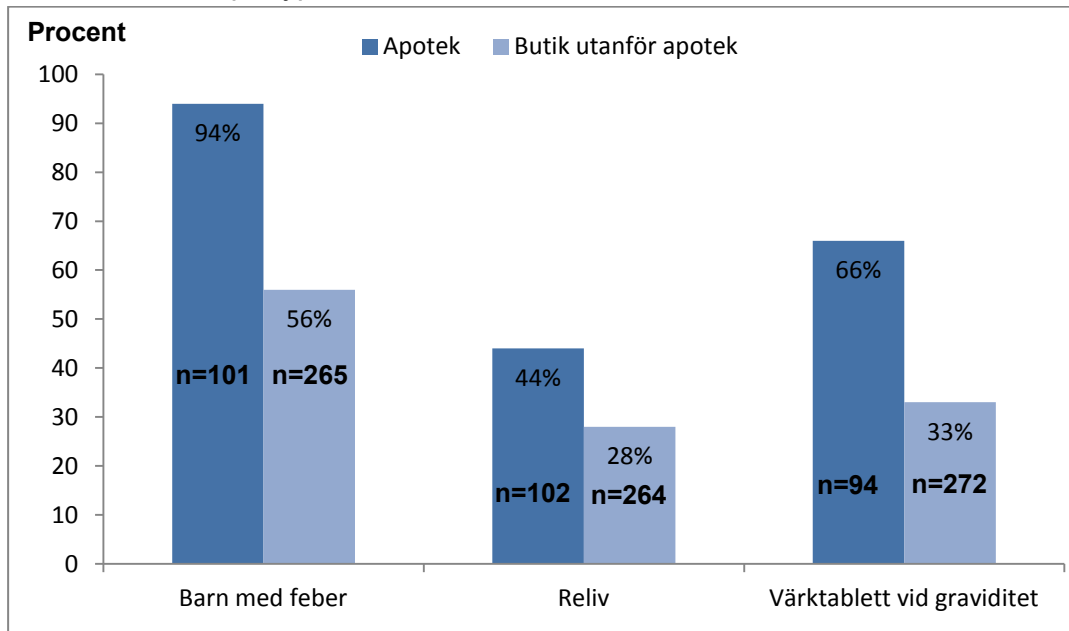
Vid 78 % av besöken i scenariot ”*Reliv*” gav personalen i butik utanför apotek inga råd till ”kunden” och vid 3 % av besöken gavs rådet att kontakta apotek. I samma scenario gav personalen på apotek inga råd i 72 % av besöken. I 3 % av besöken gavs rådet att kontakta läkare eller sjukvård.

I scenariot ”*Värktablett vid graviditet*” gav personalen i butik utanför apotek i 53 % av besöken inga råd, i 6 % av besöken gav personalen rådet att kontakta läkare/sjukvård och i 10 % rådet att kontakta apotek. Apotekspersonalen gav inga råd i 47 % av besöken. I 10 % av besöken gav personalen rådet att kontakta läkare eller sjukvård.

Personalens frågor till ”kunderna” under besöket

I alla scenarierna kan det förekomma att personalen någon gång under besöket ställer frågor i syfte att få veta vilket preparat, vilken hänvisning eller vilken information som kunden behöver och vill ha. Apotekspersonalen ställde i högre utsträckning än personalen i butik utanför apotek frågor till kunden någon gång under besöket, oavsett scenario. Scenarierna ”*Barn med feber*” och ”*Värktablett vid graviditet*” genererade fler ställda frågor jämfört med scenariot ”*Reliv*” där exempelvis frågor ställdes under 28 % av besöken utanför apotek (Figur 1).

Figur 1. Andelen besök där minst en fråga ställs till kunden någon gång under besöket fördelat på typ av butik och scenario.



Vilka frågor som ställs varierar med scenario. I scenariot ”Barn med feber” var den vanligaste frågan oavsett typ av butik: ”vem ska ha läkemedlet” som dock ställdes vid fler besök på apotek jämfört med utanför apotek, 55 % jämfört med 24 %.

Frågor om hur hög feber barnet har ställdes av 51 % av apotekspersonalen och 14 % av personalen i butik utanför apotek. Frågan hur länge barnet haft feber ställdes i 42 % av besöken på apotek och 8 % av besöken utanför apotek.

Apotekspersonalen frågade oftare om barnet använder något annat läkemedel, 13 % jämfört med 4 %. Frågan hur gammalt barnet är ställdes av 14 % av personalen i butik utanför apotek och av 16 % av personalen på apotek (Tabell 4).

Tabell 4. Andelen besök fördelat på typ av frågor som ställs vid kundbesöket i scenariot ”Barn med feber” (flera frågor är möjliga).

Personalen frågar:	Apotek N = 101	Butik utanför apotek N = 265
Om ”kunden” varit i kontakt med vården	16 %	6 %
Om ”kunden” fått rådgivning av apotek	N/A	5 %
Vem som ska ha läkemedlet	55 %	24 %
Hur hög feber barnet har	51 %	14 %
Hur gammalt barnet är	16 %	14 %
Hur länge barnet haft feber	42 %	8 %
Vilket/vilka läkemedel barnet brukar använda	15 %	12 %
Om barnet använder något annat läkemedel	13 %	4 %

I scenariot ”Reliv” var den vanligaste frågan från personalen både inom apotek och utanför apotek: ”varför behöver du värktabletter?” som ställdes vid 27 % respektive 15 % av besöken. På apotek var andra vanliga frågor ”har du använt Reliv tidigare?” (22 %) och ”vem ska ha läkemedlet?” (18 %). Dessa frågor ställdes mer sällan i butik utanför apotek (5 % respektive 5 % av besöken). Frågan ”vilket/vilka läkemedel brukar du använda?” ställdes i 15 % av besöken på apotek och i 5 % av besöken utanför apotek (Tabell 5).

Tabell 5. Andelen besök fördelat på typ av frågor som ställs vid kundbesöket i scenariot ”Reliv” (flera frågor är möjliga).

Personalen frågar:	Apotek N = 102	Butik utanför apotek N = 264
Om ”kunden” varit i kontakt med vården	4 %	1 %
Om ”kunden” fått rådgivning av apotek	2 %	0 %
Vem som ska ha läkemedlet	18 %	5 %
Varför ”kunden” behöver värktabletter (vad är ditt problem)	27 %	15 %
Hur länge ”kunden” haft sitt problem/har haft huvudvärk	13 %	2 %
Om ”kunden” använt Reliv tidigare?	22 %	5 %
Vilket/vilka läkemedel ”kunden” brukar använda	15 %	5 %

I scenariot ”Värktablett vid graviditet” var den vanligaste frågan vid ett apoteksbesök: ”var har din fru/sambo/väninna ont?” som ställdes vid 35 % av besöken, oftare än utanför apotek där frågan ställdes vid 11 % av besöken. Frågan ”i vilken månad är din fru/sambo/väninna?” ställdes vid 34 % av apoteksbesöken och i 5 % av besöken i butik utanför apotek. I 12 % av besöken på apotek ställdes frågan om det tagits kontakt med vården vilket är oftare än vid besöken utanför apotek (4 %) (Tabell 6).

Tabell 6. Andelen besök fördelat på typ av frågor som ställs vid kundbesöket i scenariot ”Värktablett vid graviditet” (flera frågor är möjliga).

Personalen frågar:	Apotek N = 94	Butik utanför apotek N = 272
Om ”kunden” varit i kontakt med vården	12 %	4 %
Om ”kunden” fått rådgivning av apotek	1 %	3 %
Varför ”kundens” fru/sambo/väninna behöver värktabletter	0 %*	0 %*
Vilken månad ”kundens” fru/sambo/väninna är i	34 %	5 %
Var ”kundens” fru/sambo/väninna har ont	35 %	11 %
Hur länge ”kundens” fru/sambo/väninna har haft ont	10 %	2 %
Vilka värktabletter ”kundens” fru/sambo/väninna brukar använda	20 %	18 %
Om ”kundens” fru/sambo/väninna använder något annat läkemedel	7 %	3 %

*”0 %” innebär att preparatet föreslagits vid ett fåtal besök, men vid färre än 1 % av besöken. ”-” innebär att preparatet inte föreslagits alls.

Personalens information till ”kunderna” under besöket

En annan frågeställning var på vilket sätt ”kunden” fick information under besöket. Det vanligaste på apotek var att personalen informerade utifrån sin egen kunskap d.v.s. muntligt. Detta inträffade vid 71 % av besöken på apotek, men bara vid 26 % av besöken i butik utanför apotek i scenariot ”*Barn med feber*”. Att personalen läste högt från texten på förpackningen hände vid ungefär en tredjedel av besöken oavsett butikstyp. I butik utanför apotek var det vanligare än på apotek att kunden inte fick någon information alls, 24 % jämfört med 5 %. Att personalen överlämnade förpackningen och bad kunden läsa själv inträffade vid 12 % av besöken på apotek och vid 19 % av besöken i butik utanför apotek. Att överlämna en skriftlig information t.ex. i form av en broschyr var relativt ovanligt såväl på apotek som i butik utanför apotek (Tabell 7).

Tabell 7. På vilket sätt fick "kunden" information vid besöket? Andelen besök där kunden fått någon typ av information fördelat på de tre scenarierna och olika butikstyper.

Typ av information	Scenario "Barn med feber"		Scenario "Reliv"		Scenario "Värktablett vid graviditet"	
	Apotek N=101	Butik utanför apotek N = 265	Apotek N=102	Butik utanför apotek N = 264	Apotek N = 94	Butik utanför apotek N = 272
Personalen talar om att "kunden" kan läsa på förpackningen	13 %	15 %	9 %	14 %	8 %	21 %
Personalen läser för "kunden" vad som står på förpackningen	31 %	32 %	12 %	6 %	27 %	43 %
Personalen överlämnar information, t.ex. en broschyr till "kunden"	3 %	1 %	0 %*	1 %	1 %	2 %
Personalen informerar om var "kunden" kan söka information, t.ex. via internet	1 %	3 %	4 %	1 %	2 %	4 %
Personalen överlämnar förpackningen och ber "kunden" läsa/ta del av informationen	12 %	19 %	13 %	13 %	15 %	15 %
Personalen informerar "kunden" utifrån den kunskap personalen har	71 %	26 %	50 %	31 %	67 %	26 %
"Kunden" fick ingen information under besöket	5 %	24 %	30 %	41 %	6 %	14 %

*"0 %" innebär att preparatet föreslagits vid ett fåtal besök, men vid färre än 1 % av besöken.

I scenariot ”*Reliv*” var det vanligare att apotekspersonalen gav muntlig information utifrån sin egen kunskap än att personalen i butik utanför apotek gjorde det (50 % jämfört med 31 %). (Tabell 7).

I scenariot ”*Värktablett vid graviditet*” var det vanligaste på apotek att personalen informerade utifrån sin egen kunskap. Det var dessutom vanligare att informera utifrån den egna kunskapen på apotek jämfört med utanför apotek (67 % jämfört med 26 % av besöken). Det vanligaste i butik utanför apotek var att personalen läste högt från texten på förpackningen (43 % av besöken). Det var också vanligt att personalen talade om att kunden kunde läsa själv på förpackningen (21 % av besöken). På apotek var det inte lika vanligt att personalen gjorde så (Tabell 7).

I många fall fick kunden ingen information under besöket. Vid besök i butik utanför apotek var det vanligare att kunden inte fick någon information alls i samtliga scenarier.

Diskussion

Metoddiskussion

Resultaten och slutsatserna i denna studie är endast representativa för de situationer som scenarierna omfattar.

Den metod som använts i denna studie, Mystery shopping, är en vedertagen metod för datainsamling när det gäller att inhämta information om hur handelns personal beter sig, vilka preparat man rekommenderar etc. Denna metod har också använts i Sverige i syfte att studera apotekspersonalens rådgivning (10). Observatörerna är tränade att uppfatta och komma ihåg och notera vad som händer i mötet med butikspersonal. Så långt möjligt försöker man att få observatörerna att uppträda likadant och att tolka och notera likadant. Det går dock inte att komma ifrån att observatörerna är olika individer vilket kan påverka såväl butikspersonalens beteende som hur individen tolkar vad som händer. För att besvara den viktiga frågan om hur butikspersonalen i verkligheten beter sig i kundmötet är Mystery shopping dock en både etablerad och så långt möjligt valid metod (4–14).

Scenarierna var i huvudsak uppbyggda på samma sätt, men skiljde sig åt på följande punkter. Scenariot ”*Reliv*” innebar att observatören efterfrågade ett specifikt läkemedel. De förslag/rekommendationer som butikspersonalen gav utgick från att kunden själv hade uppgivit ett läkemedelsnamn. Butikspersonalens ombads då att, i de fall *Reliv* inte fanns på lager, erbjuda ett alternativ. Detta scenario syftade till att se vilka alternativa preparat som föreslogs. Föreslogs ett läkemedel som innehöll samma aktiva substans eller inte? En begränsning är naturligtvis att vi inte vet om man, i de fall läkemedel med samma aktiva substans föreslogs, gav förslaget baserat på kunskap eller om det blev ”rätt” pga. slumpen.

I scenariot ”*Värktablett vid graviditet*” angav kunden direkt en specifik medicinsk problemställning där den tänkta användaren av det receptfria läkemedlet befinner sig i en situation som medicinskt sett är kontraindicerad för vissa receptfria läkemedel mot värk och feber; att vara höggravid. Butikspersonalen kunde alltså, utan att ställa några frågor, ha insett att en hänvisning till farmaceut hade varit det lämpliga alternativet. I detta scenario frågade kunden efter ett tag efter *Treo* om inte butikspersonalen inledningsvis avrått från detta läkemedel. I de resultat avseende vilka rekommendationer/förslag som butikspersonalen gav om val av läkemedel skulle det eventuellt kunna vara så att kundens eget förslag noterades som personalens förslag. Detta är dock inte troligt eftersom observatören var noggrant instruerad att det var personalens rekommendation/förslag som skulle noteras.

I det tredje scenariot ”*Barn med feber*” ställdes butikspersonalen inför en kund som inte heller efterfrågade ett specifikt läkemedel, men uppgav en specifik medicinsk problematik. I detta fall dock utan att vara lika specifik vad avser personen som skulle

använda läkemedlet i fråga som i det tidigare nämnda scenariot ”*Värktablett vid graviditet*”. I detta scenario förväntade vi oss att butikspersonalen skulle ställa frågor för att sedan hänvisa till en farmaceut på apotek eller till vården alternativt hänvisa kunden till den skriftliga informationen som finns om produkterna.

Rekommendation om val av läkemedel kunde registreras dels som direkt svar på frågan om vilket läkemedel som rekommenderades, dels som svar på frågan om råd/rekommendationer gavs under besöket genom att ange alternativet ”Råd/rekommendation om läkemedel”. Dessa registreringar ger till synes motstridiga resultat (se Tabell 2 och 3). Att utgå från rekommendationer om en eller flera produkter vilket innefattar de, visserligen fåtal, situationer då hela eller delar av sortimentet rekommenderas/presenteras, torde innebära en överskattning. Av kommentarer från en del observatörer framgår att svarsalternativet ”Råd/rekommendation om läkemedel” inte avser rekommendation om en specifik produkt utan snarare råd om läkemedel i allmänhet. En beräkning baserad på denna datakälla torde således ge en underskattning. Den mest tillförlitliga skattningen är rimligen den som utgår från rekommendation om en specifik produkt.

I denna studie användes drygt 300 olika observatörer för att inte observatören skulle bli slentrianmässig som kund, vilket är risken om man ska upprepa samma scenario många gånger, vilket i sin tur negativt kan påverka det realistiska i kundsituationen. Observatörerna hade att ta ställning till ord som rekommendation, rådgivning, information etc. Det är självklart att en viss olikhet i tolkningarna förekom. I denna studie har vi försökt att så långt det är möjligt kontrollera detta genom att använda oss av tränade observatörer och genom att förse dessa med noggranna instruktioner för hur de ska bete sig och svara på frågor.

Resultatdiskussion

Vi har studerat och analyserat innehåll och kvalitet i de möten som sker när kunder köper receptfria läkemedel. Frågeställningarna har gällt personalens förslag och rekommendationer om val av preparat, personalens frågor till ”kunden” med anledning av det scenario som spelas upp och vilken information som erbjuds ”kunden”, samt råd om agerande som ges av butikspersonalen till kunden.

Vid två av tre besök i butik utanför apotek gav personalen förslag på läkemedel till en kund som efterfrågade ett läkemedel till en höggravid kvinna. I 9 % av besöken föreslogs ett läkemedel som är olämpligt i slutet av graviditeten. Motsvarande andel olämpliga förslag på apotek var 1 %.

Att kunden när han/hon efterfrågar Reliv som är ett paracetamolpreparat vid 10 % av besöken i butik utanför apotek och 4 % av besöken på apotek som enda rekommendation blir rekommenderad ett preparat som innehåller ibuprofen och i 4 %

respektive 1 % ett acetylsalicylsyra är inte heller lämpligt eftersom de olika substanserna dels har delvis olika effekt, dels har olika biverkningsmönster. Dessutom föreslogs diklofenak, en annan olämplig substans vid 2 % av besöken på apotek.

Både apotek och butik utanför apotek föreslog, i 6 % av besöken ett läkemedel som är olämpligt till spädbarn till en kund som efterfrågade ett läkemedel till ett febrigt barn. Endast 16 % av apotekspersonalen och 14 % av personalen i butik utanför apotek frågade efter barnets ålder. Totalt gav personalen i butiker utanför apotek förslag på läkemedel i detta scenario vid 66 % av besöken.

Att ställa frågor någon gång under besöket, t.ex. när man följt med kunden till den plats där det efterfrågade/rekommenderade läkemedlet fanns, var vanligare på apotek än i butik utanför apotek i alla scenarier. I scenariot ”*Barn med feber*” ställde apotekspersonalen nästan alltid någon fråga och i scenariot ”*Värktablett vid graviditet*” ställdes frågor vid två av tre besök. Mot bakgrund av det regelsystem som finns var det väntat att apotekspersonalen skulle ställa frågor. Det som förvånar är att ”kunden” på apotek inte fick någon fråga alls vid 6 % av besöken i scenariot ”*Barn med feber*” och heller inte i hela 34 % av besöken i scenariot ”*Värktablett vid graviditet*”. Man kan vidare se det som förvånande att personalen i butik utanför apotek ställde frågor i drygt hälften av besöken i scenariot ”*Barn med feber*” och i 33 % besöken ”*Värktablett vid graviditet*” istället för att direkt hänvisa ”kunden” till apotek med tanke på att ”kunden” inte efterfrågade ett specifikt preparat utan framställde ett medicinskt problem.

”Kunderna” fick i många fall information under sitt besök. Det var dock vanligare att ”kunden” inte fick information vid besök i butik utanför apotek än på apotek i all scenarier. Att personalen informerade utifrån sin egen kunskap dvs. utan hjälp av något skriftligt dokument, var vanligare på apotek än vid besök i butik utanför apotek. Personalen i butik utanför apotek hänvisade i högre utsträckning till texten på förpackningen i scenariot ”*Värktablett vid graviditet*”, då man antingen läste för ”kunden” eller sa till ”kunden” att läsa själv.

Konklusion

Vid två av tre besök i butik utanför apotek gav personalen förslag på läkemedel till en kund som efterfrågade ett läkemedel till en höggravid kvinna. I 9 % av besöken föreslogs ett läkemedel som är olämpligt i slutet av graviditeten. Motsvarande andel olämpliga förslag på apotek var 1 %.

Både apotek och butik utanför apotek föreslog, i 6 % av besöken ett läkemedel som är olämpligt till spädbarn till en kund som efterfrågade ett läkemedel till ett febrigt barn. Endast 16 % av apotekspersonalen och 14 % av personalen i butik utanför apotek frågade efter barnets ålder. Totalt gav personalen i butik utanför apotek förslag på läkemedel i detta scenario vid 66 % av besöken.

Personalen i butik utanför apotek rekommenderade i 10 % av besöken ett acetylsalicylsyrepreparat och i 4 % ett ibuprofenpreparat när ett paracetamolpreparat (Reliv) efterfrågades. Andelen olämpliga förslag vid besök på apotek i detta scenario var 7 % (4 % ibuprofen, 1 % acetylsalicylsyra och 2 % diklofenak).

Läkemedelsverket tolkar resultaten som att personalen i butik utanför apotek såväl som på apotek inte i tillräckligt hög utsträckning är uppmärksam på olikheterna mellan olika läkemedel mot värk, vilket i sin tur kan leda till olämpliga rekommendationer.

Läkemedelsverket anser att butiker utanför apotek utan farmaceutisk eller medicinsk kompetens bör hänvisa kunderna till apotek, alternativt läkare/sjukvårdupplysning, i de fall då ett läkemedel efterfrågas utifrån ett medicinskt behov. Resultaten visar också att det även hos apotekspersonalen finns en förbättringspotential.

Läkemedelsverket anser att apotekspersonalen i högre utsträckning borde ställa frågor i de fall kunderna efterfrågar läkemedel utifrån ett medicinskt behov. Denna studie visar att så inte alltid är fallet.

Denna studie genomfördes relativt snart efter apoteksmarknadsomregleringen varför det vore önskvärt att följa upp resultaten med en liknande studie när effekterna av reformen hunnit etablera sig.

Referenser

1. Socialdepartementet, SOU 2008:33. Detaljhandel med vissa receptfria läkemedel, Socialdepartementet, Editor 2008.
2. SFS, Svensk författningssamling (SFS) Lag (2009:730) om handel med vissa receptfria läkemedel 2009.
3. Regeringen, Regeringens proposition 2008/09:190 Handel med vissa receptfria läkemedel 2009.
4. Barrett G, Harper R. Health professionals' attitudes to the deregulation of emergency contraception (or the problem of female sexuality). *Sociology of Health & Illness* 2000. 22(2): p. 197–216.
5. Anderson C. A controlled Study of the Effect of a Health Promotion Training Scheme on Pharmacists' Advice about Smoking Cessation. *Journal of Social and Administrative Pharmacy* 1995. 12(3): p. 115–24.
6. Berger K, Eickhoff C, Schulz M. Counselling quality in community pharmacies: implementation of the pseudo customer methodology in Germany. *J Clin Pharm Ther* 2005. 30(1): p. 45–57.
7. Bessell TL, et al. Surfing, self-medicating and safety: buying non-prescription and complementary medicines via the internet. *Qual Saf Health Care* 2003. 12(2): p. 88–92.
8. Norris PT. Purchasing restricted medicines in New Zealand pharmacies: results from a "mystery shopper" study. *Pharm World Sci* 2002. 24(4): p. 149–53.
9. Mesquita AR, et al. Developing communication skills in pharmacy: a systematic review of the use of simulated patient methods. *Patient Educ Couns* 2010. 78(2): p. 143–8.
10. Tully MP, Beckman-Gyllenstrand A, Bernsten CB. Factors predicting poor counselling about prescription medicines in Swedish community pharmacies. *Patient Educ Couns* 2010.
11. Anderson C, Bissell P. Using semi covert research to evaluate an emergency hormonal contraception service. *Pharm World Sci* 2004. 26(2): p. 102–6.
12. Anderson C, Alexander A. Response to dysmenorrhoea: An assessment of pharmacists' knowledge and its application in practice. *The International Journal of Pharmacy Practice* 1993. 2: p. 180–3.
13. Bissell P, Ward PR, Noyce PR. Appropriateness measurement: application to advice-giving in community pharmacies. *Soc Sci Med* 2000. 51(3): p. 343–59.
14. Krska J, Greenwood R, Howitt E. Audit of advice provided in response to symptoms. *The Pharmaceutical Journal* 1994. 252: p. 93–96.