

## Bruk av «ukjent kunde» i apotekforskning på primærapotek i verden, 2006-2016

Ingunn Björnsdóttir<sup>1\*</sup>, Anne Gerd Granås<sup>1</sup>, Amanda Bradley<sup>2</sup>, Pauline Norris<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Farmasøytisk institutt, Universitetet i Oslo, <sup>2</sup>University of Otago

**Bakgrunn og hensikt:** „Ukjent kunde“ forskningsdesignet blir stigende grad benyttet i en rekke bransjer for å evaluere kvalitet av tjenester og for å studere effekten av opplæring og tiltak. Vårt mål var å vurdere vitenskapelige artikler hvor „ukjent kunde“ var blitt benyttet som forskningsdesign på primærapotek i verden i perioden 2006-2016.

**Metode:** Vi gjorde søk i EMBASE og MEDLINE på artikler som rapporterte om bruk av ukjent kunde på apotek, og brukte et bredt spekter av uttrykk for ukjent kunde, basert på en tidligere gjennomgang av samme metode<sup>a</sup>. Vi fjernet irrelevante artikler, duplikater, artikler som ikke var på engelsk og oversiktsartikler, og leste gjennom de gjenværende artiklene. To fagfeller ekstraherte data ved hjelp av det samme skjematiske verktøy og samlet data i en Excel-fil, med fokus på hvordan „ukjent kunde“ forskningsdesignet var blitt benyttet.

**Resultater:** Totalt 148 artikler fra 52 land i fem kontinenter ble inkludert. Et bredt spekter av uttrykk beskrev metoden og uttrykket „simulated patient“ forekom oftest (49 artikler). De fleste studier var tverrsnittsstudier (124), og de fleste undersøkte bare primærapotek (n=115). Den vanligste hensikten var å vurdere aspekter av farmasøytens eller andre ansattes råd/rådgivning til apotek kunder (94). Antall besøk fra simulerte pasienter varierte fra et titalls til over 7500 besøk. Mange artikler gjenga de ulike scenariene i detalj og hvilke forventninger og sammenlignet farmasøytens råd og opp mot det de var forventet å levere. Eksempler på fokusområder var vurdering av rådgivning, av tilgjengelighet og pris, av salg i håndkjøp av reseptpliktig medisin og det casene handlet om var f.eks. antibiotika, abortfremkallende, nødprevensjon, p-piller, sprøyter og kanyler, influensa, forkjølelse, diaré, kjønnssykdommer og mulighet for kreft i munnhulen. En svakhet ved mange artikler gav ikke detaljer som antall planlagte og gjennomførte besøk, scenario, den ukjente kundes trening og bakgrunn, samt etisk godkjenning av studiet<sup>b</sup>.

**Konklusjon:** „Ukjent kunde“ som forskningsdesign blir stadig hyppigere benyttet til å evaluere tjenesten på rådgivning om legemidler og egenomsorg de siste tiårene. Dette er en nyttig metode som benyttes i et bredt spekter av land og for en rekke ulike formål. Gjennomgangen viser at artiklene med fordel kan rapportere flere detaljer for å kunne sammenligne studier i ulike land og for ulike situasjoner for rådgivning.

<sup>a</sup>Watson MC, Norris P, Granås AG (2006). A systematic review of the use of simulated patients and pharmacy practice research. *International Journal of Pharmacy Practice* 14(2):83-93

<sup>b</sup>Björnsdóttir I, Granås AG, Bradley A, Norris P. A systematic review of the use of simulated patient methodology in pharmacy practice research from 2006 to 2016. *International Journal of Pharmacy Practice* 2019, Early view (publisert 9.8.2019)