

The pharmacy as a health care service – best practice for the OTC counselling En observasjonsstudie i apotek

*Helene Gombos¹ helene@oslomet.no, Hege Sletvold², Karin Svensberg³ Tonje Krogstad¹

1 OsloMet, institutt for naturvitenskaplige helsefag, avdeling for farmasi, Oslo, Norge

2 Nord Universitet, Fakultetet for sykepleie og helsevitenskap, Stjørdal, Norge

3 Uppsala University, Department of Pharmacy, Uppsala, Sweden

Selv-medisinerer er en økende trend i hele verden, og flere medisiner er reklassifisert som reseptfrie legemidler. Mange bruker også helsekostprodukter, og medisinskteknisk utstyr. Samtidig ser man mer feilbruk av medisiner (Bennadi, 2013), og det er derfor viktig at legemiddelbrukerne får riktig, evidensbasert veiledning om produktene.

De senere årene har det vært flere kritikker av norske apotek, både når det gjelder produktene som selges (Rashidi, 2022) og veiledningen som gis (Åse, 2018). Disse tilfellene viser viktigheten av å belyse temaet i norske apotek.

Studier i andre land (Seiberth et al., 2022) viser at veiledning om reseptfrie legemidler i apotek er mangelfull, men tilsvarende studier er ikke gjort i Norge.

Prosjektet vil belyse kommunikasjonen mellom ansatt og kunde, og kvaliteten på rådgivningen. På denne posteren vil vi presentere metoden, og ønsker å skape engasjement og debatt rundt temaet. Vi vil også dele erfaringer fra pilot, men siden studien ikke er avsluttet, vil ikke resultater presenteres.

Metode: Observasjonsstudie i apotek.

To observatører vil uavhengig av hverandre observere et utvalg kundemøter i apotek. Notater rundt verbal og non-verbal kommunikasjon, informasjonen den ansatte samler om kunden, og rådene som gis rundt produktet, gjøres under observasjonen, og observatørene samstemmer rett etter kundemøtet. Dataene fra kundemøtene vurderes etter måloppnåelse satt fra bransjestandarden for apotek, og apotekkjedenes interne rutiner.

Kunder som har deltatt i observasjonen inviteres til en oppfølgingssamtale noen dager etter apotekbesøket. I et semi-strukturert intervju med åpne spørsmål blir disse stilt spørsmål rundt apotekbesøket, veiledningen de eventuelt mottok og deres behov for veiledning.

Ved å forske på området, ønsker vi å finne fokusområder som kan forbedres, og bidra til bedre helsekompetanse i befolkningen.

Åse, V. (2018, April 11 2018). *Enstemmig bransje etter besøk av TV2 Helsekontrollen: – Dette er alt for dårlig*. Apotekforeningen. <https://www.apotek.no/nyhetsarkiv/aktuelt-om-apotek/enstemmig-bransje-etter-besok-av-tv2-helsekontrollen-dette-er-alt-for-darlig>

Bennadi, D. (2013). Self-medication: A current challenge. *J Basic Clin Pharm*, 5(1), 19-23. <https://doi.org/10.4103/0976-0105.128253>

Rashidi, K. (2022, May 27). Apotekene selger humbug. *nrk.no*. <https://www.nrk.no/ytring/apotekene-selger-humbug-1.15940734>

Seiberth, J. M., Moritz, K., Herrmann, N. S., Bertsche, T., & Schiek, S. (2022). What influences the information exchange during self-medication consultations in community pharmacies? A non-participant observation study. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(3), 2444-2456. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.03.015>