

En dag på apoteket – hvor kunden vet best?

Helene Gombos*, stipendiat, OsloMet, Hege Sletvold, førsteamanuensis, Nord Universitet, Karin Svensberg, PhD lektor, Uppsala Universitet, Tonje Krogstad, førsteamanuensis, OsloMet

helene@oslomet.no, 91530599

Bakgrunn

Salget av produkter for egenbehandling øker, og dette krever at riktig informasjon om riktig produkt viderefremmes til kundene. Feil bruk av legemidler krever mer ressurser fra helsevesenet, og kan i ytterste konsekvens forringe kundenes livskvalitet. (1) Apotekpersonell er i en god posisjon til å gi god, balansert og evidensbasert veiledning om reseptfrie produkter. Dette krever gode kommunikasjonsevner og at den ansatte ser hver enkelt kundes behov. Studier viser at kundene forventer veiledning med høy kvalitet på apotekene, samtidig som ansatte finner det vanskelig å starte samtalen om kunden virker uinteressert.(2)

Problemstilling

Beskrive kundemøter om reseptfrie legemidler i norske apotek og hva som karakteriserer dem. Hvilke faktorer påvirker den ansatte til å kartlegge kundens behov og når gis det råd?

Metode

Observasjoner av kundemøter i syv apotek i Oslo og omegn ble gjennomført vinter 2022/23. Apotekene ble rekruttert gjennom direkte kontakt. Rekruttering ble gjort med tanke på variasjon i lokasjon, størrelse og hvor travelt apoteket var. Resultatene ble analysert ved hjelp av tematisk analyse.

Hovedresultat/budskap

Det er flere faktorer som påvirker hvorvidt ansatte behovskartlegger hva kundene trenger, og om informasjon gis uoppfordret. Det var lettere for den ansatte å innlede en samtale om denne møtte kunden ved hyllen, og ikke ventet ved kassen. I de fleste observerte kundemøtene visste kunden hva de ønsket da de kom til apoteket. De fant enten produktet selv eller spurte etter et spesifikt produkt.

Behovskartleggingen de ansatte oftest gjorde var om kunden kjente produktet fra tidligere. Noen ansatte ga kort informasjon om kunden bekreftet kjennskap, men oftest ble dette akseptert uten flere kommentarer.

Noe kartlegging av interaksjoner med andre medisiner og kontraindikasjoner ble gjort, men det ble sjelden gitt begrunnelse for hvorfor spørsmålene ble stilt.

Informasjon som oftest ble gitt var om dosering. Bivirkningsinformasjon var sjelden, og det ble ofte svart unntakende ved spørsmål fra kunden. Behandlingslengde var et tema som ofte ble tatt opp, men også her var det sjelden det ble gitt begrunnelse for begrensningen.

Apotekkundene vet oftest hva de ønsker når de kommer til apoteket, og ansatte respekterer kundenes autonomi til å velge å kjøpe et produkt. Dette går ofte på bekostning av det lovfestede kravet om nok informasjon for riktig bruk av reseptfrie legemidler.(3)

1. Westerlund LT, Marklund BR, Handl WH, Thunberg ME, Allebeck P. Nonprescription drug-related problems and pharmacy interventions. *Ann Pharmacother*. 2001;35(11):1343-9.

2. Seiberth JM, Moritz K, Vogel CF, Bertsche T, Schiek S. Public's perspectives on guideline-recommended self-medication consultations in German community pharmacies. *Health & Social Care in the Community*. 2021;29(1):194-205.

3. Forskrift om rekvirering og utlevering av legemidler m.m., FOR-2022-06-02-977 (2022).