



APTEEKIN PALVELUIDEN JA EI-LÄÄKKEELLISTEN TUOTTEIDEN

*myynnin ja markkinoinnin
hyvät toimintatavat*

Apteekin palveluiden ja ei-lääkkeellisten tuotteiden myynnin ja markkinoinnin hyvät toimintatavat

Suomen Apteekkariliitto
2017

Sisällysluettelo

1	ESIPUHE	5
2	OHJEISTUKSEN TARKOITUS	6
3	MÄÄRITELMIÄ	6
	Lääke	6
	Reseptilääke	6
	Itsehoitolääke	6
	Lääkinnällinen laite (CE-merkitty laite)	7
	Ravintolisä	7
	Kliininen ravintovalmiste	7
	Homeopaattinen valmiste	8
	Antroposofinen valmiste	8
	Kosmeettinen valmiste	8
3	APTEEKIN MISSIO	8
4	APTEEKIN STRATEGISET TAVOITTEET	9
5	APTEEKKIEN TOIMINTA	9
6	APTEEKIN EETTISET OHJEET	10
7	EI-LÄÄKKEELLISTEN TUOTTEIDEN MERKITYS APTEEKISSA	11
8	APTEEKKIEN TUOTEVALIKOIMA	12
	1. Homeopaattiset ja antroposofiset tuotteet	12
	2. Värikosmetikka	12
	3. Elintarvikkeet ja ravintolisä	13
	4. Lääkinnälliset laitteet	13
	5. Piilolinssit	13
	6. Kotimittarit ja apteekeissa tehtävät mittaukset	13
9	TUOTTEIDEN JA PALVELUIDEN SOPIVUUDEN KARTOITUKSESSA KÄYTETTÄVIÄ KRITEREITÄ	14

Esipuhe

Tämän ohjeistuksen on laatinut Suomen Apteekkariliiton farmaseuttinen valiokunta ja Suomen Apteekkariliiton hallitus on hyväksynyt sen kokouksessaan 16.12.2016. Ohjeistus tulee voimaan 1.1.2017.

Ohjeistuksen laatimiseen ovat osallistuneet apteekkarit Eija Kari, Päivi Lehto, Tapani Niskanen, Samuli Ojala, Harri Ovaskainen, Terttu Puurunen, Eero Suihko, Saija Sundholm, Jaana Tillanen ja Sari Westermarck sekä farmaseuttinen johtaja Vesa Kujala.

Ohjeistuksen laatijat toivovat ohjeistuksen toimivan tärkeänä ohjeena kaikille Apteekkariliiton jäsenapteekkareille. Ohjeistuksen laatijoiden mielestä on tärkeää, että myös apteekin vapaan kaupan tuotevalikoima heijastaa sitä osaamista ja ammattimaisuutta, millä apteekkarit hoitavat yhteiskunnallista tehtäväänsä suomalaisten lääkehuollon toimeenpanijana.

Helsingissä 5. päivänä joulukuuta, 2016

Suomen Apteekkariliitto



1. Ohjeistuksen tarkoitus

Ohjeistus toimii työkaluna siihen, miten apteekkari ja apteekin henkilökunta voivat arvioida nykyistä ja tulevaa ei-lääkkeellisten tuotteiden valikoimaansa sekä apteekissa tarjottavia palveluita. Ohjeistus heijastaa apteekin asemaa terveydenhuollossa ottaen huomioon väestön tyytyväisyyden ja ennen kaikkea luottamuksen apteekkeihin ja apteekkien tuottamiin palveluihin.

Tavoitteena ohjeistuksella on myös auttaa arvioinnissa, minkälaista neuvontaa ei-lääkkeellisten tuotteiden myynti vaatii. Ei-lääkkeellisten tuotteiden myynti apteekin tiloissa luo asiakkaalle oletuksen tuotteen korkeasta laadusta ja tuotteen ominaisuuksien tieteellisestä perustasta. Tämän vuoksi tuotteiden valinnassa korostuu valmistajan/markkinoijan luotettavuus, riittävä tiedon määrä ja tuotteen sopivuus apteekin valikoimaan. On tärkeää, että apteekin henkilökunta tuntee tuotteet hyvin ja osaa antaa tuotteisiin liittyvää neuvontaa.

2. Määritelmiä

Lääke

Lääkkeellä tarkoitetaan valmistetta tai ainetta, jonka tarkoituksena on sisäisesti tai ulkoisesti käytettynä parantaa, lievittää tai ehkäistä sairautta tai sen oireita ihmisessä tai eläimessä. Lääkkeeksi katsotaan myös sisäisesti tai ulkoisesti käytettävä aine tai aineiden yhdistelmä, jota voidaan käyttää ihmisen tai eläimen elintoimintojen palauttamiseksi, korjaamiseksi tai muuttamiseksi farmakologisen, immunologisen tai metabolisen vaikutuksen avulla taikka terveydentilan tai sairauden synn selvittämiseksi. Lääkkeiden valmistusta, maahantuontia, jakelua ja myyntiä säätelee lääkelainsäädäntö (*Läkelaki 395/1987*), jota valvova viranomainen on Fimea.

Reseptilääke

Reseptilääke on lääkevalmiste, joka edellyttää lääkärin määräystä.

Itsehoitolääke

Itsehoitolääke on lääkevalmiste, jota saa myydä ilman lääkärin määräystä.



Lääkinnällinen laite (CE-merkitty laite)

Lääkinnälliset laitteet ovat laaja ryhmä tuotteita joita käytetään joko yksinään tai yhdistelminä:

- sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen,
- vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai kompensointiin,
- anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun,
- hedelmöitymisen säätelyyn,

ja joiden pääasiallista aiottua vaikutusta ihmiskehossa tai -kehoon ei saavuteta farmakologisin, immunologisin tai metabolisin keinoin, mutta joiden toimintaa voidaan tällaisilla keinoilla edistää. Lääkinnällisiä laitteita säätelee Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010), jota valvova viranomainen on Valvira.

Ravintolisä

Ravintolisät ovat valmiiksi pakattuja elintarvikkeita, jotka ovat yhden tai useamman ravintoaineen tai muun aineen tiivistettyjä lähteitä. Ravintolisiä myydään lääkkeiden kaltaisissa, yleensä suun kautta otettavissa, annosmuodoissa ja niitä pidetään kaupan elintarvikkeena, jota nautitaan pieninä mitta-annoksina ja josta saatavalla energiamäärällä ei ole merkitystä ruokavalion kannalta. Elintarvikkeiden myyntiin ei tarvita myyntilupaa eikä niille siis ole ennakovalvontaa. Ravintolisät kuuluvat ilmoitusmenettelyn piiriin, mutta niiden koostumusta, pakkausmerkintöjä, tehoa tai turvallisuutta ei arvioida ennen valmisteen myyntiä. Ravintolisiä säätelee elintarvikelainsäädäntö (*Elintarvikelaki 23/2006*), jota valvova viranomainen on Evira.

Kliininen ravintovalmiste

Kliinisellä ravintovalmisteella tarkoitetaan valmistetta, jota käytetään vaikean sairauden hoidossa korvaamaan tai täydentämään ruokavaliota tai sen osaa. Kliinisiä ravintovalmisteita säätelee elintarvikelainsäädäntö (*Elintarvikelaki 23/2006*).



Homeopaattinen valmiste

Homeopaattisella valmisteella tarkoitetaan lääkevalmistetta, joka on valmistettu homeopaattisista kannoista Euroopan farmakopeassa kuvatun tai sen puuttuessa jäsenvaltioissa virallisesti käytetyissä farmakopeoissa kuvatun homeopaattisen valmistusmenetelmän mukaisesti. Homeopaattinen valmiste voi olla valmistettu useammasta homeopaattisesta kannasta. Homeopaattisia valmisteita säätelee lääkelainsäädäntö (*Läkelaki 395/1987*).

Antroposofinen valmiste

EU-lainsäädännössä homeopaattisen valmisteiden määritelmän mukainen lääkevalmiste. Valmistettu antroposofian oppien mukaisesti, käytännössä valmistusmenetelmä ei eroa homeopaattisesta valmisteesta. Ellei antroposofinen valmiste täytä homeopaattisen valmisteiden määritelmää, se saattaa sopia jaoteltavaksi perinteiseksi kasvirohdosvalmisteeksi tai tavanomaiseksi lääkevalmisteeksi. Antroposofisia valmisteita säätelee lääkelainsäädäntö (*Läkelaki 395/1987*).

Kosmeettinen valmiste

Kosmeettisella valmisteella tarkoitetaan ainetta tai seosta, joka on tarkoitettu olemaan kosketuksissa ihmiskehon ulkoisten osien kanssa (iho, hiukset ja ihokarvat, kynnet, huulet ja ulkoiset sukupuolielimet) tai hampaiden ja suuontelon limakalvojen kanssa, tarkoituksena yksinomaan tai pääasiassa näiden osien puhdistaminen, tuoksun muuttaminen, niiden ulkonäön muuttaminen, niiden suojaaminen tai pitäminen hyvässä kunnossa tai hajujen poistaminen. Kosmeettisia valmisteita säätelee Laki kosmeettisista valmisteista (*492/2013*), jota valvova viranomainen on Tukes.

3. Apteekin missio

Apteekki huolehtii turvallisesta, tehokkaasta, taloudellisesta lääkejakelestä sekä tarjoaa korkeatasoista lääkkeisiin liittyvää ja terveyttä edistävää neuvontaa ja palveluita. Apteekki turvaa kansalaisille lääkkeiden saatavuuden sekä tukee lääkehoitojen onnistumista ja asiakkaan voimaantumista oman terveytensä hoitamisessa.



4. Apteekin strategiset tavoitteet

Ammattiapteekkistrategia linjaa apteekkien yleiseksi tavoitteeksi seuraavaa:

- Jokaisen kansalaisen lähellä on apteekki, joka tuottaa hänen tarpeitaan vastaavaa, **laadukasta lääkehuollon palvelua**
- Apteekit tukevat **hoidon onnistumista ja terveyden edistämistä**
- Apteekkien tavoitteena **on potilasturvallisuuden varmistaminen**
- Apteekkien uudet palvelut ja tiivistyvä yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa **parantavat lääkitysturvallisuutta**

5. Apteekkien toiminta

Suomessa on yli 800 apteekkia eli lähes jokaisessa kunnassa on vähintään yksi apteekki. Lisäksi suomalaisia palvelevat apteekkien verkkoapteekit ja harvaan asutuilla seuduilla palvelua täydentävät apteekkien palvelupisteet. Apteekit työllistävät lähes 8 500 alan korkeasti koulutettua ammattilaista, joista noin 60 prosenttia on yliopistokoulutuksen saaneita farmaseutteja ja proviisoreita. Apteekit palvelevat kansalaisia tasavertaisesti asuinpaikasta riippumatta. Lääkkeet ja neuvot saa läheltä ja lääke maksaa saman verran kaikkialla Suomessa.

Apteekin perustehtäviin kuuluu huolehtia oman alueensa asukkaiden lääkehuollosta. Apteekki tekee aina yhteistyötä alueen muun terveydenhuollon kanssa. Apteekissa asiakas saa koulutetun asiantuntijan ohjeita lääkkeiden oikeaan käyttöön. Samalla usein annetaan neuvontaa myös sairauksien lääkkeettömään hoitoon ja terveyden ylläpitoon. Lääkelaki myös velvoittaa apteekkeja pitämään varastossaan alueen väestön tarpeita vastaavan määrän ei-lääkkeellisiä tuotteita, kuten haavanhoito- ja sidetarvikkeita. Apteekki on terveydenhuollon ensipiste, johon pääsee helposti, ilman ajanvarausta. Apteekista ohjataan asiakas tarvittaessa lääkäriin tai muualle sosiaali- ja terveystieteiden piiriin. Apteekkien toimintaa ohjaavat alan yhteiset ammattieettiset ohjeet.



Väestö on yhä enemmän kiinnostunut omasta terveydestään ja haluaa ottaa enemmän vastuuta terveytensä hoitamisesta. Apteekin asiakkaat etsivät luotettavaa tietoa ravitsemuksesta, riittävästä vitamiinien saannista sekä muista terveyttä edistävästä ei-lääkkeellisistä tuotteista. Yhä useampi haluaa myös ostaa apteekista terveydenhoitoon ja sairauksien ennaltaehkäisyyn tarkoitettuja ei-lääkkeellisiä valmisteita.

6. Apteekin eettiset ohjeet

Alan eettiset ohjeet tukevat apteekkihenkilökuntaa arkipäivän päätöksenteossa, mutta ne viitoittavat myös apteekkitoiminnan roolia osana terveydenhuoltoa. Apteekin ei-lääkkeellisten tuotteiden ja palveluiden valikoimaa on harkittava eettisten ohjeiden näkökulmasta.

- II Apteekkihenkilökunta toimii asiakkaan parhaaksi asettaen asiakkaan oikeudet omien etujensa edelle.
- III Apteekkari, proviisori tai farmaseutti harjoittaa ammatissaan sellaista toimintaa, joka ei ole ristiriidassa farmasian tai muun terveydenhuollon yleisesti hyväksytyjen periaatteiden kanssa.
- IV Apteekkihenkilökunta kunnioittaa asiakkaan valintoja ja itsemääräämisoikeutta huolehtien siitä, että asiakas saa riittävät tiedot valintansa tekemiseksi.
- V Kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia ja oikeutettuja samanlaiseen palveluun.
- VIII Apteekkihenkilökunta edistää toiminnallaan alansa arvostusta ja luottamusta yhteiskunnassa.
- IX Apteekkihenkilökunta edistää ammatissaan lääkkeiden oikeaa ja turvallista käyttöä ja pyrkii estämään lääkkeiden tahallista väärinkäyttöä.



7. Ei-lääkkeellisten tuotteiden merkitys apteekissa

Terveyden edistäminen on yksi apteekin perustehtävistä. Tähän liittyvä neuvonta, elämäntapaohjaus, sekä tarvittaessa lääkkeellisen tai ei-lääkkeellisen hoidon suositteleva tai ohjaus terveydenhuoltoon lääkärin arvioitavaksi muodostavat loogisen ketjun sairauksien ennaltaehkäisyssä. Apteekin toiminta hyödyttää asiakkaan lisäksi myös yhteiskuntaa helpottaen terveydenhuollon asiakaspainetta ja keventäen yhteiskunnan kokonaiskustannuksia.

Läkelain mukaisesti apteekki voi harjoittaa terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ja sairauksien ehkäisyyn liittyvää palvelutoimintaa. Tämän toiminnan tarkoituksena ei saa olla lääkkeiden käytön tarpeeton lisääminen. Jos apteekista myydään muita valmisteita kuin lääkkeitä tai siellä järjestetään muuta palvelutoimintaa, nämä eivät saa haitata lääkkeiden toimittamista ja lääkkeisiin liittyvää neuvontaa.

Perustehtävänsä mukaisesti apteekit keskittyvät lääkehoitojen onnistumisen tukemiseen, lääkeinformaatioon ja lääkitysturvallisuuden varmistamiseen. Ei-lääkkeelliset tuotteet muodostavat keskimäärin pienen osan apteekin tuotevalikoimasta, mutta näillä tuotteilla on oleellinen merkitys terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä.

On tärkeää, että apteekissa myytävät ei-lääkkeelliset tuotteet valikoidaan huolellisesti, jotta apteekin imago luotettavana terveydenhuollon toimijana ei kärsi. Kaikkien apteekin valikoimassa olevien tuotteiden tulee olla sellaisia, jotka apteekin henkilökunta tuntee ja joita he voivat tarvittaessa luotettavaan dokumentaatioon perustuen suositella.

Apteekin tarjoamien palveluiden tulee tukea terveyden edistämistä tai lääkärin määräämän hoidon toteutumista. Apteekin palvelutoiminnassa keskeisiä ovat lääkehoidon onnistumisen tukemiseen ja lääketurvallisuuden varmistamiseen liittyvät palvelut. Niiden ohella elämäntapaohjaus, kuten liikuntaan ja ravitsemukseen liittyvät palvelut sekä terveellisiin elämäntapoihin ohjaavat palvelut tukevat hyvin apteekin perustehtävää. Apteekin tarjoamat palvelut eivät kannusta tarpeettomaan lääkkeiden tai ei-lääkkeellisten tuotteiden käyttöön.



8. Apteekien tuotevalikoima

Apteekkari yrittäjänä päättää ja vastaa apteekkinsa tuotevalikoimasta. Usein apteekin henkilökunta osallistuu tuotevalikoiman kehittämiseen koulutusten tuella sekä asiakkaiden toiveita ja muiden yhteistyötahojen tarpeita kuultuaan.

Osa yksityisistä apteekeista on yhdistänyt voimavarojaan ja osaamistaan koulutuksen ja markkinoinnin muodossa. Tällöin apteekeilla saattaa olla yhteisiä apteekin ammattilaisten muodostamia tuoteraateja, jotka voivat koordinoida asiantuntemustaan vapaan kaupan tuotteiden tuotevalikoimapäätöksissä. Kukin yksittäinen apteekkari on kuitenkin vastuussa oman apteekkinsa valikoimasta.

Seuraavassa esimerkkejä tuoteryhmistä, joiden osalta harkintaa on erityisesti syytä käyttää:

1. Homeopaattiset ja antroposofiset tuotteet

Homeopaattiset ja antroposofiset valmisteet ovat lääkelain alaisia valmisteita, joita valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Rekisteröityjä homeopaattisia valmisteita voidaan myydä myös elintarvikeliikkeistä. Useimpia rekisteröityjä antroposofisia valmisteita saa myydä vain apteekista, joitakin myös elintarvikeliikkeistä. Osaa voidaan toimittaa vain lääkemääräyksellä. Fimea myös on myöntänyt eräille antroposofisille valmisteille määräaikaisen kulutukseen luovuttamisluvan, joten niitä voidaan luovuttaa vain lääkemääräyksellä ja kulutukseen luovutuksesta tulee pitää kirjaa.

Muiden kun vain apteekista myytävien homeopaattisten ja antroposofisten tuotteiden myynnistä apteekista tulee noudattaa tarkkaa harkintaa koska tieteellistä näyttöä tuotteiden tehosta ei ole osoitettu olevan. Hyvän asiakaspalvelun nimissä tuotteita voidaan asiakkaille tilata, kunhan varmistutaan, että asiakas ymmärtää tuotteiden tehon ja turvallisuuden näyttöön perustuvan lääketieteen kannalta.

2. Värikosmetiikka

Värikosmetiikan myynti apteekeista on perusteltua, mikäli myytävät tuotteet soveltuvat erityisesti allergiselle tai herkälle iholle. Muuten tuotteiden myyntiin ottamisessa on hyvä käyttää harkintaa paikkakunnan muiden liikkeiden tarjonta huomioon ottaen.



3. Elintarvikkeet ja ravintolisät

Elintarvikealan toimija vastaa omavalvonnassaan siitä, että tuote on käyttöohjeen mukaisena määränä käytettynä elintarvikkeeksi sopiva ja ihmisen terveydelle vaaraton. Erityisesti tuore-elintarvikkeita myytäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota säilytys- ja kuljetusolosuhteisiin. Onkin hyvä tarkkaan harkita, kuuluvatko nämä apteekin valikoimaan ja onko niillä rooli apteekin perustehtävän toteuttamisessa.

4. Lääkinnälliset laitteet

Monia lääkinnällisiä laitteita myydään lääkkeiden kaltaisissa annosmuodoissa (esim. voiteina, nenä- ja suusuihkeina, silmätippoina ja annosjauheina). Lääkinnällisten laitteiden dokumentaatio ja näyttövaatimukset voivat valmisteen luokittelusta riippuen olla olennaisesti lääkkeiden vastaavia vaatimuksia vähäisemmät.

Lääkinnälliselle laitteelle on mahdollista esittää esimerkiksi kirjallisuuden perustuva terveystietäminen, vaikka itse laitteella ei ole tehty väittämien tueksi kokeita. Ennen valikoimaan ottamista apteekissa on syytä perehtyä kaupanpitäjän tuotteen tueksi tarjoamaan materiaaliin ja terveystietämien taustalla olevaan aineistoon.

5. Piilolinssit

On hyvä tarkkaan harkita, kuuluvatko nämä apteekin valikoimaan. Harkinnassa on pohdittava, onko apteekilla riittävä asiantuntemus neuvoa ja ohjeistaa näiden tuotteiden valinnassa ja käytössä.

6. Kotimittarit ja apteekeissa tehtävät mittaukset

Apteekeissa myynnissä olevien, kotona tehtävien mittauksia varten myytävien laitteiden osalta apteekin on syytä varmistua, että laitteet täyttävät niille asetetut laatuvaatimukset. Huomiota toivotaan erityisesti kiinnitettävän siihen, että kotimittareiden ja -testien luotettavuus ja tarkoituksenmukaisuus on sellainen, että terveydenhuollon ammattilainen voi niitä kotikäyttöön suositella. On myös tärkeää varmistaa, mistä asiakas saa neuvontaa mittaustulosten herättämiin kysymyksiin. Jos apteekeissa tehdään mittauksia, on paikallisen terveydenhuollon kanssa syytä keskustella toimintatavoista, miten asiakas voi mittaustuloksen saatuaan tarvittaessa olla yhteydessä terveydenhuoltoon.



9. Tuotteiden ja palveluiden sopivuuden kartoituksessa käytettäviä kriteereitä

1. Sopiiko uusi tuote tai palvelu apteekin tehtävään osana terveydenhuoltoa? Apteekin tehtävä on lääkehuollon ohella edistää terveyttä, ennaltaehkäistä sairauksia ja parantaa väestön hyvinvointia.
2. Onko uusi tuote tai palvelu ammattiapteekkistrategian ja apteekin omien arvojen mukainen?
3. Täyttääkö tuote laadultaan apteekissa myytävien tuotteiden laatuvaatimukset?
 - riittävä dokumentaatio koostumuksesta, alkuperästä ja laadusta
 - riittävä näyttö käytötavasta ja -tarkoituksesta sekä tehosta
 - riittävä näyttö turvallisuudesta
 - tuotteen valmistajalla vastuu tuotevirheiden tai potilasvahinkojen varalta
4. Vastaako uusi tuote tai palvelu asiakaskunnan tarpeisiin?
5. Onko apteekilla osaamista, josta on hyötyä tuotteen tai palvelun ostajalle? Onko apteekki tuotteen tai palvelun johdonmukainen myyntipaikka?
6. Onko esimerkiksi kotimittareiden tai -testien luotettavuus ja tarkoituksenmukaisuus sellainen, että terveydenhuollon ammattilainen voi suositella niitä kotikäyttöön? Onko varmistettu, mistä asiakas saa neuvontaa tuloksen herättämiin kysymyksiin?
7. Jos apteekin tiloissa tehdään mittauksia kolmannen tahon toimesta, on syytä varmistua mittauksen asianmukaisuudesta sekä siitä, minkälaista palautetta asiakkaat saavat mittauksesta. Mikäli mittaus on sen luontoinen, että se vaatii mahdollisia jatkokontroleja muualle terveydenhuoltoon, on paikallista terveydenhuoltoa hyvä informoida mittauksesta etukäteen.



APTEEKKI

Auttaa lähelläsi.

SUOMEN APTEEKKARILIITTO – FINLANDS APOTEKAREFÖRBUND RY

PIENI ROBERTINKATU 14, 00120 HELSINKI | 010 6801 400 | INFO@APTEEKKARILIITTO.FI | WWW.APTEEKKARILIITTO.FI