



LÄÄKKEET LÄHELTÄ VAI KAUKAA:
VERKKOAPTEEKKIEN
KEHITTÄMINEN OSANA
LÄHIAPTEEKKIEN PALVELUA

FaT Inka Puumalainen, Rud Pedersen Public Affairs Oy

LT Janne Huttunen, Rud Pedersen Public Affairs Oy

Esityksen sisältö

- Selvityksen tausta ja tavoitteet
- Verkkoapteekit Suomessa
- Verkkoapteekit: Pohjoismainen ja globaali näkökulma
- Kuluttajakäyttäytymisen muutos
- Lääkkeiden hinta ja saatavuus verkossa
- Logistiikan haasteet
- Lääkeneuvonnan toteutuminen verkkoapteekissa
- Toimenpidesuosituks

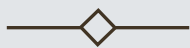
Selvityksen tausta ja tavoitteet



- Koronavuoden vauhdittama, vahvasti etenevä digitalisaatio sekä kuluttajakäyttäytymisen muutos mahdollistavat uudenlaiset toimintatavat ja palvelujen entistä paremman saavutettavuuden ajasta ja paikasta riippumatta →kehitys koskee myös apteekkipalveluita ja niiden kehittämistä
- Selvityksen tavoitteena oli hahmottaa suuntaviivoja verkkoapteekkitoiminnan kehittämiseen osana lähiapteekkien palveluverkosta
- Selvityksessä hyödynnettiin erilaisia kotimaisia ja kansainvälisiä viranomais- ja muita selvityksiä sekä vertaisarvioituja, tieteellisiä tutkimusartikkeleita
- Lisäksi haastateltiin useita apteekki-, terveys- ja verkkoliiketoiminnan asiantuntijoita

Verkkoapteekit Suomessa
“Apteekit ovat kiinteä osa
terveydenhuoltoa. Niiden
ainoa- tai päätarkoitus- ei ole
myydä ja toimittaa lääkkeitä
kuluttajille, vaan olla
elimellinen osa sairauden
hoitoa”

KTT, kuluttajaverkkokaupan
asiantuntija



- Verkkoapteekkitoimintaa säädellään mm. lääkelaissa, lääkeasetuksessa ja Fimean määräyksessä.
- Ensimmäiset verkkoapteekit perustettiin vuonna 2006, jolloin myynti keskittyi vapaankaupan tuotteisiin
- Reseptilääkkeiden myynti sallittiin lakimuutoksella vuonna 2011
- Verkkoapteekkien määrä kasvanut viime vuosina, tällä hetkellä yli 200 kpl
- Reseptilääkkeiden ostaminen verkkoapteekista monivaiheinen prosessi ja vaatii vahvan tunnistautumisen
- Verkkoapteekkien myynti ollut toistaiseksi kohtuullisen vähäistä, eikä varsinaista verkkoasioinnin läpimurtoa ole vielä tapahtunut
- Myös haastatteluissa korostui se, että verkkoapteekkitoiminnan kehittyminen Suomessa on ollut pääosin hajanaista ja osin hidasta, tätä ei kuitenkaan pidetty ongelmana

Verkkoapteekit: muut Pohjoismaat



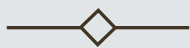
- Yhteistä pohjoismaisille verkkoapteekkeille on se, että verkossa saa myydä sekä itsehoito- että reseptilääkkeitä, ja lääkkeiden etämyynti vaatii erillisen luvan tai ilmoituksen viranomaiselle.
- Lääkkeiden etämyynti noudattaa pääosin tavanomaisen lääkemyynnin sääntelyä, vaikkakin siihen liittyy toiminnan luonteesta johtuen lisärajoitteita ja -velvoitteita. Lisärajoitteet koskevat mm. kylmäsäilytettäviä lääkkeitä, huumausaineita ja muita erityisen valvonnan alaisia lääkkeitä. Lisävelvoitteet liittyvät lääkkeiden kuljetusolosuhteisiin, lääkeneuvonnan antamiseen ja tietosuojan toteutumiseen
- Ruotsin ja Tanskan kansallinen lainsäädäntö sallii pelkästään verkossa toimivat apteekit.
- Ruotsissa pelkästään verkossa toimivat apteekit kasvattaneet markkinaosuuttaan nopeasti, vuonna 2021 se oli noin 17–20%
- Ruotsissa viranomaiset ovat tiukentamassa reseptilääkkeiden kuljetuksiin liittyvää lainsäädäntöä ilmenneiden ongelmien vuoksi
- Pohjoismaisen kilpailuviranomaisselvityksen mukaan sääntelyä tarvitaan edelleen lääkkeiden turvallisuuden, saatavuuden ja kohtuuhintaisuuden varmistamiseksi, mutta sen ei pitäisi olla este verkkoapteekkimarkkinoiden kehittämiselle

Verkkoapteekit: globaali näkökulma



- Kansainväliset verkkoapteekkijulkaisut keskittyvät pääosin kuvaamaan laitonta lääkekauppaa verkossa ja siihen liittyviä ongelmia
- Ongelmat liittyvät verkkopalveluiden lainmukaisuuteen, lääkkeiden laittomaan verkkomyyntiin ja lääkeväärennöksiin
- Arvioiden mukaan jopa 60% laittomista verkkopalveluista tilatuista lääkkeistä olisi lääkeväärennöksiä
- Laittomien verkkosivustojen kautta liikkuvat lääkeväärennökset kasvattavat väestön ennakkoluuloja myös laillisia verkkoapteekkeja kohtaan
- Euroopan komission European Health Data Space ehdotuksen mukaan apteekkien olisi jatkossa toimitettava reseptit kaikista jäsenmaista
- Valtioneuvosto linjannut että Suomen kannalta on välttämätöntä varmistaa mm. lääketurvallisuuden korkea taso

Kuluttaja-
käyttäytymisen muutos
”Kuluttajakäyttäytyminen on
joskus epäloogista. Jotkut
lääkeryhmät saattavat siirtyä
verkkotilauksiin lähes
kokonaan, toiset taas pysymään
lähiapteekeissa”
Apteekkari,
verkkoapteekkitoimija



- Digitalisaation myötä kuluttajan ostoprosessi siirtynyt ajasta ja paikasta riippumattomaksi
- Muutos näkyy myös terveydenhuollon palveluiden käytössä
- Tuoreen selvityksen mukaan suomalaiset ovat valmiita käyttämään digitaalisia terveydenhuollon palveluita. Kanavasta riippumatta asiakkaat odottavat empaattista kohtaamista ja selkeää viestintää.
- Selvitysten mukaan myös lääkkeiden käyttäjät ovat valmiit käyttämään erilaisia lääkkeiden hankintaa helpottavia ja lääkkeiden turvallista käyttöä edistäviä digitaalisia palveluja
- Verkkoapteekkien käyttöön myönteisimmin suhtautuvat nuoret, ja muutenkin verkko-ostoksia tekevät henkilöt
- Esimerkiksi Omakannan käyttö lääkkeiden tilaamiseen tai viestien lähettäminen Omakannan kautta apteekkiin tai hoitavalle lääkärille kiinnostaa lääkkeiden käyttäjiä
- Sähköisten asiointipalvelujen kehittämistä tulisi suunnata kohti kaksisuuntaista viestintää ja mahdollistaa myös lääkkeen käyttäjälle tiedon tuottaminen ja jakaminen lääkehoitoon osallistuville terveydenhuollon ammattilaisille

Lääkkeiden hinta ja saatavuus verkossa

”Apteekkien digitaalisia palveluita pitäisi kehittää kokonaisuutena, osana terveydenhuoltoa, eikä verkkoapteekkitoimintaa voi irrottaa siitä erillisenä, kaupallisena saarekkeena”
Tutkija, FaT, viranomainen



- Apteekkipalveluiden ja lääkkeiden saatavuutta ja saavutettavuutta voidaan tarkastella esimerkiksi apteekkien lukumäärän, sijoittumisen ja aukioloaikojen näkökulmasta
- Tuoreen väestökyselyn mukaan vastaajat ovat tyytyväisiä lääkkeiden saatavuuteen. Vastaajista 90% koki, että lääkkeet saa hankittua vaivattomasti nykyisten apteekkitoimipisteiden kautta
- Myös Fimean selvityksen mukaan lähes kaikki vastaajat kokivat, että apteekkeja on riittävän lähellä lääkkeiden vaivattoman hankinnan mahdollistamiseksi
- Reseptilääkkeiden hinta on kaikissa apteekeissa sama. Itsehoitolääkkeiden osalta apteekeilla on mahdollisuus kilpailla hinnalla (rajoitetusti)
- Verkkoapteekkien osalta hinnoittelussa huomioitava myös toimitusmaksu

Logistiikka verkkoapteekeissa
“Verkkoapteekkiin liittyy
erilaisia tietoteknisiä ja muita
haasteita, mutta ylivoimaisesti
suurimpana ratkaistavana
ongelmana pidän kyllä
logistiikkaa”
Apteekkari,
verkkoapteekkitoimija



- Suomen hajaantunut asutus, pitkät etäisyydet ja vaihtelevat lämpötilat asettavat haasteita lääkkeiden kuljetuslogistiikalle.
- Yksi verkkoapteekin käyttöä hidastavista tekijöistä on tarve nopealla toimitukselle → lääkkeen tarve usein akuutti
- Lääkkeen kuljettaminen apteekkiin ei ole ongelma, mutta lääkkeen kuljettaminen apteekista asiakkaalle on
- Tarve lainsäädännön kehittämiseksi ja toimintatapojen selkeyttämiseksi korostui haastatteluissa

Lääkeneuvonta verkkoapteekissa
”Lääkeneuvonnan
vastaanottamisessa verkon kautta
täytyy olla hyvin kokenut laitteiden
käyttäjä. Asiakkaiden kognitiiviset
kyvyt voivat olla heikentyneet ja
verkkoapteekin käyttö saattaa
aiheuttaa eriarvoisuuden
lisääntymistä”
Professori, FaT



- Lääkeneuvonnan toteutumista verkkoapteekkeissa tutkittu vähän
- Fimean haamuasiakastutkimuksen mukaan lääkeneuvonta verkkoapteekkeissa toteutui vaihtelevasti
- Lääkeneuvonta on kaiken apteekkitoiminnan ydin ja sen toteutumista myös verkossa tulisi tukea esim. hyödyntämällä erilaisia viestintäkanavia
- Haasteeksi muodostuu lääkeneuvonnan saaminen apteekin aukioloaikojen ulkopuolella
- Ratkaisuna esitettiin erilaisten yhteistyömallien rakentamista apteekkien välille
- Lääkeneuvonta verkossa on vaativaa ja farmaseutin tulisi pystyä varmistamaan, että asiakas on ymmärtänyt saamansa neuvonnan ja osaa käyttää lääkettään oikein ja turvallisesti

Yhteenveto

“Suomessa on monilta osin toimiva apteekkijärjestelmä, ja pitää olla varovainen, että uudistettaessa ei rikota hyvää. Siitä huolimatta apteekkien verkkotoiminnan kehitykseltä ei saa sulkea silmiä”

Apteekkari, verkkoapteekkitoimija



- Koronavuoden vauhdittama, vahvasti etenevä digitalisaatio mahdollistaa uudenlaiset toimintatavat ja palvelujen entistä paremman saavutettavuuden ajasta ja paikasta riippumatta.
- Etäpalvelut ja digitaaliset ratkaisut muovaavat muun muassa potilaiden tapaa hankkia lääkkeitään, osallistua lääkehoitonsa toteutukseen ja yhteydenpitoa apteekkiin, hoitavaan lääkäriin ja muihin hoidon toteuttajiin.
- Rationaalisen lääkehoidon toteutuminen ja potilaiden ohjaus lääkkeiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön tulee aina varmistaa riippumatta siitä, missä ja millä tavoin potilas asioi.
- Suomalaista verkkoapteekkitoimintaa kannattaa kehittää kansallisista, toimivista lähtökohdista huolehtien maankattavasta lähiapteekkien verkostosta, lääkeneuvonnan ja asiakaspalvelun saatavuudesta sekä logistiikan toteutuksesta lähiapteekkien verkostoa hyödyntäen.

Toimenpidesuosituks
“Kansainvälisessä vertailussa,
oikeastaan millä tahansa alueella,
Suomen apteekkijärjestelmässä on
erittäin paljon hyvää. Erityisesti
lääkitysturvallisuuden ja
rationaalisen lääkehoidon osalta
Suomessa ollaan jo OECD-
kärjessä”

Fa T, professori



- Mahdollistetaan omien reseptitietojen katselu verkkoapteekissa
- Yhdistetään verkkoapteekkitoiminnan ja lähipalvelun parhaat puolet mahdollistamalla yhteistyö apteekkien kesken
- Mahdollistetaan apteekin ammattilaisten pääsy lääkehoidon kannalta olennaisiin asiakas/potilastietoihin ja mahdollistetaan viestintä muille terveydenhuollon ammattilaisille
- Kehitetään lääkkeiden käyttäjien mahdollisuuksia osallistua oman hoitonsa toteutukseen osana terveydenhuollon ja verkkoapteekkien digitaalisia hoitopolkuja