



Lääkkeet läheltä vai kaukaa

VERKKOAPTEEKKIEN
KEHITTÄMINEN OSANA
LÄHIAPTEEKKIEN PALVELUA

Rud Pedersen Public Affairs
Oy:n tuottama selvitys
Suomen Apteekkariliiton
toimesta.

SISÄLLYS

1	Johdanto	4
2	Verkkoapteekit Suomessa	6
3	Verkkoapteekit Pohjoismaissa	10
4	Verkkoapteekit: globaali näkökulma	12
5	Kuluttajakäyttäytymisen muutos	14
6	Verkkoapteekkien esteet ja ajurit	18
7	Lääkkeiden hinta ja saatavuus verkossa	20
8	Logistiikan haasteet – viimeisen kilometrin ongelma	26
9	Lääkeneuvonnan toteutuminen verkkoapteekissa	32
10	Kuinka suomalaisia verkkoapteekkeja tulisi kehittää?	36

Väestön ikääntyminen ja keskittyminen suuriin taajamiin ovat johtaneet kehittämään uusia, kustannuksiltaan kestäväällä pohjalla olevia rakenteellisia

ja toiminnallisia ratkaisuja terveydenhuollon palveluiden toteuttamiseen.

Koronavuosien vauhdittama digitalisaatio ja kuluttajakäyttämisen muutos mahdollistavat uudenlaiset toimintatavat ja palvelujen entistä paremman saavutettavuuden ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä koskee myös apteekkipalveluita ja niiden kehittämistä.

Tämän selvityksen tavoitteena oli hahmottaa suuntaviivoja verkkoapteekkitoiminnan kehittämiseen Suomessa osana lähiapteekkien palveluverkostoa. Tässä selvityksessä hyödynnettiin erilaisia viranomais- ja muiden tahojen tekemiä kansallisia ja kansainvälisiä selvityksiä sekä vertaisarvioituja, tieteellisiä tutkimusartikkeleita. Lisäksi haastateltiin useita apteekki-, terveys- ja verkko-liiketoiminnan asiantuntijoita.

Etäpalvelut ja digitaaliset ratkaisut muovaavat muun muassa potilaiden tapaa hankkia lääkkeitään, osallistua lääkehoitonsa toteutukseen ja yhteydenpitoa apteekkiin, hoitavaan lääkäriin ja muihin hoidon toteuttajiin. Selvitykseen liittyvissä haastatteluissa kaikki haastateltavat totesivat, että suomalaisen verkkoapteekkien kehitys on ollut pääosin hajanaista. Sitä ei kuitenkaan pidetty erityisenä ongelmana. Varsinaista verkkoasioinnin läpimurtoa ei Suomessa vielä ole tapahtunut, vaikka koronapandemia vauhdittikin osaltaan verkkopalveluiden käyttöä ja kokeilua eri asiakasryhmillä.

Rationaalisen lääkehoidon toteuttaminen ja potilaiden ohjaus lääkkeiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön tulee aina varmistaa riippumatta siitä, missä ja millä tavoin potilas asioi. Verkkoapteekkien palveluita tulisikin suunnata tukemaan lääkehoitojen onnistumista ja seuranta. Apteekkien ammattilaisilla tulisi jatkossa olla pääsy lääkehoidon kannalta olennaisiin asiakas/potilastietoihin ja toisaalta myös apteekin pitäisi pystyä viestimään suoraan tietojärjestelmien kautta muille terveydenhuollon ammattilaisille potilaan lääkehoitoihin liittyen.

Suomalaista verkkoapteekkitoimintaa kannattaa kehittää kansallisista, toimivista lähtökohdista huolehtien maankattavasta lähiapteekkien verkostosta, lääkeneuvonnan ja asiakaspalvelun saatavuudesta sekä logistiikan toteutuksesta lähiapteekkien verkostoa hyödyntäen. Kaikissa järjestelmää koskevissa muutoksissa tulisi varmistaa lääkkeiden saatavuus ja lääkehoidon turvallisuus. Lisäksi lääkkeiden käyttäjien mahdollisuuksia osallistua oman hoitonsa toteutukseen tulisi kehittää osana terveydenhuollon ja verkkoapteekkien digitaalisia hoitopolkuja.

Yksittäisten muutosten sijaan apteekkijärjestelmää ja sen kehittämistä tulisikin tarkastella ennen kaikkea kokonaisuutena huomioiden yhteiskunnan lääkehuollolle asettamat tavoitteet sekä toimintaympäristön muutos. Tärkeää uudistuksissa on myös se, että apteekkipalveluita pystyvät käyttämään kaikki niitä tarvitsevat; myös he, jotka eivät osaa tai halua käyttää verkkoapteekin palveluita. Verkkoapteekkitoiminnan kehittäminen tulee vaatimaan joka tapauksessa lainsäädäntömuutoksia.



JOHDANTO

Suomalainen yhteiskunta muuttuu, ja sen muutokset heijastuvat myös sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteisiin ja toimintaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän hallinnolliset rakenteet uudistuvat vuoden 2023 alusta, kun vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle. Yksi sote-uudistuksen tavoitteista on parantaa sote-palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta. Suomessa apteekkipalveluiden saatavuus sekä saavutettavuus pyritään turvaamaan apteekkien lupa- ja sijaintisääntelyllä.

Väestön ikääntyminen ja keskittyminen suuriin taajamiin ovat pakkaneet hakemaan uusia, kustannuksiltaan kestävällä pohjalla olevia rakenteellisia ja toiminnallisia ratkaisuja. Koronavuosien vauhdittama digitalisaatio mahdollistaa uudenlaiset toimintatavat ja palvelujen entistä paremman saavutettavuuden ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä on näkynyt myös apteekkipalveluiden kehittämisessä ja uusien innovaatioiden käyttöönotossa, esimerkiksi lääkkeiden toimittamisessa.

Lääkeasioiden uudistustyö on kirjattu Marinin hallitusohjelmaan (Valtioneuvosto 2019). Uudistustyö pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaisemaan raporttiin, johon koottiin laaja-alaisesti näkökulmia lääkehoitoon ja lääkkeiden jakeluun liittyvistä muutostarpeista osana sote-uudistusta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Raportissa oleva lääkeasioiden tiekartta sisältää useamman hallituskauden ajaksi (2019–2031) suunniteltuja kehittämislinjauksia, jotka jakautuvat lääkeasioiden säädösmuutoksiin, jatkoselvityksiin ja muuhun kehittämiseen. Lääkeasioita uudistetaan kokonaisuutena, jonka yhtenä osana tarkastellaan apteekkien monikanavaisia palveluja ja lääkkeiden etämyynnin kehittämistä. Lääkkeiden vähittäisjakelun tulee myös tulevaisuudessa varmistaa maankattava lääkkeiden saatavuus ja

tukea rationaalisen lääkehoidon toteutumista.

Valtioneuvoston tulevaisuus selvityksen mukaan digitalisaatiokehityksellä sekä niiden tulosten hyödyntämisellä on ratkaiseva merkitys toivottuun vaikuttavuuden kasvuun (Valtioneuvosto 2022a). Kanta-palvelujen sekä kaikkien keskeisten järjestelmien toiminnan varmistaminen ja määrätietoinen kehittäminen edistää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen digitalisaatiota ja saumatonta sähköistä asiointia.

Vaikuttavien palveluiden tuottaminen ja palvelujen integraation eteneminen edellyttää vaikuttavuusperusteisen ohjausmallin rinnalla myös voimassa olevan lainsäädännön selkiyttämistä ja osin uudistamista (mm. sosiaali- ja terveydenhuoltolait, asiakkaan ja potilaan oikeuksia ja palveluetiikkaa koskeva lainsäädäntö, henkilötietojen käsittelyä koskeva lainsäädäntö, lääkehoidon ohjausta ja lääkehuollon toimintamalleja koskeva lainsäädäntö).

Apteekki- ja terveyspalveluita säädellään voimakkaasti. Terveysmarkkinat toimivat epätäydellisesti johtuen lääkkeen erityisluonteesta hyödykkeenä (Kuoppamäki 2018). Sekä kilpailun lisääntyminen että sen rajoittaminen voivat kuitenkin johtaa tuotteiden ja palvelujen korkeampiin hintoihin ja heikompaan laatuun, minkä vuoksi sääntelylle on tärkeää tunnistaa tarkoituksenmukainen taso.

Apteekin verkkopalveluiden nykytilaa, käytännön sovelluksia ja tulevaisuutta sekä käyttöä rationaalisen lääkehoidon toteutumisen ja asiakaskokemuksen näkökulmasta on tutkittu niukasti Suomessa ja kansainvälisesti.

Tämän selvityksen tavoitteena on tuoda näkökulmia verkkoapteekkipalveluiden kehittämiseen Suomessa osana lähiapteekkien palveluja uusilla hyvinvointialueilla. Selvityksessä on hyödynnetty julkisista lähteistä saatavilla olevia viranomais- ja muita selvityksiä. Lisäksi haastateltiin useita apteekki-, terveys- ja verkkoliiketoiminnan asiantuntijoita. Haastateltavien henkilöiden kommentteja on referoitu tässä selvityksessä yksittäisinä kommentteina ja yhteenvetoina.





Apteekin verkkopalvelulla tarkoitetaan lääkelain (395/1987) 38 §:n mukaan lääkkeiden myyntiä asiakkaan internetin välityksellä tekemän tilauksen perusteella. Lääkelain 52 b §:n mukaan apteekin verkkopalvelua koskevia säännöksiä sovelletaan myös muiden etäviestimien välityksellä tapahtuvaan lääkkeiden myyntiin. Lääkelain mukaan apteekkarit, Helsingin yliopiston apteekki ja Itä-Suomen yliopiston apteekki saavat tarjota lääkkeiden verkkomyyntiä (Lääkelaki 395/1987). Ensimmäiset apteekin verkkopalvelut perustettiin Suomessa vuonna 2006, ja niiden myynti oli pääosin vapaankaupan tuotteita. Verkkopalvelun myynti laajeni lääkkeisiin lääkelain muutoksen myötä vuonna 2011 (Lääkelaki 395/1987).

Apteekin verkkopalvelua säädellään lääkelaisissa (395/1987), lääkeasetuksessa (693/1987) ja Fimean määräyksessä apteekin verkkopalveluista (2/2011). Lisäksi lääkkeiden ja eläinlääkkeiden etämyyntiä säädellään Euroopan unionin lainsäädännössä.

Verkkopalvelun alustana täytyy olla toimivat internetsivut. Perustaakseen apteekin verkkopalvelun apteekkarin on tehtävä Fimealle ennakoilmoitus, jossa selostetaan muun muassa lääkeneuvonnan ja myynnin yksityiskohtainen toteuttaminen verkkopalvelussa.

Lääkkeiden ja eläinlääkkeiden etämyynnissä tulee noudattaa myös muita lääkkeiden vähittäismyyntiä koskevia säädöksiä muun muassa lääkkeen oikean ja turvallisen käytön, lääkkeiden laadun, tehon ja turvallisuuden ja asiakkaiden yksityisyyden suojan varmistamiseksi.

Reseptilääkkeiden ostaminen verkoapteekista on monivaiheisempaa ja monimutkaisempaa kuin itsehoitolääkkeiden tai muiden tuotteiden ostaminen. Reseptilääkkeitä ostaessa asiakkaan on tunnistauduttava apteekin verkkopalveluun vahvalla tunnistautumismisellä, mutta asiakkaan Kanta-palveluissa olevia reseptitietoja ei voida

näyttää asiakkaalle apteekin verkkopalvelussa. Asiakkaan hankkiessa itsehoitolääkkeitä tai muita tuotteita vahvaa tunnistautumista ei vaadita.

Lääkelaki edellyttää, että myös verkoapteekissa asiakkaalle on aina tarjottava lääke- ja hintaneuvontaa asiakkaan ostaessa lääkkeitä (Lääkelaki 395/1987). Jos asiakas ostaa itsehoitolääkkeitä, hän voi halutessaan valita hankinnan ilman lääkeneuvontaa. Mahdollinen lääkeneuvonta tulee antaa ennen lääketilauksen lähettämistä. Apteekin verkkopalvelun toimintaan sovelletaan lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978) 6. luvun mukaisia säännöksiä etämyynnistä. Apteekin verkkopalvelun tulee tarjota asiakkaalle mahdollisuus saada tietoa kaikista markkinoilla olevista lääkevalmisteista (Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta). Verkkopalvelun valikoiman tulee olla riittävä ja tarjolla tulee olla myös edullisimpia valmisteita. Myös verkon kautta myytävien lääkkeiden kohdalla tulee varmistua siitä, että lääke tulee asianmukaiseen käyttöön.

Kaikkia reseptilääkkeitä ei voida toimittaa samoin ehdoin kuin lähiapteekista: pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä voi toimittaa verkosta vain pienimmän markkinoilla olevan pakkauskoon verran, ja apteekissa säilytettävää lääkemääräystä edellyttäviä lääkkeitä (muun muassa huumausaineet) ei voida toimittaa lainkaan. Reseptillä toimitettavia eläinlääkkeitä ei voi toimittaa verkoapteekista, koska eläimelle ei ole mahdollista kirjata sähköistä reseptiä.

Apteekin tulee varmistua tietoturvan toteutumisesta apteekin verkkopalvelussa Euroopan parlamentin ja neuvoston antaman yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti (2016/679). Kaikki asiakkaan ja apteekin välinen verkkoliikenne on suojattava. Lisäksi kaikki kirjautumiset apteekin verkkopalveluun tulee olla jäljitettävissä apteekkihenkilökunnan ja verkkopalvelun toteutukseen osallistuvien henkilöiden osalta.

Lääkelain (395/1987) 52 b §:n mukaan apteekin verkkopalvelussa tulee olla selvästi näkyvillä lääkedirektiivin mu- →

kainen Euroopan unionissa käytössä oleva yhteinen tunnus. Tunnuksen käytössä tulee noudattaa Euroopan komission antamaa asetusta (2014/699/EU) yhteisestä eurooppalaisesta tunnuksesta ja sitä koskevista vaatimuksista.

Apteekin verkkopalvelujen lukumäärä ja niistä ostettujen lääkkeiden osuus kasvaa Suomessa ja maailmalla. Verkkopteekkeja on Suomessa jo yli 200 (Fimea 2022). Tutkittua tietoa apteekkien monikanavaisuudesta ja asiakkaiden suhtautumisesta apteekin verkkopalveluihin on vähän (Reinikainen ym. 2022).

Selvitykseen liittyvissä haastatteluisissa kaikki haastateltavat totesivat, että suomalaisten verkkopteekkien kehitys on ollut pääosin hajanaista ja osin hidastakin. Sitä ei kuitenkaan pidetty erityisenä ongelmana.

Haastateltavien apteekkijärjestelmää koskevissa kommentteissa korostui se, että nykyinen järjestelmä on luotettava ja toimiva, mutta toisaalta monien apteekkareiden rajalliset resurssit kehittämiseen tunnistettiin haasteena. Verkkopteekkitoiminnan kiinnittäminen lähiapteekkeihin nähtiin kuitenkin olennaisen tärkeänä. Verkkopteekkien vapauttaminen esimerkiksi lääketu-



Voi olla, että on jopa hyvä, että ei olla menty verkko-toimintaan ensimmäisten joukossa. Maailmalla on hyviä esimerkkejä toteutuksesta ja huonoja esimerkkejä toteutuksesta. Suomen ei pienenä markkinana ja harvaan asuttuna maana kannata kokeilla useita erilaisia toimintamalleja, koska kerran metsään mentyään tämä voisi hidastaa kehitystä vuosikymmeniä.

KULUTTAJAVERKKOKAUPAN ASiantuntija, KTT, YLIOPISTO.



Totta kai se johtaisi muutamassa vuodessa, jos ei nyt ihan monopoliin, niin neljän, mahdollisesti viiden toimijan keskenään jakamiin markkinoihin. Oligopoliin. Tämä on aivan selvä asia. Se taas johtaisi laajamittaiseen lähiapteekkien toiminnan lopettamiseen.

KULUTTAJAVERKKOKAUPAN ASiantuntija, KTT, YLIOPISTO.

Kansainvälisessä vertailussa, oikeastaan millä tahansa alueella, Suomen apteekkijärjestelmässä on erittäin paljon hyvää. Erityisesti lääkitysturvallisuuden ja rationaalisen lääkehoidon, sekä lääkehoidon kokonaiskustannusten hallinnan osalta Suomessa ollaan jo OECD-kärjessä. Apteekit pitää tuoda ensin lähemmäs muuta terveydenhuoltoa ja tuoda enemmän apteekkia apteekkiin ennen kuin kannattaa puhua verkkokaupasta yhtään mitään. Loppujen lopuksi verkkoapteekeissa on Suomessa kysymys vain tuotteen siirtämisestä paikasta toiseen, ja ennen kuin sitä lähdetään voimakkaasti vapauttamaan, on paljon tekemistä nykyisen järjestelmän kehittämisessä!

PROFESSORI, FAT, YLIOPISTO.

kuille tai keskusliikkeille nähtiin erittäin riskialttiina kehityksenä. Suomen 822 apteekkitoimipistettä (632 pääapteekkia ja 190 sivuapteekkia, ml. yliopistojen apteekit) kilpailevat jo tällä hetkellä keskenään, ja suurten toimijoiden tulo Suomen kokoiselle markkina-alueelle johtaisi rajuun keskittymiseen.

Tuoreen, eurooppalaisia apteekkijärjestelmiä kuvaavan selvityksen mukaan isojen kansainvälisten toimijoiden markkinoille tulo voisi johtaa apteekkitoiminnan kaupallistumiseen ja kansainväliset toimijat saattavat pyrkiä ohjaamaan omistamiensa apteekkitetjujen toimintaa. Apteekkimarkkinoiden rakenne muodostuu tällaisessa markkinassa usein vain muutaman toimijan väliseksi oligopoliksi (Reinikainen ym. 2022).

Suomen verkkoapteekkimarkkina on jakautunut voimakkaasti yhden suuren

toimijan, Helsingin yliopiston apteekin ja pienempien yksityisten apteekkien välille (Yliopiston Apteekki 2021). Tämä kehityssuunta jatkui myös koronapandemian aikana. Pro gradu -tutkimuksen mukaan vuoden 2020 aikana Yliopiston Apteekin verkkopalvelussa asiakkaiden asiointit kasvoivat merkittävästi ja erityisesti iäkkäämmät asiakkaat lisäsivät verkkoapteekin käyttöään (Niemi 2021). Pandemian vaikutus verkkopalvelussa vastasi pandemiaa edeltävän lineaarisen kehityksen perusteella kokonaisasiakasmäärässä kuuden kuukauden ja reseptiasiakasmäärässä yli kolmen vuoden kehitystä. Myös muiden verkkoapteekkien myynti kasvoi Suomessa voimakkaasti koronapandemian myötä, kun riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita kehoitettiin asioimaan verkossa fyysisten kontaktien välttämiseksi.



VERKKOAPTEEKIT POHJOISMAISSA



Pohjoismaiden verkkoapteekkilainsäädännöstä löytyy paljon yhtäläisyyksiä (Sosiaalija- ja terveysministeriö 2020). Verkossa saa myydä sekä itsehoitettää 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.

Pohjoismaisessa sääntelyssä on myös eroja. Ruotsin ja Tanskan kansallinen lainsäädäntö sallii pelkästään verkossa toimivat apteekit. Ruotsissa pelkästään verkossa toimivat apteekit ovat kasvattaneet nopeasti markkinaosuuttaan, vuonna 2021 verkkokaupan osuus kaikesta apteekkimarkkinasta oli noin 17 - 20 % (Oriola 2021). Ruotsissa on kolme ainoastaan verkossa toimivaa apteekkia (Apothea, Meds ja Apohem). Tanskassa pelkästään verkossa toimivat apteekit eivät ole saavuttaneet merkittävää osuutta lääkemarkkinasta. Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa verkkoapteekin kautta voidaan toimittaa kaikkia myynnissä olevia lääkkeitä, kun taas muissa maissa osaa lääkkeitä ei saa myydä verkon kautta. Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa itsehoitolääkkeitä voidaan myydä verkon kautta myös muualta kuin apteekeista, mitä muiden maiden sääntely ei salli. Ruotsissa itsehoitolääkkeiden myynti verkossa ei vaadi erillistä lupaa, mutta Norjassa ja Tanskassa vaaditaan lupa lääkeviranomaiselta.

Ruotsin lääkeviranomaisen tuore raportti osoittaa, että kuluttajakäyttötymisen muutos on vaikuttanut markkinan rakenteeseen, palveluiden saatavuuteen ja toiminnan kannattavuuteen (Tandvårds- och Läkemedelsförmanverket 2022). Viranomaiset ovat tiukentamassa reseptilääkkeiden kuljetuksiin ja lähetyksen vastaanottamiseen liittyviä säädöksiä ilmenneiden ongelmien vuoksi (esim. reseptilääkkeitä on luovutettu väärille vastaanottajille)

Pohjoismaiden kilpailuviranomaiset julkaisivat vuonna 2021 yhteisen selvityksen verkkoapteekkimarkkinoista (Joint Nordic Report 2021). Selvityksen perusteella verkkoapteekkimarkkinoita tulisi edelleen kehittää. Kevyemmin säännellyiltä markkinoilta saatujen kokemusten perusteella verkkoapteekit voivat parantaa apteekkipalveluiden saatavuutta ja edistää markkinoiden toimivuutta. Raportin 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 (Fincham, 2021, Long ym. 2022, Ozawa ym. 2022). Ongelmat liittyvät verkkopalveluiden lainmukaisuuteen, lääkkeiden laittomaan verkkomyyntiin ja lääkeväärennöksiin. Laittomat verkon lääkekaupat ovat yleisiä myös Euroopassa, erityisesti niiden käyttö kasvoi Covid-pandemian aikana. Lääkkeiden laitton verkkokauppa on vakava uhka potilaiden turvallisuudelle ja kansanterveydelle, koska väärennetyjä, huonolaatuisia ja salakuljetettavia lääkkeitä myydään laittomien verkko-kauppojen kautta.

Laittomat verkon markkinapaikat myyvät reseptilääkkeitä ilman reseptiä ja laittomien verkkosivustojen kautta myydään kaikkia lääkeaineryhmiä (Gutorova ym. 2021). Kansallisen ja kansainvälisen tason sääntely- ja suojelusäädökset eivät riitä torjumaan lääkkeiden salakuljetusta ja laitonta internetkauppaa. Laittomien verkkosivustojen kautta liikkuvat lääkeväärennökset kasvattavat väestön ennakoluuloja ja epäluuloja myös laillisia verkkoapteekkeja kohtaan. Toisaalta laittomat verkkolääkekaupat pyrkivät esimerkiksi graafisessa ilmeessään luomaan kuvan luotettavasta, jopa laillisesta toimijasta. Tuoreen suomalaisen pro gradu -tutkimuksen mukaan lääkeaineet ja reseptiläkkeet kattavat lähes neljäsosan ns. Pimeässä verkossa myytävistä huumausaineista (Koponen 2022).

Lääkeväärennökset ovatkin yksi keskeinen lääkitys- ja potilasturvallisuutta vaarantava tekijä tilattaessa lääkkeitä verkosta. On arvioitu, että jopa 60 % laittomista verkosta tilatuista lääkkeistä olisi lääkeväärennöksiä (Persson ym. 2022). Tuore Ruotsissa toteutettu kyselytutkimus apteekin farmaseuttiselle henkilöstölle paljasti, että lääkealan asiantuntijatkin tarvitsevat lisäopastusta lääkeväärennosten tunnistamiseen verkossa ja asiakasneuvonnan kehittämiseen (Persson ym. 2022).

Huonolaatuisten ja väärennetyjen lääkkeiden ilmaantuvuus vaihtelee maittain. Maissa, joissa on hyvät lääkkeiden sääntely- ja laadunvarmistusjärjestelmät, lääkeväärennosten esiintyvyys on yleensä vähäisempää kuin maissa, joissa sääntelyjärjestelmä on huono (Persson ym. 2022).

Euroopan komission ehdotus eurooppalaisesta terveysdata-avaruudesta (European Health Data Space EHDS) voisi toteutuessaan vaikuttaa merkittävästikin verkkoapteekkien toimintaan. Ehdotuksen mukaan kaikkien eurooppalaisten apteekkien, mukaan lukien verkkoapteekkien, olisi jatkossa toimitettava muista jäsenmaista tulevien asiakkaiden sähköiset reseptit. Valtioneuvosto on lausunut, että Suomen kannalta on välttämätöntä varmistaa, että asetus ei heikennä kotimaista lääketurvallisuutta ja apteekkivalvontaa (Valtioneuvosto 2022b). Euroopan komission ehdotus on parhaillaan käsittelyssä Euroopan parlamentissa ja Euroopan neuvostossa.

Lisäksi Euroopassa on vireillä sähköisen reseptipalvelun kehittäminen eli rajat ylittävä resepti -palvelu, joka toteutuu jo Suomen, Viron, Kroatian ja Portugalin kesken.

Siellä, missä verkossa myydään laittomasti lääkkeitä, on läsnä myös järjestäytynyt rikollisuus, eikä etäisyys huumekauppaan ole koskaan pitkä. Tehottomia, jopa vaarallisia valmisteita liikkuu näissä piireissä, joissa ei juuri toisen turvallisuudesta välitetä.



**KULUTTAJA-
KÄYTTÄYTYMISEN
MUUTOS**

Kuluttajakäyttäytyminen on laaja käsite, jota tutkittaessa pyritään kartoittamaan miksi, milloin ja mitä kuluttajat ostavat. Digitalisaation myötä kuluttajan ostopro-

sessi on muuttunut ja siirtynyt ajasta ja paikasta riippumattomaksi. Tämän ajan kuluttaja vaatii myös verkossa yksilöllistä kohtelua; digitaalisen kokemuksen tulee olla yksilöllistä ja sisältää vain hänelle oleellista tietoa.

Kuluttajakäyttäytymisen muutos heijastuu myös terveydenhuollon palveluiden käyttöön. Perusterveydenhuollossa etäpalveluja ja digitaalisia työvälineitä ja ratkaisuja onkin otettu käyttöön nopeasti ja laajasti osana koronapandemian vauhdittamaa digitalisaatiota (Jormanainen ym. 2020).

Konsulttiyhtiö Accenturen vuonna 2021 toteuttaman kyselyn mukaan suomalaiset ovat valmiita käyttämään digitaalisia terveydenhuollon palveluita (Accenture 2021). Suurimmalle osalle suomalaisista ei kyselyn mukaan ole suurta eroa, onko kohtaaminen terveydenhuollon tarjoajan kanssa digitaalista vai fyysistä. Palvelujen laatu ja luottamus terveydenhuoltojärjestelmään ovat säilyneet ennallaan pandemian ja suuren digitalisaatioharppauksen aikana. Oli kanava mikä tahansa - suomalaiset odottavat terveydenhuollon tarjoajilta empaattista kohtaamista ja selkeää viestintää. Jos terveydenhuollon digitalisaatiota halutaan tukea ja sen hyötyjä kasvattaa, tulisi terveydenhuollon tarjoajien kertoa selkeästi digitaalisten palveluiden käytön eduista, kuten nopeammasta hoidon saatavuudesta.

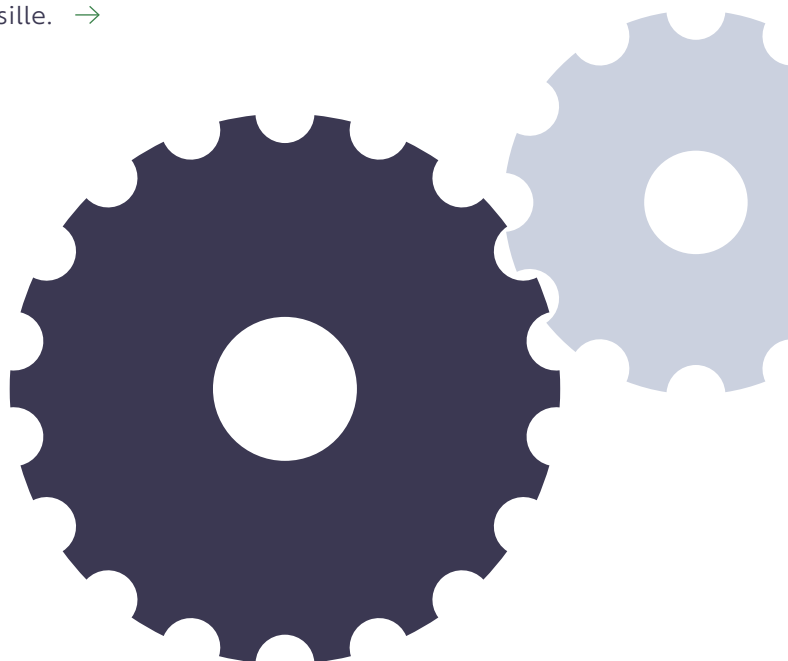
Samankaltainen kehitys on nähtävissä apteekkien toiminnassa. Selvitysten mukaan suomalaiset asiakkaat ovat valmiit käyttämään erilaisia resepti- ja itsehoitolääkkeiden hankintaa helpottavia ja niiden turvallista käyttöä edistäviä uusia ja digitaalisia palveluja (Dimitrow ym. 2021, Jyrkkä ym. 2022).

Fimean toteuttaman lääkebarometrin tulosten mukaan lähes puolet vastaajista voisi ostaa lääkkeensä

apteekin verkkopalvelusta (Jyrkkä ym. 2022). Nuoret (18–34-vuotiaat), korkeasti koulutetut, vastaajat, joilla ei ollut pitkäaikaissairautta ja ne, joilla ei ollut käytössään lääkärin määräämiä lääkkeitä, olivat halukkaimpia hankkimaan lääkkeensä suomalaisten verkkoapteekkien kautta.

Tuoreen selvityksen mukaan valtaosa kaikenikäisistä vastaajista oli esimerkiksi valmis käyttämään mahdollisuutta tilata lääkkeitä Omakannan kautta jo ennen apteekissa käyntiä (tilaus kotona, nouto apteekista tai noutolokerikosta) tai kotiin toimitettuna (Dimitrov ym. 2021). Suuri osa vastaajista oli myös valmis lähettämään ja/tai vastaanottamaan viestejä hoitavalle lääkärille tai apteekkiin Omakannan kautta. Myös Fimean Lääkebarometrin mukaan lähes kaikki vastaajat tunsivat Omakannan ja hyödynsivät sitä terveys- ja reseptitietojen tarkasteluun ja reseptien uusimispyyntöjen lähettämiseen (Jyrkkä ym. 2022).

Väestökyselyjen tulokset tukevatkin sähköisten asiointipalveluiden kehittämistä siten, että viestinnässä mahdollistetaan kaksisuuntaisuus ja että myös lääkkeen käyttäjä voi tuottaa tietoa hoitavalle lääkärille ja muille lääkeshoidon suunnitteluun ja toteutukseen osallistuville terveydenhuollon ammattilaisille. →



Suomessa on monilta osin toimiva apteekkijärjestelmä, ja pitää olla varovainen, että uudistettaessa ei rikota hyvää. Siitä huolimatta apteekkien verkkotoiminnan kehitykseltä ei saa sulkea silmiä. Yksittäisen apteekkarin houkutus investointeihin on kovimmillaan uran alussa, jolloin resurssit ovat pienimmät. Esimerkiksi Yhdysvalloissa ne asiakkaat, jotka haluavat, voivat hoitaa suuren osan asioinnistaan lääkärin etävastaanotosta apteekkiin saakka samassa verkkopalvelussa. Moni asia kaipaa kehittämistä, eikä Yhdysvallat ole missään nimessä tässä asiassa kaikilta osin Suomea edellä tai edes vertailukelpoinen, mutta monissa asioissa siellä ollaan paljon edellä. Se, että esimerkiksi toimitusketjuun liittyy haasteita ja ratkaisemattomia ongelmia ei saa olla synnä jättää niitä sikseen, vaan innostaa meitä ratkaisemaan ne.

APTEEKKARI, VERKKOAPTEEKKITOIMIJA, PROVIISORI, YKSITYINEN LÄHIAPTEEKKI.



Kuluttajakäyttäytyminen on joskus epäloogista.

Arvelen, että verkkoapteekkien asiakkaiden lisääntyessä erot lääkeryhmien välillä tulevat lisääntymään. Jotkut lääkeryhmät saattavat siirtyä verkkotilauksiin lähes kokonaan, toiset taas pysymään lähiapteekeissa lähes kokonaan.

APTEEKKARI, VERKKOAPTEEKKITOIMIJA, PROVIISORI, YKSITYINEN LÄHIAPTEEKKI.

Kuitenkin osalla väestöstä, erityisesti iäkkäillä, tietotekniset taidot tai mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluja ovat välttävät tai huonot (Dimitrow ym. 2021). Heidän tasavertainen palvelujen saantinsa ja osallisuutensa on turvattava myös digitaalisessa toimintaympäristössä.

Toisaalta haastatteluissa nousee esiin myös huoli verkkoapteekkien kehittämisen hitaudesta. Kuluttajakäyttäytyminen ohjaa asiakkaita verkkoon nopeasti, ja apteekkitoiminnan ei pitäisi jäädä muusta maailmasta ja yhteiskunnasta jälkeen. Jos kaiken muun voi hoitaa verkossa, miksi apteekissa pitäisi asioida fyysisesti?

Kansainvälisten tutkimusten mukaan verkkokaupassa koetulla riskillä ja luottamuksella on todennäköisesti suurin vaikutus verkkokaupan käyttöön (Koyuncy ja Bhattacharya 2004; Yen 2010; Kim ym. 2011). Luottamus verkkokaupan palveluissa koskee luottamusta verkkokaupan alustaan, tuotteeseen, myyjään, maksamiseen, logistiikkaan ja kuljetukseen. Apteekin verkkopalvelun käytössä luottamuksen ja riskin kokemisen merkitys on todennäköisesti erityisen suuri, koska lääkkeissä on kyse oman tai läheisen terveyteen vaikuttavista asioista.

Kansainvälisten tutkimusten mukaan useat tekijät vaikuttavat asiakkaan suhtautumiseen apteekin verkkopalveluihin. Internetiä enemmän

muutenkin käyttävät ja verkko-ostoksia tekevät henkilöt, jotka olivat yleensä nuoria ja korkeasti koulutettuja, suhtautuivat apteekin verkkopalveluihin myönteisemmin (Pal ym. 2015; Fittler ym. 2018; Punakivi 2019; Srivastava ja Raina 2020; Ma 2021). Matalampi koulutustaso, korkeampi ikä ja internetin vähäinen käyttö olivat yhteydessä kielteisempään suhtautumiseen koskien apteekkien verkkopalveluita.

Apteekin verkkopalvelun ylläpitäjän ja kehittäjän on tärkeää ymmärtää verkkopalvelun käyttöön ja omaksumiseen liittyviä tekijöitä, jotta verkkopalvelua voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti niin, että potentiaalisia ja olemassa olevia asiakkaita voitaisiin palvella hyvin, ja toisaalta huomioida terveydenhuollolliset tavoitteet. Lisäksi tulisi huomioida tekoälyn ja sähköisen potilastiedon mahdollisuudet lääkehoitojen ennakoivassa riskienhallinnassa. Ostoprosessin vaiheet, asiakaskokemukset sekä halu ostaa ja käyttäytyä tietyllä tavalla vaikuttavat suoraan aikomukseen kokeilla ja käyttää apteekin verkkopalvelua. Apteekin verkkopalvelujen käyttäjän kannalta merkittävimmät tekijät ovat suorituskyvyn odotukset, odotettavissa oleva vaiva, sosiaalinen vaikutus, koettu riski ja koettu luottamus (Fittler ym. 2018; Punakivi 2019; Srivastava ja Raina 2020; Ma 2021).

The graphic consists of a large dark blue outer circle, a light blue inner circle, and a green shape that resembles a stylized letter 'C' or a partial circle. The text is centered within the green shape.

**VERKKO-
APTEEKKIEN
ESTEET JA
AJURIT**

Kansainväliset tutkimustulokset apteekin verkkopalvelujen käytöstä sekä käyttöön liittyvistä mielikuvista vaihtelevat riippuen siitä, missä maassa ja millä menetelmällä tutkimus on tehty. Apteekin verkkopalveluun, lääkkeisiin ja lääkeinformaatioon kohdistuva luottamus riippuu todennäköisesti kunkin maan terveydenhuollon ja apteekkijärjestelmän tilanteesta.

Yksi merkittävin syy käyttää verkkoapteekkiä on mahdollisuus tehdä ostoksia missä ja milloin tahansa.

Laaja tuotevalikoima nähdään myös verkkoapteekin käyttöä lisäävänä tekijänä. Lisäksi ostamisen helppous ja rauhallisuus ilman ruuhkia ovat tärkeitä vetovoimatekijöitä apteekin verkkopalvelulle. Asiakkaat haluavat myös rauhassa vertailla itsehoito- ja muiden tuotteiden ominaisuuksia ja hintoja.

Lisäksi yksityisyys etenkin hankittaessa tiettyjä lääkeaineryhmiä toteutuvat kansainvälisten tutkimusten mukaan paremmin verkkoapteekin kautta asioitaessa. Yksityisyyden suojan merkitys korostuu esimerkiksi hankittaessa erektiolääkkeitä, ja näitä lääkkeitä hankitaan myös laittomista verkkopalveluista. Tämä koskee myös Suomea: Tullin mukaan vuonna 2021 erektiolääkkeiden osuus oli yli 30 prosenttia kaikista Tullin haltuun ottamista lääkkeistä (Mediuutiset 2022).

Useissa kansainvälisissä tutkimuksissa verkkoapteekin käyttöä lisääviä tekijöitä olivat lääkkeen edullisempi hinta sekä asiakkaan kokemus luottamus verkkoapteekin palveluun (Heinonen 2013; Fittler ym. 2018; Punakivi 2019). Verkkoapteekissa, kuten muissakin verkkopalveluissa, logistiikan toimivuus vaikuttaa merkittävästi asiakkaan haluun käyttää palveluita (Fittler ym. 2018; Srivastava ja Raina 2020; Ma 2021).

Tutkimusten mukaan yksi merkittävin este verkkoapteekin käyttöön oli luottamuksen puute verkkoapteekkiä kohtaan. Tämä koskee erityisesti ulkomaisia verkkoapteekkeja, jotka toimivat ilman yhteyttä lähiapteekkiin. Lisäksi tarve läkehoidolle on usein akuutti, jolloin lääkkeen toimitusaika saattaa nousta esteeksi.

Lisäksi monissa tutkimuksissa asiakkaat korostavat lähiapteekin tuntevan heidän tilanteensa parhaiten pitkän asiakassuhteen ansiosta. Lisäksi farmaseuttisen henkilökunnan luotettavuus nähdään merkittävänä syynä käyttää lähiapteekin palveluita verkkoapteekin käytön sijaan, eikä esimerkiksi Amazon ole pystynyt täysin haastamaan perinteisiä apteekkitoimijoita Yhdysvalloissa. Lisäksi tietoturvaan liittyvät riskit huolestuttavat monia asiakkaita, ja pelko arkaluonteisen tiedon joutumisesta vääriin käsiin koetaan merkittävänä riskitekijänä. Myös asiakkaan tekniset taidot ja maksamiseen liittyvät haasteet ovat verkkoapteekin käyttöä estäviä yksilökohtaisia esteitä.



LÄÄKKEIDEN HINTA JA SAATAVUUS VERKOSSA

Apteekkipalveluiden saatavuus sekä saavutettavuus pyritään Suomessa turvaamaan apteekkien lupa- ja sijaintisääntelyllä. Apteekkien määräsääntely pohjautuu Suomessa lääkelakiin (395/1987), jonka mukaan apteekkeja tulee olla maassa siten, että väestö, mikäli mahdollista, voi vaikeutta saada lääkkeitä. Fimea päättää uuden apteekin perustamisesta kuntaan, kunnan osaan tai sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikön yhteyteen rajoittuvalle alueelle (apteekin sijaintialue), jos lääkkeiden saatavuus sitä edellyttää tai se on riittävien apteekkipalveluiden turvaamisen kannalta tarpeellista. Apteekkipalveluiden riittävyden arvioinnissa on otettava huomioon ainakin alueella asuva ja asioiva väestö, alueella jo olevat apteekkipalvelut ja muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut.

Apteekkipalveluiden ja lääkkeiden saatavuutta ja saavutettavuutta voidaan tarkastella esimerkiksi apteekkien määrän ja sijoittumisen sekä aukioloaikojen näkökulmasta. Myös lääkkeiden muut myyntikanavat, esimerkiksi verkkoapteekit, vaikuttavat lääkkeiden saavutettavuuteen. Väestömäärään suhteutettu apteekkitiheys ei ole sellaisenaan riittävä mittari varmistamaan apteekkitoiminnan elinkelpoisuutta, vaan tulisi tarkastella myös muita asioita, kuten alueellista ikärakennetta ja sairastavuutta, etäisyyttä lähimpään apteekkiin ja apteekkien määrää suhteessa pinta-alaan (Reinikainen ym. 2022). Fimea onkin viime vuosina tarkastellut suomalaisia apteekiverkostoa ja lääkkeiden saatavuutta, ja tämän seurauksena on vuoden 2016 jälkeen perustettu noin 40 apteekkia.

Läkelain (397/1987) mukaan apteekkia ja sivuapteekkia on pidettävä avoinna siten, että lääkkeiden saatavuus on turvattu. Apteekkilupa voidaan myös liittää lääkkeiden saatavuuden turvaamiseksi apteekin tai sivuapteekin aukioloaikoja koskevia

ehtoja, mutta toistaiseksi viranomaiset eivät niitä ole asettaneet (STM 2020a). Käytännössä apteekkari voi itse päättää aukioloajoista ja tarvittaessa sopia niistä paikallisen terveydenhuollon kanssa.

Tuoreen väestökyselyn mukaan vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä lääkkeiden (sekä resepti- että itsehoitolääkkeet) saatavuuteen Suomessa (Dimitrov ym. 2021). Vastaajista 95 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että apteekista saa heti mukaansa tarvittavan lääkkeen, ja että lääkkeet saa hankittua vaivattomasti nykyisten apteekki-toimipisteiden kautta (90 %). Vastaajista vain 16 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että oli usein ollut tilanteessa, jossa olisi tarvinnut lääkettä, mutta apteekki oli ollut kiinni.

Fimean Lääkebarometrin mukaan lähes kaikki vastaajat (95 %) kokivat, että apteekkeja on riittävän lähellä, jotta lääkkeitä saa vaivattomasti (Jyrkä ym. 2022). Vastaajista 75 % asioisi mieluummin apteekissa kuin tilaisi lääkkeen apteekin verkkopalvelusta. Kuitenkin 52 % oli valmis ostamaan lääkkeet apteekin verkkopalvelusta. Tähän kyselyyn vastaajista suurin osa oli naisia (52 %) ja vastaajista 70 %:lla oli jokin pitkäaikaissairaus. Vastaajissa nuorten osuus oli aliedustettuna verrattuna muihin ikäryhmiin, mikä saattaa näkyä verkkoapteekin käyttöhalukkuuteen liittyvissä vastauksissa. Vastaajista 36 % ostaisi mieluummin itsehoitolääkkeensä päivittäistavarakapasta kuin apteekista. Vastaajista 13 % oli ollut tilanteessa, jossa olisi tarvinnut lääkettä, mutta apteekki on ollut kiinni. Lääkkeiden hankintaa ei kuitenkaan koettu vaikeaksi vähäisten ostopaikkojen vuoksi.

Kaupan Liitto julkaisi oman selvityksensä lääkkeiden saatavuuteen liittyen kesällä 2022. Kaupan liiton teettämän kyselytutkimuksen mukaan 69 prosenttia kuluttajista kokisi arkensa järjestämisen helpottuvan, jos resepti- ja itsehoitolääkkeitä saisi ruokakaupassa käynnin yhteydessä. Erityisen vahvasti samaa mieltä väitteen kanssa ovat suomalaiset, jotka kokevat taloustilanteensa huonoksi tai melko huonoksi. →

Saman selvityksen mukaan yli kolmella neljänneksellä suomalaisista on tarvetta lääkeostoksille myös iltaisin tai viikonloppuisin. Lähiapteekin ollessa kiinni asiakkaat kertovat muun muassa tilaavansa lääkkeitä verkkoapteekista noutopisteeseen. Tämä tulos tukee tarvetta kehittää lähiapteekkien verkkopalveluita tukemaan lääkkeiden saataavuutta myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Reseptilääkkeen vähittäishinta on kaikissa Suomen apteekeissa sama. Lääkkeen hinta muodostuu lääketu- kun ja valmistajan osuudesta, apteekin katteesta (lääketaksa määrittää) sekä arvolisäverosta (10 %). Itsehoitolääkkeiden hinnoittelu muuttui keväällä 2022 ja itsehoitolääkkeillä on jatkossa lääketaksan mukainen enimmäis- ja vähimmäishinta, mutta tällä välillä apteekki voi asettaa hinnan haluamalleen tasolle. Itsehoitolääkkeiden hintojen on oltava sama lähiapteekissa ja apteekin verkkopalvelussa.

Lääkkeiden osalta on huomioitava lääkkeen eroavaisuus tavallisista hyödykkeistä: lääke on terapiahyödyke ja se on potilaalle turvallinen vain, kun sitä käytetään oikein (Kuoppamäki 2018). Tieto on epäsymmetristä ja kulluttajat tarvitsevat neuvontaa lääkkeen valinnassa. Kilpailu ei ole täydellistä millään alalla, ja lääkemarkkinoilla se on erityisen epätäydellistä johtuen lääkkeen erityisluonteesta hyödykkeenä.

Yhdenvertaisuusperiaate ja perustuslain vaatimukset ovat keskeisiä arvioitaessa verkkoapteekkien toimintaa. Verkkoapteekkien toiminnan kehittämisessä ja lisäämisessä on arvioitava kansalaisten yhdenvertaisuutta useasta näkökulmasta. Nykyisen apteekkijärjestelmän perusperiaatteena on, että reseptilääkkeet maksavat kaikille suomalaisille saman verran kaikkialla Suomessa. Jos ja kun verkkoapteekit alkavat kilpailla lähiapteekkien kanssa markkinoista siten, että on vaarana, että lähiapteekkiverkosto harvenee, resepti-

lääkkeiden toimittamisesta perittävät maksut muodostuvat aivan keskeiseksi kysymykseksi.

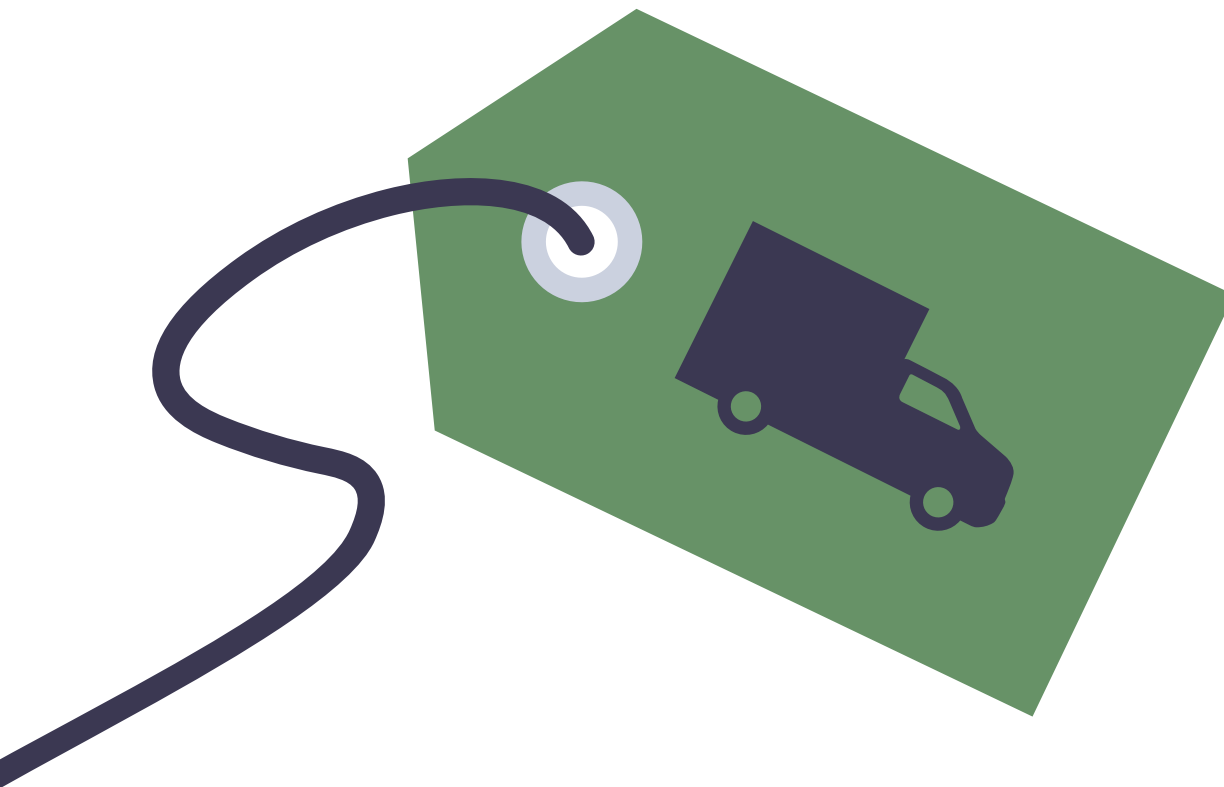
Jokaisen verkkokaupan on toimittava myymänsä tuote asiakkaalle. Tavallisesti tämän kuljetuksen hinta on lisätty tuotteen vähittäismyyntihintaan. Erityisesti reseptilääkkeiden toimittaminen on kuitenkin monin tavoin säädeltyä ja vaativaa. Jo nykyisin toimivat verkkoapteekit laskuttavat erikseen toimituksesta, alan suurimman toimijan Yliopiston Apteekin verkkokaupassa reseptilääkkeiden toimitus muualta kuin noutamalla apteekissa maksaa asiakkaalle 2,90 € - 6,90 €. Lisäksi esimerkiksi Yliopiston Apteekki lisää erikoistoimitusmaksun tuotteista, joilla on poikkeava toimituskustannus. Toimituskulut saattavat monissa tapauksissa ylittää potilaan lääkkeestä maksaman hinnan. →

Ei meillä kaupungeissa ole juuri ongelmia apteekkien saavutettavuuden osalta, haja-asutusalueella matkat sen sijaan saattavat olla ongelma. Haja-asutusalueilla verkkoapteekki ei välttämättä toimi ratkaisuna tähän ongelmaan, koska viimeinen vaihe kuljetuksesta on suurelta osin ratkaisematta. **Lääkkeet on toimitettava kuluttajalle siten, että jokaisessa kuljetusvaiheessa niiden säilytys esimerkiksi lämpötilan ja kosteuden osalta on säädelty ja seurattavissa.**

FARMASIAN ASiantuntija, VERKKOAPTEEEKKITOIMINNAN ASiantuntija, PROVIISORI, ETUJÄRJESTÖ

Asian voi tietysti tulkita niin, että reseptilääkkeiden on oltava kaikille suomalaisille saman hintaisia. Pelkän reseptilääkkeen hinta voi toki olla sama. Jos henkilö asuu syrjäseudulla, hänelle syntyy kustannuksia lääkkeiden hakemisesta esimerkiksi polttoaineen hinnassa. Jos verkkoapteekki toimittaa lääkkeen perille toimitusmaksulla, lääkkeen tosiasiallista hintaa voidaan pitää erilaisena eri ihmisille.

FARMASIAN AMMATTILAINEN, VERKKOAPTEEEKKITOIMINNAN ASiantuntija, PROVIISORI, ETUJÄRJESTÖ.



Verkkoapteekkien kehittyminen – ellei niiden toimintaa ole sidottu lähiapteekkeihin – tulee uhkaamaan lähiapteekkien olemassaoloa. Tällöin syntyy alueita, joilla apteekkipalvelua ei ole tarjolla kohtuullisella etäisyydellä, vaan verkkoapteekki on käytännössä ainut palveluntuottaja. Tällaisten alueiden asukkailla apteekkipalvelun hintaan lisätään pakollinen kuljetusmaksu. Tämä muodostaa yhdenvertaisuushaasteen, johon liittyy monia avoimia kysymyksiä.

Jos verkkoapteekki on ainut soveltuva lääkkeiden toimitusmenetelmä potilaalle, kuljetuskustannus asettaa potilaan eriarvoiseen asemaan niihin nähden, jotka asuvat esimerkiksi kävelyetäisyydellä apteekista. KELA-korvaus lääkkeistä ei kata kuljetuskustannuksia. Perusoikeusnäkökulmasta tällainen eriarvoisuus on vähintään perustellusti kyseenalainen.

Päätös mahdollisista kuljetuskorvauksista on poliittinen, ja saattaa vaatia perustuslakivaliokunnan kannanottoa. Halvan lääkkeen toimituskustannukset saattavat nousta korkeammiksi kuin lääkkeen koko hinta,

kalliin lääkkeen toimituskustannukset nostavat hintaa entisestään. Mikäli tämä jää kokonaan kuluttaja-asiakkaan maksettavaksi, voi syntyä perustellusti katkeruutta, jossa osa asiakkaista kokee syrjintää asuinpaikkansa perusteella. Kaikki haastateltavat pitivät kuljetuskustannusten korvattavuutta suurena ongelmana verkkoapteekkitoiminnassa. Erityisesti tämä korostuu, jos lähiapteekkien toiminta tulee kannattamattomaksi. Lisäksi kaksi haastateltavaa muistutti, että apteekkarille pienessä lähiapteekissa verkkoapteekki muodostaa huomattavan kustannuksen. Lisäksi verkkoliiketoiminnan aloittaminen vaatii merkittäviä taloudellisia investointeja ja aikaa.

Yhteinen teema useimmilla haastateltavilla on ollut, että verkkoapteekkitoimintaa pitäisi pystyä kehittämään yhteistyössä apteekkien välillä ja yhteistyössä viranomaisten suuntaan. Lääkkeiden hinta ja toimitusmääräysten yhteensovittaminen on vaikeaa. Proviisoriomistus ja lähiapteekkitoiminnan yhteensovittaminen verkko-kauppaan nähtiin tärkeäksi kaikissa haastatteluissa.

Valtiolla on suhteellisen suuri kunnianhimo lääkesäästöissä. Jos KELA velvoitetaan korvaamaan kuljetuskustannuksia osittain tai kokonaan, tämä muodostaa suoran ristiriidan lääkesäästöjen kanssa. Jos taas kuljetuskustannukset otetaan huomioon esimerkiksi toimeentulotuksessa, voidaan kyllä miettiä, syntyykö tässä kansantaloudelle minkäänlaista säästöä. **Apteekkien digitaalisia palveluita pitäisi kehittää kokonaisuutena, osana terveydenhuoltoa, eikä verkkoapteekkitoimintaa voi irrottaa siitä erillisenä, kaupallisena saarekkeena. Verkkoapteekit ovat mahdollisuus, kunhan niissä on mielessä ensisijaisesti kokonaisuus.**

TUTKIJA/ASiantuntija, FAT, Viranomainen





**LOGISTIIKAN
HAASTEET
– VIIMEISEN
KILOMETRIN
ONGELMA**



Niin sanottu viimeinen kilometri on verkkokauppaan liittyvien kuljetusten osalta kaikista kallein: Suomen hajaantunut asutus, pitkät etäisyydet ja vaihtelevat lämpötilat lisäävät haasteita lääkkeiden kuljetuslogistiikalle. Toisaalta myös lääkkeiden kuljetusta säädellään monin normein. Kaikki selvitykseen haastatellut asiantuntijat pitivät logistisia haasteita vaikeimpina ratkaista verkkoapteekkien toiminnassa: tietoturva ja lääkeneuvonta saattavat löytää ratkaisun itseksen teknologian kehittyessä, mutta vaihteleviin pakkasiin ja helteisiin on huomattavasti vaikeampi kehittää ratkaisua.

Läakelain (395/1987) mukaan apteekin verkkopalvelun tulee tapahtua apteekin tai apteekkarin yksinomaan hallinnoimista tiloista, johon lääkkeet on varastoitu. Fimean (2011) määräyksessä tarkennetaan, että esimerkiksi tilausten pakkaaminen ja lähettäminen toteutetaan apteekin tiloissa. Verkkoapteekki on siis käytännössä yksi apteekin lähiapteekin palvelumuoto, jonka toimintaa voivat rajoittaa apteekin varaston koko sekä logistiikkaan vaadittavat resurssit. Logistisesti vaatimukset lääkkeen kuljettamisesta ovat myös erilaiset eri toimijoille: apteekin on noudatettava koko toimitusketjussa hyllysäilytystä koskevia määräyksiä, kun taas lääketukuilla on enemmän harkintavaltaa niiden toimituksessa apteekkeille. →

Tässä olisi paikallaan kehittää lainsäädäntöä. Jos verkkoapteekki toimii vain apteekin rajatulla lähiseudulla, kyse on käytännössä kotiinkuljetuksesta, ja toimituksen suorittaa usein esimerkiksi pikku paikkakunnilla joko apteekkari itse tai joku muu apteekin henkilökuntaan kuuluva farmasisti. Tällaisen toiminnan tukemiseksi ja edistämiseksi olisi paikallaan luoda joku kevennetty verkkoapteekin säätelymalli, jotta lähipalvelun toiminta onnistuisi pienemmillä investoinneilla, mutta riittävän turvallisesti. Tällä hetkellä lainsäädäntö yhdistettynä viranomaismääräyksiin aiheuttaa sen, että verkkoapteekkitoiminta ei voi olla erityisen kannattavaa kenellekään. Tässä logistiikka, tietoturvakysymykset ja muut säädökset toimivat osittain toistensa kanssa ristiriitaisesti.

FARMASIAN AMMATTILAINEN, VERKKOAPTEEKKITOIMINNAN ASIAANTUNTIJA, PROVIISORI, ETUJÄRJESTÖ

En ymmärrä, kuinka lääkekuljetuksia voidaan tuottaa yksityisasiakkaille kannattavasti. Oma firma hoitaa joitakin kuljetuksia, mutta asiakkaat ovat isoja kohteita. Siitä huolimatta sopivan kaluston löytäminen on haasteellista ja kuljetusten hinta tahtoo karata sellaiseksi, että niistä ei kannata edes kilpailla. Lääkkeiden kuljetukseen liittyy myös sellaisia haasteita, että voi olla vaikea löytää kuljettajia sitä hoitamaan. Toimitamme elintarvikeliikkeiden kuluttajatoimituksia jonkin verran, eikä sekään helppoa ole. Lääkkeiden kanssa olisi vielä hankalampaa. Kyllä tässä tarvitaan sekä kalustopuolella että teknologian puolella isoja harppauksia ennen kuin ryhtyisin minkään verkkoapteekin toimituksia kuljettamaan.

TOIMITUSJOHTAJA, KESKISUUREN USEAMMASSA KAUPUNGISSA TOIMIVAN KULJETUSLIIKKEEN OMISTAJA.

Yksi verkkoapteekin käyttöä estäviä tekijöistä on nopea logistiikka. Reseptilääkkeiden kuljettaminen ja luovutus asiakkaalle vaativat laadukkaat ja auditoidut prosessit. Lisäksi lääkkeen tarve on usein akuutti ja asiakas ei halua tai pysty odottamaan lääkkeen saapumista kotiin tai muihin apteekin toimituspisteisiin.

Ilman reseptiä toimitettavien tuotteiden osalta apteekit ovat tehneet kuljetusyhteistyötä mm. ruuan kuljetukseen erikoistuneen Woltin kanssa. Tästä toimitusmallista on rajattu pois lämpötilakontrollia vaativat lääkkeet. Toisaalta esimerkkinä käytetty Wolt toimii Suomessa vain suuremmissa kaupungeissa ja näissäkin rajallisilla alueilla.

Vain pieni osa lääkkeistä on sellaisia, että niiden kotiin kuljettaminen ja etämyynti on helppoa säilytysolosuhteiden

osalta. Useimmat pakkaukset ovat kooltaan sellaisia, että vaikka toimitamisessa asiakkaalle ei edellytettäisi asiakkaan tunnistamista, pakkaukset eivät mahdu postiluukusta tai postilaitikkoon. Toisaalta lääkkeiden säilyttämiseen liittyvät määräykset edellyttävät useimpien lääkkeiden säilyttämistä 15–25 asteessa, eikä tästä sallita poikkeamaa myöskään kuljetuksen aikana.

Se, että kuljetuskustannukset voivat olla huomattava kustannuserä, vaikeuttaa lääkkeen ostamista verkossa.

Laajaa verkkoapteekkitoimintaa harjoittava, ja alalla pitkään toiminut apteekkari pitää logistista mallia erityisen haastavana. Englanninkielisessä kirjallisuudessa logistiikkaongelma tunnetaan nimellä last mile issue – viimeisen mailin/kilometrin ongelma. Kuljettaminen apteekkiin ei ole haasteellista, mutta kuljettaminen aptee- →



Jos verkkoapteekkitoimintaa kasvatetaan hallitsemattomasti ja nopeasti, tästä seuraa, että haja-asutusalueiden asiakkaat, jotka ovat jo valmiiksi liikenneköyhyyden vaivaamia, joutuvat ajelemaan KELA-taksilla kauemmaksi siirtyneeseen apteekkiin, tai yhteiskunnan pitäisi tukea haja-asutusalueen apteekkeja. Onko se säästöä, että yhdestä paikasta säästämisen tai jonkin taloustieteellisen ideologian perusteella tukahdutetaan lähipalvelut, mutta kulutetaan sitten muualla enemmän? Olen innostunut aloittamaan verkkoapteekkitoiminnan, mutta yksin se on järjetöntä. Toivotan verkkoapteekit tervetulleiksi, voin perustaa sellaisen oman apteekkini yhteyteen itekin, kunhan haasteet kohdataan yhdessä, ja pienelläkin yrittäjällä on oikeus olla olemassa ja osallistua liiketoimintaan. Kannatan markkinataloutta, mutta apteekkitoimintaan puhdas markkinamekanismi sopii huonosti. Tässä toiminnassa, kuka sitä järjestääkään, KELA-korvausten kautta liki puolet on valtion rahaa. Minusta on ihan hyvä, että valtio vähän sanelee, mihin sitä rahaa käytetään. Meidän ei ole pakko olla kehityksen etunenässä verkkoapteekkien toiminnassa, mutta meidän on pakko pitää yllä koko yhteiskunnalle ja kaikille kansalaisille toimivaa apteekkiverkostoa!

APTEEKKARI, PROVIISORI, PIENESSÄ, ENSIMMÄISESSÄ MAASEUTUAPTEEKISSAAN

Verkkoapteekkiin liittyy erilaisia tietoteknisiä ja muita haasteita, mutta ylivoimaisesti suurimpana ratkaistavana ongelmana pidän kyllä logistiikkaa, erityisesti kylmäkuljetuksia verkkoapteekin toimitilasta asiakkaalle. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että voimme istahtaa paikallemme ja odottaa, että joku ratkaisee asian. Logistiset haasteet ovat ratkaistavissa, samoin kaikki muut – muutaman kymmenen vuoden päästä tämä keskustelu tuntunee jo hupaisalta. Mutta ne pitää ratkaista. Apteekkitoiminnan pitää kehittyä, ja siinä haluan hiukan haastaa apteekkien kenttää: meidän pitää ottaa aloite omiin käsiimme ja ryhtyä kehittämään ratkaisuja. Osa menee pieleen, toiminta maksaa, mutta pitkällä tähtäimellä tämä koituu asiakkaan, yksittäisen apteekin ja terveydenhuoltojärjestelmän, siis koko yhteiskunnan hyväksi.

APTEEKKARI, VERKKOAPTEEKKITOIMIJA, PROVIISORI, YKSITYINEN LÄHIAPTEEKKI.

kista asiakkaalle on. Vaikeutta lisää vielä se, että apteekin pitää suorittaa verkkoapteekkitoiminta kokonaisuudessaan omassa liiketilassaan.

Viimeisen kilometrin ongelmaa voidaan jossakin määrin ratkaista kuljetuksen korvaamisella noutolokerikolla. Tällöin voidaan kuitenkin perustellusti kysyä, mikä on apteekin oikeus periä korvausta lääkkeen kuljettamisesta noutopisteeseen, kun asiakas joutuu kuitenkin järjestämään viimeisen vaiheen kuljetuksen itse.

Logistiset vaatimukset haastavat myös viranomaissäädökset. Vaihtelevat olosuhteet, täysin erityyppiset verkkoapteekkien toimintamallit ja asiakkaiden odotukset luovat kentän, jota on vaikea säädellä yksittäisillä määräyksillä. Useammassa haastattelussa nousee esiin ajatus, että vaatimukset

paikallisesti toimivan lähiapteekin pienelle verkkomyynnille voisivat olla erilaiset kuin valtakunnallisesti toimivalle isolle verkkoapteekille. Kaikki haasteltavat näkivät kuitenkin verkkoapteekin osana lähiapteekin toimintaa, eikä tarvetta erilliselle vain verkossa toimivalle apteekille tunnustettu.

Lähiapteekin velvoite lääkkeiden säilytyksestä siirtyy asiakkaalle silloin, kun lääke on luovutettu hänelle apteekista. Verkkoapteekin velvoite puolestaan jatkuu, kunnes asiakas vastaanottaa tuotteen kotitoimituksesta tai jakelupisteestä. Tämä muodostaa haasteen toimitusmääräysten noudattamiselle.

Ilman näiden säännösten uudistamista verkkoapteekkitoiminnan kehittäminen Suomessa tulee olemaan erittäin haasteellista.

Valtaosalla apteekeista ei ole mahdollisuutta pitää asiakaspalvelua ja farmaseuttista henkilöstöä palveluvalmiudessa ympärivuorokautisesti vuoden jokaisena päivänä. Farmaseuttipulan vuoksi työvoimaa ei ehkä ole edes saatavilla, vaikka taloudelliset edellytykset lisähenkilöstön palkkaamiseen ja palveluaikojen laajentamiseen olisivat olemassa. Nykylainsäädäntö ei mahdollista rajapintaa reseptitietokeskukseen suoraan verkkoapteekista.

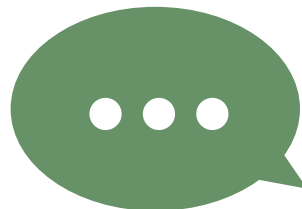
FARMASISTI, VERKKOAPTEEKKITOIMINNAN ASiantuntija, PROVIISORI, ETUJÄRJESTÖ.

GDPR nähdään isona mörkönä, ehkä liiankin isona, koska kieltämättä kokonaisuus on vaikeaselkoiseksi paketoitu. Esimerkiksi Kaliforniassa monet verkkoapteekkiyritykset noudattavat eurooppalaista GDPR-säädösjärjestelmää vapaaehtoisesti, koska näkevät sen potilaan ja omaksi edukseen. Turvallisuuden tunne on molempien eduksi. Toisaalta Japanissa tutkitaan eräänlaista myymälä-autokonseptia. Yllättäen tiheästi asutusta Japanista löytyy useita harvaan asuttuja seutuja, joissa asiakkaat ovat hyvinkin ikääntyneitä. Suomessa puhutaan apteekeista ylisuuria voittoja tuottavina rahasampoina: eivät apteekit ole erityisen hyvää liiketoimintaa. Siksi tällaisten toimintojen kehittäminen on haasteellista, ei pelkästään Suomessa, vaan kaikkialla.

KULUTTAJAVERKKOKAUPAN ASiantuntija, KTT, YLIOPISTO.



**LÄÄKE-
NEUVONNAN
TOTEUTUMINEN
VERKKO-
APTEEKISSA**



Verkkoapteekkien lääkeneuvonnan toteutumista on tutkittu vähän. Fimean vuonna 2021 toteutaman haamuasiakastutkimuksen mukaan lääkeneuvonta toteutui apteekin verkkopalveluissa vaihtelevasti: osassa verkkopalveluja lääkeneuvonta toteutui erittäin hyvin, osassa ei lainkaan (Jyrkkä ym. 2021). Vähintään yksi lääkkeen tarvetta ja soveltuvuutta kartoittava kysymys kysyttiin kahdelta kolmasosalta haamuasiakkaista ja lähes 90 % asiakkaista sai vähintään yhden neuvon lääkkeen käyttöön. Kuitenkin kolme asiakasta jäi kokonaan ilman yhteydenottoa apteekista.

Useissa tapauksista asiakas kontaktoitiin vasta maksamisen jälkeen, jolloin lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden kartoitus tapahtuu liian myöhään. Fimean määräyksen (2/2011) mukaisesti

apteekin on annettava lääkeneuvonta ennen tilauksen maksamista tai muuta vahvistamista.

Apteekkien verkkopalveluportaalissa tarjotaan mahdollisuutta kysyä neuvoa yleisellä neuvonta- ja palautelomakkeella. Fimean tutkimuksessa viisi haamuasiakasta pyysi lääkeneuvontaa intuitiivisesti tämän tarjotun mahdollisuuden kautta, mikä johti siihen, että neuvonta ei yhdistynyt varsinaiseen lääkkeen toimitustilanteeseen. Neuvonta- ja palautelomakkeen kautta esitettyyn kysymykseen vastattiin sähköpostilla. Sähköpostilla annettava lääkeneuvonta voi aiheuttaa tietoturvallisuusriskin, jos apteekilla ei ole käytössä turvasähköpostia. Fimean määräyksen (2/2011) mukaan kaikki asiakkaan ja apteekin välinen liikenne on oltava suojattua.

Lääkeneuvonnan toteuttamiseksi verkkoapteekeissa voidaan hyödyntää erilaisia kanavia. Haasteeksi nousee usein lääkeneuvonnan saavutettavuus →

Lääkeneuvonta on kaiken apteekkitoiminnan ytimessä. Apteekin farmaseutit ja proviisorit ovat tavallaan potilaan agentteja, suojelijoita. Jos tässä suhteessa höynäytetään asiakaspotilasta taloudellisen edun maksimoimiseksi, kaikki on menetetty. Täysin kaupallisten toimijoiden päästäminen tähän yhteyteen on vaarallista. Muutenkin apteekkien omistusta ja kehitystä katsotaan liian yksioikoisesti kuluttajan etukysymyksenä. Kallis, tehokkaasti toimiva lääkehoito tulee yleensä kansantaloudelle halvemmaksi kuin halpa pikaratkaisu. Tehokkaan lääkehoidon tukena ammattimainen lääkeneuvonta on täysin ratkaisevaa.

PROFESSORI, FAT, YLIOPISTO.

verkossa asioinnin yhteydessä yksittäisen apteekin aukioloaikojen ulkopuolella. Tällä hetkellä lääkeneuvontaa on saatavilla pääsääntöisesti apteekkitoimipisteiden aukioloaikoina, sillä lääkeneuvonta on järjestettävä verkkopalvelua harjoittavan apteekin toimintana ja osana lääkkeen toimittamista (Fimean määräys 2/2011). Ideaalilanteessa lääkeneuvontaa tulisi olla saatavilla kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden kaikista verkkoapteekkipalvelua tarjoavista apteekeista. Tämän järjestämisessä on kuitenkin farmaseuttisen henkilöstön riittävyyteen ja kustannuksiin liittyviä haasteita (Hämeen-Anttila ym. 2022)

Rationaalisen lääkkeiden käytön tueksi tarvitaan asiantuntevaa neuvontaa ja sen toteuttaminen vaatii uudenlaisia toimintamalleja. Jo tilatun lääkkeen apteekkiin saapumisesta on joissakin tapauksissa hankalaa ilmoittaa asiakkaalle.

Haastavana pidetään myös digitaalisen kuilun kasvamista eri väestöryhmien välille. Moni digitaalisiin palveluihin tottunut pystyy saamaan verkosta hyvää palvelua ja lääkeneuvontaa, mutta usein ne, jotka sitä eniten tarvitsisivat, eivät sitä pysty käyttämään.

Lääkevalmisteiden hintaneuvontaan liittyviä tietoja voisi tarjota asiakkaiden saataville apteekkien verkkopalveluissa nykyistä kattavammin. Asiakkaalle olisi hyvä tulevaisuudessa kyetä näyttämään Reseptikeskuksen ja Kelan etuuspalveluiden tiedot (korvattavuus, maksusitoumus). Nykyisin verkkoapteekilla ei ole näitä tiedonsaantioikeuksia, joten tietoja ei voi näyttää. Tulevaisuudessa asiakas voisi esimerkiksi nähdä kaikki lääkevalmisteen vaihtokelpoiset valmisteet ja niiden korvattavuustiedot jo lääkettä valitessaan (Hämeen-Anttila ym. 2022).

Apteekit ovat kiinteä osa terveydenhuoltoa. Niiden ainoa – tai päätarkoitus – ei ole myydä ja toimittaa lääkkeitä kuluttajille, vaan olla elimellinen osa sairauden hoitoa. Mitä monimutkaisempaa neuvontaa tai asiantuntemusta toiminnassa vaaditaan, sitä hankalampi sitä on toteuttaa pelkästään verkossa.

KULUTTAJAVERKKOKAUPAN ASiantuntija, KTT, YLIOPISTO.

**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, YLIOPISTO. PITKÄ KOKEMUS VIRANOMAISTYÖSTÄ.

Lääkeneuvonta verkossa on haasteellista. Esimerkiksi reseptivapaissa lääkkeissä potilas voi ostaa verkkoapteekista lääkkeen ilman minkäänlaista keskustelua farmasian ammattihenkilön kanssa. Tämä altistaa mahdollisille lääkehaitoille ja haittavaikutuksille. Reseptilääkkeiden osalta verkossa toimiminen on erittäin haastavaa esimerkiksi silloin, kun puhutaan lääkemannostelijoiden käytön neuvonnassa. Oman haasteensa tuo sekin, että potilaat voivat asioida verkossa mihin tahansa vuorokaudenaikaan, eikä lääkeneuvontaa saa ulkoistaa kolmannelle osapuolelle. Näkisin asian niin, että jos verkkoapteekkitoimintaa aiotaan edistää, tullaan tarvitsemaan lakimuutoksia.

PROFESSORI, FAT, YLIOPISTO. PITKÄ KOKEMUS VIRANOMAISTYÖSTÄ.



**KUINKA VERKKO-
APTEEKKEJA
TULISI KEHITTÄÄ?**

Vaikka apteekit toimivat yksityisillä markkinoilla, on niillä merkittävä kansanterveydellinen rooli ja niiden rahoitus nojaa keskeisesti julkisiin

varoihin. Siksi valtiolla on tarve ohjata apteekkien tehtäviä ja toimintaa. Apteekkien palvelutoimintaa voidaan ohjata kansallisesti, alueellisesti tai paikallisesti.

Verkkoapteekkien toimintaa on perusteltua edistää aktiivisesti, koska

tämä on kuluttajan etu. Samalla pitää huolehtia siitä, että markkina ei keskity verkon myötä yksittäisille toimijoille ja supista siten maankattavaa, lääkkeiden alueellisen saatavuuden varmistavaa apteekkiverkostoa. Lisäksi on huolehdittava lääkitysturvallisuuden ja lääkeneuvonnan korkeasta tasosta.

Apteekkijärjestelmän tarkoitus on mahdollistaa yhteiskunnan avohoidon lääkehuollolle ja -hoidolle asettamat tavoitteet. Tarvittavat muutokset tulee toteuttaa hallitusti, tietoon ja kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen perustuen.

KONKREETTISET TOIMENPIDESUOSITUKSET

- **Verkkoapteekkitoimintaa tulee kehittää osana lähiapteekkien monikanavaisia palveluja,** jotta lääkkeitä on jatkossakin saatavilta myös läheltä. Kehittämistyön keskeisenä tavoitteena tulee olla lääkehoitojen onnistumisen tukeminen.
- **Omien reseptitietojen tarkastelu verkkoapteekissa tulee mahdollistaa asiakkaille.** Tämä edellyttää Kanta-järjestelmän kehittämisresurssien kohdentamista verkkoapteekkitoiminnan edistämiseen.
- **Verkkoapteekkitoiminnan ja lähipalvelun parhaat puolet tulee yhdistää siten, että verkossa apteekkitoimintaa harjoittavalla apteekkarilla tulee olla mahdollisuus yhteistyöhön muiden apteekkien kanssa.** Tätä yhteistyöverkostoa hyödyntämällä asiakas saa tarvittavan lääkeneuvonnan tukemaan lääkkeen oikeaa ja turvallista käyttöä. Lääkepakkaus voidaan toimittaa asiakkaalle hänen toivomaansa paikkaan (esim. kotiin), mutta lääkeneuvonta turvataan asiakkaalle henkilökohtaisena palveluna.
- **Apteekkien ammattilaisilla tulisi jatkossa olla pääsy lääkehoidon kannalta olennaisiin asiakas/potilastietoihin ja toisaalta myös apteekin pitäisi pystyä viestimään suoraan tietojärjestelmien kautta muille terveydenhuollon ammattilaisille potilaan lääkahoitoihin liittyen.** Tämä tukee apteekin lakisääteisiä tehtäviä lääkehoitojen onnistumisessa ja lääkehoitojen seurannassa.
- **Lääkkeiden käyttäjien mahdollisuuksia osallistua oman hoitonsa toteutukseen** tulee kehittää osana terveydenhuollon ja verkkoapteekkien digitaalisia hoitopolkuja.

LÄHTEET

Accenture: Digital adoption in healthcare: Reaction or revolution? Accenture Health and Life Sciences Survey 2021. Saatavilla verkossa: www.accenture.com/_acnmedia/PDF-174/Accenture-Digital-Adoption-Healthcare-Reaction-Or-Revolution.pdf

Dimitrow M, Airaksinen M, Jauhonen HM, ym. Työpaketti 2: Apteekkipalveluiden laatu ja väestön odotukset apteekkipalveluille uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Saastamoinen L (toim.) Lääkevalmisteiden hintakilpailun aktivointi ja väestön odotukset apteekkitoiminnalle. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:32. 63–102, 2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-409-5>

Fincham JE: Negative Consequences of the Widespread and Inappropriate Easy Access to Purchasing Prescription Medications on the Internet. *Am Health Drug Benefits.* 2021 Mar;14(1):22-28

Fittler A, Vida RG, Kaplar M, Botz L: Consumers turning to the internet pharmacy market: Cross-sectional study on the frequency and attitudes of Hungarian patients purchasing medications online. *J Med Internet Res.* 20(8), 2018.

Gutorova NO, Pashkov VM, Soloviov OS: Illegal internet pharmacies as a threat to public health in Europe. *Wiad Lek.* 2021;74(9 cz 1):2169-2174

Heinonen R: Suomalaisten verkkoapteekien asiakkaiden profilointi. Projektityö. Apteekkifarmasian erikoistumisopinnot, Helsingin Yliopisto, 2013

Hämeen-Anttila K, Mikkola H, Kokko M, Sinnemäki J, Reinikainen L: Selvitys apteekkien lakisääteiseen lääkeneuvontaan kuuluvista sisältökokonaisuuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:24

Joint Nordic Report: Online pharmacy markets in the Nordics, 2021. Saatavilla verkossa: <https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/12/nordic-report-2021-online-pharmacy-markets-in-the-nordics.pdf>

Jormanainen V, Niemi A, Hämmäläinen T ym.: Perusterveydenhuollon palvelut. Kirjassa: Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: Asiantuntija-arvio, syksy 2020. THL raportti 14/2020. s. 81–88. Toim. Kestilä L, Härmä V ja Rissanen P, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki 2020

Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K. Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen apteekkeissa. Haamuasiakastutkimus 2021. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 13/2021. <https://www.fimea.fi/documents/160140/1188389/13+2021+Itsehoitolääkeneuvonnan+toteutuminen+apteekkeissa.pdf/ec71d7f9-d0d2-09c4-7ebe-e5c754d-3848f?t=1632815379192>

Jyrkkä J, Ruotsalainen J, Hämeen-Anttila K. Lääkebarometri 2021: Lääkehoidon kuormittavuus arjessa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 3/2022. <https://www.fimea.fi/documents/160140/1156020/Lääkebarometri+2021+Lääkehoidon+kuormittavuus+arjessa.pdf/26482dc3-10df-fb30-33f5-4e8d12ab2c46?t=1651057651278>

Kim M-J, Chung N, Lee C-K: The effect of perceived trust on electronic commerce: Shopping online for tourism products and services in South Korea. *Tour Manag.* 32(2), 256-265, 2011

Koponen J: Data-analyysi suomalaisesta pimeän verkon huumekaupasta. Pro gradu -tutkielma. Tietotekniikka, Jyväskylän yliopisto, 2022. Saatavilla verkossa: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/83319>

Koyuncu C ja Bhattacharya G: The impacts of quickness, price, payment risks and delivery issues on on-line shopping. *Int J Soc Econ.* 33(2), 241-251, 2004

Kuoppamäki P: Lääkejakelua koskevan sääntelyn ja sen mahdollisten muutosten vaikutus kilpailun ja lääkehuollon toimivuuteen. Kilpailuoikeudellinen arviointi. 2018 https://www.apteekkariliitto.fi/media/3-apteekkariliitto.fi/media/aineistot/2018_04_26_kuoppamaki_p_kilpailuoikeudellinen_selvitys.pdf

Long CS, Kumaran H, Goh KW, Bakrin FS, Ming LC, Rehman IU, Dhaliwal JS, Hadi MA, Sim YW, Tan CS. Online Pharmacies Selling Prescription Drugs: Systematic Review. *Pharmacy (Basel)*. 2022 Apr 1;10(2):42

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus 2011 (Fimea): Apteekin verkkopalvelu. Fimean määräys apteekin verkkopalvelusta 2/2011, 2011

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea): Luettelo laillisista apteekin verkkopalveluista. Saatavilla verkossa: https://www.fimea.fi/apteekit/verkkopalvelutoiminta/lailliset_apteekin_verkkopalvelut

Ma L: Understanding non-adopters' intention to use internet pharmacy: Revisiting the roles of trustworthiness, perceived risk and consumer trails. *J Eng Technol Manage*. 59, 2021

Medi uutiset: <https://www.medi uutiset.fi/uutiset/laittomat-nettiapteekit-hamaavat-suomalaisia/156bba97-d1f2-441e-b6b1-5c49a4b0d858>

Niemi M: Koronapandemian vaikutukset apteekin verkkopalvelun käyttöön: esimerkkinä Yliopiston Apteekki. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalifarmasia, Helsingin yliopisto, 2021

Oriola OYJ: Taloudellinen katsaus 2021. Saatavilla verkossa: <https://www.oriola.com/492489/globalassets/investors/vuosikertomukset/2021/oriola-taloudellinen-katsaus-2021.pdf>

Ozawa S, Billings J, Sun Y, Yu S, Penley B: COVID-19 Treatments Sold Online Without Prescription Requirements in the United States: Cross-sectional Study Evaluating Availability, Safety and Marketing of Medications. *J Med Internet Res*. 2022 Feb 16;24(2)

Persson A, Troein M, Lundin S, Midlöv P, Lenander S: Swedish community pharmacy employees' knowledge and experience of substandard and falsified medicinal products: a cross-sectional descriptive survey, *International Journal of Pharmacy Practice*, 2022

Punakivi K: Acceptance and use of online pharmacies and the online customer journey for the purchase of OTC medicines. Pro gradu -tutkielma. Teollisuusfarmasia, Helsingin yliopisto, 2019

Reinikainen L, Kokko M, Mikkola H, Sinemäki J: Lääkkeiden vähittäisjakelu ja apteekkijärjestelmät Euroopassa Selvitys Suomesta ja kymmenestä muusta Euroopan maasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2022:25

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö: Näkökulmia lääkehoitoon ja lääkkeiden jakeluun liittyvistä muutostarpeista – Virkamiesmuistio. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:5

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020: Verkkopäteekkitoiminta ja sen kehittämistarpeet. 2020. Saatavilla verkossa: <https://stm.fi/documents/1271139/21078095/Viranomaismuistio+verkkopäteekkitoiminnasta+ja+sen+kehittämistarpeista.pdf/65b-10d4a-9b03-776d-8e77-3db388621c46/Viranomaismuistio+verkkopäteekkitoiminnasta+ja+sen+kehittämistarpeista.pdf?t=1592387838000>

Srivastava M, Raina M: Consumers' usage and adoption of e-pharmacy in India. *Int J Pharm Healthc Mark*. 1, 2020

The Dental and Pharmaceutical Benefits Agency: <https://www.tlv.se/press/nyheter/arkiv/2022-10-18-2022-ars-uppfoljning-av-apoteksmarknadens-utveckling.html>

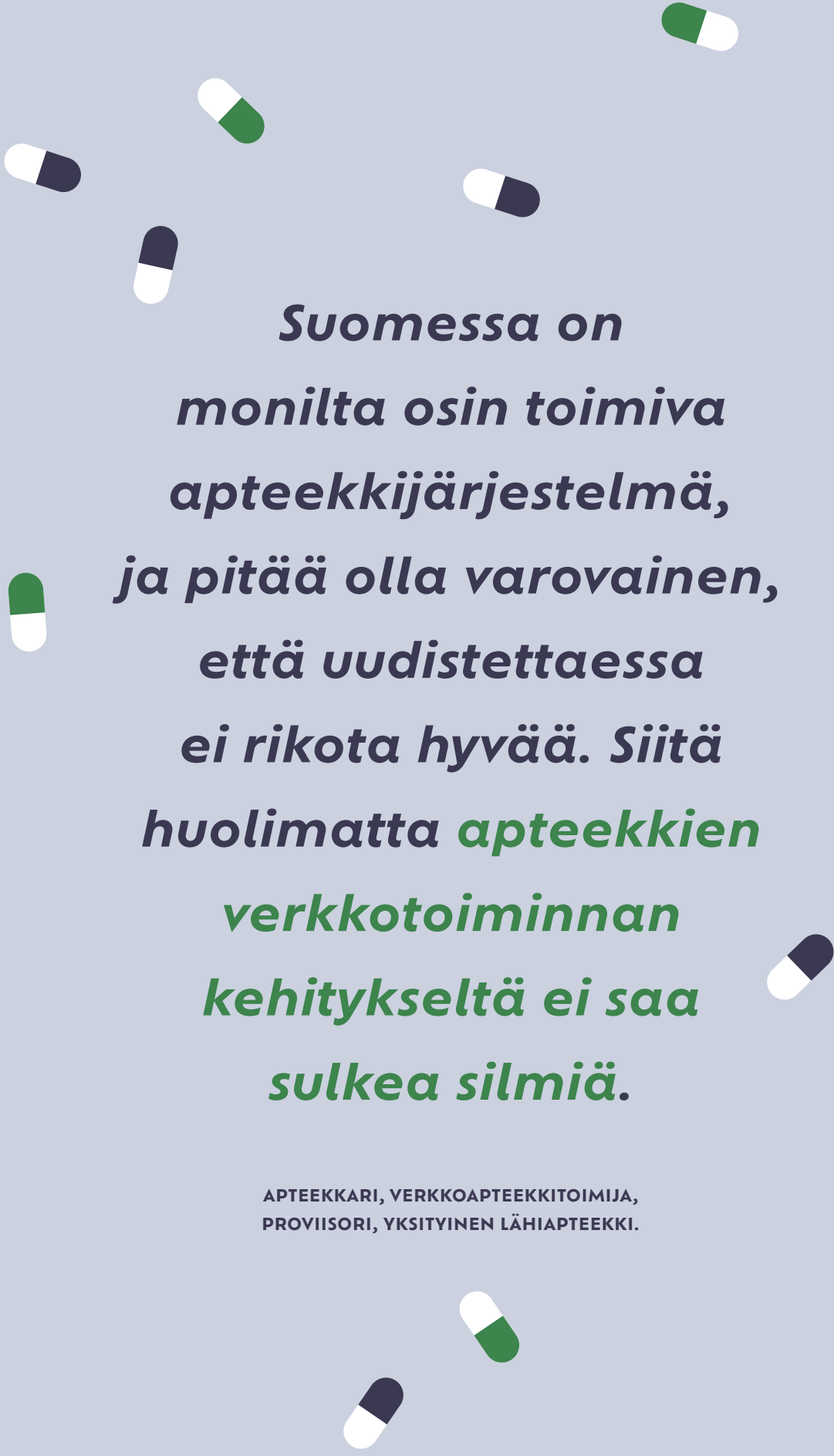
Valtioneuvosto. 2019. ”Pääministeri Sanna Marinin Hallituksen Ohjelma 10.12.2019: Osallistava Ja Osaava Suomi – Sosiaalisesti, Taloudellisesti Ja Ekologisesti Kestävä Yhteiskunta”. Valtioneuvoston Julkaisuja

Valtioneuvosto 2022a: Ministeriöiden tulevaisuus katsaus 2022: Yhteiskunnan tila ja päätöksiä vaativat kysymykset. Valtioneuvoston julkaisuja 2022:58 Saatavilla verkossa: <https://valtioneuvosto.fi/tulevaisuus-katsaus-2022#/>

Valtioneuvosto 2022b: Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle komission ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi eurooppalaisesta terveysdata-avaruudesta. U-kirjelmä U 61/2022 vp. Saatavilla verkossa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kirjelmä/Sivut/U_61+2022.aspx

Yen Y-S: Can perceived risks affect the relationship of switching costs and customer loyalty in e-commerce? *Internet Res*. 20(2), 210-224, 2010

Yliopiston Apteekki 2021: Yliopiston Apteekin vuosikertomus 2021. Saatavilla verkossa: www.yliopistonapteekki.fi/ya-yrityksena/vuosikertomus/apteekkiliiketoiminta



*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,
PROVIISORI, YKSITYINEN LÄHIAPTEEKKI.