



# LUPP

Kundundersökningar om  
läkemedelsanvändning

 Apoteket AB

## Läkemedlet i verkligheten

### Läkemedelsuppföljning på apotek ger tillgång till konkreta uppgifter om användarnas syn på sina läkemedel.

När ett läkemedel når marknaden har det omsorgsfullt granskats genom alla steg i forskningsprocessen. Fas III-studier har givit de slutgiltiga besked som gör det möjligt att lansera produkten under betryggande omständigheter och enligt myndigheternas krav.

Ändå kvarstår en del frågor som kan besvaras först när produkten används i full skala på marknaden. Varför förskrivs läkemedlet? Vad tycker kunderna om det?

Svaren på dessa och andra liknande frågor är värdefull information för företag som utvecklar, producerar eller säljer läkemedel, liksom för aktörer som arbetar med uppföljning i olika former.

I sådana data finns upplagen till att vidareutveckla produkterna för att göra dem mer användbara för patienterna och därmed mer konkurrenskraftiga. Där framgår också potentialen för en effektivare läkemedelsanvändning.

### Kundernas egna ord

Genom tjänsten Läkemedelsuppföljning på apotek, förkortat LUPP, får Apotekets uppdragsgivare tillgång till uppgifter om hur kunderna ser på

**80%**  
av kunderna som själva hämtar ut recept vill medverka i undersökningen!





# Många

tycker det är positivt att  
kunna bidra till  
den vetenskapliga  
utvecklingen!

sina receptbelagda läkemedel. Undersökningarna görs direkt hos användarna.

Bland de viktiga klagoranden som kan fås via LUPP märks kundernas upplevelse av läkemedlet. Hur förpackningar och eventuella hjälpmedel fungerar är också intressant.

När patienten har erfarenhet av generisk substitution kan det följas upp. Undersökningarna kan även visa vid vilken indikation läkemedlet förskrivs. En ACE-hämmare kan till exempel ordineras vid såväl hjärtsvikt som högt blodtryck. Här åskådliggörs bland annat läkarnas följsamhet till behandlingsrekommendationerna.

Resultatet från kundundersökningarna kombinerat med data ur olika register kan ge svar på frågor av mer epidemiologisk karaktär\*.

Genom att kartlägga exempelvis indikation för förskrivning, tidigare behandling och icke-farmakologisk behandling är det även möjligt att studera följsamheten till Tand- och Läkemedelsförmånsverket (TLVs) subventionskriterier för läkemedelsförmånen.

## Ögonkontakt vid kassan

LUPP är ett elektroniskt enkätverktyg som är kopplat till apotekskassorna. Enkätfrågorna ställs av apotekspersonalen i samband med att receptet expedieras. Apotekspersonalens erfarenhet av kunddialog är här till stor nytta.

Kassasystemet reagerar när läkemedlet som expedieras är föremål för en LUPP-undersökning. Med automatik görs då en granskning av kundens

\*Frisk P et al, Eur J Clin Pharmacol 2008; 64:1223-9

ålder och kön. Har personen den önskade profilen blir hon eller han ombedd att svara på ett fåtal frågor om sin läkemedelsanvändning.

Tillvägagångssättet är enkelt och effektivt. Förtroendet mellan kunden och såväl apotekspersonalen som Apoteket är grundläggande för framgång. Respekt för individens integritet präglar arbetet.

Svarsfrekvensen är generellt mycket hög vid LUPP-undersökningarna. Av kunder som själva hämtar ut sin medicin har 80–90 procent visat sig vilja medverka. Många upplever det som positivt att kunna bidra till den vetenskapliga utvecklingen.

### Stor spännvidd

Undersökningarna kan genomföras i upp till 72 av Apotekets butiker, spridda över landet. Det är möjligt att välja ett avgränsat geografiskt område eller en större region, till exempel ett landstingsområde. Omfattningen varierar från en enkel fråga till ett fåtal patienter till mer omfattande enkäter till 5 000 patienter.

När uppgifterna från undersökningarna sparas är de av sekretesskäl avidentifierade. Tillfrågade kunder eller förskrivande läkare går inte att identifiera.

Apoteket planerar i samråd med uppdragsgivaren inriktningen på undersökningen, tar därefter fram enkäten och genomför undersökningen. Resultatet bearbetas och summeras i en rapport.

**72 butiker**  
över hela landet  
inom Apoteket AB  
kan genomföra  
undersökningarna!



## Kontakt

Vill du veta mer om LUPP?

Skicka en förfrågan till [lupp@apoteket.se](mailto:lupp@apoteket.se) eller kontakta oss direkt:

- Pia Frisk, [pia.frisk@apoteket.se](mailto:pia.frisk@apoteket.se) eller 010-447 54 67
- Carina Ringbom, [carina.ringbom@apoteket.se](mailto:carina.ringbom@apoteket.se) eller 010-447 55 10

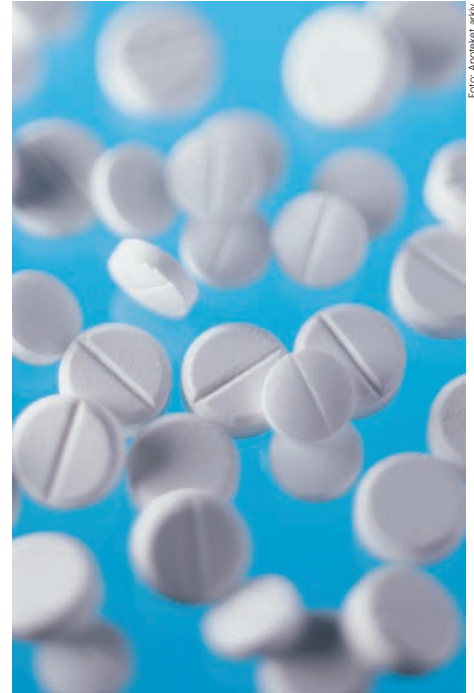


Foto: Apoteket arkiv.