

Kartlegging og analyse av henvendelser til sykehusapotek

Selma Johanne Sørstrand Andreassen* (1,2), Ragnhild Haugse (1,2), Anne Elise Monclair (1), Jannicke Sletli Wathne (3)

1) Sjukehusapoteka Vest; 2) Senter for farmasi, Klinisk institutt 2, Universitetet i Bergen; 3) FoU, Seksjon for pasientsikkerhet

Bakgrunn: Sykehusapotek sikrer legemiddelforsyning til sykehus og enkeltpasienter, spesialproduserte legemidler som ikke kan skaffes fra industrien og gir faglige råd som bidrar til riktig legemiddelbruk. For å bruke denne kompetansen på en best mulig måte, er det ønskelig å ha bedre kunnskap om henvendelsene sykehusapotek mottar.

Hensikt: Hensikten med studien var å kartlegge omfang og type henvendelser, hvem som besvarer henvendelsene, samt tidsbruk knyttet til håndtering av henvendelser i Sjukehusapoteka Vest.

Metode: For å kartlegge henvendelser ble det utviklet et detaljert elektronisk spørreskjema som ble sendt til fire apotek i Sjukehusapoteka Vest med de tilhørende fagområdene; publikumsapotek, sykehusekspedisjon, produksjon og rådgivningstjeneste. I forkant av kartleggingen ble det utført flere møter med nøkkelpersonale, observasjoner i apotekene og pilotering i ett av apotekene. Den endelige kartleggingsstudien ble gjennomført med registrering av henvendelser, både elektronisk og på papir. eBestillinger i publikumsavdelingen ble retrospektivt hentet ut for kartleggingsperioden. Data ble analysert ved bruk av deskriptiv statistikk.

Resultat: I kartleggingen ble det registrert totalt 1876 henvendelser, hvor 1430 ble registrert elektronisk og 446 ble registrert på papir. Farmasøyter registrerte 77,2% av henvendelsene. Sykehusekspedisjonene stod for 57% av alle registreringer. Antall henvendelser fulgte størrelsen på apotekene. Det var flest henvendelser innen kategorien «Varehåndtering og logistikk» (59%) og spesialisthelsetjenesten stod for 65% av det totale antallet henvendelser. De fleste henvendelsene kunne besvares innen 5 minutter.

Konklusjon: Studien bekrefter at det er mest samhandling med hovedkunden; sykehusene. Henvendelser innen varehåndtering og logistikk var hyppig i alle avdelinger, ofte knyttet til etterlysning og status på bestilling. Denne type henvendelser besvares oftest av farmasøyter. Man kan spørre seg hvordan de korte og hyppige telefonhenvendelsene påvirker apotekets arbeid, da det hos andre helseprofesjoner er sett at hyppige forstyrrelser kan føre til menneskelige feil (1, 2). Materialet fra studien gir verdifull innsikt når man planlegger for nødvendig kompetanseutvikling, riktig organisering og bruk av teknologi for å effektivisere og kvalitetssikre dialog innad i sykehusapotek, og mellom sykehusapotek og kunder.

Referanser

1. Johnson M, Sanchez P, Langdon R, Manias E, Levett-Jones T, Weidemann G, et al. The impact of interruptions on medication errors in hospitals: an observational study of nurses. *Journal of nursing management*. 2017;25(7):498-507.
2. Westbrook JI, Woods A, Rob MI, Dunsmuir WTM, Day RO. Association of Interruptions With an Increased Risk and Severity of Medication Administration Errors. *Archives of Internal Medicine*. 2010;170(8):683-90.