



Apotekeren ved Boots apotek Nordre i Trondheim, Maja Nesjan, er overrasket over at fire av ti fortsatt «bare» får standard informasjon ved reseptekspedisjonen. Foto: Kristin Rosmo.

Merverdi av apotektjenester

En ny studie dokumenterer at nesten ett av ti omsorgsråd gitt i selvalget er vurdert til å ha spart kunden for et legebesøk. Resultatene viser også at helsepersonell på apotek gir kundene informasjon og veiledning utover «vanlig» reseptekspedisjon i 60 prosent av kundemøtene.

Av: Kristin Rosmo

Studien er initiert av Apotekforeningen og er utført i samarbeid med Apokus. Formålet er å dokumentere hvordan apotekene tilfører samfunnet og den enkelte kunde en merverdi utover selve reseptekspedisjonen. Resultatene baserer seg på innrapporterte data fra utførte apotektjenester i selvalg og i underkant av 40 000 reseptekspedisjoner. 42 apotek deltok i studien gjennom 4 uker i april i fjor.

Riktigere legemiddelbruk og færre legebesøk

Studien dokumenterer at farmasøyter håndterer hendelser som reseptfeil, ugyldige resepter, interaksjoner, bivirkninger og tiltak for bedre etterlevelse i rundt

tolv prosent av reseptekspedisjonene. For selvalget viser studien at nesten ett av ti omsorgsråd er vurdert av apotekpersonalet til å ha spart kunden for et legebesøk. Seniorrådgiver i Apotekforeningen, Janne Smedberg, har skrevet rapporten fra studien.

– Utvalget på 42 apotek er representativt, både med hensyn til geografi, størrelse og kjede. Dataene er samlet inn og strukturert på rekordtid, sier Smedberg.

Hun forteller at alle ansatte på de 42 apotekene deltok i kartleggingen. Nesten åtte av ti av dem som rapporterte inn dataene er farmasøyter, de øvrige er apotekteknikere.

– Det er et resultat av hvordan studien er



designet, og har ikke noe med hvem av disse yrkeskategoriene som var «mest ivrig i tjenesten», sier Smedberg.

Apotektjenester i selvalget

Den delen av studien som skal dokumentere apotektjenester i selvalget, gikk ut på å kartlegge omfanget av henvisning til lege og råd om egenomsorg. Studien har dessuten kartlagt hvor ofte helsepersonell på apotek selv vurderer at rådene om egenomsorg har spart kunden for et legebesøk. Resultatene viser altså at nesten ett av ti av omsorgsråd gitt i selvalg er vurdert til å ha spart kunden for et legebesøk. – Dette gir oss et «øyeblikksbilde» av hvordan helsepersonell på apotek selv vurderer i hvilken grad rådene de gir i



selvvalget, fører til at kunder sparer seg for et legebesøk, sier Smedberg.

En slik subjektiv måling kan ha svakheter med tanke på hvor sikre resultatene er.
– På dette området har vi ikke funnet andre målemetoder enn egenvurdering. Det finnes heller ingen tilsvarende undersøkelser å sammenligne resultatene med, så det er vanskelig å si noe om i hvor stor grad dette bildet er representativt for virkeligheten, sier Smedberg.

Faget som konkurransefortrinn

Et av apotekene som deltok i studien er Boots apotek Nordre i Trondheim. Apoteker Maja Nesjan sier det har vært flott å bidra i kartleggingsarbeidet, og

synes det var spesielt moro fordi det har involvert alle ansatte på apoteket. Apoteket har seks ansatte. I tillegg til henne selv er det to farmasøyter, to sykepleiere og en apotektekniker.
– Kartleggingsarbeidet har gjort oss enda mer oppmerksom på hva vi faktisk bruker tiden vår på, og vi har blitt mer bevisst på at vi er en faghandel, sier Nesjan.

Hun mener at det skulle bare mangle at helsepersonell på apotek ikke gir kundene informasjon og veiledning utover «vanlig» reseptekspedisjon i 60 prosent av kundemøtene. Etter hennes mening bør andelen øke i tiden som kommer.

– At fire av ti fortsatt «bare» får standard informasjon ved reseptekspederin-

gen, overrasker meg. Det som skjer i kundemøtene inne på apoteket, er de fysiske apotekenes konkurransefortrinn sammenlignet med nettapotekene. Det er aktiv bruk av faget som skal gjøre at

Definisjoner

Apotek tjenester: oppgaver utført på apoteket for å sikre riktig legemiddelbruk og økt pasientsikkerhet.

Intervensjoner: tiltak som apotekansatte gjennomfører som resultat av en forhåndsdefinert situasjon som ble rapportert i studien.

Kilde: Apotekforeningen



Apotektekniker Theresa Moiba blir ekstra motivert når hun kan gjøre noe for andre. Her hjelper hun kunde Stine Malen Urkedal. Foto: Boots apotek Nordre.

Seniorrådgiver i Apotekforeningen, Janne Smedberg, har skrevet rapporten fra studien. Fagdirektør i Apotekforeningen, Per Kristian Faksvåg, er prosjekteier. Foto: Kristin Rosmo.

kundene velger å komme tilbake til oss, sier Nesjan.

Mørketall

Apotekeren ved Boots apotek Nordre tror at det kan være noen «mørketall» blant funnene i studien, særlig blant resepturtallene. Hun mener det ofte var mye arbeid å registrere intervensjonene i resepturen. Eksempelvis var hennes aller første registrering i studien en reseptekspedisjon på hele 24 legemidler, med en rekke intervensjoner. – Vi var veldig flinke til å registrere alle intervensjoner den første uken, men etter hvert må jeg innrømme at det kanskje glapp litt enkelte ganger. Jeg vil tro at dette gjelder flere apotek, og at tallene derfor kan være enda større enn det som er dokumentert gjennom studien, sier Nesjan.

Overrasket over enkelte resultater

I selvalget opplevde Boots apotek Nordre

at det var enkelt å registrere intervensjonene. Eneste apotektekniker ved apoteket, Theresa Moiba, har deltatt aktivt i studien.

– Streksystemet fungerte godt, og vi oppsummerte hver ettermiddag alle intervensjonene i rapporteringssystemet. Det var likevel av og til en utfordring å definere om kundemøtene skulle registreres som et «råd om egenomsorg», sier Moiba.

«Bevisstgjøringen jeg har opplevd i forbindelse med denne studien, gir meg ekstra motivasjon til å fortsette i yrket mitt»

Theresa Moiba.

Dersom man merket av for egenomsorg, skulle det også settes en strek for hvert tilfelle man selv vurderte at rådet hadde spart kunden for et legebesøk. Moiba er overrasket over resultatene fra studien på dette området.

– Jeg trodde nok at andelen som vurderte at et råd kunne spare kunden for et lege-

besøk, skulle bli litt høyere enn åtte prosent. Men jeg tror at nettopp dette var et område det var litt vanskelig å bedømme, sier apotekteknikeren.

Stolt over å få hjelpe så mange

Moiba mener opplæringsmaterialet fra Apokus fungerte godt, med gode eksempler på typiske situasjoner for råd om egenomsorg. Hun roser også apoteker Maja Nesjan for god opplæring i studiens mål og metode i forkant av studien. Moiba er positivt overrasket over hvor mange råd hun og kollegene faktisk gir i løpet av en dag, og det gjør henne litt stolt å se at de har hjulpet så mange. – Det gir meg en ekstra motivasjon når jeg føler at jeg gjør noe for andre. Arbeidet vi gjør i selvalget, er veldig meningsfylt. Bevisstgjøringen jeg har opplevd i forbindelse med denne studien, gir meg ekstra motivasjon til å fortsette i yrket mitt, sier hun.

Moibas opplevelse før studien startet, var at flere kundemøter resulterer i en



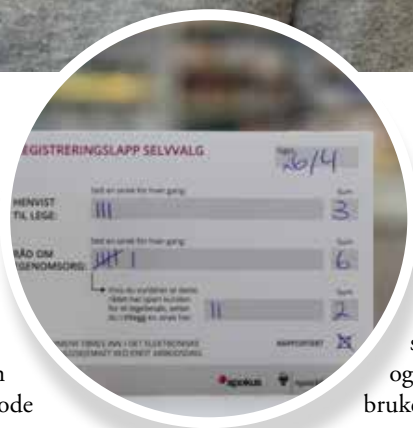
legehenvielse enn det faktisk gjorde da de registrerte dette under gjennomføringen av studien. – Men det er jo også bra. Det betyr at vi faktisk hjelper flere enn jeg hadde trodd med gode råd som kan hjelpe her og nå, sier hun.

Trenger bedre systemstøtte

Apotekforeningen har med denne studien ønsket å synliggjøre hvordan en mer bevisst bruk av apotek kan sikre riktig bruk av legemidler og øke pasientsikkerheten.

– Det har også vært viktig å bevisstgjøre apotekansatte på den viktige rollen de har, sier fagdirektør og prosjekteier i Apotekforeningen, Per Kristian Faksvåg.

Studien viser at apotekansatte, til tross for innføringen av for eksempel e-resept, fort-



I selvvalget ble intervensjonene registrert ved å sette en strek for råd om egenomsorg, og en strek ved henvisning til lege. Foto: Kristin Rosmo.

satt bruker mye tid på intervensjoner for å sikre at kundene får sikker og effektiv terapi.

– Flere av intervensjonene er av teknisk og administrativ art. Det brukes også mye tid på å skaffe varen. Dette gir grunnlag for å stille spørsmål om en endring av forløpet til reseptspedisjoner kan frigjøre tid for farmasøytene til mer pasientrettede tjenester, sier Faksvåg.

Han setter sin lit til at ny teknologi for resephåndtering i det nye, nasjonale IT-systemet for apotek etter hvert skal gi betydelig bedre systemstøtte for å redusere slike intervensjoner.

– I fremtiden kan det dessuten bli behov for å tenke nytt om apotekteknikkens rolle knyttet til reseptlegemidler, sier Faksvåg.

Viktigste funn fra studien «kartlegging av apotek tjenester»:

Apotekkundene fikk informasjon og veiledning utover «vanlig» reseptspedisjon i 60 prosent av kundemøtene.

3,4 prosent av reseptene hadde feil eller mangler.

Interaksjoner, bivirkninger, dårlig etterlevelse og ugyldig resept var ellers de vanligste hendelsene apotekene måtte korrigere. Det utgjorde til sammen 8,4 prosent av reseptspedisjonene.

Apotekene måtte kontakte forskriver i 1,7 prosent av ekspedisjonene.

8,3 prosent av omsorgsrådene gitt i selvvalget ble vurdert av apotekpersonalet å ha spart kunden for et legebesøk.

Kilde: Apotekforeningen