

KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

HELENA AUVINEN: Lapinjärven apteekin palvelukonseptit – Vanhusten lääkehuollon kehittäminen moniammatillisena yhteistyönä

Apteekifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö 37 s., 2 liitetaulukkoa, 5 liitettä

ISBN 951-781- 175-6

ISSN 0789-4317

Projektityön ohjaaja: FaT, projektipäällikkö Marja Airaksinen, TIPPA – projekti.

Toukokuu 2002

Lapinjärven kunnan 3000 asukkaasta joka viides (22 %) on yli 65-vuotias. Vanhusväestö muodostaa suurimman osan apteekin asiakaskunnasta. Kotisairaanhoido ja laitoshoido ovat sektoreita, jossa apteekki ei henkilökohtaisesti kohtaa asiakkaitaan ja näin lääkeinformaatio jää heille antamatta. Samoin jää lääkehoidon onnistumisen varmistaminen apteekilta tekemättä. Lääkkeisiin liittyvän tiedon hankkiminen näille asiakkaille ja heidän lääkehoitajensa arvioiminen on aikaa vievää ja vaativaa työtä. Se vaatii hyvää tiedonhankintaan liittyvää suunnittelua sekä toimivaa yhteistyötä lääkäreiden ja hoitohenkilöstön kanssa.

Vanhusten lääkehuollon kehittäminen on ensimmäinen ja tärkein osa Lapinjärven apteekin strategista suunnittelua. Palvelumallin kehittämisen tavoitteena on nivoa apteekin toiminta osaksi kunnan terveystalvuuja vanhusten lääkehuollossa.

Asiakassuuntautuneiden palveluiden kehittämisessä on oleellista tuntea prosessit (toimintaketjut). Tässä työssä vanhusten lääkehuollon prosessit määritettiin yhdessä lääkärin, apteekin ja hoitohenkilökunnan kanssa sekä kotihoidon että vanhainkodin osalta. Yhteistyökumppanit suorittivat toimintaketjujen eri osa-alueiden itsearvioinnin määrittämällä vahvuudet, heikkoudet ja parantamisalueet sekä pisteyttämällä osa-alueet asteikolla 0 – 10. Parantamisalueista tehtiin kotihoidon ja vanhainkodin lääkehuollon toimintasuunnitelmat, joiden mukaan asioita lähdettiin kehittämään.

Toimintasuunnitelmat sisälsivät:

- prosessisuunnittelun
- lähtötilanteen itsearvioinnin
- kontaktihenkilöiden määräämisen kotihoidon asiakkaille
- lääkelistan laatimisen
- lääkehoitojen tarkoituksenmukaisuuden arvioinnin
- vanhusten lääkehoitoon liittyvän koulutuksen
- hoidon seurantaan liittyvän koulutuksen
- vanhainkodin lääkekansion laatimisen ja siihen perehdytyksen
- asiakastytyvääisyyden mittauksen
- asiakkaiden maksuliikenteen järjestämisen

Edellä mainittujen toimenpiteiden jälkeen suoritettiin uusi itsearviointi ja pohdittiin, onko projektista ollut hyötyä asiakkaille ja koko yhteistyöorganisaatiolle. Laatua pystyttiin kehittämään huomattavasti. Kotihoidon osalta laatuasteet lähes kolminkertaistuivat ja vanhainkodin osalta yli kaksinkertaistuivat.

Vanhukset olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä lääkehoitoihinsa, vaikka potilaskohtaisessa lääkehoitojen arvioinnissa sekä lääkityksen tarkoituksenmukaisuudessa todettiin puutteita. Vain muutamat kokivat saavansa liikaa lääkkeitä. He luottivat lääkärin kykyyn arvioida heidän lääkehoitonsa tarpeen. Myös toimintatavoissa oli tehostamisen varaa.

Eniten pystyttiin projektissa kehittämään suunnitelmallisuutta ja lopputuloksena saatiin luotua paremmin organisoitu ja laadukkaampi vanhusten lääkehuolto Lapinjärven kuntaan. Yhteistyö eri ammattiryhmien välillä toimii tehokkaammin. Asiakkaiden lääkityksistä saatiin koottua tärkeitä tietoja, joita lääkäri, apteekki tai hoitohenkilöstö voivat käyttää hoitaessaan potilaita. Näin lääketurvallisuutta saatiin lisättyä myös tulevien potilaiden hoidossa.

Jatkotoimenpiteinä tärkeää on kehittää tietojärjestelmiä sekä apteekissa että lääkärin vastaanotolla siten, että voidaan tulostaa asiakkaan käyttämistä lääkkeistä lääkelista terapiaryhmittäin. Varoitukset yhteisvaikutuksista tulisi saada myös lääkkeitä määrättäessä ja reseptin käsittelyn yhteydessä.