

# FARMASISTIT MUKANA HELSINGIN KAUPUNGIN TERVEYSASEMIEN TAKAISINSOITTOPALVELUSSA

Sannamari Hinkkanen (proviisori, Helsingin kaupunki, sannamari.hinkkanen@hel.fi),  
Tanja Lindholm (proviisori, Helsingin kaupunki), Pilvi Moberg (erikoisfarmaseutti, Helsingin kaupunki),  
Noora Lias (proviisori, Helsingin yliopisto)

Kiitämme HUS Apteekkia yhteistyöstä!

## MITÄ TEHTIIN JA MIKSI?

Henkilöstön riittämättömyys kasvavan kysynnän keskellä, koronapandemian jälkeinen hoitovelka ja tiukentuva hoitotakuu edellyttävät perusterveydenhuollolta moniammatillisia toimintamalleja helpottamaan lääkäreiden ja hoitajien työtaakkaa sekä nopeuttamaan hoitoon pääsyä. Helsingin kaupungin terveysasemilla huomattiin, että takaisinsoiton kautta tulee terveysasemille potilailta sellaisia yhteydenottoja, joista farmasistin osaamisesta voisi olla hyötyä, kuten reseptien uudistamispyyntöjä ja lääkityksiin liittyviä kysymyksiä. Tämän johdosta farmasistien takaisinsoittolinja otettiin käyttöön terveysasemilla joulukuussa 2021. Tavoitteena oli hyödyntää farmaseuttista osaamista Helsingin kaupungin terveysasemien asiakkaaksi tulon prosessissa takaisinsoittopalvelussa. Lisäksi haluttiin saada tietoa, missä asioissa potilaat soittavat terveysasemien farmasistien takaisinsoittolinjalle, jotta voitaisiin kehittää terveysasemien asiakkaaksi tulon ja lääkehoidon prosesseja.

## TULOKSET

Helsingin kaupungin terveysasemien takaisinsoittolinjasta saatavien raporttien perusteella terveysasemien farmasistit vastasivat vuonna 2022 yhteensä yli 7000 takaisinsoittopuheluun. Vuoden 2023 tammi-syyskuun aikana puhelumäärä oli jo yli kolminkertaistunut (Kuvaaja 1). Tammikuusta 2022 syyskuuhun 2023 farmasistien linjan takaisinsoittopuheluihin oli vastaamassa yhteensä 20-22 farmasistia takaisinsoittovuoroissa muiden työtehtäviensä ohella. Takaisinsoittopuheluiden sisältöä kartoittavassa kyselyssä (n=425) puheluista 65 % oli sellaisia, joissa farmasisti pystyi itse hoitamaan potilaan asian/asiat loppuun asti. Puheluista 72 % (n=308) liittyi sellaisiin asioihin, joista farmasistin ammattitaidosta oli erityisesti hyötyä, ja useimmiten puhelut liittyivät reseptien uudistamispyyntöihin (Kuvaaja 2).

## MITÄ OPIMME?

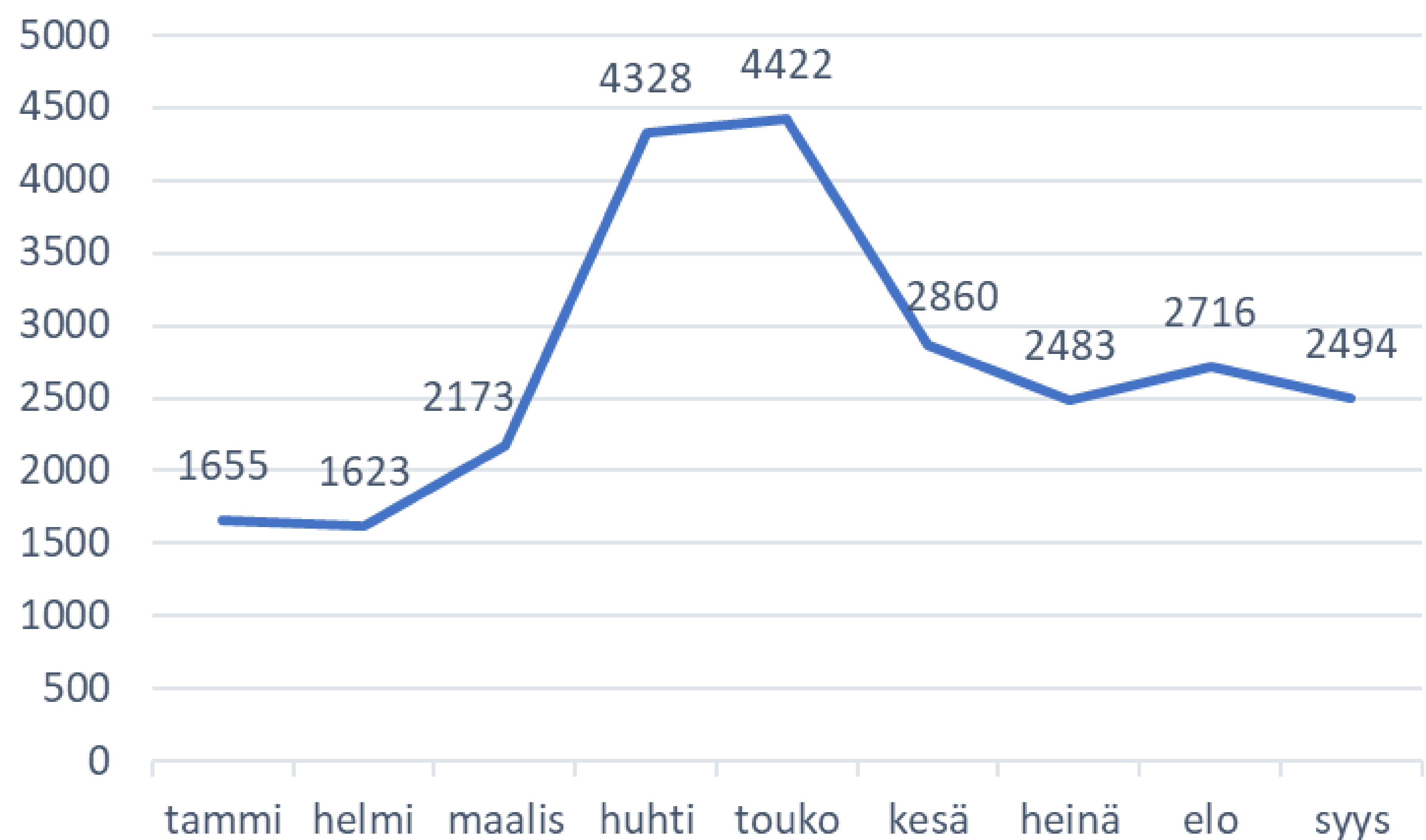
Farmasistien takaisinsoittopalvelulle on puhelumäärien ja -sisällön perusteella terveysasemilla tarvetta. Haasteita toi aika ajoin puhelumäärien ruuhkautuminen, jolloin farmasistien oli vaikeaa suoriutua takaisinsoiton lisäksi muista työtehtävistä. Lisäksi farmasistien linjan yhteydenottosyistä yli neljäsosa oli sellaisia, joiden ratkaisemiseksi tarvittaisiin toista terveydenhuollon ammattilaista, mikä voi aiheuttaa häiriökäyntä terveysasemalle farmasistin jouduttua ohjaamaan potilas olemaan uudelleen yhteydessä oikeaan yhteydenottokanavaan. Mikäli farmasistiresurssi terveysasemilla mahdollistaa farmasistien takaisinsoittopalvelun ylläpitämisen, on se monipuolinen väylä hyödyntää farmaseuttista osaamista asiakkaaksi tulon prosessissa seulomalla potilaita, joilla on lääkityksiin ja resepteihin liittyviä ongelmia.

## MITEN TEHTIIN?

Farmasistien takaisinsoittolinjalle pystyi raportointikaudella jättämään soittopyynnön arkisin klo 8-12 reseptien uudistamispyyntöihin tai muihin lääkityksiin liittyvissä asioissa. Farmasistien vastaamien takaisinsoittopuheluiden määriä seurattiin takaisinsoittolinjasta dataa keräävän Power BI -raportointiohjelman avulla. Lisäksi terveysasemien takaisinsoittoon vastaaville farmasisteille tehtiin toukokuussa 2023 kahtena eri viikonpäivänä kysely farmasistien takaisinsoittolinjaan tulevien puheluiden sisällöstä.



**Kuvaaja 1.** Terveysasemien farmasistien takaisinsoittolinjalle tulleiden puheluiden lukumäärä kuukausittain tammi-syyskuussa 2023 (n=24754).



**Kuvaaja 2.** Farmasistien takaisinsoittolinjalle tulleiden puheluiden yhteydenottosyyt %-osuuksina (n=425). Yhteydenottosyyt, joissa farmasistin osaamisesta oli erityisesti hyötyä, on merkitty tähti-symbolilla.

