

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver?



Forfattere:

Bodil Trabjerg og Jeanette Kjeldsen

Himmelbjerg Apotek

Silkeborg 2019/2020

Indholdsfortegnelse

1.0	Forord	3
2.0	Introduktion	3
	2.1 Projektets baggrund	3
	2.2 Formål	4
	2.3 Problemformulering	4
3.0	Målgruppe	4
4.0	Metode	4
	4.1 Enheder	6
	4.2 Afprøvning	6
	4.3 Baggrund for udregninger	6
5.0	Resultater	7
	5.1 Resultater for registreringerne af telefonopkald	7
	5.2 Resultater for interview med områdeleder	9
	5.3 Kritisk gennemgang af resultater	9
	5.4 Konklusion for resultater	10
	5.4.1 Konklusion vedrørende om recepten er kommet og bestilling af medicin og håndkøb	10
	5.4.2 Konklusion vedrørende resultater af faglig rådgivning og UTH	10
	5.4.3 Konklusion vedrørende resultater af diverse opkald	11
	5.4.4 Konklusion vedrørende spørgsmål til områdeleder	11
6.0	Diskussion	11
	6.1 Diskussion vedrørende om recepten er kommet og bestilling af medicin og håndkøb	11
	6.2 Diskussion vedrørende faglig rådgivning og UTH	12
	6.3 Diskussion vedrørende resultater af diverse opkald	13
7.0	Implementering	13

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kjeldsen

8.0	Afslutning	14
9.0	Bilag	15
	9.1 Bilag 1	15

1. Forord

Dette projekt handler om, hvor mange opkald der foretages til byens apoteker fra plejepersonalet og hvad de enkelte opkald omhandler. I projektet har vi fundet ud af at størstedelen af opkaldene er om recepten er på serveren og om bestilling af medicin og håndkøb.

Projektet er bevilliget af Farmakonomforeningens udviklingspulje og er indstillet til FIP kongressen i Sevilla i september 2020.

Tak til medarbejderne på byens apoteker for at deltage i vores registreringer og dermed grundlaget for projektets gennemførelse.

2. Introduktion

2.1. Projektets baggrund

På Himmelbjerg og Nørrevænget Apotek i Silkeborg oplever vi hver dag og hele dagen rigtig mange opkald fra plejepersonalet i hjemmeplejen og fra plejecentrene i Silkeborg Kommune. For at få et groft estimat over omfanget har vi i to dage på Himmelbjerg Apotek registreret i alt 92 henvendelser per telefon i tidsrummet 9-13.30. Heraf kom 46 fra plejepersonale. Samtalerne tog i gennemsnit to minutter. Det bliver på et år til 450 mandtimer, men hvad opkaldene omhandler er der i øjeblikket ikke noget overblik over. Der findes i dag ikke nogen systematisk registrering af indholdet af de opkald, som et apotek modtager fra plejepersonalet og det er det vi med dette projekt gerne vil finde ud af.

I oktober 2019 blev der indledt et samarbejde mellem Silkeborg Kommune og byens apoteker (Himmelbjerg og Svane Apotek). Samarbejdet omhandler bl.a. hvordan vi kan optimere samarbejdet mellem plejepersonalet og apotekerne. Det er oplyst i samarbejdsudvalget at alle medarbejderne har adgang til FMK og til korrespondancemodulet og det er vigtigt, at medarbejderne anvender disse værktøjer.

Vi ved fra dagligdagen at de alligevel ringer ind, og hvis vi konfronterer dem med deres mulighed for at løse opgaven selv svarer de, at det er nemmere at ringe til os, enten fordi de er et sted hvor

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kjeldsen

de ikke har signal eller at det tager for lang tid at logge ind på systemet. Hvor lang tid bruger plejepersonalet så på at kontakte os, kan vi kun gisne om.

Ud fra de fund vi finder i registreringerne, er vores tanke at lave et tillægsprojekt, hvor vi ser og om der skal ses på de redskaber.

I forhold til at formidle resultatet vil vi fremlægge det for apotekerne og kollegaer på et infomøde. Det samme skal ske på Ørne og Svane Apotek. Projektet skal ligeledes fremlægges på et møde i samarbejdsudvalget mellem apotekerne i Silkeborg og Silkeborg Kommune. Hjemmeplejen i Silkeborg Kommune skal kontaktes og forelægges vores resultat/konklusion af undersøgelsen. Vi vil evt. udvælge et punkt hvor vi kan tilbyde en løsning som fx undervisning.

2.2 Formål

Formålet med dette projekt er at få en klarhed over hvor mange opkald der kommer fra plejepersonalet i Silkeborg Kommune og hvad de enkelte opkald handler om.

2.3 Problemformulering

Hvor mange henvendelser fra plejepersonalet i Silkeborg Kommune har vi på apotekerne, hvor meget tid bruger vi opkaldene og hvad drejer henvendelserne sig om?

3.0. Målgruppe

Vores målgruppe vil primært være den enkelte apoteker, idet vi har fokus på tidsforbrug og i sidste ende økonomi.

4.0 Metode

Til dataindsamling har vi valgt at bruge den kvantitative metode. Vi ønsker at få så mange data som muligt og derfor vil vi lave et registreringskema til brug for indsamlingen. Selve registreringen er foregået ved, at de farmakonomer og serviceassistenter der tager telefonen, har fået udleveret et skema, hvorpå de med en streg, skal registre hvad opkaldet handler om samt varigheden af opkaldene. Inden registreringsperioden, vil der været et informationsmøde for alle medarbejderne, hvor projektet og vores forventninger til dem vil blevet gennemgået.

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kjeldsen

Vi har valgt at opdele kategorierne i følgende typer af registreringer.

Tidsforbrug i minutter	Er recepten kommet	Bestilling af medicin og håndkøb	Faglig rådgivning vedrørende medicin og håndkøb	UTH	Diverse
1-2					
2-4					
4-6					
6-8					
8-10					
10 -					

Er recepten kommet: Forespørgsler om recepten er på serveren.

Bestilling af medicin og håndkøb: Bestilling af gamle og nye recepter på serveren samt bestilling af håndkøbspræparater.

Faglig rådgivning vedrørende medicin og håndkøb: Anvendelse, opbevaring, virkninger, bivirkninger, interaktioner, kontraindikationer og egenomsorg.

UTH: Hvor er medicinen, forkert leveringssted, forkert opbevaring m.m.

Diverse: Kan fx være om forsendelsen er lukket, bevillinger, regninger, flytninger af borgere m.m.

Derudover vil vi også registrere tidsforbruget for hvert opkald. Selve registreringen vil foregå ved at registrere tidsforbruget for hvert opkald under de forskellige intervaller.

For at få et samlet overblik over de opkald, der kommer fra plejepersonalet i Silkeborg kommune, har vi taget kontakt til Silkeborg Svane Apotek og Ørne Apotek og forelagt projektet. Vi har fået tilsagn om deltagelse fra både Svane og Ørne apoteket, som vil være behjælpelig med registreringerne i en periode på 14 dage i januar/februar 2020.

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kielsen

Vi vil lave et interview med en områdeleder indenfor hjemmeplejen. Til dette har vi brugt den kvalitative metode, da vi ønsker en detaljeret belysning af resultaterne af registreringen.

4.1 Enheder

Registreringerne vil foregå på byens tre selvstændige apoteker (Svane Apotek, Ørne Apotek og Himmelbjerg Apotek) samt på Nørrevænget Apotek der er filial af Himmelbjerg Apotek. I de fremtidige udregninger vil Himmelbjerg og Nørrevænget være lagt sammen til en enhed.

Områdelederen har fået sendt vores spørgsmål på mail.

4.2 Afprøvning

Registreringen vil blive foretaget i uge fem og seks i 2020. Spørgsmålet er sendt til besvarelse i marts 2020.

4.3 Baggrund for udregningerne

Opkald på årsbasis er udregnet efter 52 uger og der er ikke taget hensyn til helligdage. Vagter på Svanen og søndagsåbent på Nørrevænget Apotek, er medregnet i registreringerne i uge fem og seks i 2020.

Økonomien er udregnet efter en farmakonopløn på 250,00 kr. På Svane og Ørne apoteket er det farmakonomer, der tager imod indkommende opkald, mens det er farmakonomer og serviceassistenter på Himmelbjerg og Nørrevænget Apotek. Der er ikke taget højde for den lavere omkostning til serviceassistenterne.

Procentsatsen er oprundet til nærmeste hele decimal.

Arbejdsdagene er beregnet ud fra et gennemsnit arbejdstid fra 9.00-17.30 svarende til 8.5 timer.

Alle apoteker i Silkeborg er mellemstore apoteker.

Silkeborg kommune er en mellemstor kommune med 93.054 indbygger. Silkeborg kommunes hjemmepleje er opdelt i tre sektorer, der dækker 15 områder. I Silkeborg kommune findes der 20 plejecentre. Kilde: Silkeborg.dk

5.0 Resultat

5.1 Resultater for registreringerne af telefonopkald

Resultatet af vores registreringer viser, at på 14 dage modtager byens apoteker 591 opkald fra plejepersonalet. Tidsforbruget på opkaldene er 1.724 minutter. På et år svarer det til 15.366 opkald og et tidsforbrug på 44.824 minutter eller 747 arbejdstimer, svarende til 87 arbejdsdage eller en udgift på i alt kr. 186.750 eller i gennemsnit kr. 62.250 pr. apotek pr. år.

- **Er recepten kommet:**

Ud af de 591 opkald vi registrerede på de 14 dage, omhandlede receptspørgsmål hele 267 opkald, svarende til en procentsats på 45 og et tidsforbrug på 658 minutter eller til 38% af tidsforbruget. Registreringerne viser, at opkaldene har en gennemsnitsvarighed på 2,46 minutter. På årsbasis svarer det til 6.942 opkald og til 285 timer.

- **Bestilling af medicin og håndkøb**

142 opkald omhandler bestilling af medicin. Dette svarer til en procentsats på 24 af alle opkald, eller til 382 minutter, der er lig med 22% af tidsforbruget. Disse opkald har en gennemsnitsvarighed på 2,69 minutter. På årsbasis svarer det til 3.692 minutter, eller til 165 timer.

- **Faglig rådgivning vedrørende medicin og håndkøb**

Resultaterne i forhold til faglig rådgivning viser, at vi modtager 68 opkald omhandlende forskellige former for faglig rådgivning. Dette svarer til en procentsats på 11 af opkaldene og et tidsforbrug på 324 minutter, eller til 19% af tidsforbruget. Gennemsnitsvarigheden er 2,09 minutter. På årsbasis svarer de 1.768 opkald til 140 timer.

- **UTH**

Der er i perioden for registreringerne modtaget 7 opkald om UTH, svarende til en procentsats på 0,1. Det er et tidsforbrug på 40 minutter eller til 2% af tidsforbruget. Gennemsnitsvarigheden på disse opkald er 5,7 minutter. På årsbasis svarer det til 182 opkald eller til 17 timer.

- **Diverse**

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kielsen

Diverse opkald udgør 107, svarende til en procentsats på 18 og et tidsforbrug på 320 minutter eller til 19%. Varigheden af opkaldene er i gennemsnit på 2,99 minutter. På årsbasis svarer det til 2.782 opkald eller til 138 timer.

Samlet registreringer for Svane-, Ørne og Himmelbjerg Apotek i Silkeborg

Tidsforbrug i minutter	Er recepten kommet	Bestilling af medicin og håndkøb	Faglig rådgivning vedrørende medicin og håndkøb	UTH	Diverse	Tidsforbrug pr. kategori i minutter
1-2	209	100	9	1	66	770
2-4	54	36	32	3	31	624
4-6	4	5	20	0	8	222
6-8	0	1	6	2	2	88
8-10	0	0	1	1	0	20
10 -						
Opkald i alt						
Opkald pr. kategori	267	142	68	7	107	591
Opkald i minut pr. gruppe	658	382	324	40	320	Tidsforbrug i alt i minutter 1.724
Opkald i procent	45	24	11	0,1	18	
Tidsforbrug i procent	38	22	19	2	19	

Se bilag 1

5.2 Resultat for interview med områdeleder

Vores spørgsmål til områdelederen:

Vi er to farmakonomer der er ved at lave et projekt der er støttet af farmakonomforeningen. Vi vil gerne være med til at gøre en forskel i forhold til patientsikkerhed på tværs af sektorer. Vi har valgt at undersøge kommunikationen mellem plejepersonale og apoteket. Vi tog fat i hvor mange henvendelser apoteket får fra plejepersonale, tidsforbrug og hvad henvendelserne drejer sig om. Resultatet viser at vi har mange henvendelser der drejer sig om recepten er kommet og bestilling af medicin/ håndkøb. Et andet resultat viser en stor interesse for faglig rådgivning.

Spørgsmålet er så hvad du tror grunden er til at plejepersonale ringer ang. Om recepten er kommet og bestilling af medicin /håndkøb når man kan se på FMK og skrive korrespondance?

Ang. faglig rådgivning kunne det så være muligt med et samarbejde omkring undervisning i aktuelle emner?

Svar fra områdelederen:

”Jeg har talt em en assistent da det er dem som varetage disse handlinger.

Assisterne ringer til jer selvom de godt kan se i FMK der er en opdatering, de kan ikke se om lægen har bestil det på apoteket og om de har bedt om udbringning.

Hvis de skal skrive en korrespondance til lægen herom, har lægen tre dage til at svare i, det kan vi ikke vente på da de som regel har brug for medicinen.

Vi har ikke problemer med levering, buddet komme på afdelingen og aflevere.

Vi har før haft stor glæde af undervisning/sparring af forskellige emner, men vores personale møder er godt booket i forvejen og det er svært at få samlet og for omkostningsrigt at afholde flere møder.”

5.3 Kritisk gennemgang af resultaterne

I forhold til antallet af registreringerne må det antages at antallet kunne være højere, da der kan

være glemte registreringer og travlhed. Tidsforbruget er beregnet ud fra den højeste sats.

I forhold til vores interview har vi valgt kun at spørge en områdeleder og lagt hendes svar til grund for holdningen i Silkeborg Kommune. Havde vi valgt at spørge flere, kunne vi have fået et andet billede af situationen.

5.4 Konklusion for resultater

5.4.1 Konklusion vedrørende om recepten er kommet og om bestilling af medicin og håndkøb

Ser vi på resultaterne viser de, at henholdsvis 45% og 24% af opkaldene fra hjemmeplejen handler om hvorvidt recepten er på serverne og bestilling af medicin og håndkøb. Med næsten 70% tegner de to typer af henvendelser sig for størstedelen af de opkald vi modtager. Når man tager i betragtning at plejepersonalet har mulighed for at se, om der er medicin på FMK og har mulighed for at bestille medicin og håndkøb via korrespondance, må vi konkludere at tallene er høje.

Tager vi i betragtning at der er lavet en aftale mellem kommunen og apotekerne om, hvad plejepersonalet kan kontakte apoteket om, må vi konkludere, at med en procentsats på 45 er det et højt tal.

Sammenlagt bruger apotekerne 450 timer om året på opkald fra plejepersonalet. Med de hjælpemidler de har til rådighed i dag, er det opkald der ikke burde være nødvendige.

Registreringen viser, at opkaldene for medicin og håndkøb er korte men mange – inden for intervallet 1-2 minutter er der 309 opkald på de to emner. Selv om det er korte opkald skaber det forstyrrelser i arbejdsdagen.

5.4.2. Konklusion vedrørende faglig rådgivning og UTH

Et andet af resultaterne viser, at 68 af opkaldene omhandler faglig rådgivning. Det svarer til at hvert tiende opkald fra plejepersonalet er opkald vedrørende problemstillinger, der har betydning for patientsikkerheden. Ser man på de tal på årsbasis, vil det svare til 1.768 opkald. Sammenholdt med de opkald der omhandler UTH, hvor der var 7 opkald på de 14 dage, omregnet til 182 opkald på et år, så oplever apotekerne at modtage ca. 2.000 opkald om året, der vedrører patientsikkerhed.

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kielsen

Faglig rådgivning udgør 19% af det samlede tidsforbrug og et forbrug på 140 timer, hvilket indikerer at der er et behov for undervisning i medicin håndtering. Havde man valgt at bruge farmakonomer til undervisning, kunne man på de 140 timer have lavet 35 undervisningsforløb af 4 timers varighed til plejepersonalet. Når vi holder det op mod, at der i kommunen er 20 plejecentre og 15 hjemmeplejeområder, så vil en farmakonom på årsbasis kunne nå at undervise hele plejepersonalet i Silkeborg Kommune i medicin håndtering.

5.4.3 Konklusion vedrørende ”diverse opkald”

Det sidste punkt vi har valgt at tage med i vores registrering er diverse opkald. Disse opkald udgør 18% af de samlede opkald, svarende til 2.782 opkald på årsbasis.

5.4.4 Konklusion vedrørende spørgsmål til områdelederen

Konklusionen er, at plejepersonalet ikke kan se, om lægen har bestilt medicin på apoteket og om de har bedt om udbringning. Hjemmeplejen oplever ingen problemer med leveringen af medicin fra apoteket. Områdelederen ønsker forsat undervisning i forskellige emner, dog er omkostningerne for store. I forhold til korrespondancer, svare hun ikke på spørgsmålet, men henviser til bestilling af medicin ved lægen.

6.0 Diskussion

6.1 Diskussion vedrørende om recepten er kommet og bestilling af medicin og håndkøb.

Vi har adspurgt vores serviceassistent (hende der tager telefonen) på Himmelbjerg Apotek om de har nogen forklaringer på de mange opkald, der vedrører om recepten er på serveren og bestilling af medicin og håndkøb. De fortæller at de ofte hører fra plejepersonalet, at grunden til at de ringer er, at de kan være i tvivl om, hvorvidt lægen har skrevet på recepten at medicinen skal sendes ud. Dette kan skyldes, at lægen glemmer at krydse af eller at lægen ikke har modtaget besked om at borgeren fx. er flyttet til genoptræning eller til eget hjem. En anden problemstilling som vores telefonpersonale oplever er, at plejepersonalet i deres FMK kan se, at lægen har sendt recepten afsted men at den ikke ligger på receptserveren. Vi har set lidt på denne problemstilling og noget tyder på, at plejepersonalet fejltolker oplysningerne fra FKM og ikke lige får set, at der står ”afventer på skærbilledet”, men blot at ”medicinen er på apoteket”.

Opkald fra plejepersonalet – en tidsrøver? Et projekt af Bodil Trabjerg & Jeanette Kjeldsen

Når vi nu ved at der er en samarbejdsaftale, om at plejepersonalet opfordres til at benytte FMK og korrespondance i stedet for at tage kontakt til apoteket, har vi valgt at tale med en områdeleder på en af byens plejecentre. Vi har spurgt hende om, hvad hun mener er årsagen til de mange opkald vedrørende om recepten er på apoteket og bestilling af medicin og håndkøb.

Vi stillede hende følgende spørgsmål: Hvad tror du grunden er til at plejepersonalet ringer om recepten er kommet og bestilling af medicin /håndkøb, når man kan se på FMK og skrive en korrespondance?

Svaret fra områdelederen er følgende:

”Jeg har talt med en assistent, da det er dem som varetager disse handlinger.

Assisterne ringer til jer selvom de godt kan se i FMK der er en opdatering, de kan ikke se om lægen har bestilt det på apoteket og om de har bedt om udbringning.

Hvis de skal skrive en korrespondance til lægen herom, har lægen tre dage til at svare i, det kan vi ikke vente på da de som regel har brug for medicinen. ”

Ud fra oplysninger vi har fået, er det tydeligt at der er et problem i forhold FMK og den måde det er lavet på. Det er en tidsrøver, det er omstændeligt og et upræcist arbejdsredskab for plejepersonalet. Det giver en for stor usikkerhed i forhold til, om de får leveret den livsnødvendige medicin.

I forhold til plejepersonalets opkald vedrørende bestilling af medicin og håndkøb, svarer vores serviceassistent, at de oplever at plejepersonalet ikke har kendskab til korrespondanceprogrammet og derfor ringer ind, når de skal bestille.

Ud fra de oplysninger vi har fået, tyder det på at korrespondance programmet er en udfordring.

6.2 Diskussion vedrørende faglig rådgivning og UTH

Det er tankevækkende, at den tid farmakonomerne bruger på opkald vedrørende faglig rådgivning kunne give fire timers undervisning af plejepersonalet i hele Silkeborg Kommune pr. år. Det falder i tråd med det som områdelederen udtaler: *”Vi har før haft stor glæde af undervisning/sparring af forskellige emner, men vores personalemøder er godt booket i forvejen og det er svært at få samlet*

og for omkostningsrigt at afholde flere møder.” Holder vi hendes udtalelse op mod det tidsforbrug, som plejepersonalet bruger på at ringe ind til apoteket, så bør man kigge lidt mere på, hvad udbyttet af undervisningen vil kunne bidrage med, både i forhold til at optimere plejepersonalets tid samt øge patientsikkerheden.

6.3 Diskussion vedrørende diverse opkald

Da vi ikke har lavet en uddybende beskrivelse af diverse opkald, har vi spurgt serviceassistenten på Himmelbjerg Apotek om hvad disse opkald omhandlede. Mange opkald omhandler bogholderi. Det kan være spørgsmål om bevillinger, om tilskud på diverse medicin samt spørgsmål om regninger på pårørendes vegne da forsendelses bilagene ofte forsvinder. Andre opkald omhandler genbestillinger til selve plejecentrene eller adresseændringer på borgeren. Serviceassistenterne vurderer at der er en ligelig fordeling af disse opkald.

7.0 Implementering i hjemmeplejen

Når vi ser på de resultater vi er kommet frem til, så kan vi konkludere, at vi på nuværende tidspunkt ikke kan lave nogle implementeringer der kan forbedre arbejdsgangene i hjemmeplejen. Alle redskaberne er tilstede for plejepersonalet i form af FMK og korrespondancer. I forhold til tidsrøveren – FMK, vil det kræve et nyt og større projekt for at afdække på de problemstillinger og udfordringer, der er ved programmet og spørgsmålet om det overhovedet er muligt at ændre. Det vil være interessant med et projekt, der handler om hvordan FMK virker, er det svært, tilgængeligt, anvendeligt og tidskrævende?

Når vi ser på det forholdsvis store tidsforbrug, der er i forhold til faglig rådgivning, mener vi at der er en basis for et projekt, der kan belyse hvad de enkelte opkald handler om.

Målgruppen med projektet var apotekerne i Silkeborg, der med undersøgelsen har fået belyst tidsforbruget og dermed økonomien i de mange opkald fra plejepersonalet. Da der i Silkeborg Kommune er et samarbejde mellem kommunen og apotekerne, bliver problemstillingen også kendt for de ansvarlige i forhold til hjemmeplejen. Dette skulle være sket i marts 2020, men er udskudt på ubestemt tid grundet Corona situationen i Danmark.

Information mødet med vores kollegaer på Svane, Ørne og Himmelbjerg apotek er ligeledes

udskudt på grund af Corona.

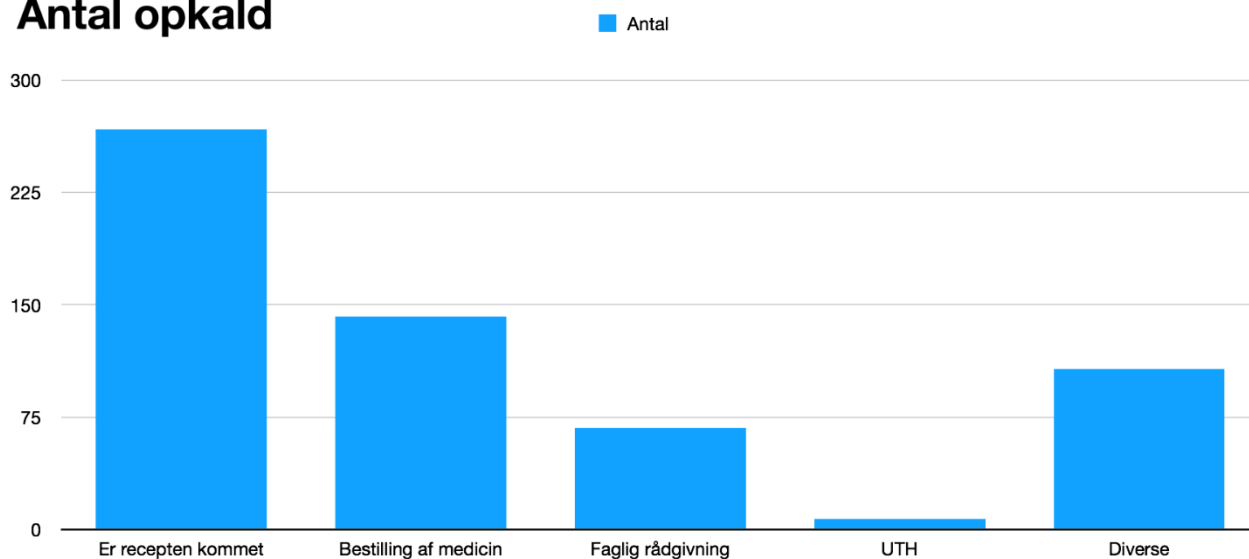
8.0 Afslutning

Vores oprindelig plan med projektet var, at vi gerne ville være med til at nedbringe fejl og øge patientsikkerheden i sektorovergange. Vi havde forventet og troet på, at vores projekt skulle handle om patientsikkerhed og undervisning af plejepersonale for at nedbringe UTH, men det var i virkeligheden FMK og korrespondance, der var den største TIDSRØVER.

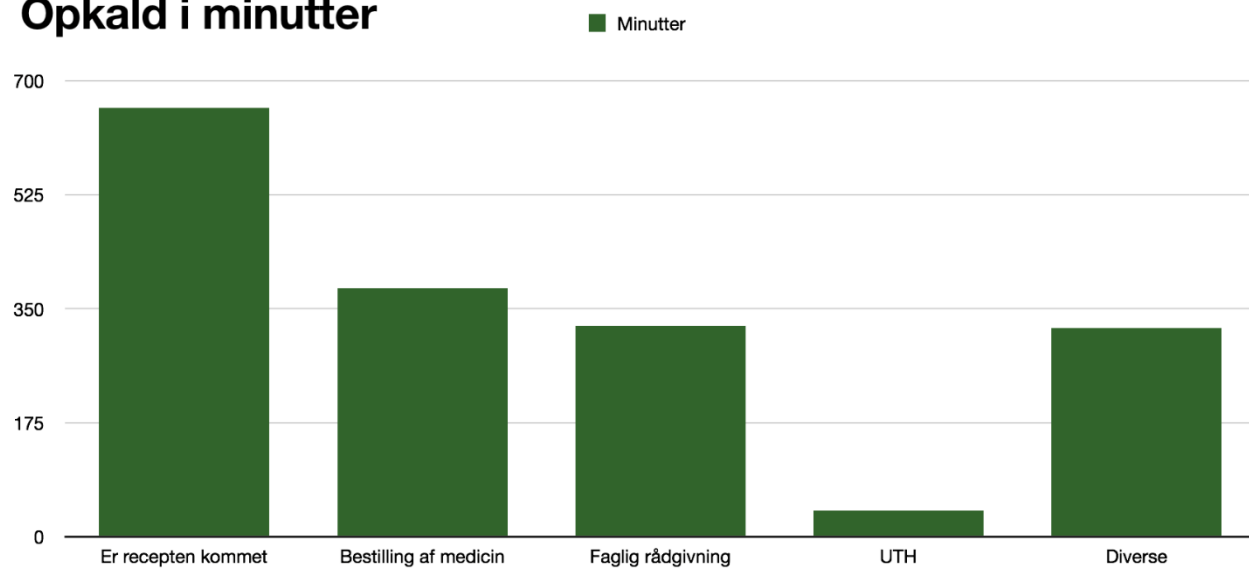
9.0 Bilag

9.1 Bilag 1

Antal opkald

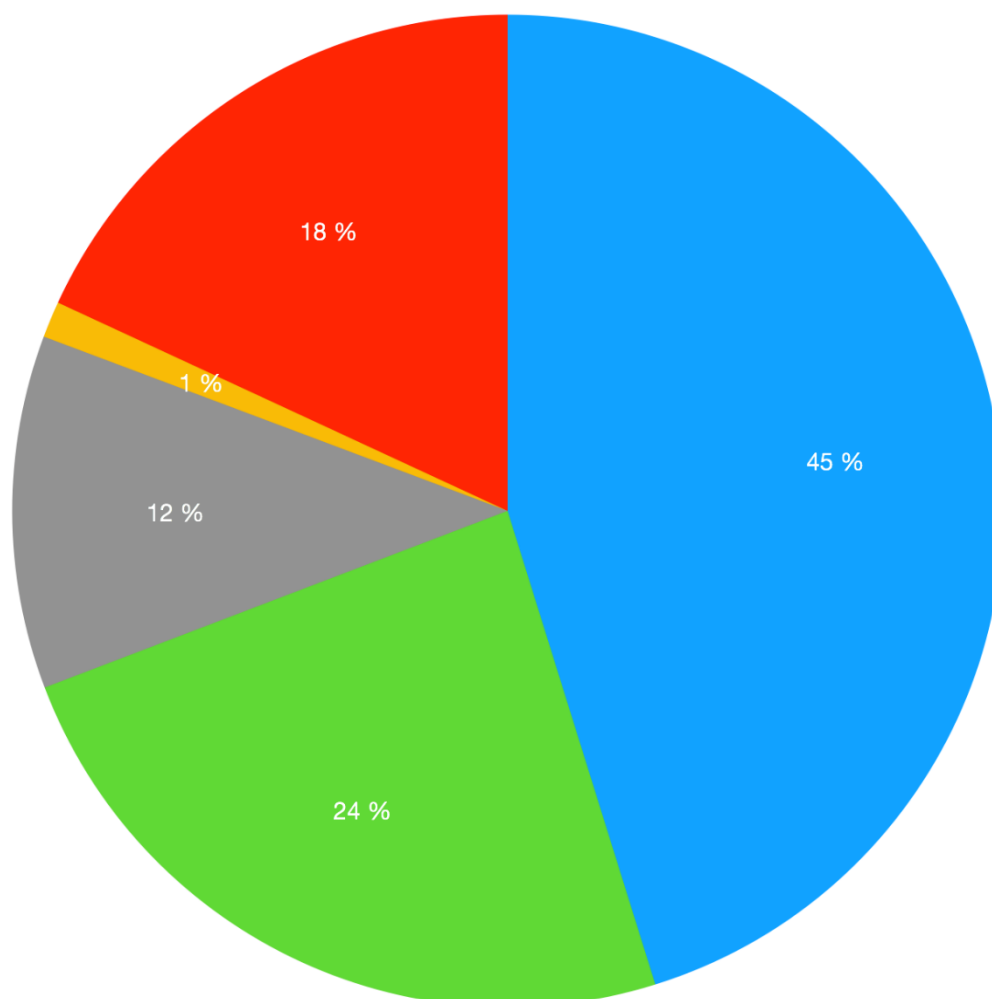


Opkald i minutter



Opkald i pct

● Er recepten kommet ● Bestilling af medicin ● Faglig rådgivning ● UTH ● Diverse



Tidsforbrug i pct

● Er recepten kommet ● Bestilling af medicin ● Faglig rådgivning ● UTH ● Diverse

