

Telefonhenvendelser på apoteket

- En kortlægning af samtalerne indhold

Baggrund

Hvad ved vi

Apotekerne bliver dagligt kontaktet telefonisk af fx patienter, pårørende og sundhedsprofessionelle. Samtalerne spænder fra praktiske spørgsmål om medicin og recepter til forskellige rådgivningsbehov.

Hvad ved vi om løsningen

Apotekerne har høj faglig viden og er let tilgængelige for både patienter og sundhedsaktører. De bidrager derfor til håndteringen af det stigende pres i lægepraksis og på hospitaler. For at få indblik i apotekernes daglige praksis ang. telefoniske henvendelser, er det nødvendigt at kortlægge art og omfang m.v.

Hvad mangler vi at vide

Vi kender ikke til studier, der beskriver apotekernes daglige praksis ang. telefoniske henvendelser. Det er derfor relevant at kortlægge hvem der ringer, hvad samtalerne handler om og hvordan apotekerne håndterer henvendelserne.

Formål

Formålet med kortlægningen er at afdække art og omfang af telefoniske henvendelser på apoteker.

Problemstillinger

Til besvarelse af formålet afdækkes der

- Hvem kontakter apoteket telefonisk?
- Hvad drejer henvendelsen sig om?
- Hvordan håndterer apotekerne henvendelserne, løser de selv den konkrete forespørgsel, eller henviser de videre til andre?

Design og metode

Kortlægningen gennemføres som en kvantitativ undersøgelse.

Alle danske apoteker vil blive inviteret til undersøgelsen. Alle interesserede kan deltage. Hvis nogle regioner er tyndt repræsenteret vil vi forsøge at inkludere flere ved direkte henvendelse. For at få en repræsentativ undersøgelse skal minimum 40 apoteker inkluderes, fordelt på de fem regioner.

Alle telefoniske henvendelser registreres i fem dage i løbet af en fireugers periode. Efter hver telefonisk henvendelse skal den, der har haft samtalen, registrere i et elektronisk registreringsark, der bliver stillet til rådighed af Pharmakon.

Apotekspersonalet der registrerer telefonsamtaler i perioden, vil få træning og vejledning i registrering ved opstart og igennem kortlægningsperioden. Der vil blive udviklet materiale til korrekt registrering i form af en instruktion. Desuden vil der blive afholdt webinarer i løbet af registreringsperioden, hvor apotekspersonalet kan stille spørgsmål vedrørende registreringsskemaet. Webinarerne vil blive optaget, så de kan ses igen. Der vil desuden gives støtte til registreringen pr. e-mail og telefon i hele registreringsperioden.

Dataindsamling og evaluering

I nedenstående tabel er beskrevet, hvilke data der indsamles, hvornår og hvordan. Resultaterne fra projektet vil være baseret på kvantitative data.

Der vil blive udarbejdet et registreringsark, der har så få svarkategorier som muligt, for at lette registreringen. Dog med hensyn til meningsfuld detaljering i svarkategorier. Registreringsarket vil blive valideret ved en pilottest på 1-2 apoteker.

Problemstilling - spørgsmål	Dataindsamlingsværktøj Eks. på svarkategorier	Analyse Indsamlingstidspunkt
Hvem kontakter apoteket telefonisk?	Elektronisk registreringsark. Et spørgsmål med dækkende svarkategorier fx patienter, pårørende, læge m.v.	Løbende dataindsamling Deskriptive analyser
Hvad drejer henvendelserne sig om?	Elektronisk registreringsark Et spørgsmål med dækkende svarkategorier fx levering, praktisk brug, recepter på serveren m.v.	
Hvordan håndterer apotekerne henvendelserne?	Elektronisk registreringsark Svarkategorier (der kan krydses flere steder) - Løst af apoteket - Delvist løst af apoteket - Ikke løst af apoteket - Henvist til andre	
Stamdata	Elektronisk registreringsark - Apoteksnummer - Tidspunkt for henvendelse	

Formidling

Der udarbejdes en gennemgang af resultaterne i artikelformat, samt en video. Hvis relevant kan der udarbejdes en videnskabelig artikel.

Tidsplan

Tidspunkt	Aktivitet
Oktober 2025	Afstemning af projektbeskrivelse Opsætning af registreringsark Udarbejdelse af støttematerialer Pilottest på 1-2 apoteker og Rekruttering til stor undersøgelse
November-december 2025	Fortsat rekruttering Opstarts webinar Dataindsamling Støtte til registrering på apoteker Analyse, resultater og formidling