

Sairaala-apteekin palvelut ja niiden kehittäminen Kainuun hyvinvointialueella – Kyselytutkimus sairaala-apteekin asiakkaille

Petra Helisalmi*

Erikoisproviisori (apteekki- ja sairaalafarmasia)
FM (bioteknologia)

Affiliaatio tutkimuksen teon aikana

Sairaala-apteekki, Kainuun hyvinvointialue

helisalm@gmail.com

Kari Hiltunen

Apteekkari, erikoisproviisori

Sairaala-apteekki, Kainuun hyvinvointialue

Reeta Heikkilä

Yliopistonlehtori, FaT

Itä-Suomen yliopisto, Farmasian laitos

*kirjeenvaihto

Helisalmi P, Hiltunen K, Heikkilä R: Sairaala-apteekin palvelut ja niiden kehittäminen Kainuun hyvinvointialueella – Kyselytutkimus sairaala-apteekin asiakkaille. Dosis 2026;42(3):342–60.

Tiivistelmä

Johdanto ja tausta

Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollosta vastaa sairaala-apteekki, jonka toimintaa ohjaavat kansalliset säädökset ja ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmä. Lääkehuolto kehittää toimintaansa muun muassa asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla ja kerää niillä asiakkaidensa näkemyksiä palveluiden nykytilasta sekä tulevista tarpeista. ISO 9001:2015 -standardin vaatimukset sekä tutkimustieto korostavat asiakkaiden näkemysten merkitystä toiminnan arvioinnissa ja kehityskohteiden tunnistamisessa. Asiakastyytyväisyyskyselyt tuottavat tietoa, jota sisäiset mittarit eivät paljasta, ja asiakkaiden osallistaminen kyselyn laadintaan parantaa kysymysten osuvuutta. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää lääkehuollon asiakkaiden kokemukset ja näkemykset toiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollossa.

Toteutus

Kehittämishankkeessa hyödynnettiin sähköistä kyselylomaketta, jonka suunnitteluun osallistui tutkimusryhmän lisäksi lääkehuollon asiakasyksiköiden edustajia. Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollossa on 235 asiakasyksikköä ja linkki kyselylomakkeeseen lähetettiin asiakasyksiköiden lääkevastaaville, lääkäreille ja esihenkilöille (n = 495) touko-kesäkuussa 2023. Kyselylomake koostui strukturoiduista ja avoimista kysymyksistä. Strukturoidut kysymykset analysoitiin käyttäen kuvailevaa tilastitiikkaa, kuten frekvenssejä ja prosenttiosuuksia. Avointen kysymysten vastauksia oli vähän ja ne olivat lyhyitä, minkä vuoksi niitä tarkasteltiin määrällisesti.

Tulokset

Kyselyyn saatiin 94 vastausta (vastausprosentti 19). Vastaajista 83 % oli hoitajia, 11 % palveluyksikköpäälliköitä tai palveluesihenkilöitä, 4 % lääkäreitä tai hammaslääkäreitä ja 2 % toimi muissa rooleissa. Lähes kaikki vastaajat käyttivät osastotilauksjärjestelmää. Valtaosa heistä oli saanut perehdytyksen sen käyttöön, ja he olivat tyytyväisiä sen käytettävyyteen. Alle viidesosa vastaajista työskenteli yksikössä, jossa on käytössä osastofarmasian palveluita. Heistä yli puolet kertoi muutaneensa toimintatapojaan osastofarmaseuttien toiminnan myötä. Suurin osa kertoi myös saaneensa uutta tietoa osastofarmaseuteilta. Kolmasosa vastaajista oli käyttänyt älylääkekaappeja ja he olivat tyytyväisiä niiden toimintaan. Vastaajat pitivät tärkeimpinä lääkehuollon viestintävälineinä sähköpostia, lääketoimitusten yhteydessä toimitettavia kirjallisia tiedotteita, osastokäyntiä sekä intranetin tiedotteita. Vastaajien mukaan koulutukset koettiin tärkeimmäksi lääkehuollon tarjoamaksi palveluksi tulevaisuudessa.

Johtopäätökset

Lääkehuollon palvelut koettiin pääosin toimiviksi, tiedonkulkua tukeviksi ja tarkoituksenmukaisiksi, ja myös käytössä oleviin järjestelmiin saatu perehdytys arvioitiin riittäväksi. Osastofarmasiaa hyödyntäneissä yksiköissä kokemukset olivat myönteisiä, ja farmaseuttisen asiantuntemuksen nähtiin tukevan toimintatapojen kehittämistä. Keskeisiksi kehittämiskohteiksi nousivat koulutuksen lisääminen sekä osastofarmasian palveluiden laajentaminen erityisesti potilaskohtaisen lääkityksen tarkistamiseen moniammatillisessa yhteistyössä.

Avainsanat: Asiakas, lääkehuolto, kysely, laadunhallintajärjestelmä, sairaala-apteekin palvelut

Johdanto ja tausta

Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollosta vastaa sairaala-apteekki, joka toimii terveys- ja sairaanhoidon tukipalveluna ja tuottaa laadukkaita lääkehuollon palveluja alueen yksiköille. Hyvinvointialueella käytössä oleva ISO 9001-laadunhallintajärjestelmä korostaa toiminnan jatkuvaa parantamista (1,2), ja sen lisäksi lääkehuoltoa ohjaavat useat kansalliset lait, asetukset, viranomaismääräykset ja ohjeistukset (mm. 3–5). Näiden vaatimusten ja periaatteiden mukaisesti lääkehuollon toimintaa arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti. Osana tätä jatkuvaa kehittämistyötä lääkehuolto hyödyntää asiakastytytyväisyyskyselyitä selvittääkseen esimerkiksi sairaalan osastojen näkemyksiä palveluiden nykytilasta ja tulevista tarpeista. Kehittämistyö kytkeytyy myös toimintaympäristössä tapahtuneisiin laajempiin muutoksiin, sillä sairaalafarmasia on kehittynyt merkittävästi 2000-luvulla muun muassa klinisen farmasian palveluiden (6) ja automaation yleistymisen myötä (7). Myös terveydenhuollon rakenteelliset uudistukset (8) ovat vaikuttaneet sairaaloiden lääkehuoltoon. Näissä muuttuvissa olosuhteissa asiakkaiden kokemusten ja tarpeiden systemaattinen seuranta on tärkeä osa palveluiden arviointia ja kehittämistä.

Asiakastytytyväisyyskyselyiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä perustuu sekä ISO 9001:2015 -standardin vaatimusten (esim. kohta 5.1.2 Asiakaslähtöisyys, kohta 8.2.1 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ja kohta 9.1.2 Asiakastytytyväisyys) että tutkimustietoon. Tutkimusten mukaan asiakkaiden näkemykset tarjoavat tietoa siitä, kuinka hyvin organisaation toiminta vastaa asiakkaiden tarpeisiin, sekä auttavat tunnistamaan toiminnan kehittämiskohteita (9). Asiakastytytyväisyyskyselyt tuottavat lisäksi sellaista tietoa, jota organisaation sisäisillä mittareilla ei voida saavuttaa, minkä vuoksi ne ovat keskeinen väline palveluiden jatkuvassa kehittämisessä.

Tutkimusten mukaan asiakkaiden osallistaminen asiakastytytyväisyyskyselyn laatimiseen parantaa kysymysten osuvuutta ja ymmärrettävyyttä (9,10). Osallistaminen kyselyn laatimiseen myös lisää asiakkaiden tunnetta siitä, että heidän näkemyksillään on merkitystä ja se motivoi vastaamaan kyselyyn (10).

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollon asiakkaiden kokemuksia nykyisistä palveluista sekä näkemyksiä palvelutarpeista tulevaisuudessa toiminnan laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

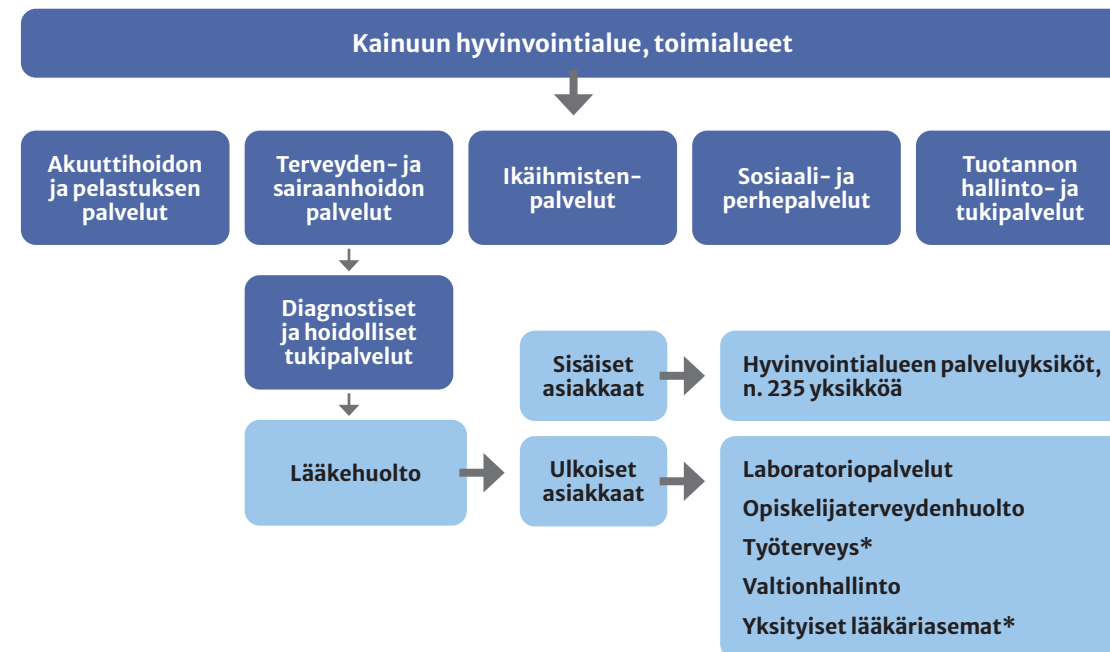
Toteutus

Aineisto

Aineisto koostuu Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollon asiakkaille (Kuva 1) suunnatun sähköisen kyselyn (Liite 1) vastauksista. Kainuun hyvinvointialue koostuu kahdeksan eri kokoisien kunnan hallinnollisesta alueesta, joista seitsemään toimitetaan lääkkeitä. Erikoissairaanhoidon järjestetään Kainuun keskussairaalassa. Kainuun hyvinvointialueella lääkehuollon toiminnot on keskitetty Kainuun keskussairalan apteekkiin. Etäisyydet Kajaanista ovat noin 40 kilometristä yli 100 kilometriin. Lääketoimintuksia tehdään Kajaanista muualle Kainuun hyvinvointialueelle 1–2 kertaa viikossa. Kullakin palveluyksiköllä, joihin lääkkeitä toimitetaan, on yksi tai useampi lääkevastaava, joten kyselyn kohderyhmä koostui noin 500 henkilöstä.

Menetelmät

Aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella (Questback). Kysely sisälsi 30 kysymystä, joista suurin osa oli strukturoituja. Joidenkin strukturoitujen kysymysten yhteydessä oli myös avoin vastausmahdollisuus, mikäli vastaaja halusi tarkentaa vastaustaan. Kysymykset olivat pääosin samoja kuin sairaala-apteekin edellisessä asiakastytytyväisyyskyselyssä (2018), mutta osaa aiemmin käytetyistä kysymyksistä muotoiltiin uudelleen, vastausvaihtoehtoja päivitettiin vastaamaan nykytilannetta. Lisäksi muodostettiin muutamia uusia kysymyksiä, jotka liittyivät osastotilauksjärjestelmän, älylääkekaappien ja putkipostin käyttöön sekä osastofarmaseutin palveluihin. Edellisen kyselyn toteuttamisen jälkeen keskussairaalaan oli hankittu uusia älylääkekaappeja, putkiposti oli otettu mukaan käyttöön osaksi lääkkeitä toimitusta ja osastofarmasiaa oli ulotettu etäpalveluina kahteen keskussairaalan ulkopuolella sijaitsevaan terveyskeskussairaalaan. Sairaala-apteekissa oli myös pohdittu investointeja, kuten lääketilauksjärjestelmän uuden version



* Vain kansallisen rokotosohjelman mukaisia rokotteita, ei mukana tutkimuksessa.

Kuva 1. Tutkimusaineiston muodostuminen Kainuun hyvinvointialueen lääkehuollon sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista sekä lääkehuollon sijoittuminen organisaatiossa.

ja koneellisen annosjakelun käyttöönoton tarpeellisuutta sekä potilaskohtaisen lääkityksen tarkistamiseen panostamista. Tutkimuskysymysten muotoiluun osallistui tutkimusryhmän lisäksi lääkehuollon ja laadunhallinnan henkilöstöä. Kyselylomake pilotoitiin toukokuun 2023 alussa ennen kyselyn toteuttamista. Pilotointiin osallistui kahdeksan henkilöä (lääkäreitä ja hoitajia) tutkimuksen kohteina olevista asiakasyksiköistä. Lomaketta muotoiltiin pilotoinnin perusteella, joten pilotoinnin vastauksia ei sisällytetty aineistoon. Pilotikyselyn perusteella kyselyn vastausajaksi arvioitiin 8–15 minuuttia.

Saatekirje, tutkimustiedote, tietosuojaseloste ja linkki kyselyyn lähetettiin toukokuussa 2023 sähköpostitse 495 henkilölle ja tutkimuksesta tiedotettiin Kainuun hyvinvointialueen intranetissä. Vastausmuistutukset lähetettiin viikko ennen kyselyn sulkeutumista sähköpostitse ja samaan aikaan kyselyyn vastaamisesta muistutettiin kerran intranetissä.

Strukturoitujen kysymysten osalta tulokset analysoitiin käyttäen kuvailevaa statis-

tiikkaa, kuten frekvenssejä ja prosenttiosuuksia. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Questback-ohjelmaa. Avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset olivat lukumäärältään vähäisiä ja pituudeltaan lyhyitä, minkä vuoksi niiden tarkastelu toteutettiin määrällisin menetelmin eikä erillistä laadullista analyysia katsottu tarkoituksenmukaiseksi tehdä.

Eettisyys ja tietosuoja

Kehittämishankkeessa noudatettiin hyvän tieteellisen käytännön ohjeistusta (11). Saatekirjeessä vastaajalle kerrottiin kehittämishankkeen tarkoitus ja kyselyyn vastaaminen toimi tietoisena suostumuksena osallistua tutkimukseen. Tutkimustiedote ja tietosuojaseloste olivat vastaajien nähtävissä. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistumisen sai keskeyttää. Kehittämishankkeessa ei kerätty kyselyyn osallistuvien henkilöiden suoria henkilötietoja. Aineisto kerättiin ja analysoitiin anonymisti. Kainuun hyvinvointialue myönsi tutkimukselle luvan 11.5.2023.

Tulokset

Taustatiedot

Kysely lähetettiin 495 henkilölle ja siihen vastasi 94 henkilöä, jolloin vastausprosentti oli 19 %. Heistä 67 % (n = 63) oli sairaanhoitajia, 70 % (n = 66) toimi lääkevastaavana ja yli puolet (60 %, n = 56) vastaajista työskenteli Kainuun keskussairaalassa (Taulukko 1).

Lääkkeiden tilaaminen ja toimittaminen

Lääkkeet tilataan sairaala-apteekista yksiköihin osastotilausjärjestelmän kautta. Lähes kaikki vastaajat (97 %, n = 82) olivat tyytyväisiä osastotilausjärjestelmän käytettävyyteen ja suurin osa heistä (80 %, n = 70) oli saanut perehdytystä sen käyttöön. Vastaajat olivat tyytyväisiä muun muassa siihen, miten käytössä olevat lääkevalmisteet löytyvät järjestelmästä (88 %, n = 73) sekä huumausainetilausten tekemiseen järjestelmässä (89 %, n = 58) (Taulukko 2). Lääketoimituksissa poikkeamia oli

havainnut neljännes (26 %, n = 24) vastaajista. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että monet poikkeamista olivat liittyneet saatavuushäiriöihin (n = 4), puuttuvaan lääkevalmisteseen (n = 4) tai lyhyisiin kestoaikoihin (n = 2) ja lisäksi oli mainintoja toimituksista vääriin yksiköihin (n = 5). Lääketilausaikatauluihin (98 %, n = 85), lääkkeiden kuljetuskertojen määrään (98 %, n = 85), kuljetusajankohtaan (99 %, n = 85), kuljetusaikataulujen paikkansapitävyyteen (100 %, n = 86) sekä putkipostin käyttöön Kainuun keskussairaalassa (98 %, n = 39) oltiin erittäin tyytyväisiä.

Osastofarmasia ja älylääkekaapit

Noin viidesosa vastaajista (18 %, n = 17) työskenteli yksikössä, jossa oli käytössä osastofarmasian palveluita. Suurin osa heistä (88 %, n = 15) koki saaneensa osastofarmaseuteilta uutta tietoa ja yli puolet (67 %, n = 12) heistä kertoi muuttaneensa jotakin toimintatapaansa osastofarmaseuttien toiminnan myötä.

Taulukko 1. Sairaala-apteen palveluihin ja niiden kehittämiseen Kainuun hyvinvointialueella liittyvään kyselyyn vastanneiden lääkehuollon asiakkaiden (n = 94) taustatiedot.

Taustatiedot		% (n)
Toimii lääkevastaavana	Kyllä	70,2 (66)
	Ei	29,8 (28)
Ammattinimike	Sairaanhoitaja	67,0 (63)
	Terveystenhoitaja	8,5 (8)
	Perushoitaja/lähihoitaja/hammas­hoitaja	7,4 (7)
	Palveluyksikö­päällikkö tai vastaava	4,3 (4)
	Palveluesihenkilö tai vastaava	6,4 (6)
	Lääkäri tai hammas­lääkäri	4,3 (4)
	Muu	2,1 (2)
Sijainti	Kainuun keskussairaala	59,6 (56)
	Mualla Kajaanissa	14,9 (14)
	Kuhmo/Sotkamo/Suomussalmi	16,0 (15)
	Paltamo/Hyrynsalmi/Ristijärvi	9,6 (9)

Taulukko 2. Sairaala-apteen palveluihin ja niiden kehittämiseen Kainuun hyvinvointialueella liittyvään kyselyyn vastanneiden kokemuksia osastotilausjärjestelmästä.

Kokemus osastotilausjärjestelmän käytöstä		% (n)
Osastotilausjärjestelmä käytössä lääkkeiden tilaamiseen tai tilausten hyväksymiseen (n = 94)	Kyllä	93,6 (88)
	Ei	6,4 (6)
Perehdytyksen saaminen osastotilausjärjestelmään työyksikössä (n = 88)	Kyllä	79,5 (70)
	Ei	20,5 (18)
Tyytyväisyys osastotilausjärjestelmän käytettävyyteen (n = 85)	Erittäin tyytyväinen	35,3 (30)
	Tyytyväinen	44,2 (52)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	1,2 (1)
	Tyytymätön	2,4 (2)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys osastotilausjärjestelmän käyttötukeen (n = 75)	Erittäin tyytyväinen	21,3 (16)
	Tyytyväinen	38,7 (29)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	38,7 (29)
	Tyytymätön	1,4 (1)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys käytössä olevien lääkevalmisteiden löytymiseen osastotilausjärjestelmästä (n = 83)	Erittäin tyytyväinen	30,1 (25)
	Tyytyväinen	57,8 (48)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	9,6 (8)
	Tyytymätön	2,4 (2)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys huumausainetilausten tekemiseen (hoitaja / lääkäri / hammas­lääkäri) osastotilausjärjestelmässä (n = 65)	Erittäin tyytyväinen	30,8 (20)
	Tyytyväinen	58,5 (38)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	7,7 (5)
	Tyytymätön	3,1 (2)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys huumausainetilauksen vahvistamiskäytäntöön (lääkäri / hammas­lääkäri) osastotilausjärjestelmässä (n = 61)	Erittäin tyytyväinen	19,7 (12)
	Tyytyväinen	59,0 (36)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	11,5 (7)
	Tyytymätön	9,8 (6)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys osastotilausjärjestelmän sisältämään informaatioon, kuten kulutusraportit, varastosaldot, hinnat (n = 80)	Erittäin tyytyväinen	32,5 (26)
	Tyytyväinen	55,0 (44)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	10,0 (8)
	Tyytymätön	2,5 (2)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)

Älylääkekaappeja käytti noin 34 % (n = 31) vastaajista (**Taulukko 3**). Älylääkekaappien käyttäjistä 90 % (n = 28) koki saaneensa riittävän perehdytyksen niiden käyttöön ja yhtä moni (90 %, n = 28) oli tyytyväinen älylääkekaappien toimintaan.

Tiedotus ja lääkeinformaatio

Vastaajien mukaan sähköpostiviestit (96 %, n = 90), kirjalliset tiedotteet lääketoimitusten yhteydessä (87 %, n = 80), osastokäynnit (84 %, n = 76) sekä intranet (80 %, n = 74) olivat tärkeimpiä kanavia sairaala-apteekin antaman lääkeinformaation jakamisessa (**Taulukko 4**). Vaikka osastokokouksissa tai puhelimitse annettu lääkeinformaatio koettiin vähemmän

merkitykselliseksi tiedonvälityskanaviksi, kaililla tarkastelluilla lääkeinformaation jakamismenetelmillä oli kuitenkin kannattajansa.

Apteekin palvelut tulevaisuudessa

Vastaajien mukaan erityisesti lääkehuollon järjestämille koulutuksille koettiin (83 %, n = 74) olevan tarvetta. Myös osastofarmasian rooli tunnistettiin, sillä lähes neljäsosa (24 %, n = 21) vastaajista koki omassa työyksikössään olevan tarvetta osastofarmasian palveluille (**Taulukko 5**). Potilaskohtaiselle lääkityksen tarkistamiselle, jossa farmaseutti toimisi osana moniammatillista tiimiä, koki tarvetta 38 % (n = 34) vastaajista.

Taulukko 3. Sairaala-apteekin palveluihin ja niiden kehittämiseen Kainuun hyvinvointialueella liittyvään kyselyyn vastanneiden kokemuksia älylääkekaapeista.

Kokemukset älylääkekaapeista		% (n)
Älylääkekaapit käytössä (Kainuun keskussairaalassa)? (n = 92)	Kyllä	33,7 (31)
	En	66,3 (61)
Tyytyväisyys älylääkekaappien toimintaan (n = 31)	Erittäin tyytyväinen	35,5 (11)
	Tyytyväinen	54,8 (17)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	9,7 (3)
	Tyytymätön	0,0 (0)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Tyytyväisyys älylääkekaappien käyttötukeen ja ohjeisiin (n = 30)	Erittäin tyytyväinen	13,3 (4)
	Tyytyväinen	43,3 (13)
	En tyytyväinen enkä tyytymätön	40,0 (12)
	Tyytymätön	3,3 (1)
	Erittäin tyytymätön	0,0 (0)
Kokemus älylääkekaappien käyttöön saadun perehdytyksen riittävydestä (n = 31)	Kyllä	90,3 (28)
	Ei	9,7 (3)

Taulukko 4. Sairaala-apteekin palveluihin ja niiden kehittämiseen Kainuun hyvinvointialueella liittyvään kyselyyn vastanneiden kokemukset sairaala-apteekin käyttämistä lääkeinformaation jakamisessa hyödynnettävissä kanavista.

Lääkeinformaation jakamiseen käytettävä kanava		% (n)	Lääkeinformaation jakamiseen käytettävä kanava		% (n)
Kaima-intranet (n = 92)	Erittäin tärkeä	33,7 (31)	Puhelin (n = 91)	Erittäin tärkeä	20,9 (19)
	Tärkeä	46,7 (43)		Tärkeä	36,3 (33)
	En osaa sanoa	14,1 (13)		En osaa sanoa	22,0 (20)
	Ei kovin tärkeä	5,4 (5)		Ei kovin tärkeä	18,7 (17)
	Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)		Ei ollenkaan tärkeä	2,2 (2)
Kirjalliset tiedotteet lääketoimitusten yhteydessä (n = 92)	Erittäin tärkeä	39,1 (36)	Osastokokoukset (n = 92)	Erittäin tärkeä	15,2 (14)
	Tärkeä	47,8 (44)		Tärkeä	43,5 (40)
	En osaa sanoa	8,7 (8)		En osaa sanoa	32,6 (30)
	Ei kovin tärkeä	4,3 (4)		Ei kovin tärkeä	8,7 (8)
	Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)		Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)
Osastotilaus-järjestelmän kautta (n = 92)	Erittäin tärkeä	27,2 (25)	Osastokäynnit (lääkekaappi-tarkastukset) (n = 91)	Erittäin tärkeä	44,0 (40)
	Tärkeä	42,4 (39)		Tärkeä	39,6 (36)
	En osaa sanoa	20,7 (19)		En osaa sanoa	12,1 (11)
	Ei kovin tärkeä	9,8 (9)		Ei kovin tärkeä	4,4 (4)
	Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)		Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)
Sähköposti (n = 94)	Erittäin tärkeä	51,1 (48)	Koulutustilaisuudet (n = 92)	Erittäin tärkeä	37,0 (34)
	Tärkeä	44,7 (42)		Tärkeä	42,4 (39)
	En osaa sanoa	2,1 (2)		En osaa sanoa	17,4 (16)
	Ei kovin tärkeä	2,1 (2)		Ei kovin tärkeä	2,2 (2)
	Ei ollenkaan tärkeä	0,0 (0)		Ei ollenkaan tärkeä	1,1 (1)

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden näkemykset siitä, millaisille palveluille he kokevat olevan tarvetta omassa työyksikössään.

Kokemus palveluiden tarpeesta		% (n)
Osastofarmasian palvelut (n = 89)	Kyllä	23,6 (21)
	Ei	76,4 (68)
Potilaskohtaisen lääkityksen tarkistaminen (n = 90)	Kyllä	37,8 (34)
	Ei	62,2 (56)
Infuusioliuostäyttöpalveluita (n = 89)	Kyllä	27,0 (24)
	Ei	73,0 (65)
Apteekin kautta toteutettavaa potilaskohtaista annosjakelua suun kautta annettavista lääkkeistä (n = 87)	Kyllä	13,8 (12)
	Ei	86,2 (75)
Lääkehuollon järjestämiä koulutuksia (n = 89)	Kyllä	83,1 (74)
	Ei	16,9 (15)

Tulosten arviointi

Tulosten pohdinta

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeä väline toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä (2). Tämän kyselyn perusteella sairaala-apteekin asiakkaat kokivat lääkehuollon palvelut pääosin myönteisesti. Noin viidesosa vastaajista työskenteli yksikössä, jossa oli käytössä osastofarmasian palveluja. Heistä kaksi kolmasosaa koki palvelun vaikuttaneen omiin työskentelytapoihinsa ja suurin osa kertoi saaneensa osastofarmaseuteilta uutta tietoa. Tutkimuksen mukaan etenkin kliinisten osastofarmasian palveluiden tiedetään helpottavan tiedonkulkua lääkäreiden, hoitajien ja farmasian alan ammattilaisten välillä (12). Osastofarmasiapalveluiden on todettu vaikuttavan merkittävästi myös lääkitysturvallisuuteen vähentämällä vaaratapahtumien määrää (13). Suomessa lääkitysturvallisuuden vaaratapahtumat aiheuttavat merkittäviä kustannuksia hyvinvointialueille (14). Tärkein kustannuksia aiheuttava tekijä on vaaratapahtumien selvittämiseen ja korjaaviin toimenpiteisiin kuluva työaika.

Lähes kaikki vastaajat käyttivät osastotilausjärjestelmää, jonka avulla lääkkeet tilataan

sairaala-apteekista yksiköihin. Vastaajat olivat tyytyväisiä järjestelmän käytettävyyteen, ja suurin osa heistä oli saanut perehdytystä sen käyttöön. Tutkimusten mukaan tietojärjestelmän käyttöliittymä, käyttäjien koulutus ja järjestelmän helppokäyttöisyys vaikuttavat myönteisesti käyttäjätyytyväisyyteen (15,16). Näin ollen perehdytyksen osastotilausjärjestelmän käyttöön voidaan arvioida olleen riittävää. Myös älylääkekaappien käyttäjät kokivat saaneensa riittävän perehdytyksen ja olivat tyytyväisiä niiden toimintaan. Tulos on linjassa aikaisemman tutkimuksen kanssa, jossa hoitajat kokivat älylääkekaappien lisäävän työn sujuvuutta ja parantavan potilasturvallisuutta (17). Lisäksi käyttäjien myönteisten kokemusten on todettu liittyvän muun muassa annostelun turvallisuuteen, varastonhallinnan tehostumiseen ja käytön seurantaan (18).

Lääkehuollon tärkeimmiksi viestintävälineiksi koettiin sähköposti, lääketoimitusten mukana tulevat kirjalliset tiedotteet, osastokäynnit sekä intranetin ilmoitukset. Kaikki nykyiset kanavat osoittautuivat keskeisiksi, ja vaikka useiden välineiden käyttäminen vaatii resursseja, monikanavainen viestintä vastaa selvästi asiakkaiden tarpeisiin.

Tulevaisuuden palveluntarpeista tärkeimmäksi palveluksi koettiin sairaala-apteekin järjestämät koulutukset. Sairaala-apteekkien tehtäviin kuuluu muun muassa varmistaa osastojen ja muiden toimintayksiköiden lääkkeiden turvallinen käsittely sekä edistää lääkitysturvallisuutta (5). Koulutukset voivat olla keskeinen keino näiden tavoitteiden toteuttamisessa. Tutkimuksen mukaan kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus tukee sekä ammattiryhmien sisäistä että ammattiryhmien välistä yhteistyötä (19) ja näin myös potilasturvallisuutta. Sairaala-apteekin järjestämät koulutukset voivat siis osaltaan vahvistaa moniammatillista yhteistyötä sekä parantaa lääkitysturvallisuutta.

Aineiston ja menetelmien pohdinta

Kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, joten tuloksista ei voida tehdä yleistäviä johtopäätöksiä, mutta niitä voidaan pitää suuntaa antavina. Vastaamisaktiivisuutta pyrittiin lisäämään muistuttamalla kyselyyn vastaamisesta sekä sähköpostitse että intranetin kautta viikko ennen kyselyn päättymistä. Lisäksi kysely pyrittiin suunnittelemaan lyhyeksi, koska kyselyn pituudella on vaikutusta vastaajien vastaamisaktiivisuuteen (20). Kyselyn ajoittuminen toukokuuhun, jolloin lomakausi on jo alkanut, saattoi heikentää vastaamisaktiivisuutta.

Vastausprosentin lisäksi aineiston edustavuuteen vaikutti vastaajien ammattiryhmäjakauma. Lääkevastaavia onnistuttiin tavoittamaan hyvin, mutta lääketieteen ja hammaslääketieteen edustajien vastauksia saatiin vain vähän. Heille suunnattuja kysymyksiä oli vähemmän kuin muille ammattiryhmille suunnattuja kysymyksiä, joten se saattoi heikentää vastaushalukkuutta. Jatkossa lääkäreiden vastaamisaktiivisuuteen tulisi panostaa, etenkin kun kyselyjen runsaus yleisesti vähentää halukkuutta osallistua tutkimuksiin (20).

Joihinkin strukturoituihin kysymyksiin liittyviä tarkentavia avoimia vastauksia ei analysoitu, koska vastauksia kertyi vain vähän, mikä olisi heikentänyt analyysin luotettavuutta ja lisännyt vastaajien tunnistettavuuden riskiä. Samasta syystä myös yksikkö- ja ammattiryhmävertailuista luovuttiin eettisin perustein, sillä pienet vastaajamäärät olisivat voineet vaarantaa anonymiteetin.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös aineistonkeruumenetelmän näkökulmasta. Aineiston keräämisessä olisi voitu hyödyntää myös haastatteluja, ryhmäkeskusteluja tai havainnointeja, jolloin olisi voitu saada esiin näkökulmia, joita kysely ei tavoita. Näin olisi voitu lisätä tutkimuksen myös luotettavuutta (21). Käytettävissä olleiden resurssien vuoksi asiakastyytyväisyyttä tutkittiin kyselyllä, mutta se, että asiakastahot olivat mukana kyselyn suunnittelussa lisää tutkimuksen validiteettia (9,10).

Jatkotutkimusaiheet

Asiakastyytyväisyyskyselyt kannattaa suunnitella aina ajanhetkeen sopivaksi. Jatkossa kyselyyn voisi sisällyttää sairaala-apteekkareita kiinnostavia tutkimusaiheita (22) kuten esimerkiksi kliniseen farmasiaan liittyvät työtehtävät (esim. kliininen kaksoistarkastus, farmaseutin vastaanotto, lääkeshoidon ohjaus ja neuvonta), sillä ne yleistyvät Suomessa jatkuvasti (6).

Kainuun hyvinvointialueella on alettu hyödyntää etäfarmasiapalveluja. Siinä vaiheessa, kun niistä on kertynyt enemmän kokemusta, niiden toimivuutta voisi arvioida esimerkiksi haastattelemalla asiakkaita heidän kokemuksistaan ja kehitysideoistaan.

Sairaalafarmasiaan liittyvät palvelut kehittyvät jatkuvasti ja moniammatillinen yhteistyö asiakasorganisaatioiden kanssa on keskeistä kehittymisen kannalta. Näin ollen asiakasorganisaatiot kannattaa mahdollisuuksien mukaan osallistaa myös jatkossa jo tutkimuksen suunnitteluun.

Johtopäätökset

Lääkehuollon palvelut koettiin pääosin toimiviksi ja tiedonkulkua tehokkaasti tukeviksi. Vaikka osastofarmasian saatavuus oli vielä rajallista, palvelua hyödyntäneissä yksiköissä kokemukset olivat myönteisiä, ja farmaseuttinen asiantuntemus oli edistänyt toimintatapojen kehittämistä. Myös käytössä olevat järjestelmät, kuten osastotilauksjärjestelmä ja älylääkekaapit, arvioitiin tarkoituksenmukaisiksi, ja niiden käyttöönottoon saatu perehdytys koettiin riittäväksi. Keskeisiksi kehittämiskohteiksi nousivat koulutuksen lisääminen sekä osastofarmasian palveluiden laajentaminen. Sairaala-apteekin koulutuksia pidettiin tärkeinä jatkuvan osaamisen ylläpitämisessä, ja osastofarmasian laajemmalle hyödyntämiselle nähtiin tarvetta. Erityisesti potilaskoh- taisen lääkityksen tarkistaminen yhteistyössä farmaseutin kanssa korostui merkittävänä kehityssuuntana, mikä tukee moniammatillisen yhteistyön vahvistamista lääkehoidon laadun ja turvallisuuden edistämiseksi.

Summary

Hospital pharmacy services and their development in the Wellbeing Services County of Kainuu – Survey for hospital pharmacy customers

Petra Helisalmi*

M. Sc. Pharm,
Specialist in Community and Hospital Pharmacy
M. Sc. Biotechnology
Affiliation during the research
Hospital pharmacy, Wellbeing Services County of Kainuu
helisalm@gmail.com

Kari Hiltunen

Chief hospital pharmacist, M. Sc. Pharm,
specialised pharmacist
Hospital pharmacy, Wellbeing Services County of Kainuu

Reeta Heikkilä

University lecturer, Ph. D. Pharm.
University of Eastern Finland, School of pharmacy

**Correspondence*

Introduction

Hospital pharmacy provides pharmaceutical services in the Wellbeing Services County of Kainuu. Services are guided by the ISO 9001 quality management system and national legislation. Customer satisfaction surveys support continuous development by capturing customer units' views on current service quality and emerging needs. Both the ISO 9001:2015 standard and existing research highlight the central role of customer insights in operational evaluation and in identifying priorities for improvement. Customer surveys may reveal aspects that internal metrics may overlook, and involving customers in designing the surveys enhances the relevance of the questions and improves response rates. The aim of this study was to examine customer experiences and expectations to support quality assurance and development of pharmaceutical services in the Wellbeing Services County of Kainuu.

Materials and Methods

A web-based questionnaire was developed in collaboration with representatives from customer units of hospital pharmacy. The hospital pharmacy has a total of 235 customer units. A link to the questionnaire was distributed to medication leads, physicians, and supervisors within these units (n = 495) between May and June 2023.

The questionnaire consisted of both structured items and open-ended questions. The structured questions were analysed using descriptive statistics, including frequencies and percentages. The responses to the open-ended questions were limited in number and generally brief and were therefore analysed quantitatively.

Results

A total of 94 responses were received (response rate 19%). Of the respondents, 83% were nurses, 11% were unit managers or supervisors, 4% were physicians or dentists, and 2% held other roles. Nearly all respondents reported using the ward ordering system; most had received training in its use and expressed satisfaction with its usability. Fewer than 20% worked in units that used ward pharmacy services, yet more than half of these respondents reported changes in their work practices, and most indicated that they had gained new knowledge from the ward pharmacists.

One-third of respondents had used automated medication cabinets and were satisfied with them. Email, written notices delivered with medication supplies, ward visits, and intranet announcements were rated as the most important communication channels. Training was identified as the most valued future service.

Conclusions

The services provided by pharmaceutical services were generally viewed as effective, supportive of communication, and fit for purpose. Training related to the systems in use was considered adequate. In units where ward pharmacy services were available, experiences were positive, and pharmaceutical expertise was perceived to contribute to the development of clinical practices. Key areas for improvement included increasing training and expanding ward pharmacy services, particularly in patient-spe-

cific medication reviews conducted within multiprofessional teams.

Keywords: Customer, pharmaceutical services, surveys, quality system, hospital pharmacy service

Tekoäly

Englanninkielisen tiivistelmän kieliasun tarkistuksessa on hyödynnetty tekoälytyökalua (Microsoft 365 Copilot).

Sidonnaisuudet

Ei ole sidonnaisuuksia.

Kiitokset

Kiitos kaikille tutkimuksen eri vaiheisiin osallistuneille henkilöille, erityisesti laadunhallinnan suunnittelija Tarja Suomalaiselle (Kainuun hyvinvointialue).

Viitteet

1. Kainuun hyvinvointialue. Laadunhallinta. [Internet] (viitattu 16.3.2026). Saatavissa: <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/laadunhallinta>
2. ISO 9001:2015. Quality management systems—Requirements. [Internet] 2021 (viitattu 16.3.2026). Saatavissa: www.iso.org/standard/62085.html
3. Lääkelaki (395/1987) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö
4. Lääkeasetus (6993/1987) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö
5. Sairaala-apteekkien ja lääkekeskusten toiminta (6/2012) Helsinki: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea
6. Schepel L, Kunnola E, Airaksinen M, Aronpuro K, Kvarnström K. Evolution of hospital clinical pharmacy services in Finland in the period 2017–2022: the third nationwide follow-up survey. *Eur J Hosp Pharm.* 2025;32(5):413–20. <https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2024-004312>
7. Metsämuuronen R, Kurttila M, Naaranlahti T. Automaation hyödyntäminen sairaaloiden lääkehuollossa nyt ja tulevaisuudessa. *Dosis.* 2018;34(2):104–18. Saatavissa: https://dosis.fi/wp-content/uploads/2018/06/104-119_Dosis_2-2018_METS%C3%84MUURONEN_YM.pdf
8. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). [Internet] (viitattu 16.3.2026). Saatavissa: <https://stm.fi/soteuudistus>
9. Stremersch S, Cabooter E, Guitart IA, Camacho N. Customer insights for innovation: A framework and research agenda for marketing. *J Acad Mark Sci.* 2025;53:29–51. <https://doi.org/10.1007/s11747-024-01051-8>
10. Svensson S. Contextualizing Customer Feedback: A Research-through-Design Approach – Alternative Approaches and Dialogical Engagement in Survey Design. Uppsala: Uppsala University; 2023. Master's thesis. Saatavissa: urn:nbn:se:uu:diva-512571
11. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta
12. Senaha H, Myotoku M, Tomida Y, Murayama Y, Nakanishi A, Iwamoto C. Changes in medical safety interventions conducted by ward-based pharmacists since the introduction of their services in complex medical ward. *Yakugaku Zasshi* 2015;135(9):1069–76. <https://doi.org/10.1248/yakushi.15-00008>
13. Dierkes S, Freidank A, Culmsee C, Radziwill R. Increasing patient safety due to an implemented ward pharmacist in an interprofessional cancer care team evaluated in a prospective, controlled intervention study. *Drugs Ther Perspect* 2024;40:151–9. <https://doi.org/10.1007/s40267-024-01057-w>
14. Kanninen JC, Ojala R, Ahonen J, Kautiainen H, Holm A, Valkonen V. The Financial and Workforce Impact of Medication Errors in the Finnish Public Healthcare System: A Pilot Study. *Health Serv Insights.* 2026 Feb 23; <https://doi.org/10.1177/11786329261427522>
15. Chang C-S, Chen S-Y, Lan Y-T. Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence-based practice. *BMC Med Inform Decis Mak* 2012;12(1):135–47. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-12-135>
16. Aggelidis VP, Charzoglou P. Using a modified technology acceptance model in hospitals. *Int J Med Inform.* 2009;78(2):115–26. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.06.006>
17. Metsämuuronen R, Kokki H, Naaranlahti T, Kurttila M, Heikkilä R: Nurses' perceptions of automated dispensing cabinets – an observational study and an online survey. *BMC Nurs.* 2020;19:27. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00420-2>
18. Korhonen J, Viitanen J, Lahdenne P, Sandell A, Ahtiainen H, Tolonen H. User Experiences with Automated Dispensing Cabinets in Hospital Wards: Field Study with Three Professional Groups. *Stud Health Technol Inform.* 2025;326(12):121–5. <https://doi.org/10.3233/shti250251>
19. Mohsin-Shaikh S, Blandford A, Franklin BD. Hospital pharmacists', doctors' and nurses' perceptions of intra- and inter- professional communication in the context of electronic prescribing and medication administration systems: A qualitative study. *PLoS One.* 2023;18(11):e0294714. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0294714>
20. Pohjanoksa-Mäntylä M, Turunen J: Kyselytutkimus. Kirjassa: Hämeen-Anttila K ja Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. Helsinki: Helsingin yliopisto; 2021, s. 80–96. <https://doi.org/10.31885/9789515150417>

21. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N:
Laadullisen aineiston analyysi.
Kirjassa: Hämeen-Anttila K,
Katajavuori N, toim. Yhteiskunnallinen
lääketutkimus – ideasta näyttöön.
Helsinki: Helsingin yliopisto; 2021, s.
146–62.

<https://doi.org/10.31885/9789515150417>

22. Kaplina T, Jaurakkajärvi M,
Kauppinen H, Heikkilä R: Kohti
katkeamatonta lääkehoitoprosessia –
sairaala-apteekkareiden näkemykset
ja tulevaisuuden visiot lääkehuollon
automaatiosta ja integraatioista. Dosis.
2022;38(4):470–85.

[https://dosis.fi/wp-content/
uploads/2022/12/470_Dosis_4-22_
Kaplina.pdf](https://dosis.fi/wp-content/uploads/2022/12/470_Dosis_4-22_Kaplina.pdf)

Helisalmi P, Hiltunen K, Heikkilä R: Sairaala-apteen palvelut ja niiden kehittäminen Kainuun hyvinvointialueella
– Kyselytutkimus sairaala-apteen asiakkaille. Dosis 2026;42(3):342–60.

Liite 1. Kyselylomake

Hyvä asiakkaamme,

kuinka hyvin Kainuun hyvinvointialueen sairaala-apteekki on onnistunut toiminnassaan?
Tutkimuksen tavoitteena on selvittää sairaala-apteen palveluiden tasoa asiakkaiden näkö-
kulmasta toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi on tarkoitus kartoittaa asiakkaiden tämänhetkisiä
palveluntarpeita sekä palvelun tarpeita tulevaisuudessa. Kyselyn tulokset esitetään lääkehuollon
laatukäsikirjassa ja niiden pohjalta laaditaan artikkeli osana proviisorin erikoistumiskoulutusta.
Kyselyn täyttämiseen menee noin 10–15 minuuttia. Kysely on avoinna 3 viikkoa 15.5–4.6.2023.
Jokainen vastaus on tärkeä!

Mahdollisiin kysymyksiin vastaavat lääkehuollosta,

Petra Helisalmi, proviisori

Kari Hiltunen, sairaala-apteekkari

1. Ammattinimike

- ☐ Sairaanhoitaja
- ☐ Terveystenhoitaja
- ☐ Perus-/lähi- tai hammashoitaja
- ☐ Palveluyksikönpäällikkö (osastonhoitaja tai vastaava)
- ☐ Lääkäri
- ☐ Hammaslääkäri
- ☐ Muu, mikä?

2. Sijaitseeko työyksikkösi

- ☐ Kainuun keskussairaalassa
- ☐ Muualla Kajaanissa
- ☐ Kuhmossa, Sotkamossa tai Suomussalmella
- ☐ Paltamossa, Hyrynsalmella, Ristijärvellä
- ☐ Muualla, missä?

3. Oletko lääkevastaava

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

4. Kuinka usein työyksikkösi tilataan lääkkeitä?

- ☐ Kerran päivässä
- ☐ 2–3 kertaa viikossa
- ☐ Kerran viikossa
- ☐ 2–3 kertaa kuukaudessa
- ☐ Kerran kuukaudessa
- ☐ En tiedä

5. Lääketilausohjelma OSTi: Käytätkö OSTia lääkkeiden tilaamiseen tai tilausten hyväksymiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei → Siirry kysymykseen 9

6. Oletko saanut perehdytystä OSTin käyttöön työyksikössäsi?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

7. Kuinka tyytyväinen olet

(5–portainen Likert–asteikko Erittäin tyytyväinen, Tyytyväinen, En tyytyväinen enkä tyytymätön, Tyytymätön, Erittäin tyytymätön, Ei koske minua, Yhteensä, Keskiarvo)

- ☐ OSTin käytettävyyteen?
- ☐ OSTin käyttötukeen?
- ☐ Huumausainetilauksen tekemiseen (hoitaja/lääkäri/hammaslääkäri) OSTissa?
- ☐ Huumausainetilauksen vahvistamiskäytäntöön (lääkäri/hammaslääkäri) OSTissa?
- ☐ Käytössä olevien lääkevalmisteiden löytymiseen OSTista?
- ☐ OSTin sisältämään informaatioon, kuten kulutusraportit, varastosaldot ja hinnat?

8. Tähän voit kommentoida sanallisesti edellistä kohtaa OSTin käytöstä

9. Lääketoimitukset: Onko lääkkeiden toimituksissa ollut poikkeamia?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

10. Jos vastasit Ei → millaisia poikkeamia lääketoimituksissa on ollut?

11. Lääkekuljetukset Oletko tyytyväinen:

- ☐ Lääketilausaikatauluihin (Kyllä/Ei/Ei koske minua)
- ☐ Lääkkeiden kuljetuskertojen määrään (Kyllä/Ei/Ei koske minua)
- ☐ Kuljetusajankohtaan (Kyllä/Ei/Ei koske minua)
- ☐ Kuljetusaikataulujen paikkansapitävyyteen (Kyllä/Ei/Ei koske minua)
- ☐ Putkipostin käyttöön (Kainuun keskussairaala) (Kyllä/Ei/Ei koske minua)

12. Kommentit tai kehitysideat lääkekuljetuksiin, lääketoimitusten jättöpaikkoihin liittyen

13. Apteekkihenkilökunta:

Kuinka tyytyväinen olet apteekin:

(5–portainen Likert–asteikko Erittäin tyytyväinen, Tyytyväinen, En tyytyväinen enkä tyytymätön, Tyytymätön, Erittäin tyytymätön, Yhteensä, Keskiarvo)

- ☐ Asiantuntemukseen/ ammattitaitoon
- ☐ Asiakaspalveluun (apteekissa paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse)

14. Tähän voit kommentoida edellistä kohtaa tai antaa kehitysideoita

15. Lääkeinformaatio: Kuinka tärkeänä pidät apteekin eri tapoja antaa lääkeinformaatiota?

(5–portainen Likert–asteikko Erittäin tärkeänä, Tärkeänä, En osaa sanoa, En kovinkaan tärkeänä, En ollenkaan tärkeänä, Yhteensä, Keskiarvo)

- ☐ Kaiman kautta
- ☐ Kirjallisilla tiedotteilla lääketoimitusten yhteydessä
- ☐ Lääketilausohjelman OSTin kautta
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Osastokokouksissa
- ☐ Osastokäynneillä (lääkekaappitarkastuksilla)
- ☐ Koulutustilaisuuksissa

16. Tähän voit kommentoida edellistä kohtaa tai antaa kehitysideoita

17. Osastofarmaseuttien palvelut

Oletko saanut uutta tietoa osastofarmaseutilta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Yksikössä ei ole osastofarmasiaa

Onko jokin toimintatapasi muuttunut osastofarmaseuttien myötä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Yksikössä ei ole osastofarmasiaa

18. Tähän voit kommentoida osastofarmaseuttien palvelua tai antaa kehitysideoita.

19. Oletko tyytyväinen apteekin aukioloaikoihin?

Apteekin aukioloajat ovat tällä hetkellä: ma, ti, to 7.30–15.30; ke 7.30–14; pe 7.30–15?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

20. Kommentit aukioloaikoihin:

21. Älylääkekaapit: Käytätkö älylääkekaappeja (Kainuun keskussairaalassa)?

- ☐ Kyllä
- ☐ En → siirry kysymykseen 28

22. Miten tyytyväinen olet älylääkekaappien toimintaan

(5–portainen Likert–asteikko Erittäin tyytyväinen, Tyytyväinen, En tyytyväinen enkä tyytymätön, Tyytymätön, Erittäin tyytymätön, Yhteensä, Keskiarvo)

23. Tähän voit kommentoida edellistä kohtaa tai antaa kehitysideoita

24. Miten tyytyväinen olet älylääkekaappien käyttötukeen ja ohjeisiin?

(5–portainen Likert–asteikko Erittäin tyytyväinen, Tyytyväinen, En tyytyväinen enkä tyytymätön, Tyytymätön, Erittäin tyytymätön, Yhteensä, Keskiarvo)

25. Tähän voit kommentoida edellistä kohtaa tai antaa kehitysideoita.

26. Oletko saanut mielestäsi riittävästi perehdytystä älylääkekaappien käyttöön?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

27. Jos vastasit Ei → Millaisia koulutustarpeita yksikölläsi on älylääkekaappeihin liittyen?

28. Kysely tulevaisuuden palveluista: Onko tarvetta saada omaan yksikköösi (Kyllä/Ei)

Osastofarmasiaa (jos osastolla ei ennestään ole: kouluttaminen, farmaseuttinen tuki, lääkkeen-jako, lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen, lääkitysturvallisuuden parantaminen, potilaan/asiakkaan lääkityksen arviointi)

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Potilaskohtaisen lääkityksen tarkistamista (farmaseutti osaksi moniammatillista tiimiä, jossa on esimerkiksi lääkäri, hoitaja ja farmasian ammattilainen)

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Infuusioliuostäyttöpalveluita (apteekki huolehtii osaston infuusioliuoskärkyjen vaihdon)

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Apteekin kautta toteutettavaa potilaskohtaista annosjakelua suun kautta annettavista lääkkeistä

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Lääkehuollon järjestämiä koulutuksia

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

29. Tähän voit kommentoida edellistä kohtaa tai antaa kehitysideoita

30. Muuta palautetta apteekille (ideoita/ toiveita/ odotuksia)?