

# IT unterstützte klinisch-pharmazeutische Betreuung<sup>1</sup>

---

## Ausgangslage

Die Spital-Pharmazie versorgt im Kanton Basel-Stadt 9 Spitäler (220 Lieferadressen, 2100 Betten) mit pharmazeutischen Gütern. Die Arzneimittelbeschaffung und -distribution wird durch eine Reihe von unterstützenden Dienstleistungen begleitet. Diese reichen von Angaben zu Öffnungs- und Lieferzeiten, Lieferengpässen, Beschaffungsarten oder Rückrufen bis hin zu ausführlichen klinisch-pharmazeutischen Informationen über spezielle Arzneimittel und ihre Anwendungen. Zurzeit werden diese Informationen in schriftlicher oder mündlicher Form übermittelt. Bedingt durch die Organisationsstruktur der Kundschaft - Schichtbetrieb, hohe Personalfuktuation als Folge des Ausbildungsauftrages der Spitäler - ist eine breite, umfassende und zeitnahe Information zur Arzneimittelbeschaffung und -distribution (ABD) sowie zur Arzneimittelanwendung und -sicherheit (AAS) mit den bisherigen Informationsmitteln schwierig. Die Informationen in der bisherigen Form werden von der Kundschaft teilweise unzureichend wahrgenommen und führen häufig nicht zum gewünschten Ergebnis bei der Kundschaft und in der Spital-Pharmazie.

## Ziel

Durch einen Internet Auftritt unter URL <http://www.spitalpharmazie-basel.ch> sollen folgende Ziele erreicht werden:

### **Permanent aktuelle und jederzeit abrufbare Informationen zu**

Lieferbedingungen (Informationen zu ABD)

- o Bestell- und Lieferzeiten, Retourenregelungen, gesetzliche Bestimmungen, etc.

Organisationsform der Spital-Pharmazie

- o Aufgaben und Ziele, bezeichnete Ansprechpartner, etc.

Heilmitteln

- o klinisch-pharmazeutische Angaben und Information zur AAS

### **Permanente Anfragemoglichkeit**

von der Website der Spital-Pharmazie ausgehend via E-Mail

## Vorgehen

Aufbau einer Website mit heute zugänglicher Technologie im Internet. Inhalt und Aufbau richten sich nach internen und externen Anforderungen. Diese stützen sich auf eine in der Spital-Pharmazie definierten Informationspolitik und auf Bedürfnisse, die durch Kundenumfragen ermittelt wurden. Die Spital-Pharmazie bezeichnet einen internen „Webmaster“.

## Hypothese

Durch einen Internet Auftritt der Spital-Pharmazie wird eine permanent aktuelle und jederzeit abrufbare Informationsquelle für unsere Kundschaft geschaffen, die wesentliche Informationen mit grosser Breite und Tiefe rund um das Arzneimittel vermitteln kann und die Möglichkeit eröffnet, fortwährend Anfragen zu Arzneimitteln zu stellen. Es wird postuliert, dass mit dem Internetmedium die Kundenzufriedenheit im Bezug auf die pharmazeutische Betreuung gesteigert und Informationsdefizite aufgrund von Kundenanfragen gezielt eruiert und behandelt werden können.

---

<sup>1</sup> Das Projekt "IT unterstützte klinisch-pharmazeutische Betreuung" der Spital-Pharmazie in Basel wird als Diplomarbeit FPH von Delia Bornand durchgeführt (Dr. H. Plagge, Prof. Dr. C. Surber).