

## HELSINGIN YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA

Uusitalo Teija: Kelan ja apteekkien yhteistyö – Kelan toimihenkilöiden näkökulma  
Apteekki- ja farmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö, 51 s., 1 liite (9 s.)

Projektityön ohjaajat: FaT Leena Saastamoinen, Kansaneläkelaitos, apteekkari Anne Jyrkinen, Pulkkilan apteekki  
Joulukuu 2009

---

Kansaneläkelaitos ja apteekki ovat toisilleen tärkeitä yhteistyökumppanit. Yhteistyötä on kuitenkin tutkittu hyvin vähän. Apteekkitilityksiä koskeva virhemaksumenettely otettiin käyttöön vuonna 2008. Virhemaksumenettelyssä tietyistä apteekkien tekemistä virheistä määrätään samansuuruinen euromääräinen maksu aiemman lääkkeen kustannukseen perustuvan vähennyksen sijaan. Menettelystä ei toistaiseksi ole julkaistu tutkimuksia.

Tutkimuksessa selvitettiin Kansaneläkelaitoksen apteekkitilityksiä käsittelevien toimihenkilöiden mielipiteitä Kelan ja apteekkien välisestä yhteistyöstä ja apteekkitilitysten virhemaksumenettelystä.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä Kelan Itä- ja Etelä-Suomen vakuutusalueilla. Kyselyyn vastasi 52 toimihenkilöä ja sen vastausprosentti oli 66.

Tutkimuksen mukaan Kelan toimihenkilöt ovat erittäin tyytyväisiä apteekkien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Yleisin yhteistyön muoto aptekin ja Kansaneläkelaitoksen toimihenkilöiden välillä on yhteydenpito puhelimitse. Yhteistyötä toivottiin kuitenkin lisää, esimerkiksi henkilökohtaisia tapaamisia ja koulutuksia apteekkilaisille.

Vastaajat olivat tyytyväisiä virhemaksumenettelyn käyttöön ottoon. Se nähtiin oikeudenmukaiseksi muutokseksi sekä aptekin että asiakkaiden kannalta. Lisäksi virhemaksumenettely on selkeyttänyt apteekkitilitysten käsittelyä Kansaneläkelaitoksessa. Virhemaksumenettelylle asetetut tavoitteet näyttäisivät olleen Kelan toimihenkilöiden tiedossa ja toteutuneen heidän mielestään hyvin. Myös tiedonkulku apteekkien kanssa virhemaksutapauksissa on Kelan toimihenkilöiden mielestä toiminut erittäin hyvin. Virhemaksumenettelyä voitaisiin vastaajien mukaan kehittää, esimerkiksi laajentamalla sitä myös muihin etuuksiin tai suhteuttamalla maksun määrä tehdyn virheen kustannukseen.

Avainsanat: yhteistyö, Kansaneläkelaitos, apteekki, virhemaksumenettely