

Danmarks Apotekerforening

Bredgade 54 · Postboks 2181 · 1017 København K
Telefon 33 76 76 00 · Fax 33 76 76 99

apotekerforeningen@apotekerforeningen.dk · www.apotekerforeningen.dk

apotek

Folketingets Sundhedsudvalg
Christiansborg
1240 København K

31-08-2009

Apotekerforeningen opretter nyt klagenævn

Apotekerne i Danmark har vedtaget et etisk kodeks (God Apotekerskik), der på nogle centrale områder beskriver den gode adfærd over for apotekets kunder ud over det, der følger af lovgivningen. Vi har også besluttet at oprette et klagenævn, der får til opgave at holde øje med, at apotekerne efterlever God Apotekerskik.

Apotekernævnet og God Apotekerskik er centrale elementer i vores ambitiøse strategi for sektoren, hvor brugernes/patienternes behov er i centrum, og hvor der er fokus på en faglig, en kundeorienteret og en etisk vision.

Vi er meget tilfredse med, at også denne del af strategien nu er en realitet. Det betyder nemlig, at en kunde, som er utilfreds med f.eks. rådgivningen, ventetiden eller servicen i øvrigt på et apotek, kan få behandlet en klage af et uvildigt og uafhængigt organ. Nævnet skal så tage stilling til, om apoteket i den konkrete sag har levet op til God Apotekerskik.

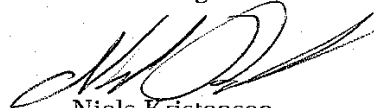
Apotekernævnet kan – i lighed med f.eks. Patientklagenævnet – ikke tage stilling til erstatningsspørgsmål eller andre økonomiske krav. Men nævnet har en række sanktionsbeføjelser, som – afhængig af forsømmelsens karakter – spænder fra påtale/irrettesættelse over bøder til omtale med navns nævnelser.

Apotekernævnet er sammensat med en landsdommer som formand, en repræsentant udpeget af henholdsvis Danske Patienter og Forbrugerrådet samt to apotekere udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse.

Det nye klagenævn påbegynder sit arbejde den 1. september 2009.

Jeg vedlægger en kopi af God Apotekerskik og et lille baggrundspapir om Apotekernævnet.

Med venlig hilsen



Niels Kristensen
Formand

Bilag

GOD APOTEKERSKIK

1. Indledning**1.1. Apotekernes stilling i samfundet**

Apotekerne er en integreret del af det danske sundhedsvæsen og varetager opgaver af stor sundhedsmæssig betydning for borgerne og for samfundet.

Apotekerne udleverer og rådgiver om anvendelse, opbevaring m.v. af lægemidler samt udfører sundhedsfremmende og sygdomsforebyggende aktiviteter.

Apotekerne sikrer – inden for lovens og disse reglers rammer – kunden de lægemidler, som er mest hensigtsmæssige for den pågældende under behørig hensyntagen til såvel patientsikkerheden som patient- og samfundsøkonomien.

1.2. Offentligretlig regulering af apotekernes adfærd

De lovgivningsmæssige rammer for apotekernes rettigheder og pligter er fastsat i apotekerloven samt en række andre love og bekendtgørelser. Overholdelse af lovgivningen påses af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, Lægemiddelstyrelsen samt Patientklagenævnet.

1.3. Det etiske adfærdskodeks status og formål

Danmarks Apotekerforenings bestyrelse har i henhold til § 16, stk. 3, i Love for Danmarks Apotekerforening udarbejdet nærværende etiske regler, som gælder for alle medlemmer af Danmarks Apotekerforening.

God Apotekerskik udtrykker apotekervæsenets opfattelse af de krav, som må stilles til apotekernes faglige og professionelle standard og etik under udøvelse af apoteksvirksomhed. Disse krav er opstillet i nedenstående normer. Overholdelse heraf påses af Apotekernævnet.

2. Almindelige principper

Apotekerne udviser omhu og samvittighedsfuldhed i udøvelsen af apoteksvirksomhed. Apotekerne yder professionel rådgivning med henblik på at sikre optimal brug af lægemidler samt sikre en høj grad af patientsikkerhed.

Apotekerne optræder hensynsfuldt, respektfuldt og imødekommande over for kunden, og apotekerne målretter rådgivningen efter kundens behov og forudsætninger.

Apotekerne sikrer løbende efteruddannelse af apoteksmedarbejdere, således at arbejdsopgaverne varetages på en faglig kompetent og kvalificeret måde.

Apotekerne tilrettelægger arbejdet i overensstemmelse med principperne i anerkendte kvalitetsstyringssystemer.

Såfremt en kunde ønsker at klage over apoteket, eller det kunden har købt på apoteket, orienterer apoteket kunden om klagemuligheder.

3. Apotekets faglige virksomhed

3.1. Lægemidler

Apotekerne rådgiver kunden ud fra fælles standarder og inviterer aktivt kunden til dialog og rådgiver efter behov om f.eks. korrekt anvendelse, holdbarhed, risiko ved og opbevaring af lægemidler

Apotekerne tilbyder en udvidet rådgivning, hvis omstændighederne – som for eksempel karakteren af kundens sygdom/symptomer eller det ordinerede/udleverede lægemiddel – taler herfor.

Apotekerne respekterer kundens udtrykkelige ønske om fravælg af rådgivning om lægemidler.

3.2. Medicinsk udstyr

Apotekernes medicinske udstyr overholder gældende lovgivning og er lødige. Apotekerne rådgiver på baggrund af deres faglige viden om korrekt anvendelse, holdbarhed og opbevaring samt om valg af medicinsk udstyr.

3.3. Sundhedsydelser

Apotekerne tilbyder de sundhedsydelser, hvor der er indgået aftale med staten om, at det offentlige yder tilskud til ydelsen.

Apotekernes sundhedsydelser er kvalitetsstyrede og udføres af medarbejdere, som er kvalificerede til at udføre den pågældende sundhedsydelse.

Flere apoteker tilbyder sundhedsydelser, f.eks. rygeafvænning, hvor der er indgået aftale med kommuner eller med andre herom. Såfremt det ikke er muligt for et apotek at efterkomme en forespørgsel på en sundhedsydelse, henviser apoteket til andre apoteker, som kan efterkomme forespørgslen.

3.4. Frihandelsvarer

Apotekerne udvælger deres sortiment af frihandelsvarer i overensstemmelse med branchens anbefalinger for frihandelsvarer.

Apotekerne tilbyder produkter af frihandelsvarer, der overholder gældende lovgivning, er lødige samt supplerer apotekets lovpligtige sortiment.

Apotekerne rådgiver på baggrund af den faglige viden kunden om valg af disse produkter.

4. Tavsbedspligt og diskretion

Apotekerne behandler alle personlige oplysninger om kunden fortroligt.

Apotekerne optræder diskret i forbindelse med betjeningen og rådgivningen af kunden og imødekommer og understøtter kundens naturlige forventning om og behov for diskretion.

5. Apotekets service

Apotekerne lægger vægt på at tilbyde en fleksibel og tidssvarende service over for kunderne.

5.1. E-handel

Apotekerne tilbyder kunderne mulighed for at handle på apoteket via e-handel. Såfremt et apotek ikke har mulighed for at tilbyde e-handel, henviser apoteket til andre apoteker, som yder denne service.

5.2. Udbringning

Apotekerne foretager eller foranstalter efter anmodning udbringning af lægemidler. Apotekerne informerer kunden om udgifterne forbundet hermed.

5.3. Åbningstider

Apotekerne tilpasser inden for lovgivningens rammer åbningstiderne efter lokale forhold. Apotekets almindelige åbningstider følger – inden for de for apoteket særligt gældende regler – åbningstiderne for detailhandelen i apotekets umiddelbare nærhed.

5.4. Ventetider/ekspeditionstider

Apotekerne dokumenterer ventetider/ekspeditionstider ved hjælp af deres egne opstillede servicemål for ventetider, resultater af ventetidsmålinger og kundetilfredshedsundersøgelser.

Apotekerne sikrer, at de af apoteket opstillede servicemål for ventetider/ekspeditionstider i overvejende grad opfattes som tilfredsstillende af kunden.

Apotekerne stiller resultatet af ventetidsmålinger til rådighed for kunder, som anmoder herom.

Apotekerne bidrager med måleresultater til en samlet statistik vedrørende den gennemsnitlige ventetid for apotekerne i Danmark.

6. Apotekernes uafhængighed og uvildighed

Apotekerne udviser fuldstændig uafhængighed af uvedkommende interesser i forbindelse med udleveringen af og rådgivningen om lægemidler.

Som vedtaget ved urafstemning efter ordinær generalforsamling 2008

Kort om Apotekernævnet

Et uafhængigt klagenævn etableret af Danmarks Apotekerforening

Lidt om baggrunden

Danmarks Apotekerforening har etableret et klagenævn, som i forbindelse med kunde-klager tager stilling til, om sektorens etiske adfærdskodeks (God Apotekerskik) i det konkrete tilfælde er overholdt.

Etableringen af Apotekernævnet og formuleringen af God Apotekerskik er centrale elementer i den etiske vision i strategien for apotekerne i Danmark; en strategi, som har kundernes behov og forventninger i fokus.

Med etableringen af Apotekernævnet får apotekernes kunder mulighed for på en enkel måde at opnå en uvildig vurdering af en klage over et apotek

Apotekernævnet er etableret med hjemmel i Apotekerforeningens love. Medlemmerne af foreningen er dermed forpligtede til at efterkomme nævnets afgørelser.

Nævnet påbegynder sit arbejde 1. september 2009.

Apotekernævnets opgaver og God Apotekerskik

Apotekernævnet er et klageorgan, som skal behandle konkrete klager fra apotekskunder over adfærden på apoteket. Nævnet skal her tage stilling til, om apoteket har overholdt God Apotekerskik.

God Apotekerskik regulerer apotekernes professionelle adfærd, som ikke i forvejen er reguleret gennem offentligt fastsatte regler. Med Apotekernævnet åbnes der mulighed for at håndhæve apotekernes etiske adfærd, der ikke er sanktioneret i offentligretligt regi, og hvor Lægemiddelstyrelsen eller andre myndigheder ikke har nogen egentlig kompetence.

God Apotekerskik handler blandt andet om apotekets rådgivning, tilgængelighed og ventetider.

Apotekernævnet skal ikke tage stilling til klager over virkningen af og/eller bivirkninger ved lægemidler eller priser på og tilskud til lægemidlerne. Disse forhold tager sundhedsmyndighederne sig af. Heller ikke søger om erstatning for mangelfuld rådgivning eller fejludlevering vil være omfattet af nævnets kompetenceområde. Her vil der være tale om egentlige domstolsanliggender.

Apotekernævnets sammensætning

I lighed med godkendte private klagenævne består Apotekernævnet af et ligeligt antal forbruger – og erhvervsrepræsentanter samt en dommer som formand.

Nævnets medlemmer er:

- Landsdommer A.F. Wehner (formand)
- Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet) og
- Næstformand i Nyreforeningen Stig Hedegaard Kristensen (udpeget af Danske Patienter) samt
- Apoteker Ulrik Schaffälitzky de Muckadell og apoteker Lise Eberholst (udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse).

Nævnet bistås af et sekretariat bestående af 1-2 medarbejdere med primært juridisk baggrund. Sekretariatet – der som udgangspunkt stilles til rådighed af Apotekerforeningen – vil selvstændigt skulle foretage den nødvendige søgoplysning og sagsforberedelse med henblik på forelæggelse for nævnet til afgørelse. Sekretariatet vil også skulle tage stilling til, om klagesager skal henvises til eksempelvis Lægemiddelstyrelsen eller Patientklagenævnet.

Apotekernævnets sanktionsbeføjelser

Hvis Apotekernævnet mener, at der i en konkret sag er sket overtrædelse af God Apotekerskik, har nævnet følgende sanktionsbeføjelser:

- advarsel, i mildere tilfælde og typisk ved førstegangsovertrædelse
- irettesættelse, i grovere tilfælde og ved gentagen overtrædelse
- bøder på op til kr. 250.000 i grovere tilfælde og ved gentagne overtrædelser
- offentliggørelse med navns nævnelse, i grovere eller oftere gentagne tilfælde af overtrædelse, hvor offentliggørelse findes påkrævet til håndhævelse af de etiske normer for apoteksvirksomhed.

Hvis nævnet mener, at der er sket en overtrædelse af offentlige regler (lov, bekendtgørelse e.l.), kan nævnet indberette sagen for Lægemiddelstyrelsen og/eller indgive politianmeldelse.