



Apoteket
Tættere på dig
Strategi for apotekerne
i Danmark

apotek



Forord

Efter flere års politisk debat vedtog Folketinget i 2015 med et meget bredt flertal en ny apotekerlov, der fastsætter vilkårene for sektoren i en årrække fremover.

Beslutningen viser, at et bredt politisk flertal ønsker at bevare og udvikle apotekerne som en del af sundhedssektoren. Apoteket skal fortsat have ansvaret for at rådgive om og udlevere medicin. Det er samtidigt et politisk ønske, at konkurrencen mellem apotekerne skal øges for at opnå en bedre tilgængelighed. Desuden sker der en reduktion af sektorens økonomiske ramme. Det stiller store krav til apotekerne. Det forudsætter, at vi optimerer driften af vores apoteker, uden at vi sætter den kvalitet og faglighed over styr, som er vores eksistensberettigelse.

Vi skal udvikle og udbygge vores rolle som en del af sundhedssektoren. Der er fortsat store uløste problemer med brugen af medicin. Apotekerne råder over lægemiddelfaglige kompetencer, der i højere grad bør bringes i spil for at løse problemerne, til gavn for både borgernes sundhed og for samfundøkonomien. Samtidig skal vi imødekomme, at borgernes forventninger til vores tilgængelighed og service hele tiden øges.

Det kræver effektiv ledelse af vores apoteker med optimal teknologiudnyttelse. Vi skal rekruttere og fastholde dygtige medarbejdere overalt i Danmark. Vi skal udvikle apotekernes gode image, der bygger på faglig-

hed, sikkerhed, kvalitet og tryghed. Vi skal sikre, at omverdenen ikke er i tvivl om, hvilken forskel apotekerne gør for behandling med medicin og for folkesundheden.

Strategien er vores redskab til at tage fat på de områder, der udfordrer os, og hvor der er behov for klare initiativer for at bringe apotekssektoren bedst muligt videre.

Gennem de sidste fem år har vi med strategien "Medicin og sundhed med omtanke" løftet sektoren over en bred front. Det er et godt udgangspunkt at gå de kommende års udfordringer i møde med.

Med den ny strategi viser vi en retning for sektorens udvikling frem mod 2020. Det gør vi med en ny vision og med 3 fremtidsbilleder af apoteket 2020 set med henholdsvis borgerens, samfundets og apotekets egne øjne.

Inden for syv centrale indsatsområder fastsætter vi en række nye mål for sektoren, som vi sammen skal stræbe efter at nå.

Vi glæder os til at tage hul på arbejdet!

Bestyrelsen

3

fremtidsbilleder af apoteket

Nedenfor er givet tre fremtidsbilleder af apoteket 2020 set med henholdsvis borgernes, samfundets og apotekets egne øjne.

De tre fremtidsbilleder viser, hvor vi med strategien gerne vil bringe apotekerne hen i løbet af strategiperioden.

Apoteket 2020 set med borgerens øjne

Apoteket er det sted i sundhedssektoren, hvor jeg har direkte adgang til sundhedsprofessionelle uden tidsbestilling. Jeg får rådgivning om medicin og sundhed af faguddannet personale, og jeg kan købe medicin og omsorgsprodukter og få tilbud om relevante sundhedsydelser. Jeg er sikker på, at fagligheden, kvaliteten og sikkerheden altid er i orden.

Apoteket er til rådighed, når jeg har brug for det. Jeg har nem adgang til mit lokale apotek. Tilgængelighed, åbningstider og vagt passer til mit behov. Apotekerne tilbyder online rådgivning og mulighed for at købe medicin eller omsorgsprodukter via nethandel døgnet rundt.

Apoteket er indbydende, og jeg føler mig velkommen og værdsat. Der er god diskretion ved rådgivning og sundhedsydelser. Apoteket er mit naturlige valg ved

køb af og rådgivning om medicin, omsorgsprodukter og sundhed. Jeg oplever en personlig og målrettet dialog. Apoteket har tilbud om rådgivning og sundhedsydelser, som passer til mine behov gennem hele livet.

Apoteket er min sikkerhed for, at der gennem et integreret samarbejde med læger, plejepersonale og andre sundhedspersoner er sammenhæng i behandlingen med medicin. Har jeg været på hospitalet, sørger apoteket for, at der er styr på den lægemiddelbehandling, jeg skal fortsætte med hjemme. Apoteket har min medicin klar straks, når jeg bliver udskrevet. Apoteket hjælper mig med at forstå reglerne om tilskud, priser og substitution, og det bidrager til, at jeg bruger medicinen rigtigt.

Apoteket har respekt for min tid. Jeg kan altid få den medicin eller de produkter, jeg har brug for.





Apoteket 2020 set med samfundets øjne

Apoteket er samfundets lægemiddelekspert. Apoteket bidrager sammen med de øvrige sundhedsprofessionelle til en optimal brug af medicin og høj patientsikkerhed. Apoteket sikrer, at nye brugere af medicin kommer godt i gang med deres behandling. Borgere, som bruger flere slags medicin, får gennemgået deres behandling en gang om året.

Apoteket skaber sammenhæng. Apoteket sikrer i samarbejde med regioner og kommuner en smidig overgang mellem sygehus- og primærsektor, når det gælder behandlingen med medicin. Apoteket formidler information om sundheds- og forebyggelsestilbud, både dem apoteket selv er en del af, og der hvor apoteket henviser til andre.

Apoteket er udadvendt. Apoteket er en synlig og aktiv del af den nære sundhedssektor og tager initiativer i lokalområdet med sundhedsfaglige arrangementer, patientskoler i samarbejde med patientforeninger, og andre aktiviteter målrettet forskellige patient- og borgergrupper.

Apoteket har respekt for samfundets ressourcer. Apoteket er samfundets lægemiddelleverandør og sikrer borgerne hurtig og sikker adgang til medicin. Apoteket tager medansvar for, at udgifterne til sundhed og behandling med medicin bruges effektivt. Borgerne får altid tilbudt den billigste ligeværdige medicin. Apoteket kan inden for visse rammer udlevere receptpligtig medicin og genudlevere medicin til faste brugere uden recept.

Apoteket 2020 set med apotekernes øjne

Vi står for faglighed, kvalitet, sikkerhed og troværdighed. Drift og ledelse hviler på en sund økonomi. Vi har overskud til løbende investeringer i udviklingen af apoteket og medarbejderne. Drift og ledelse er kvalitetsstyret og understøttes af et fælles kvalitetsstyringsystem for sektoren. Vi anvender specialiserede IT-redskaber, der sikrer effektivitet og kvalitet i opgaverne.

Kerneydelserne er salg af og rådgivning om lægemidler og omsorgsprodukter samt levering af sundhedsydelse. Det bidrager til apotekets indtjening at udvikle og tilbyde sundhedsydelse. Det er økonomisk attraktivt for det offentlige og for private forsikringsordninger at betale for vores sundhedsydelse.

Apoteket er en attraktiv arbejdsplads. Vi har fagligt udfordrende og afvekslende opgaver. Vi har et godt fagligt miljø med mulighed for kollegial sparring, hvor medarbejderne er stolte af at være ansat. De bedst

kvalificerede farmaceuter og farmakonomet søger ansættelse hos os. Rekrutteringen styrkes af et tæt samarbejde med uddannelses- og forskningsinstitutioner. Løbende kompetenceudvikling af både ledere og medarbejdere sikrer, at vi til enhver tid råder over medarbejdere med de rette kompetencer.

På tværs af forskellige vilkår, geografiske placeringer, og indbyrdes konkurrence oplever vi et stærkt fællesskab med fælles identitet, image og værdier.

Apotekerforeningen har en nøglerolle i at understøtte vores fællesskab i sektoren. Den tilbyder og udvikler rådgivningstilbud til medlemmerne og fælles service- og driftsfunktioner. Den styrker det enkelte apoteks muligheder for forretningsudvikling og kompetenceudvikling. Den sikrer en stærk fælles kommunikation og varetager vores interesser eksternt. Kort sagt understøtter foreningen sektorens udvikling med udgangspunkt i vores fælles strategi.



Vores vision for apotekssektoren

Visionen er det fælles billede af fremtiden, som vi sammen skal stræbe efter i løbet af strategiperioden. Visionen udtrykker essensen af de tre fremtidsbilleder ovenfor.

Visionen handler om, at vi vil gøre en forskel for borgerne og samfundet ved at være samfundets lægemiddeleksperter og som en del af sundhedssektoren fremme sundheden og løse borgernes problemer med medicin.

Visionen understreger vores grundlæggende værdier: Faglighed, sikkerhed, kvalitet og trykthed, der skal være udgangspunkt for hele vores virksomhed.

Vision

Apoteket er anerkendt som samfundets lægemiddelekspert. Vi fremmer sundheden og hjælper borgerne til en optimal brug af medicin. Vi tager ansvar for, at der er sammenhæng i behandlingen med medicin. Faglighed, sikkerhed, kvalitet og borgerens trykthed er grundlag for alt, hvad vi gør.

Vores mission

Missionen udtrykker vores eksistensberettigelse. Mission udtrykker helt kort, den opgave vi er sat i verden for at løse, og hvad der er vores kernekompetencer.

Missionen handler om det, vi gør, og hvorfor vi gør det. Dermed sætter missionen retning på hverdagens prioriteringer.

Mission

Vi sikrer forsyningen af medicin i samfundet, og med vores viden om medicin og forebyggelse hjælper vi borgerne til bedre sundhed.





7

indsatsområder skal
gøre fremtidsbillederne
til virkelighed

- 1** Faglighed og rådgivning
- 2** Tilgængelighed og service
- 3** Kvalitet og sikkerhed
- 4** Forretningsudvikling og driftsoptimering
- 5** Rekruttering og kompetenceudvikling
- 6** Teknologianvendelse
- 7** Image og kommunikation

1 Faglighed og rådgivning

Apotekernes rolle i sundhedssektoren skal udvikles og udbygges. Det gælder også under nye rammevilkår, hvor apotekerne udfordres af øget konkurrence.

Apotekernes lægemiddelfaglige kompetencer anvendes til at opnå bedre brug af medicin hos kronikere, borgere med stort medicinforbrug, og andre med særlige behov.

Apotekerne skal tilbyde personlig rådgivning af høj kvalitet til alle om medicin og omsorgsprodukter i et miljø med diskretion, og styrker borgernes evne til egenomsorg.

Apotekerne er borgernes naturlige indgang til forebyggelse og sundhedsfremme. Derfor skal apotekernes rolle som leverandør af sundhedsydelser udbygges.

Apotekerne påtager sig ansvaret som samfundets lægemiddeleksperter. Derfor skal apotekerne sammen med andre sundhedspersoner bidrage til optimal brug af medicin, ikke mindst ved sektorovergange.

1.1. Borgerne får altid tilbudt individuel rådgivning af høj faglig kvalitet, når de køber medicin eller omsorgsprodukter på apoteket

- a. Apoteket rådgiver ud fra sektorkrav. Rådgivningen er behovstilpasset den enkelte borger og dæk-

ker både rådgivning om medicin og omsorgsprodukter. Borgerne oplever altid, at rådgivningen er relevant og af høj faglig kvalitet.

- b. Borgerne oplever diskretion på apoteket. Det gælder både de fysiske rammer og i dialogen med apoteksmedarbejderne.
- c. Apotekets rådgivning understøttes af sundhedsfaglige kampagner til bestemte målgrupper.

1.2. Apoteket har tilbud til kronikere om sikker og effektiv brug af medicin

- a. Borgere, der bruger fem eller flere lægemidler, tilbydes en eksternt finansieret medicingennemgang.
- b. Ny-diagnosticerede kronikere får tilbudt en samtale om deres medicin.
- c. Kronikere, der ikke tager deres medicin korrekt, tilbydes en eksternt finansieret samtale, der sikrer god medicin efterlevelse.
- d. Apoteket underviser kronikere og deres pårørende i sikker og effektiv brug af medicin.

1.3. Apoteket er borgernes naturlige indgang til forebyggelse og sundhedsfremme i den primære sundhedssektor

- a. Apoteket tilbyder ydelser inden for forebyggelse og sundhedsfremme.
- b. Apoteket samarbejder med kommunen om forebyggelse og sundhedsfremme.



- c. Apoteket øger borgerens kendskab til kommunale sundheds- eller behandlingstilbud, som for eksempel alkoholafvænning og patientskoler, når det er relevant.
- d. Apoteket indgår i partnerskab med andre aktører som patientforeninger, institutioner og idrætsforeninger om sundhedstjek og lignende ydelser.

1.4. Apoteket er en central aktør i den primære sundhedssektor og samarbejder med læger, kommunale institutioner og andre, der håndterer borgernes medicin

- a. Apoteket leverer kompetenceudvikling af andet sundhedspersonale og ydelser om sikker og effektiv lægemiddelanvendelse samt kvalitetssikret medicin håndtering.
- b. Apoteket leverer sundhedsydelser i partnerskaber med andre aktører som patientforeninger, fagforeninger eller forsikringsselskaber.
- c. Apoteket fremmer brugen af dosispakket medicin til borgere, som har behovet.
- d. Apoteket foretager en eksternt finansieret medicingennemgang for alle, som påbegynder brugen af dosispakket medicin.
- e. Apoteket leverer sundhedsydelser i forbindelse med telemedicinske løsninger.

1.5. Apoteket samarbejder med læger, plejepersonale og andre sundhedspersoner om lægemiddelbehandling ved sektorovergange

- a. Apoteket indgår aftaler med sygehusene, så apoteket har medicinen klar, når patienten udskrives.
- b. Apoteket skal gennem tilbud om ydelser understøtte de regionale og kommunale målsætninger på sundhedsområdet.

2 Tilgængelighed og service

Borgerne bruger apoteket, fordi de kan få opfyldt deres behov nemt, kompetent og til de bedste priser. Apotekerne lever op til borgernes forventninger om god service og tilgængelighed. Der er apoteksenheder i hele landet. Borgerne har mulighed for at e-handle og få rådgivning online. Åbningstid og vagt skal passe til borgernes behov. Ventetid må ikke være et problem. Borgerne forlader ikke apoteket med uforrettet sag.

Apoteket har den relevante medicin og de efterspurgte omsorgsprodukter på lager. Der skal under visse betingelser være mulighed for adgang til receptmedicin, når lægen ikke er tilgængelig. Reglerne om substitution og medicintilskud skal være forståelige og understøtte korrekt brug af medicin.

2.1. Apoteket sørger for, at borgeren ikke går forgæves på apoteket efter medicin, omsorgsprodukter eller relevante sundhedsydelser

- Apoteket har en høj servicegrad. Det betyder, at borgerne i mindst 98 pct. af ekspeditionerne får deres medicin med det samme.
- Apoteket udleverer inden for visse rammer receptpligtig medicin eller gendleverer medicin til faste brugere uden recept.
- Apoteket indgår aftaler med andre sundhedsprofessionelle om levering af ydelser på apoteket.



2.2. Borgerne har nem adgang til apoteksenheder og apotekernes ydelser i hele landet

- a. Antallet af receptekspederende enheder er øget med 20 pct. efter den nye apotekerlovs ikrafttræden.
- b. Tilgængeligheden til receptekspederende enheder i tyndt befolkede områder fastholdes.
- c. Distribution via håndkøbsudsalg og medicinudleveringssteder opretholdes ved, at apoteket får betaling for udbringning.
- d. Apotekerne tilbyder e-handel, der lever op til borgernes forventninger til sikkerhed, hurtighed og brugervenlighed, samt mulighed for rådgivning.
- e. Apoteket leverer medicin til kommunale og regionale telemedicinske løsninger.
- f. Alle borgere har god tilgængelighed til apoteksenheder, uanset eventuelle handicap.

2.3. Apoteket sikrer, at borgerne betjenes hurtigt og effektivt og åbningstiden svarer til borgernes forventninger

- a. Det hører til undtagelsen, at en borger oplever lang ventetid i den almindelige åbningstid. Den gennemsnitlige ventetid på hvert apotek er alle dage mindre end 5 minutter, og 95 pct. af kunderne ekspederes inden for 10 minutter.

- b. Apotekets åbningstid følger som minimum de omkringliggende specialbutikker på indkøbsstrøg og i butikcentre.
- c. Apoteket er tilgængeligt på telefon og mail i hele apotekets åbningstid.
- d. Der er etableret en rentabel vagtordning, som både hænger sammen med regionernes akutberedskab og tilgodeser borgernes behov for receptekspedition uden for almindelig åbningstid.

2.4. Borgerne oplever et retfærdigt og forståeligt tilskudssystem, der understøtter god lægemiddeløkonomi

- a. Tilskuddet til borgernes medicin fordeles ligeligt hen over året, så borgerne ikke oplever store udsving i deres egenbetaling for medicin.
- b. Apotekerne sikrer, at borgerne dels modtager de tilskud, de er berettigede til, dels modtager tilstrækkelig rådgivning om tilskud, substitution og priser.

2.5. Apotekerne efterlever sektorens etiske kodeks for service og uvildighed

- a. Apotekernævnet påser apotekernes efterlevelse af sektorens etiske regler, God Apotekerskik.
- b. Antallet af sanktioner for overtrædelse af God Apotekerskik er fortsat lavt.

3

Kvalitet og sikkerhed

Borgerne skal have tillid til, at kvalitet og sikkerheden på apoteket altid er i orden. Et fælles kvalitetssystem sikrer, at alle apoteker har samme høje kvalitet og sikkerhed.

Sektoren skal til enhver tid have en kvalitetsmodel for apoteket, der lægger sig tæt op af kvalitetsmodellen for den øvrige primære sundhedssektor.

Kvalitetssystemet skal sikre høj kvalitet og effektiv drift. Kvalitetssystemet skal være operationelt, ubureaukratisk og relevant for det enkelte apotek.

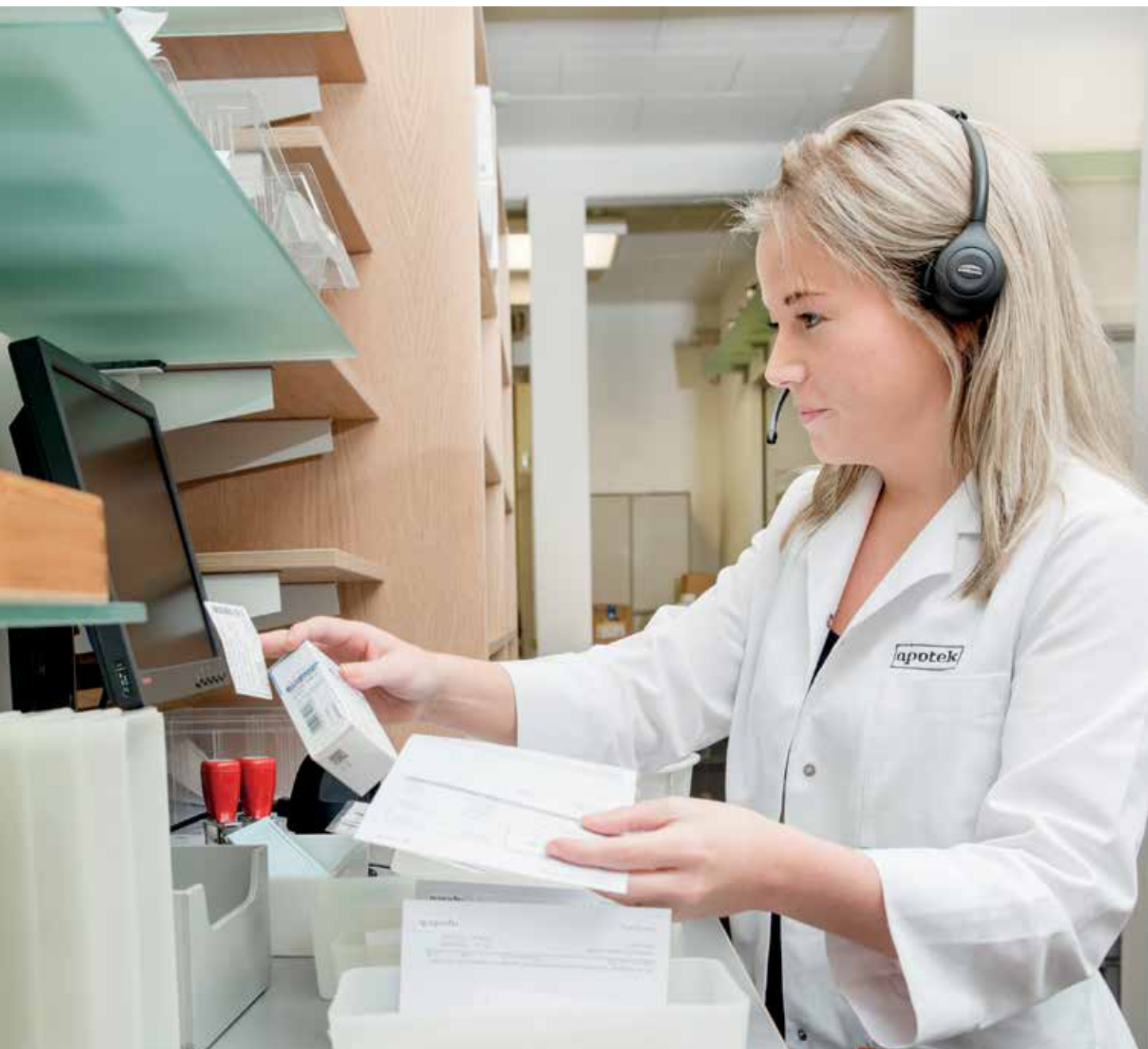
3.1. Borgere tilbydes høj kvalitet og sikkerhed på alle apoteksenheder med afsæt i apotekernes fælles kvalitetssystem

- a. Der er gennemført en revision af kvalitetssystemet, som på en enkel måde understøtter høj kvalitet og patientsikkerhed samt effektiv drift af apoteket.
- b. Apotekeren og medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at arbejde kontinuerligt med kvalitetsudvikling.

- c. Apotekernes tilsyn sikrer, at filialer, apoteksudsalg, håndkøbsudsalg og medicinudleveringssteder håndterer og leverer medicin sikkert og korrekt.
- d. Kvalitetssystemet sikrer, at apotekerne har en tæt dialog og samarbejde med praktiserende læger, regioner og kommuner om sikker medicin og sammenhængende patientforløb.

3.2. Apotekerne forbedrer patientsikkerheden og forebygger utilsigtede hændelser

- a. Apotekets receptinterventioner og dialog med borgeren og sundhedsprofessionelle forebygger utilsigtede hændelser.
- b. Apoteket forebygger utilsigtede hændelser gennem arbejdstilrettelæggelsen.
- c. Apoteket registrerer og arbejder systematisk med egne utilsigtede hændelser med henblik på fremtidig forebyggelse.
- d. Apoteket lærer og udvikler praksis via viden om utilsigtede hændelser i egen sektor og på tværs af sektorer.



4 Forretningsudvikling og driftsoptimering

Nye rammevilkår betyder, at kravene til forretningsudvikling og effektiv drift af apoteket er skærpede. Samtidig betyder den øgede konkurrence et større behov for positionering af det enkelte apotek.

Vi skal til stadighed sikre, at apotekernes opgaveløsning er præget af høj produktivitet og høj faglighed. Der skal sikres finansieringsmodeller og adgang til opkrævning af honorar for de ydelser og services, som apotekerne udfører. Apotekernes andel af markederne for medicin og omsorgsprodukter skal fastholdes og udbygges. Sundhedsydelser skal udgøre en større del af forretningen. De administrative byrder, som ikke giver merværdi for hverken borgere, samfund eller apoteker, skal mindskes.

4.1. Apotekernes andel af markedet for medicin og omsorgsprodukter er udvidet

- a. Medicin til behandling af ikke-indlagte borgere udleveres på apoteket.
- b. Apotekernes andel af markedet for liberaliserede håndkøbslægemidler og omsorgsprodukter er øget.

4.2. Sundhedsydelser udgør en større del af apotekets forretningsgrundlag og er rentable for apoteket

- a. Der er etableret finansieringsmodeller for medicinsamtaler og sundhedsydelser.

- b. Apotekets personale råder over kompetencer og værktøjer til at udvikle og markedsføre nye ydelser.
- c. Der er etableret mulighed for, at større opgaver om levering af sundhedsydelser til f.eks. kommuner og regioner kan leveres af flere apoteker i fællesskab.

4.3. Driften af apoteket giver overskud til at investere i udviklingen af apoteket og medarbejderne

- a. Apoteket råder over værktøjer til driftsoptimering, herunder analyser og regnemodeller til brug for vurdering af forretningen.
- b. Apoteket råder over best practice eksempler indenfor centrale driftsområder, herunder arbejdstilrettelæggelse, indretning, teknologianvendelse, og sundhedsydelser.
- c. Apoteket råder over værktøjer til forretningsudvikling, herunder værktøjer til strategifastlæggelse og forretningsplan.
- d. Der findes tilbud om finansieringsordninger for bevillingsovertagelser.

4.4. Der er indført et effektivt regelsæt om receptpligtige lægemidlers leveranceforhold og substitution, der mindsker de administrative byrder og minimerer leverancesvigt

- a. Der er fastsat regler, der indebærer, at leverandører af medicin leverer til en fuld prisperiode.
- b. Der er fastsat regler om minimumskrav til grossister. Reglerne omfatter krav om adgang til elektronisk varebestilling, dag til dag leverance, samt mulighed for returnering og kreditering.
- c. Andelen af substitutionsgrupper, der rammes af leverancesvigt i en prisperiode, er nedbragt.
- d. Kravene til apotekernes substitution er afpasset hensynet til både borgernes og samfundets udgifter, de administrative byrder, dosisdispensering, samt hensynet til korrekt brug af medicin. Substitution mellem præparater med minimal prisforskel skal kunne fravælges af hensyn til borgerens compliance.
- e. Substitutionsgrupper skal oprettes under hensyntagen til alle relevante forhold, herunder hensyn til behandlingseffekt, compliance, patentforhold, og apotekets administration m.v.



5 Rekruttering og kompetenceudvikling

Apotekerne skal være attraktive arbejdspladser for ambitiøse og dygtige farmaceuter og farmakonomer. Overalt i apotekssektoren skal der kunne rekrutteres dygtige medarbejdere med de rette kompetencer.

Det er afgørende, at apotekerne besidder ledelseskompetencer, der matcher, at de kan drive og udvikle op til 8 geografisk spredte receptekspederende enheder.

Både ledere og medarbejdere skal til enhver tid have kompetencer, der understøtter kravene til høj faglighed, ledelse og effektiv drift. Medarbejdernes kompetencer skal modsvare, at apotekerne påtager sig en stærkere rolle i sundhedssektoren, hvor levering af sundhedsydelse udgør en større del af forretningen.

5.1. Apotekerne i hele landet er i stand til at tiltrække de rigtige medarbejdere. Det gælder både erfarne medarbejdere og de bedste nyuddannede fra en årgang

- Apotekerne råder over værktøjer, som sikrer en professionel rekruttering af medarbejdere til apoteket.
- De unge oplever, at der er gode karrieremuligheder i apotekssektoren. Det sker ved, at apotekerne er til stede, hvor de unge søger information om uddannelses- og erhvervsmuligheder.
- I samarbejde med farmakonomskolen sikres det, at der uddannes et tilstrækkeligt antal kvalifice-

rede farmakonomer, som matcher sektorens behov.

- Apotekssektoren samarbejder med universiteterne om markedsføring af farmaceutens rolle på apoteket, for eksempel gennem deltagelse i aktiviteter for de studerende, som synliggør apoteket som en attraktiv arbejdsplads.
- Proceduren for tildeling af praktikpladser understøtter fordelingen af højt kvalificerede kandidater i hele landet.

5.2. Der er etableret samarbejde med universiteter med henblik på at styrke forskning og undervisning i apotekspraksis

- Apotekssektoren deltager i farmaceutuddannel-



sens aftagerpaneler og advisory boards med henblik på at sikre, at der undervises i apotekspraksis.

- b. Der er udviklet uddannelsesmateriale i samarbejde med universiteter til brug for farmaceutuddannelsen, der sikrer, at synlighed og viden om apotekspraksis indgår som en del af uddannelsen.
- c. Apotekssektoren bidrager til undervisning på universiteterne om for eksempel rådgivning og kommunikation i skranken.
- d. Apotekssektoren deltager i fælles forsknings- og udviklingsprojekter med universiteterne.

5.3. Apotekere og ledende medarbejdere har kompetencer, der modsvarer kravene til ledelse i nutidens apotekssektor

- a. Apotekere og ledende medarbejdere tilbydes uopbetalte kurser i koncernledelse, strategisk ledelse og forretningsudvikling.
- b. Der er udviklet sektor anbefalinger om faglig og ledelsesmæssig kompetenceudvikling for apotekere.
- c. Apotekerne har tilbud om anvendelse af ekspertpanel og/eller professionelt/fagligt netværk, hvor de kan dele erfaringer og få sparring.
- d. Der er udviklet sektorkrav til apotekere, der er engageret i uddannelse af farmakonomer i forbindelse med elevansættelser og har farmaceuter på studieophold.

5.4. Der udnævnes apotekere med solide kompetencer, der kan lede og udvikle apotekerne

- a. Apotekerforeningen har taget en ny forfremmelsespolitik i brug, der understøtter udnævnelse af apotekere med de rette kvalifikationer inden for apoteksledelse, drift, og udvikling.
- b. Udnævnelsesforløbets delelementer er professionaliserede og gennemsigtige for potentielle ansøgere.
- c. Karriereudviklingstiltag sikrer, at der i sektoren løbende udvikles nok kvalificerede apoteksansøgere.

5.5. Apoteket er en attraktiv arbejdsplads, der fastholder dygtige medarbejdere med de rette kompetencer i kraft af en progressiv og systematisk kompetenceudvikling

- a. Apoteksmedarbejdernes kompetencer er via uddannelsesplaner opdaterede, dokumenterede, og understøtter høj faglighed, individuel kommunikation, kvalitet, ledelse og effektiv drift.
- b. Apoteksmedarbejderne har kompetencer, som matcher behovet for at markedsføre og levere sundhedsydelser i den primære sundhedssektor.
- c. Karriereudviklingstiltag sikrer, at der i sektoren løbende udvikles et tilstrækkeligt antal kvalificerede ledere.

6 Teknologianvendelse

Apotekernes arbejdsgange og ydelser skal være understøttet af en optimal teknologianvendelse, der bidrager til kvalitet i opgaveløsningen og effektiv drift.

Apotekerne skal udnytte de muligheder, der ligger i nye teknologiske løsninger, så medarbejderressourcer frigøres til rådgivning om medicin og levering af sundhedsydelser til gavn for borgerne.

Apotekerne skal ikke vente på løsningerne, når behovet er der. Derimod skal ny teknologi og software være en drivkraft for apotekernes udvikling.

6.1. Apotekssystemerne understøtter rådgivning samt sikker og effektiv distribution af medicin

- a. Apotekssystemerne understøtter anvendelse af kundehistorik ved ekspedition og rådgivning.
- b. FMK er integreret i apotekssystemerne og understøtter rådgivning og sundhedsydelser, receptinterventioner, samt effektiv kommunikation med andre sundhedsaktører om borgernes behandling med medicin.
- c. Apotekerne kender og nyttiggør funktionerne i apotekssystemerne, der bidrager til sikker og effektiv distribution af medicin.
- d. Der er effektiv integration mellem apotekssystemerne og apotekernes e-handelsløsninger.
- e. Der er implementeret forbedringer for kommuni-

- kation om dosisdispensering i FMK, herunder både i det centrale FMK og i de lokale systemer.
- f. Administrationen af borgeres kommunale bevil-linger er digitaliseret.
- g. Apotekssystemerne understøtter central stregko-dekontrol af medicinpakninger for at sikre mod forfalsket medicin.

6.2. Optimal teknologianvendelse understøtter forretningsudvikling og effektiv drift

- a. Apoteket anvender systemværktøj til skemaplan-lægning, som er integreret med lønsystemet.
- b. Apotekets lønadministrative arbejde er digitalise-ret.
- c. Apotekssystemerne muliggør udtræk af ledelses-information i form af statistikker og rapporter til brug for effektiv drift.
- d. Apotekssystemerne understøtter apotekernes le-ving af sundhedsydelser, herunder dokumenta-tionskrav m.v.
- e. Apotekssystemerne understøtter registrering af receptinterventioner.

6.3. Sektoren anvender ny teknologi til udbredelse af information og øget tilgængelighed til apoteket og dets ydelser

- a. Borgerne får information om apotekets ydelser gennem kampagner, sociale medier, app's, video, og apoteket.dk.



- b. Sektoren deltager i forsøg med nye teknologiske løsninger, der forbedrer tilgængeligheden til medicin.
- c. Apoteket tilbyder telemedicinske løsninger på de samme platforme som øvrige sundhedsaktører.

7

Image og kommunikation

Apotekssektorens kommunikation skal styrke opbakningen til apotekerne hos både den almindelige borger og professionelle interessenter. Det skal ske ved at synliggøre den værdi, apotekerne har i forhold til behandling med medicin og for folkesundheden.

Foreningens kommunikation skal være seriøs og vidensbaseret. Den er baseret på nye såvel som velkendte kommunikationsmetoder. Samlet set skal kommunikationen være dialogskabende og styrke de positive relationer til apotekernes vigtigste interessenter.

7.1. Apoteket er tæt på borgeren. Borgerne ser apoteket som en del af den primære sundhedssektor og ved, hvad det lokale apotek tilbyder. Borgerne kender deres lokale apotek som 'mit apotek'

- a. De sundhedsfaglige kampagner sikrer, at apoteket opnår stor synlighed i lokalområdet.
- b. Apoteket.dk er den mest søgte og bedst formidlede medicinfaglige hjemmeside i Danmark.
- c. Apotekssektoren har en seriøs sundhedsfaglig og borgervendt profil på sociale medier.

7.2. Apotekerforeningen påvirker sundhedspolitikken. Foreningen er en central stemme i samfundsdebatten, når det handler om medicin og udviklingen af det lokale sundhedsvæsen

- a. Foreningen når ud til politiske beslutningstagere og andre vigtige meningsdannere med sundhedspolitiske synspunkter.
- b. Kommunikationsindsatsen bidrager til både prioriteringen og formidlingen af sektorens politiske og sundhedsfaglige indsatsområder for at optimere indflydelsen i forhold til vores interessenter.
- c. Foreningen har en tydelig profil på sociale medier med henblik på at nå professionelle interessenter.

7.3. Apotekerforeningen binder medlemmerne sammen. Den interne kommunikation i sektoren er optimeret for at sikre sammenhængskraften i sektoren

- a. Foreningens udgivelser og elektroniske medier sikrer opdateret viden om foreningen og sektorens udvikling.
- b. Foreningen tilbyder medlemmerne relevant indhold til apotekernes hjemmesider og profiler på de sociale medier, og understøtter derved hele sektorens kommunikationsindsats.
- c. Visuel identitet er afgørende for oplevelsen af apotekerne som en samlet sektor. 80 pct. af alle receptekspederende enheder er omfattet af visuel identitet med nye facadeelementer.

apotek

Spørg os om p-piller

Jeg har glemt en p-pille, hvad
gør jeg?

Giver p-piller bivirkninger?

Er jeg beskyttet i p-pillepausen?

Får man uren hud af p-piller?



Vi kan rådgive dig - her eller på
apoteket.dk

www.apoteket.dk

Nummer	Kasse
1	1
4	8
8	4

Sårpleje

apotek

Udgivet af: Danmarks Apotekerforening, 2016

Foto: Brian Rasmussen, Fotografhuset

og Palle Peter Skov[side 5]

Layout: Esben Bregninge Design

Tryk: Rosendahls Tryk