

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2013

Indledning

Apotekernævnet blev etableret i 2009 af Danmarks Apotekerforening som et led i implementeringen af en vedtaget strategi for apotekerne i Danmark.

Apotekernævnet fungerer som et klagenævn, som i forbindelse med kundeklager tager stilling til, om sektorens etiske adfærdskodeks ([God Apotekerskik](#)) i det konkrete tilfælde er overholdt.

Nævnet har – udover at være et klageorgan for apotekets kunder – kompetence til med en anden sammensætning end nedenstående at behandle kollegiale sager mellem apotekere eller mellem Danmarks Apotekerforening og medlemmer heraf. Der har ikke i perioden været sådanne sager i nævnet. Nævnets kompetence blev endvidere i 2012 udvidet til også at behandle sager vedrørende apotekernes samarbejde med lægemiddelinindustrien om sponsorater, efteruddannelse m.v. Nævnet – der i disse sager har en anden sammensætning end i klagesager og kollegiale sager – har endnu heller ikke modtaget sager af denne karakter.

Nærværende årsberetning omhandler således alene nævnets virksomhed som klageorgan.

Med etableringen af Apotekernævnet har apotekernes kunder mulighed for at opnå en uvildig vurdering af en klage over et apotek på områder, som ikke er reguleret i lovgivningen.

Nævnet påbegyndte formelt sit arbejde den 1. september 2009, men nævnets medlemmer har forud herfor drøftet tilrettelæggelsen af nævnets arbejde m.v. i samarbejde med nævnets sekretariat.

Apotekernævnets virksomhed er nærmere beskrevet i [statutter](#) og [forretningsorden](#) for Nævnet. Disse er – ligesom God Apotekerskik - tilgængelige på Apotekernævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk).

Apotekernævnet skal i klagesager ifølge Apotekerforeningens love og nævnets statutter være sammensat på følgende måde:

- en af domstolssystemet udpeget dommer som formand
- to apotekere udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse
- to forbrugerrepræsentanter udpeget af den for forbrugeranliggende ansvarlige minister eller det organ, denne måtte henvise til eller af relevante patientorganisationer.

Apotekernævnet blev etableret med nu tidligere landsdommer A.F. Wehner som formand, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet), formand i Nyreforeningen Stig Hedegaard Kristensen (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Ulrik Schaffalitzky de Muckadell og apoteker Lise Eberholst (udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse).

Formand for Danske Patienter Lars Engberg afløste i marts 2010 Stig Hedegaard Kristensen i nævnet, ligesom apoteker Ole Jertrum pr. 1. april 2012 afløste apoteker Ulrik Schaffalitzky de Muckadell i forbindelse med dennes pensionering.

Apotekernævnet fik ny formand i november 2012, hvor byretsdommer Søren Hafstrøm blev udpeget som formand i stedet for A.F. Wehner.

Lise Eberholst, Sine Jensen og Lars Engberg er i 2012 udpeget for yderligere 3 år.

I denne årsberetning gennemgås Apotekernævnets virksomhed i 2013. Apotekernævnet har i 2013 afholdt fire møder og realitetsbehandlet 12 klager. Se nærmere nedenfor i afsnittene om statistik og nævnets behandling af konkrete sager.

Apotekernævnets kompetence

Apotekernævnet har kompetence til at vurdere, om et apotek i konkrete sager har overholdt God Apotekerskik.

God Apotekerskik regulerer apotekernes professionelle adfærd, som ikke i forvejen er reguleret gennem offentligt fastsatte regler. God Apotekerskik handler blandt andet om apotekets rådgivning, service og ventetider.

Apotekernævnet kan derimod 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 sager om erstatning for mangelfuld rådgivning eller fejludlevering vil være omfattet af nævnets kompetenceområde. Her vil der være tale om egentlige domstolsanliggender.

Hvis en apoteker efter Apotekernævnets opfattelse har handlet i strid med 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 250.000 kr. i grovere tilfælde og ved gentagne overtrædelser
- offentliggørelse med navns nævnelser, i grovere eller oftere gentagne tilfælde af overtrædelse, hvor offentliggørelse findes påkrævet til håndhævelse af de etiske normer for apoteksvirksomhed.

Grundlaget for Apotekernævnets vurderinger

God Apotekerskik udgør Apotekernævnets grundlag for nævnets behandling af klagesager. God Apotekerskik udtrykker, hvad man som kunde kan forvente af sit apotek, ud over hvad der fremgår af lovgivningen. God Apotekerskik omtaler nogle almindelige principper for apotekets adfærd.

Herudover omhandler God Apotekerskik:

- apotekets faglige virksomhed (som bl.a. vedrører apotekets rådgivning om lægemidler, udbud af medicinsk udstyr og frihandelsvarer (ikke-lægemidler) samt tilbud om sundhedsydelse)
- diskretion

- tilgængelighed (i form af tilbud om e-handel, udbringning, åbningstider og ventetider)
- uafhængighed og uvildighed.

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

God Apotekerskik kan i sin helhed læses på Apotekernævnets hjemmeside.

Generelt om nævnets sagsbehandling

Rammerne for processen i forbindelse med nævnets sagsbehandling er beskrevet i statutter og forretningsordenen.

Når en klage modtages i nævnet, vurderer sekretariatet efter forelæggelse for nævnets formand om det forhold, der klages over, er omfattet af nævnets kompetence. Forinden sagerne behandles i nævnet indhentes på baggrund af klagen en udtalelse fra det apotek, klagen vedrører. Klageren får herefter mulighed for at kommentere apotekets udtalelse. Hvis sagen herefter vurderes at være tilstrækkeligt oplyst, vil sagen blive forelagt nævnet på det førstkommende møde.

Efter mødet udfærdiges afgørelser, som sendes til de enkelte klagere og i kopi til de indklagede apotekere. Afgørelserne gennemgås endvidere i anonymiseret form, som offentliggøres på nævnets hjemmeside (www.apotekernaevnet.dk).

Som det fremgår af gennemgangen af afgørelser på nævnets hjemmeside, behandler nævnet en række sager, hvor der er uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets beskrivelse eller oplevelse af episoden og/eller dialogen. Der er således tale om "påstand mod påstand".

Apotekernævnet kan alene vurdere sagerne på baggrund af de udtalelser, som klager og apotekerne indsender til nævnet, og kan ikke foretage en egentlig "bevisvurdering". Apotekernævnet har således ikke umiddelbart mulighed for at vurdere, om det er klagers eller apotekets udlægning af sagen, der kan lægges til grund. I disse tilfælde er sagen typisk afsluttet med, at nævnet overfor klager og apotek har tilkendegivet, at man på det foreliggende ikke har grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I 2013 behandlede nævnet en sag, hvor klager opfordrede nævnet til at indhente optagelser fra apotekets videoovervågning. Dette ville efter klagers opfattelse understøtte klagers forklaring. Nævnet imødekom imidlertid ikke denne opfordring. Dels fordi disse optagelser foretages af interne sikkerhedsmæssige årsager, dels fordi de indeholder billeder af andre personer, der ikke har givet samtykke til, at optagelserne videregives til Apotekernævnet, og dels fordi optagelserne ikke indeholder lyd, hvorfor nævnet fandt, at de ikke kunne antages at have betydning for nævnets bedømmelse af sagen.

Statistik for nævnets virksomhed i 2013

Tabellerne nedenfor viser antallet af klager/henvendelser modtaget i nævnet i 2013, antallet af sager, som nævnet har taget under realitetsbehandling samt udfaldet heraf.

Modtagne klager i 2013

Modtagne klager	22
- Heraf realitetsbehandlet	12
- Heraf afviste/henviste klage*	8
- Heraf sager, som er trukket tilbage af klager	2

*Klager over forhold, som ikke er omfattet af Apotekernævnets kompetence. I relevante tilfælde henvises klager til andre klageorganer.

Udfald af nævnets afgørelser i 2013

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde
6	6	0

Apotekernævnets hjemmeside indeholder en nærmere gennemgang i anonymiseret form af de enkelte sagers indhold og nævnets vurderinger heraf. Der henvises til afsnittet "[Afgørelser](#)" på nævnets hjemmeside.

Konkrete sager behandlet i Apotekernævnet

Apotekernævnet har modtaget klager om meget forskelligartede forhold, herunder om apotekets service/adfærd, apotekets rådgivning, diskretion og ventetider. Apotekernævnets afgørelser i en række af disse sager gennemgås nedenfor.

Klager over apotekets service/adfærd

God Apotekerskik foreskriver om service/adfærd:

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

Apotekernævnet har i 2013 behandlet en række sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med behandlingen på apoteket, fordi klager ved kassen havde fået besked på at "holde kæft".

Sagen udsprang af, at klager af sin læge havde fået oplyst, at vedkommende kunne få en afdragsordning på apoteket som følge af en kronisk lidelse.

Ordvekslingen skyldtes ifølge apotekeren et forudgående forløb, hvor klager – efter to gange samme formiddag at have ringet til apoteket – på apoteket først havde overfuset apotekets elev og derefter havde skældt apotekeren ud flere gange.

Nævnet fandt, at der er grænser for, hvilken behandling man på apoteket skal acceptere fra apotekets kunder. Nævnet fandt imidlertid det ikke er i overensstemmelse med God Apotekerskik at anvende eder overfor apotekets kunder.

I en anden sag blev der klaget over, at apotekets tilkaldevagt nægtede at komme ind på apoteket for at ekspedere en recept på et migræne medicin, som vagtlægen umiddelbart forinden havde ordineret til klagers mand. Den pågældende medarbejder havde ifølge klager været ubehagelig og bagatelliseret alvoren af mandens tilstand.

Apotekernævnet konstaterede, at den vagthavende farmaceut havde nægtet at komme ind på apoteket for at ekspedere en recept udstedt af vagtlægen, ligesom medarbejderen tilsyneladende havde virket ubehagelig i sin kommunikation.

Nævnet fandt, at den vagthavende farmaceut havde handlet i strid med God Apotekerskik.

Nævnet har behandlet to sager, hvor sundhedspersoner (en læge og en dyrlæge) har været utilfredse med apotekets tone/service, da de pågældende ønskede at ordinere receptpligtige lægemidler. I begge sager var der dog så stor uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets udlægning af sagsforløbet, at nævnet ikke på det foreliggende grundlag havde mulighed for at udtale kritik af apoteket.

Klager om tavshedspligt og diskretion

God Apotekerskik foreskriver om tavshedspligt 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."

Apotekernævnet har i 2013 behandlet to sager, som vedrører apotekets diskretion.

Den ene sag var en klage over mangel på diskretion i forbindelse med køb af aciclovir til behandling af Herpes.

Klager var utilfreds med, at apoteksmedarbejderen dels højt havde nævnt ordet Herpes og dels sagt til klager, at der ikke er tale om forebyggelse, men behandling "bare så du ikke går ud og kysser på nogen i byen".

Apotekernævnet lagde til grund, at det ikke havde været medarbejderens hensigt at genere klager med sine udtalelser. Der havde formentlig været tale om et forsøg på lidt munter vis at rådgive klager om, hvordan det pågældende lægemiddel virkede.

Nævnet fandt imidlertid, at det anvendte ordvalg var unødigt direkte. Apoteket bør i sin dialog med kunderne være opmærksomt på hensynet til diskretion og saglig rådgivning. Det gælder ikke mindst i forbindelse med ekspedition af lægemidler til lidelser, som kan være forbundet med en vis følsomhed.

Apotekernævnet fandt på den baggrund, at der ikke var handlet i overensstemmelse med God Apotekerskik.

I den anden sag havde klager via apoteket.dk (webshop) bestilt ægløsningstests til levering med bud på klagers privatadresse. Bestillingen blev imidlertid leveret på forældrenes adresse. Denne adresse stammede fra apotekets edb-system og apoteket havde ved en menneskelig fejl anført denne og ikke klagers adresse på pakken.

Apotekernævnet konstaterede, at de danske apoteker ikke er koblet til folkeregisteret. Rettelser i apotekernes systemer om f.eks. bopæl skal derfor ske manuelt.

Samlet set fandt nævnet ikke, at det var hensigtsmæssigt, at apoteket tilsyneladende ikke havde haft en rutine, hvor oplysninger om leveringsadresse kontrolleres med den adresse, som anføres på bestillingen.

Klager over apotekets rådgivning

God Apotekerskik foreskriver om rådgivning:

"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 fravalg af rådgivning om lægemidler."

Apotekernævnet har behandlet to sager, hvor udgangspunktet for klagen har været konsekvenser af reglerne for tilskud til lægemidler. I begge sager var klager utilfreds med apotekets information/rådgivning.

I den ene sag var klager utilfreds med apotekets information, da klager på vegne af en ældre dame skulle hente medicin på apoteket. Her blev klager præsenteret for et udligningsbeløb (et beløb for tidligere for meget ydet medicintilskud). Klager var uforstående overfor, hvorledes dette kunne opstå. Klager fandt endvidere, at apoteket ikke havde været i stand til at forklare dette på en forståelig måde.

Det fremgik ikke udtrykkeligt af sagsakterne, hvad der var baggrunden for det opståede udligningsbeløb. Nævnet vurderede dog, at der formentlig var tale om, at der i forbindelse

med et køb i en ny tilskudsperiode var beregnet tilskud på baggrund af saldoen i den forudgående tilskudsperiode, fordi forbindelsen til CTR -registeret ikke havde fungeret optimalt i ekspeditionsøjeblikket.

Nævnet fandt, at tilskudsreglerne er komplicerede og vanskelige at både forstå og forklare. På baggrund af apotekerens udtalelse fandt nævnet at kunne lægge til grund, at apotekeren har gjort en hel del for at forklare sammenhængen mellem CTR-saldo, køb og udligningsbeløb.

Nævnet fandt på den baggrund, at der ikke var grundlag for at udtale kritik af apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I den anden sag var klager utilfreds med, at apoteket ikke af egen drift havde oplyst, at nyt tilskudsår ville begynde allerede dagen efter klagers henvendelse på apoteket. Klageren havde på apoteket spurgt til prisen på et bestemt lægemiddel. Da klager efter en uge henvendte sig på et andet apotek var egenbetalingen steget med ca. 1000 kr., fordi nyt tilskudsår var påbegyndt og klagers saldo i CTR "nulstillet".

Nævnet fandt, at det ikke kan kræves, at apoteket af egen drift undersøger og oplyser om tidspunktet for overgang til nyt tilskudsår. Nævnet lagde i den forbindelse vægt på, at skæringsdagen for nyt tilskudsår er individuel for den enkelte borger. Det er ikke en dato, som apoteket er umiddelbart opmærksom på eller en oplysning, som automatisk "popper op" i apotekssystemet i forbindelse med en ekspedition.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke, at apoteket havde handlet i strid med God Apotekerskik.

Klager over ventetid

God Apotekerskik foreskriver om ventetider:

"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."

Apotekernævnet har siden 2009 taget stilling til i alt 5 klager over apotekets ventetid. Der har ikke i 2013 været klager over ventetiden på apoteket.

Afslutning

Apotekernævnet fik i slutningen af 2012 ny formand, byretsdommer Søren Hafstrøm.

Formanden har i 2013 sammen med nævnets medlemmer og sekretariatet gennemgået de procedurer m.v., som nævnet hidtil har virket efter. Det samlede nævn har ikke fundet anledning til at gennemføre væsentlige justeringer.

Nævnet vil i 2014 efter ønske fra Danmarks Apotekerforening gennemføre en evaluering af nævnets arbejdsgrundlag (God Apotekerskik m.v.). Formålet er at se på, om der efter nævnets opfattelse er behov for at foretage ændringer heri.

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand