

## Akkreditering af apoteker - status 11. august 2021

### Afvikling af nævnsmøder

I perioden 13. marts 2019 til 11. august 2021 har Akkrediteringsnævnet behandlet 150 surveyrapporter efter eksternt survey inden for apoteksområdet.

<b>Surveys forelagt til 1. behandling i Akkrediteringsnævnet</b> (150)		<b>Surveys færdigbehandlet af Akkrediteringsnævnet</b> (138)
<b>Direkte Akkrediteret</b> 41,3 % (62/150)		<b>Akkrediteret</b> 97,8 % (135/138)
<b>Til opfølgning</b> 58,7 % (88/150)	<b>Efter opfølgning</b> <b>Surveys forelagt til 2. behandling i Akkrediteringsnævnet (76)</b>	
	Akkrediteret 96,1 % (73/76)	
	Akkrediteret med bemærkninger 1,3 % (1/76)	<b>Akkrediteret med bemærkninger</b> 0,7 % (1/138)
	IKKE Akkrediteret 2,6 % (2/76)	<b>IKKE Akkrediteret</b> 1,4 % (2/138)
<b>Direkte IKKE akkrediteret</b> 0 % (0/150)	<b>Afventer 2. behandling</b> 12 apoteker afventer enten at få gennemført opfølgning eller at blive forelagt til 2. behandling i Akkrediteringsnævnet	

(Tallene i parentes er antal vurderede surveyrapporter. Der udarbejdes en surveyrapport pr. apotek.)

Ud af de 88 apoteker, der har været til konkret vurdering i Akkrediteringsnævnet efter eksternt survey, har 85 fået status midlertidig akkreditering: det vil sige akkrediteret med bemærkninger men med mulighed for forbedring, og tre apoteker har fået status akkreditering pågår, det vil sige ikke akkrediteret på det foreliggende grundlag men med mulighed for en ny vurdering.

## Antal mangler pr. apotek

Kriteriet for, at en sag indstilles til konkret vurdering er, at blot én indikator skal være vurderet "i nogen grad opfyldt" eller "ikke opfyldt". Fordelingen af antal indikatorer, der efter eksternt survey har medført konkret vurdering i Akkrediteringsnævnet, kan ses i tabellen herunder.

Antal indikatorer	Antal tilfælde
1	18
2-5	40
6-10	18
11-15	7
16-20	1
21-60	4
<b>I alt</b>	<b>88</b>

## Hvad har vi fundet

Nedenfor præsenteres kun de hyppigst forekommende standarder og indikatorer, som ved eksternt survey er vurderet "i nogen grad opfyldt" og "ikke opfyldt" pr. 11. august 2021.

I bilag 1 fremstilles, hvor mange fund der på hver standard er vurderet "i nogen grad opfyldt" og "ikke opfyldt".

### Standard 1.4 Datasikkerhed og -fortrolighed

Fem apoteker har mangler i retningslinjer, som beskriver håndtering af kunders persondata, fem apoteker har mangler i retningslinjer, som beskriver håndtering af personalets persondata, og ni apoteker har mangler i retningslinjer for håndtering af datasikkerhed.

Ti apoteker kan ikke fuldt ud forklare, hvordan datasikkerhed håndteres korrekt, fx har kunder på deres vej til samtalerum på tre apoteker adgang til personfølsomme data, som står umiddelbart tilgængelig i form af ekspederede recepter. På andre apoteker er der divergerende forklaringer på, hvordan data registreres i FMK.

### **Standard 1.5 Servicemål**

Ti apoteker har mangler i beskrivelse af efterlevelse af servicemål på netsted og på apoteket.

### **Standard 1.7 Risikofyldte situationer**

Seks apoteker har ikke evalueret på, hvordan smittespredning under epidemier forebygges.

### **Standard 1.9 Kundetilfredshed**

Ni apoteker har ikke dokumentation for kundetilfredshedsundersøgelser eller dele af kundetilfredshedsundersøgelserne fx medicinsamtaler.

13 apoteker har ikke evalueret kundetilfredshedsundersøgelserne eller evalueringerne er ikke fyldestgørende, og 13 apoteker har ikke taget stilling til eller prioriteret kvalitetsforbedrende tiltag.

### **Standard 2.1 Receptekspedition**

22 apoteker har mangler i instruktioner for ekspedition af recepter, fx mangler nogle apoteker at beskrive, hvilken faglært der har udført receptkontrol, når elever og studerende har medvirket ved en ekspedition, samt hvordan kontrollen dokumenteres.

Syv apoteker har mangler i redegørelsen for, hvordan recepter ekspederes, især angående kontroller når en elev eller studerende har medvirket ved receptekspeditionen.

Der er mangler i 11 apotekers retningslinje vedrørende håndtering af receptkorrektioner, jf. standardens indhold, og der er ni apoteker, der har mangler i redegørelsen for, hvordan receptkorrektioner håndteres.

Syv apoteker har manglende elementer i retningslinjen for ekspedition af recepter ved systemnedbrud.

### **Standard 2.2 Rådgivning**

Otte apoteker har mangler i retningslinjer for rådgivning, da de henviser til en forældet version af sektorens manual.

Der er 11 apoteker, der ikke i retningslinjen for sikker anvendelse af lægemidler fyldestgørende har beskrevet HA18/HX18, og et enkelt apotek har ikke en retningslinje for sikker anvendelse af lægemidler. På trin 2 er der seks apoteker, der ikke fyldestgørende kan forklare, i hvilke tilfælde der skal afvises salg af håndkøbslægemidler til unge under 18 år.

Fem apoteker har mangler i retningslinjer for håndtering af medicinsamtaler.

Ni apoteker kan ikke fremvise gyldigt certifikat på alle medarbejdere, der udfører Tjek på inhalationen.

18 apoteker har ikke en gang årligt lavet faglig vurdering af farmaceuter, som afholder medicinsamtaler, og på ti apoteker er der ikke taget stilling til eller prioriteret kvalitetsforbedrende tiltag.

### **Standard 2.3 Håndtering af dosispakket medicin**

25 apoteker har mangler i instruktioner for håndtering af dosispakket medicin, og ti apoteker har forskellige mangler i forklaringen på, hvordan dosispakket medicin håndteres.

Syv apoteker har mangler i retningslinjerne for håndtering af korrektioner, og syv apoteker kan ikke fyldestgørende forklare, hvordan korrektioner dokumenteres.

Seks apoteker har mangler i eller mangler en retningslinje for samarbejde med eksterne parter/øvrige aktører.

12 apoteker har ikke evalueret korrektioner på dosispakket medicin, og otte apoteker har ikke taget stilling til eller prioriteret kvalitetsforbedrende tiltag.

### **Standard 2.5 Behandlerfarmaceut**

Fem apoteker mangler eller har mangler i instruktioner for behandlerfarmaceuters håndtering og journalføring af genordination af lægemidler og ordination af dosisdispensering med tilskud, og fem apoteker har ikke evalueret behandlerfarmaceuters håndtering og journalføring af genordination af lægemidler og ordination af dosisdispensering med tilskud.

Syv apoteker har ikke foretaget journalaudit, og derfor er der ikke evalueret på journalføringen på baggrund af denne. Ni apoteker har ikke prioriteret og iværksat eventuelle kvalitetsforbedrende tiltag og fulgt op på, om tiltagene har haft den ønskede effekt.

### **Standard 3.1 Håndtering af varer og produktreklamationer**

17 apoteker har ikke et dokument, der beskriver apotekets temperaturmapping, mens et apotek mangler at beskrive temperaturmapping i et dokument for flere af apotekets enheder. De samme apoteker kan ikke forklare og vise, hvordan udstyr til temperaturmapping er placeret i overensstemmelse med apotekets temperaturmapping, og et apotek ikke kan forklare og vise, hvordan udstyr til temperaturmapping er placeret i overensstemmelse med apotekets temperaturmapping for flere af apotekets enheder.

17 apoteker har en instruktion for håndtering af temperaturovervågning, som ikke beskriver korrekt registrering af temperatur, test af kvalificeret elektronisk udstyr med alarmer eller kalibrering af udstyr til temperaturovervågning, og 22 apoteker kan ikke fyldestgørende forklare en korrekt håndtering af temperaturovervågning herunder kalibrering.

### **Standard 3.2 Varelager**

Seks apoteker har mangler i overvågningen af lageret af euforiserende lægemidler.

### **Standard 3.3 Forsendelser**

18 apoteker mangler at beskrive eller har mangler i beskrivelsen af mulighed for forsendelse til kunder og samarbejdspartnere i normal åbningstid samt under vagttjeneste på netsted.

### **Standard 4.1 Levering af sundhedsydelser**

Otte apoteker har ikke retningslinjer for levering af sundhedsydelser, og seks apoteker forklarer, at der ikke leveres sundhedsydelser, selvom det fremgår af netsted.

## Bilag 1

Nedenfor vises, hvor mange fund der på hver standard er vurderet "i nogen grad opfyldt" og "ikke opfyldt". Der er tre standarder, som springer i øjnene: Rådgivning, håndtering af dosispakket medicin og håndtering af varer og produktreklamationer, som alle har mere end 70 fund, der er vurderet "i nogen grad opfyldt" og "ikke opfyldt". Kravet til håndtering af dosispakket medicin blev ændret med implementeringen af dosisdispenseringsmodulet i Det Fælles Medicinkort (FMK) i juni 2020, mens der er tilføjet nye indikatorer og krav for håndtering af temperaturovervågning med den nyeste version af standarderne august 2020.

### Standarder med antal fund

