

## Akkreditering af apoteker - status 06.01.2021

### Afvikling af nævnsmøder

I perioden 13. marts 2019 til 06. januar 2021 har Akkrediteringsnævnet behandlet 116 surveyrapporter efter eksternt survey inden for apoteksområdet.

<b>Surveys forelagt til 1. behandling i Akkrediteringsnævnet</b> (116)		<b>Surveys færdigbehandlet af Akkrediteringsnævnet</b> (100)
<b>Direkte Akkrediteret</b> 44,8 % (52/116)		<b>Akkrediteret</b> 99,0 % (99/100)
<b>Til opfølgning</b> 55,2 % (64/116)	<b>Efter opfølgning</b>	
	<b>Surveys forelagt til 2. behandling i Akkrediteringsnævnet (48)</b>	
	Akkrediteret 97,9 % (47/48)	
	Akkrediteret med bemærkninger 2,1 % (1/48)	<b>Akkrediteret med bemærkninger</b> 1,0 % (1/100)
	IKKE Akkrediteret 0 % (0/48)	<b>IKKE Akkrediteret</b> 0 % (0/100)
<b>Direkte IKKE akkrediteret</b> 0 % (0/116)	<b>Afventer 2. behandling</b>	
	16 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 64 apoteker, der har været til konkret vurdering i Akkrediteringsnævnet efter eksternt survey, har 63 fået status midlertidig akkreditering: det vil sige akkrediteret med bemærkninger men med mulighed for forbedring, og et apotek 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 har medført konkret vurdering i Akkrediteringsnævnet, kan ses i tabellen herunder.

Antal indikatorer	Antal tilfælde
1	17
2-5	34
6-10	8
11-15	3
16-31	2
<b>I alt</b>	<b>64</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. 06. januar 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 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 1.7 Risikofyldte situationer

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

### Standard 1.9 Kundetilfredshed

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

Ni apoteker har ikke evalueret kundetilfredshedsundersøgelserne eller evalueringerne er ikke fyldestgørende. De samme ni apoteker har ikke taget stilling til eller prioriteret kvalitetsforbedrende tiltag.

### **Standard 2.1 Receptekspedition**

Fem apoteker har en instruktion, som ikke beskriver, hvilken faglært der har udført receptkontrol, når elever og studerende har medvirket ved en ekspedition, samt hvordan kontrollen dokumenteres, og et apotek har en instruktion, som beskriver, at elever og farmaceutstuderende kan udføre receptkontrol. Derudover er der et apotek, som mangler beskrivelse af de forskellige kontroller, der skal udføres ved receptekspedition.

Fire 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 fem apotekers retningslinje vedrørende håndtering af receptkorrektioner, jf. standardens indhold.

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

### **Standard 2.2 Rådgivning**

Der er seks 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 fem apoteker, der ikke fyldestgørende kan forklare, i hvilke tilfælde der skal afvises salg af håndkøbslægemidler til unge under 18 år.

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

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

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

16 apoteker har mangler i instruktionen for håndtering af dosispakket medicin, og ni apoteker har forskellige mangler i forklaringen på, hvordan dosispakket medicin håndteres.

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

Fire apoteker mangler en retningslinjen for samarbejde med eksterne parter/øvrige aktører.

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

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

10 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 10 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.

14 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 15 apoteker kan ikke fyldestgørende forklare en korrekt håndtering af temperaturovervågning herunder kalibrering.

### **Standard 3.2 Varelager**

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

### **Standard 3.3 Forsendelser**

Ti 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**

Fire apoteker har ikke retningslinjer for levering af sundhedsydelser.

## 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 40 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

