

# APOTEKERNÆVNET

Årsberetning  
fra

Apotekernævnet  
for 2009/2010

## Indledning

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

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

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 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](http://www.apotekernaevnet.dk)).

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

- en af præsidenten for Østre Landsret udpeget dommer som formand, fortrinsvis landsdommer
- to apotekere udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse
- to forbrugerrepræsentanter udpeget af den for forbrugeranliggender ansvarlige minister eller det organ, denne måtte henvise til eller af relevante patientorganisationer.

Apotekernævnet blev etableret med landsdommer A.F. Wehner som formand, Sundhedspolitik 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.

I denne årsberetning gennemgås Apotekernævnets virksomhed for perioden fra medio 2009 til 31. december 2010. Apotekernævnet har i denne periode afholdt tre møder og behandlet i alt 17 klager. Se nærmere nedenfor i afsnittene om statistik og nævnets behandling af konkrete sager.

Apotekernævnet har – udover at være et klageorgan for apotekets kunder – kompetence til med en anden sammensætning end ovenstående at behandle kollegiale sager mellem apotekere eller mellem Danmarks Apotekerforening og medlemmer heraf. Der har ikke i perioden været sådanne sager i nævnet.

### **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 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 gentagne overtrædelse
- bøder på op til 250.000 kr. 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.

### **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.

### **Apotekernævnets generelle virksomhed i 2009/2010**

Som nævnt ovenfor er Apotekernævnet nedsat i 2009. Der er således tale om et relativt nyt organ. Derfor har nævnet i denne første periode brugt en del tid på at fastlægge og

indrette hensigtsmæssige procedurer i forbindelse med nævnets sagsbehandling samt at fastlægge en linje for form og indhold i nævnets afgørelser. Der er etableret en hjemmeside for nævnet, som løbende opdateres med afgørelser og statistik.

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.

### Statistik for nævnets virksomhed i 2009/2010

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

#### Modtagne klager

Modtagne klager	35
- Heraf realitetsbehandlet	17
- Heraf under forberedelse	0
- Heraf afviste/henviste klage	16*
- 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

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde
12	5	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, men som emnemæssigt primært vedrører apotekets service/adfærd, apotekets rådgivning eller apotekets ventetider. Apotekernavnets 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 behandlet en række sager, hvor klager har været utilfreds med den måde, apotekspersonalet har opført sig på i forbindelse med ekspeditionen.

F.eks. har nævnet behandlet en klage fra en kunde, som apotekeren nægtede at ekspedere. Apotekeren oplyste til brug for nævnets behandling af sagen, at klager var blevet bedt om at forlade apoteket på grund af dennes nedsættende udtalelser vedrørende en ansat på apoteket af pakistansk oprindelse, som bar tørklæde. Apotekeren oplyste endvidere, at klager var velkommen til fortsat at handle på apoteket, og at vedkommende havde mulighed for at bede om at blive betjent af en bestemt medarbejder.

Apotekernævnet fandt det rimeligt, at en apoteker i en sådan situation kan reagere som sket i denne sag. Henset hertil fandt nævnet ikke, at apoteket havde handlet i strid med God Apotekerskik.

Der er omvendt andre sager vedrørende apotekets service, hvor nævnet har fundet anledning til at gøre apotekeren opmærksom på at en anden adfærd havde været hensigtsmæssig.

Én af disse sager drejede sig om en episode, hvor et apotek afviste at udlevere dokumentation til klager om, at den ønskede vare (ikke et lægemiddel), som skulle skaffes hjem til apoteket, var bestilt og betalt, men ikke udleveret. Klager fik dog ved fornyet henvendelse udleveret den ønskede dokumentation.

Apotekernævnet fandt på baggrund af apotekerens udtalelse, at apoteket anvender en systematisk fremgangsmåde og kvalificeret opbevaring af dokumentation i sager om bestillingsvarer, hvor der er sket forudbetaling. Nævnet fandt det imidlertid forståeligt, at nogle kunder ønsker dokumentation for en forudbetaling, og at det havde været hensigtsmæssigt, at apoteket umiddelbart havde imødekommet dette ønske.

En anden sag drejede sig om en borger, som flere gange forgæves havde henvendt sig på apoteket for at få udleveret et receptordineret lægemiddel. På baggrund af apotekerens udtalelse kunne Apotekernævnet lægge til grund, at der var tale om et lægemiddel, som skulle fremstilles magistrelt på et produktionsapotek, og at den manglende levering skyldtes, at råvarer til fremstilling af lægemidlet ikke kunne skaffes. Nævnet fandt ikke,

at dette kunne lægges apoteket til last. Nævnet fandt imidlertid, at det havde været hensigtsmæssigt, om apoteket af egen drift havde orienteret kunden om dette, inden hun mødte op på apoteket for at afhente salven.

Apotekernævnet har herudover behandlet klager over apotekets tone eller attitude i forbindelse med kontakten til apoteket. I flere af disse sager har der været en meget stor uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets 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.

Apotekernævnet drøfter løbende nævnets muligheder i disse sager. Nævnet har i den forbindelse vurderet, at selvom nævnet ikke kan foretage denne bevisvurdering, er klagemuligheden i disse tilfælde hensigtsmæssig. Det er således nævnets opfattelse, at apotekerne tager disse klager alvorligt, og at sådanne klager generelt kan give anledning til overvejelser om, hvorvidt der er noget, som kan forbedres i apotekets dialog med kunderne, selvom apoteket ikke er enig i eller kan genkende klagerens opfattelse i den konkrete sag.

### **Klager over apotekets rådgivning**

Apotekernævnet har behandlet to klager over apotekers rådgivning.

Én sag vedrørte apotekets rådgivning om og adgang til returnering af produkter mod lus. Produktet var ikke et lægemiddel, men medicinsk udstyr:

God Apotekerskik foreskriver om medicinsk udstyr, at:

*"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."*

I denne sag var klager utilfreds med, at vedkommende ikke kunne returnere produkter mod lus. Klager mente, at apoteket havde rådgivet forkert i forbindelse med købet, fordi en længere behandlingstid end drøftet med apoteket, fremgik af indlægssedlen.

Apotekernævnet fandt, at der var ydet korrekt rådgivning, og at en forkert/forældet indlægsseddel ikke er apotekets ansvar. Der gælder ikke en almindelig fortrydelsesregel, og kunden har derfor ikke krav på at kunne returnere varen.

Apotekernævnet fandt derfor, at apoteket havde handlet i overensstemmelse med God Apotekerskik.

I den anden sag om rådgivning mente klageren, at apoteket informerede unødigt meget om medicinen, og at apotekets rådgivning havde gjort klageren så utryk, at vedkommende var ophørt med noget af den medicin, der var ordineret af lægen.

Apotekernævnet lagde i sin behandling af sagen vægt på, at apoteket i henhold til apotekerloven har pligt til at informere om lægemidler. Bliver apoteket opmærksomt på ordinationer, som i kombination med andre ordinerede lægemidler kan være problematiske/kritiske, er det oplagt for apoteket at søge afklaret, at der ikke f.eks. er tale om en fejl fra lægens side. Samtidig anvendelse af de i sagen omhandlede lægemidler frarådes normalt. Nævnet fandt derfor, at apoteket havde handlet fagligt korrekt ved at reagere på ordinationen.

Apotekernævnet fandt imidlertid, at apotekets rådgivning i den konkrete sag tilsyneladende havde ført til en sådan utryghed hos klager, at vedkommende egenhændigt besluttede at ophøre med at indtage den ordinerede medicin. Nævnet fandt, at dette ikke var et hensigtsmæssigt resultat af apotekets rådgivning i den konkrete sag.

### **Klager over ventetid**

Apotekernævnet har i 4 sager taget stilling til klager over apotekets ventetid, hvoraf to af sagerne også omhandlede andre forhold, som er omtalt ovenfor under henholdsvis service og rådgivning.

God Apotekerskik foreskriver om ventetid, at:

*"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."*

I én sag var der klaget over den generelle ventetid på apoteket.

Apotekeren oplyste bl.a. i sin udtalelse, at apotekeren var opmærksom på udfordringerne med ventetid og havde stor fokus på dette, Apotekeren oplyste endvidere, at der var tale om et mindre apotek med plads til kun 4 kasseapparater, men at der var planlagt ombygning, som skulle give plads til et større publikumsrum og flere skranketerminaler.

Apotekernævnet lagde vægt på, at apotekeren for relativt nylig havde overtaget apoteket, og at det fremgik, at apotekeren havde fokus på ventetidsproblemet. Nævnet fandt derfor ikke grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I en anden sag blev der klaget over ventetid på et døgnapotek i vagtperioden i forbindelse med henvendelse på apoteket på grund af forbrænding.

Det var i klagen angivet, at der ikke var noget personale at se ved ankomsten til apoteket, og at klager måtte vente sammenlagt 7 minutter fra ankomst til afsluttet ekspedition.

Apotekeren udtalte i anledning af klagen, at den pågældende medarbejder på det pågældende tidspunkt var kortvarigt væk fra skranken for at genstarte apotekets robot, og at ventetiden i den konkrete sag efter apotekerens opfattelse fandtes at være acceptabel.

Apotekernævnet var enig i, at en ventetid på ca. 7 minutter på døgnvagten må anses for acceptabel. Apotekernævnet fandt derfor ikke, at God Apotekerskik var tilsidesat.

I de to øvrige sager om ventetid lagde nævnet vægt på, at apotekerne i overensstemmelse med God Apotekerskik havde fastsat og offentliggjort servicemål for ventetider, og at disse servicemål ifølge apotekernes ventetidsmålinger generelt var opfyldt eller tæt på opfyldelse. Apotekernævnet fandt derfor heller ikke, at apotekerne i disse sager havde tilsidesat God Apotekerskik.

### **Afslutning**

Som det fremgår af beskrivelsen ovenfor, behandler Apotekernævnet klager over en række forskelligartede forhold.

Apotekernævnets kompetenceområde er relativt snævert, idet nævnet ikke tager stilling til sager, som andre myndigheder og nævn behandler. Modtager nævnet f.eks. klager vedrørende priser, medicintilskud, receptekspedition eller lignende, henvises disse således til Lægemiddelstyrelsen.

Uanset dette er nævnet af den opfattelse, at det er positivt for apotekets kunder, at der er mulighed for at få vurderet en klage over en service på apoteket, man har været utilfreds med, ligesom nævnets afgørelser generelt kan bidrage til den fortsatte tilvejebringelse af viden på apotekerne om krav og forventninger til god apotekerskik.

Apotekernævnet har noteret sig, at Danmarks Apotekerforening i løbet af 2011 forventer at gennemføre en evaluering af nævnets arbejdsgrundlag, herunder om God Apotekerskik giver kunderne de "rigtige" klagemuligheder og om Apotekernævnet har de "rigtige" sanktionsbeføjelser. Nævnet ser frem til at bidrage med sine indhøstede erfaringer til brug for denne evaluering.

P.N.V.

A.F. Wehner  
Formand