

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2012

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 heller endnu 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 2012. Apotekernævnet har i 2012 afholdt tre møder og realitetsbehandlet 14 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 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 sundhedsydelser)
- 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 førstkommande 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".

Som også beskrevet i årsberetningen for 2009/2010 og 2011 kan Apotekernævnet 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.

Statistik for nævnets virksomhed i 2012

Tabellerne nedenfor viser antallet af klager/henvendelser modtaget i nævnet i 2012, antallet af sager, som nævnet har taget under realitetsbehandling samt udfaldet heraf.

Modtagne klager i 2012

Modtagne klager	25
- Heraf realitetsbehandlet	14
- Heraf under forberedelse ved årets udgang	1
- Heraf afviste/henviste klage*	10
- Heraf sager, som er trukket tilbage af klager	

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

Udfald af nævnets afgørelser i 2012

Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde
9	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, 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 2012 behandlet tre sager, hvor klagerne har været utilfredse med, at apoteket ikke havde receptordineret lægemiddel på lager. I en af sagerne foreslog klager, at apoteket orienterede kunden, når et ordineret lægemiddel ikke er på lager.

Apotekernævnet noterede sig i disse sager, at apotekerloven foreskriver, at et apotek har pligt til at have et passende varelager, samt at apoteket har pligt til hurtigst muligt at fremskaffe apoteksforbeholdte lægemidler og lægemidler ordineret på recept.

Nævnet fandt, at det ikke kan undgås, at der forekommer tilfælde, hvor et konkret lægemiddel ikke er på apotekets lager, men apoteket har i sådanne tilfælde pligt til at fremskaffe disse hurtigst muligt. Levering dagen efter lever op til dette krav, ligesom leveringsproblemer fra leverandørens side ikke kan lægges et apotek til last.

Det var endvidere nævnets opfattelse, at det ikke kan kræves, at et apotek i alle tilfælde kontakter læge eller kunde, hvis et lægemiddel ikke kan leveres. Nævnet fandt dog, at det i situationer, hvor apoteket har kendskab til, at et produkt er i restordre i en længere periode, vil være hensigtsmæssigt, at apoteket kontakter lægen.

I en fjerde sag klagede kunden over, at det var forekommet, at apoteket ved forsendelse af lægemidler havde opkrævet betaling for alle bestilte varer, herunder også varer, som ikke var med i forsendelsen, men som blev leveret efterfølgende.

Det var ubestridt af apoteket, at det var apotekets rutine at opkræve betaling for alle pakninger, selvom én af flere pakninger ikke kunne leveres, idet den manglende pakning normalt ville blive eftersendt dagen efter. Måtte det vise sig, at apoteket ikke kunne levere den manglende pakning, returneres pengene til kunden.

Nævnet fandt ikke den beskrevne rutine for problematisk, når der er tale om varer, som apoteket forventer at kunne levere allerede den næste dag. Er der imidlertid tale om præparater, hvor apoteket ikke har oplysninger om den forventede levering, eller hvor forventet levering ligger (lidt) længere ud i fremtiden, vil det efter nævnets opfattelse ikke være rimeligt, at apoteket opkræver betaling herfor, selvom beløbet krediteres i løbet af få dage.

Nævnet fandt således ikke, at det er i overensstemmelse med God Apotekerskik at opkræve betaling for varer, som ikke leveres, med mindre der er tale om varer, der vil blive leveret inden for en enkelt eller to dage.

Apotekernævnet har ligeledes i 2012 behandlet to klager fra kunder, som var utilfredse med, at apoteket ikke ville tage varer retur.

Den ene sag vedrørte en medicindoseringsæske, som klageren ønskede at returnere, da det viste sig ikke at være den korrekte størrelse.

Nævnet konstaterede, at der ikke gælder en almindelig fortrydelsesret efter købeloven, og nævnet fandt ikke, at det kan forventes, at apoteket af egen drift oplyser om, at apoteket ikke tilbyder bytteret. I den konkrete sag fandt nævnet imidlertid, at det havde været hensigtsmæssigt at oplyse herom i en situation, hvor apoteksmedarbejderen var opmærksom på, at klager var meget i tvivl om valget.

I den anden sag var klager utilfreds med, at apoteket havde afvist at tage en uåbnet lægemiddelpakning retur, som vedkommende havde købt ugen før på apoteket. Klager ønskede at returnere lægemidlet, fordi klagers læger efterfølgende havde ændret behandlingen til et andet præparat.

Apotekernævnet udtrykte forståelse for, at det kan forekomme utilfredsstillende ikke at kunne returnere et lægemiddel, som alligevel ikke skal bruges, når ønsket om returnering skyldes lægens beslutning om at ændre behandling.

Apotekernævnet lagde imidlertid vægt på, at der ikke gælder en almindelig fortrydelsesret, ligesom apoteket ikke kan afsætte lægemidlet til en anden kunde i tilfælde, hvor lægemidlet har været uden for apotekets varetægt. Nævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apoteket i denne sag, hvor apoteket havde ekspederet det pågældende lægemiddel korrekt.

I 2012 har Apotekernævnet endvidere behandlet en klage over, at man på et medicinudleveringssted knyttet til det indklagede apotek havde nægtet at udlevere en forudbetalt pakning med receptordinerede lægemidler under henvisning til, at klager skyldte penge for et lægemiddel, der tidligere var udleveret til den pågældende.

Baggrunden, for at medicinudleveringsstedet nægtede at udlevere den pågældende pakning, var ifølge apoteket, at klager tidligere i forbindelse med udlevering af lægemidler havde forladt butikken uden at betale et skyldigt beløb.

Nævnet var enig med klager i, at varer ikke kan tilbageholdes som følge af skyldigt beløb for tidligere leverede varer. Nævnet fandt, at det er apotekerens ansvar at sikre, at udleveringsstedet knyttet til apoteket agerer korrekt. Nævnet bemærkede, at det således påhviler apotekeren ved passende instruktion til udleveringsstedet at forhindre, at der sker tilbageholdelse i betalte varer.

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 i 2012 behandlet en klage om et apoteks rådgivning. I denne sag havde klager henvendt sig på apoteket med en recept på børneorm. Klager mente imidlertid selv at have ringorm og ønskede derfor at vide, om samme medicin skulle bruges til børneorm og ringorm.

Klager fandt det utilfredsstillende, at medarbejderen, der ifølge klager talte dårligt dansk, efter klages opfattelse ikke kendte forskel på orm og svamp.

Apotekernævnet noterede sig, at det ordinerede lægemiddel mod børneorm og indikation passede sammen, hvilket efter nævnets opfattelse kunne være medvirkende til fejltagelsen, idet nævnet fandt, at det vil være nærliggende for apoteket at gå ud fra, at lidelsen på forhånd var afklaret med den ordinerende læge.

På baggrund af beskrivelserne fandt nævnet, at der tilsyneladende har været en sproglig misforståelse i relation til begreberne orm og svamp. Der var imidlertid så stor uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets beskrivelse af ordvekslingen og oplevelsen af hændelsesforløbet, at nævnet ikke på det foreliggende grundlag fandt det muligt at tage stilling til hændelsesforløbet.

Sagen gav anledning til en principiel drøftelse i nævnet om, hvilke krav der kan stilles til sprogkundskaber hos personer ansat i det danske sundhedsvæsen. I den konkrete sag var der tale om en uddannet farmaceut, som havde bestået danskkurser. Nævnet fandt derfor ikke anledning til at udtale kritik. Nævnets medlemmer fandt det imidlertid relevant at overveje, hvorvidt der for personale inden for sundhedsvæsenet bør stilles krav om særlige fagsprogkurser. Der var dog enighed om, at dette ikke var omfattet af nævnets kompetence.

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 tog i 2009/2010 i 4 sager stilling til klager over apotekets ventetid. Der var i 2011 ikke klager over ventetid på apoteket. I 2012 har Apotekernævnet behandlet én klage over ventetid.

Denne klage vedrørte generelt ventetider på et apotek. Klager gav udtryk for, at andres behov for særlig rådgivning eller anden snak ikke burde gå ud over andre, som havde behov for hurtigt at hente deres medicin.

Til brug for nævnets behandling af sagen havde apotekeren gjort rede for apotekets ventetidsmålinger. Opgørelsen viste, at apoteket lever op til apotekets servicemål for ventetider, ligesom det fremgik, at apoteket havde en gennemsnitlig ventetid på 3,2 minutter, hvilket var lidt under landsgennemsnittet på den gang 3,7 minutter.

Nævnet lagde i sin behandling apotekets oplysninger om servicemål for ventetider og ventetidsmålinger til grund. Nævnet kunne på den baggrund konstatere, at apoteket havde ventetider svarende til eller lidt under landsgennemsnittet, selvom ventetiden på nogle tidspunkter af dagen kunne være længere. Nævnet bemærkede, at dette kan skyldes komplicerede ekspeditioner eller behov for ekstra rådgivning til nogle kunder, hvilket apoteket er forpligtet til at yde. Sammenfattende fandt nævnet ikke grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Afslutning

Apotekernævnet har som beskrevet i indledningen i slutningen af 2012 fået ny formand, byretsdommer Søren Hafstrøm. Nærværende årsberetning vedrører således sager behandlet under nævnets tidligere formand.

Den ny formand vil i 2013 sammen med nævnets øvrige medlemmer og sekretariatet blandt andet gennemgå de procedurer m.v., som nævnet hidtil har virket efter med henblik på vurdering af, om det vil være hensigtsmæssigt med justeringer.

Nævnet er samtidig opmærksomt på, at Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse har nedsat en arbejdsgruppe vedrørende sundhedspersoners tilknytning til lægemiddel- og medicovirkomheder. Arbejdsgruppens anbefalinger er i februar 2013 udsendt i en bred høring, og en gennemførelse af visse af anbefalingerne vil kunne indebære ændringer i det grundlag, på hvilket nævnet vil skulle behandle de "samarbejdssager", som nævnet i 2012 fik kompetence til at behandle, jf. beskrivelsen i indledningen ovenfor.

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand