

# APOTEKERNÆVNET

Årsberetning  
fra  
Apotekernævnet  
for 2014

## Indledning

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

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

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

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 lægemiddelindustrien 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.

Denne årsberetning beskriver Apotekernævnets virksomhed i 2014, hvor Apotekernævnet har afholdt tre møder og realitetsbehandlet 11 klager.

Ud over en generel beskrivelse af Apotekernævnet og dets arbejdsgrundlag indeholder årsberetningen en opgørelse over antal sager og afgørelser samt en gennemgang af en række af de klagesager, som nævnet har behandlet.

## Apotekernævnets sammensætning

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 relevante forbruger- og patientorganisationer.

Apotekernævnet består af byretsdommer Søren Hafstrøm, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet), formand for Danske Patienter Lars Engberg (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Ole Jertrum og apoteker Lise Eberholst (udpeget af Apotekerforeningens bestyrelse).

### Apotekernævnets kompetence

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

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 af uvedkommende interesser i forbindelse med rådgivning om og udlevering af lægemidler

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 klager og i kopi til de indklagede apotekere. Afgørelserne beskrives endvidere i et dokument, som offentliggøres på nævnets hjemmeside ([www.apotekernaevnet.dk](http://www.apotekernaevnet.dk)). Beskrivelsen sker som udgangspunkt i anonymiseret form, med mindre Apotekernævnet på grund af sagens grovhed har besluttet, at apotekets navn skal offentliggøres.

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 ved nævnets afgørelse. 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

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

#### Modtagne klager

Tabel 1 viser antallet af sager som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i 2014.

<b>Tabel 1. Antal sager i 2014</b>	
Modtagne klager	13
- Heraf realitetsbehandlet	11
- Heraf afviste/henviste klage*	2

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

*Modtagne klager i hele perioden*

Til sammenligning viser tabel 2 antallet af sager, som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i hele perioden for nævnets virksomhed.

<b>Tabel 2. Antal sager i hele perioden</b>					
	2009/2010	2011	2012	2013	2014
Modtagne klager	35	26	25	22	13
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i perioden fra 2010 til 2013 har ligget relativt stabilt. I 2014 ses en vis nedgang i antallet af modtagne klager. Antallet af realitetsbehandlede sager ligger dog i 2014 næsten på linje med de tidligere år.

*Udfald af nævnets afgørelser*

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2014 og for samtlige nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

<b>Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse - 2014</b>			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
9	2	0	

<b>Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden</b>			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
44	22	0	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, 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 også i 2014 behandlet en række sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med behandlingen på apoteket i forbindelse med køb af Bricanyl turbohaler. Klager anførte at være blevet tvunget til at prøve apotekets test turbohaler, som stod fremme. Klager mente, at det var uhygiejnisk og kunne sprede smitte. Ifølge klagen fik klager nogle dage efter besøget på apoteket halsbetændelse.

Apotekernævnet noterede sig, at apotekerne tilbyder en ydelse til astmapatienter med henblik på korrekt brug af astmamedicin. Ved ydelsen anvendes et testdevice uden medicin. Det er et flergangsdevice, men hvor mundstykket udskiftes for hver gang.

I sagen var der uenighed mellem klager og apoteket dels om, om der var skiftet mundstykke på test turbohaleren og dels om klager var tvunget til at prøve denne.

På baggrund af apotekerens redegørelse fandt Apotekernævnet, at mundstykket kunne være udskiftet uden, at klager havde set det.

Apotekernævnet bemærkede endvidere, at det naturligvis skal være frivilligt at modtage ydelsen. På dette punkt var der stor uoverensstemmelse mellem parternes redegørelser, og der forelå ikke for nævnet yderligere oplysninger, der kunne støtte den ene forklaring frem for den anden. Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apotekets ekspedition.

I en anden sag blev der klaget over forløbet i forbindelse med afhentning af lægemidler til klagers søn. Forløbet udviklede sig til en uenighed og ordveksling, hvor apotekeren ifølge klager optrådte højrodet, råbende og næsten truende.

Apotekernævnet vurderede, at episoden opstod på baggrund af en misforståelse mellem parterne, men at der ikke mellem parterne var enighed om årsagen og forløbet.

Apotekernævnet fandt det på det foreliggende grundlag ikke muligt at fastlægge det præcise hændelsesforløb. Nævnet udtalte, at såfremt apotekeren havde optrådt som beskrevet i klagen måtte dette anses for en klar overtrædelse af God Apotekerskik.

Apotekernævnet har også behandlet en sag, hvor et apotek ifølge klager havde nægtet at udlevere medicin under henvisning til et skyldigt beløb. Apotekeren afviste dette.

Nævnet kunne ikke fastslå forløbet i den konkrete sag men bemærkede generelt, at det ikke er tilladt at nægte at udlevere medicin mod kontant betaling på grund af et andet skyldigt beløb.

Endelig kan nævnes en sag, hvor klager var utilfreds med, at apoteket ikke ville tage en pakke vitaminpiller tilbage. Der var efter klages opfattelse tale om et fejlkøb, som skyldtes forkert rådgivning fra apotekets side.

Apotekernævnet fandt det sandsynligt, at situationen skyldes en misforståelse mellem klager og apotekets medarbejder. Nævnet fandt imidlertid at apoteket i den konkrete situation – hvor der kan have været tvivl om apotekets rådgivning – burde have imødekommet ønsket om at returnere eller bytte varen.

**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 2014 behandlet enkelte sager, som vedrører apotekets diskretion.

I en sag var klager utilfreds med, at en skærm på apoteket viste apotekets robot i drift. Klager fandt, at det var muligt at se den medicin, der blev hentet af robotten.

På baggrund af apotekerens oplysninger om robotens drift og apotekets indretning fandt Apotekernævnet samlet set i den konkrete sag ikke grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Mere generelt bemærkede Apotekernævnet, at apotekernes forholdsregler i relation til diskretion må afpasses de fysiske forhold på det enkelte apotek, herunder størrelse og indretning.

Apotekernævnet bemærkede endvidere, at visning af robotens arbejde på en skærm ikke er nødvendig for driften af et apotek. I sådanne tilfælde bør man være ekstra opmærksom på kravene om diskretion i God Apotekerskik. Det indebærer, at man fuldt ud bør sikre sig, at der ikke på skærmen vises billeder, som gør det muligt at se, hvilke lægemidler der "plukkes" til konkrete kunder.

**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 6 klager over apotekets ventetid, herunder en klage i 2014.

I denne sag anførte klager, at man som kunde på det pågældende apotek måtte vente op til 10 minutter, selvom der ikke var andre kunder, og at et apoteksbesøg kunne tage op til 45 minutter.

Apotekeren fremlagde til brug for Apotekernævnets behandling af klagen statistik over apotekets ventetider for de dage, klager havde afhentet receptordineret medicin på apoteket.

Apotekernævnet noterede sig, at det af denne statistik fremgik, at der på ingen af disse dage havde været en gennemsnitlig ventetid på over 5 minutter, at apoteket sjældent havde en ventetid på over 10 minutter, og at den gennemsnitlige ventetid de fleste dage var en del under 5 minutter.

Nævnet bemærkede endvidere, at Danmarks Apotekerforenings strategi for apotekerne indeholder en målsætning om, at den gennemsnitlige ventetid må være højst 5 minutter, og at højst 5 % af kunderne må opleve at vente mere end 10 minutter. Nævnet konstaterede, at apoteket holdt sig inden for disse mål.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apoteket for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

### **Afslutning**

Apotekernævnet har i 2014 udarbejdet en redegørelse for Apotekernævnets arbejde. Formålet var at vurdere, om nævnets arbejdsgrundlag (kompetence og sanktionsbeføjelser) er tilstrækkeligt og dækkende.

I redegørelsen konstateres, at Apotekernævnet har ret betydelige sanktionsbeføjelser, og at nævnet indtil videre ikke er stødt på sager af en sådan grovhed, at det har været aktuelt at overveje bøde eller offentliggørelse.

Apotekernævnet har derfor konkluderet, at nævnet ikke selv ser et behov for at få tillagt ændrede eller yderligere sanktionsbeføjelser.

Med hensyn til nævnets kompetence er det God Apotekerskik, der udgør det materielle grundlag for Apotekernævnets behandling af klager.

God Apotekerskik regulerer apotekernes professionelle adfærd på områder, som ikke i forvejen er reguleret gennem offentligt fastsatte regler.

God Apotekerskik er specifik på visse områder. God Apotekerskik giver imidlertid derudover rum til at behandle stort set alle klager, der vedrører apotekets opførsel, service, rådgivning mv., som også er de hyppigst forekommende klager i nævnet.

Bortset fra klager, som er omfattet af lovgivningen eller som vil være egentlige domstolsanliggender (som fx erstatningssager eller straffesager), er Apotekernævnet således ikke indtil videre stødt på sager, man har måttet afvise under henvisning til manglende grundlag i God Apotekerskik.

På den baggrund ser Apotekernævnet heller ikke på nuværende tidspunkt behov for udvidelser eller ændringer i God Apotekerskik.



Apotekernævnets redegørelse er afgivet til bestyrelsen i Danmarks Apotekerforening med henblik på en samlet evaluering af Apotekernævnets arbejdsgrundlag.

P.N.V.

Søren Hafstrøm  
Formand