

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2016

Indledning

Apotekernævnet blev etableret i 2009 af Danmarks Apotekerforening.

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.

Apotekernes kunder har dermed 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.

Apotekernævnet har endvidere kompetence til 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 i perioden heller ikke modtaget sager af denne karakter.

Denne årsberetning beskriver Apotekernavnets virksomhed i 2016, hvor Apotekernævnet har afholdt tre møder og realitetsbehandlet 12 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.

Apotekernavnets 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 bestod i 2016 af byretsdommer Søren Hafstrøm, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet), formand for Danske Patienter Lars Engberg (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Lise Eberholst og apoteker Erik Meldgaard Andersen.

Danmarks Apotekerforening yder sekretariatsbistand til nævnet.

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). 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 i 2016

Tabel 1. Antal sager i 2016	
Modtagne klager	19
- Heraf realitetsbehandlet	12
- Heraf afviste/henviste klager*	3
- Heraf sager trukket tilbage	1
- Heraf under forberedelse ved årets udgang	3

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

Tabel 1 ovenfor viser antallet af sager, som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i 2016.

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.

Tabel 2. Antal sager i hele perioden							
	2009-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Modtagne klager	35	26	25	22	13	15	20
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11	11	12

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i perioden fra 2010 til 2013 har ligget relativt stabilt. I 2014 og 2015 sås en vis nedgang i antallet af modtagne klager, mens tallet i 2016 næsten ligger på niveau med de tidligere år. Antallet af realitetsbehandlede sager ligger dog alle år på stort set samme niveau.

Udfald af nævne afgørelser

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2016			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
8	4	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
63	26	0	0

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2015 og for samtlige nævnets afgørelser siden nævnets etablering i 2009.

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 i 2016 behandlet flere sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med behandlingen i forbindelse med en telefonisk henvendelse til apoteket foretaget en hverdag eftermiddag efter kl. 16. Klager var utilfreds med,

at apoteket afviste at besvare et spørgsmål til brug for en opgave, som klager skulle lave, og at apoteket henviste klager til at henvende sig før kl. 16.

Apoteket kunne ikke genkalde sig samtalen men oplyste generelt, at apoteket efter kl. 16 er fyldt med kunder, ligesom man har mange opkald fra læger med aftenkonsultation, hvorfor apoteket ved opkald fra studerende opfordrer til at kontakte apoteket på et bedre tidspunkt, som typisk er om formiddagen.

Apotekernævnet noterede sig, at besvarelse af henvendelser fra studerende med spørgsmål til studieopgaver ikke er en opgave, som apotekerne er forpligtede til at varetage. Apotekernævnet fandt det endvidere ikke kritisabelt, at apoteket henviser sådanne henvendelser til tidspunkter, hvor apoteket har færre kunder.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at udtale kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

I en anden sag var klager utilfreds med apotekets service, da klager henvendte sig på apoteket for at hente medicin til sin mor.

Ifølge klager nægtede apoteket at udlevere medicinen, mens dette efterfølgende skete uden problemer på et andet apotek. Klager beskrev behandlingen på apoteket som elendig og ubehøvlet.

Apoteket bestred i sin udtalelse til nævnet, at apoteket skulle have nægtet at udlevere den ønskede medicin, men at apoteket betingede udleveringen af betaling, idet apoteket ikke umiddelbart kunne se en kommunal bevilling i systemet. Ifølge apoteket var det på grund af klagers opførsel ikke muligt at indgå i en dialog, som eventuel kunne have ført til en løsning af problemet.

Apotekernævnet konstaterede, at der var stor uoverensstemmelse mellem klagers og apotekets beskrivelse af situationen.

Der var således tale om en "påstand-mod-påstand sag", hvor nævnet uden yderligere oplysninger, der kan fastlægge det præcise hændelsesforløb, generelt ikke finder at have grundlag for at udtale kritik. Dette blev også udfaldet i denne sag.

Nævnet fandt i denne sag dog anledning til at bemærke, at såvel apotek som kunde har ansvar for en hensigtsmæssig og anstændig dialog, og at nævnet havde forståelse for, at en opførsel som beskrevet af apoteket kan være hæmmende for en konstruktiv dialog.

Apotekernævnet har i 2016 behandlet yderligere to sager, hvor klagen vedrørte attituden hos den medarbejder, som varetog ekspeditionen. I begge sager var der uoverensstemmelse mellem klagers og apoteks oplevelse af hændelsesforløbet, og der har ikke for Apotekernævnet været grundlag for at fastslå det præcise forløb.

Klager over manglende returret

Apotekernævnet har i 2016 behandlet to klager, hvor der var utilfredshed med, at apoteket ikke ville tage udleverede lægemidler retur.

I den ene sag ønskede klager pakningen ombyttet, idet der ikke var tale om samme lægemiddel, som klager tidligere havde fået udleveret, selvom klager ønskede dette.

Fra apotekets side blev det forklaret, at apoteket havde udleveret lægemidlet i overensstemmelse med lægens ordination, hvor lægen havde fravalgt substitution (Ej S), og at dette havde været drøftet i forbindelse med ekspeditionen på apoteket, hvor klager fik forevist den ordinerede pakning.

Apotekernævnet fandt ikke, at apoteket i den pågældende sag kunne kritiseres for ikke at tage lægemidlet retur. Da lægen havde anført på recepten, at der ikke måtte ske substitution, er apoteket efter lovgivningen forpligtet til at udlevere det ordinerede lægemiddel. Nævnet bemærkede endvidere, at apoteket alligevel har ydet en indsats for i dialog med klager at sikre, at denne fik udleveret det ønskede lægemiddel.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke grundlag for at kritisere apoteket for ikke at ville tage lægemidlet retur.

I den anden sag blev der klaget over, at en kunde fik udleveret 2x25 tabletter, der var dyrere end den ordinerede pakning med 50 tabletter. Kunden havde spurgt til prisforskellen og havde her fået oplyst, at der ikke var den store prisforskel, hvilket viste sig ikke at være korrekt. Da kunden ville returnere lægemidlerne, afviste apoteket dette for den ene pakning under henvisning til, at forseglingen var brudt.

Apotekeren bekræftede i sin udtalelse hændelsesforløbet. Udleveringen af 2 mindre pakninger frem for 1 stor skyldtes, at den store pakning ikke umiddelbart kunne skaffes.

Apotekernævnet fandt samlet set, at forløbet ikke havde været i overensstemmelse med God Apotekerskik. Nævnet lagde her vægt på, at kunden udtrykkelig havde spurgt ind til prisforskellen og i den forbindelse havde modtaget forkert information. Nævnet fandt, at det havde været hensigtsmæssigt, om apoteket på den baggrund havde tilbudt kunden at returnere begge pakninger.

Klage 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 i 2016 behandlet 1 klage om ventetid. Klagen vedrørende ventetiden på at komme i telefonisk kontakt med et apotek påskelørdag den 26. marts 2016.

Denne dag forsøgte klager forgæves at komme i telefonisk kontakt med apoteket. Klager ventede over 1 time i kø i telefonen. Efter ½ times ventetid fremsendte klager en mail

med klage over ventetiden på telefonen. To efterfølgende mails fra klager til apoteket blev blokeret som "spam", hvilket klager også fandt utilfredsstillende.

Apotekeren forklarede i sin udtalelse, at telefonen den pågældende dag havde været uheldigt placeret et sted, hvor den kunne være svær at høre på en dag, hvor der var mange kunder på apoteket. Apotekeren oplyste endvidere, at alle apotekets ansatte er i skranken om lørdagen, og her har man ikke kunnet høre, hver gang telefonen ringede. Apoteket har på grund af klagen ændret den måde, hvorpå kundetelefonen håndteres.

Med hensyn til de blokerede mails bemærkede Apotekernævnet, at en sådan blokering sker automatisk via et standardsystem. Der er således ikke tale om en aktiv handling fra apotekets side. Nævnet fandt derfor ikke grundlag for at udtale kritik heraf.

Med hensyn til de ubesvarede telefoniske henvendelser fandt Apotekernævnet, at et apotek skal være tilgængeligt også for telefoniske henvendelser inden for den almindelige åbningstid. Nævnet fandt, at ventetiden i denne sag ikke var acceptabel, hvorfor nævnet fandt, at der var tale om en overtrædelse af God Apotekerskik.

Afslutning

I Apotekernævnets årsberetning blev det omtalt, at nævnet siden etableringen i 2009 i enkelte sager har oplevet, at behandlingen af klager har været udfordret af, at apotekeren først meget længe efter klagens modtagelse har taget initiativ til at medvirke til at oplyse sagen. Det kan have den uheldige konsekvens, at det ikke længere er muligt at identificere involverede medarbejdere, der kan udtale sig om forløbet.

Apotekernævnet kan med tilfredshed konstatere, at der ikke i 2016 har været tilsvarende udfordringer med apotekernes medvirken til sagers oplysning. Apotekernævnet finder således ikke pt. behov for at overveje indførsel af mulighed for at sanktionere manglende medvirken til sagsbehandlingen.

Danske Patienters repræsentant i Apotekernævnet, Lars Engberg, afgang i februar 2017 ved døden. Lars Engberg har som patienternes repræsentant fra nævnets begyndelse og helt frem til sin død ydet et stort og værdifuldt bidrag til nævnets arbejde.

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand