

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2017

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 fortsat ikke 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 2017, hvor Apotekernævnet har afholdt tre møder og realitetsbehandlet 12 klager, hvoraf 1 sag er behandlet skriftligt.

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 består af byretsdommer Søren Hafstrøm, Sundhedspolitisk medarbejder Sine Jensen (udpeget af Forbrugerrådet), direktør i Astma-Allergi Danmark Thorkil Kjær (udpeget af Danske Patienter) samt apoteker Lise Eberholst og apoteker Erik Meldgaard Andersen (begge udpeget af Danmarks Apotekerforenings bestyrelse).

Danmarks Apotekerforening yder sekretariatsbistand til nævnet.

Apotekernavnets kompetence

Apotekernavnets virksomhed er nærmere beskrevet i [statutter](#) og [forretningsorden](#) for Nævnet. Disse er – ligesom God Apotekerskik - tilgængelige på Apotekernavnets 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 nævnelser, 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 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 førstkommande 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 2017

Tabel 1. Antal sager i 2017	
Modtagne klager	31
- Heraf realitetsbehandlet	12
- Heraf afviste/henviste klager*	12
- Heraf sager trukket tilbage	3
- Heraf under forberedelse ved årets udgang	4

*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 2017.

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.

Det kan konstateres, at tilgangen af klager til nævnet i hele perioden har ligget stabilt – bortset fra en vis nedgang i antallet af modtagne klager i 2014 og 2015 og en stigning i 2017. Antallet af realitetsbehandlede sager ligger alle år på stort set samme niveau.

Tabel 2. Antal sager i hele perioden								
	09-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Modtagne klager	35	26	25	22	13	15	20	31
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11	11	12	12

Udfald af nævnets afgørelser

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2017			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
10	2	0	0

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
73	28	0	0

Tabel 3 og 4 viser resultatet af nævnets afgørelser henholdsvis for 2017 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 2017 behandlet flere sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med apotekets optræden og sprogbrug, dels i forbindelse med en ekspedition og dels i forbindelse med en efterfølgende mailkorrespondance.

Klagen udsprang af et forløb, hvor klager en fredag eftermiddag ville afhente en allergi næsespray ordineret til klager til flere gange. Da apoteket her oplyste, at der ikke lå gyldige recepter på dette, kommenterede klager på, at apoteket ikke havde den gode service at fortælle dette til kunden i forbindelse med den sidste udlevering; en service som klager oplevede på andre apoteker.

Ifølge klager reagerede apoteket på dette med en bemærkning om, at klager så kunne handle der. Klager oplevede medarbejderen som ubehøvlet.

Klager henvendte sig efterfølgende til apoteket pr. mail om episoden som en feedback/klage i håb om, at apoteket ville bruge dette konstruktivt. Klager var utilfreds med apotekets skriftlige svar, som klager fandt uhøfligt. Klager fandt det i den forbindelse utilfredsstillende, at svaret ikke var indledt med "hej" eller "kære".

Apotekeren afviste klagers kritik og gav udtryk for, at apoteket i situationen forsøgte at yde bedst mulig service ved at gøre opmærksom på de muligheder, man som kunde har for at orientere sig om recepter mv.

Apotekeren oplyste endvidere, at apotekets personale ikke kunne genkende klagers udlægning af medarbejderens attitude. Apotekeren beskrev medarbejderen som faglig kompetent og professionel.

Apotekernævnet konstaterede i forbindelse med sagens behandling, at der var stor uoverensstemmelse mellem klager og apotekets oplevelse af hændelsesforløbet.

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.

Apotekernævnet fandt dog anledning til at bemærke, at henset til at klager stod i en situation uden en recept på sin medicin, må apoteket efter nævnets opfattelse have et særligt ansvar for at sikre en konstruktiv dialog. Apotekernævnet fandt, at såfremt medarbejderen har optrådt som beskrevet af klager, vil dette efter Apotekernævnets opfattelse ikke være i overensstemmelse med God Apotekerskik.

Klager over manglende returret

Apotekernævnet har i 2017 behandlet en klage, hvor der var utilfredshed med, at apoteket ikke ville tage udleverede lægemidler retur.

I den pågældende sag ønskede klager at returnere et lægemiddel, som var udleveret i en forkert styrke.

På baggrund af dokumentationen i sagen fandt Apotekernævnet, at udleveringen i en anden styrke end forventet af klager ikke skyldtes en fejl fra apotekets side, idet eneste gyldige recept der fandtes, var på den udleverede styrke.

Apotekernævnet fandt i den anledning grund til at bemærke, at der ikke i medfør af købeloven gælder en almindelig fortrydelsesret. Medmindre der foreligger en aftale herom, har man som kunde/forbruger således ikke ret til at annullere/fortryde et køb. Særligt for så vidt angår lægemidler kan apoteker ikke sætte udleverede lægemidler tilbage i den salgbare omsætning, fordi man ikke kan indestå for opbevaringen. Pakninger, der ikke er intakte, kan heller ikke sættes tilbage i salgbar omsætning.

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 igen i 2017 behandlet 1 klage om ventetiden på et apotek.

Klager havde den pågældende dag været på apotek, hvor der var 4 skranke åbne og to ventende kunder, da en medarbejder begyndte at ordne skilte og varer, mens en anden stoppede med at ekspedere og i stedet småsnakkede med andre medarbejdere. Klager fandt, at apoteket først burde have ekspederet de ventende kunder.

Ifølge apotekets udtalelse var der på apoteket på det pågældende tidspunkt meget kort ventetid, hvorfor en medarbejder tog sig tid til at ordne nogle varer, da alle sådanne opgaver ikke kan nås uden for apotekets åbningstid. Samtalen, som klager refererede til, angik ifølge apoteket et fagligt spørgsmål.

Apotekernævnet fandt ikke grundlag for at kritisere apotekets tilrettelæggelse af arbejdet, selvom det betød, at en medarbejder gik fra til andre nødvendige opgaver på apoteket, mens der var få ventende kunder. Apotekernævnet fandt det endvidere både naturligt og relevant øjeblikkeligt at søge afklaring af faglige spørgsmål i tilknytning til en ekspedition.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke, at apoteket har tilsidesat God Apotekerskik.

Afslutning

Danske Patienters tidligere repræsentant i Apotekernævnet, Lars Engberg, afgik i februar 2017 ved døden. Danske Patienter har efterfølgende udpeget direktør i Astma-Allergi Danmark, Thorkil Kjær, som repræsentant i Apotekernævnet. Det er særdeles værdifuldt, at de danske patientorganisationer fortsat er repræsenteret i Apotekernævnet. Apotekernævnet er bekendt med, at der pågår overvejelser i Danmarks Apotekerforening om en evt. ajourføring/opdatering af God Apotekerskik blandt andet som konsekvens af den modernisering af apotekernes rammevilkår, som blev indført medio 2015.

Apotekernævnet finder det naturligt med jævne mellemrum at vurdere på, om grundlaget for nævnets virke er tidssvarende og kan derfor bakke op om en sådan evaluering.

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand