

GOD APOTEKERSKIK

Indledning

Apotekernes opgave er at udlevere og rådgive om anvendelse, opbevaring m.v. af lægemidler og visse andre varer samt at udføre sundhedsfremmende og sygdomsforebyggende aktiviteter.

Apotekerne sikrer – inden for lovens og disse reglers rammer – kunden de lægemidler, som er mest hensigtsmæssige for den pågældende under behørig hensyntagen til såvel patientsikkerheden som patient- og samfundsøkonomien.

Apotekerne er således en integreret del af det danske sundhedsvæsen og varetager opgaver af stor sundhedsmæssig betydning for borgerne og for samfundet, hvilket forudsætter tillid til såvel hvert enkelt apotek som apotekssektoren i sin helhed. Dette stiller krav til apotekernes etiske adfærd i forhold til apotekets kunder og i forhold til kolleger.

Danmarks Apotekerforenings bestyrelse har derfor i henhold til § 15, stk. 2, i Love for Danmarks Apotekerforening udarbejdet nærværende etiske regler, som gælder for alle medlemmer af Danmarks Apotekerforening.

God Apotekerskik udtrykker apotekervæsenets opfattelse af de krav, som må stilles til apotekernes faglige og professionelle standard og etik i forhold til apotekets kunder og i forhold til kolleger. Disse krav er opstillet i nedenstående normer. Overholdelse heraf påses af Apotekernævnet.

I. God Apotekerskik i forhold til apotekets kunder

Almindelige principper

Apotekerne udviser omhu og samvittighedsfuldhed i udøvelsen af apoteksvirksomhed. Apotekerne yder professionel rådgivning med henblik på at sikre optimal brug af lægemidler samt sikre en høj grad af patientsikkerhed.

Apotekerne optræder hensynsfuldt, respektfuldt og imødekommende over for kunden, og apotekerne målretter rådgivningen efter kundens behov og forudsætninger.

Apotekerne sikrer løbende efteruddannelse af apoteksmedarbejdere, således at arbejdsopgaverne varetages på en faglig kompetent og kvalificeret måde.

Apotekerne tilrettelægger arbejdet i overensstemmelse med principperne i anerkendte kvalitetsstyringsystemer.

Apotekerne sikrer god hygiejne ved apotekets håndtering af lægemidler og andre varer og i forbindelse med apotekets ekspedition af kunderne.

Såfremt en kunde ønsker at klage over apoteket, eller det kunden har købt på apoteket, orienterer apoteket kunden om klagemuligheder.

Apotekets faglige virksomhed

Lægemidler

Apotekerne rådgiver kunden ud fra fælles standarder og inviterer aktivt kunden til dialog og rådgiver efter behov.

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.

Apotekerne benytter faguddannet personale til at ekspedere, udlevere og rådgive om lægemidler. Alle apotekets medarbejdere beskæftiget hermed bærer skilt med angivelse af den pågældendes uddannelsesmæssige baggrund (farmaceut, farmakonom og studerende inden for disse fag).

Medicinsk udstyr

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

Sundhedsydelse

Apotekerne tilbyder de sundhedsydelser, hvor der er indgået aftale med staten om, at det offentlige yder tilskud til ydelsen samt de ydelser, som apoteket har pligt til at udføre.

Apotekernes sundhedsydelser er kvalitetsstyrede og udføres af medarbejdere, som er kvalificerede til at udføre den pågældende sundhedsydelse.

Flere apoteker tilbyder sundhedsydelser f.eks. rygeafvænning, hvor der er indgået aftale med kommuner eller med andre herom. Såfremt det ikke er muligt for et apotek at efterkomme en forespørgsel på en sådan sundhedsydelse, henviser apoteket til andre apoteker, som kan efterkomme forespørgslen.

Frihandelsvarer

Apotekerne udvælger deres sortiment af frihandelsvarer i overensstemmelse med branchens anbefalinger for frihandelsvarer.

Apotekerne rådgiver på baggrund af den faglige viden kunden om valg af disse produkter

Tavshedspligt og diskretion

Apotekerne behandler alle personlige oplysninger om kunden fortroligt.

Apotekerne optræder diskret i forbindelse med betjeningen og rådgivningen af kunden. Apotekerne imødekommer og understøtter kundens naturlige forventning om og behov for diskretion.

Apotekets service

Apotekerne lægger vægt på at tilbyde en fleksibel og tidssvarende service over for kunderne.

E-handel

Apotekerne tilbyder kunderne mulighed for at handle på apoteket via e-handel. Såfremt et apotek ikke har mulighed for at tilbyde e-handel, henviser apoteket til andre apoteker, som yder denne service.

Udbringning

Apotekerne foretager eller foranstalter efter anmodning udbringning af lægemidler. Apotekerne informerer kunden om udgifterne forbundet hermed.

Åbningstider

Apotekerne tilpasser inden for lovgivningens rammer åbningstiderne efter lokale forhold. Apotekets almindelige åbningstider følger – inden for de for apoteket særligt gældende regler – åbningstiderne for detailhandelen i apotekets umiddelbare nærhed.

Ventetider/ekspeditionstider

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 bidrager med måleresultater til en samlet statistik vedrørende den gennemsnitlige ventetid for apotekerne i Danmark.

Apotekernes uafhængighed og uvildighed

Apotekerne udviser fuldstændig uafhængighed af uvedkommende interesser i forbindelse med udleveringen af og rådgivningen om lægemidler.

II. God Apotekerskik i forhold til kolleger

Det er enhver apotekers pligt at iagttage god faglig etik og udvise god kollegial adfærd. I tvivlstilfælde bør apotekerne ved henvendelse til kredsbestyrelsen eller foreningen forvisse sig om, at en handling eller undladelse ikke kommer i strid med god faglig etik eller kollegialitet.

Apotekerne undlader at kritisere eller misrekommandere andre apoteker overfor kunder eller offentligheden i øvrigt.

Apotekernes markedsføring (annoncering/reklamer)

- a) er i indhold eller form værdig for en apoteker og ikke egnet til at skade apotekernes omdømme,
- b) indeholder ikke urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser,
- c) angiver ikke navne på personlige eller institutionelle kunder,
- d) strider ikke på nogen anden måde i øvrigt mod god faglig etik og god kollegial adfærd.

Således vedtaget på Danmarks Apotekerforenings generalforsamling den 21. maj 2019.