

APOTEKERNÆVNET

Årsberetning
fra
Apotekernævnet
for 2015

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 2015, 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 Lise Eberholst og apoteker Erik Meldgaard Andersen. Sidstnævnte afløste i sommeren 2015 apoteker Ole Jertrum i forbindelse med dennes pensionering.

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 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 forretningsorden.

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

Tabel 1. Antal sager i 2015	
Modtagne klager	15
- Heraf realitetsbehandlet	11
- Heraf afviste/henviste klager*	1
- Heraf sager trukket tilbage	3

Tabel 1 viser antallet af sager, som Apotekernævnet har modtaget og behandlet i 2015.

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

Modtagne klager i hele perioden

Tabel 2. Antal sager i hele perioden						
	2009/2010	2011	2012	2013	2014	2015
Modtagne klager	35	26	25	22	13	15
Realitetsbehandlet	17	12	14	12	11	11

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 perioden fra 2010 til 2013 har ligget relativt stabilt. I 2014 og 2015 ses en vis nedgang i antallet af modtagne klager. Antallet af realitetsbehandlede sager ligger dog begge år næsten på linje med de tidligere år.

Udfald af nævnets afgørelser

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

Tabel 3. Udfald af nævnets afgørelse – 2015			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
11	0	0	

Tabel 4. Udfald af nævnets afgørelser i hele perioden			
Ingen kritik	Kritik/bemærkninger	Bøde	Offentliggørelse
55	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 2015 behandlet flere sager, hvor klager har været utilfredse med apotekets service/adfærd.

I en sag var klager utilfreds med behandlingen på apoteket i forbindelse med en ekspedition, hvor klager skulle afhente medicin ordineret samme dag, men hvor det viste sig, at der var ordineret to forskellig slags medicin med samme funktion, hvilket gav anledning til usikkerhed.

Ifølge klagen udspandt der sig herefter et forløb, hvor en af apotekets medarbejdere havde opført sig stærkt nedladende og krænkende såvel mundtligt som i sin gestikuleren.

Fra apotekets side beklagede man klagers oplevelse, men afviste i øvrigt klagers beskrivelse af hændelsesforløbet.

Der var således tale om en af de ovennævnte "påstand-mod-påstand sager".

I forbindelse med sagens behandling tog nævnet stilling til en opfordring fra klager om at indhente optagelse fra apotekets overvågningskamera til brug for sagens vurdering. Klager mente, at optagelserne kunne underbygge klagers beskrivelse af hændelsesforløbet.

Apotekernævnet besluttede i overensstemmelse med tidligere afgørelser *ikke* at indhente disse optagelser. Det skyldes, at sådanne optagelser foretages på apoteket af interne sikkerhedsmæssige hensyn, og udlevering til andre formål og til andre end politiet kræver samtykke fra samtlige personer, der måtte optræde på overvågningen.

På den baggrund forelå der ikke for nævnet andre oplysninger, der kunne afdække hændelsesforløbet, hvorfor nævnet ikke fandt grundlag for at kritisere apotekets ekspedition.

Apotekernævnet har i 2015 behandlet yderligere tre sager, hvor klagen vedrørte attituden hos den medarbejder, som varetog ekspeditionen. I samtlige sager har der været 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 2015 behandlet to klager, hvor der var utilfredshed med, at apoteket ikke ville tage udleverede lægemidler retur.

I den ene sag var klager af den opfattelse, at apoteket havde foretaget en fejludlevering ved at udlevere et bestemt kopipræparat (substitution) til klager. Klager fandt, at apoteket på baggrund af tidligere korrespondancer burde have vidst, at klager ikke ønskede det pågældende lægemiddel.

Apotekernævnet fandt ikke, at apoteket i den pågældende sag kunne kritiseres for ikke at tage lægemidlet retur. Da lægen ikke havde anført på recepten, at der ikke måtte ske substitution, er apoteket efter lovgivningen forpligtet til at udlevere det billigste lægemiddel, der kan erstatte det ordinerede. Apotekernævnet fandt således heller ikke, det med en tidligere korrespondance kunne forventes, at apoteket var klar over, at klager ikke ønskede det bestemte kopipræparat.

I den anden sag var der tale om en datter, som havde afhentet medicin på vegne af sin mor. Det var ifølge klagen alene meningen, at datteren skulle afhente det, der var ordine-

ret i forbindelse med, at klager blev udskrevet efter hospitalsophold, men datteren kom herudover også hjem med lægemidler, der tidligere var blevet ordineret til klager.

Apotekernævnet lagde på baggrund af beskrivelserne fra klager og apotek til grund, at datteren var blevet bedt om at tage stilling til, hvilke recepter, der skulle ekspederes, og at datteren i den forbindelse tilsyneladende ikke havde udtrykt usikkerhed. Nævnet fandt også, at klager havde haft mulighed for at instruere datteren i hvilke lægemidler/recepter, der skulle afhentes.

Apotekernævnet fandt på den baggrund ikke, at apoteket havde haft anledning til nærmere at spørge ind til, hvilke af de ordinerede lægemidler, datteren skulle hente, og fandt på den baggrund ikke anledning til at kritisere apoteket for ikke at ville tage lægemidlerne retur. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at der efter købelovens regler ikke er almindelig fortrydelsesret. Hertil kommer, at apoteket skal kunne indestå for, at de lægemidler, der udleveres, har været opbevaret korrekt. Lægemidler, som har været ude af apoteket, kan således ikke tages retur med henblik på salg på ny. Apotekerne tager derfor som hovedregel ikke lægemidler retur, med mindre apoteket i forbindelse med ekspeditionen har begået fejl.

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 8 klager over apotekets ventetid, herunder to klager i 2015.

I begge sager var der klaget over lange ventetider på de to apoteker, og i begge sager anerkendte apotekerne, at der de pågældende dage/perioder havde været for lange ventetider.

Begge apotekere havde imidlertid iværksat en række tiltag med henblik at nedbringe ventetiden, som med afsæt i mere aktuelle ventetidsdata så ud til at have en gunstig effekt. På den baggrund udtalte Apotekernævnet i de to sager ikke kritik for manglende overholdelse af God Apotekerskik.

Afslutning

Apotekernævnet udarbejdede i 2014 en redegørelse for Apotekernævnets arbejde.

Apotekernævnets egen vurdering var og er fortsat, at der ikke umiddelbart er behov for at få tillagt ændrede eller yderligere sanktionsbeføjelser eller ændringer eller udvidelser af God Apotekerskik.

Apotekernævnet har dog siden nævnets etablering i 2009 i enkelte sager oplevet, at nævnets behandling 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. Der har også i perioden været enkelte eksempler på apotekers udtalelser, der har været så kortfattede eller upræcise, at der reelt ikke har været tale om en konkret udtalelse vedrørende klagen.

Apotekernævnet har med det nuværende arbejdsgrundlag ikke mulighed for at sanktionere manglende medvirken til sagsbehandlingen. Såfremt nævnet måtte opleve, at der bliver tale om et stigende problem, kan det blive relevant at overveje at tilføre nævnet en sådan sanktionsbeføjelse. Apotekernævnet vil i givet fald gøre Apotekerforeningens bestyrelse opmærksom herpå.

Bestyrelsen i Danmarks Apotekerforening drøftede i 2015 Apotekernævnets redegørelse. Bestyrelsen besluttede på baggrund heraf at videreføre Apotekernævnet i uændret form og med uændret arbejdsgrundlag.

Apotekernævnet kan således med tilfredshed konstatere, at Apotekernævnet og God Apotekerskik også har fundet plads i apotekernes nye strategi frem mod 2020 "Apoteket - Tættere på dig".

P.N.V.

Søren Hafstrøm
Formand