

Bilag 2 – Oversigt over indikatorer på trin 3

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
Når det er relevant	Ansættelse og introduktion af nyt personale	1.4.1 (6)	Apoteket evaluerer, i samarbejde med den nyansatte, forløbet i forbindelse med ansættelse og introduktion ved tremåneders samtalen
	Uddannelsesapotekets opgaver og ansvar	1.4.3 (5)	Apoteket evaluerer forløbet af de studerendes ophold på apoteket med de studerende
	Forholdsregler ved akut opståede situationer	1.5.1 (3)	Apoteket evaluerer planernes anvendelighed, når en akut opstået, truende eller farlig situation har fundet sted
Løbende	Placering af ledelsesansvar og funktioner	1.1.2 (3)	Ledelsen evaluerer løbende, om dokumenterne, der beskriver fordelingen af ledelsesansvar og funktioner, er i overensstemmelse med de faktiske forhold på apoteket
	Planlægning og drift	1.1.3 (3)	Apotekeren tager løbende stilling til, om der er sammenhæng mellem ressourcer og opgaver
	Kompetenceudvikling	1.4.2 (7)	Apotekeren evaluerer løbende, om personalet har behov for yderligere viden om gældende regler og lovgivning
4 x årligt	Tilsyn med apoteksfilialer og apoteksudsalg	2.3.4 (4)	Fire gange årligt evaluerer apotekeren resultatet og gennemførelse af tilsyn.
3 x årligt	Ventetid	1.1.4 (4)	Apoteket evaluerer ventetiden, herunder om der er mønstre og tendenser i den registrerede ventetid
2 x årligt	Behandling af produktreklamationer	1.2.6 (3)	Apoteket evaluerer behandlingen af produktreklamationer
	Registrering, rapportering, analyse og opfølgning på utilsigtede hændelser	1.2.7 (8)	Apoteket evaluerer håndtering og læring af utilsigtede hændelser
		1.2.7 (9)	Apoteket evaluerer de registrerede utilsigtede hændelser med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede hændelser og eventuelle mønstre
		1.2.7 (10)	Apoteket evaluerer dets opfølgning i forhold til implicerede i en utilsigtet hændelse
		1.2.7 (11)	Apoteket evaluerer dets arbejdsgange og indsats i forbindelse med rapportering af utilsigtede hændelser til DPSD
Behandling af service-	1.2.8 (3)	Apoteket evaluerer, om der er mønstre	

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
	tilkendegivelser		i de indkomne servicetilkendegivelser
	Recepthåndtering	2.1.1 (8)	Apoteket evaluerer, om receptekspedition foregår sikkert og korrekt
		2.1.1 (9)	Apoteket evaluerer de registrerede receptinterventioner med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede receptinterventioner og eventuelle mønstre
		2.1.1 (10)	Apoteket evaluerer de registrerede fejludleveringer med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede fejludleveringer og eventuelle mønstre
	Forsendelse	2.1.5 (8)	Apoteket evaluerer de registrerede fejllleverancer med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede fejllleverancer og eventuelle mønstre
	Lager af lægemidler og frihandelsvarer	2.1.9 (8)	Apoteket evaluerer lageret af lægemidler, herunder servicegrad
		2.1.9 (9)	Apoteket evaluerer udleveringsmønstret for substitution
	Produktion af dosispakket medicin i ruller	2.1.11 (8)	Pakkeapoteket evaluerer produktionen af dosisruller
		2.1.11 (9)	Pakkeapoteket evaluerer de registrerede fejl med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede fejl og eventuelle mønstre
	Aftale om ansvarsfordeling og drift af håndkøbsudsalg	2.3.2 (5)	Apoteket evaluerer samarbejdet med apotekets håndkøbsudsalg med udgangspunkt i tilsynsrapporterne og det daglige samarbejde
	Aftale om ansvarsfordeling og drift af medicinudleveringssted	2.1.6 (16)	To gange årligt evaluerer apoteket samarbejdet med apotekets medicinudleveringssted med udgangspunkt i tilsynsrapporterne og det daglige samarbejde.
1 x årligt	Virksomhedsgrundlag	1.1.1 (4)	Ledelsen evaluerer virksomhedsgrundlaget
		1.1.1 (5)	Ledelsen evaluerer, hvorvidt der er sammenhæng mellem virksomhedsgrundlaget, apotekets praksis og de fastsatte kvalitetsmål, herunder personalets oplevelse af sammenhængen
	Placering af ledelsesansvar og funktioner	1.1.2 (4)	Ledelsen evaluerer, om fordelingen af ledelsesansvar og funktioner er hensigtsmæssig
	Apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed	1.1.5 (9)	Apoteket evaluerer apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed med udgangs-

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
	kerhed		punkt i tjeklisen
	Kvalitetsstyring	1.2.1 (7)	Apoteket evaluerer arbejdet med kvalitetsstyring, herunder kvalitetsorganisationens arbejde og opfølgning på iværksatte handleplaner
		1.2.1 (8)	Ledelsen evaluerer den samlede kvalitet på apoteket med udgangspunkt i apotekets kvalitetsovervågning
	Risikostyring (5)	1.2.3 (5)	Apoteket evaluerer arbejdsgange for risikostyring i forbindelse med gennemførte væsentlige forandringer
	Behandling af servicetilkendegivelser	1.2.8 (4)	Apoteket evaluerer, hvordan apoteket drager læring af servicetilkendegivelserne
	Dokumentstyring	1.3.1 (4)	Apoteket evaluerer arbejdet med dokumentstyring
	Datasikkerhed og -fortrolighed	1.3.2 (5)	Apoteket evaluerer efterlevelsen af reglerne for tavshedspligt, herunder håndtering og destruktion af personhenførbare data
		1.3.2 (6)	Apoteket evaluerer arbejdsgange for datasikkerhed og data disciplin
	Ansættelse og introduktion af nyt personale	1.4.1 (5)	Apoteket evaluerer ansættelse af nyt personale
		1.4.1 (7)	Apoteket evaluerer introduktionsprogrammet
	Kompetenceudvikling	1.4.2 (4)	Apotekerens evaluerer apotekets samlede kompetencer i forhold til apotekets virksomhedsgrundlag og daglige drift
		1.4.2 (5)	Apoteket evaluerer brugen af MUS og udviklingsplaner i relation til individuel kompetenceudvikling
		1.4.2 (6)	Apotekerens evaluerer personalets tilfredshed med apotekets arbejde med kompetenceudvikling
	Uddannelsesopgaver og ansvar	1.4.3 (4)	Apoteket evaluerer uddannelsesforløbet for Farmakonomeleverne
		1.4.3 (6)	Apoteket evaluerer apotekets varetagelse af opgaven som uddannelsesapotek
	Håndtering af udstyr på dosisapotekek	1.6.2 (5)	Apoteket evaluerer håndtering af udstyr, som anvendes ved produktion af dosisruller
		1.6.2 (6)	Apoteket evaluerer uddannelsen af personale, der betjener udstyr til produktion af dosisruller

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
	Ekspedition af lægemidler ved systemnedbrud	2.1.2 (3)	Apoteket evaluerer arbejdsgange ved systemnedbrud
	Apotekernes vagttjeneste	2.1.3 (5)	Apoteket evaluerer arbejdsgange i forbindelse med særlige forhold under vagttjeneste
	Håndtering af dosispakket medicin	2.1.4 (10)	Apoteket evaluerer, om apotekets ekspedition af dosispakket medicin sker sikkert og korrekt
		2.1.4 (11)	En gang årligt evaluerer apoteket de registrerede fejludleveringer med udgangspunkt i en oversigt over de registrerede fejludleveringer og eventuelle mønstre.
		2.1.4 (12)	Apoteket evaluerer det serviceniveau, som apoteket tilbyder kunder, der modtager dosispakket medicin
		2.1.4 (13)	Apoteket evaluerer samarbejdet med eksterne parter omkring dosispakket medicin
	Forsendelse	2.1.5 (6)	Apoteket evaluerer de former for forsendelse, som apoteket stiller til rådighed
		2.1.5 (7)	Apoteket evaluerer, om forsendelse foregår sikkert og korrekt
	Rådgivning om lægemidler og om egenomsorg til enkeltpersoner	2.1.6 (10)	Apoteket foretager en faglig vurdering af farmakonomer og farmaceuter, der rådgiver om lægemidler og om egenomsorg til enkeltpersoner
		2.1.6 (11)	Apoteket evaluerer apotekets rådgivning
		2.1.6 (16)	En gang årligt evaluerer apoteket leveringen af medicinsamtaler
	Sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse	2.1.7 (4)	Apoteket evaluerer apotekets arbejde for sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse
		2.1.7 (5)	Apoteket evaluerer de gennemførte aktiviteter inden for sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse
		2.1.7 (6)	Apoteket evaluerer håndtering af måleudstyr, såfremt de gennemførte aktiviteter har omfattet brug af måleudstyr
	Varehåndtering	2.1.8 (9)	Apoteket evaluerer håndtering af varer
		2.1.8 (10)	Apoteket evaluerer varetagelse af temperaturmåling
		2.1.8 (11)	Apoteket evaluerer håndtering af fødevarer

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
		2.1.8 (12)	Apoteket evaluerer håndtering af medicinrester og risikoaffald modtaget til destruktion
	Lager af lægemidler og frihandelsvarer	2.1.9 (10)	Apoteket evaluerer sortimentet af frihandelsvarer med udgangspunkt i sektorens krav til frihandelsvarer
	Overvågning af euforiserende midler	2.1.10 (5)	Apoteket evaluerer dets arbejdsgange i forbindelse med overvågning af apotekets lager af euforiserende midler
		2.1.10 (6)	Apoteket evaluerer håndtering af eventuelle differencer i beholdningen af euforiserende midler
	Skriftlig og elektronisk informationsmateriale	2.2.2 (3)	Apoteket evaluerer det valgte skriftlige og elektroniske informationsmateriale
		2.2.2 (4)	Apoteket evaluerer anvendelsen af skriftligt og elektronisk informationsmateriale
	Leverandørsamarbejde	2.3.1 (5)	Apoteket evaluerer, om faste leverandører lever op til samarbejdsaftalerne
	Tjek på inhalation	3.1.5 (4)	Apoteket evaluerer levering af ydelsen 'Tjek på inhalation'
		3.1.5 (5)	Apoteket evaluerer antal af leverede ydelser 'Tjek på inhalation'
	Levering af sundhedsydelse	3.1.8 (7)	Apoteket foretager en faglig vurdering af farmaceuter og farmakonomer, der gennemfører sundhedsydelser, som ikke er omfattet af en certificeringsordning
		3.1.8 (8)	Apoteket evaluerer, om de nødvendige ressourcer har været til stede
		3.1.8 (9)	Apoteket evaluerer, om de nødvendige kompetencer har været til stede
		3.1.8 (10)	Apoteket evaluerer den kundeoplevede kvalitet i forbindelse med levering af sundhedsydelser
	Hvert 3. år	Ventetid	1.1.4 (5)
Apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed		1.1.5 (10)	Apoteket evaluerer kundernes tilfredshed med apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed
		1.1.5 (11)	Apotekerens evaluerer personalets tilfredshed med apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed
Forsendelse		2.1.5 (9)	Apoteket evaluerer kundernes tilfredshed med apotekets forsendelse

Hvornår	Standard	Standardnr. (indikatornr.)	Kvalitetsovervågning
	Rådgivning om lægemidler og om egenomsorg til enkeltpersoner	2.1.6 (12)	Apoteket evaluerer kundernes tilfredshed med apotekets rådgivning
	Produktion af dosispakket medicin i ruller	2.1.11 (10)	Pakkeapoteket evaluerer udleveringsapotekernes tilfredshed med pakkeapoteket