

Bilag 3 – Begrebsliste

Begrebslisten, der er tilknyttet hele sættet af akkrediteringsstandarder, er udarbejdet for at sikre en fælles forståelse af de anvendte begreber og ord og svarer til anvendelsen i dansk apotekspraksis.

Begrebslisten er rettet mod de, der skal arbejde med standardsættet, det vil sige fortrinsvis apoteks-personale.

Hvor det er muligt, er anvendt definitioner, som er fastlagt af Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedssektoren.

Term	Definition/forklaring
Akkreditering	Procedure, hvor et anerkendt organ vurderer, hvorvidt en aktivitet, ydelse eller organisation lever op til et sæt af fælles akkrediteringsstandarder. Ved akkreditering gives en formel anerkendelse af, at personer eller organisationer er kompetente til at udføre deres opgaver.
Akkrediteringskoordinator	En person, der er ansat på apoteket, og som udpeges af apotekeren. Akkrediteringskoordinatoren er bindeleddet mellem apoteket og akkrediteringsrådgiveren i IKAS. Personen uddannes til at deltage i apotekets implementering af akkrediteringsstandarderne og guide apoteket gennem akkrediteringsprocessen samt bistå IKAS i planlægning og gennemførelse af ekstern survey.
Akkrediteringsrådgiver	En person, der er ansat i IKAS, og som rådgiver akkrediteringskoordinatoren/apoteket under hele akkrediteringsprocessen, herunder planlægning af ekstern survey.
Akkrediteringsstandard	En standard, som beskriver krav, der lægges til grund for akkreditering.
Apotekeren	Den person, der har bevilling til at drive apoteket.
Apoteket	Begrebet dækker både over apoteket, apotekets filialer og apoteksudsalg. Benyttes både om apoteket, som en forretning der sælger og rådgiver om lægemidler samt dækker over det personale, der arbejder på disse enheder.
Basisvurdering	Systematisk selvevaluering af opfyldelsesgraden af kravene i akkrediteringsstandarderne.
Behovsafdækning	Afdækning af kundens behov for rådgivning. Behovsafdækning foregår i en dialog med kunden. Behovsafdækning kan gennemføres ved hjælp af spørgemodeller.
Certificering	Metode til dokumentation af, at medarbejdere, der gennemfører sundhedsydelser, har de nødvendige kompetencer. Hvis der findes en certificeringsordning, der lever op til sektorens krav, skal denne benyttes.
Dokumenter	Trin 1 i akkrediteringsstandarderne stiller krav om tilstedeværelse og indhold af dokumenter. Dette kan fx være et virksomhedsgrundlag,

Term	Definition/forklaring
	planer, tjeklister, retningslinjer eller instruktioner alt afhængig af akkrediteringsstandardens fokusområde.
Dokumentere	Fremlæggelse af skriftligt eller elektronisk bevis for opfyldelse af mål eller krav.
Egenomsorg	En kundes beslutninger og adfærd i forbindelse med sundhed og sygdom. Egenomsorg dækker selvmedicinering, andre former for selvbehandling samt forebyggelse, herunder livsstilsændringer.
Ekstern survey	Systematisk vurdering af opfyldelsesgraden af kravene i akkrediteringsstandarderne, der foretages af eksterne surveyors.
Evaluering	Dokumenteret systematisk vurdering af en indsats for at se, hvordan det går og om den lever op til fastlagte mål eller krav. Evalueringen danner grundlag for fremadrettede beslutninger om kvalitetsforbedringer.
Faglig vurdering	Dokumenteret vurdering af den rådgivning, som farmakonomer og farmaceuter giver til kunderne. Den faglige vurdering omfatter, om den aktuelle rådgivning er faglig korrekt opfylder kundens behov bliver kommunikeret på en for kunden forståelig måde
Faste leverandører	En leverandør er en fast leverandør, når det er den leverandør, apoteket anvender til fx levering af lægemidler, herunder fx dosispakke- apoteket og magistrelle apoteker, levering af apotekets it-udstyr og -programmer samt levering af apotekets plukkerobot.
Fejl	Handling som har uønskede konsekvenser.
Fejlleverancer	En kundeleverance, der ikke når sin rette destination eller en fejlbehæftet leverance fra en leverandør.
Fejludlevering	Fejl opstået i forbindelse med receptekspedition, hvor lægemidlet er udleveret til kunden. Fejl kan være følgende: Forkert lægemiddel Forkert mængde Forkert etiket (navn, dosering, indikation) Forkert kunde Forkert doseringskort Udlevering af lægemiddel med overskredet sidste salgsdato Utilstrækkelig, farmakologisk kontrol på ordinationens dosering og indikation
Handleplan	Handleplan dækker generelt tiltag, der initieres på baggrund af en evaluering. Handleplanerne beskriver følgende, jf. standard 1.2.1 Kvalitetsstyring: konkrete mål for indsatsen hvilke tiltag, der skal gennemføres tidsramme for gennemførelsen hvem der er ansvarlig for gennemførelsen ressourcer, der er til rådighed for gennemførelsen af indsatsen

Term	Definition/forklaring
	eventuelle risici, der kan forudses i forbindelse med gennemførelsen overvågning af målopfyldelsen opfølgning på effekten af iværksatte tiltag hvem der er ansvarlig for opfølgning handling, hvis iværksatte tiltag ikke har den ønskede effekt
Indikator	En målbar variabel, der anvendes til at overvåge og evaluere kvaliteten.
Instruktion	Dokument, der beskriver specifikke anvisninger til, hvorledes personer skal udføre specifikke opgaver.
Intern survey	Systematisk vurdering af opfyldelsesgraden af kravene i akkrediteringsstandarderne, der foretages af personer fra eget apotek, andre af apotekets enheder eller et samarbejdende apotek.
Kompetenceudvikling	Aktiviteter, der gennemføres for at udvikle evne til at udføre handlinger. Aktiviteterne kan fx være undervisning, selvstudium, praksislæring eller sidemandsoplæring.
Kunde	Kundebegrebet omfatter enkeltpersoner
Kundetilfredshedsundersøgelse	Undersøgelse af kundernes tilfredshed.
Kvalificering	Kontrol af, at udstyr overholder de stillede specifikationer. Kvalificering af udstyr skal ske: før nyt udstyr tages i brug efter reparation/udskiftning af væsentlige dele af udstyr
Kvalitet	De samlede egenskaber ved en ydelse eller et produkt, der betinger ydelsens eller produktets evne til at opfylde behov eller forventninger. Kvalitetsbegrebet indeholder flere elementer, som tilsammen udtrykker kvaliteten: 1. Høj professionel standard Høj patienttilfredshed Helhed i patientforløbet Minimal patientrisiko Effektiv ressourceudnyttelse
Kvalitetsbrist	Mangel i opfyldelse af kvalitetsmål eller øget forekomst af fejl.
Køventetid	Tiden fra kunden kommer ind på apoteket, til han/hun får kontakt med en skrankemedarbejder.
Ledelsen	Kan være apotekeren, men kan også være de personer, apotekeren har uddelegeret ledelsesopgaver og ansvar til.
Leverandør	Samarbejdspartner, der leverer ydelser til apoteket.
Lægemiddel	Ved et lægemiddel forstås enhver vare, der: præsenteres som et egnet middel til behandling eller forebyggelse af sygdomme hos mennesker eller dyr eller kan anvendes i eller gives til mennesker eller dyr enten for at genoprette, ændre eller påvirke fysiologiske funktioner ved at udøve en farmakologisk,

Term	Definition/forklaring
	<p>immunologisk eller metabolisk virkning eller for at stille en medicinsk diagnose.</p> <p>Lægemidler omfatter receptordinerede lægemidler, håndkøbslægemidler, ikke-apoteksforbeholdte lægemidler, magistrelle lægemidler, naturlægemidler, stærke vitaminer og mineraler samt homøopatiske lægemidler.</p>
Løbende	Målinger, evalueringer m.m. som udføres jævnligt eventuelt med et bestemt defineret interval, eller en bestemt udslagsgivende begivenhed. Kan typisk foretages ad hoc, månedligt, kvartalsmæssigt, halvårligt, men skal som minimum udføres en gang om året.
Medarbejderudviklingssamtale	Regelmæssig gennemført samtale mellem medarbejder og dennes leder.
Mønstre	Ved mønstre forstås forhold apoteket kan få øje på, når der ses samlet på en række registreringer.
Måleudstyr	Måleudstyr såsom kuliltemålere, blodtryksmålere, termometre, personvægte mv., der anvendes ved ydelser til kunder eller i forbindelse med apotekets drift.
Nærhændelse	Nærhændelser er utilsigtede hændelser, der når at blive afværget eller korrigeret i tide, inden den når kunden.
Organisationsplan	Plan, der beskriver, hvilke funktioner/stillingskategorier, der indgår i en bestemt organisation.
Patientsikkerhed	Sikkerheden for patienter mod skade og risiko for skade som følge af sundhedsvæsenets indsats og ydelser eller mangel på samme.
Personale	Alle ansatte på apoteket, dvs. faglært personale, servicemedarbejdere, vikarer, elever og studerende.
Personhenførbare data	Data, der kan identificere/henføres direkte til en kunde eller en person ansat på apoteket.
Produktreklamation	En klage fra en kunde over fejl/mangler ved et produkt.
Receptintervention	Aktion i forbindelse med henvendelse til receptudsteder, fx en receptkorrektur.
Receptventetid	Tiden fra kunden har afleveret recepten, og til lægemidlet er klar til udlevering.
Registrering	At registrere en hændelse enten skriftligt eller elektronisk.
Reklamation	Apotekets reklamationer overfor leverandører af lægemidler og it-ydelser.
Retningslinje	Dokument, der beskriver fx formål, omfang, organisation og ansvar samt fremgangsmåder for løsning af opgaver. Indholdet af en retningslinje er beskrevet i den enkelte akkrediteringsstandard.
Risiko	Risiko er en mulighed for, at noget uheldigt eller uønskeligt vil ske.

Term	Definition/forklaring
Risikoaffald	Affald afleveret med henblik på destruktion, fx skarpe og spidse genstande og kviksvølv.
Risikostyring	Risikostyring er en del af kvalitetsstyringen, der har til formål at identificere, analysere, vurdere, begrænse og forebygge skade og risiko for skade.
Rådgivning	Formidling af viden til og dialog med kunder, myndigheder og medicinalpersoner om fx brug og opbevaring af lægemidler, lægemidlernes virkning, relevante bivirkninger, interaktioner og kontraindikationer samt hjælpemidler til lægemiddelanvendelse. Rådgivning på apotek omfatter også rådgivning om egenomsorg, selvmedicinering, sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse. Rådgivning tager udgangspunkt i de til enhver tid gældende, faglige anbefalinger. Rådgivning skal være individuelt afpasset målgruppens behov.
Samarbejdspartnere	Samarbejdspartnere omfatter: Medicinalpersoner Myndigheder Andre samarbejdspartnere, fx den kommunale sektor
Servicegrad	Den grad, hvormed enkeltpersoners behov for apoteksforbeholdte lægemidler umiddelbart kan opfyldes ved afhentning eller ved forsendelse i forhold til det samlede antal forespørgsler/bestillinger.
Servicemål	Kvalitetsmål for den service, apoteket tilbyder sine kunder jf. Bekendtgørelse om apoteker og sygehusapotekers driftsforhold.
Servicetilkendegivelser	Tilkendegivelser omhandlende apotekets service, som dækker både over positive og negative tilkendegivelser og klager fra kunder og samarbejdspartnere, fx vedrørende service, adgangsforhold, ventetid, betjening og diskretion.
Sundhedsprofessionel	Sundhedsfaglig person; dvs. en person, der er kvalificeret inden for et sundhedsfag som fx læge, sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent, farmaceut og farmakonom.
Sundhedsydelser	Ydelser, som apoteket tilbyder og leverer til enkeltpersoner, kommuner og andre samarbejdspartnere. Ydelserne kan være såvel kliniske ydelser som forebyggende sundhedsydelser.
Symptomvurdering	Vurdering af en kundes symptomer på baggrund af en systematisk behovsafdækning. Symptomvurdering foretages med henblik på at rådgive om egenomsorg og anbefaling af lægekontakt.
Tjekliste	En forud defineret liste over emner, som skal dokumenteres i en given situation.
Uddannelses- og udviklingsplaner	Plan for den enkelte medarbejder, der beskriver en udvikling og uddannelse, som er aftalt mellem den enkelte medarbejder og dennes leder.
Utsigtet hændelse (UTH)	En ikke tilstræbt begivenhed, der skader patienten/kunden eller indebærer risiko for skade som følge af sundhedsvæsenets handlinger el-

Term	Definition/forklaring
	ler mangel på samme. Ved utilsigtede hændelser i apotekssektoren forstås hændelser, der forekommer i forbindelse med forsyning eller information om lægemidler.