

## Bilag 2 - Oversigt over indikatorer på trin 3

Interval	Standard	Indikator	Evaluering
2 x årligt	1.5 Servicemål	4	Minimum to gange årligt evalueres ventetiden.
		5	Minimum to gange årligt evalueres servicegraden.
		6	Minimum to gange årligt evalueres de registrerede fejludleveringer.
	3.4 Tilsyn med håndkøbsudsalg og medicinudleveringssted	3	To gange årligt evalueres samarbejdet og resultatet af tilsynet med håndkøbsudsalg eller medicinudleveringssted. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis apoteket har håndkøbsudsalg og/eller medicinudleveringssteder.</i>
1 x årligt	1.1 Kvalitetsstyring og kvalitetsudvikling	6	En gang årligt evaluerer ledelsen den samlede kvalitet.
	1.5 Servicemål	7	Minimum én gang årligt evalueres den faglige rådgivning.
	1.6 Indretning, tilgængelighed og tilsyn med enheder	7	En gang årligt evaluerer apotekeren resultatet af de fire årlige tilsyn. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis apoteket har apoteksfilialer og apoteksudsalg.</i>
	1.9 Kundetilfredshed	6	En gang årligt evalueres kundetilfredshedsundersøgelser.
	2.2 Rådgivning	11	En gang årligt evalueres rådgivningen.
		14	En gang årligt laves en faglig vurdering af farmakonomer og farmaceuter, som rådgiver om lægemidler.
		15	En gang årligt laves en faglig vurdering af de farmaceuter, som afholder medi-

Interval	Standard	Indikator	Evaluering
			cinsamtaler.
Mindst hvert 3. år	1.2 Ledelse	12	Ledelsen evaluerer virksomhedsgrundlaget.
		13	Ledelsen evaluerer de gennemførte aktiviteter indenfor sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse.
		14	Ledelsen evaluerer, om der leves op til leverandøraftalerne.
		15	Hvis der ved risikostyring er identificeret mulige hændelser, evaluerer ledelsen på håndteringen af problemstillinger i forbindelse med disse hændelser. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der ved risikostyring er identificeret mulige hændelser, som vil kunne påvirke personale, kunder eller apotekets drift.</i>
	1.3 Dokumentstyring	3	Håndtering af dokumentstyring evalueres.
	1.4 Datasikkerhed	8	Håndtering af persondata evalueres.
		9	Håndtering af datasikkerhed evalueres.
	1.6 Indretning, tilgængelighed og tilsyn med enheder	6	Apotekets indretning og tilgængelighed evalueres.
	1.7 Risikofyldte situationer	3	Håndteringen af risikofyldte situationer evalueres. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der har været risikofyldte situationer.</i>
1.8 Ansættelse, introduktion og kompetenceudvikling	5	Senest seks måneder efter ansættelse evaluerer ledelsen i samarbejde med den nyansatte introduktionsforløbet. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der er ansat nyt personale inden for de</i>	

Interval	Standard	Indikator	Evaluering
			<i>sidste tre år.</i>
		6	Ledelsen evaluerer personalets samlede kompetencer i relation til apotekets nuværende og planlagte opgaver.
		7	Ledelsen evaluerer varetagelsen af opgaven som uddannelsesapotek for elever og/eller studerende. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis apoteket har elever og/eller studerende</i>
	1.9 Kundetilfredshed	5	Tilkendegivelser og klager evalueres.
	2.1 Receptekspedition	7	Det evalueres, om recepter ekspederes sikkert og korrekt.
		8	Receptkorrektioner evalueres.
		9	Ekspedition af recepter ved systemnedbrud evalueres. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis apoteket har haft systemnedbrud.</i>
	2.2 Rådgivning	12	Medicinsamtaler evalueres.
		13	"Tjek på inhalation" evalueres.
	2.3 Håndtering af dosispakket medicin	7	Håndteringen af dosispakket medicin evalueres.
		8	Receptkorrektioner evalueres.
		9	Samarbejde med øvrige aktører evalueres.
	2.4 Behandling af utilsigtede hændelser	3	Utilsigtede hændelser evalueres.
		4	Håndtering af utilsigtede hændelser evalueres.
	3.1 Håndtering af varer og produktre-	9	Håndtering af varer evalueres.

Interval	Standard	Indikator	Evaluering
	klamationer	10	Håndtering af temperaturmåling evalueres.
		11	Håndtering af produktreklamationer evalueres.
	3.2 Varelager	7	Håndtering af varelager evalueres.
		8	Overvågning af euforiserende lægemidler evalueres
	3.3 Forsendelse	7	Håndtering af forsendelsen evalueres.
		8	Fejlleverancer evalueres.
	4.1 Levering af sundhedsydelse	5	Farmaceuter og farmakonomers faglige kompetencer vurderes inden levering af sundhedsydelse. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der leveres sundhedsydelse.</i>
		6	Levering af sundhedsydelse evalueres. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der leveres sundhedsydelse.</i>
		7	Kunders tilfredshed med sundhedsydelse evalueres. <i>Denne indikator er kun relevant, hvis der leveres sundhedsydelse til en gruppe eller ved undervisning i hold.</i>