

Bilag 3 - Begrebsliste

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

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.
Apoteket	Begrebet dækker både over apotek, apoteksfilialer og apoteksudsalg.
Certificering	Metode til dokumentation af, at medarbejdere, der gennemfører sundhedsydelser, har de nødvendige kompetencer.
Dokumenter	Trin 1 i akkrediteringsstandarderne stiller krav om tilstedeværelse og indhold af dokumenter. Dette kan fx være et virksomhedsgrundlag, planer, tjeklister, retningslinjer eller instruktioner alt afhængig af, hvad der skal beskrives.
Dokumentere	Tilstedeværelse af skriftligt bevis for opfyldelse af mål eller krav i standarderne.
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	Et besøg hvor en surveyor vurderer, i hvor høj grad apoteket lever op til kravene i akkrediteringsstandarderne.
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.
Indikator	Angiver krav til de enkelte trin i standarderne.
Instruktion	Dokument, der beskriver, hvordan noget skal udføres fx arbejdsgange eller processer på apoteket.

Term	Definition/forklaring
Kvalitet	<p>God kvalitet beskriver en grad af målopfyldelse.</p> <p>Kvalitetsbegrebet indeholder flere elementer, som tilsammen udtrykker kvaliteten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den kundeoplevede kvalitet • Den faglige kvalitet • Den organisatoriske kvalitet <p>De enkelte elementer kan ikke ses isoleret. For kunden (den kundeoplevede kvalitet) er det f.eks. ikke underordnet, om der gives den rette information (den faglige kvalitet), og at det sker under hensyntagen til diskretion i skranken (den organisatoriske kvalitet).</p>
Ledelsen	<p>Kan være apotekeren, men kan også være de personer, apotekeren har uddelegeret ledelsesopgaver og ansvar til.</p>
Lægemiddel	<p>Ved et lægemiddel forstås enhver vare, der:</p> <ul style="list-style-type: none"> • præsenteres som et egnet middel til behandling eller forebyggelse af sygdomme hos mennesker eller dyr • kan anvendes i eller gives til mennesker eller dyr enten for at genoprette, ændre eller påvirke fysiologiske funktioner ved at udøve en farmakologisk, immunologisk eller metabolisk virkning eller for at stille en medicinsk diagnose. <p>Lægemidler omfatter receptordinerede lægemidler, håndkøbslægemidler, ikke-apoteksforbeholdte lægemidler, magistrelle lægemidler, naturlægemidler, stærke vitaminer og mineraler samt homøopatiske lægemidler.</p>
Måleudstyr	<p>Måleudstyr såsom kuliltemålere, blodtryksmålere, personvægte mv., der anvendes ved ydelser til kunder eller i forbindelse med apotekets drift.</p>
Patientsikkerhed	<p>Beskyttelse af patienter mod skade eller risiko for skade som følge af sundhedsvæsenets indsats eller mangel på samme.</p>
Personale	<p>Alle ansatte på apoteket.</p>
Problemstillinger	<p>Ét eller flere spørgsmål eller problemer, som er identificeret ved risikostyring, og som man ønsker at undersøge eller løse.</p>

Term	Definition/forklaring
Receptkorrektion	Rettelse af en recept som skyldes administrative forhold (tilskud, udgået medicin m.m.) eller som indeholder fejl og mangler.
Relevant personale	Det personale som er ansvarlig og/eller udførende i forhold til den beskrevne opgave. Relevant personale kan være apotekeren.
Retningslinje	Dokument, der fx beskriver overordnede processer og arbejdsgange. Indholdet til en retningslinje er beskrevet i den enkelte standard.
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.
Samtykke	<p>Enhver, frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse, hvorved den registrerede ved erklæring eller klar bekræftelse indvilliger i, at personoplysninger, der vedrører den pågældende, gøres til genstand for behandling.</p> <p>Der må ved <u>udtrykkeligt</u> samtykke ikke være tvivl om, at der er afgivet samtykke.</p>
Sundhedsydelser	Ydelser, som apoteket tilbyder og leverer til kunder, pårørende eller andre samarbejdsparter, og hvor kvaliteten af ydelsen vurderes af apoteket.
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.
Tilsyn	Kontrol af om fastsatte regler på et område overholdes.