

Nyhedsbrev til apoteker – juni 2019

Standard 3.1 Kalibrering af termometre

I standard 3.1 står der at termometre (udstyr), der anvendes til temperaturmåling, kalibreres i overensstemmelse med leverandørens anbefalinger. Og at kalibreringen dokumenteres.

Flere apoteker har spurgt IKAS om, hvordan man forholder sig, hvis en leverandør ikke mener deres udstyr skal kalibreres.

Vi har derfor spurgt Lægemiddelstyrelsen, og til dette har de svaret:

Apoteket skal kunne fremvise dokumentation for, at udstyr der måler temperatur jævnligt kalibreres. Dokumentation for dette skal være i form af et kalibreringscertifikat, hvor det fremgår, hvilke målepunkter, og hvilke resultater målingerne har givet. Kalibreringen skal udføres i overensstemmelse med en national eller international målestandard.

Hvis ikke apotekets udstyr jævnligt kalibreres vil det derfor give anledning til bemærkninger i rapporten under et survey.

Standard 2.2 Rådgivning og Standard 1.5 Servicemål

Flere har spurgt IKAS om, hvad forskellen er på indikator 11 og 14 i 2.2 Rådgivning og indikator 7 i standard 1.5 Servicemål.

- I forhold til 1.5 Servicemål indikator 7 handler det om, hvor mange kunder, der inviteres til dialog (Mål for faglig rådgivning). Et servicemål kan være 90 % eller 100 % af kunderne inviteres til dialog. Målingen skal inkludere de tre målgrupper (kunder som får receptmedicin, håndkøbsmedicin og/eller medicin til dosisdispensering). Opfyldelse af servicemålet skal specificeres i forhold til henvendelser på apotek, filialer og ved forsendelse. D.v.s. målingen er et udtryk for, hvor mange kunder, der inviteres til dialog på den enkelte enhed og ikke tænkt som en måling på, hvor god den enkelte medarbejder er til at invitere til dialog. Hvis der er forskel på servicemålene på de enkelte enheder, skal ledelsen på apoteket under survey kunne forklare, hvorfor der er forskel.
- I forhold til 2.2 Rådgivning indikator 11 vurderes på den rådgivning, der gives til kunderne. Der kan fx evalueres på om den enkelte medarbejders rådgivning følger sektorkrav og tilpasses kundens behov. Fx om der gives basis- eller fokuseret rådgivning og hvornår.
- Ved den faglige vurdering i standard 2.2. indikator 14, vurderes på om den rådgivning, der gives er fagligt korrekt, opfylder kundens behov, og om der kommunikeres på en for kunden forståelig måde. Denne evaluering siger ikke nødvendigvis noget om, der kommunikeres ifølge sektorkrav eller om den er kundetilpasset.

Apoteket kan vælge at slå indikator 11 og 14 i standard 2.2 Rådgivning sammen, hvis det giver mening.