



Nyhedsbrev til apoteker - december 2018

Standarder version 3

3. version af akkrediteringsstandarderne fremgår nu IKAS.dk.

Vurderingsprincipper

Trin 4 i Vurderingsprincipperne i afsnit 3.4 er som konsekvens af den nye tankegang i 3. version ændret. Vurderingsprincipperne fremgår af vores hjemmeside [her](#). Har du spørgsmål til Vurderingsprincipperne er du velkommen til at kontakte en rådgiver.

Fund som ofte er set vedr. standard 2.1.6 Rådgivning indikator 4 og 9

Under survey skal en medarbejder kunne forklare, hvornår apoteket kan afslå salg af håndkøbslægemidler (standard 2.1.6 indikator 9). I standard 2.1.6 indikator 4 skal det også beskrives i en retningslinje. De fleste medarbejdere på apotekerne ved, at det gælder smertestillende lægemidler, men der er flere håndkøbslægemidler i grupperne HA18 og HX18, som man også skal være OBS på.

Følgende indikatorer i version 3 skal fremgå af netsted:

Standard 1.5 Servicemål

Indikator 1: Servicemål er bekrevet på netsted og tilgængeligt på apoteket.

Indikator 2: Efterlevelse af servicemål er beskrevet på netsted og tilgængeligt på apoteket.

Standard 1.6 Indretning, tilgængelighed og tilsyn med enheder

Indikator 2: Apotekets tilgængelighed er beskrevet på netsted, og der er skiltet med åbningstider på apoteket

3.3 Forsendelse

Indikator 1: Mulighed for forsendelse til kunder og samarbejdspartnere i normal åbningstid samt under vagt-tjeneste er beskrevet på netsted.

4.1 Levering af sundhedsydelser

Indikator 1: Der er retningslinjer for levering af sundhedsydelser, og udbuddet af sundhedsydelser fremgår af netsted.

Medicinsamtaler i 3. version

Medicinsamtaler er i alle standarder i 3. version en fællesbetegnelse for både compliance- og medicinsamtaler.

I standard 1.9 Kundetilfredshed indikator 6 evalueres kundernes tilfredshed med medicinsamtaler. I denne evaluering af kundetilfredshed skal både kunder, som har modtaget compliance- og medicinsamtaler indgå.

Måling af kundetilfredshed

I standard 1.9 indikator 6 skal der laves en kundetilfredhedsmåling på rådgivning en gang om året. Denne måling skal foretages på alle apotekets enheder (apotek, filialer og apoteksudsalg).

Apoteket har informationspligt overfor alle lægemiddelbrugere også kunder, som apoteket ikke har direkte kontakt med i skranken. Det kan derfor være relevant at måle på kundernes tilfredshed med rådgivning af flere forskellige typer kunder fx forsendelseskunder, onlinekunder, telefonkunder, skrankekunder o.s.v. Apoteket vælger selv hvilken målgruppe og målemetode, der benyttes. Målgruppe og metode kan variere fra gang til gang.