



God apotekpraksis

- kvalitetsstandard for apotekenes kjernevirksomhet

April 2015

God apotekpraksis

God apotekpraksis er kvalitetsstandard for apotekenes kjernevirksomhet. Hovedmålgruppen er de ansatte i apotek.

God apotekpraksis er bransjens egne krav som bidrar til å sikre varer og tjenester av høy kvalitet. Pasientsikkerhet og pasientorientering er førende prinsipper. Kravene kan fremheve, utdype eller gå utover lovkrav på områdene. *God apotekpraksis* gir pasienter/kunder og myndigheter mulighet til å se om bransjen oppfyller egne krav.

God apotekpraksis er grunnlag for apotekenes kvalitetsarbeid. Det enkelte apotek eller kjede utvikler ytterligere kvalitetskrav til egen virksomhet, som grunnlag for utvikling av egne mål og rutinebeskrivelser.

God apotekpraksis er utarbeidet av Apotekforeningen i samarbeid med apotekeierne og yrkesorganisasjonene for ansatte i apotek.

Oslo, april 2015

GRUNNVERDIER

Tilgjengelighet til legemidler

Apotekene sørger for at befolkningen har god tilgjengelighet til legemidler. Ved behov leverer apotekene legemidler tilvirket særskilt til den enkelte pasient. Når legemidler sendes, sikrer apotekene legemidlenes kvalitet helt frem til pasienten/kunden.

Pasienten i sentrum

Pasientens/kundens behov står i sentrum for apotekenes virksomhet. Apotekene legger til rette for at pasienten/kunden kan ta aktive og kunnskapsbaserte valg som bidrar til riktig legemiddelbruk.

Riktig legemiddelbruk

Apotekene fremmer riktig legemiddelbruk på individ – og gruppenivå. Gjennom farmasøytiske tjenester og aktiv rådgivning og veiledning ivaretas både faglige og økonomiske hensyn.

Apotekene er i dialog med øvrig helsepersonell og pasient/kunde for å sikre riktig legemiddelbruk. Apotekene rapporterer informasjon om legemiddelsalg til nasjonale registre. Økt kunnskap om legemiddelbruk gir grunnlag for tiltak som kan fremme riktig legemiddelbruk.

Pasientsikkerhet

Apotekene ivaretar pasientsikkerheten i all pasient-/kunderettet virksomhet. I dialog med annet helsepersonell bidrar apotekene til at pasientsikkerheten blir ivarettatt i pasientbehandlingen.

Tilpasset rådgivning

Pasientens/kundens behov og forventninger avdekkes gjennom dialog. Apotekene informerer, gir råd og bidrar til riktig legemiddelbruk uavhengig av om legemidlene utleveres direkte til pasient/kunde, via bud eller via forsendelse. Rådene baseres på faglig anerkjente kilder og tar hensyn til pasientens/kundens forutsetninger.

Informasjonssikkerhet

Apotekene sørger for at helse- og personopplysninger ikke kommer på avveie. I apotekene følges Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren, som blant annet omtaler taushetsplikt.

Samhandling med øvrig helsetjeneste

Apotekene tar initiativ og er åpne for initiativ fra annet helsepersonell om samhandling. Ved behov samordner apotekene sin rådgivning og veiledning med lokal helsetjeneste.

Kompetanse i apotek

Lovverket stiller krav til kompetanse og forsvarlig yrkesutøvelse i apotek. Apoteket har et faglig personale som i antall og kompetanse er tilstrekkelig til å ivareta god kvalitet og sikkerhet i apotekets virksomhet. Som autorisert helsepersonell plikter ansatte i apotek å vedlikeholde og utvikle sin kompetanse. Apotekeier legger til rette for ansattes vedlikehold og utvikling av egen kompetanse.

Yrkesetikk

Helsepersonell i apotek følger sin profesjons vedtatte etiske retningslinjer.

Dokumentasjon av helsehjelp

Apotekene dokumenterer reseptekspedisjoner og annen form for helsehjelp. Andre hendelser som dokumenteres er avvik, reklamasjoner og pasient-/kunde klager. Dokumentasjonen brukes til å følge opp pasienten/kunden og til å utvikle kvaliteten og sikkerheten i helsehjelpen.

Markedsføring

Apotekene er en faghandel for legemidler og egenomsorg. Markedsføring og andre aktiviteter understøtter dette.

Apoteklokalene

Apoteklokalene er utformet for å legge til rette for gode rådgivningssituasjoner og ivareta diskresjonsbehov. Pasienten/kunden skal enkelt kunne orientere seg i lokalene. Apoteklokalene tilfredsstiller krav til universell utforming og ivaretar pasientens/kundens behov.

Kvalitetsarbeid på bransjenivå

Apotekbransjen har et felles ansvar for å følge opp og revidere *God apotekpraksis*. Gjennom kvalitetsarbeidet identifiserer bransjen forbedringsområder og jobber systematisk med å utvikle og forbedre den grunnleggende kvaliteten i apotekene.

Apotekforeningen har etablert enkelte bransjestandarder der kravene er på et mer detaljert nivå enn i *God apotekpraksis*. Bruken av bransjestandardene kan følges opp ved hjelp av kvalitetsindikatorer.

1. Reseptkunde

Apotekene har enerett på salg av reseptpliktige legemidler til pasient/kunde. Ved reseptekspedisjonen gir apoteket pasientene/kundene råd og veiledning om riktig legemiddelbruk.

Apotekene vurderer og følger opp legemiddelforskrivning og legemiddelbruk fra en farmasøytisk synsvinkel og med utgangspunkt i pasientens/kundens behov. I reseptekspedisjonen brukes egnede funksjoner i ekspedisjonssystemet og relevante faglige kilder for å øke kvaliteten i legemiddelbehandlingen og apotekets rådgivning.

Ved behov har apotekene dialog med rekvirent for å sikre riktig legemiddelbruk. Apotekene identifiserer, forebygger og løser legemiddelrelaterte problemer i dialog med den enkelte pasient/kunde.

Ved reseptekspedering gir apoteket råd og veiledning med sikte på at pasienten/kunden forstår formålet med behandlingen og hvordan legemidlene skal brukes og oppbevares. Farmasøytiske tjenester som tilbys i tilknytning til reseptekspedisjonen, støtter opp under og bidrar til riktig legemiddelbruk og fremmer målet med behandlingen.

Apotekene er leveringsdyktige på legemidler og andre forhandlingspliktige produkter.

Kvalitetskrav

I møtet med pasienten/kunden sørger apotekene for å:

- uoppfordret, og i dialog med pasienten/kunden, gi informasjon og råd som er individuelt tilpasset
- gi råd og veiledning i henhold til faglig anerkjente kilder
- aktivt bruke kvalitetssikret informasjonsmateriell ved rådgivning og veiledning
- anbefale kvalitetssikrede informasjonskilder
- vurdere risiko for feilbruk, inkludert under- eller overforbruk av legemidler
- merke legemidlene i henhold til faglig anerkjente normer
- dokumentere legemiddelekspedisjonene slik at det er mulig å følge opp pasienter/kunder over tid

Apotekene sørger for at:

- det fastsettes mål for leveringsdyktighet- og sikkerhet
- relevante og kvalitetssikrede brosjyrer og informasjonsmateriell er tilgjengelig for pasienten/kunden
- legemidlene lagres og distribueres forsvarlig

Lokalene er:

- tilrettelagt for å kunne føre uforstyrrede samtaler med pasienten/kunden
- tilrettelagt for å ivareta diskresjonsbehovet ved reseptekspedisjon

2. Egenomsorg

Apotekene er et lavterskeltilbud i helsetjenesten der pasienten/kunden får hjelp av kvalifisert helsepersonell. Det er kun i apotek pasient/kunde kan få råd ved kjøp av reseptfrie legemidler.

Egenomsorg er pasientens/kundens handlinger for å forebygge og behandle plager og sykdommer, med eller uten bruk av reseptfrie legemidler og handelsvarer. Apotekene fører legemidler og handelsvarer som dekker egenomsorgsbehovet.

Med utgangspunkt i pasientens/kundens behov, anbefaler apotekene egenomsorg eller henviser til lege eller annet helsepersonell. Apotekenes rådgivning følger anerkjente faglige normer og bidrar til at pasienten/kunden er i stand til å ta egne valg for å ivareta egen helse.

Apotekene er leveringsdyktige på legemidler og andre forhandlingspliktige produkter.

Kvalitetskrav

I møtet med pasienten/kunden sørger apotekene for å:

- uoppfordret, og i dialog med pasienten/kunden, gi råd og veiledning som er individuelt tilpasset
- aktivt bruke kvalitetssikret informasjonsmateriell ved rådgivning og veiledning
- kunne anbefale kvalitetssikrede informasjonskilder
- ha fagpersonell tilgjengelig i selvvalget

Handelsvarer

Apotekene sørger for å føre handelsvarer:

- som har kvalitet og egenskaper i samsvar med aktuelle standarder og normer
- som er trygge, sikre og har miljøvennlig profil

Vareplassering

Apotekene sørger for å:

- plassere legemidler slik at faglige anerkjente anbefalinger ivaretas
- plassere legemidler og handelsvarer slik at det fremmer pasientens/kundens mulighet til å gjøre riktige valg
- plassere legemidler og potensielt helsefarlige produkter slik at barns sikkerhet ivaretas

3. Helsetjenesten

Apotekene er daglig i kontakt med legekontor, pleie- og omsorgstjenesten, sykehjem, sykehus og andre aktører i helsetjenesten. De leverer legemidler og handelsvarer etter rekvisisjon og tilbyr ulike tjenester til helsetjenesten.

Eksempler på tjenester er multidose, kurs i legemiddelhåndtering, tilvirkning av legemidler og legemiddelgjennomgang i sykehjem.

Gjennom farmasøytiske tjenester, og i samarbeid med annet helsepersonell, bidrar apotekene til riktig legemiddelbruk.

Apotekene er leveringsdyktige på legemidler og andre forhandlingspliktige produkter.

Kvalitetskrav

Kundekontakt

Apotekene sørger for å:

- følge opp rekvisisjoner basert på faglige vurderinger og kunnskap om mottager av legemidlene
- gi råd i legemiddelspørsmål og veilede om legemiddelvalg basert på faglig anerkjente kilder
- kunne tilby forskrivningsprofiler eller/ –statistikk på oppdrag fra den enkelte kunde/samarbeidspartner
- basere farmasøytiske tjenester og oppfølging på faglig anerkjente kilder og kvalitetssikrede metoder

4. Samfunn

Apotekene har ulike oppgaver på samfunnsnivå innen helsefremmende og forebyggende virksomhet. Oppgavene utføres i samarbeid med myndigheter, øvrig helsetjeneste og pasientorganisasjoner.

Apotekene er en del av den lokale helsetjenesten og bidrar til at befolkningen i størst mulig grad forebygger sykdom og helseplager. Apotekene deltar i nasjonale og lokale informasjonskampanjer og bidrar til å fremme sunn livsstil slik at befolkningen gjøres i stand til å ivareta egen helse.

Apotekene tilbyr farmasøytiske tjenester til aktuelle kunde- og pasientgrupper.

Apotekene bidrar til å skaffe kunnskap på nasjonalt nivå om befolkningens legemiddelbruk. Dette gjør apotekene for eksempel ved å rapportere alle legemiddelekspedisjoner til Reseptregisteret og ved å delta i bivirkningsrapportering.

Apotekene tar i mot og sørger for forsvarlig destruksjon av legemiddelrester og returnerte legemidler fra pasient/kunde.

Kvalitetskrav

Apotekene:

- har et solid faglig fundament
- forankrer sine aktiviteter i helsepolitiske målsetninger
- dokumenterer legemiddelekspedisjonene på en måte som bidrar til helhetsbildet av befolkningens legemiddelbruk
- formidler lokal legemiddelstatistikk til samarbeidende helsepersonell
- bidrar i koordinering av pasientrettet legemiddelinformasjon lokalt