

Farmakonomers rådgivning på apotek

Teknisk rapport



Farmakonomers rådgivning på apotek

Teknisk rapport

Juni 2019

Forfattere: Mira El-Souri, Rikke Nørgaard Hansen, Charlotte Rossing

©Pharmakon, juni 2019

ISBN 978-87-91498-99-9

Pharmakon

Milnersvej 42
DK-3400 Hillerød
Denmark

Tlf.: +45 4820 6000
Fax +45 4820 6062

www.pharmakon.dk

Resumé

Baggrund

Farmakonomer har en vigtig rolle på de danske apoteker, når de rådgiver om receptpligtige lægemidler, selvmedicinering og egenomsorg. Der er ikke tidligere lavet en undersøgelse, der kortlægger farmakonomers bidrag til apotekets rådgivning på apoteker i Danmark.

I et samarbejde mellem Farmakonomforeningen, Danmarks Apotekerforening og Pharmakon blev undersøgelsen "Farmakonomers rådgivning på apotek" gennemført.

Farmakonomernes deltagelse i undersøgelsen er finansieret i henhold til overenskomsten mellem Danmarks Apotekerforening og Farmakonomforeningen.

Formål

Undersøgelsens overordnede formål var at:

- bidrage med viden om farmakonomers indsats i forhold til rådgivning om receptpligtige lægemidler, selvmedicinering og egenomsorg
- dokumentere farmakonomers indsats i forhold til identifikation og rådgivning om lægemiddelrelaterede problemer.

Metode

Undersøgelsen er en beskrivende undersøgelse af farmakonomers rådgivning på apotek, herunder information og rådgivning i relation til receptpligtige lægemidler, håndkøbslægemidler, lægemidler i selvvalg, andre produkter i selvvalg og egenomsorg på danske apoteker. Alle danske apoteker blev inviteret til undersøgelsen. Der blev inkluderet to farmakonomer pr. apotek fra 40 apoteker. Apotekerne blev valgt således, at antallet af apoteker, der blev inkluderet i hver region, så vidt muligt afspejlede antallet af apoteker i regionen.

Farmakonomerne skulle registrere alle deres kundekontakter i fem dage i løbet af en fireugers periode. Efter hver kundekontakt skulle farmakonomerne registrere i et elektronisk registreringsark, der blev stillet til rådighed af Pharmakon. Derudover skulle farmakonomerne registrere deres totale antal udleveringer/kasseopslag for de dage, hvor de registrerede kundekontakter. Data blev analyseret i SPSS version 24, og resultatopgørelsen består primært af frekvensfordelinger for de forskellige variable.

Resultater

Der blev i alt registreret 17.692 kunder (24.773 ærinder) på 38 danske apoteker fordelt over hele landet.

Resultater for hele populationen (N=17.692)

Farmakonomerne identificerede et eller flere lægemiddelrelaterede problemer hos 2.800 (15,8 %) af alle kunder.

Farmakonomerne rådgav 10.417 kunder (58,9 %) om et eller flere emner. 5.175 kunder fik ikke rådgivning, heraf havde 5.033 kunder (97,3 %) ikke ønsket rådgivning, fx fordi lægemidlet/produktet var til en anden, kunden kendte lægemidlet/produktet, eller kunden fik rådgivningen hos læge eller på sygehus. For 2.100 kunder mangler der besvarelse på, om de er blevet rådgivet eller ikke.

Farmakonomerne kontaktede kundens læge eller henviste til vedkommende i større omfang hos kunder, hvor de identificerede lægemiddelrelaterede problemer. Anledningen til lægehenvi-

var typisk, at kunderne manglede en recept (34,4 %) og at de opfangede et alarmsignal, som krævede lægehenvielse (11,5 %).

70,4 % af kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

Af de 10.417 kunder, der havde fået rådgivning, vurderede farmakonomerne at have sparet 2.621 kunder (25,2 %) for et lægebesøg. De tre hyppigste typer problemer, som blev identificeret hos kunder, der sparede et lægebesøg, var: "Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt", "Complianceproblemer" og "Bivirkninger". De typiske emner, som farmakonomerne rådgav om hos kunder, der sparede et lægebesøg, var: "Rådgivning om praktisk brug", "Rådgivning om virkning" og "Rådgivning om egenomsorg".

Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 50,0 kundekontakter i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 7,9 kunder
- henvise 3,8 kunder til læge
- give rådgivning til 29,4 kunder
- spare 7,4 kunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

Resultater for receptkunder (N=10.785)

Farmakonomerne identificerede et eller flere lægemiddelrelaterede problemer hos 1.917 (17,8 %) af receptkunderne. De tre hyppigste lægemiddelrelaterede problemer, som farmakonomerne identificerede hos receptkunder, var: "Ikke-tilgængelig recept", "Ikke-tilgængeligt lægemiddel" og "Bivirkninger".

Farmakonomerne rådgav 6.050 kunder (56,1 %) om et eller flere emner. Af de 3.447 kunder, der ikke fik rådgivning, havde 3.332 kunder (96,7 %) ikke ønsket rådgivning, fx fordi lægemidlet/produktet var til en anden, kunden kendte lægemidlet/produktet eller kunden fik rådgivningen hos læge eller på sygehus.

Farmakonomerne korrigerede recepter hos 2,4 % af receptkunderne.

61,0 % af kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

Af de 6.050 receptkunder, der har fået rådgivning, vurderede farmakonomerne at have sparet 1.383 kunder (22,9 %) for et lægebesøg.

Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 30,5 receptkunder i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 5,4 receptkunder
- henvise 2,4 receptkunder til læge
- give rådgivning til 17,1 receptkunder
- spare 3,9 receptkunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

Resultater for håndkøbskunder (N=3.773)

Farmakonomerne identificerede lægemiddelrelaterede problemer hos 352 (12,7 %) af håndkøbskunderne. De to hyppigste lægemiddelrelaterede problemer, som farmakonomerne identificerede hos håndkøbskunder, var: "Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen", "Alarmsignal som kræver lægehenvielse".

Farmakonomerne rådgav 1.885 kunder (68,0 %) om et eller flere emner. Af de 618 kunder, der ikke fik rådgivning, havde 602 kunder (97,4 %) ikke ønsket rådgivning.

66,8 % af håndkøbskunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

Af de ovenstående kunder, der blev rådgivet (N=1.885), vurderede farmakonomerne at have sparet 578 kunder (30,7 %) for et lægebesøg.

Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 10,7 håndkøbskunder i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 1,0 håndkøbskunder
- henvise 0,7 håndkøbskunder til læge
- give rådgivning til 5,3 håndkøbskunder
- spare 1,6 håndkøbskunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

De beregnede resultater for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag for sammenlagt receptkunder og håndkøbskunder, giver sammenlagt ikke resultatet for de beregnede resultater for hele populationen. Dette fordi hele populationen også indeholder kunder med mindst to forskellige typer ærinder og kunder med kun ærinder om omsorgsprodukter.

Resultater for omsorgskunder (N=1.937)

Der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer hos 133 (6,9 %) af omsorgskunderne. Der ses samme tendenser som i resultaterne for håndkøbskunder. De tre hyppigste lægemiddelrelaterede problemer, som blev identificeret, var: "Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen", "Ikke-tilgængeligt produkt" og "Alarmsignal som kræver lægehenvielse".

Farmakonomerne rådgav 905 kunder (46,7 %) om et eller flere emner. Af de 629 kunder, der ikke fik rådgivning, havde 588 kunder (93,5 %) ikke ønsket rådgivning.

67,6 % af kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

Af de 905 omsorgskunder, der fik rådgivning, vurderede farmakonomerne at have sparet 160 (17,7 %) kunder for et lægebesøg.

Konklusion

Farmakonomerne bidrager til apotekets rådgivning om receptpligtige lægemidler, selvmedicinering og egenomsorg. De identificerer lægemiddelrelaterede problemer og bidrager til løsningen af dem.

Farmakonomerne identificerer lægemiddelrelaterede problemer hos alle kundegrupper, dog identificeres der flest lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunderne (17,8 %, N=10.785), herefter kommer håndkøbskunder (12,7 %, N=3.773). Omsorgskunder er den kundegruppe, hvor der er færrest identificerede lægemiddelrelaterede problemer (6,9 %, N=1.937).

70,4 % af kunderne (N=17.692) får løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problem, og for 25,2 % (N=10.417) af de kunder, der har fået rådgivning, har farmakonomerne vurderet, at kunderne får en rådgivning, der sparer dem for et lægebesøg.

Typen af lægemiddelrelaterede problemer, der identificeres hos de forskellige kundegrupper, varierer. De hyppigst identificerede lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunderne er manglende recept eller manglende lægemiddel (restordre eller ikke på lager). Herudover identificeres bivirkninger hos denne kundegruppe.

Hos både håndkøbskunderne og omsorgskunderne identificerer farmakonomerne uhensigtsmæssigt produkt-/lægemiddelvalg, og de opfanger alarmsignaler, der kræver lægehenviisning.

Kunder, hvor der er identificeret lægemiddelrelaterede problemer, rådgives i større grad end kunder, hvor der ikke identificeres lægemiddelrelaterede problemer. Det gælder både for receptkunder og håndkøbskunder. Desuden kontakter farmakonomerne kundens læge eller henviser til lægen i større omfang hos kunder, hvor der er identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Indholdsfortegnelse

Resumé	3
Figurfortegnelse	8
Tabelfortegnelse	8
Kapitel 1 - Baggrund	11
Kapitel 2 - Formål og delmål	13
Kapitel 3 - Metode	15
3.1 Evaluering og formidling	15
3.2 Definitioner	16
Kapitel 4 - Resultater	17
4.1 Resultater for hele populationen	18
4.1.1 Antal og andel af kundekontakter, der blev registreret	18
4.1.2 Kønsfordeling	18
4.1.3 Aldersfordeling	19
4.1.4 Hvem handler henvendelsen på apoteket om	19
4.1.5 Antal ærinder pr. kunde	19
4.1.6 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer	20
4.1.7 Farmakonomers rådgivning	21
4.1.8 Anledning til rådgivning	22
4.1.9 Anledning til lægehenvielse	23
4.1.10 Resultatet af farmakonomernes rådgivning	23
4.2 Tidsforbrug	26
4.3 Resultater for receptkunder	27
4.3.1 Lægemiddelgrupper	27
4.3.2 Receptkunder og deres erfaring med lægemidlet	28
4.3.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunder	28
4.3.4 Farmakonomernes rådgivning af receptkunder	29
4.3.5 Anledning til rådgivning ved receptkunder	32
4.3.6 Resultatet af farmakonomernes rådgivning – receptkunder	32
4.4 Resultater for håndkøbskunder	34
4.4.1 Lægemiddelgrupper	35
4.4.2 Håndkøbskunder og deres erfaring med lægemidlet	35
4.4.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer ved håndkøbskunder	36
4.4.4 Farmakonomers rådgivning af håndkøbskunder	37
4.4.5 Anledning til rådgivning	38
4.4.6 Resultatet af rådgivningen – håndkøbskunder	39
4.5 Resultater for kunder, der efterspørger eller selv tager omsorgsprodukter	41
4.5.1 Type omsorgsprodukter	41

4.5.2 Omsorgskunder og deres erfaring med produktet	41
4.5.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer ved omsorgskunder	42
4.5.4 Farmakonovers rådgivning af omsorgskunder	43
4.5.5 Resultatet af rådgivningen – omsorgskunder	44
Bilag 1 Deltagende apoteker	45

Figurfortegnelse

Figur 1 Antal kunder og hvordan de fordeler sig mellem de forskellige ærinder	17
Figur 2 Andelen af kunder, der blev registreret pr. apotek	18
Figur 3 Antal receptkunder	27
Figur 4 Antal håndkøbskunder	34
Figur 5 Antal omsorgskunder	41

Tabelfortegnelse

Tabel 1 Definitioner	16
Tabel 2 Kundernes kønsfordeling	18
Tabel 3 Kundernes aldersfordeling	19
Tabel 4 Antal og andel kunder, der kom med et ærinde, der omhandlede dem selv, deres barn eller en anden	19
Tabel 5 Antal ærinder pr. kunde	19
Tabel 6 Antal og andel kunder, der havde lægemiddelrelaterede problemer	20
Tabel 7 Antal og type lægemiddelrelaterede problemer hos alle kunder	20
Tabel 8 Antal og andel af kunder, der blev hhv. rådgivet og ikke rådgivet	21
Tabel 9 Emner som farmakoverne rådgiver kunderne om	22
Tabel 10 Anledning til rådgivning	23
Tabel 11 Anledning til lægehenviisning	23
Tabel 12 Resultatet af rådgivning opgjort pr. kunde	24
Tabel 13 Resultatet af rådgivningen og lægekontakter	24
Tabel 14 Lægemiddelrelaterede problemer, hvor kunderne sparede et lægebesøg	25
Tabel 15 Emner i rådgivningen, som sparede kunderne for et lægebesøg	26
Tabel 16 Tidsforbrug	26
Tabel 17 Receptkunder fordelt på ATC-grupperne	28
Tabel 18 Fordeling af receptkunder på førstegangsbbrugere og flergangsbbrugere	28
Tabel 19 Antal og andel receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	28
Tabel 20 Antal og type lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunder	29
Tabel 21 Receptkunder, hvor der blev givet rådgivning	29
Tabel 22 Type rådgivning, som blev givet til kunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen	31

Tabel 23 Anledning til rådgivning	32
Tabel 24 Resultatet af rådgivning opgjort pr. receptkunde	32
Tabel 25 Resultatet af rådgivningen af receptkunder og lægekontakter	33
Tabel 26 Udleveringsforhold ved receptpligtige lægemidler	33
Tabel 27 Håndkøbslægemidler fordelt på ATC-grupperne	35
Tabel 28 Fordeling af håndkøbskunder på førstegangsbrugere og flergangsbrugere.....	35
Tabel 29 Antal og typer lægemiddelrelaterede problemer hos håndkøbskunder	36
Tabel 30 Rådgivning af håndkøbskunder	37
Tabel 31 Type rådgivning, som blev givet til håndkøbskunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen	38
Tabel 32 Anledning til rådgivning af håndkøbskunder	39
Tabel 33 Resultatet af farmakonomers rådgivning af håndkøbskunder	39
Tabel 34 Resultatet af farmakonomers rådgivning og lægekontakter	40
Tabel 35 Fordeling af receptkunder på førstegangsbrugere og flergangsbrugere	41
Tabel 36 Antal og andel af omsorgskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	42
Tabel 37 Lægemiddelrelaterede problemer hos omsorgskunder.....	42
Tabel 38 Omsorgskunder der fik rådgivning.....	43
Tabel 39 Type rådgivning, som blev givet til omsorgskunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen	43
Tabel 40 Resultatet af rådgivning opgjort pr. omsorgskunde.....	44
Tabel 41 Resultatet af rådgivningen af omsorgskunder og lægekontakter	44

Kapitel 1 - Baggrund

Lægemiddelrelaterede problemer har vist sig at forårsage skade og ubehag for patienter. Lægemiddelrelaterede problemer er ikke alene en udfordring for patientens sundhed, men kan også være dyre for samfundet. Den samlede lægemiddelbehandling kan være utilstrækkelig, eller de valgte lægemidler kan være u hensigtsmæssige. Det kan forårsage lægemiddelrelateret sygdom, hvor behandlingen, eller manglende implementering af behandling, kan være årsag til dårlige helbredsresultater. De problemer har der været forsket i gennem farmaceutiske omsorgsprogrammer både i Danmark og internationalt.

Ofte har forskning og programmer haft udgangspunkt i receptpligtige lægemidler for patienterne. Håndkøbslægemidler og selvmedicinering har været mindre belyst.

Der blev i 2011 gennemført en undersøgelse på danske apoteker, hvor det blev undersøgt, hvordan der rådgives om selvmedicinering, herunder hvilke lægemiddelrelaterede problemer der blev identificeret¹. Undersøgelsen var inspireret af en undersøgelse gennemført på tyske apoteker², og undersøgelsen på de danske apoteker kunne dermed sammenlignes med den tyske undersøgelse.

I den danske undersøgelse deltog 39 apoteker med to faguddannede medarbejdere pr. apotek (farmaceut eller farmakonom). Deres opgave var at registrere 100 fortløbende ekspeditioner for at kortlægge art og omfang af lægemiddelrelaterede problemer ved selvmedicinering på de danske apoteker. Desuden blev det registreret, hvilke tiltag omkring lægemiddelrelaterede problemer, der blev foretaget på apoteket. Konklusionen var, at der blev fundet lægemiddelrelaterede problemer hos 21 % af de kunder, der henvendte sig på apoteket med et symptom eller købte håndkøbslægemidler. Disse kunder blev rådgivet om i gennemsnit 2,4 emner, og det blev vurderet, at kundernes problemer blev helt eller delvist løst for 78 % af kunderne; heraf blev 73 % løst, uden at læger blev involveret¹.

Farmakonomer varetager hver dag en stor rolle på de danske apoteker, når de rådgiver om receptpligtige lægemidler, håndkøbslægemidler og egenomsorg, men der er ikke tidligere gennemført en undersøgelse, der specifikt afdækker farmakonoms bidrag til apotekets rådgivning på apoteker i Danmark.

Denne rapport beskriver resultaterne af en sådan undersøgelse.

¹ Bolvig T, Frøkjær B, Herborg H, Rossing C. Forekomsten af lægemiddelrelaterede problemer ved selvmedicinering. Pharmakon, 2011.

² Eickhoff C, Griese N, Hämmerlein A, Sauerwein C, Schulz M. Detektion und Lösung arzneimittelbezogenes Problem in der Selbstmedikation durch öffentliche Apotheken. ABDA – Bundesvereinigung Deutsche Apothekerverbände Geschäftsbereich Arzneimittel. Rapport, Tyskland, 2009.

Kapitel 2 - Formål og delmål

Undersøgelsens overordnede formål var at:

- bidrage med viden om farmakonovers indsats i forhold til rådgivning om receptpligtige lægemidler, selvmedicinering og egenomsorg
- dokumentere farmakonovers indsats i forhold til identifikation og rådgivning om lægemiddelrelaterede problemer.

Undersøgelsens delmål var at:

- kortlægge art og omfang af farmakonovers aktiviteter, som udføres i forbindelse med ekspedition af recepter på apotek, herunder registrering af lægemiddelrelaterede problemer
- kortlægge art og omfang af lægemiddelrelaterede problemer ved selvmedicinering, herunder lægemidler i selvvalg, identificeret af farmakonover på apotek
- registrere den rådgivning, som farmakonover giver i forhold til løsning af lægemiddelrelaterede problemer
- registre den samlede tid, der bruges på aktiviteter omkring rådgivning og ekspedition
- kortlægge, hvor ofte der henvises til læge, og hvor ofte farmakonoverne giver rådgivning om lægemiddelbehandling og egenomsorg, som de vurderer, har sparet kunderne for unødige lægekontakter.

Kapitel 3 - Metode

Farmakonovers rådgivning på et udsnit af danske apoteker i forbindelse med receptpligtige lægemidler, håndkøbslægemidler, lægemidler i selvvalg og egenomsorg blev kortlagt.

Alle danske apoteker blev inviteret til undersøgelsen. Der blev inkluderet to farmakonomer pr. apotek fra 40 apoteker. Apotekerne blev valgt således at antallet af apoteker, der blev inkluderet i hver region, så vidt muligt afspejlede antallet af apoteker i regionen.

Farmakonomerne skulle registrere alle deres kundekontakter i fem dage i løbet af en fireugers periode. Efter hver kundekontakt skulle farmakonomerne registrere i et elektronisk registreringsark, der blev stillet til rådighed af Pharmakon. Derudover skulle farmakonomerne registrere deres totale antal udleveringer/kasseopslag for de dage, hvor de registrerede kundekontakter.

Det totale antal udleveringer/kasseopslag er ikke direkte sammenligneligt med antal registreringer. En ekspedition, hvor kunden både henter medicin til sig selv og til en anden, tæller som en udlevering/kasseopslag, men information om ekspeditionen skulle registreres i to registreringsskemaer, da der er tale om to forskellige lægemiddelbrugere.

Disse kundekontakter talte med i det totale antal udleveringer/kasseopslag, men er ekskluderet af undersøgelsen:

- Leverancer til fx almen praksis, plejehjem og hjemmepleje, som omhandler flere lægemiddelbrugere, og hvor der ikke gives rådgivning
- Veterinære recepter.

Derfor er antal udleveringer/kasseopslag ikke direkte sammenligneligt med antal registreringer, men tallet kan dog betragtes som vejledende.

De deltagende farmakonomer fik træning og vejledning i registrering ved opstart og igennem kortlægningsperioden. Der blev udviklet støttemateriale til korrekt registrering i form af instruktion, cases og køreplaner. Desuden blev der afholdt to webinarer i løbet af registreringsperioden, hvor deltagerne kunne stille spørgsmål vedrørende registreringsskemaet. Webinarerne blev optaget, så de kunne ses af deltagere, der ikke kunne være med online. Der blev desuden givet støtte til registreringen pr. e-mail og telefon i løbet af registreringsperioden.

3.1 Evaluering og formidling

Undersøgelsen er en beskrivende undersøgelse af farmakonovers rådgivning på apotek, herunder information og rådgivning i relation til receptpligtige lægemidler, håndkøbslægemidler, lægemidler i selvvalg, andre produkter i selvvalg og egenomsorg på danske apoteker. Evalueringen er designet således, at resultaterne kan sammenlignes med resultater fra den danske undersøgelse i 2011.

Data blev analyseret i SPSS version 24, og resultatopgørelsen består primært af frekvensfordelinger for de forskellige variable.

3.2 Definitioner

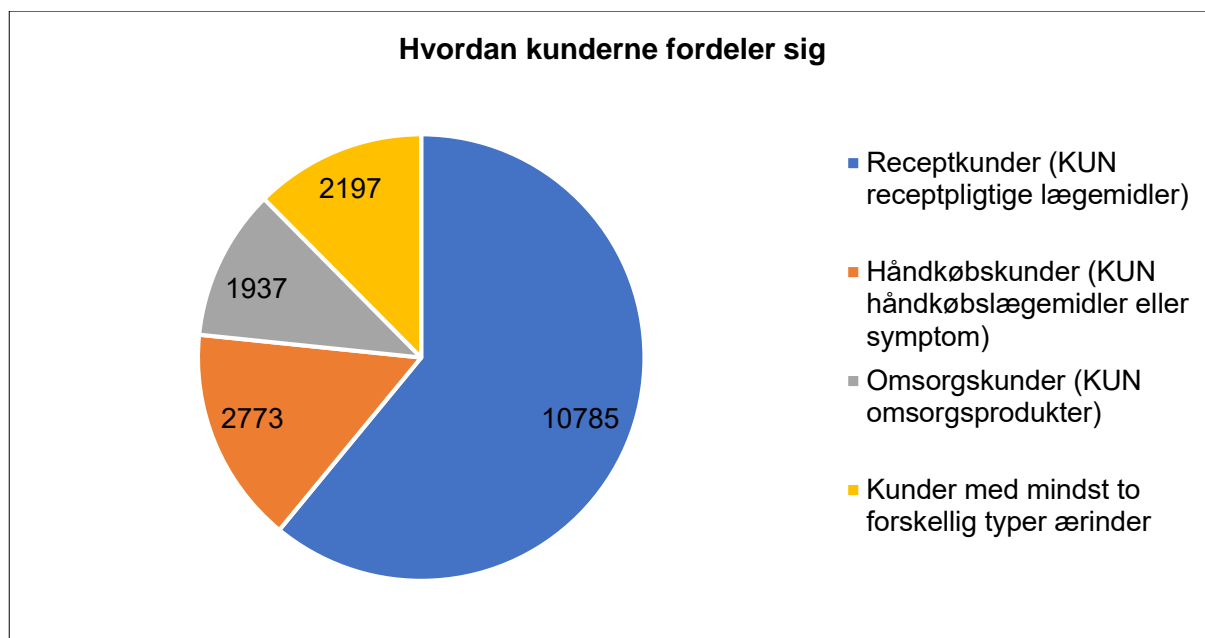
Ærinde	<p>Et ærinde er defineret som et af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afhenter eller spørger ind til receptpligtige lægemidler• Efterspørger eller tager selv omsorgsprodukt• Efterspørger håndkøbslægemidler• Tager selv håndkøbslægemidler fra selvvalg• Råd om lindring af et symptom. <p>Hvis der hos samme kunde var tale om fx flere lægemidler med samme ATC-kode, blev det registreret som ét ærinde. Tilsvarende blev flere omsorgsprodukter tilhørende samme gruppe registreret under samme ærinde.</p>
Kasseopslag/ udleveringer	<p>Farmakonomerne skulle registrere alle deres kundekontakter i fem dage. For at beregne registreringsgraden, blev de bedt om at trække antal udleveringer/kasseopslag på de dage, de registrerede. Antal udleveringer eller kasseopslag er antal kunder, som er blevet ekspederet af farmakonomerne de dage, der blev registreret.</p>
Lægemiddelrelateret problem	<p>I litteraturen findes en del definitioner på et lægemiddelrelateret problem. I denne undersøgelse er et lægemiddelrelateret problem et af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen• Kontraindikation• Dobbeltmedicinering• Interaktion• For høj dosis• For lav dosis• For kort behandlingsvarighed• For lang behandlingsvarighed• Bivirkninger• Alarmsignal, som kræver lægehenviisning• Forkert (teknisk) anvendelse• Complianceproblemer• Fejl og mangler på recept• Ikke-tilgængelig recept• Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager).

Tabel 1 Definitioner

Kapitel 4 - Resultater

Resultatafsnittet består af følgende delafsnit:

- Resultater for hele populationen samlet (N=17.692)
- Resultater for kunder, der kun afhentede eller spurgte ind til receptpligtige lægemidler og ikke havde andre ærinder (receptkunder, N=10.785)
- Resultater for kunder med kun et eller flere af følgende ærinder (håndkøbskunder, N=2.773):
 - Råd om lindring af et symptom
 - Efterspørger håndkøbslægemidler
 - Tager håndkøbslægemidler fra selvvalg
- Resultater for kunder, der kun efterspurgte eller selv tog et eller flere omsorgsprodukter og ikke havde andre ærinder (omsorgskunder, N=1.937).



Figur 1 Antal kunder og hvordan de fordeler sig mellem de forskellige ærinder

4.1 Resultater for hele populationen

4.1.1 Antal og andel af kundekontakter, der blev registreret

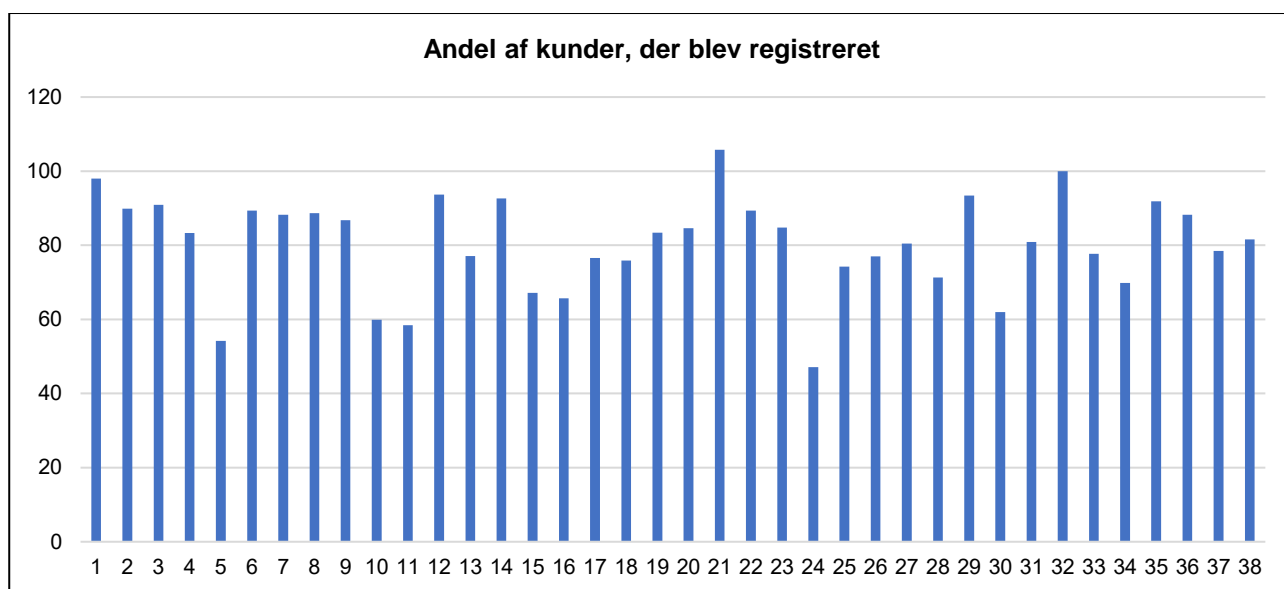
Der blev i alt gennemført 17.692 registreringer på 38 danske apoteker fordelt over hele landet. To apoteker udgik af undersøgelsen.

En liste over deltagende apoteker findes i bilag 1.

Der er gennemført gennemsnitligt 466 registreringer pr. apotek (median=466).

Farmakonomerne havde i alt 21.621 udleveringer/kasseopslag på registreringsdagene. Det vil sige, at farmakonomer registrerede 80 % af de kunder, de havde på registreringsdagene.

I nedenstående figur fremgår registreringsgraden på de 38 apoteker, der deltog i undersøgelsen.



Figur 2 Andelen af kunder, der blev registreret pr. apotek

Det kan ses at registreringsgraden på det ene af de 38 apoteker overstiger 100 %. Det skyldes, som nævnt i metodeafsnittet, at det totale antal udleveringer/kasseopslag ikke er direkte sammenligneligt med antal registreringer. En ekspedition, hvor kunden både henter medicin til sig selv og til en anden, tæller som en udlevering/kasseopslag, men information om ekspeditionen skulle registreres i to registreringsskemaer, da der er tale om to forskellige lægemiddelbrugere.

4.1.2 Kønsfordeling

Farmakonomerne skulle angive kundens køn. 58,7 % af kunderne var kvinder og 41,3 % af kunderne var mænd.

Køn	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Kvinde	10.377	58,7
Mand	7.315	41,3
Total	17.692	100,0

Tabel 2 Kundernes kønsfordeling

4.1.3 Aldersfordeling

Farmakonomerne skulle ligeledes angive kundens alder. Aldersfordelingen ses af tabellen nedenfor. Her fremgår det, at størstedelen af kunderne (73,2 %) var over 41 år. 34,6 % var mellem 41 og 64 år og 38,6 % var over 65 år.

Alder	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
0-15 år	909	5,1
16-20 år	531	3,0
21-40 år	3.084	17,4
41-64 år	6.115	34,6
65+	6.835	38,6
Ubesvaret	218	1,2
Total	17.692	100,0

Tabel 3 Kundernes aldersfordeling

4.1.4 Hvem handler henvendelsen på apoteket om – kunden selv, kundens barn eller en anden?

Langt størstedelen af kunderne (84,1 %) var på apoteket med et ærinde, der enten handlede om dem selv eller deres barn.

Hvem omhandler ærindet?	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Kunden selv eller kundens barn	14.886	84,1
En anden	2.806	15,9
Total	17.692	100

Tabel 4 Antal og andel kunder, der kom med et ærinde, der omhandlede dem selv, deres barn eller en anden.

4.1.5 Antal ærinder pr. kunde

Nedenstående tabel viser, at langt de fleste kunder (70,2 %) kun havde ét ærinde. Der var i alt 17.692 kunder med i alt 24.773 ærinder. Det svarer til, at en kunde gennemsnitligt havde 1,4 ærinder.

Antal ærinder	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
1	12.413	70,2
2	3.820	21,6
3	1.116	6,3
4	343	1,9
Total	17.692	100,00

Tabel 5 Antal ærinder pr. kunde

4.1.6 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer

Der blev identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer hos 2.800 kunder. Det vil sige, at for 15,8 % af alle kunder blev der identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer.

	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Kunder, hvor der ikke blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer	13.848	78,3
Antal kunder, hvor der blev identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer	2.800	15,8
Ubesvaret	1.044	5,9
Total	17.692	100

Tabel 6 Antal og andel kunder, der havde lægemiddelrelaterede problemer

Farmakonomerne skulle angive hvilke typer lægemiddelrelaterede problemer, de identificerede. Det mest hyppige lægemiddelrelaterede problem var: "Ikke-tilgængelig recept" (24,0 %), "Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt" (20,6 %) og "Bivirkninger" (9,2 %).

	Antal kunder	Andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=2.800)	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	163	5,8	0,9
Kontraindikation	30	1,1	0,2
Dobbeltmedicinering	62	2,2	0,4
Interaktion	51	1,8	0,3
For høj dosis	81	2,9	0,5
For lav dosis	96	3,4	0,5
For kort behandlingsvarighed	50	1,8	0,3
For lang behandlingsvarighed	81	2,9	0,5
Bivirkninger	257	9,2	1,5
Alarmsignal som kræver lægehenviisning	179	6,4	1,0
Forkert (teknisk) anvendelse	116	4,1	0,7
Complianceproblemer	214	7,6	1,2
Fejl og mangler på recept	179	6,4	1,0
Ikke-tilgængelig recept	673	24,0	3,8
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager)	578	20,6	3,3
Andet	265	9,5	1,5
Total	3.075	104,0*	17,4

Tabel 7 Antal og type lægemiddelrelaterede problemer hos alle kunder

*Andelen af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer i nedenstående tabel, overstiger 100 %, da kunder, der fik identificeret flere typer lægemiddelrelaterede problemer, tæller flere gange.

4.1.7 Farmakonomers rådgivning

Der blev rådgivet om et eller flere emner til 10.417 kunder (58,9 %). 5.175 kunder fik ikke rådgivning, og heraf havde 5.033 kunder (97,3 %) ikke ønsket rådgivning. Der mangler besvarelser for 2.100 kunder.

	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Antal kunder, der blev rådgivet	10.417	58,9
Antal kunder, der ikke blev rådgivet*	5.175	29,3
Antal ubesvaret	2.100	11,9
Total	17.692	100,0

Tabel 8 Antal og andel af kunder, der blev hhv. rådgivet og ikke rådgivet

*97 % af disse kunder ønskede ikke rådgivning.

Flere farmakonomer angav i tekstfeltet årsager til, hvorfor de ikke rådgav, og/eller hvorfor kunden ikke ønskede rådgivning:

- Lægemidlet/produktet blev afhentet af andre
- Kunden kendte lægemidlet/produktet
- Kunden fik rådgivningen/vejledningen hos læge eller på sygehus
- Kundens sprog var en barriere
- Kunden var selv læge eller sygeplejerske.

Farmakonomerne skulle angive hvad de rådgav kunderne om. I tabellen nedenfor fremgår det, at farmakonomerne rådgav kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, i større omfang end kunder, hvor der ikke blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer. Farmakonomerne rådgav mere om virkning, bivirkninger, interaktioner, compliance, tilskud, anbefalede produkt/lægemiddel, og anbefalede et andet produkt/lægemiddel end det forlangte i større omfang hos kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Farmakonomerne kontaktede ligeledes kundens læge eller henviste til vedkommende i større omfang hos kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Farmakonomerne rådgav i højere grad kunder, hvor der ikke blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, om praktisk brug af medicin. Det formodes, at farmakonomer prioriterede andre tiltag til kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Rådgivnings-type	Antal kunder	Andel af kunder, som fik rådgivning, % (N=10.417)	Antal kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer og som fik rådgivning	Andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer og som fik rådgivning, % (N=1.838)
Rådgivning om egenomsorg	2.987	28,7	498	27,1
Rådgivning om bivirkninger	2.743	26,3	565	30,7
Rådgivning om virkning	3.604	34,6	672	36,6
Rådgivning om interaktioner	448	4,3	106	5,8
Rådgivning om praktisk brug (anvendelse, dosering, opbevaring)	6.079	58,4	841	45,8
Rådgivning om compliance	1.830	17,6	383	20,8
Rådgivning om tilskud	680	6,5	174	9,5
Rådgivning om substitution	1.901	18,2	318	17,3
Rådgivning om medicinaffald	69	0,7	11	0,6
Anbefaling af et lægemiddel/produkt	771	7,4	170	9,2
Anbefaling af et andet lægemiddel/produkt end det forlangte	467	4,5	280	15,2
Anbefaling af dosisdispensering	14	0,1	3	0,2
Apoteket kontaktede kundens læge	121	1,2	116	6,3
Henvielse til egen læge	1.336	12,8	562	30,6
Total	23.050	221,3*	4.699	255,7

Tabel 9 Emner som farmakonomerne rådgiver kunderne om

* Flere kunder fik rådgivning om flere emner og talte dermed flere gange. Derfor er det totale antal kunder i tabellen mere end 100 %.

4.1.8 Anledning til rådgivning

Farmakonomerne skulle angive anledningen til deres rådgivning af kunderne. Tabellen nedenfor viser hvilke anledninger, der lå bag farmakonomernes rådgivning. Det er overvejende dialogen med kunden (63,0 %) og farmakonomernes faglige vurdering (58,5 %), der var anledningen til rådgivningen. Hjælpemidler som pop op-advarsel og på forhånd definerede faglige fokusområder var meget sjældent (hhv. 0,4 % og 0,6 %) anledningen til, at farmakonomerne rådgav kunderne.

	Antal kunder	Andel af kunder der fik rådgivning, % (N=10.417)
Egen faglig vurdering	6.098	58,5
Dialog med kunden	6.565	63,0
Recepthistorik	301	2,9
Direkte spørgsmål fra kunden	1.280	12,3
Opstart af nyt lægemiddel	1.127	10,8
Fokusområde (i Sektorkrav for rådgivningen)	60	0,6
Pop op-advarsel	43	0,4
Total	16.411	157,5

Tabel 10 Anledning til rådgivning

4.1.9 Anledning til lægehenvi sning

Farmakonome rne henviste i alt 1.336 kunder til deres egen læge. Anledningen til lægehenvi sning var typisk, at kunderne manglede en recept (34,4 %) og at de opdagede et alarmsignal, som krævede lægehenvi sning (11,5 %). Farmakonom en sparrede med en kollega om rådgivningen ved 46 af de 1.336 kunder (3,4 %), som farmakonom en henviste til egen læge.

	Antal kunder, der blev henvist til egen læge	Andel af kunder, der blev henvist til egen læge, % (N=1.336)
Produktet var ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	36	2,7
Kontraindikation	11	0,8
Dobbeltmedicinering	19	1,4
Interaktion	13	1,0
For høj dosis	30	2,2
For lav dosis	26	1,9
For kort behandlingsvarighed	10	0,7
For lang behandlingsvarighed	34	2,5
Bivirkninger	58	4,3
Alarmsignal som krævede lægehenvi sning	153	11,5
Forkert (teknisk) anvendelse	18	1,3
Complianceproblemer	41	3,1
Fejl og mangler på recept	90	6,7
Ikke-tilgængelig recept	460	34,4
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager)	117	8,8
Andet	220	16,5
Total	1.336	100,0

Tabel 11 Anledning til lægehenvi sning

4.1.10 Resultatet af farmakonome rnes rådgivning

Farmakonome rne skulle registrere, om de havde en løsning på de fundne lægemiddelrelaterede problemer. Et lægemiddelrelateret problem blev vurderet som løst eller delvist løst, når farmakonom en gav kunden råd og vejledning omkring løsning af det lægemiddelrelaterede

problem på apoteket, eller når farmakonomeren henviste kunden videre til det rette sted for at få hjælp, fx til egen læge.

70,4 % af kunder, hvor der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

	Antal kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	Andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=2.800)
Løst	1.452	51,9
Delvist løst	517	18,5
Ikke løst	575	20,5
Ved ikke	87	3,1
Ubesvaret	169	6,0
Total	2.800	100,0

Tabel 12 Resultatet af rådgivning opgjort pr. kunde

Farmakonomerne registrerede i alt i 354 dage. Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 50,0 kundekontakter i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 7,9 kunder
- henvise 3,8 kunder til læge
- give rådgivning til 29,4 kunder
- spare 7,4 kunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer, farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

	Antal kunder	Antal kunder pr. dag, gennemsnit (antal dage i alt=354)
Identificerede lægemiddelrelaterede problemer	2.800	7,9
Henvist til læge	1.336	3,8
Givet rådgivning	10.417	29,4
Givet rådgivning, som sparer kunden for et lægebesøg	2.621	7,4

Tabel 13 Resultatet af rådgivningen og lægekontakter

Af de 10.417 kunder, der havde fået rådgivning, sparede 2.621 kunder (25,2 %) et lægebesøg.

Farmakonomerne skulle vurdere, om deres rådgivning sparede kunden for et lægebesøg. Tabellen nedenfor viser hvilke problemer farmakonomerne rådgav om i de tilfælde, hvor de sparede kunden for et lægebesøg. De tre hyppigste typer problemer var: "Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt", "Complianceproblemer" og "Bivirkninger". 21,1 % af de kunder, der sparede et lægebesøg, havde fået identificeret et egentligt lægemiddelrelateret problem.

	Type problemer, hvor rådgivningen sparede kunden for et lægebesøg, n	Andel ift. totalt antal kunder, der sparede et lægebesøg, % (N=2.621)
Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	39	1,5
Kontraindikation	9	0,3
Dobbeltmedicinering	26	1,0
Interaktion	8	0,3
For høj dosis	23	0,9
For lav dosis	36	1,4
For kort behandlingsvarighed	19	0,7
For lang behandlingsvarighed	17	0,6
Bivirkninger	69	2,6
Alarmsignal som kræver lægehenvi- sning	6	0,2
Forkert (teknisk) anvendelse	53	2,0
Complianceproblemer	79	3,0
Fejl og mangler på recept	50	1,9
Ikke-tilgængelig recept	22	0,8
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager)	97	3,7
Total	553	21,1

Tabel 14 Lægemiddelrelaterede problemer, hvor kunderne sparede et lægebesøg

Hos 77 af de 2.621 kunder (2,9 %), hvor farmakonomerne sparede dem for et lægebesøg, sparede farmakonomerne med en kollega i forbindelse med rådgivningen.

Nedenstående tabel viser hvilke emner i rådgivningen, som sparede kunderne for et lægebesøg. Typiske emner, der blev rådgivet om var: "Rådgivning om praktisk brug", "Rådgivning om virkning" og "Rådgivning om egenomsorg".

	Type rådgivning, som sparede kunden for et lægebesøg, n	Andel ift. totalt antal kunder der sparede et lægebesøg, % (N=2.621)
Rådgivning om egenomsorg	970	37,0
Rådgivning om bivirkninger	692	26,4
Rådgivning om virkning	1.107	42,2
Rådgivning om interaktioner	112	4,3
Rådgivning om praktisk brug (anvendelse, dosering, opbevaring)	1.552	59,2
Rådgivning om compliance	595	22,7
Rådgivning om tilskud	137	5,2
Rådgivning om substitution	361	13,8
Rådgivning om medicinaffald	13	0,5
Anbefaling af et lægemiddel/produkt	241	9,2
Anbefaling af et andet lægemiddel/produkt end det forlangte	118	4,5
Apoteket kontaktede kundens læge	71	2,7
Total	5.969	227,7*

Tabel 15 Emner i rådgivningen, som sparede kunderne for et lægebesøg

*Andelen overstiger 100 %, fordi nogle kunder fik rådgivning inden for flere forskellige emner, og derfor tæller disse med mere end én gang.

4.2 Tidsforbrug

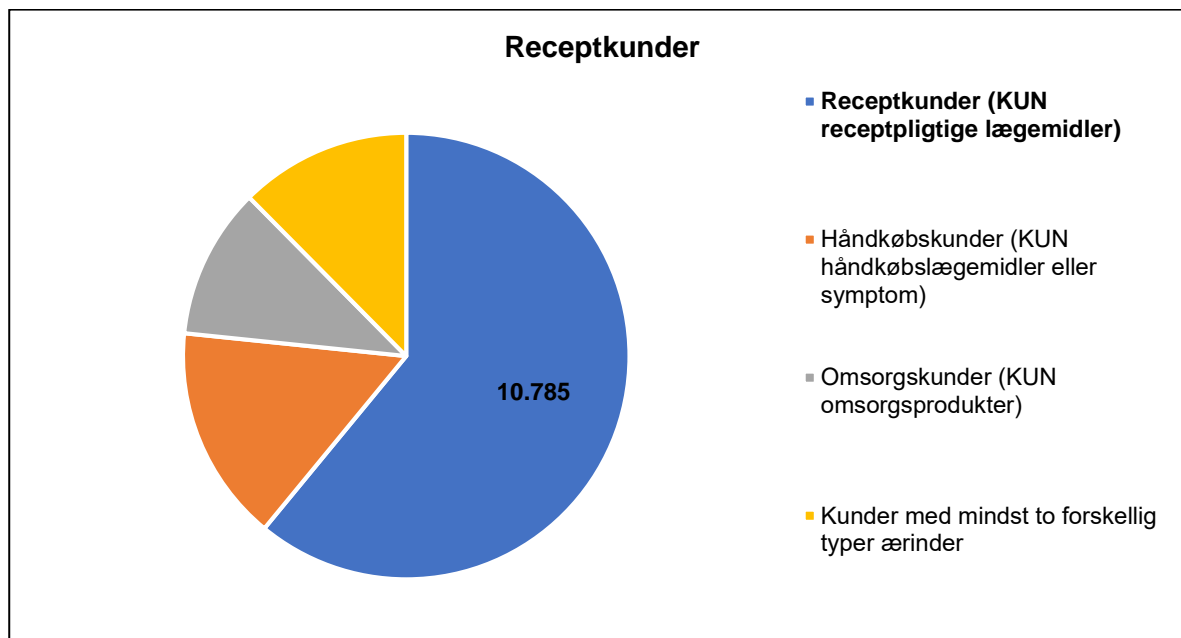
Tabellen viser, at 75 % af kunderne blev ekspederet og rådgivet på under 3 minutter.

	Antal kunder	Andel af alle kunder, % (N=17.692)
Under 1 minut	3.655	20,7
1-2 minutter	5.886	33,3
2-3 minutter	3.701	20,9
3-4 minutter	1.738	9,8
4-5 minutter	663	3,7
5-6 minutter	332	1,9
Over 6 minutter	369	2,1
Ubesvaret	1.348	7,6
Total	17.692	100,0

Tabel 16 Tidsforbrug

4.3 Resultater for receptkunder

Resultaterne i dette afsnit baserer sig på registreringer, der omhandler kunder, der afhentede eller efterspurgte receptpligtige lægemidler og ikke havde andre ærinder (N=10.785).



Figur 3 Antal receptkunder

4.3.1 Lægemiddelgrupper

Farmakonomerne skulle registrere ATC-gruppe (niveau 1) for de lægemidler, der blev afhentet på recept. Havde kunden flere lægemidler inden for samme ATC-gruppe, blev disse registreret som et ærinde under samme ATC-gruppe.

Tabellen nedenfor viser, at der afhentes flest receptpligtige lægemidler fra grupperne "Hjerte og kredsløb" (26,2 %) og "Centralnervesystemet" (27,4 %).

Det totale antal receptkunder overstiger 10.785, da nogle af kunderne afhentede medicin indenfor flere forskellige ATC-grupper, og derfor tæller disse mere end én gang. Det er også forklaringen på, at totalen er over 100 %.

ATC-gruppe	Antal receptkunder	Andel af alle receptkunder, % (N=10.785)
A: Fordøjelsesorganer og stofskifte	1.618	15,0
B: Blod og bloddannende organer	681	6,3
C: Hjerte og kredsløb	2.823	26,2
D: Dermatologiske midler	686	6,4
G: Urogenitalsystem og kønshormoner	867	8,0
H: Hormoner til systemisk brug	487	4,5
J: Infektionssygdomme, systemiske midler	1.175	10,9

L: Antineoplastiske og immunmodulerende midler	48	0,4
M: Muskler, led og knogler	603	5,6
N: Centralnervesystemet	2.954	27,4
P: Parasitologi	105	1,0
R: Respirationsorganer	1.275	11,8
S: Øjne og øre	523	4,8
V: Varia (herunder andre terapeutiske produkter som allergener, diagnostika og ernæringsprodukter)	71	0,7
Ubesvaret	324	3,0
Total	14.240	132*

Tabel 17 Receptkunder fordelt på ATC-grupperne

* Flere kunder, der afhentede eller efterspurgt receptpligtige lægemidler afhentede eller efterspurgt lægemidler fra flere forskellige lægemiddelgrupper, og tæller således flere gange i tabellen. Derfor overstiger totalen i tabellen 100 %.

4.3.2 Receptkunder og deres erfaring med lægemidlet

Der var i alt 8.240 flergangsbrugere af receptpligtige lægemidler ift. 2.273 førstegangsbrugere. Det svarer til, at 21,1 % var førstegangsbrugere.

	Antal førstegangsbrugere	Andel førstegangsbrugere af alle receptkunder, % (N=10.785)	Antal flergangsbrugere	Andel flergangsbrugere af alle receptkunder, % (N=10.785)
Receptpligtige lægemidler	2.273	21,1	8.240	76,4

Tabel 18 Fordeling af receptkunder på førstegangsbrugere og flergangsbrugere

4.3.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunder

Farmakonomerne identificerede et eller flere lægemiddelrelaterede problemer hos 1.917 (17,8 %) af receptkunderne.

	Antal receptkunder	Andel af alle receptkunder, % (N=10.785)
Receptkunder, som ikke fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	8.493	78,7
Antal receptkunder, som fik identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer	1.917	17,8
Ubesvaret	375	3,5
Total	10.785	100,0

Tabel 19 Antal og andel receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer

Farmakonomerne fandt forskellige typer lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunder – fordelingen kan ses af nedenstående tabel. Der ses samme tendenser som i resultaterne for hele populationen. De tre hyppigste lægemiddelrelaterede problemer er fremhævet med grønt.

Type problem	Antal receptkunder	Andel af receptkunder, der fik identificeret lægemiddel-relaterede problemer, % (N=1.917)	Andel af alle receptkunder, % (N=10.785)
Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	28	1,5	0,3
Kontraindikation	7	0,4	0,1
Dobbeltmedicinering	27	1,4	0,3
Interaktion	19	1,0	0,2
For høj dosis	45	2,3	0,4
For lav dosis	44	2,3	0,4
For kort behandlingsvarighed	25	1,3	0,2
For lang behandlingsvarighed	26	1,4	0,2
Bivirkninger	156	8,1	1,4
Alarmsignal som kræver lægehenviisning	64	3,3	0,6
Forkert (teknisk) anvendelse	75	3,9	0,7
Complianceproblemer	153	8,0	1,4
Fejl og mangler på recept	166	8,7	1,5
Ikke-tilgængelig recept	586	30,6	5,4
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager)	436	22,7	4,0
Andet	60	3,1	0,6
Total	1.917	100,0	17,8

Tabel 20 Antal og type lægemiddelrelaterede problemer hos receptkunder

4.3.4 Farmakonomernes rådgivning af receptkunder

	Antal receptkunder	Andel af alle receptkunder, % (N=10.785)
Kunder, der blev rådgivet	6.050	56,1
Kunder, der ikke blev rådgivet*	3.447	32,0
Ubesvaret	1.288	11,9
Total	10.785	100,0

Tabel 21 Receptkunder, hvor der blev givet rådgivning

*Af de 3.447 kunder, der ikke fik rådgivning, ønskede 3.332 kunder (96,7 %) ikke rådgivning.

Flere farmakonomer angav i tekstfeltet årsager til, hvorfor de ikke rådgav og/eller hvorfor kunden ikke ønskede rådgivning. De mest hyppige årsager var følgende:

- Lægemidlet/produktet blev afhentet af andre
- Kunden kendte lægemidlet/produktet
- Kunden fik rådgivningen/vejledningen hos læge eller på sygehus
- Kundens sprog var en barriere
- Kunden var selv læge eller sygeplejerske.

Ud af de 6.050 kunder, der har fået rådgivning, er der 1.108, hvor der er identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Farmakonomen kunne rådgive om et eller flere emner pr. kunde. 1.108 (57,8 %) af receptkunder, som havde fået identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik rådgivning. De to hyppigste lægemiddelrelaterede problemer hos kunder, der ikke blev rådgivet, var: "Ikke-tilgængelig recept" (59,1 %) og "Ikke-tilgængeligt lægemiddel" (28,4 %). 56,7 % af disse kunder blev henvist – typisk til deres egen læge, men også til speciallæge, hospital m.m.

Der blev rådgivet om forskellige emner, som er registreret selvstændigt. I alt 6.050 kunder blev rådgivet om 12.283 forskellige emner, svarende til 2,0 emner pr. kunde.

Til de kunder, der fik rådgivning, og hvor der er identificeret mindst et lægemiddelrelateret problem, er der rådgivet om 2.349 forskellige emner, svarende til 2,1 emne pr. kunde, der fik identificeret mindst et lægemiddelrelateret problem.

Nedenstående tabel giver et overblik over de emner, der er rådgivet om. Derudover viser tabellen det antal gange, farmakonomerne har henvist til læge og det antal gange, farmakonomerne har kontaktet kundens læge.

Opgørelsen viser, at en større andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, rådgives. De rådgivningsemner, der er tale om, er fremhævet med grønt. Der ses samme tendenser som ved hele populationen. Farmakonomerne rådgav i højere grad kunder, der ikke fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, om praktisk brug af medicin.

Rådgivningsemner	Antal receptkunder	Andel af receptkunder som fik rådgivning, % (N=6.050)	Antal receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, og som fik rådgivning	Andel af receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer og som fik rådgivning, % (N=1.108)
Rådgivning om egenomsorg	1.414	23,4	250	22,6
Rådgivning om bivirkninger	1.870	30,9	373	33,7
Rådgivning om virkning	1.754	29,0	360	32,5
Rådgivning om interaktioner	214	3,5	52	4,7
Rådgivning om praktisk brug (anvendelse, dosering, opbevaring)	3.410	56,4	478	43,1
Rådgivning om compliance	1.162	19,2	265	23,9
Rådgivning om tilskud	542	9,0	141	12,7
Rådgivning om substitution	1.525	25,2	276	24,9
Rådgivning om medicinaffald	57	0,9	10	0,9
Anbefaling af et lægemiddel/produkt	218	3,6	71	6,4
Anbefaling af et andet lægemiddel/produkt end det forlangte	104	1,7	70	6,3
Anbefaling af dosisdispensering	13	0,2	3	0,3
Apoteket kontaktede kundens læge	103	1,7	105	9,5
Henvielse til egen læge	841	13,9	337	30,4
Total	13.227	218,6	2.791	251,9

Tabel 22 Type rådgivning, som blev givet til kunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen

4.3.5 Anledning til rådgivning ved receptkunder

Farmakonomerne skulle angive anledningen til deres rådgivning af kunderne. Tabellen nedenfor viser hvilke anledninger, der lå bag farmakonomernes rådgivning. Det var overvejende dialogen med kunden (62,7 %) og farmakonomernes faglige vurdering (69,2 %), der var anledningen til rådgivningen. Hjælpemidler som pop op-advarsel og på forhånd definerede faglige fokusområder var meget sjældent (hhv. 0,7 % og 0,6 %) anledningen til, at farmakonomerne rådgav.

Anledning til rådgivning	Antal receptkunder	Andel af receptkunder, hvor der blev givet rådgivning, % (N=6.050)
Egen faglig vurdering	3.791	62,7
Dialog med kunden	4.184	69,2
Recepthistorik	322	5,3
Direkte spørgsmål fra kunden	592	9,8
Opstart af nyt lægemiddel	840	13,9
Fokusområde (i Sektorkrav for rådgivningen)	34	0,6
Pop op-advarsel	41	0,7
Total	10.412	172,1

Tabel 23 Anledning til rådgivning

4.3.6 Resultatet af farmakonomernes rådgivning – receptkunder

61,0 % af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

	Antal receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	Andel af receptkunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=1.917)
Løst	828	43,2
Delvist løst	342	17,8
Ikke løst	431	22,5
Ved ikke	51	2,7
Ubesvaret	265	13,8
Total	1.917	100,0

Tabel 24 Resultatet af rådgivning opgjort pr. receptkunde

Farmakonomerne registrerede i alt i 354 dage. Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 30,5 receptkunder i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 5,4 receptkunder
- henvise 2,4 receptkunder til læge
- give rådgivning til 17,1 receptkunder
- spare 3,9 receptkunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer, farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de har hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

	Antal receptkunder	Antal receptkunder pr. dag, gennemsnit (antal dage i alt=354)
Identificerede lægemiddelrelaterede problemer	1.917	5,4
Henvist til læge	841	2,4
Givet rådgivning	6.050	17,1
Givet rådgivning, som sparer kunden for et lægebesøg	1.383	3,9

Tabel 25 Resultatet af rådgivningen af receptkunder og lægekontakter

Af de 6.050 receptkunder, der har fået rådgivning, sparede 1.383 kunder (22,9%) et lægebesøg. Farmakonomerne skulle angive, hvis de foretog korrektioner på recepten, både af kliniske og andre forhold. Farmakonomerne korrigerede recepter hos 2,4 % af receptkunderne. 7,1 % af receptkunderne fik ikke deres medicin udleveret. Grunden kunne være, at der ikke var en tilgængelig recept, eller at lægemidlet ikke var tilgængeligt.

Resultat af rådgivning til receptkunder	Antal receptkunder	Andel af alle receptkunder, % (N=10.785)
Medicinen udleveret som foreskrevet på recept	8.818	81,8
Medicinen udleveret efter receptkorrektur af forhold med klinisk betydning (dosis, behandlingsvarighed m.m.)	120	1,1
Medicinen udleveret efter receptkorrektur af andre forhold (tilskud, patientoplysninger, lægeoplysninger m.m.)	142	1,3
Medicinen ikke udleveret	761	7,1
Ubesvaret	944	8,8
Total	10.785	100,0

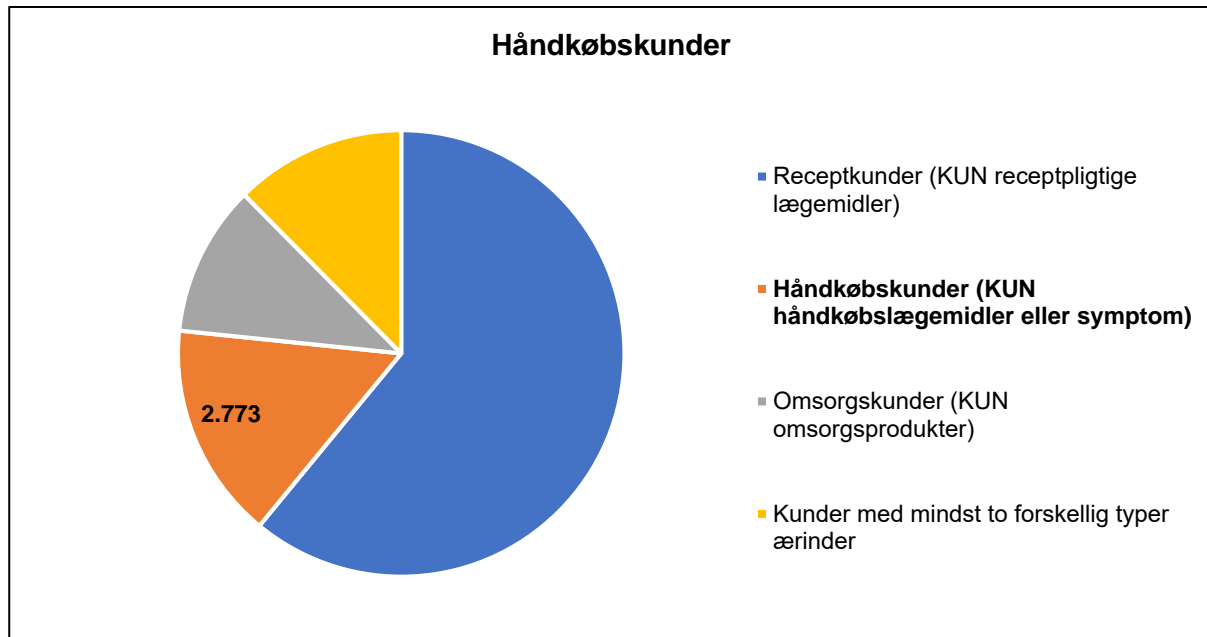
Tabel 26 Udleveringsforhold ved receptpligtige lægemidler

4.4 Resultater for håndkøbskunder

Resultaterne i dette afsnit baserer sig på registreringer, der kun omhandler kunder, som:

- præsenterede et symptom
- efterspurgte håndkøbslægemidler
- selv tog håndkøbslægemidler
- ikke havde andre ærinder.

Der blev registreret i alt 2.773 håndkøbskunder.



Figur 4 Antal håndkøbskunder

4.4.1 Lægemiddelgrupper

Farmakonomerne skulle registrere ATC-gruppe (niveau 1) for de lægemidler, der blev købt. Havde kunden flere håndkøbslægemidler inden for samme ATC-gruppe, blev disse registreret som et ærinde under samme ATC-gruppe.

Tabellen nedenfor viser, at der ekspederes flest håndkøbslægemidler fra grupperne "Centralnervesystemet" (33,0 %) og "Respirationsorganer" (23,4 %).

	Antal håndkøbskunder	Andel af håndkøbskunder, % (N=2.773)
A: Fordøjelsesorganer og stofskifte	370	13,3
B: Blod og bloddannende organer	26	0,9
D: Dermatologiske midler	151	5,4
G: Urogenitalsystem og kønshormoner	34	1,2
M: Muskler, led og knogler	248	8,9
N: Centralnervesystemet	915	33,0
P: Parasitologi	23	0,8
R: Respirationsorganer	650	23,4
S: Øjne og øre	41	1,5
Andet	35	1,3
Ubesvaret	280	10,1
Total	2.773	100,0

Tabel 27 Håndkøbslægemidler fordelt på ATC-grupperne

4.4.2 Håndkøbskunder og deres erfaring med lægemidlet

Der var i alt 1.897 flergangsbbrugere af håndkøbslægemidler ift. 770 førstegangsbbrugere. Det svarer til, at 27,8 % var førstegangsbbrugere. Der var 106 ubesvarede (3,8 %).

	Antal førstegangsbbrugere	Andel førstegangsbbrugere af alle håndkøbskunder, % (N=2.773)	Antal flergangsbbrugere	Andel flergangsbbrugere af alle håndkøbskunder, % (N=2.773)
Råd om lindring af et symptom	319	11,5	83	3,0
Efterspørger håndkøbslægemiddel	430	15,5	1.697	61,2
Tager selv håndkøbslægemidler fra selvvalg	21	0,8	117	4,2
Total	770	27,8	1.897	68,4

Tabel 28 Fordeling af håndkøbskunder på førstegangsbbrugere og flergangsbbrugere

4.4.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer ved håndkøbskunder

Farmakonomerne fandt forskellige typer lægemiddelrelaterede problemer hos håndkøbskunder – fordelingen kan ses af nedenstående tabel. Der ses andre tendenser ift. resultaterne for hele populationen og for receptkunderne. De tre hyppigste lægemiddelrelaterede problemer, som farmakonomerne identificerede hos håndkøbskunder, var: "Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen", "Alarmsignal som kræver lægehenviisning" og "Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt".

Der blev identificeret lægemiddelrelaterede problemer hos 12,7 % af håndkøbskunderne.

	Antal håndkøbskunder	Andel af håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=352)	Andel af alle håndkøbskunder, % (N=2.773)
Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	62	17,6	2,2
Kontraindikation	11	3,1	0,4
Dobbeltmedicinering	16	4,5	0,6
Interaktion	12	3,4	0,4
For høj dosis	18	5,1	0,6
For lav dosis	26	7,4	0,9
For kort behandlingsvarighed	13	3,7	0,5
For lang behandlingsvarighed	31	8,8	1,1
Bivirkninger	33	9,4	1,2
Alarmsignal som kræver lægehenviisning	61	17,3	2,2
Forkert (teknisk) anvendelse	20	5,7	0,7
Complianceproblemer	18	5,1	0,6
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/produkt (restordre, ikke på lager)	44	12,5	1,6
Total	365	103,6*	13,2

Tabel 29 Antal og typer lægemiddelrelaterede problemer hos håndkøbskunder

*Den totale andel overstiger 100 %, da nogle håndkøbskunder fik identificeret flere lægemiddelrelaterede problemer og derfor tæller flere gange.

4.4.4 Farmakonovers rådgivning af håndkøbskunder

I nedenstående tabel ses, at 1.885 håndkøbskunder blev rådgivet, svarende til 68,0 % af alle håndkøbskunder. Det er en større andel end receptkunder (56,1 %) og den totale population (58,9 %).

	Antal håndkøbskunder	Andel af alle håndkøbskunder, % (N=2.773)
Kunder, der blev rådgivet	1.885	68,0
Kunder, der ikke blev rådgivet*	618	22,3
Ubesvaret	270	9,7
Total	2.773	100

Tabel 30 Rådgivning af håndkøbskunder

*Af de 618 kunder, der ikke fik rådgivning, ønskede 602 kunder (97,4 %) ikke rådgivning.

Flere farmakonomer angav i tekstfeltet årsager til, hvorfor de ikke rådgav, og/eller hvorfor kunden ikke ønskede rådgivning. De mest hyppige årsager var følgende:

- Lægemidlet/produktet blev afhentet af andre
- Kunden kendte lægemidlet/produktet
- Kunden fik rådgivningen/vejledningen hos læge eller på sygehus
- Kundens sprog var en barriere
- Kunden var selv læge eller sygeplejerske.

Ud af de 1.885 kunder, der fik rådgivning, blev der identificeret lægemiddelrelaterede problemer for 352 kunder. Farmakonomerne kunne give rådgivning om et eller flere emner pr. kunde.

Nedenstående tabel giver et overblik over den type rådgivning, der er givet. Derudover beskriver tabellen antal gange, farmakonomerne har henvist til læge og antal gange, farmakonomerne har kontaktet kundens læge.

Opgørelsen viser, at en større andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, rådgives. De rådgivningstyper, der er tale om, er fremhævet med grønt. Det er iøjnefaldende, at en større andel af håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik "Rådgivning om praktisk brug" end andelen af håndkøbskunder, der ikke fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Det står i modsætning til tendensen i den totale population og receptkunder. Her fik en mindre andel af kunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, "Rådgivning om praktisk brug" end kunder, der ikke fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer.

Type rådgivning	Antal håndkøbskunder	Andel af håndkøbskunder, % (N=2.773)	Antal håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	Andel af håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=352)
Rådgivning om egenomsorg	683	24,6	103	29,3
Rådgivning om bivirkninger	419	15,1	90	25,6
Rådgivning om virkning	913	32,9	156	44,3
Rådgivning om interaktioner	126	4,5	25	7,1
Rådgivning om praktisk brug (anvendelse, dosering, opbevaring)	1.352	48,8	184	52,3
Rådgivning om compliance	256	9,2	50	14,2
Rådgivning om tilskud	36	1,3	8	2,3
Rådgivning om substitution	96	3,5	21	6,0
Rådgivning om medicinaffald	7	0,3	0	0,0
Anbefaling af et lægemiddel/produkt	256	9,2	37	10,5
Anbefaling af et andet lægemiddel/produkt end det forlangte	164	5,9	102	29,0
Apoteket kontaktede kundens læge	4	0,1	3	0,9
Henvielse til egen læge	233	8,4	124	35,2
Total	4.545	163,9	903	256,5

Tabel 31 Type rådgivning, som blev givet til håndkøbskunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen

4.4.5 Anledning til rådgivning

Farmakonomerne skulle angive anledningen til deres rådgivning af kunderne. Tabellen nedenfor viser hvilke anledninger, der lå bag farmakonomernes rådgivning. Det var overvejende dialogen med kunden (63,3 %) og farmakonomernes faglige vurdering (60,0 %), der var anledningen til rådgivningen. Hjælpemidler som pop op-advarsel og på forhånd definerede faglige fokusområder var meget sjældent (hhv. 0,1 % og 0,7 %) anledningen til, at farmakonomerne rådgav. Desuden var recepthistorik naturligvis ikke brugt i særlig stor udstrækning (0,4 %) som anledning til rådgivning af håndkøbskunder.

Anledning til rådgivning	Antal håndkøbskunder	Andel af håndkøbskunder, der fik rådgivning, % (N=1.885)
Egen faglig vurdering	1131	60,0
Dialog med kunden	1193	63,3
Recepthistorik	7	0,4
Direkte spørgsmål fra kunden	333	17,7
Opstart af nyt lægemiddel	140	7,4
Fokusområde (i Sektorkrav for rådgivningen)	13	0,7
Pop op-advarsel	2	0,1
Total	2.819	149,5

Tabel 32 Anledning til rådgivning af håndkøbskunder

4.4.6 Resultatet af rådgivningen – håndkøbskunder

66,8 % af håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

	Antal håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	Andel af håndkøbskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=352)
Løst	163	46,3
Delvist løst	72	20,5
Ved ikke	16	4,5
Ikke løst	46	13,1
Ubesvaret	55	15,6
Total	352	100,0

Tabel 33 Resultatet af farmakonoverskriftens rådgivning af håndkøbskunder

Farmakonoverkriftene registrerede i alt i 354 dage. Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonoverkrift kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonoverkrift har 10,7 håndkøbskunder i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 1,0 håndkøbskunder
- henvise 0,7 håndkøbskunder til læge
- give rådgivning til 5,3 håndkøbskunder
- spare 1,6 håndkøbskunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer, farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

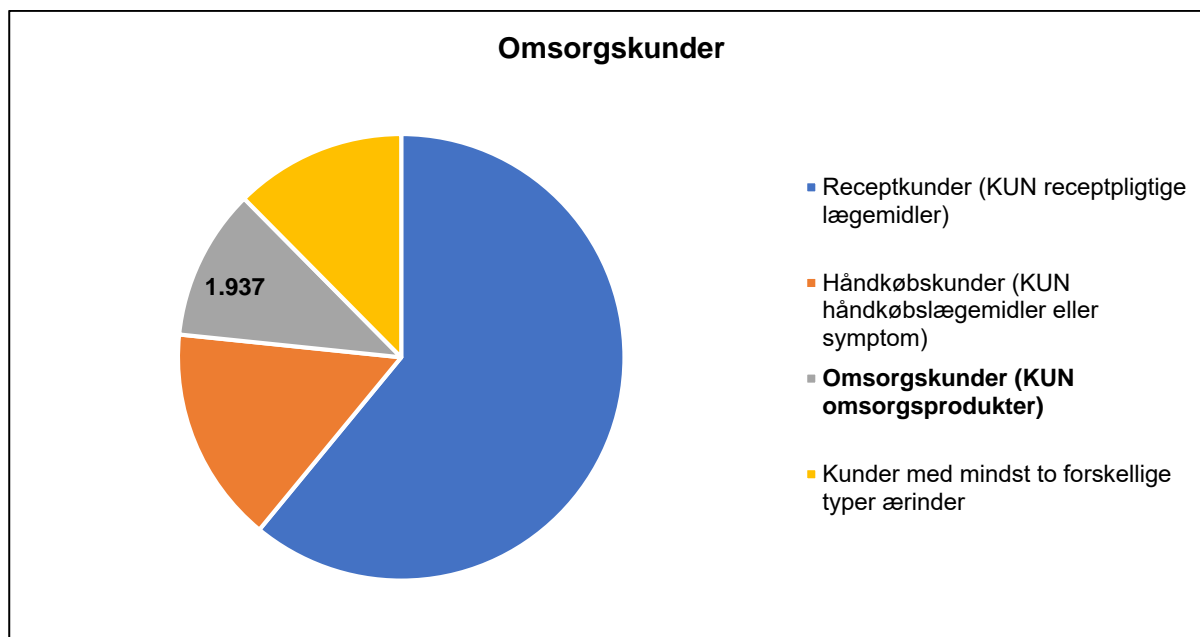
	Antal håndkøbskunder	Antal kunder pr. dag, gennemsnit (N=354 dage)
Identificerede lægemiddelrelaterede problemer	352	1,0
Henvist til læge	233	0,7
Fik rådgivning	1.885	5,3
Fik rådgivning, som sparer et lægebesøg	578	1,6

Tabel 34 Resultatet af farmakonomers rådgivning og lægekontakter

Af de ovenstående kunder, der blev rådgivet (N=1.885), blev det vurderet, at farmakonomeren sparede 578 (30,7 %) kunder for et lægebesøg.

4.5 Resultater for kunder, der efterspørger eller selv tager omsorgsprodukter

Resultaterne i dette afsnit baserer sig på registreringer, der kun omhandler kunder, der efterspurgte eller selv tog omsorgsprodukter og ikke havde andre ærinder (N=1.937).



Figur 5 Antal omsorgskunder

4.5.1 Type omsorgsprodukter

Omsorgskunderne efterspurgte eller tog selv omsorgsprodukter fra grupperne: vital (kosttilskud), hudpleje, øre-næse-øjne, tænder, personlig (doseringsæsker, blodtryksapparater m.m.).

4.5.2 Omsorgskunder og deres erfaring med produktet

Der var i alt 1.018 flergangsbrugere af omsorgsprodukter ift. 458 førstegangsbrugere. Det svarer til, at 23,6 % var førstegangsbrugere.

	Antal førstegangsbrugere	Andel førstegangsbrugere af alle omsorgskunder, % (N=1.937)	Antal flergangsbrugere	Andel flergangsbrugere af alle omsorgskunder, % (N=1.937)
Omsorgsprodukter	458	23,6	1.018	52,6

Tabel 35 Fordeling af receptkunder på førstegangsbrugere og flergangsbrugere

133 omsorgskunder (6,9 %) fik identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer. Der blev identificeret problemer hos en mindre andel af omsorgskunder end i den totale population (15,8 %), receptkunder (17,8 %) og håndkøbskunder (12,7 %).

	Antal omsorgskunder	Andel af alle omsorgskunder, % (N=1.937)
Omsorgskunder, som ikke fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer	1.459	75,3
Antal omsorgskunder, som fik identificeret et eller flere lægemiddelrelaterede problemer	133	6,9
Ubesvaret	345	17,8
Total	1.937	100,0

Tabel 36 Antal og andel af omsorgskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer

4.5.3 Identificerede lægemiddelrelaterede problemer ved omsorgskunder

Farmakonomerne fandt forskellige typer lægemiddelrelaterede problemer hos omsorgskunder – fordelingen kan ses af nedenstående tabel. Der ses samme tendenser som i resultaterne for håndkøbskunder. De tre hyppigste lægemiddelrelaterede problemer var: "Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen" (27,1 %), "Ikke-tilgængeligt produkt" (21,1 %) og "Alarmsignal som kræver lægehenvi- sning" (8,3 %).

	Antal omsorgskunder	Andel af omsorgskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=133)	Andel af alle omsorgskunder, % (N=1.937)
Produktet er ikke hensigtsmæssigt ift. indikationen	36	27,1	1,9
Kontraindikation	2	1,5	0,1
Dobbeltmedicinering	2	1,5	0,1
Interaktion	3	2,3	0,2
For høj dosis	3	2,3	0,2
For lav dosis	7	5,3	0,4
For kort behandlingsvarighed	1	0,8	0,1
For lang behandlingsvarighed	1	0,8	0,1
Bivirkninger	8	6,0	0,4
Alarmsignal som kræver lægehenvi- sning	11	8,3	0,6
Forkert (teknisk) anvendelse	8	6,0	0,4
Complianceproblemer	7	5,3	0,4
Ikke-tilgængeligt lægemiddel/ produkt (restordre, ikke på lager)	28	21,1	1,4
Andet	16	12,0	0,8
Total	133	100,0	6,9

Tabel 37 Lægemiddelrelaterede problemer hos omsorgskunder

4.5.4 Farmakonovers rådgivning af omsorgskunder

	Antal omsorgskunder	Andel af alle omsorgskunder, % (N=1.937)
Kunder, der blev rådgivet	905	46,7
Kunder, der ikke fik rådgivning*	629	32,5
Ubesvaret	403	20,8
Total	1.937	100,0

Tabel 38 Omsorgskunder der fik rådgivning

*Af de 629 kunder, der ikke fik rådgivning, ønskede 588 kunder (93,5 %) ikke rådgivning.

Nedenstående tabel giver et overblik over de emner, der er rådgivet om. Derudover beskriver tabellen det antal gange, farmakonomens har henvist til læge og det antal gange, farmakonomens har kontaktet kundens læge.

Opgørelsen viser, at de emner, der blev rådgivet mest om var: "Rådgivning om praktisk brug" (67,6 %), "Rådgivning om egenomsorg" (34,0 %) og "Rådgivning om virkning" (27,6 %).

	Antal omsorgskunder	Andel af omsorgskunder som fik rådgivning, % (N=905)
Rådgivning om egenomsorg	308	34,0
Rådgivning om bivirkninger	33	3,6
Rådgivning om virkning	250	27,6
Rådgivning om interaktioner	20	2,2
Rådgivning om praktisk brug (anvendelse, dosering, opbevaring)	612	67,6
Rådgivning om compliance	71	7,8
Rådgivning om tilskud	8	0,9
Rådgivning om substitution	16	1,8
Rådgivning om medicinaffald	1	0,1
Anbefaling af et lægemiddel/produkt	117	12,9
Anbefaling af et andet lægemiddel/produkt end det forlangte	76	8,4
Apoteket kontaktede kundens læge	1	0,1
Henvielse til egen læge	51	5,6
Total	1.564	172,8

Tabel 39 Type rådgivning, som blev givet til omsorgskunderne, antal kunder, der blev henvist til læge og antal kunder, hvor apoteket kontaktede lægen

4.5.5 Resultatet af rådgivningen – omsorgskunder

67,6 % af omsorgskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, fik løst eller delvist løst deres lægemiddelrelaterede problemer.

	Antal omsorgskunder	Andel af omsorgskunder, der fik identificeret lægemiddelrelaterede problemer, % (N=133)
Løst	64	48,1
Delvist løst	26	19,5
Ikke løst	19	14,3
Ved ikke	3	2,3
Ubesvaret	21	15,8
Total	133	100,0

Tabel 40 Resultatet af rådgivning opgjort pr. omsorgskunde

Farmakonomerne registrerede i alt i 354 dage. Følgende angiver et beregnet resultat for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag under forudsætning af, at en farmakonom har 5,5 omsorgskunder i gennemsnit pr. dag (beregnet ud fra antal registreringer i undersøgelsen):

- identificere lægemiddelrelaterede problemer hos 0,4 omsorgskunder
- henvise 0,1 omsorgskunde til læge
- give rådgivning til 2,6 omsorgskunder
- spare 0,5 omsorgskunder for et lægebesøg.

Tallene er udregnet på basis af de registreringer, farmakonomerne har lavet, som svarer til 80 % af alle de kundekontakter, de havde hver dag. Det er valgt ikke at ekstrapolere disse tal til 100 %, da der er risiko for selektionsbias, og der ikke laves en bortfaldsanalyse.

	Antal omsorgskunder	Antal kunder pr. dag, gennemsnit (N=354 dage)
Identificerede lægemiddelrelaterede problemer	133	0,4
Henvist til læge	51	0,1
Fik rådgivning	905	2,6
Fik rådgivning, som sparer et lægebesøg	160	0,5

Tabel 41 Resultatet af rådgivningen af omsorgskunder og lægekontakter

Af de 905 omsorgskunder, der fik rådgivning, vurderede farmakonomeren at have sparet 160 (17,7 %) kunder for et lægebesøg.

De beregnede resultater for, hvad en farmakonom kan gøre på en gennemsnitsdag for sammenlagt receptkunder og håndkøbskunder, giver sammenlagt ikke resultatet for de beregnede resultater for hele populationen. Dette fordi hele populationen også indeholder kunder med mindst to forskellige typer ærinder og kunder med kun ærinder om omsorgsprodukter.

Bilag 1 Deltagende apoteker

Region Nordjylland
Brønderslev Apotek
Hirtshals Sindal Apotek
Hurup Apotek
Aabybro Apotek
Aalborg Løve Apotek
Region Midtjylland
Bjerringbro Apotek
Brædstrup Apotek
Ebeltoft Apotek
Hadsten Apotek
Hammel Frijsenborg Apotek
Hornslet Apotek
Horsens Svane Apotek
Marselisborg Apotek
Ringkøbing Løve Apotek
Silkeborg Himmelbjerg Apotek
Åbyhøj Apotek
Region Syddanmark
Assens Apotek
Esbjerg Jerne Apotek
Haderslev Hjorte Apotek
Rødding Apotek
Sønderborg Jernbane Apotek
Tommerup Apotek
Vojens Apotek

Region Sjælland
Glumsø og Fuglebjerg Apotek
Korsør Apotek
Lundby/Vordingborg Apotek
Skælskør Apotek
Stege Apotek
Region Hovedstaden
Albertslund Apotek
Allerød/Birkerød Apotek
Frederiksberg Smallegades Apotek
Frederikssund Apotek
Helsingør Stengades Apotek
Nexø Apotek
Nærum Apotek
Rødovre Apotek
Skibby Apotek
Steno Apotek