

Evidens for apotekspraksis

Netværk for Udvikling af Apotekspraksis på FIP 2025

Af Bjarke Abrahamsen, Mira El-Souri og Charlotte Verner Rossing

Årets FIP kongres blev i september afholdt i Danmark. Netværk for Udvikling af Apotekspraksis (NUAP) bidrog med hele syv poster, herunder en som også blev udtaget til en kort mundtlig præsentation.



Netværk for udvikling af apotekspraksis

I denne nyhedsartikel præsenterer vi alle syv projekter inklusiv et, som handler om arbejdet i NUAP. Projekterne, spænder vidt – alle med fokus på at styrke apotekets rolle som sundhedsaktør og apoteket som arbejdsplads. Projekterne er udsprunget fra og ledet af farmaceuter og farmakonomer fra apoteker, samt forskere fra Syddansk Universitet, Københavns Universitet og Pharmakon.

Sygdomsopfattelse hos patienter der afhenter vederlagsfri medicin

Projektets formål var at undersøge, hvordan patienters opfattelse af deres sygdom påvirkes, når udlevering af vederlagsfri medicin flyttes fra hospitalers ambulatorie eller medicinboks til det lokale apotek. Baggrunden er, at denne ændring kan have betydning for, hvordan patienter forstår og forholder sig til deres sygdom – og dermed også til deres behandling, engagement og trivsel.

Der blev gennemført en spørgeskemaundersøgelse og interviews med patienter som modtager vederlagsfri medicin. Data blev indsamlet af farmaceutstuderende på studieophold, både på hospital og på apotek.

De foreløbige interviewdata viser, at patienterne generelt har en god forståelse for både deres sygdom og behandling. Det ser ud til, at overgangen til apotek kun minimalt forbedrer patienternes viden eller indsigt om deres sygdom og behandling.

Data viser også at patienterne i mindre grad oplever deres sygdom som alvorlig, når de henter medicin på apoteket frem for hospitalet. Hertil kommer, at de udtrykte stor tilfredshed med overgangen fra hospital til apotek. Centrale elementer, som de fremhæver som positive, er bedre tilgængelighed, den menneskelige kontakt på apoteket og venligt apotekspersonale.

Patienterne kommer med konkrete forslag til forbedringer – fx muligheden for at bestille næste medicinleverance direkte på apoteket. Det viser, at patienterne ikke blot er tilfredse, men også engagerede og villige til at bidrage til udviklingen af ordningen.

Projektet peger på, at omgivelserne – herunder hvor medicinen udleveres – har betydning for, hvordan patienter opfatter deres sygdom. Ved at flytte udlevering til det lokale apotek har patienterne øget tilgængelighed både til deres medicin og til menneskelig kontakt for dem, der plejer at hente deres medicin fra en medicinboks på hospitalet.

Projektet bidrager med viden til den igangværende udvikling af apotekets rolle i sundhedsvæsenet og understreger behovet for at inddrage patienternes perspektiv.

Læs mere om projektet [her](#)

Telefonopkald som kommunikativt redskab mellem plejepersonale og apotek

Projektets formål var at undersøge, hvordan telefonopkald fra institutioner i Københavns Kommune til København Sønderbro Apotek kunne optimeres.

Målet var at reducere antallet af telefoniske henvendelser til apoteket ved at styrke brugen af digital kommunikation og vurdere potentialet for at udvikle en sundhedsydelse, der understøtter mere effektiv kommunikation.

Projektet blev udført i tre faser:

1. Kortlægning af telefoniske henvendelser, kategorisering af opkald og identifikation af dem, der med fordel kunne håndteres elektronisk.
2. Implementering af målrettede indsatser, herunder aktiv promovering af digital kommunikation med institutionerne.
3. Opgørelse af tidsforbrug ved håndtering af telefoniske og digitale henvendelser for både apotek og institutioner, suppleret med kvalitative observationer for at få en dybere indsigt i opgavernes karakter.

Projektet viser et betydeligt potentiale for at optimere kommunikationen mellem apotek og kommunale institutioner ved at udnytte eksisterende digitale løsninger bedre.

- Behov for målrettet oplæring og systematisk brug af digitale værktøjer blev tydeligt. Størstedelen af opkaldene kunne undgås, hvis plejepersonalet fik træning i brugen af IT-systemer.
- Telefonisk kontakt vil fortsat være nødvendig i komplekse eller akutte situationer, men en øget brug af digitale systemer kan føre til tidsbesparelser og mere strømlinede arbejdsgange.

Projektet anbefaler, at der fokuseres på oplæring af plejepersonale i brugen af eksisterende digitale systemer.

Det vil ikke kun føre til tidsbesparelser og forbedrede arbejdsgange, men også til en mere effektiv ressourceudnyttelse og bedre

kommunikationsstruktur mellem apotek og kommunale institutioner.

Læs mere om projektet [her](#)

Sammen om apotekets kerneopgave - SMIL-projektet

Projektet havde til formål at udvikle og implementere et fælles, motiverende grundlag, der fastholder fokus på apotekets kerneopgave i det daglige arbejde. Målet er at styrke samarbejde, arbejdsglæde og kundeoplevelse gennem et fælles begreb, der samler medarbejderne.

Projektet blev gennemført på Randers Løve Apotek og bestod af følgende faser:

1. Workshop og konceptudvikling:
Medarbejderne deltog i en kreativ workshop, hvor de definerede ét ord, der skulle repræsentere apotekets kerneopgave. Valget faldt på "SMIL", som afspejler apotekets værdier og tilgang til kundeservice.
2. Dagligt refleksionsværktøj: Et skilt med spørgsmålet "Hvilke ord i SMIL kan være din guide i dag?" blev opsat i personalerum for at fremme daglig refleksion. Medarbejderne blev opfordret til at relatere "SMIL" til deres arbejde og bidrage med nye ord og betydninger.
3. Synlighed og implementering: "SMIL"-skilte blev også opsat i kundeområder på tværs af filialer. Kunderne reagerede positivt, tog billeder og kommenterede den motiverende effekt.

Projektet blev evalueret ved en før- og eftermåling, som viste, at medarbejderne allerede havde en stærk forståelse af kerneopgaven, men "SMIL" hjalp med at konkretisere og styrke den daglige praksis.

Resultaterne viste desuden:

- At størstedelen af medarbejderne (score 4 eller 5 på en 5-punktsskala) mente, at "SMIL" bidrog til bedre samarbejde og fællesskab.

- Øget arbejdsglæde blev rapporteret, og "SMIL" blev oplevet som en relevant og brugbar guide i daglige opgaver.
- Kunderne bemærkede den positive atmosfære, og kobkede skiltene til apotekets omsorgsfulde tilgang.
- Nogle medarbejdere var skeptiske, hvilket understregede behovet for løbende tilpasning og dialog.

Projektet har med "SMIL" som omdrejningspunkt styrket medarbejdernes engagement og tydeliggjort, hvordan individuelle handlinger understøtter apotekets kerneopgave. Selvom der stadig er behov for justeringer, viser feedbacken, at et fælles begreb kan skabe sammenhæng og motivation. Fremtidigt arbejde vil fokusere på at fastholde og videreudvikle denne fælles ramme i både medarbejder- og kundeoplevelsen.

Læs mere om projektet [her](#)

Min hverdag på apotek

Projektets formål var at undersøge, hvordan ansatte på danske apoteker opfatter deres hverdag. Det handler om at få indblik i, hvordan forskellige faggrupper – herunder studerende, farmakonomer, farmaceuter og apotekere – oplever deres arbejde og arbejdsplads. Dataindsamlingen er inspireret af metoden Photovoice. Kort beskrevet er Photovoice en forskningsmetode, hvor deltagerne tager fotos, der på den ene eller anden måde illustrerer et tema. For hvert foto skriver deltageren en kort beskrivelse af, hvad det viser og betyder for dem.

Dataindsamlingen foregik gennem NUAP - netværket samt fra farmaceutstuderende fra KU og SDU som var på studieophold på apoteket og fra farmakonomstuderende.

I alt blev der indsamlet 126 fotos og syv kategorier blev fundet:

1. Apoteket gør en forskel for kunden – tilbyder vaccinationer, TPI, Medicin- og Compliancesamtaler
2. Brug af teknologi frigiver tid – den tid kan bruges på rådgivning af kunden
3. Rådgivning af kunderne kan give glæde, faglig stolthed og udfordringer
4. 'Usynlige' arbejdsopgaver sikrer kundens oplevelse af god service og rådgivning
5. Overgangen fra teori til praksis – en jungle af lægemidler og forskellige arbejdsopgaver
6. Hjælper og superviserer forskellige faggrupper til patientens bedste
7. Trivsel, arbejdsglæde og gode kolleger – også en vigtig del af en travl og lang hverdag

Sammen giver fotos og beskrivelser et nuanceret indblik i, hvordan apotekets ansatte oplever deres rolle og arbejdsopgaver.

Læs mere om projektet [her](#)

Holdninger til forskning i apotekssektoren

Projektet undersøgte holdninger og erfaringer blandt ansatte på danske apoteker i forhold til deltagelse i forskning. Fokus var på, hvordan forskning påvirker deres faglige identitet, arbejdsliv og opfattelse af apotekets rolle i sundhedsvæsenet.

Fire fokusgruppeinterviews blev gennemført med 13 farmaceuter og 3 farmakonomer. Deltagerne diskuterede deres syn på forskning, oplevede fordele og barrierer samt betydningen af forskning for deres faglige rolle.

Tre centrale temaer blev fundet:

- "Det er dét, der motiverer mig til at forske" – deltagerne motiveres af at kunne gøre en forskel for kunderne, oplever en øget arbejdsglæde, faglig udvikling og styrket tilknytning til sundhedsvæsenet.
- "Sådan vil jeg gerne, vi forsker" – her fremhæves praktiske udfordringer som tid og ressourcer, og ønsket om relevante, resultatorienterede projekter med fokus på faglig udvikling.
- "Forskningens rolle for opfattelsen af apoteket"

– forskning bidrager til faglig stolthed, anerkendelse og ændrer opfattelsen af apotekets rolle. Deltagerne ønsker at blive anerkendt som sundhedsprofessionelle med ekspertise.

Forskning styrker apotekspersonalets faglige stolthed og samarbejdskultur og udfordrer traditionelle forestillinger om apotekets rolle. For at få forskning til at blive en naturlig del af arbejdet på apoteket, er det vigtigt både at fjerne praktiske forhindringer og tage hensyn til, at medarbejderne har forskellige interesser og faglige baggrunde og kompetencer. Projektet peger på, at forskningsprojekter kan være en nøgle til at styrke apoteket som en central aktør i sundhedsvæsenet.

Læs mere om projektet [her](#)

Fastholdelse af farmaceuter i apotekssektoren

Projektet undersøgte, årsager til at farmaceuter forlader apotekssektoren, og hvad apotekerne kan gøre for at fastholde dem. Baggrunden er dokumenterede udfordringer i arbejdsmiljøet, som påvirker både den enkelte apoteksansatte og apotekets drift.

Projektet anvendte data fra både interviews og spørgeskema. Interviews blev gennemført med ti farmaceuter, der havde forladt sektoren inden for de seneste tre år. Derudover blev der indsamlet spørgeskemasvar fra 102 deltagere på Apoteksfarmaceutkongressen i 2025.

Interviewene viste følgende temaer:

- Højt arbejdspress og manglende fleksibilitet: Mange beskrev en hverdag med for mange opgaver og for lidt tid til opgaverne.
- Utilfredsstillende arbejdsmiljø: Farmaceuterne oplever, at arbejdsmiljøet ikke understøtter deres faglige udvikling eller trivsel.
- Utilstrækkelig supervision og faglig sparring: Der mangler støtte og mulighed for faglig sparring i hverdagen.

- Fokus på salg frem for faglig rådgivning: Flere farmaceuter udtrykte frustration over, at der er for stort fokus på omsætning og for lidt på faglighed.

I spørgeskemaundersøgelsen fyldte følgende emner mest:

- Dårlig work-life-balance (68 %)
- Lav løn (50 %)
- Ringe mulighed for faglig udvikling (34 %)
- Dårligt arbejdsmiljø (22 %)

Tallene viser, at der er bred enighed om de udfordringer, der præger sektoren, og at de har stor betydning for farmaceuternes beslutning om at forlade apoteket.

Resultaterne peger på, at apotekerne bør fokusere på at forbedre arbejdsmiljøet, styrke faglig sparring, øge fleksibiliteten i arbejdstid og sikre tid til faglige opgaver.

Ved at implementere disse ændringer kan apotekerne skabe en mere attraktiv og tilfredsstillende arbejdsplads for farmaceuter – og dermed styrke både rekruttering og fastholdelse.

Læs mere om projektet [her](#)

Det danske Netværk for Udvikling af Apotekspraksis

Netværket blev etableret i 2016 for at støtte forskning og udvikling i apotekspraksis gennem samarbejde mellem forskere og apotekspraktikere. Målet er at styrke apotekets rolle til gavn for borgere og samfund.

Netværket består af 90 apoteksejere, som repræsenterer 289 af landets 527 apoteker (55%). De tre forskningsinstitutioner – Syddansk Universitet, Københavns Universitet og Pharmakon – er også repræsenteret.

Styregruppen består af fire medlemmer fra apoteker og tre forskere. Der afholdes månedlige online møder, hvor projektidéer præsenteres og kvalificeres.

- Medlemmerne fra apoteker kvalificerer forskernes idéer, så de bliver relevante for praksis.
- Forskerne kvalificerer idéer, der kommer fra praksis, så de bliver metodisk og videnskabeligt solide.

Styregruppen støtter også i senere faser med publicering af resultater i rapporter, posters og videnskabelige artikler.

Netværket kører projekter, der spænder vidt, herunder:

- Onboarding i apotekssektoren
- Erfaringer med Wegovy
- Min hverdag på apotek
- Opioidbrugerens viden om faldrisiko
- Ældres forståelse af medicin og kommunikation med egen læge
- Samarbejde om apotekets kerneopgave
- Fastholdelse af farmaceuter i apotekssektoren
- Holdninger til forskning i apotekssektoren

Siden 2016 er 49 projekter afsluttet med følgende formidling:

- 8 posters ved internationale konferencer
- 1 poster ved national conference
- 9 videoer/webinarer
- 17 rapporter
- 8 artikler i nationale fagblade
- 15 videnskabelige artikler

Netværket understøtter videndeling og evidensbaseret udvikling af apotekspraksis i Danmark. Det skaber en ramme for samarbejde mellem forskning og praksis og bidrager til at styrke apotekets rolle i sundhedsvæsenet.

Læs mere om NUAP [her](#)