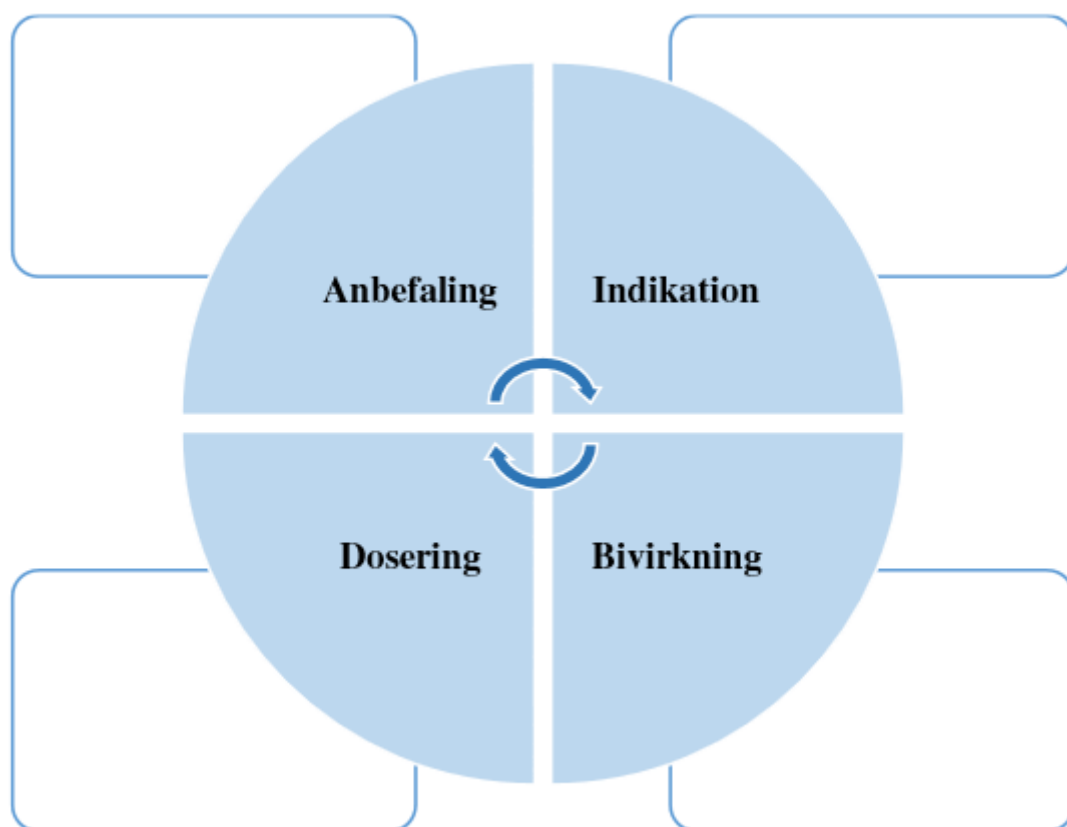


# Den farmaceutiske cirkel

Af

Maj Britt Hammer Vestergaard &  
Sofie Bjørn



Aalborg Budolfi Apotek og Nibe Apotek

# Den farmaceutiske cirkel

## Indhold

Projektets baggrund .....	5
Problemformulering .....	5
Målgruppe .....	5
Metode .....	5
Projektets forløb .....	6
Cirklernes udarbejdelse .....	6
Spørgeskemaer .....	8
Afprøvning af cirkler .....	9
Resultatbearbejdelse .....	9
Projektets resultater .....	10
Spørgeskema til kunderne .....	10
Spørgsmål 1: "Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?" .....	10
Spørgsmål 2: "Er rådgivningen, som du modtager, relevant?" .....	10
Spørgsmål 3: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe dine bivirkninger?" .....	11
Spørgsmål 4: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe gener fra din sygdom?" .....	11
Spørgsmål 5: Er du blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?" .....	12
Spørgsmål 6: "Tog du imod anbefalingen?" .....	12
Spørgeskema til kollegaerne .....	13
Spørgsmål 1: "Hvor meget har du brugt "den farmaceutiske cirkel" i dit daglige arbejde?" .....	13
Spørgsmål 2: "Hvor relevante er informationerne i "den farmaceutiske cirkel"?" .....	14
Spørgsmål 3: "I hvilken grad kunne du forestille dig at anvende "den farmaceutiske cirkel" fremover?" .....	14
Spørgsmål 4: "Hvordan oplever du, at "den farmaceutiske cirkel" bidrager til den daglige faglighed på apoteket?" .....	15
Diskussion .....	16
Spørgeskema til kunder .....	16
Spørgsmål 1: "Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?" .....	16
Spørgsmål 2: "Er rådgivningen, som du modtager, relevant?" .....	16

Spørgsmål 3: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe dine bivirkninger?" .....	16
Spørgsmål 4: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe gener fra din sygdom?" .....	16
Spørgsmål 5: "Er du blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?" .....	16
Spørgsmål 6: "Tog du imod anbefalingen?" .....	17
Spørgeskema til de ansatte på apotekerne .....	17
Spørgsmål 1: "I hvilken grad anvender du "den Farmaceutiske cirkel"?" .....	17
Spørgsmål 2: "Hvor relevante er informationerne i "den Farmaceutiske cirkel"?" .....	17
Spørgsmål 3: "I hvilken grad kunne du forestille dig at anvende "den Farmaceutiske cirkel" fremover?" .....	18
Spørgsmål 4: "Hvordan oplever du, at "den Farmaceutiske cirkel" bidrager til den daglige faglighed på apoteket?" .....	18
Konklusion .....	19
Hvordan kan andre apoteker få gavn af resultaterne? .....	19
En særlig tak til .....	20
Bilag .....	21
Bilag 1: DDKM .....	21
<b>2.1.6 - Rådgivning om lægemidler og om egenomsorg til enkeltpersoner (6/11) # .....</b>	<b>21</b>
Bilag 2: Spørgeskema til kunder før pilotundersøgelse.....	24
Bilag 3: Spørgeskema til kunder efter pilotundersøgelse .....	26
Bilag 4: Spørgeskema til ansatte før pilotundersøgelse.....	28
Bilag 5: Spørgeskema til ansatte efter pilotundersøgelse .....	30
Bilag 6: Spørgeskemaresultater fra kunder .....	32
Bilag 7: Spørgeskemaresultater fra ansatte .....	36
Bilag 8: Cirkler .....	39
Bilag 8.1: Aciclovir .....	39
Bilag 8.2: Betmiga.....	40
Bilag 8.3: Brentacort .....	41
Bilag 8.4: Bricanyl.....	42
Bilag 8.5: Budesonid turbuhaler.....	43
Bilag 8.6: Citalopram .....	44
Bilag 8.7: Clindoxyl .....	45
Bilag 8.8: Dermovat .....	46

Bilag 8.9: Desloratadin .....	47
Bilag 8.10: Dicillin .....	48
Bilag 8.11: Dixarit .....	49
Bilag 8.12: Doloproct .....	50
Bilag 8.13: Imozop .....	51
Bilag 8.14: Koramfenikol .....	52
Bilag 8.15: Locoid Capilar .....	53
Bilag 8.16: Losartan .....	54
Bilag 8.17: Metformin .....	55
Bilag 8.18: Metoprololsuccinat .....	56
Bilag 8.19: Metronidazol creme .....	57
Bilag 8.20: Nasonex .....	58
Bilag 8.21: Nizoral .....	59
Bilag 8.22: Opatanol.....	60
Bilag 8.23: Pantoprazol .....	61
Bilag 8.24: Phenoxymethylpenicillin .....	62
Bilag 8.25: Ramipril .....	63
Bilag 8.26: Selexid .....	64
Bilag 8.27: Spiriva.....	65
Bilag 8.28: Tramadol.....	66
Bilag 8.29: Vagifem .....	67
Bilag 8.30: Vesicare .....	68
Bilag 9: Timeseddel.....	69
Bilag 10: Kundetilfredshedsundersøgelse .....	70

## Projektets baggrund

Vi har på baggrund af salgstræning på apoteket fået en idé om at optimere vores faglige rådgivning ved at fokusere på bivirkningsprofiler og typiske problemer for specifikke lægemidler og tilhørende sygdomme. Igennem kvalitetsarbejdet med Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) erfarer vi nødvendigheden af en god kunderådgivning. Der står blandt andet, at formålet med kvalitetsarbejdet er at sikre, at apotekets rådgivning "bidrager til korrekt, sikker og rationel anvendelse af lægemidler", "bidrager til hensigtsmæssig selvmedicinering og egenomsorg" og "bidrager til at identificere, løse og forebygge lægemiddelrelaterede problemer". Uddrag fra DDKM ses i bilag 1. Det er derfor yderst relevant for apoteksansatte at have bred viden om produktanbefalinger i tilhør til receptpligtige lægemidler. Ved at fokusere på bivirkningsprofiler vil apoteket styrke sin faglighed, hvilket kan gavne apotekssektoren.

Til dette formål har vi udviklet en arbejdsmetode, som vi kalder "den farmaceutiske cirkel". Det er en cirkulær arbejdsproces, der er meget visuel og nem at overskue. Denne beskrives under punktet "projektets forløb - cirklernes udarbejdelse".

Vi forestiller os, at "Den farmaceutiske cirkel" kan blive et effektivt arbejdsredskab i det daglige arbejde på apoteket. En af fordelene ved cirklen er nemlig, at man hurtigt og nemt kan tilgå sig nyttige informationer om specifikke lægemidler, idet kilderne er en allerede integreret del af figuren. Det betyder, at man ikke nødvendigvis skal slå informationer op på flere forskellige hjemmesider som fx pro.medicin.dk, sundhed.dk, mu.nomeco.dk og produktresumé.dk. De mest relevante informationer er samlet ét sted, så man hurtigt og nemt kan finde info, alt imens man altid har sin faglighed i ryggen, når man rådgiver i skranken.

## Problemformulering

Hvordan kan "Den farmaceutiske cirkel" bidrage til den daglige faglighed på apoteket?

## Målgruppe

Den primære målgruppe for projektet er ikke blot Aalborg Budolfi Apotek og Nibe Apoteksfilial, men apotekerne generelt; både i Danmark og i udlandet. Ved at sætte fokus på fagligheden i rådgivningen og de velunderbyggede anbefalinger kan vi bidrage til at styrke apotekets image som en valid del af sundhedssektoren.

## Metode

Vi skal afprøve cirklerne i praksis på Aalborg Budolfi- og Nibe Apotek og lave et spørgeskema til de ansatte, hvori vi får afklaret, om cirklerne er relevante for personalet at anvende i dagligdagen. Vi vil ydermere lave et spørgeskema til kunderne med formål at undersøge relevansen for arbejdsmetoden samt dens betydning for rådgivningen til kunderne.

## Projektets forløb

### Cirklernes udarbejdelse

Udarbejdelse af cirkler er foregået løbende igennem projektets forløb. De første cirkler blev produceret i løbet af vinteren 2016/2017, da vi begyndte at starte projektet op. Siden da er der produceret flere, så vi i alt er oppe på 30 cirkler, hvoraf de nyeste er lavet i starten af sommeren 2017. Cirklernes opbygning har fra starten været rimelig fastlagt, men vi har løbende optimeret designet. De består af fire opdelinger; indikation, bivirkning, dosering og anbefaling. Hvert punkt er krydsrefereret til kildelisten, som vi har tilføjet på bagsiden, således at de altid er let tilgængelige. Skabelonen er digital, hvormed vi nemt har kunnet rette til og tilføje ny information. Dette har vist sig særligt nyttigt i forhold til kildehenvisningerne, hvor vi har kunnet tilføje citater eller flere kilder. I forhold til bivirkningerne har vi valgt at skrive de mest almindelige samt dem vi ellers har vurderet særdeles relevante. De bivirkninger der eventuelt er markeret med fed skrift, er dem, som vi fokuserer på i forhold til cirkelns anbefaling.

I figur 1 og 2 præsenteres en kladde af arbejdsværktøjet som den ser ud inden den fyldes med faglig viden. I figur 3 og 4 ses eksempler på en udfyldt cirkel.

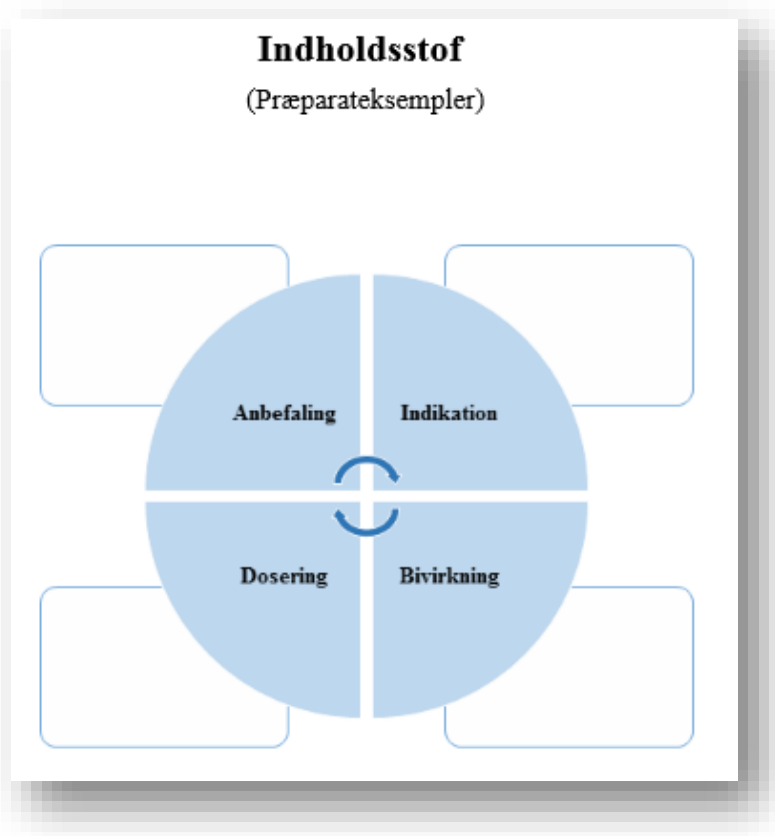


Fig. 1: Forsiden af "Den farmaceutiske cirkel"

### Kildehenvisninger

#### Indikation

1:

2:

#### Bivirkninger

3:

4:

#### Dosering

5:

6:

#### Anbefaling

7:

8:

Fig 2: Bagsiden af "Den farmaceutiske cirkel" - Kildelisten.

Fig. 3: Eksempel på udfyldt cirkel

## Benzoylperoxid og Clindamycin

(Clindoxyl gel)

• Bioderma Sebium H2O rensevand<sup>2</sup>  
• Ducray Keracnyl Repair Cream<sup>5</sup>

• Let til moderat akne fra 12 år og derover

**Anbefaling**

**Indikation<sup>1</sup>**

• 1 påsmøring daglig inden sengetid. Påføres hele det angrebne område i et tyndt lag.  
• På **afrenset hud<sup>4</sup>**  
• Effekten kan ses tidligst fra uge 2-5

**Dosering<sup>3</sup>**

**Bivirkning<sup>2</sup>**

• Rødme  
• **Hudafskalning**  
• **Tør hud**  
• **Brændende og stikkende fornemmelse i huden**  
• **hudkløe**

Fig. 4: Eksempel på udfyldt bagside – kildeliste.

## Kildehenvisninger

### Indikation

1: Pro.medicin.dk og produktresumé for Clindoxyl gel fra 03.03.16.

### Bivirkninger

2: Pro.medicin.dk, Clindoxyl 20.06.2017. Produktresumé for Clindoxyl gel fra 03.03.16: "Afhængig af sværhedsgraden af disse bivirkninger, kan patienten **bruge en oliefri fugtighedscreme**.", "Når udsættelse for stærkt sollys ikke kan undgås, skal patienterne rådes til at **bruge et solfaktorprodukt** og bære beskyttende klæder"

### Dosering

3: Produktresumé for Clindoxyl gel fra 03.03.16: " Behandlingen med Clindoxyl **gel bør ikke overstige mere end 12 ugers behandling**", "Overdreven anvendelse vil ikke forbedre effektiviteten, men øge risikoen for hudirritation"

4: Produktresumé for Clindoxyl gel fra 03.03.16: "Administration: Clindoxyl gel skal påføres i et tyndt lag efter at huden er vasket forsigtigt med mild sæbe og duppet tør. Hvis ikke gelen hurtigt absorberes i huden, er der påført for meget. Hænderne skal vaskes efter påføring"

### Anbefaling

5: mu.nomeco.dk, Produktbeskrivelse d. 20.06.2017 fra Bioderma: "Bioderma Sébium H2O til kombineret/fedt hud er et opfriskende renseprodukt med miceller. Renser blidt og fjerner make-up uden at udtørre huden. Allergitestet. Anvendelse: Fugt en vatrondel med produktet. Rens ansigtet med bløde strøg og lad det tørre. Skal ikke skylles af. Resultat: Bioderma Sébium H2O renser mildt og fjerner effektivt urenheder samtidig med, at hudens naturlige balance respekteres. Mindsker udskillelsen af talg og modvirker tilstoppede porer"

6: mu.nomeco.dk, produktbeskrivelse d. 20.06.2017 fra Ducray: " Keracnyl Repair Cream er en plejende creme som genopbygger og fugter huden i op til 48 timer. Ducray Keracnyl Repair Cream er parfumefri. Anvendelse og/eller dosis Ducray Keracnyl Repair Cream anvendes 1-2 gange dagligt. Cremen påføres i et tyndt lag i hele ansigtet."

## Spørgeskemaer

I foråret har vi lavet to spørgeskemaer til henholdsvis kunder og ansatte. Pilotundersøgelsen af spørgeskemaet til kunderne gav anledning til enkelte ændringer, for at få mere brugbare og relevante svar. Vi erfarede, at nogle af spørgsmålene var for indforståede og derfor ikke gav mening for kunderne. Vi har primært valgt kvantitative spørgsmål i det færdige spørgeskema, da vi har brug for mange besvarelser, for at få det mest reelle billede af kundernes holdning til arbejdsmetoden. Spørgeskemaerne var tilgængelige på apotekerne i tre uger, og der blev reklameret på apotekernes Facebooksider samt lavet plakater til ophæng i apotekerne, for at få flere kunder til at deltage.

Spørgeskemaet til de ansatte på apotekerne er også blevet redigeret efter en pilotundersøgelse. Hvor vi først havde "ja/nej-spørgsmål", har vi valgt at lave skalaspørgsmål for at få et mere nuanceret billede. Dette har gjort det lettere at finde en "gennemsnitlig holdning" til arbejdsmetoden. Spørgeskemaerne til de ansatte var tilgængelige i to uger. De blev lagt i hver af de ansattes dueslag, og der blev opfordret på apotekets intranet og til morgenmøder til at deltage.

Begge spørgeskemaer har vi vurderet yderst relevante for besvarelse af vores problemformulering.

I bilag 2-5 ses spørgeskemaer fra før og efter pilotundersøgelserne.



## Afprøvning af cirkler

Når vi har udfærdiget cirkler er de løbende blevet anvendt på hovedapoteket og apoteksfilialen. Vi har derfor kun haft fokus på én til to cirkler af gangen. Cirklerne er blevet præsenteret og gennemgået for de ansatte på de daglige morgenmøder. Herefter er de hængt på opslagstavle centralt på apoteket, hvorefter de er blevet brugt som opslagsværk og inspiration til faglig rådgivning. Typisk har cirklerne været på fokus i to uger, hvor der løbende er blevet refereret til dem på morgenmøderne, afhængig af praktiske forhold som skema og typisk sæsonprægede lidelser.

## Resultatbearbejdelse

Spørgeskemaerne til kunderne er blevet samlet sammen fra hvert af de to apoteker. Vi har lavet sumskemaer og samlet dataene, hvormed vi har kunnet lave grafer til at illustrere resultaterne. Fra de kvalitative spørgsmål er alle citater blevet nedskrevet og kan findes i bilag 6. De mest relevante citater er skrevet i afsnittet.

De ansattes spørgeskemaer er blevet indsamlet og delt op efter hvilket apotek, de kommer fra. Grunden til dette er, at projektet primært er opstartet i Nibe, hvormed forskellen imellem de to apoteker forventes at kunne ses. Der er ligeledes blevet lavet sumskema og grafer samt nedskrevet citater. Alle citaterne herfra kan ses i bilag 7.

## Projektets resultater

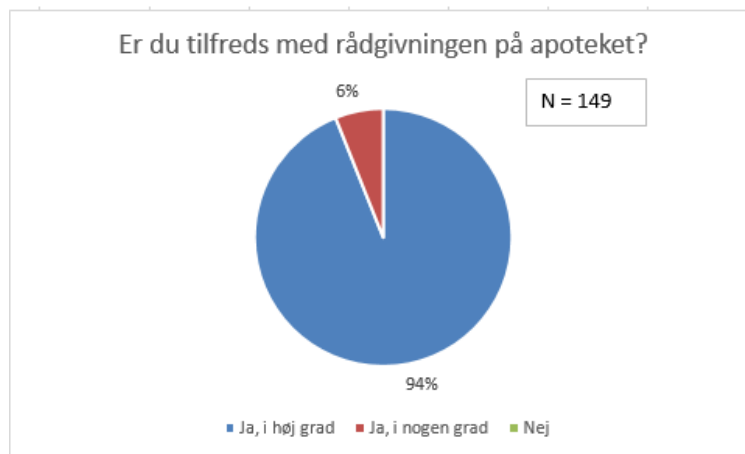
### Spørgeskema til kunderne

I følgende afsnit vil vi komme ind på spørgsmål og svar fra vores spørgeskemaundersøgelse af kundernes tilfredshed med og ønske om rådgivning i skranken.

Vi har i alt udskrevet ca. 160 spørgeskemaer, hvoraf vi på tre uger har fået 149 besvarelser.

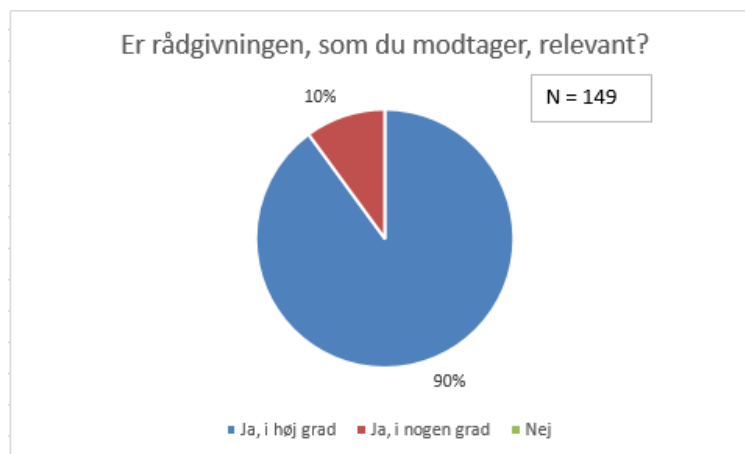
#### Spørgsmål 1: "Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?"

Til dette spørgsmål har 94% svaret, at de er tilfredse i høj grad, de resterende har alle svaret, at de er tilfredse i nogen grad. Det vil sige, at alle 149 besvarelser har givet udtryk for tilfredshed med rådgivningen.



#### Spørgsmål 2: "Er rådgivningen, som du modtager, relevant?"

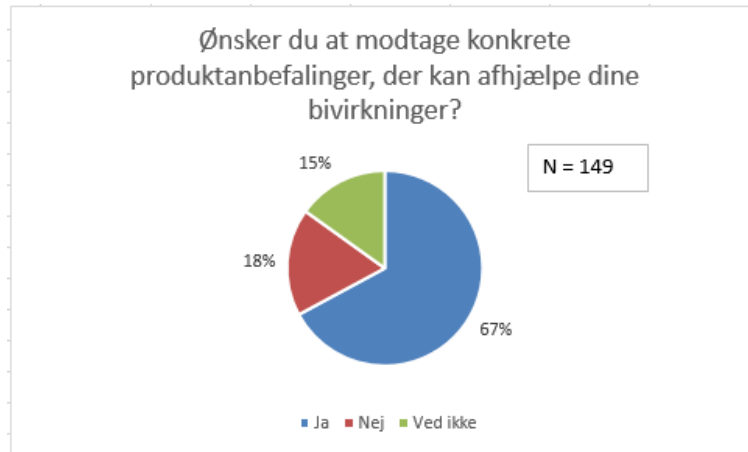
Til dette spørgsmål var der igen ingen, der havde svaret nej, og 90% havde svaret, at det var relevant i høj grad.



Blandt de kommentarer, som kunderne har kunnet skrive på spørgeskemaet står der blandt andet: " Venlig, imødekommende betjening og vigtigst: saglig vejledning/rådgivning".

Spørgsmål 3: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe dine bivirkninger?"

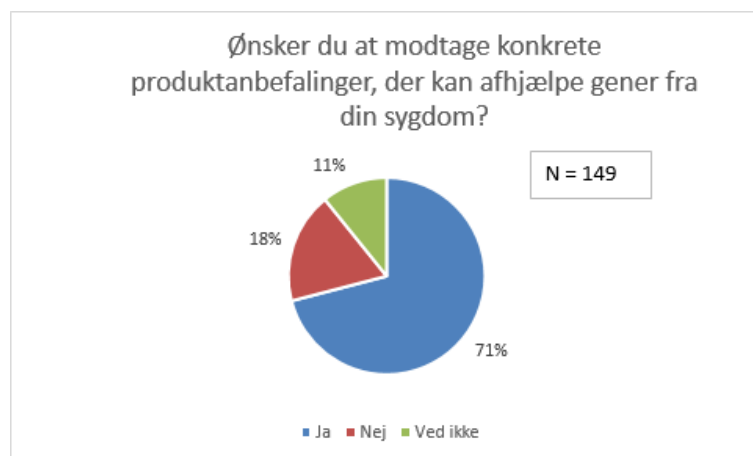
Der ses en større spredning til dette spørgsmål, idet 67% siger ja, 18% siger nej og 15% siger ved ikke.



Til sidst i spørgeskemaet var der plads til, at kunderne kunne skrive diverse kommentarer til rådgivningen eller spørgeskemaet. Her er der blandt andet skrevet: "Jeg vil gerne medicinen som lægen ordinerer og ikke modtage den billigere medicin som de kommer med, da det tit har dårligere bivirkninger". En anden kunde har skrevet: "Så længe det ikke bliver mersalgs-agtigt".

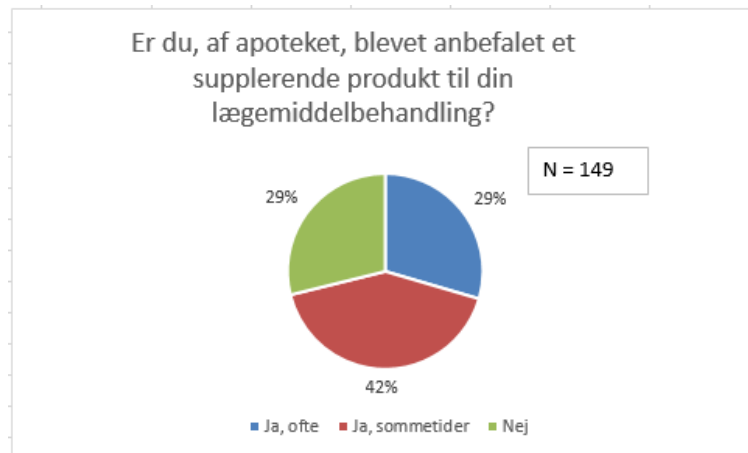
Spørgsmål 4: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe gener fra din sygdom?"

Til dette spørgsmål svarer 71% ja, alt imens 18% svarer nej og de resterende 11% ikke ved det.



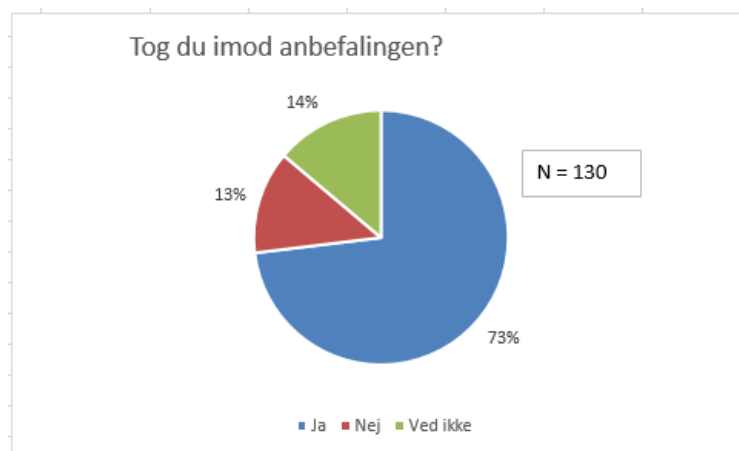
**Spørgsmål 5: Er du blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?"**

Til spørgsmålet svarer 29%, at det bliver de ofte, 42% svarer, at det bliver de sommetider, og de sidste 29% svarer nej.



**Spørgsmål 6: "Tog du imod anbefalingen?"**

Her har 130 personer svaret, idet det ikke har været relevant for alle at svare på. Der er 19 kunder, der ikke har svaret. 73% af de 130 besvarelser var et "ja" til spørgsmålet, 13% har svaret nej, og de sidste 14% har svaret ved ikke.



Såfremt man har svaret nej til dette spørgsmål, er man blevet bedt om at uddybe hvorfor. Her er der blandt andet skrevet: "Fordi det ikke har været relevant", "Det kostede for meget i forhold til SU", "Det er til min mand, og han vil spare ..." og "Ikke brug for det".

I forhold til vores problemformulering, der lyder: "Hvordan kan "den farmaceutiske cirkel" bidrage til den daglige faglighed på apoteket?", opsummerer vi resultaterne af denne spørgeskemaundersøgelse på følgende vis; Alle de adspurgte er tilfredse med rådgivningen og finder denne relevant.

## Spørgeskema til kollegaerne

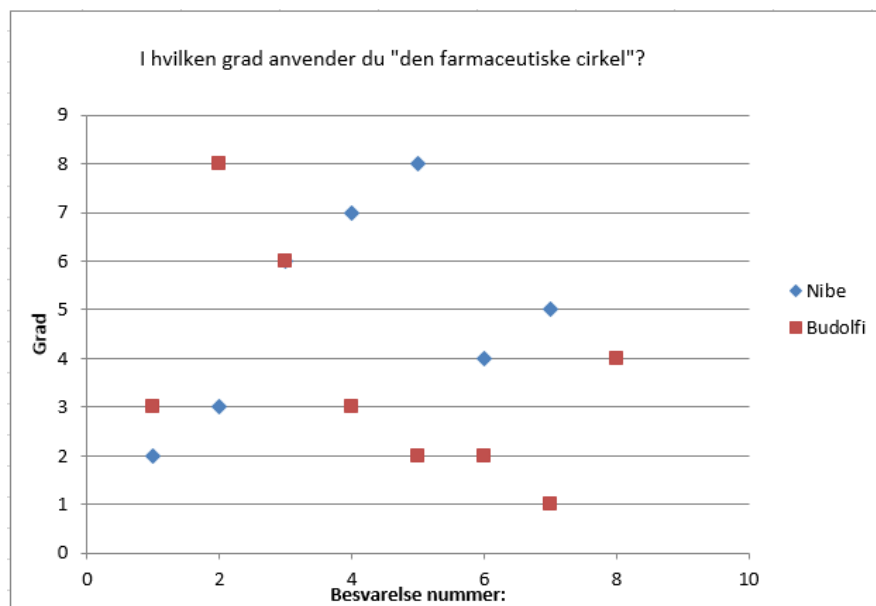
I det følgende afsnit gennemgås resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt personalet på Aalborg Budolfi og Nibe Apotek.

Der er udleveret i alt 20 spørgeskemaer i de to afdelinger. Heraf er der modtaget 15 besvarelser. Besvarelserne er delt imellem 4 elever, 2 farmaceuter og 9 farmakonomer. De 8 af respondenterne har primær arbejdsplads i Nibe, og de sidste 7 arbejder primært på Budolfi.

Alle har svaret ja til spørgsmålet om, hvorvidt de har kendskab til arbejdsmetoden.

### Spørgsmål 1: "Hvor meget har du brugt "den farmaceutiske cirkel" i dit daglige arbejde?"

Spørgsmålet besvares på en skala fra 0 – 10, hvor 0 svarer til slet ikke, og 10 svarer til meget. På Budolfi er der i gennemsnit svaret 3,63, og i Nibe er gennemsnittet 5.



Når dette spørgsmål skal uddybes er der en del forskellige svar. Her ses et udsnit opdelt efter afdeling. Nibe:

- "Har ikke været opmærksom nok på dem"
- "Jeg er først blevet ordentligt sat ind i det for ikke så længe siden"
- "Er for dårlig til at huske det"

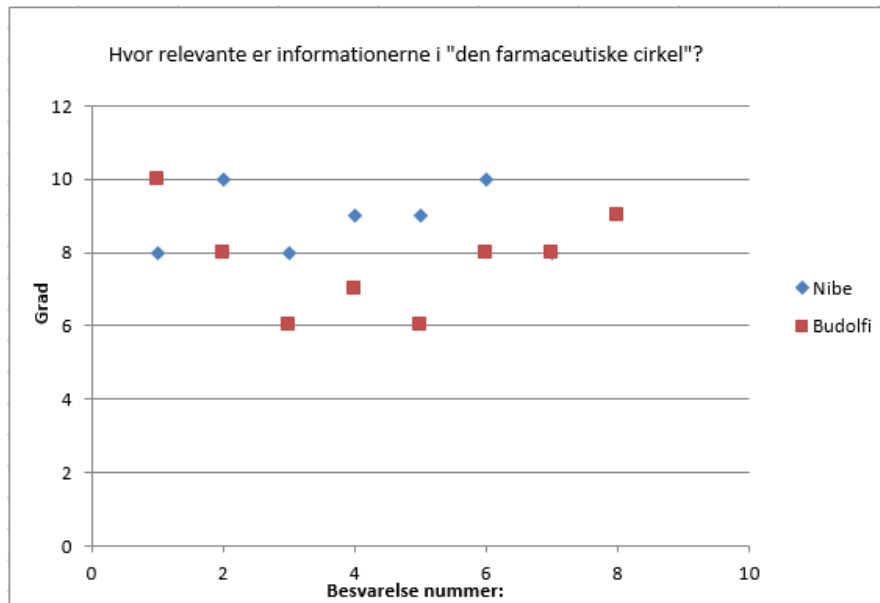
Budolfi:

- "Er ikke kommet i gang med at bruge den – er vist desværre lidt "druknet" i mængden som så meget andet"
- "Synes de har været lidt ulødige, især i starten. Det er dog bedre nu"
- "Skal introduceres mere kraftigt og energisk – og flere gange ..."

Spørgsmål 2: "Hvor relevante er informationerne i "den farmaceutiske cirkel"?"

Også dette spørgsmål besvares på en skala fra 0-10.

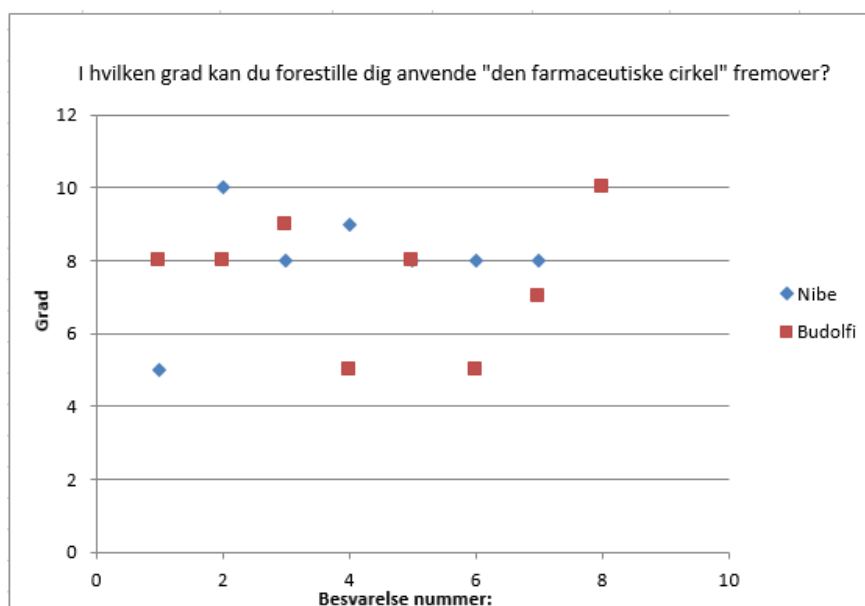
På Budolfi svares der i gennemsnit 7,75, og i Nibe svares der 8,86. Eftersom alle besvarelser lå i den øvre halvdel af skalaen, er der ingen citater at tilføje.



Spørgsmål 3: "I hvilken grad kunne du forestille dig at anvende "den farmaceutiske cirkel" fremover?"

Spørgsmålet besvares på samme skala som de tidligere spørgsmål.

På Budolfi har personalet i gennemsnit svaret 7,5, og i Nibe har de svaret 8 i gennemsnit.



I forhold til uddybning af spørgsmålet er der følgende citater fra de to afdelinger:

Nibe:

- ”Vil gerne bruge dem ... Men er også ked af at presse kunderne for meget”

Budolfi:

- ”Den er fin til at huske dosering og bivirkninger. Kunne gøres mere ”visuel” ved at indsætte billeder”
- ”Vi bruger dem ikke aktivt. Vi skal nok promptes lidt mere”
- ”Kommer an på hvilket emne. Nogle gange synes jeg det er nemmer end andre”

Spørgsmål 4: "Hvordan oplever du, at "den farmaceutiske cirkel" bidrager til den daglige faglighed på apoteket?"

Der er svaret i prosaform, og her ses et bredt udpluk af besvarelserne fordelt på afdeling.

Nibe:

- ”De gør den kun bedre. Man bliver mere opmærksom på lægemidlerne...”
- ”Jeg er mere opmærksom på bivirkninger ved valgte præparater + jeg lærer langsomt de mest relevante bivirkninger som støtter mig og min læring i min elev-tid ☺”
- ”I begrænset omfang! Et forslag til øget fokus ville være en gennemgang af aktuelle cirkler – evt. kort opdatering af ældre udgaver”
- ”Godt redskab til det daglige arbejde”
- ”... Kan fokusere på målgrupper det er rart ...”
- ”Den farmaceutiske cirkel er i høj grad et element der kan løfte apotekets faglige niveau. Den enkelte faglig medarbejder må nødvendigvis udvise optimal engagement”

Budolfi:

- ”Har ikke brugt det så meget, men er et godt redskab til at give en god faglig rådgivning i skranken”
- ”Igen god til at støtte ifht. Dosering + bivirkninger, ellers mest i omsorgssalgsøjemed”
- ”Slet ikke – sorry!”
- ”Cirklerne kunne godt få mere opmærksomhed på morgenmøderne. De bliver lidt glemt ved blot at hænge på bagskranken. Så de fylder ikke så meget, som de burde.”
- ”Omsorg for kunden ...”
- ”Godt, dog syntes jeg, det er en god hjælp til mersalg, som jeg syntes er mest spændende. Men tingene hænger jo sammen ☺”

Til opsummering kan vi se, at de ansatte i Nibe er mere positivt stemte over for arbejdsmetoden end de ansatte på Budolfi Apotek. Langt de fleste adspurgte fra begge afdelinger finder dog både metoden og informationerne brugbare og relevante for deres daglige arbejde.

## Diskussion

### Spørgeskema til kunder

I dette afsnit bliver hvert enkelt spørgsmål gennemgået og analyseret for bedre at kunne sammenholde resultaterne med vores problemformulering.

#### Spørgsmål 1: "Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?"

Der er i 2015 lavet kundetilfredshedsundersøgelser på både Aalborg Budolfi Apotek og Nibe Apoteksfilial. Her viste resultatet et gennemsnit for graden af tilfredshed med rådgivningen 4,63 i Nibe og 4,43 på Budolfi på en skala fra 1 – 5. Udsnit af denne undersøgelse findes i bilag 10. I vores undersøgelse var alle 100% enten tilfredse med rådgivningen i høj eller nogen grad. I bagklogskabens lys burde vi have valg at lave samme skala, således at vi kunne have sammenlignet tallene. Vi kan dog se på spredningen i besvarelserne i undersøgelsen fra 2015, at der har været nogle utilfredse tilkendegivelser, hvilket der ikke har været i vores undersøgelse, som er lavet efter cirklerne er taget i brug. Ud fra dette kan vi tolke, at kunderne er tilfredse med apotekets rådgivning. Dette må nødvendigvis også betyde fagligheden, da den er en helt essentiel del af apotekets eksistensgrundlag.

#### Spørgsmål 2: "Er rådgivningen, som du modtager, relevant?"

I forhold til relevansen af rådgivningen, som kunderne modtager, har 90% svaret, at den er relevant i høj grad. De resterende 10% har svaret, at rådgivningen i nogen grad er relevant. Dette stemmer fint overens med vores første spørgsmål. Procentsatsen har ændret sig en smule, men alle har svaret, at de er tilfredse med rådgivningen, og at det er en relevant rådgivning, de modtager, hvilket er et af målene med vores arbejdsmetode. Derudover nævner en af apotekets kunder, at rådgivningen altid er saglig og relevant. Vi ser dette som en bekræftelse på, at kunderne føler sig sikre på, at de går fra apoteket med den bedste rådgivning og dermed har fået en høj faglig service.

#### Spørgsmål 3: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe dine bivirkninger?"

En relativt stor andel har svaret "ved ikke" til spørgsmålet om, hvorvidt de ønsker at modtage produktanbefalinger til at afhjælpe bivirkninger. Vi har en mistanke om, at det primært skyldes en tvetydighed eller misforståelse af spørgsmålet. Dette underbygges af et citat fra en af besvarelserne, hvor kunden skriver, at vedkommende udelukkende ønsker bestemte præparater, fordi de billigere udgaver har dårligere bivirkninger. Her er der tydeligt tale om en misforståelse, dels af spørgsmålet, der ikke omhandler substitution, og dels af substitutionsprincippet. Vi har dog vurderet, at resultatet stadig er relevant, da så stor en andel giver udtryk for, at de ønsker viden om deres bivirkninger. En anden relevant kommentar fra besvarelserne er denne: "Så længe det ikke bliver mersalgsagtigt". Det er netop hensigten med arbejdsværktøjet; at det IKKE bliver et mersalg, men derimod en mere dybdegående faglig rådgivning.

#### Spørgsmål 4: "Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe gener fra din sygdom?"

I forhold til produktanbefalinger baseret på sygdomsrelaterede gener, har 4% flere svaret ja, end der var i spørgsmål 3. Dette understøtter også vores tese om, at spørgsmålet i nogle tilfælde fejlagtigt er tolket som et spørgsmål om substitution. Samme andel har svaret nej, hvorfor dette må antages som yderst plausibelt. Andelen som ønsker produktanbefalinger vil derfor stadig være stor, hvilket understøtter arbejdsmetodens berettigelse som fagligt værktøj til rådgivning.

#### Spørgsmål 5: "Er du blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?"

Vi kan se, at der er en stor andel af kunderne, der bliver tilbudt et supplerende produkt til deres lægemiddelbehandling. Vi kan ikke gå ud fra, at samtlige af disse tilkendegivelser skyldes vores arbejdsmetode, men vi kan se, at der er et stort potentiale i de resterende 29% for at afhjælpe potentielle sygdomsrelaterede gener eller bivirkninger. "Den farmaceutiske cirkel" skulle gerne bidrage hos personalet



til at lave faglige anbefalinger, for at undgå sådanne gener hos kunderne eller optimere deres lægemiddelbehandling.

### Spørgsmål 6: "Tog du imod anbefalingen?"

Vi ser på resultaterne af spørgsmålet om, hvorvidt kunderne har taget imod anbefalingerne fra apoteket, at næsten 3 ud af 4 har takket ja. Dette må ses som en relativt stor andel. Vi tolket dette som et tegn på, at det tydeligt er relevant med disse anbefalinger. Blandt dem, der har svaret nej, har vi fået forskellige begrundelser på hvorfor, de ikke valgte at følge anbefalingen. Vi kan se, at det blandt andet er økonomi, der spiller en rolle her. Ved en anden kunde ser vi, at anbefalingen ikke har været relevant for netop denne kunde. Dette kan muligvis skyldes, at kunden ikke har oplevet bivirkninger eller gener fra sin sygdom. Man kan ikke i arbejdsmetoden tage højde for kundens økonomiske forhold, men vi kan tilbyde dem den bedste behandling. Vi udvælger typisk et specifikt produkt, men hvis den enkelte kunde ikke ønsker netop dette, mener vi, at apotekspersonalet er fagligt dygtige nok til at kunne finde et andet alternativ, der eksempelvis kan være billigere eller fra et andet firma, hvis kunden ønsker det.

Det kan diskuteres, om vi skulle have lavet spørgeskemaet om, således at "ved ikke" ikke udgør så stor en usikkerhedsfaktor. Det er ikke muligt for os at vide, om det skyldes misforståelse, irrelevans eller andet. Skulle vi have lavet det om, havde vi lavet det med en skala og formuleret spørgsmålene herefter ("i hvor høj grad...?").

Vi kan ud fra ovenstående afsnit se, at kunderne er tilfredse med rådgivningen, og at de finder denne relevant, men vi ser, at der stadig er et stort potentiale for arbejdsmetoden på apotekerne. Mange kunder er interesserede i produktanbefalingerne, som arbejdsmetoden naturligt bidrager med, hvilket er noget af det, der får arbejdsmetoden til at skille sig ud fra de nuværende redskaber.

## Spørgeskema til de ansatte på apotekerne

I dette afsnit vurderer vi resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt personalet i forhold til problemformuleringen.

### Spørgsmål 1: "I Hvilken grad anvender du "den Farmaceutiske cirkel"?"

Det fremgår af både tal og graf, at Nibe anvender cirklerne mere, end Budolfi gør. Dette stemmer godt overens med vores tidligere hypotese om, at det har betydning, hvor længe man har anvendt arbejdsmetoden. Det hænger formentlig sammen med, at den er bedre implementeret, hvormed man også vil opleve bedre resultater. Det fremgår også af citaterne, at problemet i Nibe primært består af at huske at bruge metoden i det daglige. En metode at afhjælpe dette kan være daglige morgenmøder, hvor cirklen genopfriskes. Det kan også afhjælpes ved at give hver ansatte en cirkel, som de skal holde fokus på, da dette giver "ejerskab" over cirklen. Det er også et problem at huske cirklerne i dagligdagen på Budolfi, men her ses der desuden en større modstand imod implementeringen. Dette kan fx være i forhold til lødigheden i opstartsfasen, hvor arbejdsmetoden primært var en måde at opnå en øget omsætning. I citatet skrives der, at "... det er dog bedre nu", hvilket refererer til den periode, hvor vi begyndte at arbejde med det faglige aspekt i arbejdsmetoden og lod det være fokus.

### Spørgsmål 2: "Hvor relevante er informationerne i "den Farmaceutiske cirkel"?"

Vi ser her de højeste gennemsnit i undersøgelsen, hvilket viser os, at de ansatte er tilfredse med fagligheden og relevansen i arbejdsmetoden. Dette stemmer meget godt overens med vores hensigt om at øge fagligheden på apotekerne. I forhold til problemformulering må dette desuden være et positivt svar, idet fagligt relevante informationer danner grobund for en god faglig rådgivning i det daglige arbejde.

Spørgsmål 3: "I hvilken grad kunne du forestille dig at anvende "den Farmaceutiske cirkel" fremover?"

Vi ser generelt en høj tilslutning til arbejdsmetodens fremtidige anvendelse i de to afdelinger. Dette understøttes af de uddybende citater, hvor der udelukkende er konstruktive forslag til forbedring af arbejdsmetoden eller dennes implementering. Personalet udviser stort engagement i forhold til videre arbejde med arbejdsmetoden, og de mange konstruktive forslag anser vi som et ønske om fortsat anvendelse af metoden.

Spørgsmål 4: "Hvordan oplever du, at "den Farmaceutiske cirkel" bidrager til den daglige faglighed på apoteket?"

Citaterne i dette spørgsmål bærer overordnet et tydeligt præg af en positiv tilgang til arbejdsmetoden. Enkelte har givet udtryk for, at metoden på ingen eller kun begrænset måde bidrager til fagligheden på apoteket. Eftersom relevansen af informationer er vurderet højt (spørgsmål 2), må vi anse de negative besvarelser i dette spørgsmål som værende en mangelfuld eller ukomplet implementering eller en konsekvens af opstartsfasen, hvor metoden havde mersalg som fokus. Vi ser typisk den største modstand til arbejdsmetoden på Budolfi, hvilket vi primært tillægger den senere opstart. Mange har givet udtryk for, at arbejdsmetoden er et godt tiltag, der er fagligt vedkommende og støtter op om det daglige arbejde. Dette bevirker, at arbejdsmetoden har gode vilkår for videre anvendelse.

## Konklusion

De nuværende redskaber for fagligheden i rådgivningen er relevante på hver deres område, som fx pro.medicin.dk eller sundhed.dk. De er dog opdelte, hvilket betyder, at man skal tilgå relevante oplysninger flere forskellige steder. Den farmaceutiske cirkel samler rådgivningen ét sted som et opslagsværk, hvormed denne proces lettes. Kunderne viser stor interesse for værktøjets muligheder, idet de er tilfredse med rådgivningen og dennes relevans samt de konkrete medfølgende anbefalinger.

Med den rette implementering samt optimalt engagement fra både ledelse og personale, vil arbejdsmetoden være et godt redskab i det daglige arbejde. Det er fagligt relevant og let tilgængeligt, hvilket gør det nemt at anvende.

Hvordan bidrager "den farmaceutiske cirkel" til den daglige faglighed på apoteket? Den bidrager ved at øge bevidstheden om specifikke receptpligtige lægemidlers virkninger og bivirkninger samt mulighederne for at undgå eller mindske disse. Den er fagligt relevant og let at tilgå samt overskuelig, hvormed man giver kunden den bedst mulige rådgivning og oplevelse af apoteket.

## Hvordan kan andre apoteker få gavn af resultaterne?

Vi kan se i spørgeskemaundersøgelsen fra kunderne, at de er meget interesserede i at møde en høj faglighed på apoteket. Derfor kan det bidrage til en højere kundetilfredshed. Generelt er der stor interesse for at få konkrete anbefalinger, således at man kan afhjælpe bivirkninger eller sygdomsrelaterede gener.

Generelt blandt personalet på apotekerne er der stor tilslutning til en arbejdsmetode, der skal øge fagligheden i hverdagen. Der er visse udfordringer vedrørende implementering, som bør overvejes og planlægges inden igangsættelse. Disse udfordringer kan være mangel på tid i dagligdagen til at søsætte arbejdsmetoden. Det kan også være modstand fra personalet, hvis de anser det som et værktøj til "mersalg". Derudover kan det være praktisk svært at holde fokus på metoden, hvis der er andre initiativer på apoteket, der ligeledes skal huskes og dermed kan fjerne fokus.

Implementeringen kunne gøres mere hensigtsmæssig hvis "de højere magter", som fx Apotekerforeningen, Pharmakon og diverse apotekskæder, blev inddraget. Apotekerforeningen kunne stå for udbredelsen af kendskabet til værktøjet, Pharmakon for opdatering og videreudvikling, og diverse kæder vil kunne bidrage med et overordnet kendskab til produkterne.

En anden metode til implementering kunne være et direkte samarbejde med pro.medicin.dk, hvilket fungerer som et godt arbejdsværktøj i dagligdagen på landets apoteker. Ved at kombinere pro.medicin.dk med "den farmaceutiske cirkel" vil apotekerne opnå det optimale digitale opslagsværk.

"Den farmaceutiske cirkel" er et omfattende projekt, der har taget længere tid at udarbejde end først antaget. Inden projektets opstart havde vi en klar målsætning på 50 cirkler, hvilket ville betyde rigtig mange arbejdstimer. Vi har lavet 30 cirkler og har brugt en meget stor andel af de estimerede timer. Grundet ændrede omstændigheder lokalt på apotekerne, har vi ikke kunnet bruge nær så mange arbejdstimer, hvorfor størstedelen af projektet er lavet udenfor arbejdstiden. Vores timeseddel er vedhæftet i bilag 9.

Projektet vil gøre det nemmere og overskueligt for andre apoteker at implementere og på den måde styrke fagligheden på apotekerne, fremme danskernes sundhed, nedsætte statens udgifter til medicin og sidst, men ikke mindst give kunden den bedste lægemiddel- og sygdomsbehandling. Vi ser gerne, at resultatet af vores projekt ender med at blive udbredt på mange af landets apoteker, så andre også kan få gavn af vores arbejdsmetode.

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## En særlig tak til

Apoteker og personale på Aalborg Budolfi Apotek og Nibe Apotek for jeres tid og støtte i forbindelse med projektet.

Marianne Uggerhøj for at ”holde os i ørene” og være en fantastisk mentor igennem hele projektforløbet.

Udviklingspuljen og Farmakonomforeningen for at gøre projektet muligt og hjælpe os igennem opstartsfasen.

## Bilag

### Bilag 1: DDKM

Uddrag af akkrediteringsstandard for apoteker version 2, 4. udgave. Gældende fra 06-02-2017.

<http://www.ikas.dk/deltagere-i-ddkm/apotek/standardsæt/>

<b>Titel</b>	<b>2.1.6 - Rådgivning om lægemidler og om egenomsorg til enkeltpersoner (6/11) #</b>				
<b>Sektor</b>	<b>Apotek</b>	<b>Version</b>	2	<b>Udgave</b>	4
<b>Kategori</b>	Generelle standarder	<b>Tema</b>	Lægemidler og lægemiddelrådgivning		
<b>Standard</b>	Apoteket yder rådgivning til enkeltpersoner med udgangspunkt i den enkelte kundes behov.				
<b>Formål</b>	At sikre, at apotekets rådgivning: <ul style="list-style-type: none"><li>• tager udgangspunkt i den enkelte kundes behov</li><li>• tilrettelægges med udgangspunkt i sektorens krav til skrankerådgivning</li><li>• bidrager til korrekt, sikker og rationel anvendelse af lægemidler</li><li>• bidrager til hensigtsmæssig selvmedicinering og egenomsorg</li><li>• bidrager til at identificere, løse og forebygge lægemiddelrelaterede problemer</li><li>• bidrager til en god kundeoplevelse</li></ul>				
<b>Indhold</b>	<p>Standarden omhandler, hvad apoteket ifølge lovgivningen er forpligtet til at rådgive enkeltpersoner om, herunder lægemidler, lægemiddelanvendelse, opbevaring af lægemidler, priser og substitution.</p> <p>Apotekets retningslinjer for rådgivning medvirker til at sikre, at rådgivningen finder sted, og at den tilpasses modtagerens behov.</p> <p>Sektorens anbefalinger, formuleret i ”Sektorkrav til skrankerådgivning”, danner grundlag for apotekets rådgivning til kunder i skranken.</p> <p>Apoteket har også informationspligt over for lægemiddelbrugere, som apoteket ikke har direkte kontakt med i skranken. Det kan fx være dosis-, forsendelses-, telefon- og e-handelskunder samt kunder, som ikke selv henter sin medicin.</p> <p>Apoteket fastsætter servicemål for apotekets faglige rådgivning og information vedrørende lægemidler til såvel kunder i skranken som kunder, der modtager forsendelser.</p>				

<p>Apotekets rådgivning omfatter bl.a. symptomvurdering ved salg af håndkøbslægemidler og anbefaling af såvel selvmedicinering, egenomsorg, sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse samt kontakt til læge og andre sundhedsprofessionelle. Rådgivning om egenomsorg omfatter såvel lægemidler som frihandelsvarer, der relaterer sig til sundhed og sygdom.</p> <p>Når apoteket fastlægger principper for kommunikation kan det overvejes, hvilken tilgang det forventes, at personalet har ved kommunikation med apotekets kunder, fx sprogbrug, adfærd, samt hvilke handlemuligheder personalet har for at løse kommunikative barrierer, fx sprog, vanskelige kunder og behov for diskretion. Måden, apoteket kommunikerer på, imødekommer kundens behov for diskretion.</p> <p>Den faglige vurdering omfatter, om den rådgivning, der gives er faglig korrekt, opfylder kundens behov og bliver kommunikeret på en for kunden forståelig måde.</p> <p>Medicinsamtaler gennemføres med udgangspunkt i sektorens manual "Medicinsamtale – Kom godt i gang med din medicin"</p> <p>Apotekets retningslinjer for udførsel af Medicinsamtale sikrer korrekt efterlevelse af Medicinsamtale. Apoteket sikrer, at de nødvendige kompetencer og ressourcer er til stede.</p> <p>Rammer for afholdelse af medicinsamtale kan eksempelvis være, hvem der kan gennemføre samtalerne, hvilke ugedage disse afholdes samt omgivelser.</p> <p>Akkrediteringsstandarder har sammenhæng med:</p> <p>1.1.1 Virksomhedsgrundlag. Dialog med kunder foregår i overensstemmelse med apotekets virksomhedsgrundlag.</p> <p>1.1.5 Apotekets indretning, faciliteter, rengøring, tilgængelighed og sikkerhed. Offentliggørelse af servicemål og efterlevelse af servicemål i forretningslokalet og på netsted.</p> <p>1.4.2. Kompetenceudvikling. Personalets kompetencer til rådgivning af kunder.</p> <p>1.2.7 Registrering, rapportering, analyse og opfølgning på utilsigtede hændelser. Registrering af manglende, utilstrækkelig eller forkert rådgivning, som har medført skade eller risiko for skade på lægemiddelbrugeren behandles som utilsigtede hændelser.</p> <p>1.2.8 Behandling af servicetilkendegivelser. Registrering af servicetilkendegivelser vedrørende kommunikation med kunder og diskretion.</p>
---

	2.2.2 Skriftlig og elektronisk informationsmateriale. Anvendelse af skriftligt og elektronisk informationsmateriale i forbindelse med rådgivning.
--	---

## Bilag 2: Spørgeskema til kunder før pilotundersøgelse

### Spørgeskema

Vi er to farmakonomer, der er i gang med at lave et projekt her på apoteket. Vi arbejder med at gøre vores rådgivning mere dybdegående, således at Du som kunde får den bedste oplevelse af at komme på apoteket. I den forbindelse har vi udarbejdet et spørgeskema, som skal bruges i det projekt. Vi vil blive utroligt glade, hvis du vil bruge et par minutter på at besvare spørgsmålene.

Langt de fleste af spørgsmålene besvares ved afkrydsning. Det er kun de sidste to, hvor vi gerne vil bede dig om at uddybe, hvis det er relevant for dig.

På forhånd tak.

Sofie og Maj Britt

Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?

Ja	Nej	Ved ikke

Er rådgivningen, som du modtager, relevant?

Ja	Nej	Ved ikke

Er du interesseret i at få en mere fokuseret rådgivning, end den du får i dag?

Ja	Nej	Ved ikke

Får du jævnligt anbefalinger af ekspedienten, når du er på apoteket?

Ja	Nej	Ved ikke



Føler du, at anbefalingerne på apoteket er fagligt velbegrundede?

Ja	Nej	Ved ikke

Ønsker du at modtage konkrete anbefalinger, der kan afhjælpe evt. bivirkninger eller hjælpe på sygdommen i sig selv?

Ja	Nej	Ved ikke

Er du blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?

Ja	Nej	Ved ikke

Tog du imod anbefalingen?

Ja	Nej	Ved ikke

Hvis nej, hvorfor ikke?

---

---

---

Har du yderligere kommentarer til rådgivning eller anbefalinger på apoteket, er du velkommen til at skrive dem her.

---

---

### Bilag 3: Spørgeskema til kunder efter pilotundersøgelse

## Spørgeskema

Vi er to farmakonomer, der er i gang med at lave et projekt her på apoteket. Vi arbejder med at gøre vores rådgivning mere fokuseret, således at du som kunde får den bedste rådgivning når du kommer på apoteket. I den forbindelse har vi udarbejdet et spørgeskema, som skal bruges i projektet. Vi vil blive utroligt glade, hvis du vil bruge et par minutter på at besvare spørgsmålene. Besvarelsen er anonym.

På forhånd tak.

Sofie Bjørn og Maj Britt H. Vestergaard

#### Sæt kryds

	Ja, i høj grad	Ja, nogen grad	Nej
Er du tilfreds med rådgivningen på apoteket?			

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej
Er rådgivningen, som du modtager, relevant?			

	Ja	Nej	Ved ikke
Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe dine bivirkninger?			

	Ja	Nej	Ved ikke
Ønsker du at modtage konkrete produktanbefalinger, der kan afhjælpe gener fra din sygdom?			

	Ja, ofte*	Ja, sommetider*	Nej
Er du, af apoteket, blevet anbefalet et supplerende produkt til din lægemiddelbehandling?			

	Ja	Nej	Ved ikke
*Tog du imod anbefalingen?			

Hvis nej, hvorfor ikke?

---

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

---

---

Har du yderligere kommentarer til rådgivning eller anbefalinger på apoteket, er du velkommen til at skrive dem her.

#### Bilag 4: Spørgeskema til ansatte før pilotundersøgelse

Hvad er din titel?

Farmakonom	Farmaceut	Farmakonomelev

Kender du ”den farmaceutiske cirkel”?

Ja	Nej	Ved ikke

Har du brugt ”den farmaceutiske cirkel” i dit daglige arbejde?

Ja	Nej	Ved ikke

Hvis nej, hvorfor ikke?

---

---

---

---

---

---

---

---

Føler du, at informationerne i ”den farmaceutiske cirkel” er relevante for din rådgivning?

Ja	Nej	Ved ikke

Synes du, at kilderne er valide?

Ja	Nej	Ved ikke

Føler du dig sikker på, at anbefalingerne er lødige?

Ja	Nej	Ved ikke

Er ”den farmaceutiske cirkel” en arbejdsmetode, som du kan forestille dig at bruge fremover?

Ja	Nej	Ved ikke

Hvordan oplever du, at ”den farmaceutiske cirkel” bidrager til den daglige faglighed på apoteket?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Bilag 5: Spørgeskema til ansatte efter pilotundersøgelse

### Spørgeskema

I forbindelse med vores projekt ”Den farmaceutiske cirkel” har vi udarbejdet et spørgeskema, som vi håber, du vil udfylde. Besvarelsen skal bruges i projektet og omhandler relevansen af cirklen for apotekspersonalet. Besvarelsen er anonym.

**Sæt kryds**

Hvad er din titel?

Farmaceut	Farmakonom	Elev
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvor er din primære arbejdsplads?

Budolfi	Nibe	Andet sted
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kender du ”den farmaceutiske cirkel”?

Ja	Nej
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvor meget har du brugt den ”Farmaceutiske cirkel” i dit daglige arbejde?

Slet ikke										Meget
0*	1*	2*	3*	4*	5*	6	7	8	9	10
<input type="text"/>										

\* Hvis du har sat kryds mellem 0 og 5, angiv da hvorfor:

---

---

---

Hvor relevante er informationerne i den ”Farmaceutiske Cirkel?” Sæt kryds.

Slet ikke										Meget
0*	1*	2*	3*	4*	5*	6	7	8	9	10
<input type="text"/>										

\* Hvis du har sat kryds mellem 0 og 5, angiv da hvorfor:

---

---

---

I hvilken grad kunne du forstille dig at bruge ”den farmaceutiske cirkel” fremover? Sæt kryds.

Slet ikke										Ofte
0*	1*	2*	3*	4*	5*	6	7	8	9	10

\* Hvis du har sat kryds mellem 0 og 5, bedes du uddybe hvorfor og skrive hvad der kunne ændre din forventning:

---

---

---

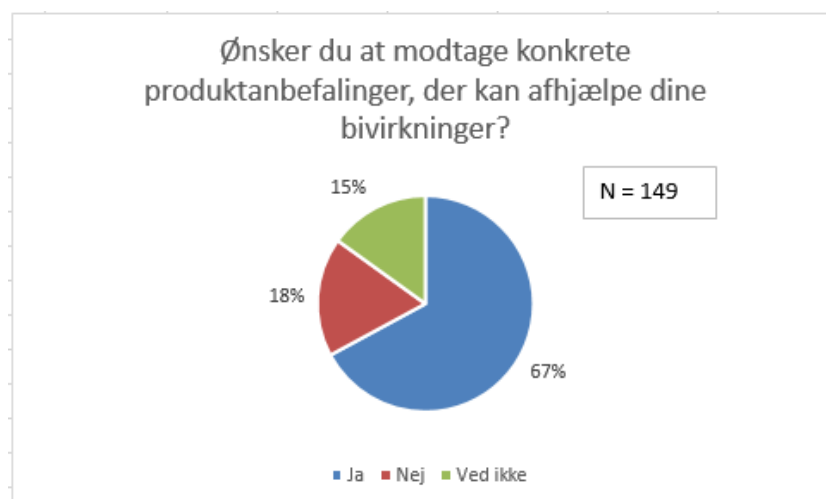
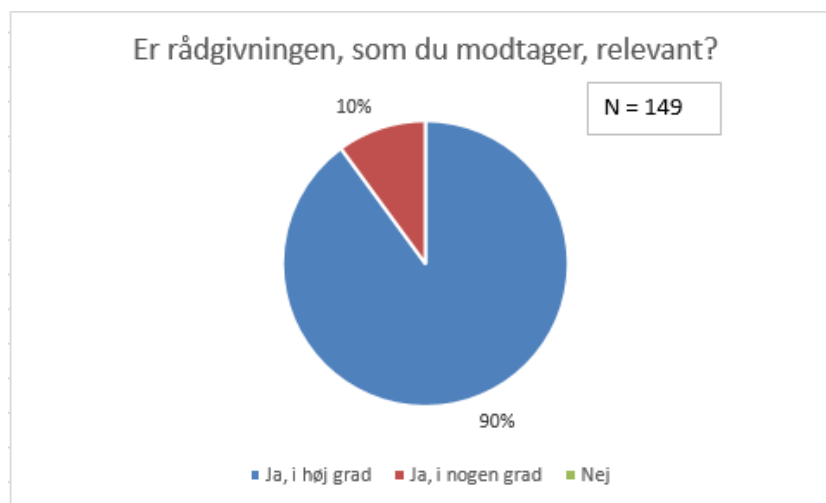
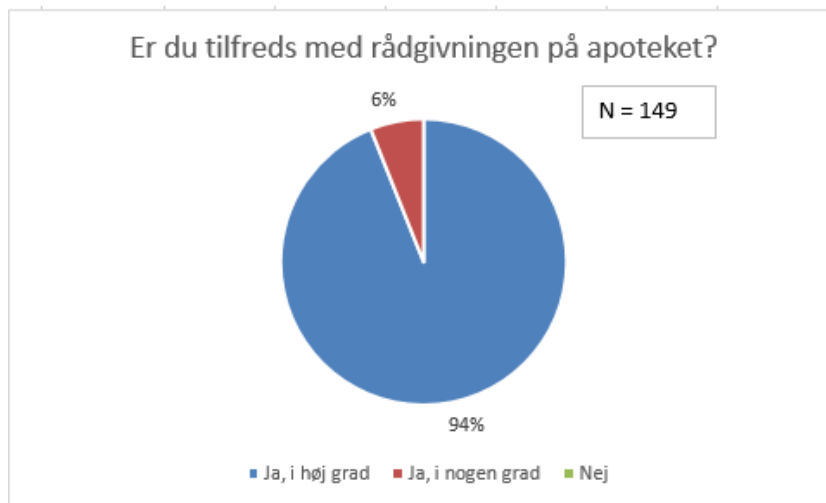
Hvordan oplever du, at ”den farmaceutiske cirkel” bidrager til den daglige faglighed på apoteket?

---

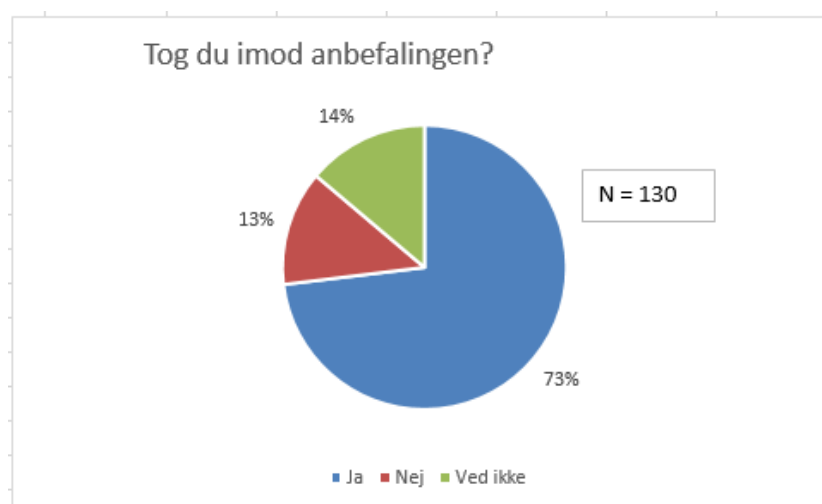
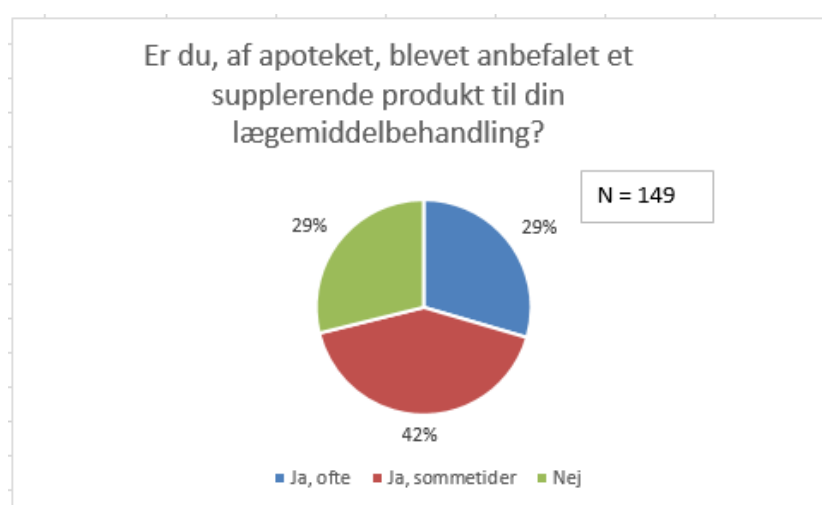
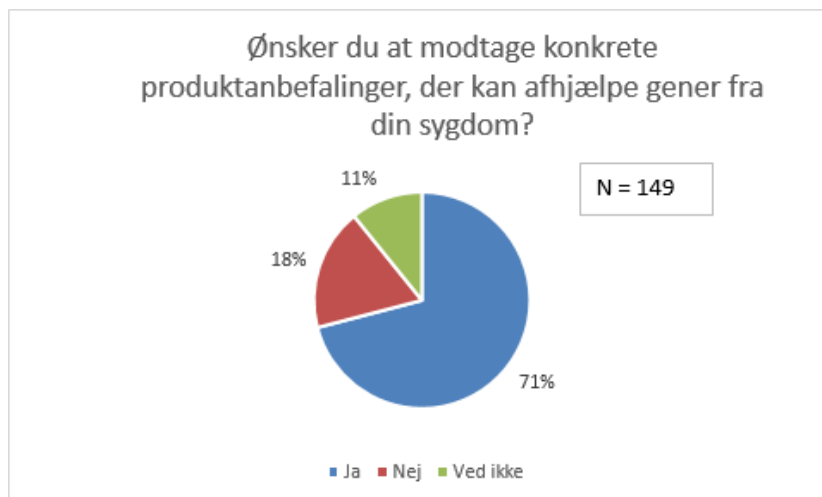
---

---

Bilag 6: Spørgeskemaresultater fra kunder







De sidste 19 har ikke svaret på spørgsmål 6, da det formentlig ikke har været relevant.

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

### **Hvis nej, hvorfor ikke?**

#### Budolfi:

Jeg kan kun tåle originalproduktet

Fordi det ikke har været relevant

#### Nibe:

Har ikke lyst

Nogle gange – ikke hver gang – afhængig af mit behov

Har ikke fået anbefaling

Det kostede for meget i forhold til SU

Ved ikke

Meget fin betjening her

Det er til min mand. Han vil spare. Der er tale om en shampoo ved eksem.

Ikke brug for det

### **Har du yderligere kommentarer til rådgivning eller anbefalinger på apoteket, er du velkommen til at skrive dem her**

#### Budolfi:

Så længe det ikke virker mersalgs-agtigt

Det er ikke godt, at folk ude på gaden kan se direkte ind, hvad man får

Lav stemmeføring under prekære emner



Ikke umiddelbart – kun at det er en god idé

#### Nibe:

Jeg vil gerne medicinen som lægen ordinerer og ikke modtage den billigere medicin som de kommer med, da det tit har dårligere bivirkninger.

Tak 😊

Altid glad og kompetent behandling.

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

De er gode til at anbefale billigere produkter med samme effekt.

God betjening

Meget venlige og rolige

Venligt og kompetent personale

Altid venlig og god behandling

Venlig, imødekommende betjening og vigtigst: saglig vejledning/rådgivning

God service

Keep up the good work

Søde venlige hjælpsomt personale

Ang. sidste spørgsmål; det gør jeg sommetider.

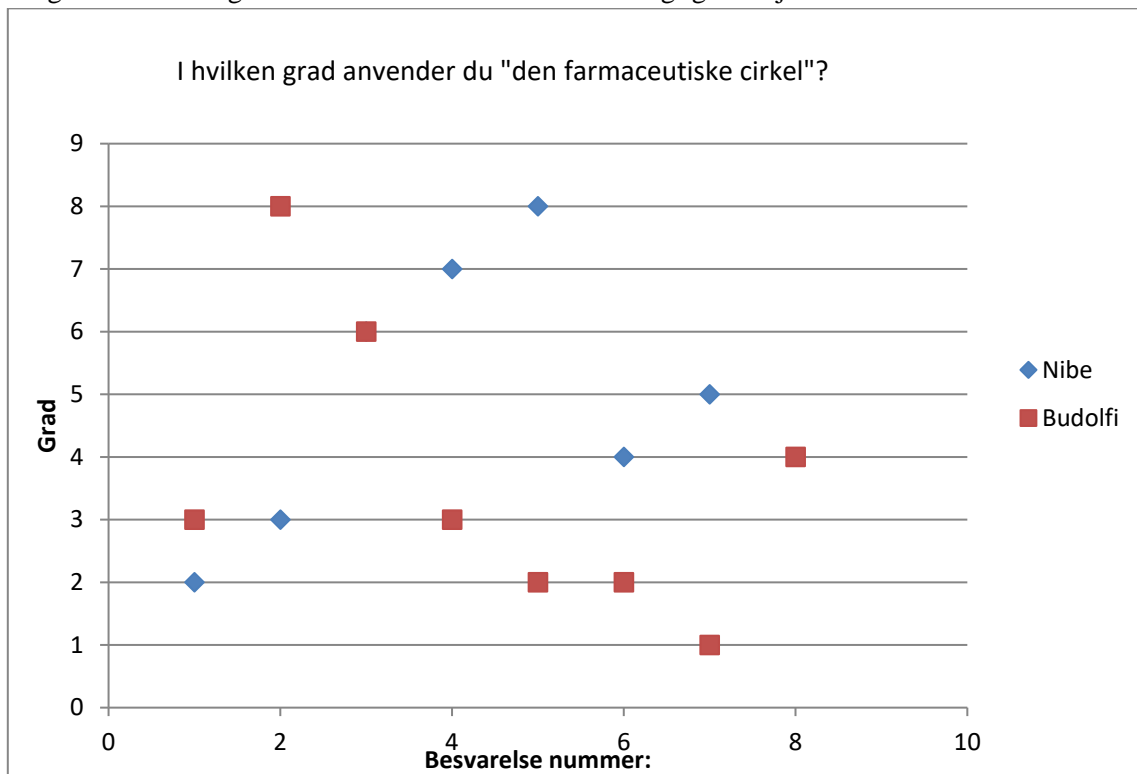
Alt fungerer fint – dog lidt ventetid ind imellem

Meget sødt og dygtigt personale

Spørger jeg om ”et eller andet”, vil I altid prøve at finde ud af det. TAK

## Bilag 7: Spørgeskemaresultater fra ansatte

I hvilken grad har du brugt ”den farmaceutiske cirkel” i dit daglige arbejde?



Hvis 5 eller mindre, angiv da hvorfor.

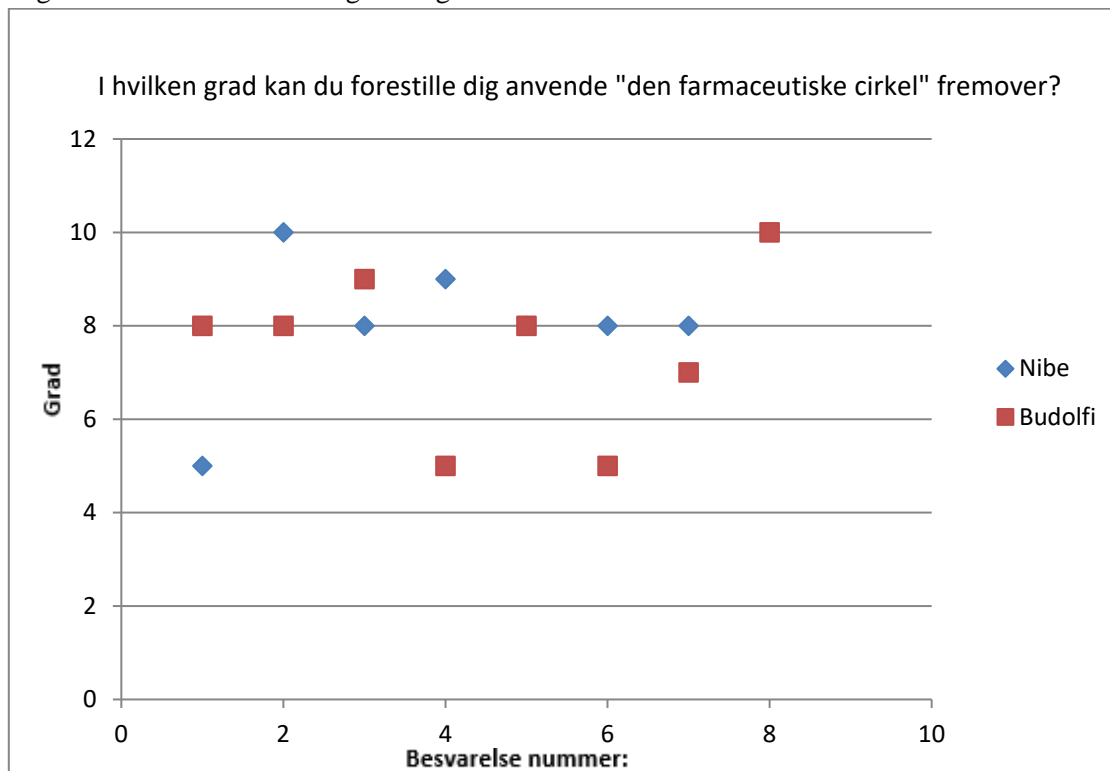
### Nibe:

- Er for dårlig til at huske det. Synes kun det er nogle så stykker der sidder på rygraden. Måske vi skal have nogle mål
- Den farmaceutiske er i nogen grad implementeret. Mål er ikke defineret
- Har ikke været opmærksom nok på dem
- Jeg er først blevet ordentligt sat ind i det for ikke så længe siden

### Budolfi:

- Er ikke blevet introduceret for det + tiden
- Er ikke kommet i gang med at bruge den – er vist desværre lidt ”druknet” i mængden som så meget andet
- Synes de har været lidt ulødige, især i starten. Det er dog bedre nu
- Har kun brugt et par af cirklerne. Har meget få eksp. i skranken
- Glemmer nogengange den, men prøve at huske det
- Skal introduceres mere kraftigt og energisk – og flere gange – komme med eksempler på hvordan det er lettest at begynde – evt. se/høre en af projektmanagerne bruge den i skranken.

I hvilken grad kunne du forestille dig at bruge "den farmaceutiske cirkel" fremover?



Hvis 5 eller under, uddyb hvorfor og skriv hvad der kunne ændre det.

Nibe:

- Vil gerne bruge dem – gerne lave omsorgssalg – men er også ked af at presse kunderne for meget

Budolfi:

- Den er fin til at huske dosering og bivirkninger. Kunne gøres mere "visuel" ved at indsætte billeder
- Vi bruger dem ikke aktivt. Vi skal nok promptes lidt mere.
- Kommer an på hvilket emne. Nogle gange synes jeg det er nemmere end andre

Hvordan oplever du, at "den farmaceutiske cirkel" bidrager til den daglige faglighed på apoteket?

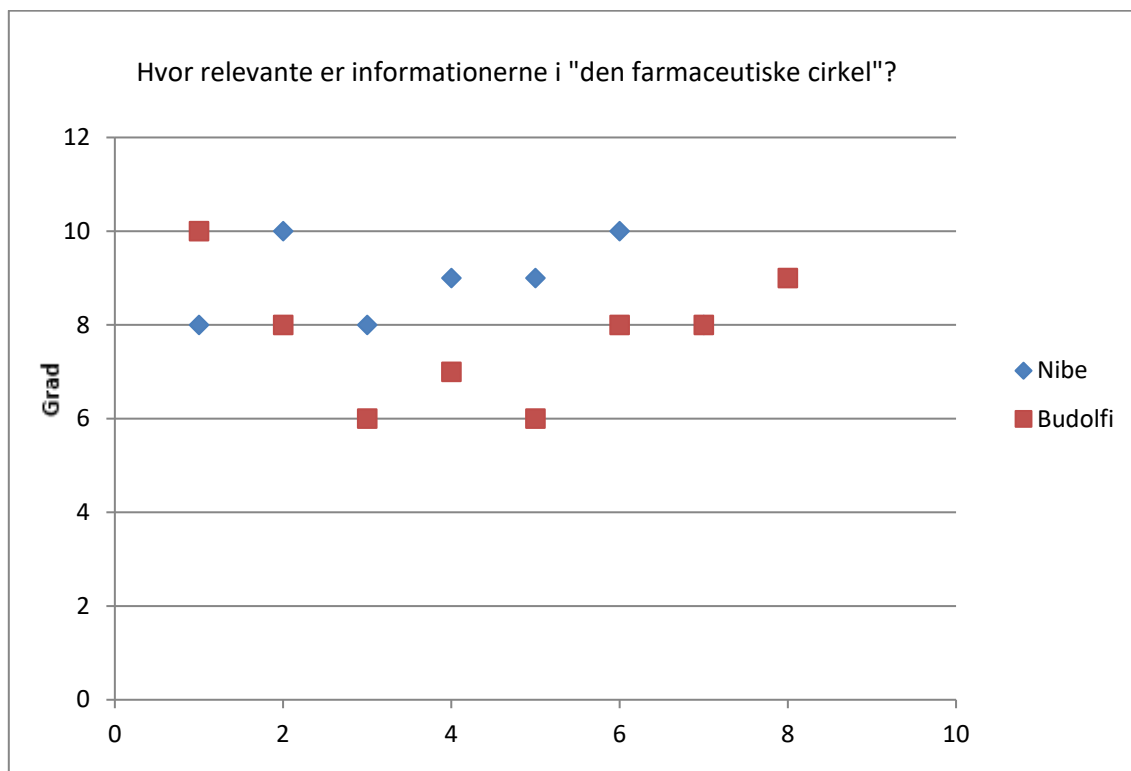
Nibe:

- Når jeg får den brugt, er det nemmere at finde de rigtige ord og produkter til kunden
- Den farmaceutiske cirkel er i høj grad et element der kan løfte apotekets faglige niveau. Den enkelte faglig medarbejder må nødvendigvis udvise optimal engagement. Hvilke elementer der skal iværksættes for at løfte den enkelte medarbejders engagement kan analyseres.
- I begrænset omfang! Et forslag til øget fokus ville være en gennemgang af aktuelle cirkler – evt. kort opdatering af ældre udgaver.
- Godt redskab til det daglige arbejde.
- Man får hele tiden repeteret ting (bivirk + ??) på gældende præparat – som kan bruges til vejledning af kunder også i vores daglige omsorgssalg. Kan fokusere på målgrupper det er rart. Det bedste er når vi lige får det gennemgået til morgenmødet – en lille reminder!
- De gør den kun bedre. Man bliver mere opmærksom på lægemidlerne og på ekstra salg som kommer kunden til gode.

- Jeg er mere opmærksom på bivirkninger ved valgte præparater + jeg lærer langsomt de mest relevante bivirkninger som støtter mig og min læring i min elev-tid ☺

Budolfi:

- Har ikke brugt det så meget, men er et godt redskab til at give en god faglig rådgivning i skranken
- Igen god til at støtte ifht. Dosering + bivirkninger, ellers mest i omsorgssalgsøjemed.
- Slet ikke – sorry!
- Cirklerne kunne godt få mere opmærksomhed på morgenmøderne. De bliver lidt glemt ved blot at hænge på bagskranken. Så de fylder ikke så meget, som de burde.
- Ja man bliver klar over nogle ting man kan sælge med som kan være relevant for kunden
- Omsorg for kunden, relevant salg/ bivirkningssalg
- Da vi endnu ikke rigtigt er kommet i gang har den indtil nu ikke bidraget noget særligt
- Godt, dog syntes jeg, det er en god hjælp til mersalg, som jeg syntes er mest spændende. Men tingene hænger jo sammen ☺



Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## Bilag 8: Cirkler

### Bilag 8.1: Aciclovir

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.2: Betmiga



Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

### Bilag 8.3: Brentacort

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.4: Bricanyl

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## Bilag 8.5: Budesonid turbuhaler

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## Bilag 8.6: Citalopram

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.7: Clindoxyl

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.8: Dermovat

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.9: Desloratadin

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## Bilag 8.10: Dicillin



Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.11: Dixarit

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.12: Doloproct

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.13: Imozop

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.14: Koramfenikol

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.15: Locoid Capilar

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.16: Losartan

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.17: Metformin

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.18: Metoprololsuccinat



Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.19: Metronidazol creme

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.20: Nasonex

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.21: Nizoral

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.22: Opatanol

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.23: Pantoprazol

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.24: Phenoxyethylpenicillin

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.25: Ramipril

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.26: Selexid



Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.27: Spiriva

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.28: Tramadol

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.29: Vagifem

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

Bilag 8.30: Vesicare

Farmakonom Maj Britt Hammer Vestergaard  
Farmakonom Sofie Bjørn

## Bilag 9: Timeseddel

## Bilag 10: Kundetilfredshedsundersøgelse

Lavet på apotekerne i foråret 2015 af Bülow Management. Vedlagt er uddrag af kundetilfredshedsundersøgelsen.



### 2.2 Totalbilledet

Analysen er opbygget efter otte indsatsområder og to resultatområder. Ud fra hvert område er deltagerne blevet bedt om at tage stilling til en række forskellige udsagn. De af kunderne tildelte score er målt på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds. Af de 51 spørgsmål butikskunderne er blevet spurgt om, fordeler 7 spørgsmål sig på de to resultatparametre (tilfredshed og loyalitet) og de resterende 44 spørgsmål fordeler sig på de øvrige otte indsatsparametre.

Butikskunder	Antal spm	Nibe Apotek 2015	Aalborg Budolfi Apotek 2015	Resultater og indsatser	Udvikling
Kundetilfredshed	3	4,5	4,4	4,4	-0,1
Kundelojalitet	4	4,6	4,4		-0,2
Betjening	5	4,8	4,8	4,2	-0,2
Rådgivning	8	4,6	4,4		-0,2
Image	7	4,7	4,5		-0,2
Ventetid	3	4,1	4,0		-0,1
Produkter & serviceydelser	6	4,5	4,2		-0,3
Lokaler & øvrige faciliteter	7	4,7	4,2		-0,5
Beliggenhed	3	4,6	3,9		-0,7
Pris	5	4,0	3,5		-0,5