



---

# TILBUD OM COMPLIANCESAMTALER TIL FORSENDELSKUNDER PÅ PRIVAT APOTEK

---

Af Farmakonom Sara Feddersen og Farmaceut Michelle Tofttrup Broholm



18. DECEMBER 2020  
HIMMELBJERG APOTEK  
Borgergade 20, 8600 Silkeborg

# Indholdsfortegnelse

|                                                                                    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Projektets baggrund.....</b>                                                    | <b>2</b> |
| <b>Problemformulering.....</b>                                                     | <b>3</b> |
| <b>Målgruppe.....</b>                                                              | <b>3</b> |
| <b>Projektets forløb.....</b>                                                      | <b>3</b> |
| <b>Resultater.....</b>                                                             | <b>4</b> |
| <b>Konklusion.....</b>                                                             | <b>6</b> |
| <b>Perspektivering - Hvordan kan andre apoteker få gavn af resultaterne? .....</b> | <b>7</b> |
| <b>Litteraturliste.....</b>                                                        | <b>8</b> |
| <b>Bilag .....</b>                                                                 | <b>9</b> |
| Bilag 1: Pilotundersøgelse Himmelbjerg Apotek (Besvaret).....                      | 9        |
| Bilag 2: Pilotundersøgelse Brædstrup Apotek (Besvaret) .....                       | 11       |
| Bilag 3: Visitkort.....                                                            | 13       |

# Tilbud om compliancesamtaler til forsendelseskunder på privat apotek

## Projektets baggrund

Vi har stor fokus på medicin- og compliancesamtaler i skranken, hvor farmakonomer bidrager ved henvisning til samtalerne for relevante borgere. Mens farmaceuter afholder samtalerne og ligeledes visiterer i skranken. En compliancesamtale er en gratis samtale, som apoteket skal tilbyde til kunder, som har fået medicin i mere end 12 måneder for en kronisk sygdom, og hvor der er et complianceproblem. Dette skal foregå på apoteket i diskrete, rolige omgivelser, og det er et krav, at farmaceuten og kunden skal se hinanden.<sup>1</sup>

Med dette fokus i skranken, undrede vi os over manglen på samme fokus til forsendelseskunder. Vi oplever, at kunder, som får compliancesamtaler efter henvisning i skranken, er glade for ydelsen. Vi ønsker derfor at hjælpe til en løsning til apoteket ved at tilbyde samme ydelse til kunderne i forsendelsen. Vi ser forsendelseskunder, som en overset gruppe, når det kommer til rådgivning til korrekt medicin brug og dermed compliance. Vi ved fra tidligere projekt fra 2019 omhandlende *farmakonoms bidrag til rådgivning og identifikation af lægemiddelrelaterede problemer på privat apotek*<sup>2</sup>, at lægemiddelrelaterede problemer i 8% af tilfældene skyldes compliance. Vi ved at andre igangværende projekter har fokus på samarbejdet mellem sygehus og apoteker i forhold til tilbuddet om medicin- og compliancesamtaler. I en tid hvor meget er digitaliseret, læger korresponderer med patienter via telefon eller videokonsultation, kan dette projekt være med til at støtte udviklingen af digitaliseringen.

Samtidig har det vist sig, at non-compliance kan have store konsekvenser, da det kan forværre sygdomsprognosen og mindske livskvaliteten for den enkelte patient, samtidig kan det også koste samfundet ekstra penge i form af flere indlæggelser, flere ressourcer på plejehjem og medicinspild.<sup>3</sup>

Vi finder det derfor yderst interessant at øge fokus på compliance til en gruppe kunder, som vi ikke har fysisk i skranken.

---

<sup>1</sup> BEK nr. 277, Ældre- og Sundhedsministeriet, Bekendtgørelse om compliance-samtale på apotek, 2018

<sup>2</sup> El-Souri M., Hansen R. N., Rossing C., Farmakonoms Rådgivning på Apoteket Teknisk Rapport, 2019

<sup>3</sup> Jimmy, B. & Jose, J., "Patient Medication Adherence: Measures in Daily Practice", 2011, Oman. Med. J.

## Problemformulering

Vi undrer os over, at forsendelseskunder ikke tilbydes compliancesamtaler på lige fod med kunder i skranken på privat apotek.

## Målgruppe

Målgruppen er dels apoteket, da man ved hjælp af den nye aktivitet, formodes at kunne få flere compliancesamtaler afholdt. Dels er det forsendelseskunderne, da man ved, at den nye aktivitet kan indbyde dem til samtale om korrekt medicin brug, og dermed støtte deres compliance og øge patientsikkerheden.

## Projektets forløb

Vi udarbejdede en pilotundersøgelse<sup>4</sup> for at afklare, hvilket kendskab der var til compliancesamtaler, samt for at finde frem til projektets grundlag. Pilotundersøgelsen blev udført i samarbejde med Brædstrup Apotek. Brædstrup apotek er et landapotek, som i gennemsnit har 24 private forsendelseskunder dagligt. Silkeborg Himmelbjerg Apotek er et byapotek, som har 15 private forsendelseskunder dagligt. Brædstrup apotek er nr. 5(435 % for 1. kvartal) i benchmark for compliancesamtaler, og de havde udført 31 compliancesamtaler. Silkeborg Himmelbjerg Apotek er nr. 23 (189 % for 1. kvartal), og havde udført 25 compliancesamtaler. Brædstrup apotek har derfor stor succes og erfaring med visitering og udførelse af compliancesamtaler, hvilket også kunne give flere resultater til dette projekt.

I pilotundersøgelsen blev tilfældige private forsendelseskunder, som ringede ind på apoteket i løbet af en uge (mål ca. 20), spurgt om fire korte spørgsmål. På Himmelbjerg Apotek blev 19 personer adspurgt, og på Brædstrup Apotek blev 11 personer adspurgt.

I pilotundersøgelsen undersøgte vi, hvorvidt kunderne kendte til muligheden for compliance- og medicinsamtaler. Derudover undersøgte vi, om de ønskede en sådan samtale telefonisk, fysisk på apoteket eller online. Vi valgte at tage muligheden telefonisk med, trods det lovgivningsmæssigt ikke er muligt på nuværende tidspunkt. Valget tog vi på baggrund af, at få indblik i et evt. behov, som kunne overses grundet lovgivningen. Yderligere spurgte vi i pilotundersøgelsen ind til hvor forsendelseskunden søgte sin rådgivning på nuværende tidspunkt. Da pilotundersøgelsen var færdig, udarbejdede vi visitkort<sup>5</sup> i samarbejde med Apotekerne, samtidig gennemgik vi processen for hvordan visitkortene skulle anvendes. Vi besluttede at

---

<sup>4</sup> Bilag 1 og 2 - Pilotundersøgelse (besvaret)

<sup>5</sup> Bilag 3: Visitkort

alle private forsendelseskunder inklusive håndkøbsudsalg på både Himmelbjerg Apotek og Brædstrup Apotek i perioden skulle have visitkort påsat yderst på pakken. Perioden strakte sig over 10 uger.

Løbende med de 10 uger, og sammenlagt i 20 uger, registrerede vi antal samtaler der blev afholdt på baggrund af henvendelse via visitkort. *Der blev i hele perioden udsendt 765 visitkort på Himmelbjerg Apotek og 400 visitkort på Brædstrup Apotek.*

Formålet er, at vi skal tilbyde online compliancesamtaler til kunderne, og dette skal foregå via teams. Programmet teams er blevet valgt, som online program, da det er den mest simple måde for kunden. Da de får tilsendt en mail med et link og et mødetidspunkt. Samtidig bliver lovgivning ifølge GDPR overholdt. I bekendtgørelsen står der, at det skal være muligt at se hinanden, derfor er en telefonisk compliancesamtale ikke muligt. Ved online compliancesamtaler skulle farmaceuten stadig være i "klinikken" på apoteket, (lille lokale væk fra skranken), og inden samtalen startede, skulle farmaceuten sikre, at kunden også befandt sig i stille og diskrete omgivelser.

## Resultater

Vi har forud for dette projekt gennemført en pilotundersøgelse, hvor vi fandt at de fleste forsendelseskunder ikke har kendskab til medicin- og compliancesamtaler. Pilotundersøgelsen viste yderligere, at en større del af kunderne på Himmelbjerg Apotek kunne være interesseret i rådgivning telefonisk eller på apoteket. Hvor største delen af kunderne på Brædstrup Apotek ikke ønskede rådgivning ud fra de givne muligheder. Resultaterne for pilotundersøgelsen kan ses i *bilag 1 og 2*.

I løbet af de første par dage efter visitkortene startede med at blive sendt ud, fik vi på Himmelbjerg Apoteks filial Nørrevænget Apotek den første henvendelse. Kunden kom i skranken og havde medbragt visitkortet, som han havde modtaget på sin forsendelsesmedicin dagen før. Han ønskede mere information omkring, hvad det gik ud på, og var interesseret i at få en samtale om hans medicin. Farmaceuten til stede visiterede kunden og fandt, at han desværre ikke opfyldte kravene til en compliancesamtale, ligeledes visiterede hun for medicinsamtale, som kunden desværre heller ikke var egnet til. De fik dog en god snak om hans medicin og disse to ydelser der tilbydes hos apoteket. Det vurderes at kunden måske senere kunne være interesseret i compliance- eller medicinsamtale, såfremt behovet opstår.

Det var en positiv respons tidligt i forløbet og det vakte glæde hos kunden at modtage invitationen.

En måned efter visitkortene startede med at blive sendt ud, blev Himmelbjerg Apotek to gange kontaktet telefonisk af kunder, som reagerede på visitkortet. Den ene var nyopstartet i medicin, havde en del spørgsmål hertil, men havde desværre ikke mulighed for at komme til samtale på apoteket, eller deltage i

en online samtale. Der blev i stedet givet rådgivning omkring pågældende lægemiddel telefonisk. Kunden virkede interesseret trods at hun ikke kunne få den reelle ydelse. Den anden telefoniske henvendelse var en kunde som undrede sig over hvad hun blev tilbudt på visitkortet, hun ringede derfor for at høre mere. Det blev forklaret hvad en compliancesamtale gik ud på og hvornår denne kunne være relevant. Kunden vurderede at hun på nuværende tidspunkt ikke havde behov for en sådan samtale.

På Brædstrup Apotek modtog man en opringning indenfor de første par uger hvor kunden ønskede at høre mere om den samtale hun på visitkortet var blevet tilbudt. Kunden fik forklaringen på, hvad en compliancesamtale går ud på og denne kunde vurderede ligeledes at hun ikke havde behov for det på nuværende tidspunkt.

Derudover har kontaktpersonen på Brædstrup Apotek lagt mærke til, at der er kommet flere henvendelser telefonisk omkring lægemidler, end der førhen har været. Hun har derfor tænkt om dette kunne skyldes visitkortene og kunderne måske er blevet mere opmærksomme på, at apoteket står til rådighed med rådgivning omkring deres medicin.

Der er samlet set ikke sket en stigning af compliancesamtaler på Himmelbjerg/Nørrevænget Apotek eller på Brædstrup Apotek. Tilsammen har der været 4 direkte henvendelser på baggrund af visitkortene. Det kan ikke vides om de flere spørgsmål omkring medicin, der blev oplevet på Brædstrup Apotek skyldes visitkortene.

Undervejs i forløbet har vi observeret udfordringer som påvirkede vores projekt. En udfordring var, at de kunder vi har i forsendelsen typisk har fået leveret medicin i mange år. Det kan derfor være en udfordring idet disse kunder i mange år ikke har haft muligheden og måske derfor ikke kan se behovet. Vi ser desværre bare i skranken at flere kunder tager medicinen uhensigtsmæssigt, trods de har fået medicinen i længere tid. Yderligere har vi siden starten af projektet snakket om, at kunderne i forsendelsen ofte har kontakt med en form for plejepersonale, som varetager deres medicin. Disse kunder kan derfor antages ikke at føle behovet for en compliancesamtale, idet en anden sundhedsfaglig person tager sig af deres medicin. Vi har samtidig observeret, at de kunder som på nuværende tidspunkt får tilsendt medicin, tilhører en generation, som ikke nødvendigvis har de nødvendige digitale kompetencer, og det kan derfor have været en faktor, i forhold til at samtalen kunne foregå online. Dette afspejles også i henvendelsen til Himmelbjerg Apotek, hvor kunden gerne ville og kunne visiteres til samtale, men desværre ikke kunne deltage online. Ydermere har vi igennem forløbet fundet frem til, at materialet som vi har sendt ud ikke har været tilstrækkeligt. Dette må vi erkende når henvendelser har været undrende over hvad denne samtale gik ud på. Samtidig giver dette et indblik i, at mange stadig ikke er klar over, at der på apoteket tilbydes compliancesamtaler.

En udfordring vi finder interessant idet, der har været øget fokus på apotekerne og fra apotekerforeningen på netop dette område.

Desuden oplevede vi en udfordring i form af Coronavirussen. I perioden med dette projekt er der sket en stigning af travlhed i forsendelsen på Himmelbjerg Apotek. Dette skyldes øget behov for at få medicin uden at skulle ned på apoteket. Flere borgere har grundet deres kroniske sygdomme ikke ønsket at risikere turen til apoteket og har derfor valgt at få bragt medicinen ud i stedet. Umiddelbart så vi dette som en fordel og en mulighed idet vi også tilbød ydelsen online. Vi troede forudsætningerne var blevet bedre, grundet det øget behov for udbragt medicin. Desværre måtte vi tidligt i processen erkende, at den øgede travlhed i forsendelsen ikke matchede et øget behov for rådgivning. Samtidig har forsendelsen været presset på tid og det kan derfor antages, at nogle ikke har fået tilsendt visitkort. En udfordring vi ikke som sådan har målt på, men den kan overvejes i fremtiden. Brædstrup Apotek har valgt at nedlukke forsendelse til Bryrup, det antages derfor at beregningen for hvor mange visitkort de dagligt kunne udsende var forkert i forhold til et fald af leverance, som til sidst helt lukkede den forsendelse. Dette har påvirket grundlaget for mængden af kunder de kunne nå ud til, og det afspejles i hvor mange visitkort, som de har tilbage efter dataindsamlingen var færdig.

## **Konklusion**

Vi konkluderer, at vi ikke har opnået en stigning af antallet af compliancesamtaler via denne aktivitet.

Ydermere konkluderer vi, at der er manglende kendskab til både compliance- og medicinsamtaler, dette blev også afspejlet i pilotundersøgelsen forud for projektet. Vi må derfor konkludere at det enkelte apotek, samt vi som branche, kan forbedre markedsføringen af de ydelser, som vi tilbyder forbrugeren.

Projektet afsluttes med den konklusion, at vi på nuværende tidspunkt, med denne aktivitet, ikke på tilstrækkeligvis har opnået de forventede resultater. Dog ser vi muligheder for at arbejde videre med grene til dette projekt, og det tilsammen og sidst kan gavne patientsikkerheden med fokus på compliancesamtaler.

## **Perspektivering - Hvordan kan andre apoteker få gavn af resultaterne?**

Apotekerne kan få gavn af disse resultater idet der ses en mangel på kendskab til ydelsen hos forbrugeren. Interessen ser ud til at være der, men vi var ikke gode nok til at informere omkring hvilken enestående mulighed det er og det samme kan overføres til kendskabet til ydelsen. Hvis vi i branchen fortsætter det øgede fokus på ydelsen og samtidig nytænker metoderne vi bruger for at visitere til samtalen, kan der forhåbentligt ses en stigning af antallet af compliancesamtaler og herved bidrage til patientsikkerheden hos

den enkelte. Vi har overvejet om visitkortene kunne gøre bedre gavn, hvis de også blev brugt i skranken, hvor samtalen fortsat ville blive tilbudt online. Dette ville i nogle tilfælde, hvor vi står med pårørende eller travle kunder, forventes at kunne åbne for muligheder for afholdelse af samtalen.

Under Coronavirussen har læger på sygehuse og i almen praksis været nødsaget til at foretage konsultationer online. Det er en nødvendighed som formentligt ikke stopper før Coronavirussen har sluppet sit tag på verden. At konsultationer med læger i stigende grad har foregået telefonisk eller online kan muligvis være med til, at åbne op for lignende på apoteket. Det er vigtigt, at vi er klar med det rette udstyr og ressourcerne, når tiden er til det. Vi ser i stigende grad, at forbrugerne på apoteket benytter sig af digitale løsninger heriblandt medicinkortet. Den faglige rådgivning, vi på daglig basis giver kunderne i skranken, kan tænkes at blive nødvendig at overføre til mere digitale løsninger. Der arbejdes i apotekerforeningen på en app<sup>6</sup> der på sigt kan understøtte de ydelser der i dag tilbydes på apotekerne heriblandt compliancesamtaler.

Den digitale tidsalder er over os, men vi føler i dette projekt, at vi er forud for vores tid. Vi oplever, at mange kunder, der kommer i skranken, anvender digitale hjælpemidler som fx medicinkortet, når de skal handle deres medicin. Det forventes derfor, at de næste generationer af forsendelseskunder vil have øget digitale kompetencer og er dette tilfældet, kan det formodes, at online compliancesamtaler kan blive en realitet for forsendelseskunderne. Her vil visitkortene være gavnlige, så kunderne mindes om den rådgivning, de før har modtaget på apoteket, og som de selvfølgelig fortsat har mulighed for, selvom de ikke selv henter deres medicin.

---

<sup>6</sup> Sundhedsdatastyrelsen, 2020, Min Læge App, <https://sundhedsdatastyrelsen.dk/da/registre-og-services/om-min-laege-app>



## Litteraturliste

BEK nr. 277, Ældre- og Sundhedsministeriet, Bekendtgørelse om compliance-samtale på apotek, 2018, <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/277>

El-Souri M., Hansen R. N., Rossing C., Farmakonomers Rådgivning på Apoteket Teknisk Rapport, 2019, [https://www.pharmakon.dk/media/1832/farmakonomers-raadgivning-paa-apotek\\_teknisk-rapport.pdf](https://www.pharmakon.dk/media/1832/farmakonomers-raadgivning-paa-apotek_teknisk-rapport.pdf)

Jimmy, B. & Jose, J., "Patient Medication Adherence: Measures in Daily Practice", 2011, Oman. Med. J.

Sundhedsdatastyrelsen, 2020, Min Læge App, <https://sundhedsdatastyrelsen.dk/da/registre-og-services/om-min-laege-app>.

## Bilag 1 – Pilotundersøgelse Himmelbjerg Apotek (Besvaret)

| Spørgsmål                                      | Får du altid sendt medicin, eller kommer du indimellem på apoteket og henter selv?  | Hvis vi skulle rådgive dig omkring din medicin ville du så foretrække at det foregik:<br>På apoteket<br>Online over skype<br>eller lignende<br>Telefonisk<br>Ingen af delene | Vidste du at apoteket tilbyder gratis samtaler ved ny diagnose, og hvis man har problemer med sin medicin, som man har fået i mere end 12 måneder? | Har du nogle ønsker til apotekets service i forhold till rådgivning af sendt medicin?                                |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ja<br/>(får altid sendt)</b>                | 4 (21 %)                                                                            |                                                                                             | 2 (10 %)                                                                                                                                           | Kommentar:<br>1 har fået en samtale tidligere - yderst tilfreds. Stor ros til vores håndtering af coronasituationen. |
| <b>Nej<br/>(kommer indimellem på apoteket)</b> | 15 (79 %)                                                                           |                                                                                           | 15 (79 %)                                                                                                                                          | Kommentar:<br>Vi er superflinke. Vil gerne have seddel, hvad der ligger på serveren.                                 |
| <b>På apoteket</b>                             |  | 7 (37 %)                                                                                                                                                                     |                                                               | Kommentar:<br>Vil gerne have rådgivning af lægen.                                                                    |
| <b>Online</b>                                  |  | 2 (11 %)                                                                                                                                                                     |                                                               | Kommentar:<br>Vil rigtig gerne have en gratis samtale.                                                               |
| <b>Telefonisk</b>                              |  | 9 (47 %)                                                                                                                                                                     |                                                               | Kommentar:                                                                                                           |

|                 |                                                                                   |         |                                                                                     |            |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ingen af delene |  | 1 (5 %) |  | Kommentar: |
| I alt           | 19                                                                                | 19      | 17 (mangler svar fra 2)                                                             |            |

## Bilag 2 - Pilotundersøgelse Brædstrup Apotek (Besvaret)

| Spørgsmål                                      | Får du altid sendt medicin, eller kommer du indimellem på apoteket og henter selv? | Hvis vi skulle rådgive dig omkring din medicin ville du så foretrække at det foregik:<br>På apoteket<br>Online over skype eller lignende<br>Telefonisk<br>Ingen af delene | Vidste du at apoteket tilbyder gratis samtaler ved ny diagnose og ved medicin man har fået i mere end 12 måneder? | Har du nogle ønsker til apotekets service i forhold till rådgivning af sendt medicin?                            |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ja<br/>(får altid sendt)</b>                | 4 (33 %)                                                                           | ×                                                                                                                                                                         | 1 (8 %)                                                                                                           | Fungere fint.<br>Ringer selv hvis der er et behov.                                                               |
| <b>Nej<br/>(kommer indimellem på apoteket)</b> | 8 (67 %)                                                                           | ×                                                                                                                                                                         | 11 (92 %)                                                                                                         | Kommentar:<br>- Godt tilfreds.<br>- Ønsker oplyst hvor meget der er tilbage på recept ved forsendelse.           |
| <b>På apoteket</b>                             | ×                                                                                  | 1 (8 %)                                                                                                                                                                   | ×                                                                                                                 | Kommentar:<br>-Kører fint.                                                                                       |
| <b>Online</b>                                  | ×                                                                                  | 1 (mail) (8 %)                                                                                                                                                            | ×                                                                                                                 | Kommentar:<br>Kan ikke komme på apotek i åbningstid pga. arbejde, får derfor leveret til brugs.                  |
| <b>Telefonisk</b>                              | ×                                                                                  | 4 (31 %)                                                                                                                                                                  | ×                                                                                                                 | Kommentar:<br>Fungere fint.                                                                                      |
| <b>Ingen af delene</b>                         | ×                                                                                  | 7 (54 %)                                                                                                                                                                  | ×                                                                                                                 | Kommentar:<br>Føler sig fint dækket ind. Får rådgivning hos lægen. Bliver spurgt/tilbudt i skranken på apoteket. |

|       |    |    |    |  |
|-------|----|----|----|--|
| I alt | 12 | 13 | 12 |  |
|-------|----|----|----|--|

## **Bilag 3 – Visitkort**

*Vi inviterer dig  
til en gratis samtale*



apotek

*Vend*

Vi tilbyder dig en gratis samtale om brugen af din medicin,  
hvis du har fået medicin i mere end 12 måneder for en  
kronisk sygdom.

Samtalen kan foregå online eller på apoteket.

Du er velkommen til at booke en tid hos  
Himmelbjerg Apotek og Nørrevænget Apotek  
på tlf. **8722 1155**

*God medicin er tryk medicin*





*Vi inviterer dig  
til en gratis samtale*

apotek

Brædstrup

Østbirk

*Vend*

Vi tilbyder dig en gratis samtale om brugen af din medicin,  
hvis du har fået medicin i mere end 12 måneder for en  
kronisk sygdom.

Samtalen kan foregå online eller på apoteket.

Du er velkommen til at booke en tid hos  
Brædstrup Apotek og Østbirk  
på tlf. **7575 1026**

*God medicin er tryk medicin*