

Medicinsamtaler for farmakonomer



Medicinsamtalen

Medicinsamtale

Medicinsamtale
Bekendtgørelsen træder i
kraft den 1. januar 2016



Ny bekendtgørelse
1. januar 2025

1. januar 2025 har farmakonomer fået mulighed for at gennemføre medicinsamtaler jf. [bekendtgørelsen om medicinsamtale på apotek](#).



© Pharmakon

pharmakon

Medicinsamtale

Målgrupper

- Patienter, der indenfor de seneste seks måneder har fået ordineret lægemiddelbehandling i forbindelse med diagnosticering af en kronisk sygdom
- Samtalen handler om compliance i forhold til den nye medicin
- Målgruppen gælder både børn og voksne

Pligt

- Apoteket har pligt til at tilbyde en samtale til patienter i målgruppen, når:
 - der foreligger en henvisning fra en læge
 - apoteket har vurderet, at der er behov for en medicinsamtale ud fra den konkrete ekspedition

Kilde: Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025

© Pharmakon

Formålet med samtalen

”Formålet med denne samtale er at forebygge problemer med compliance ved, med udgangspunkt i patientens behov, at have en patientcentreret dialog, der baseres på det, der betyder noget for patienten. Det skal sikre, at patienten kommer godt i gang med behandlingen og på sigt opnår den ønskede effekt af behandlingen.”

Kilde: Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025

© Pharmakon

Materialer på Apoteksforum

Kundemødet → Sundhedsydelse
– Medicinsamtale

Rammerne for medicinsamtalen findes på medlemsnettet og i efteruddannelsen

Find desuden manualen og tilhørende materialer til ydelsen

© Pharmakon

Hvad er compliance?

"En persons adfærd i forhold til at tage sin medicin, følge en diæt, og/eller at gennemføre livsstilsændringer, der er samstemmende med de aftalte anbefalinger indgået med en sundhedsprofessionel"

Kilde: Compliance og medicin efterlevelse, Pharmakon, 2024

© Pharmakon

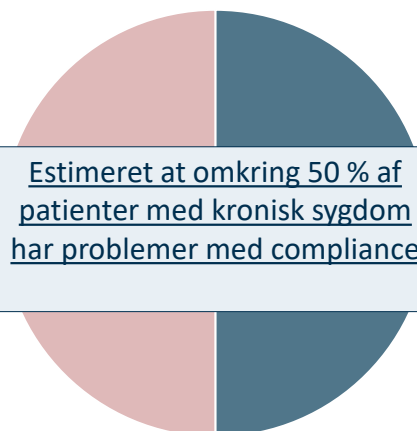
Hvorfor er compliance vigtigt?

Kun den medicin, der indtages, virker

Konsekvenser:

- Forværring, indlæggelser
- Øgede sundhedsudgifter

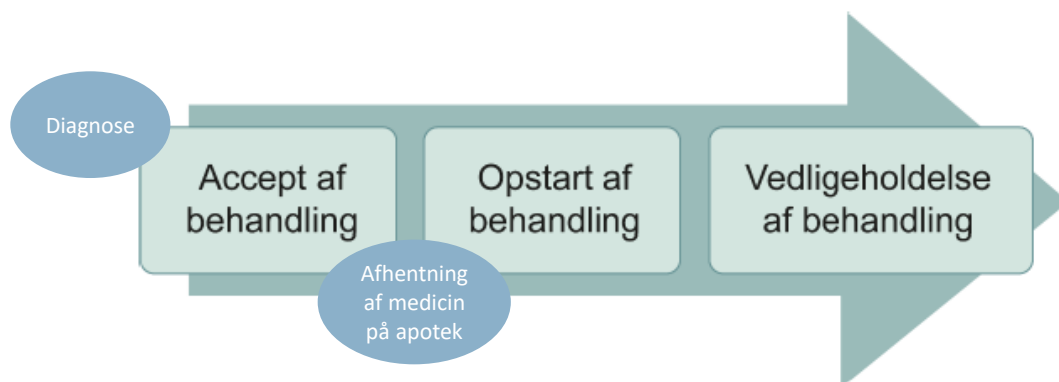
Tiltagende pres på sundhedsvæsenet,
multisyge og stigende antal ældre



Kilde: Compliance og medicin efterlevelse, Pharmakon, 2024

© Pharmakon

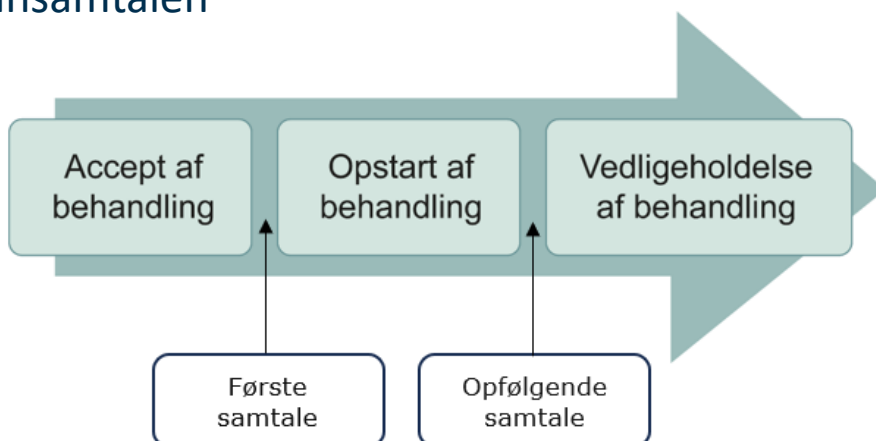
Medicineringsprocessen



Figur: De tre faser i forbindelse med compliance. Kilde: Compliance og medicinefterlevelse, Pharmakon, 2024

© Pharmakon

Medicinsamtalen



Figur 1: Flow over patientens tre faser i forbindelse med compliance.

Kilde: Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025

© Pharmakon

Årsager til noncompliance

Årsagerne til, at patienter ikke altid tager deres medicin, er individuelle. Derfor findes der ikke én løsning til at afhjælpe manglende compliance for alle.

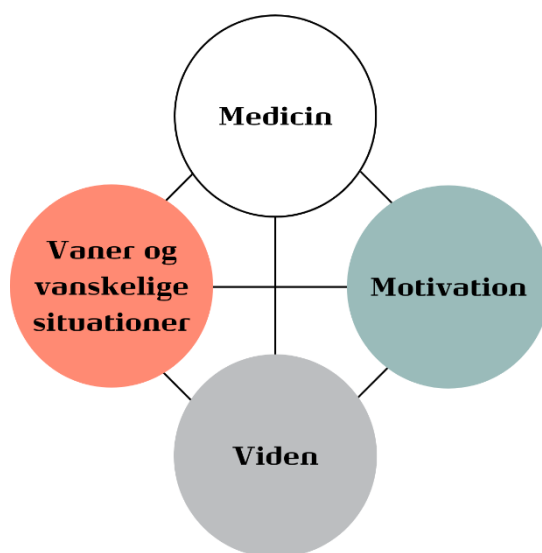
Med udgangspunkt i de fire emner; vaner og vanskelige situationer, medicin, motivation og viden, kan man finde inspiration til, sammen med patienten, at finde årsager til dennes manglende compliance.



© Pharmakon

pharmakon

Hvilke emner fylder?

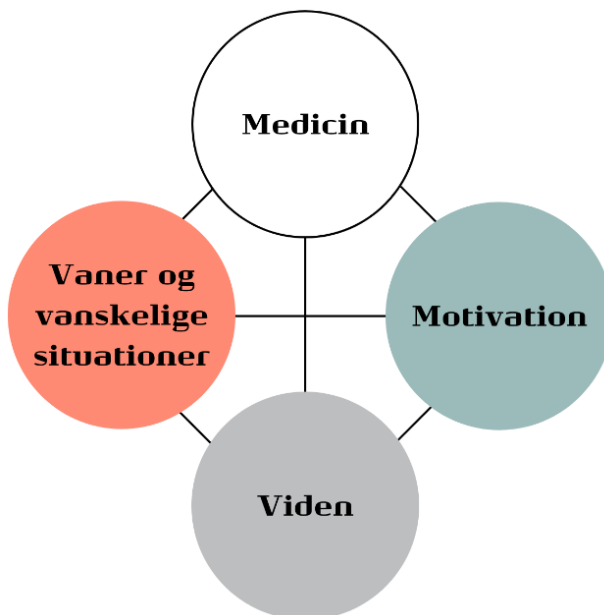


Kilde: Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025

© Pharmakon

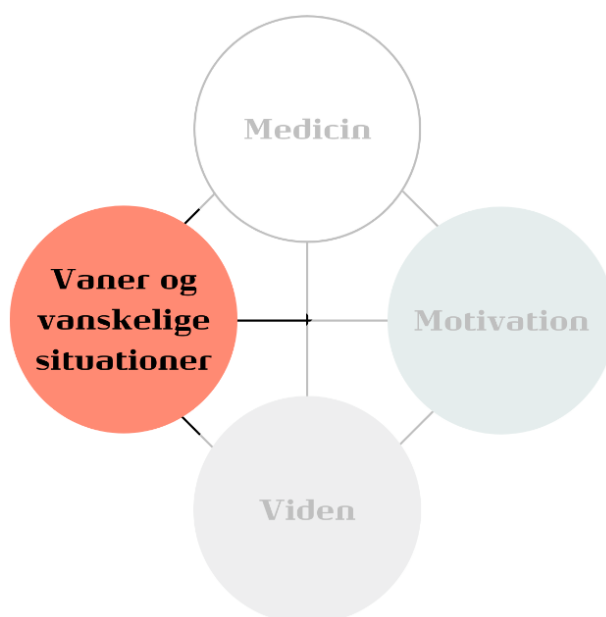
Compliance

Figur 2: Dialog om medicin. I dialogen med patienten kan du anvende figuren som hjælp til at identificere, hvilke emner, der fylder hos patienten i forhold til at skulle starte ny medicin.



Kilde: Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025

© Pharmakon



© Pharmakon

Vaner og vanskelige situationer

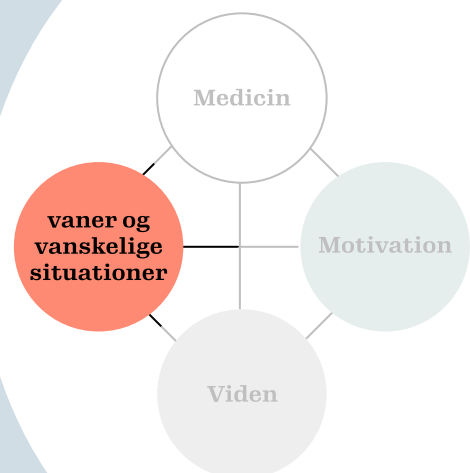
- Hvordan har du aftalt med lægen, at du skal tage din medicin?
- Hvordan ser din daglige rutine ud, og hvordan ser du din nye medicin passe ind?
- I hvilke situationer kan det være svært for dig at få taget medicinen?
- Hvordan kan du gøre det lettere at huske at tage din medicin i forbindelse med dine daglige aktiviteter?

Kilde: Apoteksforum, Medicinsamtaler, Tilhørende materialer, Dialogkort

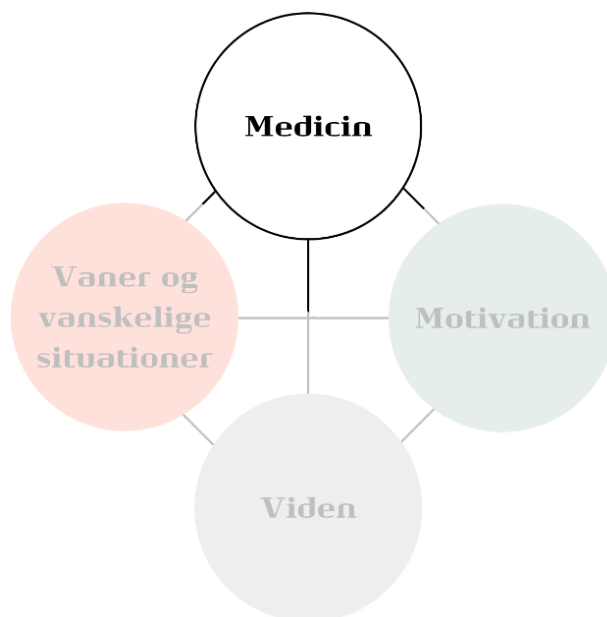
© Pharmakon

Vaner og vanskelige situationer

- Vaner og rutiner i hverdagen
- Særlige forhold ved faste og rutineændringer
- Pillepas og rejseforhold
- Brug af doseringsæske og huskeregler.



© Pharmakon

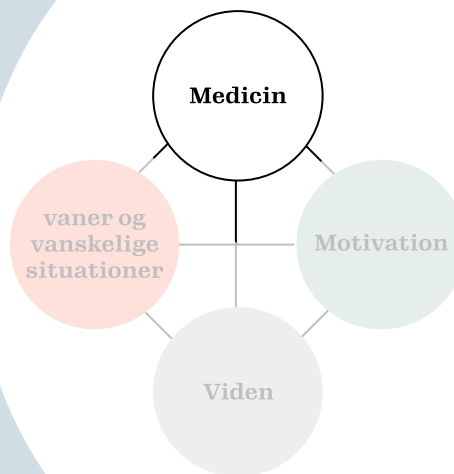


Medicin

- Hvad er dine tidligere erfaringer med at tage medicin?
- Hvilke spørgsmål har du om, hvordan du skal tage din medicin?
- Hvordan har du det med at skulle starte ny behandling?

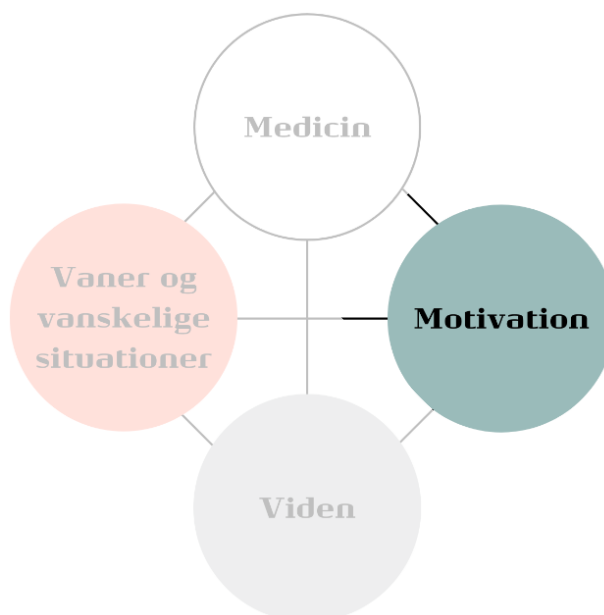
Medicin

- Tidspunkt for indtagelse
- Med eller uden mad
- Samtidig brug af flere præparater
- Dosering og optrapning/udtrapning
- Glemte dosis og håndtering heraf
- Opbevaring
- Bivirkninger, der kan opstå/er opstået
- Forventet virkning og virkningsmekanisme
- Hvornår effekten kan forventes
- Tilskud og enkelttilskud
- Restordre.



© Pharmakon

pharmakon



© Pharmakon

Motivation

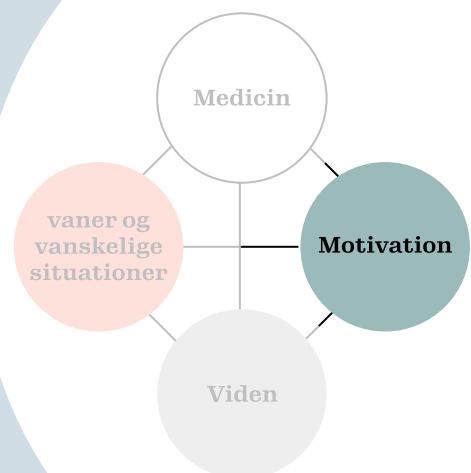
- Hvordan har du det med at skulle tage din nye medicin?
- Hvad er vigtigt for dig at kunne gøre i fremtiden – har din medicin indflydelse på om du kan opnå det?
- Hvordan kan vi sammen sikre, at du får mest muligt ud af din nye medicin?

Kilde: Apoteksforum, Medicinsamtaler, Tilhørende materialer, Dialogkort

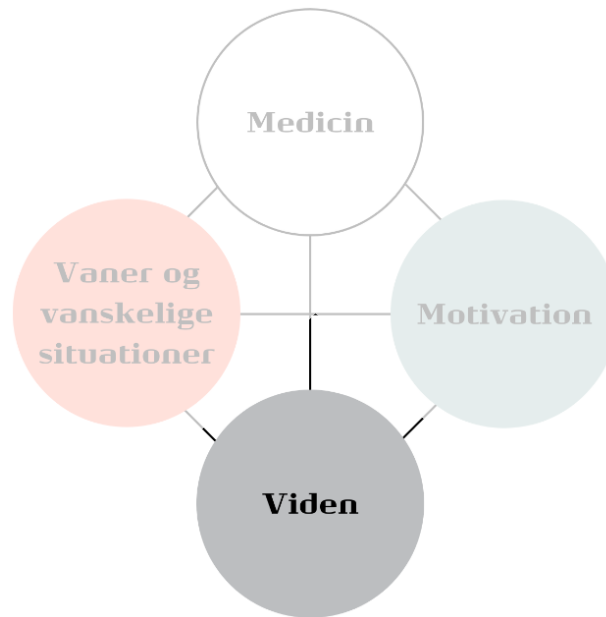
© Pharmakon

Motivation

- Samtaler om motivation og accept af behandling
- Smertehåndtering ved stik
- Sjældne bivirkninger og patientens bekymringer
- Håndtering og forventning til bivirkninger
- Manglende information fra læge
→ behov for viden og tryghed
- Bekymringer ved opstart og afklaring af spørgsmål
- Opfølgning og kontrol hos læge
- Kost og motion
- Mental sundhed og motivation.



© Pharmakon

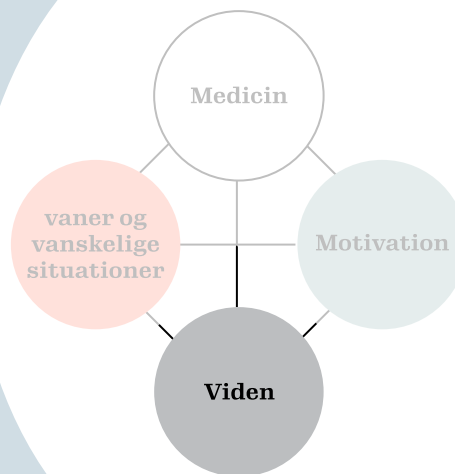


Viden

- Hvad har du brug for at vide om din sygdom og behandling?
- Hvilke bekymringer har du omkring din sygdom og behandling?
- Er der noget, du har brug for at vide mere om, for at være motiveret for at tage medicinen? Hvis ja, så hvad?

Viden

- Compliance og vigtigheden af at følge behandlingen
- Sammenhæng mellem sygdom, symptomer og medicinens formål
- Injektionsteknik og brug af pen
- Klargøring og påsætning af nål
- Valg af stikkested
- Brug af depotplastre
- Inhalationsteknik.



© Pharmakon

apotek

Samtale på apoteket

Du har fået en medicinsamtale om din medicin. Medicinsamtalen er en sundhedsydelse, som apoteket tilbyder dig, der indenfor de seneste seks måneder har fået ordineret medicin i forbindelse med diagnosticering af en kronisk sygdom. Medicinsamtalen består af to samtaler, som begge tager udgangspunkt i dig og din medicin.

Navn:

Du har talt med:

Dato:

Telefonnummer til apoteket:

Opsummering af samtalen

Dato og sted for opfølgende samtale:

Medbring gerne dette kort til den opfølgende samtale.

Medicinsamtalekort til udlevering

Krav om udlevering af medicinsamtalekort: Medicinsamtalekortet indeholder information om, hvad medicinsamtalen er, og hvad samtalen har handlet om. Kortet skal udleveres til patienten efter første del af medicinsamtalen

Kilde: Danmarks Apotekerforening 2025

© Pharmakon

Brug tilhørende materialer

Dialog med patienten

Dialogmateriale kan benyttes som inspiration til arbejdet med medicinsamtaler.

Materiale til dialog med patienten er udviklet og bliver brugt forskellige steder i sundhedssektoren. Det betyder, at du måske vil genkende materialerne og se en sammenhæng mellem apoteker og de øvrige aktører i sundhedsvæsenet.

Materiale er udviklet af:

- Steens Diabetes Center, Copenhagen
- Dansk Selskab for Patientikkerhed (PSI).

Under hvert materiale er det beskrevet, hvordan det kan bruges på apoteket.

Materiale kan hjælpe dig med at forstå patientens behov og tilpasse dialogen under medicinsamtalen. Du kan bruge materialet i dialogen med patienten i medicinsamtalen, hvis det er relevant og har brug for støtte til at gøre dialogen. Ved at benytte materialet kan patienten hjælpes til at sætte flere end på sine oplevelser og bekræftninger over livet med en kronisk sygdom i dialogen.

De udvalgte materialer kan hjælpe til at skabe god kontakt med patienten og støtte patienten i at reflektere over sin egen hverdag med kronisk sygdom.

Materiale omhandler dialog om "væner og vanskelige situationer" og "motivation", men ikke om "viden" og "medicin", da dialog om de to områder er en naturlig del af apotekerprofessionens dagligdag. Som inspiration til samtaler om viden og medicin kan du bruge dialogkortet til medicinsamtaler på medlemsniveauet.

Hvis en patient besøger apoteket og enten venter på at få en medicinsamtale eller overvejer, om det er nødvendigt, kan du give dem postkortet "Hvad er vigtigt for dig?". Dette spørgsmål kan hjælpe patienten med at reflektere over, hvad der er væsentligt for dem at tale om i forbindelse med deres nye behandling.

LINK: [Læs mere om dialogkortet](#)

Medlemsamtale - Hørdagssamtale kronisk sygdom - Dialog med patienten
Danmarks Apotekerforening og Pharmakon, Oktober 2024

Materiale til dialog om væner og vanskelige situationer

Materiale: Min dag og min medicin

Brug materialet i dialogen med patienten, og vær nysgerrig på patientens liv, så I sammen kan finde løsninger, som kan passe ind i patientens hverdag. Formålet er at få indblik i patientens dag ved at læse patientens fortælling, hvordan patienten tager sin medicin, og hvordan det passer ind i patientens dag. I kan sammen skrive medicinen ind på materialet, som patienten kan tage hjem.

LINK: [Min dag og min medicin](#)

Materiale: Husk medicinen

Brug materialet til at tale om mulighederne for hjælp til at huske medicinen. Formålet er at give patienten overblik over muligheder for hjælp til at huske medicinen. Giv gerne patienten materialet med hjem.

LINK: [Husk medicinen](#)

Materiale: Andrejette søes

Hvis patienten til apoteket, hvor de kan få overblik over recepter, oprette medicinsamtaler, ferre recepter m.m. Formålet er at hjælpe patienten med kronisk sygdom ved at give dem let adgang til oplysninger om sin medicin og hjælp i hverdagen.

LINK: [Andrejette søes](#)

Materiale: Motivation

Materiale: Mine udfordringer

Brug materialet sammen med patienten under samtalen. Kortene lægges frem, og patienten vælger et kort med en udfordring, som minder om patientens udfordring. "Jeg får mig ofte så travlt, at jeg ikke får taget min medicin eller har det svært på apoteket". Formålet er at gå i dialog med patienten om deres oplevelser og at de reflekterer over livet med en kronisk sygdom og medicinsk behandling. Nogle af kortene handler om diabetes, så hvis patienten føler noget andet, kan disse tjenes.

LINK: [Mine udfordringer](#)

Materiale: Hvad er vigtigt for dig?

Materialet er præsentet i slutten af dette dialogmateriale. Postkortet "Hvad er vigtigt for dig?" kan også være nyttigt til at starte en dialog om motivation, hvis det er relevant for patienten.

Medlemsamtale - Hørdagssamtale kronisk sygdom - Dialog med patienten
Danmarks Apotekerforening og Pharmakon, Oktober 2024

Kilde: Apoteksforum, Medicinsamtaler, Tilhørende materialer, Dialog med patienten

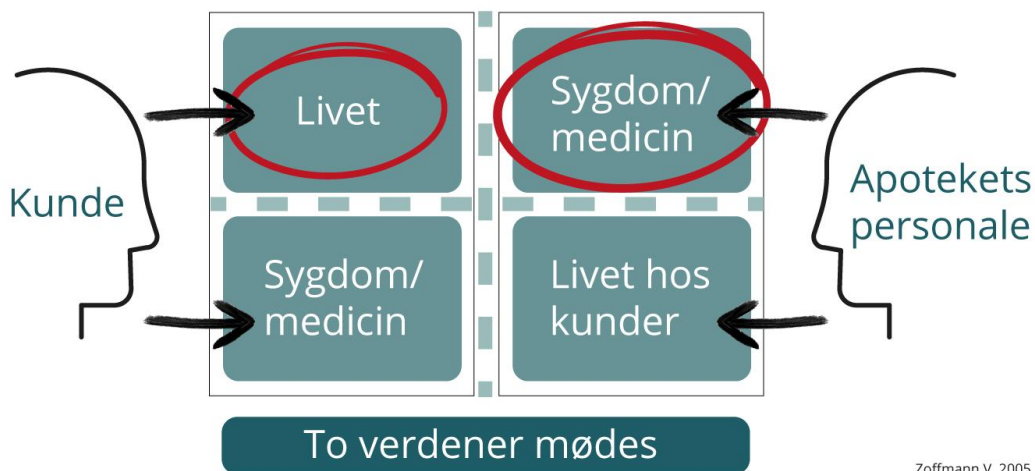
© Pharmakon

Apotekets rådgivning og sundhedsydelse, der støtter compliance



© Pharmakon

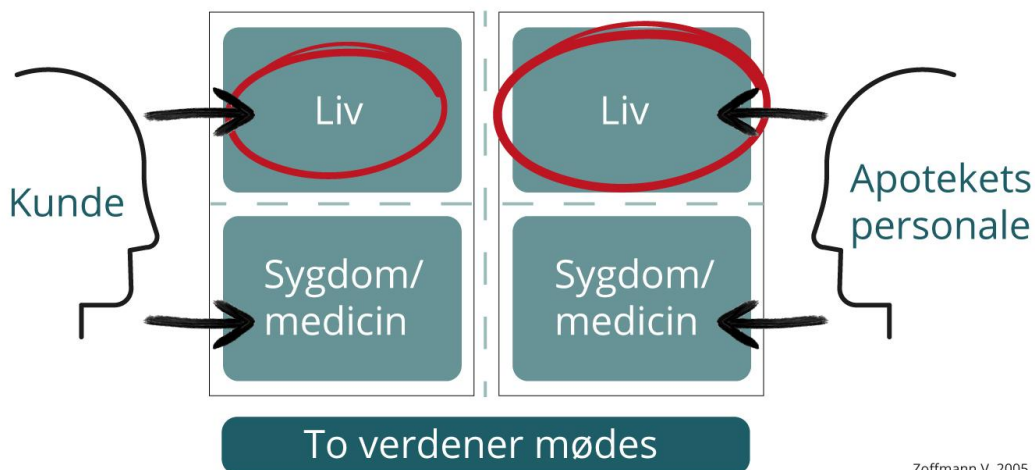
Mødet i skranken



Zoffmann V. 2005

© Pharmakon

Mødet i skranken



Zoffmann V. 2005

© Pharmakon

Nyt fra forskningen



Resultater fra projektet: Dokumentation af medicin- og compliancesamtaler

Mira El-Souri
Apotek – Kompetence,
Udvikling og Forskning
Pharmakon



Konklusion

- Samtalerne tilbydes primært patienter der inden for de seneste seks måneder har fået ordineret medicin i forbindelse med diagnosticering af en kronisk sygdom (medicinsamtaler)
- Både farmaceuter og farmakonomer bidrager til afholdelse af medicinsamtalerne
- Alle samtaler fokuserer især på medicin samt vaner og vanskelige situationer
- I compliancesamtalerne inddrages relevante ressourcer, der kan støtte patienten

Konklusion

- Patienternes vurdering af samtalerne er meget positiv
- Apoteksmedarbejderne oplever, at samtalerne styrker apotekets faglige profil, deres faglighed og relationen til patienterne
- Undersøgelsen bidrager med værdifuld viden om styrker og udfordringer i implementeringen af medicin- og compliancesamtaler
- Der er stadig forbedringsområder for at opnå en større implementering af begge samtaler herunder gennemførelse af opfølgningssamtalerne.

Følgende deltog i dette projekt

- Apotekerne
 - Aarhus City vest Apotek
 - Charlottenlund Apotek
 - Grindsted Apotek
 - Holte Apotek
 - Odense Bolbro apotek
 - Søborg /Buddinge/Ordrup Apotek
 - Thisted Løve Apotek
- Projektgruppen
 - Mira El-Souri, Pharmakon
 - Sara Elgaard Frantzen, Pharmakon
 - Charlotte Verner Rossing, Pharmakon
 - Julie Engelmann Mollerup, Danmarks Apotekerforening
 - Sara Bremer, Apokus, Norge.

Resultater fra projektet: Farmakonomers oplevelse af at holde Medicinsamtale

Projektleder: Gitte R. Husted
Udviklingskonsulent, Ph.d., Cand.Cur., SD
Forsknings- og Udviklingsafdelingen
Pharmakon A/S



Lidt om projektet

Formål:

- At undersøge hvordan farmakonomer oplever at holde Medicinsamtaler.

Deltagere

- fem apoteker, to farmakonomer fra hver + en tovholder meldte sig fordelt på fire regioner

Opsummering fra lydfiler

- **Det der fylder før samtalerne er:**
- GDPR, formalia – opfylder kunden kriterierne, spørge om at få adgang til FMK. udfylde de rigtige blanketter
- At gøre 'det rigtige'
- At kunne huske alt og at kunne svare på alle kundens spørgsmål
- Om man kommer igennem 'det hele'
- Nervøse og nervepirrende at skulle være eksperten
- Holde tungen lige i munden
- Nervøs for at overskride kundens grænser
- Nervøs for at bruge for meget tid
- Ovenstående er tydeligst ved de første samtaler og aftager efterhånden som erfaringer opnås

Opsummering fra lydfiler

- **Refleksioner efter samtalerne er:**
- Oplevelse af at det er meningsfuldt
- Kunderne er glade, trygge og takker
- Det er megafedt at bruge tid på
- Det er ok at slå ting op sammen med kunden
- Vi tog det slavisk og kom igennem det hele
- Man må bare hoppe ud i det - og hjælpen er jo nær
- Man kan mere end man tror
- Kunderne takker nej til den opfølgende samtale

Opsamling

- Hovedparten holder én medicinsamtale
- Kunderne takker nej til medicinsamtale 2, når de får valget
- Telefonopkald til samtale 2 fungerer godt
- Samtalekortet udleveres sjældent – de fungerer når de bruges
- Samtalerne holdes i skranken – kendt og trygt for farmakonomen
- Hvis i andet rum – er der ro – har erfaring med patientkontakt/anden sundhedsuddannelse

- Oplevelse af at det er på tide at få lov til at holde medicinsamtale
- Bringer fagligheden i spil på en anden måde og det opleves meningsfuldt
- Svært i starten og nervøs for ikke at overholde formalia
- Forskellige tilgange til afvikling af samtalen – styret af lister el styret af kundens behov

Følgende apoteker deltog i dette projekt:

- København Christianshavn Apotek,
- Ringe og Fåborg Løve Apotek,
- Rødning Apotek,
- Elefant Holbæk Apotek,
- Horsens Svane og Løve Apotek

Afrunding

- Omkring lidt forskelligt:
 - Hvad medicinsamtalen er
 - Compliance
 - Hørt Kristine fra Rødning Apotek fortælle om hendes oplevelse
 - Hvordan farmakonomer har det med at gennemføre medicinsamtaler – nyt fra forskning

Er der nogen af jer der sidder med nogle refleksioner I gerne vil dele? Så er I meget velkomne til at dele med os andre nu.

Referencer

- Medicinsamtale – Nydiagnosticeret kronisk sygdom, Manual, 2025, Apoteksforum
- Compliance og medicin efterlevelse: Evidens, teori og praksis på apotek. Pharmakon (2024): https://www.pharmakon.dk/media/2231/20210414_compliance-evidens-teori-og-praksis.pdf
- Video: Dokumentation af medicin- og compliancesamtaler – samlet overblik over resultater og konklusion, Pharmakon, 2026
- Dokumentation af medicin og compliancesamtaler, rapport, Pharmakon, 2025
- Video: Farmakonomers oplevelse af at holde Medicinsamtale, Pharmakon, 2026

Videoer kan ses på Youtube via: Pharmakon forskning og kompetence på apotek