

Restleverance ved ADHD-medicin

- Hvad gør vi?





Indholdsfortegnelse

Projektets baggrund:	3
Problemformulering:	3
Målgruppe:	3
Metode:	3
Tids- og handlingsplan:	4
Projektets forløb:.....	4
Resultater:.....	5
1. Spørgeguide	5
2. Interview med lægesekretær	6
3. Telefonsamtale Apotekerforeningen.....	6
Perspektivering:	7
Bilag 1	8
Bilag 2.....	9
Bilag 3.....	11
Bilag 4.....	12



Projektets baggrund:

På Fredericia og Middelfart Løve Apotek oplever vi ofte, at kunder, der bruger præparater mod ADHD ikke får hentet det medicin, der er bestilt hjem til dem. Pga. receptreglerne ift. lægemidler i udleveringsgruppe A84 (som det meste ADHD-medicin tilhører), ordineres der ofte flere pakker på én gang, da der ikke kan gen- eller deludleveres på disse recepter. Vi kan desværre ikke altid levere alle pakninger samme dag, hvilket forårsager en restlevering til afhentning dagen efter eller senere ved restordre. Det er denne restlevering, vi ofte oplever, ikke bliver afhentet. Det kan være vanskeligt altid at have rette mængde på lager - dels fordi kunderne handler i forskellige afdelinger, og dels er der mange varenumre i substitutionsgrupperne. Restordre kan også forårsage, at der ikke kan leveres hele det ordinerede antal pakninger på én gang. På trods af diverse logistiktiltag med vores grossist Nomeco, fx øget lager op til lønningssdag, hvor vi tit oplever, at kunderne henter deres ADHD-medicin, er det ikke lykkedes at eliminere problemet. Vi forsøger at få fat på kunderne, ofte via opkald eller SMS, hvis vi kan finde et telefonnummer på kunden. Men det til trods, står vi ofte stadig med uafhentet ADHD-medicin. Vi er nysgerrige på, om den manglende medicin medfører nedsat compliance, og om vi som apotek kan gøre yderligere for at bidrage til at kunderne får afhentet deres medicin til rette tid. Vores forventning til dette projekt er derfor, at vi kan udvikle et redskab, der kan målrettes den enkelte kundes ønske om, hvordan vi henvender os til dem ifm. besked om deres medicins hjemkomst og påmindelse om afhentning heraf. Således kan vi også på apoteket spare ressourcer ifm. håndteringen.

Problemformulering:

Hvordan kan vi på Fredericia og Middelfart Løve Apotek bedst muligt håndtere restleverancer af A84-lægemidler til gavn for både kunde og apotek?

Målgruppe:

Den primære målgruppe er vores kunder, der bruger ADHD-medicin. De vil blive mindet om at få hentet deres restlevering af medicin, og derved vil deres compliance forbedres. Sekundært kan andre kunder, der anvender A84-lægemidler få glæde af vores resultat.

Apotekets personale vil ligeledes skulle bruge mindre tid på at håndtere bestillingerne, da der ikke skal tages kontakt til kunderne utallige gange som førhen.

Kolleger på andre apoteker kan, hvis projektet bliver en succes, få glæde af vores resultater, og evt. udviklede værktøj til håndtering af restleverancer på A84-lægemidler.

Metode:

Vi vil lave korte interviews med ADHD-kunderne ved ekspedition i skranken vha. en kort spørgeguide. Denne løsning foretrækkes, så det ikke bliver for komplekst og tager for lang tid, og evt. tvivl kan afklares undervejs. Data indsamles dels af os, men også ved hjælp af vores kolleger, der er introduceret til projektet og spørgeguidens opbygning.



Tids- og handlingsplan:

Vi vil samlet bruge minimum 200 timer på projektet. Tiden vil blive delt mellem:

- udarbejdelse og afprøvning af spørgeguide
- indsamling af data i hverdagene
- opsamling på oplysninger fra indkommet data
- projektskrivning
- udarbejdelse af redskab til brug i fremtiden

Projektets forløb:

Vi afleverede projektbeskrivelsen ultimo august 2025, og blev godkendt til projektskrivning primo september 2025. Derefter gik vi i gang med at udtænke forslag til spørgeguide. Vi blev enige om, at det skulle være kort og enkelt, for at kunne fange ADHD-kundernes opmærksomhed og tid. Vi endte med at lave en guide med 5 enkle spørgsmål. (Se bilag 1) For at teste vores spørgeguide lavede vi en pilotundersøgelse med 4 interviews. Derved kunne vi se, om vi havde formuleret de rigtige spørgsmål. Spørgeguiden blev justeret en smule, og var derefter klar til brug. Vi vurderede, at resultaterne indsamlet under pilotundersøgelsen, kunne indgå i det samlede datamateriale.

Vi præsenterede projektet for vores kolleger på et personalemøde. Dem, der ikke var til stede på personalemødet, informerede vi efterfølgende. Vi bad vores kolleger hjælpe os med at få spørgeguiden udfyldt, når de havde kunder i skranken, der skulle hente A\$4 medicin til behandling af deres ADHD. Tanken var at vores kolleger udfyldte spørgeguiden undervejs i samtalen med kunden, hvilket vi kom godt i mål med. Undervejs i forløbet brugte vi funktionen ”interne beskeder” i apotekets it-system, til at fastholde fokus og minde vores kolleger om, at få spurgt ADHD-kunderne i skranken.

Vi havde lavet 100 spørgeguides, der blev fordelt ud på vores 3 afdelinger mandag d.10.11.2025. Vi blev enige om, at indsamle data over den næste måned. Pr. 11.12.2025 havde vi fået svar tilbage på 81 spørgeguides, pilotundersøgelse inklusiv.

Under interviewene med ADHD-patienterne på apoteket blev vi opmærksomme på, at de ofte svarede, at de fik udstedt en ny recept, hvis de manglede medicin. Vi var af den overbevisning, at der var streng kontrol med intervallerne ift. ordination af A\$4 lægemidler, så vi valgte at tage kontakt til byens største lægehus ift. afklaring af dette spørgsmål. Vi fik derfor aftalt et møde med en lægesekretær ved Lægerne Venusvej 2. Under dette møde foreslog lægesekretæren, at vi kunne sende en korrespondancemeddelelse til dem ift. uafhængt medicin på apoteket. Da vi egentlig syntes, at det var et godt forslag, men var i tvivl om vi måtte det pga. GDPR, besluttede vi at kontakte en jurist i Apotekerforeningen.



Resultater:

1. Spørgeguide

Alle vores resultater kan ses i bilag 2. Herunder følger en kort gennemgang, og de vigtigste pointer, som vi tager med os fra de mange interviews med ADHD-kunderne.

Spørgsmål 1: "Har du oplevet ikke at kunne få al din ADHD-medicin med på én gang?"

Her fik vi bekræftet vores formodning idet **59,26 %** svarede, at **de havde oplevet ikke at kunne få al deres ADHD-medicin med på én gang**. Vi oplever i det daglige på apoteket, at vi ikke altid kan levere alle pakninger på én gang, hvilket kundernes svar også viser. Vi bør derfor fortsætte med at have fokus på logistikmæssige tiltag, der kan forbedre vores leveringsgrad.

Spørgsmål 2: "Har du oplevet at mangle ADHD-medicin på noget tidspunkt?"

41,1 % har oplevet at mangle medicin. Det har derfor **konsekvenser for vores kunder**, når de ikke får alle pakninger udleveret med det samme, enten pga. manglende lager eller ved restordrer fra grossisterne. Vi havde en formodning om, at de pakninger, som ikke bliver afhentet, mangles af vores kunder, hvilket resultatet også viser.

Spørgsmål 3: "Hvad gjorde du, hvis du manglede ADHD-medicin?"

Resultatet her overraskede os, og gjorde, at vi blev nysgerrige på at kontakte et lægehus, for at finde ud af, hvordan de håndterer denne patientgruppe. **36,17 %** svarede at de **kontaktede læge/psykiater for at få en ny recept**. **31,91 %** svarer ligeledes, at de **ikke får taget medicin som ordineret**, hvilket derved har indvirkning på kundens compliance.

Spørgsmål 4: "Hvilke konsekvenser havde det for dig at mangle medicin? (Du kan vælge flere svar)"

Dette spørgsmål valgte vi for at få belyst **hvilke konsekvenser den manglende medicin** har for vores kunder. Dette var en øjenåbner for os. Kunderne var meget åbne og ærlige omkring deres symptomer og problemer, hvis de ikke får den medicin de har behov for. **Psykisk ubehag (27,65 %), nedsat koncentration (34,04 %) og problemer med at passe daglige pligter (29,78 %)** er de største udfordringer vores kunder oplever. Men det er også ting, der griber ind i deres hverdag, sociale liv og livskvalitet generelt. Under andet svarer nogle, at de kører i overhalingsbanen og taler for meget, hvilket påvirker deres omgivelser. En svarer også, at kunden er så struktureret, at manglen på medicin ikke har konsekvenser. Dvs. at vedkommende har lært at leve med ikke altid at få den ordinerede medicin, hvilket i sig selv er tankevækkende.



Spørgsmål 5: "Hvordan kan vi som apotek bedst kontakte dig ift. en evt. restleverance af medicin?"

Svarene her viser tydeligt at **SMS er kundernes foretrukne kommunikationskanal. 90,12 %** af vores kunder vil foretrække at vi kontakter dem pr SMS. Vi er derfor blevet bekræftet i, at det kan være en god idé at arbejde videre med et kort, som kan bruges i skranken når vi oplever restleverancer.

2. Interview med lægesekretær

Interviewet med lægesekretær Gitte Bo Sterndorff gav os indblik i lægesystemet. (Se bilag 3) Det kom meget bag på os begge, at de ikke kontrollerede, når patienter henvendte sig for at få ny recept før tid. De kunne godt se i lægesystemet, hvor lang tid, der burde være medicin til, men det var ikke noget man yderligere kontrollerede årsagen til. Måske fordi det var bøvlet at skulle logge på FMK Online eller pga. GDPR-mæssige udfordringer. Set i bakspejlet skulle vi have spurgt hende ind til disse ting, men det kom vi desværre først til at tænke på bagefter. Dog fik vi indtryk af, at FMK Online ikke var noget lægesekretærerne arbejdede meget med.

Lægesekretæren foreslog under interviewet, at vi fremadrettet kunne sende en korrespondance meddelelse til patientens lægehus, hvis vi oplevede at restleverancer af ADHD-medicin ikke blev afhentet af patienten indenfor 14 dage. Derved kommer det ind i patientens journal, så læge/sygeplejerske kunne se det ved næste kontrol.

Under interviewet gav lægesekretæren udtryk for, at de stoledes på patienterne, når de ringede og fortalte, at de kun havde fået færre æsker udleveret end ordineret. Vi ærgrer os dog over, at de ikke kan se, eller undersøger nærmere ift. årsagen til, at de ønsker medicin væsentligt før tid. Det er offentligt kendt, at der i Fredericia desværre er store problemer med misbrug af A&4-lægemidler, og derfor bekymrer det os, at lægehuset ikke er mere opmærksomme på denne problematik. Men det var dog positivt at høre, at lægehuset bekymrede sig om patienternes compliance og de udfordringer, som manglende medicin vil kunne have.

3. Telefonsamtale Apotekerforeningen

Vi tog telefonisk kontakt til en jurist i Apotekerforeningen mhp. afklaring af GDPR-reglerne på dette område. Han sagde, at det vil være okay at kontakte egen læge, hvis det er egen læge, der har udstedt recepten. I dette tilfælde vil det også være okay, at nævne hvilket præparat det handler om. Det er en lidt anden sag, hvis det er en anden end egen læge, der har udstedt recepten, f.eks. sygehus eller psykiater, da det er personfølsomme oplysninger vi har med at gøre. Dog må man forvente, at egen læge er bekendt med, at kunden er i ADHD-behandling. Det kan derfor forsvares, at kontakte egen læge, med henblik på kundens ve og vel, compliance og for at undgå medicinspild. I dette tilfælde kan man skrive til egen læge, at der står noget betalt uafhentet medicin på apoteket, og om de vil nævne det for kunden næste gang de snakker med kunden, da vi ikke har haft held med at træffe dem via sms eller telefon.



For at effektivisere arbejdsgangen med uafhængt A\$4-præparater til ADHD-kunder har vi udviklet et restleverance kort (se bilag4). Meningen er, at det skal udfyldes af vores kolleger med kundens foretrukne kontaktønske. Vores resultater viste, at SMS eller mail klart var de foretrukne muligheder blandt vores ADHD-kunder. Vi har forsøgt at gøre kortet brugervenligt, og overskueligt at gå til ved at det kun er 2 kundeinformationer, der skal udfyldes.

Perspektivering:

Under vores projekt er vi et par gange blevet overrasket over resultaterne og derfor er vi blevet ledt på nye veje. Først blev vi, ifm. vores interview af ADHD-kunder, opmærksomme på, at de ofte fik udskrevet ny recept, hvis de manglede medicin. Derfor valgte vi at tage kontakt til byens største lægehus, hvor vi interviewede en lægesekretær. Hun fortalte blandt andet, at de stolede på patienterne, når de fortalte, at de ikke havde fået alle pakninger. Vi troede, at der var streng kontrol med ordination af denne type medicin, da vi er vant til det fra vores apoteksverden.

Ift. at få implementeret vores resultater på Fredericia-Middelfart Løve Apotek vil vi præsentere vores projekt for vores kolleger. Dels på vores intranet og dels på førstkommende personalemøde. Vi vil gøre vores for, at vores kolleger vil bruge restleverance kortet i deres dagligdag til gavn for både os på apoteket, og ikke mindst for vores kunders livskvalitet og compliance. Restleverancekortet vil også kunne bruges til øvrig A\$4-medicin, da disse er underlagt de samme receptregler.

Det vil være lige til for andre apoteker, at gøre brug af vores resultat, da de må være bekendt med samme problematik. En måde vi kan nå ud til andre apoteker på, er ved at vores projekt bliver præsenteret via Farmakonomforeningens hjemmeside, og evt. via vores fagblad. Vi ønsker ligeledes at nå bredere ud i verden ved at præsentere vores projekt på FIP 2026.

Under vores projekt er vi begge blevet klogere på ADHD-kunderne og deres udfordringer. Vi har haft interessante interviews, hvor kunderne har åbnet sig op og været meget samarbejdsvillige og interesserede i vores projekt. De har været hudløs ærlige om deres udfordringer, og det har vi sat stor pris på. Da vi startede på projektet var vi i tvivl om vi kunne nå ind til kunderne, men vi gjorde formentlig det rigtige, da vi valgte at gøre vores spørgeguide kort og ikke mindst anonym.

Som en afsluttende bemærkning til dette projekt har vi flere gange talt om, hvor problematiske receptreglerne er, når det kommer til A\$4-lægemidler. Et forslag kan være, at A\$4 følger samme regler som almindelig udlevering A-præparater. Alt foregår i dag elektronisk, så sporbarheden vil altid være tilstede. Et andet forslag kan være at lægen kun kan ordinere 1 pakning pr. recept, da kunden så i tilfælde af lagersvigt eller restordre vil kunne hente på forskellige apoteker. Vi oplever også, at økonomi er en faktor ift. recepter på flere pakninger, da kunderne af forskellige årsager kan være udfordret på dette område, fx når de er først i deres CTR-tilskudsår. Problematikken ift. økonomi vil også vil være løst, hvis der kun udskrives 1 pakning pr. recept.



Bilag 1

1. Har du oplevet ikke at kunne få al din ADHD-medicin med på én gang?

- ☐ Ja
☐ Nej (Hvis nej, gå til spørgsmål 5)
-

2. Har du oplevet at mangle ADHD-medicin på noget tidspunkt?

- ☐ Ja
☐ Nej (Hvis nej, gå til spørgsmål 5)
-

3. Hvad gjorde du, hvis du manglede ADHD-medicin?

- ☐ Kontaktede læge/psykiater ift. at få ny recept
☐ Fik ikke taget medicin som ordineret
☐ Købte medicin via andet sted end apotek
☐ Andet: _____
-
-

4. Hvilke konsekvenser havde det for dig at mangle medicin? (Du kan vælge flere svar)

- ☐ Fysisk ubehag
☐ Psykisk ubehag
☐ Nedsat koncentration
☐ Udfordringer med at passe daglige pligter
☐ Andet: _____
-
-

5. Hvordan kan vi som apotek bedst kontakte dig ift. en evt. restleverance af medicin?

- ☐ Telefon
☐ SMS
☐ Mail
☐ Andet: _____
-
-



Bilag 2

Spørgsmål 1: *"Har du oplevet ikke at kunne få al din ADHD-medicin på én gang?"*

(Hvis nej, gå til spørgsmål 5)"

- | | |
|-------|-----------------|
| - Ja | 48/81 = 59,26 % |
| - Nej | 33/81 = 40,74% |

Spørgsmål 2: *"Har du oplevet at mangle ADHD-medicin på noget tidspunkt?"*

(Hvis nej, gå til spørgsmål 5)"

- | | |
|-------|----------------|
| - Ja | 30/73 = 41,1 % |
| - Nej | 43/73 = 58,9 % |

Spørgsmål 3: *"Hvad gjorde du, hvis du manglede ADHD-medicin?"*

- | | |
|--|-----------------|
| - Kontaktede læge/psykiater ift. at få ny recept | 17/47 = 36,17% |
| - Fik ikke taget medicin som ordineret | 15/47 = 31,91 % |
| - Købte medicin via andet sted end apotek | 3/47 = 6,38 % |
| - Andet | 12/47 = 25,53 % |

Kommentarer fra andet:

- Afventer
- Ringede rundt til apoteker og afhentede andet sted
- Kørte langt for at få medicin
- Havde glemt at få fornyet recept
- Brugte kaffe, sukker og dopamingivende mad
- Fik medicin i lavere dosis

Spørgsmål 4: *"Hvilke konsekvenser havde det for dig at mangle medicin? (Du kan vælge flere svar)"*

- | | |
|---|-----------------|
| - Fysisk ubehag | 4/47 = 8,51% |
| - Psykisk ubehag | 13/47 = 27,65 % |
| - Nedsat koncentration | 16/47 = 34,04 % |
| - Udfordringer med at passe daglige pligter | 14/47 = 29,78% |
| - Ingen konsekvenser | 7/47 = 14,89 % |
| - Andet | 10/47 = 21,27 % |



Kommentarer fra andet:

- Påvirkede forældre mere end barnet selv
- Begynder at tale grimt og være efter andre mennesker, er for ærlig i sit sprog, dette viser sig allerede på første dag uden medicin.
- Kører i overhalingsbanen, kan ikke styre temperament og snakker for meget.
- Kører et koffein-trip og bliver irriteret på andre.
- Manglende selvkontrol
- Træthed
- Munden kører, larmer og snakker for meget
- Fik mindre søvn
- Fungerer slet ikke uden medicin og husker ikke selv at hente det
- Er så struktureret at medicinmangel ikke giver udfordringer

Spørgsmål 5: "Hvordan kan vi som apotek bedst kontakte dig ift. en evt. restleverance af medicin?"

- | | |
|-----------|-----------------|
| - Telefon | 17/81 = 20,98 % |
| - SMS | 73/81 = 90,12 % |
| - Mail | 11/81 = 13,58 % |
| - Andet | 2/81 = 2,46 % |

Kommentarer fra andet:

- Apotekets app ønskes
- Ønsker SMS pga. ønsker ikke at besvare opkald
- SMS swipes til siden og glemmes, hvorimod en mail kan arkiveres og søges frem igen.



Bilag 3

Interview med lægesekretær Gitte Bo Sterndorff, Lægerne Venusvej 2, Fredericia d. 17/12-25

Hvordan er jeres praksis ift. ordination af AS4-medicin til ADHD-patienter?

Patienterne skal møde fysisk op i lægehuset hver 3. måned. 3 af årets konsultationer foregår hos en sygeplejerske og 1 konsultation foregår hos en læge. Ved hver konsultation ordineres der som regel til 3 måneders brug.

Hvad gør I hvis kunden ringer og beder om ny recept?

Hvis kunden fortæller, at de ikke har fået alle pakninger, der blev ordineret, udleveret på apoteket, laves der en ny recept, da de ikke skal mangle medicin, da det erfaringsmæssigt kan have store konsekvenser for både patient og omgivelser.

Kan I se i systemet, at patienten henvender sig for tidligt mhp. receptfornyelse?

Ja vi kan se, at der bør være medicin til x antal dage, men vi kan ikke se, at de ikke har fået udleveret hele ordinationen på apoteket. Hvis vi går på FMK Online kan vi se, hvis der er udleveret færre pakninger end ordineret, men vi kan ikke se, hvis kunden mangler at afhente allerede betalte pakninger på apoteket.

Kan I ikke se relevante informationer ift. receptordinationen direkte i jeres lægesystem?

Nej vi skal særskilt logge på FMK Online for at se oplysninger ift. udlevering på recepterne.



Bilag 4**A§4 RESTLEVERING****Kundens kontaktoplysninger:**

Navn:

SMS ønskes på:

Mail ønskes på:

Dato:

Initialer:

A§4 RESTLEVERING**Kundens kontaktoplysninger:**

Navn:

SMS ønskes på:

Mail ønskes på:

Dato:

Initialer:

A§4 RESTLEVERING**Kundens kontaktoplysninger:**

Navn:

SMS ønskes på:

Mail ønskes på:

Dato:

Initialer:

A§4 RESTLEVERING**Kundens kontaktoplysninger:**

Navn:

SMS ønskes på:

Mail ønskes på:

Dato:

Initialer:
