

2017

Manglende recepter – hvad er årsagen og giver det risiko for non-compliance?

Den offentlige Sygesikring
Lægerne Danmark

Recept

Stavelse
Apotek
Dato
Læge
Patientens navn (fuldstændigt navn)
Patientens adresse (fuldstændig adresse)
Patientens fødselsdato (dd/mm/åååå)
Patientens køn (M/F)
Lægens navn (fuldstændigt navn)
Lægens adresse (fuldstændig adresse)
Lægens telefonnummer (fuldstændigt nummer)
Lægens e-mail (fuldstændig e-mail)
Lægens underskrift (fuldstændig underskrift)
Lægens titel (fuldstændig titel)
Lægens specialitet (fuldstændig specialitet)
Lægens adresse (fuldstændig adresse)
Lægens telefonnummer (fuldstændigt nummer)
Lægens e-mail (fuldstændig e-mail)
Lægens underskrift (fuldstændig underskrift)
Lægens titel (fuldstændig titel)
Lægens specialitet (fuldstændig specialitet)

Ordination

Indsættelse, indtælling, styrke, mængde samt frekvens (og udmærkelser)
Dato og identifikation
Forskrifts apotek

Majbritt Hvilsom & Susanne Nielsen
Skibby apotek
27-04-2017

Indhold

Resume	2
Problembeskrivelse	2
Problemformulering	2
Afgrænsning	2
Betydning.....	3
Valg af dataindsamling og enheder	3
Pilotundersøgelse	4
Resultater	4
Pilotundersøgelse	4
Dataindsamling	4
Dataklargøring	4
Præsentation af data	5
Diskussion af resultater	8
Vurdering af projektet	11
Bilag	12
Bilag 1 – Sumskemaer.....	12
Bilag 2 – Spørgeskema i papirform.....	27
Bilag 3 – spørgeskema som elektronisk formular	28
Bilag 4 - omregning af tid til kr.	29
Bilag 5	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Resume

Problembeskrivelse

På danske apoteker oplever man dagligt, at der er kunder, som må gå tomhændet hjem, fordi de ikke har en recept på deres medicin. For nogle kunder skaber det stor frustration, da de allerede har undværet deres medicin i nogle dage og andre kunder giver udtryk for, at de kommer til at mangle deres medicin, indtil lægen lægger en ny recept ind på receptserveren.

For at få et indtryk af, hvor mange kunder det drejede sig om, lavede vi på Skibby Apotek en undersøgelse over 4 ½ dag. I den periode blev registreret 91 kunder, som ikke havde en recept. Det svarer til 3% af alle vores receptekspeditioner.

Vi ved allerede, at nogle kunder simpelthen glemmer, at de skal forny deres recept. Men ved vi også, at der kan være mange andre grunde til, at der ikke ligger en recept på serveren. Vi synes, at det vil være spændende, at undersøge dette nærmere, så det er muligt på længere sigt, at finde løsninger på problematikken.

De manglende recepter er en tidsrøver for alle involverede parter. Det er både apotekerne, læger – herunder speciallæger, vagtlæger og sygehuslæger samt kunden, som kan spare tid.

Apotekerne vil først og fremmest spare tid i det daglige arbejde, da der ikke skal bruges ressourcer på at finde ud af, hvorfor recepten ikke ligger på serveren.

De praktiserende læger, speciallæger, vagtlæger og sygehuse kan spare tid ved, at kunden ikke henvender sig flere gange end nødvendigt.

Kunden sparer tid, fordi de ikke skal ringe eller henvende sig personligt til den ordinerende instans og apotek flere gange.

Der er grundlag for, at den faglige rådgivning i disse situationer kan forbedres og effektiviseres. Både farmakonomer og farmaceuter får en dybere indsigt i årsagerne og er derfor bedre rustet til at vejlede kunden. Ligeledes kan risikoen for misforståelser mellem farmakonom/farmaceut og kunden mindskes. Man kan undgå, at farmakonom/farmaceuten ekspederer en gammel recept på medicin, som kunden ikke bruger længere, fordi kunden beder om f.eks. blodtryksmedicin i den tro, at der ligger en ny recept.

Vores undersøgelse viste, at de manglende recepter har indflydelse på compliance for nogle kunder. Der er kunder, som kommer til at mangle deres medicin, indtil de får fornyet recepten. Ved at finde ud af hvilke årsager, der ligger til grund for de manglende recepter, kan risikoen for non-compliance måske mindskes, da farmakonomer og farmaceuter kan blive bedre til at rådgive om, hvordan kunden selv kan følge med i sine recepter. Det kan være med til at øge kundens forståelse for receptproceduren og skabes en ansvarsfølelse hos kunden.

Problemformulering

Hvad er årsagen til, at kunden ikke har en recept?

Afgrænsning

Projektet undersøger udelukkende, hvad årsagen er til, at kunden ikke kan hente sin medicin pga. en manglende recept samt om dette medfører en risiko for non-compliance.

Derved omfatter projektet ikke de underliggende grunde til, at den ordinerende læge ikke har lagt recepten på serveren.

Betydning

I første omgang er det de deltagende apoteker, der får gavn af projektets resultat, da det giver klarhed over, hvorfor der ikke er en recept. Når resultaterne foreligger, vil vi målrettet kunne iværksætte tiltag, der nedbringer problemets omfang.

Vi formoder ikke, at det kun er Skibby apotek og de øvrige deltagende apoteker, som oplever denne problematik, men at det i varierende grad er et landsdækkende problem. Derfor er det relevant, at resultatet bliver tilgængelig for alle landets apoteker. Resultatet kan evt. formidles via farmakonomernes fagblad "Farmakonomeren".

Sekundært kan det komme kunden til gode, da farmakonomer og farmaceuter får en større indsigt i, hvad årsagen til den manglende recept er. Derved kan rådgivningen i disse situationer blive tydeligere, og det kan blive lettere at give kunden en forklaring. Desuden får kunden en større forståelse for, hvordan processen er, og det kan være med til at hindre, at de løber tør for medicin og recept i fremtiden. Dog kommer det først rigtig kunden til gode, når vi begynder at udvikle løsninger til årsagerne.

Valg af dataindsamling og enheder

Vi vil besvare vores problemformulering ved hjælp af et spørgeskema, der ligger tilgængelig på vores intranet. Spørgeskemaet til indhentning af data, er udarbejdet både som en elektronisk formular og i papirform. Vi opfordrer til, at vores kollegaer afprøver begge dele, da det er de muligheder de deltagende apoteker får stillet til rådighed.

Spørgeskemaet skal udfyldes af den farmakonom eller farmaceut, som ekspederer en kunde, som mangler en recept.

Vi vil foretrække at de deltagende apoteker udfylder den elektroniske formular via et link. Linket giver adgang til vores Intranet og på den måde registrerer de deltagende apoteker informationerne direkte på vores Intranet, hvilket mindsker vores efterregistreringsarbejde samt gør at vi hele tiden har adgang til de registrerede data. Dog får de tilbudt muligheden for at udfylde spørgeskemaet i papirform, da vi ikke ønsker at tage den risiko, at undersøgelsen bliver fravalgt pga. registreringsmåde.

Vi vælger den kvantitativ metode, da vi har brug for fakta og gerne mange besvarelser, for at få en repræsentativ undersøgelse.

Vores enheder er apotekets kunder – uanset om de henvender sig personligt, telefonisk eller skriftligt. Valget af enhed begrundes i, at vi først bliver opmærksom på, at kunden mangler en recept på sin medicin, når de på den ene eller anden måde henvender sig til os.

Efter endt pilotundersøgelse evalueres spørgeskemaet og tilrettes inden undersøgelsen udbredes til de øvrige deltagende apoteker.

Selve undersøgelsen vil foregå på Skibby Apotek samt på de apoteker, som vores farmaceut er i netværksgruppe med (10 apoteker, hvis alle har mulighed for og lyst til at deltage). Dermed bliver det geografiske område større, hvilket giver et mere repræsentativt resultat.

Det er usikkert, hvor mange besvarelser vi kan forvente at modtage fra de øvrige apoteker, fordi vi har ikke kendskab til deres kundesammensætning eller kundegennemstrømning herunder fordeling på skranke og forsendelse.

Desuden er der altid den risiko, at man glemmer at udfylde formularen. Men den risiko er der også for vores eget apotek.

Med udgangspunkt i ovenstående og vores miniundersøgelse, så forventer vi minimum 200 besvarelser fra Skibby Apotek på en periode på 3 uger, mens vores forventninger til de deltagende apoteker er skruet ned til 150 besvarelser pr. apotek på 3 uger.

Pilotundersøgelse

Spørgeskemaet vil vi afprøve ved pilotundersøgelse af en uges varighed på Skibby Apotek. Derved får vi afprøvet skemaets struktur samt finder frem til de hyppigste kategorier, de manglende recepter kan inddeles i.

Resultater

Pilotundersøgelse

Efter endt pilotundersøgelse har vi konstateret, at det var nødvendigt at tilpasse svarmulighederne til tre af spørgsmålene, omformulere et spørgsmål samt erstatte et spørgsmål med et nyt. Ved at gøre dette er spørgsmålene lettere at forstå og svarmulighederne er mindske og begrænset til det nødvendige. Grunden til vi udskifter et spørgsmål er, at vi fandt ud af, at det oprindelige spørgsmål ikke havde nogen relevans i forhold til projektets problemformulering.

Desuden fandt vi ud af, at det fortsat er nødvendigt, at have spørgeskemaet i papirform til rådighed, da det ikke var alle, som fik udfyldt den elektroniske formular, når der var mange kunder, som stod i kø på apoteket.

Dataindsamling

Da ikke alle apoteker fra vores farmaceuts netværksgruppe ønskede at deltage i undersøgelsen, søgte vi deltagere i vores eget netværk. Desuden blev vores søgen på apoteker til undersøgelsen formidlet via kæden Apotekeren. I alt blev det til 25 receptekspederende enheder inkl. filialer og apoteksudsalg, der deltog i undersøgelsen.

Inden undersøgelsen startede, var det aftalt med de deltagende apoteker, om de ønskede at registrere elektronisk på vores Intranet eller på papir.

Nogle apoteker brugte papirform og efterregistrerede selv, nogle brugte udelukkende den elektroniske formular og nogle brugte udelukkende spørgeskemaet i papirform, hvor vi har efterregistreret.

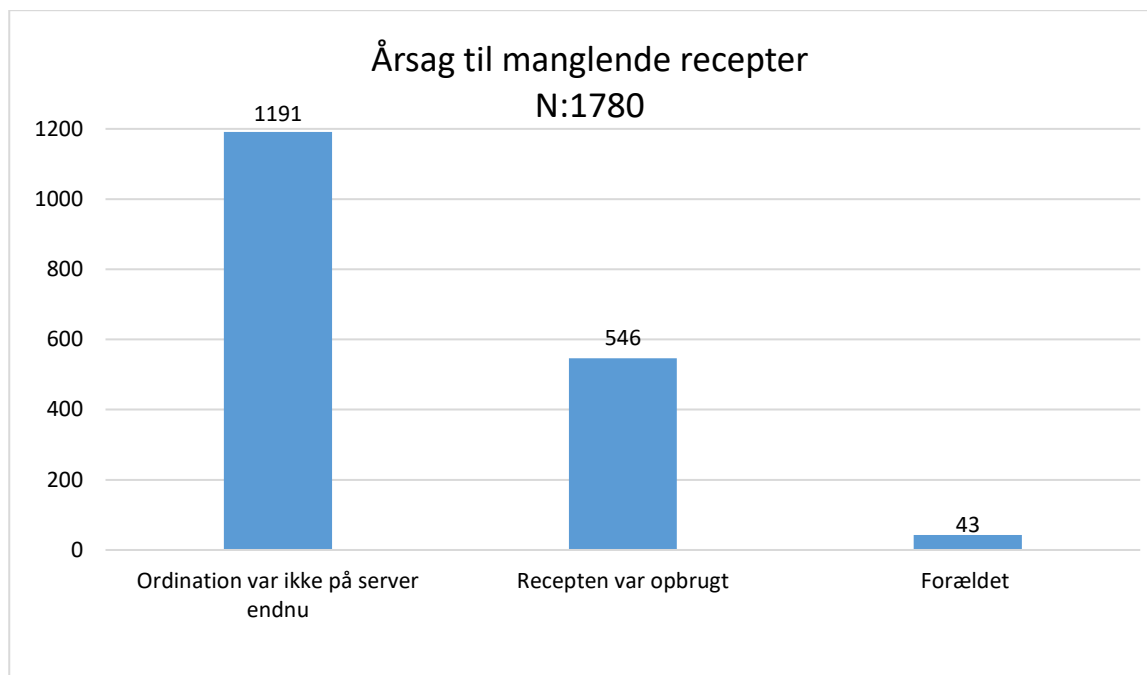
På Skibby Apotek valgte vi, at alle farmakonomer og farmaceuter brugte den elektroniske formular på Intranettet for at lette vores efterregistreringsarbejde.

Dataklargøring

Vores resultater fra spørgeskemaet er samlet i et sumskema for at gøre dataene mere overskuelige samt lettere at konkludere på.

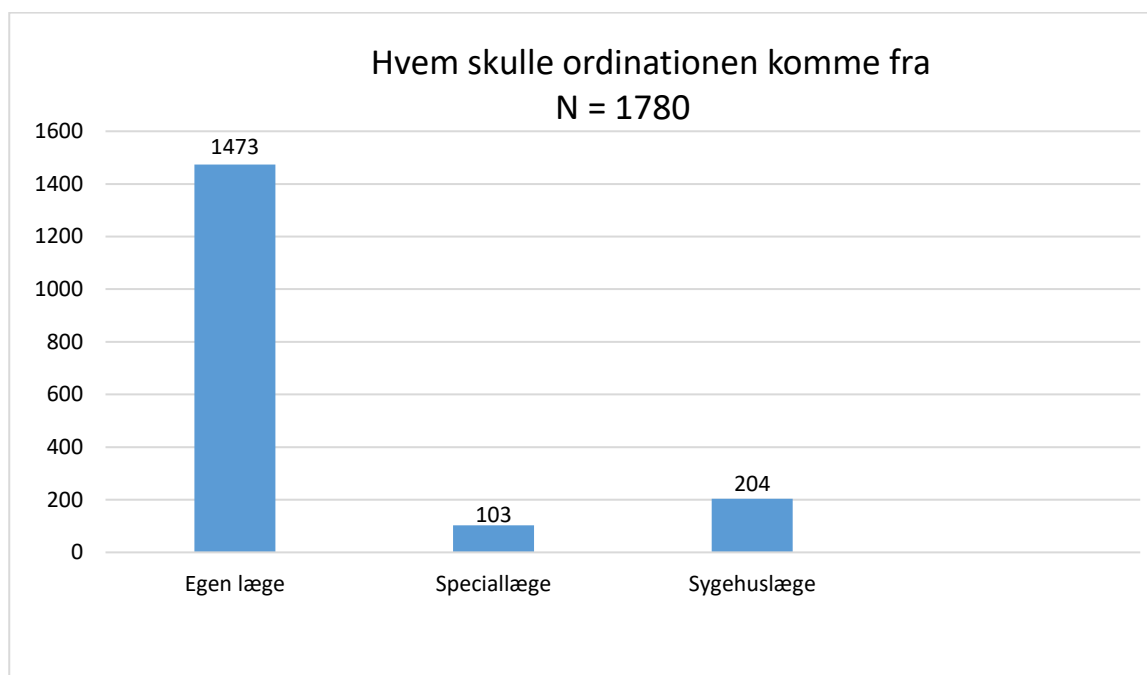
Desuden er der lavet en grafisk opstilling, da det gøre registreringerne endnu mere overskuelige.

Præsentation af data



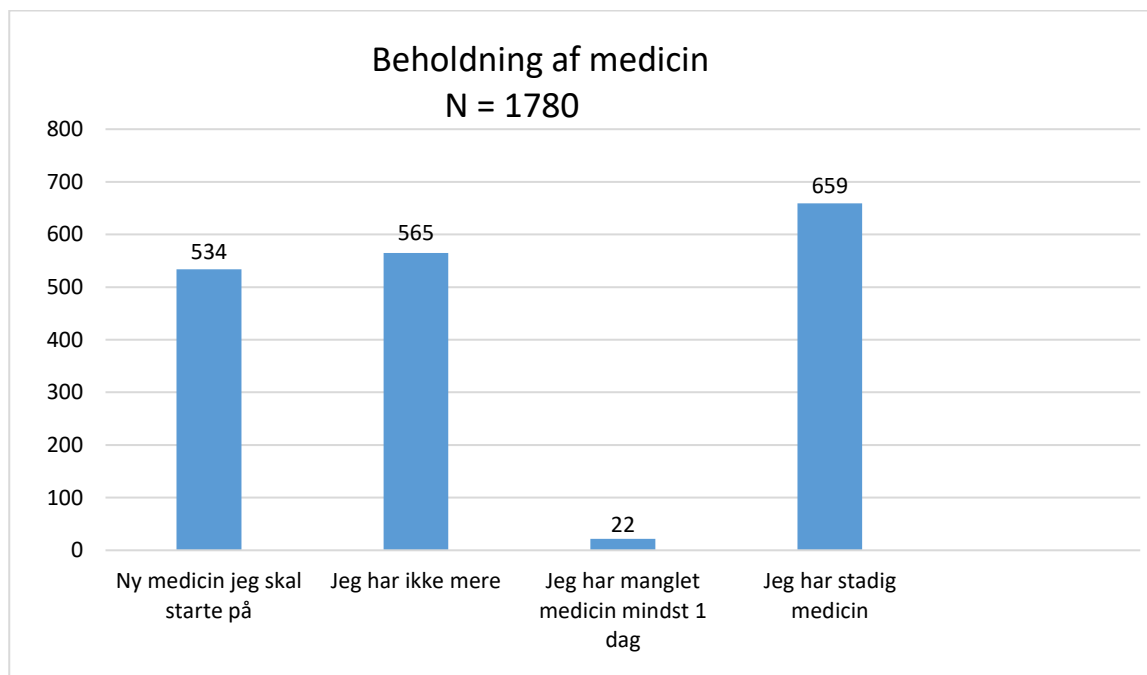
Tabel 1 viser de hyppigste årsager til, de manglende recepter

Resultaterne viser at der i alt er registreret 1708 manglende recepter. 1191 (67%) af recepterne var ikke kommet på serveren endnu, når kunden besøgte apoteket for at afhente sin medicin. 546 (31%) af recepterne var opbrugt mens 43 (2%) recepter var over 2 år gamle og derved forældet.

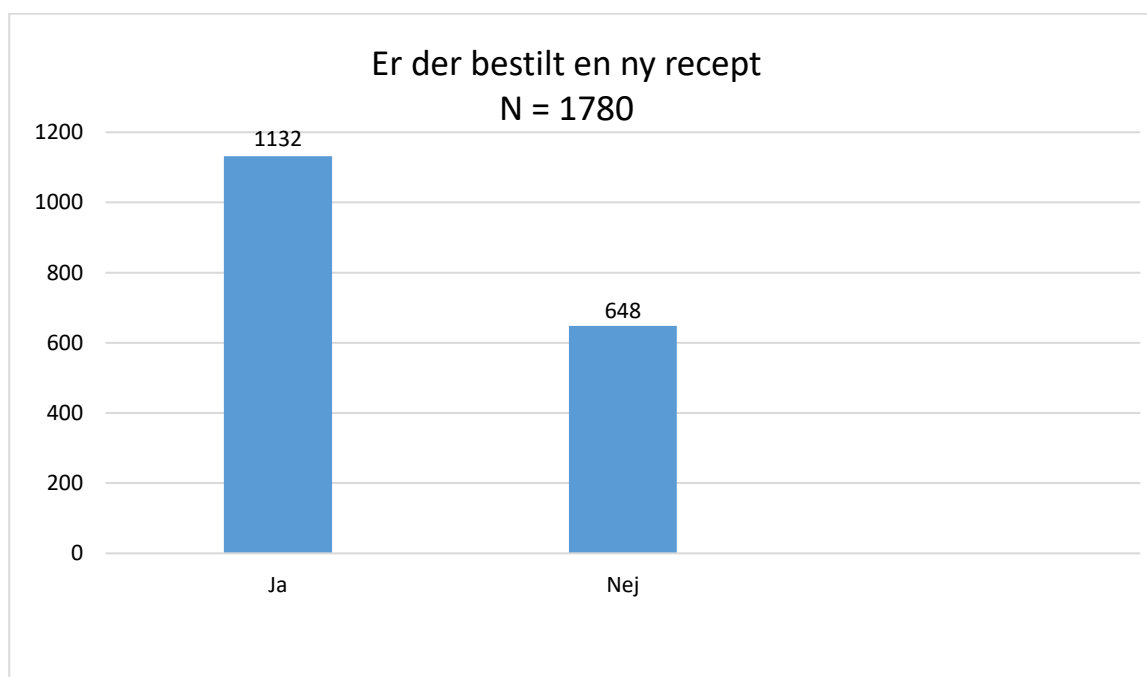


Tabel 2 viser hvem der skulle have oprettet recepten

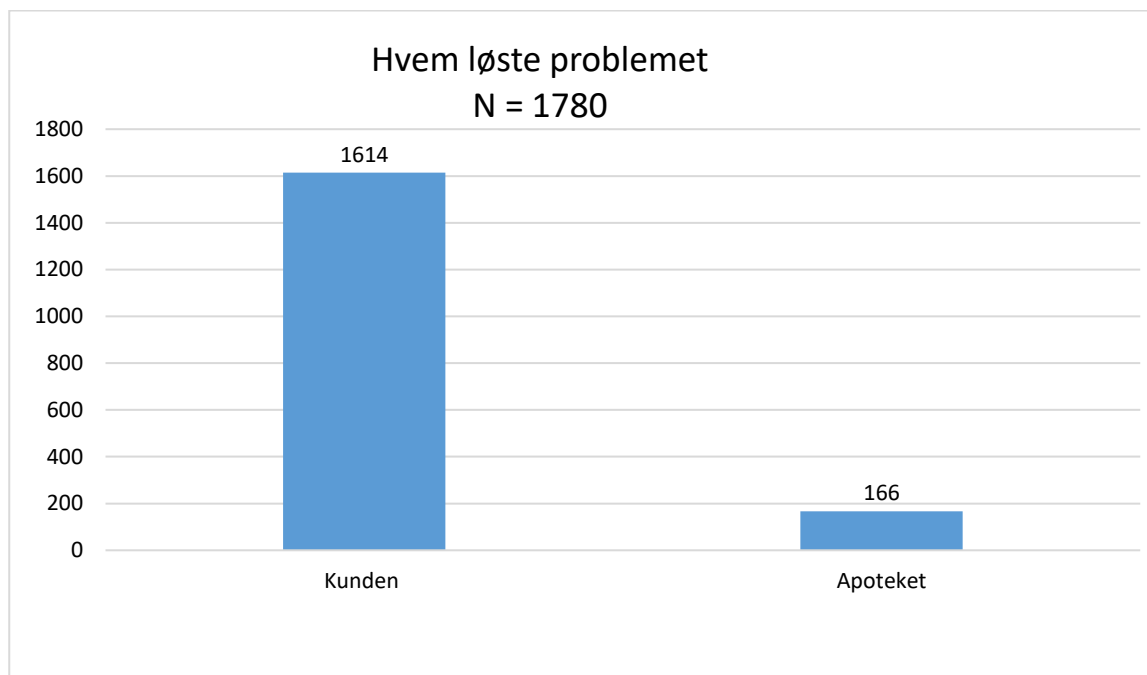
Ud af det 1780 recepter skulle 1473 (83%) af dem komme fra kundens egen læge. I 103 (6%) tilfælde er det en speciallæge, som udfærdiger en recept og i 204 (12%) tilfælde, skulle kundens recept komme fra en sygehuslæge.



Tabel 3 viser hvor stor en beholdning af medicin kunden har haft, når vedkommende har henvendt sig på apoteket
 I 534 (30%) tilfælde skulle kunden starte på noget nyt medicin. I 565 (32%) tilfælde har kunden ikke mere medicin. 22 (1%) kunder har manglet deres medicin i mindst 1 dag. Mens 659 (37%) kunder stadig har medicin.

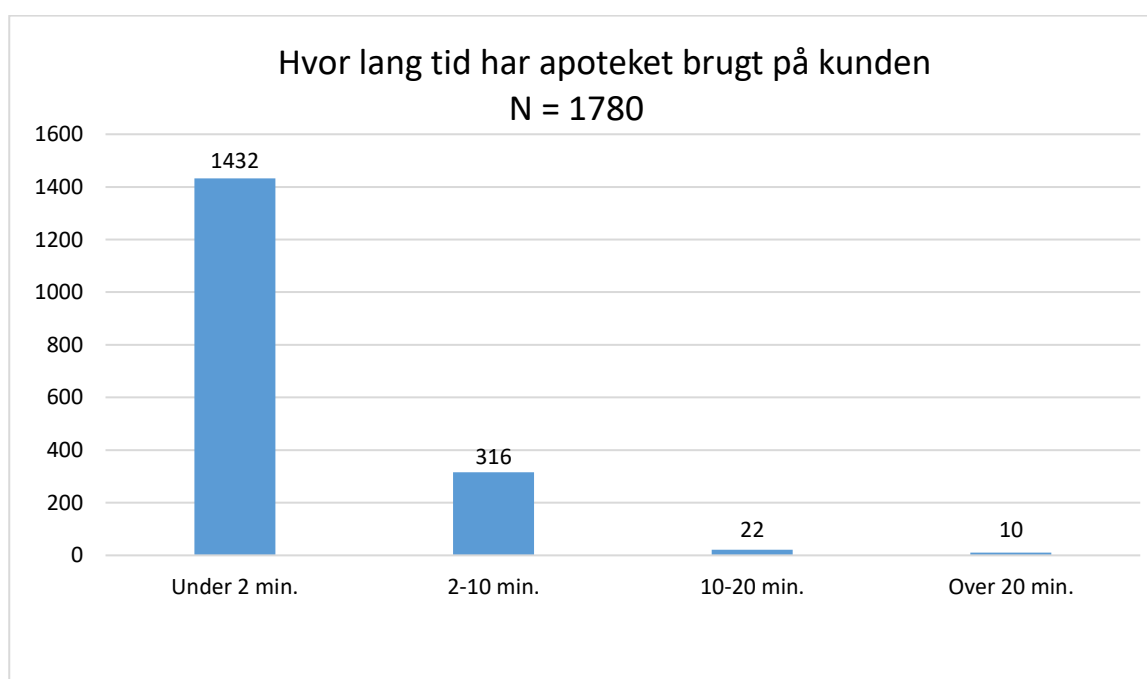


Tabel 4 viser om kunden har bestilt en recept eller fået at vide, at læge ville lægge en recept på serveren
 Ud af de 1780 registrerede manglende recepter har kunden bestilt en recept i 1132 (64%) tilfælde, hvorimod kunden ikke har bestilt en recept i 648 (36%) tilfælde.



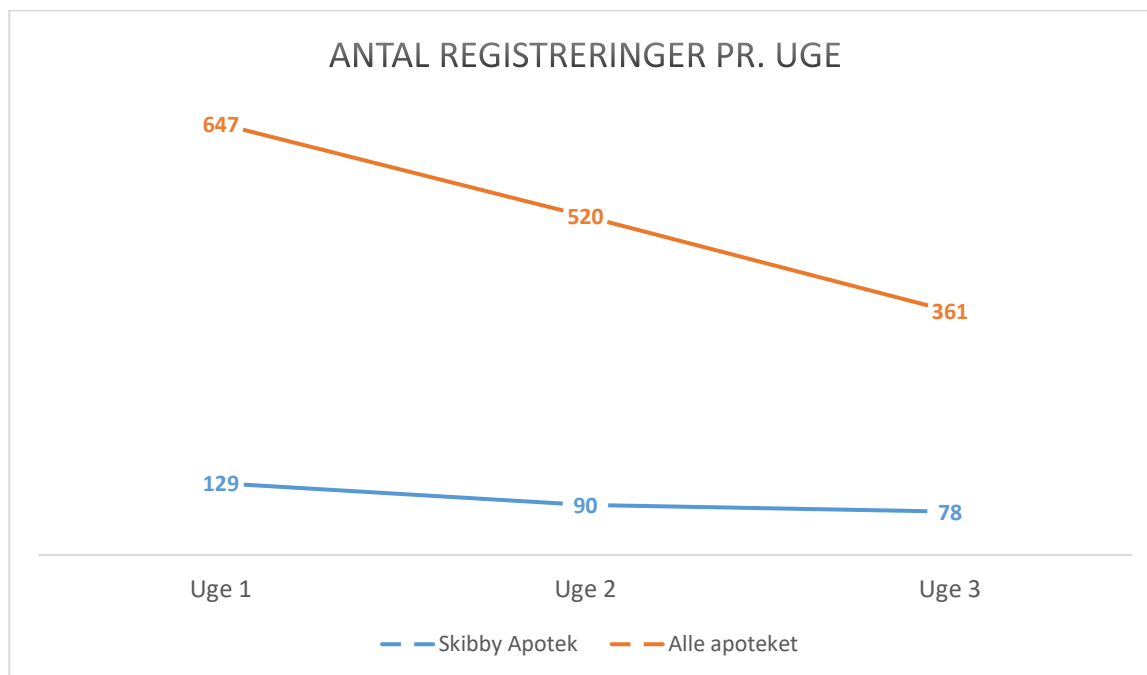
Tabel 5 viser om det er kunden eller apoteket, som har løst situationen med den manglende recept

Resultaterne viser at kunden selv løste problemet med den manglende recept i 1614 (91%) af ekspeditionerne, men apoteket løste problematikken i 166 (9%) tilfælde.



Tabel 6 viser hvor lang tid apoteket har brugt på ekspeditionen af kunden med manglende recepter

I 1432 (80%) tilfælde brugte apoteket under 2 minutter på en ekspedition, hvor en recept manglede. I 316 (18%) tilfælde brugte apoteket mellem 2-10 minutter på ekspeditionen. I 22 (1%) ekspeditioner brugte apoteket mellem 10-20 minutter. Og 10 (0,6%) til tilfælde brugte apoteket over 20 min på en ekspedition.



Tabel 7 viser antallet af registreringer uge for uge

Det ses at grafen både for Skibby Apotek samt de akkumulerede registreringer for alle apoteker viser, at jo længere tid en undersøgelse varer des færre registreringer foretages der.

Diskussion af resultater

2/3 dele af alle manglende recepter er ikke tilgængelig på receptserveren. De bagved liggende årsager til dette kan f.eks. skyldes den måde lægen arbejder på, travlhed, eller fordi der arbejdes i flere forskellige IT-systemer, der ikke taler sammen. Dog ligger det uden for projektets rammer.

Knap 1/3 af kunderne var ikke klar over, at deres recept var opbrugt. Kunden har mulighed for at finde informationer om recepten herunder udleveringer flere steder. Der står bl.a. på kundens bon, hvor mange gange medicinen må udleveres og hvor mange gange medicinen er blevet udleveret. Desuden kan kunden følge med i sine recepter på hjemmesiden www.sundhedhed.dk samt via app'en "Medicinkortet". Apotekerne har desuden mulighed for at udskrive en receptoversigt til kunden, hvorpå det fremgår, hvilke recepter der ligger på serveren samt hvor mange gange medicinen er udleveret. På trods af de mange værktøjer, der er udviklet med henblik på, at kunden selv kan følge med og dermed tage ansvar for behandlingen, så er der stadig en stor andel, der ikke har overblik over deres recepter. Vi formoder, at travlhed og glemsomhed spiller en stor rolle i forhold til at kunden ikke ved/husker at recepten er opbrugt. Vi oplever desuden jævnligt kunder, som ikke er klar over, at en recept kan opbruges, hvilket må skyldes kunders uvidenhed kombineret med apotekets eller lægens manglende information omkring dette.

Kun ganske få recepter er forældede. Selvom det er få recepter, der er tale om, så er de af mindst lige så stor betydning, som de øvrige recepter, da det kan være et tegn på non-compliance. Derfor er det interessant, hvorfor de er forældet. Der kan være adskillige grunde til, at recepten ikke er indløst f.eks. kan kunden synes medicinen er for dyr, kunden tager ikke sin medicin som aftalt med lægen – det kan være både bevidst eller ubevidst eller der kan have været flere recepter på sammen præparat, hvor apoteket har brugt den nyeste.

Langt over 3/4 af recepterne skulle komme fra egen læge. Ud af alle de manglende recepter, var over halvdelen recepter, hvor det enten var noget nyt medicin, medicin som kunde ikke har mere af eller medicin, som kunden har manglet i min. 1 dag.

Det er et langt mindre antal manglende recepter som mangler fra henholdsvis sygehuslægerne og speciallægerne. Resultaterne viser, at for både sygehuslæger og speciallæger, er det tæt på alle manglende recepter, hvor kunde skulle have startet på noget nyt medicin, ikke havde mere medicin eller havde manglet deres medicin i min. 1 dag. Tidsforbruget på disse er langt højere end for kontakt til egen læge, da det kan være

svært at komme i kontakt med en afdeling på et sygehus eller en speciallæge. Da kunden pga. den manglende recept ikke har mulighed for, at starte på deres behandling eller fortsætte den eksisterende behandling, bliver kunden non-kompliant. Afhængig af typen af medicin, kan det have betydning for effekten af behandlingen. Afhængig af hvilket lægemiddel kunden er i behandling med, kan det have betydning for effekten af behandlingen. En p-pillebruger skal være 100% compliant, da man ellers ikke er beskyttet mod graviditet. Ligesom det er nødvendigt for diabetikeren i insulinbehandling, at få sin insulin for at undgå hypoglykæmi. De dybereliggende årsager til, at recepten mangler er ikke undersøgt og ligger uden for projektets rammer. Dog er vores bud, at det bl.a. kan skyldes travlhed, at kunden har talt med sekretæren – ikke lægen, IT-systemerne ikke taler sammen, at kunden modtager et elektronisk standardsvar ved fornyelse af recept pr. e-mail eller at lægen har en arbejdsgang der gør, at recepterne godkendes samlet og ikke løbende.

Vi har i et mindre omfang registreret, hvilke lægemidler, kunden mangler.

På baggrund af dette kan vi konstatere, at det overvejende er lægemidlerne til behandling af kroniske livsstilssygdomme så som hypertension og dyslipidæmi samt smertestillende lægemidler, som kunderne har været for at hente.

Vi kan ikke sige noget om, hvordan den utilsigtet non-compliance påvirker behandlingens effekt, da det bl.a. også afhænger af lægemidlet, compliance hos kunden i øvrigt samt sygdommens sværhedsgrad.

Ved mangel på lægemidler som smertestillende eller lægemidler til behandling af astma/KOL, kan det give en forværring af tilstanden og en nedsat livskvalitet hos kunden alt efter sygdommens sværhedsgrad.

Dog er det nødvendigt, at kunder i behandling med f.eks. insulin og hormonale kontrceptiva er compliant for at den ønskede effekt af behandlingen opnås.

Lidt under 1/3 af recepterne er på noget nyt medicin. Om den manglende recept giver anledning til non-compliance, kan vi ikke sige med sikkerhed. Dog tillader vi os at antage, at kunden skal starte på den nye medicin snarest muligt og derved opstår der non-compliance.

De kunder der ikke har mere medicin tilbage, er eller bliver non-kompliante indtil deres læge lægger en recept ind på serveren.

Derudover er der de kunder, som har manglet medicin i minimum 1 dag. De er allerede non-kompliante inden de finder ud af, at de mangler en recept. Hermed kan man konstatere, at det sandsynligvis ikke er den manglende recept, der gør kunden non-kompliant, men at compliance problematikken bunder i noget andet.

Når man lægger alle registreringerne sammen for "ny medicin jeg skal starte på", "jeg har ikke mere" og "jeg har manglet medicin min. 1 dag", så er knap 2/3 af alle kunder enten i risiko for non-compliance eller allerede non-kompliante.

Størstedelen af kunderne har bestilt en ny recept. Det tegner et billede af, at langt de fleste kunder tager ansvar for deres behandling og uforskyldt er kommet i klemme mellem to instanser i den primære sektor.

Det kan vække undring, at lidt over 1/3 af kunder ikke har bestilt en ny recept. Det siger selvfølgelig sig selv, at hvis man ikke er klar over at recepten er opbrugt eller forældet, så har man ikke har bestilt en ny. Dog er antallet af opbrugte og forældet recepter tilsammen lavere end det antal kunder, som ikke har bestilt en recept. Dette kan tyde på, at nogle kunder glemmer at bestille en ny recept eller måske er ligeglade med deres behandling.

Tæt på alle kunder kontaktede selv lægen for en ny recept. På trods af dette, har apoteket brugt min. op til 2 minutter pr. ekspedition. Apoteket løste problemet for et mindre antal kunder. I disse situationer brugte apoteket selvfølgelig længere tid end de situationer, hvor apoteket "blot" indgår i dialog med kunden om, hvad kunden skal gøre, for at få en recept.

Det at langt de fleste kunder selv henvender sig til lægen igen for en ny recept afspejles også i det tidsforbrug apotekerne har registreret.

Størstedelen af tid pr. ekspedition på en kunde med en manglende recept er mindre end 2 minutter. Selvom det lyder af kort tid, så er det mange bække små og det beløber sig til 11.828 kr.¹ på 3 uger for de deltagende apoteket. Derfra er tidsforbruget faldende og der er kun få ekspeditioner, hvor apoteket bruger >20 minutter. I de ekspeditioner hvor apotekerne brugte mellem 2-10 minutter pr. ekspedition omhandlende manglede recepter svarer det til mellem 2.623² kr. og 13.114 kr.³ på 3 uger.

Resultaterne viser, at det er kunder, som lige er blevet udskrevet fra et sygehus, som apoteket bruger mest tid på. Flere af ekspeditionerne har en varighed på mellem 10-20 minutter pr. ekspedition, svarende til et beløb mellem 913 kr.⁴ og 1.826 kr.⁵

De ekspeditioner, hvor apoteket brugte >20 minutter for at hjælpe kunden med at indhente en recept koster apoteket minimum 830 kr.⁶

I gennemsnit brugte de apoteker, der deltog i undersøgelsen, mellem 5.417 kr. og 9.219 kr. pr. ugen på ekspeditioner, hvor recepten manglede. Ser man på dette med økonomiske briller, så er dette en udgift for apotekerne og pengene bliver brugt på groft sagt ingenting. Dog er det ikke sort og hvidt, for det handler selvfølgelig også om den service, som apoteket yder kunden.

I de situationer hvor apoteket brugte >10 minutter på ekspeditionen, var det tilfælde hvor kunden enten skulle starte på noget nyt medicin eller ikke havde mere medicin. Overvejende skulle recepterne enten komme fra egen læge eller en sygehuslæge. Dette til trods for, at kunden i langt de fleste tilfælde havde bestilt en ny recept. I gennemsnit har hver enhed haft 71,2 registreringer på de 3 uger, som undersøgelsen varede. Det svarer til ca. 24 registreringer pr. uge.

Hvis vi antager, at frekvensen er gældende for hele landet, så løber det op i knap 11.300 manglende recepter pr. uge og 586.200 manglende recepter årligt. Med udgangspunkt i vores resultater løber det op i mellem ca. 5.300.000 kr. og 9.000.000 kr.⁷ på landsplan - alene på apotekerne. Beløbet afhænger dog af sammensætningen af farmaceuter og farmakonomer på apotekerne. Dertil kommer den tid, som bliver brugt ekstra hos lægen eller på sygehusene.

Slutteligt kan vi konstatere, at antallet af registreringer er faldende hen over de 3 uger undersøgelsen varede. Dette er både isoleret set for Skibby Apotek og generelt for alle apotekernes registreringer tilsammen. Dette kan både skyldes, at motivationen blandt apotekets farmakonomer og farmaceuter er blevet mindre i løbet af de 3 uger og at kunderne med manglende recepter er blevet færre.

Konklusion

Vi kan konkludere, at problemet med manglende ordinationer eksisterer over hele landet. På trods af de mange værktøjer, der er udviklet med henblik på, at kunden selv kan følge med og dermed tage ansvar for behandlingen, så er der stadig en stor andel, der ikke har overblik over sine recepter.

På spørgsmålet om manglende ordinationer giver anledning til non-compliance kan vi se at lidt under 1/3 af recepterne er på ny medicin. Om den manglende recept giver anledning til non-compliance, kan vi ikke sige med sikkerhed. Dog tillader vi os at antage, at kunden skal starte på den nye medicin snarest muligt og derved opstår der non-compliance.

De kunder der ikke har mere medicin tilbage, er eller bliver non-kompliance indtil deres læge lægger en recept ind på serveren.

¹ Se bilag 4 for udregning

² Se bilag 4 for udregning

³ Se bilag 4 for udregning

⁴ Se bilag 4 for udregning

⁵ Se bilag 4 for udregning

⁶ Se bilag 4 for udregning

⁷ Se bilag 5 for udregning

Derudover er der de kunder, som har manglet medicin i minimum 1 dag. De er allerede non-kompliance inden de finder ud af, at de mangler en recept. Hermed kan man konstatere, at det sandsynligvis ikke er den manglen recept, der gør kunden non-kompliant, men at compliance problematikken bunder i noget andet.

Når man lægger alle registreringerne sammen for "ny medicin jeg skal starte på", "jeg har ikke mere" og "jeg har manglet medicin min. 1 dag", så er knap 2/3 af alle kunder enten i risiko for non-compliance eller allerede non-kompliance.

Langt de fleste kunder henvender sig selv til lægen for at løse problemet med den manglende ordination, hvilket også afspejles i det tidsforbrug apotekerne har registreret.

Ser man på dette med økonomiske briller, så er dette en udgift for apotekeren og pengene bliver brugt på groft sagt ingenting.

I gennemsnit har hver enhed haft 71,2 registreringer på de 3 uger, som undersøgelsen varede. Det svarer til ca. 24 registreringer pr. uge.

Hvis vi antager, at frekvensen er gældende for hele landet, så løber det op i knap 11.300 manglende recepter pr. uge og 586.200 pr. år.

Vurdering af projektet

Projektforsøget har været forholdsvis uproblematisk. Dog erfarer vi, at det var svært at finde apoteker, der havde tid/overskud/ressourcer til at deltage i vores undersøgelse, end først antaget.

Vores registreringer er fra apoteker i alle dele af Danmark, hvorfor vi anser dem som repræsentative. Vi er dog klar over, at det kun er et meget lille udsnit af realiteten.

Da vi ikke har været personligt i dagligdagen på de deltagende apoteker, har det været svært, at sørge for at fastholde samme fokus og motivation, som på vores eget apotek. Og på trods af, at vi har forsøgt at holde fokus og motivationen oppe i alle 3 uger, så er tendensen bare, at registreringerne er faldende hen over de 3 uger undersøgelsen varede. Desuden må vi tage højde for, at man sandsynligvis også har glemt at registrere nogle af de manglende recepter, hvilket giver et lavere resultat end hvad det reelt set er.

Vi har desuden fundet en fejlkilde i vores spørgsmål. Da vi evaluerede vores data slog det os, at man kan blande rundt i "jeg har ikke mere medicin" og "jeg har manglet medicin min. 1 dag". Da man kan have undladt at spørge kunden om, hvor længe de har manglet medicin, så snart det er konstateret, at kunden ikke har mere medicin. Dette kan give et skævt billede af, hvor mange kunder, der reelt set er non-kompliant.

Bilag

Bilag 1 – Sumskemaer

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Alle Apotek – i alt 1.780 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
1.191	546	43	1.473	103	204	534	659	565	22
$\frac{1.191}{1.780} \times 100 = 67\%$	$\frac{546}{1.780} \times 100 = 67\%$	$\frac{43}{1.780} \times 100 = 2\%$	$\frac{1.473}{1.780} \times 100 = 67\%$	$\frac{103}{1.780} \times 100 = 6\%$	$\frac{204}{1.780} \times 100 = 12\%$	$\frac{534}{1.780} \times 100 = 30\%$	$\frac{659}{1.780} \times 100 = 37\%$	$\frac{565}{1.780} \times 100 = 32\%$	$\frac{22}{1.780} \times 100 = 1\%$
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
1.132	648		1.614	166		1.432	316	22	10
$\frac{1.132}{1.780} \times 100 = 64\%$	$\frac{648}{1.780} \times 100 = 36\%$		$\frac{1.614}{1.780} \times 100 = 91\%$	$\frac{166}{1.780} \times 100 = 9\%$		$\frac{1.432}{1.780} \times 100 = 80\%$	$\frac{316}{1.780} \times 100 = 18\%$	$\frac{22}{1.780} \times 100 = 1\%$	$\frac{10}{1.780} \times 100 = 0,6\%$

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Asnæs Apotek – i alt 100 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordnationen er ikke på serveren endnu.	Vidste ikke recepten var opbrugt.	Ordinatione n er over 2 år gammel.	Egen læge	Speciallæge	Sygehushæge	Ny medicin jeg skal starte på.	Jeg har stadig medicin.	Jeg har ikke mere.	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag.
IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII 74	IIII IIII IIII IIII IIII 25	I 1	IIII IIII IIII IIII IIII-III IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII 85	IIII III 8	IIII II 7	IIII IIII IIII IIII 20	IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII I 41	IIII IIII IIII IIII IIII IIII-IIII IIII 38	I 1
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
IIII IIII IIII IIII IIII-IIII IIII IIII IIII IIII IIII-IIII IIII II 72	IIII IIII IIII IIII IIII-III 28		IIII IIII IIII IIII IIII-IIII IIII IIII IIII IIII IIII-IIII IIII IIII IIII IIII IIII III 95	IIII 5		IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII-III 88	IIII IIII-I 11	I 1	O

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Assens/Haarby Apotek – i alt 199 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Esbjerg Krone Apotek – i alt 43 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu.	Vidste ikke recepten var opbrugt.	Ordinationen er over 2 år gammel.	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på.	Jeg har stadig medicin.	Jeg har ikke mere.	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag.
 I 36	II 7	0	 30	II 7	I 6	 14	 14	 15	0
Er der bestilt en recept?		Hvem løste problemet?		Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?					
Ja	Nej	Kunden	Apoteket	Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min		
 22	 21	 34	 9	 28	 14	0	I 1		

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Fredericia Løve Apotek – i alt 85 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 68	 14	 3	 71	 3	 11	 24	 30	 31	0
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
 I 51	 34		 63	 22		 55	 22	 8	0

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Frederiksborg Hillerød Apotek – i alt 200 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 147	 52	I 1	 152	 9	 39	 77	 I 56	 I 66	I 1
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
 148	 52		 176	 24	 148	 44	 4	 4	

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Frederiksværk Apotek – i alt 154 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordnationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordnationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 109	 45	0	 I 121	I 6	 II 27	 II 42	 II 37	 69	I 6
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
 I 106	 48		 150	 4		 139	 14	I 1	0

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Holbæk Elefant Apotek – i alt 156 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 II 97	 55	 4	 II 132	II 12	II 12	 50	 54	 51	I 1
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej	Kunden	Apoteket	Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min		
 97	 59	 148	III 8	 110	 45	I 1	0		

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Ringsted/Klosterparken Apotek – i alt 112 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Roskilde svane Apotek – i alt 40 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 35	 5	0	 27	 3	 10	 19	 10	 11	0
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
 35	 5		 29	 11		 29	 9	 1	 1

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Skibby Apotek – i alt 300 registreringer

[illegible]

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Skørping Apotek – i alt 158 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
 II 122	 I 31	 5	 138	II 7	III 13	 I 51	 I 51	 IIII 54	II 2
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
 118	 40		 148	 10		 19	0	0	

Registrering af ordinationer der "mangler": slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Sorø Apotek – i alt 28 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
IIII IIII IIII II 17	IIII IIII 9	II 2	IIII IIII IIII IIII 19	IIII 4	IIII 5	IIII IIII III 13	IIII 5	IIII IIII 9	I 1
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
IIII IIII IIII IIII 18		IIII IIII 10	IIII IIII IIII IIII 20	IIII IIII 8		IIII IIII IIII IIII 19	IIII IIII 8	I 1	0

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Stege Apotek – i alt 158 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
84	71	3	134	7	17	43	71	42	2
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej	Kunden	Apoteket	Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min		
74	84	145	13	133	22	3	0		

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

Århus Sct. Lukas Apotek – i alt 47 registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
IIII IIII IIII IIII IIII IIII 35	IIII IIII II 12	0	IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII I 41	II 2	IIII 4	IIII IIII IIII IIII IIII 25	IIII IIII IIII II 17	IIII 4	I 1
Er der bestilt en recept?			Hvem løste problemet?			Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?			
Ja	Nej		Kunden	Apoteket		Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min
IIII IIII IIII IIII IIII IIII 33			IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII 43	IIII 4		IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII IIII 43	IIII 4	0	0

Bilag 2 – Spørgeskema i papirform

Registrering af ordinationer der ”mangler”: slå en streg pr. ordination. Alle de 6 grønne spørgsmål **skal** udfyldes med valg af en af de tilhørende svarmuligheder.

_____ Apotek – i alt XX registreringer

Årsag til, at ordinationen mangler?			Hvem skulle ordinationen komme fra?			Beholdning af medicinen?			
Ordinationen er ikke på serveren endnu	Vidste ikke recepten var opbrugt	Ordinationen er over 2 år gammel	Egen læge	Speciallæge	Sygehuslæge	Ny medicin jeg skal starte på	Jeg har stadig medicin	Jeg har ikke mere	Jeg har manglet medicin mindst 1 dag
Er der bestilt en recept?		Hvem løste problemet?		Hvor lang tid har du (apoteket) brugt på kunden?					
Ja	Nej	Kunden	Apoteket	Under 2 min	2 – 10 min.	10 – 20 min	Over 20 min		

Bilag 3 – spørgeskema som elektronisk formular

Ordination mangler - Nyt element

Rediger


Gem


Annuller


Sæt ind


Klip


Kopiér


Vedhæft fil

Anvend

Udklipsholder

Handleringer

Apotekes navn *	
Årsag til at ordinationen mangler. *	 Vælg fra rullemenu
Hvem skulle ordinationen komme fra *	 Vælg fra rullemenu
Beholdning af medicinen *	 Vælg fra rullemenu
Er der bestilt en recept *	 Vælg fra rullemenu
Hvem løste problemet *	 Vælg fra rullemenu
Hvor lang tid har du(apoteket) brugt på kunden? *	 Vælg fra rullemenu
Evt bemærkning	
Dato *	22-05-2017 

Gem

Annuller

Bilag 5 - omregning af tid til kr.

FORDELING AF FARMAKONOMER OG FARMACEUTER PÅ DE DELTAGENDE APOTEKER

	Farmakonomer	Farmaceuter
Asnæs	10	3
Esbjerg Krone	11	10
Fredericia Løve	15	3
Frederiksborg	10	9
Frederiksværk	11	3
Holbæk Elefant	12	2
Haarby	6	2
Ringsted	13	3
Roskilde Svane	15	3
Skibby	10	2
Skærping	10	2
Sorø	6	3
Stege	6	1
Århus	6	2
I alt	141	48

I alt både farmakonomer og farmaceuter i antal personer:

$$141 + 48 = 189$$

LØNPULJESATS

	Farmakonom	Farmaceut
Pr. time i kr.	222,75	327,67
For alle i kr.	31.407,75	15.728,16

I gennemsnit for både farmakonomer og farmaceuter pr. time i kr.:

$$\frac{31.407,75 + 15.728,16}{189} = 249,40$$

I gennemsnit for både farmakonomer og farmaceuter pr. minut i kr.:

$$\frac{249,40}{60} = 4,16$$

>2 MIN.

Antal registreringer = 1.432

2 minutter: $(2 \times 1.432) \times 4,16 = 11.885,60 \text{ kr.} \approx 11.886 \text{ kr.}$

2-10 MINUTTER

Antal registreringer = 316

2 minutter: $(2 \times 316) \times 4,16 = 2.622,80 \text{ kr.} \approx 2.623 \text{ kr.}$

10 minutter: $(10 \times 316) \times 4,16 = 13.114 \text{ kr.}$

10-20 MINUTTER

Antal registreringer = 22

10 minutter: $(10 \times 22) \times 4,16 = 913 \text{ kr.}$

20 minutter: $(20 \times 22) \times 4,16 = 1.826 \text{ kr.}$

<20 MINUTTER

Antal registreringer: 10

20 minutter: $(20 \times 10) \times 4,16 = 830 \text{ kr.}$

GENNEMSNIET PR. UGE

Periode: 3 uger

Minimum:

$$\frac{11.886 + 2.623 + 913 + 830}{3} = 5.417,33 \text{ kr.} \approx 5.417 \text{ kr.}$$

Maks:

$$\frac{11.886 + 13.114 + 1.826 + 830}{3} = 9.218,67 \text{ kr.} \approx 9.219 \text{ kr.}$$

UDREGNING PÅ LANDSPLAN

>2 MIN.

Antal registreringer i alt: 586.213

% af samlet registreringer: 80,4%

Antal registreringer der tog maks. 2 min.: 471.315

2 minutter: $(2 \times 471.315) \times 4,16 = 3.921.340,80 \text{ kr.} \approx 3.921.341 \text{ kr.}$

2-10 MINUTTER

Antal registreringer i alt: 586.213

% af samlet registreringer: 17,8%

Antal registreringer der tog mellem 2-10 min.: 104.345

Antal registreringer = 316

2 minutter: $(2 \times 104.345) \times 4,16 = 868.150,4 \text{ kr.} \approx 868.150 \text{ kr.}$

10 minutter: $(10 \times 104.345) \times 4,16 = 4.340.752 \text{ kr.}$

10-20 MINUTTER

Antal registreringer i alt: 586.213

% af samlet registreringer: 1,2%

Antal registreringer der tog mellem 10-20 min.: 7.034

10 minutter: $(10 \times 7.034) \times 4,16 = 292.614,40 \text{ kr.} \approx 292.614 \text{ kr.}$

20 minutter: $(20 \times 7.034) \times 4,16 = 585.228,80 \text{ kr.} \approx 585.229 \text{ kr.}$

<20 MINUTTER

Antal registreringer i alt: 586.213

% af samlet registreringer: 0,6%

Antal registreringer der tog over 20 min.: 3.517

20 minutter: $(20 \times 3.517) \times 4,16 = 292.614,40 \text{ kr.} \approx 292.614 \text{ kr.}$

Minimum:

$$3.921.341 + 868.150 + 292.614 + 292.614 = 5.374.719 \text{ kr.}$$

Maks:

$$3.921.341 + 4.340.752 + 585.229 + 292.614 = 9.139.936 \text{ kr.}$$

Bilag 5 – registreringer på landsplan

ANTAL REGISTRERINGER PR. ENHED PR. UGE

Antal registreringer i alt: 1780

Antal enheder: 25

Undersøgelsens varighed: 3 uger

$$1780/25 = 71,2$$

$$71,2/3 = \underline{23,73}$$

ANTAL REGISTRERINGER ÅRLIGT PÅ LANDSPLAN

Antal enheder i alt: 475

Registreringer pr. uge pr. enhed: 23,37

Antal uger: 52

$$23,73 \times 475 = 11.271,75$$

$$11.271,75 \times 52 = \underline{586.131}$$