

Direktexpediering på apotek

Resultat från en enkätundersökning av drygt 73 000
receptkundbesök på 148 apotek

Innehåll

Innehåll	2
Sammanfattning.....	3
Bakgrund och syfte med undersökningen	4
Något om undersökningens praktiska utformning och genomförande	5
Metod och avgränsning	5
Deltagande apotek i undersökningen	5
Undersökningsperiod – en vecka.....	6
Undersökningsmetod.....	6
Omfattning och bortfall	6
Resultat från undersökningen	9
Mätt som med hittillsvarande mått.....	9
När direktexpedieringen relateras till alla besökande receptkunders totala efterfrågan	9
Skillnad mellan att mäta på receptradsnivå och på kundnivå	11
Orsaker till delvis expediering och följd för kunden	15
Orsaker till Ej expedierade receptrader och följd för kunden	16
<i>Orsaker till ej expedierade receptrader</i>	<i>16</i>
<i>Följd för kunden</i>	<i>18</i>
Avslutande diskussion	19
Bilaga 1: Undersökningens blankett	21
Bilaga 2: Informationsmaterial och handledning till farmaceuter för undersökningen om direktexpediering på apotek.....	22

Sammanfattning

De svenska apotekskedjorna har genomfört en undersökning på 148 apotek om direktexpediering av humanläkemedel på apotek. Undersökningen omfattar en bra bit över 70 000 unika receptkundbesök, och drygt 140 000 efterfrågade recepttrader. Resultatet visar att apoteken förmår att anpassa sina lager till den lokala kundkretsens behov och därmed kan upprätthålla en mycket hög grad av direktexpediering.

Direktexpediering innebär att en kund som kommer till ett öppenvårdsapotek utan att ha förbeställt sitt läkemedel blir expedierad direkt. Eftersom en kund kan ha flera recepttrader förskrivna att hämta ut, kan direktexpedieringsgraden räknas ut på mer än ett sätt. Direktexpedieringsgrad innebär att antalet direktexpedieringar på något sätt ställs i relation till kundernas totalt efterfrågade recepttrader. Tillgängliga mått har gjort att kunskapsläget hittills har varit begränsat till endast ett mått, nämligen direktexpedieringsgraden beräknad på receptradnivå, där befintliga direktexpedieringar har ställts i relation till mängden direktexpedieringar samt beställningar. Detta mått har inte kunna fånga direktexpedieringsgraden beräknad på kundnivå, och det har inte heller kunnat ta hänsyn till de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende en eller flera recepttrader. Den nu genomförda undersökningen har syftat till att ända på detta.

Av alla läkemedel som sammantaget efterfrågades på apotek fanns 94,9 procent i lager när kunden besökte apoteket. Mätt på kundnivå fick kunderna i genomsnitt 94,2 procent av sina läkemedel direkt. Båda dessa mått inkluderar även de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende ett eller flera läkemedel. Tillgängligheten till läkemedel på apotek är med andra ord mycket hög.

Sammantaget är resultaten i undersökningen goda mot bakgrund av att ett flertal faktorer som medför att en direktexpediering inte kan ske inte heller går att påverka för apoteken. Det kan till exempel handla om att läkemedel inte alls finns att få tag på.

Undersökningen ger kvantifierade svar på i hur stor utsträckning vissa orsaker leder till att en direktexpediering inte kan ske, och vad detta får för praktisk följd för kunden. Även denna kunskap har saknats tidigare, men kan ge både apotek och beslutsfattare i offentlig sektor nya infallsvinklar på var insatser för förbättringar kan prioriteras.

Sveriges Apoteksförening ser dock med viss oro på möjligheterna att kunna fortsätta upprätthålla en hög direktexpedieringsgrad givet apotekens ekonomiska förutsättningar. Statens ersättning för receptbelagda läkemedel täcker inte kostnaderna. Underskottet kompenseras därför genom försäljning av andra varor. I förlängningen är detta ohållbart.

Staten måste ta ansvar för en långsiktigt hållbar ersättning till apoteken för att en hög direktexpediering ska kunna bibehållas. Om staten även vill påverka tillgängligheten så att den förbättras ytterligare måste den också se över regelverk och andra styrinstrument.

Bakgrund och syfte med undersökningen

Under en längre tid har det funnits en diskussion om tillgängligheten av efterfrågade läkemedel vid apoteksbesök. Undersökningar som utgått från vad kunder svarat på hur de själva minns sitt senaste apoteksbesök, eller alla sina apoteksbesök under det senaste året, har ibland indikerat att apotekens tillhandahållande av läkemedel är sämre än vad kunden bör kunna förvänta sig. Det har ibland även hävdats att apotekens tillhandahållande har blivit sämre efter omregleringen av apoteksmarknaden som skedde 2009. Samtidigt har apoteksaktörerna med statistik från försäljningssystemen kunnat visa att den s.k. direktexpedieringsgraden (även benämnd servicegraden) varit både hög, runt 95 procent, och därtill i stort sett densamma före och efter omregleringen. Denna direktexpedieringsgrad utgör kvoten mellan å ena sidan de recepttrader som blir expedierade direkt och, å andra sidan, summan av antalet beställda recepttrader och antalet direktexpedierade recepttrader. En fördel med detta mått är att det bygger på faktiska händelser och att det går att sammanställa som totalregisterdata över hela apoteksmarknaden (samtliga expedierade recepttrader och samtliga beställningar). Måttet är också jämförbart över lång tid, vilket bl.a. gör att det går att jämföra tiden före omregleringen med tiden efter. Likaså har apoteksaktörerna i s.k. kundnöjdhetsundersökningar kunnat visa att kundnöjdheten också är stabil och hög, och att den förefaller ha stärkts något sedan omregleringen.

En uppenbar nackdel med det hittills enda tillgängliga måttet på direktexpediering är dock att det inte kan fånga de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende. Det är ju inte säkert att kunden väljer att beställa ett läkemedel som för tillfället inte finns inne på det apotek kunden har besökt. Kunden kanske väljer att i stället fråga på ett annat apotek, eller att komma tillbaka nästa dag. I dessa fall blir det ingen registrering i apotekens försäljningssystem som går att läsa av och utvärdera statistiskt. En annan nackdel är att måttet bara har kunnat räknas fram på *receptradsnivå*, inte på *kundnivå*. För kunder med endast ett läkemedel på recept så blir receptradsnivå och kundnivå samma sak om man mäter hur många läkemedel som expedieras direkt respektive beställs. För kunder som har flera läkemedel på recept säger däremot den genomsnittliga kvoten för direktexpediering på receptradsnivå inte så mycket om den sammantagna expedieringen av samtliga efterfrågade läkemedel.

Generellt har kunskaperna varit begränsade om i vilken utsträckning olika typer av hinder påverkar apotekens möjligheter att expediera läkemedel direkt till kund. Inte heller finns någon kvantifierad kännedom om vilka de kortsiktiga praktiska följderna blir för den kund som inte kan få ett läkemedel direkt.

Ingen har därför kunnat svara tillräckligt uttömmande på frågan om hur det ser ut med apotekens direktexpedieringsgrad, om man i stället mäter den på *kundnivå*, och om även de kunder som för en eller flera recepttrader lämnar apoteket med oförrättat ärende omfattas. För att ta reda på detta beslutade de svenska apotekskedjorna¹ genom styrelsen för SA Service AB (en del av Sveriges Apoteksörening) att genomföra en enkätstudie om direktexpediering av receptförskrivna humanläkemedel på apotek. Undersökningens utformning, genomförande och viktigaste resultat presenteras i denna rapport.

Inledningsvis ska sägas att denna undersökning inte har någon direkt koppling till de lagstadgade kraven på tillhandahållande av läkemedel genom den s.k. 24-timmarsregeln. Det som har mätts och utvärderas inom denna undersökning är den servicenivå i form av direktexpediering som alltså ligger utöver de lagstadgade kraven.

¹ Apoteket AB, Apotek Hjärtat, Kronans Apotek, Apoteksgruppen, Lloydsapotek och Cura apoteket.

Något om undersökningens praktiska utformning och genomförande

Metod och avgränsning

De data som denna undersökning syftar till att mäta går inte att hämta ur befintliga försäljningssystem eller andra register. Det har därför stått klart att metoden måste bli en enkät som fylls i av expedierande farmaceuter i samband med kundbesök vid receptdisken på apotek. En sådan enkät kan antingen byggas upp elektroniskt eller i pappersform. Framför allt tidsaspekten medförde att valet föll på det senare.

Expediering av recept på apotek är komplicerat och det kan finnas ett flertal olika orsaker till att ett läkemedel inte kan expedieras direkt. Följderna för kunden i ett sådant läge kan också variera.

De olika krav som har behövt balanseras mot varandra i undersökningen är bl.a. att

- enkäten måste vara tillräckligt detaljerad för att kunna ge svar på de frågor som studien syftar till att undersöka,
- det måste vara möjligt för en farmaceut att någorlunda snabbt fylla i enkäten i samband med varje receptkundsbesök,
- enkäten måste vara maskinläsbar,
- enkäten måste vara konstruerad på ett sådant sätt att vissa av de möjliga svarsalternativen så långt möjligt utesluter varandra för att få ett analyserbart dataunderlag.

I syfte att erhålla tillräckligt precisa svar på just direktexpediering av läkemedel har undersökningen avgränsats till att mäta direktexpediering på apotek av humanläkemedel förskrivna till människor. Det innebär att djurläkemedel inte ingår i undersökningen, inte heller om ett humanläkemedel förskrivits till djur. Det innebär också att förskrivna varor som inte är läkemedel inte heller ingår i undersökningen. Att djurläkemedel och andra förskrivna varor än läkemedel inte ingick i denna undersökning betyder inte att apotekens tillgänglighet av sådana varor inte är viktig. Det bedömdes dock vid detta tillfälle inte ligga inom genomförbarhetens gräns att för varje efterfrågad receptrad även försöka fånga olika typer av varor.

För att undersökningen inte ska få felaktiga, för höga, resultat hänförliga till kunder som hämtar ut förbeställda läkemedel så ingår inte heller *uthämtande* av sådana i undersökningen. Däremot ingår det i undersökningen att redovisa alla recepttrader som leder till att kunden beställer läkemedlet (kundreservation).

Den blankett/enkät som använts i undersökningen finns som bilaga 1 i detta dokument. Det informationsmaterial och handledning som sändes ut till de deltagande apotekens farmaceuter finns redovisat i bilaga 2. Där finns ytterligare information om blankettens konstruktion och hur den ska fyllas i.

Deltagande apotek i undersökningen

Samtliga svenska apotekskedjor och ett fristående apotek har medverkat i undersökningen. Den aktuella populationen av öppenvårdsapotek bestod därmed av totalt 1290 apotek. Apotekskedjorna deltog utifrån ett slumpmässigt urval med 150 apotek. Det slumpmässiga urvalet gjordes av en extern aktör (Enkätfabriken AB). Urvalet medförde ett i princip proportionellt antal apotek per kedja. Också på länsnivå och kommungruppsnivå var det slumpmässiga urvalet representativt med bara mindre avvikelser mellan hela populationens andel apotek och urvalets andel apotek.

Tabell 1 Undersökningens urval på apotekskedjenivå

Antal apotek i det slumpmässiga urvalet	Urval	Population	Urval andel	Population andel	Absolut skillnad		Bortfall	Utfall	Utfall andel	Absolut skillnad	
					Population - Urval	Population - Utfall				Population - Utfall	Population - Utfall
Apotek Hjärtat	35	308	23,3%	23,9%	0,5%			35	23,6%	0,2%	
Apoteket AB	43	362	28,7%	28,1%	0,6%		-1	42	28,4%	0,3%	
Apoteksgruppen	19	165	12,7%	12,8%	0,1%			19	12,8%	0,0%	
Cura apoteket	7	67	4,7%	5,2%	0,5%			7	4,7%	0,5%	
Kronans apotek	35	304	23,3%	23,6%	0,2%		-1	34	23,0%	0,6%	
Lloydsapotek	10	83	6,7%	6,4%	0,2%			10	6,8%	0,3%	
Enskild aktör	1	1	0,7%	0,1%	0,6%			1	0,7%	0,6%	
Total	150	1290	100,0%	100,0%			-2	148	100,0%		

Inga specialapotek, som t.ex. distans-, dos- eller internetapotek, deltog i undersökningen. Dessa bedriver inte verksamhet med ett sådant kundmöte i butik som undersökningen syftar till att kartlägga.

De 150 öppenvårdsapoteken i urvalet motsvarar drygt 11 procent av det totala antalet öppenvårdsapotek i Sverige. Även efter att två apotek av olika praktiska skäl inte kom att genomföra undersökningen uppgår andelen till drygt 11 procent av antalet öppenvårdsapotek. Urvalets storlek och representativa fördelning i förhållande till hela apoteksmarknaden gör att resultaten av undersökningen kan väntas stämma väl överens med resultaten för hela marknaden.

Det är farmaceuterna vid receptdisken på de deltagande apoteken som har haft ansvaret att praktiskt genomföra enkätundersökningen under hela öppettiden.

Undersökningsperiod – en vecka

Enkätstudien genomfördes i mars 2015 under vecka 10. Studien startade måndagen den 2 mars och slutade söndagen den 8 mars.

Undersökningsmetod

Deltagande apotek fick blanketter från det företag som SA Service tecknat avtal med (Enkätfabriken AB). Blanketterna var förtryckta med ett unikt ID-nummer för respektive apotek. Blanketterna har fyllts i genom att rutor markerats med kryss. Detta har enligt instruktionen gjorts i direkt anslutning till att kundbesöket vid receptdisken avslutats. Efter undersökningsveckan har blanketterna maskinlästs.

Omfattning och bortfall

Två av apoteken i det slumpmässiga urvalet hade av olika omständigheter inte möjlighet att genomföra undersökningen. Totalt ingår alltså resultaten från 148 apotek i den insamlade statistiken. Två av de 148 apoteken kom inte igång på måndagen, och ett apotek inte på tisdagen, vilket ger ett mindre bortfall dessa dagar. Deltagande apotek sett över undersökningsperioden motsvarar alltså drygt 11 procent av det totala antalet öppenvårdsapotek i Sverige. Några nyckeltal över undersökningens omfattning redovisas i tabell 2.

I undersökningen har sammanlagt 77368 blanketter skickats in från de deltagande apoteken. Antalet inkomna blanketter ligger totalt sett i linje med den förväntade mängden. Trots en hög ambition från samtliga deltagande apotek är det ofrånkomligt att vissa blanketter blir felaktigt ifyllda. De felaktigt eller ofullständigt ifyllda blanketterna var fler på måndagen och tisdagen än övriga veckan. I viss mån kan felaktigheterna alltså hänföras till behovet av en viss inkörningsperiod. Förekommande exempel på felaktigt ifyllda blanketter är att två eller flera rutor har kryssats i, där endast ett kryss skulle ha förekommit. Andra exempel gäller blanketter där redovisningen inte hänger samman inbördes, där något viktigt värde är utelämnat eller en sammanställning leder till en felaktig/orimlig totalsumma. Det finns också ett antal, troligen av misstag, insända blanketter där enbart veckodag är angiven, liksom det finns blanketter där kundens antal efterfrågade recepttrader inte angetts. Nämda

kategorier blanketter låter sig inte räknas samman på något rimligt sätt. Kompletterande antaganden om vad farmaceuten eventuellt kan ha avsett att fylla i, eller om vad som fattas, eller antaganden om vilket av två eller flera värden som är det riktiga och vilket eller vilka som i så fall är felaktiga, har vi inte ansett vara möjligt eller rimligt att försöka göra i efterhand.

I flera fall är det däremot relativt oväsentligt om en ruta inte blivit ifylld, eller om två rutor har kryssats där enbart en borde ha kryssats. Det gäller t.ex. om veckodag inte är ifylld, eller om två veckodagar skulle vara ikryssade. Det finns även andra exempel på utebliven ikryssning som inte har omöjliggjort en analys av blanketterna. De tillräckligt korrekt ifyllda blanketterna, som summerar inbördes och är nedbrytbara på orsak och följd för kunden (se nedan) uppgår till 73818 stycken. Detta är den absoluta majoriteten av blanketterna, 95,4 procent av samtliga. Det är dessa som analyseras i rapporten, och deras omfattning framgår mer detaljerat i tabell 2 nedan.

Tabell 2. Undersökningens omfattning.

	Antal kunder	Antal efterfrågade recepttrader	Antal apotek
Totalt	73 818	141 751	148
<i>Varav per veckodag</i>			
Måndag	14 570	28 140	146
Tisdag	13 569	26 548	147
Onsdag	13 029	24 769	148
Torsdag	12 096	23 558	148
Fredag	12 263	23 416	148
Lördag	4 941	8 851	115
Söndag	2 604	4 459	59
Ej angiven dag	746	2 010	11
Summa	73 818	141 751	
<i>Varav per apotekets storlekskategori, efter antal receptkunder per vecka</i>			
0-300	5 866	10 733	29
301-600	21 424	41 293	60
601-900	20 655	39 722	34
901-1200	11 410	22 604	14
> 1200	14 463	27 399	11
Summa	73 818	141 751	148
<i>Varav per kommungrupp</i>			
Förortskommuner till storstäderna	10 701	20 533	17
Förortskommuner till större städer	3 030	6 256	7
Glesbygdskommuner	2 573	5 129	5
Kommuner i glesbefolkad region	3 024	5 874	6
Kommuner i tätbefolkad region	7 193	13 925	14
Pendlingskommuner	4 626	9 310	9
Storstäder	13 108	23 915	28
Större städer	24 673	47 117	52
Turism- och besöksnäringsskommuner	1 443	2 676	3
Varuproducerande kommuner	3 447	7 016	7
Summa	73 818	141 751	148

Anm: Uppdelningen i kommungrupper följer SKL:s definition från 2011.

De bristfälliga blanketter där det inte med säkerhet går att utläsa de för denna undersökning centrala värdena, har inte kunnat användas för någon närmare analys. Dessa uppgår till 3550 stycken, eller 4,6 procent av samtliga inkomna. Bland dessa ingår alltså exempelvis sådana blanketter som är helt tomma så när som på att en veckodag är ifylld. Här ingår också blanketter där kundens efterfrågan inte har angivits, dubbelkryssning, felaktiga totalsummor m.m.

Som en referensberäkning har, trots kända felaktigheter i nämnda delar av underlaget, direktexpedieringsgraden beräknats på samtliga blanketter utom de som är felkodade för dubbelkryss. Den blir då 94,8 procent (N=77296). Det går också att grovsortera blanketterna, så att de blanketter räknas med där antalet

direktexpedierade, delvis expedierade samt ej expedierade summerar till kundens efterfrågan, men inte de som har felkod för dubbelkryss eller de som inte angett kundens efterfrågan. Med detta underlag blir direktexpedieringsgraden 94,7 procent (N=74639). De här nämnda värdena kan jämföras med det värde för direktexpedieringsgrad på receptradnivå som presenteras nedan i rapporten, på 94,9 procent, avseende de korrekt ifyllda blanketterna. Värdena ligger som synes mycket nära varandra. Överlag finns således ingen nämnvärd skillnad, vilket innebär att bristerna och felaktigheterna i de bredare underlagen i genomsnitt tar ut varandra. Däremot är andelen delvis direktexpedierade receptrader något högre i de större urvalen (som inkluderar felaktiga och/eller ofullständiga blanketter). Denna andel blir 1,9 respektive 1,5 procent jämfört med andelen 1,1 procent bland de korrekta blanketterna.

Mot denna bakgrund, men främst tack vare urvalets stora omfattning, bedöms de närmare analyserade blanketterna från undersökningen vara representativa för hela apoteksmarknaden. Som alltid när det är fråga om en urvalsundersökning finns en viss osäkerhet kopplad till förekomsten av slumpmässiga variationer även om urvalet är stort. De övergripande nyckeltalen som bygger på ett större underlag är alltid säkrare än de fördelningar som bygger på färre observationer. Detta ska man ha i åtanke även gällande resultaten i denna undersökning.

Resultat från undersökningen

Mätt som med hittillsvarande mått

Enligt den hittills tillgängliga metoden att mäta direktexpediering av läkemedel har apoteken under lång tid haft en direktexpedieringsgrad på runt 95 procent (se bakgrund ovan). Det betyder något förenklat att av 100 efterfrågade receptrader så medförde 5 en beställning/kundreservation.

Den nu aktuella enkätundersökningen går inte rakt av att jämföra med det hittillsvarande måttet, men ger, med snarlikt sätt att relatera direktexpediering och beställda läkemedel till varandra, en direktexpedieringsgrad på drygt 96 procent för förskrivna läkemedel.

När direktexpedieringen relateras till alla besökande receptkunders totala efterfrågan

Som också nämnts ovan är en nackdel med det hittillsvarande måttet att det inte fångar upp de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende en eller flera receptrader. Ett av syftena med den nya undersökningen har varit att även räkna dessa kunder och deras samlade efterfrågan. I tabell 3 sammanfattas undersökningens grundresultat på *receptradsnivå*. I denna tabell, och i de följande diagrammen, ingår samtliga kunder och deras totalt efterfrågade läkemedel. Det innebär alltså att resultaten inkluderar de kunder som helt eller delvis lämnat apoteket med oförrättat ärende. (Mer om detta nedan).

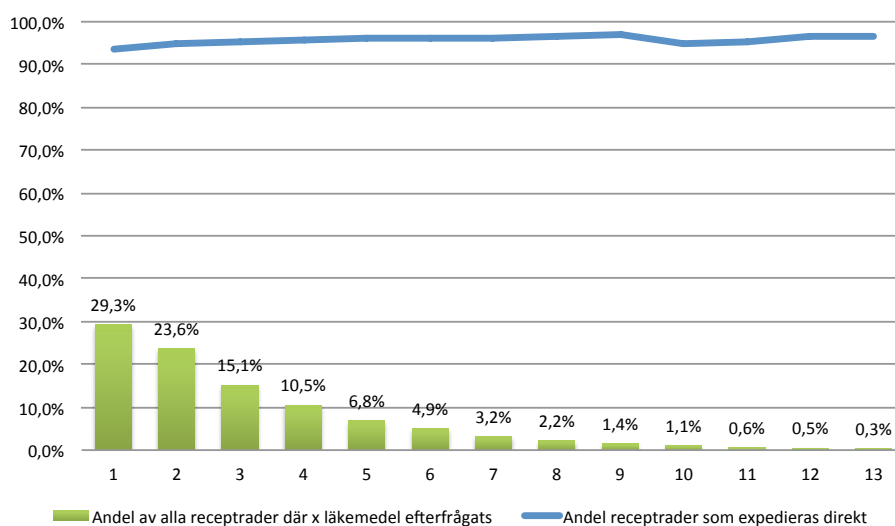
Tabell 3. Övergripande resultat beräknade på receptradsnivå

	Efterfrågade receptrader	Direktexpedierade receptrader	Varav delvis expedierade	Ej expedierade
Antal receptrader	141 751	134 474	1 576	7 277
Andel receptrader		94,9%	1,1%	5,1%

Med samtliga kunders samtliga efterfrågade receptrader i undersökningsveckan medräknade, blir direktexpedieringsgraden 94,9 procent. Av dessa direktexpedierade receptrader har en mindre del, 1,1 procent, blivit delvis expedierade. Det kan exempelvis innebära att en kund avseende en viss receptrad har fått 2 av 3 förpackningar av ett visst läkemedel expedierade direkt. De ej expedierade receptraderna uppgår i undersökningen till 5,1 procent av samtliga efterfrågade receptrader. Ytterligare analys och nedbrytning av undersökningens data kring delvis expedierade och ej expedierade receptrader återkommer vi till längre fram i denna rapport.

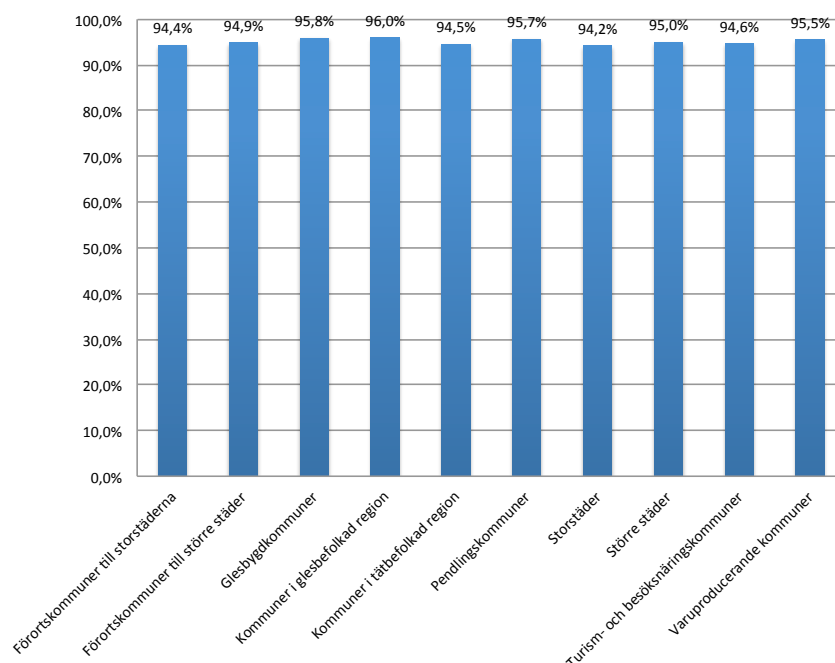
Direktexpedieringsgraden, mätt utifrån receptrader, är också stabil när kunder efterfrågar mer än ett läkemedel. I diagrammet nedan visas hur direktexpedieringsgraden rör sig kring 95 procent oavsett hur många läkemedel kunden har efterfrågat. Det beror på att det oftast bara är ett fåtal av alla efterfrågade läkemedel som inte kan direktexpedieras. I samma diagram visas också fördelningen av antalet receptrader som härrör från kunder som efterfrågat 1, 2, 3 osv... läkemedel. Vid upp till 8 efterfrågade läkemedel finns drygt 95 procent av samtliga efterfrågade receptrader.

Direktexpediering mätt på receptradsnivå utifrån antal efterfrågade läkemedel



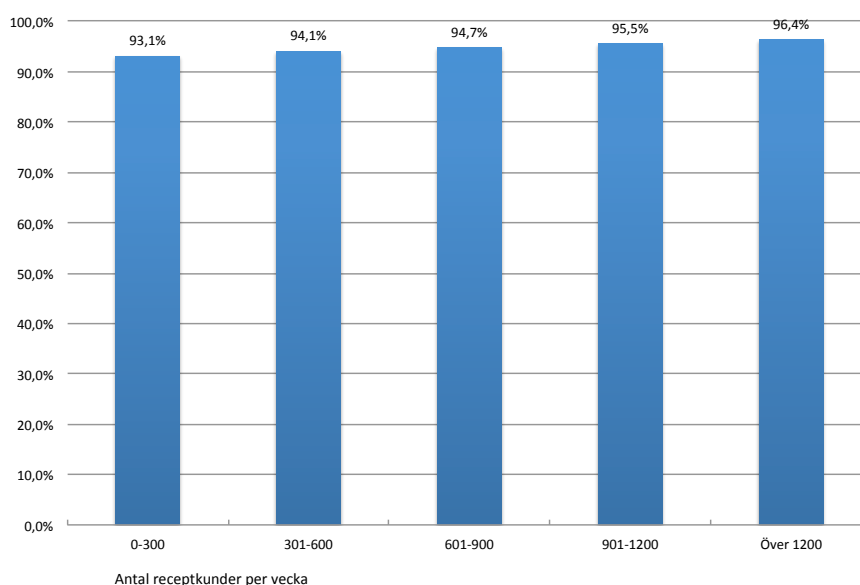
Direktexpedieringsgraden kan också fördelas per kommungrupp, vilket framgår i följande stapeldiagram. Några dramatiska skillnader går inte att utläsa, men glest befolkade kommuner och pendlingskommuner ligger något över genomsnittet, medan storstäder och förortskommuner till storstäderna ligger något under genomsnittet.

Andel receptrader som expedieras direkt fördelat på kommungrupp



En fördelning av direktexpedieringsgraden per apoteksstorlek framgår i nästa diagram. Apoteksstorleken mäts här utifrån hur många receptkunder som apoteket i genomsnitt har under en vecka. I diagrammet framgår ett väntat mönster, där möjligheten att direktexpediera stiger med ökad apoteksstorlek. De minsta apoteken har i genomsnitt en direktexpedieringsgrad på 93,1 procent, och de största på 96,4 procent.

Andel recepttrader som expedieras direkt fördelat apoteksstorlek



Skillnad mellan att mäta på receptradsnivå och på kundnivå

Syftet med den nu aktuella undersökningen har inte enbart varit att fånga de kunder som avseende ett eller flera läkemedel lämnar apoteket med oförrättat ärende, utan också att kunna mäta graden av direktexpediering på *kundnivå*, till skillnad från hittillsvarande möjlighet att mäta på receptradsnivå. I föregående avsnitt redovisades resultaten för samtliga kunder (även de med oförrättat ärende) utifrån hur många recepttrader som blir direktexpedierade.

För kunder med endast ett läkemedel på recept så blir det vi här kallar receptradsnivå och kundnivå samma sak om man mäter hur många läkemedel som expedieras direkt respektive inte expedieras. För kunder som har flera läkemedel på recept visar däremot den genomsnittliga kvoten för direktexpediering på receptradsnivå inte nödvändigtvis så mycket om den sammantagna expedieringen av samtliga läkemedel för den enskilda kunden. Ju fler läkemedel en kund efterfrågar vid ett och samma tillfälle, desto lägre kan förväntan vara att få alla läkemedel expedierade direkt.

Skillnaden mellan att mäta graden av direktexpediering på receptradsnivå respektive på kundnivå kan illustreras med ett förenklat räkneexempel i nedanstående tabell, där DX används som förkortning för direktexpediering.

Tabell 4. Illustrativt exempel: Direktexpediering beräknad på receptrads- och kundnivå

	Efterfrågade recepttrader	Exp. direkt	Ej exp.	DX% (Andel exp)
Kund 1	5	4	1	80%
Kund 2	10	9	1	90%
Summa	15	13	2	
DX på receptradsnivå		87%		
DX på kundnivå				85%

I tabell exemplet efterfrågar två kunder totalt 15 recepttrader. Av dessa blir 13 direktexpedierade och 2 inte direktexpedierade. De totalt 13 av 15 expedierade raderna medför en direktexpedieringsgrad på 87 procent ($13/15 = 0,87$). Det är detta mått vi benämner direktexpedieringsgrad på receptradsnivå.

Om tabellen i stället betraktas radvis, kund för kund, visas att den individuella graden av direktexpediering är 80 procent för den första kunden och 90 procent för den andra. I genomsnitt blir den individuella direktexpedieringsgraden 85 procent för de två kunderna. Det är detta mått vi benämner direktexpedieringsgraden på kundnivå.

Det är också intressant att se hur stor andel kunder som fick *samtliga* efterfrågade läkemedel direktexpedierade. Om enbart dessa kunder räknas så blir andelen lägre än i något av de två måtten på direktexpediering som båda lägger vikt vid vad som har hänt med samtliga läkemedel.

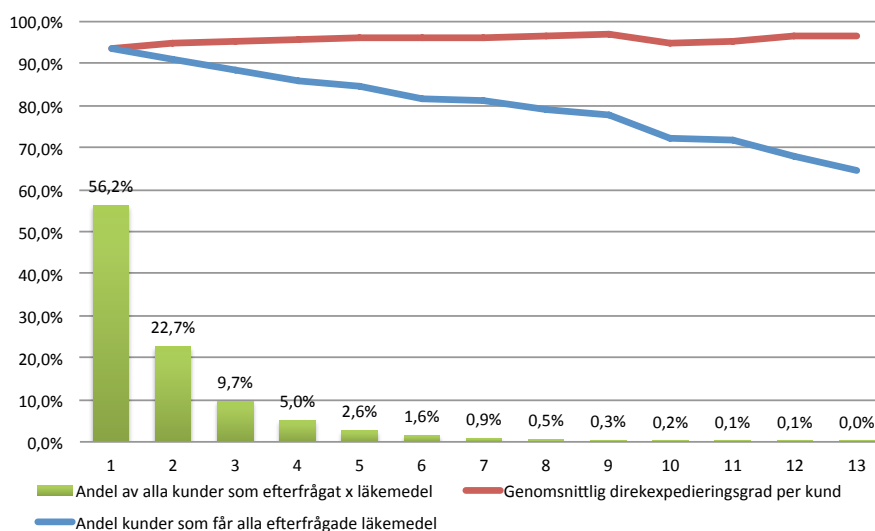
Resultatet av undersökningen på kundnivå framgår i tabell 5.

Tabell 5. Övergripande resultat beräknade på kundnivå

	Kunder	Kunder som får samtliga efterfrågade läkemedel	Kunder med något läkemedel ej expedierat	Genomsnittlig direktexpediering per kund
Antal	73 818	67 311	6 507	
Andel		91,2%	8,8%	94,2%

Precis som för beräkningen på receptradnivå ovan kan beräkningarna på kundnivå fördelas utifrån hur många läkemedel som kunden efterfrågar. Detta har gjorts i nedanstående diagram som visar de två angivna sätten att mäta på kundnivå. I diagrammet finns också andelen kunder angivna utifrån antal som efterfrågar 1, 2, 3 osv... läkemedel.

Direktexpediering mätt på kundnivå utifrån antal efterfrågade läkemedel



Diagrammet ska läsas så att andelen kunder i undersökningen som efterfrågat 1 läkemedel (en receptrad) var 56,2 procent av samtliga kunder. Av dessa kunder fick drygt 93 procent sitt läkemedel direkt. Ju fler läkemedel en kund efterfrågar desto troligare är det att *något* av dessa läkemedel inte kan expedieras direkt. Man kan därför vänta sig att andelen kunder som får *samtliga* efterfrågade läkemedel direktexpedierade avtar i takt med att fler läkemedel efterfrågas. Av diagrammet framgår att andelen kunder som efterfrågat 2 läkemedel var 22,7 procent. Av dessa kunder var det 91 procent som fick båda sina läkemedel direkt (blå linje). Eftersom nästan samtliga fick båda sina läkemedel direkt (dvs hade 100% direktexpediering på kundnivå), och bara en mindre del fick ett eller inget läkemedel (dvs 50% eller 0% direktexpediering på kundnivå), blir den genomsnittliga direktexpedieringsgraden på kundnivå här 95 procent för de kunder som efterfrågat två läkemedel (röd linje).

Av fördelningen av antalet kunder utifrån antalet efterfrågade läkemedel framgår att redan vid upp till 5 efterfrågade läkemedel finns mer än 95 procent av alla kunder.

Den genomsnittliga direktexpedieringsgraden på kundnivå sjunker inte i takt med att fler läkemedel efterfrågas. Det beror på, som tidigare visats, att det oftast bara är ett fåtal läkemedel som inte expedieras för de kunder som vill hämta ut flera läkemedel. Däremot blir det successivt vanligare att ett eller några läkemedel inte direktexpedieras ju fler som efterfrågas, och därför sjunker andelen kunder med *samtliga* läkemedel direktexpedierade i takt med ökad efterfrågan.

Det kan därför vara belysande att särskilt studera de kunder som efterfrågar många läkemedel. Det var totalt 150 kunder i undersökningen som efterfrågade 10 läkemedel. Antalet kunder som fick *alla* 10 läkemedel direkt uppgick till 108, vilket motsvarar 72 procent av dessa kunder. Se tabell 6 nedan.

Tabell 6 Direktexpediering för de 150 kunder i undersökningen som efterfrågade 10 läkemedel

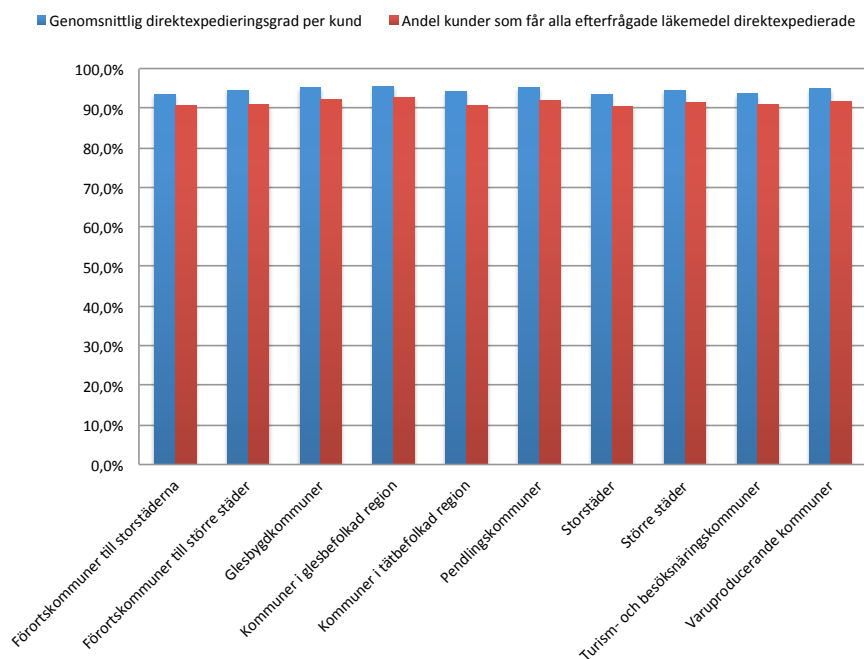
Antal direktexpedierade recepttrader av 10 efterfrågade	Antal av de 150 kunderna	Andel av de 150 kunderna
10 av 10	108	72%
minst 9 av 10	134	89%
minst 8 av 10	141	94%
minst 7 av 10	146	97%
minst 6 av 10	146	97%
minst 5 av 10	149	99%
minst 4 av 10	150	100%

För 26 kunder var det bara ett läkemedel av de 10 som saknades. De kunder som fick minst 9 av 10 läkemedel uppgick därmed till 134, vilket motsvarar 89 procent av dessa kunder. För 7 kunder var det 2 läkemedel som saknades. De kunder som fick minst 8 av 10 läkemedel direktexpedierade uppgick därmed till 141, vilket motsvarar 94 procent av dessa kunder.

Eftersom en kvalificerad majoritet av kunderna fick samtliga 10 läkemedel direktexpedierade och den vanligaste bristen var att endast 1 läkemedel saknades blir dessa kunders genomsnittliga direktexpedieringsgrad 93,7 procent. (Dessa kunders direktexpedieringsgrad på receptradsnivå blir 94,9 procent.)

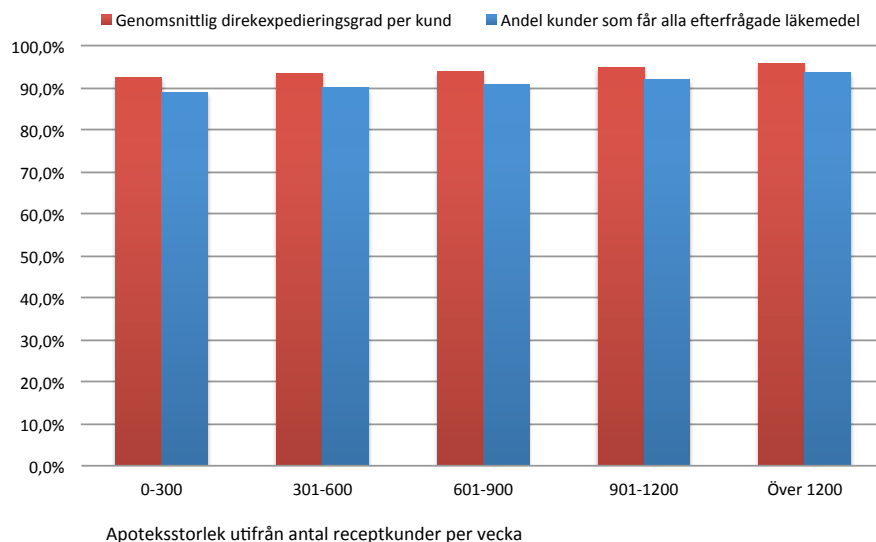
Direktexpediering mätt på kundnivå fördelat på kommungrupp redovisas i nästföljande diagram. Inga dramatiska skillnader mellan kommungrupperna framkommer, men precis som när motsvarande beräkning görs utifrån recepttrader, så ligger glest befolkade kommuner och pendlingskommuner något över genomsnittet, medan storstäder och förortskommuner till storstäderna ligger något under genomsnittet.

Direktexpediering mätt på kundnivå fördelat på kommuntyp



Direktexpediering mätt på kundnivå fördelat på apoteksstorlek redovisas i nästföljande diagram.

Direktexpediering mätt på kundnivå fördelat på apoteksstorlek



Orsaker till delvis expediering och följd för kunden

En viktig del i den genomförda undersökningen var att ta reda på vilka som är de vanligaste orsakerna till att läkemedel inte kan direktexpedieras. Dessa orsaker vill man speciellt veta så mycket som möjligt om per efterfrågat läkemedel, och därför kommer dessa resultat att främst kunna läsas av på receptradsnivå. Lika viktigt har varit att ta reda på de vanligaste (kortsiktiga) följderna för kunden, när en expediering helt eller delvis inte kan ske.

I följande tabell redovisas *orsakerna* till att läkemedel blev delvis expedierade. I denna del av enkäten fanns två möjliga alternativ. Antingen kunde läkemedlet (nyligen) ha blivit restnoterat hos antingen distributör eller leverantör, vilket gjort att det läkemedel som delvis kunde expedieras till kunden inte räckte till hela expedieringen. Eller så hade apoteket inte tillräckligt många i lager vid det aktuella tillfället, fast läkemedlet normalt lagerförs. Ett antal förpackningar hade apoteket uppenbarligen, eftersom delar av receptraden blev direktexpedierad.

För de läkemedel som fanns i lager och därmed kunde bli delvis expedierade, utgjorde som väntat restnoteringar en mindre förklaring till de uteblivna fullständiga expedieringarna, 8 procent av delexpedieringarna. Huvuddelen av delexpedieringarna, 92 procent, berodde på att läkemedlet var tillfälligt slut på apoteket.

I förhållande till samtliga efterfrågade receptrader utgjorde delexpedieringarna, som också redovisats ovan, 1,1 procent.

Tabell 7. Orsak till delvis expedierade receptrader

Orsak till brist i lager	Antal	Andel av delvis expedierade	Andel av totala antalet receptrader
2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör	120	8%	0,1%
2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	1456	92%	1,0%
Summa	1576	100%	1,1%

I nästa tabell redovisas *följd för kunden* vid de delvisa direktexpedieringarna. I nästan hälften av fallen valde kunden att beställa de eller de förpackningar som saknades. I 5 procent av fallen fick kunden information om tillgänglighet på annat apotek för det läkemedel som saknades. I 47 procent av fallen avstod kunden från att göra en beställning eller att få information om tillgänglighet på annat apotek. Att denna siffra är förhållandevis hög är kanske inte så oväntat i just dessa fall där kunden redan har fått en viss mängd av läkemedlet. Behandlingen kan påbörjas eller fortsättas, och det är inte ovanligt att kunden utan att göra en beställning får besked om att resterande förpackning(ar) kommer att finnas inne nästa dag. Sådan information har dock inte kunnat registreras i denna undersökning.

Tabell 8. Följd för kunden vid delvis expedierade receptrader

Följd för kunden	Antal	Andel av delvis expedierade	Andel av totala antalet receptrader
2.3 Kunden valde att beställa	762	48%	0,5%
2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	74	5%	0,1%
2.5 Kunden avstod beställning eller information	740	47%	0,5%
Summa	1576	100%	1,1%

Orsaker till Ej expedierade receptrader och följd för kunden

Orsakerna till att ett läkemedel inte kan expedieras alls kan vara många. I undersökningen har de vanligast förekommande orsakerna varit möjliga att ange. Dessa har utformats för att sammantaget täcka in de orsaker som kan leda till att en expediering helt uteblir, och så att de så långt möjligt ska vara uteslutande av varandra. Det kan dock konstateras att detaljeringsgraden i en ännu mer omfattande undersökning hade kunnat göras större. Blanketten för undersökningen utformades för att kunna ge svar med tillräcklig detaljering, utan att bli orimligt betungande för de farmaceuter som skulle fylla i den. Orsakerna kan hänföras till tre huvudkategorier (på blanketten benämnda 3.1 till 3.3):

- kunden motsätter sig expediering av ett tillgängligt och utbytbart läkemedel, eller
- farmaceuten motsätter sig expediering pga t.ex. olämplig interaktion eller trolig felaktighet, eller
- att läkemedlet inte finns i apotekets lager.

Den sistnämnda huvudkategorin detaljeras sedan ytterligare utifrån olika delorsaker till att läkemedlet inte finns i lager (3.3a till 3.3e) Farmaceuten har enbart fått ange *en* huvudsaklig förklaring till att direktexpediering uteblir.

Orsaker till ej expedierade receptrader

Resultatet av undersökningen redovisas i de två nästföljande tabellerna som är en specificering av de 5,1 procent ej expedierade receptraderna som tidigare redovisats i tabell 2. Radrubrikerna i tabellerna följer blankettens utformning.

Tabell 9. Orsak till ej expedierade receptrader

Orsak. Ange ett av följande alternativ:	Antal	Andel av ej expedierade	Andel av totala antalet receptrader
3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbart läkemedel	958	13%	0,7%
3.2 Inte möjligt att expediera direkt pga farmaceutisk bedömning	76	1%	0,1%
3.3 Ej i lager. Ange en huvudsaklig orsak:			
a. Restnoterat hos distributör/leverantör	1071	15%	0,8%
b. Licensläkemedel, extempore, gas, dialysvätskor och liknande	123	2%	0,1%
c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	1555	21%	1,1%
d. Efterfrågas sällan	2189	30%	1,5%
e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)	1129	16%	0,8%
Mer än en orsak ikryssad	176	2%	0,1%
Summa	7277	100%	5,1%

Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbart läkemedel

Denna orsak till utebliven direktexpediering har angetts för 13 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 0,7 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. I dessa fall hade alltså apoteket ett expedierbart läkemedel i lager, oftast periodens vara (PV), men kunden ville ha det förskrivna läkemedlet, eller ett annat utbytbart läkemedel. Kunderna kan ha skäl för att inte få sitt läkemedel ersatt med ett utbytbart läkemedel, men det kan konstateras att om de hade haft samma syn på utbyttbarhet som Läkemedelsverket, skulle apoteken ha kunnat direktexpediera ytterligare 0,7 procent av samtliga efterfrågade receptrader.

Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning

Denna orsak till utebliven direktexpediering har angetts för 1 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 0,1 procent av det totala antalet

efterfrågade receptrader. I dessa fall var det farmaceutens bedömning som ledde till att expedieringen inte kunde ske direkt. Det kan ha berott på att farmaceuten upptäckte någon olämplig interaktion mellan olika läkemedel, eller att det fanns ett troligt fel i förskrivningen. I sådana lägen försöker farmaceuten vanligen kontakta förskrivaren för att antingen få någon form av ändrad förskrivning till stånd, eller för att få förskrivningen bekräftad. I de lägen där det inte går att etablera kontakt med förskrivaren direkt, så kan alltså expedieringen utebli tills en förnyad förskrivarkontakt har kunnat tas. Detta, att kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt, är också den vanligaste följden för kunden i denna orsakskategori, vilket skedde i 62 procent av dessa fall.

Restnoterat hos distributör eller leverantör

Denna orsak har angetts för 15 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 0,8 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. I dessa fall beror alltså den uteblivna direktexpedieringen på att apoteket inte fått de läkemedel de har beställt. Andelen restnoteringar framstår som förhållandevis hög.

Licensläkemedel, extempore, medicinsk gas, dialysvätskor och liknande varor

Denna orsak till utebliven direktexpediering har angetts för 2 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 0,1 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. Denna typ av läkemedel, med undantag av vissa licensläkemedel, kan i princip inte lagerhållas på apotek, och det förefaller vanligt att de kunder som behöver denna typ av läkemedel är väl bekanta med det.

Tillfälligt slut på apoteket

Näst vanligaste orsak till utebliven direktexpediering av läkemedel är att det är tillfälligt slut på apoteket fast det normalt lagerförs. Denna orsak har angetts för 21 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 1,1 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. Apoteken strävar ständigt efter att ha rätt läkemedel i rätt mängd i lager, dvs sådana som kan förväntas säljas innan de måste kasseras. När något av ett lagerhållet läkemedel säljs, brukar vanligen en automatisk beställning genereras så att lagret fylls på till den nivå som normalt kan säljas inom rimlig tid. Vid varierande eller tillfälliga kundflöden kan dock lagerhållningen för mindre säljande produkter påverkas så att det tillfälligt tar slut på apoteket.

Läkemedlet efterfrågas sällan

Vanligaste orsak till utebliven direktexpediering är att läkemedlet efterfrågas sällan. Denna orsak har angetts för 30 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 1,5 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. Att den vanligaste orsaken till utebliven expediering är att läkemedlet är sällsynt kan framstå som motsägelsefullt, men måste ses i ljuset av att det finns ca 13000 unika läkemedelsförpackningar, medan de flesta apoteks lager för någorlunda vanligt efterfrågade läkemedel uppgår till 3000-4000 unika förpackningar. Vissa läkemedel expedieras bara någon enstaka gång per månad i hela landet. Själva mängden sällsynta läkemedel (förpackningar) är därför väldigt stor, samtidigt som en generell lagerhållning av dessa nästan uteslutande skulle resultera i att läkemedlen kasserades. För stamkunder arbetar dock apoteken alltid för att ha även sällsynta läkemedel inne till den kända kundkretsen.

Ett ytterligare skäl till att just "Efterfrågas sällan" är den vanligaste orsaken till utebliven expediering i denna undersökning kan vara att de allra flesta förskrivarkryss som medfört att expediering inte varit möjlig har markerats på denna rad i undersökningen. Detta har gällt när apoteket har motsvarande generisk PV i lager, men inte det förskrivna läkemedlet som inte får bytas ut. Detta kan då under månaden betraktas som en relativt sällsynt situation, jämfört med det absoluta flertalet fall när läkemedel byts ut till PV. Men även andra orsaker kan vara angivna till utebliven expediering när det bakomliggande skälet är förskrivarkryss. (Se även bilaga 2 angående förskrivarkryss).

I en majoritet av fallen, 65 procent, där "Efterfrågas sällan" angivits som orsak till att expedieringen uteblivit har också kunden valt att beställa läkemedlet. Det är mer än den genomsnittliga beställningsfrekvensen, 58 procent, vid utebliven expediering (se nedan).

Lagerförs av andra skäl inte

Denna orsak till utebliven direktexpediering har angetts för 16 procent av de ej expedierade receptraderna, vilket motsvarar 0,8 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. I denna kategori hamnar alla orsaker som inte har att göra med att läkemedlet var ett licensläkemedel, extempore, medicinsk gas eller dialysvätskor m.m., och inte heller med att det efterfrågas sällan. Bland de kvarvarande orsakerna till att ett läkemedel inte lagerhålls finns att det är dyrt och därmed innebär en större ekonomisk risk för apoteket, även om läkemedlet inte efterfrågas sällan. Det kan också vara läkemedel med kort hållbarhet p.g.a. varans natur eller att varan levereras med kort hållbarhet. I denna kategori orsaker till utebliven direktexpediering kan också finnas andra skäl än något av samtliga de tidigare uppräknade.

Övrigt

Bland de i allt väsentligt analyserbara inskannade blanketterna finns också en mindre mängd blanketter där mer än en orsak till utebliven direktexpediering har kryssats i, utan att vi i databasen kan utläsa vilka dessa angivna orsaker var. Dessa blanketter utgör en mindre mängd av de ej direktexpedierade receptraderna och redovisas därför på en egen rad.

Följd för kunden

I följande tabell redovisas resultatet av undersökningen när det gäller följd för kunden, vid de fall där en receptrad inte kunde direktexpedieras. Även i denna tabell följer radrubrikerna blankettens utformning.

Tabell 10. Följd för kunden vid ej expedierade receptrader

Följd för kunden. Ange ett av följande alternativ:	Antal	Andel av ej expedierade	Andel av totala antalet receptrader
3.4 Kunden valde att beställa	4216	58%	3,0%
3.5 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	1518	21%	1,1%
3.6 Kunden avstod beställning eller information	1276	18%	0,9%
3.7 Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt	252	3%	0,2%
<i>Mer än en följd ikryssad</i>	15	0%	0,0%
Summa	7277	100%	5,1%

Kunden valde att beställa

Den absolut vanligaste följden när ett läkemedel inte kan direktexpedieras är att kunden väljer att göra en beställning/kundreservation av läkemedlet. Detta skedde i 58 procent av fallen, vilket motsvarar 3,0 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. En kundreservation innebär vanligen att kunden kan hämta sitt läkemedel nästföljande dag.

Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek

Näst vanligaste följd vid utebliven direktexpediering var att kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek. Detta skedde i 21 procent av fallen, vilket motsvarar 1,1 procent av det totala antalet efterfrågade receptrader. Detta alternativ har kryssats i när kunden inte velat göra en beställning, utan i stället få information

om tillgänglighet på annat apotek. Apoteken har länge hjälpt sina kunder med detta, och genom den nya webbaserade lagerstatuslösning som tagits fram i samarbete mellan Sveriges Apoteksförning och LIF är det sedan maj 2014 möjligt för vem som helst att få information om var ett visst läkemedel finns i lager. Sedan halvårsskiftet 2014 gäller också en lagreglerad informationsskyldighet för apoteken att ge denna information till sina kunder i de lägen en direktexpediering inte kan ske. Ofta innebär detta att kunden har möjlighet att hämta ut sitt läkemedel samma dag på annat apotek.

Kunden avstod beställning eller information om tillgänglighet på annat apotek

I 18 procent av fallen med utebliven direktexpediering avstod kunden från både beställning och information om tillgänglighet på annat apotek. Det motsvarar 0,9 procent av samtliga efterfrågade recepttrader.

Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt

I 3 procent av fallen med utebliven direktexpediering blev följden att kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt, vilket motsvarar 0,2 procent av det totala antalet recepttrader. Detta var det vanligaste alternativet när farmaceutens bedömning medförde att expedieringen inte kunde genomföras utan en förnyad förskrivarkontakt. Denna orsak förklarar dock bara ca 30 procent av följderna då en förnyad förskrivarkontakt avvaktas. I drygt 60 procent av fallen där kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt är det i stället restnoteringar som är orsaken.

Avslutande diskussion

Undersökningen visar att de svenska apoteken överlag fortsätter att upprätthålla en hög tillgänglighet till läkemedel. De senaste åren har apoteken som en följd av omreglering och uttalade politiska önskemål blivit fler, vilket lett till en "utspädning" av receptkunderna per apotek när antalet förskrivna recept inte ökat i samma takt.

Resultaten i denna undersökning indikerar därför att apoteken, i takt med att de blivit fler, successivt har blivit bättre på att anpassa sina lager efter kundernas efterfrågan och att de därmed lyckas upprätthålla en hög direktexpedieringsgrad.

Direktexpediering innebär att en kund som kommer till ett öppenvårdsapotek utan att ha förbeställt sitt läkemedel blir expedierad direkt. Eftersom en kund kan ha flera recepttrader förskrivna att hämta ut, kan direktexpedieringsgraden räknas ut på mer än ett sätt. Direktexpedieringsgrad innebär att antalet direktexpedieringar på något sätt ställs i relation till kundernas totalt efterfrågade recepttrader. Tillgängliga mätetal har gjort att kunskapsläget hittills har varit begränsat till endast ett mått, nämligen direktexpedieringsgraden beräknad på receptradsnivå, där befintliga direktexpedieringar har ställts i relation till mängden direktexpedieringar samt beställningar. Detta mått har inte kunna fånga direktexpedieringsgraden beräknad på kundnivå, och det har inte heller kunnat ta hänsyn till de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende en eller flera recepttrader.

Den nu genomförda undersökningen har syftat till att överbrygga dessa brister. När *samtliga* receptkunders efterfrågade recepttrader räknas med visar undersökningen att direktexpedieringsgraden beräknad på receptradsnivå uppgick till 94,9 procent under mätveckan. Andelen kunder som fick *samtliga* efterfrågade läkemedel direktexpedierade uppgick till 91,2 procent och den genomsnittliga individuella direktexpedieringsgraden på kundnivå uppgick till 94,2 procent. För de kunder som inte får samtliga läkemedel direktexpedierade är det oftast bara ett eller ett fåtal läkemedel som inte blir direktexpedierat. Därför sjunker inte den genomsnittliga direktexpedieringsgraden på kundnivå i takt med fler efterfrågade läkemedel.

Sammantaget bör resultaten i undersökningen kunna bedömas som goda mot bakgrund av att ett flertal faktorer som medför att en direktexpediering inte kan ske

inte heller går att påverka för apoteken. Undersökningen ger också kvantifierade svar på i hur stor utsträckning vissa orsaker leder till att en direktexpediering inte kan ske, och vad detta får för praktisk följd för kunden. Även denna kunskap har saknats tidigare, men kan ge både apotek och beslutsfattare i offentlig sektor nya infallsvinklar på var insatser för förbättringar kan prioriteras.

Sveriges Apoteksförening ser dock med viss oro på möjligheterna att kunna fortsätta upprätthålla en hög direktexpedieringsgrad givet apotekens ekonomiska förutsättningar. Handelsmarginalen, det vill säga den ersättning apoteken får av staten för att tillhandahålla receptförskrivna förmånläkemedel, en säker expediering och rådgivning, täcker inte den kostnad apoteken har för lagerhållning, löner, lokalhyra m.m. kopplat till receptaffären. Underskottet i hanteringen av receptläkemedel täcks därför för närvarande av andra intäkter, som försäljning av handelsvaror, receptfria läkemedel och parallellimporterade läkemedel. I förlängningen är detta ohållbart.

En viktig del i att upprätthålla en hög grad av direktexpediering är därför att staten säkerställer att apoteken får betalt för sin hantering av receptläkemedel, så som det tydligt har uttalats i samband med omregleringen.

Det går naturligtvis att diskutera vad som är en rimlig grad av direktexpediering. Klart är att de ekonomiska och regulatoriska förutsättningar som staten ställer upp påverkar vilka resultat apoteken kan leverera.

I det fall staten skulle vilja förbättra graden av direktexpediering finns en rad styrinstrument som skulle kunna påverka tillgängligheten så att den förbättras ytterligare:

- Förbättrade returrätsregler. Idag har apoteken ingen rätt att få pengarna tillbaka vid retur av ett läkemedel som inte kunnat expedieras på apoteket. Riktlinjer finns som i vissa fall ger en sådan möjlighet för läkemedel som kostar mer än 300 kronor. Narkotiska läkemedel, kylvaror och licensläkemedel är dock undantagna. Vid felbeställning eller felleverans får det inte ha gått mer än 5 dagar sedan läkemedlet levererades för att retur ska kunna ske. En stor del av den ekonomiska risken står alltså apoteket för, vilket naturligtvis påverkar hur apoteken hanterar sina lager. Särskilt känsligt blir det förstås för väldigt dyra läkemedel, särskilt för de mindre apoteken. En förbättrad returrätt skulle kunna förbättra graden av direktexpediering.
- Förändringar inom utbytessystemet. Dagens generikasytem leder, trots ökade krav på leverantörerna, till bristande tillgänglighet och risker för den enskilde patienten. Ett förbättrat regelverk där apoteken kan förhandla om villkoren med leverantörerna kan därför öka tillgängligheten och patientsäkerheten. Längre utbytesperioder och längre slutförsäljningsperioder kan också öka tillgängligheten.
- Betalningstider. Landstingens betalning för de läkemedel som expedieras på apotek kommer inte till apoteken förrän efter så lång tid som två månader. Detta skapar problem, inte minst för mindre apotek, som måste ligga ute med stora summor för dyra läkemedel. En kortare betalningstid från det offentliga skulle minska risken för enskilda apotek att lagerföra och expediera dyra läkemedel. Det skulle leda till en högre tillgänglighet.
- Förändringar i distributionen. Distributionen av läkemedel kan i högre grad anpassas efter kundernas behov. Tillgängligheten ökar om apotekens överföringstidpunkter för beställning blir mer generösa så att tiden mellan beställning och leverans minskar.
- Möjlighet att med bibehållen säkerhet och spårbarhet överföra läkemedel mellan apotek inom en apotekskedja. Det är idag endast tillåtet att skicka läkemedel mellan apotek vid akuta behov. En förändring av regelverket skulle inte bara underlätta den administrativa hanteringen utan också öka tillgängligheten till läkemedel vid lokala restsituationer.

Bilaga 1: Undersökningens blankett

ID

Studie över direktexpediering av humanläkemedel på apotek (ej läkemedel till djur). Omfattning och orsaker till utebliven direktexpediering och följd för kunden.

Obs! En blankett ska fyllas i för varje kund vid receptdisken som har ett giltigt recept¹ på humanläkemedel (ej läkemedel till djur), men inte för kunder som hämtar ut en tidigare gjord beställning. Ange med tydligt kryss i aktuella rutor: ☒

Del 1. Rutorna A, B och 1 måste alltid fyllas i för varje receptkund

A. Ange veckodag:

Må ☐ Ti ☐ On ☐ To ☐ Fr ☐ Lö ☐ Sö ☐

B. Ange antal förskrivna recepttrader humanläkemedel som kunden efterfrågar:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 15+ ☐

1. Ange antal efterfrågade recepttrader som expedierades direkt, i förskriften mängd:

Avser expediering med förskrivet eller utbytbar tillgängligt läkemedel inom ett uttag. Inom eller utom förmån.

0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 15+ ☐

Om samtliga efterfrågade recepttrader inom uttaget direktexpedierades slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 2 nedan och efterfrågade recepttrader som inte expedierats alls redovisas i del 3 nedan.

Del 2. Efterfrågade recepttrader som delvis expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Avser att en mindre förpackning eller färre antal förpackningar expedierades än efterfrågat och angivet på receptets uttag, p.g.a. brist i lager.

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptrad som *delvis* expedierats

Ange antal delvis expedierade recepttrader:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Orsak till brist i lager. Ange ett alternativ:

2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör

2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt

1:a ☐ 2:a ☐ 3:e ☐ 4:e ☐ 5:e ☐ 6:e ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Följd för kunden. Ange ett alternativ:

2.3 Kunden valde att beställa

2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek

2.5 Kunden avstod beställning eller information

1:a ☐ 2:a ☐ 3:e ☐ 4:e ☐ 5:e ☐ 6:e ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Del 3. Efterfrågade recepttrader som inte expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Ange antal recepttrader som inte expedierats:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptrad som *inte* expedierats alls.

Orsak. Ange ett av följande alternativ:

3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel

3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunnat nå förskrivare)

3.3 Ej i lager. Ange *en* huvudsaklig orsak:

a. Restnoterat hos distributör/leverantör

b. Licensläkemedel, extempore, gas eller Baxter²

c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt

d. Efterfrågas sällan

e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)

1:a ☐ 2:a ☐ 3:e ☐ 4:e ☐ 5:e ☐ 6:e ☐ 7:e ☐ 8:e ☐ 9:e ☐ 10:e ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Följd för kunden. Ange ett av följande alternativ:

3.4 Kunden valde att beställa (inkl. ev. hemleverans)

3.5 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek

3.6 Kunden avstod beställning eller information

3.7 Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt

1:a ☐ 2:a ☐ 3:e ☐ 4:e ☐ 5:e ☐ 6:e ☐ 7:e ☐ 8:e ☐ 9:e ☐ 10:e ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¹ Om kund efterfrågar ett förskrivet läkemedel som inte går att hitta i receptregistret ska blanketten inte fyllas i för just detta läkemedel. Vid misstanke om förfälskat recept ska blanketten inte heller fyllas i. Itererade recept med absolut expeditationsintervall ska betraktas som ogiltiga recept i detta sammanhang om det inte är möjligt att expediera p.g.a. att tidsintervallet inte är uppnått. Det finns ju då ingen förskrivaren rad att expediera vid det aktuella tillfället.

² "Baxter" avser dialysvätskor m.m. som distribueras direkt till kund.

Bilaga 2: Informationsmaterial och handledning till farmaceuter för undersökningen om direktexpediering på apotek

2015-02-09

Informationsmaterial och handledning för hur blanketten om direktexpediering av humanläkemedel ska fyllas i

Ha även blanketten framför dig när du läser detta dokument

Bakgrund och huvudsyfte med studien

De svenska apotekskedjorna¹ har genom styrelsen för SA Service AB (en del av Sveriges Apoteksförning) beslutat att en enkätstudie ska genomföras om direktexpediering av humanläkemedel på apotek. Syftet med studien är att fördjupa kunskaperna om graden av direktexpediering *på kundnivå* genom att dels räkna de kunder som lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende ett visst läkemedel, dels att utröna orsaker till att direktexpediering inte kan ske. Studien ska även fånga upp graden av delvis expediering på kundnivå.

Deltagare i studien

Samtliga svenska apotekskedjor och ett fristående apotek deltar i studien utifrån ett slumpmässigt urval av apotek. Totalt ingår 150 *öppenvårdsapotek* i urvalet, vilket motsvarar drygt 11 procent av det totala antalet *öppenvårdsapotek* i Sverige. Apotekskedjorna deltar med ett proportionellt antal apotek per kedja utifrån ett slumpmässigt urval som har gjorts av en extern aktör (Enkätfabriken). Inga specialapotek, som t.ex. distans-, dos- eller internetapotek, deltar i studien.

Det är av största vikt att farmaceuterna på alla apotek som valts ut för att delta i studien genomför denna studie på bästa sätt, hela öppettiden, varje dag i undersökningsperioden som apoteket har öppet.

Undersökningsperiod – en vecka

Studien genomförs under vecka 10 från måndag till och med söndag. Studien startar alltså måndagen den 2 mars och slutar söndag den 8 mars. Studien ska genomföras under respektive apoteks hela öppettid dessa dagar.

¹ Apoteket AB, Apotek Hjärtat, Kronans Apotek, Apoteksgruppen, Lloydsapotek och Cura apoteket.

Undersökningsmetod

Deltagande apotek får upptryckta blanketter från det företag som SA Service tecknat avtal med (Enkätfabriken AB). Blanketterna ska fyllas i av den farmaceut som expedierar receptkunden, genom att rutor markeras med kryss. Detta ska göras i direkt anslutning till att kundbesöket vid receptdisken avslutats. Efter undersökningsveckan ska blanketterna maskinläsas. Blanketterna är försedda med ett id-nummer för att det ska gå att hålla reda på vilket apotek de kommer ifrån.

Inga personuppgifter ska förekomma på blanketten och inga läkemedelsnamn.

Resultaten av studien på apotekskedjenivå kommer att vara förbehållet respektive apotekskedja. Resultatet för alla apotek sammantaget kommer att redovisas för SA Service.

Sammanfattning

För ungefär nio av tio receptkundbesök kommer det att gå snabbt för farmaceuten ut med 3 kryss fylla i en blankett (gäller kunder som direktexpedieras på samtliga receptrader).

Informationen och instruktionerna i denna handledning syftar till att visa hur blanketten ska fyllas i vid de mer speciella situationer som kan uppstå när en receptrad inte kan expedieras direkt. Efter att ha bekantat sig med blanketten är förhoppningen att inte heller detta ska upplevas som svårt eller orimligt tidsödande. Blanketten är tänkt att vara självförklarande och man ska inte löpande behöva återvända till denna handledning för att kunna fylla i blanketten.

I princip gäller det att fylla i *en blankett per receptkund* som har minst en giltig receptrad på *humanläkemedel*. Blanketten gäller de receptrader som kunden vid tillfället efterfrågar. Om en receptrad bara delvis kan expedieras, eller inte kan expedieras alls, ska *orsaken* till detta anges, samt *följden* för kunden.

På de sista sidorna i detta dokument finns konkreta exempel på hur blanketten ska fyllas i vid några olika situationer.

När ska blanketten fyllas i?

En blankett per kund vid receptdisken som efterfrågar minst ett förskrivet humanläkemedel, oavsett förmånsstatus

Det som ska undersökas i studien är direktexpediering av *förskrivna humanläkemedel till människa*, oavsett förmånsstatus.

Det innebär att förskrivna receptrader med förbrukningsartiklar/hjälpmiddel, livsmedel eller andra förskrivna varor än humanläkemedel *inte* ska tas med när blanketten fylls i. Förskrivna djurläkemedel ska inte heller fångas i denna studie. Om ett humanläkemedel är förskrivet till ett djur, så omfattas detta inte heller av denna studie.

Huvudregel: En blankett ska fyllas i för varje kund vid receptdisken som har (minst) ett giltigt recept på humanläkemedel förskrivet till människa, och efterfrågar detta.

Undantag: Om en kund hämtar ut en tidigare gjord beställning av läkemedel ska blanketten inte fyllas i avseende detta recept/dessa recept-rader. Det spelar ingen roll hur förbeställningen har gjorts: via apoteket, via telefon, eller via internet. Blanketten ska inte fyllas i för några förbeställda uthämtningar av läkemedel. (Om kunden däremot samtidigt har ett eller flera andra recept att hämta ut, som inte är förbeställda, ska blanketten fyllas i avseende dessa recept.)

Vad som avses med giltigt recept

Om kund hänvisar till e-recept som inte går att hitta i receptregistret ska blanketten inte fyllas i avseende detta recept (som inte går att hitta). Inte heller vid misstanke om förfalskat recept ska blanketten fyllas i. Itererade recept med absolut expeditionsintervall ska betraktas som ogiltiga recept i detta sammanhang om det inte är möjligt att expediera p.g.a. att tidsintervallet inte är uppnått. Det finns ju då ingen förskriven rad att expediera vid det aktuella tillfället. (I det fall ett itererat recept är möjligt att expediera, dvs att det finns ett giltigt recept, ska blanketten fyllas i som vanligt.) Det kan även finnas andra situationer när ett recept inte är giltigt.

Hur ska blanketten fyllas i?

Fyll enbart i med kryss

Blanketten ska fyllas i av den farmaceut som expedierar receptkunden, och blanketten ska enbart fyllas i med kryss i aktuella och förtryckta

rutor. Anledningen till att det enbart finns kryssalternativ är dels att det inte ska ta onödig tid från farmaceuten att fylla i blanketten, dels att de möjliga svarsalternativen ska vara fördefinierade och lika för alla, samt att blanketterna sedan ska maskinläsas. Det är därför viktigt att det sätts tydliga kryss med bläckpenna. ☒

Om man kryssar fel och vill ändra ska man ta en ny blankett där man kryssar på rätt sätt. Överstrykningar och dubbla markeringar kommer inte att fungera vid inläsningen. (Släng eventuella felaktiga blanketter så att de inte kommer med i inläsningen.)

Vad ska fyllas i på blanketten?

Del 1 ska alltid fyllas i, alltså minst tre kryss per kund med giltigt recept på humanläkemedel

För varje kund med giltigt recept på humanläkemedel till människa ska följande tre uppgifter i Del 1 alltid anges med kryss:

- A. Veckodag.
- B. Totalt antal förskrivna receptrader humanläkemedel som kunden efterfrågar.
- 1. Antal efterfrågade receptrader som expedierades direkt, i förskriven mängd.

Ruta A och B kan ses som grunddata för undersökningen. Ruta 1 avser hur många av de efterfrågade receptraderna som expedierades direkt, i förskriven mängd.

Med *veckodag* avses den aktuella veckodag när kunden står vid receptdisken på apoteket och vill hämta ut ett eller flera recept.

Totalt antal förskrivna receptrader humanläkemedel som kunden efterfrågar: Här ska alltså antalet receptrader som kunden *efterfrågar* anges med ett kryss. I receptdepån kan det finnas fler receptrader som är giltiga/expedierbara, men som kunden för tillfället inte avser att hämta ut, och därför inte heller efterfrågar. Enkäten ska ge svar på hur kundens *efterfrågan* av expedierbara/giltiga recept på humanläkemedel till människa tillgodoses. Därför är det genomgående fråga om att redogöra för hur kundens efterfrågade läkemedel expedieras (helt, delvis, eller inte alls).

Ange antal efterfrågade receptrader som expedieras direkt, i förskriften mängd

Här ska man med kryss ange antalet receptrader inom uttaget som blir helt expedierade i förskriften mängd. Om expedieringen sker med ett utbytbar läkemedel spelar ingen roll, receptraden är då också direktexpedierad.

Om kunden motsätter sig ett byte inom PV-systemet och apoteket då i stället kan expediera det förskrivna läkemedlet så är det också direktexpedierat (patientkryss). Kunden har ju då fått ett läkemedel som denna har rätt till enligt regelverken. Det har i dessa sammanhang inte någon betydelse om läkemedlet, vare sig det förskrivna eller det expedierade, är inom eller utom förmån. *Det avgörande är om den efterfrågade receptraden på något sätt blir expedierad i förskriften mängd till kunden. I så fall är den direktexpedierad.*

Om kunden motsätter sig ett byte av ett tillgängligt och utbytbar läkemedel och apoteket inte har det förskrivna, eller det av kunden efterfrågade utbytbara läkemedlet i lager, så kan ju receptraden inte expedieras. I sådana situationer ska denna receptrad redovisas som inte expedierad i Del 3 (med orsak 3.1 *Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel*) Se nedan.

Observera att antalet direktexpedierade receptrader även kan vara noll. I så fall anges detta i ruta 1, och resultatet i övrigt av kundbesöket redovisas i Del 2 och Del 3.

Om samtliga efterfrågade receptrader inom uttaget direktexpedieras i förskriften mängd är blanketten färdigifylld för denna kund när Del 1 har fyllts i (ruta A, B och 1).

Efterfrågade läkemedel som delvis expedieras, ska redovisas med kryss i Del 2 av blanketten

Ange antal delvis expedierade receptrader

Här kryssar man först i det antal receptrader som i förekommande fall expedierades delvis, dvs i mindre mängd än vad som är förskrivet inom uttaget och efterfrågat av kunden.

En orsak och en följd för kunden ska anges för varje receptrad som delvis expedieras

För varje receptrad som delvis expedieras ska även orsak samt följd för kunden anges bland raderna 2.1-2.5 på blanketten. Varje delvis expedierad receptrad redovisas kolumnvis (med start i 1:a kolumnen).

Orsaken till brist i lager kan vid delexpediering antingen vara "Restnoterat hos distributör/leverantör" eller "Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt".

Följden för kunden kan vid delvis expediering vara något av de tre alternativ som anges på blanketten (rad 2.3-2.5). För närmare specifikationer av alternativen 2.1-2.5 se förklaringarna till motsvarande rader i Del 3 nedan.

Efterfrågade receptrader som inte expedieras alls ska redovisas i Del 3 av blanketten

Detta är den viktigaste delen i undersökningen, som syftar till att klargöra mer om varför en receptrad inte kan direktexpedieras samt vad detta får för följd för kunden.

Ange antal receptrader som inte expedierats

Här kryssar man först i det antal receptrader som i förekommande fall inte expedierades alls.

En orsak och en följd för kunden ska kryssas i för varje receptrad som inte expedierades

För varje giltig receptrad som kunden efterfrågar men som inte kunde direktexpedieras eller delexpedieras ska en orsak (av sju möjliga) anges med kryss, samt en följd för kunden (av fyra möjliga).

Kommentarer till de alternativa orsaker som är möjliga att ange med kryss

Utgångspunkten för de möjliga svarsalternativen är att de utesluter varandra, och att därför endast ett kryss ska anges som orsak till den utblivna expedieringen av en receptrad. Alternativen är:

- 3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel.
- 3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunsknat nå förskrivare).
- 3.3 Ej i lager. Ange en huvudsaklig orsak:
 - a. Restnoterat hos distributör/leverantör
 - b. Licensläkemedel, extempore, gas eller Baxter²
 - c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt
 - d. Efterfrågas sällan
 - e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)

De tre huvudalternativen (rad 3.1-3.3) ska betraktas som av varandra uteslutande. Alternativ 3.3 a-e kan delvis vara överlappande, och därför ska en *huvudsaklig* orsak anges till att läkemedlet inte fanns i lager.

² "Baxter" avser dialysvätskor m.m. som distribueras direkt till kund.

3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel

Orsak 3.1 ska kryssas i det fall en *kund* motsätter sig expediering av ett läkemedel som är tillgängligt på apoteket och utbytbar enligt regelverken. Typexemplet är när apoteket är skyldigt att byta till periodens vara, men kunden motsätter sig detta och apoteket inte har det förskrivna, eller av kunden efterfrågade, läkemedlet på lager.

3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunnat nå förskrivare)

Orsak 3.2 ska kryssas i om *farmaceuten* gör bedömningen att det inte är möjligt eller rimligt att expediera direkt. Detta kan exempelvis bero på ej önskvärda interaktionseffekter som farmaceuten upptäcker, eller att dosering eller styrka bedöms felaktig och att förskrivaren inte i samband med receptkundbesöket kunnat nås för att ändra förskrivningen.

Orsak 3.2 ska även markeras i det fall *farmaceuten* motsätter sig ett byte inom PV-systemet (farmaceutkryss) som leder till att expediering av en receptrad inte kan direktexpedieras (för att det förskrivna läkemedlet inte finns i lager).

3.3 Ej i lager. Ange en huvudsaklig orsak

Orsak 3.3 avser olika anledningar till att ett läkemedel inte finns på det aktuella apotekets lager.

Rad 3.3a ska kryssas om läkemedlet är rest-noterat hos distributör/leverantör och därför inte finns i lager på apoteket, dvs när den uppkomna lagerbristen inte är apotekets fel.

Rad 3.3b ska kryssas i om kunden efterfrågar ett licensläkemedel, extemporeläkemedel, medicinsk gas eller sådana dialysvätskor m.m. som normalt distribueras direkt till kund (här förkortat "Baxter"). Denna rad avser alltså att fånga in sådana orsaker till utebliven direktexpediering som beror på att läkemedlet i princip aldrig finns – inte "kan" finnas – i lager på ett vanligt öppenvårdsapotek. Om den uteblivna expedieringen avser någon av nämnda kategorier läkemedel ska denna rad alltid kryssas, inte 3.3c, 3.3d eller 3.3e.

Rad 3.3c ska kryssas i om det aktuella läkemedlet, förskrivet eller utbytbar, normalt lagrförs på apoteket men är tillfälligt slut på apotekets lager, dvs när lagerbristen beror på att apotekets valda lagernivå inte räckte till.

Rad 3.3d ska kryssas i om *huvudorsaken* till att läkemedlet inte finns på apotekets lager är att det efterfrågas så sällan att det inte funnits skäl att ta in det i lager.

Rad 3.3e ska kryssas i om läkemedlet inte lagrförs av något annat skäl än enligt alternativ b och d. Det kan t.ex. handla om att läkemedlet har mycket kort hållbarhet, eller att det är ett narkotiskt preparat.

Ytterligare en orsak till att ett läkemedel inte expedieras, kan uppstå när en förskrivare har kryssat ej utbyte. I så fall anges den huvudsakliga orsaken på någon av raderna 3.3a-e.

Kommentarer till de alternativa följderna för kunden som är möjliga att ange med kryss:

Utgångspunkten är även här att de fyra möjliga alternativen utesluter varandra. Alternativen är:

3.4 Kunden valde att beställa (inkl. ev. hemleverans)

3.5 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek

3.6 Kunden avstod beställning eller information

3.7 Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt

Rad 3.4 kryssas i när kunden gör en beställning av det läkemedel som inte kunde expedieras.

Rad 3.5 kryssas i när kunden *inte* vill göra en beställning, men får information (enligt den nya informationsskyldigheten) om tillgänglighet på annat apotek – inom eller utom den egna apotekskedjan.

Rad 3.6 kryssas i om kunden avstår både beställning och information om tillgänglighet på annat apotek och därmed lämnar apoteket med oförrättat ärende avseende den aktuella receptrad som inte kunnat expedieras.

Rad 3.7 kryssas i om en förnyad förskrivarkontakt måste avvaktas innan ett nytt försök kan göras att hämta ut ett läkemedel. Denna situation kan typiskt sett uppstå om orsak 3.2 tidigare har kryssats i, dvs där förskrivaren inte i samband med receptkundbesöket kunnat nås för att ändra förskrivningen. Denna situation kan också uppstå om apoteket vid tillfället inte har tid eller det inte är möjligt att ta en förskrivarkontakt och ber kunden att själv göra detta, alternativt återkomma vid senare tillfälle för att få hjälp.

Vid kvarstående frågor om hur blanketten ska fyllas i: kontakta närmaste chef.

Blankettens struktur

Blankettens struktur

Veckodag anges i ruta A och antal efterfrågade (giltiga) recepter i ruta B.

Samtliga receptrader som anges i ruta B ska sedan "redogöras för" i antingen ruta 1, i Del 2 eller i Del 3.

Eftersom det (i detta exempel) är 2 delvis expedierade recepter, blir det 2 kolumner som ska fyllas i till höger i Del 2. Där anges orsak till brist i lager samt följd för kunden för respektive receptrad. En orsak och en följd anges kolumnvis för varje receptrad.

Eftersom det (i detta exempel) är 1 receptrad som inte expedierats alls, blir det 1 kolumn som ska fyllas i till höger i Del 3. Där anges en orsak, samt en följd för kunden.

Summan av antalet direkt-expedierade recepter (ruta 1), antalet delvis expedierade rader (Del 2) och antalet ej expedierade rader (Del 3) uppgår till de 5 recepter som kunden i exemplet efterfrågat enligt ruta B ($2+2+1=5$).

Studie över direktexpediering av humanläkemedel på apotek (ej läkemedel till djur). Omfattning och orsaker till utebliven direktexpediering och följd för kunden.

Obs! En blankett ska fyllas i för varje kund vid recepttidpunkt. Ange med giltigt recept* på humanläkemedel (ej läkemedel till djur), men inte för kunder som hämtar ut en tidigare gång. Ange med tydligt krus i aktuella rutor: ☒

Del 1. Ruta A i B och 1 måste alltid fyllas i för varje kund

A. Ange veckodag: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16

B. Ange antal förskrivna recepter humanläkemedel som kunden efterfrågar: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16

1. Ange antal efterfrågade recepter som expedieras direkt, i förskrivnen mängd:
Avser expediering med förskrivet eller utbytbar tillgängligt läkemedel inom ett uttag, inom eller utom förmån.

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16

Om ska expedieras delvis expedierade recepter inom uttaget direktexpedieras slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 2 nedan.

Del 2. 2. Ange antal recepter som delvis expedieras. Ange antal, orsak och följd för kunden
Avser en delvis expedierad receptrad. Om ska expedieras delvis expedierade recepter inom uttaget direktexpedieras slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 3 nedan.

Ange en orsak och en följd för kunden i en kolumn för varje receptrad som delvis expedieras

Ange antal delvis expedierade recepter: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6

Orsak till brist i lager. Ange ett alternativ:

2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör ☒ ☐ 3:a ☐ 4:a ☐ 5:a ☐ 6:a

2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagervärd normal ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Följd för kunden. Ange ett alternativ:

2.3 Kunden valde att beställa ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.5 Kunden avstod beställning eller information ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Del 3. Efterfrågade recepter som inte expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Ange antal recepter som inte expedierades: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6

Ange en följd för kunden i en kolumn för varje receptrad som inte expedierats alls.

Ange ett av följande alternativ:

3.1 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.2 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.3 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.4 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.5 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.6 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.7 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Följd för kunden. Ange ett av följande alternativ:

3.8 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.9 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.10 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.11 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.12 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.13 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.14 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.15 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.16 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.17 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.18 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.19 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.20 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.21 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.22 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.23 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.24 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.25 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.26 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.27 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.28 Kunde inte få uttag av läkemedel (t.ex. farmaceutisk bedömning t.ex. interaktion, fel dos och/eller kunnat när förskrivare) ☐ ☐

OBS! När undersökningsperioden är avslutad, alltså den 9 mars, ska samtliga ifyllda blanketter snarast skickas via företagspaket (eller motsvarande med direktleverans till mottagarens adress) till:

Enkätfabriken
c/o Dokumentkompetens AB, Stockholm
Gårdsvägen 4, 2 tr.
169 70 Solna

Om blanketterna tar slut

Om blanketter inte kommit fram eller tar slut under insamlingsveckan ring Erik Granberg på Enkätfabriken. Telefonnummer 0702-369 383

Exempel på hur blanketten ska fyllas i

ID

Studie över direktexpediering av humanläkemedel på apotek (ej läkemedel till djur). Omfattning och orsaker till utebliven direktexpediering och följd för kunden.

Obs! En blankett ska fyllas in för varje kund vid receptdisken som har ett giltigt recept¹ på humanläkemedel (ej läkemedel till djur), men inte för kunder som hämtar ut en tidigare gjord beställning. Ange med tydligt kryss i aktuella rutor: ☒

Del 1. Rutorna A, B och 1 måste alltid fyllas in för varje receptkund

A. Ange veckodag:

Må ☐ Ti ☒ On ☐ To ☐ Fr ☐ Lø ☐ Sö ☐

B. Ange antal förskrivna recepturer humanläkemedel som kunden efterfrågar:

1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 15+ ☐

1. Ange antal efterfrågade recepturer som expedierades direkt, i förskriften mängd:

Avser expediering med förskrivet eller utbytbar tillgängligt läkemedel inom ett uttag. Inom eller utom förmån.

0 ☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 15+ ☐

Om samtliga efterfrågade recepturer inom uttaget direktexpedierades slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 2 nedan och efterfrågade recepturer som inte expedierats alls redovisas i del 3 nedan.

Del 2. Efterfrågade recepturer som delvis expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Avser att en mindre förpackning eller färre antal förpackningar expedierades än efterfrågat och angivet på receptets uttag, p.g.a. brist i lager.

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptur som delvis expedierats

Ange antal delvis expedierade recepturer:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Orsak till brist i lager. Ange ett alternativ:

2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör

2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt

Följd för kunden. Ange ett alternativ:

2.3 Kunden valde att beställa

2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek

2.5 Kunden avstod beställning eller information

1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e
☐	☐	☐	☐	☐	☐
↓	↓	↓	↓	↓	↓
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

Del 3. Efterfrågade recepturer som inte expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Ange antal recepturer som inte expedierats:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptur som inte expedierats alls.

Orsak. Ange ett av följande alternativ:

3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel

3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunnat nå förskrivare)

3.3 Ej i lager. Ange en huvudsaklig orsak:

a. Restnoterat hos distributör/leverantör

b. Licensläkemedel, extempore, gas eller Baxter²

c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt

d. Efterfrågas sällan

e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)

1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e	7:e	8:e	9:e	10:e
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐								

Exempel 1. En typisk receptkund

Händelse

Kund A kommer in en tisdag och vill hämta ut två läkemedel.

Dessa finns också registrerade i receptdepån.

Båda läkemedlen finns tillgängliga i apotekets lager i förskrivnen mängd och farmaceuten expedierar båda dessa.

Så fylls blanketten i

Farmaceuten kryssar i "tisdag" och "2" efterfrågade läkemedel i rutorna A respektive B (grunddata). Därefter markeras att 2 recepttrader expedierades direkt i ruta 1. Klart.

ID

**Studie över direktexpediering av humanläkemedel på apotek (ej läkemedel till djur).
Omfattning och orsaker till utebliven direktexpediering och följd för kunden.**

Obs! En blankett ska fyllas i för varje kund vid receptdisken som har ett giltigt recept¹ på humanläkemedel (ej läkemedel till djur), men inte för kunder som hämtar ut en tidigare gjord beställning. Ange med tydligt kryss i aktuella rutor: ☒

Del 1. Rutorna A, B och 1 måste alltid fyllas i för varje receptkund

A. Ange veckodag:

Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

B. Ange antal förskrivna recepttrader humanläkemedel som kunden efterfrågar:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15+
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1. Ange antal efterfrågade recepttrader som expedierades direkt, i förskrivna mängd:
Avser expediering med förskrivet eller utbytbar tillgängligt läkemedel inom ett uttag. Inom eller utom förmån.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15+
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Om samtliga efterfrågade recepttrader inom uttaget direktexpedierades slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 2 nedan och efterfrågade recepttrader som inte expedierats alls redovisas i del 3 nedan.

Del 2. Efterfrågade recepttrader som delvis expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden
Avser att en mindre förpackning eller färre antal förpackningar expedierades än efterfrågat och angivet på receptets uttag, p.g.a. brist i lager.

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptrad som *delvis* expedierats

Ange antal delvis expedierade recepttrader:	Orsak till brist i lager. Ange ett alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e
1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐	2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör	☒	☐	☐	☐	☐	☐
	2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	☐	☒	☐	☐	☐	☐
	Följd för kunden. Ange ett alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e
	2.3 Kunden valde att beställa	☒	☐	☐	☐	☐	☐
	2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	2.5 Kunden avstod beställning eller information	☐	☒	☐	☐	☐	☐

Del 3. Efterfrågade recepttrader som inte expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Ange antal recepttrader som inte expedierats:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange *en* orsak och *en* följd för kunden i en kolumn för *varje* receptrad som *inte* expedierats alls.

Orsak. Ange ett av följande alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e	7:e	8:e	9:e	10:e
3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunnat nå förskrivare)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 Ej i lager. Ange <u>en</u> huvudsaklig orsak:										
a. Restnoterat hos distributör/leverantör	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Licensläkemedel, extempore, gas eller Baxter ²	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Efterfrågas sällan	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Följd för kunden. Ange ett av följande alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e	7:e	8:e	9:e	10:e
3.4 Kunden valde att beställa (inkl. ev. hemleverans)	☒	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.6 Kunden avstod beställning eller information	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¹ Om kund efterfrågar ett förskrivet läkemedel som inte går att hitta i receptregistret ska blanketten inte fyllas i för just detta läkemedel. Vid misstanke om förfalskat recept ska blanketten inte heller fyllas i. Itererade recept med absolut expeditiönsintervall ska betraktas som ogiltiga recept i detta sammanhang om det inte är möjligt att expediera p.g.a. att tidsintervallet inte är uppnått. Det finns ju då ingen förskrivaren rad att expediera vid det aktuella tillfället.

² "Baxter" avser dialysvätskor m.m. som distribueras direkt till kund.

Exempel 3. Krångliga specialfall för en kund med många recept

Händelse

Kund C kommer in en torsdag och vill hämta ut 12 läkemedel (recepttrader). Men bara 10 av dessa finns i receptdepån.

Fyra av läkemedlen finns i apotekets lager i förskrivna mängd och farmaceuten expedierar dessa fyra.

Ett av de fyra läkemedlen som finns på lager är dock ett humanläkemedel som är utskrivet till kundens hund.

Två läkemedel finns inte i tillräcklig mängd i apotekets lager. Det ena hade nyligen blivit restnoterat och det andra var tillfälligt slut. Kunden tar de förpackningar som apoteket har inne av dessa två läkemedel och säger att han vill göra en beställning på det som saknas av det ena läkemedlet, men kan hämta ut resterande förpackningar av det andra vid något senare tillfälle (utan att göra någon beställning av detta).

Tre läkemedel finns inte på apotekets lager och kan alltså inte expedieras. Det första är ett licensläkemedel som kunden vill beställa. Det andra är tillfälligt slut på apoteket men kunden har bråttom att få tag i detta läkemedel och ber därför om hjälp med att hitta ett annat apotek som har läkemedlet inne. Det tredje är ett mycket ovanligt läkemedel (men inte licens-, extempore-, gas, eller Baxterläkemedel) som kunden vill beställa.

För en av de förskrivna receptraderna finns ett utbytbar läkemedel på apotekets lager, men kunden motsätter sig detta läkemedel och vill ha det förskrivna som dock inte finns på lager. Kunden blir irriterad och vill inte göra något mer avseende detta läkemedel.

Så fylls blanketten i

Farmaceuten kryssar i "torsdag" och "9" efterfrågade läkemedel ruta A respektive B. Det var ju 10 läkemedel av 12 efterfrågade som fanns i receptdepån och därmed var teoretiskt möjliga att expediera. Men ett av dessa var förskrivet till djur och ska därför inte ingå i undersökningen trots att även detta var ett humanläkemedel.

Därefter markeras i ruta 1 att 3 läkemedel direktexpedierades. (Läkemedlet förskrivet till djur ingår inte)

I Del 2 markeras att 2 läkemedel del-expedierades. Som orsak och följd anges "restnoterat" och "beställning" respektive "tillfälligt slut" och "kunden avstod beställning eller information".

I Del 3 anges att 4 recepttrader inte expedierades. Som orsak respektive följd för kunden markeras för det första "licensläkemedel" och "beställning", för det andra "tillfälligt slut" och "kunden fick information" samt för det tredje markeras "efterfrågas sällan" och "beställning". För det fjärde markeras "Kunden motsatte sig" och "kunden avstod beställning eller information". (Kontroll: 3+2+4=9 som i ruta B) Klart.

+

ID

+

Studie över direktexpediering av humanläkemedel på apotek (ej läkemedel till djur). Omfattning och orsaker till utebliven direktexpediering och följd för kunden.

Obs! En blankett ska fyllas i för varje kund vid receptdisken som har ett giltigt recept¹ på humanläkemedel (ej läkemedel till djur), men inte för kunder som hämtar ut en tidigare gjord beställning. Ange med tydligt kryss i aktuella rutor: ☒

Del 1. Rutorna A, B och 1 måste alltid fyllas i för varje receptkund

A. Ange veckodag:

Må	Ti	On	To	Fr	Lö	Sö
☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

B. Ange antal förskrivna recepttrader humanläkemedel som kunden efterfrågar:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15+
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1. Ange antal efterfrågade recepttrader som expedierades direkt, i förskrivnen mängd:
 Avser expediering med förskrivet eller utbytbar tillgängligt läkemedel inom ett uttag. Inom eller utom förmån.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	15+
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Om samtliga efterfrågade recepttrader inom uttaget direktexpedierades slutar enkäten här. Annars ska delvis expedierade rader redovisas i del 2 nedan och efterfrågade recepttrader som inte expedierats alls redovisas i del 3 nedan.

Del 2. Efterfrågade recepttrader som delvis expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden
 Avser att en mindre förpackning expedierades än efterfrågat och angivet på receptets uttag, p.g.a. brist i lager.

Ange en orsak och en följd för kunden i en kolumn för varje receptrad som **delvis** expedierats

Ange antal delvis expedierade recepttrader:	1	2	3	4	5	6	Orsak till brist i lager. Ange ett alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐		2.1 Restnoterat hos distributör/leverantör	☐	☐	☐	☐	☐	☐
							2.2 Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
								↓	↓	↓	↓	↓	↓
							Följd för kunden. Ange ett alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e
							2.3 Kunden valde att beställa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
							2.4 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
							2.5 Kunden avstod beställning eller information	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Del 3. Efterfrågade recepttrader som inte expedierades. Ange antal, orsak och följd för kunden

Ange antal recepttrader som inte expedierats:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ange en orsak och en följd för kunden i en kolumn för varje receptrad som **inte** expedierats alls.

Orsak. Ange ett av följande alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e	7:e	8:e	9:e	10:e
3.1 Kunden motsatte sig expediering av tillgängligt och utbytbar läkemedel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 Inte möjligt att expediera direkt p.g.a. farmaceutisk bedömning (t.ex. interaktion, fel dos och ej kunnat nå förskrivare)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 Ej i lager. Ange <u>en</u> huvudsaklig orsak:										
a. Restnoterat hos distributör/leverantör	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Licensläkemedel, extempore, gas eller Baxter ²	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Tillfälligt slut på apoteket, lagerförs normalt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Efterfrågas sällan	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Följd för kunden. Ange ett av följande alternativ:	1:a	2:a	3:e	4:e	5:e	6:e	7:e	8:e	9:e	10:e
3.4 Kunden valde att beställa (inkl. ev. hemleverans)	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 Kunden fick information om tillgänglighet på annat apotek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.6 Kunden avstod beställning eller information	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 Kunden avvaktar förnyad förskrivarkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¹ Om kund efterfrågar ett förskrivet läkemedel som inte går att hitta i receptregistret ska blanketten inte fyllas i för just detta läkemedel. Vid misstanke om förfalskat recept ska blanketten inte heller fyllas i. Ivarerade recept med absolut expeditionintervall ska betraktas som ogiltiga recept i detta sammanhang om det inte är möjligt att expediera p.g.a. att tidsintervallet inte är uppnått. Det finns ju då ingen förskrivnen rad att expediera vid det aktuella tillfället.

² "Baxter" avser dialysvåtskor m.m. som distribueras direkt till kund.

Exempel 6. Förskrivarkryss som leder till utebliven expediering

Händelse

Kund F kommer in en tisdag och vill hämta ut ett läkemedel. Detta finns också registrerat i receptdepån.

Det förskrivna läkemedlet är ett generiskt utbytbar läkemedel inom PV-systemet, men förskrivaren har kryssat att det inte får bytas ut. Apoteket har motsvarande PV i lager, men inte det förskrivna läkemedlet.

Farmaceuten frågar om kunden vill beställa eller få information om tillgänglighet på annat apotek. Kunden vill beställa läkemedlet.

Så fylls blanketten i

Farmaceuten kryssar i "tisdag" och "1" efterfrågat läkemedel i rutorna A respektive B (grunddata).

Därefter markeras att 0 recepttrader expedierades direkt i ruta 1.

I Del 3 anges att 1 efterfrågad receptrad inte expedierades. Som *orsak* markeras 3.3d (efterfrågas sällan), och som *följd* för kunden markeras 3.4 (kunden valde att beställa).

(Kontroll: 0+1=1 som i ruta B) Klart.

Mer om förskrivarkryss

I handledningen skriver vi kort på sidan 4 om förskrivarkryss som bakomliggande orsak till att ett läkemedel kanske inte kan expedieras direkt: "Ytterligare en orsak till att ett läkemedel inte expedieras, kan uppstå när en förskrivare har kryssat ej utbyte. I så fall anges den huvudsakliga orsaken på någon av raderna 3.3a-e."

Inget av alternativen 3.3a-e blir då kanske helt perfekt som *orsak* till den uteblivna expeditionen.

I första hand har vi tänkt oss att det vid situationer med förskrivarkryss är "3.3d Efterfrågas sällan" som anges som orsak till att ett läkemedel inte kan expedieras direkt. Detta gäller när man har motsvarande generisk PV i lager, men inte det förskrivna läkemedlet som inte får bytas ut. Detta kan man då under månaden betrakta som en relativt sällsynt situation, jämfört med de fall där många läkemedel byts ut till PV.

Men det finns ju även ovanliga generika-grupper där normalt inga läkemedel alls lagerförs, och i sådana lägen är det riktigare att kryssa i "3.3e. Lagerförs inte (av andra skäl än b och d ovan)". (Detta gäller ju då oavsett om det är det förskrivarkryssade läkemedlet eller det ovanliga PV-läkemedlet som man inte har i lager.)

Det skulle ju även på ett större apotek kunna vara så, trots PV-systemet, att det förskrivna läkemedlet normalt lagerförs även om det inte för tillfället är PV, och därför bara tillfälligt är slut eller restnoterat (Alternativ 3.3c, eller 3.3a).

Men sammanfattningsvis har vi tänkt oss att det vanligen är "Efterfrågas sällan" som anges som *orsak* om ett förskrivarkryss leder till att en receptrad inte kan expedieras direkt.