



Innhold

1	BESVARELSE AV «DEL II BILAG 1 OPPDRAGSGIVERS KRAVSPESIFIKASJON»	3
1.1	Tilbud og utvikling av elektroniske opplæringsprogram (2.1)	3
1.1.1	E-læringskurs i legemiddelhåndtering	3
1.1.2	E-læringskurs multidose	4
1.1.3	E-læringskurs «Smart bestilling av legemidler»	4
1.1.4	E-læringskurs - Priser	5
1.2	Tjeneste for varepåfylling ved legemiddelkabinett (2.2)	6
1.3	Distribusjon av vaksiner (2.3)	7
1.3.1	Prismodell 1 - Distribusjon av vaksiner til pasienter på sykehjem	7
1.3.2	Prismodell 2 - Lagerkapasitet av vaksiner for virksomheter	7
1.4	Farmasøytisk rådgivning (2.4)	8
1.5	Generelle krav (5)	9
1.5.1	Krav til kvalitet (5.1)	9
1.5.2	Krav til generisk nytte og parallellimporterte legemidler (5.2)	9
1.5.3	Krav til merking av legemidler (5.3)	9
1.5.4	Krav til holdbarhet (5.4)	9
1.5.5	Krav til retur, destruksjon og miljø (5.5)	10
1.5.6	Krav til bestilling av spesialprodukter (5.6)	16
1.5.7	Krav til Integrering med lagerstyringssystem (5.7)	17
1.5.8	Krav til rapportering (5.8)	17
1.5.9	Krav til rapportering HELFO (5.9)	17
1.5.10	Fakturabetingelser (5.10)	17
1.5.11	Krav ved tilsyn – kontrollmyndigheter (5.11)	17
1.6	Bestilling og levering av legemidler (6)	18
1.6.1	Bestilling av legemidler (6.1)	18
1.6.2	Levering av legemidler til institusjon (6.2)	24
1.6.3	Leveringsbetingelser (6.3)	26
1.6.4	Akutte døgnenheter, helsehus og andre virksomheter med korttidspasienter (6.4)	26
1.6.5	Generelt (6.5)	26
1.7	Bestilling og levering av multidose (7)	27
1.7.1	Generelt (7.1)	27
1.7.2	Bestilling av multidose (7.2)	29
1.7.3	Bestillingsløsningen (7.3)	29
1.7.4	Opplæring i bestillingssystemet (7.4)	30
1.7.5	Levering av multidose - Totalsystem for leveransen (7.5)	33
1.7.6	Endringer i multidose (7.6)	37
1.7.7	Merking av multidose (7.7)	38
1.7.8	Multidoseforpakningen (7.8)	41
1.7.9	Tilpasning medisin- og multidosedispensere (7.9)	41
1.7.10	Endose (7.10)	41
1.8	Ordinasjonskortet (8)	42
1.8.1	Generelt (8.1)	42
1.8.2	Endringer (8.2)	42
1.8.3	Bilderapport (8.3)	42
1.8.4	Fornøyelse av ordinasjonskort (8.4)	43
1.8.5	EPJ-system (8.5)	43
1.8.6	Integrasjon (8.6)	44
1.9	Implementering og oppfølging av avtalen (9)	45
1.9.1	Implementering (9.1)	45
1.9.2	Oppfølging (9.2)	57
1.9.3	Oppfølgingspunkter (9.3)	62
1.9.4	Henvendelser (9.4)	65
1.10	Farmasøytisk tilsyn/revisjon (10)	66
1.10.1	Tilsyn/revisjon – gjennomføring (10.1)	66
1.10.2	Tilsyn/revisjon - personelloversikt (10.2)	66
1.10.3	Tilsyn/revisjon - Pris (10.3)	68

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1**
Helse-Norge



1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 2

Helse-Norge



1 Besvarelse av «DEL II Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon»

Apotek 1 er inneforstått med at samkjøpsavtalen skal dekke behov for både reseptpliktige og ikke reseptpliktige legemidler, apotekspesifikke handelsvarer til institusjoner og driftssteder, dosepakkede legemidler og pakking av disse, samt farmasøytiske tjenester.

Vi bekrefter at vi er en totalleverandør av legemidler og at vi til enhver tid kan levere alle typer legemidler som finnes på markedet.

1.1 Tilbud og utvikling av elektroniske opplæringsprogram (2.1)

Apotek 1 er inneforstått med at Oppdragsgiver har opsjon på å kunne benytte seg av de e-læringskursene som er beskrevet i dette avsnitt, samt at Oppdragsgiver vil gi oss skriftlig beskjed dersom opsjonen vil bli utløst.

Videre oppgir Oppdragsgiver at prisene skal oppgis i Vedlegg 3 Pris- og produktskjema. Vi kan ikke se at det er noen steder i Vedlegg 3 Pris- og produktskjema der det er angitt at dette skal fylles ut. Vi har derfor valgt å angi pris på våre e-læringskurs i tabellen under avsnitt 1.1.4.

Pris på utvikling av e-læringsprogram er i tråd med Oppdragsgivers krav angitt i «Vedlegg 4 Pris- og produktskjema Apotek 1 Gruppen AS», fane 8-Opsjoner.

1.1.1 E-læringskurs i legemiddelhåndtering

Apotek 1s e-læringskurs er utviklet av våre farmasøyter, basert på deres mangeårige erfaring fra å gjennomføre legemiddelhåndteringskurs i kommunehelsetjenesten. Dette sikrer kvaliteten på det faglige innholdet, samt at vi kan ha fokus på hva vi erfaringsmessig vet er viktig for både deltagerne og virksomhetsleder. I tillegg har vi også benyttet fagpersoner som leger og sykepleiere med lang erfaring som i kursene blant annet forklarer om legemidler ved en del sykdommer, virksomhetsleders ansvar og utdeling av legemidler. Oppsettet er basert på våre klasseromskurs, slik at deltagerne går igjennom de samme temaene.

Kursene er interaktivt og veksler mellom intervju av fagpersoner, animasjon, bilder, tekst og tale. Det gjør at deltageren lærer ved både å se og høre, og får blant annet se hvordan en tablett løser seg opp i magesekken.

Følgende e-læringskurs i legemiddelhåndtering:

- Ordinært grunnkurs i legemiddelhåndtering
- Oppfriskningskurs i legemiddelhåndtering
- Epilepsi
- Grunnleggende kurs i legemiddelhåndtering & epilepsi, anbefalt for ansatte i boliger

Våre e-læringskurs i legemiddelhåndtering gir grunnleggende kunnskap innen:

- Legemidler
- Administrasjonsformer
- Lover og forskrifter
- Utvalgte sykdommer og legemiddelbruk ved disse

Kursdeltageren har tilgang til å logge seg inn i kursene et helt år etter at det er bestått, slik at nettkurset fortsatt er tilgjengelig og kan gi pedagogisk utbytte for deltageren også etter gjennomført kurs.

Våre e-læringskurs er bygget opp av ulike moduler, og avsluttes med en avsluttende prøve med svaralternativer. Deltakeren må svare riktig på 80 % for å bestå kurset. Ved bestått avsluttende prøve vil deltageren få tilgang til å skrive ut kursbevis.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 3
Helse-Norge



1.1.2 E-læringskurs multidose

I tillegg til våre e-læringskurs i legemiddelhåndtering har Apotek 1 har utarbeidet et eget e-læringskurs i multidose. Dette kurset er kostnadsfritt for oppdragsgiver, og informasjon om dette vil bli gitt på implementeringsmøtene med kommunene.

E-læringskurs i multidose beskriver:

- Hva er multidose?
- Ordinasjonskortet
- Hvorfor multidose
- Pakkeprosessen
- Utlevering av multidose

1.1.3 E-læringskurs «Smart bestilling av legemidler»

Apotek 1 har gjennom mange års erfaring via samarbeidsmøter med institusjoner bistått med veiledning i bestillingsrutiner og logistikk internt som skal bidra til å sikre at institusjonene har nok tilgjengelige legemidler på lager. Det å formidle kunnskapen videre til alle bestillere internt i virksomheten viser seg å ikke alltid være enkelt. Apotek 1 har derfor utarbeidet et eget e-læringskurs for institusjon med fokus på smart bestilling og logistikk. Dette kurset vil være tilgjengelig for virksomhetene og er kostnadsfritt å benytte.



1 Nyttige lenker «Smart bestilling av legemidler»

Kurset finner man tilgjengelig i Aponett – Apotek 1s nettbutikk for institusjon. Vi har valgt å legge dette kurset under «Nyttige lenker» slik at det skal være lett å finne frem til.



2 Velkomstbilde

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **4**
Helse-Norge



1.1.4 E-læringskurs - Priser

Apotek 1 kan tilby følgende priser på våre e-læringskurs.

Varenummer	Opplæring/kurs	Pris per kurs eks mva	
904155	E-læringskurs grunnkurs	kr	490
923183	E-læringskurs oppfriskningskurs	kr	390
730887	E-læringskurs i epilepsi	kr	290
731006	E-læringskurs grunnkurs + epilepsi	kr	490
	E-læringskurs multidose	kr	-
	E-læringskurs i "Smart bestilling"	kr	-

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 5
Helse-Norge



1.2 Tjeneste for varepåfylling ved legemiddelkabinett (2.2)

Apotek 1 er inneforstått med at Oppdragsgiver har opsjon på varepåfyllingstjeneste i forbindelse med bruk av legemiddelkabinett. Videre at Oppdragsgiver vil gi oss skriftlig beskjed dersom opsjonen vil bli utløst, og at vi på forespørsel vil gi tilbud til den enkelte virksomhet.

I tråd med Oppdragsgivers krav er det i dette punkt angitt hvordan denne tjenesten vil prises.

- Varepåfyllingstjenesten vil ha en timepris som inkluderer reisetid (tur/retur apoteket), samt tidsbruk for påfylling på det aktuelle stedet virksomheten og legemiddelkabinettet befinner seg
- Det vil i tillegg faktureres en kilometergodtgjørelse iht. statens satser



1.3 Distribusjon av vaksiner (2.3)

Apotek 1 er innforstått med at Oppdragsgiver har opsjon på lagerkapasitet og distribusjon av vaksiner til de virksomheter som ønsker dette. Videre at Oppdragsgiver vil gi oss skriftlig beskjed dersom opsjonen vil bli utløst, og at vi på forespørsel vil gi tilbud til den enkelte virksomhet. Nedenfor er det beskrevet hvordan Apotek 1 vil prise denne tjenesten.

1.3.1 Prismodell 1 - Distribusjon av vaksiner til pasienter på sykehjem

Distribusjon av vaksiner krever god dialog mellom Oppdragsgiver og leverandør i forkant, slik at det sikrer en god kvalitet på leveransen.

Apotek 1 vil prise følgende elementer ved en distribusjon av vaksiner:

- Administrasjon
- Henting på varemottak
- Transport

1.3.2 Prismodell 2 - Lagerkapasitet av vaksiner for virksomheter

Lagring av vaksiner for virksomheter består av varemottak, lagring og distribusjon. Dersom Apotek 1 skal håndtere lagring av legemidler på vegne av annen aktør, må oppdragsgiver fremskaffe en grossisttillatelse fra Statens Legemiddelverk (jf. Forskrift om grossistvirksomhet med legemidler)

Apotek 1 vil prise følgende elementer ved lagring av vaksiner:

- Administrasjon
- Varemottak
- Lagringskostnad
- Plukking og pakking
- Transport



1.4 Farmasøytisk rådgivning (2.4)

Apotek 1 er inneforstått med at Oppdragsgiver har opsjon på å kunne benytte seg av farmasøytisk rådgivning. Videre at opsjonen omfatter mulighet for virksomhetene til å ta kontakt med Apotek 1 for rådgivning som ikke omfattes av revisjon/tilsyn jf. kravtabell 10. Oppdragsgiver vil gi Apotek 1 skriftlig beskjed dersom opsjonen vil bli utløst.

Pris på farmasøytisk rådgivning er i tråd med Oppdragsgivers krav angitt i «Vedlegg 4 Pris- og produktskjema Apotek 1 Gruppen AS», fane 8-Opsjoner. Prisen som er angitt vil være gjeldende for de farmasøytiske rådgivningstjenester nevnt i punktlisten under (listen er ikke utfyllende).

- Bistand til utforming av prosedyrer ved legemiddelhåndtering
- Bistand og deltagelse ved legemiddelgjennomganger
- Bistand ved omorganiseringer i kommuner
- Bistand i forbindelse med Risiko- og sårbarhetsanalyse



1.5 Generelle krav (5)

1.5.1 Krav til kvalitet (5.1)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.1.

1.5.2 Krav til generisk nytte og parallellimporterte legemidler (5.2)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.2.

1.5.3 Krav til merking av legemidler (5.3)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.3.

1.5.4 Krav til holdbarhet (5.4)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.4.



1.5.5 Krav til retur, destruksjon og miljø (5.5)

Det er viktig å ha gode og enkle rutiner når det handler om retur av varer, samt destruksjon av returnerte varer. Apotek 1 er opptatt av at rutinene skal bidra til at virksomhetene skal ha minst mulig jobb med retur, slik at de ikke bruker unødvendig tid på dette.

Behovet for retur kan oppstå som følge av de årsaker som er angitt i punktlisten under, listen er ikke uttømmende:

- At vare er feilbestilt, enten feil antall eller feil vare
- At vare er feillevert, enten feil antall eller feil vare
- At det er noe feil med varen
- Dårlig holdbarhetsdato på varen
- At behovet hos virksomhet opphører

For virksomheter som benytter Aponett er det innlagte kvalitetssikringsfunksjoner for å redusere feilbestillinger. Apotek 1 vil uansett utvise faglig skjønn når bestilling mottas for å sikre at feilbestillinger unngås. Ved mistanke om feil vil vi ta kontakt med virksomhet for å kvalitetssikre bestillingen slik at dette kan korrigeres før ordren ekspederes.

Ved feilleveranser som forårsakes av Apotek 1 vil vi korrigere dette raskt og nye legemidler vil bli levert snarest mulig.

Uansett årsak til retur kan varene returneres til Apotek 1 ved neste avtalte levering. Rutiner for retur av varer er beskrevet i avsnitt 1.5.5.2.

De rutiner vi har etablert for retur er basert på at det skal være så enkelt som mulig for virksomhetene, og at det skal utføres i tråd med gjeldende regelverk. Levering og returtransport av medisinkasser, samt destruksjon vil være uten kostnad for Oppdragsgiver.

All emballasje vil være merket i samsvar med påbud og de normer som er gjeldende for bransjen. Større kartonger vil være løfte- og bærevennlige.

Apotek 1 har etablert sikre rutiner for hvordan man oppbevarer kasserte legemidler. I tillegg har vi egen emballasje som kan benyttes for sikker oppbevaring på virksomhet frem til det hentes av vår transportør. Se avsnitt 1.5.5.1 for beskrivelse av emballasje som sikrer trygg oppbevaring av legemidler.

For å få en forståelse av rutinene vi har for retur, er det viktig at man har en klar oppfattelse av hvilke destruksjonsemballasje vi kan tilby. Med bakgrunn i dette er våre destruksjonsemballasjer beskrevet først, før rutinene for retur er beskrevet.

1.5.5.1 Destruktionsemballasie

Apotek 1 har ulik emballasje som kan benyttes ved retur for destruksjon. Både for en praktisk, trygg og sikker oppbevaring på oppdragsgivers virksomhet, samt for enkel og praktisk bruk ved retur av destruksjon til apotek. I de følgende punkter er våre destruksjonsemballasjer nærmere beskrevet.

1.5.5.1.1 Destruksjon av legemidler i destruksjonseke

Apotek 1 tilbyr kostnadsfrie destruksjonsesker til bruk ved destruksjon. Destruksjonsesker kan bestilles i Aponett på lik linje med andre produkter, eller ved at man tar kontakt med apoteket. Destruksjonseस्कene som er bestilt vil bli levert sammen med øvrige varer ved neste leveranse.

Forenklet – Forsvarlig – Forbedret

Legemidler til destruksjon - håndtering i apotek og grossist

Formidlings- og rådgivningsprosjektet for grossist Ellen Karne Øst, Apotekene Hans-Petter H. Jørgensen.

I henhold til apotekloven § 8-10 påføres apoteket i 10 sekunder legemidler for kontroll av kasseregning uten kontroll fra forbrukeren.

I tillegg skal Retningslinjer for håndtering av import- og grovstiviksenhet med legemidler pålit. Bg av Destruksjon av legemidler skal foregå i henhold til prosedyrer og metoder som sikrer at de ikke kommer utvirkningsmiddel i hender eller kost for brukere stoffet på mennesker eller miljø, enten under transport til destruksjonsted eller under selve destruksjonen.

Apotek 1 har utviklet system for returmedisin fra kunde, basert på egenutviklet pappeske.

Når esken er satt sammen, kan den ikke åpnes uten at den ødelegges. Legemidler for destruksjon legges i esken gjennom en slisse som hindrer at legemidler kan fiskes opp igjen. Eskene plasseres på flere steder i apoteket, ved kassapunkt og direkte reseptur. Eskene betjenes bare av apotekets personale. Når kunden kommer med returmedisin, grovsorteres dette for å skille ut kjemikalier etc., og legemiddelløstene legges direkte i esken der og da.

Før

Etter

Forsvarlig

- Unngår opphopning av herreløse medisiner i mellom lagring i apoteket, unngår svinn fra mellomlager
- Reduserer volumet som lagres i apotek
- Sikrer riktig merking av avfalls-typen
- System for kontroll av at alle esker som sendes fra apotek faktisk kommer fram
- Synlig for grossistene hvis noen har tuklet med esken underveis
- Tydelig for grossist at det er returmedisin som kommer
- Hindrer sammenblanding – legemiddelløstene er ALLTID skilt fra salgbare legemidler i apoteket

Forenklet

- Returmedisin håndteres bare en gang i apoteket
- Standardisert eske basert på palleml – enkel å stable
- Fullt esker sendes fortløpende i returfrakt til grossist

Vunnet pris i Scanstar
– en konkurranse for emballasjebransjen

Juryens begrunnelse:
Skillete ikke i transporten av apotekstall på. Et massivt innlegg i boksen gir for et enkelt å bruke til å fyller ut. En enkelt medisinboks. Den er lett for å betjene. Den er lett å sette opp og har et ekstra lokk med lås, som forsegler emballasjen under transport. Den har som fulgt et godt design.

Esken er utviklet i samarbeid med Gjenside Apotek AS.

Uten nye destruksjonsprosedyrer er fra. De gir en sikker håndtering av legemidler som skal til for brukere. Når kan vi gjøre returmedisin som kommer som fra kunden rett i store esker. Sikkerhetsforholdene og den i store forsegling, en gir at det blir vanskelig å fjerne vanlige legemidler. I tillegg legges esken. Eskene kan den etter sendes rett til forbrukerne uten å være skadet. Det vil være en trygg og sikker er viktig i forhold til fastholdelse av legemidler under håndtering og transport. //

Barne Apotek i Oslo

Uten nye destruksjonsprosedyrer. De gjør at vi sparer mye tid i apoteket. Vi får i tillegg nye returmedisin og gjøre de tidligere lang tid på "nye esker" i det. Nå kan vi i returmedisin bare en gang, og på den legemiddelene rett i destruksjonsprosedyrer. Ved å håndtere returmedisin bare en gang, betyr at det betyr i esker med esker er lett å kontrollere og forsegles, slik at kunden legger seg med destruksjonsforholdene. //

Lene Spedersen, Apotek i Oslo

3 Destruksjonesken



1.5.5.1.2 Destruksjon av legemidler i forseglet gjenbrukbar medisinkasse (blåkasse)

Dersom enheten ønsker å sende legemidler i retur for destruksjon på annen måte enn i destruksjonesken, eller ønsker kvittering for mottak av A- og B- preparater, må apotekets medisinkasse benyttes. Dette er de samme medisinkassene som virksomheten mottar sine legemiddelleveranser i. For trygg og sikker retur forsegles medisinkassen med strips som vil være fritt levert fra Apotek 1.

1.5.5.1.3 Sikker oppbevaring av kasserte legemidler

I tillegg til destruksjonesken og medisinkassen beskrevet over kan Apotek 1 også tilby Seponett. Seponett er norskproduserte engangsbeholdere for sikker oppsamling av kasserte tabletter og kapsler, samt flytende legemidler. Beholderne er tilpasset behovene i alle virksomheter som håndterer legemidler. Konstruksjonen forhindrer mulighetene til å fjerne deponerte legemidler uten at enheten åpenbart ødelegges. Beholderen er derfor meget godt egnet til oppbevaring av A- og B- preparater.

Når beholderne er fulle, returneres de i destruksjonesken eller medisinkassen i henhold til rutine for legemidler til destruksjon.

SEPONETT® SP-1, sikker oppsamling av restmedisiner



Seponett® SP-1 er en norskutviklet, patentert beholder som muliggjør sikker oppsamling og oppbevaring av alle typer tabletter og kapsler. Konstruksjonen forhindrer muligheten til å fjerne tabletter fra beholderen gjennom risting, piking, bruk av vakuum eller annen manipulasjon, uten at enheten åpenbart ødelegges. Seponett® SP-1 er forseglet og destrueres sammen med innholdet.

- SIKKER HÅNTERING AV KASSETE MEDIKAMENTER
- TRYGGHET FOR PERSONELL OG PASIENTER
- REINT, RYDDIG OG OVERSIKTIG ARBEIDSMILJØ
- GOD HMS-PROFIL
- IVARETAKELSE AV NASJONALE FORSKRIFTER
- SETTER STANDARD

4 Seponett for tabletter og kapsler



5 Seponett for flytende væske

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 12 Helse-Norge



1.5.5.2 Rutine for å sende legemidler i retur

I de følgende punkter er våre rutiner for henholdsvis Institusjon og virksomheter med hjemmeboende pasienter for å sende legemidler til destruksjon nærmere beskrevet. Apotek 1 vil tilrettelegge og samarbeide med hver enkelt virksomhet for å sikre optimal rutine knyttet til oppbevaring, transport og mottak av kasserte legemidler til destruksjon.

1.5.5.2.1 Rutine for å sende legemidler i retur – Fra institusjon

I vår bestillingsløsning Aponett ligger all informasjon tilgjengelig for det enkelte institusjon i forhold til rutiner rundt retur av legemidler for destruksjon. I forlengelsen av dette punkt er rutinene nærmere beskrevet.

- Virksomheten registrerer returen i Aponett
- Virksomhet klargjør og setter plomberte kasser klart til retur. Dersom medisinkassen benyttes, skal den forsegles med plomberingsstrips som hver virksomhet vil få tilsendt fra Apotek 1
- For virksomheter som vil ha kvittering på mottak av retur, har Apotek 1 eget kvitteringsskjema som virksomheten legger med i medisinkassen. Skjema finnes i Aponett
- Kvitteringsskjemaet vil returneres til virksomheten for å bekrefte mottak av retur.
- Apotek 1s transportør henter returen, og virksomhet kvitterer for henting
- Apoteket vil motta liste fra sjåfør og kan bekrefte mottak.

Handle hos oss

- Kontakt oss
- Slik bruker du Aponett
- Ansvar, roller og sikkerhet
- Retur og destruksjon
- Produkter med salgsrestriksjoner

6 Informasjon om retur og destruksjon



1.5.5.2.2 Rutine for å sende legemidler i retur – Fra virksomheter med hjemmeboende pasienter
For virksomheter med hjemmeboende pasienter og øvrige virksomheter som ikke har tilgang til Aponett for bestilling av destruksjon har følgende rutine:

- Virksomhet tar kontakt med apoteket, enten via faks, epost eller telefon, og melder at de ønsker å sende legemidler til destruksjon
- Virksomhet klargjør og setter plomberte kasser klart til retur. Dersom medisinkassen benyttes, skal den forsegles med plomberingsstrips som hver virksomhet vil få tilsendt fra Apotek 1
- For virksomheter som vil ha kvittering på mottak av retur, har Apotek 1 eget kvitteringsskjema som virksomheten legger med i medisinkassen. Skjema finnes i Pasientnett
- Kvitteringsskjemaet vil returneres til virksomheten for å bekrefte mottak av retur
- Apotek 1s transportør henter returen, og virksomhet kvitterer for henting
- Apoteket vil motta liste fra sjåfør og kan bekrefte mottak.

1.5.5.2.3 Rutine for kvittering for mottak av A - og B-preparater

Dersom virksomheten ønsker kvittering for mottak av A- og B-preparater gjelder følgende rutine:

- Apotekets medisinkasser må benyttes til å sende A- og B-preparater til Apotek 1 for destruksjon. Medisinkassen plomberes og sendes i retur
- Skjema for innlevering av legemidler i gruppe A (og B) for destruksjon til Apotek 1 må benyttes. Preparatene det ønskes kvittering for legges i medisinkassen sammen med kvitteringsskjema. Kvitteringsskjema finnes i både Aponett og Pasientnett
- Apotek 1 kvitterer for mottatte A- og B-preparater på det samme skjemaet som virksomheten har kvittert og sender skjemaet tilbake



1.5.5.3 Mottak og håndtering på Apotek 1s returavdeling

Ved mottak av legemidler til destruksjon på vår returavdeling vil hver enkelt retur bli håndtert av medarbeider ved returavdelingen. Håndteringen er ulik avhengig av hvilken returemballasje virksomheten har benyttet.

- Ved bruk av destruksjonesken i papp, så er de av sikkerhetshensyn ikke mulig å åpne uten å ødelegge de. Dersom disse er forsøkt åpnet vil dette bli rapportert som et avvik og håndtert i henhold til egen rutine. Destruksjonesken vil ikke bli åpnet på vår returavdeling, men vil bli registrert og plassert på egnet sted for videre transport til Østfold Energis forbrenningsanlegg
- Ved bruk av plombert medisinkasse (som skal benyttes dersom virksomhet ønsker kvittering på retur av A- og B-preparater, altså narkotiske stoffer), vil disse kassene bli åpnet og gjennomgått av våre medarbeidere på returavdelingen. Kvitteringsskjemaet som bekrefter mottak av retur vil bli returnert til virksomheten

Videre blir legemidlene plassert i egnede esker som forhindrer transportskade. Dette er viktig slik at man hindrer at legemidler faller ut av esken og forårsaker skader på ytre miljø. Eskene blir plassert på egnet sted for videre transport til Østfold Energis forbrenningsanlegg. Apotek 1 samler opp esker med legemidler som skal transporteres og av hensyn til miljøet og utslipp ved transport sendes ikke dette til Østfold Energis forbrenningsanlegg før man når et visst volum. Maksimalt antall forsendelser er én gang per uke

1.5.5.4 Østfold Energi AS – Rakkestad varmesentral

Østfold Energi AS har alle nødvendige tillatelser fra Fylkesmannen til å destruere varer via forbrenning hos Rakkestad varmesentral. Rakkestad varmesentral er et energigjenvinningsanlegg basert på forbrenning av avfall. Gjenvunnet varmeenergi fra varmesentralen leveres som fjernvarme, og Østfold Energi AS har kontinuerlig overvåkning av utslippene.

At Apotek 1s rutiner knyttet til destruksjon av legemidler bidrar til klimavennlig fjernvarmeproduksjon er i tråd med vår miljøpolicy. Samtidig er det et viktig ledd i våre interne miljøstyringssystemer, som igjen danner grunnlaget for at vi er en sertifisert miljøfyrtårnsbedrift.



1.5.6 Krav til bestilling av spesialprodukter (5.6)

Apotek 1 kan betjene bestilling og levering av spesialprodukter slik som smertekassetter, TPN og magistrelle legemidler gjennom en egen produksjonsavtale med Ullevål sykehusapotek. Apotek 1 kan betjene bestilling og levering av spesialprodukter slik som smertekassetter, TPN og magistrelle legemidler. Apotek 1 har valgt å kjøpe denne tjenesten fra Ullevål sykehusapotek, og vi har gjennom mange års samarbeid opparbeidet oss gode rutiner for å håndtere denne typen leveranser.

For at det skal være enklest mulig for Oppdragsgivers virksomhet å bestille disse produktene har vi tilgjengeliggjort all informasjon og skjemaer i vår bestillingsløsning - Aponett.

Leveringssikkerheten fra Ullevål sykehusapotek vil være stor ved bestilling av spesialprodukter, da de innehar et stort lager med aktuelle legemidler som benyttes i produksjonen.

Se tabellen under for bestillings- og leveringstidspunkter.

Bestillingsfrist	Levering
Bestilling sendes inn senest innen 2 dager før ordinær levering	Leveres med ordinær levering
Bestilling innen kl. 08.30 (man - tors)	Kan leveres som hast dagen etter /eventuelt med ordinær hvis de har ordinær leveranse dagen etter
Bestilling innen kl. 08.30 (man - tors)	Ved akutt behov – avklaring om levering gjøres med kontaktopotek

1.5.6.1 Pris spesialprodukter

Pris på spesialprodukter beregnes ut fra en standardisert beregningsmodell og er avhengig av hvilke type spesialprodukter som produseres. Prisen differensieres på steril/ikke steril produksjon, antibiotika, cytostatika, ernæring og parenteral smerte blanding.

Spesialprodukter prises på følgende måte:

- Innkjøpspris fra Ullevål sykehusapotek
- Innkjøpsprisen legges inn i apotekenes eget datasystem FarmaPro, hvor en standardisert beregningsmodell benyttes
- MVA



1.5.7 Krav til Integrering med lagerstyringssystem (5.7)

Apotek 1 Gruppen AS er inneforstått med at Sykehjemsetaten (SYE) har inngått avtale om lagerstyringssystem, som inkluderer elektronisk bestilling og supplering av produkter. Videre at virksomheter i Oslo og samarbeidskommuner benytter legemiddelkabinett i dag, eller planlegger å benytte dette.

Vi er også inneforstått med at arbeidstimer utover 50 timer skal avklares med oppdragsgiver og faktureres pr. time, jf. tildelingskriterium 5.2.4.

Vi bekrefter at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.7.

1.5.8 Krav til rapportering (5.8)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.8.

1.5.9 Krav til rapportering HELFO (5.9)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.9.

1.5.10 Fakturabetingelser (5.10)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.10.

1.5.11 Krav ved tilsyn – kontrollmyndigheter (5.11)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 5.11.



1.6 Bestilling og levering av legemidler (6)

Apotek 1s digitale bestillingsløsning for legemidler til lager heter Aponett, og løsningen har vært i drift i 12 år. Apotek 1 har egen digital avdeling som samarbeider tett med superbrukere av Aponett i utvalgte virksomheter og kommuner, slik at vårt system skal være mest mulig optimalt for brukere av systemet. Aponett er tilgjengelig for bestilling og som oppslagsverk 24 timer i døgnet hver dag hele året.

1.6.1 Bestilling av legemidler (6.1)

Vår bestillingsløsning er svært robust stabil, og vi har investert betydelige ressurser i å utvikle løsningen. Apotek 1 bruker eget analyseverktøy for webtrafikk, Google Analytics, for å følge med på netthastigheten i Aponett. I en analyse foretatt over 12 måneder var gjennomsnittlig innlastningstid på kun 1,43 sekunder, målt for alle nettlekere.

Oppdragsgiver etterspør i konkurransegrunnlagets punkt 5.2.6 «Tildelingskriteriet Innovasjon» en beskrivelse av Aponetts funksjoner som letter arbeidet og er ressursbesparende for brukerne. Vår bestillingsløsning Aponett med de punkter Oppdragsgiver angir i punkt 5.2.6 er derfor detaljert beskrevet i «3 Løsningsbeskrivelse Apotek 1 Gruppen AS – Tildelingskriterier», avsnitt 1.6.1.

I forlengelsen av dette avsnitt følger derfor kun de punktene Oppdragsgiver har angitt i «Bilag 1 Kravspesifikasjon», punkt 6.1. Videre er løsning for opplæring av superbrukere og digital opplæring beskrevet i dette avsnitt.

1.6.1.1 Merking av holdbarhet

I Aponett vil det fra oppstart av ny avtaleperiode være en funksjon som angir merking av holdbarhet. I vårt lagersystem har vi oversikt over holdbarheten på våre legemidler, og i Aponett vil det på det enkelte varenummer fremkomme hvilken holdbarhetsdato som er den korteste på aktuell vare (se illustrasjon under). Alle legemidler med kortere holdbarhet enn 12 måneder vil også bli merket ved utlevering jamfør punkt i kravspesifikasjonen.





Paracet tab 1g, 100 STK

kr 15,33 - eks.mva

1 **KJØP**

Virkestoff: Paracetamol

Les mer hos Statens Legemiddelkontrollat

Vis egenskaper

Korteste holdbarhet: 15.08.2021

Varenummer: 17138 | ATC-Nummer: N02BE01

✓ Legg til i favorittliste • Preferert alternativ • 1 Ikke forhåndsgodkjent av lege

✗ Ikke på grossistlager - Leveringstid følger

7 Visning av holdbarhet i Aponett

1.6.1.2 Plankjøp («fast bestilling»)

I Aponett kan bestiller sette opp plankjøp/fast bestilling. I favorittliste er det en egen funksjon for å legge inn antall pr vare som fast bestilling og velge å «lagre til senere». Da vil også den bestillingen være synlig for de andre bestillerne når de logger inn i Aponett. Når varene skal bestilles, velges «legg i handlekurv».

APOTEK1

Storkunde, dummy lager

MINKONTO LOGG UT

kr 269,48

PRODUKTER RÅD OG INFORMASJON FAVORITTLISTER ORDREHISTORIKK

Søk blant 10 000 produkter og råd **SEK NÅ**

Fast bestilling
En favorittliste kan maks inneholde 30 produkter

Legg til produkt

Varenummer **LEGG TIL**

Antall produkter i liste: 4

	Buprefarm depotplaster 10mcg/h, 4 STK Varenummer: 178332	✓ På grossistlager	kr 60,76 - eks.mva	2	
	Metoprolol sandoz deplab 100mg, 100 ENPAC Varenummer: 52114	✓ På grossistlager	kr 12,52 - eks.mva	1	
	Panodil tab 500mg, 96 ENPAC Varenummer: 83666	✓ På grossistlager	kr 25,05 - eks.mva	2	
	Sobril tab 10mg, 100 ENPAC Varenummer: 407999	✓ På grossistlager	kr 45,56 - eks.mva	1	

SLETT FAVORITTLISTE **SKRIV UT** **LEGG I HANDLEKURV** **LAGRE TIL SENERE** **AVBRYT**

8 Opprettelse av Fast bestilling i Aponett

Plankjøp fungerer også godt i tilknytning til lagerstyringssystemer og legemiddelkabinett hvor systemet beregner forbruket i tilknytning til den enkelte pasients legemiddelliste. Systemet

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i **APOTEK1** 19 Helse-Norge



sender ordren til Aponett og den legger seg i favorittlisten. Bestiller kontrollerer listen og legger den i handlekurven.

Storkunde, Avd A

MIN KONTO

LOGG UT

PRODUKTER ▾ RÅD OG INFORMASJON ▾ FAVORITTLISTER ORDREHISTORIKK

Søk blant 10 000 produkter og råd

→ [Favorittlister](#) → Bestilling fra medisinautomat AUTOMAT 1 09110

Bestilling fra medisinautomat AUTOMAT 1 09110

Legg til produkt

Varenummer

LEGG TIL

Antall produkter i liste: 2

SLETT FAVORITTLISTE

SKRIV UT

4 **LEGG I HANDLEKURV**

AVBRYT

9 Automatisk utfylling av bestilling

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i 20 Helse-Norge



1.6.1.3 Merking av generisk bytte og parallellimporterte legemidler

I Aponett bruker vi «alternative produkter» for å vise hva som finnes av generiske byttbare produkter og parallellimporterte legemidler i gjeldende byttegruppe. Når bestiller er inne på det enkelte legemiddels produktinformasjonen, vil det nederst fremkomme «alternative produkter».

I tillegg vil det ved å klikke på «vis egenskaper» komme det frem detaljert informasjon om legemidlet inkludert hva som er originalpreparatet, i dette tilfellet Norspan.

→ N02 - Analgetika → Buprefarm depotplaster 10mcg/t, 4 STK

Buprefarm depotplaster 10mcg/t, 4 STK

kr 178,56 - eks. mva

1 KJØP

Virkestoff: Buprenorfin

Les mer hos Statens Legemiddelverk

Egenskaper:

- Registrert (markedsført) legemiddel: Ja
- Vanedannende eller narkotisk middel: A
- Uregistrert legemiddel som må forhåndsgodkjennes av legemiddelverket før salg: Nei
- ATC-nummer: N02AE01
- Kvantum: 4 STK
- Oppbevaringskrav: Romtemperatur
- Legemiddelform: Depotplaster
- Eksempel på originalpreparat: Norspan depotplaster 10mcg/t

Varenummer: 178332 | ATC-Nummer: N02AE01

✓ Legg til i favorittliste • Preferert alternativ ! Ikke forhåndsgodkjent av lege

✓ På grossistlager

Alternative produkter

Norspan depotplaster 10mcg/t, 4 STK

193,60 kr eks. mva

1 KJØP

10 Informasjon om alternative produkter

1.6.1.4 Back-up løsning

Pr mars 2021 har vi 1.637 bestillerenheter tilknyttet Aponett. Det betyr at vi har systemstøtte som er dekkende for at mange bestillere kan være inne i bestillingsløsningen på samme tid. I de tilfeller der Aponett ikke er tilgjengelig ved bestilling, både som følger av interne nettverksproblemer/kapasitet ute i kommunene eller forhold som skyldes Apotek 1, vil farmasøyter på vårt Kundesenter motta bestillinger via telefon eller faks. Bestillingen punches manuelt inn i våre systemer for videre håndtering, og virksomheten mottar sine legemidler.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i **APOTEK1** 21 Helse-Norge



1.6.1.5 Mulighet for å ta ut forbruksrapporter

I Aponett ligger det til rette for at den enkelte virksomhet selv kan bestille egen rapporter, dette finner man på Aponett sin førsteside under «Nyttige lenker».

Nyttige lenker	
Generikalliste med bilderapport →	Når et produkt ikke er på lager →
Egne rapporter →	Nye markedsføringsstillinger →
Bestilling av Endose via Aponett →	Reklamasjon fra institusjon →
Pasientnett →	Tablettgjenkjenning →
Interaksjonskontroll (Druid) →	Felleskatalogen →
Sykepleien →	Smart bestilling av legemidler →
Demovideo opplæring Aponett →	

11 Mulighet til bestilling av rapporter


Vår kunnskap - din trygghet

Rapportbestilling Rammeavtale via Aponett_2020

* Jeg ønsker rapport for:

☐ Hele virksomheten (sykehjemmet) ☐ Kun 1 bestillerenhet (avdeling)

Skriv navnet nøyaktig som felt øverst til høyre, under søkefunksjonen.

* Kundenavn i nettbutikken:

Velg ønsket rapport:

☐ Forbruk av A-preparater

☐ Forbruk av B-preparater

☐ Forbruk av legemidler

☐ Forbruk av pakking av multidoser

☐ Antall haster- og akuttleveranser

☐ Forbruk uregistrerte legemidler

* Hvilket år ønsker du månedlig statistikk for?

Velg ...

<< Tilbake Neste >>

29 % completed

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

12 Følgende rapporter kan bestilles i Aponett

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  22 Helse-Norge



1.6.1.6 Opplæring i bestillingssystemet Aponett

Opplæringen i bestillingssystemet Aponett vil fortrinnsvis bli gjennomført som Webinarer. Både fordi dette er fleksibelt hvor virksomhetenes ansatte selv velger tidspunkt de ønsker å delta, samt at vi unngår å samle mange mennesker i ett rom basert på den pågående pandemien. Dette gjør også at opplæringen kan foregå etter oppsatt plan, og den ansatte kan gjennomføre opplæringen fra egnet sted, både i virksomheten og fra eget hjem. Vi anbefaler at minimum 2-4 bestillere pr virksomhet/avdeling gjennomfører Webinaret, samt virksomhetsleder (eller vedkommende stedfortreder), og eventuelt også andre personer dersom virksomhetsleder mener dette er hensiktsmessig.

Dersom det er behov for ytterligere opplæring av superbrukere etter at avtalen har startet opp kan den enkelte virksomhet ta kontakt med ansvarlig Key Account Manager (KAM). Opplæring foregår enten fysisk eller over digitale plattformer som er tilpasset den enkelte kommune, for eksempel Teams eller Skype.

På Webinaret blir det praktisk opplæring i Aponett, med gjennomgang av:

- Virksomhetsleders rolle
 - Hvordan opprette sykepleier- og lege med tilgang til nettbutikken
 - Hvordan redigere brukerinformasjon
- Legens rolle
 - Opprette elektronisk legesignatur etter myndighetskrav
- Bestillerrolle
 - Vanlig søk på legemidler
 - Hvordan finne rimeligste produkt
 - Hvordan finne og forstå generiske alternativer
 - Lage favoritt-bestillingslister
 - Hvordan vite hva som er i rest
 - Hvordan finne andre alternativer ved en rest-/mangelsituasjon i legemiddelmarkedet
 - Hvordan returnere legemidler for destruksjon
 - Hvordan bestille haste- og akuttleveranse
 - Informasjon om hva som finnes av nyttige funksjonaliteter i Aponett
 - Gjennomgang av rutiner for retur av kasserte legemidler til destruksjon
 - Opplæringsmuligheter tilgjengelig i Aponett; Ettpunktsleksjoner og Smart bestilling
 - Hvordan håndtere bestillinger knyttet opp til integrasjon mot lagerstyringssystem
 - Hvor finne informasjon om nyheter, avregistreringer, «Råd – og veiledning»
 - Annet virksomheten ønsker å ta opp

I tillegg til opplæring gjennom KAM, har Apotek 1 følgende opplæringsmaterieill tilgjengelig for Oppdragsgiver:

- Kostnadsfritt e-læringskurs «Smart bestilling» - kurset har som mål å gi gode tips og råd
- Enkle brukerveiledninger – laget som ettpunktsleksjoner med trinnvis beskrivelse av hvordan de ulike funksjonene fungerer
- Demonstrasjonsvide for opplæring i Aponett



1.6.2 Levering av legemidler til institusjon (6.2)

I de følgende avsnittene beskrives Apotek 1s totale system for leveransen som omfattes av denne kontrakten. Dette inkluderer utlevering av medisiner, samt levering av varer ved helg og helligdager.

Levering av legemidler kan skje både direkte fra grossist og via kontakapotek. Hovedvolumet vil leveres fra grossist og enkelte suppleringskjøp vil kunne foretas fra Oppdragsgivers kontakapotek og faktureres til de samme betingelser. Det forutsettes at slike suppleringskjøp vil være i begrenset omfang, jamfør kravspesifikasjonens punkt 6.2.

1.6.2.1 Kommunens ansatte prioriteres i apoteket - kølappsystem

Ved behov for å oppsøke kontakapotek vil Oppdragsgivers ansatte bli prioritert i et eget system utenom det ordinære køsystemet i apoteket.

Apotek 1 har stor forståelse for at tidsbruken ved avhenting av legemiddel må reduseres så mye som mulig for oppdragsgivers personale, slik at de kan bruke tiden på sine primæroppgaver. Vi har gode rutiner som bidrar til at tiden ved avhenting av legemidler reduseres til det minimale.

Når kommunenes ansatte kommer inn i apoteket kan de velge å trykke på en egen «knapp» i kølappsystemet. Denne knappen gir de ansatte ved enhetene et fortrinn ved at de alltid vil bli ekspedert som neste person i køen, uavhengig av hvor mye kø det er i apoteket. Dette reduserer tidsbruken ved henting til det minimale for oppdragsgivers personale.

I tillegg vil apoteket alltid ha klargjort legemiddelet som skal hentes, slik at ventetiden ved skranken også reduseres til det minimale. Dette inkluderer alle nødvendige godkjenninger fra farmasøyt, samt at alle dokumenter skal være klargjort. Personalet som henter legemiddelet må vise ID og signere for mottatt leveranse.



13 Eksempel på kølappsystem

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK 1** 24
Helse-Norge



1.6.2.2 Levering av varer ved helg og helligdager

Haste- og akuttleveringer vil utleveres i kontaktopotekenes åpningstid på lørdager. Dersom det er behov for å få levert legemidler i helg og på helligdager utenom kontaktopotekenes åpningstider, har Apotek 1 flere vaktapotek som holder åpent. Vaktapotekene kan levere akuttleveranser innenfor de åpningstider som er angitt i tabellen under. Apotek 1 Legevakten i Oslo har åpent 24 timer i døgnet, 365 dager i året, og kan utlevere legemidler hele døgnet.

Åpningstider for våre døgnapne – og vaktapotek er:

Oslo kommune		Oslo kommune	
Apotek 1 Legevakten		Apotek 1 Sfinxen	
Gateadresse	Storgata 40	Gateadresse	Bogstadveien 51
Poststed	0182 Oslo	Poststed	0366 Oslo
Telefon	22 98 87 20	Telefon	22 85 39 50
E-post	apotek1.legevakten@apotek1.no	E-post	sfinxen.oslo@apotek1.no
Kontaktperson	Torill Leistrand	Kontaktperson	Opeyemi Linda Ronke Awoyemi
Mandag - søndag	Døgnapent alle dager hele året	Mandag - fredag	09.00 - 21.00
		Lørdag	10.00 - 20.00
		Søndag	17.00 - 20.00

Lillestrøm kommune		Tønsberg kommune	
Apotek 1 Romerike Helsebygg		Apotek 1 Kjelleparken	
Gateadresse	Dampsagveien 2	Gateadresse	Kjellengveien 2B
Poststed	2000 Lillestrøm	Poststed	3125 Tønsberg
Telefon	63 80 40 70	Telefon	33 37 48 00
E-post	apotek1.romerikehelsebygg@apotek1.no	E-post	apotek1.kjelleparken@apotek1.no
Kontaktperson	Ingunn Morseth	Kontaktperson	Susanne Skinstad
Mandag - fredag	09.00 - 18.00	Mandag - fredag	09.00 - 22.00
Lørdag og søndag	10.00 - 18.00	Lørdag og søndag	12.00 - 20.00

1.6.2.3 Levering av legemidler

Legemidler fra Apotek 1 pakkes og leveres i våre «blåkasser», sammen med ordreseddel. Kassen forsegles og merkes med adresseetikett. Rett merking kontrolleres ved hjelp av strekkode før kassene sendes med Apotek 1s transportør på avtalt leveringsdag til den enkelte virksomhet.

Legemidlene pakkes utfra hvilken oppbevaringsbetingelser som kreves:

- Legemidler som krever romtemperatur
- Legemidler som krever at de oppbevares i kjøleskap leveres i isoporkasser
- Legemidler som inneholder A- og B-preparat pakkes i egen poser i de forseglede medisinkassene

Legemiddelleveransen vil ankomme virksomheten til avtalt tid og leveres på avtalt sted i henhold til rutine i kommunen. Ved mottak vil virksomheten kvittere for mottak til transportøren. Dette for å sikre at riktig leveranse er gjort, og at mottak er dokumentert med navn, dato og klokkeslett.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 25 Helse-Norge



1.6.3 **Leveringsbetingelser (6.3)**

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 6.3.

1.6.4 **Akutte døgneheter, helsehus og andre virksomheter med korttidspasienter (6.4)**

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 6.4.

1.6.5 **Generelt (6.5)**

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 6.5.



1.7 Bestilling og levering av multidose (7)

1.7.1 Generelt (7.1)

For at multidose skal fungere optimalt er det viktig med klarhet i ansvarsforhold og rutiner, samt at valgt leverandør kan bidra inn i oppfølgingen av «Nye nasjonale Råd for multidose» og «Anbefaling om samarbeid hjemmeboende pasienter som får legemidler i Multidose i regi av kommunen i Hovedstadsområdet».

Apotek 1 som landets største multidoseprodusent støtter oppunder Helsedirektoratets «Nye nasjonale faglige råd» og våre prosedyrer samsvarer de faglige rådene. I arbeidet med utarbeidelse av de «Nye nasjonale faglige råd» om multidose uttalte Apotek 1 seg til Helsedirektoratet om sine prosedyrer og rutiner, og vi ser at dette er god forankret i «rådene».

For å kunne få en felles forståelse av hva disse rådene innebærer ønsker vi å synliggjøre ansvarsfordeling mellom de involverte aktørene rundt multidosehåndtering.

- Kommunal pleie- og omsorg - Avsnitt 1.7.1.1
- Multidoselege - Avsnitt 1.7.1.2
- Multidoseapotek - Avsnitt 1.7.1.3
- Hvordan Apotek 1 kan bistå kommunene med å oppfylle «Nye nasjonale råd - Avsnitt 1.7.1.4
- «Anbefaling om samarbeid hjemmeboende pasienter som får legemidler i Multidose i regi av kommunen i Hovedstadsområdet» - Avsnitt 1.7.1.5

1.7.1.1 Ansvar hos kommunal pleie- og omsorg

Administrering av multidose håndteres av ansatte i pleie- og omsorg:

- Melde inn nye pasienter til multidoseapotek
- Melde inn midlertidig stopp på pasienter
- Melde permanent stopp (MORS - dødsfall)

I tillegg kan ansatte koordinere:

- Endring av pakkeintervall
- Melde feriepakking
- Endring av doseringstidspunkt

1.7.1.2 Ansvar hos multidoselege

Multidoselege er ansvarlig for å ordinere legemidler til legemiddelbehandling til pasienter som mottar multidose. For hjemmeboende pasienter er det fastlegen som har dette ansvaret. På institusjoner vil sykehjemslegen koordinere denne foreskrivningen.

- Lege har ansvar for rekvirering av legemidler – dette er knyttet opp til Rekvirering- og utleveringsforskriften for legemidler til apotek
- Legen må godkjenne legemiddelliste til pasienter før pakking – det betyr oversende oppdaterte, signerte legemiddellister til multidoseapotek



1.7.1.3 Ansvar multidoseapotek

Et multidoseapotek er ansvarlig for korrekt pakking og levering av multidose, og at dette samsvarer med oppdaterte legemiddellister som er oversendt fra multidoselege. Dersom det foreligger legemiddelmangel på et legemiddel som skal pakkes i multidose er multidoseapoteket ansvarlig for å finne alternative legemidler i eventuelt samråd med multidoselegen. All kommunikasjon apoteket har med multidoselegen dokumenteres. Multidoseapoteket informerer pleie- og omsorg om hvilken endring som er foretatt.

1.7.1.4 Hvordan Apotek 1 kan bistå kommunene med å oppfylle nye nasjonale faglige råd

Med utgangspunkt i ansvarsfordelingen nevnt over vil Apotek 1 bistå kommunene med å oppfylle de nye nasjonale faglige rådene i henhold til punktlisten under.

- Sørge for at riktig legemiddel pakkes i multidose
- Sørge for å finne alternative pakkbare legemidler dersom legemiddelmangel oppstår
- Sørge for å informere ansvarlig multidoselege og virksomhet ved legemiddelmangel der man ikke finner alternative, pakkbare legemidler
- Sørge for god informasjon om multidoseproduktet til virksomheter og bestillere
- Delta i samarbeidsmøter med virksomhet og multidoseleger
- Dele informasjonsmateriell som virksomheter kan benytte opp mot hjemmeboende pasienter
- Dele kostnadsfri e-læringskurs om multidose
- Opplyse om integrasjon mot elektroniske multidosedispensere
- Dele kostnadsfrie ettpunktsleksjoner om mottak- og utlevering av multidose
- Opplæring i Apotek 1 sin bestillingsløsning for oversikt over administrasjon av multidose

1.7.1.5 Anbefaling om samarbeid for hjemmeboende pasienter som får legemidler i Multidose i regi av kommunen i «Hovedstadsområdet»

I anbefalingene om samarbeid hjemmeboende pasienter som får legemidler i Multidose i regi av kommunen i «Hovedstadsområdet» står det klart hva multidoseapotek er ansvarlig for.

- Apotek 1 mottar oversendte LiB-liste (legemidler i bruk) som registreres inn i apotekets multidosesystem og multidose pakkes
- Apotek 1 leverer tabletter/kapsler som er faste, men som ikke kan pakkes sammen med multidoserull
- Apotek 1 leverer øvrige behovsmedisiner etter bestilling fra «Tjeneste til hjemmet»
- Apotek 1 oppdaterer ordinasjonskort og bilderapport som følger med multidoserull
- Apotek 1 oversender oppdatert ordinasjonskort til fastlegen når andre leger har oversendt LiB-liste (Helsehus/KAD/spesialisttjenesten), samt ved validering

Apotek 1 forholder seg til disse anbefalingene, og disse samsvarer med Helsedirektoratets «Nasjonale faglige råd».

Apotek 1 har utviklet abonnementsordningen som et tiltak for å følge opp punktet «Levere tabletter/kapsler som er faste, men ikke kan pakkes sammen med multidoserull».



1.7.2 Bestilling av multidose (7.2)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 7.2.

1.7.3 Bestillingsløsningen (7.3)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 7.3.



1.7.4 Opplæring i bestillingssystemet (7.4)

Apotek 1 vil følge opp bestillere i bruk av vårt bestillingssystem Pasientnett. I denne opplæringen har vi fokus på administrative endringer knyttet til multidose. Apotek 1 har egne dedikerte Key Account Managere (KAM) som gjennomfører all opplæringen med bestillere. Våre KAMer vil følge Oppdragsgivers kommuner tett i hele avtaleperioden. Opplæringen kan gjennomføres fysisk, over digital plattform – Teams/Skype eller telefon. Vi ønsker å påpeke at alle former for opplæring og tilgang til våre bestillingsløsninger er kostnadsfrie.

Apotek 1 har i tillegg utviklet en interaktiv opplæringsmodul som ligger tilgjengelig i Pasientnett, sammen med brukerveiledningene under «hjelp»-knappen.

1.7.4.1 Opplæring av bestillere på virksomheter som er organisert som en institusjon

Målet med denne opplæringen er at bestillere skal få kunnskap om systemets ulike funksjonene knyttet opp til administrative endringer om multidosepasienter på institusjoner, samt få opplæring om hvordan man bruker disse funksjonene.

Nøkkelfunksjoner som gjennomgås er:

- Opprettelse av bestillere og tilgangsstyring for virksomhetsleder
- Gjennomgang av funksjonalitetene for administrative endringer
 - Opplastning av legesignert legemiddelliste
 - MORS (dødsfall)
 - Avslutte multidose (ikke MORS)
 - Midlertidig stopp multidose
 - Restarte midlertidig stopp multidose
 - Endre ordinasjonskort
 - Eks Endre klokkeslett for dosering
 - Eks Legge inn informasjon til feltet «obs» på ordinasjonskortet
 - Eks Endre oppstartsday for multidoserull
 - Erstatningsdoser neste rull
 - Feriepakking
 - Endre ordinasjonskort
 - Hastebestilling
 - Endre pasientinformasjon
 - Eks Flytte pasient til annen multidosegruppe
- Gjennomgang av sporbarhet
- Informasjon om Ettpunktsleksjon – brukerveiledninger, interaktiv opplæringsmodul, «Viktig informasjon»
- Annet



1.7.4.1.1 Valgfunksjonen «Endre ordinasjonskort»

Valgfunksjonene «Endre ordinasjonskort» vil bli nøye gjennomgått på opplæring på institusjon. Det er under denne funksjonen man sender over endringer som sykehjemslegen har bestemt. Sykehjemslege signerer på oppdatert legemiddelliste og den sendes over til multidosseapoteket.

14 Illustrasjon på funksjon for innmelding av multidosseendring. Navn på person er fiktiv og hentet fra vår testversjon

I tillegg til opplæring gjennom KAM, har Apotek 1 laget følgende opplæringsmuligheter i Pasientnett:

- Enkle brukerveiledninger – ettpunktsleksjoner som er lagt opp som trinnvis beskrivelse av de viktigste funksjonene for melding av administrative endringer i multidosse
- Interaktiv opplæringsmodul



1.7.4.2 Opplæring av bestillere på virksomheter som har hjemmeboende pasienter

Målet med denne opplæringen er at bestillere skal få kunnskap om systemets ulike funksjonene knyttet opp til administrative endringer i multidose for hjemmeboende pasienter, samt opplæring om hvordan man benytter disse funksjonene.

Nøkkelfunksjoner som gjennomgås er:

- Opprettelse av bestillere og tilgangsstyring for virksomhetsleder
- Gjennomgang av funksjonalitetene for administrative endringer
 - MORS (dødsfall)
 - Avslutte multidose (ikke MORS)
 - Midlertidig stopp multidose
 - Restarte midlertidig stopp multidose
 - Endre ordinasjonskort
 - Eks Endre klokkeslett for dosering
 - Eks Legge inn informasjon til feltet «obs» på ordinasjonskortet
 - Eks Endre oppstartsday for multidoserull
 - Erstatningsdoser neste rull
 - Feriepakking
 - Endre ordinasjonskort
 - Hastebestilling
 - Endre pasientinformasjon
 - Eks Flytte pasient til annen multidosegruppe
- Gjennomgang av sporbarhet
- Gjennomgang av «Hjelp-knappen»
 - Brukerveiledninger
 - Interaktiv opplæringsmodul
 - Generikaliste
 - A- og B-preparat kvitteringsskjema
 - Avviksskjema
 - Nyhetsbrev for helsepersonell med informasjon om avregistreringer og nye preparater
- Annet

I tillegg til opplæring gjennom KAM, har Apotek 1 laget følgende opplæringsmuligheter i Pasientnett:

- Enkle brukerveiledninger – ettpunktsleksjoner som er lagt opp som trinnvis beskrivelse av de viktigste funksjonene for melding av administrative endringer i multidose
- Interaktiv opplæringsmodul



1.7.5 Levering av multidose - Totalsystem for leveransen (7.5)

Levering av multidose vil kunne skje både via apotek for hjemmetjeneste og direkte fra grossist for sykehjem.

1.7.5.1 Leveringsfrekvens

Apotek 1 vil kunne tilby leveringsfrekvens på én gang per uke, annen hver uke og én gang per måned, i tillegg til ferielevering (fra 5 uker og oppover) for behov i enkelte tilfeller. Vi bekrefter å imøtekomme kravene til maksimale leveringstider som oppdragsgiver har angitt i kravspesifikasjonen punkt 7.5.

1.7.5.2 Bestillings- og leveringstidspunkt

Fast bestillings- og leveringstidspunkt avtales i samråd med den enkelte bestiller.

1.7.5.3 Ferdig kontrollert og fritt levert

Multidoseforpakningene vil bli levert ferdig kontrollert og fritt levert til oppgitt leveringssted mellom kl. 08.00 og 14.00 (12.00 fredag) på virkedager.

1.7.5.4 Logistikk til virksomhet

Alle brukere som tilhører samme gruppe/sone blir sampakket i én kasse. I kassen legges aktuelle ordresedler, ordinasjonskort og tilhørende rapporter, før kassen forsegles og merkes med adresseetikett. Rett merking kontrolleres ved hjelp av strekkode før kassene sendes med Apotek 1s transportør på avtalt leveringsdag til den enkelte virksomhet. Dette sikrer over 99,99 % leveringsnøyaktighet på leveransene.

Legemiddelleveransen vil komme til virksomheten til avtalt tid og leveres på avtalt sted i henhold til rutine i kommunen. Ved mottak vil virksomheten kvittere for mottak til transportøren. Dette for å sikre at riktig leveranse er gjort, og at mottak er dokumentert med navn, dato og klokkeslett.



1.7.5.4.1 Pasientliste med informasjon

Sammen med hver leveranse av multidose følger en komplett ordreseddel for virksomheten/sonen. Listen viser ikke bare brukerne som har fått ny rull, men også:

- Rullenes pakkeperiode
- Brukere som har fått levert multidose på forskudd (og derfor ikke inngår i leveransen)
- Brukere som er midlertidig meldt ut og derfor ikke får ruller/endringer på kort
- Brukere som kun har andre faste eller behovsmedisiner
- Hvilke brukere som det er registrert en endring for (markert med en "E")
- Hvilke brukere som er nye (markert med en "N")
- Hvilke brukere som må følges opp spesielt på grunn av leveringsutfordringer på ett eller flere produkter (markert med en "U")

Nagara: Ordre: Ordreseddel		Bruker: system
5LB45 Løkentunet bogruppe 4 og 5		
Ordre 547399		
Navn	Personnummer	Pakkeperiode
ANTHUN, ANNE	99999900015	Perioden pakket i tidligere ordre
BOGE, HANS KRISTIAN	99999900008	19.02.2015 - 25.02.2015
FÆRØY, ESPESTØYL	99999900017	Ikke pakket i denne ordren
EU GREFTEGREFF, BENTE	99999900000	19.02.2015 - 25.02.2015
HALVORSEN, LEIF	99999900004	19.02.2015 - 25.02.2015
E HANSEN, ANETTE	99999912345	19.02.2015 - 25.02.2015
E HANSEN, AUDUN	99999900009	19.02.2015 - 25.02.2015
JOHANNESSEN, BRIT	99999900010	19.02.2015 - 25.02.2015
JOHANSEN, ROGER	99999900001	19.02.2015 - 25.02.2015
JOHANSEN, UNN	99999900016	Har ikke produkter i pose
E KOLSTAD, ROBERT	99999900002	19.02.2015 - 25.02.2015
E MARTINSEN, KARI	99999900005	19.02.2015 - 25.02.2015
N MOAN, ANNY BISSETH	99999900011	19.02.2015 - 25.02.2015
NÆSJE, BENTE JOHANNE	99999900006	19.02.2015 - 25.02.2015
RIISE, WILLY RAY	99999900018	Perioden pakket i tidligere ordre
RØRAGEN, RUT	99999900012	19.02.2015 - 25.02.2015
SJØTHUN, SIMONETTE	99999900003	19.02.2015 - 25.02.2015
STORNES, ASTRID	99999900013	19.02.2015 - 25.02.2015
E SØRENSEN, MÅLFRID	99999900007	19.02.2015 - 25.02.2015
N TORVIK, MONA	99999977889	19.02.2015 - 25.02.2015
ROSU, OTTO	99999900019	Midlertidig stoppet
SKURVE, TORGEIR	99999900020	Midlertidig stoppet

U = utsolgt vare, E = endring, N = ny

15 Pasientliste



1.7.5.5 Mottak av multidose

Apotek 1 har utarbeidet ettpunktsleksjon for mottak av multidose for å sikre rutiner og forbedre prosessene når multidose blir levert til virksomhet. Det vil på oppstartsmøtene bli avsjekket at rutineene rundt mottak av multidose er kjent og forstått.

1.7.5.6 Utlevering av multidose

Apotek 1 har også utarbeidet ettpunktsleksjon for utlevering av multidose for å sikre rutiner og effektive prosesser når multidose blir utlevert til bruker. Det vil på opplæringsmøtet bli avsjekket at rutineene rundt utlevering av multidose er kjent og forstått.

1.7.5.7 Legemiddelmangel i multidose

Apotek 1 er innforstått med at legemiddelmangel i det totale legemiddelmarkedet er en utfordrende og alvorlig problemstilling. Vi tar legemiddelmangel på største alvor og det handler om å ha gode og proaktive rutiner som sikrer leveringssikkerhet så langt det er praktisk mulig, samt å informere virksomheter tidlig slik at nødvendige tiltak kan iverksettes.

Multidose er med hensyn på pasientsikkerhet svært følsomt for mangelsituasjoner og herunder også endringer i multidosen. Med bakgrunn i dette har Apotek 1 iverksatt flere tiltak for å forebygge legemiddelmangel i multidose.

Oppdragsgiver angir i Konkurransesgrunnlagets punkt om beredskap (punkt 5.2.7) at tilbyderne skal beskrive hvordan de sikrer produksjon av multidose og hvilke rutiner de har for å forebygge mangelsituasjoner. For detaljert beskrivelse av hvordan vi sikrer produksjon av multidose, samt hvordan vi forebygger mangelsituasjoner i multidose, se «3 Løsningsbeskrivelse Apotek 1 Gruppen AS – Tildelingskriterier», avsnitt 1.7.4.2.

1.7.5.8 Feriebestilling og levering

Apotek 1 vil i samarbeid med bestiller tilby forhåndsbestilling for brukere som skal på ferie, samt gjøre justeringer i forhold til levering rundt helligdager ved jul, påske og bevegelige helligdager. Bestilling og planlegging av feriepakking gjøres med leverende multidoseapotek. Vi er fleksible med hensyn på levering ved helg.

1.7.5.8.1 Leveranser i forbindelse med helg

Ved behov kan Apotek 1 levere multidose, både ordinær og hast på lørdager. I slike tilfeller er det viktig at virksomhet tar kontakt med multidoseapotek og lager avtaler før bestilling sendes slik at all dokumentasjon er på plass før pakking og levering.

1.7.5.8.2 Leveranser i forbindelse med ferie

Apotek 1s multidosefabrikk holder åpent alle hverdager i løpet av året. Det innebærer at man kan levere multidose kontinuerlig til virksomhetene med det pakkeintervallet som er opprettet på den respektive multidose gruppen.

Ved feriepakking hos enkeltpasienter vil det pakkes multidose for en lengre periode. Bestilling og planlegging av feriepakking gjøres med leverende multidoseapotek.



1.7.5.8.3 Leveranser i forbindelse med helligdager

Apotek 1 har drift av både grossistlager, multidossefabrikk, og apotek hele året med unntak av helligdager. Pakking og levering av multidosse, som normalt ville falle på helligdager, planlegges og gjennomføres i god tid før helligdag slik at alle brukere av Apotek 1s multidosse er sikret kontinuerlig dosering.

I de tilfeller der *bestilling eller levering* av multidosse normalt ville havnet på en helligdag flyttes bestilling av denne til et annet bestillings- og leveringstidspunkt. Apotek 1 lager en egen bestillings- og leveranseplan for virksomheter som berøres av disse dagene.

Det vil i god tid før aktuell bestilling og leveringsdag sendes ut informasjon om endret pakkeintervall. Denne informasjonen sendes til virksomhetsleder på e-post. Dette sikrer at alle brukerne får legemidlene sine i tide før helligdagene starter og kan planlegge bemanning og utlevering. Dersom virksomhetene har andre ønsker eller spesielle hensyn ut over de som dekkes av disse helligdagsplanene, avtales dette med kontaktopotek eller Kundesenter.



1.7.6 Endringer i multidose (7.6)

Bestilling og endring av multidose gjøres til virksomhetens multidoseapotek. Det vil være multidoselege som er ansvarlig for ordinering av legemidler som skal pakkes i multidose.

1.7.6.1 Kontakt mellom Apotek 1 og fastlege m.m. som håndterer endringer

Multidosefarmasøyten vil ha kontakt med både lege og medisinansvarlig sykepleier vedrørende endringer i multidose dersom det er uklarheter, eller annet som må avklares for at endringen skal kunne iverksettes.

- Legen har, som ved all annen rekvirering, ansvar for korrekt forskrivning (rett legemiddel i rett dosering til pasient)
- Lege skal innen avtalt endringsfrist melde inn alle endringer i legemiddelregimet skriftlig
- Lege skal også ta stilling til om endringen skal tre i kraft umiddelbart eller om det kan vente til neste ordinære multidoseleveranse
- Endringsfristen fremkommer på ordinasjonskortet til den enkelte pasient

1.7.6.2 Oppdatert ordinasjonskort - Endringsrapport

Apotek 1 vil oppdatere ordinasjonskortet etter endringsmelding fra lege. Det vil også ved hver endring i medisineringen følge med et oppdatert ordinasjonskort, samt endringsrapport. Her vil også eventuelle generiske bytter som er gjort sin forrige leveranse fremkomme. Se vedlegg 9 for eksempel på endringsrapport.



1.7.7 Merking av multidose (7.7)

Apotek 1s multidoseposer er tydelig merket med all relevant informasjon, og i henhold til gjeldende regelverk. Skriften på posene er ulik både i størrelse og form, slik at det er enkelt å skille informasjonen fra hverandre. Skillet mellom posene er tydelig merket, og dersom det er flere poser som skal gis på samme tidspunkt fremkommer dette tydelig.

Illustrasjonene under beskriver hvilken informasjon som fremkommer på posene, samt hvordan den fremkommer.

Hver pose inneholder følgende merking:

- Navn på bruker
- Brukerens fødselsdato (999999)
- Navn på produsent (Apotek 1)
- Ukedag, dato og klokkeslett for inntak av legemidlene, i uthevet tekst
- Navn på legemidler (preparatnavn) og styrke, antall tabletter/kapsler av det enkelte legemiddel
- Batch-nummer (produksjonsparti) og Strekkode (brukes til identifisering og sporing ved informasjonsoverføring fra pakkemaskin til kontrollmaskin i Apotek 1s produksjon)
- I de tilfeller der det vil være flere enn en pose med legemidler på samme klokkeslett blir posene merket med «*** POSE 1 AV 2 ***» og «*** POSE 2 AV 2 ***»
- Oppstartsdato for multidoserullen er påført den tomme startposen på rullen
- For Fosamax, Alendronat og Optinate septimum, vil disse preparatene ligge i en egen pose med teksten: «Tas fastende», da dette er legemidler som skal inntas minimum en halv time før andre legemidler og mat

1.7.7.1 Antall legemidler i multidosepose

Multidoseposen kan maksimalt inneholde 8 legemiddelnavn. For å redusere antall doble poser vil alltid farmasøyt se på muligheten for å endre doseringstidspunkt. Ved flere enn 8 legemidler på et doseringstidspunkt vil 2 poser bli pakket.

Dersom det pakkes fler enn en pose med legemidler på samme klokkeslett blir posene tydelig merket med «*** POSE 1 AV 2 ***» og «*** POSE 2 AV 2 ***» (Se bilde 18 under for hvordan dette fremkommer).

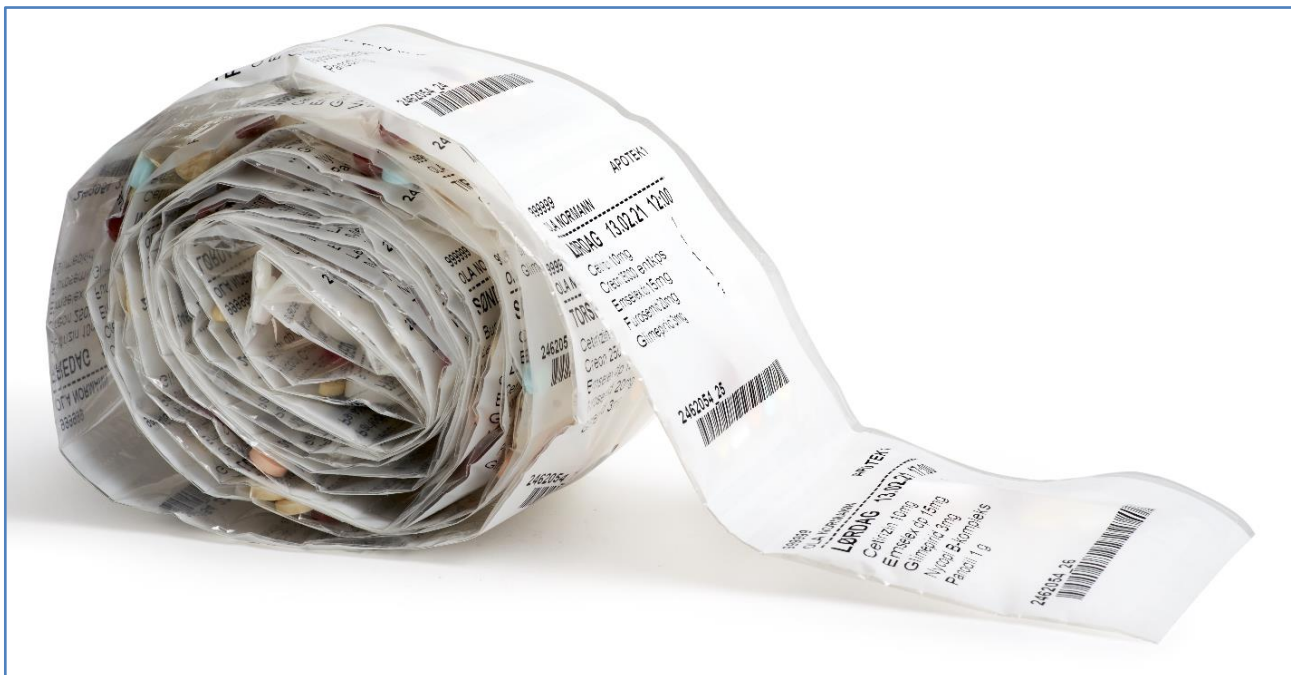
1.7.7.2 Multidosepose – Enkle å åpne

Apotek 1s multidoseposer er enkle å åpne. Det er et tydelig grålig skille, samt en perforering mellom posene som gjør det enkelt å se hvor posene skal rives. Perforeringen bidrar til at posene enkelt kan rives fra hverandre uten at det ødelegger neste pose. Ved å trekke lett i overkant av posen vil posen åpne seg og tablettene vil bli frigjort.

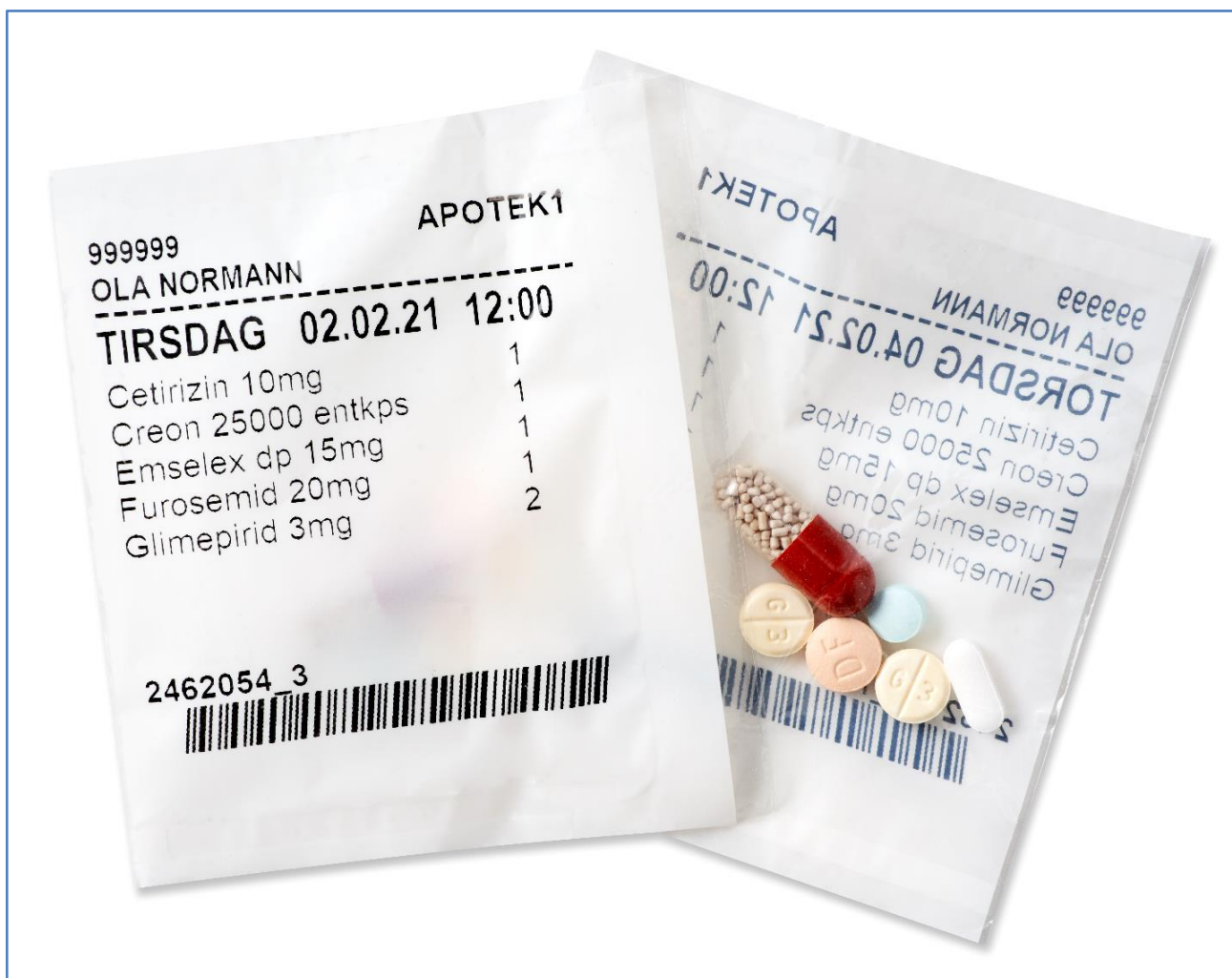
1.7.7.3 Bilder av multidoseposene

I tråd med Oppdragsgivers krav har vi lagt ved bilder av multidoseposene, der man tydelig kan se hvordan merkingen på multidoseposene fremkommer:

- Bilde 16: Multidoseremse og rull
- Bilde 17: Enkeltdose, forside og bakside
- Bilde 18: Multidosepose der flere poser skal tas på samme tidspunkt



16 Multidoseremse/rull



17 Enkeltpose, forside og bakside

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i **APOTEK1** Helse-Norge 39



999999

APOTEK1

OLA NORMANN

TORSDAG 04.02.21 09:00

Metformin 500mg 1

Pantoprazol ent20mg 1

Paracetamol 500mg 1

*** POSE 1 AV 2 ***

~~2462032 7~~



999999

APOTEK1

OLA NORMANN

TORSDAG 04.02.21 09:00

Burinex 1mg 1

Levaxin 50mcg 1

Metoclopramide 10mg 1

Nycopl B-kompleks 1

Nycopl C-vit 250mg 1

Trental dp 400mg 1

*** POSE 2 AV 2 ***

~~2462032 8~~



18 Dobbeltpose - Der flere poser skal tas på samme tidspunkt

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 40
Helse-Norge



1.7.8 Multidoseforpakningen (7.8)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 7.8.

1.7.9 Tilpasning medisin- og multidosedispensere (7.9)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 7.9.

1.7.10 Endose (7.10)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 7.10.

I tråd med oppdragsgivers krav er pris oppgitt i «Vedlegg 4 Pris- og produktskjema Apotek 1 Gruppen AS», fane 3-multidose.



1.8 Ordinasjonskortet (8)

1.8.1 Generelt (8.1)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 8.1.

I tråd med oppdragsgivers krav er eksempel på ordinasjonskort vedlagt, se Vedlegg 10

1.8.2 Endringer (8.2)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 8.2.

I tråd med oppdragsgivers krav er eksempel på endringsrapport vedlagt, se Vedlegg 9

1.8.3 Bilderapport (8.3)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 8.3.

I tråd med oppdragsgivers krav er eksempel på bilderapport vedlagt, se Vedlegg 11



1.8.4 Fornyelse av ordinasjonskort (8.4)

Det er strenge krav til utlevering av legemidler og multidose på apotek og det må alltid foreligge et gyldig reseptgrunnlag i hvert enkelt tilfelle. Dette er nøye beskrevet i «Forskrift om rekvirering og utlevering av legemidler fra apotek». Som en del av de Nasjonale faglige rådene knyttet til multidose står det også klart at multidoseapotek er ansvarlig for fornyelser av den enkelte pasients ordinasjonskort.

Apotek 1 har derfor innarbeidet gode rutiner for å følge opp multidose og gyldig reseptgrunnlag – validering av ordinasjonskort. Rutinen er som følger:

- Apotek 1 sender ut informasjon om validering til fastlege en gang pr år sammen med aktuelle ordinasjonskort
- Fastlege er ansvarlig for at ordinasjonskort kontrolleres opp mot pasientens legemiddelliste
- Kontrollerte ordinasjonskort sendes tilbake til multidoseapotek
- Dersom lege ikke validerer ordinasjonskort må multidosepakking stoppes med bakgrunn i «Forskrift om rekvirering og utlevering av legemidler fra apotek. Ansvarlig virksomhet vil da motta informasjon om dette over telefon
- Varsel til virksomhet er i henhold til de Nasjonale faglige rådene - råd 2 Rutiner for multidoseordningen

1.8.5 EPJ-system (8.5)

Apotek 1 har jobbet med integrasjon av oversendelse av ordinasjonskort til EPJ-systemer over flere år. Vi har utarbeidet et eget grensesnitt som gjør at alle EPJ-leverandører som ønsker å utvikle en slik integrasjon kan ta imot endringsmeldinger fra Apotek 1.

Løsningsforslag for oversendelse:

- EPJ-leverandør tar kontakt med Apotek 1
- Apotek 1 informere mer detaljert om hvilken kommunikasjonsløsning som må benyttes
- Apotek 1 benytter en etablert standard for sending av ordinasjonskort til EPJ-leverandører
- Kommunikasjonen skjer via ebXML over sikkert nettverk, Norsk Helsenett
- Ny EPJ-leverandør sørger for støtte for meldingstypen «ordinasjonskort» og setter opp oss som kommunikasjonspartner.

Apotek 1 legger inn aktuell kommune som en kommunikasjonspartner og sender meldingene til kommunen.



1.8.6 Integrasjon (8.6)

Apotek 1 har samarbeidet tett med EPJ-leverandøren Gerica i mange år, og bekrefter at vi kan levere integrasjon med fagsystemet Gerica.

Integrasjonen mot Gerica i praksis:

- Etter at medisinene er pakket i multidose, vil Apotek 1 sende «elektronisk multidosekort» til hjemmesykepleien for import inn i pasientens medisinliste i Gerica
- Hjemmesykepleien unngår dermed manuell innlegging av medisinendringer i journalsystemet etter at de har mottatt multidoserullen og ordinasjonskortet. Dette bidrar til økt pasientsikkerhet og sparer hjemmesykepleien for mye tid, da det er tidkrevende å legge inn opplysningene manuelt
- Informasjonen er spesialtilpasset hjemmesykepleiens behov
- Apotek 1s system kan benyttes uavhengig av om elektronisk multidose er innført i kommunene eller ei
- Ved full utrulling av elektronisk multidose vil apotek og leger samstemme legemiddellisten før pakking. Den samstemte legemiddellisten blir ikke gjort tilgjengelig for hjemmesykepleien via reseptformidler slik både prosjektet Elektronisk multidose og regelverk fungerer på nåværende tidspunkt. Ved å ta i bruk Apotek 1s integrasjon via EPJ leverandørens journalsystem (Gerica,) vil hjemmesykepleien likevel kunne motta informasjonen om den samstemte listen

Følgende informasjon overføres:

- Legemidler
- Dosering
- Doseringstidspunkt
- Anvendelsesfelt/Merknader
- Cave
- Forskriver
- Seponerte legemidler
- Utsolgtsituasjon

Apotek 1 har tilgjengeliggjort et grensesnitt som gjør at andre EPJ-systemer enn Gerica, kan koble seg opp til vår løsning når de ønsker dette. For andre EPJ systemer som for eksempel Profil og CosDoc jobber disse med å utvikle nødvendig integrasjon fra sin side, og når de er klare vil de også kunne importere ordinasjonskortene fra Apotek 1.



1.9 Implementering og oppfølging av avtalen (9)

Apotek 1 er innforstått med kravene i punktet Implementering og oppfølging av avtalen og bekrefter at vi vil oppfylle disse med at implementering og opplæring vil skje i samsvar med Oppdragsgivers krav til opplæring, tidsfrister etc. Vi er kjent med omfanget av avtalen og vil ta ett stort ansvar i forbindelse med implementering av avtalen, som ikke skal overstige fire (4) måneder. Videre er vi innforstått med at eventuelle forsinkelser i prosessen fra Oppdragsgivers side, vil kunne medføre tilsvarende forsinkelse av implementeringen.

Apotek 1 har god erfaring med oppstart/overtagelse av avtaler. Vi har som mål at oppstartsfasen skal gå så smidig som mulig og vi vil legge ned den tid og de ressurser som kreves for å sikre en god implementering av ny avtale, samt sikre en god og smidig overføring av multidose.

Vi vil gjennomføre oppstartsmøter med kommunene for å sikre best resultat med hensyn på å opprette god kommunikasjon knyttet til opplæring i bestillingssystemene, logistikk, gjøre avtaler om bestillingstids – og leveringspunkt og gjennomgang av bestillings- og leveringsrutiner.

1.9.1 Implementering (9.1)

Vi gjør alltid grundig forarbeid ved å sette oss godt inn i de enkelte kommuners struktur innen pleie- og omsorgstjenesten, og vil også gjøre oss godt kjent med kommunens rutiner og prosedyrer for best mulig gjennomføring av avtalen. Vi kartlegger virksomhetenes spesialiteter, som for eksempel om virksomheten er en demensenhet, lindrende enhet, intermedier enhet, samt beliggenheten til den enkelte virksomhet slik at vi er best mulig forberedt i forhold til behov og logistikk som må hensyntas ved den enkelte virksomhet.

Med denne bakgrunnsinformasjonen, samt informasjon som finnes tilgjengelig i Oppdragsgivers dokumenter, har vi laget en implementeringsplan som ivaretar Oppdragsgiver og Apotek 1s interesser på best mulig måte og som igjen vil sikre en best mulig implementering av ny avtale.

Apotek 1 har lagt opp sin tidsplan for implementering basert på informasjon i konkurransegrunnlaget om at implementeringen ikke skal overstige fire (4) måneder og starte ved kontraktsignering. Dersom tidspunkt for kontraktsignering blir forskjøvet, kan det bli justeringer av tidsrommet for implementering.

Vår implementering- og opplæringsplan er basert på punktene Oppdragsgiver har angitt under dokumentasjonskrav.



1.9.1.1 Tidsplan med milepæler for hovedoppgaver

Apotek 1 har laget en tidsplan/fremdriftsplan med milepæler for implementering og opplæring basert på vår erfaring med implementering av avtaler av denne størrelse. Implementeringen vil starte umiddelbart etter kontraktsignering, estimert til mai 2021.

For kommuner som tiltrer avtalen på et senere tidspunkt, som for eksempel Bærum, lager vi en god oppstartsplan i tett dialog med kommunen. Implementering starter 4 måneder før den respektive kommune trer inn i avtalen og alt skal være klart innen angitt oppstartsdato. I henhold til Oppdragsgivers kravspesifikasjon vil eventuelle forsinkelser i prosessen som skyldes forhold på Oppdragsgiversiden kunne medføre tilsvarende forskyvning av implementeringen.

Basert på at det er forskjellige tidspunkt for tiltredelse for kommunene inn i avtalen, har vi lagt opp til flere tidsplaner basert på når de forskjellige kommunene tiltrer. For de kommuner der det skal overføres multidoser fra annen leverandør er dette detaljert beskrevet.

1.9.1.1.1 Tidsplan for kommuner som tiltrer fra avtalestart og frem til 1.8.2021

Tidsperiode	Oppgave - tidsplan for kommuner som tiltrer fra avtalestart og frem til 1.8.2021
20.mai – 1.juni	Apotek 1 starter kartlegging og innhenting av kontakthinformasjon til kommunenes kontaktpersoner med navn, telefonnummer og e-postadresser. Apotek 1 forbereder sine kontaktpotek for overtagelse med opplæring, opprettelse av multidoserprogram, teknisk utstyr og ansettelse av personell.
1 – 15.juni	Planleggingsmøter med kontraktskommunene på overordnet nivå for gjennomgang av implementeringen og oppgaver.
Ca. 15.juni	Apotek 1 sender ut lenke til Kundeskjema til alle kommuners kontaktpersoner for videre distribusjon internt til den enkelte virksomhet – både sykehjem og hjemmetjeneste – for oppdatering av kontakthinformasjon, leveringsadresser, fakturaadresser etc.
15.juni - >	Oppstartsmøter for virksomheter med hjemmeboende pasienter i blant annet bestillings- og leveringsrutiner og nye betingelser i avtalen
15.juni->	Oppstartsmøte for institusjon med opplæring i bestillingssystemet Aponett, og informasjon om nye betingelser i avtalen.
15.juni->	Kontaktpotekene kvalitetssjekker all informasjon fra virksomhetene som har kommet inn via Kundeskjemaet i FarmaPro, apotekenes dataprogram
1.august	Avtalestart



1.9.1.1.2 Tidsplan for Bærum kommune som tiltrer 1.1.2022

Tidsperiode	Oppgave – tidsplan for Bærum kommune som tiltrer 1.1.2022
1.september	Apotek 1 starter kartlegging og innhenting av kontaktinformasjon til kommunenes kontaktpersoner med navn, telefonnummer og e-postadresser. Apotek 1 forbereder sine kontaktpotek for overtagelse med opplæring, opprettelse av multidoseprogram, teknisk utstyr og ansettelse av personell.
Ca. 15.sept	Planleggingsmøte med Bærum kommune på overordnet nivå for gjennomgang av implementeringen og oppgaver.
Ca. 1.okt	Apotek 1 sender ut link til Kundeskjema til kommunens kontaktpersoner for videre distribusjon internt til den enkelte virksomhet – både institusjon og hjemmetjeneste - for innsamling av oversikt over pasientgrupper med multidose, pakkperioder for gruppen, antall pasienter i multidosegruppen, bestillingsfrister, leveringsadresser, fakturaadresser etc.
1.okt – 17.okt	Planleggingsmøter for overføring av multidose med hjemmetjeneste og boliger
1.okt – 1.nov	Innsamling av pasientlister og pasientdetaljer for opprettelse av fakturakunde i apotek for multidosepasienter i hjemmetjeneste og bolig
1.okt – 31.des	Apotek 1 setter opp en detaljert overtagelsesplan for multidose. Planen er basert på innhentet informasjon, og vil bli kvalitetssjekket angående pakkeperiode og antall aktive pasienter med eksisterende leverandør. Kvalitetssjekken gir Apotek 1 kontroll på de multidosepasientene som hentes ut fra eksisterende leverandør.
18.okt – 9.nov	Oppstartsmøter for virksomheter med hjemmeboende pasienter i blant annet bestillings- og leveringsrutiner og nye betingelser i avtalen
13.nov – 30.nov	Oppstartsmøte for institusjon med opplæring i bestillingssystemet Aponett, og informasjon om nye betingelser i avtalen. Informasjon om overføring av multidose for pasientene i sykehjem
15.okt – 1.des	Kontaktpotekene kvalitetssjekker all informasjon fra virksomhetene som har kommet inn via Kundeskjemaet i FarmaPro, apotekenes dataprogram Kontaktpotekene registrerer alle pasientgrupper og pasientdetaljer inkludert fakturainformasjon i FarmaPro
Ca. 1.des	Apotek 1 sender ut informasjonsbrev til alle fastleger/fastlegekontor i samarbeid med kommunen, samt til helseforetak med kontaktinformasjon for nytt multidoseapotek
Ca. 10.- 31.des	Siste ordinære bestilling hos eksisterende leverandør for både legemidler til lager og multidose
Fra ca. 20.des	Legemiddelendringer fra lege sendes Apotek 1
Fra ca. 20.des	Apotek 1 lager avtale med eksisterende leverandør for eventuelt videresending av feilsendt legemiddellister
Ca. 10. - 31.des	Apotek 1 henter siste oppdaterte ordinasjonskort og pasientlister i papirformat etter siste pakking av den enkelte multidosegruppe hos eksisterende leverandør. Overlevering skjer etter siste pakking for å sikre at alle legemiddelendringer blir overført til ny leverandør for nye kommuner
Ca.10.des- >	Apotek 1 registrerer og farmasøytkontrollere ordinasjonskort slik at disse er oppdatert og tilgjengelige i multidosesystemet før første bestilling 2.1.22
Ca15.jan ->	Kontaktpotekene sender ut ordinasjonskort til fastlegene for legesignatur på nye ordinasjonskort
1.jan 22 ->	Avtalestart og første pakking hos Apotek 1 starter 2.1.22 for Bærum kommune, og alle multidosepasienter vil ha sin første pakking hos ny leverandør ila de neste 14 dagene basert på når ny multidoserull skal starte.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 47 Helse-Norge



1.9.1.1.3 Tidsplan for Vestby og Follo kommuner som tiltrer 1.7.2022

Tidsperiode	Oppgave - tidsplan for Vestby og Follo kommuner som tiltrer 1.7.2022
1.april 2022	Apotek 1 starter kartlegging og innhenting av kontaktinformasjon til kommunenes kontaktpersoner med navn, telefonnummer og e-postadresser. Apotek 1 forbereder sine kontaktpotek for overtagelse med opplæring, opprettelse av multidoseprogram, teknisk utstyr og ansettelse av personell.
1 – 15.mai	Planleggingsmøter med kontrakts kommunene på overordnet nivå for gjennomgang av implementeringen og kommunes oppgaver.
Ca. 15.mai	Apotek 1 sender ut lenke til Kundeskjema til alle kommuners kontaktpersoner for videre distribusjon internt til den enkelte virksomhet – både sykehjem og hjemmetjeneste – for oppdatering av kontaktinformasjon, leveringsadresser, fakturaadresser etc.
15.mai - >	Oppstartsmøter for virksomheter med hjemmeboende pasienter i blant annet bestillings- og leveringsrutiner og nye betingelser i avtalen
15.mai ->	Oppstartsmøte for institusjon med opplæring i bestillingssystemet Aponett, og informasjon om nye betingelser i avtalen.
15.mai ->	Kontaktpotekene kvalitetssjekker all informasjon fra virksomhetene som har kommet inn via Kundeskjemaet i FarmaPro, apotekenes dataprogram
1.juli 2022	Avtalestart for kommunene

1.9.1.2 Ressurser

Apotek 1 setter av betydelige ressurser i implementeringsperioden for å gjennomføre oppstartsmøter med kommunene, med både institusjon og virksomheter med hjemmeboende pasienter. Apotek 1 har 11 dedikerte Key Account Managere og Teamledere som gjennomfører planleggings- og oppstartsmøter. Alle våre KAM-er har bakgrunn som sykepleier eller farmasøyt, og lang erfaring med samhandling med kommunehelsetjenesten.



1.9.1.3 Elektronisk kundeskjema for informasjonsinnhenting for bestillingsenhetene

Ved oppstart av nye avtaler innhenter Apotek 1 all relevant informasjon effektivt ved bruk av vårt nye, digitale Kundeskjema. Ansvarlig KAM sender ut lenken til kundeskjema slik at ikke kommunen står ansvarlig for denne jobben.

19 Apotek 1s elektroniske kundeskjema

- Informasjon - kundeskjema;
 - Leveranse til institusjon – bestilling av legemidler til lager
 - Innhente all nødvendig informasjon som trengs for å opprette tilganger til vår bestillingsløsning Aponett.
 - Eksakt leveringsinformasjon om den enkelte bestillerenhet for å sette opp transportruter til den enkelte virksomhet
 - Fakturainformasjon som ressursnummer til den enkelte bestillerenhet
- Leveranse av multidose – både for institusjon og virksomheter med hjemmeboende pasienter
 - Innhente all nødvendig informasjon for en sikker overgang av multidose fra eksisterende pakkefabrikk til Apotek1s pakkefabrikk. Informasjon som blant annet trengs for å overføre multidose er;
 - Navn og lokasjonsnummer på multidosegrupper hos eksisterende leverandør
 - Antall multidosebrukere i gruppen
 - Pakkeperiode
 - Leveringsdag for multidose
 - Oppstartsday for multidoserull
 - Leveringssted
 - Fakturainformasjon som ressursnummer til den enkelte bestillerenhet

For overføring av multidose er dette nødvendig informasjon som trengs for å sette opp en sikker og hensiktsmessig overførings- og logistikkplan for multidose for Apotek1s pakkefabrikk. Dette gir mulighet for en god dialog med eksisterende pakkefabrikk for å kommunisere om overføring av den enkelte multidosegruppe, slik at vi ivaretar logistikken for den enkelte multidosebruker, samt sikrer at siste pakking hos eksisterende pakkefabrikk koordineres med første pakking hos Apotek 1.

Apotek 1 har alltid en løpende dialog med eksisterende leverandør av multidose for å sikre en smidig overførsel, slik at pasienter ikke blir stående uten legemidler i multidose ved bytte av leverandør.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **49**
Helse-Norge



1.9.1.4 Multidoseoverføring fra eksisterende leverandør til Apotek 1

Apotek 1 koordinerer all informasjon som må på plass med den enkelte kommune, sykepleier/hjemmesykepleier, sykehjemslege/fastlege ved overtakelse til annen leverandør. Apotek 1 sørger for at kommunen belastes minimalt i en slik prosess.

Ansvarlig KAM kaller inn til oppstartsmøte etter oppsatt oppstartsplan. Av erfaring vet vi at planlegging i en overgangsperiode mellom to leverandører er viktig for å unngå opphold i levering av multidosepakkende legemidler. Avhengig av når planleggingsmøter for overførsel av multidose kan gjennomføres i den enkelte kommune, samt pakkeperioder for de enkelte virksomheter, vil vi være klare for å starte overføring av multidose i henhold til avtalen.

1.9.1.4.1 Kommunikasjon med fastleger og brukere i hjemmetjeneste i forbindelse med overføring

God kommunikasjon med fastlegene er essensielt ved en overføring av multidose til ny leverandør, for å sikre at brukerne ikke får opphold i levering av viktige legemidler. Apotek 1 har lang erfaring med å samarbeide med nye kommuner for å sikre at informasjonsflyten blir optimal til alle berørte fastleger ved leverandørbytte. Legene må få god informasjon om siste dato de skal melde endringer i legemidler til dagens leverandør og fra hvilken dato de skal starte å melde endringer til Apotek 1 slik at vi får til en smidig overgang.

En bruker tilknyttet hjemmetjenesten, vil ved overgang til ny leverandør på multidose få faktura fra nytt apotek. Det er viktig med god informasjon til bruker og pårørende om denne endringen.

Apotek 1 har utarbeidet mal for informasjonsbrev til både leger og brukere ved bytte av leverandør på multidose. Vi vil sammen med den enkelte kommune tilpasse denne informasjon slik at det dekker kommunens behov for informasjon til fastleger og bruker. Informasjonen sendes i samråd med kommunelege og institusjon/hjemmetjeneste.

1.9.1.4.2 Oversendelse og opprettelse av ordinasjonskort og pasientdata i FarmaPro hos ny leverandør

Ved bytte av multidoseleverandør vil eksisterende ordinasjonskort fra dagens leverandør hentes i papirformat fra dagens leverandør til Apotek 1. Apotek 1 sentralt, Avdeling for Dosepakking og kontaktopoteket for multidose vil sammen med den enkelte kommune koordinere når siste levering fra dagens leverandør vil skje og når virksomheten skal få første levering fra Apotek 1.

All fakturainformasjon om den enkelte bruker i hjemmetjenesten må punches inn det enkelte kontaktopoteks FarmaPro som er apoteket datasystem, slik at alle brukerne blir opprettet som fakturakunde i apoteket.



1.9.1.4.3 Overføring av multidose – manuell registrering av ordinasjonskort

En overtagelse av multidosepasienter er tids- og ressurskrevende og må planlegges nøye. Basert på Apotek 1s erfaring med store implementeringer, estimerer vi ca. 18 minutters arbeid pr ordinasjonskort/pasient som innbefatter å legge inn og registrering i multidoseprogrammet og farmasøytkontrollere hvert enkelt ordinasjonskort, samt opprette hver pasient som fakturakunde i FarmaPro – apotekenes datasystem.

I en avtale av denne størrelse, vil vi beregne det til ca. 6.000 timers arbeid for opprettelse av alle ordinasjonskort – noe som tilsvarer ca. 800 dagsverk i apotek/kundesenter dersom Apotek 1 skulle tatt over alle multidosebrukere fra annen leverandør. Dette betyr at en slik overføring må planlegges godt i forhold til ressursbruk og sikre at det finnes nok tilgjengelig personell for oppgaven.

Det er fortsatt manuell registrering av ordinasjonskort ved overførsel fra en leverandør til en annen, da elektronisk multidose er under pilotering og ikke rullet ut. Ordinasjonskort må printes ut av dagens leverandørs system og Apotek 1 henter disse med budbil hos eksisterende leverandør på grunn av pasientsikkerheten. Farmasøyter hos Apotek 1 vil i perioden fra siste pakking hos eksisterende leverandør og frem til første levering fra Apotek 1 manuelt punche all informasjon inn i Apotek1s multidosedataprogram – Nagara. En slik overføring gjennomgår samme prosess som ved oppstart av en ny multidosebruker, det vil si at ordinasjonskortet opprettes, informasjon legges inn og for så å bli farmasøytkontrollert av annen farmasøyt. Det betyr at det er to personer som gjennomgår alle ordinasjonskort før produksjon settes i gang. I etterkant blir ordinasjonskortet sendt til legen for godkjenning og legesignatur, slik at pasient og apotek har gyldig resept for pakking av multidose.

Prosesser hos Apotek 1 ved overtagelse av multidose

Informasjon som er innhentet via Kundeskjema blir dobbeltkontrollert og benyttes videre for å:

- Fastsette eksakte datoer for siste bestilling hos eksisterende leverandør
- Dato for uthenting av ordinasjonskort hos eksisterende leverandør etter siste pakking
- Fastsette første bestilling, levering og start på rull fra Apotek 1
- Informasjon fra kommunene om pasientinformasjon inkludert adresse for å opprette alle multidosebrukere som fakturakunder hos det enkelte kontaktpotek
- Planlegge rett ressursbruk for punching av ordinasjonskort til fastsatt tid, slik at ordinasjonskortet ligger inne i Apotek 1s multidoseprogram - Nagara før første pakking



1.9.1.5 Oppstartsmøter

Vi vil gjennomføre oppstartsmøter med de enkelte Oppdragsgivere/kontraktskommuner og deres kommuner og virksomheter for å sikre best resultat i forhold til å opprette god kommunikasjon og opplæring. Basert på hva som vil være mest hensiktsmessig for den enkelte virksomhet, og særskilt i forbindelse med den pågående pandemien, kan disse møtene både være fysisk hos den enkelte virksomhet eller via Teams/Skype basert på hva som passer best for virksomheten.

Apotek 1 setter av betydelige ressurser i implementeringsperioden for å sikre en god opplæring i bestillingssystemet og implementering for institusjonene og virksomheter med hjemmeboende pasienter med 11 dedikerte Key Account Managere og Teamledere for avtalen.

I det enkelte oppstartsmøtene vil det være ansvarlige Key Account Manager (KAM) for de enkelte områder og Teamleder som deltar. Alle våre KAM-er har bakgrunn som sykepleier eller farmasøyt, og lang erfaring med samhandling med kommunehelsetjenesten.

1.9.1.5.1 Oppstartsmøte virksomheter med institusjoner

Det vil bli avtalt egne oppstartsmøter for institusjonene hvor et av hovedpunktene være praktisk gjennomgang av bestillings- og leveringsrutiner for å bidra til gode og effektive rutiner for institusjonen. Vi har følgende forslag til agenda;

Agenda for oppstartsmøtene

Basert på tidligere erfaring om hva slags informasjon som trengs i forkant av en ny avtaleoppstart har vi forslag til agenda erfaring, og det er satt av ca.45 minutter til hvert møte:

- Presentasjon av Apotek 1 og avtalen med virksomhetene
- Informasjon om kontaktpoteket og kundesenterets oppgaver og faglig bistand.
- Gjennomgang av bestillings- og leveringsrutiner både for vanlig legemiddelbestilling og multidosebestilling,
- Avklare konkret bestillings- og leveringsdag sammen med brukerstedene
- Avtale hvor legemiddelkassene skal leveres og hvem på brukerstedet som skal ta imot kassene
- Kartlegge spesielle forhold som Apotek 1 må være oppmerksom på, f.eks. legemidler på registreringsfritak som trenger ny søknad eller andre spesialiteter
- Gjennomgang av rutiner for retur av kasserte legemidler til destruksjon

1.9.1.5.1.1 Rutiner og skjemaer for institusjon

Apotek 1 har egne rutinebeskrivelser og skjemaer som distribueres til alle virksomheter. All informasjon sendes til kontaktpersonene ved de enkelte virksomheter i etterkant av oppstartsmøtet slik at dette kommer samlet. All informasjon kan også sendes til kvalitetsansvarlig i kommunen for å kunne bli lagt inn i kvalitetssystemet. I Aponett finnes også all informasjon tilgjengelig.

Informasjon som blir gjennomgått er:

1. Velkomstbrev med informasjon om avtalen og avtalens varighet
2. Kontaktinformasjon Kundesenteret Apotek 1 og kontaktpotek
3. Aponettinformasjon
4. Bestillings- og leveringsrutiner
5. Multidose, generell informasjon
6. Elektronisk avviksskjema for legemiddelleveranse, transport og multidose
7. E-læringskurs og opplæringsvideoer
8. Generikaliste med bilder

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 52
Helse-Norge



1.9.1.5.2 Oppstartsmøte virksomheter med hjemmeboende pasienter

Det vil bli avtalt egne oppstartsmøter for virksomheter med hjemmeboende pasienter, hvor et av hovedpunktene være praktisk gjennomgang av bestillings- og leveringsrutiner for å bidra til gode og effektive rutiner for hjemmetjenesten.

Agenda for oppstartsmøtene

- Presentasjon av Apotek 1 og forpliktelsene i ny avtaleperiode
- Gjennomgang av bestillings- og leveringsrutiner for ordinær legemiddelbestilling og multidosebestilling
 - Mottak av medisinleveransen
 - Mottak av multidose
 - Utlevering av multidose
- Gjennomgang av rutiner for destruksjon
- Kartlegge spesielle forhold som apoteket må være oppmerksom på
- Gjennomgang av prosessen for overføring av multidose der Apotek 1 ikke har hatt leveranse i inneværende avtaleperiode, hvor Apotek 1 holder i overføringen for dagens leverandør til Apotek 1.
- Presentasjon av Pasientnett for nye virksomheter
 - Avtale videre oppstart av Pasientnett

For hjemmetjeneste og boliger ønsker vi at medisinsansvarlige sykepleiere deltar. Eventuelt andre personer kan delta hvis virksomhetsleder mener dette er hensiktsmessig for å få en god oppstart.

1.9.1.5.2.1 Rutiner og skjemaer for hjemmetjeneste

Apotek 1 har egne rutinebeskrivelser og skjemaer som distribueres til alle virksomheter. All informasjon sendes til kontaktpersonene ved de enkelte virksomheter i etterkant av oppstartsmøtet slik at dette kommer samlet. All informasjon kan også sendes til kvalitetsansvarlig i kommunen for å kunne bli lagt inn i kvalitetssystemet. Skjemaer og rutiner ligger også tilgjengelig i våre bestillingsløsninger.

Informasjon som blir gjennomgått

1. Velkomstbrev med informasjon om avtalen og avtalens varighet
2. Kontaktinformasjon kontaktopotek
3. Bestillings- og leveringsrutiner
4. Bestillingsskjema for legemidler utenom multidose
5. Endringsskjema multidose
6. Rutiner og skjema for destruksjon av legemidler
7. Multidose, generell informasjon
8. Avviksskjema for legemiddelleveranse, transport og multidose
9. Multidose, informasjonsbrev til fastleger og bruker
10. E-læring multidose, mottak og utlevering av multidose
11. Generikalist med bilder



1.9.1.6 Opplæring i bestillingssystemet

Opplæringen i selve bestillingssystemet Aponett vil fortrinnsvis bli gjennomført som Webinarer, både fordi dette er fleksibelt hvor virksomhetenes ansatte selv velger tidspunkt de ønsker å delta, samt at vi unngår å samle mange mennesker i ett rom basert på den pågående pandemien. Dette gjør også at opplæringen kan foregå etter oppsatt plan, og den ansatte kan gjennomføre opplæringen fra egnet sted, både i virksomheten og eget hjem. Vi anbefaler at minimum 2-4 bestillere pr virksomhet/avdeling gjennomfører Webinaret, samt virksomhetsleder (eller vedkommende stedfortreder), og eventuelt også andre personer dersom virksomhetsleder mener dette er hensiktsmessig.

På Webinaret blir det praktisk opplæring i Aponett, med gjennomgang av:

- Virksomhetsleders rolle
 - Hvordan opprette sykepleier- og lege med tilgang til nettbutikken
 - Hvordan redigere brukerinformasjon
- Legens rolle
 - Opprette elektronisk legesignatur etter myndighetskrav
- Bestillerrolle
 - Vanlig søk på legemidler
 - Hvordan finne rimeligste produkt
 - Hvordan finne og forstå generiske alternativer
 - Lage favoritt-bestillingslister
 - Hvordan vite hva som er i rest
 - Hvordan finne andre alternativer ved en rest-/mangelsituasjon i legemiddelmarkedet
 - Hvordan returnere legemidler for destruksjon
 - Hvordan bestille haste- og akuttleveranse
 - Informasjon om hva som finnes av nyttige funksjonaliteter i Aponett
 - Gjennomgang av rutiner for retur av kasserte legemidler til destruksjon
 - Opplæringsmuligheter tilgjengelig i Aponett; Ettpunktsleksjoner og Smart bestilling
 - Hvordan håndtere bestillinger knyttet opp til integrasjon mot lagerstyringssystem
 - Hvor finne informasjon om nyheter, avregistreringer, «Råd – og veiledning»
 - Annet virksomheten ønsker å ta opp

Vi har laget ett forslag til datoer og tidspunkter for opplæring i bestillingssystemet Aponett hvor den enkelte ansatte selv kan velge tidspunkt som passer best å delta. Dette gjør det fleksibelt i forhold til den enkeltes turnus. Vi har valgt å sette opp 2 ulike uker med Webinar, med avstand imellom i forhold om den ansatte har ferie den ene uken, så er vedkommende på jobb den andre uken.

Denne planen forskyves parallelt med ukene om det skulle bli forsinkelser fra Oppdragsgiver sin side. Forslagene på tidspunkt kan både utvides og innskrenkes i samarbeid med Oppdragsgiver, samt om det ønskes fysiske møter er Apotek 1 fleksible på dette.

Uke 25	Man 21.juni	Tirs 22.juni	Ons 23.juni	Tors 24.juni	Fre 25.juni
kl. 11.00-12.00	Webinar		Webinar		Webinar
Kl. 14.00-15.00		Webinar		Webinar	

Uke 30	Man 26.juli	Tirs 27.juli	Ons 28.juli	Tors 29.juli	Fre 30.juli
kl. 11.00-12.00		Webinar		Webinar	
Kl. 14.00-15.00	Webinar		Webinar		Webinar

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 54
Helse-Norge



1.9.1.7 Forslag til bestillings- og leveringstidspunkt - detaljert logistikk

Bestillings- og leveringsdag avtales med den enkelte virksomhet, slik at disse faller på dager som gir best internflyt for virksomheten. Det være seg hvilke dag det er legevisitt, medisinansvarlig sykepleier eller andre forhold som er viktig for virksomheten for å ha så optimale rutiner som mulig. I utsendte Kundeskjema til den enkelte enhet, vil alle kunder besvare hvilken bestillings- og leveringsdag de har i dag. Apotek 1 erfarer at de fleste enheter ønsker å fortsette med den bestillings- og leveringsdag de har med eksisterende leverandør fordi de har tilpasset sine rutiner til disse dagene. For de enheter som ønsker å endre bestillings- og leveringsdag, etterstreber Apotek 1 å imøtekomme dette.

Som en del av implementeringsplanen har vi satt opp forslag til bestillingstidspunkt for den enkelte virksomhet. Endelig tidspunkt for bestilling og levering vil bli avklart sammen med hver enkelt virksomhet på oppstartsmøtet, slik at det vil være hensiktsmessig for virksomheten. Se vedlegg 8 Forslag til bestillings – og leveringstidspunkter.

1.9.1.8 Bestillings- og leveringsrutiner

Legemiddelleveransen vil komme til virksomheten til avtalt tid og leveres på avtalt sted. Ved mottak vil virksomheten kvittere for mottak til transportøren. Dette for å sikre at riktig leveranse er gjort, og at mottak er dokumentert med navn, dato og klokkeslett.

Ved frakt av legemidler til lager og i multidose er det viktig at transportøren leverer disse på en sikker måte og som tilfredsstiller de oppbevaringsbetingelser som legemidlene har. Apotek 1 vil benytte forskjellige transportører, avhengig av hva som er beste løsning ut fra beliggenheten til virksomhetene.

Opplæring og informasjon knyttet til bestillings - og leveringsrutiner vil være et sentralt punkt i på oppstartsmøtene. Her vil det bli en praktisk gjennomgang i Aponett, hvor rutinene gjennomgås, og vi avklarer endelig bestillingsdag

Apotek 1 er opptatt av at virksomhetene skal ha gode bestillings- og leveringsrutiner. I oppstartsmøtene vil vi sammen gå igjennom bestillingsrutiner og leveringsrutiner avtalen bygger på, slik at dette blir optimalt for begge parter. I tillegg kan vi komme med innspill til hvordan virksomheten kan forbedre rutinene sine ved for eksempel;

- Se på forslag til hvordan virksomheten kan sette opp ett standardsortiment på medisinrommet slik at de alltid har tilgjengelige legemidler på lager. Dette kan for eksempel bidra til å redusere kostnader ved å redusere antall pakningsstørrelser av samme legemiddel
- Basert på statistikk på legemiddelkjøp kan virksomheten estimere et forslag til det antall av ett gitt legemiddel som bør være minimumslager på medisinrommet. Dette kan bidra til å redusere behovet for å hastebestille legemidler, fordi man ikke har hatt nok legemidler på lager
- Hvor mange sykepleiere bør ha bestillingsansvar ved virksomheten – erfaring tilsier at jo færre som har ansvar, jo mer oversikt får bestiller over sortimentet. Samtidig må det være nok antall bestillere til å dekke opp for ferie, sykdom og høytid
- Bidra til å lage god struktur ved hjelp av standart/favoritt bestillingslister i Aponett, basert på det sortimentet som virksomheten har
- God dialog mellom bestiller og sykehjemslegen i forhold til sortiment, gjør at ved oppstart av nytt legemiddel til en bruker finnes dette allerede på medisinrommet
- Bruk farmasøytenes kompetanse aktivt når det gjelder valg av legemidler, slik at eksisterende sortiment kan benyttes og dette reduserer hastebestilling av tilsvarende legemidler

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 55
Helse-Norge



1.9.1.9 Tiltak som avlaster kommunen i implementeringsperioden

Implementering av ny avtale er krevende for kommunene både økonomisk og tidsmessig.

Ved implementering av avtaler påtar Apotek 1 seg å være prosjektleder for hele implementeringsfasen og holder i alle prosesser for å få til en sikker og smidig overgang, samtidig som vi avlaster kommunens virksomheter i størst mulig grad og bare etterspør informasjon som vi ikke kan innhente via andre kilder.

- Innhenting av informasjon via elektronisk kundeskjema som navn på multidosegruppe og lokasjonsnummer
- KAM kontrollere at alle virksomheter har svart på kundeskjema
- KAM koordinerer all aktivitet med enhetene i kommunen med opplæring og informasjon
- Påse at bestilling- og levering samsvarer med virksomhetens behov og ønsker

Apotek 1 sammenstiller all informasjon vedr multidoseovergang og holder i dialogen og overføringen mot eksisterende multidoseleverandør

Bistår med egne informasjonsskriv vedrørende overgang til:

- Virksomhetene
- Fastlegene og sykehus
- Pasienter og pårørende

1.9.1.9.1 ROS-analyse ved implementering

Gjennom Apotek 1s lange erfaring med implementering og overtagelse av multidose fra andre leverandører, har vi utarbeidet en ROS-analyse for implementering bygget på erfaring og vurderinger vi gjør ved implementering av denne størrelsesordre. ROS-analysen ligger i vedlegg 12 hvor vi har analysert og redegjort for eventuelle uønskede hendelser som kan oppstå ved implementering av avtalen, inkludert nødvendige tiltak som vi vil sette i gang for å forhindre, forebygge, avhjelpe og løse slike hendelser. Som prosjektleder for implementeringen bruker vi ROS-analysen aktivt slik at implementeringen skal gå så smidig og pasientsikkert som mulig.



1.9.2 Oppfølging (9.2)

1.9.2.1 Halvårlige samarbeidsmøter med den enkelte virksomhet

Apotek 1 tilbyr årlige statusmøte/samarbeidsmøte med det enkelte sykehjem. I møtet vil det kunne være opplæring i bestillingssystemet for sykepleiere som har behov for dette, enten ved at de ikke har hatt mulighet til å komme i oppstartsmøtet, eller de har fått tilgang til bestillingssystemet senere i avtaleperioden.

I tillegg vil vi i samarbeidsmøtene kunne diskutere;

- Nyheter/info om legemidler og synonympreparater
- Opprettelse av favorittliste for å standardisere legemiddelsortimentet i Aponett
- Bestillingsrutiner og statistikk for å effektivisere bestillingsprosessen
- Rasjonell bruk av haste- og akuttbestillinger for å redusere miljøbelastning ved transport
- Andre forhold som virksomheten ønsker å ta opp med leverandøren

1.9.2.2 Avvikshåndtering

Apotek 1 har stort fokus på avvikshåndtering i alle ledd av våre tjenester, salgskanaler og produksjonslinjer. Under en implementering og videre oppfølgingsmøter i avtaleperioden informere vi om rutiner og praksis for å melde avvik og hvordan vi behandler innmeldt avvik. Her handler det om å finne riktige tiltak til rotårsaken(e), grunnlag for læring og forbedring, iverksettelse og dokumentasjon av korrigerende og forebyggende tiltak for å eliminere årsak til uønskede hendelser og hindre at de samme eller tilsvarende hendelser oppstår igjen.

Apotek1 Gruppen har felles kvalitetssystem for alle våre apotek, multidosefabrikk og grossist. Kvalitetssikring er en integrert del av våre prosesser, hvor dokumentstyring beskriver hvordan instruks utarbeides, implementeres og med dette hvordan opplæring dokumenteres med elektroniske signatur fra den enkelte medarbeider som omfattes av instruksene. I vårt kvalitetssystem kan det dermed dokumenteres pr person hvem som har lest instruksene. Apotek 1 har levert multidose og legemidler til lager til mange kommuner og for å arbeide med dette kreves at de relevante instruks er signert for lest og forstått. Både grossist, multidosefabrikk og apotek revideres jevnlig via internrevisjon og fra legemiddelverket der etterlevelse av kvalitetsrutinene gjennomgås.

Rapporterte avvik registeres i vårt avvikssystem som gir mulighet til å utrapportere på antall avvik, type avvik, tiltak som er gjennomført og effekt. Rapporterte avvik gjennomgås i årlig statusmøte med Oppdragsgiver

Under følger en rutinebeskrivelse av håndtering og saksgang knyttet opp til et avvik, og en beskrivelse av de ulike formene for avvik.

1.9.2.2.1 Innmelding av avvik

Dersom en virksomhet oppdager et avvik er det viktig at de tar kontakt med leverende apotek - den første dialogen mellom virksomhet og apotek er viktig for å avdekke følgende:

- Gjelder avviket legemidler til lager
- Gjelder avviket multidose
- Gjelder avviket transport

Man vil under samtalen mellom virksomhet og apoteket kunne avdekke mer rundt hendelse, og hvordan det kan håndteres på best mulig måte for kunden sitt beste. Under er de ulike formene for avvik nærmere beskrevet.



1.9.2.2.1.1 Avvik av legemidler til lager

Denne formen for avvik skyldes at selve varen som leveres til virksomhet ikke innfrir krav til kvalitet, har mangler eller det foreligger en produktfeil. En annen feil som kan oppstå er at apoteket registrert rett vare, men plukker feil fra sitt lager. Konsekvens kan bli at feil vare leveres på virksomhet. Ved mottak av vareleveranse vil virksomhet kontrollere varer som er levert fra Apotek 1. Det er viktig at man gir tilbakemelding til apoteket, dersom det foreligger mangel eller feil som avviker på den man forventer.

- Antall som er anført samstemmer ikke med det antallet som er levert
- Feil eller mangel ved produktet

Oppfølging av denne formen for avvik:

Dersom denne formen for avvik oppstår vil apoteket sørge for at virksomhet mottar aktuell vare etter avtale med virksomhet.

1.9.2.2.1.2 Avvik på multidose

Siden multidose ofte leveres til virksomhet tett opptil oppstartsday og man mistenker at noe er feil må dette tas tak i med en gang. Vi oppfordrer virksomhet først til å kontrollere multidosen ved mottak for å sjekke at endringer de har bedt om er kommet med og er riktig. Apotek 1 kontrollerer opp mot innsendte endringer eller bilder av posen, informerer og avklarer med virksomhet. Innsendte endringer til apoteket arkiveres fortløpende slik at det er enkelt å finne tilbake til dokumentasjon på endringene som har blitt utført. Apoteket vil da raskt få avklart eventuelle feil og minsket ulempene for kunden. Dersom feilen skyldes Apotek 1 tilbyr vi å pakke og levere ny multidoserull kostnadsfritt.

En beskrivelse av de ulike avvikene knyttet til multidose finnes under illustrasjonen (på neste side).

Mottak av multidose fra Apotek 1

Motta multidosekassene	Multidosekassene leveres i blå forseglede kasser. Kontroller navn på mottatte kasser. Sjekk at forseglingen er ubrutt. Kontroller navn på hvit etikett fra posten og gul etikett fra multidosefabrikken.
Åpne mottatte kasser	Ved åpning av kassen finner du ordreseddel og multidoserullene. Sjekk at det er samsvar mellom navn på ordreseddel og navn på multidoserullene. Ved avvik kontakt apoteket omgående. Nytt ordinasjonskort, bilderapport og endringsrapport er vedlagt ved endringer. Multidoserullene skal ikke kontrolleres, da dette er gjort maskinelt før levering.
Gjennomgå ordreseddel	Ved hver multidoselevering følger det med en ordreseddel. Den inneholder informasjon om hvem som har fått leveranse, personnummer og pakkeperiode. Brukere som det er registrert endringer for er markert med "E". Brukere som må følges opp spesielt pga leveringsvansker er markert med "U". Nye brukere er markert med "N". Nederst på ordreseddelen er også pasienter som virksomheten har med i multidoseordningen, men som midlertidig er satt på stopp oppført.
Sjekk endringsrapport	Endringsrapporten oppsummerer endringer gjort for den enkelte bruker siden forrige pakkeperiode. Bruk rapporten for å oppdatere eget journalsystem.
Erstatt	Erstatt gamle ordinasjonskort og bilderapport med nye oppdaterte kort både hos bruker og ved virksomheten. Gammelt ordinasjonskort og bilderapport makuleres/arkiveres etter interne rutiner.
Tiltak ved leveringsvansker	Ved leveringsvansker av legemidler eller andre varer i multidose, vil dette tydelig fremkomme på ordinasjonskortet og på endringsrapporten.

Rev mai 2020

APOTEK 1

20 Apotek 1s mottaksrutiner for multidose

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i **APOTEK 1** 58

Helse-Norge



En beskrivelse av de ulike typene avvik for multidose følger under, henholdsvis:

- Meldingsavvik
- Registreringsavvik
- Produksjonsavvik

1.9.2.2.1.2.1 Meldingsavvik

En av de største utfordringene for ansatte i pleie- og omsorg er at fastlege/sykehjemslege ikke har meldt inn multidoseendring til apotek. Apotek må ha mottatt en oppdatert og signert legemiddelliste for hver enkelt pasient der siste endring er oppført for at endring skal kunne utføres på multidoseproduktet.

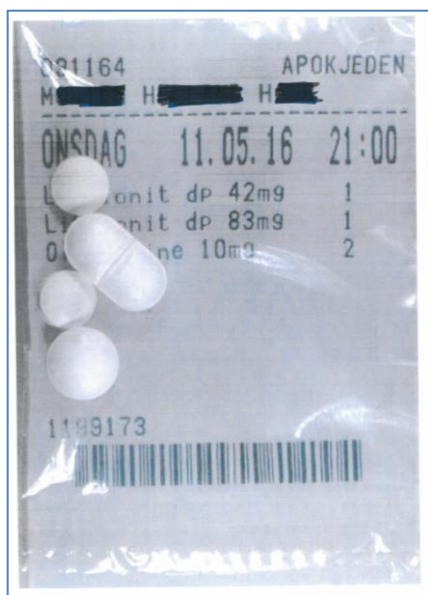
Vi opplever oftest at virksomhet får beskjed om endring fra lege før den sendes til apotek. Apotek 1 vil ved slike reklamasjoner oppfordre til at dette må tas i interne prosedyrer i kommunen og i dialog med kommunelege.

1.9.2.2.1.2.2 Registreringsavvik

Denne formen for reklamasjon skyldes manuelle prosesser hos apoteket, og er å anse som brudd på intern prosedyre. Alle ansatte som håndterer multidose må gjennom et egen opplæringsprogram knyttet til vårt multidosesystem Nagara. Her må man gjennom kontrolloppgaver som sikrer at den enkelte ansatt hos Apotek 1 har forståelse for arbeid med multidoseproduktet. I tillegg vil det alltid være en farmasøytikkontroll som skal bidra med god pasientsikkerhet. Slike reklamasjoner behandles lokalt på apoteket og man går gjennom sine prosedyrer for å sjekke hva avvik skyldes. Videre iverksettes strakstiltak.

1.9.2.2.1.2.3 Produksjonsavvik

Skyldes reklamasjonen multidoseproduksjonen og maskinelle pakkefeil vil det tas videre med pakkefabrikken som vil vurdere videre håndtering. Dette kan være feil som er knyttet til multidoseposen, som for eksempel at skrift på pose er utydelig, det er en rift i posen, eller at tablett er knust. Som en del av pakkefabrikkens kontrollfunksjoner tas det bilde av hver enkelte pose, og dette bildet oppbevares i inntil tre måneder slik at man har anledning til å kontrollere den enkelte pose.



21 Illustrasjon av bilde som tas fra vår pakkemaskin

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 59
Helse-Norge



1.9.2.2.1.3 Avvik knyttet til transport

Her kan det være ulike former for avvik som kan oppstå, men vi oppfordrer kunden til å kontakte oss så raskt som mulig hvis ikke medisinleveransen kommer innen avtalt leveringsfrist. Dette for at vi skal ha mulighet til å spore forsendelsen eventuelt sende nytt- for å minske konsekvensene/ulempene for virksomheten.

1.9.2.2.1.3.1 Brekkasje under transport

Dersom man ved mottak av leveranse fra apoteket oppdager at det har forekommet en brekkasje på et legemiddel som skyldes uforsiktighet under transport må dette meldes fra. Apoteket vil i slike tilfeller finne løsninger for å få levert ny vare til virksomhet snarest mulig.

1.9.2.2.1.3.2 Mangel på merking av kasser

Det er viktig at kasser som leveres på virksomhet er riktig merket i forhold til oppbevaringsforhold. Dersom man ikke merket kasse med kjølevarer på en tilstrekkelig måte og varen blir stående i romtemperatur over tid kan dette føre til at legemidlet ikke vil ha effekt. Apoteket vil i slike tilfeller gå gjennom sine rutiner for transport.

1.9.2.2.1.3.3 For sen levering

Dersom kasser leveres hos virksomhet etter avtalt leveringstidspunkt må dette meldes til apotek slik at apoteket kan se på sine rutiner opp mot utkjøring. I enkelte tilfeller kan vær- og føreforhold være utfordrende og dette er utenfor vår kontroll. I slike tilfeller vil apoteket ha dialog med virksomheten. Skyldes avviket at transportør ikke tar med returkasser fra virksomhet vil prosedyrer bli gjennomgått med transportør.



1.9.2.2.2 Mål for avviksbehandling

Apotek 1 ønsker at virksomhet skal oppleve god kommunikasjon ved innmelding av avvik, og at dette blir behandlet raskt og effektivt og oppleves på en tilfredsstillende måte for våre kunde.

Dersom noen virksomheter har behov for skriftlige tilbakemeldinger på avvik utfra interne prosedyrer i kommunen ønsker vi at de benytter vårt avviksskjema (se illustrasjon under). Når avviket er vurdert og behandlet, vil apoteket gi en tilbakemelding til den enkelte virksomhet.

 Vår kunnskap - din trygghet		Dok-ID: 2688-1 Dato: 23.08.2016 Versjon: 4
AVVIKSMELDING FOR LEGEMIDDELLEVERANSE, TRANSPORT, OG MULTIDOSE (MD)		
Fylles ut av kunden (HSP/institusjon):	Fylles alltid ut:	Utfyllt skjema sendes til leverende apotek/kundesenter. Ved avvik i multidose, vedlegges de(n) posen(e) som er berørt dette skjemaet. Dersom avviket i posen oppdages før inntak, tas en ny pose som har korrekt innhold innerst på rullen. Apotek1 ettersender ny(e) pose(r) uten ekstra kostnader, dersom dette er ønskelig.
		Navn på berørt institusjon (avd)/ HSP (sone)/ gruppenummer v/MD:
		Dato avviket ble oppdaget:
		Hvem oppdaget avviket, og eventuelt hvordan:
		Kryss av for type avvik: Legemiddelleveranse ☐ Transport ☐ MD ☐
	Fylles ut ved avvik på MD:	Beskriv avviket:
		Berørt pasient (kun initialer):
		Fødselsdato:
		Ønskes ny pose tilsendt: JA ☐ NEI ☐
		Klokkeslett&dato på poser m/feil:
Fylles ut ved avvik på MD:	Hva skulle posen inneholde (preparatnavn, styrke og antall tabletter/kapsler):	
	Hva inneholdt posen (preparatnavn, styrke og antall tabletter/kapsler):	
	Eventuelt skade på posen? Beskriv!	
	Apoteket ansvarlig for avviket (Feilregistrering, feilbestilling, annet): ☐	
Fylles ut av apoteket:	Hvis ja, registrer reklamasjon/avvik i Sirius, gjennomfør avviksbehandling og send tilbakemelding til kunden om årsak og gjennomførte/planlagte tiltak. Ved alvorlige feil meldes riktig tilsynsmyndighet i tillegg.	
	Avdeling for Dosepakking ansvarlig for avviket (Pakkefeil, feilleveranse, annet): ☐	
Hvis ja, registrer reklamasjon/avvik direkte i Sirius. Hvis nødvendig sendes poser med feil i forseglet forpakning per post til: Apotek 1 gruppen AS, Kundesenter storkunde, postboks 243, 1471 Lørenskog.		

22 Avviksskjema fra Apotek 1

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  61 Helse-Norge



1.9.3 Oppfølgingspunkter (9.3)

1.9.3.1 Kontakt med faste kontaktpersoner på bestillingsstedene

Apotek 1s Storkundeavdeling består av 11 erfarne Key Account Managere (KAM) som alle har bakgrunn som farmasøyter eller sykepleiere. Gjennom eksisterende tilbud er vi godt kjent med de ulike virksomhetene og innkjøpsfunksjonen i kommunene. Våre KAM'er vil, sammen med Kundesenteret og kontaktopotek, sikre at samarbeidet med de faste kontaktpersonene i de ulike avdelingene følges opp i tett dialog og utvikles.

Sentrale oppgaver for KAM vil være knyttet til:

- Implementere og starte opp legemiddelleveransen, oppstart av multidose og sørge for at kundene vet hva avtalen består av og lover
- Videreutvikle forståelse av virksomhetenes behov gjennom samarbeidsmøter
- Sikre at alle punkter i avtalen blir overholdt
- Gjennomgå og følge opp statistikker i samarbeid med virksomheten
- Identifisere og evaluere forbedringsområder og -tiltak
- Sikre statusmøter og oppfølging av virksomhetene i henhold til avtale og ved behov
- Sikre kommunikasjon av virksomhetens behov og eventuelle utviklingsområder internt i organisasjon og følge opp implementering av forbedringstiltak

Vi understreker at vår KAM-funksjon ikke driver aktivt salg av produkter, men er å anse som en fasilitator som arbeider for å forenkle og forbedre prosesser i samhandlingen mellom apotek og den enkelte virksomhet.

1.9.3.2 Bestillingsrutiner i den enkelte avdeling

Våre KAMer kan bistå den enkelte avdeling med gode bestillingsrutiner med fokus på:

- Forslag til hvordan man setter opp et standardsortiment på medisinrom
- Minimumslager
- Færrest mulig som har bestilleransvar
- God struktur – sortiment/bestillingslister
- God dialog med sykehjemslegen i forhold til når oppstart av nytt legemiddel
- Bruk farmasøytenes kompetanse aktivt

1.9.3.3 Samhandling med fastleger, hjemmetjeneste, institusjon og apotek

Apotek1 bidrar gjerne på legemøter med fastlegene i kommunene når dette er nødvendig, ved for eksempel oppstart av multidose og løpende samhandling. Her vil ofte multidose og samstemning av oppdaterte legemiddellister være et aktuelt tema. Møtene gjennomføres ofte i samarbeid med hjemmetjenesten i den enkelte kommune. Apotek 1 har god erfaring med at et godt samarbeid og kommunikasjon med fastlegene er viktig i forhold til pasientsikkerhet og multidose.

- Hvordan går man frem under oppstart av nye multidosebrukere
- Hva er viktig for fastlegene å huske på ved endringer av multidosepasienter



1.9.3.4 Oppfølging av pasientbehandling - interaksjoner

Apotek 1s multidosesystem – Nagara – inneholder elektronisk interaksjonskontroll for alle medikamenter som er angitt på ordinasjonskortet, både medisiner som pakkes og medisiner som ikke pakkes (Annet fast/behovsmedisin). Interaksjonskontrollen gjøres elektronisk via interaksjonsdatabasen FEST som er utarbeidet av Legemiddelverket som en database for forskrivnings- og ekspedisjonsstøtte. Multidosesystemet Nagara varsler farmasøyten om mulige interaksjoner og det genereres en egen interaksjonsrapport som beskriver interaksjonen, og mulig konsekvens av denne.

Når interaksjoner mellom legemidler avdekkes av Apotek1s farmasøyter følges følgende rutine:

- Interaksjonen vurderes og håndteres av farmasøyt. Lege kontaktes ved behov.
- Interaksjonsrapporten sendes til fastlege/multidoseansvarlig lege som bakgrunnsinformasjon for videre risikovurdering/diskusjon. Rapporten vil også sendes ut sammen med ordinasjonskort ved hver validering.
- Rapporten har egne felter for at lege kan godkjenne at interaksjon er tatt høyde for, eller melde inn endring som følge av interaksjon.
- Apoteket gjennomfører endringen eller noterer at interaksjonen er godkjent av lege i Multidosesystemet Nagara.

På denne måten minimeres risikoen for at interaksjoner oppstår for multidosepasienter.

Interaksjonsrapport				
Løpenummer: 4062686				
Pasient: 9999953359 OLA NORDMANN				
Pasientgruppe: 620HS Hjemmesykepleien sone Sentrum				
Versjonsnummer: 3				
Primærlege: Carl XX				
Interaksjoner:				
#	Varer	Klinisk vurdering	Lege godkjenning	
1	Clopidogrel actavis tab 75mg Omeprazol pensa entkaps 10mg	Nedsatt konsentrasjon av aktiv metabolitt, økt risiko for redusert klinisk effekt av klopidogrelbehandling	OK ☐	ENDRING ☐
Endringer med bakgrunn i interaksjon:				
Dato:		Signatur:		

23 Interaksjonsrapport



1.9.3.5 Generelt behov for opplæring, rådgivning og oppfølging

Apotek 1 vil samarbeide med Oppdragsgiver for å oppnå best mulig etterlevelse for at avtalens retningslinjer og regelverket rundt leveransen. Gjennom opplæring, statusmøter, annen oppfølging, aktiv bruk av nettløsninger og elektronisk kommunikasjon både lokalt og sentralt vil vi guide og veilede oppdragsgivers brukersteder på mest hensiktsmessig måte. Regulatorisk endringer og annen utvikling som skjer i avtaleperioden vil vi fortløpende samarbeide med oppdragsgiver om hva som er hensiktsmessig å informere om. I avsnittene under er ulike aktiviteter beskrevet nærmere.

1.9.3.5.1 Synonympreparatliste - Generikaliste tilgjengelig i Aponett og Pasientnett

I Aponett og Pasientnett ligger en egen lenke til Apotek 1s Generikaliste. Apotek 1 anser det som viktig at virksomhetene jevnlig mottar informasjon om synonympreparater og at de har et hjelpemiddel som er både brukervennlig og hensiktsmessig. Vi har derfor utviklet en synonympreparatliste, hos Apotek 1 kalt Generikaliste, som viktig hjelpemiddel for å gjenkjenne legemidler. Apotek 1 oppdaterer Generikaliste hvert kvartal og denne vil være tilgjengelig i Aponett og Pasientnett.

Generikalistene bør være tilgjengelig for sykepleiere på medisinerrommet. Av erfaring bør også listen være tilgjengelig for øvrig helsepersonell som har delegasjon til å dele ut legemidler, og det kan derfor være hensiktsmessig at den også finnes i medisintrallen etc.

1.9.3.5.2 Digitalt Nyhetsbrev for Helsepersonell

Apotek 1s Nyhetsbrev for Helsepersonell er en viktig informasjonskilde for å informere virksomhetene om synonymprodukter, nye produkter og øvrige sortimentsendringer. Apotek 1 utgir Nyhetsbrev for helsepersonell 10 ganger i året. Nyhetsbrevet inneholder bl.a. nyheter om legemidler, herunder nye legemidler, synonympreparater og viktige legemidler som går ut av handelen, informasjon fra apoteket, samt annet helsestoff som er aktuelt for helsepersonell. Nyhetsbrevet inneholder alltid ett faglig innslag under "Månedens tema" for å gi økt kunnskap innen bruk og behandlingsvalg til de ansatte i helsesektoren.

1.9.3.5.3 Tilgang til all relevant informasjon – informasjonslenker i Aponett

Aponett gir brukerstedene rask tilgang til ny og viktig informasjon om eksempelvis leveringsutfordringer, meldinger fra Statens legemiddelverk, Generikaliste, Nyhetsbrev for helsepersonell med videre. I tillegg er det lenker til blant annet Felleskatalogen.no, Sykepleien.no og Dagens medisin.

1.9.3.5.4 Webinar

Apotek 1 har tatt i bruk Webinar som opplæringsplattform for ansatte i pleie- og omsorg. Dette er en opplæringsplattform som flere og flere leverandører tar i bruk og Apotek 1 ønsker å være med på denne utviklingen. Ansatte kan følge med fra sin arbeidsplass og vil også ha mulighet til å se kursene i etterkant. Alt man trenger for å delta er en datamaskin, nettbrett eller telefon med internett. På Webinar vil foredragsholdere holde undervisningen. I praksis betyr det at deltakere kan se kursleder samtidig som dere hører kursleders forklaringer. Webinarene fra Apotek 1 er en kostnadsfri tjeneste for våre samarbeidspartnere

Aktuelle temaer som er tilgjengelig er Astma og Kols - Inhalasjonslegemidler & pandemien, og kan sees her:

<https://video.qbrick.com/play2/embed/player?accountId=378642&mediaId=7f812607-00010243-80aae58b&configId=default&pageStyling=adaptive&autoplay=true&repeat=true&sharing=true>

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK 1** 64
Helse-Norge



1.9.3.6 Halvårlig gjennomgang med den enkelte bestiller

Apotek 1s KAM-team tilbyr halvårlig gjennomganger og samarbeidsmøter med de enkelte bestillerenheter. Møtene kan enten foregå ved fysisk besøk eller over Teams/Skype basert på hva som passer den enkelte enhet best, samt i forhold til hva som er tema i møtet.

1.9.3.7 Rapportering og håndtering av avvik

Rapporterte avvik registeres i vårt avvikssystem som gir mulighet til å ut rapporter på antall avvik, type avvik, tiltak som er gjennomført og effekt. Rapporterte avvik gjennomgås i årlig statusmøte med Oppdragsgiver

1.9.4 Henvendelser (9.4)

Apotek 1 bekrefter at det vil være faglig kompetent personale tilgjengelig fra kl. 08:00 til kl. 17:00 på hverdager (hele kontraktsperioden) i fremste linje, som vil svare på henvendelser ved behov for veiledning og brukerstøtte.



1.10 Farmasøytisk tilsyn/revisjon (10)

Apotek 1 har god kompetanse innenfor områdene farmasøytiske tilsyn/revisjon som er knyttet til forsyning, oppbevaring, håndtering og bruk av legemidler som skal være et ledd i virksomhetens internkontroll. Vi legger stor vekt på kompetanse hos våre ansatte og stiller høye krav til denne tjenesten.

1.10.1 Tilsyn/revisjon – gjennomføring (10.1)

Apotek 1 Gruppen AS bekrefter med dette at vi leverer tjenesten og/eller funksjonen, og at vi aksepterer oppdragsgivers krav angitt i Bilag 1 kravspesifikasjon, punkt 10.1.

Videre bekrefter vi at vi i tråd med Oppdragsgivers krav, vil fremlegge dokumentasjon på kompetanse og sertifisering for farmasøytisk revisjon dersom det er behov for dette.

1.10.2 Tilsyn/revisjon - personelloversikt (10.2)

Apotek 1 bekrefter at det vil være faste, navngitte personer som vil gjennomføre revisjoner hos Oppdragsgiver. Alle våre tjenestefarmasøyer har gjennomgått intern opplæring for gjennomgang av tilsyn og revisjon og har tilstrekkelig kompetanse til å gjennomføre slike oppgaver. Våre tjenestefarmasøyer har alle bestått Norskprøve B2 og det kan fremlegges dokumentasjon på dette dersom Oppdragsgiver ønsker dette.

I tabellen under følger en oversikt over personell som er tiltenkt rollen for gjennomføring av tilsyn/revisjon:

Oversikt over kontaktpersoner på farmasøytisk rådgivning

Navn	Apotek	Rolle	Kommune
Hanh Phan	Apotek 1 Skårersletta	Koordinator Tjenestefarmasøyt	Oslo, Asker, Bærum, Lørenskog, Rælingen, Frogn, Nesodden, Nordre Follo, Vestby, Ås Apoteket ligger i Lørenskog kommune
Børge Breivik	Apotek 1 Skårersletta	Tjenestefarmasøyt	Oslo, Asker, Bærum, Lørenskog, Rælingen, Frogn, Nesodden, Nordre Follo, Vestby, Ås Apoteket ligger i Lørenskog kommune
Roqya Mehmood	Apotek 1 Skårersletta	Tjenestefarmasøyt	Oslo, Asker, Bærum, Lørenskog, Rælingen, Frogn, Nesodden, Nordre Follo, Vestby, Ås Apoteket ligger i Lørenskog kommune
Annette Theis Haugland	Apotek 1 Vågen	Tjenestefarmasøyt	Sandnes kommune Apoteket ligger i Sandnes kommune
Eli Goldfine	Apotek 1 Lerka	Tjenestefarmasøyt	Sandnes kommune Apoteket ligger i Klepp kommune
Bente Espebu	Apotek 1 Åmli	Tjenestefarmasøyt	Nome, Nissedal, Kviteseid, Midt-Telemark Apoteket ligger i Åmli kommune
Åse Kielland	Apotek 1s Servicekontor	Fag- og opplæringssjef	
Maren Hoff	Apotek 1s Servicekontor	Fagrådgiver	

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 66
Helse-Norge



1.10.2.1 Våre farmasøytters kompetanse

Apotek 1 ønsker å synliggjøre for Oppdragsgiver at vi har god faglig kompetanse for å kunne utføre denne formen for tjenester. Vi ha fokus på hvilken kompetanse som finnes på vår hos fag- og kvalitetsavdeling, samt hos våre tjenestefarmasøyer.

1.10.2.1.1 Kompetanse hos Apotek 1s Fag- og kvalitetsavdeling

Apotek 1 har høy fokus på kompetanse og videreutvikling av tjenesten hos Apotek 1. Vår Fag- og kvalitetsavdeling har det overordnede ansvaret for fag, kvalitet, opplæring og kommunikasjon hos Apotek1. Denne avdelingen har dialog mot myndighetene og sørger for at vi til enhver tid forholder oss til gjeldende lovverk og krav. Avdelingen består av farmasøyer som har lang erfaring fra apotek og andre farmasøytiske profesjoner.

Vår Fag- og kvalitetsavdeling sørger for at alle våre apotek for god opplæring i denne tjenesten, samt overholder alle gjeldende regler knyttet til dette. Avdelingen har egne ansatte som utvikler interne e-læringskurs for våre tjenestefarmasøyer, som er del av kompetansehevingen.

1.10.2.1.2 Internopplæring av tjenestefarmasøyer

Apotek 1 ønsker til enhver tid å levere kvalitet på våre tjenesten og dette gjelder også for våre tjenestefarmasøyer. Målet er at vi hele tiden kan utvikle oss til det beste for våre kunder. For at du skal kunne kalle deg en tjenestefarmasøyt i Apotek 1 må du ha gjennomført våre opplæringsprogram på dette feltet. Alle tjenestefarmasøyer må delta på egne samlinger med fokus på hvordan man utfører disse tjenesten.

Vår Fag- og kvalitetsavdeling har også laget en egne rådgivningsveiledere slik at våre ansatte skal ha gode arbeidsverktøy til å kunne gjennomføre rådgivningstjeneste i god samhandling med kommunehelsetjenesten. Rådgivningsveilederne er knyttet opp til Apotek 1 sitt kvalitetssystem slik at alle det er en forventning om at alle tjenestefarmasøyer skal jobbe etter standard prosedyre internt i Apotek 1.

Vi har egen samlinger med:

- Kurs i revisjonsmetodikk for farmasøyer – farmasøytisk tilsyn
- Nybegynnerkurs i legemiddelgjennomganger
- Erfaringsutveksling samlinger i ulike temaer

1.10.2.1.3 Kurs i revisjonsmetodikk for farmasøyer – farmasøytisk tilsyn

Kort oppsummert tar dette kurset for seg hvordan man gjennomføre revisjon av eksterne og interne krav knyttet til legemiddelhåndtering hos kunder i helsetjenesten. Man skal kunne systematikken i revisjoner med planlegging, intervjuer, befaring, vurdering av observasjoner, avslutningsmøte og rapportering og vite hva revisorrollen innebære.

1.10.2.1.4 Nybegynnerkurs i legemiddelgjennomganger (LMG)

Dette kurset vil ha en systematisk gjennomgang av fremgangsmåte for å kvalitetssikre den enkelte pasients legemiddelbruk ved å ivareta effekt og sikkerhet. Når farmasøyt er involvert i arbeidet med LMG gjennomføres vanligvis LMG av et tverrfaglig team som er sammensatt av lege, sykepleier og farmasøyt.

Det finnes en egen veileder for LMG og denne veilederen beskriver en systematisk fremgangsmåte for å gjennomføre legemiddelgjennomganger, og er aktuell for alle helseprofesjoner, uavhengig av omsorgsnivå. Veilederen gir anbefalinger om hvordan arbeidet med legemiddelgjennomganger kan gjennomføres. Farmasøytens rolle ved en LMG vil være en fasilitator, og det å lære seg denne rollen vil være viktig under kompetanseheving på dette feltet. Hvordan holde fokus på målet og sørge for at alle involverte bidrar med sin kunnskap.

1 GOD SAMARBEIDSPARTNER

Vi bidrar til økt pasientsikkerhet og bedre totaløkonomi i  **APOTEK1** 67
Helse-Norge



1.10.2.1.5 Erfaringssamlinger for tjenestefarmasøyter

Apotek 1 ønsker å legge til rette for at alle som jobber som tjenestefarmasøyt skal kunne få god oppfølging i etterkant av gjennomførte kurs. Dette er viktig for å heve kompetansen på hver og en som har denne oppgaven. Det gjennomføres erfaringsutveksling samlinger både for tilsyn/revisjon og LMG. Målet er å skape et nettverk og øke kompetansen og tryggheten blant farmasøytene.

1.10.2.1.6 Kompetanseutvekslingsgruppe

Apotek 1 ønsker at alle våre tjenestefarmasøyter skal ha nært samarbeid, og dele erfaringer. Apotek 1 har opprettet en egen kompetanseutviklingsgruppe for tjenestefarmasøyter i vårt interne digitale nettverk.

1.10.2.2 Kompetanseoverføring ved endring av personell

Alle våre apotek har gode rutiner for kartlegging og overføring av kompetanse intern. Det vil lage egne overføringsplaner slik at det alltid vil være en glidende overgang mellom personell. I tillegg vil nyansatte inngå i våre overordnede opplæringsplaner hos vår Fag- og kvalitetsavdeling som beskrevet ovenfor.

1.10.3 Tilsyn/revisjon - Pris (10.3)

Pris på tilsyn/revisjon er i tråd med Oppdragsgivers krav angitt i «Vedlegg 4 Pris- og produktskjema Apotek 1 Gruppen AS», fane 5-farmasøytisk revisjontilsyn.