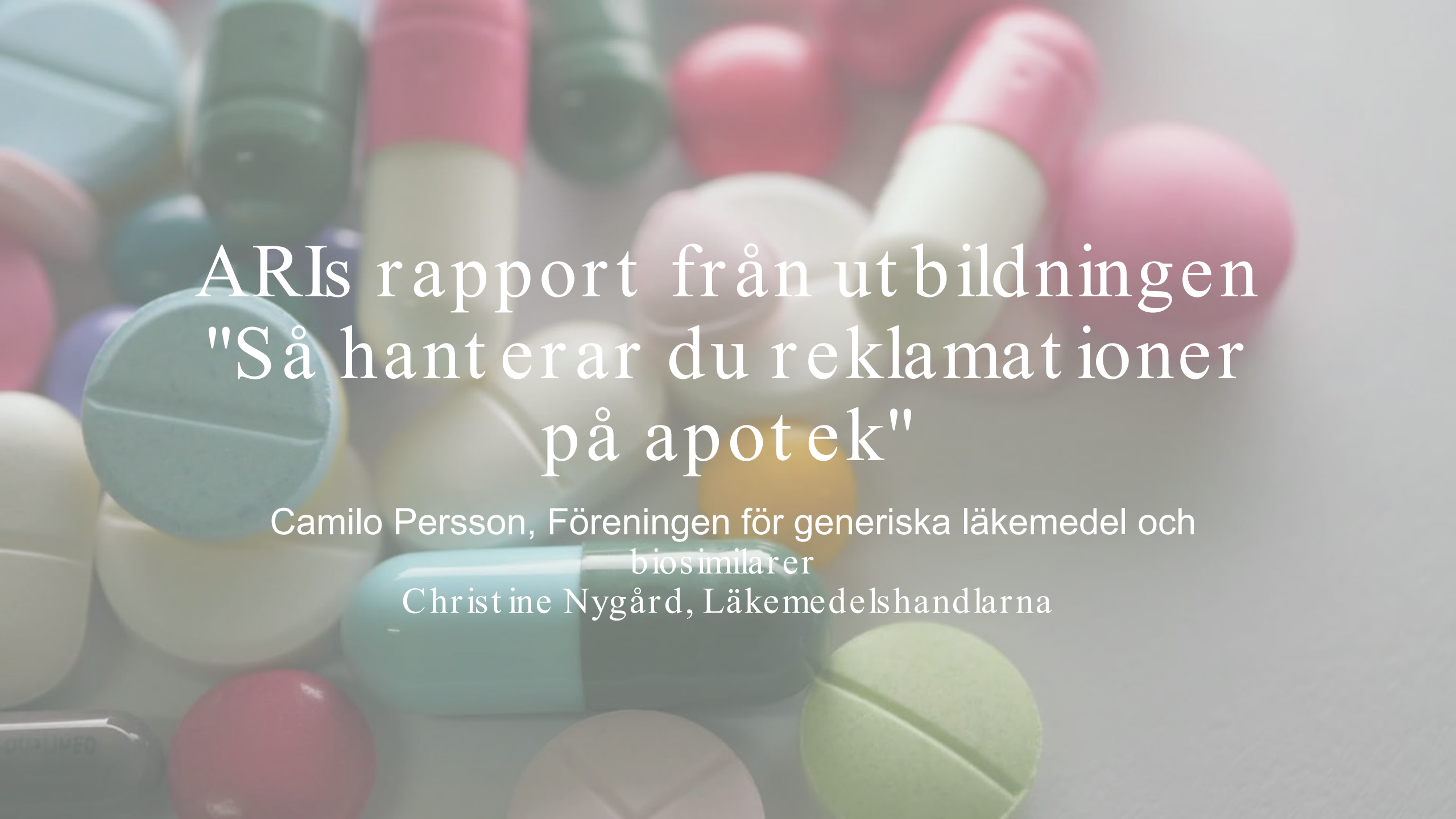


A collection of various colorful pills and capsules scattered on a light surface. The pills include round tablets in shades of blue, green, pink, and white, some with a score line. There are also capsules, some with two different colored halves (e.g., pink and white, blue and green).

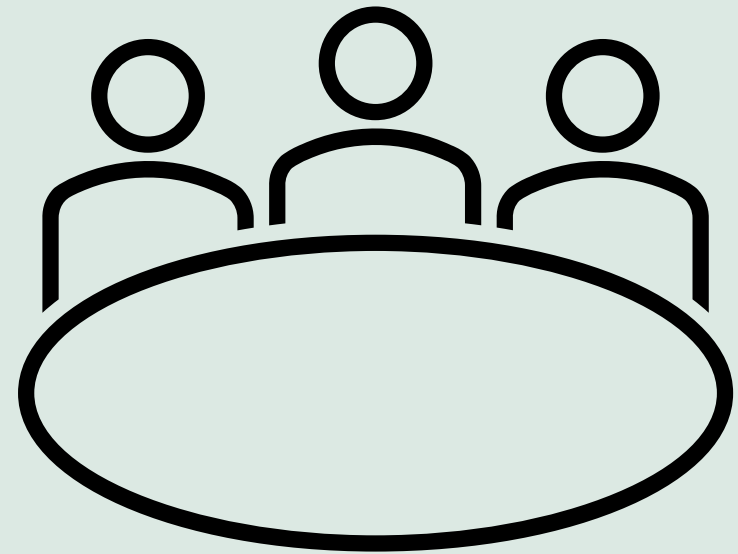
ARIs rapport från utbildningen "Så hanterar du reklamationer på apotek"

Camilo Persson, Föreningen för generiska läkemedel och
biosimilarer

Christine Nygård, Läkemedelshandlarna

Bakgrund

- ARI-dagen 2022
 - Frågor och diskussioner om hantering av reklamationer på apotek från deltagarna
 - Efterfrågades åtgärder för förbättrat samarbete mellan apotek och läkemedelsföretagen för följsamhet mot de regelverk som ligger till grund för reklamationshantering
- ARI beslutade att göra en utbildningsinsats för apoteken med avseende på reklamationshantering
 - Arbetsgrupp bildades



Medverkande/ kreatörer

- Johnny Tran, representant från läkemedelsföretag, (Kvalitetsspecialist på Chiesi Pharma AB)
- Elisabeth Narup, representant för apotek (Läkemedelsansvarig farmaceut, Apoteket AB)
- Bruno Barbieri, ARI, Sveriges Apoteksförening (Sakkunnig Apoteket AB)
- Camilo Persson, ARI, Föreningen för generiska läkemedel och biosimilarier (Quality Assurance Manager, Viatris)
- Christine Nygård, ARI, Läkemedelshandlarna (Kvalitetsspecialist, Orifarm AB)
- Sandra Wikander, representant från läkemedelsföretag (Sr RA Associate, Gilead Sciences Sweden AB)
- Roberth Svensberg, ARI, Läkemedelsdistributörsföreningen (Sakkunnig och kvalitetschef på Oriola Sweden)
- Elisabeth Julin, representant för apotek (Läkemedelsansvarig farmaceut, Apoteket AB)
- *(Åsa Jonare, ARI/Läkemedelsindustriföreningen (Sakkunnig på Gilead Sciences Sweden AB))*

Målet med utbildningsinsatsen

- Betona vikten av reklamationshantering för patientsäkerheten
- Öka förståelsen för de olika stegen i processen
 - Apotek ↔ Läkemedelsföretag
- Främja samarbete mellan apotek och företag i reklimationsprocessen



Format

- Webinarium
- 3 tillfällen under april 2023
 - 20 april kl. 15.00
 - 25 april kl. 15.00
 - 26 april kl. 15.00
- Utbildning i en kombination av förinspelade filmer och studiointervju
- Frågestund på slutet

Utbildning – Så hanterar du reklamationer på apotek

ARI* arrangerar under april tre utbildningstillfällen om reklamationshantering på apotek. Utbildningen vänder sig till all apotekspersonal som hanterar reklamationer och är kostnadsfri. Utbildningen ges i form av ett ca 1 timme långt webinarium via Teams och är densamma vid tre olika tillfällen.

Sista anmälningdag: 31 mars

Innehåll

Under webinariet får du veta mer om vad man som apotekspersonal särskilt behöver tänka på vid mottagande och rapportering av reklamationer, hantering av reklimationsprover samt varför reklamationshanteringen är så viktig. Personal från både apotek och läkemedelsföretag medverkar och perspektiv från respektive verksamhet tas upp.

Inför utbildningen tar vi gärna emot frågor. Maila era frågeställningar till bruno.barbieri@apoteket.se och ange "Fråga till utbildning reklamationshantering" i ämnesraden.

Det kommer också finnas möjlighet att ställa frågor vid varje utbildningstillfälle.

Datum och anmälan

20 april kl. 15.00

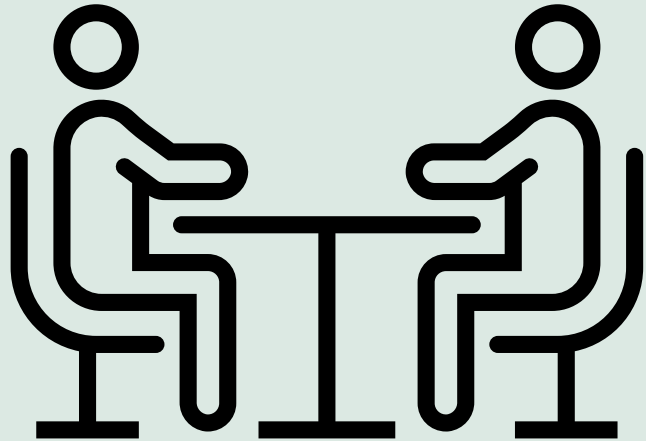
25 april kl. 15.00

26 april kl. 15.00

Det sista tillfället den 26 april kommer att spelas in och göras tillgängligt för åtkomst i efterhand och apoteken kommer kunna lägga upp länken till inspelningen på sina respektive intranät.

* ARI står för Arbetsgruppen för Reklamationer och Indragningar. I ARI ingår representanter från de forskande läkemedelsföretagen, generikaföretagen, parallellimportörer, apoteksbranschen, dagligvaruhandeln, distributörer och Läkemedelsverket. ARI arbetar nationellt för att ta fram gemensamma och säkra rutiner för reklamationer och indragningar för att en hög säkerhet kring läkemedel ska kunna upprätthållas. Arbetsgruppen arrangerar även informationsdagar och utbildningar om reklamationer och indragningar.

Arbetsprocess



Arbetsmöten inom gruppen för att definiera och ta fram:

- Frågeställning
- Specifikation och format
- Tid, plats
- Tillgänglighet av utbildningen
- Inbjudan
- Manus
- Film, skådespel och redigering

Inför sändning:

- Repetitioner & genrep

Dags för sändning...

- Sändningar från Apoteket ABs huvudkontor i Solna
 - Ett "sändningsrum" och ett "kontrollrum "
- Totalt ca 250 inloggade deltagare
 - I flera fall var det fler deltagare som samlats i en lokal för att titta tillsammans



Sändningsrum



Sändningsrum



Kontrollrum

Innehåll

- Scenario med avvikande tablett inleder utbildningen.
- Kort historik kring det regelverk vi har idag för apotek och partihandlare när det kommer till skyldigheten att hantera reklamationer.
- Statistik och exempel på reklamationer som faktiskt har lett till indragningar.
- Följetången med den avvikande tablett fortsätter. Vi följer hanteringen på apotek och vad som händer på läkemedelsföretaget.
- Betoning på att...
 - ... följa lokala rutiner samt kontakta apotekets LMA vid osäkerhet
 - ... följa instruktionerna från läkemedelsföretaget
 - ... ha patientsäkerheten i fokus
- Frågestund på slutet



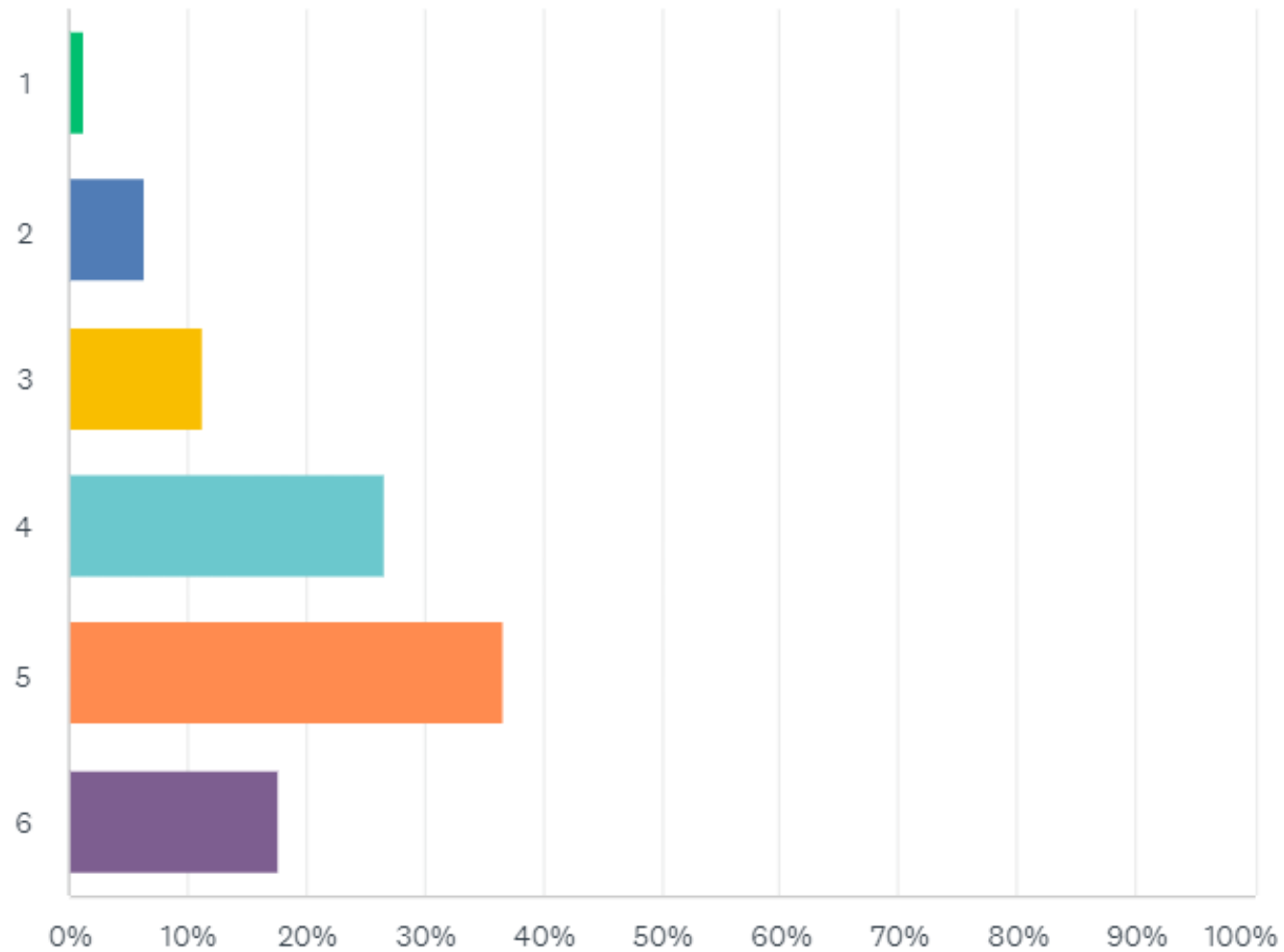
Inkomna frågor

- Hantering av biverkningar och gränslandet mellan reklamation och biverkning
- Gränsland - reklamation eller inte?
- Ersättningar

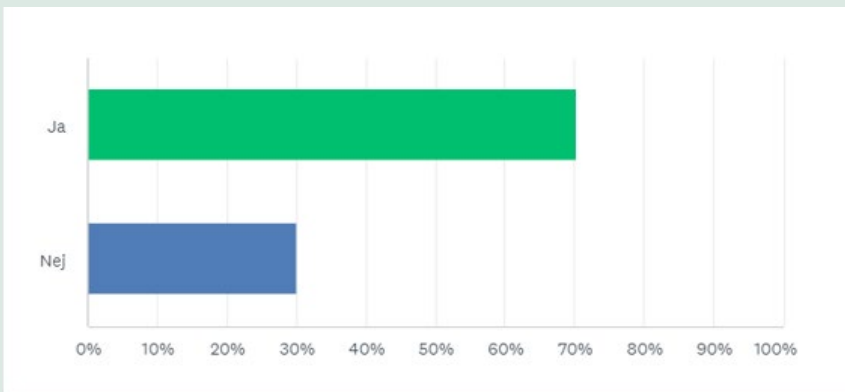


A close-up photograph of a variety of pharmaceuticals, including round tablets in shades of blue, green, yellow, and pink, and capsules in white, pink, and teal. The pills are scattered on a light-colored, textured surface. The text "Vad tyckte deltagarna om utbildningen?" is overlaid in the center in a dark green, serif font.

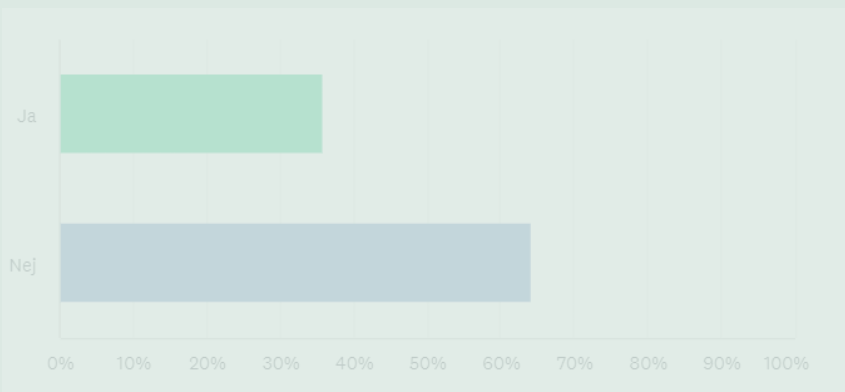
Vad tyckte deltagarna om utbildningen?

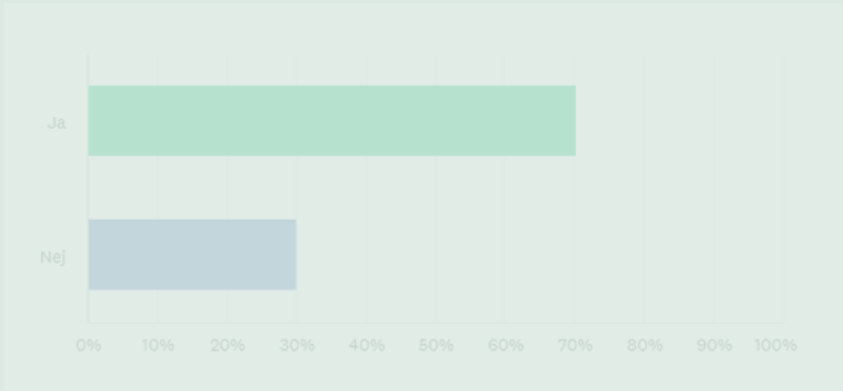


Hur skulle du betygsätta utbildningen?
(1 = inte bra; 6 = mycket bra)

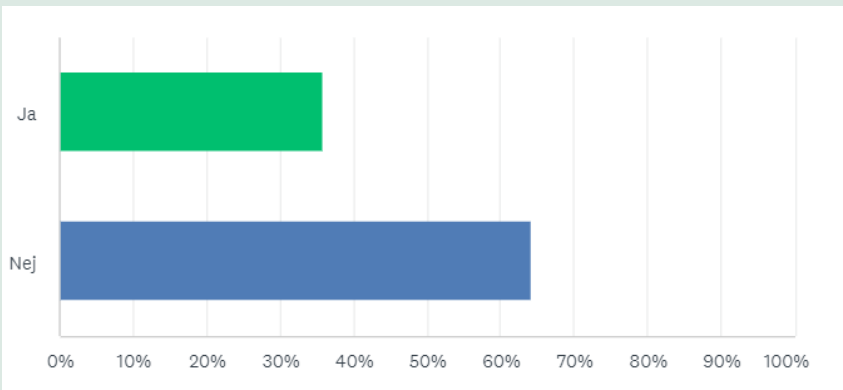


Lärde du dig något nytt
under utbildningen?





Lärde du dig något nytt
under utbildningen?



Har ni ändrat några
arbetssätt kring
hanteringen av
reklamationer på ert
apotek sedan utbildningen?

Har ni ändrat några arbetssätt kring hanteringen av reklamationer på ert apotek sedan utbildningen?



"Mest hur vi bemöter kunder som vill reklamera."

"Blivit mer tillmötesgående mot företagens frågor som de begär in vid utredningar."

"Det var inget nytt som skilde sig från våra interna rutiner."

"Planerar att låta övriga medarbetare se utbildningen så att alla får mer förståelse för vad som är viktigt när man tar emot reklamationer."

"Vi har märkt upp en back för reklamationer."

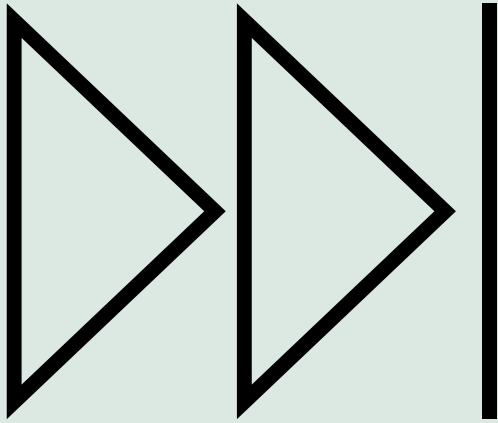
Vad tar vi med oss inför framtida projekt?

Till exempel:

- Val av tidpunkt
- Inkludera perspektiv från fler apotek än öppenvårdsapotek



Vad händer nu...en uppföljare?



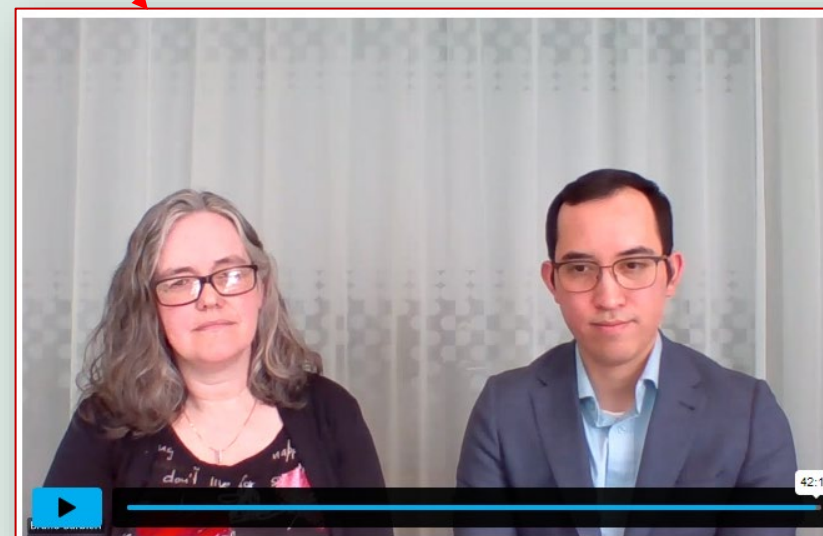
- Finns intresse för liknande projekt/satsningar i framtiden i ARIs regi?
- Har du någon bra idé på liknande projekt inom ramen för Reklamationer och Indragningar? Kanske något av det du har hört idag?
- Vi tar gärna emot dina förslag i chattfunktionen!

Ut bildningen nås på Röda webben



Så hanterar du reklamationer på apotek

4 maj 2023 höll ARI en utbildning i hur reklamationer ska hanteras på apotek. Inspelningen av denna utbildning kan du se [här](#).





TACK!