10. juni 2013

# Uttalelse fra Norsk forening for cystisk fibrose

# til

# Farmasiforeningen til ved Kristin Rosmo

*Av: Sharon Gibsztein, informasjonsmedarbeider, Norsk forening for cystisk fibrose*

Vi Norsk forening for cystisk fibrose representerer mennesker som har en krevende hverdag med omfattende og tidkrevende behandlingsrutiner og mange forskjellige medisiner. I mange tilfeller har mennesker med CF ekstra følgesykdommer som krever tilleggsmedisiner. Alt dette skal innpasses i en hektisk hverdag og i svingende dagsform.

For oss er det svært viktig med apotek og -apotekansatte som er serviceinnstilte og fleksible. Det er viktig å få praktiske løsninger på utgåtte resepter og manglende vedtak. Det er ikke alltid lett å holde greie på papirmøllen som følger med alvorlig sykdom, og medisiner må man ofte ha "plutselig" fordi man kanskje ikke helt har kontroll på hva som mangler og ikke mangler i eget medisinskap.

Vi er også veldig opptatt av at apotekbesøkene våre ikke skal spise opp alt for mye tid, vi ønsker oss derfor tidsbesparende og praktiske løsninger. Dette kan være forhåndsbestilling på telefon, epost eller sms, ferdigbehandlede ordrer som er klare når vi kommer for å hente, minst mulig skrankebehandling av uklarheter rundt regelverk og andre administrative spørsmål. Slike ting bør apoteket skjerme brukeren for – vi har ønsker bare å få utlevert medisinene raskt og enkelt. Utkjøring er også noe vi setter pris på.

Vi ser at våre medlemmer ønsker seg egne kontaktpersoner på apotekene som kjenner både dem og medikamentporteføljen deres.

De mest fornøyde apotekbrukerne blant våre medlemmer er de som får personlig oppfølging og service utover 9-16. Ting som er viktig er; vennlig betjening, lite venting, ferdig behandlede ordrer når man kommer for å hente, mulighet for bestilling per epost, vip-behandling og hurtigekspedering.

En bruker forteller at hun opplevde en del problemer med regelforståelse og mye venting. Apoteket tok da ansvar ved at brukeren ikke igjen skulle bli innblandet i problemer og regelverk. Apoteket ryddet opp ved å ha internmøter i forhold til de aktuelle medisinene og regelverket rundt disse. Brukeren er nå svært fornøyd med sitt apotek.

Ting som irriterer er unødig firkantet regelanvendelse og store forskjeller de ansatte i mellom mht servicevilje og regelanvendelse.

Personlig opplever jeg fra tid til annen at en helt vanlig ekspedering på mitt faste apotek ender opp i surr og rot pga leting i datasystemet, eller spørsmål om det er "lov" å hente inn et preparat fra annen apotekkjede som er tomt fra eget lager. Akkurat slike ting er ikke noe jeg skal måtte bruke tid på, det er apotekets problem og bør være løst før jeg dukker opp. Jeg er stort sett fornøyd med mitt apotek, men slike ting irriterer og jeg ser at det er stor forskjell på ekspeditørene.

Mennesker med CF bruker ofte uvanlig høye doseringer på en del medikamenter. Når folk bytter apotek, hender det at de opplever at de må drive voksenopplæring fordi den apotekansatte ikke aksepterer doseringen som er angitt på resepten.

Det er heller ikke greit at det stilles betingelser i forhold til å ta inn de medikamentene eller -produsentene vi etterspør - for eksempel har noen opplevd at et apotek ikke ville ta inn de varene brukeren ønsket før ordren kom opp i en viss sum.

Fordi mennesker med CF bruker mange medisiner, er det store muligheter for interaksjoner, og et utall bivirkninger er også vanlig. Vi i NFCF ser at CF-pasienter burde lære mer om nettopp dette og hvordan medisiner skal tas og oppbevares. Informér oss også om de tingene vi ikke har vett til å spørre om! Her kan apotekene tilby en viktig og praktisk service til en viktig kundegruppe.

Vi har deltatt på Statens Legemiddelverk sine legemiddelseminarer i en årrekke, og har hatt stort utbytte av interessante og matnyttige temaer som er blitt tatt opp. I år synes vi at informasjon om legemiddelsamstemming, kjernejournal og medisinliste var spesielt nyttige temaer. Vi vil følge dette overfor våre medlemmer både på [www.cfnorge.no](http://www.cfnorge.no), i CF-bladet og på våre samlinger og arrangementer.

For mennesker med CF er apotekene en av våre aller viktigste samarbeidspartnere. Vi er helt avhengige av et godt og velfungerende forhold for å kunne opprettholde god helse og lange liv – vi er sikre på at apotekene gjerne vil hjelpe oss så godt de kan med dette!

Kontakt:

* Sharon Gibsztein, epost: sharongi@online.no, mob: 916 40 599
* Ann Iren Kjønnøy, mob 91 80 22 47, epost: post@nfcf.no face: Ann Iren Kjønnøy,