



Gruppeoppgaver i apotek

Disse oppgavene er ment som et utgangspunkt for diskusjon og felles refleksjon etter at kurset "Informasjonssikkerhet i apotek" er gjennomført. Velg hvilke oppgaver dere vil diskutere. Bytt gjerne ut noen oppgaver med egne eksempler, situasjoner dere opplever at er vanskelige, eller spørsmål dere sitter igjen med etter kurset.

- 1) En ukjent kunde ber om reseptopplysninger over telefon. Du svarer at du ikke kan gi ut reseptopplysninger over telefon, og opplyser kunden om "Mine Resepter". Kunden blir svært sint og skjønner ikke hvorfor det må være så tungvint. Hvordan kan man på en enkel og god måte forklare kunden hvorfor apoteket som hovedregel ikke gir ut reseptopplysninger på telefon? (Forklar gjerne for hverandre, to og to)
- 2) En mor kommer til apoteket og spør om datteren på 14 år har resept på p-piller. Hvordan vil du håndtere dette? Hva om det var malariatabletter?
- 3) En dame har fullmakt fra mannen til å hente ut noen legemidler. Hun spør samtidig om du kan slå opp og gi henne en full oversikt over hvilke resepter mannen har. Hvordan håndterer du dette?

- 4) En ukjent kunde ringer og presenterer seg ved navn, og forteller at legen har lagt inn en resept på en antibiotikakur. Kunden har ikke mulighet til å dra innom apoteket som planlagt, og ber om at medisinen sendes samme dag til et navngitt medisinsalg. Hvordan håndterer du denne henvendelsen?
- 5) Har apoteket meldt avvik knyttet til informasjonssikkerhet? Har dere eksempler på situasjoner som dere i ettertid tenker at burde vært meldt? (Stikkord: feil navn på etikett, sendt til feil kunde) Diskuter.
- 6) Diskuter hvordan helse- og personopplysninger kan komme på avveie i apoteket. Er det noe dere bør gjøre annerledes enn dere gjør i dag? (Stikkord: Manglende diskresjon, besøkende i apoteket f. eks. familie, håndverkere)
- 7) Du ser at din kollega har lagt ut følgende status på Facebook: *"En slitsom dag på jobben. Når siste kunde er en oversminket dame med puddel på armen som legger ut om underlivsproblemene sine så er dagen fullkommen...."*
Er dette greit? Hva gjør du?
- 8) Er det brudd på taushetsplikten/informasjonssikkerhet å fortelle i sosiale lag at navngitte personer har vært innom apoteket – så lenge man ikke sier hva vedkommende gjorde der?
- 9) Diskuter hvilken praksis apoteket har for faksing av helse- og personopplysninger, f. eks. overføring av reseptopplysninger til andre apotek eller beskjed til forskriver om interaksjon som bør følges opp. Hvordan kan dette håndteres på en god måte?
- 10) Kan dere tenke dere eksempler på situasjoner der det er fare for liv og helse og apotekpersonell kan gi informasjon om en kundes legemiddelbruk til annet helsepersonell (uten kundens samtykke)?