Taastrup, den 07 december 2016
Sag 17-2016-00755 – Dok. 280007/tk\_dh

Høringssvar om bekendtgørelse om apotekers vagttjeneste og åbningstid

Vi takker for muligheden for at afgive høringssvar. Vi har nogle bemærkninger til den reviderede bekendtgørelse.

Mange mennesker med handicap er regelmæssige brugere af lægemidler mv. Det kan være helt afgørende, at der er mulighed for at skaffe lægemidler mv. uden for normal åbningstid. Det er derfor vigtigt, at der er en velfungerende vagttjeneste på apoteksområdet. Det skal i alle dele af landet være muligt at skaffe nødvendige lægemidler mv og få fagligt kvalificeret rådgivning uden for normal åbningstid.

**Fint at slå udbringningspligt fast**

Det er udmærket, at bekendtgørelsen i § 8 fastslår pligten til at lade lægemidler mv. vederlagsfrit bringe ud, hvis en læge mv. skønner det nødvendigt.

**Information om vagttjeneste mv. skal være tilgængelig for mennesker med handicap**

Bekendtgørelsen pålægger apotekerne at oplyse om vagttjeneste, herunder tilkaldevagttjeneste.

DH minder om, at Handicapkonventionen forpligter Danmark til at sikre, at informationstjenester, herunder nødberedskab, er tilgængelige for mennesker med handicap (artikel 9). Der er også pligt til at opfordre private udbydere af tjenesteydelser til den brede offentlighed, herunder via internettet, til at levere information og ydelser i formater, der er tilgængelige og anvendelige for mennesker med handicap (artikel 21, litra c).

Endelig er der pligt til at sikre lige adgang til sundhedsydelser til mennesker med handicap (artikel 25).

Det vil derfor være i strid med Handicapkonventionen, hvis den danske stat udsteder regler, der systematisk stiller mennesker med handicap ringere end andre.

**Konkrete bemærkninger**

Det er i bekendtgørelsen forudsat, at kommunikation alene sker ved skiltning og telefonopkald.

Det er dels temmelig gammeldags og ude af trit med den måde, der kommunikeres på i dag.

Det er dels med til at udelukke en del mennesker med handicap fra på lige fod med andre at få information om og kontakt til vagttjenesten.

DH opfordrer til, at bekendtgørelsen ”moderniseres”. Den bør tage højde for, at apoteker har en hjemmeside, og at der i dag er flere måder at kommunikere med apoteket på.

DH opfordrer til, at al kommunikation tilrettelægges, så den tager højde for mennesker med handicap, herunder syns- og hørehandicap, læsehandicap og kognitive handicap.

For mennesker med handicap, der er døve eller har høreproblemer, lider af social angst, har talebesvær på grund af en hjerneskade e.l. vil det være en fordel, hvis man kan sende en sms eller en mail til den vagthavende, chatte med vedkommende eller måske bruge videotelefoni/skype.

For mennesker med et synshandicap kan anvendelse af let læselig skrift, blindskrift, elektronisk oplæsning e.l. være afgørende for, om informationen er tilgængelig.

Når der fx i § 3, stk. 2, nr. 2) står, at det forudsættes, at ”der på apoteket findes en tydelig angivelse af telefonnummer for den vagthavende,”, så skal det ske på en måde, så blinde og svagtseende kan læse oplysningen og/eller få den elektronisk læst op.

Desuden skal der angives et telefonnummer, det er muligt at sende en SMS til, og det skal fremgå, at det er hensyn til mennesker med hørehandicap.

DH ser gerne, at der også tilbydes andre kommunikationsformer – mail, chat e.l. – og at der skal oplyses herom.

I § 4, stk. 1, står, at der på et lukket apotek skal være et let læseligt skilt, der oplyser om navn og beliggenhed for nærmeste apotek(er) med vagttjeneste eller tilkaldevagttjeneste.

Her skal det ligeledes sikres, at blinde og svagtseende kan tilgå oplysningen, samt at der af hensyn til mennesker med hørehandicap skal angives et telefonnummer, det er muligt at sende en SMS til.

DH ser gerne, at der også tilbydes andre kommunikationsformer – mail, chat e.l. – og at der skal oplyses herom.

**Generelt om tilgængelig indretning af hensyn til mennesker med hørehandicap**

Vi vil afslutningsvis nævne, at kommunikation – om vagttjeneste og åbningstid, men naturligvis også om alle andre emner - bør ske på en måde, der er både værdig og tilgængelig for mennesker med hørehandicap.

Den bedste løsning er at sikre, at der er teleslynge i ekspeditionsskranken på alle apoteker. Det fremmer kommunikationen, og man undgår, at personalet ” råber” til de mennesker, der har hørehandicap og bruger høreapparater. Dermed sikrer man også diskretion og forhindrer, at de pågældende borgeres personlige integritet krænkes.

Der bør også – i tilfælde hvor ringes på for at komme ind på apoteket – være et display e.l., så det er muligt for borgeren at se og aflæse, hvad den pågældende apoteksansatte siger.

Med venlig hilsen



Thorkild Olesen, formand

For uddybende bemærkninger kontakt chefkonsulent Torben Kajberg på tk@handicap.dk eller 30 43 96 88