

Apteegiteenuse kvaliteedist

Pidevalt muutuv, arenevas ja nõudlikumas ühiskonnas on oluline pakkuda kvaliteetset toodet, teenust. Tervishoiusektoris peab kvaliteetne teenus olema erialaselt aktsepteeritud, vastama õigusaktidest tulenevatele nõuetele ja inimese ootustele ning vajadustele.

Apteegiteenuse põhimõtted ja kvaliteedi hindamise kriteeriumid sõnastati 2012. aastal, mil valmis esimene apteegiteenuse kvaliteedijuht (AKJ). 2021. aastal ilmunud kolmandas täiendatud versioonis on täpsemalt sõnastatud kvaliteetse apteegitegevuse ja -teenuse põhimõtted, loetletud tegevuste hindamiskriteeriumid ning kirjeldatud enim pakutavad lisateenused.

AKJ põhimõtete järgimine aitab patsientidekeskse teenuse kaudu tagada ravimite eesmärgipärase kasutuse ja elanikkonna suurema ravimialase teadlikkuse. See on üks käepärasematest võimalustest apteegiteenuse kvaliteedi ühtlustamiseks Eestis. Iga apteeker võiks aeg-ajalt AKJ abil hinnata oma apteegis pakutava teenuse taset, et vajadusel võtta kasutusele meetmed teenuse taseme tõstmiseks.



Külli Teder

apteegiteenuse
kvaliteedijuhi töörühma juht
Tõnismäe Südameapteek 24h
proviisor-juhataja

Saamaks ülevaadet Eestis pakutava apteegiteenuse tasemest, korraldatakse apteekides süstemaatiliselt AKJ-põhist enesehindamist. Nii antakse igale apteegile võimalus analüüsida enda tööprotsesse, et leida üles nii apteegis hästi toimivad kui veel täiustamist vajavad aspektid.

Viimane enesehindamine toimus oktoobris-novembris 2022. Seekord oli eelmiste aastatega (2014, 2016, 2019) võrreldes küsimustikku oluliselt lühendatud. Välja olid jäetud peaaegu kõik seadustest tulenevad tehnilise varustatuse nõuded ja

palju Ravimiameti järelevalve alla kuuluvat. Fookusesse oli võetud apteegikülastaja nõustamine, nii ravimi- kui ka tervisealastes küsimustes, sh ravimite säilitamine, koos- ja kõrvaltoimete esinemine, võõrkeelse infolehe pakkumine. Tähelepanu pöörati ühiskonnas laiemalt fookuses olevale patsiendi ohutuse, sh keskkonnahoiu teemale. Uuriti ka täiendavalt pakutavate teenuste, ravimite valmistamise, apteegi sise- ja väliskommunikatsiooni, praktikabaasiks olemise kohta.

Endiselt osalevad enesehindamisel vaid umbes pooled Eesti üldapteekidest,



sh haruapteegid (2022. a 202 üldapteeki, s.o 42,5%; 2014. a 211 apteeki, s.o 42,8%; 2016. a 205 apteeki, s.o 42,9%; 2019. a 144 apteeki, s.o 28,5%).

Valdav osa eelmisel aastal enesehindamisel osalenud apteeke järgib igapäevatöö korraldamisel AKJ põhimõtteid. Peaaegu alati käsitleti ravimite väljastamise tehnilisi aspekte (nt ravimvormi või annuse sobivus ravirežiimiga). Vähem pöörati tähelepanu patsiendikesksele lähenemisele – kaasuvate haiguste esinemisele (42,5%), patsiendi arusaamisele saadud teabest ja täiendava teabe vajadusest (33,5%), võõrkeelse pakendi infolehe pakkumisele (14,7%). Samuti nõuavad suuremat tähelepanu patsiendi ohutus ja riskide hindamine. Vaid 29,9% apteekidest selgitab patsientidele ravimpreparaadi olulisemaid koos- ja kõrvaltoimeid ning 16,2% juhtis patsientide tähelepanu ravimijäätmete õigele käitlemisele.

Olles tihti tervisemurega inimese esimene ja sageli ainus kontakt, peame veenduma, et apteegikülastaja saab õige ning talle sobiva ravimi koos vajaliku infoga (sh mida teha

järele jäänud ravimiga). Meil, apteekritel, on olemas teadmised – neid tuleb kasutada ja jagada!

Kõik apteekrid peaksid mõistma, et enesehindamine annab võimaluse hinnata objektiivselt apteegi tööprotsesse ning leida üles parandamist ja muutmist vajavad aspektid. Oluline on viia iga apteekrini info, kuidas pakkuda kvaliteetset ja patsiendikesket apteegiteenust, mis on pidevalt muutuvus maailmas püsijäämiseks järjest tähtsam.

Kõik enesehindamisel osalenud apteegid said soovi korral osaleda lisahindamisel (toimub aprillis-mais 2023), mis annab võimaluse saada Apteegi Oskar. Märtsi alguse seisuga kandideerib sellele 17 apteeki 202-st.

Soovime, et iga apteek toetaks sektoriseid püüdlusi apteegiteenuse arendamisel ja ühtlustamisel. Jagame oma unikaalseid teadmisi vastavalt AKJ-s kirja pandule ning jätkame süstemaatilist teenuse kvaliteedi hindamist. Vaid üheskoos tegutsedes saavad meist võrdväärset partnerid esmatasandi tervishoiusüsteemis. 🌱

