



APTEEGITEENUSE
KVALITEEDIJUHIS

2012

Juhis valmis 2012. a juunis ning selle koostas töögrupp järgmises koosseisus: Andre Vetka, Anne Keero, Anne Viidalepp, Daisy Volmer, Gert Klaasen, Hille Kask, Kadri Tammepuu, Kai Kimmel, Kaidi Sarv, Liivi Allikas, Marit Vaher, Moonika Markov, Ott Laius, Peeter Laas, Piret Uibokand ja Triinu Entsik-Grünberg.

© Eesti Apteekrite Liit

ISSN 2228-2297

Keeleliselt toimetab Pille Kippar.

Kujundas OÜ Ro

Apteegiteenuse või apteegi kvaliteedijuhis?

Essõna esimesele apteegiteenuse kvaliteedijuhisele

Hoiate käes Eesti esimest apteegiteenuse kvaliteedijuhist. Juhise koostajad on selle sõnastanud usus, et juhisest saab hea teenäitaja apteegiteenuse osutamiseks ja edendamiseks. Vastuseks pealkirjas toodud küsimusele võib öelda, et apteek ilma apteegiteenuseta on kui "kumisev vask ja kõlisev kelluke" ehk kaunimigi apteegiruum ilma selle juurde kuuluva teenuseta ei ole midagi. Seega keskendub juhis just apteegiteenusele endale.

Apteegiteenus on dünaamiline, ajas muutuv ja arenev. Ja kuigi võisime äsja uhkusega tähistada Tallinna Raeapteegi 590. tegutsemisjuubelit ja kinnitada, et apteegiteenus oli, on ja jääb ka tulevikus, nõuab ühiskonna pidev areng muutusi ka apteegis. Tänapäevane apteek ei ole enam see, mis ta oli 1970-ndatel aastatel. Internetiajastul ei ole apteekritel ega ka teistel tervishoiutöötajatel enam samasugust teadmistemonopoli nagu neil oli varem. Samas on ravimeetodid, ravimid ja nende kasutamine muutunud keerulisemaks kui iganes enne. Ravi üksnes ühe või kahe ravimiga on jäämas minevikku. Uute raviskeemide lahutamatuks kaaslasteks on arvukad kõrval- ja koostoimed, suurenev allergiafoon ja ülitundlikkus. Seda kõike saadab erinevate teenuseosutajate aina suurenev spetsialiseerumine, milles abivajaja võib kergesti orientatsiooni kaotada. Ühelt poolt kipuvad loendamatud ravimpreparaadid "traditsioonilist käsitööd" apteegist välja suruma, teisalt on maailmas võidukäiku sammumas individuaalmeditsiin - igale patsiendile sobiva annuse ja koostise kokkusobitamine. Apteegiteenuse roll selles kirjus maailmas on leida lahendusi ravimitega seotud probleemidele ning suunata abivajaja vajadusel edasi õige teenuseosutaja juurde.

Apteegiteenuse sisu, kvaliteedi, selle puudumise või olemuse üle on apteekrite endi keskis arutletud pikalt. Ja päris ühele arvamusele jõudmine ei olnudki väga lihtne. Kuigi filosoofias kasutati kvaliteedi mõistet juba antiikajal, on kvaliteedil tänapäeval suhteline ehk subjektiivne olemus. Igal inimesel on kvaliteedist oma arusaam ja toodetel/teenustel erinev tarbimisväärtus.

Kui ühele inimesele on oluline saada ravim võimalikult kiirelt ja lihtsalt, siis teine eeldab oma terviseprobleemi sügavamalt käsitlemist ja erinevate alternatiivide valikuvõimalust. Sama erinevalt suhtuvad apteegiteenuse kvaliteeti sageli ka teenuse osutajad ise.

Ja kuigi juhis on suunatud igale üksikule teenuse osutajale eraldi, kujundavad üldise apteegiteenuse olemuse apteegid kogumis. Siinkohal ei ole oluline mitte iga üksiku apteekri või apteegi panus, vaid üldine tase ning omavaheline koostöö probleemide lahendamisel ja uuenduste kasutuselevõtmisel.

Juhise koostajad soovivad kõikidele apteekritele ja apteegiteenuse kujundajatele head juhiseiga tutvumist, selle läbiarutamist ning juhises toodu ellurakendamist. Parima apteegiteenuse osutaja kvaliteedimärk on asi, mille suunas tasub püüelda. Apteegikülastajate ja kutsekaaslaste tunnustus on seda väärt!

Kaidi Sarv

kvaliteedijuhise koostamise töögrupi juht

Sisukord

Sissejuhatus 7

1. Ravimsuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks 8

1.2 Iseravimise nõustamine. Käsimüügiravimite ja teiste toodete väljastamine 11

1.3 Infoallikate kasutamine kvaliteetse ravimsuhtlemise tagamiseks 13

2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetustöö 14

2.1 Üldpõhimõtted 14

2.2 Ravimite kasutamise hindamine 14

2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine 15

3. Ravimite valmistamine apteegis 17

3.1 Retsepti vastuvõtmine 17

3.2 Ruumid ja hügieenitingimused 18

3.3 Ravimi valmistamise protsess 18

3.4 Ravimi kontroll 19

4. Ravimite jt apteegikaupade käitlemine 20

4.1 Ravimite ja teiste toodete hankimine ning varude tagamine 20

4.2 Säilitamine ja väljastamine 21

4.3 Kõlbatud ravimid 22

4.4. Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud 22

5. Apteegi ruumid ja tehniline varustus 23

5.1 Apteegihooned ja apteegi märgistus 23

5.2 Üldised soovitusel apteegi ruumidele 24

5.3 Ruumid, kus teenindatakse apteegikülastajaid (ofitsiin, nõustamisruum jm) 25

5.4 Ravimite valmistamise ruumid 26

5.5 Teised ruumid 27

5.6 Abivahendid ja seadmed patsiendi paremaks teenindamiseks ja nõustamiseks 27

5.7 Abivahendid ja seadmed ravimite valmistamiseks 28

5.8 Abivahendid ja seadmed laovarude paremaks hindamiseks 28

6. Juhtimine ja personalipoliitika 29

6.1 Kliendisuhete juhtimine 29

6.2 Personalipoliitika 30

- 6.3 Vigade ennetamine 30
- 6.4 Teabe edastamine 31
- 6.5 Turvalisuse tagamine 31
- 6.6 Apteegi juhataja ülesanded 32

7. Kommunikatsioon 33

- 7.1 Apteegi sisekommunikatsioon 33
- 7.2 Apteegi väliskommunikatsioon 34
- 7.3 Kommunikatsioonikohustus 35
- 7.4 Apteeker lektorina ja artiklite koostajana 36
- 7.5 Kampaniad ja nendes osalemine 37
- 7.6 Päevakajaliste teemade kommenteerimine 37

8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina 38

- 8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus 38
- 8.2 Elukestva õppe meetodid 39
- 8.3 Apteek kui praktikabaas 40

9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine 42

- 9.1 Õigusaktid ja teabeallikad 42
- 9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ning teabeallikate kasutamine 43

10. Erialane eetika ja sõltumatus 44

- 10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel 44
- 10.2 Apteekri suhtlemine kolleegidega ja teiste tervishoiutöötajatega 45
- 10.3 Enesetäiendamine 46
- 10.4 Osalemine avalikus elus (reklaamides, üritustel) apteekrina 46

Lisa. Juhend tervisenäitajate määramiseks 46

Indikaatorid. 51

Sissejuhatus

Traditsiooniliseks apteegiteenuseks loetakse ravimite valmistamist ning väljastamist apteegis. Sellega kaasneb tänapäeval ka erialane nõustamine. Apteeker peab oskama apteegikülastajale selgitada nii ravimi toimet, kõrvaltoimeid ja vastunäidustusi kui ka ravimi hinna kujunemist, retsepti väljakirjutamise eripära, piiranguid jt ravimite kasutamisega seotud olulisi aspekte.

Viimastel kümnenditel soovib aina enam abivajajad saada lisanõuandeid nii iseravimiseks, haiguste ennetamiseks, tervise edendamiseks kui ka ravimite kasutamise jälgimiseks. Rahvusvahelist kogemust arvestades on apteegil nimetatud teenuste pakkumisel keskne roll. Mitmekesiseid teenuseid pakkudes saab apteeker näidata ühelt poolt oma erialast pädevust, teiselt poolt tõestada farmaatsia eriala olulist rolli tervishoiusüsteemis.

Apteek ei saa tegutseda autonoomselt, ümbritsevast keskkonnast sõltumatult. Igapäevatöös tuleb apteegis arvestada paljude erinevate teguritega - alustades õigusaktides kehtestatud nõuetest, majanduslikest aspektidest kuni apteegikülastajate rahuloluni välja. Olles nii tervishoiu- kui ka majandusettevõtte, tuleb apteegiteenuse korraldamisel seada prioriteediks abivajaja tervis ning heaolu. Samas on majanduslikud faktorid teenuse ja teenuseosutajate arendamisel väga olulise tähtsusega.

Kvaliteedijuhise eesmärk

Juhise eesmärgiks on sõnastada kaasaegse apteegiteenuse põhimõtted ehk kvaliteetse apteegiteenuse erinevad aspektid ning määratleda selged kriteeriumid apteegiteenuse kvaliteedi hindamiseks. Juhis annab igale apteekrile võimaluse enda apteegis toimuva hindamiseks ning apteegiteenuse taseme tõstmiseks, soovitudes suundumusi apteegiteenuse edendamiseks ja parendamiseks ning tõhusates sellega farmaatsiaeriala eneseregulatsiooni Eestis.

Eesti õigusruumis tegutsevad täna kolme tüüpi apteegid: üldapteegid, haiglaapteegid ja veterinaarapteegid. Käesolev juhise keskendub üksnes üldapteegis ehk elanikkonnale apteegiteenust pakkuvas apteegis toimuvale.

Kvaliteedijuhist saab kasutada:

- Kvaliteetse apteegiteenuse määratlemiseks.
- Iga apteegiteenuse pakkuja enesehindamiseks ja arengusuundade planeerimiseks.
- Apteekrite pädevuse hoidmiseks ja täiendamise planeerimiseks.
- Eesti apteekides pakutavate teenuste kvaliteedi hindamisel ja parimate väljaselgitamisel (avalik kvaliteedimärgistus erialaorganisatsioonilt).

- Riiklike järelevalvetoimingute abimaterjalina.
- Apteekides pakutavate teenuste rahastamise planeerimisel.
- Apteegiteenuste ja -võrgu arendamiseks vajalike riiklike otsuste tegemisel.

Juhis on koostatud tulevikku suunatult, fikseerides juba tänast head praktikat ning lisades sellele teiste riikide apteegisüsteemide positiivseid suundumusi. Juhis koondab täna arvukatesse õigusaktidesse laialipillutud apteegiteenuse kontseptsiooni ühte dokumenti ning käsitleb selle erinevaid tahke võimalikult üksikasjalikult.

Juhise koostajad lähtusid eeldusest, et õigusaktis seisev määrab ära apteegiteenuse baastasandi ja seetõttu juhises õigusnorme ei käsitleta. Iga peatüki juures on toodud ka mõõdikud – indikaatorid, mille abil on võimalik apteegiteenuse erinevaid löike hinnata. Indikaatoreid saavad apteegid kasutada iseseisvalt oma tegevuse kvaliteedi hindamiseks.

Töögrupp alustas juhise ettevalmistamist 2011. a jaanuaris, avalik arutelu toimus 2012. a märtsis ja juhis valmis 2012. a juunis.

Töögrupp tänab kõiki, eriti Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli ja Eesti Pearingstite Seltsi sisukate märkuste ja täienduste eest ning soovib kõigile apteekritele edu juhise rakendamisel!

1. Ravisuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks

Eesmärk: Koostöös apteegikülastajaga selgitatakse välja tema retseptiravimitega seotud vajadused ja/või probleemid ning jagatakse talle piisavalt informatsiooni ravimite tõhusaks ja ohutuks kasutamiseks; haigusnähtude hindamise abil uuritakse apteegikülastaja iseravimise võimalikkust, leitakse eneseravimiseks sobivaimad lahendused; selgitatakse käsimüügiravimite ning teiste apteegikaupade (edaspidi toodete) kasutamist.

Ravisuhtlemise all mõeldakse apteegikülastaja terviseprobleemide väljaselgitamist, sobivaima(te) ravimi(te) valimist ja igakülgset ravimiteabe jagamist.

1.1 Retseptiravimi nõustamine ja väljastamine

1.1.1 Ravimi väljastamisel apteegist lähtutakse ravimi väljakirjutaja ettekirjutusest ja ravimi kasutamise tõhususest ning ohutusest.

- 1.1.2 Apteegist väljastatakse nii tööstuslikult toodetud kui ka apteegis valmistatud seeriaviisilisi ja ektemporaalseid ravimeid. Kui apteegil puudub ravimi valmistamise kohustus, teavitatakse retsepti esitajat, et ravim tellitakse teisest apteegist.
- 1.1.3 Ravimi väljastamisel rakendatakse head tava: retsepti vastuvõtmise, hindamise ja ravimi väljastamise korraldamine; esmakordse ja korduva retsepti identifitseerimine; vigaste ja võltsitud retseptide avastamine ning retseptivigade korrigeerimine.
- 1.1.4 Patsiendi individuaalseks nõustamiseks selgitatakse välja patsiendiga seotud teave (patsiendi vanus, kaasnevad haigused ja nende ravi, võimalikud allergiad, teiste ravimite kasutamine jt).
- 1.1.5 Toimeainepõhiselt ordineeritud ravimi korral antakse apteegikülastajale võimalus valida erinevate ravimpreparaatide vahel, sh pakutakse patsiendile soodsaimat ravimit. Kui ordineeritud ravim apteegis puudub, siis toimatakse peatükis 7 kirjeldatud viisil.
- 1.1.6 Kui ravimil ei ole mingil põhjusel kaasas pakendi infolehte (nt pakendi poolitamine), antakse see ravimiga kaasa trükitud või paljundatud kujul.
- 1.1.7 Ravimi saajale selgitatakse selle ravimiga seotud olulisi koos- ja kõrvaltoimeid.
- 1.1.8 Ravimi saajat teavitatakse, et ravimi kõrvaltoime ilmnmisel tuleks sellest teada anda oma arstile, aga soovi korral on vastav teatis võimalik vormistada ka apteegis. Apteeker abistab patsienti kõrvaltoimeteatise täitmisel või vormistab selle ise.
- 1.1.9 Vajadusel võetakse ühendust ravimi väljakirjutajaga.
- 1.1.10 Ravim väljastatakse koos konkreetsele patsiendile suunatud selgelt arusaadava kasutusjuhendiga (manustamise sagedus, aeg, vajadusel ravikuuri pikkus jm) ning soovitatakse lugeda pakendi infolehte.
- 1.1.11 Ravimi saajat teavitatakse ravimi õigest manustamisest ja säilitamisest kodustes tingimustes. Vajadusel õpetatakse patsienti ravimit õigesti kasutama (inhaleeritavad ravimid jms).
- 1.1.12 Ravimi väljastaja ülesanne on tagada, et ravimi saaja oskab ravimit õigesti kasutada ning nõuetekohaselt säilitada. Kui tekib kahtlus, et patsiendil on halb ravisoostumus või tal on kõhklusi ravimi kasutamise vajalikkuses või otstarbekuses, tuleb apteekril patsienti julgustada ja ravisoostumust parandada.
- 1.1.13 Ravimi väljastamisel tekkida võivate vigade ennetamiseks ja tekkinud probleemolukordade lahendamiseks on apteegis loodud toimiv süsteem ning apteekrid käituvad vastavalt sellele.

- 1.1.14 Ravimi saajal soovitatakse haigusnähtude püsimisel võtta ühendust arstiga ning ravimite kasutamisega seotud probleemide tekkimisel pöörduda tagasi apteeki.

Indikaatorid:

Retsepti vormistamise kontrollimine

- 1.1 *Hinnatakse ravimiresepti vastavust kehtivate õigusaktide nõuetele.*
- 1.2 *Tehakse järelepärimisi ebakorrektselt/puudulikult vormistatud või võltsitud retsepti avastamisel.*

Patsiendi identifitseerimine ja tema ravimiga seotud teave

- 1.3 *Tehakse kindlaks ravimi saaja ja retsepti esitanud isik.*
- 1.4 *Selgitatakse, kas patsient saab ravimi esmakordselt või korduvalt.*
- 1.5 *Selgitatakse välja patsiendist tulenevad ja ravitulemust mõjutada võivad tegurid (näiteks vanus, rasedus või rinnaga toitmine jt).*

Ravimi valik

- 1.6 *Toimeainepõhise retsepti korral soovitatakse alati odavaimat ravimit.*
- 1.7 *Tehakse järelepärimisi, kui vajalik ravim apteegis/hulgimüügivõrgus puudub.*

Ravimiga seotud teave

- 1.8 *Kontrollitakse, kas ravimi annus jääb tavapärase annuse piiridesse (arvestades erinevaid vanusegruppe).*
- 1.9 *Hinnatakse, kas väljakirjutatud ravimi kogus on vastavuses ravikuuri pikkusega.*
- 1.10 *Selgitatakse, kas ravimil on konkreetset juhul vastunäidustusi.*

Ravimi väljastamine ja ravimi ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.11 *Ravimipakendile märgitakse ravimi kasutusjuhend (annus, manustamisaeg, vajadusel ravikuuri pikkus).*
- 1.12 *Ravimipakendile märgitakse patsiendi nimi.*
- 1.13 *Apteegikülastajale antakse soovitus lugeda pakendis olevat infolehte.*
- 1.14 *Selgitatakse ravimi saajale arusaadaval viisil ravimi toimet.*
- 1.15 *Selgitatakse ravimvormist tulenevaid manustamise erisusi.*
- 1.16 *Apteegikülastajale selgitatakse ravimi olulisi koos- ja kõrvaltoimeid.*
- 1.17 *Vajadusel juhitakse tähelepanu ravimi manustamiseks vajalike abivahendite kasutamisele.*
- 1.18 *Vajadusel selgitatakse ravimi toime saabumise kiirust.*

- 1.19 Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil ja sõltuvalt ravimvormist peale pakendi esmast avamist).
- 1.20 Vajadusel selgitatakse patsiendi elustiilist, üldisest seisundist vm tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada ravitulemust.
- 1.21 Vajadusel/võimalusel pakutakse lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta paber-
kandjal (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest).
- 1.22 Veendutakse, et patsiendile jäid räägitud info olulisemad aspektid meelde.
- 1.23 Küsitakse, kas patsiendil on tekkinud lisaküsimusi seoses haigus(t)e või ravimi(te)ga.
- 1.24 Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga.

1.2 Iseravimise nõustamine. Käsimüügiravimite ja teiste toodete väljastamine

- 1.2.1 Nii haigusseisundi kirjeldamisel kui ka konkreetse ravimi küsimisel tehakse esmalt kindlaks, kes ravi vajab ning alustatakse ravimsuhtlemist kaebuste/sümptomite selgitamisega.
- 1.2.2 Ravimsuhtlemise käigus selgitatakse välja probleemi olemus, korduvus ja intensiivsus, mida on patsient probleemi lahendamiseks juba ette võtnud, milliseid ravimeid ja raviviise kasutanud, kas on konsulteeritud arstiga ja milliseid soovitusi on raviarst olukorra lahendamiseks andnud. Vajadusel selgitatakse ka kaasuvate haiguste esinemist. Kaalutakse võimalust, et antud sümptomid on juba kasutatavate ravimite kõrvaltoimed.
- 1.2.3 Erialastest teadmistest lähtuvalt hinnatakse, kas pakkuda apteegikülastajale iseravimise võimalusi või soovitada tal edasiseks konsultatsiooniks pöörduda arsti poole.
- 1.2.4 Koostöös apteegikülastajaga tehakse valik erinevate raviviiside, käsimüügiravimite või muude toodete hulgast.
- 1.2.5 Apteegikülastajat nõustatakse lähtuvalt konkreetsest käsimüügiravimist ja/või -tootest ning apteegikülastaja vajadustest.
- 1.2.6 Ravimi saajale selgitatakse antud ravimi/tootega seotud olulisi koos- ja kõrvaltoimeid.
- 1.2.7 Ravimi saajat teavitatakse, et ravimi kõrvaltoime ilmnemisel on vastav teatis võimalik vormistada apteegis. Apteeker abistab patsienti kõrvaltoimetetaise täitmisel või vormistab selle ise.
- 1.2.8 Iga käsimüügiravimi ja/või toote väljastamisel selgitatakse apteegikülastajale, kuidas seda õigesti ja ohutult kasutada ning kodustes tingimustes säilitada.

- 1.2.9 Nõustamisel veendutakse, et apteegikülastaja saab talle antud selgitustest ja soovitustest aru.
- 1.2.10 Ravimi saajal soovitatakse haigusnähtude püsimisel võtta ühendust arstiga ning ravimite kasutamisega seotud probleemide tekkimisel pöörduda tagasi apteeki.

Indikaatorid:

Terviseprobleemi puhul selgitatakse välja:

- 1.25 *Isik, kellel terviseprobleem esineb ja kellele käsimüügiravimit ja/või toodet vajatakse (laps, täiskasvanu, eakas).*
- 1.26 *Vaevuse olemus/sisu.*
- 1.27 *Vaevuse korduvus (esmakordne, korduv).*
- 1.28 *Vaevuse paiknemine ja kirjeldus.*
- 1.29 *Vaevuse kestus.*
- 1.30 *Kaasuvad sümptomid.*
- 1.31 *Kaasuvate haiguste esinemine ja (retsepti)ravimite kasutamine.*
- 1.32 *Tõsiste või ebaselge põhjusega haigusnähtude korral soovitatakse patsiendil pöörduda arsti vastuvõtule.*

Raviviisi valik

- 1.33 *Hinnatakse, millisel eesmärgil (ravi, terviseprobleemi leevendamine või ennetamine) valitavat käsimüügiravimit või toodet plaanitakse kasutada.*
- 1.34 *Selgitatakse, milliseid ravimeid, tooteid või raviviise on patsient eelnevalt kasutanud ning milline on olnud nende kasutamise tulemus.*
- 1.35 *Selgitatakse apteegikülastajast (nt vanus, rasedus või rinnaga toitmine jt) ja/või apteegikülastaja elustiilist tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada käsimüügiravimi ja/või toote valikut ja ravitulemust.*
- 1.36 *Apteegikülastajat teavitatakse toimeaine piires talle soodsaimast ravimpreparaadist.*
- 1.37 *Vajadusel juhatakse apteegikülastaja tähelepanu käsimüügiravimi ja/või toote olulistele aspektidele (maitse, vorm jt kasutamiserisused, toksilisus üleannustamisel jt).*
- 1.38 *Sobival juhul selgitatakse mittemedikamentoosse ravi võimalikkust.*
- 1.39 *Vajadusel soovitatakse erinevaid abivahendeid (plaastrid, sidemed jt) ja esmaabivõtteid.*

Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamine ning ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.40 *Ravimi saajale selgitatakse arusaadaval viisil ravimi/raviviisi toimet.*
- 1.41 *Selgitatakse ravimi manustamisviisi ja annustamist/ravivõtteid.*
- 1.42 *Selgitatakse ravimi/raviviisi tehniliselt õiget kasutamist.*
- 1.43 *Selgitatakse ravikuuri/raviviisi kasutamise kestust.*
- 1.44 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil).*
- 1.45 *Vajadusel selgitatakse ravimi/raviviisi toime saabumise kiirust.*
- 1.46 *Selgitatakse ravimi/raviviisi kasutamisega kaasnevaid sagedasemaid kõrval- ja koostoimeid, vastunäidustusi ning muid probleeme.*
- 1.47 *Vajadusel/võimalusel pakutakse patsiendi haiguse ja/või ravimi/toote kohta lisainfot paberkandjal.*
- 1.48 *Selgitatakse, kas patsiendil on tekkinud lisaküsimusi.*
- 1.49 *Veendutakse, et patsiendile jäid räägitud teabe olulisemad aspektid meelde.*
- 1.50 *Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga.*

1.3 Infoallikate kasutamine kvaliteetse ravimsuhtlemise tagamiseks

- 1.3.1 *Apteeker oskab leida, analüüsida ja tõlgendada patsiendi haigusnähtudega seotud ja/või retsepti- või käsimüügiravimite alast teavet ning seda kas suuliselt või kirjalikult edastada.*
- 1.3.2 *Apteekril on piisavad erialased teadmised ja kogemused infoallika tüübi (sõltumatu teabeallikas, reklaamiv/müüki edendav teabeallikas, teadusartikkel jt) määratlemiseks.*
- 1.3.3 *Apteekril on piisavad erialased teadmised infoallika sisuliseks hindamiseks.*
- 1.3.4 *Apteekril on piisavad IT-alased teadmised vajalike infoallikate kiireks leidmiseks ja kasutamiseks.*

2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetustöö

Eesmärk: Pakkuda tavapärasest apteegiteenust täiendavaid tervise edendamise, jälgimise ja haiguste ennetamise alaseid lisateenuseid apteegis ja väljaspool apteeki.

2.1 Üldpõhimõtted

- 2.1.1 Apteegis võib pakkuda lisateenuseid, mis on seotud kas tervise edendamise (terviseriskide hindamine, tervises seisundi jälgimine, tervisenäitajate määramine) või ravimite kasutamise hindamisega.
- 2.1.2 Selles peatükis käsitletavate lisateenuste osutamine ei toimu tavapärase ravimite väljastamise ja sellega seonduva raviminõustamise raames.
- 2.1.3 Lisateenuseid osutatakse soovitatavalt eelneval kokkuleppel apteekriga selleks ettenähtud eraldi ruumis või ruumiosas.

2.2 Ravimite kasutamise hindamine

- 2.2.1 Ravimite kasutamist võib apteegis hinnata nii proviisor kui ka farmatseut, kes on saanud selleks vajaliku täiendava erialase ettevalmistuse.
- 2.2.2 Ravimite kasutamise hindamisel selgitab apteeker küsitluse teel või andmeallikaid kasutades välja patsiendi poolt konkreetsetel hindamisperioodil kasutatavad ravimid (sh käsimüügiravimid).
- 2.2.3 Apteeker selgitab välja, kas patsient järgib ravimite kasutamisel arsti soovitusi, kas võib tegemist olla ravimite kumuleeruva kasutamisega (paralleelselt on kasutusel mitu sarnase toimega ravimit), kas patsient on iseseisvalt loobunud mõne arsti määratud ravimi kasutamisest, kas peetakse kinni annustamisskeemist, manustamisaegadest, nõuetest ravimite manustamisele koos toiduga jm olulistest ravimite kasutamise tingimustest, kas ravimite kasutamisega seonduv mingeid probleeme või takistusi, kas kasutatavatel ravimitel on olulisi vastunäidustusi, koos- ja kõrvaltoimeid jne.
- 2.2.4 Apteeker hindab ravimite kasutamise sobivust arsti poolt määratud raviskeemi, ravijuhiste ja ravimi kasutusjuhendiga ning selgitab välja võimalike probleemide olemuse ja põhjuse.
- 2.2.5 Vajadusel korrigeerib apteeker patsiendi ravimikasutust (juhhib tähelepanu õigetele ravimi manustamise aegadele, manustamistehnikale, ravimi ja

toidu koosmanustamisele, mitme ravimi koosmanustamisel nende omavahelisele kombineerimisele jne). Apteeker ei muuda iseseisvalt arsti poolt määratud raviskeemi.

- 2.2.6 Apteeker selgitab patsiendile tema poolt kasutatavate ravimite toimet, probleemi olemust ja lahendusteid selle kõrvaldamiseks või vähendamiseks. Vajadusel selgitab apteeker patsiendile tema poolt kasutatavate ravimite koos- ja kõrvaltoimed, täpsustades nende esinemissagedust, avaldumisvorme, mõju ravitulemusele ja -soostumusele.
- 2.2.7 Kui apteeker selgitab välja, et patsiendile arsti poolt määratud raviskeem vajab muutmist (nt on kasutusel mitu sarnase toimega ravimit, kasutatavatel ravimitel on patsiendile olulised vastunäidustused, esinevad koos- või kõrvaltoimed), võtab apteeker ühendust raviarstiga ning selgitab juhtumi asjaolusid. Kui koostöös selgub, et patsiendi raviskeem vajab muutmist, suunab apteeker patsiendi arsti vastuvõtule, andes patsiendile kaasa lühikirjelduse avastatud probleemidest ning võimalusel soovitud ravimivahetuse korrigeerimiseks.
- 2.2.8 Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse apteegis, märkides probleemi olemuse, patsiendi kasutatavad ravimid, apteekri hinnangu ning antud juhised ja soovitusel. Samuti antakse patsiendile kaasa kirjalik kokkuvõtte ravimite hindamise tulemustest.

Indikaatorid:

- 2.1 *Apteegis osutatakse ravimite kasutamise hindamise teenust.*
- 2.2 *Ravimite kasutamise hindaja on saanud selleks täiendava erialase ettevalmistuse.*
- 2.3 *Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse apteegis.*

2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine

- 2.3.1 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise lisateenused keskenduvad sagedamini esinevatele olulistele terviseriskidele, näiteks kõrge vererõhk, kõrge veresuhkru- ja kolesteroolitase veres, ülekaalulisus, vähenenud kehaline aktiivsus, suitsetamine, alkoholi tarvitamine ebapiisav puhkamine jne.
- 2.3.2 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise teenust osutatakse apteegis püsivalt või apteegis toimivate kampaaniate käigus. Kui tegevus toimub ilma apteekri sekkumise ja järelevalveta (automaatmõõtmised, teiste firmade kampaaniad apteegi pinnal vm), siis selliseid teenuseid apteegiteenuse lisateenusena ei käsitleta.

- 2.3.3 Tervise edendamise teenust võib osutada proviisor, farmatseut ja muu Terviseametis registreeritud tervishoiutöötaja, kes on saanud selleks täiendava erialase ettevalmistuse. Tervisenäitajate määramiseks peab proviisor või farmatseut olema saanud vastava juhendamise pädevalt spetsialistilt või tutvunud sellekohase juhendmaterjaliga.
- 2.3.4 Apteeker hindab apteegikülastaja terviseriske ja -näitajaid eelnevalt välja-töötatud struktureeritud intervjuu või küsimustiku abil ning selgitab apteegikülastajale terviseriskide olemust, tähtsust ja võimalikke tagajärgi. Võimalusel antakse/soovitatakse apteegikülastajale teemakohast lugemismaterjali.
- 2.3.5 Vajadusel/võimalusel määrab apteeker apteegikülastaja tervisenäitajaid (konkreetsed juhendid toodud juhise lisas).
- 2.3.6 Vajadusel annab apteeker soovitusi elustiili, toitumise vms muutmiseks või arsti poole pöördumiseks.
- 2.3.7 Apteeker osaleb tervise edendamise ja haiguste ennetamise alases tegevuses ka väljaspool apteeki (nt pidades ettekandeid patsiendiorganisatsioonide õppepäevadel (diabeedi-, reuma-, vaegkuuljate, südamehaigete, vähihaigete seltsides jne), koolides, rahvaülikoolides, vanurite päevakodudes jne).
- 2.3.8 Apteeker saab tervise edendamise ja haiguste ennetustööd teha suunatult kindlale auditooriumile nii lektorina kui ka kirjutiste autorina või osaledes tervise- ja keskkonnakampaaniates. Samuti võib ta olla vastavate päevakalaliste teemade kommenteerijaks.
- 2.3.9 Avalikud esinemised ja kirjutised võimaldavad apteekri teadmistest osa saada ka inimestel, kes konkreetse apteekri teenust apteegis ei kasuta.
- 2.3.10 Sõnavõttude ja kirjutiste sisu peab olema tõenduspõhine ja antav teave ei tohi olla kantud toote või teenuse müügiedenduslikest eesmärkidest.

Indikaatorid:

- 2.4 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseriskide hindamist.*
- 2.5 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseseisundi jälgimist.*
- 2.6 *Apteegis osutatakse lisateenusena tervisenäitajate määramist:*
 - 2.6.1 *möödetakse vererõhku,*
 - 2.6.2 *määratakse veresuhkru sisaldust veres,*
 - 2.6.3 *määratakse üldkolesteroolisisaldust veres,*
 - 2.6.4 *määratakse kehamassiindeksit,*
 - 2.6.5 *määratakse mõnda eelpool mittekirjeldatud tervisenäitajat.*

- 2.7 *Apteegis osutatud lisateenused (visiidid, tulemused, soovitusel) dokumenteeritakse apteegis.*
- 2.8 *Apteek osaleb tervise- ja keskkonnakampaaniates.*

3. Ravimite valmistamine apteegis

Eesmärk: Tagada kvaliteetse ravimi saamise võimalus patsiendile, kellele vajaliku koostise ja annusega valmisravim / tööstuslikult toodetud ravim puudub või kui vajalikul ravimil on ajutised tarneraskused.

3.1 Retsepti vastuvõtmine

- 3.1.1 Apteegis valmistatakse ravimeid, mille valmistamine on retsepti vastuvõtja hinnangul tehnoloogiliselt võimalik ja farmakoloogiliselt põhjendatud.
- 3.1.2 Kui retsepti vastuvõtjal tekib kahtlus ravimi valmistamise otstarbekuses, näiteks on sama ravim tööstuslikult toodetuna olemas, ravimi koostises on küsitavusi, mõni abi- või toimeaine vajaks lisamist või asendamist vm, siis selgitab retsepti vastuvõtja ravimi koostise täpsustamise vajadust retsepti esitajale ning võtab ühendust ravimi väljakirjutanud arstiga. *Vt Kommunikatsiooni peatükki.*
- 3.1.3 Kui ravimi väljakirjutajaga ei ole võimalik ühendust saada ja ravimi vajadus on kiireloomuline, siis võetakse retsept valmistamiseks vastu ning ravimi valmistaja teeb vajalikud täiendused ja muudatused ravimi koostises oma erialastele teadmistele ja kogemustele tuginedes.
- 3.1.4 Kui ravimivajadus ei ole kiireloomuline, võetakse retsept apteeki vastu ning lahendatakse tekkinud probleem koos ravimi väljakirjutajaga. Selleks võtab apteeker ravimi väljakirjutajaga ühendust.
- 3.1.5 On oluline, et apteeker lahendab kõik ravimite valmistamisega seotud probleemid ise lõpuni.

Indikaatorid:

- 3.1 *Apteek valmistab ektemporaalseid ravimeid.*
- 3.2 *Ravimi valmistamine toimub üldjuhul kuni 48 tunni jooksul retsepti esitamisest (v.a nädalavahetusel).*
- 3.3 *Apteegis peetakse arvestust retseptide üle, mille alusel ei olnud võimalik ravimit valmistada.*

- 3.4 *Vähemalt 80% apteeki esitatud ektemporaalse retsepti alusel on apteegis olnud võimalik ravimit valmistada (olemas ained, töövahendid jm).*
- 3.5 *Apteeki esitatud ektemporaalsete retseptide arv kvartalis.*
- 3.6 *Ektemporaalsete retseptide arv, mille alusel valmistati ravim, kvartalis.*
- 3.7 *Kõikide retseptide arv, mille alusel on apteegist ravimeid väljastatud, kvartalis.*
- 3.8 *Mittevalmistatud ravimite puhul dokumenteeritakse põhjus, miks ravimit ei olnud võimalik valmistada.*
- 3.9 *Apteegis on toimiv süsteem vajaliku toime- või abiaine hankimiseks (k.a. teisest apteegist).*

3.2 Ruumid ja hügieenitingimused

- 3.2.1 Ravimite valmistamine toimub selleks sobivates tingimustes tõhusa kontrolli all, kasutades vajalikke vahendeid ja kontrollitud, kvaliteedinõuetele vastavaid aineid.
- 3.2.2 Valmistamisruumides peab valitsema puhtus ja kord.
- 3.2.3 Enne ravimi valmistamist peseb apteeker käed ning desinfitseerib need desinfitseerimisvahendiga. Juuksed kaetakse mütsiga.

3.3 Ravimi valmistamise protsess

- 3.3.1 Enne ravimi valmistamise alustamist asetab apteeker kõik vajalikud ained ja vahendid töölauale. Veel kasutamata ja juba kasutatud ained ning töövahendid peavad segimineku vältimiseks olema selgesti eraldatud.
- 3.3.2 Erialaste teadmiste ja oskuste arendamiseks on soovitav, et apteek valmistaks ravimeid ka seeriaviisiliselt. Seeriaviisiliste ravimite valmistamine säilitab ja arendab ravimi valmistaja erialaseid oskusi ning laiendab ravimite sortimenti.
- 3.3.3 Iga seeriaviisiliselt valmistatava ravimi kohta koostab apteek juhendi ravimi valmistamiseks. Samuti kogutakse apteegis kokku kõik Ravimiametist, ravimifirmadest vm saadatud ravimite valmistamist puudutavad juhised. Kõik ravimeid valmistavad ja kontrollivad apteekrid peavad nendest juhistest ja nende sisust teadlikud olema.
- 3.3.4 Lisaks ravimitele võib apteegis valmistada ka toidulisandite või loodustoodetena liigitatud tooteid. Sellised tooted eristavad apteeki *heas mõttes* teisest apteekidest. Siiski peavad apteekrid selliste toodete müügil eristama, et tegemist ei ole ravimitega.

- 3.3.5 Ravimite valmistamisega samal ajal ei saa ravimi valmistaja teenindada apteegikülastajaid, vastata telefonile, võtta kaupa vastu või teha muid, konkreetse ravimi valmistamisega mitteseotud tegevusi.

Indikaatorid:

- 3.10 *Töökorralduslikult on tagatud, et apteeker ei välju valmistamisruumist alates ravimi valmistamise alustamisest kuni valmistamise lõpuni.*
- 3.11 *Apteegis valmistatakse ravimeid seeriaviisiliselt.*
- 3.11.1 *apteegis valmistatud seeriade arv aastas.*
- 3.11.2 *apteegis seeriaviisiliselt valmistatud ravimipakendite arv aastas.*
- 3.11.3 *apteegis seeriaviisiliselt valmistatud erinevate raviminimetuste arv.*
- 3.12 *Apteegis on olemas juhised seeriaviisiliste ravimite valmistamiseks.*
- 3.13 *Iga ravimeid valmistav ja kontrolliv apteeker on seeriaviisilise ravimi valmistamise juhise sisust teadlik.*

3.4 Ravimi kontroll

- 3.4.1 Valmistatud ravimit kontrollib reeglina teine apteeker. Ainult ühe apteekriga apteegis võib seda teha valmistaja ise.
- 3.4.2 Ravimi kvaliteedi hindamine toimub peamiselt organoleptiliselt: värvuse, homogeensuse, peenestusaste, lõhna vm tunnuste alusel. Pooltahked ravimivormid kontrollitakse (võimaluse korral) sõrmetestiga. Lahuste puhul hinnatakse ainete lahustumise täielikkust ning lahuse värvust. Pulbrite puhul hinnatakse nende värvust ja peenestusastet. Doseeritud pulbrite puhul kontrollitakse pisteliselt kolme pulbri kaalutist.
- 3.4.3 Lähtuvalt apteegi tavapärasest retseptuurist on apteegis olemas ka reaktiivid ja töövahendid ravimite kvalitatiivseks analüüsiks. Ravimi kontrollija oskab neid kasutada ja vajadusel ka kasutab.

Indikaatorid:

- 3.14 *Apteegis on olemas tehnilised võimalused ravimite kvalitatiivseks kontrolliks:*
- 3.14.1 *apteegis on olemas reaktiivid.*
- 3.14.2 *apteegis on olemas analüüsiks vajalikud töövahendid.*
- 3.14.3 *reaktiividele on märgitud nende valmistamise/avamise kuupäev.*
- 3.15 *Raviametis kontrollitud apteegis valmistatud ravimid on olnud kvaliteetsed viimase 3 aasta jooksul.*
- 3.16 *Nõuetele mittevastava ravimi esinemisel selgitatakse alati välja vea põhjus.*

4. Ravimite jt apteegikaupade käitlemine

Eesmärk: Ravimite ja teiste apteegikaupade valik apteegis vastab apteegikülastajate ootustele. Apteegist väljastatavad ravimid on pärit legaalsest tarneahelast ning kvaliteetsed nii vastuvõtmisel, säilitamisel kui ka väljastamisel. Kõlbmatud ravimid on ohutult kõrvaldatud.

4.1 Ravimite ja teiste toodete hankimine ning varude tagamine

- 4.1.1 Apteekrid teevad kõik neist oleneva, et ravimite ja teiste toodete valik oleks püsiv ning vastaks apteegikülastajate vajadustele. Selleks on apteegil töökorraldus ja vahendid enamkasutatavate ravimite ja meditsiiniseadmete püsiva varu hoidmiseks ja õigeaegseks tellimiseks.
- 4.1.2 Patsiendile sobiva ravimi või sama toimeainega erinevate ravimite hulgast sobivama/-te preparaatide kiiremaks leidmiseks peavad ravimid olema rühmitatud toimeainepõhiselt või alfabeetiliselt.
- 4.1.3 Tellimustele ja päringutele kiiremaks reageerimiseks on apteegis olemas andmestik tegutsevate ravimite hulgimüügiettevõtete kontaktidega.
- 4.1.4 Apteeki tellitakse ainult selliseid tooteid, mille kohta apteekritel on eelnev usaldusväärne teave.
- 4.1.5 Apteekritele on kättesaadav info, millised ravimid, meditsiiniseadmed jm abivahendid ning millistel tingimustel kuuluvad Haigekassa poolt hüvitamisele.
- 4.1.6 Müügilooata ravimi hankimisel võtab apteeker ühendust ravimite hulgimüügiettevõtetega ning selgitab välja võimaliku tarneaja ja tarnimise asjaolud. Apteeker annab patsiendile tagasisidet tarnimise aja ja ravimi orienteeruva hinna kohta ning teavitab ka arsti, kui preparaati ei ole võimalik tellida. Apteeker soovib patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimise taotlemiseks.
- 4.1.7 Ravimite vastuvõtmisel hindab apteeker oma professionaalse kogemuse alusel, et tegemist ei oleks võltsitud tootega.

Indikaatorid:

- 4.1 *Apteegis on süsteem kaubavarude jälgimiseks ja täiendamiseks.*
- 4.2 *Apteegis on juurdepääs erialaseltside taotluste põhjal kasutada lubatud müügilooata ravimite nimekirjadele.*

4.2 Säilitamine ja väljastamine

- 4.2.1 Säilitamistingimused apteegis peavad tagama ravimite jt apteegikaupade igakülgse kvaliteedi. Vajadusel tuleb ruume kütta või jahutada. Kui säilitamistingimused ei vasta või mingil ajahetkel ei ole vastanud tootja poolt ravimi säilitamiseks ettenähtud nõuetele, alustavad apteekrid kohe probleemi uurimist ja lahendamist. Kui säilitamistingimustest tulenevalt on alust kahelda ravimi kvaliteedis, kõrvaldatakse ravim käibelt. Vajadusel konsulteeritakse müügilohoidja ja Ravimiametiga.
- 4.2.2 Apteekrid jälgivad pidevalt toodete kõlblikkuse aegu; varem aeguvad ravimid jt apteegikaupad on eristatud.
- 4.2.3 Eksimise vältimiseks peaks apteegis hoidma eraldi või selgelt eristatavalt näiteks: sama ravimi erinevad annused; sama toimeainega erinevad ravimvormid (nt prolongeeritud tabletid); erinevad ravimpreparaadid, millel on väliselt sarnased pakendid; erineva kasutamisesmärgiga ravimpreparaadid, mille nimetustel on sarnane kirjpilt.
- 4.2.4 Apteegis võiks olla andmestik eripäraste säilitamis- ja/või kasutamistingimustega ravimitest selleks, et sellele patsiendi tähelepanu juhtida. Sealjuures võiks (arvuti)süsteem hoiatusi kuvada ravimi väljastamise käigus.
- 4.2.5 Kui pakendile kinnitatakse lisateave, peab see olema paigutatud selliselt, et see ei varjaks olulist teavet, küll aga annaks patsiendile lisateavet ravimi annustamise ja ravikuuri pikkuse kohta.
- 4.2.6 Termolabiilsete ravimite transpordil (nt hoolekande- ja tervishoiuasutustele, haruapteeki) tuleb vajadusel kasutada termokasti või muid tehnilisi vahendeid.
- 4.2.7 Kui ravim vajab manustamise ettevalmistamiseks lisatoimingut nt veega suspendeerimist, valmistatakse ravim manustamiseks ette apteegis (v.a. juhul, kui patsient seda ei soovi).

Indikaatorid:

- 4.3 *Apteegis on (kuuma ilmaga) termolabiilsete ravimite väljastamiseks olemas termokastid vm analoogsed vahendid.*
- 4.4 *Apteegis on puhastatud vesi ja mõõtevahendid suspensioonide jt ravimite manustamise ettevalmistamiseks.*
- 4.5 *Apteeker soovitab patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimise taotlemiseks.*

4.3 Kõlbmatud ravimid

- 4.3.1 Apteegis on organiseeritud kõlbmatute ravimite kogumine ja väljastatud nende sattumine käibesse ja kõrvaliste isikute kätte.
- 4.3.2 Apteekritel on üldteadmised, missugused ravimid on ohtlikud jäätmed (jätmete liigitamine tuleneb jäätmeseadusest, mille alusel on koostatud üldine ohtlike jätmete nimistu; apteekrid võivad kasutada ka muud teavet, et ravimi keskkonnaohtlikkust hinnata).
- 4.3.3 Apteegis peaks olema keskkonnaohtlike ravimite põhirühmade ning enamkasutatavate ravimite konkreetsete nimetuste loetelu.
- 4.3.4 Apteegis on eraldi hoiukohad apteegis käibelt kõrvaldatud ning elanikkonnalt vastuvõetud ravimitele. Eraldatakse ravimid, mis on käsitletavad tavajätmetena ning ravimid, mis on käsitletavad ohtlike jätmetena (v.a. juhul, kui kõiki ravimeid käsitletakse ohtlike jätmetena).
- 4.3.5 Jätmete ohutuks kõrvaldamiseks on apteekritel teadmine jäätmekäitluse üldisest korraldusest ning lähikonnas olevatest võimalustest (nt ohtlike jätmete käitlejad, jäätmejaamad, vastuvõtupunktid).

Indikaatorid:

- 4.6 *Apteegis on olemas loetelu ohtlike jätmetena käsitletavatest ravimitest.*
- 4.7 *Apteegis on olemas teave kohalike jäätmekäitluse võimaluste kohta.*

4.4. Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud

- 4.4.1 Ravimite jt apteegikaupade kvaliteediprobleemide lahendamiseks on apteegis loodud süsteem, kus fikseeritakse kõik ravimite jt apteegikaupadega seotud probleemid, probleemi lahenduskäik dokumenteeritakse ja probleemist teavitatakse ka Ravimiametit. Kirjeldatud süsteemist on teadlikud kõik apteegi töötajad.
- 4.4.2 Apteekrile esitatud kaebus peab parima lõpplahenduse leidmiseks jõudma ka teiste erialatöötajateni. Selleks on apteegil töökorraldus ja vahendid, mis tagavad kvaliteediprobleemi ja lahenduskäigu salvestamise ning edastamise, vajadusel viivitamatult.
- 4.4.3 Kaebuse vastuvõtmisel on abiks andmeväljadega vorm, loetelu küsimustest või muu abivahend, mille eesmärgiks on saada patsiendilt võimalikult palju infot ning mitte unustada küsida olulist teavet. Juhtumite lahendamist käsitletakse *kommunikatsiooni peatükis*.

- 4.4.4 Iga apteekri peab olema kättesaadav andmestik kaebustest ja kvaliteediprobleemidest, ravimite tagasikutsumistest ja muudest väljastamise piirangutest. Andmestikus tuleks luua otsinguvõimalus või -mootor, sealhulgas partiipõhise otsingu jaoks.
- 4.4.5 Apteekrid vaatavad kaebusi perioodiliselt üle ning analüüsivad, kas täpsem nõustamine oleks probleemi ennetanud.

Indikaatorid:

- 4.8 *Apteeki esitatud ravimite kvaliteeti ja toimet puudutavad kaebused dokumenteeritakse.*
- 4.9 *Apteegis on süstematiseeritud andmestik kaebustest, kvaliteediprobleemidest, ravimite tagasikutsumistest jm väljastamise piirangutest.*
- 4.10 *Iga apteeker teab, kuidas käituda ravimi kvaliteediprobleemist teada saamisel.*
- 4.11 *Kvaliteediprobleemist teada saanud apteeker tagab, et info sellest jõuab ka Ravimiametisse.*

5. Apteegi ruumid ja tehniline varustatus

Eesmärk: Apteegi ruumid ja tehniline varustatus peavad tagama parima võimaliku apteegiteenuse osutamise, patsiendile privaatse ja meeldiva interjööri ning head töötingimused personalile.

Apteegi ruumid

5.1 Apteegihooned ja apteegi märgistus

- 5.1.1 Apteek peaks soovitatavalt asuma paigas, mis on võimalikult paljudele inimestele hõlpsasti ligipääsetav jalgsi, ühistranspordi ja autoga.
- 5.1.2 Kuna apteegi külastajate hulgas on suur osa vanemaealisi ja erivajadustega isikuid, on soovitatav, et apteek asub võimalikult hoone sissepääsu ning ühistranspordi peatuse/parkla ligidal.
- 5.1.3 Oleks soovitatav, et apteegi läheduses või samas hoones asuksid ka teised ühiskondlikud asutused (perearstikeskus, hooldekodu, kauplus, vallavalitsus vm).

- 5.1.4 Apteegi sissepääs peab olema selgesti märgistatud. Kui apteegil on trepp, peab see olema varustatud käsipuuga. Väga soovitatav on kaldtee olemasolu, mis võimaldab apteeki siseneda ka ratastooli ja lapsevankriga. Kaldtee puudumisel peaks väljas olema kell, fonolukk vm, mis annaks apteekrile väljasviibivast abivajajast märku.
- 5.1.5 Välisukse laius, tuulekoja suurus ja uste paigutus peavad võimaldama apteeki sisenemist ratastooli ja lapsevankriga. Lingid/käepidemed peaksid olema piisavalt suured, et võimaldada ust avada ka vähenenud haaramisvõimega inimestel.
- 5.1.6 Apteegi tähistus peaks olema eemalt kergesti märgatav. Üheselt peab olema arusaadav, et tegemist on apteegiga.
- 5.1.7 Kui apteegi omanikule kuulub ka teisi ettevõtteid (näit tervisekaupade poed vm), on apteegiga ühise kaubamärgi (eriti, kui selles on sõna "apteek") kasutamine eksitav. Sõna "apteek" sisaldavat kaubamärki on sobiv kasutada ainult apteegi tähistamiseks.

Indikaatorid:

- 5.1 *Apteeki on võimalik siseneda ratastooli ja lapsevankriga (kaldtee, lift) või on kaldtee puudumisel väljas kell/fonolukk.*

5.2 Üldised soovitused apteegi ruumidele

- 5.2.1 Apteegi ruumid peaksid olema sellise suuruse, paigutuse ja varustusega, et selles tunneksid ennast mugavalt nii külastajad kui ka apteekrid.
- 5.2.2 Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, valmistamis-, lao-, kontori- ja personaliruumid) peavad moodustama ühtse ja funktsionaalse terviku.
- 5.2.3 Apteek peab oma sisekujunduse ja töökorraldusega jätkma professionaalse mulje, eristudes oma sisekujunduselt selgelt kosmeetikasalongidest, tervisekaupu müüvatest poodidest jne.

Indikaatorid:

- 5.2 *Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, lao-, personali- ja valmistamisruumid) asuvad ühtses tervikus.*
- 5.3 *Apteegis on kliimaseade ruumide temperatuuri reguleerimiseks.*

5.3 Ruumid, kus teenindatakse apteegikülastajaid (ofitsiin, nõustamisruum jm)

- 5.3.1 Apteegi ofitsiin peaks olema sellise suurusega, mis võimaldaks apteegikülastajatel ennast privaatselt tunda. Töökohtade arv peab vastama külastajate arvule, seda ka tippturnil.
- 5.3.2 Olenevalt apteegi töökorraldusest ja töö spetsiifikast võivad retseptuur ja käsimüük olla eraldatud. Sellisel juhul peavad käsimüügi- ja retseptuuriosakond olema selgelt tähistatud.
- 5.3.3 On soovitatav, et apteegikülastajal oleks võimalik teenindamise ajal istuda. Samuti on oluline, et külastajale on kättesaadav vesi ravimi koheseks manustamiseks (veeautomaat vm).
- 5.3.4 Apteegis peab olema tagatud isikuandmete konfidentsiaalsus, samuti nõustamise privaatsus. See on ühtmoodi oluline kõikide toodete - nii retsepti- ja käsimüügiravimite kui ka teiste apteegikaupade väljastamisel.
- 5.3.5 Apteekrite töökohad peavad olema paigutatud selliselt, et oleks välditud järjekorras ootavate patsientide kogunemine hetkel nõustatava apteegikülastaja lähedusse. Selleks peaksid apteegis olema kasutusel töökorralduslikud abivahendid: numbrisüsteem, eraldusjooned, vaheseina või barjääriga eraldatud teenindusala vm.
- 5.3.6 Apteegi ofitsiin peaks olema piisavalt suur, et võimaldada privatset ala teenindamiseks ning ka istumisvõimalusega varustatud piisavalt suurt ala oma teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele.
- 5.3.7 Patsientide kogunemise vältimiseks ei ole soovitatav, et vitriinid jm väljapanekud asuksid teeninduskoha vahetus läheduses. Väljapanekud peavad olema kujundatud süsteemselt.
- 5.3.8 Konfidentsiaalne nõustamine peab olema tagatud ka avariilite alas. Olu-korras, kus samas riulivahes viibivad teised külastajad, peab olema võimalus privaatseks nõustamiseks.
- 5.3.9 Kaupade väljapanekul nii vitriinides kui ka avariilitel oleks soovitatav ravimid ja loodustooted/toidulisandid eraldada ning selgelt märgistada. Toidulisandite ja loodustoodete väljapanekul ei tohiks jätta muljet, et tegemist on ravimitega.
- 5.3.10 Ravimiturvalisuse eesmärgil on soovitatav ravimeid avariilitele või apteegikülastajatele kättesaadavalt mitte välja panna.
- 5.3.11 Ofitsiini mööbel peab olema paigutatud selliselt, et oleks välditud apteegikülastajate sattumine leti taha. Eriti oluline on see retseptuuriosakonnas. Samuti peab olema tagatud retseptiandmete konfidentsiaalsus.

- 5.3.12 On soovitatav, et apteegis oleks eraldatud nõustamisala või -kabinet eriti privaatselt nõustamiseks, kus saab osutada ka erinevaid lisateenuseid.
- 5.3.13 Apteek vastutab külastajatele väljapandud teabe eest, sh apteegis paljundatud ning internetist välja trükitud ravimite infolehtede eest, seetõttu tuleb jälgida nende olukorda ja ka neil avaldatud teavet. On soovitatav, et infolehed ja voldikud asuksid sobival alusel/hoidikus ja süstematiseeritult.

Indikaatorid:

- 5.4 *Apteegikülastajale on tagatud privaatne nõustamine (numbrisüsteem, piirdejoon vm) retseptiravimi väljastamisel.*
- 5.5 *Apteegikülastajale on tagatud privaatne nõustamine (numbrisüsteem, piirdejoon vm) käsimüügiravimi väljastamisel.*
- 5.6 *Apteegis on eraldi nõustamisruum.*
- 5.7 *Retseptiravimi väljastamise ajal on külastajal istumisvõimalus.*
- 5.8 *Käsimüügiravimi väljastamise ajal on külastajal istumisvõimalus.*
- 5.9 *Ofitsiinis on oma teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele piisavalt istumisvõimalusi.*
- 5.10 *Ofitsiinis on võimalus ravimi manustamiseks (veeautomaat vm).*

5.4 Ravimite valmistamise ruumid

- 5.4.1 Ravimite valmistamise ruum või ruumid peaksid asuma üksteisega funktsionaalselt seotud tervikus. Ruumid peaksid olema piisavalt avarad, et neis oleks raskusteta võimalik vajalikke toiminguid teostada.
- 5.4.2 Assisteerimine võib toimuda nii istudes kui ka seistes. Mõlemal juhul peab töökoht olema varustatud ergonoomilise mööbliga. Ruumid peavad olema hästi valgustatud. On soovitatav, et ravimite valmistamise ruumis oleks loomulik valgustus.
- 5.4.3 Ravimite valmistamise ruumid peavad olema sisustatud selliselt, et kõik kapiuksed avaneksid takistamatult, ruumis oleks piisavalt pindu anumate ja töövahendite asetamiseks ning piisavalt ruumi kõikide ravimi valmistamisega seotud toimingute (kaalumise, peenestamine, lahustamine, sulatamine, segamine, valamine, pakendite täitmine, pakendite märgistamine, ravimi kvaliteedi kontroll, nõude pesemine jne) mugavaks sooritamiseks.

5.5 Teised ruumid

- 5.5.1 Ravimite säilitamise ruumid peavad olema ofitsiiniga funktsionaalselt ühendatud. Kauba vastuvõtt peaks olema korraldatud selliselt, et kauba tooja ei läbiks temale mitteettenähtud ruume (kontori- ja personaliruumid).
- 5.5.2 Kuna kontoriruum on kohaks, mida külastavad ka võõrad isikud, siis apteegi juhataja kabinet/kontoriruum peaks võimalusel olema ofitsiini vahetus läheduses selliselt, et sinna sisenemiseks ei tuleks läbida teisi ruume (laodega personaliruumid). Kui kontoriruumi kasutatakse ka laoruumina, ei ole seal lubatud kõrvaliste isikute viibimine.
- 5.5.3 Personaliruumid (riietus- ja puhkeruumid) peavad vastama personali arvule. Igal töötajal peab olema oma kapp isiklike asjade hoidmiseks. Priivaatseks rõivastumiseks on soovitatav, et riietus- ja puhkeruum oleksid eraldi, v.a juhul, kui apteegis töötab üks inimene.
- 5.5.4 On soovitatav, et apteegis oleksid võimalused (nt eraldi ruum) ka apteegisiseks erialaseks täienduseks. Seda funktsiooni saab täita ka piisavalt ruumikas puhkeruum.
- 5.5.5 Igas apteegis peaksid olema tualettruum ja abiruumid koristusvahendite, tühjade kastide jm pakkematerjali hoidmiseks. Tualettruum on üks apteegi personaliruumidest ning kuulub ainult apteegi personali kasutusse.

Indikaatorid:

- 5.11 *Ravimite valmistamise ruumi sisenemine toimub ilma lao-, personali- või kontoriruumi läbimata.*
- 5.12 *Laoruumi sisenemiseks ei tule läbida personali- või kontoriruumi.*
- 5.13 *Apteegi ruumes asub tualettruum.*
- 5.14 *Kontori- ja personaliruumid on eraldatud (v.a ühe töötajaga apteegis).*
- 5.15 *Riietusruumis on igal töötajal personaalne kapp.*
- 5.16 *Riietusruum ja puhkeruum on eraldatud.*

Abivahendid ja seadmed

5.6 Abivahendid ja seadmed patsiendi paremaks teenindamiseks ja nõustamiseks

- 5.6.1 Iga apteek peab olema parimal võimalikul viisil varustatud infoallikate ja teabekandjatega. Kõige tähtsam on teave, mis puudutab ravimi omadusi (sh kõrval- ja koostoimeid), manustamist ja kättesaadavust.

- 5.6.2 Ravimite koos- ja kõrvaltoimete avastamiseks on soovitatav, et apteegi infosüsteem oleks varustatud koos- ja kõrvaltoimetest teavitava arvutiprogrammiga.
- 5.6.3 Retseptist koopia tegemiseks peaks apteegis olema koopiamaasin.
- 5.6.4 Ravimi väljastamisel on soovitatav, et kassaarvuti oleks varustatud ka ravimi ostja ID-kaardi lugeja ning piisavalt kiire internetiühendusega, mis võimaldab vajadusel otsida ravimiteavet.

Indikaatorid:

- 5.17 *Apteegis on printer patsiendile vajaliku teabe väljatrükkimiseks.*
- 5.18 *Apteegis on olemas ja kasutusel ravimite kõrval- ja koostoimete andmebaas.*
- 5.19 *Pakendi infolehe saab ravimi väljastaja juurest välja trükkida.*
- 5.20 *Müügisaali arvuti on internetiühendusega.*

5.7 Abivahendid ja seadmed ravimite valmistamiseks

Iga apteek peab olema varustatud ravimite valmistamiseks vajalike töövahenditega.

Nendeks on vähemalt:

- kaalud: klass II täpsusklassi digitaalne kaal
- uhmrid: 500 g, 2 kg
- mõõtsilindrid: 20 ml, 1 l
- klaaskolvid: 250 ml, 1 l
- kuumutus-kuivatuskapp
- elektripliit

Indikaatorid:

- 5.21 *Apteegis on olemas kõik punktis 5.7 loetletud töövahendid ravimite valmistamiseks.*
- 5.22 *Kaalud ning teised apteegis kasutusel olevad kontrollimist vajavad mõõturid on taadeldud/kontrollitud.*

5.8 Abivahendid ja seadmed laovarude paremaks hindamiseks

- 5.8.1 On soovitatav, et apteegis peetakse kaupade laoarvestust arvutis. See võimaldab laoseisu ja tekkivat defektuuri paremini hinnata.

- 5.8.2 Igas apteegis peavad olema kasutusel infoallikad kauba hankevõimaluste leidmiseks: ravimi hulgimüüjate tellimiskeskonnad, apteegiinfo ja ravimiinfo andmebaasid, Ravimiameti teave tarneraskuste kohta jm.

6. Juhtimine ja personalipoliitika

Eesmärk: Apteegi efektiivse juhtimise ja õige personalipoliitika eesmärk on pakuda kvaliteetset apteegiteenust kõikidele apteegikülastajatele ja luua apteekritele sobilik töökeskkond.

6.1 Kliendisuhete juhtimine

- 6.1.1 Apteegis on olemas kliendisuhete juhtimise süsteem ning kõik töötajad lähtuvad suhtlemisel külastajatega, kolleegidega jt partneritega ühtsetest põhimõtetest. Erinevate standardolukordade lahendamisel järgitakse eelnevalt kokkulepitud protseduurireegleid.
- 6.1.2 On oluline, et töös esilekerkivad probleemid saavad lahendatud. Apteegis on teada töötajad, keda probleemi ilmnemisel teavitatakse ja kes tagavad probleemi lahendamise.
- 6.1.3 Iga töötaja lahendab temale usaldatud probleemi lõpuni, vastutades tema tõstatatud probleemi korrektse lahendamise eest ka juhul, kui probleem antakse lahendamiseks mõnele kolleegile. Lahendamisel olevate probleemide info on ka teistele apteekritele teada ja kättesaadav.

Indikaatorid:

- 6.1 *Apteegis kasutatakse ühtseid, kõikidele apteegi töötajatele teadaolevaid põhimõtteid külastajate teenindamiseks ja probleemide lahendamiseks.*
- 6.2 *Olulised ravimitega seotud probleemid ja nende lahenduskäik dokumenteeritakse apteegis.*
- 6.3 *Töö paremaks korraldamiseks kogub apteegi juhataja vähemalt kord aastas tagasisidet ja ettepanekuid kõigilt apteegi töötajatelt.*
- 6.4 *Apteegis on korraldatud külastajatelt kirjaliku tagasiside (sh kaebuste ja ettepanekute) kogumine.*
- 6.5 *Apteek võimaldab tagasiside andmist e-keskkonna (koduleht, e-post) vahendusel.*
- 6.6 *Apteek on viimase kolme aasta jooksul korraldanud külastajate rahulolu-uuringuid.*

6.2 Personalipoliitika

- 6.2.1 Igas apteegis peaks olema paika pandud personalipoliitika.
- 6.2.2 Seejuures peaksid olema analüüsitud ja paika pandud järgmised aspektid: vajaliku kvalifikatsiooniga töötajate arvulise vajaduse jälgimine, optimaalse arvu töötajate värbamine ja nende väljaõppe organiseerimine, personaliga seotud dokumentatsiooni vastavus õigusaktidele, töö- ja ületundide arvestuse ning puhkusegraafikute korrektsuse tagamine, sobiva mikrokliima tagamine apteegis, ettepanekute esitamine töötajate motiveerimiseks, töötajate koolitusvajaduste väljaselgitamine ja töötaja pideva iseseisva teadmiste täiendamise tagamine.
- 6.2.3 Apteegis on kokkulepitud, kindlad põhimõtted, mille alusel korraldatakse töötajate regulaarset erialast täiendamist.
- 6.2.4 Oluline on tagada kõikide apteegi töötajate riigikeele valdamine. Lähtuvalt apteegi asukohast ja spetsiifikast peaksid töötajad oskama töös vajalikul tasemel ka teisi keeli.
- 6.2.5 Apteegi juhataja või vähemalt üks teda asendav isik peab apteegi personalile olema alati kättesaadav.

Indikaatorid:

- 6.7 *Apteegis on paika pandud oma personalipoliitika vastavalt punktile 6.2.2.*
- 6.8 *Kõik külastajaid teenindavad apteekrid valdavad eesti keelt.*
- 6.9 *Apteegi personali suhtes ei ole Ravimiameti poolt viimase 3 aasta jooksul rakendatud riiklikke karistusvahendeid (trahv, tegevusloa sanktsioonid).*
- 6.10 *Apteegis on piisavalt töötajaid, et tagada kvaliteetset apteegiteenust, sh põhjalikku nõustamist.*
- 6.11 *Tööle asumisel tutvustatakse uuele apteekrile sisekorrareegleid ja apteegi eripärasid.*

6.3 Vigade ennetamine

- 6.3.1 Organisatsiooniliste meetmetega saab apteek vigu oluliselt vähendada. Eriti oluline on ravimite väljastamise ja retseptide vormistamise õigsuse jälgimine ning ravimihüvitiste taotluste nõuetekohane edastamine.
- 6.3.2 Vigade avastamiseks on soovitatav kasutada nii paber- kui ka digiretseptide topeltkontrolli. Digiretseptide puhul on selleks vajalik IT-funktsionaalsus.
- 6.3.3 Töö paremaks korraldamiseks, puuduste ennetamiseks või likvideerimiseks on igal apteegi töötajal õigus ja kohustus teha ettepanekuid.

- 6.3.4 Teabe vahetamiseks ja võimalike probleemide lahendamiseks on apteegis olemas olulisemate koostööpartnerite (apteegid, tervishoiuasutused, sotsiaalabi) kontaktid.

Indikaatorid:

6.12 *Apteegis toimub vigade avastamiseks retseptide topeltkontroll.*

6.4 Teabe edastamine

- 6.4.1 Apteegis on süsteem, millega tagatakse ravimite ja raviviiside ajakohase teabe hankimine ja edastamine kolleegidele.
- 6.4.2 Enam kui ühe töötajaga apteegis on oluline, et teabe saanu (koolitusel käinu) annab selle edasi ka teistele kolleegidele.
- 6.4.3 Apteegis kehtiva töökorralduse reeglites on kindlaks määratud, kuidas toimub info edastamine valitsusasutustele, ajakirjandusele jt kolmandatele isikutele.
- 6.4.4 Apteegis on süsteem õigusaktide muudatuste jälgimiseks ning personali teavitamiseks.

Indikaatorid:

6.13 *Apteegis toimib süsteem, mille abil toimub olulise ravimeid/raviviise puudutava ja koolitustel omandatud teabe edasiandmine kolleegidele (näiteks kord kuus toimuvatel koosolekutel).*

6.5 Turvalisuse tagamine

- 6.5.1 Apteegis on tagatud turvalisus nii apteegikülastajatele kui ka apteegi personalile.
- 6.5.2 Tööpäeva lõpus tuleb tagada apteegi valvestamine. Kõik apteegi töötajad on teadlikud häirenupu jt valveseadmete õigest kasutamisest. Valveseadmeid tuleb kontrollida regulaarselt.
- 6.5.3 Turvalisuse ja puhtuse tagamiseks on takistatud kõrvaliste isikute pääsemine apteegi tagaruumidesse.
- 6.5.4 Apteeker peab tagama, et tema ID kaardi sattumine kellegi teise kätte ja selle kaudu ligipääs konfidentsiaalsele infole ei ole võimalik.

Indikaatorid:

- 6.14 *Kõik töötajad teavad, kuidas hädaolukorras toimida ja keda teavitada.*
- 6.15 *Kõik ründed (apteegi töötajatele, varale, infosüsteemidele vm) dokumenteeri- takse.*

6.6 Apteegi juhataja ülesanded

- 6.6.1 Apteegi juhataja ülesandeks on apteegi igapäevase töö korraldamine, kaubavarude juhtimine, personalivajaduse väljaselgitamine ja nende töö orga- niseerimine, teabejuhtimine apteegis, koolitusvajaduse väljaselgitamine ja personali erialase enesetäienduse juhtimine, raamatupidamise korralda- mine, suhtlemine apteegi partnerite ja kolmandate isikutega.
- 6.6.2 Apteegi juhataja peab tundma oma teeninduspiirkonna spetsiifikat ning olema kursis piirkonna arenguplaanidega.
- 6.6.3 Apteegi juhataja osaleb apteegi arengukava väljatöötamisel ja jälgib regu- laarselt selle rakendamist.
- 6.6.4 Apteegi juhataja peab tundma raamatupidamise põhimõtteid ja oskama raamatupidamist korraldada. Selleks tuleb tagada korrektsete sularaha- toimingute tegemine, dokumentide arhiveerimine, arvestuse pidamine ja dokumentatsioon. Apteegi juhataja on kursis apteegi majandustegevu- sega.
- 6.6.5 Juhataja ülesandeks on ka tegevusloa muutmise ja uuendamise taotle- mine, samuti õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise jälgimine, töötajate muudatustest teavitamine ning üldise sise- ja heakorra tagamine apteegis.

Indikaatorid:

- 6.16 *Apteegi juhataja täidab kõiki punktis 6.6.1 loetletud ülesandeid.*
- 6.17 *Apteegil on arengukava.*
- 6.18 *Apteegi juhataja arutab ettevõttesisese kontrolli tulemused kõikide töötaja- tega läbi.*
- 6.19 *Apteegi juhataja on kursis apteegi raamatupidamisega.*
- 6.20 *Tööohutuse, tervisekaitse ja tuleohutuse nõuded on täidetud.*

7. Kommunikatsioon

Eesmärk: Olulise info täpne ja kiire edastamine/vahendamine erinevate osapoolte vahel võimalikult kvaliteetse apteegiteenuse ja ravitulemuse tagamiseks. Apteegiteenust või tervishoidu puudutavate küsimuste edastamine avalikkusele teavitamiseks probleemidest ja vältimaks väärarusaamade tekkimist.

Käesolevas peatükis käsitletud kommunikatsioon väljub tavapärase kliendisuheluse raamest ja eeldab tavapärasest põhjalikumat probleemide käsitlust.

7.1 Apteegi sisekommunikatsioon

- 7.1.1 Apteekri tööleasumisel toimub töökorralduse reeglite, tööeeskirjade ning teiste õigusaktidest tulenevate materjalide tutvustamine. Materjalid on kõigile töötajatele kättesaadavad.
- 7.1.2 Apteegi juhataja ja töötajate vahel toimub regulaarne teabevahetus uutest õigusaktidest, õigusaktide muudatustest ja ravimitealastest uudistest. On oluline, et apteegis oleks määratud selleks konkreetsed isikud.
- 7.1.3 Teave ravimi defektuurist edastatakse kõikidele ravimitega tegelevatele töötajatele.
- 7.1.4 Koolitustelt saadud teabe edastamine kolleegidele peaks apteegis toimuma rutiinselt, kokkulepitud viisil.
- 7.1.5 Apteegis peab olema korraldatud külastajatega seotud infovahetus, sh lahendamata probleemide üleandmine kolleegile ning kliendi pretensioonide lahendamine.
- 7.1.6 Dokumentatsioon apteegi külastaja pöördumistest ja lahendamisel olevatest probleemidest peab olema apteekritele kättesaadav. Külastaja kaebusest tuleb esimesel võimalusel informeerida apteegi juhatajat (vajadusel juhtkonda). Süsteem, keda ja kuidas informeerida, võiks olla kirjeldatud tööeeskirjades.

Indikaatorid:

- 7.1 *Apteegis on olemas infovahetuskoht (infostend, elektrooniline keskkond vm) kirjaliku teabe edastamiseks.*
- 7.2 *Apteekrid on teadlikud ravimite defektuurist, tarneaegadest ja tarnekanalistest.*
- 7.3 *Apteegis on olemas kokkulepped probleemsituatsioonide lahendamiseks.*
- 7.4 *Apteegis on olemas kokkulepped, kuidas toimub lahendamata probleemide üleandmine kolleegidele.*

7.2 Apteegi väliskommunikatsioon

7.2.1 Apteegi väliskommunikatsioon hõlmab suhtlemist:

- apteegi külastajatega, kui nõustamiseprotsess kujuneb pikemaks (nt ravimi defektuuri puhul ravimi hankimine võtab aega; väljastatud ravimiga seonduvad probleemid; nõustamine telefoni teel);
- kutsekaaslastega teistest apteekidest apteegikülastajale vajaliku ravimi leidmiseks ja apteegipraksisega seotud teemadel;
- arstide ja õdedega, sotsiaaltöötajatega jt süsteemi osalistega ravimi kättesaadavust puudutava teabe edastamiseks, sh info andmiseks tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta ning retsepti väljakirjutamisega seonduva teabe edastamiseks – annuste ja pakendi suuruse kontroll, ravimi koostoitmete hindamine, teave ravimi soodusmäärade kohta; ektemporaalse ravimi retsepti puhul ainete ja tehnoloogia täpsustamine, mittenõuetekohaselt täidetud või mitmetimõistetava retsepti täpsustamine jm.

7.2.2 Vajadusel toimub ravimi väljakirjutajale õigusaktides kehtestatud nõuete tutvustamine, nt ravimi väljakirjutamise tingimuste või ravimi kuuluvuse muutumisel, müügiloata ravimi patsiendini jõudmise protseduuri ebaselgusel vm.

7.2.3 Teatud juhtudel tuleb teiste tervishoiu- ja sotsiaaltöötajate poole pöörduda teabe vahetamiseks ja probleemi lahendamiseks, sh kui märgatakse ravimisoostumuse või ravimite väärkasutamise probleeme (näiteks: ravimite dubleeriv väljakirjutamine, teo- ja otsustusvõimetud patsiendid, rahalises kitsikuses patsiendid, ohustatud lapsed jne).

7.2.4 Üheks osaks apteegi töös on ka koostöö sotsiaaltöötajatega nende poolt varustatavate patsientide tellimuste täitmisel.

7.2.5 Haigekassaga suhtlemine toimub soodusravimite kompenseerimise küsimustes, samuti, kui retseptikeskuse süsteemis esinevad vead.

7.2.6 Ravimiametiga toimub teabe vahetamine tarneraskuste või ravimite kvaliteediga seotud probleemide esinemisel, müügiloata ravimite kasutamiseks lubade taotlemisel jm.

7.2.7 Apteekrite esindajad osalevad koostöös Sotsiaalministeeriumi, Ravimiameti ja Haigekassaga õigusaktide väljatöötamisel ja ravimipoliitika kujundamisel.

7.2.8 Suhtlemine tootjate esindajate ja ravimite hulgemüügiettevõtetega toimub peamiselt vajalike ravimite tarnimiseks ning probleemide puhul võimalike tarnimisvõimaluste väljaselgitamiseks, ravimi müügilubadega ja ravimiteabega seotud probleemide lahendamiseks.

- 7.2.9 Suhtlemine Terviseametiga – proviisorite ja farmatseutide register; töölepingu sõlmimisest ja lõpetamisest teatamine, tagamaks õiged andmed apteekrite töökoha kohta.

Indikaatorid:

- 7.5 *Apteegikülastaja suunamine teise apteeki puuduva ravimi saamiseks; lepitakse teise apteegiga kokku.*
- 7.6 *Ravimite väärkasutamise või madala ravimsoostumuse (kahtluse) korral võetakse ühendust arsti, medõe või sotsiaaltöötajaga.*
- 7.7 *Arsti teavitatakse, kui ta on eksinud ravimite väljakirjutamise korra nõuete vastu.*
- 7.8 *Toimub uudiste, sh info tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta, edastamine koostööpartneritele.*
- 7.9 *Apteek teavitab haigekassat retseptikeskuse probleemidest.*
- 7.10 *Apteekrid osalevad eriala ja apteegikorraldust puudutavate seisukohtade väljatöötamisel.*
- 7.11 *Ravimite kättesaadavuse ja kvaliteedi probleemidest teavitatakse Ravimiametit.*
- 7.12 *Apteegi proviisorite ja farmatseutide andmed on Terviseameti registris ajakohased.*

7.3 Kommunikatsioonikohustus

Nii sise- kui ka väliskeskonda hõlmav kommunikatsioon peab alati toimuma järgmistel juhtudel:

- 7.3.1 võltsitud või võltsimiskahtlusega retseptide esinemisel ja juhul, kui on toimunud retseptiblankettide vargus;
- 7.3.2 võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimite avastamisel;
- 7.3.3 apteekri poolt ebaõige ravimi väljastamisel;
- 7.3.4 kui on tehtud korraldus ravimite käibelt kõrvaldamiseks või tagasikorjamiseks;
- 7.3.5 ravimite võimalikul kuritarvitamisel;
- 7.3.6 ravimiturvalisusega seotud probleemide ilmnemisel (ravimi dubleeriv väljakirjutamine, tavapärasest oluliselt erinevad annused, ravimite koostoi-med jm);
- 7.3.7 ravisooatumusega seotud probleemide ilmnemisel;
- 7.3.8 oluliste ravimi kõrval- ja koostoimete ning vastunäidustuste esinemisel.

Indikaatorid:

- 7.13 *Võltsitud, võltsimiskahtlusega või varastatud retseptidest teavitatakse koheselt Ravimiametit.*
- 7.14 *Võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimitest teavitatakse koheselt Ravimiametit.*
- 7.15 *Vale ravimi väljastamisel või selle kahtluse korral võetakse viivitamatult ühendust patsiendi ja/või arstiga.*
- 7.16 *Ravimite kuritarvitamise (kahtluse) juhtudel teavitatakse Ravimiametit ja raviarsti.*

7.4 Apteeker lektorina ja artiklite koostajana

- 7.4.1 On soovitatav, et apteeker osaleks aktiivselt tervise edendamisel ja haiguste ennetustööl ka ettekandeid tehes ning artikleid kirjutades. Kutse lektorina esinemiseks või artikli avaldamiseks annab tunnistust sellest, et apteekrit tunnustatakse konkreetses valdkonnas pädeva spetsialistina.
- 7.4.2 Esinemised ja kirjutised peavad tuginema teaduspõhistel andmetel ning olema korrekselt viidatud.
- 7.4.3 Apteeker peab pidama silmas, et tema öeldut või kirjutatut võidakse omistada kogu kutsele tervikuna.
- 7.4.4 Apteeker ei reklaami ennast ega apteegitooteid. Lektorina teadvustab apteeker endale selgelt, kelle korraldatud üritusel ta osaleb ja mis on ürituse eesmärk.
- 7.4.5 Artikli avaldamisel teise isiku palvel peab apteeker enne selle avaldamist kontrollima (soovitatavalt saama kirjaliku kinnituse), millises väljaandes tema kirjutis avaldatakse, ning seda, et tema artikliga seoses (ega vahetult enne/pärast artiklit) ei avaldataks ravimite ega teiste apteegikaupade reklaami. Ka isikulugude avaldamisel peab apteeker jälgima, et ta ei teeks (ka tahtmatult) reklaami mõnele ravimile vm apteegikaubale.
- 7.4.6 Apteeker arvestab ettekande/kirjutise puhul sihtgruppi – spetsialist või tavainimene. Sellele vastavalt valib ta oma sõnavara ja teema käsitlussügavuse.

Indikaatorid:

- 7.17 *Mõni apteekritest on viimase kolme aasta jooksul esinenud erialase ettekande või artikliga.*

7.5 Kampaniad ja nendes osalemine

- 7.5.1 On soovitatav, et apteekrid võtaksid aktiivselt osa üldkasulikest tervise- ja keskkonnakampaniatest.
- 7.5.2 Osaledes eraisikuna, ei rõhuta apteeker oma kutset.
- 7.5.3 Iga kampania puhul tuleb hoolikalt kaaluda kõiki sellega kaasnevaid eetilisi, kutsealaseid ja õiguslikke aspekte.
- 7.5.4 Apteeker peab vältima nii oma foto kui ka nimega osalemist ravimite ning teiste toodete reklaamikampaniates.

Indikaatorid:

- 7.18 *Apteeke või selle töötajad on viimase kolme aasta jooksul osalenud tervise- või keskkonnakampanias.*

7.6 Päevakajaliste teemade kommenteerimine

Apteeker võib sattuda päevakajalise apteege-, ravimi- või tervise teema kommenteerijaks.

- 7.6.1 Enne kommentaari andmist on soovitatav konsulteerida oma erialaorganisatsiooni või kolleegidega kommenteerimiseks vajaliku taustainfo saamiseks. Tuleb arvestada, et kommentaari küsija eesmärgiks ei pruugi olla erapooletu või täieliku teabe avaldamine.
- 7.6.2 Kui kommentaaril puudub laiemalt heakskiidetud taust, peab kommenteerija selgelt väljendama, et tegemist on tema isikliku kommentaariga ning seda ei tohi laiendada apteeker-konnale või kutsele laiemalt.

8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina

Eesmärk: Elukestva õppe eesmärgiks on täiendada apteekrite erialast pädevust ning apteek praktikabaasina saab anda farmaatsiaüliõpilastele praktilisi teadmisi erinevatest apteegiteenustest ja apteegi tegevusest.

8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus

- 8.1.1 Iga apteeker saab esimese erialase ettevalmistuse kõrgkoolis. Apteekri erialaste teadmiste uuendamine toimub kogu erialase tegevuse jooksul tõenduspõhisel meditsiinil baseeruva jätkuõppe kaudu, mis kuulub iga apteekri erialase tegevuse juurde.
- 8.1.2 Erialase pädevuse täiendamine läbi elukestva õppe võimaldab apteekril hoida oma erialaseid teadmisi kaasaegsel tasemel, olla kursis uute ravimite ja ravimeetoditega.
- 8.1.3 Ainult erialaselt pädev apteeker saab pakkuda kvaliteetset apteegiteenust: hinnata ja analüüsida patsiendiga seotud kliinilist informatsiooni ning kasutada erialaseid teadmisi patsiendi tõenduspõhiseks nõustamiseks; valmistada ravimeid, kasutades selleks kaasaegseid aineid, vahendeid ja töövõtteid; toetada ja nõustada iseravimist; pakkuda erinevaid lisateenuseid.
- 8.1.4 Jätkuõpe peab olema kättesaadav kõigile praktiseerivatele apteekritele. Jätkuõpe on igale apteekrile kohustuslik.
- 8.1.5 Erialasel enesetäiendamisel saab apteeker teemadevalikul ühelt poolt läheneda isiklikest huvidest ja eelistustest, teiselt poolt tuleb arvesse võtta ka organisatsiooni eesmäärke ja vajadusi.
- 8.1.6 On väga oluline, et organisatsioonis ja kolleegide keskel valitseks erialast enesetäiendamist soosiv vaim.
- 8.1.7 Jätkuõppe meetodid ja erialase enesetäiendamise allikad ei ole piiratud. Iga apteeker saab endale leida sobivaimad enesetäiendamismeetodid. Tasakaalustatud õppeks on aga vajalik kõikide meetodite kasutamine, kuid kasutatavad materjalid ning läbitavad koolitused peavad olema sõltumatud.
- 8.1.8 Apteegi kui terviku laitmatuks toimimiseks vajab lisaks apteekritele erialast täiendamist ka apteegi abipersonal (raamatupidaja, klienditeenindaja, tehniline töötaja, koristaja).
- 8.1.9 Koolituste korraldajatele on osalejate tagasiside äärmiselt vajalik.

- 8.1.10 Parima koolitustulemuse saamiseks peaks iga apteeker olema aktiivne oma koolitussoovide väljendamisel.
- 8.1.11 Apteekri ja tema tööandja koolitushuvi ühitamiseks on vajalik koolitustel osalemise ühine planeerimine. Iga töötaja koolitusvajadus selgitatakse välja vähemalt üks kord aastas.
- 8.1.12 Iga töötaja kohta peaks apteegis pidama koolituskaarti, kuhu märgitakse valdkonnad, milles apteeker sooviks ennast täiendada, ning andmed iga osaletud täienduskoolituse kohta (kuupäev, teema, korraldaja). Selline süsteem on tööandjale väärtuslikuks allikaks töötajate erialase enesetäiendamise paremaks koordineerimiseks.
- 8.1.13 On väga oluline, et apteegivälistel koolitustel saadud teave jõuaks ka kõikide koolitusel mitteosalenud kolleegideni. Selleks peaks iga koolitusel käinu tegema kolleegidele lühikokkuvõtte koolitusel kuuldust. Saadud jao- tusmaterjalid (slaidid jm) peaksid olema apteegis kõigile kättesaadavad.
- 8.1.14 Apteekrite osalemine farmaatsia-alases teadustöös on äärmiselt soovitatav. Läbi selle saab erialaseid teadmisi nii apteeker ise kui ka eriala laiemalt. Pärast uurimistöö valmimist peaks töö autor tulemusi tutvustama oma kutsekaaslastele (artiklid erialaajakirjades, ettekanded konverentsidel jne).

Indikaatorid:

- 8.1 *Kõik apteekrid osalevad aasta jooksul erialastel täiendkoolitustel.*
- 8.2 *Apteeki saadetud teave täiendusvõimaluste kohta jõuab iga apteekrini.*
- 8.3 *Igal apteegis töötaval apteekril on võrdsed võimalused täiendkoolitusel osaleda.*
- 8.4 *Tehnilisel ja abipersonalil on võimalus täiendkoolitusel osaleda.*
- 8.5 *Tööandja finantseerib töötajate täiendkoolitustel osalemist.*
- 8.6 *Iga töötaja kohta peetakse apteegis koolituskaarti.*
- 8.7 *Vähemalt kord aastas selgitatakse välja iga töötaja koolitusvajadus.*

8.2 Elukestva õppe meetodid

- 8.2.1 Edukas enesetäiendus saab alguse apteekri sisemisest teadmistevajadusest ja realiseerub olemasolevate täiendusvõimaluste kasutamisel.
- 8.2.2 Õppemeetodid erinevad üksteisest osalusaktiivsuse, teabemahu, suunitluse, maksumuse jm parameetrite poolest. Interaktiivsed, väikese osalejate arvuga ja kõrge kvalifikatsiooniga lektorite poolt läbiviidavad ja teadmiste kontrolliga lõppevad koolitused on efektiivsemad kui passiivsed, ainult kuulamisel põhinevad ja ilma teadmiste kontrollita lõppevad koolitused.

- 8.2.3 Koolituse valikul tuleb apteekril kõiki eelnimetatud aspekte eelnevalt hinnata.
- 8.2.4 Koolituse meetodid jagunevad laias laastus kaheks: organiseeritud täienduseks ja iseseisvaks enesetäiendamiseks.
- 8.2.5 *Organiseeritud* täiendamise võimalusi pakuvad näiteks:
- erialaorganisatsioonid,
 - riigiasutused,
 - tööandjad,
 - koolitusfirmad,
 - kõrgkoolid jt.
- 8.2.6 *Iseseisva* täiendamise võimalusi pakuvad näiteks:
- erialaajakirjad,
 - meditsiinilased ajalehed,
 - teatmeteosed,
 - käsiraamatud,
 - interneti andmebaasid,
 - e-õpe,
 - kõrgkoolide teabekeskused.
- 8.2.7 Täiendusvõimaluste kasutamisel peab apteeker jääma allikakriitiliseks.
- 8.2.8 Iseseisvaks täiendamiseks ja teabe otsimiseks peavad esmavajalikud ning ajakohased allikad olema apteegis kohapeal olemas või peab olema tagatud nendele juurdepääs (internetiallikad).
- 8.2.9 Esmavajalike teabeallikatega varustamine on tööandja ülesanne. Apteekri ülesanne on kõiki allikaid aktiivselt kasutada.

Indikaatorid:

- 8.8 *Apteegis on olemas või tagatud juurdepääs esmavajalikele teabeallikatele (erialaajakirjad, teatmikud, käsiraamatud, interneti andmebaasid).*
- 8.9 *Erinevaid teabeallikaid kasutatakse.*

8.3 Apteek kui praktikabaas

- 8.3.1 Praktikabaasiks saab olla ainult selline apteek, kus farmaatsiatudengil on võimalik tutvuda kõikide apteegi tööloikudega: käsimüügi- ja retseptiravimite väljastamisega, raviminõustamisega, ravimite valmistamisega, arvestusele kuuluvate ravimite käitlemisega, veterinaarravimitega ja raamatupidamise alustega.

- 8.3.2 Apteegis suhtutakse suure vastutustundega tulevaste apteekrite õpetamis-
misse: luuakse sobiv õpikeskkond ja pakutakse kaasaegseid erialaseid tead-
misi.
- 8.3.3 Praktikabaasina tegutseda sooviv apteek peab vastama Tartu Ülikooli ja Tal-
linna Tervishoiu Kõrgkooli poolt praktikabaasile kehtestatud nõuetele.
- 8.3.4 Kõrgkoolid koostavad tunnustatud praktikabaaside nimekirja, mille alusel
valitakse tudengi praktikavõimalus.
- 8.3.5 Igale praktikandile määratakse kõrgkooli ja praktikabaasi kokkuleppel
ametlik juhendaja, kes korraldab praktikandi praktikat ning tagab, et prak-
tika oleks mitmekülgne ja täisväärtuslik.
- 8.3.6 Ametlik praktika juhendaja suunab praktikanti erinevatele tööloikudele
ning määrab talle iga konkreetse tööloigu juhendaja. Tööloigu juhendaja
ülesandeks on oma tööloigus töötava praktikandi tegevust pidevalt jälgida
ja juhendada.
- 8.3.7 Tööloigu juhendajaks saab olla ainult apteeker, kellel on vastavast töölooi-
gust endal piisavad teadmised ja kogemused.
- 8.3.8 Pärast praktika lõppu annab juhendaja võimalikult objektiivse iseloomus-
tuse praktikandi oskuste ja teadmiste kohta ning praktikant omakorda hin-
dab õppebaasi ja juhendajate tegevust.

Indikaatorid:

- 8.10 *Apteek on tunnustatud praktikabaas.*
- 8.11 *Apteek osutab kõiki p-s 8.3.1 loetletud apteegiteenuseid.*
- 8.12 *Apteek tegutseb/on tegutsenud/soovib tegutseda praktikabaasina.*
- 8.13 *Apteegi töökorraldus tagab selle, et praktikandi tööd jälgib alati juhendaja.*
- 8.14 *Apteek motiveerib apteekreid üliõpilasi juhendama.*
- 8.15 *Apteegis suheldakse praktika käigus pidevalt üliõpilastega, et selgitada nende
teadmiste taset ja korraldada edasist praktika käiku.*

9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine

Eesmärk: Apteegis peetakse kinni õigusaktidest tulenevatest kohustustest, jälgitakse muudatusi ning juurutatakse need õigeaegselt.

9.1 Õigusaktid ja teabeallikad

9.1.1 Apteegiteenust reguleerivad õigusaktid:

- Ravimiseadus, narkootiliste ja psühhotroopsete ainete seadus ja nende allaktid (apteegiteenust, ravimireklaami ning ravimite käitlemist reguleerivad õigusaktid);
- Ravikindlustuse seadus ja allaktid (reguleerib ravimite hüvitamist);
- Toiduseadus (reguleerib toidu ja toidulisandite käitlemist);
- Jäätmeseadus ja selle allaktid (reguleerivad jäätmekäitlust);
- Tarbijakaitse seadus, Tarbijakaitseameti juhendid (reguleerivad tarbijale antavat teavet);
- Alkoholiseadus (reguleerib alkoholiga seonduvat);
- Nakkushaiguste tõrje seadus (reguleerib töötajate tervisekontrolli ja tervisetõendeid);
- Mõõteseadus (reguleerib mõõtevahenditega seonduvat, sh taatlemist);
- Looduskaitse seadus sh Berni konventsioon (reguleerib ohustatud loomaliikide (kaan jt) ning nendest valmistatud toodete käitlemist);
- Töölepinguseadus, töötervishoiu ja tööohutuse seadus, pühade ja tähtpäevade seadus jt töösuhteid reguleerivad õigusaktid.

9.1.2 Apteegi töös olulised teabeallikad:

- Riigi Teataja elektrooniline andmebaas www.riigiteataja.ee. Sellest allikast on kättesaadavad kõik kehtivad õigusaktid;
- Raviameti (RA) kodulehekülg www.raviamet.ee ja infolist (lisatakse kõik apteekide tegevusloa omaja poolt edastatud e-posti aadressid);
- RA edastab infolisti ja kodulehele apteekide tegevust reguleerivate õigusaktide muudatusi (v.a. ravimite soodustuste alane info) ja õigusaktide rakendamise seonduvaid küsimusi;
- RA kodulehel on kättesaadav ravimiregister, ravimite käitlemise tegevusluba register, viide ravimitealastele õigusaktidele jne;

- Sotsiaalministeeriumi (SoM) kodulehekülj www.sm.ee ja infolist (saavad liituda kõik soovijad, soovi korral kontakteeruda SoM'i ravimipoliitika osakonnaga);
- SoM edastab infolisti ja kodulehele peamiselt ravimisoodustusi reguleerivate õigusaktide muudatusi ja ravimite soodustuste alast infot;
- Haigekassa (HK) kodulehekülj www.haigekassa.ee ja infolist (teavitavad e-kirjad saadab apteegi kontaktaadressil HK piirkondlik osakond);
- HK edastab infolisti ja kodulehele ravimite soodustuste alast infot ja sellega seonduvaid rakenduslikke küsimusi (digiresept, HK arvete koostamine jms);
- Terviseameti (TA) kodulehekülj www.terviseamet.ee avaldab teavet terviseolukorra (haigestumus) ning tervishoiutöötajate, proviisorite ja farmatseutide registreerimise kohta.

9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ning teabeallikate kasutamine

- 9.2.1 Iga apteegile tuleb koostada apteegi tööd reguleeriv tööeeskiri, ametijuhendid ja käskkirjad. Need peavad olema ajakohased ja õigusaktidega kooskõlas.
- 9.2.2 Vastavalt vajadusele (nt töötajate, töökohustuste või õigusaktide muutumisel) või vähemalt üks kord aastas kontrollib apteegi juhataja apteegi (ja haruapteegi) töökorraldust, õigusaktide järgimist, tööeeskirjade ja ametijuhendite vastavust tegelikule olukorrale ja neist kinnipidamist ning ravimialaste arvestuste korrektsust.
- 9.2.3 Igal apteegil/haruapteegil peaks olema ametlik e-posti aadress, mida kasutatakse ka ametlikes infolistides teabe saamiseks. On soovitatav, et ametlikult apteegi e-aadressilt suunataks kirjad ka töötajate e-aadressidele või on sellele olemas juurdepääs kõikidel töötajatel. See tagab teabe laiema leviku.
- 9.2.4 RA, SoM'i ja HK infolistidesse saadetava teabe kättesaamine peaks tagama, et apteegi juhataja ja teda asendav isik on informeeritud kõikidest jooksvatest apteegi erialast tegevust reguleerivate õigusaktide muudatustest.
- 9.2.5 HK ravimite loetelu, ravimitele kehtestatud piirhinnad ja hinnakokkulepped uuenevad perioodiliselt. Teavitus muudatuste kohta edastatakse SoM'i infolisti ja avaldatakse SoM'i ja HK kodulehtedel.
- 9.2.6 Iga kuu esimesel päeval võivad uueneda ravimite hinnakokkulepped - teavitus muudatuste kohta edastatakse SoM'i infolisti ja avaldatakse SoM'i ja HK kodulehtedel.
- 9.2.7 Apteeker peab olema kursis ravimite soodustuste alaste muudatustega.

Indikaatorid:

- 9.1 *Apteegi e-posti aadress on SoM'i, RA ja HK infolistides.*
- 9.2 *Kõik apteekrid oskavad vajadusel leida teavet ja õigusakte Riigi Teataja, RA, SoM'i ja HK kodulehtedelt.*
- 9.3 *Apteegi juhataja edastab rutiinselt õigusaktide muudatuste info apteegi töötajatele.*
- 9.4 *Apteegis jälgitakse piirhinnamääruse muudatusi ja apteegis on kättesaadav vähemalt üks piirhinnaalune preparaat nende toimeainete ja toimeaine sisalduste osas, mis on apteegi laos olemas.*
- 9.5 *Apteegile tehtud ettekirjutuste arv viimase 3 aasta jooksul.*
- 9.6 *Apteegile määratud karistuste arv viimase 3 aasta jooksul.*

10. Erialane eetika ja sõltumatus

Eesmärk: Apteeker tegutseb viisil, mis tõstab tema kutseala ja apteekrite au, väärikust ja usaldusväärsust. Määratletud on eetilised põhimõtted, millest apteeker lähtub erialases tegevuses ja suhtlemisel teiste kutsealade esindajatega.

10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel

- 10.1.1 Apteeker on oma igapäevatöös viisakas ja abivalmis nii patsiendi, kolleegide kui ka teiste partneritega suheldes.
- 10.1.2 Apteeker lähtub oma tegevuses hariduse omandamisel ja igapäevases töös omandatud erialastest teadmistest ning kehtivatest õigusaktidest.
- 10.1.3 Ravimi soovitamisel või väljastamisel lähtub apteeker apteegikülastaja vajadustest, teaduspõhistest kriteeriumidest, praktilistest kogemustest ja ravimi väljastamise heast tavast. Apteekri erialast vabadust ei tohi piirata mingite teiste kriteeriumide alusel (nt apteegis kehtivad sooduspakkumised vms).
- 10.1.4 Apteekri tegevuse aluseks on rahva tervise kaitse.
- 10.1.5 Apteekril on oma erialases töös professionaalne otsustusvabadus ja ta võtab vastutuse oma otsuste eest.
- 10.1.6 Apteeker suhtub kõikidesse apteegikülastajatesse samaväärselt, sõltumata nende ealisest, soolisest, etnilisest vms kuuluvusest.

- 10.1.7 Apteeker austab apteegikülastaja õigust ravimi või raviviisi valikul. Siiski peab apteeker sekkuma, kui apteegikülastaja valik võib kahjustada tema tervist, soovitud raviviis on ebaefektiivne või ei aita kaasa probleemi lahendamisele.
- 10.1.8 Apteeker avaldab erialase tegevuse käigus saadud delikaatseid isikuandmeid (isiku ja tervisega seotud andmed) kolmandatele isikutele vaid isiku või tema hooldaja nõusolekul, välja arvatud juhtudel, kui see on isiku enda huvides, arvestades sealjuures isikuandmete kaitse seaduse nõuetega.
- 10.1.9 Apteeker on vahelüli patsiendi ja ravimi väljakirjutaja vahel – see eeldab meeskonnatööd, kolleegide otsuste toetamist ja täpsustamist.
- 10.1.10 Apteeker ei arvusta kolleegide otsuseid patsiendi ees.
- 10.1.11 Apteeker on oma erialal ning ravimitega seotud probleemide ilmnemisel aktiivne kontaktivõtja ja probleemide lahendaja.
- 10.1.12 Apteegi juhatajal on oma ülesannete täitmiseks täielik otsustusvabadus apteeki tellitavate ravimite sortimendi (v.a seaduses sätestatud juhtudel) ja väljapanekute kujundamisel.
- 10.1.13 Apteegi juhataja põhitöökoht on tema juhitudas põhiapteegis.

Indikaatorid:

- 10.1 *Apteegi juhataja põhitöökoht on tema juhutatavas põhiapteegis.*
- 10.2 *Informatsiooni konfidentsiaalsuse tagamiseks ja informatsiooni väljastamiseks on välja töötatud reeglistik ja seda järgitakse.*

10.2 Apteekri suhtlemine kolleegidega ja teiste tervishoiutöötajatega

- 10.2.1 Apteeker on patsiendi tervisemeeskonna oluline liige, kelle peamine pädevus on apteegikülastajale sobivaima ravimi soovitamine ja väljastamine.
- 10.2.2 Apteekril on kollegiaalsed ja austavad suhted oma kutsekaaslaste ja teiste tervishoiutöötajatega.
- 10.2.3 Apteeker tagab raviminõustamisel apteegikülastaja konfidentsiaalsuse. Analüüsides olukordi asjasse otseselt mittepuutuvate kolleegidega ei avalda apteegikülastajate nimesid ega uurita retseptide andmeid, millega tööalaselt kokku puutuma ei pea.

10.3 Enesetäiendamine

10.3.1 Apteeker eelistab erialakoolituste valikul sõltumatuid spetsialiste ning oskab eristada ravimireklaami teaduspõhisest infost.

10.3.2 Apteeker teadvustab iga koolitusürituse puhul pakutava ürituse sisu ja eesmärgi.

10.4 Osalemine avalikus elus (reklaamides, üritustel) apteekrina

10.4.1 Apteeker ei tõsta mingit ravimialast infot liigselt esile, ei reklaami ühte kindlat ravimit või ravimitootjat.

10.4.2 Apteeker teadvustab endale alati, et esinedes apteekrina (proviisorina, farmatseudina) ei esinda ta mitte iseennast, vaid oma eriala ja kutsekaaslast.

Lisa:

Juhend tervisenäitajate määramiseks:

1. Vererõhu mõõtmine

Vererõhu mõõtmise ja sellega kaasneva protseduuri (eelneva küsitluse, mõõtmise, nõustamise, protokollimise) viib läbi apteeker vm Terviseametis registreeritud tervishoiutöötaja.

Mõõtmine toimub eraldi ruumis või eraldi müügisaali osas, kus vajadusel on patsiendil võimalik üleriided ära võtta.

Vererõhuaparaadi ostmisel tuleb veenduda, et tegemist on kliiniliselt valideeritud seadmega ja et aparati oleks võimalik regulaarselt kontrollida.

Tuleb kindlustada, et kasutada oleks nii tavaline kui ka suur mansett, vähendamaks manseti valesti kasutamise tõenäosust. Vale manseti valik võib põhjustada hälbeid tegelikust vererõhu väärtusest. Liialt väike mansett (kas liiga kitsa või liiga lühikese sisekummiga) võib põhjustada vererõhu suurema väärtuse saamise, samas kui suur mansett (liiga laia või pika sisekummiga) võib viia madalama tulemuse saamiseni.

Normist kõrgemat vererõhu väärtust ei tohiks alahinnata, isegi kui kahtlustatakse, et põhjuseks on ärevus. Enne vererõhu mõõtmist tuleb lasta apteegikülastajal rahuneda vähemalt 5 minutit. Vererõhu mõõtmise ajal ei tohi apteegikülastaja rääkida ega istuda ristatud jalgadega. Kui on võimalust, siis võib teha kordusmõõtmisi eeldusel, et mõõtmiste vahele jääb 10-minutiline vaheaeg.

Väga tähtis on käe toestamine. Lihaste kontraktsioon toestamata käes võib diastoolset vererõhku tõsta kuni 10%, samas südamest kõrgemale tõstetud käsi võib anda kuni 10 mmHg madalama tulemuse. Kätt tuleb hoida vabalt nii, et mansett jääks südame kõrgusele st umbes rindkere keskele.

Valvas tuleb olla *valge kitli sündroomi* suhtes, sel juhul võib nii normaal- kui ka kõrgvererõhuga patsientidel (ravitud ja ravimata) vererõhk muutuda. Meeles tuleb pidada, et vererõhu varieeruvus on suur ja seda tuleb ka apteegikülastajale selgitada. Uuringud on näidanud, et sama patsiendi rõhu standardhälve rõhu keskmisest väärtusest võib erinevatel päevadel olla kuni 12/8 mmHg.

Mõõtmise läbiviija dokumenteerib patsiendi vererõhu näitajad apteegikülastaja näidukaardil, vererõhupäevikus vm terviseraamatus. Nii on võimalik erinevaid näite omavahel võrrelda ja arstile näidata. On soovitatav, et näidud ja patsiendile antud soovitused dokumenteeritakse ka apteeki jääval arvestuskaardil.

Apteegikülastajale selgitatakse mõõtmise tulemusi, vajadusel hinnatakse patsiendi teisi riskifaktoreid ning normväärtustest kõrgemate näitajate puhul antakse soovitus arsti poole pöördumiseks.

Antakse soovitused vererõhu regulaarseks jälgimiseks.

Apteegikülastajale tuleb selgitada, et sõltumata tulemusest ei tohi patsient ravi iseseisvalt muuta, vaid seda tuleb alati teha vaid raviarstiga (üldjuhul perearstiga) konsulteerides. Juhul, kui patsient juba tarvitab ühte või mitut vererõhku langetavat ravimit, tuleb talle selgitada, et ravimeid tuleb manustada vastavalt arsti poolt määratud skeemile igapäevaselt, ka juhul, kui vererõhu mõõtmine näitab normväärtustesse jäävat tulemust.

2. Veresuhkru ja üldkolesterooli sisalduse mõõtmine veres

Veresuhkru sisalduse mõõtmine veres eeldab apteekril vastava väljaõppe läbimist. Apteegil peavad olema veresuhkru ja üldkolesterooli mõõtmiseks vajalikud tarvikud: veresuhkru mõõtmise aparaat, üldkolesterooli mõõtmise aparaat, ühekord-

selt kasutatavad lantsetid, testribad, vahendid torkekoha puhastamiseks ja desinfitseerimiseks, kummikindad apteekri jaoks.

Soovitav on mõõtmiseks kasutada plasma-kalibreeritud, mitte täisvere-kalibreeritud aparaati. Veresuhkru ja üldkolesterooli mõõtmiste aparaate peab regulaarselt (vähemalt kord kahe kuu jooksul) testima spetsiaalsete tootjapoolsete kontrolllahustega, mida on võimalik soetada hulгимүүjate ja maaletoojate käest. Juhul, kui aparaadi täpsus ei vasta nõuetele, tuleb soetada uus aparaat.

Apteek peab kapillaarse veresuhkru ja/või üldkolesterooli mõõtmiseks kasutama professionaalseks kasutamiseks mõeldud ühekordselt kasutatavaid lantsette (näiteks kontaktiiv lantsett 1,8 mm). NB! Torkamiseks ei tohi kasutada veresuhkru aparaadi stardikomplektis olevat torkeseadet (ka siis, kui vahetada igakordselt nõela) – see seade on mõeldud vaid personaalseks kasutamiseks ja ei sobi professionaalseks kasutamiseks tervishoiutöötajatele, sh apteekritele. Personaalseks kasutamiseks mõeldud seade ei taga, et vere kaudu levivad nakkushaigused ei kandu ühelt patsiendilt edasi teisele.

Protseduuride läbiviija peab jälgima, et tööpind on puhas, vajadusel tuleb seda desinfitseerida puhastada. Pärast igat patsienti tuleb vahetada kindaid.

Enne veresuhkru ja üldkolesterooli mõõtmist tuleb veenduda, et patsient on 12 tundi (st üldjuhul hommikul enne mõõtmist) söömata ja joomata, v.a puhas vesi. Seda teavet tuleb anda ka vastavates reklaamides või mõõtmisele registreerudes. Veresuhkru määramiseks puhastatakse kolmas või neljas sõrm ning peale torkamist eemaldatakse esimene veretilg, mõõtmiseks kasutatakse järgmist tilka.

Apteeker sooritab veresuhkru ja/või üldkolesterooli määramise protseduuri, kommenteerib tulemuse vastavust normväärtustele, selgitab võimalikke põhjuseid, mis võiksid põhjustada normväärtusest erinevat tulemust, dokumenteerib tulemused patsiendi tervisepäevikus või analoogses kohas. Vajadusel annab apteeker edasisi juhtnõore tervislike eluviiside, toitumise, liikumise jm terviseseisundit mõjutavate faktorite kohta. Normväärtusest kõrgemate tulemuste puhul antakse patsiendile soovitus arsti poole pöördumiseks.

Apteegikülastajale tuleb selgitada, et sõltumata tulemustest ei tohi iseseisvalt raviskeemi muuta, vaid seda teeb vajadusel arst. Juhul, kui patsient juba tarvatab ühte või mitut kolesteroolitaset langetavat ravimit, tuleks kindlasti rõhutada, et kõrgeenenud kolesteroolitaseme vähendamine ravimite abiga on eluaegne ja

normpiirides näit ei anna alust ravi katkestamiseks. Protseduuride läbiviija peab olema teadlik, et tulenevalt meetodite erinevusest ei ole omavahel võimalik võrrelda laboratoorse ja ekspressmeetodi tulemusi (nt selle järgi hinnata ravi edukust/mitte-edukust). Ekspressmeetodil määratud üldkolesterooli näit annab vaid indikaativse tulemuse, kas patsiendil võivad olla normväärtusest erinevad vereliipiidide sisalduse väärtused. Diagnoosi saab panna ja ravi edukust/mitteedukust hinnata vaid laboratoorsete analüüside põhjal. Seega, kui patsient juba on arsti jälgimisel, siis peaks ka edasised analüüsid tegema arst – see tagab tulemuste võrreldavuse.

Normväärtuste piiridesse jäävate tulemuste korral võib patsienti teavitada, et veresuhkru ja üldkolesterooli sisaldust veres on kohane kontrollida üks kord aastas.

3. Teiste tervisenäitajate jälgimine apteegis

Apteegis võib määrata ja jälgida ka muid tervisenäitajaid - näiteks kehakaalu/kehamaasiindeksit ning anda soovitusi juhul, kui tulemused on normväärtustest kõrgemad või madalamad.

4. Normväärtused vastavalt Eesti pere- ja eriarstide poolt tunnustatud ravijuhistele

Arteriaalne vererõhk:

	Süstoolne vererõhk	Diastoolne vererõhk
Optimaalne	< 120	< 80
Normaalne	120–129	80–84
Kõrge–normaalne	130–139	85–89
I astme hüpertensioon (kerge)	140–159	90–99
II astme hüpertensioon (mõõdukas)	160–179	100–109
III astme hüpertensioon (raske)	> 180	> 110
Isoleeritud süstoolne hüpertensioon	> 140	< 90

Pulss rahuolekus kuni 80 lööki minutis.

Kapillaarverest mõõdetud veresuhkru väärtus:

Hommikul tühja kõhuga normaalne alla 6,1 mmol/l.

Kapillaarverest mõõdetud mõõdetud üldkolesterooli väärtus (mmol/l):

Ideaalne	alla 5,0
Piiripealne	5,0 kuni 6,5
Kõrgenenud	6,5 kuni 7,8
Väga kõrge	üle 7,8

Vööümbmõõt naistel alla 88 cm, meestel alla 102 cm.

Kehamassiindeks (KMI):

KMI= kaal(kg) : pikkus²(m)

Alakaal	alla 18,5
Normaalkaal	18,5 - 24,9
Ülekaal	25 - 29,9
Rasvumine	30 - 39,9
Tugev rasvumine	Üle 40

Indikaatorid

1. Ravimsuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks

1.1 Retseptiravimi nõustamine ja väljastamine

Retsepti vormistamise kontrollimine

- 1.1 Hinnatakse ravimiretsepti vastavust kehtivate õigusaktide nõuetele:
jah ei
- 1.2 Tehakse järelepärimisi ebakorrektselt/puudulikult vormistatud või võltsitud retsepti avastamisel: jah ei

Patsiendi identifitseerimine ja tema ravimiga seotud teave

- 1.3 Tehakse kindlaks ravimi saaja ja retsepti esitanud isik: jah ei
- 1.4 Selgitatakse, kas patsient saab ravimi esmakordselt või korduvalt: jah ei
- 1.5 Selgitatakse välja patsiendist tulenevad ja ravitulemust mõjutada võivad tegurid (näiteks vanus, rasedus või rinnaga toitmine jt): jah ei

Ravimi valik

- 1.6 Toimeainepõhise retsepti korral soovitatakse alati odavaimat ravimit:
jah ei
- 1.7 Tehakse järelepärimisi, kui vajalik ravim apteegis/hulgimüügivõrgus puudub:
jah ei

Ravimiga seotud teave

- 1.8 Kontrollitakse, kas ravimi annus jääb tavapärase annuse piiridesse (arvestades erinevaid vanusegruppe): jah ei
- 1.9 Hinnatakse, kas väljakirjutatud ravimi kogus on vastavuses ravikuuri pikkusega: jah ei
- 1.10 Selgitatakse, kas ravimil on konkreetsel juhul vastunäidustusi: jah ei

Ravimi väljastamine ja ravimi ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.11 Ravimipakendile märgitakse ravimi kasutusjuhend (annus, manustamisaeg, vajadusel ravikuuri pikkus): jah ei
- 1.12 Ravimipakendile märgitakse patsiendi nimi: jah ei
- 1.13 Apteegikülastajale antakse soovitus lugeda pakendis olevat infolehte:
jah ei

- 1.14 Selgitatakse ravimi saajale arusaadaval viisil ravimi toimet: jah ei
- 1.15 Selgitatakse ravimvormist tulenevaid manustamise erisusi: jah ei
- 1.16 Apteegikülastajale selgitatakse ravimi olulisi koos- ja kõrvaltoimeid: jah ei
- 1.17 Vajadusel juhitakse tähelepanu ravimi manustamiseks vajalike abivahendite kasutamisele: jah ei
- 1.18 Vajadusel selgitatakse ravimi toime saabumise kiirust: jah ei
- 1.19 Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil ja sõltuvalt ravimvormist peale pakendi esmast avamist): jah ei
- 1.20 Vajadusel selgitatakse patsiendi elustiilist, üldisest seisundist vm tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada ravitulemust: jah ei
- 1.21 Vajadusel/võimalusel pakutakse lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta paber- ja digitaalsel viisil (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest): jah ei
- 1.22 Veendutakse, et patsiendile jäid räägitud info olulisemad aspektid meelde: jah ei
- 1.23 Küsitakse, kas patsiendil on tekkinud lisaküsimusi seoses haigus(t)e või ravimi(te)ga: jah ei
- 1.24 Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga: jah ei

1.2 Iseravimise nõustamine. Käsimüügiravimite ja teiste toodete väljastamine

Terviseprobleemi puhul selgitatakse välja:

- 1.25 Isik, kellele terviseprobleem esineb ja kellele käsimüügiravimit ja/või toodet vajatakse (laps, täiskasvanu, eakas): jah ei
- 1.26 Vaevuse olemus/sisu: jah ei
- 1.27 Vaevuse korduvus (esmakordne, korduv): jah ei
- 1.28 Vaevuse paiknemine ja kirjeldus: jah ei
- 1.29 Vaevuse kestus: jah ei
- 1.30 Kaasuvad sümptomid: jah ei
- 1.31 Kaasuvate haiguste esinemine ja (retsepti)ravimite kasutamine: jah ei
- 1.32 Tõsiste või ebaselge põhjusega haigusnähtude korral soovitatakse patsiendil pöörduda arsti vastuvõtule: jah ei

Raviviisi valik

- 1.33 Hinnatakse, millisel eesmärgil (ravi, terviseprobleemi leevendamine või ennetamine) valitavat käsimüügiravimit või toodet plaanitakse kasutada: jah ei

- 1.34 Selgitatakse, milliseid ravimeid, tooteid või raviviise on patsient eelnevalt kasutanud ning milline on olnud nende kasutamise tulemus: jah ei
- 1.35 Selgitatakse apteegikülastajast (nt vanus, rasedus või rinnaga toitmine jt) ja/või apteegikülastaja elustiilist tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada käsimüügiravimi ja/või toote valikut ja ravitulemust: jah ei
- 1.36 Apteegikülastajat teavitatakse toimeaine piires talle soodsaimast ravimpreparaadist: jah ei
- 1.37 Vajadusel juhitakse apteegikülastaja tähelepanu käsimüügiravimi ja/või toote olulistele aspektidele (maitse, vorm jt kasutamiserisused, toksilisus üleannustamisel jt): jah ei
- 1.38 Sobival juhul selgitatakse mittemedikamentoosse ravi võimalikkust: jah ei
- 1.39 Vajadusel soovitatakse erinevaid abivahendeid (plaastrid, sidemed jt) ja esmaabivõtteid: jah ei

Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamine ning ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.40 Ravimi saajale selgitatakse arusaadaval viisil ravimi/raviviisi toimet: jah ei
- 1.41 Selgitatakse ravimi manustamisviisi ja annustamist/ravivõtteid: jah ei
- 1.42 Selgitatakse ravimi/raviviisi tehniliselt õiget kasutamist: jah ei
- 1.43 Selgitatakse ravikuuri/raviviisi kasutamise kestust: jah ei
- 1.44 Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil): jah ei
- 1.45 Vajadusel selgitatakse ravimi/raviviisi toime saabumise kiirust: jah ei
- 1.46 Selgitatakse ravimi/raviviisi kasutamisega kaasnevaid sagedasemaid kõrval- ja koostoimeid, vastunäidustusi ning muid probleeme: jah ei
- 1.47 Vajadusel/võimalusel pakutakse patsiendi haiguse ja/või ravimi/toote kohta lisainfot paberkandjal: jah ei
- 1.48 Selgitatakse, kas patsiendil on tekkinud lisaküsimusi: jah ei
- 1.49 Veendutakse, et patsiendile jäid räägitud teabe olulisemad aspektid meelde: jah ei
- 1.50 Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga: jah ei

2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetustöö

2.2 Ravimite kasutamise hindamine

- 2.1 Apteegis osutatakse ravimite kasutamise hindamise teenust: jah ei
- 2.2 Ravimite kasutamise hindaja on saanud selleks täiendava erialase ettevalmistuse: jah ei
- 2.3 Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse apteegis: jah ei

2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine

- 2.4 Apteegis osutatakse lisateenusena terviseriskide hindamist: jah ei
- 2.5 Apteegis osutatakse lisateenusena terviseseisundi jälgimist: jah ei
- 2.6 Apteegis osutatakse lisateenusena tervisenäitajate määramist:
- 2.6.1 mõõdetakse vererõhku: jah ei
- 2.6.2 määratakse veresuhkru sisaldust veres: jah ei
- 2.6.3 määratakse üldkolesteroolisisaldust veres: jah ei
- 2.6.4 määratakse kehamassiindeksit: jah ei
- 2.6.5 määratakse mõnda eelpool mittekirjeldatud tervisenäitajat
.....(märkida punktiirile)
- 2.7 Apteegis osutatud lisateenused (visiidid, tulemused, soovitusel) dokumenteeritakse apteegis: jah ei
- 2.8 Apteek osaleb tervise- ja keskkonnakampaaniates: jah ei

3. Ravimite valmistamine apteegis

3.1 Retsepti vastuvõtmine

- 3.1 Apteek valmistab ektemporaalseid ravimeid: jah ei
- 3.2 Ravimi valmistamine toimub üldjuhul kuni 48 tunni jooksul retsepti esitamisest (v.a nädalavahetusel): jah ei
- 3.3 Apteegis peetakse arvestust retseptide üle, mille alusel ei olnud võimalik ravimit valmistada: jah ei
- 3.4 Vähemalt 80% apteeki esitatud ektemporaalse retsepti alusel on apteegis olnud võimalik ravimit valmistada (olemas ained, töövahendid jm): jah ei
- 3.5 Apteeki esitatud ektemporaalsete retseptide arv kvartalis
- 3.6 Ektemporaalsete retseptide arv, mille alusel valmistati ravim, kvartalis

- 3.7 *Kõikide retseptide arv, mille alusel on apteegist ravimeid väljastatud, kvartalis*
- 3.8 *Mittevalmistatud ravimite puhul dokumenteeritakse põhjus, miks ravimit ei olnud võimalik valmistada: jah ei*
- 3.9 *Apteegis on toimiv süsteem vajaliku toime- või abiaine hankimiseks (k.a teisest apteegist): jah ei*

3.3 Ravimi valmistamise protsess

- 3.10 *Töökorralduslikult on tagatud, et apteeker ei välju valmistamisruumist alates ravimi valmistamise alustamisest kuni valmistamise lõpuni: jah ei*
- 3.11 *Apteegis valmistatakse ravimeid seeriaviisiliselt: jah ei*
- 3.11.1 *apteegis valmistatud seeriade arv aastas*
- 3.11.2 *apteegis seeriaviisiliselt valmistatud ravimipakendite arv aastas*
- 3.11.3 *apteegis seeriaviisiliselt valmistatud erinevate raviminimetuste arv*
- 3.12 *Apteegis on olemas juhised seeriaviisiliste ravimite valmistamiseks: jah ei*
- 3.13 *Iga ravimeid valmistav ja kontrolliv apteeker on seeriaviisilise ravimi valmistamise juhise sisust teadlik: jah ei*

3.4 Ravimi kontroll

- 3.14 *Apteegis on olemas tehnilised võimalused ravimite kvalitatiivseks kontrolliks:*
- 3.14.1 *apteegis on olemas reaktiivid: jah ei*
- 3.14.2 *apteegis on olemas analüüsiks vajalikud töövahendid: jah ei*
- 3.14.3 *reaktiividele on märgitud nende valmistamise/avamise kuupäev: jah ei*
- 3.15 *Ravimiametis kontrollitud apteegis valmistatud ravimid on olnud kvaliteetsed viimase 3 aasta jooksul: jah ei*
- 3.16 *Nõuetele mittevastava ravimi esinemisel selgitatakse alati välja vea põhjus: jah ei*

4. Ravimite jt apteegikaupade käitlemine

4.1 Ravimite ja teiste toodete hankimine ning varude tagamine

- 4.1 *Apteegis on süsteem kaubavarude jälgimiseks ja täiendamiseks: jah ei*
- 4.2 *Apteegis on juurdepääs erialaseltside taotluste põhjal kasutada lubatud müügiloata ravimite nimekirjadele: jah ei*

4.2 Säilitamine ja väljastamine

- 4.3 *Apteegis on (kuuma ilmaga) termolabiilsete ravimite väljastamiseks olemas termokastid vm analoogsed vahendid:* jah ei
- 4.4 *Apteegis on puhastatud vesi ja möötevahendid suspensioonide jt ravimite manustamise ettevalmistamiseks:* jah ei
- 4.5 *Apteeker soovitab patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimise taotlemiseks:* jah ei

4.3 Kõlbmatud ravimid

- 4.6 *Apteegis on olemas loetelu ohtlike jäätmetena käsitletavatest ravimitest:* jah ei
- 4.7 *Apteegis on olemas teave kohalike jäätmekäitluse võimaluste kohta:* jah ei

4.4 Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud

- 4.8 *Apteeki esitatud ravimite kvaliteeti ja toimet puudutavad kaebused dokumenteeritakse:* jah ei
- 4.9 *Apteegis on süstematiseeritud andmestik kaebustest, kvaliteediprobleemidest, ravimite tagasikutsumistest jm väljastamise piirangutest:* jah ei
- 4.10 *Iga apteeker teab, kuidas käituda ravimi kvaliteediprobleemist teada saamisel.*
- 4.11 *Kvaliteediprobleemist teada saanud apteeker tagab, et info sellest jõuab ka Ravimiametisse:* jah ei

5. Apteegi ruumid ja tehniline varustatus

5.1 Apteegihooned ja apteegi märgistus

- 5.1 *Apteeki on võimalik siseneda ratastooli ja lapsevankriga (kaldtee, lift) või on kaldtee puudumisel väljas kell/fonolukk:* jah ei

5.2 Üldised soovitused apteegi ruumidele

- 5.2 *Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, lao-, personali- ja valmistamisruumid) asuvad ühtses tervikus:* jah ei
- 5.3 *Apteegis on kliimaseade ruumide temperatuuri reguleerimiseks:* jah ei

5.3 Ruumid, kus teenindatakse apteegikülastajaid (ofitsiin, nõustamisruum jm)

- 5.4 *Apteegikülastajale on tagatud privaadne nõustamine (numbrisüsteem, piirdejoon vm) retseptiravimi väljastamisel:* jah ei

- 5.5 Apteegikülastajale on tagatud privaatne nõustamine (numbrisüsteem, piirde-
joon vm) käsimüügiravimi väljastamisel: jah ei
- 5.6 Apteegis on eraldi nõustamisruum: jah ei
- 5.7 Retseptiravimi väljastamise ajal on külastajal istumisvõimalus: jah ei
- 5.8 Käsimüügiravimi väljastamise ajal on külastajal istumisvõimalus: jah ei
- 5.9 Ofitsiinis on oma teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele piisavalt
istumisvõimalusi: jah ei
- 5.10 Ofitsiinis on võimalus ravimi manustamiseks (veeautomaat vm): jah ei

5.5 Teised ruumid

- 5.11 Ravimite valmistamise ruumi sisenemine toimub ilma lao-, personali- või kon-
toriruumi läbimata: jah ei
- 5.12 Laoruumi sisenemiseks ei tule läbida personali- või kontoriruumi: jah ei
- 5.13 Apteegi ruumes asub tualettruum: jah ei
- 5.14 Kontori- ja personaliruumid on eraldatud (v.a ühe töötajaga apteegis):
jah ei
- 5.15 Riitusruumis on igal töötajal personaalne kapp: jah ei
- 5.16 Riitusruum ja puhkeruum on eraldatud: jah ei

5.6 Abivahendid ja seadmed patsiendi paremaks teenin- damiseks ja nõustamiseks

- 5.17 Apteegis on printer patsiendile vajaliku teabe väljatrükkimiseks: jah ei
- 5.18 Apteegis on olemas ja kasutusel ravimite kõrval- ja koostoimete andmebaas:
jah ei
- 5.19 Pakendi infolehe saab ravimi väljastaja juurest välja trükkida: jah ei
- 5.20 Müügisaali arvuti on internetiühendusega: jah ei

5.7 Abivahendid ja seadmed ravimite valmistamiseks

- 5.21 Apteegis on olemas kõik punktis 5.7 loetletud töövahendid ravimite valmista-
miseks: jah ei
- 5.22 Kaalud ning teised apteegis kasutusel olevad kontrollimist vajavad mõõturid
on taadeldud/kontrollitud.: jah ei

6. Juhtimine ja personalipoliitika

6.1 Kliendisuhete juhtimine

- 6.1 Apteegis kasutatakse ühtseid, kõikidele apteegi töötajatele teadaolevaid põhimõtteid külastajate teenindamiseks ja probleemide lahendamiseks: jah ei
- 6.2 Olulised ravimitega seotud probleemid ja nende lahenduskäik dokumenteeritakse apteegis: jah ei
- 6.3 Töö paremaks korraldamiseks kogub apteegi juhataja vähemalt kord aastas tagasisidet ja ettepanekuid kõigilt apteegi töötajatelt: jah ei
- 6.4 Apteegis on korraldatud külastajatelt kirjaliku tagasiside (sh kaebuste ja ettepanekute) kogumine: jah ei
- 6.5 Apteek võimaldab tagasiside andmist e-keskkonna (koduleht, e-post) vahendusel: jah ei
- 6.6 Apteek on viimase kolme aasta jooksul korraldanud külastajate rahulolu-uuringuid: jah ei

6.2 Personalipoliitika

- 6.7 Apteegis on paika pandud oma personalipoliitika vastavalt punktile 6.2.2: jah ei
- 6.8 Kõik külastajaid teenindavad apteekrid valdavad eesti keelt: jah ei
- 6.9 Apteegi personali suhtes ei ole Raviameti poolt viimase 3 aasta jooksul rakendatud riiklikke karistusvahendeid (trahv, tegevusloa sanktsioonid): jah ei
- 6.10 Apteegis on piisavalt töötajaid, et tagada kvaliteetset apteegiteenust, sh põhjalikku nõustamist: jah ei
- 6.11 Tööle asumisel tutvustatakse uuele apteekrile sisekorrareegleid ja apteegi eripärasid: jah ei

6.3 Vigade ennetamine

- 6.12 Apteegis toimub vigade avastamiseks retseptide topeltkontroll: jah ei

6.4 Teabe edastamine

- 6.13 Apteegis toimib süsteem, mille abil toimub olulise ravimeid/raviviise puudutava ja koolitustel omandatud teabe edasiandmine kolleegidele (näiteks kord kuus toimuvatel koosolekutel): jah ei

6.5 Turvalisuse tagamine

- 6.14 *Kõik töötajad teavad, kuidas hädaolukorras toimida ja keda teavitada:* jah ei
- 6.15 *Kõik ründed (apteegi töötajatele, varale, infosüsteemidele vm) dokumenteeritakse:* jah ei

6.6 Apteegi juhataja ülesanded

- 6.16 *Apteegi juhataja täidab kõiki punktis 6.6.1 loetletud ülesandeid:* jah ei
- 6.17 *Apteegil on arengukava:* jah ei
- 6.18 *Apteegi juhataja arutab ettevõttesisesest kontrolli tulemused kõikide töötajatega läbi:* jah ei
- 6.19 *Apteegi juhataja on kursis apteegi raamatupidamisega:* jah ei
- 6.20 *Tööohutuse, tervisekaitse ja tuleohutuse nõuded on täidetud:* jah ei

7. Kommunikatsioon

7.1 Apteegi sisekommunikatsioon

- 7.1 *Apteegis on olemas infovahetuskoht (infostend, elektrooniline keskkond vm) kirjaliku teabe edastamiseks:* jah ei
- 7.2 *Apteekrid on teadlikud ravimite defektuurist, tarneaegadest ja tarnekanalitest:* jah ei
- 7.3 *Apteegis on olemas kokkulepped probleemsituatsioonide lahendamiseks:* jah ei
- 7.4 *Apteegis on olemas kokkulepped, kuidas toimub lahendamata probleemide üleandmine kolleegidele:* jah ei

7.2 Apteegi väliskommunikatsioon

- 7.5 *Apteegikülastaja suunamine teise apteeki puuduva ravimi saamiseks lepitakse teise apteegiga kokku:* jah ei
- 7.6 *Ravimite väärkasutamise või madala ravimsoostumuse (kahtluse) korral võetakse ühendust arsti, medõe või sotsiaaltöötajaga:* jah ei
- 7.7 *Arsti teavitatakse, kui ta on eksinud ravimite väljakirjutamise korra nõuete vastu:* jah ei
- 7.8 *Toimub uudiste, sh info tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta, edastamine koostööpartneritele:* jah ei
- 7.9 *Apteek teavitab haigekassat retseptikeskuse probleemidest:* jah ei
- 7.10 *Apteekrid osalevad eriala ja apteegikorraldust puudutavate seisukohtade väljatöötamisel:* jah ei

- 7.11 Ravimite kättesaadavuse ja kvaliteedi probleemidest teavitatakse Ravimiame-
tit: jah ei
- 7.12 Apteegi proviisorite ja farmatseutide andmed on Terviseameti registris ajako-
hased: jah ei

7.3 Kommunikatsioonikohustus

- 7.13 Võltsitud, võltsimiskahtlusega või varastatud retseptidest teavitatakse koheselt
Ravimiametit: jah ei
- 7.14 Võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimitest teavitatakse koheselt Ravimiame-
tit: jah ei
- 7.15 Vale ravimi väljastamisel või selle kahtluse korral võetakse viivitamatult ühen-
dust patsiendi ja/või arstiga: jah ei
- 7.16 Ravimite kuritarvitamise (kahtluse) juhtudel teavitatakse Ravimiametit ja ravi-
arsti: jah ei

7.4 Apteeker lektorina ja artiklite koostajana

- 7.17 Mõni apteekritest on viimase kolme aasta jooksul esinenud erialase ettekande
või artikliga: jah ei

7.5 Kampaniad ja nendes osalemine

- 7.18 Apteek või selle töötajad on viimase kolme aasta jooksul osalenud tervise- või
keskkonnakampanias: jah ei

8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina

8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus

- 8.1 Kõik apteekrid osalevad aasta jooksul erialastel täiendkoolitustel: jah ei
- 8.2 Apteeki saadetud teave täiendusvõimaluste kohta jõuab iga apteekrini:
jah ei
- 8.3 Igal apteegis töötaval apteekril on võrdsed võimalused täiendkoolitusel osa-
leda: jah ei
- 8.4 Tehnilisel ja abipersonalil on võimalus täiendkoolitusel osaleda: jah ei
- 8.5 Tööandja finantseerib töötajate täiendkoolitustel osalemist: jah ei
- 8.6 Iga töötaja kohta peetakse apteegis koolituskaarti: jah ei
- 8.7 Vähemalt kord aastas selgitatakse välja iga töötaja koolitusvajadus:
jah ei

8.2 Elukestva õppe meetodid

- 8.8 *Apteegis on olemas või tagatud juurdepääs esmavajalikele teabeallikatele (erilaajakirjad, teatmikud, käsiraamatud, interneti andmebaasid):* jah ei
- 8.9 *Erinevaid teabeallikaid kasutatakse:* jah ei

8.3 Apteek kui praktikabaas

- 8.10 *Apteek on tunnustatud praktikabaas:* jah ei
- 8.11 *Apteek osutab kõiki p-s 8.3.1 loetletud apteegiteenuseid:* jah ei
- 8.12 *Apteek tegutseb / on tegutsenud / soovib tegutseda praktikabaasina:* jah ei
- 8.13 *Apteegi töökorraldus tagab selle, et praktikandi tööd jälgib alati juhendaja:* jah ei
- 8.14 *Apteek motiveerib apteekreid üliõpilasi juhendama:* jah ei
- 8.15 *Apteegis suheldakse praktika käigus pidevalt üliõpilastega, et selgitada nende teadmiste taset ja korraldada edasist praktika käiku:* jah ei

9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine

9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ning teabeallikate kasutamine

- 9.1 *Apteegi e-posti aadress on SoM'i, RA ja HK infolistides:* jah ei
- 9.2 *Kõik apteekrid oskavad vajadusel leida teavet ja õigusakte Riigi Teataja, RA, SoM'i ja HK kodulehtedelt:* jah ei
- 9.3 *Apteegi juhataja edastab rutiinselt õigusaktide muudatuste info apteegi töötajateni:* jah ei
- 9.4 *Apteegis jälgitakse piirhinnamääruse muudatusi ja apteegis on kättesaadav vähemalt üks piirhinnaalune preparaat nende toimeainete ja toimeaine sisalduste osas, mis on apteegi laos olemas:* jah ei
- 9.5 *Apteegile tehtud ettekirjutuste arv viimase 3 aasta jooksul.....*
- 9.6 *Apteegile määratud karistuste arv viimase 3 aasta jooksul.....*

10. Erialane eetika ja sõltumatus

10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel

10.1 Apteegi juhataja põhitöökoht on tema juhatatavas põhiapteegis: jah ei

10.2 Informatsiooni konfidentsiaalsuse tagamiseks ja informatsiooni väljastamiseks on välja töötatud reeglistik ja seda järgitakse: jah ei

