

# Apteegiteenuse kvaliteet ja selle hindamine

Külli Teder

**Apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühma juht  
Tõnismäe Südameapteek 24h proviisor-juhataja**

Usun, et enamus apteekreid teab, et 2011. aastal moodustati apteegisektori enda eestvedamisel töörühm eesmärgiga töötada välja head apteegiteenuse osutamise tavad, mis aitaks ühtlustada ja tõsta üldist apteegiteenuse taset Eestis. Tõhusa ja ühtse töö tulemusena valmis 2012. aastal esimene „Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“, milles sõnastati apteegiteenuse põhimõtted ning määratleti apteegiteenuse kvaliteedi hindamise kriteeriumid. Valminud juhise andis igale apteekrile võimaluse enda apteegis toimuvat hinnata ning pakutava apteegiteenuse taset tõsta.

Pidevalt muutuvas maailmas tuleb kõigil areneda ja ennast täiendada, seega on tänaseks erinevate erialaorganisatsioonide, õppeasutuste (Tartu Ülikooli farmaatsia instituut ja Tallinna Tervishoiu Kõrgkool), Ravimiameti esindajate ning igapäevaselt apteegis töötavate apteekrite kaasabil valminud kvaliteedijuhisest juba kolmas täiendatud versioon. Kõige uuemas (2021. aastal ilmunud) juhises on senisest täpsemalt sõnastatud kvaliteetse apteegitegevuse ja -teenuse põhimõtted, loetletud tegevuste selged hindamiskriteeriumid ning kirjeldatud enampakutavad lisateenused. Seda tehes on silmas peetud eelkõige patsiendikesksemat lähenemist ning kvaliteedijuhtimise olulisust. Suurem tähelepanu on ka ravimiohutuse ja ravimijäätmete käitlemise aspektidel, et läbi patsiendikeskse teenuse tagada ravimite eesmärgipärane kasutus ja suurem elanikkonna teadlikkus.

Kvaliteedijuhise põhimõtete järgimine üks käepärasematest võimalustest apteegiteenuse kvaliteedi ühtlustamiseks terves Eestis. Seetõttu viiakse süstemaatiliselt läbi „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhise enesehindamist, mis annab kõikidele apteekidele võimaluse analüüsida enda tööprotsesse, et leida üles nii apteegis hästi toimivad kui veel täiustamist vajavad aspektid.



Seekordne „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhine enesehindamine sai alguse **17. oktoobril 2022** ning pidi toimuma kuni 1. novembrini 2022. Vaatamata küsimustiku olulisele lühendamisele võrreldes eelmiste kordadega (aastatel 2014, 2016, 2019) oli selleks ajaks oma apteegis pakutava teenuse kvaliteeti hinnanud siiski vähesed apteegid ja seetõttu pikendati enesehindamise võimalust 7. novembrini. Selleks kuupäevaks oli küsimustikule vastanud 38% Eesti üldapteekidest (sh haruapteegid).

Apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühmas arutati ning leiti, et kuna hiljuti anti välja ka venekeelne „Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“, siis võiks ka enesehindamise küsimustik vene keelde tõlgituna jõuda paremini nende üldapteekideni, kus suur osa igapäevasest apteegiteenuse osutamisest käib vene keeles. Venekeelse kvaliteedijuhise vajaduseni jõuti tänu proviisor Diana Belouss uurimistöele, kes uuris proviisoriõppe raames 2021. aastal millises erialases

infoväljas mitte-eestlastest erialatöötajad on ja milliseid erialaseid teabeallikaid apteegiteenuse osutamisel enim kasutatakse.

Tulenevalt eeltoodust pikendati „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhists apteekide enesehindamist eesti kui ka vene keeles kuni **1. detsembrini 2022.** a. Töögrupi jaoks oli oluline, et kõik üldapteegid viiksid läbi enesehindamise, mis aitaks kaasa apteegiteenuse kvaliteedi tõstmisele ja parandamisele. Rohke osavõtt kvaliteedijuhise põhises hindamisest viiks veelgi enamate apteekrite töölaual suurepärase juhise, mille abil saab terves Eestis pakutavat apteegiteenust ühtlustada ning selle kvaliteeti parandada.

Kokkuvõttes osales 17.10-01.12.2022 «Apteegiteenuse kvaliteedijuhise» põhisel enesehindamisel **202 üldapteeki sh haruapteegid** s.o umbes pooled (42,5%) Eesti apteegid.

Eelmiste enesehindamistega (aastatel 2014, 2016, 2019) võrreldes oli seekord küsimustikku oluliselt lühendatud, välja olid jäetud peaaegu kõik seadustest tulenevad tehnilise varustatuse nõuded ning palju Ravimiameti järelevalve alla kuuluvat. Sel korral oli fookuses apteegikülastaja nõustamine, nii ravimikui ka tervisealastes küsimustes sh ravimite säilitamine, koos- ja kõrvaltoimete esinemine, võõrkeelse infolehe pakkumine. Suuremat tähelepanu pöörati patsiendi ohutuse sh ka keskkonnahoiu teemadele, mis mõlemad on ühiskonnas laiemalt fookuses. Näiteks ravimite riskivähendamise teemaga tegeleb aktiivselt Ravimiamet – ravimialane ohutusteave on leitav ka ravimiregistris. Ravimijätmete teema on nüüdseks sisse kirjutatud ka Eesti „Apteegisektori visioonidokumendis aastani 2030“ ning ravimivaldkonna koostöös valminud „Eesti ravimipoliitika aastani 2030“ dokumendis. Lisaks oli apteekide enesehindamisel tähelepanu alla võetud pakutavad täiendavad teenused, ravimite valmistamine, apteegi sise- ja väliskommunikatsioon, praktikabaasiks olemine. Küsimustiku lõpus oli esmakordselt üldised küsimused kvaliteedijuhise rakendamise kohta ning vaba kommentaarina oli võimalik töörühmale ka tagasisidet anda.

Suur rõõm on tõdeda, et enamus enesehindamisel osalenud apteeke järgib igapäevatöö korraldamisel

„Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhimõtteid. Peaaegu alati käsitleti ravimite väljastamise tehnilisi aspekte (nt ravimvormi või annuse sobivust ravirežiimiga). Vähem pöörati tähelepanu patsiendikessele lähenemisele – kaasuvate haiguste esinemisele (42,5%), patsiendi arusaamisele saadud teabest ja täiendava teabe vajadusest (33,5%), võõrkeelse pakendi infolehe pakkumisele (14,7%). Samuti nõuavad suuremat tähelepanu patsiendi ohutus ja riskide hindamine. Vaid 29,9% apteekidest selgitab patsientidele ravimpreparaadi olulisemaid koos- ja kõrvaltoimeid ning 16,2% juhtis patsientide tähelepanu ravimijätmete õigele käitlemisele. Vähem kui pooled osalenud apteekidest (41%) pakkusid laiendatud apteegiteenuseid, nt vererõhu (92,5%) ja veresuhkru mõõtmist (56,2%) ning vaksineerimist (33,7%). Eraldi nõustamisruumid oli vaid 23,9% vastanud apteekidel.

Lisaks „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhisele enesehindamisele, said kõik apteegid avaldada soovi osaleda ka lisahindamisel, mis on eelduseks Apteegi Oskari taotlemisel. Enesehindamisel osalenud 202 apteegist avaldas 2023. a jaanuari lõpuks 20 apteeki soovi osaleda apteekide lisahindamisel selle aasta kevadel (märts kuni mai). **Need 20 apteeki kandideerivad ka Apteegi Oskarile.**

Võrreldes eelmise kahe lisahindamistega on sel korral ka lisahindamise põhimõtteid muudetud. Kokku on lepitud kindlad kriteeriumid ning koostud konkreetsete küsimuste ja punktiskaalaga ankeet, mille alusel hinnata kvaliteedijuhise rakendamist apteegi igapäevatoos, sh patsientide nõustamisel. Lisaks viiakse seekord lisahindamist soovinud apteekide külastajate hulgas läbi tagasisideküsitlus (paberkaardjal). Küsimustikus on neli lihtsat JAH / EI vastustega küsimust nii käsimüügi- kui ka retseptiravimi ostjale. Lisahindamise aluseks oleva küsimustikuga (sh patsiendi tagasisideküsimustikuga) saavad aegsasti tutvuda ka lisahindamisel osalevad apteegid.

Tunnustume kõiki neid apteeke, kes enesehindamisel osalesid ning loodame, et see julgustab ka teisi tulevikus osalema. Enesehindamine annab võimaluse hinnata objektiivselt enda apteegi tööprotsesse ning leida üles parandamist ja muutmist vajavad aspektid.



Foto: Meditsiinuudised

Fotomeenutus parimate apteegiteenuse osutajate tunnustamiselt 2021. aastal

„Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ põhimõtete järgimine on üks käepärastest võimalustest apteegiteenuse kvaliteedi ühtlustamiseks kogu Eestis. Selle alusel toimuva süstemaatilise kvaliteedi hindamisega saame viia kõikide apteekriteni info, **kuidas pakkuda kvaliteetselt ja patsiendikeskset apteegiteenust**, mis on pidevalt muutuv maailmas püsijäämiseks järjest tähtsam. Soovime, et iga apteek toetaks sektorisiseseid püüdlusi apteegiteenuse arendamisel ja ühtlustamisel, sest vaid üheskoos tegutsedes saame viia avalikkusele sõnumi, et apteegid on usaldusväärsed partnerid inimese tervise hoidmisel ja parandamisel.

#### Apteegiteenuse kvaliteedijuhise tööühma moodustavad:

- eriala edendada soovivad tegevapteekrid;
- erialaorganisatsioonide esindajad:
  - o Eesti Akadeemiline Farmaatsia Selts,
  - o Eesti Apteekrite Liit,
  - o Eesti Farmaatsia Selts,
  - o Eesti Proviisorapteekide Liit,
  - o Proviisorite Koda;
- farmaatsiat õpetavad kõrgkoolid:
  - o Tartu Ülikooli farmaatsia instituut,
  - o Tallinna Tervishoiu Kõrgkool;
- Raviameti esindajad.

