

Latvian view of 21st century community pharmacy

Pharmacists' Society of Latvia

14.04.2018, Tartu
BaltPharm Forum 2018

Lasma Medjanova

Preparing new professionals for changing environment



**RĪGAS STRADIŅA
UNIVERSITĀTE**

VITA BREVIS ARS LONGA

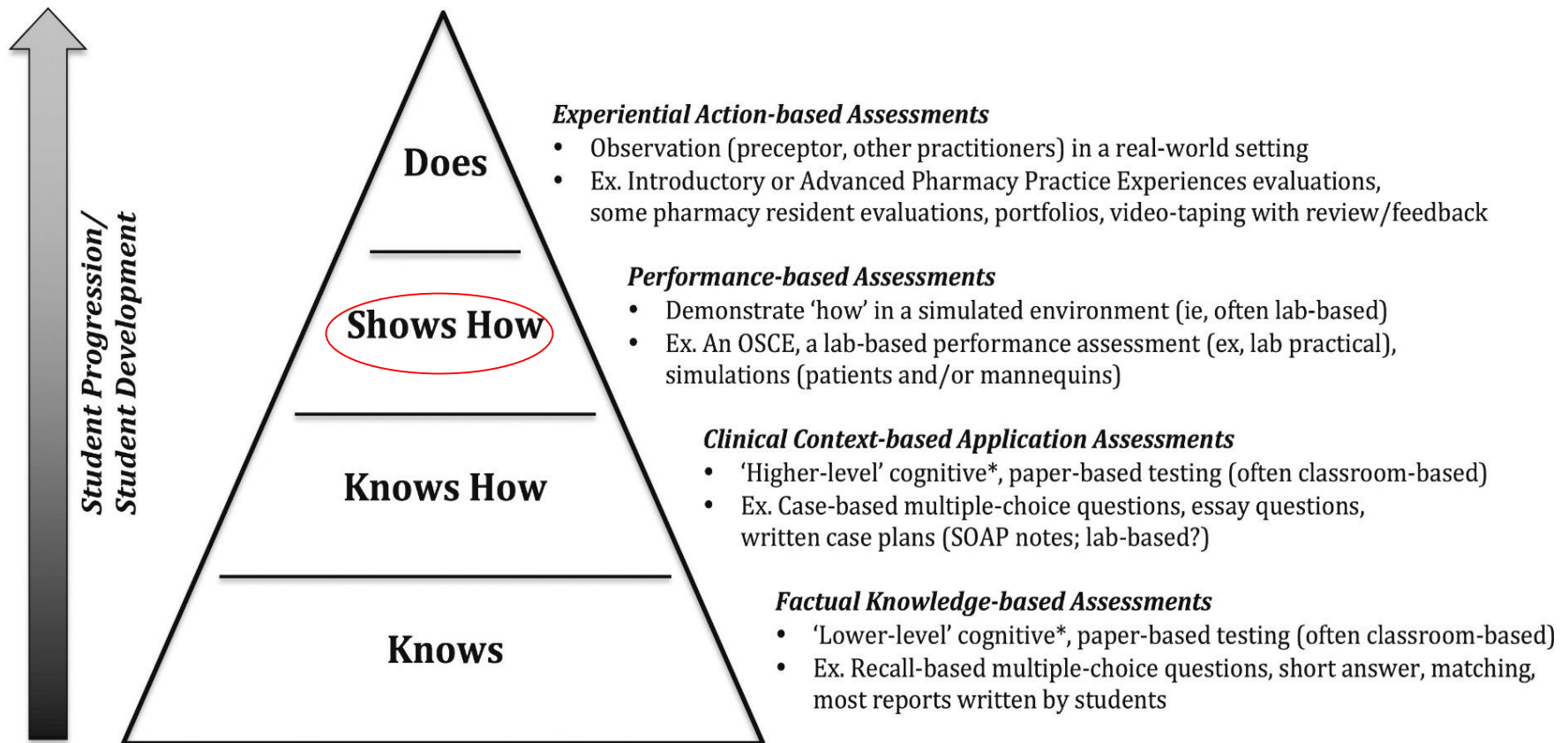
Current situation in Latvia

- Low professional fulfillment for pharmacy practitioners.
- Quality of pharmaceutical care highly variable mainly due to weak communication skills.
- Patients are more knowledgeable, requiring effective communication skills from professionals.
- To have an impact pharmacists need to reorient themselves from product to patient care.
- Patient centered care practice requires strong communication competences.

Education process

- Traditionally pharmacy education very much ***science-based***, not addressing current needs in community pharmacy practice.
- Nowadays, ***competency-based*** educational models are required to prepare pharmacy professionals:
 - » it pays attention to both the science-based and patient-oriented aspects of pharmacy.
- The education system needs to ***change the focus*** from product-centered ***to patient oriented***.
- **Education process must change to ensure the practice development.**

Learning process



Adapted for Pharmacy Education from *Miller. Acad Med. 1990;65(9):S63*

OSCE = objective structured clinical examination

SOAP = subjective/objective/assessment/plan;

* = from Bloom's revised taxonomy⁴

OSCE

Objective structured clinical examination

- The gold standard for the evaluation of clinical skills:
 - » communication;
 - » professional judgment;
 - » skills of resolution etc.

- The OSCE format is:
 - » standardized;
 - » reliable;
 - » valid.

Teaching communication skills

- Study course „***Social Pharmacy and Pharmaceutical Care***” – professional competencies was a base for the course design.
- The main objective – to teach students to apply the knowledge acquired in the previous studies in effective ***patient counseling***.
- Very clear and detailed guidelines on the counselling process and assessment criteria.
- Learning process:
 - » practical classes – over-the-counter drugs, prescription drugs, role-playing, invited patients-actors, audio recordings and video recordings of student counselling for self-assessment, peer assessment etc.

Teaching communication skills(2)

- Teaching staff:
 - » Community and clinical pharmacists;
 - » Communication specialist.
- Additional activities:
 - » Independent and group interviews;
 - » Trial exam.
- Ongoing assessment of the quality of the course:
 - » Classes are evaluated by pedagogical experts and young pharmacy specialists;
 - » Students provide feedback after every class.

OSCE

- 2 stations (7+7 min) with patient-actors:
 - » Counseling about prescription drug use;
 - » Counseling about OTC drug use.
- Students have access to *Dynamed* for drug related information.
- When preparing for the exam, student can use a detailed list of drug substances and methodical material.
- Each station is recorded and assessed by 2 evaluators.

Assessment criteria

Evaluation form.

Required Elements to obtain 55%:

1. Identify INN of a medication
2. Identify the medication`s use/indication
3. Identify the appropriate dose & administrations schedule
4. Discuss the proper storage
5. Explain what to do in the event of missed dose
6. Explain expected duration of therapy
7. Review techniques for self-monitoring (efficacy &/or safety)
8. Identify common & severe adverse effects
9. Discuss actions that may prevent or minimize adverse effects & what to do if they occur
10. Identify common interactions (drug-drug; drug-food; drug-disease)
11. Dispense correct medicine and provide accurate/correct information

| Obligātie kritēriji. Visus izpildot, students saņem 55% | Tika veikts (1p) | Netika veikts (0p)* trūka vismaz viens elements no apgalvojuma | Vērtēšajam: pie katra kritērija norādi, vai tas tika izpildīts konsultācijas laikā. Pamatojiet ar komentāru. |
|---|---|--|--|
| 1. Nosauc zāļu preparāta SNN | Konsultācijā identificē izsniedzamo zāļu SNN kādā no šādiem veidiem: 1) nosauc zāļu SNN pacientam 2) lūdz pacientu nosaukt zāles, kuras tiek lietotas vai plānots iegādāties 3) ja bezrecepšu zāļu situācijā pacientam piedāvā izvēlēties no vairākiem variantiem, tad visām piedāvātajām zālēm nosauc SNN. | Zāļu SNN netiek identificēts VAI tiek lietots nepareizs SNN vai tiek lietots tikai komercnosaukums. | |
| 2. Identificē precīzu zāļu lietošanas mērķi/indikācijas | Izjaustā par pacienta anamnēzi, lai <u>pareizi</u> identificētu zāļu terapijas problēmu (vai izslēgtu tās esamību). Bezrecepšu zāļu kontekstā <u>pareizi</u> nosaka diagnozi pamatojoties uz pacienta sniegto informāciju; informāciju ievāc tādā apjomā, lai izslēgtu citas iespējamās diagnozes. UN Atbilstoši zāļu receptei vai izvērtētajiem pacienta simptomiem identificē zāļu lietošanas indikāciju /mērķi kādā no šādiem veidiem: 1) nosauc, kādam mērķim zāles ir paredzētas (piem. sāpju samazināšana, deguna aizlikuma mazināšana, profilaksei u.c.) 2) lūdz pacientam nosaukt indikāciju, kurai zāles tiek lietotas vai plānots iegādāties 3) ja nepieciešams, precizē vai koriģē pacienta nosaukto zāļu lietošanas indikāciju. | Indikācija netiek nosaukta VAI tiek nosaukta nepareizi. VAI Bezrecepšu situācijās students indikāciju formulē, neiztaujājot pacientu par simptomiem, to līgumu, papildus lietotajām zālēm u.c. VAI Bezrecepšu zāļu situācijās no pacienta netiek ievākta pietiekama informācija, lai izslēgtu citas iespējamās diagnozes vai ārstēšanas risinājumus. | |
| 3. Identificē atbilstošu devu un lietošanas režīmu | Izrunā zāļu devu un lietošanas režīmu atbilstoši identificētajai indikācijai kādā no šādiem veidiem: 1) nosauc, kādā devā un cik bieži zāles ir jālieto 2) lūdz pacientam pateikt kādā devā un cik bieži zāles lieto vai plāno lietot; 3) ja nepieciešams, precizē pacienta nosaukto zāļu devu un lietošanas režīmu. | Deva VAI lietošanas režīms netiek nosaukts VAI tiek nosaukti neatbilstoši indikācijai. | |
| 4. Izrunā pareizus zāļu uzglabāšanas nosacījumus | Izrunā pareizu zāļu uzglabāšanu kādā no šādiem veidiem: 1) pasaka 2) lūdz pacientam pateikt, kā zāles uzglabā vai plāno uzglabāt. UN brīdina par riskiem, kas saistīti ar nepareizu zāļu uzglabāšanu, ja tādi pastāv | Uzglabāšana netiek izrunāta VAI tiek nepareizi identificēta VAI pacients netiek brīdināts par riskiem, ja tādi pastāv, kas saistīti ar nepareizu zāļu uzglabāšanu. | |
| 5. Izrunā, kā rīkoties, ja tiek izlaista zāļu deva | Izrunā kā rīkoties, ja tiek izlaista deva kādā no šādiem veidiem: 1) paskaidro 2) lūdz pacientam identificēt, kā viņš vai viņa rīkojas vai plāno rīkoties, ja tiks izlaista deva. 3) ja nepieciešams, papildina vai labo pacienta sniegto informāciju. UN situācijās, kad izlaista deva vai pārdozēšana var izraisīt nevēlamas sekas veselības stāvoklim, brīdina pacientu, skaidrojot iemeslus. | Nepārūnā kā rīkoties, ja tiek izlaista deva VAI tiek sniegta nepareiza informācija par rīcību VAI situācijās, kad izlaista deva vai pārdozēšana var izraisīt nevēlamas sekas veselības stāvoklim, pacients netiek brīdināts UN netiek skaidroti iemesli. | |
| 6. Izrunā terapijas līgumu | Izrunā terapijas līgumu kādā no šādiem veidiem: 1) paskaidro 2) lūdz pacientam identificēt, cik ilgi plāno lietot zāles 3) ja nepieciešams, papildina vai labo pacienta sniegto informāciju. | Netiek izrunāts terapijas līgums VAI tiek sniegta nepareiza informācija VAI pacients netiek brīdināts, ja terapijas | |

Assessment criteria

Evaluation form.

Elements Required for Mastery of Counseling (45%):

1. Control counseling process and maintain clear structure
2. Treat patient with respect
3. Use appropriate non-verbal communication
4. Provide only the necessary information
5. Verify understanding by effectively combining open-ended, close-ended and other types of questions
6. Provide clear and effective communication using appropriate language in a speech
7. Use proper closure

| Papildu kritēriji | | | | |
|---|--|---|---|--------|
| Novērtējiet, cik labi students veica katru no apgalvojumiem | | | | |
| | Loti labi 2p | Labi 1p | Nepieciešams uzlabojums 0p | Punkti |
| 1. Vada konsultāciju un izmanto skaidru struktūru | Nosauc savu vārdu un identificē sevi kā farmaceitu. Noskaidro pacienta apmeklējuma mērķi. Noskaidro vai zāles/konsultācija paredzēta šim cilvēkam. Nepārprotami izrāda interesi sadarboties. Kontrolē sarunas gaitu, prasīgi virza sarunu uz tēmu, pārjautā, reflektē par pacienta stāstīto. Konsultācija ir strukturēta, plūstoša, netiek "lūkots" no tēmas uz tēmu. Ja nepieciešams laiks, lai atrastu papildus informāciju, par to brīdina pacientu. Students brīvi un pārliecinoši pārvalda konsultācijas prasmes. | Nosauc savu vārdu un identificē sevi kā farmaceitu. Noskaidro pacienta apmeklējuma mērķi. Noskaidro vai zāles/konsultācija paredzēta šim cilvēkam. Vairāk vai mazāk izrāda interesi sadarboties. Cenšas kontrolēt sarunas gaitu un virzīt sarunu uz tēmu, taču vēl nedaudz pietrūkst iemanu. Var novērot mēģinājumu ieturēt konsultācijas struktūru, taču tas pilnībā neizdodas. Ja nepieciešams laiks, lai atrastu papildus informāciju, par to brīdina pacientu. Students gandrīz brīvi un pārliecinoši pārvalda konsultācijas prasmes. | Students neapazīstina ar sevi VAI neinformē pacientu par notiekošo VAI konsultācijas struktūra ir haotiska, grūti izsekojama. VAI students izvairās no atbildības par sarunas virzīšanu. VAI konsultācija veidojas "stīva" un mākslīga – students nepārvalda komunikācijas prasmes. | |
| 2. Izturas ar cieņu pret pacientu | Komunikācija ir savstarpīga jeb abpusēji aktīva, pacients tiek iesaistīts lēmumu pieņemšanā. Skaidro konsultācijas mērķi, lūdz atļauju iztaujāt pacientu un sniegt papildus informāciju. Attieksmē izvairās no stereotipiem. Demonstrē empātisku, iecietīgu attieksmi. Iedrošina pacientu, ja tas nepieciešams. | Konsultācijas gaitā cenšas veidot savstarpīgu jeb abpusēji aktīvu komunikāciju, kā arī iesaistīt pacientu lēmumu pieņemšanā, taču vēl nedaudz pietrūkst iemanu un konsekvences. Skaidro konsultācijas mērķi, lūdz atļauju iztaujāt pacientu un sniegt papildus informāciju. Attieksmē izvairās no stereotipiem. Ielāķoties demonstrē empātisku, iecietīgu attieksmi. Iedrošina pacientu, ja tas nepieciešams. | Autoritatīva, aizspriedumaina vai negatīva attieksme. Trūkst empātijas vai iecietības VAI bieži lieto pamazinājuma formas (tabletiņe, receptīte u.c.) VAI komunikācijā nesapņi izvairīties no stereotipiem par pacientu, piemēram, demonstrē sava pārākuma apziņu vai diskriminācijas iezīmes VAI pacients netiek iesaistīts lēmumu pieņemšanā. VAI konsultācija veidojas kā studenta monologs. | |
| 3. Demonstrē situācijai piemērotu neverbālo komunikāciju | Visu konsultācijas laiku konsekventi tur taisnu pozu, veido acu kontaktu un "dziņu" seju. Regulāri izmanto aktīvās klausīšanās elementus. Neveido «slēgtās» ķermeņa pozīcijas un pārsvarā neveic liekas kustības | Konsultācijas laikā cenšas lietot piemērotu neverbālo komunikāciju - turot taisnu pozu, veidojot acu kontaktu un "dziņu" seju, taču iztrūkst konsekvences. Var novērot aktīvās klausīšanās elementus. Varbūt nedaudz lieku kustību vai nepiemērotu žestu, vai dažos brīžos "slēgtas" ķermeņa pozīcijas. | Nevieido acu kontaktu vai acu kontakts ir tik intensīvs, ka rada neveikības sajūtu pacientam VAI daudz lieku kustību, kustību «nezāles» - kasīšanās, matu un sejas aizskaršana, pildspalvas klikšķināšana u.c. VAI pārsvarā atrodas slēgtās vai nepiemērotās ķermeņa pozīcijās (sakrustotas vai sažņaugtas rokas, t.sk., paslēptas aiz muguras vai zem galda, ķermenis vai | |

STUDENT FEEDBACK

Positive:

- *«Thanks to the course, I am able to communicate with patients more clearly and effectively.»*
- *«I have learned to ask the right questions in the right way.»*

Negative:

- *«The hardest thing for me is to get used to a simulated learning environment for learning patient counseling.»*

Pharmaceutical field in Latvia in figures

**Pharmacist`s Society of Latvia
Mg.Pharm. Anna Lapiddevska**

Latvia

Pharmaceutical sector

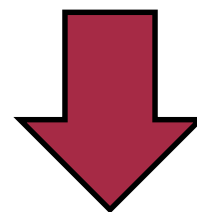
**Data on
March, 2018**

Licensed pharmacies

807

Pharmacies with suspended licence

25



**Number of opened type
pharmacies**

751

**Number of closed type
pharmacies**

31

Practising pharmacists in Latvia and Demographics



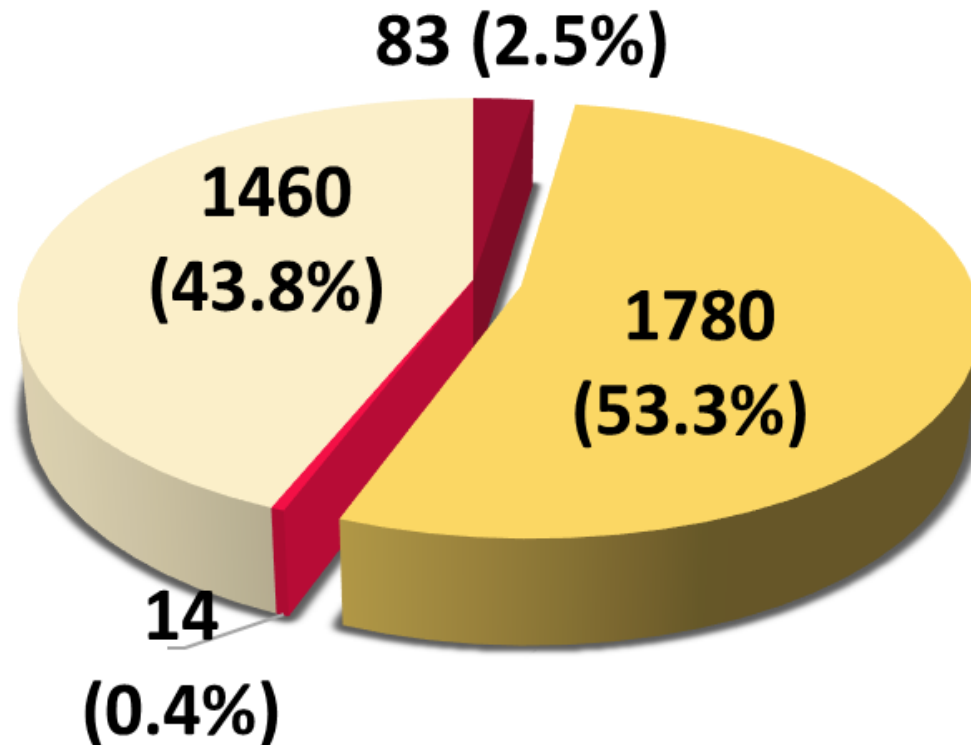
Data on March, 2018

| | |
|---|------------------|
| Population | 1 926 600 |
| Pharmacists working in pharmacies | 1 850 |
| Pharmacist assistants working in pharmacies | 1 353 |
| Density of pharmaceutical personnel (total number per 1000 population) | 0.96 |

Demographics

Pharmacists and pharmacist assistants by gender

- Men (Pharmacists)
- Women (Pharmacists)
- Men (Pharmacist Assistants)
- Women (Pharmacist Assistants)



Practising pharmacists in Latvia



| | | |
|---|------------------------------|-------------|
| General type pharmacies | Pharmacists | 1751 |
| | Pharmacist assistants | 1292 |
| Closed type pharmacies | Pharmacists | 83 |
| | Pharmacist assistants | 34 |
| Subsidiary pharmacies | Pharmacists | 16 |
| | Pharmacist assistants | 27 |
| Average number of pharmacists per pharmacy | 2.5 | |

Education

Students in universities and colleges

| | Data on March, 2018 | Students |
|--|--|------------|
| Universities (Pharmacists) | University of Latvia | 145 |
| | Riga Stradiņš University | 209 |
| | Riga 1st Medical College of University of Latvia | 97 |
| Colleges (Pharmacist assistants) | The Red Cross Medical College of Riga Stradiņš University | 64 |

E-PRESCRIPTION AND PHARMACEUTICAL CARE IN LATVIA

**Pharmacist`s Society of
Latvia**

E-PRESCRIPTION

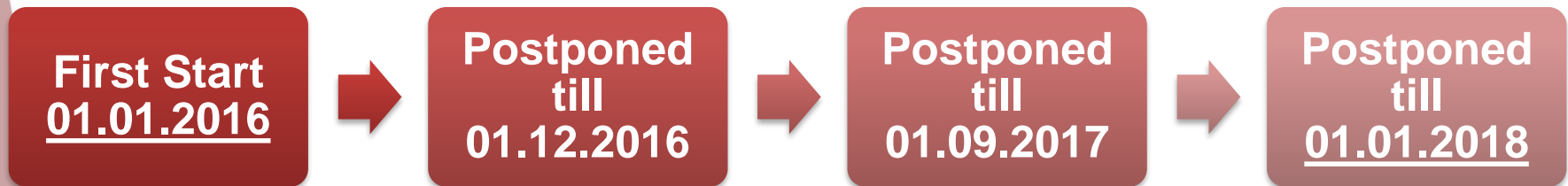


E -PRESCRIPTION IN LATVIA



Regulation of the Cabinet of Ministers No 134 (11.03.2014):

Regulations about unified electronical health information system



THE END OF PRESCRIPTIONS AS WE KNOW THEM

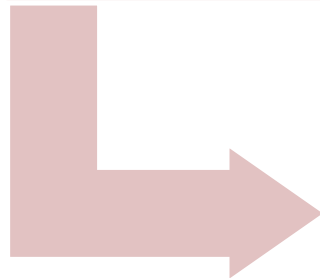


From January the 1st of 2018 in Latvia the E-health system is obligatory for all the health care institutions and pharmacies - meaning that all sick- leave certificates and all state compensated medications have to be issued electronically.



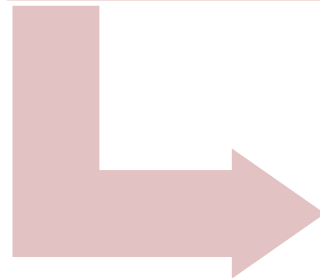
E-PRESCRIPTIONS PROCESS

The doctor gives the patient an e-prescription on E-health site



The patient goes to the pharmacy to buy the medicine

- At the pharmacy, the patient presents a passport or identity card (eID)



The pharmacist hands out the medicine and records it

THE MAIN BENEFITS



Enhanced Patient Safety

Warnings and alert systems are typically integrated in the software, allowing users to identify drug interactions and allergies before finalizing a prescription.



Faster Access to Patient Information

With just a few clicks, prescribers can access a patient's insurance formularies, eligibility information and current/past medication(s) lists.



Improved Accuracy

National Center for Biotechnology Information research shows e-prescribing reduces the rate of prescribing errors.



Increased Patient Convenience

Instead of dropping off a prescription and waiting for it to be filled, patients can make one trip to the pharmacy to pick up medication orders sent digitally.



Guaranteed Legibility

Pharmacists don't have to decipher a prescriber's handwriting when they use an electronic device, making dosage and drug information clearly legible from the start.

THE MAIN PROBLEMS

Overload of system:

- E-health platform has not been working many times
- Couldn't provide pharmaceutical care of the patients

Complexity of the system:

- In the pharmacies it is complicated to see the medications that are prescribed
- Impossible to supervise the usage of medications
- Hard to provide a qualified pharmaceutical care

Lack of embedded bans:

- Pharmacists struggle with incorrect or invalid e-prescriptions in pharmacies

Insufficient information for public:

- Pharmacists are forced to fill the gap.

AN ISSUED E-PRESCRIPTION FOR STATE COMPENSATED MEDICATION



1. Complexity of the system
2. After 13 clicks the E-prescription is issued

| Profila dati | |
|--|--|
| Receptes | |
| Izsniedzamo ārstniecības līdzekļu saraksts | |
| Izsniegto ārstniecības līdzekļu saraksts | |
| Elektronizēt recepti | |

| Receptes dokuments | | |
|----------------------------------|-------------------|--|
| Receptes identifikācijas numurs: | [Redacted] | |
| Izrakstīšanas datums: | 07.03.2018. | |
| Derīguma termiņš: | 05.06.2018. | |
| Statuss: | Pilnībā izsniegta | |
| Ārstēšanas kursam: | Nē | |

| Pacients | |
|-------------------|------------|
| Identifikators: | [Redacted] |
| Vārds: | [Redacted] |
| Uzvārds: | [Redacted] |
| Dzimšanas datums: | [Redacted] |
| Dzimums: | SIEMETE |
| Adrese: | [Redacted] |
| Tālrunis: | [Redacted] |

| Diagnoze | | |
|---------------|----------------|------------------------|
| | Diagnozes kods | Diagnozes nosaukums |
| Pamardiagnoze | E78.2 | Jaukta hiperlipidēmija |

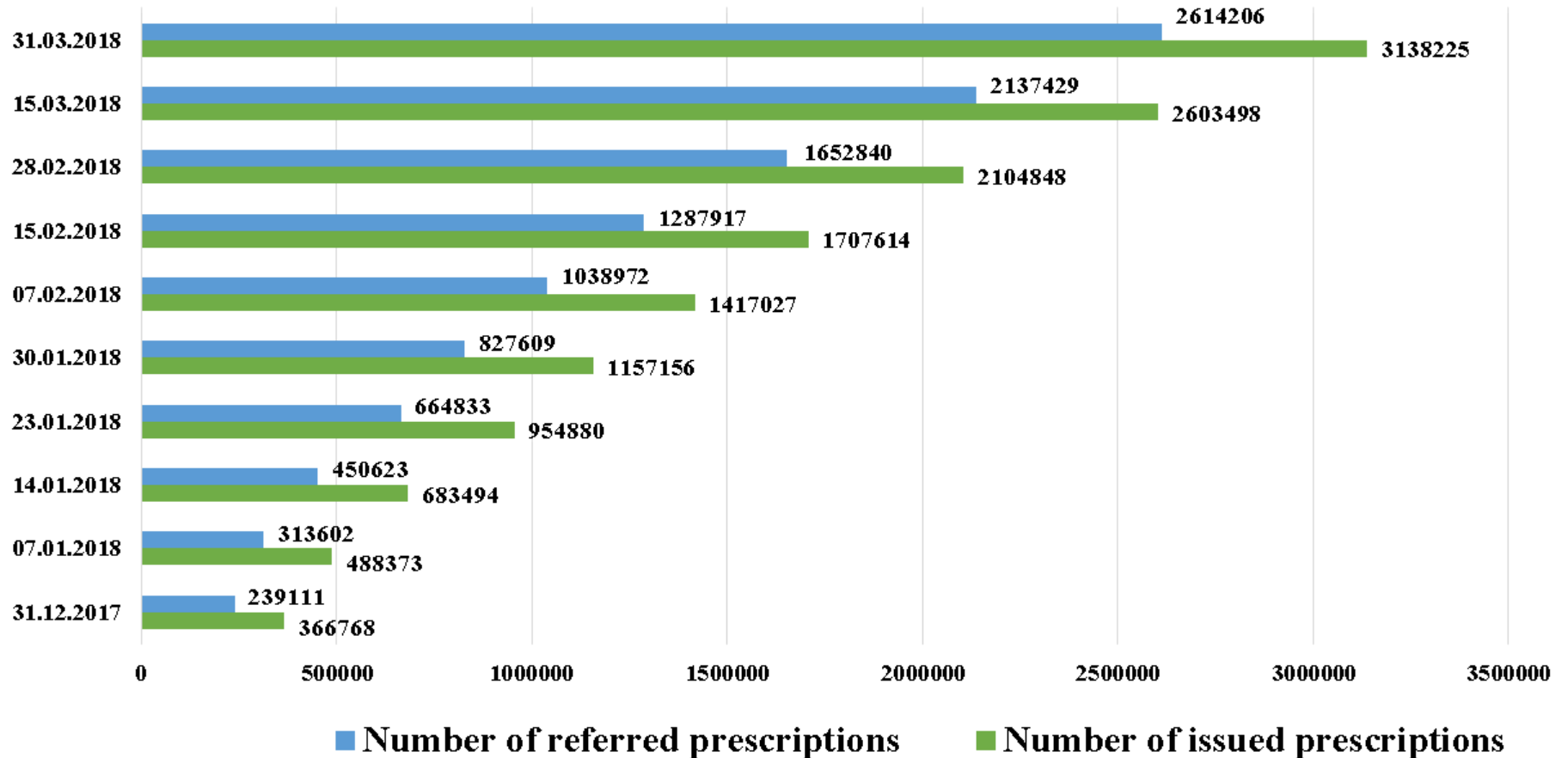
| Ārstniecības persona | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| Ārstniecības iestādes filiāles kods: | 68425 |
| Nosaukums: | Rīgas veselības ocentrs, SIA |
| Ārstniecības personas identifikators: | 83260040140 |
| Vārds: | [Redacted] |
| Uzvārds: | [Redacted] |
| Specialitāte: | [Redacted] |
| Epasta adrese: | [Redacted] |
| Tālrunis: | [Redacted] |

| Ārstniecības līdzeklis | |
|---------------------------------------|---------------------|
| Zāļu nosaukums: | Sorvasta 20mg |
| Zāļu forma: | Apvalkotās tabletes |
| Drīkst aizvietot: | Jā |
| Izrakstītais daudzums: | 3 |
| Izrakstītā daudzuma mērvienība: | Orģināli |
| Atlikušais daudzums: | 2 |
| Valsts kompensācijas apmārs (%): | 50 |
| Konkrētu zāļu norādīšanas pamatojums: | Hiperlipidēmija |
| Kompensācijas sniedzējs: | Valsts |
| Apdrošinātāja nosaukums: | |

| Lietošanas norādījumi | |
|------------------------|-------------------------|
| Lietošanas norādījumi: | Pa 1 tab. 1 reizi dienā |

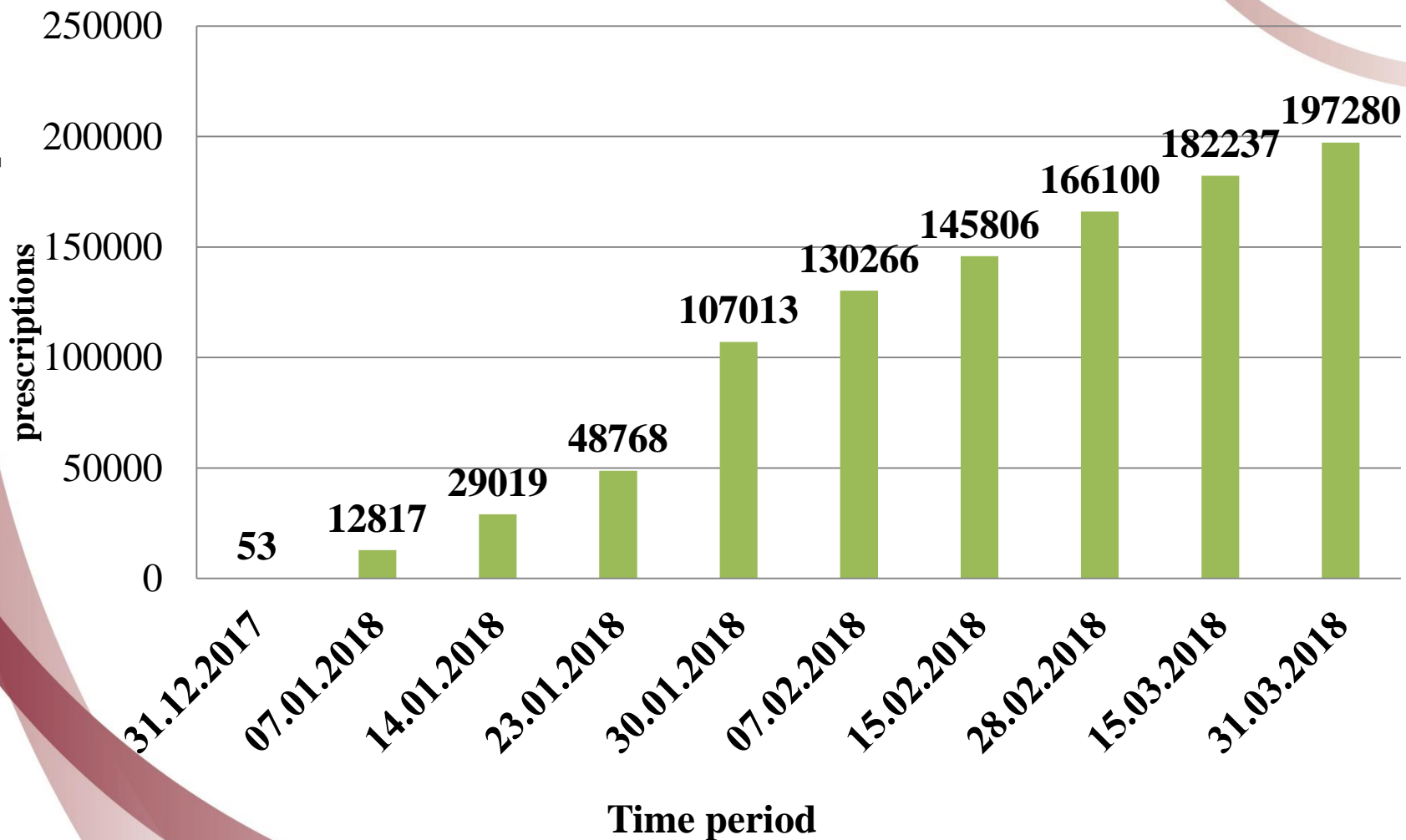
| Ārstniecības līdzekļa izsniegšanas ziņojums | | | | | | |
|---|------------------------------------|------------|-------------------|-------|---------|----------|
| Datums | Zāļu nosaukums | Daudzums | Iepakojumu skaits | Cena | Apmaksa | Darbības |
| 02.04.2018 | Sorvasta 20 mg apvalkotās tabletes | 1 Orģināli | 1 | 13,68 | 13,68 | Skatīt |

E-PRESCRIPTION IN STATISTICS

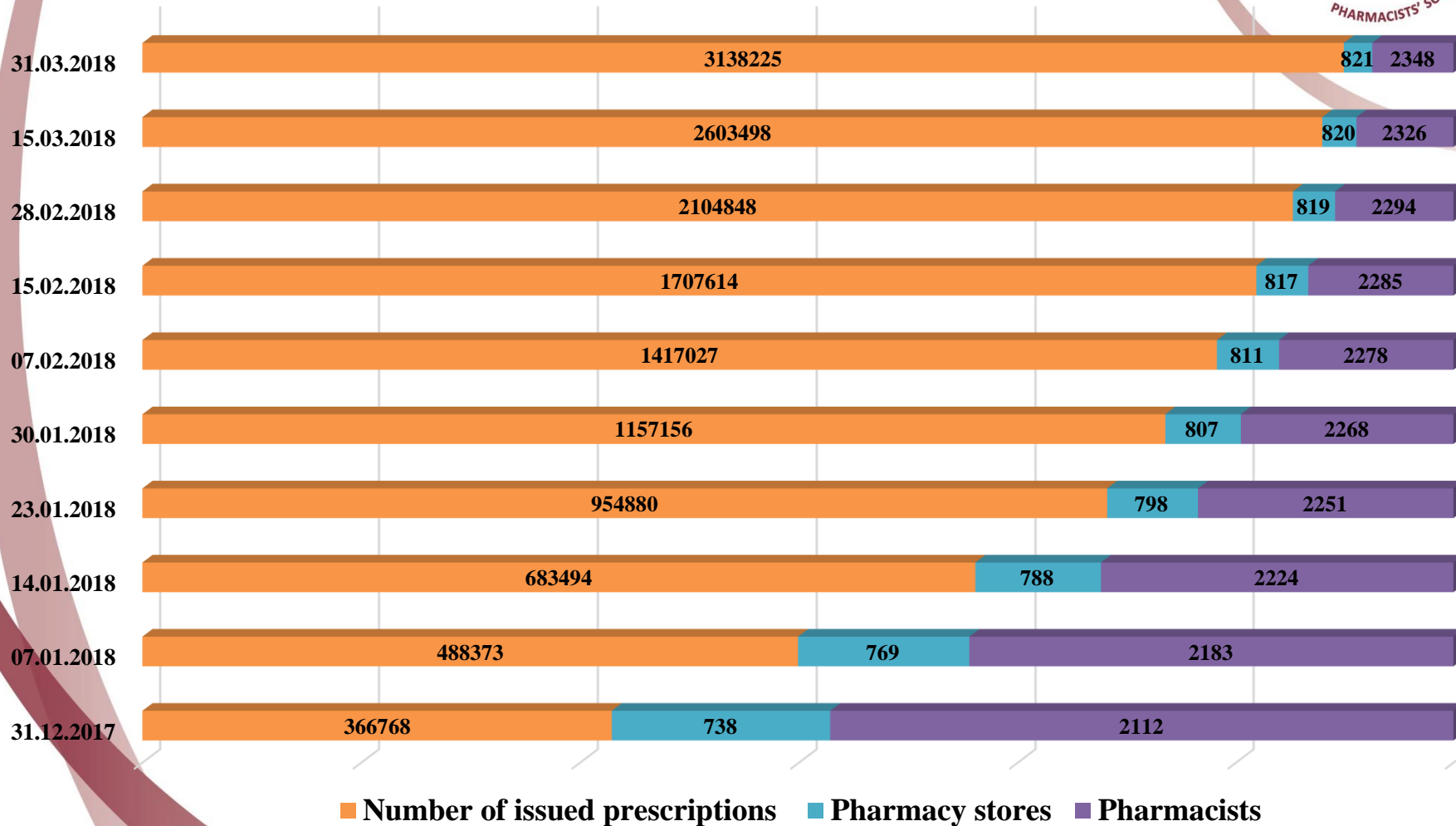


E-PRESCRIPTION IN STATISTICS^[2]

Number of converted state compensated prescriptions



E-PRESCRIPTION IN STATISTICS ^[3]



THE IMPROVEMENTS OF E-PRESCRIPTION

The system is getting better and upgraded everyday

National Health Service ensures that system is fully operational each day

Pharmacy chains have to develop their IT systems aswell

Collaboration with doctors

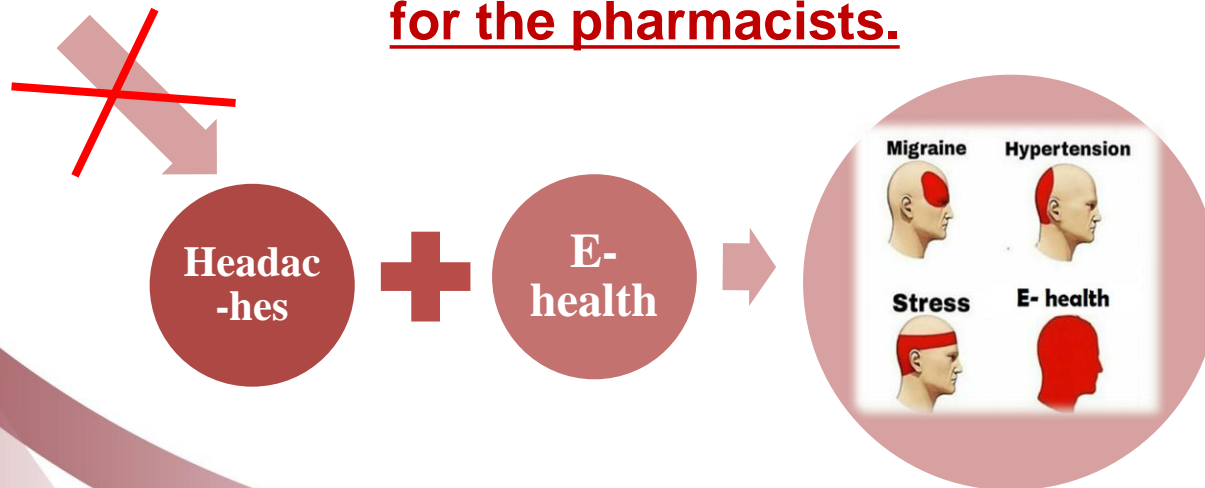
Technical corrections and improvements are promised only from Autumn

CHALLENGE

It is envisaged in the Cabinet regulations, that the Health Information system provides data with limited availability about the patients who:

- **Have been diagnosed according to ICD-10 in the last 12 months**, prescribed and issued medications (name, strength, dosage and the use frequency);
- **Use medications regularly** (name, strength, dosage and the use frequency);

Our goal – to obtain this information and to make it available for the pharmacists.



THE PHARMACEUTICAL CARE



BPMH FORM
MED REC



PHARMACY
CARE PLAN



PATIENT
MEDICATIONS



ALLERGY
& INTOLERANCE
INFORMATION



ACCESS TO
DRUG
MONOGRAPHS



DRUG
DECISION
SUPPORT



DISPENSE
INFORMATION



PRESCRIPTION
CREATION



WARNING
MANAGEMENT

CABINET REGULATIONS [Nr. 288, PARAGRAPH 8]

In terms of **pharmaceutical care of visitors who undergo self-health monitoring in the pharmacy**, that involves **contact with blood**, pharmacy shall have a **separate reception room where the health self-monitoring is performed** without affecting its quality, as well as the safety of staff and the visitors.

If there is **no envisaged contact with blood** performing the health self-monitoring, the **pharmacy shall have a separate room or a separate place in a visitors' service hall**, where it is possible to perform it without hindrance.

REGULATION

Pharmacies that have a separate reception room < 100



THE SIGNIFICANCE OF THE PHARMACEUTICAL CARE

System

What is best for society?
Health care policy, regulation, legislation

Institution

What is best for an organization, institution,
or disease state?
Formulary, protocol, disease state
management

Patient

What is best for a patient?
Pharmaceutical care

Promote patients' compliance (ownership, self-monitoring):

To educate patients about the right medication usage

To promote healthy lifestyle and other

To make regular screening for the CV risk factor and/or regular check the dynamics

THE SERVICES OF PHARMACEUTICAL CARE IN LATVIA



Pharmacists can supply additional services, that could provide with more information about the results of the treatments

Evaluating the weight and BMI

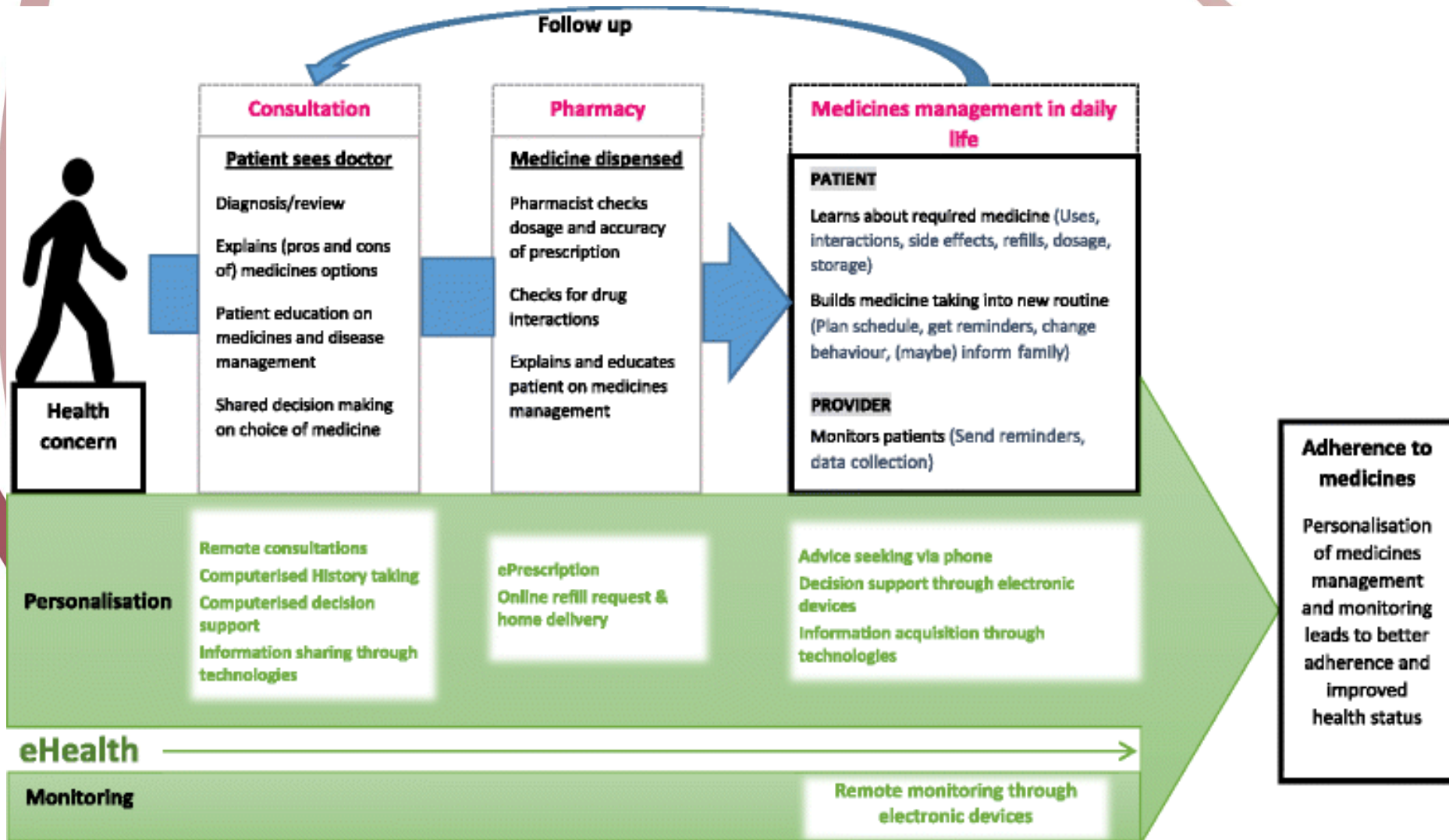
Measuring the blood pressure and the heart rate monitoring;

Blood glucose monitoring

Pharmaceutical consultations in a pharmacy

- ✓ For these services the Pharmacists' Society of Latvia has developed standarts and the pharmacist is able to provide them, if he has undergone the appropriate training

THE VISION OF PERFECT PHARMACEUTICAL CARE AND E-HEALTH



WHATS NEXT...

**Improvements
of the E-health**

**New technologies, new
tools, monitoring
systems**

**New and optimized
Pharmaceutical
care plans- patient
centered**

**Getting better
at solving
medicational
issues**

**Seeking for high
professional
standards**

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!

“People don’t care how much you know, until they know how much you care.”- John C. Maxwell