

The image features a white background with abstract, flowing shapes in purple, red, and teal. A prominent red ribbon-like shape curves across the middle, containing the title text. The teal shape is a large, angular form on the right side, and the purple shape is a curved band on the left.

APTEEGITEENUSE  
KVALITEEDIJUHIS

2016

# APTEEGITEENUSE KVALITEEDIJUHIS

2016

„Apteegiteenuse kvaliteedijuhis”,  
esimene väljaanne avaldatud 2012, Eesti Apteekrite Liit

„Apteegiteenuse kvaliteedijuhis”,  
teine väljaanne avaldatud 2016, Eesti Apteekide Ühendus

Teise väljaande koostamisel osales töögrupp koosseisus Anne Keero, Anne Viidalepp, Daisy Volmer, Helve Monvelt, Hille Kask, Kaidi Sarv, Karin Alamaa-Aas, Kristiina Sepp, Liia Saava, Moonika Markov, Ott Laius, Piret Uibokand ja Triinu Entsik-Grünberg.

© Eesti Apteekide Ühendus  
ISSN 2228-2297  
Keeletoimetanud  
Kujundanud

---

# EESSÕNA

## Head kolleegid!

Apteek ehk ladina köök on aastasadu olnud ravimite valmistamise ja väljastamise koht. Eestis on väga pikad apteegitraditsioonid – Euroopa vanim samades ruumides senini tegutsev apteek asub Tallinnas ning seal on abivajajaid nõustatud viimased 600 aastat.

Tänu kirjanik Oskar Lutsu mälestustele teame praegugi, mis toimus apteegis sadakond aastat tagasi. Siis oli apteekri peamiseks ülesandeks ravimite valmistamine, tänapäeval on aga väljakutsed hoopis teised. Valmisravimite osakaalu suurenemise tõttu on meie eriala fookus muutunud ning järjest kaalukama rolli on omandanud patsiendikesksus. Apteeker peab oskama patsiendile selgitada nii ravimi toimet, kõrvaltoimeid ja vastunäidustusi kui ka ravimi hinna kujunemist, retsepti väljakirjutamise eripärasid, piiranguid ja muid ravimite kasutamise aspekte. Viimastel kümnenditel on järjest enam abivajajaid soovinud saada apteegist lisaks nõuandeid nii iseravimise, haiguste ennetamise, tervise edendamise kui ka ravimite kasutamise jälgimise kohta.

Mitmekesiseid teenuseid pakkudes saab apteeker näidata ühelt poolt oma erialast pädevust, teiselt poolt tõestada farmaatsiaeriala olulist rolli tervishoiusüsteemis. Igapäevatöös tuleb apteegis arvestada paljude teguritega, alustades õigusaktides kehtestatud nõuetest ja majanduslikest aspektidest ning lõpetades apteegikülastajate rahuloluga. Kuna apteek on nii tervishoiu- kui ka majandusettevõtte, tuleb apteegiteenuse korraldamisel seada prioriteediks abivajaja tervis ja heolu. Samas on ka majanduslikud tegurid teenuse ja teenuseosutajate arendamisel suure tähtsusega.

Apteegitegevus – nõuded apteegiruumidele ja -personalile, ravimite käitlemisele ja hinnale on õigusaktides täpselt fikseeritud. Pikkadest apteegitraditsioonidest hoolimata ei ole meie apteekides pakutavad teenused aga piisavalt ühtlase kvaliteediga. Teie käes on „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ teine, täiendatud ja parandatud trükk. Juhise ülesandeks on sõnastada nüüdisaegse apteegiteenuse põhimõtted ehk kvaliteetse apteegiteenuse aspektid ning määratleda selged apteegiteenuse kvaliteedi hindamise kriteeriumid. Juhis annab igale apteekrile võimaluse enda apteegis toimuvat hinnata ning apteegiteenuse taset tõsta, soovitudes suundumusi, kuidas apteegiteenust edendada ja parendada, ning tõhustades sellega farmaatsiaeriala eneseregulatsiooni Eestis. Juhises keskendutakse üksnes üldapteegis ehk elanikkonnale apteegiteenust pakkuvale apteegis toimuvale.

---

Kvaliteedijuhist saab kasutada

- kvaliteetse apteegiteenuse määratlemiseks;
- iga apteegiteenuse pakkuja enesehindamiseks ja arengusuundade kavandamiseks;
- apteekrite pädevuse hoidmiseks ja täiendamise planeerimiseks;
- Eesti apteekides pakutavate teenuste kvaliteedi hindamiseks ja parimate väljaselgitamiseks.

Apteegiteenus on patsientidele kõige kergemini kättesaadav esmatasandi tervishoiuteenus. Kvaliteetne apteegiteenus on apteegi visiitkaart ja patsientide hea tervise tagamise oluline tegur. Kasutagem seda võimalust, mida meie elukutse võimaldab, maksimaalselt. Me peame olema senisest enam valmis võtma (kaas)vastutust patsiendi ravikvaliteedi eest, sest meil on piisavalt oskusi ja teadmisi, et suunata ja abistada patsiente nende ravimite kasutamisel, haiguste ennetamisel ning tervise säilitamisel.

**Daisy Volmer,**

*Tartu Ülikooli sotsiaalfarmaatsia dotsent*

**Kristiina Sepp,**

*Eesti Apteekide Ühenduse juhatuse liige*

---

# SISUKORD

<b>1. Ravimsuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks</b>	
1.1 Retseptiravimi kasutamise nõustamine ja väljastamine .....	18
1.2 Iseravimine. Käsimüügiravimite ja teiste toodete kasutamise nõustamine ja väljastamine .....	11
1.3 Infoallikate kasutamine kvaliteetse ravimsuhtlemise tagamiseks .....	13
<b>2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetustöö</b>	
2.1 Üldpõhimõtted .....	14
2.2 Ravimite kasutamise hindamine .....	14
2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine .....	16
<b>3. Ravimite valmistamine apteegis</b>	
3.1 Ekstemporaalse retsepti käsitlemine .....	18
3.2 Ravimite valmistamine .....	19
3.3 Ravimi kontroll .....	20
3.4 Ruumid ja hügieenitingimused .....	20
<b>4. Ravimite ja apteegikaupade käitlemine</b>	
4.1 Hankimine ning varude tagamine .....	21
4.2 Säilitamine ja väljastamine .....	22
4.3 Kõlbmatud ravimid .....	23
4.4 Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud .....	23
<b>5. Apteegi ruumid ja tehniline varustatus</b>	
5.1 Apteegi paiknemine ja tähistus .....	25
5.2 Üldised soovitusel apteegi ruumidele .....	25
5.3 Ofitsiin ja nõustamisruum .....	26
5.4 Ravimite valmistamise ruumid .....	27
5.5 Teised ruumid .....	27
5.6 Patsiendi nõustamine ja abistamine .....	28
5.7 Ravimite valmistamine .....	28
5.8 Laovarude hindamine .....	29
<b>6. Apteegi juhtimine</b>	
6.1 Kliendisuhete juhtimine apteegis .....	30
6.2 Personali juhtimine .....	30
6.3 Vigade avastamine ja ennetamine .....	31
6.4 Teabe edastamine .....	32
6.5 Turvalisuse tagamine .....	32
6.6 Apteegi juhataja ülesanded .....	33

---

<b>7. Kommunikatsioon</b>	
7.1 Apteegi sisekommunikatsioon .....	34
7.2 Apteegi väliskommunikatsioon .....	35
7.3 Kommunikatsioonikohustus .....	36
7.4 Apteeker lektorina ja artiklite koostajana .....	37
7.5 Kampaaniad ja nendes osalemine .....	38
7.6 Apteeker kui apteegi-, ravimi- või tervisetemade aramusliider .....	38
<b>8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina</b>	
8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus .....	39
8.2 Elukestva õppe meetodid .....	40
8.3 Apteek kui praktikabaas .....	41
<b>9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine</b>	
9.1 Õigusaktid ja teabeallikad .....	43
9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ning teabeallikate kasutamine .....	44
<b>10. Erialane eetika ja sõltumatus</b>	
10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel .....	46
10.2 Enesetäiendamine .....	47
10.3 Osalemine avalikus elus (reklaamides, üritustel) apteekrina .....	47
<b>MÕISTED</b> .....	48
<b>LISA</b>	
Juhend tervisenäitajate määramiseks .....	54
<b>INDIKAATORID</b> .....	58

# 1. RAVIMISUHTLEMINE RAVIMITE RATSIONAALSE JA TÕHUSA KASUTAMISE TAGAMISEKS

**Eesmärk:** koostöös patsiendiga selgitatakse välja tema retseptiravimitega seotud vajadused ja/või probleemid ning jagatakse talle piisavalt teavet ravimite tõhusaks ja ohutuks kasutamiseks; haigusnähtude hindamise kaudu uuritakse patsiendi iseravimise võimalikkust, leitakse eneseravimiseks sobivaimad lahendused; selgitatakse käsimüügiravimite jt apteegikaupade (edaspidi toodete) kasutamist.

Ravimisuhtlemise all mõistetakse patsiendi terviseprobleemide väljaselgitamist, vajadusel sobivaima(te) ravimi(te) valimist ja vajaliku ravimiteabe jagamist.

## 1.1 Retseptiravimi kasutamise nõustamine ja väljastamine

- 1.1.1 Ravimi väljastamisel apteegist lähtutakse patsiendist, talle välja kirjutatud retseptist ning ravimi õigest ja ohutust kasutamisest.
- 1.1.2 Apteegist väljastatakse nii tööstuslikult toodetud kui ka apteegis valmistatud seeriaviisilisi ja ekstemporaalseid ravimeid. Kui apteegil puudub ravimi valmistamise kohustus või raviaineid pole võimalik tellida, siis tagab apteek parima võimaliku lahenduse patsiendi jaoks.
- 1.1.3 Ravimiteabe jagamiseks selgitatakse välja patsiendiga seotud teave (patsiendi vanus, kaasnevad haigused ja nende ravi, võimalikud allergiad, teiste ravimite kasutamine jt).
- 1.1.4 Toimeainepõhise retsepti korral antakse apteegikülastajale võimalus valida eri ravimpreparaatide vahel, kuid esmalt soovitatakse hinnalt soodsaimat ravimit. Apteegis konkreetse ravimi puudumise korral tellitakse ravim apteeki või suunatakse patsient edasi sobivasse apteeki, seejuures lepatakse suunamine eelnevalt kokku.
- 1.1.5 Apteegist väljastatakse ravim alati koos pakendi infolehega (v.a müügiloata ravimid, ekstemporaalsed ravimid).
- 1.1.6 Ravimi väljastamisel selgitatakse ravimiga seotud olulisi koos- ja kõrvaltoimeid.
- 1.1.7 Ravimit väljastades teavitatakse patsienti, et kui ravimit kasutades ilmneb kõrvaltoimeid, tuleks tal sellest teada anda oma arstile ja Ravimiametile. Kõrvaltoime teatist on võimalik vormistada ka Ravimiameti veebikesk-



konnas, paberkujul või apteegis. Apteeker abistab patsienti teatise täitmise juures või vormistab selle ise.

- 1.1.8 Ravim väljastatakse koos kasutusjuhendiga (manustamise sagedus, aeg, vajadusel ravikuuri pikkus, toime saabumise kiirus jm) ning soovitatakse lugeda pakendi infolehte. Väljastamisel jagatakse teavet ravimi kasutamise eripäradest (nt suposiidid, dispergeeruvad tabletid, inhaleeritavad ravimid).
- 1.1.9 Ravimi väljastamisel teavitatakse ravimi õigest säilitamisest kodustes tingimustes (õigel temperatuuril, lastele kättesaamatus kohas, arusaadavalt märgistatult) ja transportimisel ning ravimi kõlblikkuse ajast, eriti juhul, kui ravimi kasutusaeg pärast pakendi avamist on piiratud.
- 1.1.10 Apteeker veendub, et ravimi väljaostja on teabest aru saanud. Apteekri ülesanne on teha endast olenev, et patsient oskab ravimit õigesti kasutada ja nõuetekohaselt säilitada. Kui tekib kahtlus, et patsiendil on madal ravijärgimus või ta kõhkleb ravimi kasutamise vajalikkuses või otstarbekuses, tuleb apteekril patsienti nõustada, et ravijärgimust parandada.
- 1.1.11 Ravimi väljastamisel tekkida võivate vigade ennetamiseks ja tekkinud probleemolukordade lahendamiseks on apteegis loodud toimiv süsteem ning apteekrid käituvad selle alusel (osaliselt kirjeldatud punktis 4.2.3).
- 1.1.12 Patsiendil soovitatakse haigusnähtude püsimise ja ravimite kasutamiseiga seotud probleemide tekkimise korral pöörduda tagasi apteeki, vajadusel soovitatakse võtta ühendust arstiga.

## **INDIKAATORID:**

### ***Retsepti vormistamise kontrollimine***

- 1.1 *Ebakorrektse/puudulikult vormistatud või võltsimiskahtlusega retsepti avastamise korral tehakse järelepärimisi nt ravimi väljakirjutajale või Raviametile.*

### ***Patsiendi identifitseerimine ja tema ravimiga seotud teave***

- 1.2 *Alati tehakse kindlaks ravimi saaja ja isikut tõendava dokumendi alusel väljaostja.*
- 1.3 *Selgitatakse, kas patsiendile on ravim määratud esmakordselt või korduvalt.*
- 1.4 *Selgitatakse välja patsiendist tulenevad ja ravitulemust mõjutada võivad tegurid (nt vanus, elustiil, rasedus või rinnaga toitmine).*

### **Ravimi valik**

- 1.5 *Toimeainepõhise retsepti korral soovitatakse patsiendile esmalt hinnalt soodsaimat ravimit.*
- 1.6 *Hinnatakse ravimvormi vastavust arsti väljakirjutatud raviskeemile.*
- 1.7 *Ravimi puudumise korral tellitakse see apteeki või suunatakse patsient edasi sobivasse apteeki, seejuures lepatakse suunamine eelnevalt kokku.*
- 1.8 *Tehakse järelepärimisi, kui vajalik ravim hulгимүүгивörgus puudub.*

### **Ravimiga seotud teave**

- 1.9 *Kontrollitakse, kas ravimi annus jääb tavapärase annuse piiridesse (arvestades patsiendi vanust).*
- 1.10 *Hinnatakse, kas väljakirjutatud ravimi kogus vastab ravikuuri pikkusele.*
- 1.11 *Selgitatakse, kas ravimil on konkreetsel juhul vastunäidustusi.*

### **Ravimi väljastamine ja ravimi ratsionaalse kasutamise tagamine**

- 1.12 *Ravimipakendile märgitakse alati ravimi kasutusjuhend (annus, manustamisaeg, vajadusel ravikuuri pikkus), v.a juhul, kui patsient seda ei soovi.*
- 1.13 *Ravimipakendile märgitakse patsiendi nimi.*
- 1.14 *Antakse soovitus lugeda pakendis olevat infolehte.*
- 1.15 *Selgitatakse arusaadaval viisil ravimi toimet.*
- 1.16 *Selgitatakse ravimvormist tulenevaid manustamise erisusi.*
- 1.17 *Selgitatakse ravimi sagedasemaid koos- ja kõrvaltoimeid.*
- 1.18 *Nõustatakse ravimi manustamiseks vajalike abivahendite kasutamise kohta (nt insuliiniõelad, süstlad, inhalaatorid).*
- 1.19 *Selgitatakse ravimi toime saabumise kiirust.*
- 1.20 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist ja kõlblikkusaega (sh transpordil ja sõltuvalt ravimvormist pärast pakendi esmast avamist).*
- 1.21 *Selgitatakse välja patsiendi elustiili-, üldseisundi vm tegurid, mis võivad mõjutada ravitulemust.*
- 1.22 *Pakutakse tõenduspõhist lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid).*
- 1.23 *Nõustamise kestel veendutakse, et patsiendile on räägitud info olulisemad aspektid meelde jäänud.*

- 1.24 *Küsitakse, kas patsiendil on haigus(t)e või ravimi(te) kohta tekkinud lisaküsimusi.*
- 1.25 *Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või võtta ühendust arstiga.*

## **1.2 Iseravimine. Käsimüügiravimite jt toodete kasutamise nõustamine ja väljastamine**

- 1.2.1 Nii terviseprobleemi kirjeldamisel kui ka konkreetse ravimi küsimisel tehakse esmalt kindlaks, kes ravi vajab, ning alustatakse ravimisuhtlemist kaebuste/sümptomite selgitamisega.
- 1.2.2 Ravimisuhtlemise ajal selgitatakse välja probleemi olemus, korduvus ja intensiivsus, see, mida patsient on selle lahendamiseks juba ette võtnud, milliseid ravimeid ja raviviise kasutanud, kas on konsulteeritud arstiga ja milliseid soovitusi on arstilt saadud. Vajadusel selgitatakse kaasuvate haiguste esinemist. Kaalutakse võimalust, et sümptomid on juba kasutatavate ravimite kõrvaltoimed.
- 1.2.3 Saadud teabest ja erialateadmistest lähtudes hinnatakse, kas pakkuda patsiendile iseravimise võimalusi või soovitada tal pöörduda arsti poole.
- 1.2.4 Koostöös apteegikülastajaga tehakse valik eri raviviiside (k.a elustiili muutused), käsimüügiravimite vm toodete hulgast.
- 1.2.5 Apteegikülastajat nõustatakse käsimüügiravimi ja/või muu toote kasutamise kohta, arvestades patsiendi vajadustega.
- 1.2.6 Apteegikülastajale selgitatakse valitud ravimi/tootega seotud sagedasemaid koos- ja kõrvaltoimeid.
- 1.2.7 Apteegikülastajat teavitatakse, et kui ravimit kasutades ilmneb kõrvaltoimeid, tuleks sellest teada anda oma arstile ja Raviametile. Kõrvaltoime teatist on võimalik vormistada ka Raviameti veebikeskkonnas, paberkujul või apteegis. Apteeker abistab patsienti teatise täitmise juures või vormistab selle ise.
- 1.2.8 Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamisel teavitatakse selle õigest säilitamisest kodustes tingimustes (õigel temperatuuril, lastele kättesaamatus kohas, arusaadavalt märgistatult) ja transportimisel ning ravimi kõlblikkuse ajast, eriti juhul, kui ravimi kasutusaeg pärast pakendi avamist on piiratud.
- 1.2.9 Nõustamisel veendutakse, et apteegikülastaja saab talle antud selgitustest ja soovitustest aru.

- 1.2.10 Kui haigusnähud püsivad või ravimite kasutamisega tekib probleeme, soovitatakse pöörduda tagasi apteeki või vajadusel võtta ühendust arstiga.

## **INDIKAATORID:**

### ***Terviseprobleemi korral selgitatakse välja***

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

### ***Ravimiviisi valik***

- 1.32 *Hinnatakse, mis eesmärgil (ravi, terviseprobleemi leevendamine või ennetamine) valitavat ravimit või toodet plaanitakse kasutada.*
- 1.33 *Selgitatakse, milliseid ravimeid, tooteid või raviviise on eelnevalt kasutatud ja milline on olnud tulemus.*
- 1.34 *Selgitatakse patsiendist (nt vanus, rasedus või rinnaga toitmine) ja/või patsiendi elustilist tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada käsimüügiravimi ja/või toote valikut ja ravitulemust.*
- 1.35 *Teavitatakse toimeaine piires erineva hinnaga ravimpreparaatidest.*
- 1.36 *Juhitakse tähelepanu ravimi ja/või toote olulistele aspektidele (nt maitse, vorm jt kasutamiserisused, toksilisus üleannustamisel, vastunäidustused).*
- 1.37 *Vajadusel selgitatakse mittefarmakoloogilise ravi võimalikkust.*
- 1.38 *Soovitatakse erinevaid abivahendeid (nt plaastrid, sidemed) ja esmaabivõtteid.*

### ***Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamine ning ratsionaalse kasutamise tagamine***

- 1.39 *Apteegikülastajale selgitatakse arusaadaval viisil ravimi/raviviisi toimet.*
- 1.40 *Selgitatakse ravimi manustamist, annustamist jt ravivõtteid.*
- 1.41 *Selgitatakse ravikuuri/raviviisi kasutamise kestust.*

- 1.42 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil) ja kasutuskõlblikkust pärast pakendi avamist.*
- 1.43 *Selgitatakse ravimi/raviviisi toime saabumise kiirust.*
- 1.44 *Selgitatakse ravimi/raviviisi kasutamisega kaasnevaid sagedasemaid kõrval- ja koostoimeid.*
- 1.45 *Pakutakse tõendus põhised lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid).*
- 1.46 *Selgitatakse, kas apteegikülastajal on tekkinud lisaküsimusi.*
- 1.47 *Nõustamise kestel veendutakse, et apteegikülastajale on räägitud teabe olulisemad aspektid meelde jäänud.*
- 1.48 *Ravimite kasutamise probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga.*

### **1.3 Infoallikate kasutamine kvaliteetse ravimisuhtlemise tagamiseks**

- 1.3.1 Apteeker oskab leida, analüüsida ja tõlgendada patsiendi haigusnähtudega seotud ja/või retsepti- või käsimüügiravimite teavet ning seda suuliselt või kirjalikult edastada.
- 1.3.2 Apteekril on erialased teadmised, oskused ja kogemused infoallika tüübi (nt sõltumatu teabeallikas, reklaamiv / müüki edendav teabeallikas, teadusartikkel) määratlemiseks.
- 1.3.3 Apteekril on erialateadmised infoallika sisuliseks hindamiseks.
- 1.3.4 Apteekril on infotehnoloogilised teadmised, et vajalikke infoallikaid kiiresti leida ja kasutada.

## 2. TERVISE JÄLGIMINE, TERVISE EDENDAMINE JA HAIGUSTE ENNETUSTÖÖ

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

### 2.1 Üldpõhimõtted

- 2.1.1 Apteek võib pakkuda lisateenuseid, mis on seotud tervise edendamise, haiguste ennetamise (terviseriskide hindamine, terviseseisundi jälgimine, tervisenäitajate määramine) või ravimite kasutamise hindamisega.
- 2.1.2 Lisateenuseid ei osutata tavapärase ravimite väljastamise ja sellega seonduva raviminõustamise raames, vaid see on eraldi teenus.
- 2.1.3 Lisateenuseid osutatakse soovitatavalt eelneval kokkuleppel apteekriga selleks ette nähtud ruumis või ruumiosas.
- 2.1.4 Apteegi lisateenuseid võib pakkuda ka väljaspool apteeki (nt hooldekodus, eakate päevadel, terviseüritustel).

### 2.2 Ravimite kasutamise hindamine

- 2.2.1 Ravimite kasutamist hindab proviisor, kes on saanud selleks vajaliku täiendava ettevalmistuse.
- 2.2.2 Ravimite kasutamist hinnates selgitab apteeker küsitledes või andmeallikaid kasutades välja patsiendi konkreetsel hindamisperioodil kasutatavad ravimid (sh käsimüügiravimid), toidulisandid jm.
- 2.2.3 Apteeker teeb selgeks, kas patsient järgib ravimeid kasutades arsti soovitusi, kas võib tegemist olla ravimite kumuleeruva kasutamisega (paralleelselt kasutusel mitu sarnase toimega ravimit); kas ta on iseseisvalt loobunud mõne arsti määratud ravimi kasutamisest; kas ta peab kinni annustamisskeemist, manustamisaegadest, nõudest manustada ravimit koos toiduga jm olulistest ravimite kasutamise tingimustest; kas ravimite kasutamisega seonduv mingeid probleeme või takistusi; kas kasutatavatel ravimitel on olulisi vastunäidustusi, ilmnenu on ravimite koos- või kõrvaltoimeid jne.

- 2.2.4 Apteeker hindab ravimite kasutamise sobivust arsti määratud raviskeemi, ravijuhiste ja ravimi kasutusjuhendiga ning selgitab välja võimalike probleemide olemuse ja põhjuse.
- 2.2.5 Vajadusel korrigeerib apteeker patsiendi ravimite kasutamist (nt juhib tähelepanu õigetele manustamisaegadele ja -tehnikale, ravimi ja toidu koosmanustamisele, mitme ravimi koosmanustamisel nende omavahelelisele kombineerimisele). Apteeker ei muuda iseseisvalt arsti määratud raviskeemi.
- 2.2.6 Apteeker selgitab patsiendile tema kasutatavate ravimite toimet, probleemi olemust ja lahendusi selle kõrvaldamiseks või vähendamiseks. Vajadusel räägib ta lähemalt ka kasutatavate ravimite koos- ja kõrvaltoimetest: täpsustab nende esinemissagedust, avaldumisvormi, mõju ravitulemusele ja -järgimusele.
- 2.2.7 Kui apteeker selgitab välja, et patsiendile arsti määratud raviskeem vajab muutmist (nt kasutusel on mitu sarnase toimega ravimit, kasutatavatel ravimitel on patsiendile olulised vastunäidustused, esinevad koos- või kõrvaltoimed), võtab apteeker ühendust raviarstiga ning konsulteerib temaga. Kui koostöös selgub, et raviskeem vajab muutmist, suunab apteeker patsiendi arsti vastuvõtule ning annab talle kaasa lühikirjelduse avastatud probleemidest ja võimalusel soovitud ravimi valikut korrigeerida.
- 2.2.8 Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse apteegis: märgitakse ära probleemi olemus, patsiendi kasutatavad ravimid, apteekri hinnang ning antud juhised ja soovitusel. Patsiendi nõusolekul säilitatakse hindamise andmed apteegis. Patsiendile antakse kaasa kirjalik kokkuvõte ravimite kasutamise hindamise tulemustest.

### **INDIKAATORID:**

- 2.1 *Apteegis osutatavat ravimite kasutamise hindamise teenust ei pakuta tavapärase ravimi väljastamise raames, vaid eraldi teenusena.*
- 2.2 *Ravimite kasutamise hindaja on saanud selleks täiendava ettevalmistuse.*
- 2.3 *Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse ja säilitatakse apteegis.*

## 2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine

- 2.3.1 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise lisateenustes keskendutakse sagedamini esinevatele levinumatele terviseriskidele, nagu normist kõrvale kalduv vererõhk, kõrgeenenud veresuhkru ja kolesterooli tase veres, ülekaalulisus, vähene kehaline aktiivsus, suitsetamine, alkoholi tarvitamine, unehäired jne.
- 2.3.2 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise teenust pakutakse apteegis püsivalt või apteegis toimuvatel tervisekampaaniatel. Kui teenuseid osutatakse ilma apteekri sekkumise ja järelevalveta (nt automaadmõõtmine, teiste firmade kampaaniad apteegi pinnal), siis neid apteegiteenuse lisateenusena ei käsitata.
- 2.3.3 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise teenust võib osutada proviisor, farmatseut vm Terviseametis registreeritud tervishoiutöötaja, kes on saanud selleks täiendava erialase ettevalmistuse. Tervisenäitajate määramiseks peab teenuste osutaja olema saanud vastava juhendamise pädevalt spetsialistilt või tutvunud sellekohase juhendmaterjaliga.
- 2.3.4 Terviseriske ja -näitajaid hinnatakse eelnevalt välja töötatud struktureeritud intervjuu või küsimustiku abil ning teenusesaajale selgitatakse terviseriskide olemust, tähtsust ja võimalikke tagajärgi. Vajadusel määratakse teenusesaaja tervisenäitajaid (konkreetsed juhendid toodud juhise lisas).
- 2.3.5 Vajadusel antakse soovitusi elustiili, toitumist vms muuta või arsti poole pöörduda. Pakutakse tõendus põhise teemakohast lisateavet (nt apteegis olevad trükised, infoportaalid, andmebaasid).
- 2.3.6 Terviseriskide ja -näitajate hindamine dokumenteeritakse apteegis: märgitakse ära probleemi olemus, apteekri hinnang ning antud juhised ja soovitused. Apteegikülastaja nõusolekul säilitatakse hindamise andmed apteegis. Apteegikülastajale antakse kaasa kirjalik kokkuvõtte hindamise tulemustest.

### **INDIKAATORID:**

- 2.4 *Kõik tervise edendamise ja haiguste ennetamise lisateenuse pakujad on saanud selleks vajaliku väljaõppe ning omavad väljaõppe tunnistust.*
- 2.5 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseriskide hindamist.*



- 2.6 *Apteegis osutatakse lisateenusena tervisenäitajate määramist:*
  - 2.6.1 *Tervisenäitajate mõõtmise teenuse osutajad on saanud vastava väljaõppe ja omavad väljaõppe kohta tunnistust.*
  - 2.6.2 *Mõõdetakse vererõhku.*
  - 2.6.3 *Määratakse veresuhkru sisaldust veres.*
  - 2.6.4 *Määratakse üldkolesterooli sisaldust veres.*
  - 2.6.5 *Määratakse hemoglobiini sisaldust veres.*
  - 2.6.6 *Määratakse kehakoostist.*
  - 2.6.7 *Määratakse mõnda eelpool kirjeldamata tervisenäitajat  
..... (märkida punktiirile).*
- 2.7 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseseisundi jälgimist.*
- 2.8 *Apteegis osutatud lisateenused (visiidid, tulemused, soovitusel) dokumenteeritakse ja säilitatakse apteegis.*
- 2.9 *Tervisenäitajate mõõtmise teenust on viimase 2 aasta jooksul pakutud ka väljaspool apteeki.*
- 2.10 *Apteek on viimase 2 aasta jooksul osalenud tervise- ja keskkonnakampaniates.*

## 3. RAVIMITE VALMISTAMINE APTEEGIS

**Eesmärk:** kõik apteegid (ka need, kus ei valmistata ravimeid) peavad tagama kvaliteetse ektemporaalse ravimi väljastamise patsiendile, ravimi valmistav apteek järgib kindlaid ravimite valmistamise juhiseid ning kasutab kvaliteetseid ja eelnevalt kontrollitud koostisaineid.

### 3.1 Ektemporaalse retsepti käsitlemine

- 3.1.1 Apteeker, kelle poole pööratakse ektemporaalse ravimi saamiseks, tagab selle, et patsiendile väljastatakse ravim kas sellest või mõnest teisest apteegist, ning lepib kokku ravimi valmistamise ja patsiendini toimetamise aspektid.
- 3.1.2 Apteegis hinnatakse, kas ektemporaalse ravimi valmistamine on tehnoloogiliselt võimalik ja põhjendatud.
- 3.1.3 Kui selgub, et ravim on tööstuslikult toodetuna olemas, seda ei ole võimalik tehnoloogiliselt valmistada või selle koostises on küsitavusi, võtab apteeker ühendust ravimi väljakirjutajaga (vt lk 34).
- 3.1.4 Kui ravimi väljakirjutajaga ei ole võimalik kontakteeruda ning ravimi vajadus on kiireloomuline, siis võetakse retsept valmistamiseks vastu, ravimi valmistaja teeb vajalikud täiendused ja muudatused ravimi koostises oma erialateadmistele ja kogemustele tuginedes ning dokumenteerib tehtud muudatused.
- 3.1.5 Kui ravimivajadus ei ole kiireloomuline, võetakse retsept apteeki vastu ning lahendatakse tekkinud probleem koos ravimi väljakirjutajaga. Selleks kontakteerub apteeker ravimi väljakirjutajaga (vt lk 34).

#### **INDIKAATORID:**

- 3.1 *Apteek on valmistanud viimase aasta jooksul ektemporaalseid ravimeid.*
- 3.2 *Ravimite valmistamise kohustuseta apteek korraldab selle, et ravim valmistatakse teises apteegis (uurib välja, kus ravimit valmistada saab, ning lepib teise apteegiga kokku valmistamise ja kättesaamise).*
- 3.3 *Ravim valmistatakse üldjuhul kuni 48 tunni jooksul retsepti esitamisest (v.a nädalavahetusel).*

- 3.4 *Apteegis peetakse arvestust retseptide üle, mille alusel ei ole olnud võimalik ravimit valmistada, ning dokumenteeritakse mittevalemistamise põhjus.*
- 3.5 *Apteeki esitatud ekstemporaalsete retseptide arv kvartalis .....*
- 3.6 *Ekstemporaalsete retseptide arv, mille alusel on valmistatud ravim, kvartalis .....*
- 3.7 *Valmistatud ekstemporaalsete retseptide osakaal esitatud ekstemporaalsetest retseptidest kvartalis .....*
- 3.8 *Kõikidest retseptide arvust ekstemporaalsete retseptide osakaal kvartalis .....*
- 3.9 *Apteegis on toimiv süsteem vajaliku toime- või abiaine hankimiseks (k.a teisest apteegist).*

## 3.2 Ravimite valmistamine

- 3.2.1 Valmistatava ravimi kvaliteedi tagamiseks ei tegele apteeker samal ajal teiste tööülesannetega. Korraga valmistatakse ühte ravimit.
- 3.2.2 Ravimite valmistamise protsess peab olema korraldatud nii, et kasutatakse ettenähtud raviaineid vastavates kogustes. Veel kasutamata ja juba kasutatud ained ning töövahendid peavad segimineku vältimiseks olema selgesti eraldatud.
- 3.2.3 Sortimendi laiendamiseks ja patsiendi kiiremaks teenindamiseks valmistab apteek vajadusel seeriaviisilisi ravimeid väljastamiseks nii ekstemporaalse ravimi retsepti alusel kui ka käsimüügiravimina.
- 3.2.4 Iga valmistatava ravimi kohta on apteegis juhend, mille sisu tunnevad ravimite valmistamisega seotud apteekrid.
- 3.2.5 Lisaks ravimitele võib apteegis valmistada toidulisandeid või loodus- tooteid, mis eristab apteeki heas mõttes teistest apteekidest.

### INDIKAATORID:

- 3.10 *Töökorralduslikult on tagatud, et ravimite valmistamise ajal ei tegele apteeker teiste tööülesannetega.*
- 3.11 *Apteegis valmistatud ravimipakendite arv aastas .....*
- 3.12 *Apteegis valmistatud erinevate raviminimetuste arv aastas .....*

- 3.13 *Apteegis on olemas juhendid kõikide valmistatud ravimite valmistamiseks.*
- 3.14 *Iga ravimeid valmistav ja kontrolliv apteeker on ravimite valmistamise juhendite sisust teadlik.*

### **3.3 Ravimi kontroll**

- 3.3.1 *Kõik apteeki saabunud ravimite valmistamiseks kasutatavad ained kontrollitakse organoleptiliselt.*
- 3.3.2 *Valmistatud ravimit kontrollib ja vajalikud andmed dokumenteerib reeglina teine apteeker, v.a ühe apteekriga apteegis.*
- 3.3.3 *Ravimi kvaliteeti hinnatakse peamiselt organoleptiliselt: värvuse, homogeensuse, peenestusastme, lõhna vm tunnuste alusel. Lahuste juures hinnatakse ainete lahustumise täielikkust ja lahuse värvust; pulbritel värvust ja peenestusastet.*
- 3.3.4 *Ravimite kaalu ja mahtu kontrollitakse kvantitatiivselt (nt doseeritud pulbritel kontrollitakse pisteliselt kolme pulbri kaalutist).*
- 3.3.5 *Apteegi tavapärasest retseptuurist lähtudes on apteegis reaktiivid ja töövahendid ravimite analüütiliseks testimiseks.*

#### **INDIKAATORID:**

- 3.15 *Ravimite valmistamiseks kasutatavad ained kontrollitakse organoleptiliselt enne esmakordset kasutamist.*
- 3.16 *Ravimiametis kontrollitud apteegis valmistatud ravimid on olnud kvaliteetsed viimase 3 aasta jooksul.*
- 3.17 *Nõuetele mittevastava ravimi esinemise korral selgitatakse alati välja vea põhjus.*
- 3.18 *Kvaliteedi kontroll dokumenteeritakse apteegis.*

### **3.4 Ruumid ja hügieeningimused**

- 3.4.1 *Ravimeid valmistatakse selleks ette nähtud tingimustes töhusa kontrolli all, kasutades vajalikke vahendeid ja kontrollitud, kvaliteedinõuetele vastavaid aineid.*
- 3.4.2 *Enne ravimi valmistamist peseb ja desinfitseerib apteeker käed. Juuksed ja habe kaetakse.*

## 4. RAVIMITE JA APTEEGIKAUPADE KÄITLEMINE

**Eesmärk:** apteeki ravimeid ja apteegikaupu valides lähtutakse õigusaktide nõuetest ja apteegikülastajate vajadustest. Apteek tagab ravimite ja apteegikaupade kvaliteetse säilitamise ja väljastamise. Kõlbmatuid ravimeid käideldakse nõuetekohaselt.

### 4.1 Hankimine ja varude tagamine

- 4.1.1 Apteegis tagatakse laialdane ja pidevalt uuendatav ravimite jt toodete valik. Ravimite ja apteegikaupade piisava varu tagamiseks on apteegis olemas tööeeskirjad ning toimiv süsteem.
- 4.1.2 Patsiendile sobiva ravimi või sama toimeainega eri ravimite hulgast sobivama preparaadi / sobivamate preparaatide kiiremaks leidmiseks rühmitatakse ravimeid toimeainepõhiselt.
- 4.1.3 Ravimitega seotud tellimuste ja päringute tegemiseks on apteegis ravimite hulgemüügiettevõtete, ravimitootjate ja Ravimiameti kontaktandmed.
- 4.1.4 Ravimeid vastu võttes hindab apteeker, et tegemist ei oleks võltsitud tootega.
- 4.1.5 Apteegis on kättesaadav info Haigekassa hüvitatavate ravimite, meditsiiniseadmete jm abivahendite kohta.
- 4.1.6 Müügiiloata ravimi hankimisel võtab apteeker ühendust ravimite hulgemüügiga tegelevate ettevõtetega ning selgitab välja võimaliku tarneaja ja tarnimise asjaolud. Apteeker annab patsiendile (vajadusel ka arstile) tagasisidet tarnimise aja ja ravimi ligikaudse hinna kohta ning kui preparaati ei ole võimalik tellida, teavitab sellest nii patsienti kui ka arsti. Apteeker soovib patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimist taotleda.

### INDIKAATORID:

- 4.1 *Apteegis on kaubavarude jälgimise ja täiendamise süsteem.*
- 4.2 *Apteegis on juurdepääs erialaseltside taotluste põhjal kasutada lubatud müügiiloata ravimite nimekirjadele.*
- 4.3 *Apteegis jälgitakse Ravimiameti kodulehel kuvatud teavet ravimite tarnearskuste esinemise kohta.*

- 4.4 *Apteeker soovitab patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimist taotleda.*

## 4.2 Säilitamine ja väljastamine

- 4.2.1 Apteegis on loodud tingimused ravimite ja apteegikaupade kvaliteetseks säilitamiseks. Võimalusel tuleks rakendada tehnilist lahendust, mis võimaldab pidevalt temperatuuri salvestada ja tagasiulatuvalt jälgida. Kui säilitamistingimused mingil ajahetkel ei vasta ravimi säilitamiseks ette nähtud nõuetele, tuleb probleem esimesel võimalusel lahendada. Juhul kui säilitamistingimustest tulenevalt on alust kahelda ravimi kvaliteedis, kõrvaldatakse ravim käibelt. Vajadusel konsulteeritakse müügiloa hoidja ja Raviametiga.
- 4.2.2 Apteegis on loodud süsteem ravimite ja teiste apteegikaupade kõlblikkusaja jälgimiseks. Lühema aegumistähtajaga ravimid ja muud apteegikaubad on eristatud.
- 4.2.3 Ravimi väljastamisel tekkivate vigade vältimiseks hoitakse apteegis eraldi või eristatakse selgelt sama ravimi erinevad annused; sama toimeainega erinevad ravimvormid (nt prolongeeritud tabletid); erinevad ravimpreparaadid, millel on väliselt sarnane pakend; erineva kasutamisesmärgiga ravimpreparaadid, mille nimetustel on sarnane kirjapilt.
- 4.2.4 Ravimi eritingimustel säilitamisest ja kasutamisest tuleb teavitada patsienti ning vastava info võiks (arvuti)süsteem apteekrile kuvada ravimi väljastamise ajal.
- 4.2.5 Termolabiilsete ravimite transportimiseks (nt hoolekande- ja tervishoiuasutustele, haruapteeki) tuleb kasutada termokasti vm tehnilisi vahendeid.
- 4.2.6 Kui ravim vajab manustamise ettevalmistamiseks lisatoimingut, nt veega suspendeerimist, valmistatakse ravim manustamiseks ette apteegis (v.a juhul, kui patsient seda ei soovi). Valmistamisruumideta apteegis on loodud sobivad tingimused ravimite manustamiseks vajalike ettevalmistuste tegemiseks.

### **INDIKAATORID:**

- 4.5 *Apteegis on süsteem ravimite kõlblikkusaja jälgimiseks.*
- 4.6 *Apteegis on süsteem ravimi väljastamisel tekkivate vigade ennetamiseks (sama toimeaine erinevad tugevused, sarnased pakendid jne).*

- 4.7 *Apteegis on termolabiilsete ravimite väljastamiseks asutustele olemas termokastid vm analoogsed vahendid.*
- 4.8 *Apteegis on loodud võimalused eri ravimvormide (nt suspensioonide) manustamise ettevalmistamiseks.*
- 4.9 *Ravimite korral, mis vajavad manustamise ettevalmistamist, pakub apteek alati seda võimalust.*

### **4.3 Kõlbmatud ravimid**

- 4.3.1 Apteegis on korraldatud kõlbmatute ravimite vastuvõtmine elanikkonnalt ja välistatud nende sattumine käibesse või kõrvaliste isikute kätte.
- 4.3.2 Apteegis on eraldi hoiukohad käibelt kõrvaldatud ja elanikkonnalt vastu võetud ravimitele.
- 4.3.3 Jäätmete ohutuks kõrvaldamiseks on apteekrid teadlikud jäätmekäitluse üldisest korraldusest ja lähikonnas pakutavatest võimalustest (nt ohtlike jäätmete käitlejad, jäätmejaamad, vastuvõtupunktid).

#### **INDIKAATORID:**

- 4.10 *Apteegis on olemas teave kohalike jäätmekäitlusvõimaluste kohta.*
- 4.11 *Apteegis on eraldi hoiukohad käibelt kõrvaldatud ja elanikkonnalt vastu võetud ravimitele.*

### **4.4 Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud**

- 4.4.1 Kvaliteediprobleemide lahendamiseks on apteegis loodud süsteem, mille kaudu tagatakse see, et juhtumid ja nende lahenduskaik dokumenteeritakse ning probleemist teavitatakse Ravimiametit. Sellest süsteemist on teadlikud kõik apteegi töötajad.
- 4.4.2 Apteegis on juhend kvaliteedikaubuste käsitlemiseks. Teave peab jõudma ka teiste sama apteegi erialatöötajateni, vajadusel viivitamatult.
- 4.4.3 Kaebuse vastuvõtmisel kasutatakse andmeväljadega vormi, loetelu küsimustest vm abivahendit, mille abil saadakse patsiendilt juhtumi lahendamiseks vajalikku teavet (juhtumite lahendamist ja kokkuvõtva info edastamist kõigile osapooltele vt lk 34).
- 4.4.4 Igale apteekrile peab olema kättesaadav teave kvaliteediprobleemide ja kaebuste, ravimite tagasikutsumiste ning muude väljastamise piirangute kohta.

### **INDIKAATORID:**

- 4.12 *Apteeki esitatud ravimite kvaliteeti puudutavad kaebused dokumenteeritakse.*
- 4.13 *Apteegis on süstematiseeritud teave kaebustest, kvaliteediprobleemidest, ravimite tagasikutsumistest jm väljastamise piirangutest.*
- 4.14 *Iga apteeker teab, kuidas tegutseda ravimi kvaliteediprobleemi avastamise korral.*
- 4.15 *Kvaliteediprobleemist teada saanud apteeker tagab, et teave sellest jõuab ka Ravimiametisse (apteek teavitab vahetult Ravimiametit või saavutab selge kokkuleppe hulgimüüja või müügiloa hoidja esindusega).*



## 5. APTEEGI RUUMID JA TEHNILINE VARUSTATUS

**Eesmärk:** apteegi ruumid ja tehniline varustatus tagavad kvaliteetse apteegi-teenuse osutamise, patsiendile privaatsuse ja personalile head tööttingimused.

### 5.1 Apteegi paiknemine ja tähistus

- 5.1.1 Apteegi asukoht peab võimaldama külastajatele pakkuda võimalikult operatiivset ja kvaliteetset teenust.
- 5.1.2 Apteegi tähistus peab olema kergesti märgatav ning see, et tegemist on apteegiga, üheselt arusaadav.
- 5.1.3 Välisukse laius ja uste paigutus peab võimaldama apteeki siseneda ratas-  
tooli ja lapsevankriga. Soovitatav on kaldtee olemasolu. Kaldtee puudumise  
korral peab väljas olema kell, fonolukk vm, millega väljas viibiv abivajaja  
annaks endast apteekrile märku.
- 5.1.4 Kui apteegi omanikule kuulub ka teisi ettevõtteid (nt tervisekaupade  
poed), 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/lifti olemasolu).*
- 5.2 *Kaldtee/lifti puudumise korral on väljas kell/fonolukk.*

### 5.2 Üldised soovitused apteegi ruumidele

- 5.2.1 Apteegi ruumid peavad olema kvaliteetse teenuse osutamiseks piisava suuruse, optimaalse paigutuse ja vajaliku varustusega.
- 5.2.2 Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, valmistamis-, lao-, kontori- ja personali-ruumid) peavad moodustama ühtse ja funktsionaalse terviku.
- 5.2.3 Apteegi sisekujundus peab olema tervishoiuasutusele kohane.

## **INDIKAATORID:**

- 5.3 *Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, valmistamis-, lao-, kontori- ja personali-ruumid) asuvad ühtses tervikus.*

### **5.3 Ofitsiin ja nõustamisruum**

- 5.3.1 Apteegi ofitsiin peab olema piisava suurusega ja võimaldama apteegikülastajaid privaatselt nõustada. Töökohtade arv peab olema vastavuses külastajate arvuga.
- 5.3.2 Apteegi töökorraldusest ja töö spetsiifikast lähtudes võib retseptiravimite väljastamine olla ofitsiinis eraldatud käsimüügiravimite ja/või ülejäänud toodete müügist. Sel juhul on erinevad apteegiteenuse osad selgelt tähistatud.
- 5.3.3 Apteegikülastajal peaks olema võimalik nõustamise ajal istuda.
- 5.3.4 Teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele võiks olla ofitsiinis loodud istumisvõimalus.
- 5.3.5 Ofitsiini mööbel peab olema paigutatud selliselt, et apteegikülastajad ei satu leti taha.
- 5.3.6 Ravimite jt apteegikaupade väljastamisel peab olema tagatud isiku- ja retseptiandmete konfidentsiaalsus.
- 5.3.7 Privaatse nõustamise tagamiseks peaks olema apteegis töökorralduslikud abivahendid (nt numbrisüsteem, eraldusjooned, vaheseina/barjääriga eraldatud teenindusala).
- 5.3.8 Apteegis võiks olla eraldatud nõustamisala või -kabinet personaalseks nõustamiseks.
- 5.3.9 Ravimite jt apteegikaupade väljapanek on kasutuselast lähtudes selgelt märgistatud.
- 5.3.10 Ravimite paiknemise korral avariilistel peab olema tagatud apteegikülastajate erialane nõustamine.

## **INDIKAATORID:**

- 5.4 *Apteegis on tagatud privatne nõustamine (nt numbrisüsteem, piirdejoon) retseptiravimi väljastamisel.*
- 5.5 *Apteegis on tagatud privatne nõustamine (nt numbrisüsteem, piirdejoon) käsimüügiravimi väljastamisel.*

- 5.6 *Apteegis on eraldi nõustamisruum.*
- 5.7 *Retseptiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus.*
- 5.8 *Käsimüügiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus.*
- 5.9 *Ofitsiinis on teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele istumisvõimalusi.*

## **5.4 Ravimite valmistamise ruumid**

- 5.4.1 Ravimite valmistamise ruumid peaksid olema piisavalt avarad ja üksteisega funktsionaalselt ühendatud.
- 5.4.2 Ravimite valmistamise töökoht on varustatud ergonoomilise mööbliga ja peab olema hästi valgustatud.

## **5.5 Teised ruumid**

- 5.5.1 Ravimite säilitamise ruumid peavad olema ofitsiiniga funktsionaalselt ühendatud. Kauba vastuvõtt peaks olema korraldatud nii, et kauba tooja ei läbi kontori- ja personaliruumi. Ravimite säilitamise ruumides ei ole lubatud viibida kõrvalistel isikutel.
- 5.5.2 Juhataja kabinet / kontoriruum, mida külastavad ka võõrad isikud, peaks võimalusel asuma ofitsiini vahetus läheduses.
- 5.5.3 Personaliruumid (riietus- ja puhkeruumid) peavad vastama personali arvule. Igal töötajal võiks olla kapp isiklike asjade hoidmiseks. Privaatseks rõivastumiseks on soovitatav, et riietus- ja puhkeruum oleksid eraldi, v.a juhul, kui apteegis töötab üks inimene.

### **INDIKAATORID:**

- 5.10 *Laoruumi sisenemiseks ei tule läbida personali- või kontoriruumi.*
- 5.11 *Kontori-, ravimite säilitamise ja personaliruumid on eraldatud (v.a ühe töötajaga apteegis).*
- 5.12 *Riietusruumis on igal töötajal isiklik kapp.*

## 5.6 Patsiendi nõustamine ja abistamine

- 5.6.1 Apteek peab olema varustatud kvaliteetse teenuse osutamiseks vajalike infoallikate ja teabekandjatega.
- 5.6.2 Ravimite koos- ja kõrvaltoimete tuvastamiseks on soovitatav, et apteegi infosüsteem oleks varustatud vastava arvutiprogrammiga.
- 5.6.3 Apteegis peaks olema printer/koopiamasin patsiendile vajaliku teabe väljatrükkimiseks ja paljundamiseks ning soovituslikult printer ravimi kasutusjuhendi trükkimiseks.
- 5.6.4 Ravimi väljastamisel võiks töökoht olla varustatud ID-kaardi lugejaga ravimi ostjale.
- 5.6.5 Apteegis pakutakse patsiendile vajadusel ravimi koheseks manustamiseks joogivett (olemas nt veeautomaat).
- 5.6.6 Apteek vastutab külastajatele välja pandud teabe, sh apteegis paljundatud ja internetist välja trükitud teabe eest.

### INDIKAATORID:

- 5.13 *Apteegis on printer/koopiamasin.*
- 5.14 *Apteegis on kasutusel ravimite kõrval- ja koostoimete andmebaas.*
- 5.15 *Apteegis pakutakse patsiendile vajadusel joogivett ravimi koheseks manustamiseks (olemas nt veeautomaat).*

## 5.7 Ravimite valmistamine

- 5.7.1 Ravimine valmistamise kohustusega apteek peab olema varustatud ravimite valmistamiseks vajalike töövahenditega. Nendeks on vähemalt
  - kaalud: II täpsusklassi digitaalne kaal;
  - kaks eri suurusega uhmrit, mõõtsilindrit, klaaskolbi;
  - kuumutus-kuivatuskapp;
  - elektripliit.

### INDIKAATORID:

- 5.16 *Apteegis on olemas kõik punktis 5.7.1 loetletud töövahendid ravimite valmistamiseks.*

- 5.17 Kaalud jt apteegis kasutusel olevad kontrollimist vajavad mõõturid on tähtaegselt taadeldud/kalibreeritud.

## **5.8 Laovarude hindamine**

- 5.8.1 Apteegis peetakse kaupade arvestust vastava laoprogrammi alusel. See võimaldab laoseisu ja tekkivat defektuuri paremini hinnata.
- 5.8.2 Igas apteegis peavad olema kasutusel infoallikad kauba hankimise võimaluste leidmiseks: ravimi hulgimüüjate tellimiskeskonnad, apteegiinfo ja ravimiinfo andmebaasid, Ravimiameti teave tarneraskuste kohta jm.

## 6. APTEEGI JUHTIMINE

**Eesmärk:** apteegi efektiivse juhtimise ja õige personalipoliitika tulemusena pakutakse kvaliteetset apteegiteenust ja luuakse apteekritele sobilik töökeskkond.

### 6.1 Kliendisuhete juhtimine apteegis

- 6.1.1 Apteegi töötajad lähtuvad külastajate, kolleegide jt partneritega suheldes ühtsetest põhimõtetest. Standardolukordades järgivad nad eelnevalt kokku lepitud protseduureegleid.
- 6.1.2 Töö paremaks korraldamiseks kogub apteek tagasisidet ja ettepanekuid apteegi töötajatelt ja külastajatelt.
- 6.1.3 Apteegis on teada töötajad, keda probleemi ilmumise korral teavitatakse ja kes tagavad probleemi lahendamise.
- 6.1.4 Iga töötaja vastutab probleemi korrektse lahendamise eest ka juhul, kui probleem antakse lahendamiseks teisele kolleegile. Lahendamisel olevate probleemide info on ka teistele apteekritele teada ja kättesaadav.

#### INDIKAATORID:

- 6.1 *Apteegis kasutatakse ühtseid, kõikidele apteegi töötajatele teadaolevaid külastajate teenindamise ja probleemide lahendamise põhimõtteid.*
- 6.2 *Apteegiteenusega 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 tagasiside (sh kaebuste ja ettepanekute) kogumine (kirjalik, kodulehe kaudu, meilitsi).*
- 6.5 *Apteek on viimase 3 aasta jooksul korraldanud külastajate rahuloluuuringuid.*

### 6.2 Personali juhtimine

- 6.2.1 Personali juhtimine hõlmab vajaliku kvalifikatsiooniga töötajate arvulise vajaduse jälgimist, optimaalse arvu töötajate värbamist ja nende väljaõppe organiseerimist, personaliga seotud dokumentatsiooni õigusakti-

dele vastavuse eest hoolitsemist, töö- ja ületundide arvestuse ning puhkusegraafikute korrektsuse tagamist, sobiva mikrokliima tagamist, töötajate motiveerimist, töötajate koolitusvajaduste väljaselgitamist ning töötajate pideva iseseisva teadmiste täiendamise võimaldamist.

- 6.2.2 Apteegis on kokku lepitud põhimõtted, mille alusel korraldatakse töötajate regulaarset erialast täiendust, täienduse maht on vähemalt 40 akadeemilist tundi 2 aasta jooksul.
- 6.2.3 Oluline on tagada kõigi töötajate riigikeele valdamine. Apteegi asukohast ja spetsiifikast lähtudes peaksid töötajad oskama tööks vajalikul tasemel ka teisi keeli.
- 6.2.4 Apteegi juhataja või vähemalt üks teda asendav isik peab personalile olema alati kättesaadav.

### **INDIKAATORID:**

- 6.6 *Apteegis on kinnitatud personali juhtimise põhimõtted, mis on loetletud punktis 6.2.1.*
- 6.7 *Tööle asunud uuele töötajale tutvustatakse tööeeskirju, töökorraldusreegleid ja apteegi eripärasid.*
- 6.8 *Apteegis on piisavalt töötajaid, et tagada kvaliteetne apteegiteenus, sh põhjalik nõustamine (arvestades eri perioode päevas ja kuus).*
- 6.9 *Kõik külastajaid teenindavad apteegitöötajad valdavad eesti keelt.*
- 6.10 *Ravimiamet ei ole apteegi personali suhtes viimase 3 aasta jooksul raken-danud karistusi (trahv, tegevusloa sanktsioonid).*

## **6.3 Vigade avastamine ja ennetamine**

- 6.3.1 Vigade ennetamiseks apteegis jälgitakse ravimite väljastamise ja retseptide vormistamise õigsust.
- 6.3.2 Vigade ennetamiseks kasutatakse ravimi tuvastamiseks väljastamisel pakendi ribakoodi ja kontrollitakse sisestatavat pakendite kogust.
- 6.3.3 Vigade avastamiseks on soovitatav kasutada retseptide topelt kontrolli. Digiretseptide korral on selleks vajalik IT-funktsionaalsus.
- 6.3.4 Töö paremaks korraldamiseks, puuduste ennetamiseks või likvideerimiseks on igal apteegi töötajal õigus ja kohustus teha ettepanekuid.

### **INDIKAATORID:**

- 6.11 *Apteegis toimub vigade avastamiseks retseptide topelt kontroll.*
- 6.12 *Ravimi väljastamisel kasutatakse pakendi ribakoodi.*

## **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 on süsteem õigusaktide muudatuste jälgimiseks ja personali teavitamiseks.

### **INDIKAATORID:**

- 6.13 *Apteegis toimib süsteem, mille abil edastatakse oluline ravimeid/raviviise puudutav ja koolitustel omandatud teave kolleegidele (nt kord kuus toimuvatel koosolekutel).*

## **6.5 Turvalisuse tagamine**

- 6.5.1 Apteegis on tagatud külastajate ja personali turvalisus.
- 6.5.2 Pärast tööpäeva lõppu apteek valvestatakse. Kõik töötajad on teadlikud häirenupu jt valveseadmete õigest kasutamisest. Valveseadmeid kontrollitakse regulaarselt.
- 6.5.3 Turvalisuse ja puhtuse tagamiseks on takistatud kõrvaliste isikute pääsemine apteegi tagaruumidesse.
- 6.5.4 Apteeker tagab, et tema ID-kaardi sattumine kellegi teise kätte ja selle kaudu ligipääs konfidentsiaalsele infole ei ole võimalik.
- 6.5.5 6.5.5 Apteegi töökorralduse reeglites on kindlaks määratud, kuidas hädaolukorras toimida ning keda teavitada. Kõik tõsised ja ohtlikud olukorrad dokumenteeritakse.

### **INDIKAATORID:**

- 6.14 *Kõik apteegitöötajad teavad, kuidas hädaolukorras toimida ja keda teavitada.*



- 6.15 *Kõik tõsised ja ohtlikud olukorrad (nt töötajate-, vara-, infosüsteemivastased ründed) dokumenteeritakse.*

## **6.6 Apteegi juhataja ülesanded**

- 6.6.1 Apteegi juhataja ülesanneteks on apteegi igapäevatöö korraldamine, kaubavarude juhtimine, personalivajaduse väljaselgitamine ja töö organiseerimine (sh teabejuhtimine apteegis, koolitusvajaduse väljaselgitamine ja personali erialase enesetäienduse juhtimine), raamatupidamise korraldamine, ettevõttesise kontrolli korraldamine, suhtlemine apteegi partnerite ja kolmandate isikutega, tegevusloa muutmise taotlemine, samuti õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise jälgimine, töötajate teavitamine muudatustest ning üldise sise- ja heakorra tagamine apteegis.
- 6.6.2 Apteegi juhataja tunneb oma teeninduspiirkonna spetsiifikat ja on kursis piirkonna arenguplaanidega.
- 6.6.3 Apteegi juhataja osaleb apteegi arengukava väljatöötamisel ja jälgib regulaarselt selle rakendamist.
- 6.6.4 Apteegi juhataja tunneb raamatupidamise põhimõtteid ja oskab raamatupidamist korraldada. Selleks tuleb tagada korrektsete sularahatoimingute tegemine, dokumentide arhiveerimine ja hävitamine, majandusarvestuse pidamine ja dokumentatsioon. Apteegi juhataja on kursis apteegi majandustegevusega.

### **INDIKAATORID:**

- 6.16 *Apteegi juhataja täidab kõiki punktis 6.6.1 loetletud ülesandeid.*
- 6.17 *Apteegil on arengukava.*
- 6.18 *Apteegi juhataja arutab ettevõttesise kontrolli tulemused kõikide töötajatega 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 eri osapoolte vahel kvaliteetse apteegiteenuse ja parima ravitulemuse tagamiseks; avalikkuse teavitamine apteegiteenuse või tervishoiu teemadel. Peatükis 7 käsitletud kommunikatsioon väljub tavapärase kliendisuhtluse raamest.

### 7.1 Apteegi sisekommunikatsioon

- 7.1.1 Tööle asuvale uuele töötajale tutvustatakse tööeeskirju, töökorraldusreegleid jt õigusaktidest tulenevaid materjale, mis on kättesaadavad kõigile töötajatele.
- 7.1.2 Apteegi juhataja ja töötajad vahetavad regulaarselt teavet uutest õigusaktidest, õigusaktide muudatustest ja ravimiuudistest.
- 7.1.3 Teave ravimite tarnimise raskustest ja nende lõppemisest edastatakse kõikidele apteekritele.
- 7.1.4 Koolitustelt saadud teavet edastatakse kolleegidele apteegis rutiinselt, kokkulepitud viisil.
- 7.1.5 Apteegis on korraldatud apteegikülastajatega seotud infovahetus, sh lahendamata probleemide üleandmine kolleegidele.
- 7.1.6 Kaebuse vastuvõtmise juures kasutatakse andmeväljadega vormi, küsimuste loetelu vm abivahendit, mille kaudu saadakse apteegikülastajalt juhtumi lahendamiseks vajalikku infot.
- 7.1.7 Iga kaebust analüüsitakse hindamaks, kas täpsem nõustamine aidanuks probleemi ennetada.
- 7.1.8 Dokumentatsioon apteegikülastaja pöördumistest ja lahendamisel olevatest probleemidest peab olema apteegi töötajatele kättesaadav. Apteegikülastaja kaebusest tuleb esimesel võimalusel teavitada apteegi juhatajat (vajadusel juhtkonda). Tööeeskirjades on kirjeldatud, kuidas kaebused kirja panna ning keda ja kuidas teavitada.

#### INDIKAATORID:

- 7.1 *Apteegis on olemas infovahetuskoht (nt infostend, e-keskkond) kirjaliku teabe edastamiseks.*
- 7.2 *Apteekrid on teadlikud ravimite tarneraskustest, -aegadest ja -kanalistest.*
- 7.3 *Apteegis on olemas kokkulepped probleemolukordade lahendamiseks.*

7.4 *Apteegis on kokku lepitud, kuidas toimub lahendamata probleemide üleandmine kolleegidele.*

## 7.2 Apteegi väliskommunikatsioon

- 7.2.1 Vajadusel suheldakse apteegikülastajatega nt ravimi hankimise ajamahu-kuse teemal, väljastatud ravimiga seonduvate probleemide korral, nõustamaks telefoni või interneti teel, arvestades delikaatsete isikuand-mete käsitlemisega.
- 7.2.2 Vajadusel suheldakse kutsekaaslastega teistest apteekidest apteegi-külastajale vajaliku ravimi leidmiseks ja apteegiteenuse edendamise teemal.
- 7.2.3 Vajadusel suheldakse arstide, õdede jt tervishoiutöötajatega ravimi kättesaadavuse teabe edastamiseks, sh info andmiseks tarneraskuste ja soodsaimate ravimite kohta ning retsepti väljakirjutamisega seonduva teabe edastamiseks (nt annuste ja pakendi suuruse kontroll, ravimi koostoimete hindamine, teave ravimi soodusmäärade kohta; ekstem-poraalse ravimi retsepti korral ainete ja tehnoloogia täpsustamine, ebakorrektselt täidetud või mitmetimõistetava retsepti täpsustamine).
- 7.2.4 Vajadusel tutvustatakse ravimi väljakirjutajale õigusaktides kehtestatud nõudeid (nt ravimi väljakirjutamise tingimuste või ravimi kuuluvuse muutumine, müügiiloata ravimi patsiendini jõudmise protseduur).
- 7.2.5 Teatud juhtudel pöörduakse teiste tervishoiu- ja sotsiaaltöötajate poole teabe vahetamiseks ja probleemi lahendamiseks, sh kui märgatakse ravijärgimuse või ravimite väärkasutamise probleeme (nt ravimite dub-leeriv väljakirjutamine, teo- ja otsustusvõimetud patsiendid, ohustatud lapsed).
- 7.2.6 Haigekassaga suheldakse nt soodusravimite kompenseerimise küsimustes Retseptikeskuse tööhäirete korral.
- 7.2.7 Ravimiametiga vahetatakse teavet tarneraskuste või ravimite kvaliteedi-probleemide esinemise korral, müügiiloata ravimite kasutamiseks lubade taotlemisel jms juhtudel.
- 7.2.8 Ravimite tootjate esindajate ja hulgimüügiettevõtetega suheldakse vajalike ravimite tarnimise asjus. Probleemide korral selgitatakse välja tarnimisvõimalused ning lahendatakse ravimite müügilubade ja ravimi-teabega seotud probleemid.
- 7.2.9 Apteekrid teevad erialaorganisatsioonide kaudu koostööd Riigikogu

sotsiaalkomisjoni, Sotsiaalministeeriumi, Ravimiameti ja Haigekassaga õigusaktide väljatöötamisel ja ravimipoliitika kujundamisel.

7.2.10 Terviseameti teavitatakse töölepingu sõlmimisest ja lõpetamisest, tagamaks õiged andmed proviisorite ja farmatseutide tööhõive kohta vastavates registrites.

7.2.11 Apteegi töökorralduse reeglites on kindlaks määratud, kuidas edastatakse infot valitsusasutustele, ajakirjandusele jt kolmandatele isikutele.

### **INDIKAATORID:**

7.5 *Apteegikülastaja suunamine teise apteeki puuduva ravimi saamiseks lepatakse selle apteegiga kokku.*

7.6 *Ravimite väärkasutamise või madala ravijärgimuse (kahtluse) korral võetakse ühendust arsti, meditsiiniõe või sotsiaaltöötajaga.*

7.7 *Kui arst, ämmaemand või pereõde on eksinud ravimite väljakirjutamise korra nõuete vastu, teavitatakse teda sellest.*

7.8 *Koostööpartneritele edastatakse ravimitega seotud vajalik teave, sh info tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta.*

7.9 *Ravimite kättesaadavuse probleemidest teavitatakse Ravimiametit.*

7.10 *Apteegi proviisorite ja farmatseutide andmed on Terviseameti registrisse õigeaegselt edastatud.*

7.11 *Apteekrid osalevad eriala ja apteegikorraldust puudutavate seisukohtade väljatöötamisel.*

## **7.3 Kommunikatsioonikohustus**

### **Apteegi sise- ja väliskommunikatsioon on kohustuslik:**

7.3.1 võltsitud või võltsimiskahtlusega retseptide esinemise korral ja juhul, kui on toimunud retseptiblankettide vargus;

7.3.2 võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimite avastamisel;

7.3.3 apteekri poolt vale ravimi väljastamisel;

7.3.4 kui on tehtud korraldus ravimite käibelt kõrvaldamiseks või tagasikutsutamiseks;

- 7.3.5 ravimite võimalikul kuritarvitamisel;
- 7.3.6 ravimiturvalisuse probleemide ilmnemisel (nt ravimi dubleeriv välja- kirjutamine, tavapärasest oluliselt erinevad annused, ravimite koostoi- med);
- 7.3.7 ravijärgimusega seotud probleemide ilmnemisel;
- 7.3.8 oluliste ravimi kõrval- ja koostoimete ning vastunäidustuste esinemisel.

### **INDIKAATORID:**

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

## **7.4 Apteeker lektorina ja artiklite autorina**

- 7.4.1 Apteeker osaleb aktiivselt tervise edendamisel ja haiguste ennetamisel, tehes ettekandeid (nt konverentsidel, patsiendiorganisatsioonide õppe- päevadel, koolides, rahvaülikoolides, eakate päevakodudes) ning kirjutades artikleid. Lektorina esinemine või artiklite avaldamine annab tunnistust apteekri pädevusest konkreetses valdkonnas.
- 7.4.2 Esinemised ja kirjutised tuginevad tõenduspõhiste andmetele ning on korrektselt viidatud.
- 7.4.3 Apteeker peab arvestama, et tema öeldut või kirjutatut võidakse omistada kutsele tervikuna.
- 7.4.4 Apteeker ei reklaami ennast ega apteegitooteid. Lektorina teadvustab ta endale selgelt, kelle korraldatud üritusel ta osaleb ning mis on ürituse eesmärk.
- 7.4.5 Juhul kui artikli palub kirjutada teine isik, peab apteeker enne selle avalda- mist kontrollima (soovitavalt saama kirjaliku kinnituse), millises väljaandes tema kirjutis avaldatakse ning et artikliga seoses (ega vahetult enne/pärast seda) ei avaldataks ravimite ega teiste apteegikaupade reklaami. Ka

isikulugude avaldamise juures peab apteeker jälgima, et ta ei teeks (ka tahtmatult) reklaami mõnele ravimile vm apteegikaubale.

- 7.4.6 Apteeker arvestab ettekande/kirjutise juures sihtgruppi – spetsialist või tavainimene, ning valib selle alusel sõnavara ja teemakäsitluse.

### **INDIKAATORID:**

- 7.16 *Viimase 3 aasta jooksul on esinetud erialase ettekandega või kirjutatud artikkel.*

## **7.5 Kampaaniad ja nendes osalemine**

- 7.5.1 Apteek võtab aktiivselt osa tervise- ja keskkonnakampaaniatest.
- 7.5.2 Iga kampaania juures kaalutakse hoolikalt kõiki sellega kaasnevaid eetilisi, kutsealaseid ja õiguslikke aspekte.
- 7.5.3 Apteeker ei tohi osaleda ravimite, teiste apteegikaupade ega tootjate reklaamikampaaniates.

## **7.6 Apteeker kui apteegi-, ravimi- või terviseteemade arvamusiid**

- 7.6.1 Apteekril on soovitatav enne arvamuse andmist kommenteerimiseks vajaliku taustainfo saamiseks konsulteerida oma erialaorganisatsiooni või kolleegidega. Tuleb arvestada, et kommentaari küsija eesmärgiks ei pruugi olla erapooletu või täieliku teabe avaldamine.
- 7.6.2 Kui arvamusel puudub laiemalt heakskiidetud tõendus põhine taust (nt vaksineerimisvastastus), peab kommenteerija selgelt väljendama, et tegemist on tema isikliku seisukohaga ning seda ei tohi laiendada apteekerkonnale või kutsele laiemalt.

## 8. APTEEKRITE ELUKESTEV ÕPE. APTEEK PRAKTIKABAASINA

**Eesmärk:** apteekrite erialase pädevuse suurendamine. Apteek praktikabaasina annab farmaatsiaüliõpilastele praktilisi teadmisi apteegiteenusest ja apteegi töökorraldusest.

### 8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus

- 8.1.1 Apteekri pidev enesetäiendamine kuulub iga apteekri erialase tegevuse juurde.
- 8.1.2 Erialase pädevuse arendamine elukestva õppe kaudu võimaldab apteekril hoida oma erialaseid teadmisi ajakohasel tasemel, olla kursis uute ravimite ja ravimeetoditega.
- 8.1.3 Ainult erialaselt pädev apteeker saab pakkuda kvaliteetset apteegiteenust: hinnata ja analüüsida patsiendiga seotud kliinilist infot ning kasutada erialateadmisi patsiendi tõenduspõhiseks nõustamiseks; valmistada ravimeid, kasutades selleks ajakohaseid aineid, vahendeid ja töövõtteid; toetada ja nõustada iseravimist; pakkuda lisateenuseid.
- 8.1.4 Täiendõpe peab olema kättesaadav kõigile praktiseerivatele apteekritele. See on igale apteekrile kohustuslik ning selle maht on vähemalt 40 akadeemilist tundi 2 aasta jooksul. Kasutatavad materjalid ja läbitavad koolitused peavad olema sõltumatud.
- 8.1.5 Erialaselt end täiendades saab apteeker teemade valikul ühelt poolt lähtuda isiklikest huvidest ja eelistustest, teiselt poolt võtab arvesse ka organisatsiooni eesmärke ja vajadusi.
- 8.1.6 Apteegi kui terviku toimimiseks vajab peale apteekrite erialast täiendamist apteegi abipersonal (raamatupidaja, klienditeenindaja, kauba vastuvõtja, koristaja).
- 8.1.7 Iga töötaja koolitusvajadus selgitatakse välja vähemalt kord aastas.
- 8.1.8 Igal apteekril on apteegis koolituskaart, kuhu märgitakse valdkonnad, milles soovitakse ennast täiendada, ja andmed iga osaletud täiendus-koolituse kohta (kuupäev, teema, korraldaja, akadeemilised tunnid). Selline süsteem on tööandjale väärtuslik allikas töötajate erialase enesetäiendamise paremaks korraldamiseks.

- 8.1.9 Apteegivälisel koolitusel osalenud teevad kolleegidele koolitusel kuulnud infost lühikokkuvõtte. Saadud lisamaterjalid (nt slaidid) peaksid olema apteegis kõigile kättesaadavad.
- 8.1.10 Apteeker võiks osaleda farmaatsiaalastes uurimistöodes, küsitlustes jm. Selle kaudu saab erialateadmisi nii apteeker ise kui ka eriala laiemalt. Pärast uurimistöö valmimist peaks töö autor tulemusi tutvustama kutsekaaslastele (nt artiklid erialaajakirjades, ettekanded konverentsidel).

### **INDIKAATORID:**

- 8.1 *Kõik apteekrid osalevad 2 aasta jooksul vähemalt 40 akadeemilist tundi erialastel täiendkoolitustel.*
- 8.2 *Apteeki saadetud teave täiendusvõimaluste kohta jõuab kõikide apteekriteni.*
- 8.3 *Kõikidel apteegis töötavatel apteekritel on võrdsed võimalused täiendkoolitusel osaleda.*
- 8.4 *Abipersonalil on võimalik neile vajalikel täiendkoolitustel osaleda.*
- 8.5 *Igal töötajal on apteegis koolituskaart.*
- 8.6 *Iga töötaja koolitusvajadus selgitatakse välja vähemalt kord aastas.*

## **8.2 Elukestva õppe meetodid**

- 8.2.1 Edukas enesetäiendus saab alguse apteekri sisemisest teadmistevajadusest ja realiseerub olemasolevate täiendusvõimaluste kasutamise kaudu.
- 8.2.2 Õppemeetodid erinevad üksteisest osalusaktiivsuse, teabemahu, suunitluse, maksumuse jm aspektide poolest. Interaktiivsed, väikese osalejate arvuga ja kõrge kvalifikatsiooniga lektorite läbiviidavad ning teadmiste kontrolliga lõppevad koolitused on efektiivsemad kui passiivsed, ainult kuulamisel põhinevad ja teadmiste kontrollita lõppevad koolitused.
- 8.2.3 Koolitusi valides tuleb apteekril kõiki eelnimetatud aspekte eelnevalt hinnata.
- 8.2.4 Koolituse meetodid jagunevad laias laastus kaheks: organiseeritud täiendamiseks 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,
- meditsiinialased ajalehed,
- teatmeteosed,
- käsiraamatud,
- interneti andmebaasid ja erialaportaalid,
- e-õpe,
- kõrgkoolide teabekeskused.

8.2.7 Täiendusvõimalusi kasutades peab apteeker jääma allikakriitiliseks.

8.2.8 Iseseisvaks täiendamiseks ja teabe otsimiseks peavad esmavajalikud ja ajakohased allikad olema apteegis kohapeal olemas või peab olema tagatud nende juurdepääs (internetiallikad).

8.2.9 Esmavajalike teabeallikatega varustamine on tööandja ülesanne. Apteekri ülesanne on kõiki allikaid aktiivselt kasutada.

### **INDIKAATORID:**

8.7 *Apteegis on olemas või tagatud juurdepääs esmavajalikele teabeallikatele (nt erialaajakirjad, teatmikud, käsiraamatud, interneti andmebaasid).*

8.8 *Teabeallikaid kasutatakse regulaarselt.*

## **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 väljastamise, raviminõustamise, ravimite valmistamise, arvestusele kuuluvate ravimite käitlemise, veterinaarravimite ja raamatupidamisega.

8.3.2 Apteegis suhtutakse suure vastutustundega tulevaste apteekrite õpetamisse: luuakse sobiv õpikeskkond ja pakutakse nüüdisaegseid erialaseid teadmisi.

8.3.3 Praktikabaasina tegutseda sooviv apteek peab vastama Tartu Ülikooli ja Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli poolt praktikabaasile kehtestatud nõuetele.

- 8.3.4 Iga praktikandile määratakse kõrgkooli ja praktikabaasi kokkuleppel juhendaja, kes korraldab praktikandi praktikat ning tagab selle, et praktika oleks mitmekülgne ja täisväärtuslik.
- 8.3.5 Praktika juhendaja suunab praktikandi eri tööloikudele ja määrab talle iga konkreetse loigu juhendaja. Tööloigu juhendaja ülesandeks on oma loigus töötava praktikandi tegevust pidevalt jälgida ja juhendada.
- 8.3.6 Tööloigu juhendajaks saab olla ainult apteeker, kel on vastavast tööloigust piisavad teadmised ja kogemused.
- 8.3.7 Pärast praktika lõppu annab juhendaja võimalikult objektiivse iseloomustuse praktikandi oskuste ja teadmiste kohta ning praktikant omakorda hindab õppebaasi ja juhendajate tegevust.

### **INDIKAATORID:**

- 8.9 *Apteek on vähemalt kord 3 viimase aasta jooksul tegutsenud praktika- baasina.*
- 8.10 *Apteek osutab kõiki punktis 8.3.1 loetletud apteegiteenuseid.*
- 8.11 *Apteegi töökorraldus tagab selle, et praktikandi tööd jälgib juhendaja.*
- 8.12 *Apteek motiveerib apteekreid üliõpilasi juhendama.*
- 8.13 *Apteegis suheldakse praktika kestel üliõpilastega, et selgitada nende teadmiste taset ja korraldada edasist praktika käiku.*

## 9. ÕIGUSAKTIDEST TULENEVATE KOHUSTUSTE TÄITMINE

**Eesmärk:** õigusaktides kehtivatest nõuetest kinnipidamine ja nõuete muutmise korral nende õigeaegne rakendamine.

### 9.1 Õigusaktid ja teabeallikad

9.1.1 Apteegiteenust reguleerivad olulisemad õigusaktid on:

- ravimiseadus;
- narkootiliste ja psühhotroopsete ainete ning nende lähteainete seadus;
- tervishoiuteenuste korraldamise seadus;
- ravikindlustuse seadus;
- isikuandmete kaitse seadus;
- töölepingu seadus, töötervishoiu ja tööohutuse seadus, pühade ja tähtpäevade seadus jt töösuhteid reguleerivad õigusaktid;
- toiduseadus;
- jäätmeseadus;
- tarbijakaitse seadus;
- nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seadus;
- mõõteseadus;
- looduskaitse seadus, sh Berni konventsioon;
- pakendiseadus.

9.1.2 Apteegi töös olulised teabeallikad on:

- Riigi Teataja elektrooniline andmebaas [www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee): sisaldab kõiki kehtivaid õigusakte;
- Ravimiameti (RA) kodulehekülg [www.ravimiamet.ee](http://www.ravimiamet.ee) ja infolist (lisatakse kõik apteekide tegevusloa omaja edastatud meiliaadressid): apteekide tegevust reguleerivate õigusaktide muudatused ja õigusaktide rakendamise seonduvad küsimused, ravimiregister, ravimite käitlemise ja vahendamise tegevuslubade register, viide ravimialastele õigusaktidele, müügiiloata ravimite info jne;
- Sotsiaalministeeriumi (SoM) kodulehekülg [www.sm.ee](http://www.sm.ee) ja infolist (liituda saavad kõik soovijad, soovi korral tuleks kontakteeruda ministeeriumi ravimipoliitika osakonnaga): peamiselt info ravimite soodustuste kohta, k.a muudatused ravimihindade soodustusi reguleerivates õigusaktides, teave ravimialaste õigusaktide muudatuste ja soodusravimite kohta;

- Haigekassa (HK) kodulehekülgl [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee) ja infolist (teavitavad e-kirjad saadab apteegi kontaktaadressil Haigekassa piirkondlik osakond): ravimihindade teave ja Retseptikeskuse rakenduslikud küsimused (digiresept, Haigekassa arvete koostamine jms);
- Terviseameti (TA) kodulehekülgl [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee): teave haigestumuste kohta, tervishoiutöötajate registreerimise kohta, meditsiiniseadmed;
- Veterinaar- ja Toiduameti (VTA) kodulehekülgl [www.vet.agri.ee](http://www.vet.agri.ee): teave toidulisandite kohta;
- Tervise Arengu Instituudi (TAI) kodulehekülgl [www.tai.ee](http://www.tai.ee): tervisestatistika, ennetustegevus ja kampaaniad;
- Ravijuhendite Nõukoja kodulehekülgl [www.ravijuhend.ee](http://www.ravijuhend.ee): ravi- ja pat-siendijuhendid.

## 9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ja teabeallikate kasutamine

- 9.2.1 Igale apteegile koostatakse apteegi tööd reguleerivad tööeeskirjad ning töötajate vastutused ja kohustused kehtestatakse kirjalikult (nt ametijuhendina, käskkirjadena). Need on ajakohased ja õigusaktidega kooskõlas.
- 9.2.2 Apteegi juhataja korraldab vajaduse järgi (nt töötajate, töökohustuste või õigusaktide muutumise korral) või vähemalt kord aastas sisekontrolli (apteegi töökorralduse, õigusaktide järgimise, tööeeskirjade, ametijuhendite vastavus tegelikule olukorrale) ning viib sisse parandused.
- 9.2.3 Igal apteegil on meiliaadress, mida kasutatakse ka ametlikes infolistides teabe saamiseks. Meiliaadressi haldaja tagab, et edastatud teave jõuab kõikide töötajateni.
- 9.2.4 HK ravimite loetelu, ravimitele kehtestatud piirhindu ja hinnakokkuleppeid uuendatakse perioodiliselt. Teavitus muudatuste kohta edastatakse SoM-i infolisti ning avaldatakse SoM-i ja HK kodulehel.

### INDIKAATORID:

- 9.1 *Apteegi meiliaadress on SoM-i, RA ja HK infolistides.*
- 9.2 *Kõik apteekrid oskavad leida teavet ja õigusakte Riigi Teataja, RA, SoM-i, HK jm kodulehtedelt.*

- 9.3 *Teave kõigist olulistest apteegitööd puudutavatest muudatustest jõuab kõikide töötajateni.*
- 9.4 *Apteegis jälgitakse ravimite piirhindade ja hinnakokkulepete muudatusi. Apteegis on kättesaadav odavaim sama toimeainesisaldusega ravim-preparaat.*
- 9.5 *Apteegile tehtud ettekirjutuste arv viimase 3 aasta jooksul .....*

## 10. ERIALANE EETIKA JA SÕLTUMATUS

**Eesmärk:** eetiliste põhimõtete määratlemine, millest apteeker lähtub erialases tegevuses ja teiste kutsealade esindajatega suheldes.

### 10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel

- 10.1.1 Apteekri kutsetöö eesmärk on edendada ja kaitsta inimese tervist.
- 10.1.2 Apteeker tegutseb viisil, mis suurendab tema kutseala ja apteekrite usaldusväärset, au ja väärikut.
- 10.1.3 Apteeker lähtub oma tegevuses nüüdisaegsetest erialateadmistest ja -oskustest ning kehtivatest õigusaktidest.
- 10.1.4 Apteekril on oma erialases töös professionaalne otsustusvabadus ja ta võtab vastutuse oma otsuste eest.
- 10.1.5 Apteekri erialast tegevusvabadust ei tohi piirata majandushuvidest lähtuvate kriteeriumite alusel (nt apteegis kehtivad sooduspakkumised, lisamüük).
- 10.1.6 Apteeker ei ole erialaseid otsuseid tehes mõjutatud materiaaletest hüvedest.
- 10.1.7 Apteeker on oma igapäevatoos lugupidav ja abivalmis nii patsientide, kolleegide kui ka teiste partneritega suheldes.
- 10.1.8 Apteeker suhtub kõikidesse apteegikülastajatesse samaväärselt, sõltumata nende ealisest, soolisest, sotsiaalsest, etnilisest vms kuuluvusest.
- 10.1.9 Apteeker avaldab erialase tegevuse käigus saadud isikuandmeid kolmandatele isikutele vaid isiku või tema hooldaja nõusolekul, v.a juhtudel, kui see on isiku enda huvides, arvestades sealjuures isikuandmete kaitse seaduse nõuetega.
- 10.1.10 Apteeker tagab apteegikülastajat nõustades konfidentsiaalsuse. Analüüsides olukordi asjasse otseselt mittepuutuvate kolleegidega, ei avalda ta apteegikülastajate nimesid ega retseptide andmeid.
- 10.1.11 Apteeker annab endast parima, et kõik ta kutsekaaslased ja kolleegid peaksid kinni kutsesaladuse hoidmise nõudest ning tegutseksid eetika põhimõtete alusel.

- 10.1.12 Apteeker hoolitseb oma tervise eest ja hoidub tegevustest, mis võivad kahandada tema võimet osutada oskustele vastavat abi.
- 10.1.13 Vajadusel konsulteerib apteeker kolleegiga, kes peab teda abistama oma parimatest teadmistest ja oskustest lähtudes. Ka pärast konsultatsiooni saamist vastutab apteeker ikkagi ise täielikult tehtavate otsuste ja soovitude eest.
- 10.1.14 Ravimit soovitades või väljastades lähtub apteeker apteegikülastaja vajadustest, tõendus põhiseest ja ravimi väljastamise heast tavast.
- 10.1.15 Apteeker austab apteegikülastaja õigust ravimit või raviviisi valida. Apteeker peab sekkuma, kui apteegikülastaja ravimi või raviviisi valik võib kahjustada tema tervist, on ebaefektiivne või ei aita kaasa soovitud ravitulemuse saavutamisele.
- 10.1.16 Esmatasandi tervisemeeskonna liikmena täpsustab ja toetab apteeker kolleegide otsuseid.
- 10.1.17 Apteeker ei arvusta kolleegide jt tervishoiutöötajate otsuseid patsiendi ees.
- 10.1.18 Apteeker on oma eriala ja ravimitega seotud probleemide aktiivne lahendaja.

## 10.2 Enesetäiendamine

- 10.2.1 Apteeker eelistab erialakoolitusi valides sõltumatuid spetsialiste ja oskab eristada ravimireklaami tõendus põhiseest infost.
- 10.2.2 Apteeker teadvustab iga koolituse juures pakutavate teadmiste sisu ja eesmärgi.

## 10.3 Osalemine avalikus elus (reklaamides, üritustel) apteekrina

- 10.3.1 Apteeker ei osale mis tahes ravimite ja teiste kaupade reklaamides, kus tarbijate mõjutamiseks kasutatakse ära apteekri ametit ning isiku autoriteeti ja usaldusvärsust.
- 10.3.2 Apteeker teadvustab endale alati, et apteekrina esinedes ei esinda ta üksnes iseennast, vaid oma eriala, kutsekaaslasti ning kaudselt kõiki tervishoiutöötajaid.

# MÕISTED

---

<b>Abivahend</b>	Toode, instrument, spetsiaalne varustus või süsteem, mille abil on võimalik ennetada puude või tervisekahjustuse süvenemist, kompenseerida kahjustusest või puudest tingitud funktsioonihäiret, parandada või säilitada füüsilist ja sotsiaalset iseseisvust ning tegutsemisvõimet (nt protees, ortoos). Võrdle: <i>meditsiini-seade</i> .
<b>Apteegikülastaja</b>	Inimene, kellele osutatakse apteegiteenust (sh patsient).
<b>Apteegiteenus</b>	Apteekri poolt patsiendile vm tervishoiutöötajatega koostöös osutatud teenus, kus erialateadmisi kasutades parandatakse patsiendi elukvaliteeti ja tervisenäitajaid tervikuna; jaemüük vm viisil väljastamine koos sellega kaasneva ravimite sihipärase ja ratsionaalse kasutamise nõustamisega; ravimite ektemporaalne ja seeriaviisiline valmistamine ja jaendamine.
<b>Apteek</b>	Ravimitega seotud tervishoiuteenuse pakkuja, kes vastutab nõuetekohase ravimite valmistamise ja väljastamise ning patsientide ravimite kasutamise juhendamise eest. Võimalusel pakub apteek lisaks teisi tervist ja heaolu toetavaid teenuseid. Apteegil on nõuetekohased ruumid ravimite väljastamiseks, valmistamiseks ja säilitamiseks ning seal toimub pidev ravimite arvestus ja aruandlus. Apteegis töötavad registreeritud proviisorid, farmatseudid jt spetsialistid, kelle pidevalt arendatud ja täiendatud erialateadmised ja oskused võimaldavad osutada kvaliteetset apteegiteenust.
<b>Apteeker</b>	Apteegiteenust osutav proviisor või farmatseut.
<b>Arengukava</b>	Plaan, kus kirjeldatakse organisatsiooni olukorda, defineeritakse organisatsiooni arengusuund ning kirjeldatakse selleks vajalikke tegevusi ja nende teostamiseks vaja minevaid ressursse.

---



---

<b>Berni konventsioon</b>	Rahvusvaheline looduskaitsealane kokkulepe, mille eesmärk on Euroopa metsiku taimestiku ja loomastiku ning nende looduslike elupaikade säilitamine ja rahvusvahelise koostöö edendamine metsiku looduse kaitseks, pöörates erilist tähelepanu ohustatud (ränd)liikide kaitsele, keelustades paljud püügivahendid ja jahipidamisviisid. Mõned taime- ja loomaliigid kuuluvad erikaitse alla.
<b>Defektuur</b>	Olukord, kus toode on laovarust ajutiselt lõppenud.
<b>Ekstemporaalne ravim</b>	Retsepti või asutuse tellimislehe alusel apteegis valmistatud ravim.
<b>Esmatasandi tervishoiu teenused</b>	Esmatasandi tervishoiu teenused on <ul style="list-style-type: none"><li>- üldarstiabi teenus;</li><li>- koduõendusteenus;</li><li>- ämmaemanda iseseisva vastuvõtu teenus;</li><li>- füsioteraapiateenus;</li><li>- apteegiteenus;</li><li>- hambaraviteenus;</li><li>- psühholoogilise nõustamise või vaimse tervise õe teenus;</li><li>- töötervishoiuteenus;</li><li>- sotsiaalnõustamise teenus;</li><li>- koolitervishoiuteenus.</li></ul>
<b>E-õpe</b>	Nüüdisaegne õppemeetod, milles kasutatakse elektroonilisi kommunikatsioonivahendeid ja mille korral õppetöö toimub internetis.
<b>Farmatseut</b>	Farmaatsiaalase kutsehariduse või rakenduskõrgharidusega tervishoiutöötaja.
<b>Iseravimine</b>	Inimese tegevus haiguste ennetamiseks või nende ravimiseks, mille käigus hindab patsient ise oma tervise seisundit ja kasutab omal valikul ravimeid vm raviviise. Iseravimise ohutuse ja tõhususe tagamiseks on enne lõplikku raviviisi või ravimi valimist otstarbekas konsulteerida apteekriga.

---

---

<b>Kaebus</b>	Apteegis ravimi või apteegiteenuse osutamise kvaliteedi kohta esitatud avaldus.
<b>Kolmas isik</b>	Isik, kes ei ole protsessi osaline. Kvaliteedijuhise mõistes on see isik, kes ei ole apteeker, apteegikülastaja ega patsient.
<b>Koolituskaart</b>	Elektroniline või paberandjal ülevaade läbitud koolitustest ja koolitusvajadusest.
<b>Kutseala</b>	Samalaadsetel tööülesannetel ja tegevustel põhinev tegevusvaldkond. Kvaliteedijuhise kontekstis mõistetakse kutse all tööd üldapteegis ja kõiki apteekrite teostatavaid tegevusi.
<b>Kutsekaaslane</b>	Sama kutseala esindaja, kvaliteedijuhise kontekstis apteegis töötav proviisor või farmatseut.
<b>Kvaliteetne ravim</b>	Täpse ja kontrollitud valmistamisprotsessi tulemusena valminud kvaliteedinõuetele vastav, korrektselt pakendatud ja märgistatud ravim, milles on ravimi spetsifikatsioonile vastavad toime- ja abiained õiges koguses ja ravimvormis.
<b>Kõlblikkusaeg</b>	Näitab, millise kuupäevani võib ravimit kasutada. Eristatakse ka kõlblikkusaega pärast ravimipakendi esmast avamist.
<b>Kõlbmatu ravim</b>	Ravim, mis ei vasta kvaliteedinõuetele või mille kõlblikkusaeg on lõppenud või mille kasutamine on Eestis keelustatud või mis mõnel muul põhjusel ei leia sihipärast kasutamist (sh ravimijätmed).
<b>Lisateenused apteegis</b>	Teenused, mida ei osutata tavapärase apteegiteenuse raames. Teenused on seotud tervise edendamise, haiguste ennetamise (terviseriskide hindamine, tervise seisundi jälgimine, tervisenäitajate määramine) või ravimite kasutamise hindamisega.

---

---

<b>Meditsiiniseade</b>	Instrument, aparaat või seade ja selle õigeks käsitlemiseks vajalik tarkvara, samuti materjal vm toode, mida kasutatakse inimese puhul, eraldi või kombinatsioonis, ühel või enamal tootja ette nähtud otstarbel ja mille kavandatud põhitoime inimesele ei ole farmakoloogiline, immunoloogiline või ainevahetuslik, kuid mida kasutatakse haiguste diagnoosimiseks, ärahoidmiseks, jälgimiseks, raviks või leevendamiseks; vigastuse või puude diagnoosimiseks, jälgimiseks, raviks, leevendamiseks või kompenseerimiseks; kehaehituse või füsioloogilise protsessi uurimiseks või muutmiseks või kehaosa asendamiseks ja/või raseduse vältimiseks.
<b>Müügiiloata ravim</b>	Ravim, millele Ravimiamet ei ole väljastanud müügiluba ning mille turustamiseks Eestis on nõutav eriluba.
<b>Ofitsiin</b>	Apteegi müügisaal.
<b>Pakendi infoleht</b>	Ravimipakendiga koos antav mittekaubanduslik teabeleht ravimi kohta.
<b>Patsient</b>	Kvaliteedijuhise kontekstis retsepti- või käsimüügi-ravimit vajav apteegikülastaja, kellele osutatakse apteegiteenust.
<b>Personalipoliitika</b>	Põhimõtete ja protseduuride kogum, millega tagatakse personali juhtimise ühtsed alused kogu organisatsioonis.
<b>Praktikabaas</b>	Apteek, kus üliõpilane saab rakendada kõiki teoreetilisi teadmisi ja omandada praktilisi oskusi kvaliteetse apteegiteenuse osutamiseks.
<b>Proviisor</b>	Farmaatsiaalase akadeemilise kõrgharidusega tervishoiutöötaja.
<b>Ravijärgimus</b>	Ravijärgimus näitab, kui palju patsiendi käitumine (nt ravimite kasutamine, soovitatud dieedi järgimine, muutused elustiilis) langeb kokku meditsiinilisel või tervisenõustamisel soovitatuga.

---

<b>Ravim</b>	Igasugune aine või ainete kombinatsioon, mis on mõeldud haiguse või haigussümptomi vältimiseks, diagnoosimiseks, ravimiseks või haigusseisundi kergendamiseks inimesel või loomal, inimese või looma elutalitluse taastamiseks või muutmiseks farmakoloogilise, immunoloogilise või metaboolse toime kaudu.
<b>Ravimi koostoime</b>	Mitme ravimi koos kasutamisel tekkinud toime, mille tagajärjel ravimite toime suureneb või väheneb.
<b>Ravimi kõrvaltoime</b>	Igasugune kahjulik ja soovimatu toime, mis kaasneb ravimi kasutamisega tavapärastel või müügiloa tingimustes nimetamata kasutuseladel, ravivea, ravimi väär- või kuritarvitamise korral või ravimiga töökeskkonnas kokkupuutumisel, ning mille korral ei saa välistada põhjuslikku seost ravimi ja kõrvaltoime vahel. Veterinaarravimi kõrvaltoimeks loetakse ka kõrvaltoimet, mis avaldub inimesel pärast kokkupuudet veterinaarravimiga, sh jääkidega loomsetes toiduainetes.
<b>Ravimi omaduste kokkuvõte</b>	Erialaspetsialistile mõeldud mittekaubanduslik teave ravimi kohta.
<b>Ravimi ratsionaalne kasutamine</b>	Ravimi ratsionaalse kasutamisel lähtutakse patsiendi haigusest, talle sobivast ravimiannusest ja ette nähtud ravikuuri pikkusest ning võimaliku madalaima hinnaga ravimist.
<b>Ravimipoliitika</b>	Raamistik ravimitega seotud teemade käsitlemiseks riigi tasandil. Ravimipoliitikas sõnastatakse eesmärgid ja strateegilised arengusuunad nende saavutamiseks.
<b>Ravimiregister</b>	Ravimiregister sisaldab kõiki Ravimiameti või Euroopa Komisjoni väljastatud müügiloaga ravimeid, sh veterinaarravimeid, taimseid ravimeid ja homöopaatilisi preparaate. Regrist on leitav Ravimiameti heakskiidu saanud ravimiinfo: ravimi omaduste kokkuvõtte tervishoiutöötajale (SPC) ja pakendi infoleht patsiendile (PIL).

---

<b>Ravimireklaam</b>	Ravimite kohta müügi suurendamise eesmärgil esitatud teave. See hõlmab sellise info edastamist, mille eesmärgiks on suurendada nõudlust ravimi väljakirjutamise, turustamise, müügi või tarvitamise suhtes ning juhtida tähelepanu ravimile, selle omadustele ja toimele. Ravimireklaami jagatakse üldsusele suunatud ning ravimite väljakirjutamise õigust omavatele isikutele, proviisoritele ja farmatseutidele suunatud reklaamiks.
<b>Ravimpreparaat</b>	Turustamiseks pakendatud ja kaubanimega ravim.
<b>Seeriaviisiline ravim</b>	Ühel jaendamis- või valmistamisprotsessil ühesugustel tingimustel jaendatud või valmistatud kindla koguse homogeense segu jaendamisel saadud ravim.
<b>Termolabiilne ravim</b>	Ravim, mida tuleb säilitada ja transportida külmas (+2 ... +8 °C) või jahedas (+8 ... +15 °C).
<b>Tervisenäitajate määramiseks vajalik ettevalmistus</b>	Tervisenäitajaid määrav proviisor, farmatseut ja Terviseameti registreeritud tervishoiutöötaja on saanud pädevalt spetsialistilt tervisenäitajate määramiseks vajaliku juhendamise või tutvunud tervisenäitajate määramist käsitleva juhendmaterjaliga.
<b>Võltsitud ravim</b>	Igasugune ravim, mille korral on vääralt esitatud vähemalt üks neist asjaoludest: identsus (sh ravimi pakend, pakendi märgistus, ravimi nimetus või koostis mis tahes koostisosa või koostisosa koguse kohta), päritolu (sh ravimi tootja, tootjariik, päritoluriik või müügiloa hoidja) või taustandmed (sh kasutatud turustamiskanalitega seotud andmed ja dokumendid).

---

# LISA

## Tervisenäitajate määramise juhend

### 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 ofitsiini osas, kus patsiendil on võimalik vajadusel üleriided ära võtta.

Vererõhu mõõtmise juures tuleb veenduda, et seade on kliiniliselt valideeritud ehk seda on regulaarselt kontrollitud.

Mõõtmise ajal peab kasutada olema nii tavaline kui ka suur mansett, et vähendada manseti valesti kasutamise tõenäosust. Valet mõõtu mansetiga mõõtmise korral võivad tekkida hälbed: liiga väikese mansetiga (liiga kitsa või lühikese sisekummiga) mõõtmise korral võidakse saada kõrgem vererõhu väärtus, liiga suure manseti (liiga laia või pika sisekummiga) korral madalam väärtus.

Enne vererõhu mõõtmist tuleb lasta patsiendil vähemalt 5 minutit rahuneda. Mõõtmise ajal ei tohi ta rääkida ega istuda ristatud jalgadega. Normist kõrgemat vererõhu väärtust ei tohiks alahinnata, isegi kui võib kahtlustada, et põhjuseks on ärevus. Kui võimalik, siis võib teha kordusmõõtmisi eeldusel, et mõõtmiste vahele jääb 10-minutine vaheaeg.

Mõõtmise juures on väga tähtis käe toestamine. Lihaste kontraktsiooni mõjul toestamata käes võib diastoolne vererõhk olla kuni 10% kõrgem, samas südamest kõrgemale tõstetud käsi võib anda kuni 10 mmHg madalama tulemuse. Kätt tuleb hoida vabalt nii, et mansett jääks südame kõrgusele s.t umbes rindkere keskele.

Arvestada tuleb ka nn valge kitli sündroomi, mille korral võib nii normaalse kui ka kõrge vererõhuga patsientidel (ravitud ja ravimata) vererõhk muutuda. Tuleb meeles pidada, et vererõhu varieeruvus on suur ja seda tuleb ka patsiendile selgitada. Uuringute tulemused on näidanud, et sama patsiendi rõhu standardhälve rõhu keskmisest väärtusest võib eri päevadel jääda kuni 12/8 mmHg juurde.

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

Patsiendile selgitatakse mõõtmise tulemusi, vajadusel hinnatakse tema teisi riskifaktoreid ning normväärtustest kõrgemate näitajate korral antakse soovitus arsti poole pöörduda või hakata vererõhku regulaarselt jälgima.

Patsiendile tuleb selgitada, et sõltumata tulemusest ei tohi ta 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 peab manustama arsti määratud skeemi alusel igapäevaselt, ka siis, kui vererõhu mõõtmise tulemus jääb normväärtustesse.

## 2. VERESUHKRU JA ÜLDKOLESTEROOI SISALDUSE MÕÕTMINE VERES

Veresuhkru ja üldkolesterooli sisalduse mõõtmine veres eeldab apteekrielt vastava väljaõppe läbimist. Apteegil peavad olema veresuhkru ja üldkolesterooli sisalduse mõõtmiseks vajalikud tarvikud: veresuhkru mõõtmise aparaat, üldkolesterooli mõõtmise aparaat, ühekordselt kasutatavad lantsetid, testribad, torkekoha puhastamise ja desinfitseerimise vahendid, kummikindad apteekri jaoks.

Mõõtmiseks on soovitatav kasutada plasmakalibreeritud, mitte täisverekalibreeritud aparaati. Veresuhkru ja üldkolesterooli sisalduse mõõtmise aparaate peab regulaarselt (vähemalt kord kahe kuu jooksul) kontrollida spetsiaalsete tootja kontroll-lahustega, mida on võimalik soetada hulgimüüjatelt ja maaletoojatelt. Juhul kui aparaadi täpsus ei vasta nõuetele, tuleb soetada uus aparaat.

Apteek peab kapillaarse veresuhkru ja/või üldkolesterooli sisalduse mõõtmiseks kasutama professionaalseks kasutamiseks mõeldud ühekordseid lantsette (nt kontaktiiv-lantsett 1,8 mm). NB! Torkamiseks ei tohi kasutada veresuhkru aparaadi stardikomplektis olevat torkeseadet, ka siis, kui vahetada iga kord nõela, sest see seade on mõeldud vaid personaalseks kasutamiseks ega sobi professionaalseks kasutamiseks tervishoiutöötajatele, sh apteekritele. Personaalseks kasutamiseks mõeldud seadet kasutades pole tagatud, et vere kaudu levivad nakkushaigused ei kandu ühelt patsiendilt teisele.

Protseduuride läbiviija peab jälgima, et tööpind on puhas, ning puhastab seda vajadusel desinfektandiga. Pärast iga patsiendiga tehtud protseduure tuleb kindaid vahetada.

Enne veresuhkru ja üldkolesterooli sisalduse mõõtmist tuleb veenduda, et patsient on 12 tundi (s.t üldjuhul hommikul enne mõõtmist) söömata ja joomata (v.a puhas vesi) olnud. Seda teavet tuleb anda ka vastavates reklaamides või

mõõtmisele registreerimise ajal. Veresuhkru sisalduse määramiseks puhastatakse 3. või 4. sõrm, eemaldatakse torkamise järel esimene veretilk ja kasutatakse mõõtmiseks järgmist tilka.

Apteeker sooritab veresuhkru ja/või üldkolesterooli sisalduse määramise protseduuri, kommenteerib tulemuse vastavust normväärtustele, selgitab võimalikke põhjuseid, mis võiksid põhjustada normväärtusest erinevat tulemust, ning dokumenteerib tulemused patsiendi tervisepäevikus või analoogses kohas. Vajadusel annab apteeker juhtnööre tervislike eluviiside, toitumise, liikumise jm tervises seisundit mõjutavate faktorite kohta. Normväärtusest kõrgemate tulemuste korral soovitab ta patsiendil arsti poole pöörduda.

Patsiendile tuleb selgitada, et sõltumata tulemustest ei tohi ta iseseisvalt raviskeemi muuta, vaid seda teeb vajadusel arst. Juhul kui patsient juba tarvitab ühte või mitut kolesteroolitaset langetavat ravimit, tuleks kindlasti rõhutada, et kõrgeenenud kolesteroolitaseme vähendamine ravimite abiga on eluaegne ning normpiirides näit ei anna alust ravi katkestada.

Protseduuride läbiviija peab olema teadlik, et meetodite erinevuse tõttu ei ole omavahel võimalik võrrelda laboratoorse ja ekspressmeetodi tulemusi (nt selle alusel hinnata ravi (mitte)edukust). Ekspressmeetodil määratud üldkolesterooli näit annab vaid indikatiivse tulemuse, kas patsiendil võivad olla normväärtusest erinevad verelipiidide sisalduse väärtused. Diagnoosi saab panna ja ravi (mitte)edukust 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 kord aastas.

### 3. TEISTE TERVISENÄITAJATE JÄLGIMINE APTEEGIS

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



## 4. NORMVÄÄRTUSED EESTI PERE- JA ERIARSTIDE TUNNUSTATUD RAVIJUHISTE JÄRGI

	Süstoolne vererõhk (mmHg)	Diastoolne vererõhk (mmHg)
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 üldkolesterooli väärtus (mmol/l):**

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

**Vööümbermõõt** naistel alla 88 cm, meestel alla 102 cm

**Kehamassiindeks (KMI):**  $KMI = \text{kaal (kg)} : \text{pikkus}^2 \text{ (m)}$

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

# INDIKAATORID

## 1. Ravimisuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks

### 1.1 Retseptiravimi kasutamise nõustamine ja väljastamine

#### **Retsepti vormistamise kontrollimine**

- 1.1 *Ebakorrektse/puudulikult vormistatud või võltsimiskahtlusega retsepti avastamise korral tehakse järelepärimisi nt ravimi väljakirjutajale või Ravimiametile: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

#### **Patsiendi identifitseerimine ja tema ravimiga seotud teave**

- 1.2 *Alati tehakse kindlaks ravimi saaja ja isikut tõendava dokumendi alusel väljaostja: jah [ ] ei [ ]*
- 1.3 *Selgitatakse, kas patsiendile on ravim määratud esmakordselt või korduvalt: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.4 *Selgitatakse välja patsiendist tulenevad ja ravitulemust mõjutada võivad tegurid (nt vanus, elustiil, rasedus või rinnaga toitmine): mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

#### **Ravimi valik**

- 1.5 *Toimeainepõhise retsepti korral soovitatakse patsiendile esmalt hinnalt soodsaimat ravimit: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.6 *Hinnatakse ravimivormi vastavust arsti väljakirjutatud raviskeemile: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.7 *Ravimi puudumise korral tellitakse see apteeki või suunatakse patsient edasi sobivasse apteeki, seejuures lepitakse suunamine eelnevalt kokku: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.8 *Tehakse järelepärimisi, kui vajalik ravim hulгимүүгивõrgus puudub: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

#### **Ravimiga seotud teave**

- 1.9 *Kontrollitakse, kas ravimi annus jääb tavapärase annuse piiridesse (arvestades patsiendi vanust): mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

- 1.10 *Hinnatakse, kas väljakirjutatud ravimi kogus vastab ravikuuri pikkusele: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.10 *Selgitatakse, kas ravimil on konkreetset juhul vastunäidustusi: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*

### **Ravimi väljastamine ja ravimi ratsionaalse kasutamise tagamine**

- 1.12 *Ravimipakendile märgitakse alati ravimi kasutusjuhend (annus, manustamisaeg, vajadusel ravikuuri pikkus), v.a juhul, kui patsient seda ei soovi: jah[ ] ei[ ]*
- 1.13 *Ravimipakendile märgitakse patsiendi nimi: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.14 *Antakse soovitus lugeda pakendis olevat infolehte: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.15 *Selgitatakse arusaadaval viisil ravimi toimet: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.16 *Selgitatakse ravimvormist tulenevaid manustamise erisusi: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.17 *Selgitatakse ravimi sagedasemaid koos- ja kõrvaltoimeid: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.18 *Nõustatakse ravimi manustamiseks vajalike abivahendite kasutamise kohta (nt insuliiniinõelad, süstlad, inhalaatorid jne): mitte kunagi [ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.19 *Selgitatakse ravimi toime saabumise kiirust: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.20 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist ja kõlblikkusaega (sh transpordil ja sõltuvalt ravimvormist pärast pakendi esmast avamist): mitte kunagi [ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.21 *Selgitatakse välja patsiendi elustiili-, üldseisundi- vm tegureid, mis võivad mõjutada ravitulemust: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.22 *Pakutakse tõendus põhjal lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid): mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 1.23 *Nõustamise käigus veendutakse, et patsiendile on räägitud info olulisemad aspektid meelde jäänud: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*

- 1.24 *Küsitakse, kas patsiendil on haigus(t)e või ravimi(te) kohta tekkinud lisaküsimusi: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*  
*Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või võtta ühendust arstiga:*  
 1.25 *mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

## 1.2 Iseravimine. Käsimüügiravimite jt toodete kasutamise nõustamine ja väljastamine

### **Terviseprobleemi korral selgitatakse välja**

- 1.26 *Isik, kellel esineb terviseprobleem ja kellele vajatakse käsimüügiravimit ja/või toodet (laps, täiskasvanu, eakas): mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.27 *Vaevuse olemus:*  
*mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.28 *Vaevuse kestus:*  
*mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.29 *Kaasuvad sümptomid:*  
*mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.30 *Kaasuvate haiguste esinemine ja (retsepti)ravimite kasutamine:*  
*mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.31 *Tõsiste või ebaselge põhjusega haigusnähtude korral soovitatakse pöörduda arsti vastuvõtule: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

### **Raviviisi valik**

- 1.32 *Hinnatakse, mis eesmärgil (ravi, terviseprobleemi leevendamine või ennetamine) valitavat käsimüügiravimit või toodet plaanitakse kasutada: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.33 *Selgitatakse, milliseid ravimeid, tooteid või raviviise on eelnevalt kasutatud ja milline on olnud tulemus: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 1.34 *Selgitatakse patsiendist (nt vanus, rasedus või rinnaga toitmine) ja/või patsiendi elustiilist tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada käsimüügiravimi ja/või toote valikut ja ravitulemust: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

- 1.35 Teavitatakse toimeaine piires erineva hinnaga ravimpreparaatidest: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.36 Juhitakse tähelepanu ravimi ja/või toote olulistele aspektidele (nt maitse, vorm jt kasutamiserisused, toksilisus üleannustamisel, vastunäidustused): mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.37 Vajadusel selgitatakse mittemedikamentoosse ravi võimalikkust: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.38 Soovitatakse erinevaid abivahendeid (nt plaastrid, sidemed) ja esmaabivõtteid: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]

**Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamine ning ratsionaalse kasutamise tagamine**

- 1.39 Apteegikülastajale selgitatakse arusaadaval viisil ravimi/raviviisi toimet: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.40 Selgitatakse ravimi manustamist, annustamist jt ravivõtteid: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.41 Selgitatakse ravikuuri/raviviisi kasutamise kestust: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.42 Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil) ja kasutuskõlblikkust pärast pakendi avamist: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.43 Selgitatakse ravimi/raviviisi toime saabumise kiirust: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.44 Selgitatakse ravimi/raviviisi kasutamisega kaasnevat sagedasemaid kõrval- ja koostoimeid: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.45 Pakutakse tõendus põhjal lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid): mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.46 Selgitatakse, kas apteegikülastajal on tekkinud lisaküsimusi: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.47 Nõustamise kestel veendutakse, et apteegikülastajale on räägitud teabe olulisemad aspektid meelde jäänud: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 1.48 Ravimite kasutamise probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või kontakteeruda arstiga: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]

## 2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetustöö

### 2.2 Ravimite kasutamise hindamine

- 2.1 *Apteegis osutatavat ravimite kasutamise hindamise teenust ei pakuta tavapärase ravimi väljastamise raames, vaid eraldi teenusena: jah[ ] ei[ ]*
- 2.2 *Ravimite kasutamise hindaja on saanud selleks täiendava ettevalmistuse: jah[ ] ei[ ]*
- 2.3 *Ravimite kasutamise hindamine dokumenteeritakse ja säilitatakse apteegis: jah[ ] ei[ ]*

### 2.3 Tervise edendamine ja haiguste ennetamine

- 2.4 *Kõik tervise edendamise ja haiguste ennetamise lisateenuse pakkujad on saanud selleks vajaliku väljaõppe ning omavad väljaõppe tunnistust: jah[ ] ei[ ]*
- 2.5 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseriskide hindamist: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6 *Apteegis osutatakse lisateenusena tervisenäitajate määramist:*
- 2.6.1 *Tervisenäitajate mõõtmise teenuse osutajad on saanud vastava väljaõppe ja omavad väljaõppe kohta tunnistust: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.2 *Mõõdetakse vererõhku: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.3 *Määratakse veresuhkru sisaldust veres: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.4 *Määratakse üldkolesterooli sisaldust veres: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.5 *Määratakse hemoglobiini sisaldust veres: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.6 *Määratakse kehakoostist: jah[ ] ei[ ]*
- 2.6.7 *Määratakse mõnda eelpool kirjeldamata tervisenäitajat .....(märkida punktiirile)*
- 2.7 *Apteegis osutatakse lisateenusena terviseseisundi jälgimist: jah[ ] ei[ ]*
- 2.8 *Apteegis osutatud lisateenused (visiidid, tulemused, soovitusel) dokumenteeritakse ja säilitatakse apteegis: jah[ ] ei[ ]*
- 2.9 *Tervisenäitajate mõõtmise teenust on viimase 2 aasta jooksul pakutud ka väljaspool apteeki: jah[ ] ei[ ]*
- 2.10 *Apteek on viimase 2 aasta jooksul osalenud tervise- ja keskkonnakampaaniates: jah[ ] ei[ ]*

### 3. Ravimite valmistamine apteegis

#### 3.1 Ekstemporaalse retsepti käsitlemine

- 3.1 *Apteek on valmistanud viimase aasta jooksul ekstemporaalseid ravimeid: jah [ ] ei [ ]*
- 3.2 *Ravimite valmistamise kohustuseta apteek korraldab selle, et ravim valmistatakse teises apteegis (uurib välja, kus ravimit valmistada saab, ning lepib teise apteegiga kokku valmistamise ja kättesaamise): jah [ ] ei [ ]*
- 3.3 *Ravim valmistatakse üldjuhul kuni 48 tunni jooksul retsepti esitamisest (v.a nädalavahetusel): jah [ ] ei [ ]*
- 3.4 *Apteegis peetakse arvestust retseptide üle, mille alusel ei ole olnud võimalik ravimit valmistada, ning dokumenteeritakse mittevalmistamise põhjus: jah [ ] ei [ ]*
- 3.5 *Apteeki esitatud ekstemporaalsete retseptide arv kvartalis .....*
- 3.6 *Ekstemporaalsete retseptide arv, mille alusel on valmistatud ravim, kvartalis .....*
- 3.7 *Valmistatud ekstemporaalsete retseptide osakaal esitatud ekstemporaalsetest retseptidest kvartalis .....*
- 3.8 *Kõikidest retseptide arvust ekstemporaalsete retseptide osakaal kvartalis .....*
- 3.9 *Apteegis on toimiv süsteem vajaliku toime- või abiaine hankimiseks (k.a teisest apteegist): jah [ ] ei [ ]*

#### 3.2 Ravimite valmistamine

- 3.10 *Töökorralduslikult on tagatud, et ravimite valmistamise ajal ei tegele apteeker teiste tööülesannetega: jah [ ] ei [ ]*
- 3.11 *Apteegis valmistatud ravimipakendite arv aastas .....*
- 3.12 *Apteegis valmistatud erinevate raviminimetuste arv aastas .....*
- 3.13 *Apteegis on olemas juhendid kõikide valmistatud ravimite valmistamiseks: jah [ ] ei [ ]*
- 3.14 *Iga ravimeid valmistav ja kontrolliv apteeker on ravimite valmistamise juhendite sisust teadlik: jah [ ] ei [ ]*

#### 3.3 Ravimi kontroll

- 3.15 *Ravimite valmistamiseks kasutatavad ained kontrollitakse organoleptiliselt enne esmakordset kasutamist: jah [ ] ei [ ]*

- 3.16 *Ravimiametis kontrollitud apteegis valmistatud ravimid on olnud kvaliteetsed viimase 3 aasta jooksul: jah [ ] ei [ ]*
- 3.17 *Nõuetele mittevastava ravimi esinemisel selgitatakse alati välja vea põhjus: jah [ ] ei [ ]*
- 3.18 *Kvaliteedi kontroll dokumenteeritakse apteegis: jah [ ] ei [ ]*

## **4. Ravimite ja apteegikaupade käitlemine**

### **4.1 Hankimine ja varude tagamine**

- 4.1 *Apteegis on kaubavarude jälgimise ja täiendamise süsteem: jah [ ] ei [ ]*
- 4.2 *Apteegis on juurdepääs erialaseltside taotluste põhjal kasutada lubatud müügiiloata ravimite nimekirjadele: jah [ ] ei [ ]*
- 4.3 *Apteegis jälgitakse Ravimiameti kodulehel kuvatud teavet ravimite tarneraskuste esinemise kohta: jah [ ] ei [ ]*
- 4.4 *Apteeker soovitab patsiendile (vajadusel ka arstile) võimalust ravimi erandkorras kompenseerimist taotleda: jah [ ] ei [ ]*

### **4.2 Säilitamine ja väljastamine**

- 4.5 *Apteegis on süsteem ravimite kõlblikkusaja jälgimiseks: jah [ ] ei [ ]*
- 4.6 *Apteegis on süsteem ravimi väljastamisel tekkivate vigade ennetamiseks (sama toimeaine erinevad tugevused, sarnased pakendid jne): jah [ ] ei [ ]*
- 4.7 *Apteegis on termolabiilsete ravimite väljastamiseks asutustele olemas termokastid vm analoogsed vahendid: jah [ ] ei [ ]*
- 4.8 *Apteegis on loodud võimalused erinevate ravimvormide (nt suspensioonide) manustamise ettevalmistamiseks: jah [ ] ei [ ]*
- 4.9 *Ravimite korral, mis vajavad manustamise ettevalmistamist, pakub apteek alati seda võimalust: jah [ ] ei [ ]*

### **4.3 Kõlbmatud ravimid**

- 4.10 *Apteegis on olemas teave kohalike jäätmekäitlusvõimaluste kohta: jah [ ] ei [ ]*
- 4.11 *Apteegis on eraldi hoiukohad käibelt kõrvaldatud ja elanikkonnalt vastu võetud ravimitele: jah [ ] ei [ ]*



#### 4.4 Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud

- 4.12 *Apteeki esitatud ravimite kvaliteeti puudutavad kaebused dokumenteeritakse: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 4.13 *Apteegis on süstematiseeritud teave kaebustest, kvaliteediprobleemidest, ravimite tagasikutsumistest jm väljastamise piirangutest: jah[ ] ei[ ]*
- 4.14 *Iga apteeker teab, kuidas tegutseda ravimi kvaliteediprobleemi avastamise korral: jah[ ] ei[ ]*
- 4.15 *Kvaliteediprobleemist teada saanud apteeker tagab, et teave sellest jõuab ka Ravimiametisse (apteek teavitab vahetult Ravimiametit või saavutab selge kokkuleppe hulgimüüja või müügiloa hoidja esindusega): mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*

### 5. Apteegi ruumid ja tehniline varustatus

#### 5.1 Apteegi paiknemine ja tähistus

- 5.1 *Apteeki on võimalik siseneda ratastooli ja lapsevankriga (kaldtee/lifti olemasolu): jah[ ] ei[ ]*
- 5.2 *Kaldtee/lifti puudumise korral on väljas kell/fonolukk: jah[ ] ei[ ]*

#### 5.2 Üldised soovitused apteegi ruumidele

- 5.3 *Kõik apteegi ruumid (ofitsiin, valmistamis-, lao-, kontori- ja personali-ruumid) asuvad ühtses tervikus: jah[ ] ei[ ]*

#### 5.3 Ofitsiin ja nõustamisruum

- 5.4 *Apteegis on tagatud privaatne nõustamine (nt numbrisüsteem, piirdejoon) retseptiravimi väljastamisel: jah[ ] ei[ ]*
- 5.5 *Apteegis on tagatud privaatne nõustamine (nt numbrisüsteem, piirdejoon) käsimüügiravimi väljastamisel: jah[ ] ei[ ]*
- 5.6 *Apteegis on eraldi nõustamisruum: jah[ ] ei[ ]*
- 5.7 *Retseptiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus: jah[ ] ei[ ]*
- 5.8 *Käsimüügiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus: jah[ ] ei[ ]*
- 5.9 *Ofitsiinis on teeninduskorda ootavatele apteegikülastajatele istumisvõimalusi: jah[ ] ei[ ]*

## 5.5 Teised ruumid

- 5.10 *Laoruumi sisenemiseks ei tule läbida personali- või kontoriruumi:*  
*jah[ ] ei[ ]*
- 5.11 *Kontori-, ravimite säilitamise ja personaliruumid on eraldatud (v.a ühe töötajaga apteegis):* jah[ ] ei[ ]
- 5.12 *Riietusruumis on igal töötajal isiklik kapp:* jah[ ] ei[ ]

## 5.6 Patsiendi nõustamine ja abistamine

- 5.13 *Apteegis on printer/koopiamasin:* jah[ ] ei[ ]
- 5.14 *Apteegis on kasutusel ravimite kõrval- ja koostoimete andmebaas:*  
*jah[ ] ei[ ]*
- 5.15 *Apteegis pakutakse patsiendile vajadusel joogivett ravimi koheseks manustamiseks (olemas nt veeautomaat):* jah[ ] ei[ ]

## 5.7 Ravimite valmistamine

- 5.16 *Apteegis on olemas kõik punktis 5.7.1 loetletud töövahendid ravimite valmistamiseks:* jah[ ] ei[ ]
- 5.17 *Kaalud jt apteegis kasutusel olevad kontrollimist vajavad mõõturid on tähtaegselt taadeldud/kalibreeritud:* jah[ ] ei[ ]

# 6. Apteegi juhtimine

## 6.1 Kliendisuhete juhtimine apteegis

- 6.1 *Apteegis kasutatakse ühtseid, kõikidele apteegi töötajatele teadaolevaid küllastajate teenindamise ja probleemide lahendamise põhimõtteid:*  
*jah[ ] ei[ ]*
- 6.2 *Apteegiteenusega seotud probleemid ja nende lahenduskäik dokumenteeritakse apteegis: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 6.3 *Töö paremaks korraldamiseks kogub apteegi juhataja vähemalt kord aastas tagasisidet ja ettepanekuid kõigilt apteegi töötajatelt:*  
*jah[ ] ei[ ]*
- 6.4 *Apteegis on korraldatud küllastajatelt tagasiside (sh kaebuste ja ettepanekute) kogumine (kirjalikult, kodulehe kaudu, meilitsi):* jah[ ] ei[ ]
- 6.5 *Apteek on viimase 3 aasta jooksul korraldanud küllastajate rahuloluuuringuid:* jah[ ] ei[ ]

## 6.2 Personali juhtimine

- 6.6 *Apteegis on kinnitatud personali juhtimise põhimõtted, mis on loetletud punktis 6.2.1: mitte ükski[ ] mõni[ ] enamik[ ] kõik[ ]*
- 6.7 *Tööle asunud uuele töötajale tutvustatakse tööeeskirju, töökorraldusreeglid ja apteegi eripärasid: jah[ ] ei[ ]*
- 6.8 *Apteegis on piisavalt töötajaid, et tagada kvaliteetne apteegiteenus, sh põhjalik nõustamine (arvestades eri perioode päevas ja kuus): mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 6.9 *Kõik külastajaid teenindavad apteegitöötajad valdavad eesti keelt: jah[ ] ei[ ]*
- 6.10 *Ravimiamet ei ole apteegi personali suhtes viimase 3 aasta jooksul raken-datud karistusi (trahv, tegevusloa sanktsioonid): jah[ ] ei[ ]*

## 6.3 Vigade avastamine ja ennetamine

- 6.11 *Apteegis toimub vigade avastamiseks retseptide topelt kontroll: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*
- 6.12 *Ravimi väljastamisel kasutatakse pakendi ribakoodi: mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]*

## 6.4 Teabe edastamine

- 6.13 *Apteegis toimib süsteem, mille abil edastatakse oluline ravimeid/raviviise puudutav ja koolitustel omandatud teave kolleegidele (nt kord kuus toimuvatel koosolekutel): jah[ ] ei[ ]*

## 6.5 Turvalisuse tagamine

- 6.14 *Kõik apteegitöötajad teavad, kuidas hädaolukorras toimida ja keda teavi-tada: jah[ ] ei[ ]*
- 6.15 *Kõik tõsised ja ohtlikud olukorrad (nt töötajate-, vara-, infosüsteemivas-tased rüüanded) dokumenteeritakse: jah[ ] ei[ ]*

## 6.6 Apteegi juhataja ülesanded

- 6.16 *Apteegi juhataja täidab punktis 6.6.1 loetletud ülesandeid: mitte ühtki[ ] mõnda[ ] enamikku[ ] kõiki[ ]*
- 6.17 *Apteegil on arengukava: jah[ ] ei[ ]*
- 6.18 *Apteegi juhataja arutab ettevõttesisesest kontrolli tulemustest kõigide tööta-jatega läbi: jah[ ] ei[ ]*

- 6.19 *Apteegi juhataja on kursis apteegi raamatupidamisega: jah [ ] ei [ ]*
- 6.20 *Tööhutuse, tervisekaitse ja tuleohutuse nõuded on täidetud: jah [ ] ei [ ]*

## **7. Kommunikatsioon**

### **7.1 Apteegi sisekommunikatsioon**

- 7.1 *Apteegis on olemas infovahetuskoht (nt infostend, elektrooniline keskkond) kirjaliku teabe edastamiseks: jah [ ] ei [ ]*
- 7.2 *Aptekrid on teadlikud ravimite tarneraskustest, -aegadest ja -kanalitest: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.3 *Apteegis on olemas kokkulepped probleemolukordade lahendamiseks: jah [ ] ei [ ]*
- 7.4 *Apteegis on kokku lepitud, kuidas toimub lahendamata probleemide ülevandmine kolleegidele: jah [ ] ei [ ]*

### **7.2 Apteegi väliskommunikatsioon**

- 7.5 *Apteegikülastaja suunamine teise apteeki puuduva ravimi saamiseks lepitakse selle apteegiga kokku: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.6 *Ravimite väärkasutamise või madala ravijärgimuse (kahtluse) korral võetakse ühendust arsti, meditsiiniõe või sotsiaaltöötajaga: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.7 *Kui arst, ämmaemand või pereõde on eksinud ravimite väljakirjutamise korra nõuete vastu, teavitatakse teda sellest: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.8 *Koostööpartneritele edastatakse ravimitega seotud vajalik teave, sh info tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.9 *Ravimite kättesaadavuse probleemidest teavitatakse Raviametit: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*
- 7.10 *Apteegi proviisorite ja farmatseutide andmed on Terviseameti registrisse õigeaegselt edastatud: jah [ ] ei [ ]*
- 7.11 *Aptekrid osalevad eriala ja apteegikorraldust puudutavate seisukohtade väljatöötamisel: mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati [ ]*

### 7.3 Kommunikatsioonikohustus

- 7.12 *Võltsitud, võltsimiskahtlusega või varastatud retseptidest teavitatakse viivitamatult Raviametit:*  
mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 7.13 *Võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimitest teavitatakse viivitamatult Raviametit:* mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 7.14 *Vale ravimi väljastamise või selle kahtluse korral võetakse viivitamatult ühendust patsiendi ja/või arstiga:* mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 7.15 *Ravimite kuritarvitamise (kahtluse) juhtudel teavitatakse Raviametit (psühhotropsete ja narkootiliste ravimite korral) ja/või raviarsti:*  
mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]

### 7.4 Apteeker lektorina ja artiklite autorina

- 7.16 *Viimase 3 aasta jooksul on esinenud erialase ettekandega või kirjutatud artikkel:* jah[ ] ei[ ]

## 8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina

### 8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus

- 8.1 *Kõik apteekrid osalevad 2 aasta jooksul vähemalt 40 akadeemilist tundi erialastel täiendkoolitustel:* jah[ ] ei[ ]
- 8.2 *Apteeki saadetud teave täiendusvõimaluste kohta jõuab kõikide apteekriteni:* mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 8.3 *Kõikidel apteegis töötaval apteekritel on võrdsed võimalused täiendkoolitusel osaleda:* mitte kunagi [ ] vahetevahel [ ] enamasti [ ] alati[ ]
- 8.4 *Abipersonalil on võimalik neile vajalikel täiendkoolitustel osaleda:*  
jah[ ] ei[ ]
- 8.5 *Igal töötajal on apteegis koolituskaart:* jah[ ] ei[ ]
- 8.6 *Iga töötaja koolitusvajadus selgitatakse välja vähemalt kord aastas:*  
jah[ ] ei[ ]

## 8.2 Elukestva õppe meetodid

- 8.7 *Apteegis on olemas või tagatud juurdepääs esmavajalikele teabeallikatele (nt erialaajakirjad, teatmikud, käsiraamatud, interneti andmebaasid):*  
jah[ ] ei[ ]
- 8.8 *Teabeallikaid kasutatakse regulaarselt:*  
mitte kunagi[ ] harva[ ] vahetevahel[ ] sageli[ ]

## 8.3 Apteek kui praktikabaas

- 8.9 *Apteek on vähemalt kord 3 viimase aasta jooksul tegutsenud praktika-  
baasina:* jah[ ] ei[ ]
- 8.10 *Apteek osutab kõiki punktis 8.3.1 loetletud apteegiteenuseid:*  
jah[ ] ei[ ]
- 8.11 *Apteegi töökorraldus tagab selle, et praktikandi tööd jälgib juhendaja:*  
jah[ ] ei[ ]
- 8.12 *Apteek motiveerib apteekreid üliõpilasi juhendama:* jah[ ] ei[ ]
- 8.13 *Apteegis suheldakse praktika kestel üliõpilastega, et selgitada nende tead-  
miste taset ja korraldada edasist praktika käiku:*  
mitte kunagi[ ] harva[ ] vahetevahel[ ] sageli[ ]

## 9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine

### 9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ja teabeallikate kasutamine

- 9.1 *Apteegi meiliaadress on SoM-i, RA ja HK infolistides:* jah[ ] ei[ ]
- 9.2 *Kõik apteekrid oskavad leida teavet ja õigusakte Riigi Teataja, RA, SoM-i, HKjm kodulehtedelt:* jah[ ] ei[ ]
- 9.3 *Teave kõigist olulistest apteegitööd puudutavatest muudatustest jõuab kõikide töötajateni:* mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 9.4 *Apteegis jälgitakse ravimite piirhindade ja hinnakokkulepete muudatusi. Apteegis on kättesaadav odavaim sama toimeainesisaldusega ravim-  
preparaat:* mitte kunagi[ ] vahetevahel[ ] enamasti[ ] alati[ ]
- 9.5 *Apteegile tehtud ettekirjutuste arv viimase 3 aasta jooksul .....*

