

Tartus tunnustati parimaid apteegiteenuse osutajaid

14. juunil oli Tartu Ülikooli Ajaloomuuseumis Toomel pidulik päev. Terviseminister Riina Sikkut tunnustas parimaid apteegiteenuse osutajaid ning kümnele kõige paremale anti üle "Apteegi Oskar". Sellel korral olid parimad apteegiteenuse osutajad Tallinast, Tartust, Viljandist, Pärnust ja Kuressaarest.

Kaidi Sarv

apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühma liige

Apteegi Oskari said:

Ringtee Selveri Südameapteek Tartus
Magistrali Südameapteek Tallinnas
Raekoja Apteek Tartus
Tasku Apteek Tartus
Saare Selveri Südameapteek Kuressaares
Ujula Konsumi Apteek Tartus
Papiniidu Apteek Pärnus
Maarjamõisa Apteek Tartus
Kristiine Keskuse Apteek Tallinnas
Kantremaa Apteek Viljandis

Tunnustuse said:

Lasnamäe Centrumi Südameapteek Tallinnas
Raadi Apteek Tartus
Raatuse Tervisekeskuse Südameapteek Tartus
Raudalu Südameapteek Tallinnas
Tammsaare Euroapteek Tallinnas
Sikupilli Apteek Tallinnas
Sikupilli Keskuse Südameapteek Tallinnas



*Eesti parimad apteegiteenuse osutajad aastal 2023
 esireas keskel tunnustusi üleandnud AKJ töörühma juht Külli Teder ja terviseminister Riina Sikkut*



Apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühma liikmed koos terviseministriga
I rida vaskakult: Janne Aule, Kristiina Sepp, Piret Uibokand, Külli Teder, terviseminister, Triinu Entsik-Grünberg, Diana Raudsepp ja Anita Tuula. II rida vasakult: Moonika Markov, Ljubov Grigorova, Ave Niidu, Liisa-Kai Pedosk, Merilin Israel, Kaidi Sarv, Merle Kiloman, Lilian Ruuben ja Kadri Petrashkov. Fotolt puuduvad Siiri Jürgenson, Ly Rootslane, Ott Laius ja Helve Monvelt.

Sellel aastal toimus parimate tunnustamine kolmandat korda. Töörühmal on selge rõõm, et iga korraga on tunnustuse taotlejaid aina rohkem. Lisahindamise soovist andis teada 36 apteeki. Hindamiseks oli valmis 20 apteeki. Kolm apteeki ütlesid lõpuks erinevatel põhjustel hindamisest ära ja nii jäi lõplikule hindamissõelale 17 apteeki, kelle töö kõrge tase sai ka tunnustatud, neist kümnel “Apteegi Oskariga”.

Sellel korral toimus lisahindamine varasemast veidi erinevalt. Kõigile lisahindamisel osalevatele apteekidele saadeti vähemalt kuu aega enne hindamist küsimustik, kus olid kõik hindamiskriteeriumid selgelt kirjas ja iga mõõdiku juures ka punktide arv, mida oli selle mõõdiku täitmisel võimalik saavutada. Hindamise tulemus saadi punktide summeerimisel, mille alusel arvutati protsent. Kelle tulemus oli üle 75 % võimalikust, sellele omistati “Apteegi Oskar”. On hea meel tõdeda, et nii hea tulemuse sai 10 apteeki 17-st.

Lisahindamise küsimustik on ka praegu kõigile soovijatele kättesaadav EFS kodulehel “Apteegiteenuse kvaliteedijuhise” alajaotuses.

Sellel korral paluti kõigil küsida kuu aja vältel tagasisidet ka apteegi külastajatelt. Selleks saadeti kõigile lihtne küsimustik. Mitmed hindamisel osalenud apteekrid imestasid, kui patsient oli pärast põhjalikku ravimi kasutamise nõustamist märkinud “ei” vastuseks küsimusele “Kas apteeker selgitas kuidas ravimit kasutada?”. See näitab, et patsiendid ei saa alati neile räägitust aru või ei suuda seda vastu võtta.

Töö apteegiteenuse edendamisel aga jätkub. Järgmisel aastal seisab ees järgmine apteekide enesehindamine ja siis uus lisahindamine, mis annab võimaluse parimate tunnustamiseks ja esiletoomiseks. Selleks ootab apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühm värsked liikmeid ja aktiivset osalemist enesehindamisel.

Järgnevalt saavad sõna tunnustuse saanud. Küsisime kõigilt viis küsimust:

- * **miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta**
- * **mis on teie arvates hea apteegiteenus**
- * **mis on just teie apteegis head ja märkimisväärsed, mida sooviksite esile tõsta**
- * **milles tahaksite ise veel paremaks saada või edasi areneda**
- * **mida oleks vaja (kas siis riigil, apteekritel endil või mõnel kolmandal isikul) teha selleks, et apteegiteenuse tase kogu Eesti apteekides kõikjal paremaks ja ühtlasemaks muutuks**

Loodan, et hindamise tulemused ja antud vastused innustavad tulevastest hindamistest osa võtma.

Ringtee Selveri Südameapteek Tartus juhataja Diana Raudsepp



proviisor Kristiina Sepp, AKJ töörühma juht Külli Teder, proviisor Diana Raudsepp, minister Riina Sikkut, proviisor Mae Viires ja proviisor Anita Tuula

Sündmus

** miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Aastal 2020, kui apteegiteenuse kvaliteedi hindamine toimus teist korda, olin just Ringtee Selveri Südameapteegi juhataja ametisse asunud. Seega sai aastaks 2022 apteegi töökorraldus ja apteegiteenus just õigesse valmidusse, et lisahindamisel osaleda ja saada kinnitust, et oleme oma kollektiiviga parima apteegiteenuse osutamiseks õigel teel.

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*
Hea apteegiteenus peab pakkuma külastajale sellise tunde, et sa oled oodatud, sinu muredega tegeletakse ja otsitakse parimaid võimalikke lahendusi. Kedagi ei saadeta apteegist ära sõnumiga, et vabandust kahjuks ei saa aidata. Alati proovime edasi suunata või leida lootusekiirt.

Minu jaoks tähendab hea apteegiteenus ka seda, et arsti poolt välja kirjutatud retsepte kontrollitakse alati nii annustamise kui ravikuuri pikkuse osas ning apteeker veendub selles, et patsient teab, kuidas ja mis eesmärgil ta ravimeid võtma peab. Meile on apteeki sattunud nii mõnelgi korral oma raviskeemiga hädas olevaid patsiente. Nad ei tea päris täpselt, miks on vaja nii palju ravimeid võtta ja ehk saab jätta mõne välja ostmata. Neid küsimusi saame siis üheskoos raviarstiga lahendada.

** mis on just teie apteegis head ja märkimisväärset, mida sooviksite esile tõsta*

Kui kasutada meie apteeki hindamas käinud töögrupi liikmete arvamust, siis see kõlas nii: "Raketina taevasse lennanud apteek, kus on ilmselt kõige suuremas kontsentratsioonis koos oma valdkonna tõelised professionaalid: kogenud ravimite valmistaja, doktorant ja doktori kraadiga proviisor. Väga suurte ambitsioonidega juhataja on suutnud luua tõeliselt professionaalse tiimi. Apteek pakub lisaks parimale AKJ põhilisele nõustamisele ka väga mitmeid teenuseid. Kõik mured saavad lahenduse ühes apteegis!"

Minu meelest on see väga tabavalt öeldud. Tahan- gi esile tõsta meie apteegi võimekust valmistada nõuetekohases valikus ekstemporaalseid ravimeid ja terviseteenuste osas saab külastaja mugavalt broneerida meie juurde aja erinevate tervisenäitajate mõõtmiseks. Apteegi avamisest saadik oleme head koostööpartnerid TÜ Farmaatsia instituudile ehk koolitame apteegipraktikal igal aastal uusi proviisoritundengeid.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Mina isiklikult soovin ennast täiendada kliinilise farmaatsia erialal. Oma apteegi seisukohalt loodan, et see on ka tulevikus üks tähtis kogukonnaapteek, kus külastajad saavad parimat ravimitealast nõu ja

igapäevaselt pakume erinevaid tervise teenuseid käiskäes terviseteadlikuma eluviisi propageerimisega.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*

Mina leian, et see on hea, et apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühm iga 2a tagant kokku saab ja selle suure töö hindamise näol ette võtab. See on hea võimalus igal apteegi kollektiivil paremuse poole pöörduda nii töökorralduses kui apteegiteenuses üldiselt. Ei peagi ju alati võitma Oskarit, kuid ainult

hindamisel osaledes saad teada, kus on puudujäägid, et paremuse poole liikuda.

Kuna AKJ töörühma poolt on hindamine apteekide jaoks vabatahtlik, siis soovitan apteegi omanikel iga aasta oma apteekides sarnaseid kontrollküsimustega hindamisi läbi viia. See aitab apteegiteenuse head kvaliteeti hoida või seda vajadusel tõsta. Mul on heameel tõdeda, et Südameapteek seda juba ka teeb. Tagasiside ja tunnustus on töökollektiivi motiveerimiseks väga olulised.

Magistrali Südameapteek Tallinnas juhataja Marika Tõnisson, teist põlve apteeker



töörühma juht, apteegi juhataja Marika Tõnisson, minister, proviisor Mai Reinfeldt, farmatseut Elina Liivaste, proviisor Tiia Hagel ja farmatseut Kareli Vooremaa

Magistrali Südameapteegi apteekrid on käesoleval aastal „Apteegi Oskari“ õnnelikud võitjad!

Meie apteegi teeninduskvaliteeti ja erialaseid teadmisi on ka varem hinnatud, sest nii meile kui ka apteegi juhtkonnale on alati olnud väga tähtis patsientide kvaliteetne ja professionaalne kohtlemine. Seekord tahtsime kaasa lüüa hindamisel, kus meie apteegi töö hindamine toimus Kvaliteedijuhise järgi ja erapooletute apteekrite poolt.

Hea apteegiteenuse saab patsient siis, kui teda koheldakse hoolivalt, osavõtlikult ja empaatiaga. Meie

töös on väga tähtsad erialased teadmised ja nende edasiandmine viisil, kus inimene saab aru, et me teame ja ka ise usume sellesse, millest me räägime.

Meie Magistrali Südameapteek asub tiheda asustusega piirkonnas Mustamäel. Meie ümber on haiglad PERH, Lastehaigla, EMO ja mitmed perearstikeskused. Töötempo meie apteegis on kiire-pidevalt on töös 2 käsimüügi ja 2 retseptuuri müügikohta, meil töötab 10 proviisorit-farmatseuti ja lisaks kauba vastuvõtja.

Pakume oma ostjaskonnale mitmeid teenuseid: nõustamisteenust pakuvad väljaõppinud apteekrid,

kes määravad ka D-vitamiini, Hb, kolesterooli, vere-suhkrut, kehakoostist. Oleme aastaid osalenud projektis «Vaktsineeri apteegis» (gripp,covid,puuk).

Pea meie apteegi tugevuseks meie toreid personali - erialale pühendunud, patsientidesse lugupidavalt suhtuvat ja oma apteeki ja töökaaslaste hindavat apteekerikonda! Olen apteegi juhtimises aluseks võtnud selle, et kõik töötajad oleksid võrdselt koheldud, rahul ja rõõmsad. Töökohta, kus veedame nii suure osa oma elust, tuleb tulla rahuliku südamega ja hea tunde-ga.

Olen apteegis sisse seadnud sellise töökorralduse, millega saab pika, 11-tunnise, tööpäeva teha veidi mitmekesisemaks. Poole tööpäeva pealt toimub meie müügikohtades vahetus: need kaks apteekrit kes töötasid päeva esimesed 5,5 tundi käsimüügiosa-konnas, lähevad nüüd tööle retseptuuri. Retseptuuris töötanud apteekrid alustavad oma tööpäeva teist poolt jälle käsimüügis. Sellise töökorralduse mõte on vaheldus ja võrdne töökorraldus kõigi suhtes.

Aga samuti töötaja tervis-retseptuuri istuv tööviis annab puhkust jalgadele, käsimüük jälle võimaluse palju liikuda. Hoolime üksteisest ja mõtleme, kuidas saaks paremini.

Apteegiteenuse kvaliteeti piiravaks teguriks pean apteekrite vähesust, mis on seotud apteekide rohkusega ja paljudele apteekritele normiks saanud vähendatud töökoormust. Mida üldise apteegiteenuse kvaliteedi tõstmiseks teha - kas riigi seadustes tuleksid olukorda leevendavad muutused või muutuksid meie endi arusaamad töötamisest, sealhulgas apteekide,lahti oleku-aegadest...Jääb üle loota, et kuna elus on kõik pidevas muutumises, siis ehk läheb ka sellega millalgi paremuse suunas.

Suur tänu meie eriala Apteegiteenuse kvaliteedi hindamise töögrupile nende töö eest! Tore, et selline asi sai ellu kutsutud. See liidab apteekreid, annab võimaluse saada häid kogemusi teiste apteekide tööst ning panustab meie eriala kvaliteeti.

Raekoja Apteek Tartus juhataja Janika Tähnas



keskel proviisor-juhataja Janika Tähnas, proviisor Liisa-Kai Pedosk, proviisor-asejuhataja Kristiina Vels, farmatseut Emeri Koppel ja proviisor Egon Taalberg

Miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta?

Apteegi Oskarile kandideerimine on meie apteegi kollektiiviga teemaks olnud juba mõningad aastad, kuid otsus osalemiseks sai tehtud alles eelmisel aastal. Me oleme alati panustanud maksimaalselt, et apteegikülastajad saaksid põhjalikku nõustamist. Apteek pakub laiapõhjalist apteegiteenust – oleme üks suurematest ektemporaalsete ravimite valmistajatest Tartus ja Lõuna-Eesti piirkonnas, osaleme vaktsineerimiskampaaniates ja pakume võimalust vaktsineerida apteegis. Lisaks on meil mitu koolitatud apteekrit, kes mõõdavad tervisenäitajaid pea igapäevaselt ning ka erinevatel üle-eestistel tervise- ja spordipäevadel. Püüame nii oma teadmiste kui oskustega käia ajaga kaasas ja vaadata ka tulevikku. Lisaks on meil Eestis ka ainus ja täiesti unikaalne 3D-printer, mida testime juba ligi aasta ning plaanime jõuda hiljemalt sel sügisel esimese ektemporaalse 3D-prinditud veterinaarravimi väljastamiseni. Kui aastate jooksul on väljakutset pakkunud erialatöötajate leidmine, kes sobiksid just meie mitmekülgse apteeki ja oleksid valmis ka öövalveteks, siis viimasel paaril aastal on meie kollektiiv kenasti paika loksunud ja seetõttu tundus ainus ja õige samm kandideerida ka Apteegi Oskarile.

Mis on teie arvates hea apteegiteenus?

Ma olen ikka mõelnud, et ühe hea apteegiteenuse peegelduseks on rahulolev klient, kui ta saab alati kätte vajalikud ravimid, mitmekülgse nõustamise ja vahel ka lihtsalt head nõuanded, kuid kliendi rahulolu pole me ju tegelikult apteekides väga mõõtnud. Apteegi Oskarile kandideerimise üks kriteeriume oli ka kliendi tagasiside küsitlus ja leian, et see on oluline asi, mida võiks iga apteek teostada nt 1x aastas, et seeläbi leida üles ka klientide tegelikud ootused ja tähelepanekud. Heaks apteegiteenuseks pean veel südamega tehtud tööd, sest kui apteeker hoolib, siis teebki ta endast juba kõik oleneva, et apteegikülastaja saaks oma murele või terviseküsimusele lahenduse. Lisaks pean tähtsaks, et kliendi ootustega kaasas käimisel tuleb kasuks, kui apteek pakub mitmekülgsemat apteegiteenust lisaks ravimialasele nõustamisele – vaktsineerimine, esmaste tervisenäitajate mõõtmine, suitsetamisest loobumise nõustamine, erinevad testimised/sõeluuringud, ravimite kasutamise hindamise teenus jms. Oleme enamus neid lisateenuseid juba aastaid teostanud ning näeme, et apteegikülastajate soov selle järgi kasvab ajas järjepidevalt. See loobki meie silmis hea ja laia-

põhjalise apteegiteenuse. Oleme lootusrikkad, et ka riigipoolne tugi (nt RKH teenuse kompenseerimine, sh patsiendi põhjalikumate terviseandmete nägemine teenuse osutamiseks või vaktsineerimise laialdasem võimaldamine) apteegiteenusele peagi lisandub, kuna ka see annab inimestele lihtsamad võimalused enda tervise eest paremini hoolt kanda ning seeläbi lühendada järjekordi arsti juurde pääsemiseks.

Mis on just teie apteegis head ja märkimisväärset, mida sooviksite esile tõsta?

Raekoja apteeki pean eriliseks just ennekõike mitmekülgse poolest. Apteek on avatud ööpäevaringselt ning tempo pole meil väga suur, mistõttu saamegi võtta vahel rohkem aega, et apteegikülastajat nõustada, pakkuda lisateenuseid tervisekabinetis ning viia läbi ka innovaatilisi projekte nagu nt 3D-printimine. Viimase puhul on just oluline, et hoida tulevikus apteekri aega kokku ravimite valmistamisel, kuna erialasele tööjõupuudusele paraku lähiaastatel veel lahendust näha pole. Samuti on lootust, et 3D-printimine on lähitulevikus abiks ka ektemporaalsete humaanravimite valmistamisel, kuna sageli on ka abianete kättesaadavusega raskusi.

Milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda?

Töö ei saa kunagi valmis ja areng ei peatu, seetõttu pean väga oluliseks silmaringi arendamist, et töötajad oleksid alati kursis aktuaalse teabega, saaksid kasutada teadusel põhinevaid abimaterjale efektiivsemaks nõustamiseks, hoiaksid end ise kursis teadusartiklitega. Lisaks loodan väga, et meil õnnestuks, mitte ainult Raekoja apteegis vaid ka Eestis üldiselt, sisse juurutada ravimite kasutamise hindamise teenus, mis oleks Tervisekassa poolt rahaliselt toetatud, et seeläbi toetada patsientide tervist veelgi suuremal määral ning vähendada ravivigu. Ka selline teenus annaks apteekritele suurema kompetentsi ja võimaluse oma teadmisi värskena hoida ning nõustamisel kasutada.

Mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks?

Ma tahaks väga loota, et apteegiteenuse tase üldjoontes meie apteekides drastiliselt määral ei erine, kuid eks alati saa igaüks meist paremini. Au ja kuulus sellele, kes selleks lihtsa valemiga välja mõtleb. Arvan siiski, et ühtlustamiseks on mitu komponenti, millega peab tegelema. Kindlasti peab kvaliteedist rääkima (konverentsid, artiklid) ja seda mõõtma.

Miks mitte sisse viia frantsiisiüleltselt või individuaalselt iga-aastane kvaliteedi hindamine klientide tagasiside läbi, neid analüüsida ning tulemuste põhjal apteegiteenust parendada.

Samuti ei tohiks kõrvale jätta ka kõige elementaarsemaid klienditeenindusvõtteid, sest tarkust peas tuleb osata ka õigesti jagada. Selleks, et värskest lõpetanud apteeker oskaks õigeid teenindusvõtteid rakendada, võiks see olla seotud erialaõppega, kuid kindlasti tuleks teeninduskoolitusi ka staažikamatele kolleegidele võimaldada sagedamini. Kuna meie eriala on ajas väga palju muutunud, siis usun, et uuel ja värskel apteekrite põlvkonnal on häid farmakologiaalased teadmisi, mida nad saavad hõlpsasti kõrgema

kvaliteediga nõustamisel rakendada. Samuti on oluline kõigile järjepidev täiendõpe ja selleks on sobilikud just kliinilise sisuga koolitused, mis aga paraku alati ei kvalifitseeru erialase täiendõppe alla, kuid annaksid paremaid taustateadmised nõustamiseks.

Apteegi Oskari konkurs on ka kindlasti üks hea võimalus kvaliteedi hindamiseks. See oli ka meie jaoks üks motivaatoritest enese analüüsimiseks. Selleks, et tulevikus rohkem julgeid konkursil osalejaid oleks ja kvaliteetsema apteegiteenuse nimel pingutaks, võiks olla nt erinevad kvaliteedi tasemed, kus keegi Apteegi Oskarist ilma ei jää, kuid saavutab teatud taseme, sest ka spordis on ju pronksmedali võitja tegelikult väga kõva „mees“.

Tasku Apteek Tartus juhataja Siiri Jürgenson



keskel proviisorid Liisi Rammo, Renate Saare ja Kristina Lemberg

miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta
Tasku apteek kandideeris Apteegi Oskarile sel aastal teist korda. Kui parimaid apteeke esmakordselt välja valima hakati, saime hindamiskomisjonilt üllatavalt palju positiivset tagasisidet. See innustas ja motiveeris meid mitmeks aastaks. Kandideerisime 6 aastat hiljem uuesti, et kontrollida oma tänast kvaliteedisüsteemi. Kuigi kollektiiv on meil olnud valdavalt sama, oli siiski oluline üle hinnata, kas välja töötatud

ja juba paljuski kinnistunud tööprotsessid jätkuvalt toetavad kvaliteetset apteegiteenuse pakkumist ning seda eelkõige nõustamisel.

mis on teie arvates hea apteegiteenus

Iga apteekri poolt pakutud lahke naeratuse, ära kuulatud mure ja põhjaliku abi pakkumise taga on ju tegelikult head suhted ja toimiv koostöö kollektiivis ning juhataja vastutuse ja järjepidevusega loodud

toetav töökeskkond. Patsiendil on võimalik vaid ofitsiinis viibides ning ühe apteekriga suheldes hinnata, millist tuge ja tööstressi ennetavat töökorraldust oma töö tegemiseks saavad apteekrid juhatajalt ning omanikult, aga ka apteegiketilt. Täna pean heaks apteegiteenuseks seda kui alustuseks nii apteekide omanikud, juhatajad kui ka kõik apteegis töötavad inimesed on enda jaoks läbi töötanud apteegiteenuse kvaliteedijuhise, seda põhjalikult tunnevad ja selle järgi oma kvaliteedisüsteemi juhivad.

mis on just teie apteegis head ja märkimisväärsed, mida sooviksite esile tõsta

Oma apteeki oleme kasvatanud nagu oma lapsi: väga suure vastutustunde ja järjepidevusega. Kui põhi on saanud tugev ja siht on silme ees, siis on tegelikult väga lihtne kõike muud sinna peale ehitada. Me ei taha lihtsalt tööl käia. Me kõik tahame midagi korda saata ning iga oma tööaastat uhkusega meenutada. Saavutamise soov ja eduelamus võivad samuti olla need märksõnad, mis meie kollektiivi edasi, kaugemale ja kõrgemale aitavad viia.

Olen märganud, et meie eripäraks on ka oskus küsida „miks?“. Tööelus oleme peamiselt harjunud küsima: „kuidas teha, millal vaja teha, kellele vaja teha jne.“ Küsige vahel, miks midagi on vaja teha ning näete, kuidas võibolla midagi võikski tegemata jätta või mõnd teist asja teha hoopis suurema motivatsiooniga, sest need tegevused on meie enda poolt läbi mõtestatud. Kindlasti arendavad meid ka noored ja õpihimulised praktikandid, kes meil igal aastal käivad. Neid juhendades on meil endal võimalik teostada enesearengut läbi teistele tagasiandmise.

Oskarite jagamise päeval märgiti meie apteek ära järgnevate sõnadega: „Noorusliku ja energilise töötajaskonnaga apteek, mille teenuste kõrge tase on patsientide poolt tunnustatud ja hinnatud. Apteegi juhataja on suurepärase tööprotsesside juhtija ning toetab oma töötajaid alati nii tööalases kui isiklikus arengus. Hoolimata suurest töökoormusest võetakse selles apteegis iga inimese probleemidega tegelemiseks aega ning patsiendid oskavad seda hinnata.“

millis tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda
Kuna teadupärast saavutuse ja läbipõlemise piir on habras, siis on see kindlasti üks oluline asi, millel pidevalt silma peal hoida. Teeme seda kõik nii enda kui ka püüame teha oma kolleegide suhtes.

Apteekri tööpäev koosneb enamuses teiste murede kuulamisest ja lahendamisest. Paratamatult läheb mõni mure rohkem südamesse ning mõnda pole võimalik lahendada muud moodi kui vaid ära kuulates ja sellega patsiendi koormat vähendades. Väga oluline on hoida oma vaimset ja füüsilist tervist ning igal ajal laia tolerantsi akent. Vaid täis akudega saame olla tööl võimalikult efektiivsed, vältida vigu, tunda huvi enese arendamise ja teiste abistamise suhtes.

Hästi oluline on iga külastaja vastu võtta kui täiesti uus ning mitte pakkuda lahendusi, mis meie arvates tunduvad õiged ning anda nõu, mis meie arvates on oluline, vaid eelkõige lähtuda sellest, millist lahendust tegelikult konkreetne patsient sel hetkel soovib ja vajab. Oluline on hinnata patsienti kui tervikut ja toetada tema raviteekonda. Kui me ei oska kuulata ja vaadata, siis ei suuda me mõista ka patsiendi varjatud vajadusi. Patsient räägib vaid talle olulistest asjadest. Kuulame ta ära. Isegi kui me aidata ei oska või ei saa, siis jäägem alati selles osas lihtsalt ausateks.

mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks

Kvaliteedijuhis ongi välja töötatud selleks, et teenuste tase apteekides oleks ühtlasem ja parem. Kui kõik eesti apteegid seda järgiksid, siis oleks see järgmine suur samm edasi. Ilma järgimiseta ei tule muidu vist kahjuks ka ülejäämist. Hetkel ilmselt puudub meid kõiki ühendav ja motiveeriv eesmärk. Meil on palju erinevaid apteeke, turunduskette ja erialaorganisatioone. Kõigil on veidi erinev nägemus meie tulevikust. Ühest küljest on see kindlasti innovatsiooni toetav, kuid mõnel teemal võivad erimeelsused ka arengut pärssida.

Meie apteegi eesmärk ei ole olla teistest parem. Meil pole mingit tolku sellest, et teeme mõnd asja paremini kui teised. Kogu apteegisektor peaks sammu pidama ja ühishingamisega koos edasi liikuma. Iga apteeker Eestis on teise apteekri maine kujundaja ja usaldusväärse looja. Me ei saa ennast ainult iseisvalt aidata, vaid me saame kõik üheskoos kvaliteedijuhist järgides oma tänaseid ja homseid kolleegide üle eesti aidata, säilitades sel moel ka meie ameti järjepidevuse ja elujõulisuse.

Saare Selveri Südameapteek Kuressaares juhataja Merle Meola



keskel farmatseut Hanna Klaar ja proviisor Gerda Nelis

** miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Kuna ootused apteegiteenusele on muutunud nõudlikumaks, siis soovisime saada tagasisidet, kui palju me oma igapäevatöös apteegiteenuse kvaliteedijuhise soovitusi rakendame. Lisaks usun väga meie apteegi tööperesse ning soovisin ka neisse süstida enesekindlust lootuses, et tulemus tuleb positiivne.

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*

Meie kollektiivi jaoks lähtub kvaliteetne apteegiteenus eelkõige kliendi vajadustest. Apteek ei ole ainult ravimite väljastamise asutus vaid seal toimub ravimite väljastamine koos professionaalse teabega ravimite toimest, koostoimetest ja sellest, mida saab inimene veel enda heaks teha. Selleks, et terviklikku abi pakkuda, oleme oma apteegis korraldanud tubakast vabanemise nõustamist ja erinevaid tervisenäitajate mõõtmisi. Pean oluliseks märkida, et hea apteegiteenuse süda on pühendunud apteeker, kes võtab aega iga kliendi jaoks – kuulab ja annab nõu lähtuvalt kliendi eelnevatest kogemustest ja väga oluline, et ka võetavatest ravimitest.

** mida sooviksite oma apteegis esile tõsta*

Mõistame üheselt, et kvaliteetne apteegiteenus tähendab kompleksset nõustamist. Seda toetab meie kaupade ja teenuste valik. Tegeleme ka tervisejalat-

site, ravisukkade, ortooside ja tallatugedega. Oleme osa võtnud vaksineerimise pilootprojektist, tubakast vabanemise nõustamisest, oleme tunnustatud allergialiidu poolt, mille raames meie kõik apteekrid on läbinud vastava koolituse, et meie kliente paremini nõustada Iga erineva teenusega tuleb ka ennatpidevalt täiendada ja oleme selle kaudu saanud erinevate kogemuste võrra rikkamaks.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Sooviksime tulevikus pakkuda erinevaid lisateenuseid nagu nt. ravimite kasutamise hindamine, osaleda erinevates tervist edendavates projektides. Samuti soovime olla kvalifitseeritud praktikabaasiks proviisori ja farmatseudi üliõpilastele.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*

Selleks on apteegis pakutavte lisateenuste arendamine. Spetsiaalse koolituse läbimisel võiksid apteekrid edaspidi loa saada ise apteekides vaksineerimist läbi viia. Ja nii nagu öeldakse, et kui soovid maailma muuta, alusta iseendast. Nii ka parima apteegiteenuse saame tagada meie, apteekrid koostöös kõigi seotud osapooltega, kes varustavad meid toodetega, koolitavad apteekreid, loovad seaduseid ja määruseid jne.

Ujula Konsumi Apteek Tartus juhataja Hene-Riin Hoop



keskel proviisorid Hene-Riin Hoop, Ljubov Grigorova ja Margit Karileet

** miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Avasime apteegi 2019. aasta lõpus, seega eelmisel sügisel oli meil esimest korda võimalik "Apteegiteenuse kvaliteedijuhise" põhiseist enesehindamisest osa võtta, millele järgnes lisahindamine aprillis. Arutlesime kolleegidega ja leidsime, et osalemine annab vajalikku tagasidet, kas senine tegutsemine on olnud õiges suunas ja kuidas veel paremini saab.

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*

Hea apteegiteenuse aluseks on tõendus põhine patsiendikeskne nõustamine, millega tagatakse tõhus ja ohutu ravimite ja teiste apteegikaupade kasutamine. Samuti on hea teenuse osaks patsiendi elukvaliteedi säilimist ja taastumist toetavad tegevused: tervisealane nõustamine, ennetus- ja ravijärgimust parandavad tegevused.

** mis on just teie apteegis head ja märkimisväärsed, mida sooviksite esile tõsta*

Arvan, et meie väikese, aga tegusa apteegi tugevaks küljeks on üksmeelne, toetav ning sõbralik kollektiiv. Meie kõigi soov on, et iga apteegikülastaja leiaks meie apteegist oma tervisemuredele lahenduse. Lisaks igapäevatööle panustavad töötajad eriala

arengusse ja patsientide terviseteadlikkuse parandamiseks osaledes valdkonna tööühmade tegevuses ja artikleid kirjutades.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Üks meie tulevikusoove ja eesmärke on saada sobivaks apteegipraktika läbiviimise kohaks tudengitele. Samuti sooviksime luua apteegikeskkonnas senisest paremad võimalused külastajate privaatseks nõustamiseks, mis ühtlasi võimaldaks pakkuda lisateenuseid, mille vastu külastajad juba praegu huvi on tundud.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*

"Apteegiteenuse kvaliteedijuhist" aluseks võttes saab iga apteek oma tööprotsessid läbi mõelda ja korrastada. Samas on kvaliteetse teenuse pakkumiseks oluline, et apteekides oleks piisaval arvul töötajaid, meeskond toetaks uuendusi ning oleks tagatud apteekrite erialase pädevuse pidev arendamine. Koostöös riigiga võiks kvaliteedijuhise põhimõtete rakendamine olla eeltingimuseks täiendavale toetusele, mis samuti apteegiteenuse taseme paranemisele ja arengule kaasa aitaks.

Papiniidu Apteek Pärnus juhataja Tiina Anniko

Et oleme hindamisel teist korda, siis tahtsime kogu kollektiiviga tõestada, et oleme võtnud õppust eelnevatest nn. vigadest. Meile pandi pahaks, et patsiendi nõustamine jäi kesiseks kvaliteedijuhise soovitudega võrreldes. On rõõm tõdeda, et sellist ettekirjutist me enam uue tagasiside puhul ei näinud.

Viie aasta jooksul läbisime mitmeid häid Benu koolitusi, kust sai abi meie igapäevase töö parandamiseks – patsiendi nõustamise osas, lisateenuste pakkumise osas, abivahendite vahendamise osas.

Hea apteegiteenus eeldab oma eriala oskuste, teadmiste ja võimekuse ärakasutamist väga erinevate nõudmistega patsientide nõustamisel ja nende soovide rahuldamisel, mis annaks mõlemale poolele positiivse tagasiside.

Meie kollektiivi tugevuseks on pikaajaline koostöö, optimistlik meelelaad ja täielik pühendumine oma erialale. Oleme pidevas arengus, et aidata kaasa meie igapäevatoos ettetulevate kitsaskohtade lahendamisele. Püüame probleemseid olukordi lahendada võimalikult kiiresti ja edumeelselt.

Oleme edukalt käivitanud lisateenuste projekti. Mõlemas vahetuses on väljaõppinud teenuste osutaja. Meil on ülevaade mõõtmiste tulemustest ja mõõtmisel osalenud patsientide üldisest terviseolukorrast. Kuna töötame juba nii pikalt koos, on meil väljakujunenud oma apteegi püsiklientuur, mis aitab kindlasti meie üldisele arengule kaasa.

Oleks tore kui me saaksime oma patsientidele pakuda privaatsset teenust koos istumisvõimalusega. Selle tagaks teeninduskorra numbrisüsteem ja markeering pörandal...(mõtlemiskoht tööandjale)



keskel piirkonnaülem Anne Pahlk

Et meie eriala arendada, on vaja sellele pühendumist. Omal ajal seda eriala õppima asudes oli meis palju missioonitunnet, et abivajajaid aidata. Praeguses ühiskonnas liiguvad töötajad ühest samaväärsusest asutusest teise vaid vastavalt töötasu suurusele. Oleks aeg lõpetada see igavene kulgemine ühest kohast teise ja pühenduda oma põhitööle ja end sellel erialal arendada, et meist ei jääks ühiskonnas muljet, et oleme vaid nn. rahavõtjad. Oma kollektiiviga oleme seda saavutanud just koos töötades ja koos erialaga arenedes. 20aastat on selleks küllalt pikk ja kogemusterohke aeg.

Täname kogu kollektiiviga, et tunnustasite meie senist tööd Apteegi Oskariga. Selline tunnustus motiveerib meid ja kindlasti ka meie kolleege teistes apteekides ühiselt patsiendikesksesse apteegiteenusesse panustama.

Maarjamõisa Apteek Tartus juhataja Merit Lelumees



keskel apteegi juhataja Merit Lelumees ja Aili Uri

Oleme Apteegi Oskarite jagamisele kaasa elanud juba varem, aga osalenud ei ole. Paar aastat järjest toimusid apteegis mitmed ehituslikud ümberkorraldused, et paremaks muuta nii töötajate töö- kui olmetingimusi. Valmis sai ehitatud ka nõustamisruum, et hakata pakkuma klientidele nii vaksineerimise võimalust kui teisi haigusi ennetavaid teenuseid. Sel aastal kui järjekordne Apteegiteenuse kvaliteedijuhise põhine enesehindamise võimalus tuli, julgustas meie hea kolleeg Piret Uibokand meid kindlasti osalema. Olles näinud meie igapäevast tööd klientide nõustamisel, erinevate probleemide lahendamisel ja igapäevast suhtlemist nii arstide kui patsientidega, leidis ta, et peaksime kindlasti mitte piirduma vaid enesehindamisega, vaid kandideerima ka apteegivaldkonna kõrgeimale autasule - Apteegi Oskarile.

Oma igapäevatöös püüame apteegikülastajat igati aidata. Hea apteegiteenus on see kui apteegikülastaja saab lahenduse oma probleemile või vastuse oma küsimusele ning kindlasti ka soovitud ja nõuanded edaspidiseks käitumiseks. Apteeker on tervishoiuspetsialist ja esmatasandi tervishoiutöötaja. Meil on väga laiapõhjalised teadmised ja oskused, millega meie poole pöördunud inimesi aidata. Kaasaegne apteegiteenus tähendab ka võimalust kliendiga pi-

kemalt suhelda, mitmete oluliste tervisenäitajate määramist ja analüüsi ning patsiendile määratud erinevate ravimite kasutamise hindamist.

Meie apteegis tahaksin esimesena esile tõsta meie väga toredat kollektiivi. Soe, sõbralik, üksteist toetav ja huumorimeelne õhkkond paistab ka klientidele silma ning tagab hea ja professionaalse apteegiteenuse. Kõik töötajad proviisoritest, farmatseudist, klienditeenindajast ja abitöölisest välja on üks meeskond, kes annavad endast parima, et klient, kes murega meie apteeki satub, lahkuks hea tunde ja tahaks vajadusel abi saamiseks taas meie poole pöörduda.

Maarjamõisa apteeki eristab teistest apteekidest asukoht Eesti ühes suuremas meditsiinasutuses ning seetõttu ka tihe koostöö TÜ Kliinikumi apteegi ja -osakondadega. Meie apteegi proviisorid peavad olema kursis uusimate ravimite ja väga keeruliste raviskeemidega, et olla professionaalseks koostööpartneriks arstidele ja heaks nõuandjaks patsientidele. Viimastel aastatel probleeme tekitanud ravimite tarnearaskuste tõttu, suhtleme igapäevaselt nii peaarstide kui erialaarstidega, leidmaks patsientidele parimat lahendust.

Teeme koostööd mitmete fondide ja liitudega nagu SA Hille Tänavsuu Vähifond Kingitud Elu, Lastefond, Eesti Vähihaigete Laste Vanemate Liit ja Janno Puusepa Fond tsüstilise fibroosiga patsientidele. Et meie apteegis on väga suur retseptiravimite ja meditsiiniliste abivahendite valik, sõidetakse tihti meie juurde abi saamiseks üle Eesti.

Soovime tulevikus pakkuda rohkem lisateenuseid, sest nõustamisruum on apteegis olema. Võiksime pakkuda põhjalikumalt ravimite kasutamise hindamise teenust, kuna meil käib palju väga spetsiifiliste ravimite kasutajaid ja suure ravikoormusega patsiente. Me näeme sageli mitme sama toimeainega ravimi väljakirjutamist erinevate arstide poolt. Tihti tekitab patsiendis segadust temale määratud suur

retseptiravimite hulk, eriti kui peale haiglas viibimist on tehtud raviskeemides muudatusi. Koos apteekriga rahulikult ravi üle vaadates, võimaldame vältida vigu ja suurendada ravisoostumust.

Kuna me tegime oma apteegis äsja põhjaliku apteegiteenuse kvaliteedijuhise põhise enesehindamis, leian, et peaksime propageerima antud kvaliteedijuhise kasutamist. See annab hea põhja enda tegevuste ülevaatamiseks ning täiustamiseks. Omavaheliste arutelude käigus leidsime nii mõndagi, mida muuta, et veel paremat teenust pakkuda. Samuti on vaja ühiskonnas tervikuna tunnustada apteekrit kui laiapõhjaliste teadmistega ja kergesti kättesaadavat tervishoiutöötajat.

Kristiine Keskuse Apteek Tallinnas juhataja Marita Klaasen

** miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Kui Kristiina oktoobris kutsus apteekke osa võtma «Apteegiteenuse kvaliteedijuhise» kohasest enesehindamisest, siis mõtlematagi tegin enesehindamise ära ja kui uurisin kolleegidelt lisahindamise kohta, sain vaid positiivset tagasisidet. Apteegi Oskari saamine oleks suur au ning otsustasin, et meie kollektiiv on seda väärt.

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*
Hea apteegiteenus on patsiendikeskne ja ei tähenda ainult toote vahendamist, vaid personaalset ja hoolivat lähenemist.

** mis on just teie apteegis head ja märkimisväärsed, mida sooviksite esile tõsta*
Meie kollektiiv on ühtne ning töötab ühiste väärtuste alusel ja nimel. Oleme rohkem kui töötajad töökohas, teeme planeeritud ja spontaanseid üritusi nii apteegi sees kui väljas. Oleme teineteisele alati toeks.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Minu ülesanne on tagada võimalikult hea töökeskkond, et me saaksime pakkuda parimat võimalikku teenust. Seega pean õppima paremini kuulama, kaalutlema võimalusi ja tegema optimaalsemaid juhtimisotsuseid. Kõik otsused ei ole lihtsad ning tuleb leida balanss erinevate osapoolte ootuste vahel.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie ap-*



keskel farmatseut Liina Lohu

teekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks
Esiteks on vaja taas noored proviisoriõppesse teed leidma panna. Ajaga on apteeki minevate proviisoriõppe lõpetanute arv vähenenud, kuid apteekides erialatöötajate vajadus kasvab. Apteekidel on raskem keskenduda patsiendi vajadustele kui igapäevaselt maadeldakse tööjõu muredega. Seega võiks üle vaadata, kus ja miks on toimunud muutused ning luua eeldused, et need kalduks tagasi suunas, mis soosib töötajate kvantiteedi ja kvaliteedi kasvu.

Kantremaa Apteek Viljandis juhataja Ülla Kaare

** miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Apteegi teenuse arendamine ja juhtimine on järjepidev töö ning meie jaoks oli oluline saada tagasisidet oma töö protsesside kohta. Hindamisel osalemine andis meile olulist teavet, mis võimaldab meil töö protsesse/tegevusi täiendada. Hindamisel osalemine andis meile kindlustunde, et meie teenus vastab suuresti klientide ootustele.

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*
Hea apteegi teenus ei ole «kiire teenindamine» stiilis kaup sulle, raha mulle. Meie jaoks on oluline kliendiga suhtlemine, probleemi täpsustamine, küsimuste esitamine ja ärakuulamine. Ka tavaliste igapäevaste asjade/tegevuste/ ravimi tarbimisega seotud meeldetuletamine. Näiteks, kuidas ravimeid tarvitada, kuidas säilitada. Ka pikaajalised ravimikasutajad võivad unustada või kasutada ravimit valesti.

** mis on just teie apteegis head ja märkimisväärset, mida sooviksite esile tõsta*
Meil on päris palju püsikliente, keda me tunneme ja kes meid usaldavad. Minu arvates on oluline klientide usalduse võitmine ja koostöö klientidega iga kliendi parema tervise nimel.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Enesetäiendus ja uuema teabega kursisi olemine on apteekri töö osa. Pidev enesearendus on väga oluline, järjest rohkem tuleb tähelepanu pöörata ravimite, toidulisandite koos- ja kõrvaltoimetele, et vähendada kahjusid meie klientidele ja parandada nende



keskel apteegi juhataja Ülla Kaare

tervist ja heaolu. Seega peame klientidele pakkuma kõrgemat lisandväärtust.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*
Parema teenuse pakkumine saab alguse apteekrist endast ja alles seejärel tuleb mõelda klientide kasvatamisele ja harimisele (mis on hea teenus ja mis ei ole). Lisaks ravimi teemalistele koolitustele tuleb apteekritele pakkuda klienditeenindusoskuste täiendamise võimalust. Samuti on vajalik, et apteegijuhtidele võimaldataks coachingu/mentorlusprogrammid osaemist.

Lasnamäe Centrumi Südameapteek Tallinnas juhataja Ljubov Prohhorenkova

Lasnamäe Centrumi apteegi töökollektiiv otsustas osaleda lisahindamises, sest see on hea võimalus vaadata apteegi tööle/korraldusele väljaspoolt ning välja selgitada aspektid, mis vajavad apteegiteenuse taseme tõstmiseks täiendamist ja arendamist.

Hea apteegiteenus on teenus, mida klient saab apteekrilt ning mis muudab tema tervise ja elukvaliteedi paremaks või aitab hoida tervist. Olgu see patsiendi mure kuulamine/selgitamine; vajalike ravimite

väljastamine koos infoga nende toimete, koostoimete ja õige manustamise ning säilitamise kohta; nõu, mis aitab terviseprobleemi lahendada või elukvaliteedi parandada; abi defitsiitse ravimi otsimisel ning info ravimite kättesaadavuse kohta, tervisenäitajate mõõtmine koos konsultatsiooniga.

Lasnamäe Centrumi Südameapteek on apteek suure ja mitmekesise ravimite/kauba valikuga, mida püüame kogu klientide vajadustest lähtudes täiendada

da, et iga külastaja saaks alati vajaliku abi. Püüame ka pidevalt laiendada oma teadmisi ja oskusi, et anda inimestele mitmekülgset professionaalset nõu täis mahus. Pakume apteegis ka täiendavaid tervise teenuseid: mõõdame vererõhku, üldkolesterooli, kolesterooli täisprofili, veresuhkrut ja hemoglobiini, määrame kehakoostist ja D-vitamiini.

Praegu on meie arengufookuses nõustamisoskuste parandamine.

Aptegiteenuse taseme ühtlustamiseks on oluline iga apteekri tööle pühendumus ja valmisolek ennast terve elu välja arendada. Tööandja poolt on oluline kindlustada apteekritele töötingimused ja piisava tööjõu olemasolu sõltuvalt klientide arvust, et iga apteeker saaks rahulikult nõustamisega tegeleda.



keskel apteegi juhataja Ljubov Prohhorenkova

Raause Tervisekeskuse Südameapteek Tartus juhataja Reine Sauman

See on meie apteegile esmakordne kogemus. N.ö. uustulnukana soovid ju uusi kogemusi omandada ja ka väljakutsetele avatud olla. Kui ka esimesel korral kohe kõik ei õnnestu, siis tasub alati uuesti proovida.

Hea aptegiteenus on see, kui patsinet lisaks vajalikele ravimitele ja kaupadele saab apteegis ka meeldiva ning professionaalse teeninduse, kuhu ta hea meelega soovib alati tagasi minna ning ka teistele oma tuttavatele just seda apteeki soovitada.

Meil on armas väike kollektiiv, kes teeb oma tööd südamega. Lisaks apteegikülastajale vajaliku ravimi väljastamisele, püüame tarneprobleemide puhul alati välja selgitada apteegi, kus seda ravimit saada on. Kui aga see pole võimalik, siis aitame kas hea nõu või naeratusena, sest apteeki tulla tavaliselt mure või probleemiga. Kuna meie apteek asub tervisekeskuses, siis teeme koostööd meie maja arstidega, andes neile aeg-ajalt teada milliseid ravimeid tarneraskuste tõttu pole kahjuks saada ning millised on taas saadavad.

Enda areng toimub ju pidevalt ja seda teeme ka meie, täiendades ennast käies loengutel või kuulates erinevaid erialaseid koolitusi või kasvõi koleegi kogemustest õppides.



keskel apteegi juhataja Reine Sauman

Kuigi on soov näha ja kuulda, et kõik apteegid on ühtemoodi head ja parima teenindusega, siis panus selleks algab persionaalselt igast inimesest endast. Loodan, et apteeker on see, kes on uuendustele avatud, tahab olla parim ega kulge mugavustsoonis.

Tammsaare Euroapteek Tallinnas juhataja Artur Jõgi

** mis on teie arvates hea apteegiteenus*

Hea apteegiteenus on siis kui apteek suudab patsientide vajadused rahuldada ning kui patsient saab kõikidele oma küsimustele vastused. Kõrgema apteegiteenuse tunnuseks on see, et patsient lahku apteegist hea tujuga saanud apteegiteenusest.

** mis on just teie apteegis head ja märkimisväärset, mida sooviksite esile tõsta*

Tammsaare Euroapteek on Mustamäe siserajooni väike apteek. Enamus meie klientidest on kohalikul elanikel, kes elavad apteegi lähedal. Meie tunne enamus oma patsientidest näopidi. Väikese apteegi iseärasuseks on see, et meil pole pikkasid järjekordasid ning seega meil on rohkem aega patsientide nõustamiseks.

** milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*

Apteegiteenuse kvaliteedijuhise (AKJ) enesehindamisprogramm on hea võimalus iga apteegi jaoks ennast proovile panna ning saadud tagasiside alusel oma tugevad ning nõrgad kohad väljaselgitada. Kui tead oma nõrgad kohad, siis on teada mis suunas areneda.

** mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*

Iga apteeker saab apteegiteenusele oma igapäevase tööga panustada. Selleks, et teada saada, kuidas



keskel apteegi juhataja Artur Jõgi

patsiente teenindada, pange ennast patsiendirolli ning teenindage nii nagu teie sooviksite, et teid apteeker teenindaks. Meie, apteekrid töötame patsientide heaks. Kvaliteetne apteeginõustamine on selle aluseks. Püüame leida lahendust patsientide probleemidele, teenindame viisakalt, sõbralikult, aitame patsiente nii nõuga ka soovitustega. Teeme kõike seda sõbralikult, isegi rõõmsameelselt, et patsient lahkuks apteegist hea tujuga.

Sikupilli Keskuse Südameapteek Tallinnas juhataja Niina Vares

Otsustasime hindamisest osa võtta seetõttu, et eelmine kord läks hästi ja et proovida uuesti kas ka seekord õnnestub parimate sekka saada.

Hea apteegiteenus on, kui patsiendid või apteegi külastajad jäävad pakutava kaubavaliku, nõustamiste, lisa teenuste pakkumisega rahule ja tahavad ikka, kui vajadus tekib, apteeki taas külastada. Tagasitulla, sest alati leitaks nende probleemidele just konkreetne personaalne lahendus. Meie tugevuseks on väljakujunenud klientuur, kelle konkreetseid konservatiivseid soovide teame juba enne kogu soovitud kaubagrupi tutvustamist ja neil on selle üle hea meel. Meil on veidi rohkem aega kliendile pühendumiseks



apteegi asejuhataja proviisor Kairi Krull

kui mõnes suuremas kaubakeskuse apteegis kus pikk järjekord eriti (külmetus) haiguste tipp perioodil.

Mida sooviksime arendada... Huvitav ja kasulik oleks osata veidi viipekeelt, et ka kõnepuudega patsiente veidi nõustada ravimi väljastamisel, just see nädal sattus meile apteeki viipekeelne perekond ja oleks soovinud ka neile ravimi kasutamise kohta soovitusi kaasa anda.

Et apteegiteenus tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks oleks vaja rohkem eriala- töötajaid, et oleks patsiendile või külastajale aega kiiremini ja rohkem pühendada, et süveneda probleemi laiemalt kui ainult ühe või mõne sümpto-

miga tegeleda, nõustada, teostada lihtsamaid mõõtmisi ebaselgete sümptomite puhul. Aga kahjuks seda nii lihtne lahendada ei ole kui piisavalt uut noort tööjõudu peale tulemas.

Teine viimase aastate probleem on tarneraskused- kui tootjad informeerisid kiiremini, et preparaadi saabub või on tarneraskus ja kaua see kestab, et kodanikke ei peaks jooksumata apteekide vahel või nad ise otsima teadmata kas kohale jõudes nendele ikka jätkub või mitte või on kellelegi broneeritud, kes ei ole jõudnud veel välja osta, ja et arstid saaksid võimalusel alternatiivset preparaati välja kirjutada vältides korduvat pöördumist nende poole asenduse leidmisel.

Raudalu Südameapteek Tallinnas juhataja Iti-Ingris Sei

**Miks otsustasite sellel korral hindamisest osa võtta*
Otsustasime osa võtta, et saaksime erapooletu hindamise tulemusel ise parema ettekujutuse, mida oleks võimalik meie apteegis veel paremini teha, aga natukene ka selleks, et võimaldada iseendale hindamise õnnestumisel sõbralikku tunnustust igapäevase südamega tehtava töö ja professionaalsuse eest, mida tunneme, et meie apteegis pakutakse.

**Mis on teie arvates hea apteegiteenus:*

Hea apteegiteenus on see, kui inimene tunneb esmase tervisemure korral, et on turvaline ja tulemuslik pöörduda apteeki, kuna saab sealt põhjalikku, professionaalset ja mõistva suhtumisega nõustamist kõigi tervisemurede korral. Veel parem oleks, kui patsiendil oleks võimalik saada apteegist nõu mitte ainult esmase haigestumise korral, vaid oleks võimalik kontrollida ka ravijärgimust, ravimite kasutamist, teatud tervisenäitajaid ning saada põhjalikumat nõu ravimite kasutamise kohta krooniliste haiguste korral. See eeldaks aga pikemat kontakti ja suhtlust patsiendiga, seega võime ainult loota, et kiire töötampoga apteekides suudavad apteekrid osavalt võimalikult palju nõu lühikese kokkupuuteajaga edastada.

**Mis on just teie apteegis head ja märkimisväärsed, mida sooviksite esile tõsta*



Karin Saaliste ja Merili Pil

Oleme apteegis väga põhjalikud selles osas, et ükski patsient ei jääks ravimita või ravimit üksi taga otsima, mis on eriti tähtis juba pikemalt kestvate erinevate tarneprobleemidega. Kui patsiendile ei ole sobiv, et tellime ravimi enda apteeki või seda ei ole mingil põhjusel võimalik teha, siis otsime alati lahenduse, kust ta ravimi võiks leida või mis oleks alternatiivid ja kas peaks võib-olla hoopis uuesti arsti poole pöörduma, kui soovitud ravimit ei ole niipea oodata.

**Milles tahaksite veel paremaks saada või edasi areneda*
Usun, et oleks võimalik parandada suhtlust arstidega

ning infovahetust nii ravimi tarneraskuste ja võimalike alternatiivide leidmise osas, patsiendi ravijärgimusega seoses või näiteks ravimite väärkasutamise kahtluse korral. Kindlasti oleks võimalik leida selline kuldne kesktee, et arstid võiksid tunda apteege ja apteekrite poolt pigem tuge ja partnerlust kui potentsiaalset kriitikat ja ajakulu. Võidab ainult patsient. Samuti oleks suurepärane kui saaksime millalgi pakkuda ka meie apteegis lisateenuseid (ravimite kasutamise hindamine, tervisenäitajate mõõtmine).

**Mida teha, et apteegiteenuse tase kõikides meie apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks*
Apteegiteenuse tase on nii hea, kui head on meie

apteekrite teadmised. Apteekrite koolitamine on ülioluline ning seda eriti just apteekritele spetsiifilistel teemadel nagu ravimite koos- ja kõrvaltoimed, farmakokineetika ning raviainete toimimine organismis. Praegu kuuleb väga tihti patsiendi muret selle kohta, et perearsti vastuvõtule pääsemine või perearstiga kontakti saamine on liiga keeruline, ja nii on muidugi apteekrite õlul palju esmase tervisenõu andmist erinevate haiguste korral, kuid on tähtis, et apteekritel ei kaoks ära see spetsiifiline ravimitealane pädevus, millega eristume teistest tervishoiutöötajatest ning saame anda oma spetsiifilise panuse patsiendi raviteekonnal.

Raadi Apteek Tartus juhataja Kadri Petratskov

Olime ühe Oskari pälvinud juba 2021. aastal ja soovisime muutavas konkurentsiolekordas meie teenuse kvaliteeti hinnata. Sel korral tundis ju varasemast enam apteeke huvi enesehindamise ja ka lisahindamise vastu. Tunnustus motiveerib senist taset hoidma ja ka arendama.

Positiivsena toon välja, et oleme mitmel aastal olnud praktikabaasiks 5. kursuse üliõpilastele, kellelt ka meie omakorda väärtuslikke teadmisi omandame. Kahel järjestikusel aastal on olnud õnn saada meie tudeng omale kolleegiks. Väheseks ajaks mõjutas meie apteege töörütmi tubli kolleegi lahkumine ja uue töötaja lisandumine.

Mis on hea apteegiteenus... Hea apteegiteenus saavutatakse motiveeritud kolleegide südamega tehtud, teadmispõhise ja kvaliteedikriteeriumeid järgiva tegevusega.



keskel apteege juhataja Kadri Petratskov