



APTEEGITEENUSE
KVALITEEDIJUHIS

2021

APTEEGITEENUSE KVALITEEDIJUHIS

2021

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

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

„Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“,
kolmas väljaanne avaldatud 2021, Eesti Proviisorapteekide Liit

Kolmanda väljaande koostamisel osales töögrupp koosseisus Karin Alamaa-Aas, Triinu Entsik-Grünberg, Merilin Israel, Siiri Jürgenson, Merle Kiloman, Ott Laius, Moonika Markov, Helve Monvelt, Liisa-Kai Pedosk, Kadri Petratškov, Sigrid Roolaid, Ly Rootslane, Lilian Ruuben, Kaidi Sarv, Kristiina Sepp, Triine Talve, Anita Tuula, Piret Uibokand ja Daisy Volmer.

Keeletoimetanud Kaja Randam
Kujundanud Peep Ainsoo
© Eesti Proviisorapteekide Liit
ISSN 2228-2297

EESSÕNA

Hea kolleeg!

Esimene „Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“ ilmus 2012. aastal, kuid selle koostamiseks hakati tööd tegema juba aasta varem. See tähendab, et tänavu saab kümnend ajast, kui algasid esimesed pingutused apteegiteenuse kvaliteeti kirjeldada. Praegune „Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“ on järjekorras kolmas, parandatud ja täiendatud trükk. Nii nagu meie erialal on keskmis traditsioonid ja jätkusuutlikkus, on püütud seda säilitada ka värske ilme saanud juhises.

Esmapilgul ei tundugi 10 aastat nii pikk aeg, eriti kui arvestada farmaatsia sajandite taha ulatuvat pikka ajalugu. Teisalt võib tunduda, et viimase kümmekonna aasta jooksul on muutunud võrreldamatult palju. Üks on selge: peadpööritava kiirusega arenevatest tehnilistest vahenditest ja teisenevast maailmast olenemata on apteeki ja apteekreid jätkuvalt vaja.

Meid igapäevaselt saatev surve muutuda võib tunduda esialgu väsitav, kuid mõelgem vaid kõigile võimalustele, mida see meile annab! Uued teadmised ja oskused ei ole olnud kunagi varem meile nii lähedal ja kättesaadavad. Kuid peame nii era- kui ka tööelus olema ka valvsad – kasvav digikompetents ei saa sillutada teed mõttelaiskusele, vaid peab andma tööriistad, et kõigi kiiresti omandatavate teadmiste juures oleksime hoopis inimlikumad.

Viimasel aastal-paaril on muutused olnud eriti pöörsed. Apteegireform ning uus ja ootamatu epidemioloogiline olukord on jätnud jälje nii meie isiklikku kui ka professionaalsesse ellu. Kõikide nende muutuste hoovuses oleme ikka inimestele kättesaadavad ja alati olemas. Peataolek ei ole apteekritele omane – oleme tõestanud ja jätkuvalt tõestame ennast esmatasandi meditsiini lahutamatu osana.

Tulles tagasi traditsioonide, jätkusuutlikkuse ja asjaolu juurde, et kvaliteedijuhis on olnud meie igapäevane abimees juba pea kümme aastat, ei pääse me üle ega ümber tõsiasi, et olenemata sellest, et meil on oskused, teadmised ja võimekus mängida tervishoiusüsteemis kaalukat rolli, ei ole me seda suutnud igal pool ning igal ajal maksimaalselt hästi täita. Peaksime hetkeks peatuma ja mõtlema, miks see on nii.

Meie apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühmas usume, et üheskoos suudame olukorda muuta ning kvaliteedijuhis saab olla igapäevane tööriist selle poole pürgimisel. Suunised, mille juhis annab, ei ole ammendavad, sest kuldstandardi loome ise oma igapäevatöös selle ümber.

Lõpetuseks – olen vaimusilmas apteeki alati kujutanud ette kui väikest teatrit. Me läheme iga päev hommikul tööle, et pakkuda oma „vaatajatele“ seda, mida nad vajavad, ilma et nad seda isegi alati teaksid. Iga päev võivad muutuda rekvisiidid, iga päev on publik uus. See on midagi improvisatsioonilist, samas oleme selleks täielikult ette valmistatud. Meil on oskused ja teadmised tulla välja igast olukorrast, mida meile lavastaja nimega Elu ette annab.

Liisa-Kai Pedosk,
proviisor

SISUKORD

EESSÕNA	4
1. Ravimisuhtlemine ravimite ratsionaalse ja tõhusa kasutamise tagamiseks	
1.1 Retseptiravimi kasutamise nõustamine ja väljastamine	8
1.2 Iseravimine. Käsimüügiravimite jt toodete kasutamise nõustamine ja väljastamine	12
1.3 Teabeallikate kasutamine kvaliteetse ravimisuhtlemise tagamiseks	14
2. Tervise jälgimine, tervise edendamine ja haiguste ennetamine	
2.1 Üldpõhimõtted	11
3. Ravimite valmistamine apteegis	
3.1 Ekstemporaalse retsepti käsitlemine	17
3.2 Ravimi valmistamine	18
3.3 Ravimi kontroll	19
3.4 Ruumid ja hügieeningimused	19
4. Ravimite ja apteegikaupade käitlemine	
4.1 Hankimine ja varude tagamine	20
4.2 Säilitamine ja väljastamine	21
4.3 Kõlbmatud ravimid	22
4.4 Kvaliteediprobleemid ja väljastamise piirangud	22
5. Apteegi ruumid ja tehniline varustatus	
5.1 Apteegi paiknemine ja tähistus	24
5.2 Üldised soovitusel apteegi ruumidele	24
5.3 Ofitsiin ja nõustamisruum	25
5.4 Ravimite valmistamise ruumid	26
5.5 Teised ruumid	26
5.6 Patsiendi nõustamine ja abistamine	26
5.7 Ravimite valmistamine	27
5.8 Laovarude hindamine	27
6. Apteegi juhtimine	
6.1 Kliendisuhete juhtimine apteegis	28
6.2 Personali juhtimine	29
6.3 Vigade avastamine ja ennetamine	30
6.4 Teabe edastamine	31
6.5 Turvalisuse tagamine	31
6.6 Apteegi juhataja ülesanded	32

7. Kommunikatsioon	
7.1 Apteegi sisekommunikatsioon	34
7.2 Apteegi väliskommunikatsioon	35
7.3 Kommunikatsioonikohustus	36
7.4 Apteeker lektorina ja artiklite autorina	37
7.5 Kampaniad ja nendes osalemine	38
7.6 Apteeker kui apteegi-, ravimi- või terviseetemade arvamusiider	38
8. Apteekrite elukestev õpe. Apteek praktikabaasina	
8.1 Apteekrite elukestev õpe ja apteegipersonali koolitus	39
8.2 Elukestva õppe meetodid	40
8.3 Apteek kui praktikabaas	42
9. Õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmine	
9.1 Õigusaktid ja teabeallikad	43
9.2 Õigusaktidest tulenevate kohustuste rakendamine ja teabeallikate kasutamine	44
10. Erialane eetika ja sõltumatus	
10.1 Apteekri tegevuse põhimõtted apteegiteenuse osutamisel	46
10.2 Enesetäiendamine	47
10.3 Osalemine avalikus elus (reklaamides, üritustel) apteekrina	47
Mõisted	48
Lisateenuste loetelu	54

1. RAVIMSUHTLEMINE 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; terviseprobleemide hindamise kaudu uuritakse patsiendi iseravimise võimalikkust, leitakse eneseravimiseks sobivaimad lahendused; selgitatakse käsimüügiravimite jt apteegikaupade (edaspidi toodete) kasutamist.

Ravimsuhtlemise 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 ektemporaalseid ravimeid. Kui apteegil puudub ravimi valmistamise kohustus või raviaineid pole võimalik tellida, siis tagab apteek prima 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 tuleb patsiendile esmalt selgitada toimeainepõhise retsepti olemust/sisu ning kinnitada, et sama toimeainega ja samas ravimvormis, aga erineva nimetusega ravimpreparaadid on samaväärsed.
- 1.1.5 Patsienti teavitatakse valikus olevatest sobivatest sama toimeainet sisaldavatest ravimitest ja nende hindadest. Patsiendile pakutakse alati esmalt soodsaimat ravimpreparaati.
- 1.1.6 Kui suhtluse ajal selgub, et patsiendi ravijärgimus võib ravimpreparaadi vahetamise korral väheneda või kaasnevad muud ravimi kasutamist halvendavad tegurid, siis väljastatakse sama ravimpreparaat, mida patsient on siiani kasutanud (kui selle hind ei erine oluliselt soodsaimast ravimpreparaadist).

- 1.1.7 Apteegis konkreetse ravimpreparaadi puudumise korral tellitakse ravim apteeki või suunatakse patsient edasi apteeki, kus ravim on olemas. Seejuures lepitakse suunamine apteegiga eelnevalt kokku ja antakse patsiendile apteegi kontaktandmed.
- 1.1.8 Toimeainepõhise veterinaarretsepti korral väljastatakse veterinaarravim. Inimtervishoius kasutamiseks mõeldud ravimi võib väljastada vaid juhul, kui veterinaarravimit ei ole sobivas annuses ja ravimvormis apteegis olemas või ei ole seda veterinaarravimeid turustavatest hulгимүүgi-ettevõtetest võimalik mõistliku aja jooksul tellida. Kui inimtervishoius kasutatavat ravimit väljastatakse veterinaarretsepti alusel, siis lisatakse ravimikarbile teave: „Ainult veterinaarseks kasutamiseks“.
- 1.1.9 Ravimi väljastamisel kontrollitakse ravimpreparaadi ehtsust ja tekkinud kõrvalreaktioonide korral toimitakse kehtivate juhiste alusel.
- 1.1.10 Apteegist väljastatakse ravim alati koos pakendi infolehega, võõrkeelt kõneleval patsiendile antakse vajadusel vene- või ingliskeelne pakendi infoleht, kui see on saadaval.
- 1.1.11 Ravimi väljastamisel selgitatakse ravimiga seotud olulisi koos- ja kõrvaltoimeid ning ravimi täiendava ohutusosalase teabe (sh hoiatuskaart pakendis, hoiatus pakendil, kitsa terapeutilise vahemikuga ravimid) olemasolul teavitatakse sellest patsienti.
- 1.1.12 Ravimit väljastades teavitatakse patsienti, et kui ravimit kasutades ilmneb kõrvaltoimeid, tuleks tal sellest teada anda oma arstile, apteekrile või Raviametile. Kõrvaltoime teatist on võimalik vormistada paberikandjal või elektrooniliselt Raviameti veebikeskkonnas. Vajadusel aitab apteeker patsienti teatise täitmise juures või vormistab selle ise.
- 1.1.13 Ravim väljastatakse koos kasutusjuhendiga (manustamise sagedus, aeg, vajadusel ravikuuri pikkus, toime saabumise kiirus jm) ning soovitakse lugeda pakendi infolehte. Väljastamisel jagatakse teavet ravimi kasutamise eripäradest (nt suposiidid, dispergeeruvad tabletid, inhaleeritavad ravimid).
- 1.1.14 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.
- 1.1.15 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.

- 1.1.16 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).
- 1.1.17 Patsiendil soovitatakse terviseprobleemide püsimise ja ravimite kasutamisega seotud probleemide tekkimise korral pöörduda tagasi apteeki, vajadusel soovitatakse võtta ühendust arstiga.
- 1.1.18 Patsiendile selgitatakse õiget jäätmekäitlust ja teavitatakse teda võimalusest kõlbmatud ravimid apteeki tuua.

INDIKAATORID:

Retsepti vormistamise kontrollimine

- 1.1 *Ebakorrektelt/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 selgitatakse esmalt, et sama toimeainega ja samas ravimvormis, aga erineva nimetusega ravimpreparaadid on samaväärsed.*
- 1.6 *Patsienti teavitatakse alati valikus olevatest sobivatest sama toimeainet sisaldavatest ravimitest ja nende hindadest. Patsiendile pakutakse alati esmalt soodsaimat ravimpreparaati.*
- 1.7 *Madala ravijärgimuse korral võimaldatakse patsiendil jätkata ravi siiani kasutatud ravimpreparaadiga (kui selle hind ei erine oluliselt soodsaimast ravimpreparaadist).*
- 1.8 *Hinnatakse ravimvormi, annustamise ja manustamisviisi vastavust arsti väljakirjutatud raviskeemile.*
- 1.9 *Kontrollitakse, kas ravimi annus jääb tavapärase annuse piiridesse (nt arvestades patsiendi vanust).*

- 1.10 *Hinnatakse, kas väljakirjutatud ravimi kogus vastab ravikuuri pikkusele.*
- 1.11 *Selgitatakse, kas ravimil on konkreetsel juhul vastunäidustusi.*
- 1.12 *Ravimi puudumise korral tellitakse see esimesel võimalusel apteeki või suunatakse patsient edasi apteeki, kus ravim on olemas, seejuures lepatakse suunamine apteegiga eelnevalt kokku ja antakse patsiendile apteegi kontaktandmed.*
- 1.13 *Kui vajalik ravim hulgimüügivõrgus puudub, tehakse järelepärimisi müügiloa hoidjale ja Ravimiametile.*
- 1.14 *Veterinaarravimi retsepti korral eelistatakse alati veterinaarravimit. Juhul kui apteegis ravim puudub ning seda ei ole võimalik mõistliku aja jooksul tellida hulgimüügist, väljastatakse inimestel kasutamiseks mõeldud ravim.*

Ravimi väljastamine ja ravimi ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.15 *Kontrollitakse ravimi ehtsust, kõrvalekallete korral toimitakse kehtivate juhiste järgi.*
- 1.16 *Ravimipakendile märgitakse alati ravimi kasutusjuhend (annus, manustamisaeg, vajadusel ravikuuri pikkus), v.a juhul, kui patsient seda ei soovi. Eksimuste vältimiseks rakendatakse võimaluse korral trükitud kasutusjuhendi kleebist.*
- 1.17 *Ravimipakendile märgitakse patsiendi nimi.*
- 1.18 *Antakse soovitus lugeda pakendis olevat infolehte.*
- 1.19 *Selgitatakse arusaadaval viisil ravimi toimet.*
- 1.20 *Võõrkeelt kõnelevale patsiendile antakse vajadusel vene- või ingliskeelne pakendi infoleht, kui see on saadaval.*
- 1.21 *Selgitatakse ravimvormist tulenevaid manustamise erisusi.*
- 1.22 *Selgitatakse ravimi sagedasemaid koos- ja kõrvaltoimeid.*
- 1.23 *Juhitakse tähelepanu ravimite ohutuslasele teabe olemasolule (sh hoiatuskaart pakendis, hoiatus pakendil, kitsa terapeutilise vahemikuga ravimid).*
- 1.24 *Nõustatakse ravimi manustamiseks vajalike abivahendite kasutamise kohta (nt insuliiniinõelad, süstlad, inhalaatorid).*
- 1.25 *Selgitatakse ravimi toime saabumise kiirust.*
- 1.26 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist, kõlblikkusaega (sh transpordil ja sõltuvalt ravimvormist pärast pakendi esmast avamist) ja jäätmekäitlust.*

- 1.27 *Selgitatakse välja patsiendi elustiili-, üldseisundi vm tegurid, mis võivad mõjutada ravitulemust.*
- 1.28 *Pakutakse tõendus põhjal lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid).*
- 1.29 *Nõustamise ajal veendutakse, et patsiendile on räägitud info olulisemad aspektid meelde jäänud.*
- 1.30 *Küsitakse, kas patsiendil on haigus(t)e või ravimi(te) kohta tekkinud lisaküsimusi.*
- 1.31 *Ravimite kasutamisega seotud probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või võtta ühendust arstiga.*

1.2 Iseravimine. Käsimumüügiravimite 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), käsimumüügiravimite vm toodete hulgast.
- 1.2.5 Apteegikülastajat nõustatakse käsimumüügiravimi 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, apteekrile või Ravimiametile. Kõrvaltoime teatist on võimalik vormistada paber kandjal või elektrooniliselt Ravimiameti veebikeskkonnas. Vajadusel aitab apteeker 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. Selgitatakse ka õiget jäätmekäitlust.
- 1.2.9 Nõustamisel veendutakse, et apteegikülastaja saab talle antud selgitustest ja soovistest aru.
- 1.2.10 Terviseprobleemide püsimise või probleemide tekkimise korral soovitatakse pöörduda tagasi apteeki või arsti poole.

INDIKAATORID:

Terviseprobleemi korral selgitatakse välja

- 1.32 *Isik, kellel esineb terviseprobleem või kellele vajatakse käsimüügiravimit ja/või toodet (laps, täiskasvanu, eakas).*
- 1.33 *Vaevuse olemus.*
- 1.34 *Vaevuse kestus.*
- 1.35 *Kaasuvad sümptomid.*
- 1.36 *Kaasuvate haiguste esinemine ning (retsepti)ravimite ja/või toidulisandite kasutamine (kaasuvate haiguste või vaevuste ning antud terviseprobleemi korral juba kasutatud ravimid ja/või toidulisandid).*
- 1.37 *Tõsiste või ebaselge põhjusega terviseprobleemide korral soovitatakse pöörduda arsti vastuvõtule.*

Raviviisi valik

- 1.38 *Hinnatakse, mis eesmärgil (ravi, terviseprobleemi leevendamine või ennetamine) valitavat käsimüügiravimit või toodet plaanitakse kasutada.*
- 1.39 *Selgitatakse, milliseid ravimeid, tooteid või raviviise on eelnevalt kasutatud ja milline on olnud tulemus.*
- 1.40 *Selgitatakse patsiendist (nt vanus, rasedus või rinnaga toitmine) ja/või patsiendi elustiilist tulenevaid tegureid, mis võivad mõjutada käsimüügiravimi ja/või toote valikut ja ravitulemust.*
- 1.41 *Teavitatakse toimeaine piires erineva hinnaga ravimpreparaatidest ja soovitatakse esmalt soodsaimat ravimpreparaati.*
- 1.42 *Juhitakse tähelepanu ravimi ja/või toote olulistele aspektidele (nt maitse, vorm jt kasutamiserisused, toksilisus üleannustamisel, vastunäidustused).*

- 1.43 *Vajadusel selgitatakse mittefarmakoloogilise ravi võimalikkust.*
- 1.44 *Soovitatakse erinevaid abivahendeid (nt plaastrid, sidemed) ja esmaabivõtteid.*

Käsimüügiravimi ja/või toote väljastamine ning ratsionaalse kasutamise tagamine

- 1.45 *Apteegikülastajale selgitatakse arusaadaval viisil ravimi/raviviisi toimet.*
- 1.46 *Selgitatakse ravimi manustamist, annustamist jt ravivõtteid.*
- 1.47 *Selgitatakse ravikuuri/raviviisi kasutamise kestust.*
- 1.48 *Selgitatakse ravimi õiget säilitamist (sh transpordil), kasutuskõlblikkust pärast pakendi avamist ja jäätmekäitlust.*
- 1.49 *Selgitatakse ravimi/raviviisi toime saabumise kiirust.*
- 1.50 *Selgitatakse ravimi/raviviisi kasutamisega kaasnevat sagedasemaid kõrval- ja koostoimeid.*
- 1.51 *Pakutakse tõendus põhjal lisateavet haiguse ja/või ravimi kohta (nt apteegis olevad trükised haigustest või ravimitest, infoportaalid, andmebaasid).*
- 1.52 *Selgitatakse, kas apteegikülastajal on tekkinud lisaküsimusi.*
- 1.53 *Nõustamise käigus veendutakse, et apteegikülastajale on räägitud teabe olulisemad aspektid meelde jäänud.*
- 1.54 *Ravimite kasutamise probleemide korral palutakse pöörduda tagasi apteeki või arsti poole.*

1.3 Teabeallikate kasutamine kvaliteetse ravimisuhtlemise tagamiseks

- 1.3.1 *Apteeker oskab leida, analüüsida ja tõlgendada patsiendi terviseprobleemidega seotud ja/või retsepti- või käsimüügiravimite teavet ning seda suuliselt või kirjalikult edastada.*
- 1.3.2 *Apteekril on erialased teadmised, oskused ja kogemused teabeallika tüübi (nt sõltumatu teabeallikas, reklaamiv / müüki edendav teabeallikas, teadusartikkel) määratlemiseks.*
- 1.3.3 *Apteekril on erialateadmised teabeallika sisuliseks hindamiseks.*
- 1.3.4 *Apteekril on infotehnoloogilised oskused, et vajalikke teabeallikaid 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), kahjude vähendamise või ravimite kasutamise hindamisega.
- 2.1.2 Tervise edendamise ja haiguste ennetamise teenustes keskendutakse sagedamini esinevatele terviseriskidele (nt normist kõrvale kalduv vererõhk, kõrge veresuhkru ja kolesterooli tase veres, ülekaalulisus, vähene kehaline aktiivsus, suitsetamine, alkoholi tarvitamine, unehäired). Peamiselt pakutavad lisateenused on kirjeldatud eraldi juhendites (vt Lisa 1. „Lisateenuste loetelu“ ja täpsemat kirjeldust eraldi juhendist).
- 2.1.3 Kahjude vähendamise teenus on suunatud narkootikumide süstivate inimeste toetamiseks apteegis. See hõlmab sotsiaalseid tugiteenuseid narkootikumide tarvitajatele, mitmekülgse teabe levitamist ning ka turvalisemaks süstimiseks ja seksuaaleluks vajalike vahendite jagamist (vt Lisa 1. „Lisateenuste loetelu“ ja täpsemat kirjeldust eraldi juhendist).
- 2.1.4 Ravimite kasutamise hindamise teenus (RKH) on mitut ravimit kasutava patsiendi ravimite struktureeritud ülevaatus ning seda pakutakse eesmärgiga vähendada ravimite kasutamisega seotud ohte ja probleeme ning suurendada ravi efektiivsust (vt Lisa 1. „Lisateenuste loetelu“ ja täpsemat kirjeldust eraldi juhendist).
- 2.1.5 Lisateenuseid pakutakse apteegis püsivalt või apteegis toimuvatel tervisepäevadel. Kui teenuseid osutatakse ilma apteekri sekkumise ja järelevalveta (nt automaatomõõtmine, teiste partnerettevõtete tervise-edendus- või turunduskampaaniad apteegi pinnal), siis neid apteegiteenuse lisateenusena ei käsitata.
- 2.1.6 Lisateenuseid ei osutata tavapärase ravimite väljastamise ja sellega seonduva raviminõustamise raames, vaid see on eraldi teenus.

- 2.1.7 Apteegi lisateenuseid võib pakkuda ka väljaspool apteeki (nt hooldekodus, eakate päevadel, terviseüritustel).

INDIKAATORID:

- 2.1 *Apteegis osutatakse tervise edendamise ja haiguste ennetamise lisateenuseid. Neid pakutakse antud juhendi lisades toodud nõuetest lähtudes.*
- 2.2 *Apteegis osutatakse kahjude vähendamise lisateenust. Seda pakutakse antud juhendi lisa toodud nõuetest lähtudes.*
- 2.3 *Apteegis osutatakse ravimite kasutamise hindamise lisateenust. Seda pakutakse antud juhendi lisa toodud nõuetest lähtudes.*

3. RAVIMITE VALMISTAMINE APTEEGIS

Eesmärk: kõik apteegid (ka need, kus ei valmistata ravimeid) peavad tagama kvaliteetse ektemporaalse ravimi väljastamise patsiendile, ravimi valmistav apteekjärgib 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, et patsiendile väljastatakse ravim kas sellest või mõnest teisest apteegist, ning lepib kokku ravimi valmistamise ja selle, kuidas patsient ravimi kätte saab.
- 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 peatükki „Kommunikatsioon“).
- 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 peatükki „Kommunikatsioon“).

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 *Apteeki esitatud ektemporaalsete retseptide arv kvartalis.....*
- 3.5 *Ektemporaalsete retseptide arv, mille alusel on valmistatud ravim, kvartalis.....*
- 3.6 *Apteegis peetakse arvestust retseptide üle, mille alusel ei ole ravimit valmistatud. Mittevalmistamise põhjus dokumenteeritakse.*
- 3.7 *Kõikidest retseptide arvust ektemporaalsete retseptide osakaal kvartalis.....*
- 3.8 *Apteegis on toimiv süsteem vajaliku toime- või abiaine hankimiseks (k.a teisest apteegist).*

3.2 Ravimi 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 ektemporaalse ravimi retsepti alusel kui ka käsimüügiravimina.
- 3.2.4 Ravimi valmistamise kohta on apteegis juhendid, mille sisu tunnevad ravimite valmistamisega seotud apteekrid (vt järele „Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli ektemporaalsete ravimite valmistamise juhend“).
- 3.2.5 Lisaks ravimitele võib apteegis valmistada toidulisandeid või loodus-tooteid, mis eristab apteeki heas mõttes teistest apteekidest.

INDIKAATORID:

- 3.9 *Töökorralduslikult on tagatud, et ravimite valmistamise ajal ei tegele apteeker teiste tööülesannetega.*
- 3.10 *Apteegis valmistatud ravimipakendite arv aastas.....*
- 3.11 *Apteegis valmistatud erinevate raviminimetuste arv aastas.....*
- 3.12 *Apteegis on olemas juhendid kõikide valmistatud ravimite valmistamiseks.*
- 3.13 *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 apteeker, kes ise ravimit ei valmistanud, 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:

- 3.14 *Ravimite valmistamiseks kasutatavad ained kontrollitakse organoleptiliselt enne esmakordset kasutamist.*
- 3.15 *Ravimiametis kontrollitud apteegis valmistatud ravimid on olnud kvaliteetsed viimase 3 aasta jooksul.*
- 3.16 *Nõuetele mittevastava ravimi esinemisel selgitatakse alati välja vea põhjus.*
- 3.17 *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 (vt peatükki „Apteegi ruumid ja tehniline varustatus“).
- 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 apteegiküllastajate 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 hulgimüügiettevõtete, ravimitootjate ja Ravimiameti kontaktandmed.
- 4.1.4 Ravimeid vastu võttes kontrollib apteeker, et ravimil, millel peavad olema turvaelemendid, on olemas ainulaadne identifikaator ning ravimipakendi rikkumisvastane seade ei ole kahjustatud. Kahtluse korral tegutseb apteeker võltsingukahtlusest teavitamise juhendi järgi.
- 4.1.5 Apteegis on kättesaadav info Haigekassa ja Sotsiaalkindlustusameti hüvitatavate ravimite, meditsiiniseadmete jm abivahendite kohta.
- 4.1.6 Apteeker väljastab retsepti alusel müügiloata ravimi, kui taotlus on saanud Ravimiametilt positiivse otsuse. Müügiloata ravimi hankimisel võtab apteeker kohe ühendust ravimite hulgimüügiettevõtetega ning selgitab välja võimaliku tarneaja ja tarnimise asjaolud. Vajadusel broneerib apteeker retsepti. Apteeker annab patsiendile (vajadusel ka arstile) tagasisidet tarnimise aja, ravimi ligikaudse hinna ning muude täpsustamist vajavate asjaolude kohta ning kui preparaati ei ole võimalik tellida, teavitab sellest patsienti ja 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 jälgitakse Ravimiameti kodulehel kuvatud teavet ravimite tarneraskuste esinemise kohta.*

- 4.3 *Apteegis on tööeeskiri selle kohta, kuidas toimida, kui ravimi rikkumisvastane seade on kahjustatud, ning mida võtta ette ainulaadset identifikaatorit kontrollides saadud veateate korral.*
- 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 müügiloo 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 kasutamiseesmärgiga ravimpreparaadid, mille nimetustel on sarnane kirja pilt.
- 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 *Elanikkonnalt kõlbmatute ravimite vastuvõtmine ja apteegis aegunud ravimite käibelt kõrvaldamine dokumenteeritakse.*
- 4.3.3 *Apteegis on eraldi hoiukohad käibelt kõrvaldatud ja elanikkonnalt vastu võetud ravimitele.*
- 4.3.4 *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 võetakse elanikkonnalt vastu kõlbmatuid ravimeid. Kõlbmatute ravimite vastuvõtmine elanikkonnalt ja apteegis aegunud ravimite käibelt kõrvaldamine dokumenteeritakse.*
- 4.12 *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 juhtumite ja nende lahenduskäikude dokumenteerimine, ning probleemidest teavitatakse Raviametit. 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 kokkuvõtvat info edastamist kõigile osapooltele vt peatükist „Kommunikatsioon“).
- 4.4.4 Igale apteekrile peab olema kättesaadav teave kvaliteediprobleemide ja -kaebuste, ravimite tagasikutsumiste ning muude väljastamise piirangute kohta.

INDIKAATORID:

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

5. APTEEGI RUUMID JA TEHNILINE VARUSTATUS

Eesmärk: apteegi ruumid ja tehniline varustatus tagavad kvaliteetse apteegiteenuse osutamise, patsiendile privaatsuse ja personalile head töötingimused.

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 ratastooli 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 Patsiendikeskse ja privaatse nõustamise tagamiseks peavad olema apteegis töökorralduslikud abivahendid (nt numbrisüsteem, eraldusjooned, vaheseina/barjääriga eraldatud teenindusala).
- 5.3.8 Patsiendikeskse nõustamise tagamiseks peab olema enam kui ühe töötajaga apteegis eraldatud nõustamisala või -kabinet.
- 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 privaatne nõustamine (nt numbrisüsteem, piirdejoon) käsimüügiravimi väljastamisel.*
- 5.5 *Apteegis on eraldi nõustamisruum.*
- 5.6 *Retseptiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus.*
- 5.7 *Käsimüügiravimi väljastamise ajal on apteegikülastajal istumisvõimalus.*
- 5.8 *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 ergonomilise 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 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:

- 5.9 *Laoruumi sisenemiseks ei tule läbida personaliruumi.*
- 5.10 *Kontori-, ravimite säilitamise ja personaliruumid on eraldatud (v.a ühe apteekriiga apteegis).*
- 5.11 *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 Ravimi väljastamisel võiks töökoht olla varustatud ID-kaardi lugemise funktsiooniga seadmega ravimi ostjale.
- 5.6.4 Apteegis pakutakse patsiendile vajadusel ravimi koheseks manustamiseks joogivett.
- 5.6.5 Apteek vastutab külastajatele välja pandud teabe, sh apteegis paljundatud ja internetist välja trükitud teabe eest.

INDIKAATORID:

- 5.12 *Apteegis on kasutusel ravimite kõrval- ja koostoimete andmebaas.*
- 5.13 *Apteegis pakutakse patsiendile vajadusel joogivett ravimi koheseks manustamiseks.*

5.7 Ravimite valmistamine

- 5.7.1 Ravimite valmistamise kohustusega apteek peab olema varustatud ravimite valmistamiseks vajalike töövahenditega. Nendeks on vähemalt
 - kaalud: II täpsusklassi digitaalne kaal;
 - kaks eri suurusega uhmrit, mõõtsilindrit, klaaskolbi;
 - nõude sterilisaator;
 - elektripliit.
- 5.7.2 Ravimite valmistamiseks kasutatavad toorained on märgistatud nõuete järgi ning säilitatakse ettenähtud tingimustel.

INDIKAATORID:

- 5.14 *Apteegis on olemas kõik punktis 5.7.1 loetletud töövahendid ravimite valmistamiseks.*
- 5.15 *Kaalud jt apteegis kasutusel olevad kontrollimist vajavad mõõturid on tähtaegselt taadeldud/kalibreeritud.*
- 5.16 *Ravimite valmistamiseks kasutatavad toorained on märgistatud ja säilitatakse ettenähtud nõuete järgi.*

5.8 Laovarude hindamine

- 5.8.1 Apteegis peetakse kaupade arvestust vastava laoprogrammi alusel. See võimaldab laoiseisu ja tekkivat defektuuri paremini hinnata.
- 5.8.2 Igas apteegis peavad olema kasutusel teabeallikad 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 (kirjalikult paber kandjal, kodulehe kaudu, e-kirja teel).*
- 6.5 *Apteek on viimase aasta jooksul küsinud apteegikülastajate hinnangut apteegiteenuse kvaliteedi kohta. Saadud tagasiside põhjal tehakse muudatusi, et vastata paremini apteegikülastajate ootustele ja pakkuda patsiendikeskset teenust.*

6.2 Personali juhtimine

- 6.2.1 Personali juhtimine hõlmab tööjõu vajaduse jälgimist, töötajate värbamist ja nende väljaõppe organiseerimist, personaliga seotud dokumentatsiooni õigusaktidele vastavuse tagamist, töö- ja ületundide arvestuse ning puhkusegraafikute korrektsuse tagamist, sobiva mikrokliima tagamist, töötajate motiveerimist, töötajate koolitusvajaduste väljaselgitamist ning töötajate pideva iseseisva teadmiste täiendamise võimaldamist ja dokumenteerimist. Personali ehk apteegi töötajate juhtimine tähendab eelkõige apteegi igapäevase sujuva töö korraldamist ning töötajate motiveerimist ja rakendamist apteegi töös vajalike ülesannete täitmisel.
- 6.2.2 Apteegis on kokku lepitud põhimõtted, mille alusel korraldatakse töötajate pädevuse suurendamiseks regulaarset erialast koolitust. Apteekrite täiendkoolituse 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 on alati kättesaadav.
- 6.2.5 Apteegi juhataja on töötajatele tutvustanud apteegiteenuse kvaliteedijuhist ning juhendanud kõiki apteekreid juhise järgi apteegiteenust ja nõustamist pakkuma. Apteegi juhataja tagab, et apteekrid lähtuvad igapäevatöös kvaliteedijuhise põhimõtetest ja soovitudest.
- 6.2.6 Apteegi töö paremaks korraldamiseks on välja selgitatud töötajate tugevused ja jaotatud tööülesanded neist lähtudes. Töötajad on kaasatud ettevõtte eesmärkide saavutamisse.
- 6.2.7 Apteegis on loodud igapäevase infovahetuse süsteem. Apteegis seatakse ühiseid eesmärgi, rakendatakse kaasavat juhtimist, töötajaid motiveeritakse ja tunnustatakse.
- 6.2.8 Apteegis on tagatud töötajatele töötervishoiu ja töökeskkonna nõuete täitmine. Töökeskkonna korraldamisel peetakse alati oluliseks töötajate tervist ja ohutust.

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, apteegiteenuse kvaliteedijuhist ja apteegi eripärasid.*
- 6.8 *Apteegis on loodud igapäevase infovahetuse süsteem.*

- 6.9 *Apteegis on piisavalt töötajaid, et tagada kvaliteetne apteegiteenus, sh põhjalik nõustamine (arvestades eri perioode päevas ja kuus).*
- 6.10 *Kõik külastajaid teenindavad apteegitöötajad valdavad eesti keelt.*
- 6.11 *Ravimiamet ei ole apteegi hetkel töötava personali suhtes viimase 2 aasta jooksul rakendanud karistusi (trahv, tegevusloa sanktsioonid).*
- 6.12 *Apteegi töötajatele on tagatud tervishoiu ja töökeskkonna nõuete täitmine.*

6.3 Vigade avastamine ja ennetamine

- 6.3.1 Vigade ennetamiseks apteegis jälgitakse ravimite väljastamise ja retseptide vormistamise õigsust.
- 6.3.2 Ravimite väljastamisel rakendatakse pakendi ehtsuse kontrolli põhimõtteid, milleks skannitakse pakendi 2D-ribakoodi. Apteegis on loodud tehnilised ja infotehnoloogilised võimalused võltsimisvastase markeeringu kontrollimiseks. Ravimite ehtsuse kontrolli tagamiseks on apteegis loodud vigade registreerimise ja edastamise süsteem.
- 6.3.3 Ravimitel, millel puudub 2D-ribakood, skannitakse väljastamisel pakendi ribakoodi.
- 6.3.4 Vigade avastamiseks on soovitatav kasutada retseptide topelt kontrolli.
- 6.3.5 Käsimüügiravimite, toidulisandite ja apteegikaupade väljastamisel on tagatud iga patsiendi nõustamine. Iseravimise nõustamisel pakutakse probleemist lähtuvat, mitte pakendipõhist nõustamist.
- 6.3.6 Retseptiravimite väljastamisel nõustatakse iga patsienti, kuidas ravimeid õigesti ja ohutult kasutada.
- 6.3.7 Loodud on kvaliteedisüsteem ravimite nõuetekohaseks käitlemiseks alates ravimite apteeki saabumisest kuni väljastamiseni.
- 6.3.8 Kaupu markeeritakse (nt aeguma hakkavad ravimid, poolikud pakendid) ja hoiustatakse apteegis loodud ühtse süsteemi alusel ning see on kõigile töötajatele arusaadav.
- 6.3.9 Töö paremaks korraldamiseks, puuduste ennetamiseks või likvideerimiseks on igal apteegi töötajal õigus ja kohustus teha ettepanekuid.

INDIKAATORID:

- 6.13 *Apteegis toimub vigade avastamiseks retseptide topelt kontroll.*
- 6.14 *Ravimite väljastamisel rakendatakse pakendi ehtsuse kontrolli põhimõtteid, milleks skannitakse pakendite 2D-ribakoodi.*

- 6.15 *2D-ribakoodita ravimite väljastamisel skaneeritakse ribakood.*
- 6.16 *Apteegis on loodud tehnilised ja infotehnoloogilised võimalused kontrollimaks võltsimisvastast markeeringut. Ravimite ehtsuse kontrolli tagamiseks on apteegis loodud vigade registreerimise ja edastamise süsteem.*
- 6.17 *Käsimüügiravimite, toidulisandite ja apteegikaupade väljastamisel on tagatud iga patsiendi nõustamine.*
- 6.18 *Retseptiravimite väljastamisel nõustatakse igit patsienti.*
- 6.19 *Loodud on kvaliteedisüsteem ravimite nõuetekohaseks käitlemiseks.*
- 6.20 *Pakendeid markeeritakse oluliste erisuste (nt poolikud pakendid) esile tõstmiseks.*

6.4 Teabe edastamine

- 6.4.1 Apteegis on süsteem, mille kaudu tagatakse ravimite ja raviviiside kohta asjakohase teabe hankimine ja selle edastamine kolleegidele.
- 6.4.2 Enam kui ühe töötajaga apteegis on oluline, et teabe saanu (nt koolituse läbinu) annab selle edasi ka teistele kolleegidele.
- 6.4.3 Apteegis on süsteem õigusaktide muudatuste jälgimiseks ja personali teavitamiseks.

INDIKAATORID:

- 6.21 *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 autentimisvahendi (nt ID-kaardi, mobiil-ID, digi-ID vms) sattumine kellegi teise kätte ja selle kaudu ligipääs konfidentsiaalsele infole ei ole võimalik. Apteekril on võimalus kasutada rohkem kui üht autentimisvahendit (nt ID-kaardi kõrval mobiil-IDd).

- 6.5.5 Apteegi töökorralduse reeglites on kindlaks määratud, kuidas hädaolukorras toimida ning keda teavitada. Kõik tõsised ja ohtlikud olukorrad dokumenteeritakse.
- 6.5.6 Apteegis on olemas isikukaitsevahendid töötajatele ja apteegikülastajatele (nt kaitseklaasid, antiseptilised ja desinfitseerivad vahendid jne).

INDIKAATORID:

- 6.22 *Kõik apteegitöötajad teavad, kuidas hädaolukorras toimida ja keda teavitada.*
- 6.23 *Kõik tõsised ja ohtlikud olukorrad (nt töötajate-, vara-, infosüsteemivastased ründed) dokumenteeritakse.*
- 6.24 *Kõikidel apteekritel on võimalus kasutada rohkem kui üht autentimisvahendit (nt ID-kaardi kõrval mobiil-IDd).*
- 6.25 *Apteegis on isikukaitsevahendid töötajatele ja apteegikülastajatele.*

6.6 Apteegi juhataja ülesanded

- 6.6.1 Apteegi juhataja ülesanneteks on apteegi igapäevatöö korraldamine, tööeeskirjade ja käskkirjade koostamine, uuendamine ja nende töötajatele tutvustamine, kaubavarude juhtimine, personalivajaduse väljaselgitamine ja töö organiseerimine (sh teabejuhtimine apteegis, koolitusvajaduse väljaselgitamine ja personali erialase enesetäienduse juhtimine), raamatupidamise korraldamine, ettevõttesisese kontrolli korraldamine, inventuuri korraldamine, aruannete koostamine ja esitamine, suhtlemine apteegi partnerite ja kolmandate isikutega, tegevusloa muutmise taotlemine, samuti õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise jälgimine (nt andmekaitse), töötajate teavitamine muudatustest ning üldise sise- ja heakorra tagamine apteegis.
- 6.6.2 Apteegi juhataja langetab otsuseid apteegi ja apteegi töötajate head käekäiku silmas pidades. Juhataja vastutab oma tööülesannete ja tehtud otsuste eest.
- 6.6.3 Apteegi juhataja tunneb oma teeninduspiirkonna spetsiifikat ja on kursis piirkonna arenguplaanidega.
- 6.6.4 Apteegi juhataja on kursis erialaste ja apteegisektori arenguplaanidega ning arvestab nendega apteegitöö korraldamises.
- 6.6.5 Apteegi juhataja osaleb apteegi arengukava väljatöötamisel ja jälgib regulaarselt selle rakendamist.

- 6.6.6 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.
- 6.6.7 Apteegi juhataja teeb apteegi omanikule ettepanekuid nii töö tulemuslikkuse suurendamiseks kui ka seaduse nõuete täitmiseks.
- 6.6.8 Apteegi juhataja panustab eriala arengusse (nt osaleb erialaorganisatsioonide töös, vastab erialastele küsitlustele ja annab tagasisidet erialastele töögruppidele, taotleb osalemist parimate kvaliteetse apteegiteenuse osutajate väljaselgitamisel) ning hoiab erialasesse arengusse panustamise initsiatiivi kogu kollektiivis.

INDIKAATORID:

- 6.26 *Apteegi juhataja täidab kõiki punktis 6.6.1 loetletud ülesandeid.*
- 6.27 *Apteegil on arengukava, milles on arvestatud teeninduspiirkonna spetsiifikat, erialaseid ja apteegisektori arenguplaane.*
- 6.28 *Apteegi juhataja juhindub apteegi töö korraldamisel apteegiteenuse kvaliteedijuhise soovitustest.*
- 6.29 *Apteegi juhataja arutab ettevõttesisese kontrolli tulemused kõikide töötajatega läbi.*
- 6.30 *Apteegi juhataja on kursis apteegi majandustulemuste, raamatupidamise töökorralduse ja finantsnõuetega.*
- 6.31 *Apteegi juhataja korraldab ja jälgib õigusaktidest tulenevate kohustuste täitmist.*
- 6.32 *Apteegi juhataja on oma erialaste teadmistega ja kõrge nõustamise tasemega eeskujuks teistele kolleegidele.*
- 6.33 *Tööohutuse, tervisekaitse ja tuleohutuse nõuded on täidetud.*
- 6.34 *Apteegi juhataja panustab juhitava apteegi töö korraldamisse vähemalt 20 tundi nädalas.*

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 ettevõtte 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 *Oluline teave jõuab alati kõikide apteegi töötajateni.*
- 7.3 *Kõikidel apteekritel on juurdepääs apteegi infovahetusele (nt e-postile).*
- 7.4 *Apteekrid on teadlikud ravimite tarneraskustest, -aegadest ja -kanalitest.*

- 7.5 *Apteegis on olemas kokkulepped probleemolukordade lahendamiseks.*
- 7.6 *Apteegis on kokku lepitud, kuidas toimub lahendamata probleemide üleandmine kolleegidele.*

7.2 Apteegi väliskommunikatsioon

- 7.2.1 Apteegikülastajatega suheldakse nt ravimi hankimise ajamahukuse teemal, väljastatud ravimiga seonduvate probleemide korral, nõustamiseks telefoni või interneti teel, arvestades eriliigiliste isikuandmete käsitlemisega.
- 7.2.2 Kutsekaaslastega teistest apteekidest suheldakse apteegikülastajale vajaliku ravimi leidmiseks ja apteegiteenuse edendamise teemal.
- 7.2.3 Arstide, õdede jt tervishoiutöötajatega suheldakse 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 soodumäärade kohta; ektemporaalse ravimi retsepti korral ainete ja tehnoloogia täpsustamine, ebakorrektselt täidetud või mitmeti mõistetava 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 pöörduetakse teiste tervishoiu- ja sotsiaaltöötajate poole teabe vahetamiseks ja probleemi lahendamiseks, sh kui märgatakse ravijärgimuse või ravimite väärkasutamise probleeme (nt ravimite dubleeriv väljakirjutamine, teo- ja otsustusvõimetud patsiendid, ohustatud lapsed).
- 7.2.6 Haigekassaga suheldakse nt soodusravimite kompenseerimise küsimustes Retseptikeskuse tööhäirete korral.
- 7.2.7 Tarneraskuste, ravimite kvaliteediprobleemide esinemise ja võltsravimite kahtluse korral vahetatakse teavet asjakohaste ametiasutustega.
- 7.2.8 Tarneraskuste korral selgitatakse patsiendile selle võimalikku kestvust ja ulatust ning võimaluse korral tutvustatakse alternatiivseid preparaate. Kui tarneraskuses ravimit on võimalik saada teisest apteegist, suunatakse patsient edasi sobivasse apteeki, seejuures lepatakse suunamine apteegiga eelnevalt kokku ja antakse patsiendile apteegi kontaktandmed.
- 7.2.9 Ravimite tootjate esindajate ja hulгимүүгiettevetega suheldakse vajalike ravimite tarnimise asjus, selgitatakse välja tarnimise ja ravimiteabe edastamise võimalused.

- 7.2.10 Apteekrid teevad erialaorganisatsioonide kaudu koostööd Riigikogu sotsiaalkomisjoni, Sotsiaalministeeriumi, Ravimiameti, Haigekassaga ja teiste riigiasutustega õigusaktide väljatöötamisel ja ravimipoliitika kujundamisel.
- 7.2.11 Terviseametit ning Maksu- ja Tolliametit teavitatakse apteegi töötajaga töölepingu sõlmimisest ja lõpetamisest, tagamaks õiged andmed proviisorite ja farmatseutide tööhõive kohta vastavates registrites.
- 7.2.12 Apteegi töökorralduse reeglites on kindlaks määratud, kuidas edastatakse infot valitsusasutustele, ajakirjandusele jt kolmandatele isikutele.

INDIKAATORID:

- 7.7 *Patsiendi suunamine teise apteeki puuduva ravimi saamiseks lepitakse selle apteegiga kokku ja antakse patsiendile apteegi kontaktandmed. Kui apteegiga ei ole võimalik kokku leppida, edastatakse patsiendile apteegi kontaktandmed ja vajadusel selgitused vastava preparaadi kohta.*
- 7.8 *Ravimite väärkasutamise või madala ravijärgimuse (kahtluse) korral võetakse ühendust arsti, meditsiiniõe või sotsiaaltöötajaga.*
- 7.9 *Kui arst, ämmaemand või pereõde on eksinud ravimite väljakirjutamise korra nõuete vastu, teavitatakse teda sellest.*
- 7.10 *Koostööpartneritele edastatakse ravimitega seotud vajalik teave, sh info tarneraskuste ja odavamate ravimite kohta.*
- 7.11 *Ravimite kättesaadavuse, kvaliteediprobleemide ja võltsimise kahtluse korral teavitatakse Ravimiametit.*
- 7.12 *Apteegi proviisorite ja farmatseutide andmed on Terviseameti registrisse õigeaegselt edastatud.*
- 7.13 *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 väljakirjutamine, tavapärasest oluliselt erinevad annused, ravimite koostoimed);
- 7.3.7 ravijärgimusega seotud probleemide ilmnemisel;
- 7.3.8 oluliste ravimi kõrval- ja koostoimete ning vastunäidustuste esinemisel.

INDIKAATORID:

- 7.14 *Võltsitud, võltsimiskahtlusega või varastatud retseptidest teavitatakse viivitamatult Ravimiametit.*
- 7.15 *Võltsitud või võltsimiskahtlusega ravimitest teavitatakse viivitamatult Ravimiametit ja teisi asjakohaseid asutusi.*
- 7.16 *Vale ravimi väljastamise või selle kahtluse korral võetakse viivitamatult ühendust patsiendi ja/või arstiga.*
- 7.17 *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 õppepäeval, koolides, rahvaülikoolides, eakate päevakodudes) ning kirjutades artikleid. Lektorina ettekande tegemine või artiklite avaldamine näitab apteekri pädevust konkreetses valdkonnas.
- 7.4.2 Ettekanded ja artiklid tuginevad tõendus põhiste andmetele ning on korrektselt viidatud.
- 7.4.3 Apteeker peab arvestama, et tema öeldut või kirjutatut võidakse omistada kutsule 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 avaldamist kontrollima (soovitavalt saama kirjaliku kinnituse), millises väljaandes tema artikkel 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:

- 7.18 *Viimase 3 aasta jooksul on esinenud erialase ettekandega või kirjutatud artikkel.*

7.5 Kampaniad ja nendes osalemine

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

7.6 Apteeker kui apteegi-, ravimi- või terviseteemade arvamusiidrid

- 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 meditsiiniline tõendus-põhine taust (nt vaksineerimisvastastus, alternatiivmeditsiin jne), 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 erialateadmiste omandamine ja täiendamine ühtse ja omavahel integreeritud baas- ja täiendusõppe süsteemi kaudu. Apteek praktikabaasina annab farmaatsiaüliõpilastele praktilisi teadmisi apteegiteenuse osutamise ja apteegi töökorralduse kohta.

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 tõendus põhiseks 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 eesmärgi 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 osaleb võimaluse korral 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 apteekril on apteegis koolitusplaan ning õppe- ja arenguportfoolio.*
- 8.6 *Apteekrite enesetäiendamise motiveerimiseks on loodud süsteem, iga apteekri jaoks on seatud eesmärgid ja nendeni jõudmise viis. Õppe- ja arenguportfooliosse kogutakse infot kõikide koolituste (nt psühholoogiaalased) ja iseseisva õppe, parimate praktikate, avaldatud artiklite ja ettekannete jmt kohta.*
- 8.7 *Iga töötaja koolitusvajadus selgitatakse välja vähemalt kord aastas.*

8.2 Elukestva õppe meetodid

- 8.2.1 Edukas enesetäiendus saab alguse apteekri sisemisest teadmiste-vajadusest 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:

- 8.8 *Apteegis on olemas või tagatud juurdepääs esmavajalikele teabeallikatele (nt erialaajakirjad, teatmikud, käsiraamatud, interneti andmebaasid).*
- 8.9 *Teabeallikaid kasutatakse regulaarselt.*
- 8.10 *Igal apteekril on olemas info enesetäiendamise kohta ehk õppe- ja arenguportfoolio.*

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, arvestusele kuuluvate ravimite käitlemise, veterinaarravimite ja raamatupidamisega. Ravimite valmistamise praktika viiakse läbi apteegis, kus valmistatakse piisavas mahus ja koguses erinevaid ravimvorme.
- 8.3.2 Apteegis suhtutakse suure vastutustundega tulevaste apteekrite õpetamisele: 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 Igale 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 lõigu juhendaja. Tööloigu juhendaja ülesandeks on oma lõigus 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:

- 8.11 *Apteek on vähemalt kord 3 viimase aasta jooksul tegutsenud praktikabaasina.*
- 8.12 *Apteek osutab kõiki punktis 8.3.1 loetletud apteegiteenuseid.*
- 8.13 *Apteegi töökorraldus tagab selle, et praktikandi tööd jälgib juhendaja.*
- 8.14 *Apteek motiveerib apteekreid üliõpilasi juhendama.*
- 8.15 *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 muutumise 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 kaitsega seotud õigusaktid;
- turvaelementide määrus;
- teised asjakohased otsekohalduvad Euroopa Liidu määrused;
- 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: sisaldab kõiki kehtivaid õigusakte;
- Raviameti (RA) kodulehekülg www.raviamet.ee: ravimiregister, Raviameti tegevuslubade register, viited ravimialastele õigusaktidele, müügiloata ravimite info jne;
- Raviameti infolist (elektrooniliselt edastatav info apteegi tegevusloa omaja poolt edastatud e-postiaadressidele): apteekide tegevust reguleerivate õigusaktide muudatused ja õigusaktide rakendamisega seonduvad küsimused;

- Sotsiaalministeeriumi (SoM) kodulehekülj 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) kodulehekülj 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) kodulehekülj www.terviseamet.ee: teave haigestumuste kohta, tervishoiutöötajate registreerimise kohta, meditsiini-seadmete ja abivahendite andmekogu;
- Põllumajandus- ja Toiduamet kodulehekülj www.pta.agri.ee: teave toidulisandite kohta;
- Tervise Arengu Instituudi (TAI) kodulehekülj www.tai.ee: tervise-statistika, ennetustegevus ja kampaaniad;
- Ravijuhendite Nõukoja kodulehekülj www.ravijuhend.ee: ravi- ja patsiendijuhendid.

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). Koostatud dokumendid 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.
- 9.2.4 HK ravimite loetelu, ravimitele kehtestatud piirhindu ja hinnakokkuleppeid uuendatakse perioodiliselt. Teavitust muudatuste kohta edastatakse apteeki SoM-i infolisti kaudu ning avaldatakse ka 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 punktis 9.1.2 välja toodud 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.*

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 väarikust.
- 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 põhisusest 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 põhisest 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 usaldusväarsust.
- 10.3.2 Apteeker teadvustab endale alati, et apteekrina esinedes ei esinda ta üksnes iseennast, vaid oma eriala, kutsekaaslasti ning kaudselt kõiki tervishoiutöötajaid.

MÕISTED

Abivahend 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: *meditsiini-seade*.

Ainulaadne identifikaator Iga ravimipakendi unikaalne turvaelement, mille moodustavad tootekood, pakendi seerianumber, ravimi partinumber ja ravimi kõlblikkuse aeg (väljendatuna numbrites, tähtedes ja sümbolites). Ainulaadne identifikaator on pakendile trükitud 2D-võõtkoodina (QR-kood), lisaks on pakendil inimloetaval kujul kõik eespool nimetatud andmeväljad.

Apteegikülastaja Inimene, kellele osutatakse apteegiteenust (sh patsient).

Apteegiteenus 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 ekstemporaalne ja seeriaviisiline valmistamine ja jaendamine.

Apteek 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.

Apteeker	Apteegiteenust osutav proviisor või farmatseut.
Arengukava	Plaan, kus kirjeldatakse organisatsiooni olukorda, defineeritakse organisatsiooni arengusuund ning kirjeldatakse selleks vajalikke tegevusi ja nende teostamiseks vaja minevaid ressursse.
Berni konventsioon	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.
Defektuur	Olukord, kus toode on laovarust ajutiselt lõppenud.
Ekstemporaalne ravim	Retsepti või asutuse tellimislehe alusel apteegis valmistatud ravim.
Esmatasandi tervishoiu teenused	<i>Esmatasandi tervishoiu teenused on:</i> üldarstiabiteenus (nt perearsti nõuandetelefon 1220; nõuandetelefon „Lastearst kuuleb“ 1599); koduõendusteenus; ämmaemanda iseseisva vastuvõtu teenus; füsioteraapiateenus; apteegiteenus; hambaraviteenus; psühholoogilise nõustamise või vaimse tervise õe teenus; töötervishoiuteenus; sotsiaalnõustamise teenus; koolitervishoiuteenus.
E-õpe	Nüüdisaegne õppemeetod, milles kasutatakse elektroonilisi kommunikatsioonivahendeid ja mille korral õppetöö toimub internetis.
Farmatseut	Farmaatsiaalase kutsehariduse või rakenduskõrgharidusega tervishoiutöötaja.

Iseravimine	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.
Kaebus	Apteegis ravimi või apteegiteenuse osutamise kvaliteedi kohta esitatud avaldus.
Kolmas isik	Isik, kes ei ole protsessi osaline. Kvaliteedijuhise mõistes on see isik, kes ei ole apteeker, apteegikülastaja ega patsient.
Koolituskaart	Elektrooniline või paber kandjal ülevaade läbitud koolitustest ja koolitusvajadusest.
Kutseala	Samalaadsetel tööülesannetel ja tegevustel põhinev tegevusvaldkond. Kvaliteedijuhise kontekstis mõistetakse kutse all tööd üldapteegis ja kõiki apteekrite teostatavaid tegevusi.
Kutsekaaslane	Sama kutseala esindaja, kvaliteedijuhise kontekstis apteegis töötav proviisor või farmatseut.
Kvaliteetne ravim	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.
Kõlblikkusaeg	Näitab, millise kuupäevani võib ravimit kasutada. Eristatakse ka kõlblikkusaega pärast ravimipakendi esmast avamist.
Kõlbmatu ravim	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 ravimijäätmed).

Lisateenused apteegis	Teenused, mida ei osutata tavapärase apteegiteenuse raames. Teenused on seotud tervise edendamise, haiguste ennetamise (terviseriskide hindamine, terviseseisundi jälgimine, tervisenäitajate määramine) või ravimite kasutamise hindamisega.
Meditsiiniseade	Instrument, aparaat või seade ja selle õigeks käsitsemiseks 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.
Müügiloata ravim	Ravim, millele Ravimiamet ei ole väljastanud müügiluba ning mille turustamiseks Eestis on nõutav eriluba.
Ofitsiin	Apteegi müügisaal.
Pakendi infoleht	Ravimipakendiga koos antav mittekaubanduslik teabeleht ravimi kohta.
Pakendi rikkumisvastane seade	Turvaelement, mis võimaldab kontrollida, kas ravimi välispakendit on rikutud/avatud. Pakendi rikkumisvastane seade on füüsiline tõke, näiteks kleebis, mis ei võimalda ravimi pakendit rikkumata avada.
Patsient	Kvaliteedijuhise kontekstis retsepti- või käsimüügiravimit vajav apteegikülastaja, kellele osutatakse apteegiteenust.
Personalipoliitika	Põhimõtete ja protseduuride kogum, millega tagatakse personali juhtimise ühtsed alused kogu organisatsioonis.

Praktikabaas	Apteek, kus üliõpilane saab rakendada kõiki teoreetilisi teadmisi ja omandada praktilisi oskusi kvaliteetse apteegiteenuse osutamiseks.
Proviisor	Farmaatsiaalase akadeemilise kõrgharidusega tervishoiutöötaja.
Ravijärgimus	Ravijärgimus näitab, kui palju patsiendi käitumine (nt ravimite kasutamine, soovitatud dieedi järgimine, muutused elustiilis) langeb kokku meditsiinilisel või tervisenõustamisel soovitatuga.
Ravim	Igasugune aine või ainete kombinatsioon, mis on mõeldud haiguse või haigusümptomi vältimiseks, diagnoosimiseks, ravimiseks või haigusseisundi kergendamiseks inimesel või loomal, inimese või looma elutalitluse taastamiseks või muutmiseks farmakoloogilise, immunoloogilise või metaboolse toime kaudu.
Ravimi koostoime	Mitme ravimi koos kasutamisel tekkiv toime, mille tagajärjel ravimite toime suureneb või väheneb.
Ravimi kõrvaltoime	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. Veterinaar-ravimi kõrvaltoimeks loetakse ka kõrvaltoimet, mis avaldub inimesel pärast kokkupuudet veterinaarravimiga, sh jääkidega loomsetes toiduainetes.
Ravimi omaduste kokkuvõte	Erialaspetsialistile mõeldud mittekaubanduslik teave ravimi kohta.
Ravimi ratsionaalne kasutamine	Ravimi ratsionaalse kasutamisel lähtutakse patsiendi haigusest, talle sobivast ravimiannusest ja ette nähtud ravikuuri pikkusest ning madalaima hinnaga preparaadist.

Ravimipoliitika	Raamistik ravimitega seotud teemade käsitlemiseks riigi tasandil. Ravimipoliitikas sõnastatakse eesmärgid ja strateegilised arengusuunad nende saavutamiseks.
Ravimiregister	Ravimiregister sisaldab kõiki Ravimiameti või Euroopa Komisjoni väljastatud müügiloaga ravimeid, sh veterinaarravimeid, taimseid ravimeid ja homöopaatilisi preparaate. Registrist on leitav Ravimiameti heakskiidu saanud ravimiinfo: ravimi omaduste kokkuvõtte tervishoiutöötajale (SPC) ja pakendi infoleht patsiendile (PIL).
Ravimireklaam	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.
Ravimpreparaat	Turustamiseks pakendatud ja kaubanimega ravim.
Seeriaviisiline ravim	Ühel jaendamis- või valmistamisprotsessil ühesugustel tingimustel jaendatud või valmistatud kindla koguse homogeense segu jaendamisel saadud ravim.
Termolabiilne ravim	Ravim, mida tuleb säilitada ja transportida külmas (+2 ... +8 °C) või jahedas (+8... +15 °C).
Tervisenäitajate määramiseks vajalik ettevalmistus	Tervisenäitajaid määrav proviisor, farmatseut ja Tervisametis registreeritud tervishoiutöötaja on saanud pädevalt spetsialistilt tervisenäitajate määramiseks vajaliku juhendamise või tutvunud tervisenäitajate määramist käsitleva juhendmaterjaliga.
Võltsitud ravim	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 turustamiskanaliatega seotud andmed ja dokumendid).

LISA 1

LISATEENUSTE LOETELU*

Hemoglobiini taseme mõõtmine

Teenuse eesmärk on aneemiliste seisundite ennetamine, monitoorimine ja õigeaegne avastamine. Madal hemoglobiinisisaldus võib sageli põhjustada kurnatust, pearinglust, hingeldamist ja muid sümptomeid. Varajane hemoglobiini taseme kõrvalekalde avastamine aitab ennetada mitmeid aneemiast põhjustatud tüsistusi ning parandada inimeste üldist enesetunnet.

Kahjude vähendamise teenus

Teenuse eesmärk on pakkuda narkootikumide süstivatele inimestele kahjude vähendamise teenuseid apteegis. Kahjude vähendamine on uimastipoliitika kasutusel olev lähenemine, mille abil püütakse minimeerida kahju ja kulutusi, mida tekitab uimastite tarbimine ühiskonnale, kasutajale endale ja tema lähedastele. Tegevused on suunatud narkootikumide tarvitavatele inimestele, kes ei soovi või ei ole võimelised lõpetama narkootikumide tarvitamist, kuid kelle käitumist saab muuta vähem riskierivaks. Kahjude vähendamine on täienduseks ennetusmeetmetele.

Kehakoostise ja -kaalu mõõtmine

Teenuse eesmärk on südame-veresoonkonna haiguste ennetamine ja monitoorimine. Kehakoostise mõõtmine aitab välja selgitada organismis tervisliku seisundi ning teha järeldusi söömis- ja liikumisharjumuste kohta ning vajadusel neid korrigeerida. Kehakaalu mõõtmine aitab ennetada üle- või alakaalust tingitud terviseprobleeme.

Kolesterooli taseme mõõtmine

Teenuse eesmärk on südame-veresoonkonna haiguste ennetamine ja monitoorimine. Kõrge kolesteroolisisaldus suurendab südame- ja ajuinfarkti haigestumise ning veresoonte lubjastumise ehk ateroskleroosi riski. Selle juures on oma roll näiteks vanusel, pärilikkusel, kaasvatel haigustel, ülekaalulisusel, ebaõigetel toitumisharjumustel, alkoholiga liialdamisel, vähesel füüsilisel aktiivsusel ning ravimitel.

Tubakast loobumise nõustamise teenus

Teenuse eesmärk on nõustada apteegikülastajaid loobuma tubakast ja nikotiini sisaldavate toodete kasutamisest ning seeläbi vähendada terviseriske. Teenusega püütakse suurendada tubakast loobuja motivatsiooni sõltuvusest vabanemiseks ja toetatakse loobujat kogu protsessi jooksul. Tubakatoodete kasutamine suurendab oluliselt südame-veresoonkonnahaiguste ja teiste tõsiste terviseprobleemide esinemist ja teenuse osutamisega vähendatakse riske nende tekkeks.

Vaktsineerimise teenus

Teenuse eesmärk on tõsta elanikkonna teadlikkust vaktsineerimisvõimalustest ja vaktsineerimisest üldiselt, tõsta kaetust vaktsineeritutega, parendada vaktsineerimisteenus kättesaadavust ja vähendada elanikkonna haigestumist ja surmasid vaktsiinivõimalustesse nakkushaigustesse.

Vererõhu mõõtmine

Teenuse eesmärk on südame-veresoonkonnahaiguste ennetamine ja monitoorimine. Kõrge vererõhk on väga levinud tervisehäire, mis on mitmete haiguste riskiteguriks, näiteks insult, müokardiinfarkt, südamepuudulikkus, neerukahjustus, mälu- ja mõtlemisgevuse häired. Õigeaegselt tuvastatud kõrge vererõhk võimaldab ennetada haigusi, vähendada tüsistuste tekke ohtu ja pikendada tervelt elatud aastate arvu.

Veresuhkru taseme mõõtmine

Teenuse eesmärk on südame-veresoonkonnahaiguste ennetamine ja monitoorimine ning diabeedi õigeaegne avastamine. Õigeaegne veresuhkru normväärtusest kõrvalekalde tuvastamine aitab vältida muuhulgas mitmesuguseid tõsiseid tüsistusi, nagu silma-, neeru-, südame-, veresoonkonna, jala- ja närvikahjustused.

* Lisateenuste loetelu ei ole lõplik ja täieneb pidevalt, vaata www.efs.ee.

