

Apteegiteenuse kvaliteedijuhise rakendamine

## “Kuidas juhise apteegi heaks tööle panna”

Siiri Jürgenson  
Tasku apteegi proviisor-juhataja

### Millest räägin

Minu põgus nägemus apteegiteenuse ajateljest

- kes me oleme, kuhu liigume, kas meie töö on mõtet

#### **AKJ rakendamine meie apteegi näite põhjal**

- mida eeldasime, mida tegime ja mida järeldasime

Milline võiks olla igapäevane panus ühisesse eesmärki

- apteekril, apteegipidajal, Ravimiametil, ülikoolil jne

## Kust me tuleme ju kuhu läheme

- Apteek 20 - pikk plaan Eestile! Kas 20 aasta pärast kanname kasukaid või kasvatame viinamarju?
- 30 a. tagasi - apteeker ja toidupoe juhataja vs riigiasutuse osakonna juhataja
- Kas personaalmeditsiin kaotab perearsti või apteekri?
- Apteeker kolib sinna, kus on inimesed - internetti (Amazon hakkab ravimeid personaalselt pakendama ja ka müüma?)
- Oskus inimestega suhelda ja neid nõustada - selle väärtus tehnoloogilises ühiskonnas ajas kasvab
- Oleme klaasseinte tagant välja tulnud ning ühepoolne suhtlus on muutunud dialoogiks
- Info edastamine arenenud edasi motiveerivaks nõustamiseks

## Kes me oleme

"Apteeker on kõrgharitud **poemüüja**" (arst)

"Apteeker on tervishoiu meeskonnas meie **partner**" (arst)

"Te apteekrid olete **kari lambaid**" (proviisorist ametnik)

"Te olete **šaakalid**! Võtate raha vastu, millegi eest ei vastuta, nõustamisel märgelt maha ei jää!" (arst)

"Oleme **tervishoiutöötajad**, kes ei osuta tervishoiuteenust" (apteeker)

"Tahaksin kiita ühte teie **apteegi töötajat**..paraku nahaarsti juurde järjekorrad nii pikad...mõtlesin, et **mõni farmatseut** oskab mulle nõu anda..**müüja** oskas mulle soovitada.." (apteegikülastaja)

Minu jaoks on apteeker **kangelane**!

**Kas** meie töö on mõtet, kas inimest on vaja aidata?

**Kuidas** leida endas motivatsiooni?

**Aptekri peamine ülesanne on** tagada läbi kvaliteetse nõustamise ratsionaalne ja ohutu ravimite kasutamine ning suunata ravimeid mitte kasutama olukorras, kus see pole tingimata vajalik. Vastasel juhul võib ravim mürgitada patsienti ennast; väikelast või lemmiklooma, kes selle kommi pähe ära sööb; loodust, kui see olmejätmena ära visata; sealt ringiga tagasi jälle meid ennast.

**Kuidas see saavutada?**

### **Kuidas sattus minu kätte AKJ?**

- **Rahulolematus** on liikuma panevaks jõuks! Otsisin vastuseid seadustest ja teeninduskoolitustest, kuid ei leidnud.
- Aptekidesse saadetud **enesehindamise ankeet** andis hea ülevaate meie hetkeseisust. Seis oli üllatavalt hea, aga oleks võinud olla palju parem! Ankeet tutvustas juhust.
- **AKJ andis** mulle just selle otsitud usaldusväärse ühise **suuna ja raami**. See oli hästi konkreetne, hästi loetav, ei jaganud apteegiteenust õigeks ja valeks, ei jaganud käske, jättis vabaduse omanäoliselt ja vabatahtlikult toimetada.

APTEEGITEENUSE  
KVALITEEDIJUHIS

2016

Juhises moodustab **ravimsuhtlemine** kvantitatiivselt küll vaid väikese osa, kuid tunnen, et kvalitatiivselt on see nii apteekri kui ka apteegikülastaja jaoks:

- kõige vahetumalt tajutav
- väikseimate vahenditega parandatav
- iga apteekri panust hõlmav osa

Kuna igapäevaselt on pikki tekste praktilise abivahendina raske kasutada, koostasid enda apteegi jaoks **juhise põhjal skeemi**, mis katab nõustamisel kõik olulised punktid, kuid mahub ühele lehele ja on aegajalt üle vaatamiseks piisavalt informatiivne. Sellisel kujul on juhise praktikas hästi kasutatav.

#### RAVIMITE KASUTAMISE NÕUSTAMISEL JA VÄLJASTAMISEL JUHINDUN ALATI JÄRGENEVAST:

RETSEPTIRAVIMID	KÄSIMÜÜK
<p>Ostjalt küsin alati dokumenti!</p> <p>Retsept peab olema korrektne, vajadusel konsulteerin arstiga!</p> <p>Kas pts-le esmakordne või korduv?</p> <p>Hindan ravimit raviskeemiga (kas sobib vorm, vanus, kuuri pikkus)</p> <p>Vanus, elustiil (suutsetab, rase, rinnalaps...)?</p> <p>Pakun võimalust valida soodsaimat</p> <p>Kui ravim puudub: tellin apteeki, muajale saates heistan alati ette</p> <p>Kui saada pole: selgitan millal, kuidas saada, vajadusel konsult arstiga</p> <p>Kas on vastunäidustusi? Ptsile, ravimite koostoimed..</p> <p>Pakendile märkin: patsiendi nime, kasutusjuhendi selgelt (annus, aeg, pikkus)</p> <p>Annab soovitusel lugeda kodus infolehte (uueaegajalt)</p>	<p>Terviseprobleemi korral selgitan välja:</p> <p>isiku vanuse, vaevuse olemuse, kestvuse, kaasuvad sümptomid, kaasuvad haigused/allergiad/ravimid?</p> <p>Tõsiste või ebaseelge põhjusega nähtude korral annan soovitusel pöörduda arsti vastuvõtule!</p> <p>Raviviisi valikul:</p> <p>ravi eesmärk?</p> <p>patsiendi vanus ja elustiil?</p> <p>mida varem on kasutatud?</p> <p>tutvustan toimeaine piires mitmeid erinevaid ravimeid</p> <p>juhul tähelepanu märke, kasutamisesused, toksilisusele üleannustamisel, vastunäidustustele</p> <p>vajadusel selgitan mittemedikamentoosne ravi võimalikkust (annan hiljagaid häid nõuandeid tasuta)</p> <p>soovitan erinevaid abivahendeid ja esmaabivõtteid</p>
<p><b>Ratsionaalse kasutamise tagamiseks:</b></p> <p>Selgitan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ravimi toimet</li> <li>manustamist, manustamise isearasid</li> <li>toime saamise kiirust</li> <li>sagedasemaid koos-ja kõrvaltoimeid</li> <li>õiget säilitamist ja kõlbikkusega pärast avamist</li> <li>ravi mõjutavad elustiil/terviseisundi tegurid?</li> </ul> <p>Annab lisateavet haiguse ja ravimi kohta (trükkised, internet)</p> <p>Veendun, et patsiendile jäi oluline info meelde (rõhutan üle olulise)</p> <p>Küsin, kas patsiendil tekkis lisaküsimusi (või on pideva kasutamise käigus tekkinud küsimusi)</p> <p>Ravimi kasutamisega seotud probleemide korral tagasi apteeki või arstile</p> <p>Tuletan meelde: ravimeid hoida alati lastele kättesaamatus kohas!!!</p> <p>Hävitamiseks viia alles jäänud/aegunud ravimid jäätmejaama või tuua apteeki!</p>	

Kui asetatakse letile saalist ise valitud ravim, siis esmalt küsin näiteks: "kas soovite ravimi osta lapsele või täiskasvanule? kas soovite, et nõustan Teid ka teiste valikute osas?"

Kui nõustamisest keeldub, annan edasi paar kõige olulisemat sõnumit ohutuks kasutamiseks ja soovitusel lugeda infolehte. Kui nõustamist soovib, läbin nõustamise tervikliku tsükli.

### Meie hirmud olid:

- Aga mida me paremaks teha saame (Apotheka parima teenindusega apteek pimeostude põhjal; me juba niigi hoolime, süveneme, areneme)
- Aga ükski apteeker nii ei nõusta, kuidas siis nüüd meie nii...
- Aga liiga kaua läheb aega, inimesed saavad pahaseks ning lähevad järjekorrast minema
- Aga nad ütlevad, et mis see teie asi on, kellele ma selle ravimi ostan ning nad oskavad pakendilt ju infot lugeda
- Aga nad on seda ravimit juba aastaid kasutanud ja teavad kõike juba nagunii
- Aga ta käib siin koguaeg, kas me siis iga kord peame teda selle sama jutuga tüütama jne

### Aga me otsustasime ühiselt:

- Kas me tahame olla apteekrid või kõrgharitud müüjad nagu meile ette heidetakse? Kui meile ja neile ei sobi, siis jätkame vanaviisi!

### Mida tegime:

Selleks, et väikest detaili parandada, oli vaja:

- näha suurt pilti, mille suunas liikuda
- võtta suur pilt lahti väikesteks osadeks
- märgata väikest osa, sellele keskenduda pikema aja jooksul
- hakata detaile väärtustama, kasutama ja juurde looma

Ja alles seejärel suutsime hakata parandama suurt pilti!

Seega õppeperioodil:

- võtsime nõustamise juppideks ja keskendusime detailidele
- igal päeval oli meil fookuses üks parandamist vajav punkt

See oli meie meetod, mis ei pea kindlasti sobima kõigile.

Üks apteek püüab kvaliteedijuhist apteegiteenuse osutamisel tõhusamalt ja süsteemsemalt rakendada hoopis läbi tudengite juhendamise! See on ka super! Õpetamine õpetab iseennast ka ju teadupärast kõige paremini.

### Mida tegime:

- Esmalt loobusime laialt levinud küsimusest: “Kas teile on ravimi kasutamine teada?” Sest see küsimus osutus kasutuks!
- Teiseks lõpetasime eeldamise, et inimene teab paremini kui arst või apteeker, mida ta vajab ja oskab ravimeid käidelda.
- “Kas olete oma valikud teinud või nõustan teid ka teiste võimaluste osas?”
- “Palun lugege kodus kindlasti ka infolehte”
- “Palun hoida ravimeid kohas, kus lapsed ja loomad neid kätte ei saaks”
- “Palun viia alles jäänud ravimid jäätmejaama või tuua apteeki”
- “Tulge tagasi apteeki kui teil ravimi kasutamisel muresid tekib” jne
- Võtsime eesmärgiks, et ükski inimene ei peaks apteegist lahkuma ilma nõustamiseta.

- **Praegu pole meil kahjuks paremat lahendust** kui anda enda parima äranägemise ja patsiendi tajumise läbi tema jaoks vajalikuks osutada võiv info efektiivseimal viisil edasi.
- **Keeruline on see**, et me peame ise tajuma, kas ja millist infot inimene vajab, sest me ei jõua kõigest rääkida ning inimene ei suuda kõike meelde jätta.
- **Küsimusi ei saa küsida küsimise pärast.** Kui me ei hooli vastusest, siis inimene tajub seda ja midagi ei muutu!
- **Kuid harjutamine teeb meisterlikumaks!** Seega kui me oleme harjutanud ja teadvustanud endale nõustamise väikeseid detaile, siis vahel võib mõne eriti olulise soovitusena edasiandmine võtta mitte kauem aega kui kaardimakse ostukviitungi printerist väljumine.
- **Veelgi olulisem:** külastajad saavad teada, et apteekrid tegelikult oskavad ja tahavad neid nõustada ning edaspidi teavad ka ise rohkem küsida. **“Kolme apteegi reegel”**

### Kolme apteegi reegel:

Kui inimene külastab keskmiselt kolme apteeki (kodu, töö, toidupood, arst) ja ta kuuleb vähemalt ühest apteegist vähemalt kolmel korral, et ravimeid tuleb hoida kohas, kus lapsed neid kätte ei saaks, siis mul on usk, et ta enne neljandat korda on lisaks teadvustamisele viimaks ka reaalseid samme teinud selle ellu viimiseks!

Jätkame erinevaid teadvustamisi senikaua kuni:

- väikelaste mürgitustest ravimite osakaal on märgatavalt vähenenud
- meie looduskeskkonnas on ravimijäätmeid vähem
- inimesed on terviseteadlikumad
- apteekrid on ühiskonnas väärtuslikumad
- jne

### Milliseid tulemusi kogesime AKJ rakendamisel:

- Olime nõus proovima ja **enam mitte loobuma!**
- **Juba esimesel päeval** vahetasime ümber suurel hulgal külastaja enda poolt saalist võetud ravimeid, mis avas tõeliselt meie silmad!
- **Juba esimesel kuul** pidime juurde tellima uue hiigelsuure prügikasti, kuhu külastajate ravimijäätmed mahutada! See otseselt kõiki ei rõõmustanud, aga mis oli peamine - info jagamine toimis!
- **Mõned külastajad lahkusidki**, kuid nad tulid varsti tagasi.
- Inimeste **positiivne tagasiside** andis motivatsiooni jätkata!
- Töötamine **meeskonnana** ühise eesmärgi nimel tugevdas suhteid!
- **Töö muutus põnevamaks**, kui hakkasime IGASSE külastajasse suhtuma kui abivajajasse, mitte inimesesse, kes soovib enda ravimite eest tasuda.
- **Uus vaatenurk** (lapsed, keskkond, infoleht :))
- **Motiveeris juurde õppima**, sest proaktiivne abi pakkumine ja info jagamine nõudis nii uusi kui vanu tippteadmisi (nt tokoferool, pantoprasool)
- Ilmnes, et **olime olnud kehvad** ja oleme veel praegugi alles poolel teel, kuigi mitmed meist alustasid nõustamise süstemaatilist parandamist juba 2016a.

## Veel mõned näited AKJ-st, mida meie oleme teadlikult kasutanud:

- Apteeker ei osale mis tahes ravimite ja teiste kaupade **reklaamides**, kus tarbijate mõjutamiseks kasutatakse ära apteekri ametit ning isiku autoriteeti ning usaldusväärset.
- Apteeker teadvustab endale alati, et **apteekrina esinedes** ei esinda ta üksnes iseennast, vaid oma eriala, kutsekaaslasti ning kaudselt kõiki tervishoiutöötajaid.
- Apteegiteenust reguleerivad **õigusaktid ja olulised teabeallikad** (loetelu).
- Esmavajalike **teabeallikatega varustamine** on tööandja ülesanne. Apteekri ülesanne on kõiki allikaid aktiivselt kasutada.
- Apteegivälisel **koolitusel** osalenud teevad kolleegidele koolitusel kuulnud infost lühikokkuvõtte. Saadud lisamaterjalid peaksid olema apteegis kõigile kättesaadavad.
- Töö paremaks korraldamiseks **kogub apteek tagasisidet** ja ettepanekuid apteegi töötajatelt ja külastajatelt.
- Apteeker võiks osaleda farmaatsiaalastes **uurimistöodes, küsitlustes** jm.

## Kui apteegipidaja ei mõista kvaliteedijuhise vajalikkust, siis üksikul apteekril pole võimalik kõiki tingimusi täita.

- apteekide füüsilised tingimused ravimite käitlemiseks
- apteekrite personaalsed enesetäienduse koolitused
- æg, mis võimaldaks kvaliteetselt nõustada (OSCE testi näitel 1 inimene=1 mure=7 minutit=8 inimest tunnis)
- æg, mil juhataja saaks tegeleda kommunikatsiooni juhtimisega, õigusaktide täitmisega, probleemide kaardistamise ja töökliima parandamisega jne
- Olla ühiskonnas märgatud ja vajalikud (osaleda apteekritena tervise teemalistel aruteludel, edastada üldsusele terviseinfot), tegutseda praktikabaasina, minna kaasa omanikena valdkonna arenguga ning kutsuda ellu innovatsiooni
- Lõpetada omavaheline konkureerimine ilusaima apteegi ja soodsamate ravimite tiitli nimel, vaid püüda olla parimad kvaliteetseima apteegiteenuse pakkumises ning nõustamises!



### Millist täiendavat nõu juhised veel võiks anda:

Kuidas inimest **kuulata**, kuidas **küsida** või  **motiveerida** näiteks ravimeid regulaarselt kasutama või arsti poole pöörduma. Motivatsiooni tekkimiseks on vaja anda sisend ja tõuge.

- “Arst käskis seda võtta, muidu on veresuhkur kõrge” (mot madal)
- “Kurk on valus ja kõht on kinni” (mot kõrge)
- “Kui Te suitsetamisest ei loobu, siis saate KOKI ja vähi”(mot madal)
- “Kui te suitsetamisest loobute, siis on Teil võhmas, et lastelastega mängida ja näete neid suureks kasvamas” (mot kõrge)

MI ja MUR oleks meile jõukohased ning patsientidele mugav, kuid see vajab **aega**. Kuidas motiveerida ühiselt kõiki apteekreid kui apteegipidajale on eelkõige oluline apteegi majanduslik tasuvus (palgad makstakse kasumist, kasum tuleb käibest, käive müügist) ning kui riik meie taolist ettevõtmist ei toeta?

### Millised väikesed sammud annaksid suuna ja pikas plaanis uue trendi:

- Tänapäevane koostamine infopäeval (**AKJ töögrupp**)
- Tudengite üldine ettevalmistus ning õpetatud hoiakud ja nägemus, nõustamise ja patsiendiga suhtlemise õppemahu suurendamine; nõustamise täiendkoolitused apteekritele (**UT, TTK**)
- Apteegiteenuse kvaliteeti tunnistav sertifikaat apteegi uksele ning selle tutvustamine avalikkusele (**apteegipidajad**)
- Ravimiameti “hea tahtega läbi viidavad nõuandvad visiidid segatuna kontrollaktsioonidega”, milles on senisest suurem rõhuasetus apteekri sisulisele tööle (nõustamine, info leidmine, info jagamine, sisekommunikatsioon jne) (**Ravimiamet**)
- Kvaliteedijuhise täiendamine, apteekide hindamine, Oskarite jagamine (**EO, UT, TTK, RA, huvitatud apteekrid**)
- Kvaliteedijuhise rakendamine apteekides (**apteekrid**)

## Aitäh kuulamast!



Puhh: "Julgem on astuda, kui tean, kuhu lähen."