



RAVIMIAMET

APTEEGITEENUSE KVALITEET JÄRELEVALVE PILGU LÄBI

Inge Mäe

Inspeksiooniosakond

Tegevuslubade ja inspeksiooni büroo juhataja

29.03.2016

Millest juttu tuleb

- **Mis on kvaliteetne apteegiteenus?**
- **Kvaliteedisüsteem apteegis – hea teenuse alus**
- **Tähelepanekuid järelevalvest**
- **Mille üle kliendid meile kurdavad?**
- **Kaebuste lahendamisest**

Kvaliteetne apteegiteenus

Kas....

- **ilusad puhtad apteegiruumid**
- **apteek avatud iga päev**
- **lai kaubavalik, sh avariikulid**
- **klient saab ravimi kiiresti kätte**
- **ei ole kaebusi**
- **teenust osutavad proviisorid ja farmatseudid**

Aga kas sellest piisab?

Mida veel on vaja kvaliteetseks apteegiteenuseks?

- **Kas ravimid on käideldud nõuetele vastavalt?**
- **Kas iga töötaja teab, kust leida infot – nii ravimite kui õigusaktide kohta?**
- **Kas töötajad on koolitatud?**
- **Kuidas apteegi juhataja on töö korraldanud?**
- **Kas iga töötaja teab oma vastutust?**
- **Kas on piisavalt professionaalseid töötajaid?**
- **Kas töötajad oskavad lahendada kliendi pretensioone?**

Apteek on apteegi juhataja nägu

- **Apteegi juhataja juhib ja kontrollib apteegi, sh struktuuriüksuste tööd;**
- **Apteegi juhataja kohustus on tagada, et ravimite käitlemisel apteegis ja struktuuriüksustes järgitaks ravimite käitlemist reguleerivates õigusaktides sätestatud nõudeid.**

- **Kuidas juhataja on läbi mõelnud ja eeskirjades kirjeldanud apteegi tööprotsessid?**
- **Kas juhataja osaleb apteegi igapäevases tegevuses ja on igale töötajale alati toeks probleemide lahendamisel?**
- **Millal juhataja viimati haruapteegis käis?**
- **Kas apteegi juhatajal on võimalik oma kohustusi täita kui ta ei tööta enda juhitud apteegis?**

Tähelepanekuid järelevalvest kvaliteedisüsteemi vallas

- **Tööeeskirjad ei ole üksikasjalikud ja ajakohased;**
- **Mõne toimingu kohta eeskirjad puuduvad;**
- **Eeskirjad ei vasta tegelikule olukorrale apteegis;**
- **Eeskirjad ei ole apteegi juhataja poolt kinnitatud (erandiks narkootiliste ja psühhotroopsete ainete eeskirjad);**
- **Ettevõttesisese kontrolli tegemine;**

- **Apteegi juhataja ei ole töötajatele õigusakte ja õigusaktides toimunud muudatusi tutvustanud;**
- **Töötajad ei ole õigusaktidega tutvumist kinnitanud, ei tea, kust õigusakte leida,**
- **Vastutavate isikute määramine - ei ole tehtud muudatusi kui mõni töötaja on töölt lahkunud;**
- **Juhataja asendaja vähene teadlikkus;**
- **Töötaja töölevõtmisest ja töölt lahkumisest ei ole Terviseametit teavitatud.**

Kliendi kaebustega tegelemine

- **Kaebused ravimi kohta;**
- **Kaebused teenuse kvaliteedi kohta;**
- **Kaebuste lahendamise korraldus – iga töötaja peab saama teabe, millises seisus on kaebuse lahendamine.**

Millised kaebused meieni jõuavad?

- **Vale ravimi väljastamine;**
- **Vajalikku infot ei antud;**
- **Odavamalt ravimit ei pakutud;**
- **Ravim väljastati vale hinnaga;**
- **Vaktsiine ei väljastatud külmakotiga;**
- **Ravimid kohe aeguvad;**
- **Aegunud ravimeid ei võetud vastu;**
- **Ravimi valmistamisest keeldumine.**

Miks kaebused tekivad ja miks meieni jõuavad?

- **Tööjõu puudus?**
- **Teadmiste puudus?**
- **Oskamatus kaebust lahendada?**
- **Ükskõiksus?**

Kvaliteetset apteegiteenust ei saa osutada igäüks eraldi nurgas – vajalik kogu apteegi kollektiivi panustamine, pidev teadmiste omandamine, infovahetus ja apteegi juhataja professionaalsed nõuanded





RAVIMIAMET

**Meeldivate kohtumisteni
Oma küsimustega võite alati pöörduda**

**Inge.Mae@ravimiamet.ee
või telefonil 7 374 140
www.ravimiamet.ee**