

**Pētījums: Administratīvo prasību analīze un kontrolējošo
institūciju darbības novērtējums veselības aprūpes
pakalpojumu jomā**

3. aktivitāte:

**Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes,
tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās
veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā
(pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem
pakalpojumiem) analīze**

STARPZIŅOJUMS

Rīga, 2012. gada 16. augusts

Pētījuma veicējs:



Baltic Institute of Social Sciences
Elizabetes iela 65-16,
Rīga, LV-1050, Latvija
T. 67541528 F. 67217560
e-pasts: biss@biss.soc.lv

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Šis pētījuma rezultātu ziņojums ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” projekta „Administratīvā sloga samazināšana un administratīvo procedūru vienkāršošana” (Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/001) ietvaros.

85% no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15% Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

SATURS

IZMANTOTĀS METODOLOĢIJAS APRAKSTS.....	4
1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums.....	4
2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā.....	4
GALVENIE SECINĀJUMI UN IETEIKUMI	6
1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums.....	6
2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā.....	8
PĒTĪJUMA REZULTĀTI	10
1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums.....	10
1.1. Aptieku apmeklēšanas paradumi un tos ietekmējošie faktori.....	10
1.2. Aptieku atrašanās vieta un iedzīvotāju iespējas līdz tai nokļūt.....	13
1.3. Aptieku darba laiks	15
1.4. Rindas aptiekās	16
1.5. Konkrētas aptiekas izvēle un to ietekmējošie faktori	19
1.6. Aptiekas piedāvātie pakalpojumi un to kvalitātes vērtējums.....	22
1.7. Aptiekas telpu raksturojums	28
1.8. Aptiekās piedāvāto veselības aprūpes pakalpojumu izmantošana.....	30
1.9. Aptieku lojalitātes karšu izmantošana	31
1.10. Zāļu iegāde internetā vai citā veidā ārpus aptiekas.....	33
2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā.....	36
2.1. Aptieku sniegtās farmaceitiskās aprūpes kvalitāte	36
2.2. Klientu apkalpošanas pilnveidošanas iespējas.....	40
2.3. Dažādu pakalpojumu piedāvājums aptiekās	43
2.4. Iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā	46
1. Pielikums. Aptieku aptaujas apraksts	51
2. Pielikums. Kopējais aptieku – pētījuma dalībnieku saraksts (N=204)	53

IZMANTOTĀS METODOLOĢIJAS APRAKSTS

1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums

Lai apzinātu iedzīvotāju viedokli par aptieku sniegto pakalpojumu pieejamību un kvalitāti, tika īstenotas šādas pētnieciskās aktivitātes:

- 1) Iedzīvotāju strukturētās padziļinātās intervijas par aptieku pakalpojumu pieejamību un to kvalitātes vērtējumu;
- 2) Iedzīvotāju aptauja par aptieku pakalpojumu pieejamību un vērtējumu un to kvalitātes vērtējumu.

Pētnieciskā aktivitāte	Aktivitātes apraksts
1) Iedzīvotāju strukturētās padziļinātās intervijas par aptieku pakalpojumu pieejamību un to kvalitātes vērtējumu	Pētījumā tika veiktas 15 strukturētas padziļinātās intervijas ar dažāda vecuma, dzimuma, tautības un dažādos reģionos dzīvojošiem Latvijas iedzīvotājiem. Padziļināto interviju laikā tika iegūts plašāks ieskats iedzīvotāju pieredzē un motivācijā izmantot konkrētu aptieku pakalpojumus, esošo aptieku pakalpojumu vērtējums un attieksme pret pakalpojumu klāsta paplašināšanu. Uz šo interviju pamata tika izstrādāta kvantitatīvās iedzīvotāju aptaujas anketa un papildināti kvantitatīvajā aptaujā iegūtie rezultāti. Padziļināto interviju veikšanas laiks: 2012. gada marts – aprīlis
2) Iedzīvotāju aptauja par aptieku pakalpojumu pieejamību un vērtējumu un to kvalitātes vērtējumu	Pētījumā tika veikta kvantitatīva Latvijas iedzīvotāju kopumu reprezentējoša aptauja. Aptaujas mērķa grupa: Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 15 līdz 74 gadiem. Aptaujas metode: tiešās intervijas respondentu dzīves vietā. Aptaujā izmantotā valoda: latviešu un krievu Aptaujas izlases apjoms: 1030 respondenti. Izlases metode: vairākpakāpju stratificētā nejaušā izlase Aptaujas veikšanas laiks: 2012. gada maijs

2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā

Lai noskaidrotu aptieku iespējas un gatavību iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšanā papildus esošajiem pakalpojumiem), tika īstenotas šādas pētnieciskās aktivitātes:

- 1) Aptieku pakalpojumu sniedzēju padziļinātās intervijas par aptieku iespēju iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā;

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

- 2) Aptieku vadītāju kvantitatīva aptauja par aptieku iespēju iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā.

Pētnieciskā aktivitāte	Aktivitātes apraksts
1) Aptieku pakalpojumu sniedzēju padziļinātās intervijas par aptieku iespēju iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā	Pētījumā tika veiktas 30 strukturētas padziļinātās intervijas ar aptieku vadītājiem par aptieku iespēju iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā. Lai apzinātu aptieku vadītāju viedokļu daudzveidību, respondentu atlasē tika ievērots aptieku daudzveidības princips, kur tika ņemti vērā šādi kritēriji – aptiekas atrašanās vieta (Rīga, cita pilsēta, pagasti), reģions (Rīga, Pierīga, Vidzeme, Kurzeme, Zemgale, Latgale), aptiekas īpašnieka tips (aptieku komerciālās ķēdes, nelielas aptieku ķēdes (2-3 aptiekas), individuālās aptiekas). Intervijas tika veiktas klātienē, to veikšanā tika izmantoti digitālie diktofoņi, kuru lietošana tika saskaņota ar respondentu. Uz šo interviju pamata tika izstrādāta kvantitatīvās aptieku vadītāju aptaujas anketa un papildināti kvantitatīvajā aptaujā iegūtie rezultāti. Padziļināto interviju veikšanas laiks: 2012. gada aprīlis – jūnijs 2. Pielikumā ir sniegts visu pētījumā piedalījušos aptieku saraksts (2.2., 2.3., 3.3. un 3.4. aktivitātes).
2) Aptieku vadītāju kvantitatīva aptauja par aptieku iespēju iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā	Pētījumā tika veikta kvantitatīva Latvijas aptiekas reprezentējoša aptauja. Aptaujas mērķa grupa: licencētās vispārējā tipa aptiekas Latvijā. Pētījuma veikšanai tika izmantots ZVA licencēto aptieku saraksts 26.03.2012, neieskaitot slēgta tipa aptiekas. Aptaujas izlases apjoms: 125 respondenti. Izlases metode: kvotu izlase. Aptieku izlases veikšanā tika ņemti vērā šādi rādītāji: apdzīvotās vietas tips, reģions, aptiekas īpašnieku tips, speciālās darbības veidi/ pakalpojumi. Aptaujas metode – telefonintervijas, kombinējot ar e-pasta aptauju. Kopumā aptaujas izlase reprezentē aptiekas sadalījumā pa reģioniem, īpašnieku tipa, apdzīvotās vietas un speciālās darbības veidiem (detalizētu aptieku aptaujas aprakstu skatīt 1. Pielikumā). Aptaujas veikšanas laiks: 2012. gada aprīlis – maijs

GALVENIE SECINĀJUMI UN IETEIKUMI

1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums

Pētījuma rezultāti liecina, ka iedzīvotāji biežāk apmeklē dzīvesvietai tuvāko aptieku vai to aptieku, kas ir pa ceļam, veicot citas aktivitātes, piemēram, ejot uz veikalu, dodoties pie ārsta u.tml. Kopumā katrs otrais Latvijas iedzīvotājs, ejot ar kājām vai braucot ar vieglo automašīnu vai ar sabiedrisko transportu, dzīvesvietai tuvāko aptieku sasniedz nepilnu desmit minūšu laikā. Īsāks laiks periods, lai sasniegtu tuvāko aptieku, ir nepieciešams pilsētās dzīvojošiem iedzīvotājiem. Laukos dzīvojošie iedzīvotāji nereti līdz tuvākajai aptiekai dodas vairāk nekā 15 minūtes vai vairāk kā 30 minūtes; arī sabiedriskā transporta kursēšanas grafiks ietekmē aptiekas sasniedzamību.

Iedzīvotāji lielākoties ir apmierināti ar aptieku darba laiku. Ja cilvēks apmeklē konkrētu aptieku un zina tās darba laiku, tad viņš pielāgojas tam. Savukārt gadījumos, kad ir radusies akūta nepieciešamība iegādāties konkrētus medikamentus vēlākās vakara stundās, cilvēki zina, ka to var izdarīt aptiekās, kuras ir izvietotas lielveikalos un kuru darba laiks ir vismaz līdz plkst. 22:00. Pētījuma rezultāti liecina, ka biežāk aptieku darba laikam pielāgojas iedzīvotāji pirmspensijas un pensijas vecumā, kā arī laukos dzīvojošie iedzīvotāji – viņi cenšas medikamentus iegādāties savlaicīgi. Savukārt pilsētās dzīvojošie iedzīvotāji paļaujas uz to, ka tuvākajā apkārtnē ir vairākas aptiekas ar atšķirīgiem darba laikiem.

Pētījuma rezultāti parāda, ka diennakts aptieku pēdējā gada laikā apmeklējuši vien 15% iedzīvotāju – galvenokārt ekonomiski aktīvie pilsētu iedzīvotāji. Nav bijusi tāda nepieciešamība – tas ir biežāk minētais iemesls tam, kādēļ iedzīvotāji diennakts aptieku neapmeklē. Tomēr, neizslēdzot iespēju, ka šāda nepieciešamība varētu rasties, daļa iedzīvotāju – pārsvarā jaunākās un vidējās paaudzes iedzīvotāji un tie, kuriem ir mazi bērni, – pauda neapmierinātību par to, ka viņu dzīvesvietā (piemēram, tādās pilsētās kā Jelgava vai Liepāja) vairs neviena no aptiekām nestrādā visu diennakti.

Aptiekā rindā iedzīvotāji stāv reti vai arī tās ir tik nelielas – divi, trīs cilvēki – , ka nav uzskatāmas par būtisku ierobežojumu aptiekas apmeklēšanai un pakalpojumu saņemšanai. Aptiekā ilgāk nākas gaidīt rindā tajos gadījumos, ja klientus apkalpo tikai viens aptiekas darbinieks un ja visas preces ir izvietotas aiz letes, kā arī ja klients vēlas iegādāties recepšu medikamentus. Ilgāka apkalpošana ir arī tajās aptiekās, kur medikamenti tiek izgatavoti uz vietas.

Rindas organizēšanu ar numuriņu palīdzību līdzīgi kā bankās par lietderīgu atzīst vien 13% iedzīvotāju. Pēc iedzīvotāju domām, šāda sistēma nav nepieciešama aptiekās, kuru vienlaikus apmeklē vien daži cilvēki, jo mākslīga rindas uzturēšana tikai paildzina klientu apkalpošanu. Tāpat tā nav nepieciešama aptiekās, kuru telpas ir nelielas – ja aptiekas apmeklētāji stāv tuvu viens pie otra, tad šāda sistēma negarantēs iespēju saņemt individuālas farmaceitu konsultācijas.

Attiecībā uz aptieku telpām iedzīvotāji nosauc divas problēmas. Pirmkārt, ne vienmēr aptiekās nopērkamie produkti, piemēram, higiēnas preces un uztura bagātinātāji, ir izvietoti tā, lai tos varētu apskatīt tuvāk un nesteidzīgi izvēlēties. Pēc jaunākās un vidējās paaudzes iedzīvotāju domām, nepieciešamība jautāt farmaceitam pēc konkrēta produkta aizkavē citu aptiekas klientu apkalpošanu.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Otrkārt, aptiekas mēdz būt izvietotas tā, ka tajās nav iespējams iebraukt ar bērnu ratiņiem vai ar ratiņkrēslu, piemēram, ēku otrajos stāvos vai vecās ēkās, kur ir grūti nodrošināt pieejamību.

Kopumā Latvijas iedzīvotāji ir apmierināti ar aptieku sniegtajiem pamatpakalpojumiem. Pētījuma rezultāti liecina, ka iedzīvotāji lielākoties vienmēr saņem farmaceitu konsultācijas par medikamentu lietošanu (94%). Tāpat iedzīvotāji atzīst, ka gandrīz vienmēr biežāk apmeklētajā aptiekā ir bijis iespējams iegādāties visus ārstu izrakstītos medikamentus. Gadījumos, kad to nav bijis iespējams izdarīt, iedzīvotāji visbiežāk izvēlas farmaceitu piedāvāto iespēju medikamentus pasūtīt un saņemt dienas vai divu dienu laikā.

Kā liecina pētījuma rezultāti, iedzīvotājiem ir būtiska aptieku piedāvātā iespēja iegādāties daļu no medikamentu iepakojuma. Nozīmīgi ir arī tas, ka aptiekās tiek pieļauta iespēja receptu medikamentus saņemt bez receptes – proti, ir iespēja ar aptiekas darbiniekiem vienoties, ka nepieciešamo recepti konkrētā medikamenta iegādei cilvēks atnesīs vēlāk.

Iedzīvotājiem saskarsmē ar farmaceitu ir svarīga uzticēšanās, laipna un atsaucīga attieksme, kā arī kompetence. Iedzīvotāji pozitīvi novērtē, ja farmaceits iesaka citu alternatīvu kādam medikamentam, jo īpaši, ja tas ir iedarbīgāks un lētāks, un ja iesaka konkrēto veselības problēmu gadījumā vērsties pie ārsta vai gadījumos, kad rodas šaubas par ārsta izrakstīto medikamentu lietošanas nepieciešamību, sazinās ar šo ārstu. Katrs piektais Latvijas iedzīvotājs (21%) atzīst, ka biežāk apmeklētajā aptiekā izvēlas konsultēties ar vienu konkrētu farmaceitu – to biežāk norāda laukos dzīvojošie iedzīvotāji.

Pētījuma rezultāti parāda, ka pēdējo 12 mēnešu laikā aptieku piedāvātos veselības aprūpes pakalpojumus izmantojis katrs ceturtais Latvijas iedzīvotājs (25%) – visbiežāk iedzīvotāji izvēlas aptiekā veikt asinsspiediena mērījumus. Kopumā aktīvāk aptieku piedāvātos veselības aprūpes pakalpojumus izmanto pirmspensijas un pensijas vecuma iedzīvotāji, kā arī pilsētās dzīvojošie iedzīvotāji.

Iedzīvotāju viedoklis par to, kādi papildu pakalpojumi būtu jāattīsta aptiekām saistībā ar primārās veselības aprūpes jomu, atšķiras. Daļa iedzīvotāju uzskata, ka aptiekās piedāvāto veselības aprūpes pakalpojumu klāsts ir pietiekams un ka pēc cita veida medicīniskās palīdzības ir jāvēršas veselības aprūpes iestādēs. Savukārt citi aptiekās vēlas saņemt no farmaceita ne vien plašāku informāciju par medikamentiem un to iegādes veidiem, bet arī sava veselības stāvokļa novērtējumu, lai tādējādi būtu retāk jāgriežas pie ārsta. Atsevišķi iedzīvotāji vēlas, lai aptiekā atkal konsultācijas sniegtu noteikti veselības aprūpes speciālisti, piemēram, otolaringologs.

No aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem tikai 3% atzina, ka jebkad ir iegādājušies medikamentus internetā vai citā veidā ārpus aptiekas. Internetā iedzīvotāji visbiežāk iegādājas dažādus vitamīnus vai zāļu tējas, un tas tiek darīts tāpēc, ka aptiekā konkrētie produkti nav nopērkami vai arī tāpēc, ka internetā tas ir izdarāms lētāk un ērtāk. Tie iedzīvotāji, kuri nekad nav iegādājušies medikamentus internetā vai citā veidā ārpus aptiekas, to skaidro ar nevēlēšanos riskēt ar savu veselību.

2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā

Pētījums parāda, ka aptieku vadītāji kopumā ir norūpējušies par farmaceitiskās aprūpes kvalitāti Latvijā un uzskata, ka Veselības ministrijai būtu vairāk jādomā par to, kā to paaugstināt un motivēt farmaceitus un aptiekas nodrošināt kvalitatīvas farmakoterapeitiskās konsultācijas. Aptieku vadītāji kā iespējamus virzienus, kā to īstenot, iesaka apsvērt veikt šādas politikas izmaiņas farmācijas nozarē: (1) atgriezties pie normatīvā regulējuma, ka viena aptieka var piederēt vienam farmaceitam, kurš atbild par farmaceitiskās aprūpes kvalitāti savā uzņēmumā; (2) aktualizēt Farmaceutiskās aprūpes likuma projektu, kas noteiktu, ka aptieka ir farmaceitiskās aprūpes iestāde, nevis mazumtirdzniecības iestāde, un kurā precīzāk tiek definēti farmaceitiskās aprūpes standarti; (3) pilnveidot farmaceita profesionālās izglītības prasības un profesionālās izglītības kursu kvalitāti. Atbilstoši aptieku vadītāju vidū paustajiem viedokļiem ir formulēti arī ieteikumi.

Gan iedzīvotāju aptauja, gan aptieku vadītāju aptauja parāda, ka vispārēja apkalpošanas maiņa un numuriņu sistēmas ieviešana šobrīd aptiekās nav aktuāla un nebūtu lietderīga. Lai uzlabotu farmakoterapeitisko konsultāciju sniegšanas apstākļus un novērstu situāciju, ka rindas dēļ konsultācijas netiek sniegtas, katrai aptiekai ir jādomā savi, tai piemērotākie risinājumi. Aptiekās, kurās ir plašas telpas un apmeklētājiem ir pieejami stendi ar medicīnas precēm un uztura bagātinātājiem, viens no risinājumiem ir ieviest noteiktas klientu apkalpošanas un gaidīšanas zonas, paredzot, ka klienta apkalpošana notiek noteiktā iezīmētā laukumā/ zonā, kurā farmaceits pie letes var apkalpot klientu, citiem klientiem nenoklausoties viņu sarunu.

Ekspresdiagnotikas pakalpojumu sniegšana aptiekās nav viennozīmīgi vērtējama, jo Veselības inspekcijas interpretācijā tā nav aptiekās atļauta nodarbošanās un „ar ārstniecību (tajā skaitā - diagnostiku, kas ir ārstniecības sastāvdaļa) drīkst nodarboties tikai ārstniecības iestādē”¹. Tajā pašā laikā 85% aptaujāto aptieku vadītāju norāda, ka pēdējo divu gadu laikā viņu aptiekās ir bijis pieejams pakalpojums – asinsspiediena mērīšana, bet 29% norāda, ka pie viņiem ir bijis pieejams pakalpojums - cukura līmeņa noteikšana, un 28% - kaulu blīvumu mērījumi, kas ļauj savlaicīgi noteikt osteoporozes attīstību. Aptieku vadītāju vidū arī nav vienotas nostājas par šādu pakalpojumu sniegšanu aptiekās – daži uzskata, ka tas ir ļoti labi, ka minētie pakalpojumi tiek sniegti, jo aptiekās tie ir pieejamāki un lētāki, daži kritizē aptiekās sniegto pakalpojumu kvalitāti un uzskata tos par mārketinga aktivitātēm, lai pievilinātu klientus.

Aptieku vadītāju atbildes uz jautājumu, vai ir pamatoti aptiekas iesaistīt primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā vairāk, nekā tas jau šobrīd notiek, parāda, ka tikai viena trešdaļa aptieku vadītāju (34%) būtu gatavi vairāk iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā. 58% aptieku vadītāji pauda negatīvu viedokli par aptieku iesaistīšanu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā vairāk, nekā tas jau šobrīd notiek. Salīdzinoši nedaudz biežāk pozitīvu viedokli šajā jautājumā pauda lielo un vidējo ķēžu aptiekas, bet negatīvu viedokli – lauku aptiekas. Skeptiskāki ir arī tie aptieku vadītāji, kuru vadītās aptiekas atrodas ārstniecības iestādē vai vienā ēkā ar ārstniecības iestādi, kur primārās veselības aprūpes pakalpojumi jau tiek nodrošināti un nav nepieciešams tos sniegt aptiekā. Tie aptieku vadītāji, kas saredz iespējas paplašināt aptiekas darbu un iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanā, uzskata, ka viņu aptiekas varētu sniegt šādus pakalpojumus:

¹ Veselības inspekcijas mājas lapa. <http://www.vi.gov.lv/lv/farmacija/zalu-izplatisana/za/medicinskie-pakalpojumi-aptiekas> Skatīts 10.08.2012.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

- 1) No to pakalpojumu loka, kas jau tagad noteiktās aptiekās regulāri vai kampaņveidīgi tiek sniegti: cukura līmeņa noteikšana, holesterīna līmeņa noteikšana, kaulu blīvumu mērījumi, optimālā svara noteikšana, zāļu piegāde uz mājām, informēt iedzīvotājus par veselīgu dzīves veidu, klientu konsultēšana ārstnieciskas kosmētikas jautājumos.
- 2) No to pakalpojumu loka, kas šobrīd netiek piedāvāti: vakcinācija, intramuskulārās injekcijas, sekot līdzi hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem.

Vienlaicīgi aptieku vadītāji uzsver, ka, lai attīstītu ekspresdiagnostikas vai kādus citus pakalpojumus aptiekās, pirmkārt, ir nepieciešams izstrādāt un apstiprināt noteiktus kvalitātes standartus vai nosacījumus, kā šie pakalpojumi var tikt veikti; otrkārt, ir jādomā, kā motivēt aptiekas nodarboties ar konkrēto pakalpojumu sniegšanu, jo šobrīd aptiekas sniegt papildus pakalpojumus ierobežo to finansiālā situācija.

Ieteikumi:

- 1) Iesakām aktualizēt Farmaceitiskās aprūpes likuma projektu, kurā būtu noteikts, ka aptieka ir farmaceitiskās aprūpes iestāde, nevis mazumtirdzniecības iestāde, kas dotu iespējas arī aptiekām īstenot ES finansētus projektus veselības veicināšanai un slimību profilaksei, profesionālajai pilnveidei vai vides pieejamības uzlabošanai aptiekās;
- 2) Pilnveidot tālākizglītības vai profesionālās pilnveides kursus, lai tie būtu vērsti uz farmaceitiskās aprūpes paaugstināšanu, pievēršot lielāku uzmanību klientu konsultēšanai;
- 3) Turpināt attīstīt e-receptes projektu un, paredzot atbilstošu tehnisko risinājumu, nodrošināt ārstiem un farmaceitiem labākas iespējas novērst zāļu nepamatotu dublēšanos vai nesaderīgu zāļu lietošanu, kā arī radīt priekšnoteikumus tam, lai farmaceiti seko līdzi hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem, samazinot pacientiem nepieciešamību tik bieži apmeklēt ārstu;
- 4) Lai aptiekas iesaistītu atsevišķu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā, nepieciešams izstrādāt nosacījumus, kā šos pakalpojumus drīkst sniegt. Tas attiecas gan uz pakalpojumiem, kas šobrīd aptiekās jau tiek piedāvāti (asinsspiediena, cukura līmeņa holesterīna mērīšana u.c.), gan arī uz pakalpojumiem, ko aptiekas potenciāli varētu piedāvāt (vakcinācija, intramuskulārās injekcijas, sekošana līdzi hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem u.c.).
- 5) Lai motivētu aptiekas sniegt noteiktus primārās veselības aprūpes pakalpojumus, normatīvajā regulējumā ir jāparedz veids, kā aptieku personāls tiek atalgots par šādu pakalpojumu sniegšanu.

PĒTĪJUMA REZULTĀTI

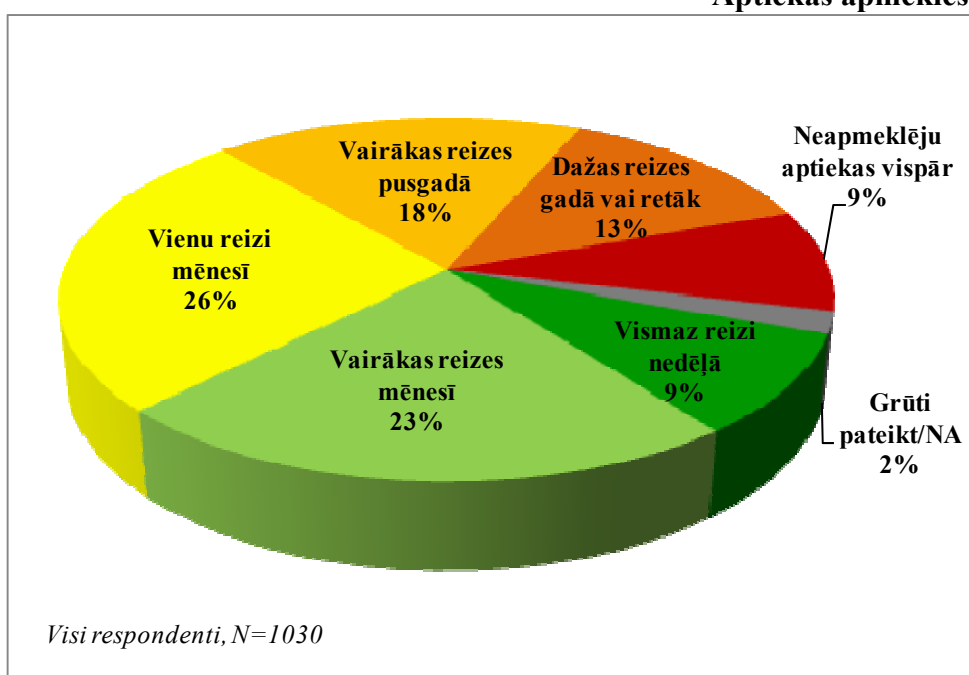
1. Iedzīvotāju sniegtais aptieku pakalpojumu, to pieejamības un kvalitātes vērtējums

1.1. Aptieku apmeklēšanas paradumi un tos ietekmējošie faktori

No visiem aptaujātajiem 1030 Latvijas iedzīvotājiem 9% norāda, ka aptieku apmeklē vismaz vienu reizi nedēļā (skat. 1.1. attēlu). 23% respondentu dodas uz aptieku vairākas reizes mēnesī, 26% respondentu aptieku apmeklē vienu reizi mēnesī, bet 18% respondentu to dara vairākas reizes pusgadā. 13% aptaujāto norāda, ka aptieku apmeklē dažas reizes gadā vai vēl retāk. 13% aptaujāto norāda, ka aptieku apmeklē dažas reizes gadā vai vēl retāk. 13% aptaujāto norāda, ka aptieku apmeklē dažas reizes gadā vai vēl retāk.

1.1. attēls

Aptiekas apmeklēšanas biežums



Biežāk – izvēlēti atbilžu varianti „vismaz reizi nedēļā” un „vairākas reizes mēnesī” – uz aptieku dodas sievietes (sievietes – 43%, vīrieši – 21%), respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 20%, 25-34 gadi – 30%, 35-44 gadi – 34%, 45-54 gadi – 28%, 55-74 gadi – 43%), un pilsētās dzīvojošie respondenti (Rīga – 34%, cita pilsēta – 36%, lauki – 27%).

Veiktās padziļinātās intervijas ar iedzīvotājiem liecina, ka regulāri aptiekas apmeklē tie iedzīvotāji, kuriem ir nepieciešams ar noteiktu regularitāti iegādāties medikamentus hronisku saslimšanu gadījumos, piemēram, sirds slimniekiem, asinsspiediena slimniekiem, acu slimniekiem u.tml. Tāpat biežāk uz aptieku dodas tie iedzīvotāji, kuriem ir mazi bērni.

Man iznāk diezgan bieži, jo es tāda liela slimotāja esmu. Tādēļ es diezgan bieži apmeklēju aptieku. (..) Ir regulārās zāles, jo es esmu sirds asinsvadu slimnieks. Jau vairākus gadus esmu regulārs zāļu lietotājs. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Reizi nedēļā, reizi divās. Lielākoties bērna dēļ. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

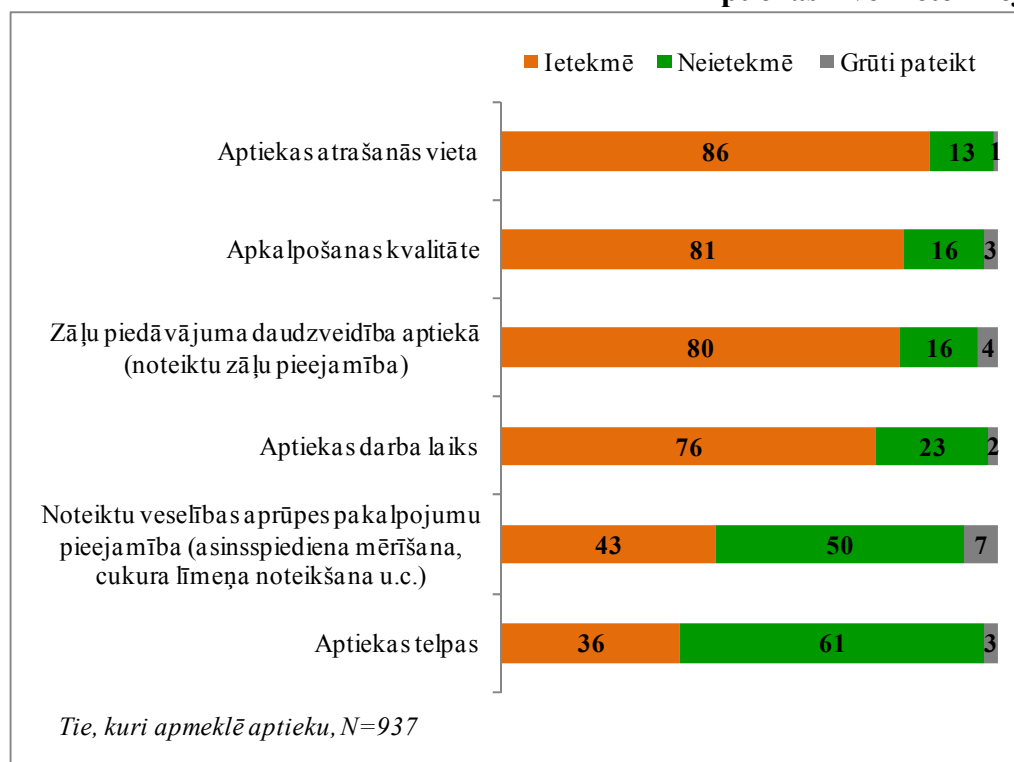
Intervijās daļa respondentu uzsver, ka viņu aptiekas apmeklēšanas paradumi ir atkarīgi no konkrētā gadalaika. Proti, rudenī un ziemā, kad pieaug dažādu vīrusu saslimšanu skaits, aptieku nākas apmeklēt daudz regulārāk nekā pavasarī vai vasarā.

Ziemas periodā sanāca ja ne katru nedēļu, tad katru otro nedēļu noteikti. Pavasarī, kopš aprīļa retāk. Ziemas periodā tā biežā ieešana bija saistīta ar slimšanām, ar bērna un vīra slimšanām. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

Tajā pašā laikā 9% iedzīvotāju atzīst, ka aptieku neapmeklē vispār. Šādu atbildi biežāk snieguši aptaujātie vīrieši (sievietes – 3%, vīrieši – 16%) un respondenti vecumā no 15 līdz 24 gadiem (15-24 gadi – 18%, 25-34 gadi – 7%, 35-44 gadi – 4%, 45-54 gadi – 9%, 55-74 gadi – 8%). 2% respondentu nespēja sniegt konkrētu atbildi vai arī neatbildēja vispār.

1.2. attēls

Aptiekas izvēli ietekmējošie faktori



Aptiekas atrašanās vieta ir viens no biežāk minētajiem faktoriem, kas nosaka aptiekas izvēli – 86% iedzīvotāju norāda, ka tieši aptiekas atrašanās vieta ietekmē viņu izvēli (skat. 1.2. attēlu). 13% respondentu norāda, ka šis faktors aptiekas izvēlē nav viņiem būtisks, bet 1% aptaujāto nespēja formulēt savu viedokli. Izdarot savu izvēli, aptiekas atrašanās vieta ir vienlīdz nozīmīgs faktors visām sociāli demogrāfiskajām grupām.

81% respondentu aptieku izvēlas pēc apkalpošanas kvalitātes tajā. 16% respondentu norāda, ka apkalpošanas kvalitāte nav būtisks faktors aptiekas izvēlē, bet 3% respondentu nespēja formulēt savu viedokli par šī faktora ietekmi uz izvēles izdarīšanu. Apkalpošanas kvalitāti biežāk atzīmējušas aptaujātās sievietes (sievietes – 84%, vīrieši – 77%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

80% respondentu viņu izvēli par labu kādai aptiekai nosaka zāļu piedāvājuma daudzveidība tajā. 16% respondentu norāda, ka šis faktors neietekmē viņu izvēli, bet 4% respondentu nespēja formulēt savu viedokli par šī faktora ietekmi uz izvēles izdarīšanu. Zāļu piedāvājuma daudzveidību aptiekā vairāk uzsver sievietes (sievietes – 83%, vīrieši – 76%) un respondenti, kuriem ir 45 un vairāk gadu (15-24 gadi – 70%, 25-34 gadi – 78%, 35-44 gadi – 79%, 45-54 gadi – 84%, 55-74 gadi – 85%).

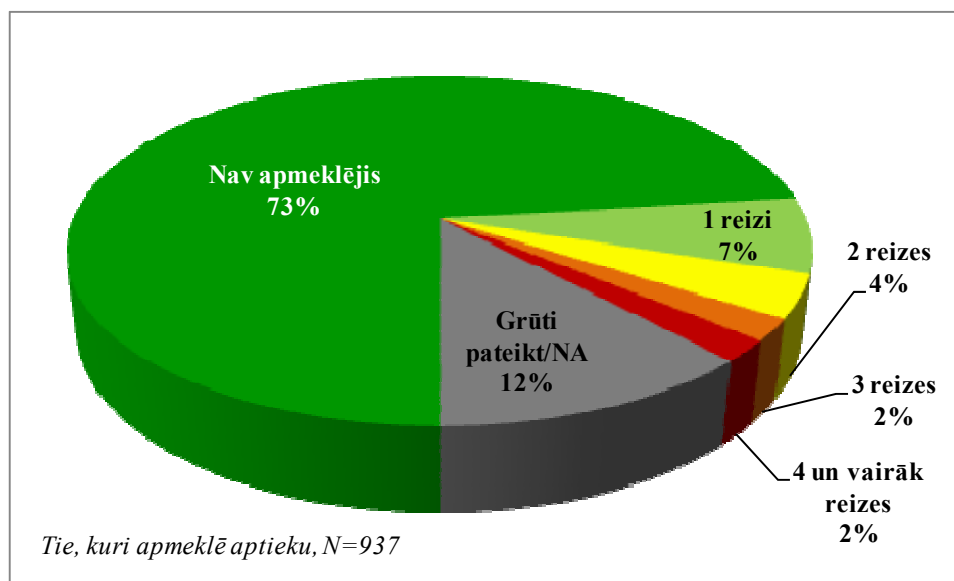
76% respondentu aptiekas izvēli ietekmē tās darba laiks. 23% respondentu norāda, ka šis faktors neietekmē viņu izvēli, bet 2% respondentu nespēja formulēt savu viedokli par šī faktora ietekmi uz izvēles izdarīšanu. Aptiekas darba laika nozīmi biežāk min strādājošie respondenti (strādājošie – 79%, nestrādājošie – 72%), kā arī ārpus Rīgas dzīvojošie respondenti (Rīga – 69%, cita pilsēta – 81%, lauki – 77%).

Noteiktu veselības aprūpes pakalpojumu – piemēram, asinsspiediena mērīšana, cukuru līmeņa noteikšana u.tml. – pieejamību kā faktoru aptiekas izvēlei min 43% respondentu. Tajā pašā laikā katrs otrais aptaujātais (50%) norāda, ka šis faktors neietekmē viņa izvēli, bet 7% respondentu nespēja formulēt savu viedokli par šī faktora ietekmi uz izvēles izdarīšanu. Šī faktora ietekmi uz viņu izvēli vairāk uzsvēruši respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 31%, 25-34 gadi – 34%, 35-44 gadi – 39%, 45-54 gadi – 43%, 55-74 gadi – 59%), cittautieši (latvieši – 37%, citi – 51%), nestrādājošie respondenti (strādājošie – 36%, nestrādājošie – 52%), kā arī Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 51%, cita pilsēta – 42%, lauki – 37%).

36% respondenti norāda, ka viņu izvēli ietekmē aptiekas telpas, bet 61% respondentu noraida šī faktora ietekmi uz viņu izvēli. 3% respondentu nespēja formulēt savu viedokli par šī faktora ietekmi uz izvēles izdarīšanu. Aptiekas telpu lomu izvēles izdarīšanā biežāk akcentējušas sievietes (sievietes – 40%, vīrieši – 31%), respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 35%, 25-34 gadi – 33%, 35-44 gadi – 30%, 45-54 gadi – 32%, 55-74 gadi – 41%), kā arī nestrādājošie respondenti (strādājošie – 32%, nestrādājošie – 42%).

1.3. attēls

Diennakts aptieku apmeklēšanas biežums pēdējo 12 mēnešu laikā



Respondentiem tika jautāts, cik reizes pēdējo 12 mēnešu laikā viņi ir apmeklējuši diennakts aptieku. 73% aptaujāto norāda, ka pēdējā gada laikā viņi ne reizes nav apmeklējuši diennakts aptieku (skat.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.3. attēlu) – biežāk uz to norāda respondenti, kuriem ir 45 un vairāk gadu (15-24 gadi – 72%, 25-34 gadi – 65%, 35-44 gadi – 67%, 45-54 gadi – 77%, 55-74 gadi – 78%), laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 64%, cita pilsēta – 70%, lauki – 85%), kā arī respondenti no Vidzemes un Latgales reģioniem (Rīga – 64%, Pierīgas reģions – 64%, Vidzemes reģions – 84%, Kurzemes reģions – 78%, Zemgales reģions – 75%, Latgales reģions – 87%).

No tiem respondentiem, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā tomēr ir apmeklējuši diennakts aptieku, 7% to ir darījuši vienu reizi, 4% – divas reizes, 2% – trīs reizes un 2% – četras un vairāk reizes. Gan iedzīvotāju aptaujas, gan padziļināto interviju rezultāti liecina, ka diennakts aptieku apmeklēšana bijusi aktuālāka respondentiem vecumā no 25 līdz 44 gadiem (15-24 gadi – 17%, 25-34 gadi – 19%, 35-44 gadi – 21%, 45-54 gadi – 17%, 55-74 gadi – 12%), kā arī Rīgā dzīvojošiem respondentiem (Rīga – 26%, cita pilsēta – 16%, lauki – 4%).

Ir nācies apmeklēt diennakts aptieku. Bija nepieciešami deguna pilieni, lai varētu mierīgi aizmigt. (vīrietis, 18-34 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Bija tāda situācija, ka pēkšņi bija nepieciešami temperatūru samazinoši medikamenti, un tad nācās braukt uz citu pilsētas rajonu, lai iegūtu šīs zāles. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Gados vecākie respondenti biežāk norāda, ka viņiem nav bijusi nepieciešamība apmeklēt diennakts aptieku. Savukārt ārpus Rīgas dzīvojošie respondenti akcentē to, ka diennakts aptieka nav viņiem pieejama – nereti laukos dzīvojošajiem ir mērojams tāls ceļš līdz pilsētai un turklāt ne vienmēr konkrētajā pilsētā ir šāda aptieka – līdz ar to viņi nepieciešamos medikamentus cenšas iegādāties savlaicīgi.

Tad, kad bija vajadzība, tas bija diezgan pasen. Paldies Dievam, tad vēl bija, tagad viņa ir slēgta, un tas ir briesmīgi. Tuvākā diennakts aptieka mums ir Rīgā, Vienības gatvē. (..) Šausmas, ka man nav tā diennakts aptieka. Liekas, ka gana liela pilsēta, bet nav viņas tik pieprasītas. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Liepājā diennakts aptiekas nav. Principā vienreiz šajā ziemā bija tāda vajadzība. Tad es paspēju līdz tiem desmitiem. Ar to mums Liepājā ir ļoti lielas problēmas. Tikai dažās vietās pilsētā aptiekas strādā līdz tiem desmitiem. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

Diennakts aptiekas nav. Tas nav vitāli svarīgs [trūkums]. Cenšos nodrošināties, lai mājās ir medikamenti pret temperatūru. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Mūsu pilsētā nav tādu aptieku, bet Rēzeknē ir. Tas ir 30 km attālumā no mūsu pilsētas. Nav tādas nepieciešamības apmeklēt diennakts aptieku. Neesmu apmeklējusi. Ja pēkšņi būs vajadzīgas kādas zāles, mums mājās ir pietiekami, principā vienmēr ir zāles. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Latgales reģions)

1.2. Aptieku atrašanās vieta un iedzīvotāju iespējas līdz tai nokļūt

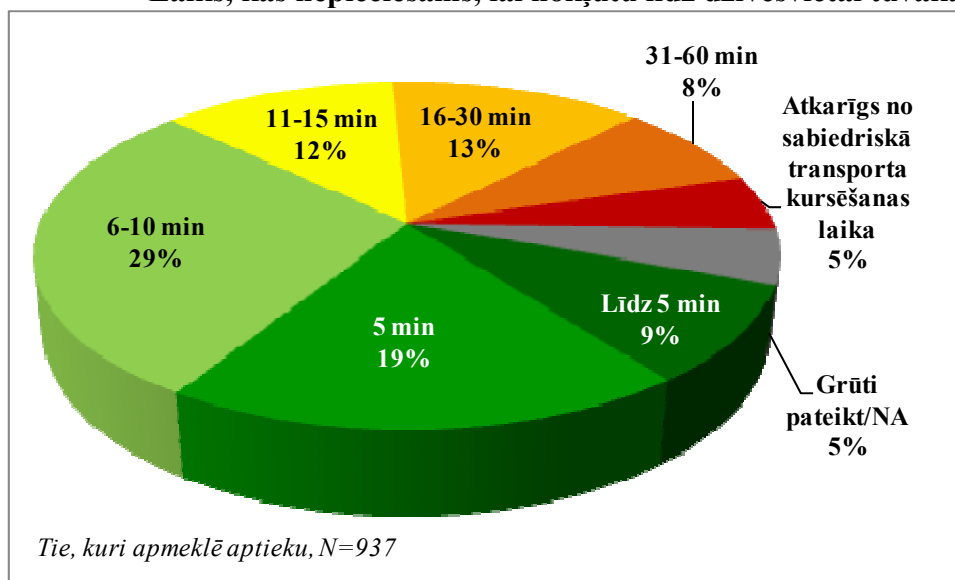
Vairāk kā pusei Latvijas iedzīvotāju (57%), lai sasniegtu dzīvesvietai tuvāko aptieku, ir nepieciešams laiks līdz 10 minūtēm – proti, 9% respondentu tuvākā aptieka atrodas mazāk kā 5 minūšu attālumā, 19% respondentu – 5 minūšu attālumā, bet 29% respondentu – 6-10 minūšu attālumā (skat. 1.4.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

attēlu). 12% respondentu norāda, ka, ejot ar kājām vai braucot ar sabiedrisko transportu vai vieglo automašīnu, dzīvesvietai tuvāko aptieku var sasniegt 11-15 minūšu laikā, savukārt 13% respondentu – ka to var izdarīt 16-30 minūšu laikā. 8% ir nepieciešamas 31-60 minūtes, bet 5% aptaujāto atzīst, ka laiks, kas nepieciešams, lai nokļūtu līdz dzīvesvietai tuvākajai aptiekai, ir atkarīgs no sabiedriskā transporta kursēšanas laika. Savukārt 5% respondentu nevarēja sniegt konkrētu atbildi par laiku, kas nepieciešams, lai sasniegtu dzīvesvietai tuvāko aptieku.

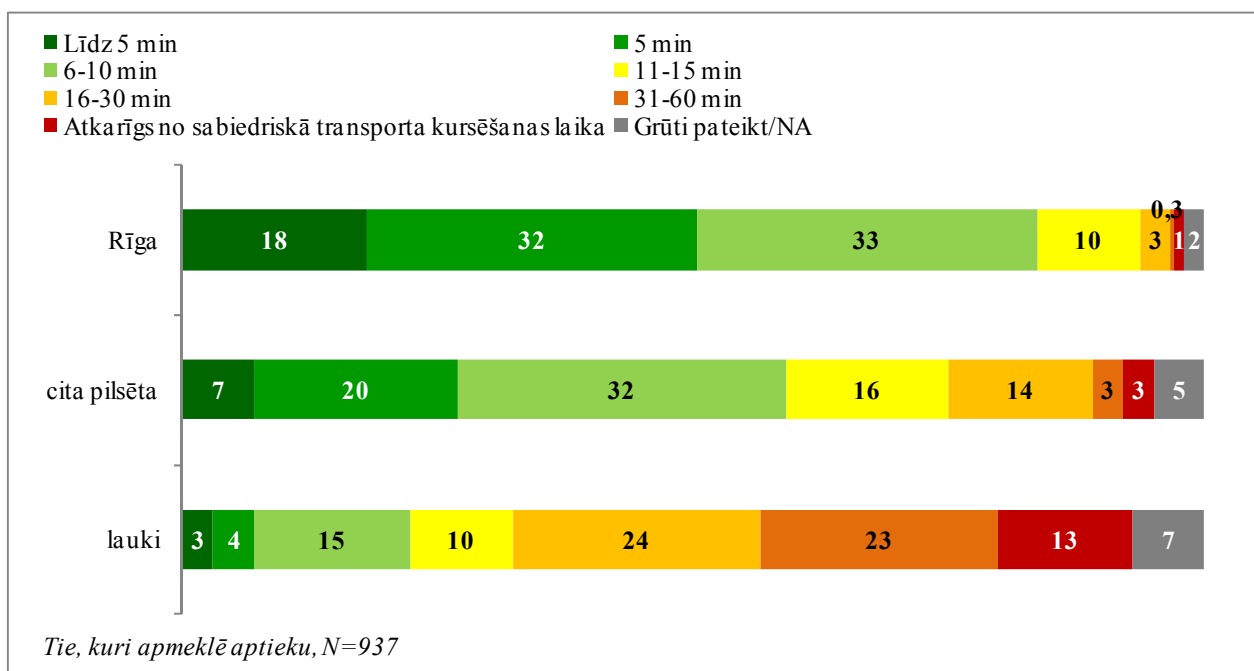
1.4. attēls

Laiks, kas nepieciešams, lai nokļūtu līdz dzīvesvietai tuvākajai aptiekai



1.5. attēls

Laiks, kas nepieciešams, lai nokļūtu līdz dzīvesvietai tuvākajai aptiekai, pēc apdzīvotas vietas tipa



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

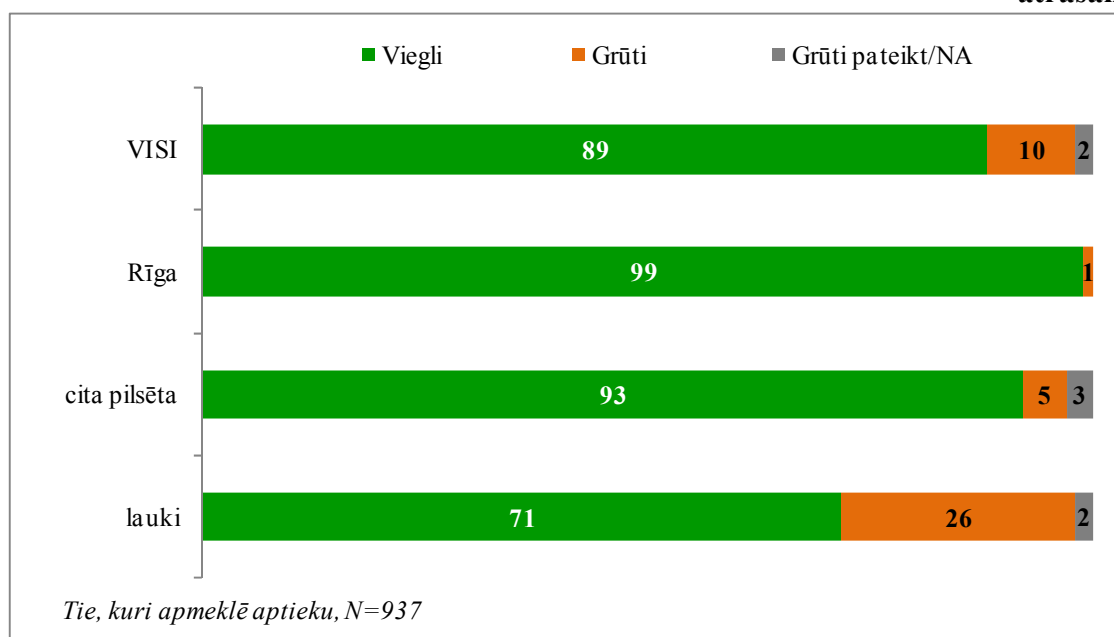
Kā redzams 1.5. attēlā, 83% Rīgā dzīvojošo respondentu, lai sasniegtu dzīvesvietai tuvāko aptieku, ir nepieciešams laiks līdz 10 minūtēm. Arī vairāk kā puse (59%) citās pilsētās dzīvojošo respondentu dzīvesvietai tuvāko aptieku var sasniegt tikpat ātri. Savukārt laukos dzīvojošie respondenti daudz biežāk atzīst, ka dzīvesvietai tuvākās aptiekas sasniegšanai nepieciešamas vairāk kā 15 vai vairāk kā 30 minūtes laika. Tāpat laukos dzīvojošie respondenti vairāk akcentē, ka laiks, kas nepieciešams, lai nokļūtu līdz dzīvesvietai tuvākajai aptiekai, ir atkarīgs no sabiedriskā transporta kursēšanas laika.

Kopumā lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju (89%), raksturojot savu nokļūšanu līdz tuvākajai aptiekai pēc tās atrašanās vietas, izvēlas aptaujas anketā norādīto apzīmējumu „viegli” (skat. 1.6. attēlu). Vien katrs desmitais aptaujātais norādījis, ka sasniegt dzīvesvietai tuvāko aptieku ir grūti.

Uz grūtībām sasniegt aptieku biežāk norāda respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 7%, 25-34 gadi – 7%, 35-44 gadi – 8%, 45-54 gadi – 10%, 55-74 gadi – 15%), respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir zemāki (līdz 100 LVL – 18%, 101-200 LVL – 9%, 201 LVL un vairāk – 6%), kā arī laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 1%, cita pilsēta – 5%, lauki – 26%).

1.6. attēls

Iedzīvotāju sniegtais raksturojums par nokļūšanu līdz tuvākajai aptiekai, domājot par tās atrašanās vietu



1.3. Aptieku darba laiks

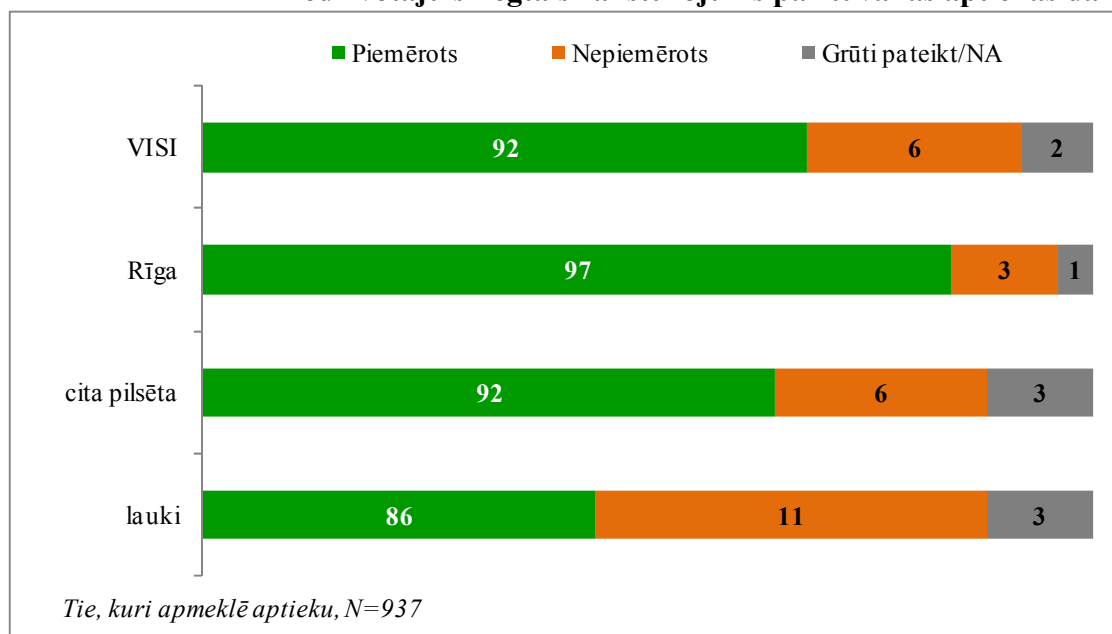
Izvērtējot tuvākās aptiekas pieejamību pēc tās darba laika, 92% respondentu to atzīst par sev piemērotu (skat. 1.7. attēlu). 6% aptaujāto tuvākās aptiekas darba laiks neapmierina, savukārt 2% respondentu nespēja noformulēt savu viedokli par aptiekas darba laiku.

Neapmierinātību ar tuvākās aptiekas darba laiku biežāk pauduši laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 3%, cita pilsēta – 6%, lauki – 11%), kā arī respondenti no Pierīgas un Kurzemes reģioniem (Rīga – 3%, Pierīgas reģions – 11%, Vidzemes reģions – 3%, Kurzemes reģions – 14%, Zemgales reģions – 8%, Latgales reģions – 2%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.7. attēls

Iedzīvotāju sniegtais raksturojums par tuvākās aptiekas darba laiku



Neraugoties uz to, ka lielākā daļa respondentu ir apmierināti ar tuvākās aptiekas darba laiku, tomēr daļa respondentu atzīst, ka cenšas tam pielāgoties. Proti, viņi cenšas aptieku apmeklēt pa dienu vai rēķinās ar to, ka aptieka tiks slēgta līdz ar lielveikala darba laika beigām.

Es tomēr cenšos pa dienu izskriet un nopirkt. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

Aptieka strādā līdz pulksten 21. Es to ņemu vērā gadījumos, kad man ir nepieciešams kaut ko iegādāties aptiekā. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

1.4. Rindas aptiekās

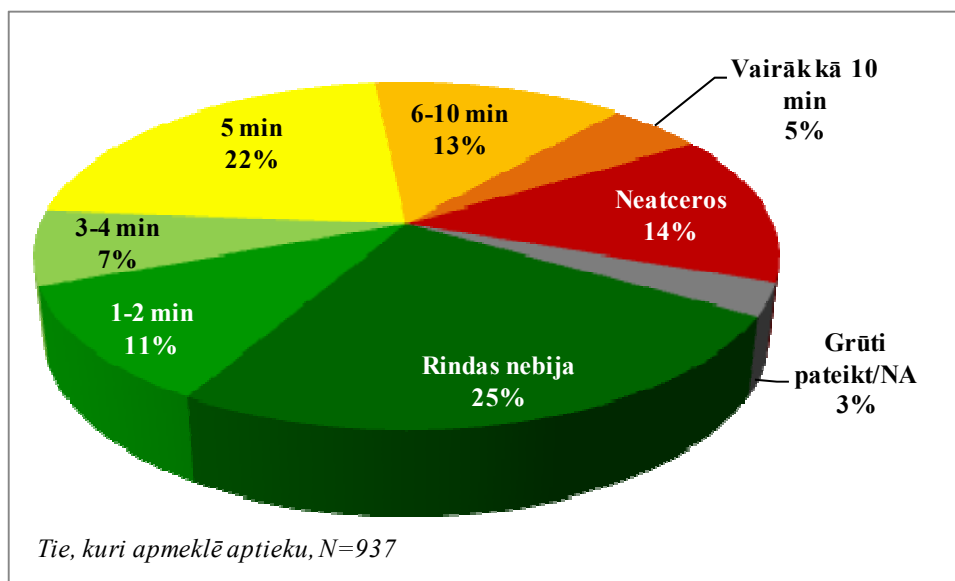
Lai izvērtētu farmaceitiskās aprūpes pieejamību, respondentiem tika vaicāts arī par to, cik ilgu laiku viņiem bija jāpavada rindā aptiekas pēdējā apmeklējuma reizē. Aptaujas rezultāti liecina, ka katrs ceturtais aptaujātais (25%) tikai apkalpots uzreiz, jo rindas aptiekā nebija (skat. 1.8. attēlu). 11% respondentu norāda, ka gaidīja 1-2 minūtes, 7% respondentu – ka gaidīja 3-4 minūtes, bet 22% respondentu – ka gaidīja 5 minūtes. Uz apkalpošanu aptiekā vairāk kā 5 minūtes gaidīja 18% aptaujāto, 13% gaidīja 6-10 minūtes, bet 5% gaidīja vairāk kā 10 minūtes. 14% respondentu neatceras, vai aptiekas pēdējā apmeklējuma laikā bija jāgaida rindā.

To, ka aptiekā pēdējā apmeklējuma laikā nebija rindu, vairāk akcentē Rīgā un Vidzemes reģionā dzīvojošie respondenti (Rīga – 31%, Pierīgas reģions – 24%, Vidzemes reģions – 31%, Kurzemes reģions – 27%, Zemgales reģions – 20%, Latgales reģions – 11%). To, ka aptiekas pēdējā apmeklējuma laikā rindā bija jāpavada 6-10 minūtes laika, biežāk uzsver Pierīgas un Latgales reģionu iedzīvotāji (Rīga – 12%, Pierīgas reģions – 16%, Vidzemes reģions – 14%, Kurzemes reģions – 9%, Zemgales reģions – 14%, Latgales reģions – 18%), savukārt to, ka aptiekas pēdējā apmeklējuma laikā rindā bija jāpavada vairāk kā 10 minūtes laika, biežāk uzsver Kurzemes reģiona iedzīvotāji (Rīga – 4%, Pierīgas reģions – 4%, Vidzemes reģions – 2%, Kurzemes reģions – 11%, Zemgales reģions – 6%, Latgales reģions – 5%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.8. attēls

Pēdējā aptiekas apmeklēšanas reizē rindā pavadītais laiks



Kaut arī iedzīvotāji atzina, ka nākas stāvēt rindā aptiekā, tomēr rindas nav garas – divi līdz trīs cilvēki; parasti nepieciešams pagaidīt ne ilgāk kā desmit minūtes. Nelielās rindas iedzīvotāji neuzskata par būtisku ierobežojumu aptieku apmeklējumam un pakalpojumu saņemšanai. Tikai retais norāda, ka ilgstoši rindā nemēdz stāvēt, tā vietā izvēloties apmeklēt citu aptieku vai atgriezties konkrētajā aptiekā pēc kāda laika.

Kas ir viens, divi cilvēki, nav bijuši vairāk. Apmēram 10 minūtes. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Līdz pieciem cilvēkiem. (..) Sanāk gaidīt, bet es neteiktu, ka tas ir mīnuss. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Citreiz ir jāpastāv, jāpagaida, kad atbrīvosies konsultants. Tas nav ilgi. Gadījumā, ja tur ir liela rinda, es nestāvu. Es eju tālāk darīt savas darīšanas. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Kurzemes reģions)

Iedzīvotāji ir ievērojuši, ka aptiekā ilgāk nākas gaidīt rindā tajos gadījumos, ja klientus apkalpo tikai viens aptiekas darbinieks un ja visas preces ir izvietotas aiz letes, kā arī - ja klients vēlas iegādāties recepšu medikamentus. Ilgāka apkalpošana ir arī tajās aptiekās, kur medikamenti tiek izgatavoti uz vietas.

Gadās stāvēt rindā. Ja aptiekā strādā viens cilvēks vai ja visas preces ir novietotas aiz letes, tad vienmēr nākas stāvēt rindā, kaut arī tie ir tikai divi cilvēki, jo tas ir diezgan ilgs process. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

2-3 cilvēki. (..) Ja kādreiz kāds cilvēks ar recepti vai ja viņam kaut ko skaidro, tad iznāk pagaidīt 10-15 minūtes. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Ja jāpasūta zāles, tad ir jāgaida. Tajā aptiekā bieži vien sanāk ilgāk. Bet es domāju, ka tas ir tikai tamdēļ, ka viņi ir vienīgie pilsētā, [kas izgatavo medikamentus uz vietas]. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

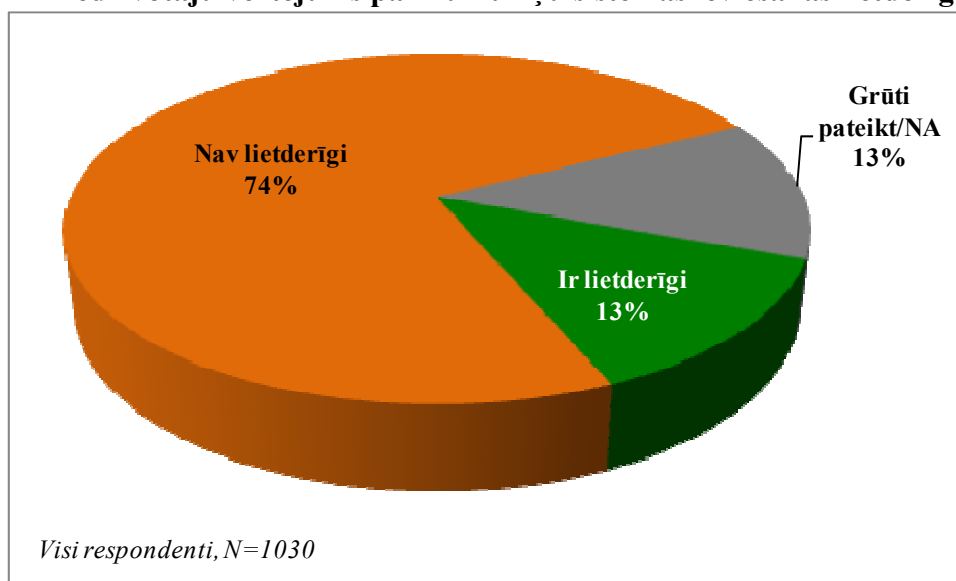
3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Kaut arī lielākā daļa respondentu pēdējā aptiekas apmeklēšanas reizē kādu laiku pavadīja gaidot rindā, tomēr numuriņu sistēmas ieviešanu, līdzīgi, kā tas ir bankās, par lietderīgu atzīst vien 13% aptaujāto (skat. 1.9. attēlu). 74% respondentu norāda, ka aptiekās šāda numuriņu sistēma nebūtu lietderīga. Savukārt 13% aptaujāto nespēja sniegt konkrētu atbildi vai arī neatbildēja vispār.

To, ka numuriņu sistēmas ieviešana aptiekās būtu lietderīga, vairāk uzsver respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 6%, 101-200 LVL – 10%, 201 LVL un vairāk – 16%), un pilsētās dzīvojošie respondenti (Rīga – 16%, cita pilsēta – 15%, lauki – 7%).

1.9. attēls

Iedzīvotāju vērtējums par numuriņu sistēmas ieviešanas lietderīgumu aptiekās



Tie respondenti, kuri atbalsta numuriņu sistēmas ieviešanu aptiekās, uzskata, ka tā ne tikai sakārtotu rindu jautājumu, bet arī varētu garantēt daudz lielāku privātumu. Respondenti uzskata, ka numuriņu sistēma garantētu iespēju saņemt individuālas aptiekas darbinieku konsultācijas, neuztraucoties, ka citi aptiekā esošie tās apmeklētāji varētu dzirdēt šo sarunu.

Ieguvums ir tas, ka tu zini, cik tev ilgi ir jāgaida. Aptiekā, kur gatavo medikamentus, reizēm nevar saprast, cik gara ir rinda, jo tur sēž cilvēki, kas gaida kaut kādas zāles, ko viņiem uztaisis. Ir bardaks. Ja ir numuriņš, tad tu zini, cik daudz cilvēku tev reāli ir priekšā. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

To noteikti vajadzētu, jo reizēm arī personāls tik skaļi jautā par tavu problēmu. Aiz tevis stāv rinda, visbiežāk sagadās, ka tie ir jauni puiši, stāv, klausās un uzreiz apspriež tavu problēmu. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Aptieka nav veikals, tur cilvēki stāsta par savām kaitēm, par kurām nevēlas dalīties ar apkārtējiem. Es tādu kārtību gribētu. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Savukārt tie respondenti, kuri nav pārliecināti par numuriņu sistēmas ieviešanas nepieciešamību visās aptiekās, min vairākus iemeslus. Pirmkārt, numuriņu sistēmu nav lietderīgi ieviest tajās aptiekās, kur vienlaikus uzturas vien daži klienti. Otrkārt, numuriņu sistēma nav nepieciešama aptiekās, kuru telpas ir nelielas – ja aptiekas apmeklētāji stāv tuvu viens pie otra, tad arī šāda sistēma nenodrošinās iespēju saņemt individuālas farmaceitu konsultācijas. Un, treškārt, šāda sistēma un potenciālā iespēja nodrošināt individuālas konsultācijas liegs citiem apmeklētājiem iegūt sev

Baltic Institute of Social Sciences. Projekts: Administratīvo prasību analīze un kontrolējošo institūciju darbības novērtējums veselības aprūpes pakalpojumu jomā. 2012.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

nozīmīgu informāciju – atsevišķi respondenti atzīst, ka viņi mēdz ieklausīties citiem stāstītajā ar domu, ka varbūt arī pašiem šāda informācija varētu noderēt.

Mums tāda [numuriņu sistēma] ir pastā. (..) Pastā tur ir viens vai divi cilvēki, dažbrīd tur nav neviena, nospied to numuriņu un tur uz tablo neparādās vēl tas mans numurs, es vēl dabūju gaidīt. (..) Aptiekā nevajag, tur nav to cilvēku. To vajag tur, kur daudz cilvēku apgrozās, poliklīnikā, tur, kur iet uz dažādām procedūrām. (..) Un tā telpa aptiekā ir maza, esmu dažu metru attālumā no tā, kas runā. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

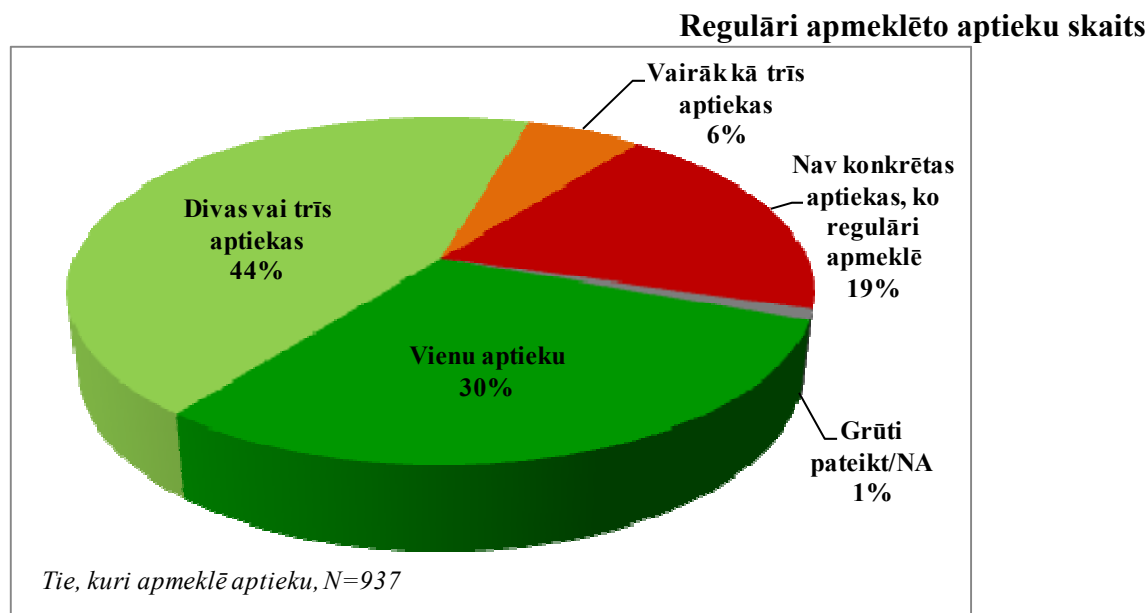
Aptiekā ir tādi jautājumi, kuri šad un tad, pa ausu galam dzirdot, var noderēt arī pašam. Ko tur aptiekā kaunēties, nu ir man tāda vaina?! (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Kurzemes reģions)

1.5. Konkrētas aptiekas izvēle un to ietekmējošie faktori

Kā redzams 1.10. attēlā, 30% Latvijas iedzīvotāju regulāri apmeklē vienu konkrētu aptieku, bet 44% iedzīvotāju izmanto divu vai trīs aptieku pakalpojumus. 6% respondentu norāda, ka mēdz apmeklēt vairāk kā trīs aptiekas. Savukārt gandrīz katrs piektais aptaujātais (19%) atzīst, ka nav konkrētas aptiekas, ko viņš apmeklē regulāri. 1% aptaujāto nesniedza konkrētu atbildi par to, cik aptieku pakalpojums viņi izmanto regulāri.

Aptaujas rezultāti liecina, ka lojālāki vienai konkrētai aptiekai ir iedzīvotāji, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 28%, 25-34 gadi – 21%, 35-44 gadi – 32%, 45-54 gadi – 25%, 55-74 gadi – 40%). Savukārt gados jaunāki iedzīvotāji daudz biežāk atzīst, ka nav konkrētas aptiekas, ko viņš apmeklē regulāri (15-24 gadi – 28%, 25-34 gadi – 22%, 35-44 gadi – 17%, 45-54 gadi – 17%, 55-74 gadi – 14%).

1.10. attēls



Norādot faktorus, kādēļ viņi apmeklē vienu vai vairākas konkrētas aptiekas, visbiežāk iedzīvotāji min aptiekas atrašanos tuvu dzīvesvietai – to min 60% aptaujāto (skat. 1.11. attēlu). Interesanti, ka šo faktoru vairāk akcentē Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 77%, cita pilsēta – 66%, lauki – 32%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

49% respondentu norāda, ka savu izvēli par labu konkrētajai aptiekai izdarījuši tādēļ, ka ir ērti to apmeklēt, savienojot aptiekas apmeklējumu ar citām aktivitātēm, piemēram, ar vizīti pie ārsta vai ar lielveikala apmeklējumu. Šo faktoru biežāk min laukos dzīvojošie Latvijas iedzīvotāji (Rīga – 51%, cita pilsēta – 41%, lauki – 57%).

1.11. attēls

Faktori, kas motivē iedzīvotāju apmeklētu vienu vai vairākas konkrētas aptiekas



Ne mazāk nozīmīgs faktors konkrētas aptiekas izvēlē ir zāļu cenas – to norāda 40% aptaujāto. Zāļu cenu lomu aptiekas izvēlē biežāk akcentējušas sievietes (sievietes – 42%, vīrieši – 36%) un Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 48%, cita pilsēta – 37%, lauki – 33%).

Veikto padziļināto interviju analīze liecina, ka gados vecākiem cilvēkiem, pensionāriem, kuri dzīvo lielajās pilsētās, noteicošais faktors ir medikamentu cenas. Šādos gadījumos cilvēki izvēlas doties uz attālāku aptieku, ja vien tajā var iegādāties medikamentus lētāk. Savukārt jaunākās un vidējās paaudzes cilvēkiem, kuri ir ekonomiski aktīvi, strādā, kā arī tie, kuriem ģimenē ir bērni, izvēlas aptiekas drīzāk pēc to atrašanās vietas, lai tās būtu ikdienas gaitu „maršrutā”. Raksturīgi, ka šī iedzīvotāju grupa apmeklē lielveikalos izvietotās aptiekas.

Es esmu iesākusi iet uz to Āgenskalna [aptieku]. Mūsējā dikti dārga šitā ir. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Ja brauc uz veikalu, tad tanī pašā lielveikalā ir arī aptieka, tad tur es arī ieeju. Bet man pie mājas ir Elvi lielveikals, tur ir Pils aptieka, mazā aptieciņa, pārsvarā tur eju. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Vairāk tās aptiekas, kas ir pa ceļam. Tā aptieka, kas man ir pie mājām, ir ar mazu klāstu. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

37% respondentu norāda, ka konkrētu aptieku apmeklē tādēļ, ka tā nodrošina viņiem nepieciešamo zāļu pieejamību. Šo faktoru aptiekas izvēlei biežāk akcentē Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 47%, cita pilsēta – 32%, lauki – 32%) un tie respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 33%, 101-200 LVL – 41%, 201 LVL un vairāk – 47%).

Veiktās padziļinātās intervijas liecina, ka ne vien galvaspilsētas, bet arī citu lielo pilsētu iedzīvotāju izvēli par labu kādai aptiekai mēdz noteikt tajā pieejamie medikamenti, kā arī tas, vai konkrētajā aptiekā tiek izgatavoti medikamenti pēc ārstu izrakstītajām receptēm

Bija vienas zāles, ko man izrakstīja daktare priekš sirds, un es aptiekā nevarēju dabūt. Nebija viņas. (..) Mūsējā bieži nav, tas nav un tas nav: „Pasūtīsiet un atnāksiet rīt!” (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Ir tā bijis, ka mēs izmantojam citu aptieku, jo tajā aptiekā [ko apmeklē parasti, ja ir vajadzība] neizgatavo zāles. Tā aptieka atrodas ar kājām kādas 20 minūtes no mājām. Tas nav ļoti bieži – reizi gadā vai reizi divos gados. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

To, ka konkrētās aptiekas izvēli noteicis apkalpošanas un konsultāciju kvalitāte tajā, atzīst 35% respondentu. Šo faktoru vairāk akcentē respondenti ar nepabeigtu augstāko vai augstāko izglītību (pamatizglītība – 23%, vidējā vai vidējā speciālā – 36%, nepabeigta augstākā vai augstākā – 40%) un tie respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 33%, 101-200 LVL – 37%, 201 LVL un vairāk – 43%), kā arī Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 48%, cita pilsēta – 31%, lauki – 27%).

Arī padziļinātajās intervijās daļa respondentu norāda, ka apkalpošanas kvalitāte ir būtisks faktors aptiekas izvēlē. Ja konkrētas aptiekas apmeklēšanas laikā cilvēks ir saskāries ar neprofesionālu vai kā citādi viņam nepieņemamu rīcību no aptiekas personāla puses, tad visdrīzāk, ka citreiz viņš vairs šo aptieku neapmeklēs.

Apkalpošana reizēm ietekmē. Ja es ievēroju, ka pārdevēji grib notirgot kādas dārgākas zāles, kas ļoti krīt acīs, tad šī aptieka izkrīt no mana favorītu saraksta. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Apkalpošana ietekmē aptiekas izvēli. Pret tām aptiekām, ko apmeklēju, nekādu pretenziju nav. Personāls profesionāls, draudzīgs, vienmēr sniedz konsultācijas, ja vajag. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

31% respondentu konkrēto aptieku izvēlējušies tādēļ, ka tajās klientu kartes īpašniekiem tiek piedāvātas atlaides. Šis faktors ir būtiskāks sievietēm (sievietes – 34%, vīrieši – 26%) un tiem respondentiem, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 27%, 101-200 LVL – 33%, 201 LVL un vairāk – 54%), kā arī Rīgā dzīvojošiem respondentiem (Rīga – 48%, cita pilsēta – 37%, lauki – 33%).

Kad aizbraucu uz Valmieru, tad es eju tur, kur man ir klientu karte, man ir 5% atlaide. Kad es braucu uz Valmieru, tad es pārku tur. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Vidzemes reģions)

Pēdējā laikā atlaide nosaka. Euroaptiekā var dabūt to karti. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Ja kaut kas ir noticis, tad ej uz to, kas tuvāk mājām. Ja nekas nav noticis, tad uz to, kur man ir atlaižu karte. Es zinu, ka man tur ir izdevīgi, ja es iepērkos par lielāku summu. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

16% respondentu norāda, ka uz konkrēto aptieku dodas tādēļ, ka tā ir vienīgā aptieka tuvējā apkaimē. Šo faktoru biežāk min laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 8%, cita pilsēta – 18%, lauki – 24%), kā arī respondenti no Pierīgas un Kurzemes reģioniem (Rīga – 8%, Pierīgas reģions – 25%, Vidzemes reģions – 18%, Kurzemes reģions – 36%, Zemgales reģions – 8%, Latgales reģions – 14%).

Mums te ir tikai viena aptieka. Ja brauc kaut kur, tad ieiet pilsētā. Bet tā - pārsvarā šeit. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Pierīgas reģions)

To, ka konkrēto aptieku viņi apmeklē, jo tā atrodas tuvu viņu darbavietai, min 13% respondentu. Šo faktoru vairāk akcentē respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 8%, 101-200 LVL – 10%, 201 LVL un vairāk – 22%), un pilsētās dzīvojošie respondenti (Rīga – 17%, cita pilsēta – 15%, lauki – 7%).

2% aptaujāto min citus faktorus, kas noteikuši viņu izvēli par labu konkrētajai aptiekai – piemēram, tajā var iegādāties speciālu pārtiku celiakijas slimniekiem vai arī tajā konkrētu veselības apdrošināšanas kompāniju klientiem ir pieejamas atlaides medikamentu iegādei u.tml. Savukārt 1% respondentu nav varējis nosaukt nevienu faktoru, kādēļ viņi apmeklē vienu vai vairākas konkrētas aptiekas.

1.6. Aptiekas piedāvātie pakalpojumi un to kvalitātes vērtējums

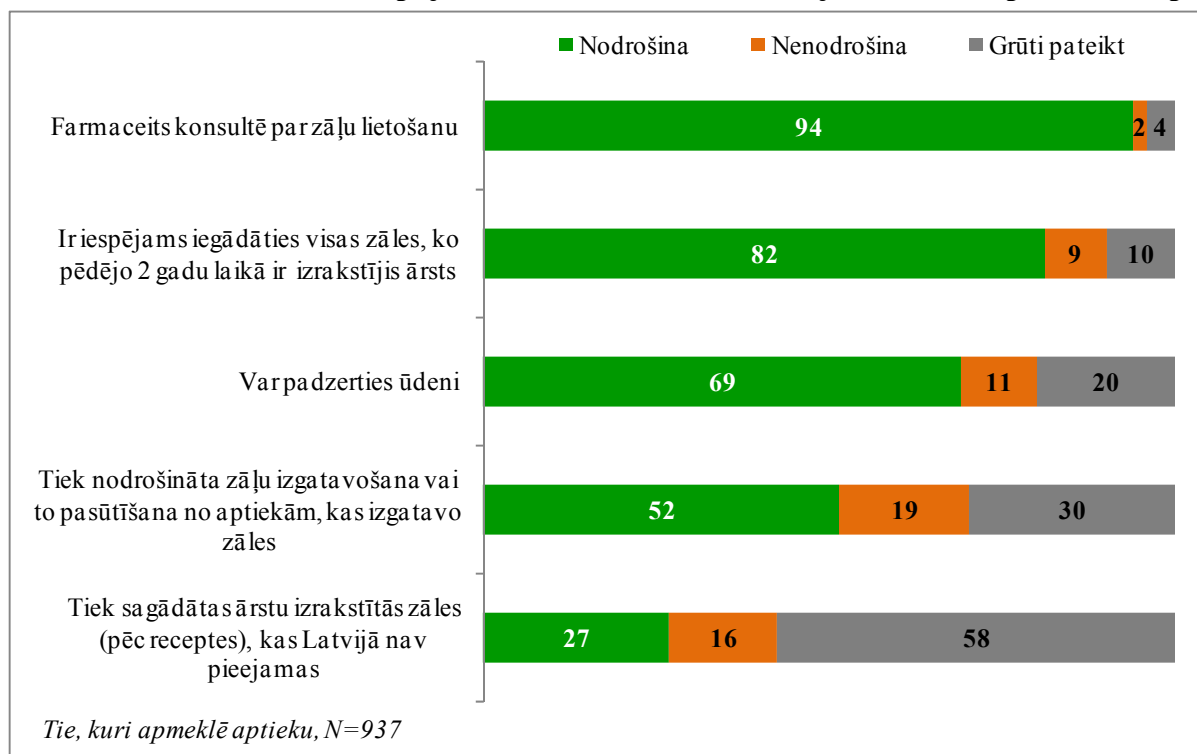
Respondentiem tika lūgts norādīt tos pakalpojumus, ko nodrošina aptieka, kuru viņi apmeklē visbiežāk. 94% Latvijas iedzīvotāju norāda, ka, apmeklējot aptieku, viņiem tiek nodrošināta farmaceita konsultācija par zāļu lietošanu (skat. 1.12. attēlu). 2% respondentu atzīst, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā viņi farmaceita konsultācijas par zāļu lietošanu nav saņēmuši.

82% respondentu norāda, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā ir bijis iespējams iegādāties visas zāles, ko pēdējo divu gadu laikā viņiem izrakstījis ārsts. Savukārt 9% aptaujāto atzīst, ka pēdējo divu gadu laikā ne vienmēr visbiežāk apmeklētajā aptiekā bija iespējams iegādāties visas ārsta izrakstītās zāles – to vairāk akcentē respondenti no Zemgales reģiona (Rīga – 9%, Pierīgas reģions – 10%, Vidzemes reģions – 7%, Kurzemes reģions – 7%, Zemgales reģions – 14%, Latgales reģions – 6%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.12. attēls

Pakalpojumi, ko nodrošina iedzīvotāju visbiežāk apmeklētās aptiekas



Padziļinātājās intervijās iedzīvotāji norāda, ka gadījumos, ja konkrētie medikamenti nav pieejami aptiekā, tad vienmēr pastāv iespēja tos pasūtīt, un tad nepieciešamos medikamentus var saņemt tuvāko dienu laikā. Gados vecākie iedzīvotāji un laukos dzīvojošie iedzīvotāji uzsver, ka saprot to, kādēļ viņiem nepieciešamie medikamenti nav uzreiz pieejami aptiekā – tie ir pārāk specifiski vai arī tie ir dārgi un aptiekas pārstāvjiem ir izdevīgi pasūtīt šos medikamentus vien tad, kad tiešām ir pieprasījums pēc tiem.

Ir tādas zāles, kuras vajag pasūtīt. Iespējams, tām nav pieprasījuma no iedzīvotāju puses. Bet tik un tā tās piegādā ļoti ātri, tāpēc man nav bijusi vajadzība braukt uz kaimiņu pilsētu pakal šīm zālēm, kuru šeit nebija. Mani apmierināja tas laiks, pa kuru veica pasūtījumu un man atveda. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Latgales reģions)

Ja nav, tad viņi pasūta. Pēc kādām divām dienām atved. Viņiem jau tas sortiments tik liels nav. Viņi jau tā nevar atļauties dārgas zāles, kas tur stāv. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Vidzemes reģions)

Vienreiz man laikam lielajā aptiekā bija jāgaida sirds zāles. Saņēmu nākošajā dienā. Viņas ir dārgas un specifiskas. (..) Tas ir tikai normāli. Priekš kam tirgotājam turēt, viņš nopirks un divus mēnešus neviens viņas nepaņems? Stāv tie 20 LVL tajā plauktā. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Intervijās iedzīvotāji atzinīgi izsakās par aptieku piedāvāto iespēju iegādāties daļu no medikamentu iepakojuma. Tas ļauj ietaupīt finansu līdzekļus, jo dažkārt izrādās, ka medikamenti nepalīdz vai ir nevēlamas blaknes un lietošana jāpārtrauc. Nepilnā iepakojuma iegāde uzlabo iedzīvotāju iespējas izvairīties iekrāt mājās medikamentus, kuriem ir beidzies derīguma termiņš.

Man tas ir svarīgi. Ja tās ir dārgas zāles, es nevaru uzreiz visu paku nopirkt. Un varbūt man viņu nevajadzēs, nelīdzēs. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Baltic Institute of Social Sciences. Projekts: Administratīvo prasību analīze un kontrolējošo institūciju darbības novērtējums veselības aprūpes pakalpojumu jomā. 2012.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Plāksnītes zāles var iegādāties pa druscītiņām. Tev sāp galva, nu neņems visu to paku. Ir iespēja, līdz ar to naudu ietaupī. Un nestāv mājās tablešu kaudzes, kurām derīguma termiņi beidzas. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Daži no respondentiem norāda, ka viņiem nozīmīgi ir arī tas, ka konkrētajā aptiekā recepšu medikamentus var saņemt bez receptes. Proti, ir iespēja ar aptiekas darbiniekiem vienoties, ka nepieciešamo recepti konkrētā medikamenta iegādei cilvēks atnesīs vēlāk.

Tajā aptiekā, kuru es apmeklēju, zāles dažkārt var iedot bez receptes. Tur pasaka: „Pēc tam atnesīsiet recepti!” (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Latgales reģions)

To, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā ir iespējams padzerties ūdeni, atzīmē 69% respondentu. 11% aptaujāto norāda, ka aptiekā netiek nodrošināta iespēja padzerties ūdeni. Katrs piektais aptaujātais (20%) nav ievērojis, vai biežāk apmeklētajā aptiekā tiek nodrošināta šāda iespēja. To, ka šādu pakalpojumu aptieka nodrošina biežāk pamanījuši respondenti no Vidzemes reģiona (Rīga – 62%, Pierīgas reģions – 70%, Vidzemes reģions – 87%, Kurzemes reģions – 65%, Zemgales reģions – 69%, Latgales reģions – 72%).

52% respondentu norāda, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā tiek nodrošināta zāļu izgatavošana vai to pasūtīšana no aptiekām, kur izgatavo zāles. 19% aptaujāto norāda, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā zāles neizgatavo un to izgatavošana netiek pasūtīta arī citās aptiekās – to biežāk uzsver Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 30%, Pierīgas reģions – 18%, Vidzemes reģions – 12%, Kurzemes reģions – 5%, Zemgales reģions – 15%, Latgales reģions – 14%). 30% respondentu nav pārliecināti par to, vai visbiežāk apmeklētajā aptiekā tiek nodrošināta zāļu izgatavošana vai to pasūtīšana no aptiekām, kas izgatavo zāles.

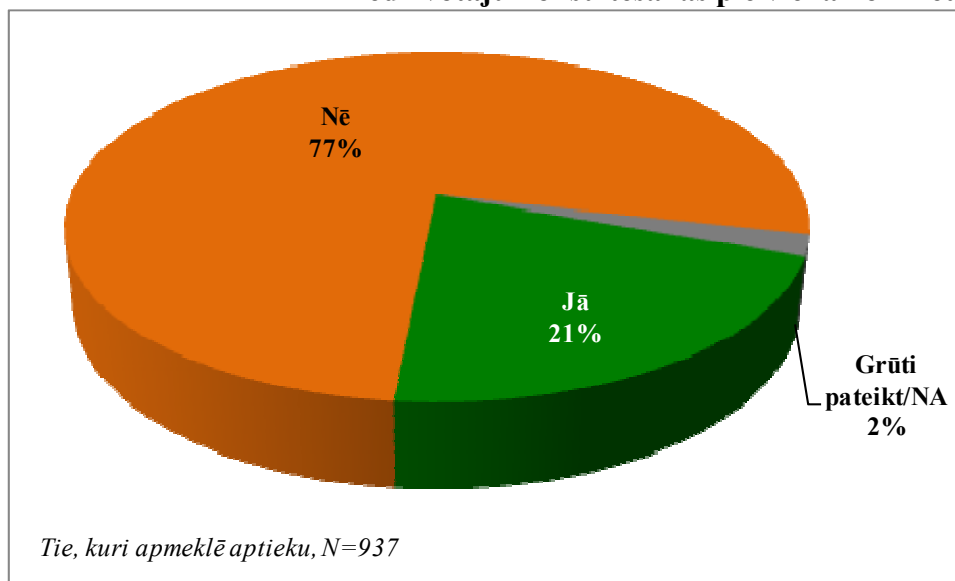
To, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā pēc receptes tiek sagādātas zāles, kas Latvijā nav pieejamas, norāda 27% respondentu. 19% aptaujāto atzīmē, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā netiek sagādātas zāles, kas Latvijā nav pieejamas. To biežāk uzsver respondenti no Pierīgas un Zemgales reģioniem (Rīga – 15%, Pierīgas reģions – 21%, Vidzemes reģions – 12%, Kurzemes reģions – 8%, Zemgales reģions – 30%, Latgales reģions – 10%). Savukārt vairāk kā puse respondentu (58%) nav pārliecināti par to, vai konkrētajā aptiekā sagādā zāles, kas nav pieejamas Latvijā.

Jautāti, vai visbiežāk apmeklētajā aptiekā respondenti cenšas konsultēties ar vienu konkrētu farmaceitu, 21% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju sniedz apstiprinošu atbildi (skat. 1.13. attēlu) – biežāk to akcentē laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 19%, cita pilsēta – 20%, lauki – 25%). Savukārt 77% respondentu atzīst, ka aptiekā, ko viņi apmeklē visbiežāk, viņi vēršas pēc konsultācijām pie dažādiem farmaceitiem – biežāk Rīgā un Latgales reģionā dzīvojošo respondentu vidū (Rīga – 79%, Pierīgas reģions – 72%, Vidzemes reģions – 74%, Kurzemes reģions – 70%, Zemgales reģions – 74%, Latgales reģions – 86%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

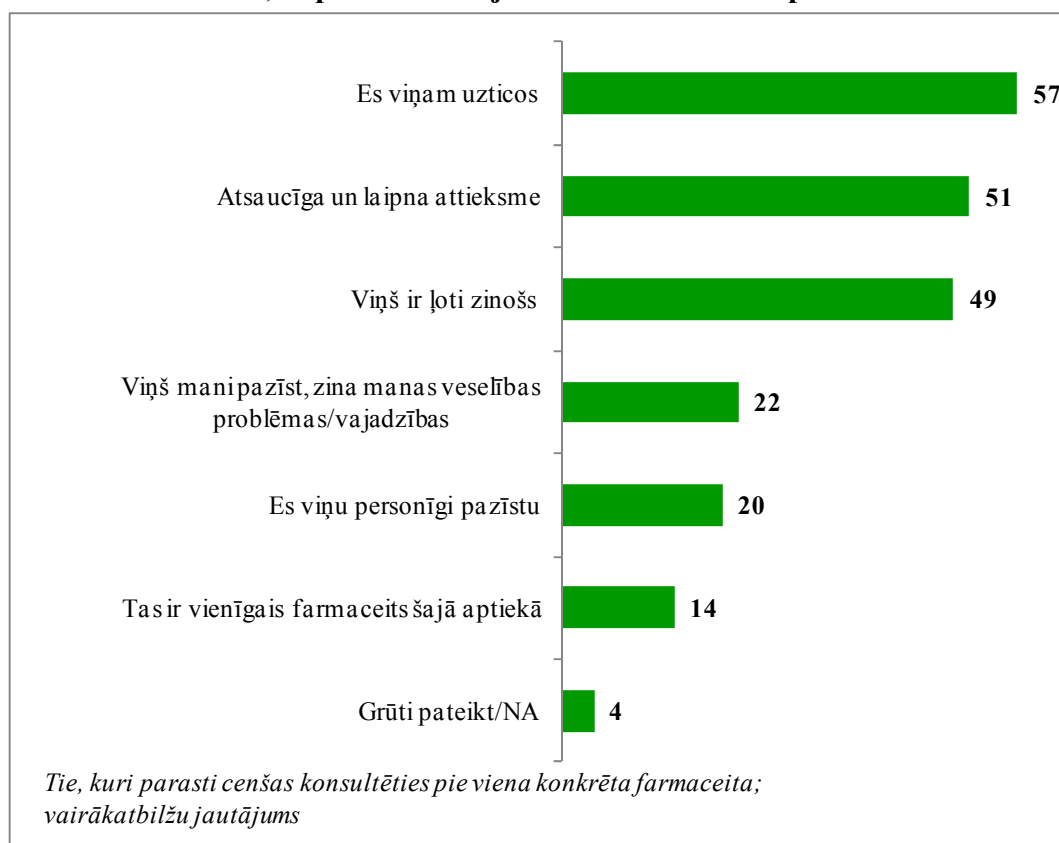
1.13. attēls

Iedzīvotāju konsultēšanās pie viena konkrēta farmaceita



1.14. attēls

Faktori, kāpēc iedzīvotāji izvēlas konsultēties pie viena konkrēta farmaceita



Kā redzams 1.14. attēlā, tie Latvijas iedzīvotāji, kuri izvēlas konsultēties pie viena konkrēta farmaceita, visbiežāk to dara tādēļ, ka uzticas viņam (57%), tādēļ, ka viņus uzrunā farmaceita atsaucīgā un laipnā attieksme (51%) vai tādēļ, ka viņi farmaceitu uztver kā ļoti ziņošu speciālistu

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

(49%). Uzticēšanos farmaceitam biežāk uzsver aptaujātie vīrieši (sievietes – 53%, vīrieši – 62%) un respondenti, kuriem ir 45 un vairāk gadu (15-24 gadi – 42%, 25-34 gadi – 55%, 35-44 gadi – 48%, 45-54 gadi – 67%, 55-74 gadi – 60%), savukārt farmaceita atsaucīgo un laipno attieksmi – sievietes (sievietes – 47%, vīrieši – 53%) un respondenti ar nepabeigtu augstāko vai augstāko izglītību (pamatizglītība – 43%, vidējā vai vidējā speciālā – 44%, nepabeigta augstākā vai augstākā – 66%). Arī tas, ka farmaceits ir ļoti zinošs speciālists, nozīmīgāk ir sievietēm (sievietes – 56%, vīrieši – 39%) un respondentiem ar nepabeigtu augstāko vai augstāko izglītību (pamatizglītība – 37%, vidējā vai vidējā speciālā – 49%, nepabeigta augstākā vai augstākā – 56%).

Mēs vairāk tā ar uzticību pie tā aptiekāra. Tā laikam ir – mēs prasām, uzticamies, ko viņš mums ieteiks, ko viņš mums dos. Man svarīgi, lai es saņemtu to, ko man ārsts izrakstījis, bet, ja ir kāda sīkāka kaitīte, to mēs lielākoties uzticamies. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Apkalpošana tur ir ļoti laba. Meitenes ir iejūtīgas. Paskaidro par zālēm, ja kaut ko jautā. Iesaka citas zāles, kuras es nezinu, jaunas zāles (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Viņas visu izprasa un izstāsta. Viņas jau ilgi strādā aptiekā, cik es atceros, tā viņas arī ir. Viņas ļoti labi visu stāsta. Es domāju, ka var uzticēties tam, ko viņas stāsta. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Pierīgas reģions)

22% aptaujāto būtiski ir tas, ka farmaceits viņus pazīst un zina viņu veselības problēmas. Savukārt katram piektajam Latvijas iedzīvotājam (20%), kurš izvēlas konsultēties pie viena konkrēta farmaceita, ir būtiski tas, ka viņš pats personīgi pazīst viņu – to vairāk uzsver laukos dzīvojošie respondenti (Rīga – 15%, cita pilsēta – 20%, lauki – 25%).

Zinošas meitenes. Viņas jau te ilgi strādā. Nav jau tās, kas klejo pastāvīgi. Meitenes visas pazīstamas, un es viņas zinu. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Vidzemes reģions)

Jā, es uzticos. Viena ir mana kaimiņiene. Pilsēta jau maza, visi viens otru pazīst. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

14% respondentu norāda, ka vēršas pēc konsultācijām pie viena konkrēta farmaceita tādēļ, ka viņš ir vienīgais farmaceits konkrētajā aptiekā. To, kā faktoru konkrēta farmaceita izvēlei, biežāk min aptaujātie vīrieši (sievietes – 12%, vīrieši – 17%) un ārpus Rīgas dzīvojošie respondenti (Rīga – 4%, cita pilsēta – 16%, lauki – 19%).

Intervijās teiktais liecina, ka iedzīvotāji visbiežāk ar farmaceitu konsultējas par kādu konkrētu medikamentu lietošanu, par to sastāvu un arī par dažādu medikamentu kombinēšanu. Tāpat iedzīvotāji konsultējas par „jaunumiem” – jauniem medikamentiem konkrētu veselības problēmu ārstēšanai. Iedzīvotāji priecājas, ja farmaceits iesaka kādu alternatīvu medikamentu prasītajam; īpaši, ja tas ir iedarbīgāks vai lētāks.

Konsultējos par lietošanu, lai nav ilgi jālasa instrukcijas. Tieši par medikamentu lietošanu. Viņi ļoti mīl piedāvāt visu asortimentu, ja, piemēram, ir iesnas. Izliek visus produktus, par katru stāsta, tad vēl kaut kādas tabletiņas. Tas ir forši, kad iedziļinās tavā problēmā. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Man bija parakstītas zāles sirdij, un man [aptiekā] piedāvāja – varbūt es gribu vietējās - Grindex. Tās bija arī kādu latu lētākas. Skaidroja, ka kvalitāte ir tāda pati kā tām. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Iedzīvotāji atzīst, ka ņem vērā farmaceitu ieteikumu vērsties ar konkrēto veselības problēmu pie ārsta. Novērtēts tiek arī tas, ja farmaceits gadījumos, kad viņam rodas šaubas par ārsta izrakstīto medikamentu lietošanas nepieciešamību, sazinās ar šo ārstu. Savukārt, kā norāda kāda respondente, nav pieņemami, ja farmaceits nekonsultējoties apsūdz ārstu nekompetencē.

Kad man bija problēmas ar acīm rudenī un pavasarī, es gāju aptiekā un prasīju kādus pilienus. Viņi teica: „Ziniet, Jūs labāk griežaties pie acu ārsta! Jums šīs zāles nederēs.” Tā arī bija, es aizgāju pie acu ārsta, man pateica, ka tā ir glaukoma, tāpēc man acs asaro. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

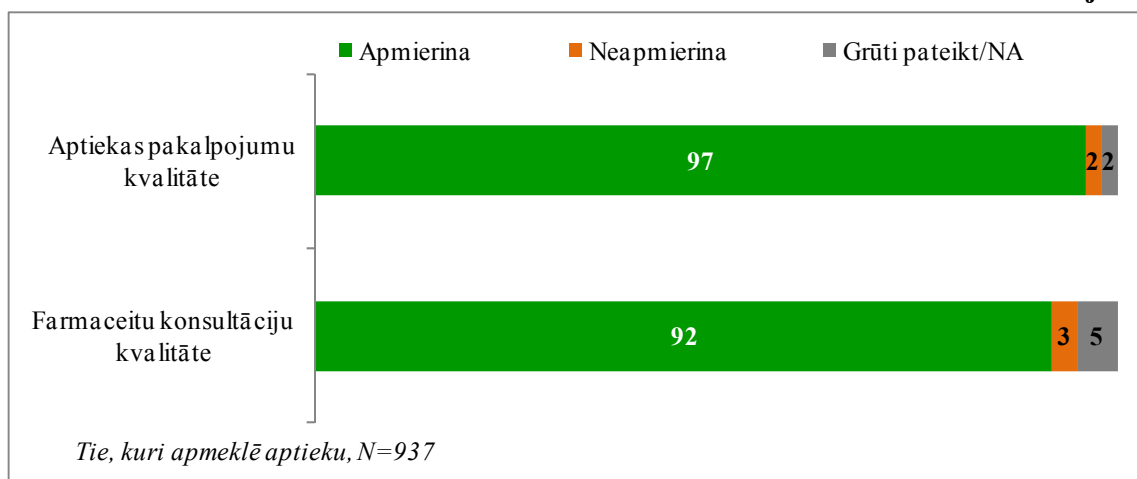
Vienu reizi bija gadījums, kad ārsts izrakstīja zāles, un aptiekā teica, ja es tās dzeršu, es nomiršu. Viņai nevarēja iestāstīt pretējo. Viņai neizdevās sazināties ar ārstu, jo bija jau vakars. Viņa nokopēja recepti un teica, ka tas ir uz manu atbildību, ka es tās zāles dzeršu. Tā attieksme. Apšaubīt ārsta izrakstīto nav iedvesmojošākais, kā uzsākt ārstēšanās kursu. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju ir apmierināti gan ar savas visbiežāk apmeklētās aptiekas pakalpojumu kvalitāti (97%), gan ar farmaceitu konsultāciju kvalitāti (92%) (skat. 1.15. attēlu). Ar aptiekas pakalpojumu kvalitāti nav apmierināti 2% respondentu, bet ar farmaceitu konsultāciju kvalitāti – 3% respondentu.

Interesanti, ka Kurzemes reģionā dzīvojošie respondenti biežāk atzinuši, ka viņus neapmierina ne aptiekas pakalpojumu kvalitāte (Rīga – 1%, Pierīgas reģions – 2%, Kurzemes reģions – 8%, Latgales reģions – 1%), ne farmaceitu konsultāciju kvalitāte (Rīga – 2%, Pierīgas reģions – 5%, Kurzemes reģions – 10%, Zemgales reģions – 2%, Latgales reģions – 1%).

1.15. attēls

Iedzīvotāju apmierinātība ar visbiežāk apmeklēto aptieku pakalpojumu un farmaceita konsultāciju kvalitāti



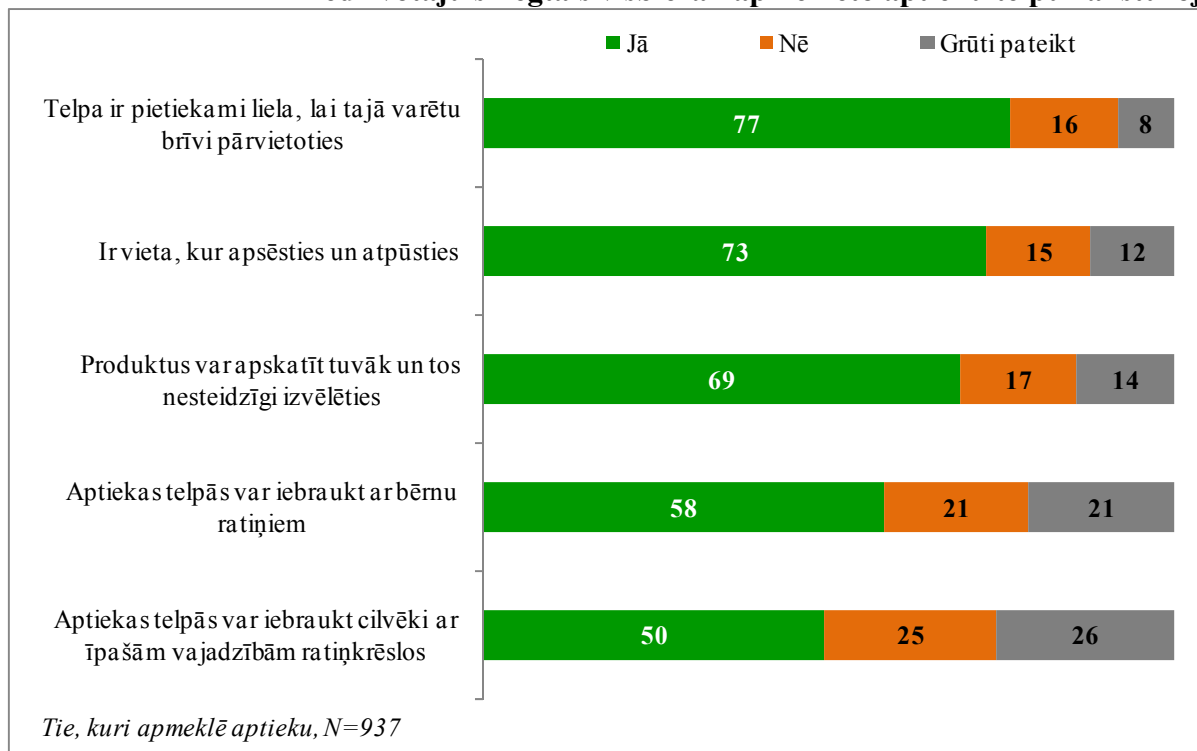
3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.7. Aptiekas telpu raksturojums

77% respondentu norāda, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā telpa ir pietiekami liela, lai tajā varētu brīvi pārvietoties (skat. 1.16. attēlu). 16% respondentu uzskata, ka aptiekā telpa nav pietiekami liela un tajā pārvietošanās iespējas ir ierobežotas. To, ka aptieku telpas nav pietiekami lielas vairāk akcentē respondenti no Pierīgas, Kurzemes un Latgales reģioniem (Rīga – 10%, Pierīgas reģions – 25%, Vidzemes reģions – 15%, Kurzemes reģions – 18%, Zemgales reģions – 11%, Latgales reģions – 22%).

1.16. attēls

Iedzīvotāju sniegtais visbiežāk apmeklēto aptieku telpu raksturojums



To, ka aptiekā ir vieta, kur apsēsties un atpūsties, atzīmē 73% respondentu. 15% respondentu norāda, ka viņu visbiežāk apmeklētajā aptiekā šādas vietas, kur apsēsties un atpūsties, nav. 12% aptaujāto nav pārliecināti par to, vai konkrētajā aptiekā ir vieta atpūtai.

Kopumā visās aptiekās parasti var redzēt krēslus, kur apsēsties, atpūsties, ir vietas arī bērniem, kur apsēsties, pagaidīt vecākus. Tas laikam tagad ir populāri, jo teju visās aptiekās tas ir. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

69% respondentu norāda, ka aptiekā produkti – t.i., higiēnas preces un uztura bagātinātāji – ir izvietoti tā, ka tos var apskatīt tuvāk un nesteidzīgi izvēlēties. 17% respondentu uzsver, ka visbiežāk apmeklētajā aptiekā produkti nav izlikti tuvākai apskatei – uz to biežāk norāda Pierīgas un Latgales reģionu iedzīvotāji (Rīga – 14%, Pierīgas reģions – 29%, Vidzemes reģions – 16%, Kurzemes reģions – 8%, Zemgales reģions – 9%, Latgales reģions – 26%).

Gados vecākiem iedzīvotājiem iespēja apskatīt tuvāk aptiekas produktus un nesteidzīgi tos izvēlēties ir mazāk būtiska. Viņuprāt, visu nepieciešamo informāciju var sniegt aptiekas darbinieks un visdrīzāk netiks atteikts, ja viņš vēlēšies konkrēto produktu apskatīt tuvāk. Savukārt jaunākās un

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

vidējās paaudzes iedzīvotāji labprāt paši aplūkotu aptiekas produktus, lai, neaizkavējot citus klientus, paši varētu nesteidzīgi izlemt, vai tie ir viņiem nepieciešami.

Pie plauktiem tur diezgan tuvu ir tā lete izvietota, ka pāri letei var redzēt. Speciāli ar roku jau aptaustīt nevar. Bet kaut ko tur var apskatīt. (..) Tas nav svarīgi. Ja es ko pajautāšu, tad man paskaidros un parādīs. Es domāju, ka tas vispār nav vajadzīgs. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda p latviešu, Zemgales reģions)

Aiz stikliņa. Kaut kādus bērnu knupīšu, pudelītes var pačamdīt, bet pārējais ir aiz stikla. Viņas ir tuvāk, nav aiz letes, bet ir aiz stikla. [Es gribētu] produktus apskatīt. Es varbūt bieži vien nopirktu kaut ko vairāk, vitamīnus vai kaut ko tādu, ja es pati varētu palasīt to, kas tas tāds ir. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Ir ērti, ja preces ir izvietotas kā lielveikalā. Tad pats var visu apskatīt, izlasīt. Nav jāprasa prece pārdevējam un ilgi jāaiztur rinda, kamēr apskata to, kas interesē. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

58% aptaujāto norāda, ka konkrētajā aptiekā var iebraukt ar bērnu ratiņiem. Turpretī 21% respondentu uzskata, ka to nav iespējams izdarīt – tāds viedoklis vairāk raksturīgs respondentiem no Pierīgas, Kurzemes un Latgales reģioniem (Rīga – 10%, Pierīgas reģions – 25%, Vidzemes reģions – 15%, Kurzemes reģions – 18%, Zemgales reģions – 11%, Latgales reģions – 22%). Savukārt 21% aptaujāto nav pārliecināti par to, vai konkrētajā aptiekā var iebraukt ar bērnu ratiņiem.

Katrs otrais aptaujātais (50%) norāda, ka viņa visbiežāk apmeklētajā aptiekā var iebraukt cilvēki ar īpašām vajadzībām. Savukārt katrs ceturtais aptaujātais (25%) ir pārliecināts, ka to nav iespējams izdarīt – to vairāk akcentē respondenti no Pierīgas, Kurzemes un Latgales reģioniem (Rīga – 16%, Pierīgas reģions – 40%, Vidzemes reģions – 19%, Kurzemes reģions – 35%, Zemgales reģions – 10%, Latgales reģions – 34%). 26% aptaujāto nav pārliecināti par to, vai konkrētajā aptiekā var iebraukt cilvēki ar īpašām vajadzībām ratiņkrēslos.

Intervijās iedzīvotāji atzīmē, ka ar bērnu ratiņiem vai ar ratiņkrēslu nav problēmas iekļūt aptiekās, kas atrodas lielveikalu telpās. Taču ne vienmēr viegla iekļūšana garantē to, ka arī aptieku telpās varēs brīvi pārvietoties – aptieku telpas mēdz būt nelielas un bērnu ratiņi vai ratiņkrēsls var traucēt citiem apmeklētājiem vai arī aptiekas produkcijas izvietošana plauktos pa visu telpu ierobežo iespējas brīvi pārvietoties ar tiem.

Tā aptieka, ko mēs apmeklējam, ir tāda maziņa aptieka. Ar vasaras bērnu ratiem vēl var iebraukt, bet tad, kad bija bērniņš maziņš un bija lielie rati, tad nevarēja iebraukt iekšā, vajadzēja nolikt maliņā, cauri izbraukt ar viņiem nevarēja. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Tur ir iespēja iebraukt ar ratiņiem, jo aptieka ir lielveikalā. Invalīdiem varētu būt grūti starp plauktiem pārvietoties, bet var jau palūgt kādu, lai palīdz. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Kā norāda iedzīvotāji, ar bērnu ratiņiem vai ar ratiņkrēslu iekļūt ir grūti tajās aptiekās, kas atrodas ēku otrajā stāvā, un arī tajās aptiekās, kas atrodas vecās ēkās.

Ar ratiem neiekļūt, jo aptieka atrodas otrajā stāvā. Jāsauc palīgā kāds no darbiniekiem, lai tur nokļūtu. Pašam neizdosies. (vīrietis, 18-34 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

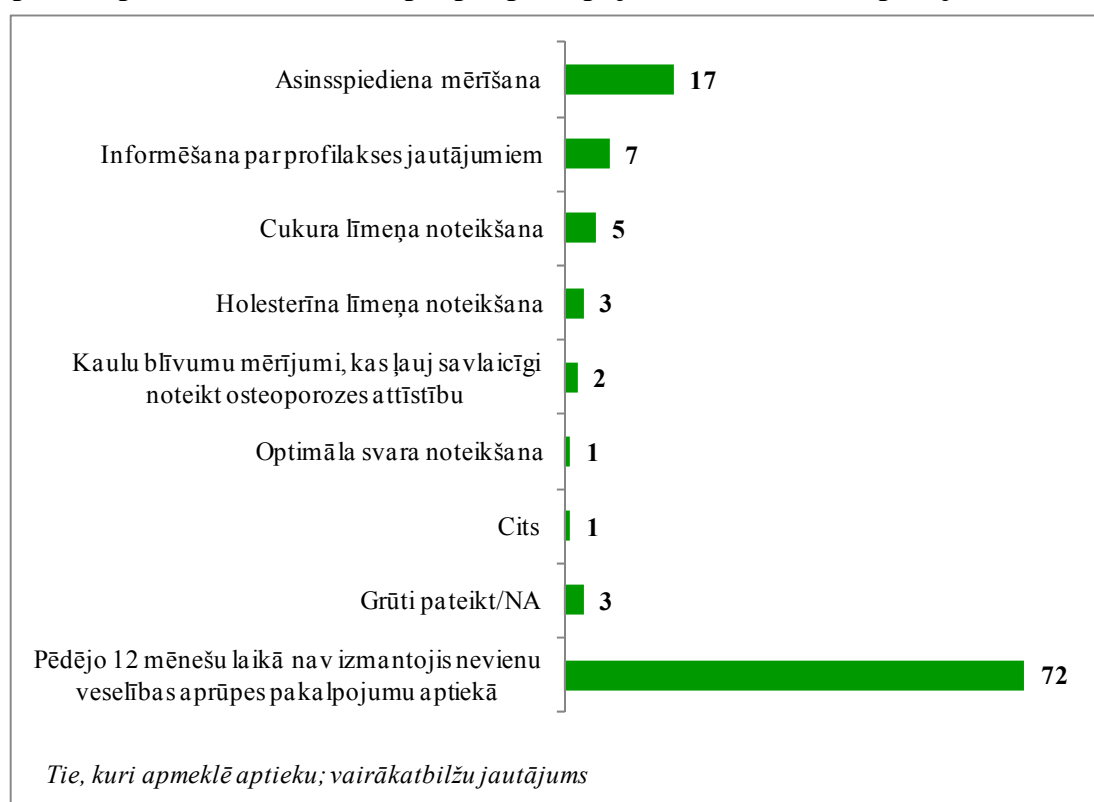
Diez vai tie invalīdi tiek ar tiem ratiņiem iekšā, es pat nevarēju pateikt. Mums jau tā aptieka ir vecā mājā. Pirmajā stāvā ir, bet es šaubos, vai var tikt iekšā. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Vidzemes reģions)

1.8. Aptiekās piedāvāto veselības aprūpes pakalpojumu izmantošana

Iedzīvotāju aptaujas rezultāti liecina, ka pēdējo 12 mēnešu laikā aptieku piedāvātos veselības aprūpes pakalpojumus izmantojis katrs ceturtais Latvijas iedzīvotājs (25%). 72% respondentu norāda, ka pēdējā gada laikā nav izmantojuši nevienu no aptiekās piedāvātajiem veselības aprūpes pakalpojumiem (skat. 1.17. attēlu), savukārt 3% aptaujāto neatceras, vai ir to darījuši.

1.17. attēls

Aptiekās piedāvāto veselības aprūpes pakalpojumu izmantošana pēdējo 12 mēnešu laikā



No tiem iedzīvotājiem, kuri ir izmantojuši aptieku piedāvātos veselības aprūpes pakalpojumus, 17% ir mērīts asinsspiediens. Šo veselības aprūpes pakalpojumu vairāk izmantojušas aptaujātās sievietes (sievietes – 21%, vīrieši – 13%), respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – 4%, 25-34 gadi – 9%, 35-44 gadi – 15%, 45-54 gadi – 13%, 55-74 gadi – 35%), kā arī Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 23%, cita pilsēta – 17%, lauki – 12%).

Intervijās atklājās, ka cilvēki paši iegādājas asinsspiediena mērāmos aparātus, tāpēc aptiekā pārbauda asinsspiedienu tikai atsevišķos gadījumos (piemēram, sajūtas slikti uz ielas, ieiet aptiekā izmērīt spiedienu, lai saprastu sliktās pašsajūtas iemeslu).

7% respondentu izmantojuši aptiekā piedāvāto iespēju saņemt informāciju par profilakses jautājumiem – šo pakalpojumu vairāk izmantojuši cittautieši (latvieši – 5%, citi – 10%) un Rīgā dzīvojošie respondenti (Rīga – 12%, cita pilsēta – 6%, lauki – 4%).

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

5% respondentu aptiekā noteikts cukura līmenis un 3% respondentu – holesterīna līmenis. Šīs pārbaudes vairāk izmantojuši respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu (15-24 gadi – attiecīgi 1% un 1%, 25-34 gadi – attiecīgi 2% un 1%, 35-44 gadi – attiecīgi 2% un 3%, 45-54 gadi – attiecīgi 4% un 1%, 55-74 gadi – attiecīgi 11% un 7%).

2% aptaujāto pēdējā gada laikā aptiekās veikti kaulu blīvuma mērījumi, kas ļauj savlaicīgi noteikt osteoporozes attīstību. 1% respondentu aptiekās noteikts optimālais svars. Savukārt 1% respondentu norāda, ka pēdējā gada laikā viņi aptiekās izmantojuši citus veselības aprūpes pakalpojumus – piemēram, acu spiediena noteikšanu, konsultācijas par vēnu problēmas, vakcināciju.

Intervijās iedzīvotājiem tika vaicāts par to, kādus veselības aprūpes pakalpojumus aptiekām vēl būtu jāpiedāvā. Daļa respondentu uzskata, ka aptiekās varētu sniegt plašāku informāciju par medikamentiem – par to, kādus medikamentus var iegūt bez receptes, par to, kādi medikamenti tiek kompensēti no valsts un kā tiek noteikta summa, kas būs jāmaksā pašam cilvēkam. Daži vēlas, lai farmaceits sniegtu plašāku aptiekas klientu veselības stāvokļa novērtējumu, lai tādējādi būtu retāk jāgriežas pie ārsta. Savukārt citi vēlas, lai aptiekā atkal konsultācijas sniegtu noteikti veselības aprūpes speciālisti, piemēram, otolaringologs.

Informēt vairāk taisni par to, kas ir tie bezrecepšu preparāti. Tad par tiem kompensējamajiem [medikamentiem]. Visu laiku nav īsti skaidrības. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Gribētu saņemt konsultācijas par veselības stāvokli, lai speciāli nevērstos pie ģimenes ārsta, lai zāles var uzreiz iedzert. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Agrāk bieži brauca noteiktu specialitāšu ārsti no Rēzeknes un pieņēma pie mums aptiekā. Tagad tāda pakalpojuma nav. Bet tas nebūtu slikti, jo bieži nākas pie LOR braukt, it īpaši mūsu ģimenei, bet tas tomēr 30 km attālumā no mums atrodas. Būtu labi, ja brauktu LOR un pieņemtu aptiekā. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Latgales reģions)

Tomēr daļa respondentu norāda, ka aptiekās piedāvāto veselības aprūpes pakalpojumu klāsts ir pietiekams. Ja cilvēkam ir nepieciešama cita veida medicīniskā palīdzība, tad viņam ir jāvēršas veselības aprūpes iestādē, piemēram, poliklīnikā.

Es domāju, ka nekādus pakalpojumus vairāk nevajag. Asinsspiedienu izmērīt un cukuru noteikt, es domāju, ka tas arī būtu tas, kas būtu vajadzīgs. Vai vēl kaut ko? Es domāju, ka nē. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Neko citu bez zāļu iegādes un konsultācijām no aptiekas negaidu. Par pārējo jāgriežas poliklīnikā vai slimnīcā. (vīrietis, 18-34 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

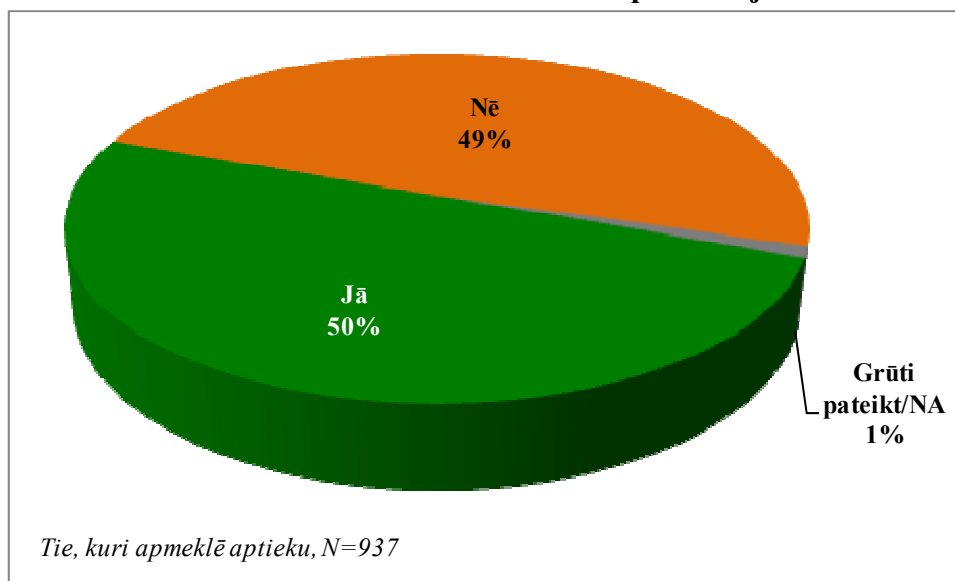
1.9. Aptieku lojalitātes karšu izmantošana

No tiem iedzīvotājiem, kuri apmeklēja aptiekas, 50% ir iegādājušies un izmanto kādas aptiekas lojalitātes karti (skat. 1.18. attēlu). Savukārt 49% respondentu norāda, ka nav iegādājušies kādas konkrētas aptiekas lojalitātes karti. 1% respondentu nespēja sniegt konkrētu atbildi vai arī neatbildēja vispār.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.18. attēls

Aptieku lojalitātes karšu izmantošana



To, ka iegādājušās aptiekas lojalitātes karti, biežāk atzīst aptaujātās sievietes (sievietes – 61%, vīrieši – 35%), respondenti ar nepabeigtu augstāko vai augstāko izglītību (pamatizglītība – 32%, vidējā vai vidējā speciālā – 50%, nepabeigta augstākā vai augstākā – 57%), cittautieši (latvieši – 47%, citi – 54%), respondenti, kuru mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli ir augstāki (līdz 100 LVL – 43%, 101-200 LVL – 54%, 201 LVL un vairāk – 57%), kā arī pilsētās dzīvojošie respondenti (Rīga – 57%, cita pilsēta – 54%, lauki – 36%).

Biežāk aptieku lojalitātes kartes iegādājušies respondenti no Rīgas, kā arī respondenti no Pierīgas un Zemgales reģioniem (Rīga – 57%, Pierīgas reģions – 50%, Vidzemes reģions – 33%, Kurzemes reģions – 41%, Zemgales reģions – 57%, Latgales reģions – 46%).

Tie respondenti, kuri ir iegādājušies kādas aptiekas lojalitātes karti, tās lietošanu visbiežāk pamato ar iespēju iegūt atlaidi medikamentu un citas aptiekā piedāvātās produkcijas iegādei. Tiesa, daļa respondentu norāda, ka nezina, kāds ir ieguvums no konkrētās kartes – proti, cik liela atlaide viņiem pienākas vai cik daudz ir uzkrāts uz konkrētās kartes.

Viņi piesaista klientus, bet man arī ir izdevīgi. Vismaz es varu atlicināt, par to atlikušo naudu nopirkt kaut vai maizi. (vīrietis, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Rīga)

Lietoju, ja neaizmirstu mājās. Es saprotu, kas tas komerciāls gājiens, lai piesaistītu vairāk klientus. Nezinu, cik liels ir mans ieguvums kā pircējam, bet tā tomēr iepriecina. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Man ir visās aptiekās – gan Mēness, gan Martas, gan Ģimenes. Principā es uzskatu, ka es neesmu nevienu reizi izmantojusi. Ja man automātiski piešķiras tā atlaide, tad tas skaitās izmantojusi, bet tad es to pat neesmu piefiksējusi. Ja tur kaut kas uzkrājas, tad es arī nevienu reizi neesmu teikusi, lai tur kaut ko paņem nost. Man tās kartes piedāvāja, es viņas esmu paņēmusi, bet tā baigi iedziļinājusies es tajā neesmu. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

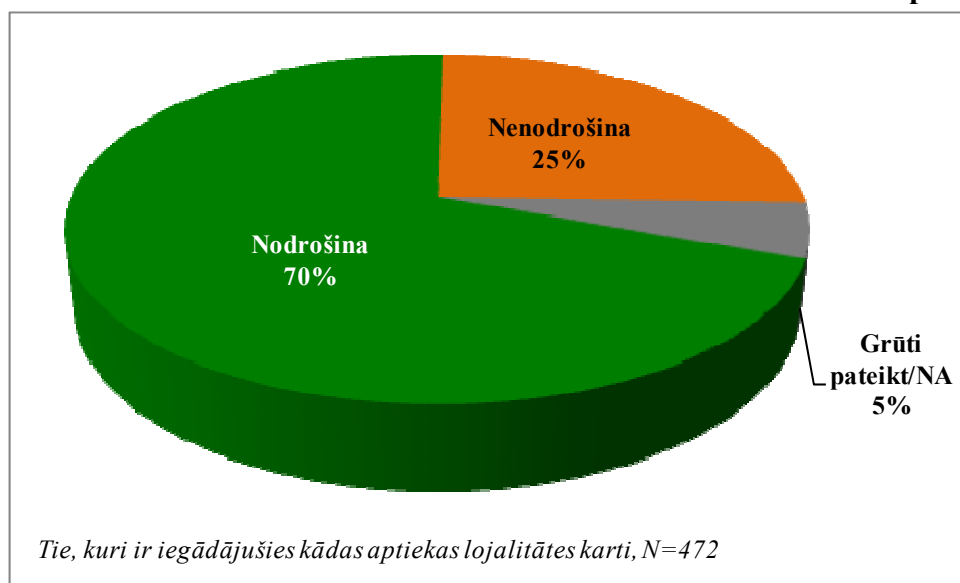
Tas, ka aptiekas lojalitātes karte nesniedz ieguvumu, ir viens no iemesls, ar ko iedzīvotāji skaidro to nelietošānu. Kāds no respondentiem uzsver, ka viņam nav pieņemama ar lojalitātes kartēm īstenotā aptiekas klientu „uzskaite”.

Nelietoju. Aptiekai jādara savs darbs. Tāpat cilvēki tur iet, tā ir ļoti populāra vieta. Manuprāt, tam nav nekādas jēgas. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Nav [klienta kartes]. Man nepatīk, ja katrā veikalā iedod savu karti, un tiek veiktas kaut kādas uzskaites. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Kurzemes reģions)

1.19. attēls

Iedzīvotāju viedoklis par to, vai lojalitātes kartes nodrošina vērā ņemamas atlaides aptiekas produktu iegādē



No tiem respondentiem, kuri ir iegādājušies kādas konkrētas aptiekas lojalitātes karti, 70% uzskata, ka šī karte nodrošina vērā ņemamas atlaides aptiekas produktu iegādē (skat. 1.19. attēlu). Savukārt katrs ceturtais šādas kartes īpašnieks (25%) ir pārliecināts, ka tā nedod vērā ņemamas atlaides. 5% respondentu nespēja sniegt konkrētu atbildi vai arī neatbildēja vispār.

Par to, ka lojalitātes karte sniedz būtiskas atlaides aptiekas produktu iegādē mazāk pārliecināti ir respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem (15-24 gadi – 73%, 25-34 gadi – 61%, 35-44 gadi – 75%, 45-54 gadi – 76%, 55-74 gadi – 68%), kā arī respondenti ar nepabeigtu augstāko vai augstāko izglītību (pamatizglītība – 67%, vidējā vai vidējā speciālā – 76%, nepabeigta augstākā vai augstākā – 62%).

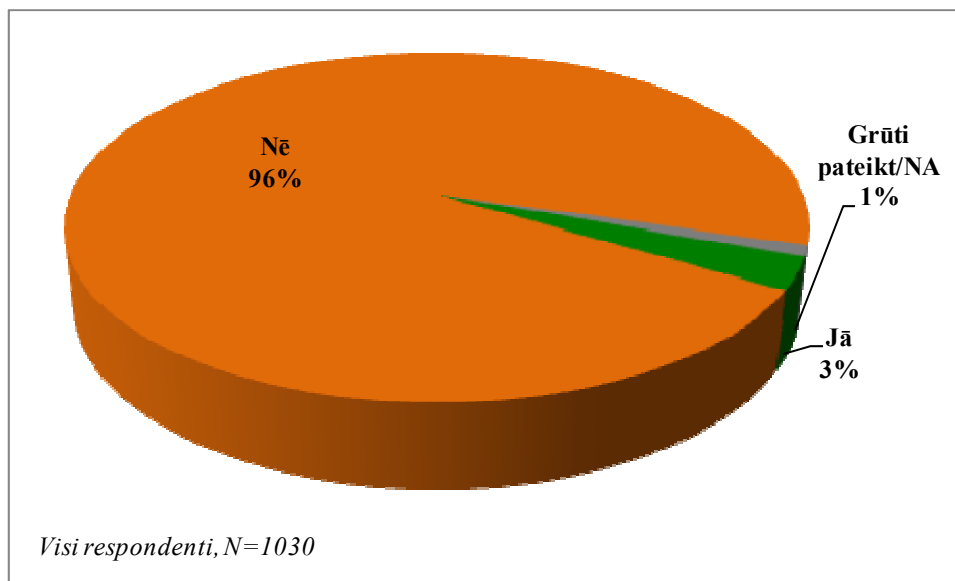
1.10. Zāļu iegāde internetā vai citā veidā ārpus aptiekas

Respondentiem tika jautāts, vai viņi jebkad ir iegādājušies zāles internetā vai citā veidā ārpus aptiekas. Tikai 3% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju sniedza apstiprinošu atbildi, savukārt 96% respondentu norāda, ka nekad nav iegādājušies zāles ārpus aptiekas (skat. 1.20. attēlu). 1% aptaujāto nespēja sniegt konkrētu atbildi vai arī neatbildēja vispār.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1.20. attēls

Zāļu iegāde internetā vai citās veidā ārpus aptiekas



Iedzīvotāji, kuri nekad nav iegādājušies medikamentus internetā vai citā veidā ārpus aptiekas, to skaidro ar nevēlēšanos riskēt. Iegādājoties zāles ārpus aptiekas, cilvēks nevar būt pārliecināts, ka tās spēs viņam sniegt vēlamo rezultātu un ka tās ir lietošanai drošas.

Citur nepērku. Ir jābūt garantijai, ka iegūsti to, kas ir gan noderīgs, gan drošs. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Neesmu pircis. Es nevēlos riskēt ar savu veselību un pirkt zāles ārpus aptiekas. (vīrietis, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

Vecākās paaudzes iedzīvotāji atzīst, ka viņu interneta lietošanas prasmes nav tik labas, lai kaut ko iegādātos ar tā starpniecību. Savukārt kāda no jaunākās paaudzes respondentēm norāda, ka izmanto interneta veikalus, kuros tiek pārdotas medicīnas preces, citam nolūkam, proti, ar to starpniecību viņa noskaidro aptuvenās medikamentu cenas.

Nē, es tādos draugos ar internetu neesmu. Un arī nepirktu, droši vien. (sieviete, 55-82 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Vidzemes reģions)

Ir ļoti labi, ka ir interneta veikals ar medicīnas precēm, piemēram, Pils aptieka, tad tu vari apskatīties, cik apmēram tās zāles maksā. Bet pirkusi neesmu. (sieviete, 18-34 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Zemgales reģions)

Veiktās padziļinātās intervijas ar iedzīvotājiem liecina, ka internetā vai citādā veidā ārpus aptiekas cilvēki visbiežāk iegādājas dažādus vitamīnus vai zāļu tējas, un tas tiek darīts tāpēc, ka aptiekā konkrētie produkti nav nopērkami.

Vitamīnus mēs iegādājamies pie fizioterapeites. Viņa tur kaut kādus vitamīnus no Anglijas iepērk un ieteica tad izdzert to kursu, lai stiprinātu imunitāti. Un, protams, Amway vitamīni. Tie ir internetā pirkti. Principā es neuzticos tiem vitamīniem, ko tur aptiekā reklamē. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – latviešu, Kurzemes reģions)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Zāļu tējas, bet citādi zāles ir jāpērk aptiekā. Internetā – ja tur būs lētāk, ja iedvesīs uzticēšanos, ja redzēsi, ka tas ir kvalitatīvs produkts, tad, iespējams, pirkšu. (sieviete, 35-54 gadi, dzimtā valoda – krievu, Rīga)

No tiem respondentiem, kuri jebkad ir iegādājušies zāles internetā vai citādā veidā ārpus aptiekas, vien 10 cilvēki to ir darījuši pēdējo 12 mēnešu laikā². To, kādēļ izvēlējušies zāles iegādāties šādā veidā, respondenti pamato ar iespēju izdarīt to lētāk (6 no 10) un ērtāk (3 no 10), kā arī ar iespēju iegādāties zāles, kas nav aptiekās (4 no 10), un ar iespēju iegādāties zāles bez receptes (2 no 10). Vēl daži respondenti zāļu iegādi ārpus aptiekas skaidro ar draugu un paziņu ieteikumu (2 no 10) un ar redzēto vai dzirdēto reklāmu (1 no 10).

² Mazā respondentu skaita dēļ konkrēto atbildi sniegušo skaits norādīts absolūtos skaitļos.

2. Aptieku pakalpojumu sniedzēju viedoklis par iespējām iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā

2.1. Aptieku sniegtās farmaceitiskās aprūpes kvalitāte

23.03.2010. MK noteikumu Nr. 288 „Aptieku darbības noteikumi” 27.-31. pants paredz, ko ietver farmaceitiskā aprūpe, un tie nosaka, ka:

- 1) Farmaceita pienākums ir nodrošināt kvalitatīvu apmeklētāja farmaceitisko aprūpi;
- 2) Veicot farmaceitisko aprūpi un nodrošinot zāļu lietošanas izraisīto blakusparādību uzraudzību, farmaceits apmeklētājus informē par zālēm un to lietošanu, sniedz farmakoterapeitiskās konsultācijas, izplata zāles un citus veselības aprūpes produktus;
- 3) Farmaceits propagandē ar veselības veicināšanu un slimību profilaksi saistītos pasākumus;
- 4) Farmaceits sniedz apmeklētājam nepieciešamās konsultācijas. Darbu aptiekā un aptiekas filiālē organizē tā, lai sarunas ar apmeklētāju noritētu efektīvi un bez traucējumiem, ja nepieciešams, nodrošinot sarunu konfidencialitāti;
- 5) Farmaceits sniedz informāciju par zāļu īpašībām, uzglabāšanas noteikumiem, kā arī padomus par to pareizu un drošu lietošanu;
- 6) Ja farmaceits konstatē, ka apmeklētājam ir nepieciešama ārsta vai cita veselības aprūpes speciālista palīdzība, apmeklētājam iesaka vērsties pie attiecīgā speciālista.

Padziļinātās intervijas ar aptieku vadītājiem, kas lielākoties ir sertificēti farmaceiti (dažas intervijas tika veiktas arī ar farmaceita asistentiem), liecina, ka aptieku vadītāji šobrīd ir norūpējušies par farmaceitiskās aprūpes kvalitāti Latvijā. Visbiežāk šim jautājumam par farmaceitiskās aprūpes kvalitāti aptieku vadītāji intervijās piešķir saistību ar jautājumiem (1) par aptieku īpašumtiesībām, (2) par aptiekas juridisko statusu, (3) farmaceitu tālākizglītību, kā arī saistību ar jautājumu (4) par farmaceitiskās aprūpes nodrošināšanu rindu gadījumā (šo punktu skatīt 2.2. nodaļā).

(1) Saistībā ar aptieku īpašumtiesībām un pēdējos gados īstenoto farmācijas nozares liberalizāciju, aptieku vadītāji kritiski vērtē Latvijā novērojamo aptieku konkurenci ar medikamentu cenām un pārdošanas apjomiem, jo tā veicina pārdošanu pārdošanas pēc, nevis nodrošinot adekvātu farmaceitisko aprūpi.

Ja radām tādu situāciju, ka visi tikai konkurē, tad mēs arī visi konkurēsim ar cenām, un kvalitātes vairs nebūs. Mēs tikai centīsimies pārdot, lai neviens neaiziet bez pirkuma. Tur zūd jēga farmaceitiskajai aprūpei. Būtu jāatgriežas pie Farmaceitiskās aprūpes likuma, kuru jau sen sāka izstrādāt, ka aptieka ir farmaceitiskās aprūpes iestāde. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Ir nepieciešams pārveidot aptiekas biznesu: no konkurences ar zāļu cenām pakāpeniski pāriet uz konkurenci ar pakalpojumiem tā, kā tas ir attīstītās zemēs. (Latvijas Farmaceitu biedrība)

(2) Runājot par farmaceitiskās aprūpes kvalitāti un pakalpojumu sniegšanu aptiekās, aptieku vadītāji, kā arī citi aptaujātie farmācijas nozares speciālisti bieži piešķir saistību ar jautājumu par nepieciešamību mainīt aptiekas statusu Latvijā. Šobrīd aptiekas juridiski ir pielīdzinātas mazumtirdzniecības iestādēm jeb veikaliem, kas nav īsti adekvāti aptieku gadījumā, kā arī būtiski ierobežo aptiekas saņemt ES finansējumu dažādu ar veselības aprūpi saistītu projektu īstenošanai, tai skaitā, lai īstenotu ar veselības veicināšanu un slimību profilaksi saistītus pasākumus.

Ir jādomā par aptiekas statusu. Jāpārēta, kā ir citās Eiropas Savienības valstīs. Mums aptiekas ir veikals, tās ir pielīdzinātas mazumtirdzniecības iestādēm. Tā kā aptieka ir mazumtirdzniecības iestāde, tad diemžēl Eiropas struktūrfondos ir nosacījums, ka tādas finansējumu nevar dabūt. (..) Līdz

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

ar to tā ir milzīga problēma, kas ir jārisina, ka aptiekai tomēr vajadzētu kaut kādu citu statusu, jo aptieka ir arī veselības aprūpes iestāde. (..) Valstīs, kur bija vairāk uz liberalizāciju aiziets, viņi tagad iet atpakaļ. Tāpēc, ka zāles nav tas pats, kas krējums, piens, maize vai kurpes. Zāles ir īpaša prece. Tā tomēr ir inde pēc savas būtības, to nevar tirgot jebkur jebkurš un jebkādā veidā. (Latvijas Farmaceitu biedrība)

Šobrīd mēs esam ne šis, ne tas. Kad ir izdevīgi, mēs esam farmaceitiskās aprūpes iestāde vai vienkārši veselības aprūpes iestāde, bet, kad tas nav izdevīgi, tad esam tikai mazumtirdzniecība. (Aptiekas vadītāja reģionā)

No sabiedrības veselības viedokļa aptiekai būtu labi būt par veselības aprūpes iestādi. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Atsevišķi aptieku vadītāji gan ir skeptiski par aptieku statusa maiņu, jo saredz priekšrocības tajā, ka aptiekas ir privāti uzņēmumi ar lielāku rīcības brīvību:

Plusi, protams, ir naudas līdzekļi, bet tad uzraudzība būs lielāka. Es uzskatu, ka nevajag. Tagad mums ir privāts uzņēmums, un mēs tad varam paši risināt daudzus jautājumus, bet tad, kad būs valsts iestāde, tad tik brīvi mēs nejutīsimies. (Aptiekas vadītāja reģionā, lielo ķēžu pārstāve)

Vērtējot situāciju Latvijā, aptieku vadītāji bieži vien atsaucas uz saviem novērojumiem par aptieku darbu ārzemēs. Aptieku vadītājiem šķiet, ka Latvijā arī būtu nepieciešams veicināt situāciju, ka cilvēkiem ir ne tikai „savs ārsts”, bet arī „savs farmaceits”, kas konsultē jautājumos par zālēm un to lietošanu. Aptieku vadītāji gan atzīst, ka šāda prakse daļēji ir vērojama lauku teritorijās un mazās pilsētās, kur farmaceits jau tagad labi pazīst savus klientus un patiešām ir viens no pirmajiem palīgiem veselības problēmu gadījumos, bet lielo pilsētu aptiekās pakalpojumi biežāk tiek sniegti bezpersoniskāk, vispārīgi konsultējot par veselības un zāļu lietošanas jautājumiem:

Piemēram, pieredze rāda, kā ir ārzemēs. (..) Mums Latvijā tāds jēdziens „savs farmaceits” nav. „Savs ārsts” varbūt ir, bet „savs farmaceits” - tāds nav. Tie cilvēki, kas nāk uz aptieku pie mums visu laiku, viņi var mūsu aptiekā strādājošos farmaceitus uzskatīt par saviem farmaceitiem, bet tomēr, manuprāt, tur ir jābūt vairāk privātai sarunai. (Aptiekas vadītāja reģionā, lielo ķēžu pārstāve)

Lauku aptiekās tā konsultēšana vispār ir ideāla. Visi visus pazīst, un farmaceits vai ārsta palīgs, kas tur strādā, zina par katru visu. Tur konsultācijas notiek momentā. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Ir lielas rindas, ir sarežģīti farmaceitam strādāt ar kasi un apkalpot klientus, konsultēt viņus. Ja rindas nav, tad dažkārt farmaceits konsultē pat pa 30 minūtēm. Tas, ka apkārtējie dzird – tas nav labi. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)

(3) Farmaceitiskās aprūpes kvalitātes jautājumu aptieku vadītāji bieži vien saista ar farmaceitu profesionālās pilnveides nepieciešamību un resertifikācijas procedūru. Aptieku tīkla „Mana aptieka” aptieku vadītāji norāda, ka viņu tīkla ietvaros piedāvātās apmācības ļoti lielu uzmanību pievērš jautājumam, kā uzlabot farmaceitisko aprūpi, tai skaitā – kā pilnveidot klientu konsultācijas.

Mūsu farmaceitu apmācības ļoti lielu uzmanību pievērš konsultēšanai: gan par zāļu blaknēm, gan par zāļu iedarbību. Līdz ar to farmaceits var uzdot dziļākus, labākus un plašākus jautājumus. Cilvēks var labāk atbildēt, un rezultātā tā sadarbība ir labāka, un tas cilvēks ir dabūjis to, ko viņam vajag. Tā konsultācija ir svarīgāka, ja ir daudzas zāles vienlaicīgi jālieto. (..) Lai nav - „vienkārši nopirku un aizgāju, labdien un paldies”, bet ar tādu plašāku konsultāciju. (..) Tādas labas sarunas sanāk. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Mums šo mācību ietvaros tiek pievērsta speciāla uzmanība, lai medikamenti nedublētos. Mēs skatāmies līdzī, ka tas ir par vienu jomu, ka to nevajadzētu dzert kopā, un reizēm sanāk tā, ka mēs riktīgi zinām, ka devas ir pārsniegtas. Tad mēs zvanām ārstam, un parasti ārsti nav dusmīgi, arī tad, ja mēs sakām, ka deva ir par daudz, ko darīt – dot, nedot, varbūt ir kaut kādas speciālas metodikas,

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

pēc kurām tā ir jādzer. Viss ir normāli. (..) Ārsti ir atsaucīgi, un viens otrs pat priecīgs, ka viņam pasaka. Viņi vienmēr saka: „Zvaniet vēl, ja mēs kaut ko ne tā”. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Padziļinātās intervijas ar aptieku vadītājiem parāda, ka farmaceitu sadarbība ar ārstiem ir plaši izplatīta prakse saistībā ar recepšu medikamentu lietošanu. Sadarbība ar ārstiem ir regulāra, farmaceiti bieži vien ir tie, kas informē ārstus par izmaiņām kompensējamo medikamentu sistēmā. Pozitīvākajos piemēros farmaceits uzņemas rūpes par pacientu un nevis sūta viņu atpakaļ pie ārsta, precizēt receptes informāciju, bet pats sazinās ar ārstu un mēģina risināt problēmjautājumus:

Katru dienu un vairākas reizes sazināties ar ārstiem. Ļoti bieži. Mums ir tā kā divu veidu konsultācijas un sadarbība – ar pacientiem un ar ārstiem. Ļoti bieži par šiem jaunajiem noteikumiem [kompensējamajām zālēm] mēs stāstījām ārstiem, kādi tie ir, jo viņiem ir tik daudz tā darba, ka viņi to nevar vienkārši visu atcerēties. Mēs arī rīkojām vienu sapulci ar ārstiem un pārrunājām to jauno kārtību. Ja kaut kādas zāles nav pieejamas, mēs nesakām pacientam, lai iet atpakaļ pie ārsta. Mēs zvanām ārstam un prasām, ko lai dara. Mēs nevaram to pacientu trenkāt šurpu turpu. Mums pacients ir galvenais, un tad mums pašiem savstarpēji ir jātiek galā, lai pacients būtu apmierināts. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Ļoti daudz. Dažreiz ir kļūdas receptē. Bieži ir tādas situācijas, kad cilvēki staigā pie dažādiem ārstiem, savāc no viņiem receptes, atnes to visu čupu uz aptieku, tikai tad mēs varam konstatēt, ka ir nesaderība vai dubultojās tās receptes - nosaukumi ir dažādi, bet iedarbīgā viela ir viena un tā pati. Piemēram, ģimenes ārsts raksta vienu, un kardiologs slimnīcā raksta to pašu, tikai ar citu nosaukumu. Ja cilvēks aiziet uz divām dažādām aptiekām ar šīm receptēm, tad viņš lieto to vielu dubultā un neko nezina. Ja mēs konstatējam, tad mēs sazināties ar ģimenes ārstu un risinām šo problēmu. Saruna notiek trijātā – mēs, pacients, ārsts. (Aptiekas vadītāja reģionā, lielo ķēžu pārstāve)

Teorētiski farmaceitiskā aprūpe varētu uzlaboties arī tad, ja katrai aptiekai būtu savs pastāvīgo klientu reģistrs. Tomēr tas nav tas pats, kas šobrīd ir klientu atlaižu kartes. Klientu reģistra ideja ir nodrošināt informāciju par klienta zāļu lietošanas vēsturi, kurā varētu sekot līdzi zāļu lietošanas pieredzei, iespējams arī uzraudzīt zāļu lietošanu hroniskajiem pacientiem. Potenciāli šī pieeja varētu tikt attīstīta, ieviešot e-receptes projektu, jo tad visas izrakstītās receptes un iespējams arī pārdotās recepšu zāles tiks sasaistītas ar konkrēto lietotāju un viņa vajadzībām. Tas noteikti varētu uzlabot iespējas novērst zāļu lietošanas nepamatotu dublēšanu vai nesaderīgu zāļu lietošanu. Šobrīd šādā veidā klientu reģistri nefunkcionē, izņēmums ir nelielās lauku aptiekas, kurās farmaceits pazīst visus klientus personīgi un seko līdzi savu klientu zāļu lietošanas jautājumiem.

Būs e-recepte, tad arī būs citādāk. Tas jau varētu būt solis uz to pusi, bet tas nenotiks tik viegli tāpēc, ka ārsti uzskata, ka farmaceiti lien viņu teritorijā. Farmaceits grib būt gudrs, konsultēt, piedalīties, palīdzēt u.t.t. Ārsts saka: „Sēdi, kur tev jābūt. Pārdod savas tabletes un sēdi rāms.” E-recepte varētu izmainīt aptiekas kā tādas lomu sabiedrības primārajā un profilaktiskajā aprūpē. (..) Un aptiekām būtu vairāk šīs iespējas iesaistīties hronisko pacientu aprūpē. Pašlaik to izdarīt būtu pagrūti, jo tās visas ir izmaksas. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Ir aptieku vadītāji, kas norāda, ka šobrīd vēl vairāk uzlabot farmaceitisko konsultāciju kvalitāti nav iespējams, jo to apgrūtina ne tikai rindas, bet arī tas, ka farmaceits stāv pie kases aparāta, un uz viņa atbildību ir visas manipulācijas ar naudu un atbilstības receptei pārbaude.

Pašreizējā situācijā tas nav iespējams, kamēr farmaceits vienlaicīgi stāv pie kases. Vairāk par to, ko mēs darām, tas nav iespējams. Vai tas vispār ir vajadzīgs? Jā, tas ir vajadzīgs. (Aptiekas vadītāja reģionā, lielo ķēžu pārstāve)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Ieteikumi:

- 1) Aktualizēt Farmaceitiskās aprūpes likuma projektu, kas noteiktu, ka aptieka ir farmaceitiskās aprūpes iestāde, nevis mazumtirdzniecības iestāde, kas dotu iespējas arī aptiekām īstenot ES finansētus projektus veselības veicināšanai un slimību profilaksei, profesionālajai pilnveidei vai vides pieejamības uzlabošanai aptiekās;
- 2) Pilnveidot tālākizglītības vai profesionālās pilnveides kursus, lai tie būtu vērsti uz farmaceitiskās aprūpes paaugstināšanu, pievēršot lielāku uzmanību klientu konsultēšanai;
- 3) Turpināt attīstīt e-receptes projektu un, paredzot atbilstošu tehnisko risinājumu, nodrošināt ārstiem un farmaceitiem labākas iespējas novērst zāļu nepamatotu dublēšanos vai nesaderīgu zāļu lietošanu.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

2.2. Klientu apkalpošanas pilnveidošanas iespējas

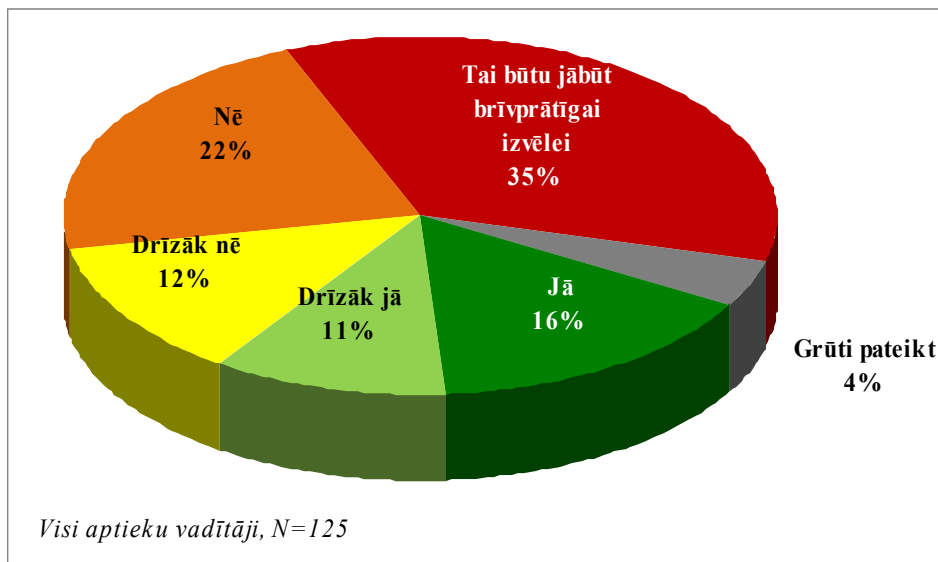
Viens no jautājumiem, kam pētījumā tika pievērsta pastiprināta uzmanība, ir jautājums, vai rindas aptiekā apgrūtinā farmaceutiskās konsultācijas sniegšanas iespējas un kā šo rindu jautājumu risināt. Pētījums parāda, ka rindu jautājums aktuālāks ir pilsētu iedzīvotājiem, bet ir arī pilsētas, piemēram, Rīga, kuras iedzīvotāji rindā stāv salīdzinoši īsāku laiku un kur ir lielāks to cilvēku skaits, kas pēdējā aptiekas apmeklējuma laikā nemaz nav stāvējuši rindā. Gan iedzīvotājiem, gan aptieku vadītājiem tika lūgts izvērtēt, vai aptiekām būtu lietderīgi pilnveidot klientu apkalpošanu, ieviešot numuriņu sistēmu, līdzīgi kā tas ir bankās. Ja iedzīvotāju vidū šādu ideju kopumā atbalstīja 13%, tad aptieku vadītāju vidū – 27%. 34% aptieku vadītāju neatbalsta numuriņu sistēmas ieviešanu aptiekās, bet 35% norāda, ka tai būtu jābūt brīvprātīgai aptieku izvēlei (skat. 2.1. attēlu). Salīdzinoši pozitīvāk šo ideju vērtē lielo un vidējo ķēžu aptieku vadītāji (skat. 2.2. attēlu), kā arī lielo pilsētu aptieku vadītāji (skat. 2.3. attēlu):

Es redzēju Lietuvas un Igaunijas pieredzi. Viņi kā bankā ņem to taloniņu, aprunājas ar farmaceitu, pārējie gaida uz soliņa vai staigā pa pašapkalpošanās aptieku. Tas būtu varbūt labākais variants. Tad jānodrošina ar personālu, lai būtu pietiekoši daudz farmaceitu, lai neizveidojas lielas rindas, lai cilvēkam nebūtu dienu jāsēž. Bet tas būtu labi, tāpēc ka ir visādi jautājumi, visādas problēmas. Cilvēki grib arī parunāties par tādām intīmām lietām, bet viņi kautrējas, tad viņi vienkārši aiziet un nezina, kā lietot zāles, higiēnas līdzekļus, kopšanas līdzekļus. Mazākām aptiekām varbūt iznāk parunāties ilgāk. Mēs gan arī cenšamies, iespēju robežās, lai cilvēks tomēr saprot, ko viņš nopircis un kā ar to rīkoties. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)

2.1. attēls

Aptieku vadītāju vērtējums par numuriņu sistēmas ieviešanas lietderīgumu aptiekās

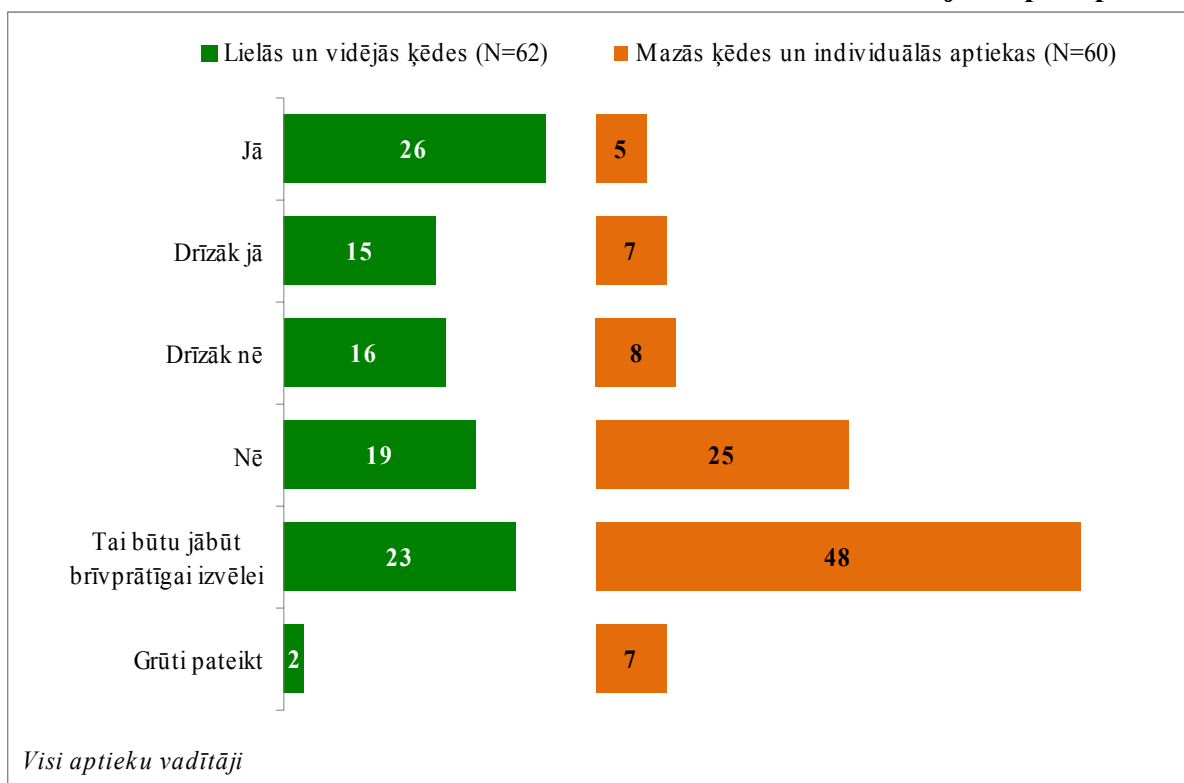
Jautājums: Kā Jūs vērtējat, vai aptiekām būtu lietderīgi pilnveidot klientu apkalpošanu, ieviešot numuriņu sistēmu, līdzīgi kā tas ir bankās?



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

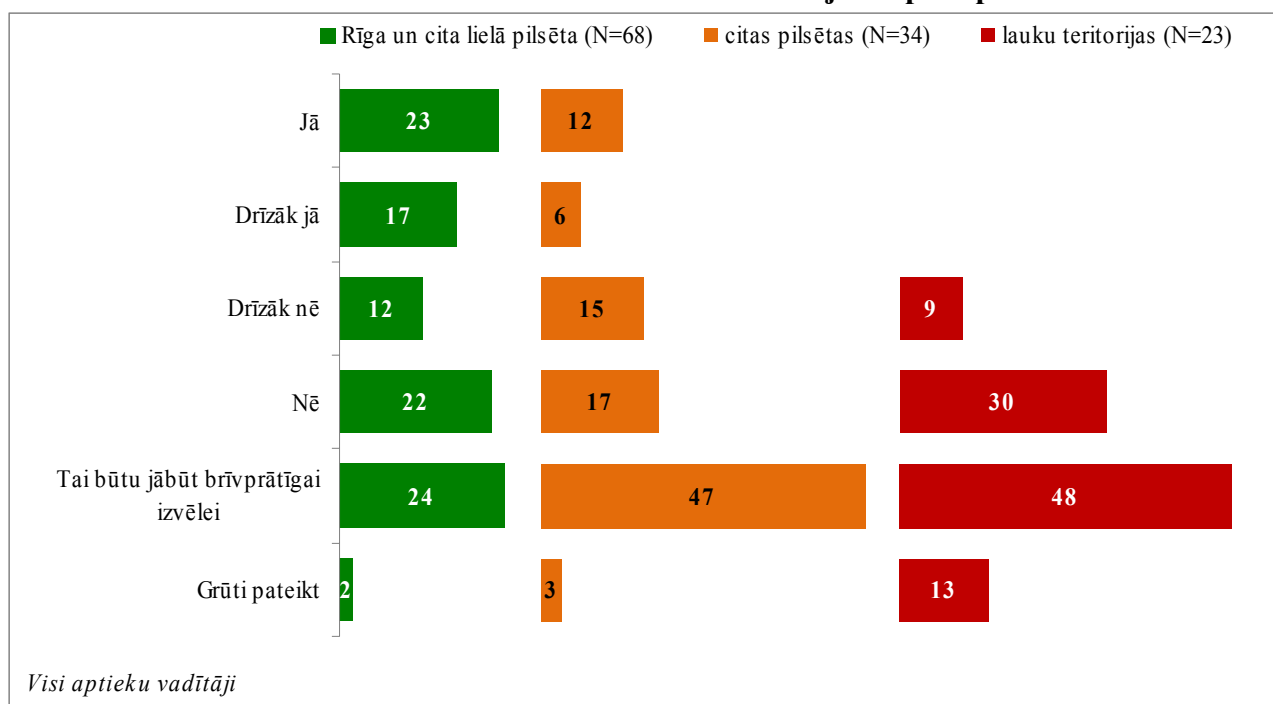
2.2. attēls

Aptieku vadītāju vērtējums par numuriņu sistēmas ieviešanas lietderīgumu aptiekās sadalījumā pēc aptiekas tipa



2.3. attēls

Aptieku vadītāju vērtējums par numuriņu sistēmas ieviešanas lietderīgumu aptiekās sadalījumā pēc aptiekas atrašanās vietas



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Padziļinātās intervijas parāda, ka vienkāršāka un Latvijai piemērotāka pieeja būtu izveidot noteiktas gaidīšanas zonas aptiekās, bez īpašas numuriņu sistēmas, bet ar iezīmētu laukumu, kurā farmaceits pie letes var apkalpot klientu, citiem klientiem nenoklausoties viņu sarunu. Divas no aptieku vadītājiem norādīja arī, ka numuriņu sistēma samazinātu klientam iespēju tikt tieši pie tā farmaceita, pie kura, viņš vēlas:

Esmu redzējusi ārzemēs, kur šī sistēma ir, kur pacients paņem savu numuriņu un mierīgi gaida. Vēl ir redzēta tā vienkāršā metode, kad novelk to dzelteno līniju, lai citi saprot, ka tai nedrīkst kāpt virsū. Pie mums it kā cilvēki ir pieraduši, un neviens neko tādu nav sācis ieviest, bet tā būtu laba prakse. Mēs esam par to domājuši, bet mēs tāpat tiekam galā. Tas arī būtu daudz konfidencialāk, lai otrs klients aiz muguras nestāvētu, neklausītos, ko tam tur stāsta, un neskatītos, kādas zāles tiek pirktas. Tas būtu individuālāk. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Katrs lai dara, kā grib. Mums ir četras darba vietas, tās ir tālu viena no otras. Bet par numuriņiem – mums ir cilvēki, kas vēlas tieši pie šitā farmaceita. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Bankās jau ir vienalga pie kā pieiet, bet te cilvēks grib pie sava farmaceita. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Galvenās aptieku vadītāju iebildes pret numuriņu sistēmu ir saistītas ar to, ka, pirmkārt, cilvēki ir pieraduši pie noteikta veida, kā viņus apkalpo, un varbūt nobīdīsies no tām aptiekām, kurās būs kaut kādas izmaiņas, un uz tām vairs nenāks. Otrkārt, daudzi aptieku vadītāji uzskata, ka tāpat var nodrošināt atbilstošu farmaceitisko aprūpi.

Mēs pat par to esam domājuši, bet domājām, ka varbūt vecie cilvēki samulsīs, nobīdīsies no tās sistēmas un negribēs pie mums nākt. Tā arī neesam tālāk tikuši. Tas arī kaut ko maksā, bet vairāk tāpēc, lai nenobiedētu vecos cilvēkus. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Viens aptiekas vadītājs numuriņu sistēmu vērtē pat kā klientam nedraudzīgu, jo šobrīd cilvēki kuriem ir akūtas veselības problēmas vai grūtnieces tiek apkalpoti bez rindas, bet numuriņu sistēma šādu ārpuskārtas apkalpošanu varētu ierobežot:

*Ja kāda firma, piemēram, tīkls grib, viņi to var darīt. Tomēr domāju, ka nē. Jo tomēr tie ir slimi cilvēki, tās ir grūtnieces un vecāki cilvēki. Šad tad mēs paņemam pa priekšu, palaižam, tomēr tā ētika mums ir tā, ka gluži kā bankā – vienalga, kas tu esi, ja tev ir rinda, tad tu stāvi – tā nevar. **Mēs jau skatāmies, ir cilvēki, kam vienkārši slikti paliek. Neviens jau negaidīts, kamēr slikti paliks un rinda pienāks. Es domāju, ka tas nav jādara.** Ja tā ir liela aptieka, vairākas kases un tur stāv tāda rinda, un visi lien bez rindas, bet es tādu aptieku maz zinu. Vai dēļ viņām tur vajadzētu kaut ko likumā grozīt? Tās aptiekas, ja viņiem to vajadzēs, viņas to izdarīs, bet es neuzskatu, ka tas vajadzīgs. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)*

Rezumējot dažādos viedokļus par numuriņu sistēmas ieviešanas lietderību aptiekās, jāsecina, ka:

- 1) Šāda sistēma noteikti nav nepieciešama un nav piemērota visām aptiekām;
- 2) Šobrīd piemērotāka pieeja būtu izveidot noteiktas gaidīšanas zonas aptiekās, bez īpašas numuriņu sistēmas, bet ar iezīmētu laukumu, kurā farmaceits pie letes var apkalpot klientu, citiem klientiem nenoklausoties viņu sarunu;
- 3) Katrai aptiekai pašai jāizvērtē, vai viņu gadījumā ir aktuāli pilnveidot konsultāciju sniegšanas iespējas, ieviešot iespēju individuāli apkalpot klientu un ieviešot gaidīšanas zonas vai numuriņu sistēmu, vai nē.

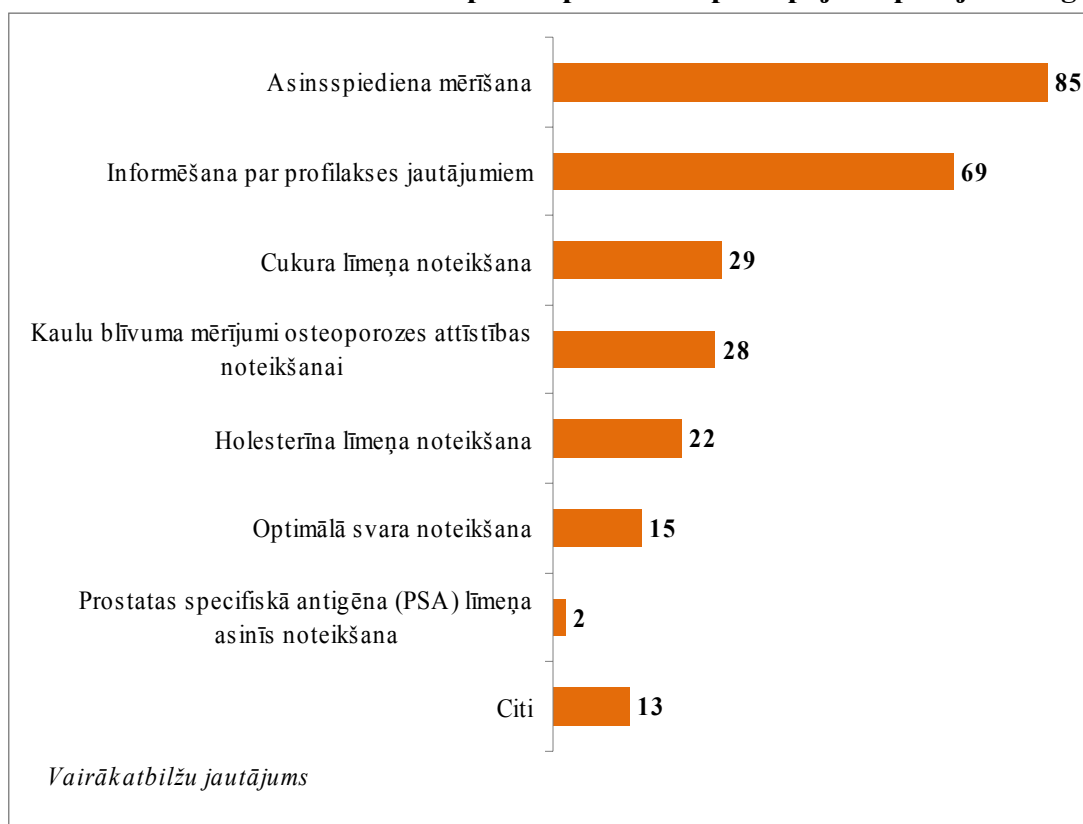
3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

2.3. Dažādu pakalpojumu piedāvājums aptiekās

Aptieku vadītāju kvantitatīvā aptauja parāda, ka no dažādu pakalpojumu klāsta salīdzinoši visbiežāk aptiekās tiek nodrošināta asinsspiediena mērīšana. Šādu pakalpojumu pēdējo divu gadu laikā ir snieguši 85% aptieku (skat. 2.4. attēlu). Otrajā vietā pēc biežuma ir informēšana par profilakses jautājumiem. To ir atzīmējuši 69% aptieku vadītāju. Salīdzinoši biežāk dažādus pakalpojumus sniedz lielo un vidējo ķēžu aptiekās (skat. 2.5. attēlu), kā arī pilsētu aptiekās (skat. 2.6. attēlu). 13% norādījuši, ka sniedz arī citus pakalpojumus. To vidū visbiežāk minētā atbilde ir „zāļu piegāde mājās” (minēts piecas reizes), trīs aptieku vadītāji ir norādījuši pakalpojumu – „acu spiediena mērīšana”, pa vienam minēti arī šādi pakalpojumi – zāļu lietošanas uzraudzība, streptakoku noteikšana, stomas slimnieku konsultācija, alkohola daudzuma izelpojamā gaisā noteikšana.

2.4. attēls

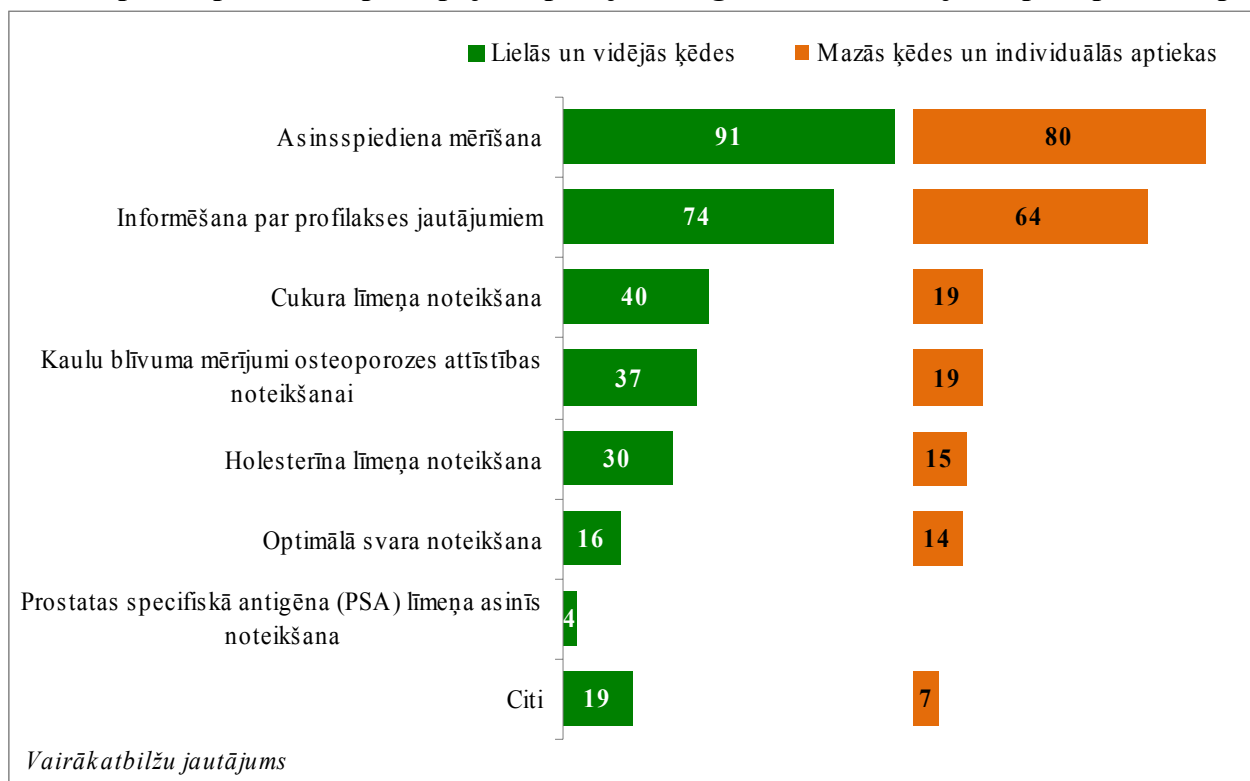
Aptieku piedāvātie pakalpojumi pēdējo divu gadu laikā



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

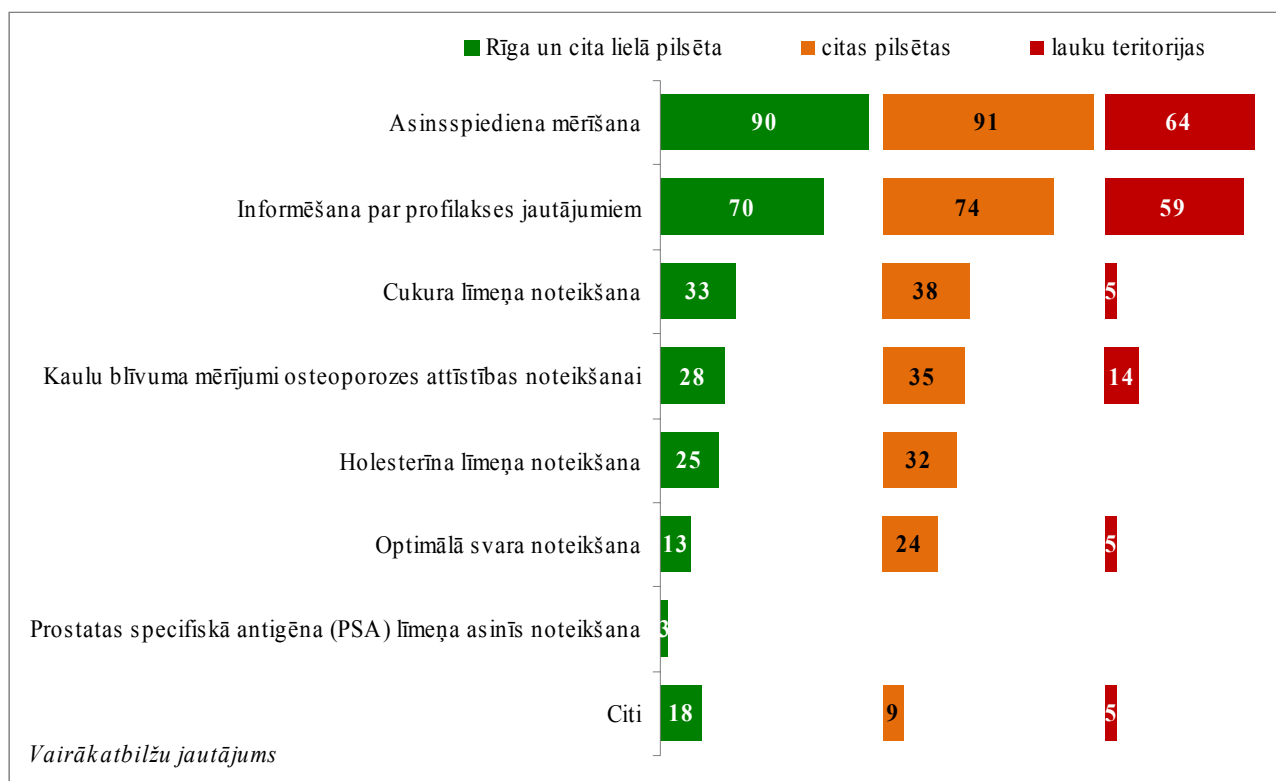
2.5. attēls

Aptieku piedāvātie pakalpojumi pēdējo divu gadu laikā sadalījumā pēc aptiekas tipa



2.6. attēls

Aptieku piedāvātie pakalpojumi pēdējo divu gadu laikā sadalījumā pēc aptiekas atrašanās vietas



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Padziļinātās intervijas ar aptieku vadītājiem parāda, ka aptieku vadītāju vidū ir ļoti atšķirīgi viedokļi par pakalpojumu piedāvāšanas iespējām un lietderību aptiekās. Ir aptieku vadītāji, kas ļoti apzinīgi un ar lielu atbildību izturas pret šādu pakalpojumu sniegšanu. Gadījumos, kad tiek organizētas ekspresdiagnostikas pakalpojumu sniegšanas kampaņas, tiek brīdināti atbilstošie ārsti:

Tikai kampaņveidīgi. Mēs vienmēr par to pabrīdinām ārstus, lai viņi zina, ka pacienti var nākt. Mums tā mērķauditorija jau nav viņu pacienti. Ir daudz cilvēku, kas lepojas ar to, ka pie ārsta neiet, ka nekas nekaiš, ka analīzes nav 10 gadus taisītas un ka ārstu vispār nav redzējis. Tieši šādi klienti ir mūsu mērķauditorija, kuriem mēs ļoti daudz ko atklājam. Mēs dodam to informāciju un ceram, ka viņi arī aiziet pie ārsta un konsultējas. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Dažas aptiekas izmanto dažādu pakalpojumu piedāvāšanu, lai pievilinātu klientus, bet citas atkal mērķtiecīgi norobežojas no ekspresdiagnostikas pakalpojumu sniegšanas, jo uzskata, ka aptiekas tos neveic pietiekoši kvalificēti vai to ir grūti apvienot ar zāļu izsniegšanu un farmaceitisko konsultāciju sniegšanu:

Stāv cilvēki rindā pēc zālēm, un nav laika mērīt asinsspiedienu. (..) Ir bijis – izmēra, un tad uziet augšā pie ārsta, un rezultāts atšķiras, un tad saka, ka tur neriktīgi izmērīts. Nav mums vajadzības ar pakalpojumiem cilvēkus piesaistīt. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Jāatzīmē, ka šobrīd ekspresdiagnostikas pakalpojumu sniegšana aptiekās nav normatīvi regulēta. Informācija Veselības inspekcijas mājas lapā liek uzskatīt, ka ekspresdiagnostikas pakalpojumu sniegšana aptiekās nav aptiekai atbilstošs darbības veids un nav atļauta: „Veselības inspekcija informē, ka ar ārstniecību (tajā skaitā – diagnostiku, kas ir ārstniecības sastāvdaļa) drīkst nodarboties tikai ārstniecības iestādē. Aptieku telpās ārstu konsultācijas un diagnostisko mērījumu veikšana nav pieļaujama. Arī profilakses un veselību veicinoši pasākumi ir veicami, stingri ievērojot normatīvo aktu prasības gan attiecībā uz ārstniecības pakalpojumu sniegšanas vietu, gan attiecībā uz apstiprinātu medicīnisko tehnoloģiju, gan arī attiecībā uz medicīniskās ierīces likumīgu ievietošanu tirgū. (..) Licencētās aptiekas telpas izmanto tikai farmaceitiskās aprūpes nodrošināšanai atbilstoši licences lietā esošajam aptiekas telpu plānam un atbilstoši aptiekas vai aptiekas filiāles iekšējās darba kārtības noteikumos noteiktajiem telpu izmantošanas nosacījumiem³. Viena no aptieku vadītājiem attiecībā uz ekspresdiagnostikas pakalpojumu sniegšanu aptiekās norāda, ka:

Nav aizliegts, bet nav arī atļauts. Mēs to darām, bet mūsu valstī jau netiek pietiekoši novērtēts, ka aptiekās ir pieejamākais speciālists, pie kura griezties. Pie mums ļoti bieži nāk pirms ārsta. Mums gandrīz vai ir jāpierunā tas pacients, lai obligāti iet pie ārsta. Vairākas reizes esam zvanījuši ātrajiem, ja ir steidzams gadījums. Tagad to diennakts aptieku ir vairāk, bet pa nakti tie gadījumi ir ļoti dažādi. Lielākoties kaut kas ir ar bērniem – temperatūras vai zobs sāp. Nu tādas lietas, kuras līdz rītam nevar izturēt. Mūsu valstī liekas, ka tas ir normāli, ka mēs to darām, bet mēs īstenībā to darām par velti. Par to profilaksi arī mēs visu laiku stāstām. Mēs pierunājam tos pacientus, lai iet pie ārsta, un pēc tam viņi nāk atpakaļ un pasakās mums, jo izrādās, ka tur ir bijis tas un tas, bet citādi viņi tur dzer tos Coldrex, nezina, cik ilgi, un ielaiž bronhītus un plaušu karsoņus. (Aptiekas vadītāja reģionā)

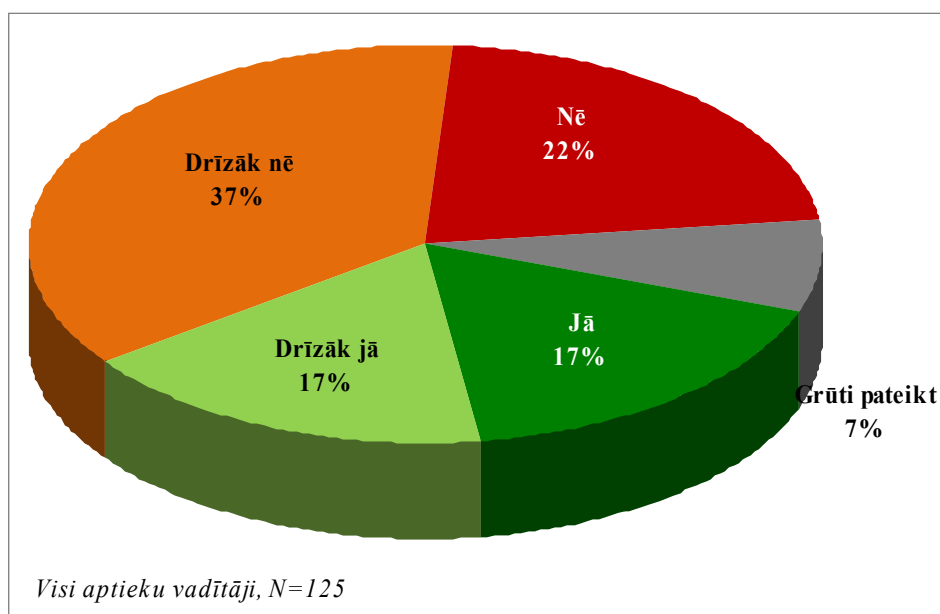
³ Veselības inspekcijas mājas lapa. <http://www.vi.gov.lv/lv/farmacija/zalu-izplatisana/za/medicinskie-pakalpojumi-aptiekas> Skatīts 10.08.2012.

2.4. Iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā

Aptieku vadītāju kvantitatīvajā aptaujā tika uzdots jautājums „Kā Jūs vērtējat, vai ir pamatoti aptiekas iesaistīt primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā vairāk, nekā tas jau šobrīd notiek?”. Aptaujas rezultāti parāda, ka vairāk kā puse aptiekas vadītāju – 58% – uzskata, ka aptiekas nav pamatoti iesaistīt primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā vairāk, nekā tas jau šobrīd notiek (skat. 2.7. attēlu). Pozitīvu viedokli par aptieku iesaistīšanu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā pauda 34% aptieku vadītāju, bet 8% bija grūti atbildēt uz šo jautājumu. Salīdzinoši nedaudz biežāk pozitīvu viedokli šajā jautājumā pauda lielo un vidējo ķēžu aptiekas (skat. 2.8. attēlu), bet negatīvu viedokli – lauku aptiekas (skat. 2.9. attēlu).

2.7. attēls

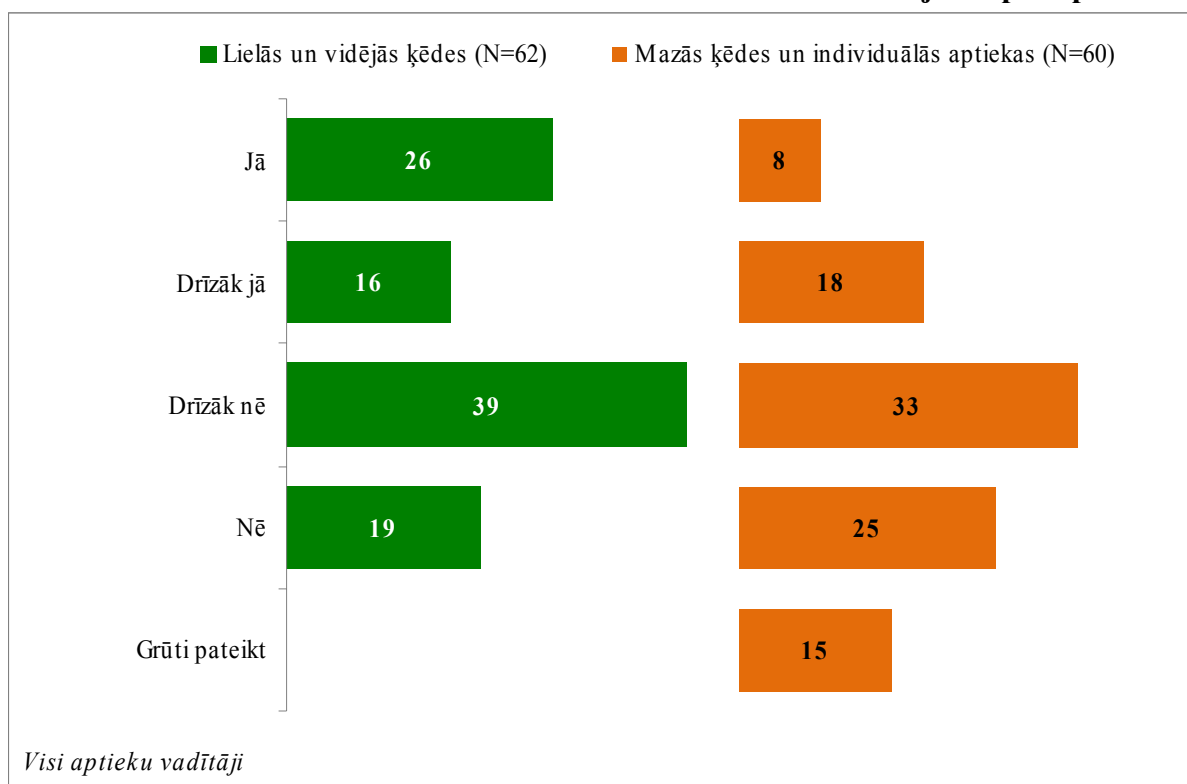
Viedoklis par aptieku lielāku iesaistīšanu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

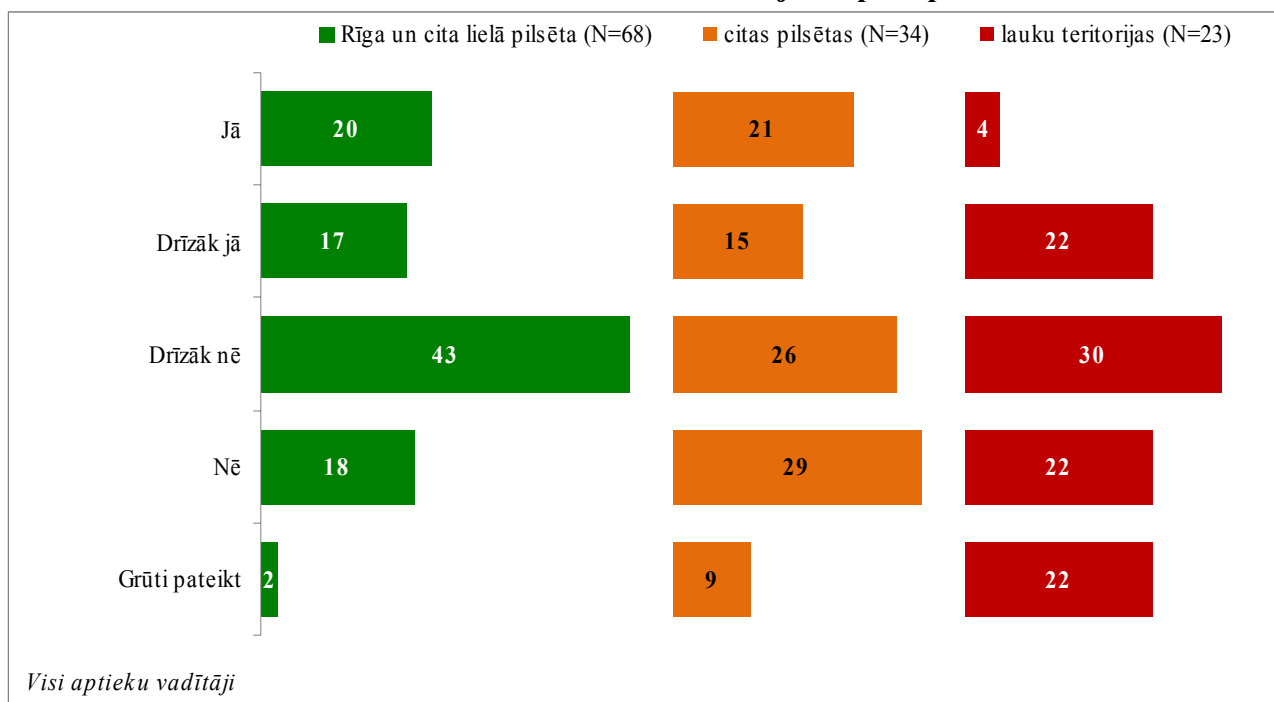
2.8. attēls

Viedoklis par aptieku lielāku iesaistīšanu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā sadalījumā pēc aptiekas tipa



2.9. attēls

Viedoklis par aptieku lielāku iesaistīšanu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā sadalījumā pēc aptiekas atrašanās vietas



3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Uz jautājumu, kādus vēl primārās veselības aprūpes pakalpojumus, Jūsaprāt, Jūsu aptieka varētu sniegt, daudzi aptieku vadītāji atbild, ka nekādus. Visbiežāk minētais pamatojums ir: aptieka atrodas veselības aprūpes iestādē, kur atbilstošie pakalpojumi jau tiek nodrošināti un nav nepieciešams tos sniegt aptiekā.

Daži aptiekas vadītāji arī norāda, ka „viss iespējamais jau tiek sniegts” vai „farmaceitam ir farmaceita darbs un pienākumi. Primāro veselības aprūpi profesionāli ir medmāsai poliklīnikā”, „papildus izmeklējumi ir medicīnu kompetencē”.

Tie aptiekas vadītāji, kas saredz iespējas paplašināt aptiekas darbu un iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanā, uzskata, ka viņu aptiekas varētu sniegt šādus pakalpojumus:

- 1) No to pakalpojumu loka, kas jau tagad noteiktās aptiekās regulāri vai kampaņveidīgi tiek sniegti: cukura līmeņa noteikšana, holesterīna līmeņa noteikšana, kaulu blīvumu mērījumi, optimālā svara noteikšana, zāļu piegāde uz mājām, informēt iedzīvotājus par veselīgu dzīves veidu, klientu konsultēšana ārstnieciskās kosmētikas jautājumos.
- 2) No to pakalpojumu loka, kas šobrīd netiek piedāvāti: vakcinācija, intramuskulārās injekcijas, sekot līdzi hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem.

Tie aptieku vadītāji, kas saredz, ka aptiekas varētu vairāk iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanā, uzsver, pirmkārt, ka tā ir pieeja, kas nāk no Eiropas un attīstījās līdz ar ES projektiem; otrkārt, ielaistas slimības ir problēma Latvijā, un būtu jādoma, kā veicināt laicīgu dažādu saslimšanu diagnostiku, bet, treškārt, primārās diagnostikas veikšanā aptiekas ir pieejamākas un arī pakalpojums aptiekās (piemēram, asinsspiediena mērīšana) ir salīdzinoši lētāks nekā vizīte pie ārsta.

Vajag attīstīt, jo tas nāk no Eiropas. Ar neatkarības iegūšanu mēs sākām iet Eiropā un skatījāmies, ko dara Eiropas aptiekas un kā tur notiek šī aprūpe. Latvijā tas viss sākās ar sirds projektu. Mēs sākām mērīt asinsspiedienu aptiekās. Tas bija pirmais, ko aptiekas sāka darīt. Tad bija diabētu projekts, lai diabētiķi var nokontrolēt cukuru. Mums ir jāiet uz to, ka esam veselības aprūpes sastāvdaļa, nevis, kā mēs tagad esam, mazumtirgotāji un tirgotāji vai komersanti. Mums vajadzētu būt veselības aprūpes posmam. Pie tā veselības aprūpes modeļa, kāds ir šobrīd valstī, tas kļūst arvien svarīgāk. Mūsu aptiekas skatījumā, ja cilvēks atnāk, un mēs viņam varam veikt šo skrīningu un primāro diagnostiku, tad tā jau ir tā pacienta aprūpe un uzraudzība. Ja viņš ir sirds slimnieks, tad viņam ir regulāri jāpārbauda spiediens, bet ne visi var to paši. Šobrīd viņi iet pie ārsta, bet tas nav iespējams aiziet pie ģimenes ārsta katru dienu. Tas nozīmē, ka viņam tas ir kaut kur jādara. Aptieka būtu vistuvākais, visreālākais un vispareizākais variants, un arī vislētākais, jo par velti nenotiek nekas, bet par pārdesmit santīmiem viņš to var izdarīt. (Aptieku menedžere, Rīga)

Jā, kaut kas šajā jomā ir jādara. Es nezinu, vai tas ir jādara caur aptiekām. Ir liela problēma, ka laikus diagnosticēt kaut kādu saslimšanu cilvēkiem tagad pašreizējos apstākļos nav iespējams. Ja cilvēks pats neaiziet pie ārsta, tad nav iespējams. Ja viņš vismaz aiziet uz aptieku un paprasa kaut ko, tad mēs kaut ko jau varam sākt darīt viņa labā. (Aptiekas vadītāja reģionā, lielo ķēžu pārstāve)

Tās visas ekspresanalīzes, viņas jau kaut ko parāda, varbūt viņas nav tik precīzas, bet parāda to tendenci, vai cilvēkam tomēr jāiet pie daktera skatīties, kas ar viņu notiek vai viss kārtībā. Lieku reizi vienkārši cilvēki pakontrolē savu veselību. Man liekas, ka tas ļoti labi. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)

Tomēr, lai attīstītu primārās diagnostikas vai kādus citus pakalpojumus aptiekās, pirmkārt, ir nepieciešams izstrādāt un apstiprināt noteiktus kvalitātes standartus vai nosacījumus, kā šie pakalpojumi var tikt veikti un kāds aprīkojums ir jāizmanto. Tie varētu tikt iekļauti farmaceitiskās aprūpes standartā.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Ir jāizveido farmaceitiskās aprūpes standarts, jo visi tie pakalpojumi, ko aptiekā sniedz, tā ir farmaceitiskā aprūpe. Tur ietilpst gan konsultācijas, gan sabiedrības veselības dažādi pasākumi, ko aptieka var darīt, gan slimību profilakses, gan veselīga dzīvesveida propagandēšana, vienu vārdu sakot, viss tas, ko faktiski arī šobrīd aptiekā farmaceits dara. Vairāk gan tā kampaņveidīgi, bet ir arī tādas lietas, kas tiek pastāvīgi darītas. Šajā standartā pilnīgi noteikti ir jāapraksta, kādi var būt tie pakalpojumi, kurus farmaceitam ir tiesības sniegt. Ir jādefinē, pie kādiem nosacījumiem, kādus pakalpojumus aptieka drīkst veikt, kādam jābūt aprīkojumam un farmaceita izglītībai. Tā ir obligāta prasība, ka viņam jāiziet kaut kādi papildu kursi, un viņam ir kaut kāda apliecība tajā aptiekā pie sienas, kas to apstiprina. (Latvijas Farmaceitu biedrība)

Tas viss ir jādara pareizi un kvalitatīvi. Tā nevar kļūt par formālu darbību. Šobrīd jau aptiekā notiek tik daudz visādu mērījumu, ka kļūst jau par traku – kaulu blīvums tiek noteikts, matu un ādas tips, nervu jutīgums utt. (..) Mēs to varam darīt. Ja ir pieprasījums, ir piedāvājums. Ja aptieka kļūst par vietu, kur vesela farmaceitiskā aprūpes sadaļa ir šo hronisko pacientu regulāra uzraudzība un nekas vairāk, jo, ja viņam tas cukura vai spiediena līmenis tuvojas kritiskajam, mēs viņu sūtām pie ārsta, tad tas ir ļoti labs monitorings, ko farmaceits var un viņam vajag darīt. (Aptieku menedžere, Rīga)

Vajag lielākas prasības uzlikt visādām ekspresdiagnostikām, visādām tādām lietām, lai iespringst vairāk. Lai nodrošinātu drošu pakalpojumu. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Vajadzētu tos pakalpojumus kaut kā normāli definēt, ko mēs varētu darīt. Nākošais posms būtu, kā tas ir jādara, jo tagad, piemēram, mēs asinsspiedienu mērām, bet ārsti saka, ka nedrīkst, klientam stāvēt, mērīt asinsspiedienu. Vajag kādu skaidrību, jo šobrīd mēs kaut ko darām, bet nezinām, vai tas rādītājs ir precīzs. Otrs jautājums ir par vakcināciju aptiekās. Bet tad arī ir jābūt normālām prasībām, kādai telpai ir jābūt un kas to īsti darīs – vai farmaceits, kas ir speciāli apmācīts, vai medmāsa? (Aptiekas vadītāja reģionā)

Otrkārt, ir jādomā, kā motivēt aptiekas nodarboties ar šādu pakalpojumu sniegšanu, jo šobrīd aptiekas sniegt papildus pakalpojumus ierobežo to finansiālā situācija. Aptiekas nevar atļauties algot papildu darbiniekus, lai nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu aptiekās, tāpat arī daudzi aptieku vadītāji atzīst, ka viņu iespējas attīstīt kādus pakalpojumus ierobežo aptieku telpas, kurās nav iespējams ieplānot atsevišķu kabinetu procedūru vai ekspresdiagnostikas veikšanai.

Šobrīd aptiekas nevar atļauties liekus štatus. Mums sevi ir jāatpelnā. Mums jau valsts neko nedod, tikai prasa. Līdz ar to, lai mēs šādā veidā veiktu aprūpi, mums ir jābūt daudz lielākam personālam. Mēs jau zālē varam izmērīt to spiedienu, bet varbūt tikmēr divi cilvēki jau gaida, lai nopirktu tās zāles. Mēs jau visādi to risinām, bet tam būtu jābūt drusku labākā līmenī. (Aptieku menedžere, Rīga)

Tas nozīmē, ka te būs vairāk tādi izglītojoši pasākumi, kaut kādas ekspresdiagnostikas. Ja cilvēkiem būs par to interese, gan jau, ka tas varētu būt noderīgi, bet tad ir jāņem darbinieki klāt. Tādā situācijā kā tagad, mēs to nevaram nodrošināt. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)

Ja aptieka tiktu pielīdzināta medicīnas iestādei, un farmaceitam maksātu par katru medicīnisko manipulāciju, ko viņš veic. Tā, kā tas ir ārzemēs. Piemēram, izmēra cukuru, holesterīnu, asinsspiedienu, aprunājas, sniedz konsultāciju. Nu, velta vismaz 10-15 minūtes laika tam cilvēkam. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Savukārt, tie aptieku vadītāji, kas ir skeptiski noskaņoti par primārās veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanu aptiekā, uzsver, ka farmaceiti nav ārsti, tādēļ farmaceitiem nevajadzētu nodarboties ar diagnozes uzstādīšanu, bet ārstiem nevajadzētu izplatīt zāles.

Lai ārsti dara savu darbu, un aptiekas - savu. Tomēr nevajag īpaši jaukties viens otra lauciņā. Tāpat, kā es uzskatu, ka ārsti nedrīkst izplatīt medikamentus, tāpat es uzskatu, ka aptiekām nebūtu diagnozes jāuzstāda. (Aptiekas vadītāja reģionā)

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Es domāju, ka kompetences robežās to visu jādara. Ja es uzņemšos ārstēt cilvēku, tas arī nebūs pareizi. (Aptiekas vadītāja Rīgā, lielo ķēžu pārstāve)

Viens no pakalpojumiem, ko aptiekas varētu sniegt, aptieku vadītāju vērtējumā, ir sekošana līdz hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem, samazinot noteiktu pacientu grupu nepieciešamību tik bieži apmeklēt ārstus. Tomēr šāda pakalpojuma konceptuāla ieviešana ir saistīta ar izmaiņām ļoti daudzos normatīvajos dokumentos, kā arī ar e-receptes projekta ieviešanas nepieciešamību, lai nodrošinātu ārstam un farmaceitam pieejamu vienotu klientu datu bāzi:

Varētu sekot līdz hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem, bet tad ir klientu datu bāze kopā ar ārstu jāveido. Tas ir tas, kas tiek veidots sakarā ar e-recepti, kur ir klientu datubāze, kur ir iekšā dati par to, ko klients lieto un kā viņš lieto. Līdz ar to visi hroniskie slimnieciņi, dodas pie ārsta varbūt reizi gadā. Tā tas daudzās valstīs notiek. Pārējā laikā viņam ir uzraudzība, kuru veic farmaceits – pagarina noteiktu zāļu lietošanas termiņu. Bet tās visas ir tik grandiozas izmaiņas likumdošanā, ka tur ir pilnīgi viss jāmaina – receptu izsniegšanas noteikumi... To tā tik vienkārši nevar izdarīt, bet mēs līdz tam nonāksim agri vai vēlu, vai ārsti to grib vai negrib. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Daudzi aptieku vadītāji atzīst, ka aptieka ļoti labi varētu nodrošināt dažādas vakcinācijas, un, ja adekvāti darbotos e-veselības projekts, tas atslogotu ārstu darbu.

Visādas vakcinācijas aptieka varētu mierīgi veikt, lai cilvēkam nav jāiet kaut kur nebūt. Aptiekā mierīgi varētu būt kabinets. Kartiņas, ja ir kaut kur virtuālajā datu bāzē, tad ar to pietiek, lai iereģistrētu, ka tam un tam ir veikta tāda un tāda vakcīna. Ārsts arī to redzētu, ārsts varētu vairāk nodarboties tiešām ar cilvēku konsultēšanu, ārstēšanu, nevis simt-un-vienu papīru aizpildīšanu. (Aptiekas vadītāja reģionā)

Ieteikumi:

- 1) Lai aptiekas iesaistītu atsevišķu primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā, nepieciešams izstrādāt nosacījumus, kā šos pakalpojumus drīkst sniegt. Tas attiecas gan uz pakalpojumiem, kas šobrīd aptiekās jau tiek piedāvāti (asisnsspiediena, cukura līmeņa holesterīna mērīšana u.c.), gan arī uz pakalpojumiem, ko aptiekas potenciāli varētu piedāvāt (vakcinācija, intramuskulārās injekcijas, sekošana līdz hronisko pacientu zāļu lietošanas laikiem u.c.).
- 2) Lai motivētu aptiekas sniegt šādus pakalpojumus, normatīvajā regulējumā ir jāparedz veids, kā aptieku personāls tiek atalgots par šādu pakalpojumu sniegšanu.

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

1. Pielikums. Aptieku aptaujas apraksts

Aptieku vadītāju kvantitatīvajā aptaujā tika aptaujāti **125 aptieku vadītāji**, kas ir 16% no kopējā Latvijā licenzēto aptieku skaita – 780 aptiekām (licencēto aptieku datu bāze 26.03.2012., neieskaitot slēgta tipa aptiekas).

Aptieku izlases veikšanā tika ņemti vērā šādi rādītāji: apdzīvotās vietas tips, reģions, aptiekas tips, speciālās darbības veidi/ pakalpojumi. Aptaujas izlases metode – kvotu izlase. Aptaujas metode – telefonintervijas, kombinējot ar e-pasta aptauju. Kopumā aptaujas izlase reprezentē aptiekas sadalījumā pa reģioniem, aptieku īpašnieku tipa, apdzīvotās vietas un speciālās darbības veidiem. Atbilstoši kopējam aptieku sadalījumam kvantitatīvajā aptieku aptaujā ir iekļautas lielās ķēdes: AS “SENTOR FARM APTIEKAS” (26 aptiekas), SIA “Hansa Pharma” aptiekas (9 aptiekas), SIA “A Aptiekas” (8 aptiekas), SIA „EUROAPTIEKA FARMACIJA” aptiekas (5 aptiekas), SIA “BALTFARM” aptiekas (3 aptiekas), SIA “ILMAS APTIEKA” (3 aptiekas), kā arī citas vidējo ķēžu (9 aptiekas) un mazo ķēžu aptiekas (15 aptiekas) un 47 individuālās aptiekas.

Aptaujas veikšanas laiks: 2012.gada aprīlis – maijs.

Plānotās izlases raksturojums pēc apdzīvotās vietas tipa		Skaits kopumā	% pret kopējo aptieku skaitu	Plānotā izlase (aptieku skaits)	Sasniegtā izlase (aptieku skaits)
	Rīga	267	34	43	44
	Cita lielā pilsēta	164	21	26	24
	Bijušais rajona centrs	105	13	17	17
	Cita pilsēta	106	14	17	17
	Lauku teritorija	138	18	22	23
		780	100	125	125
Plānotās izlases raksturojums pēc reģiona		Skaits kopumā	% pret kopējo aptieku skaitu	Plānotā izlase (aptieku skaits)	Sasniegtā izlase (aptieku skaits)
	Rīga	267	34	43	44
	Pierīgas reģions	123	16	20	19
	Vidzemes reģions	91	12	15	15
	Kurzemes reģions	94	12	15	15
	Zemgales reģions	90	12	14	14
	Latgales reģions	115	15	18	18
		780	100	125	125
Plānotās izlases raksturojums pēc aptiekas veida		Skaits kopumā	% pret kopējo aptieku skaitu	Plānotā izlase (aptieku skaits)	Sasniegtā izlase (aptieku skaits)
	Lielās ķēdes (16 un vairāk aptieku)	336	43	54	54
	Vidējās ķēdes (4-15 aptiekas)	55	7	9	9
	Mazās ķēdes (2-3 aptiekas)	110	14	17	15
	Individuālās aptiekas	279	36	45	47
		780	100	125	125

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

Speciālās darbības veidi/ pakalpojumi	Skaits kopumā	% pret kopējo aptieku skaitu	Plānotā izlase (aptieku skaits)	Sasniegtā izlase (aptieku skaits)
P – psihotropo zāļu izplatīšana;	770	99	123	123
Pv – psihotropo vielu izplatīšana;	121	16	19	19
N – narkotisko un tām pielīdzināto psihotropo zāļu izplatīšana;	275	35	44	47
Nv – narkotisko un tām pielīdzināto psihotropo vielu izplatīšana;	67	9	11	9
I – zāļu izgatavošana aptiekā	249	32	40	42
D – Diennakts dežūra	22	3	3	4

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

2. Pielikums. Kopējais aptieku – pētījuma dalībnieku saraksts (N=204)

Nr.	Aptiekas īpašnieks	Aptiekas nosaukums	Apdzīvota vieta	Aptiekas adrese
1.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 15	Rīga	Audēju iela 16
2.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 23	Rīga	Brīvības iela 38-1
3.	SIA "METRAS APTIEKA"	Mētras aptieka	Rīga	Bruņinieku iela 22
4.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Brīvības aptieka	Rīga	Brīvības iela 90
5.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 57	Rīga	Kurzemes prospekts 1A
6.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Kamēlijas aptieka	Rīga	Brīvības iela 74-26
7.	SIA "HOMEOPĀTIJA"	Homeopātiskā aptieka	Rīga	Skolas iela 14
8.	SIA "Traumu aptieka"	aptieka "Rita"	Rīga	Lāčplēša iela 24
9.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Mēness aptieka - 7	Rīga	Hipokrāta iela 4
10.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 27	Rīga	Tallinas iela 57B
11.	SIA "SAULES APTIEKA"	Saules aptieka -10	Rīga	Brīvības iela 68
12.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka - 20	Rīga	Anņiņmuižas bulvāris 40A
13.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 33	Rīga	Gertrūdes iela 54
14.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 36	Rīga	Rencēnu iela 1
15.	SIA "TUTO"	Nordeķu aptieka	Rīga	Slokas iela 74-1
16.	Ražošanas komercfirma "BALTFARM" SIA	aptieka "Ruses plus"	Rīga	Maskavas iela 250 E
17.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 41	Rīga	Mūkusalas iela 71
18.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Sentor Anņiņmuižas aptieka	Rīga	Anņiņmuižas bulvāris 85
19.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka 19	Rīga	Slokas iela 161
20.	SIA "Kalnciema aptieka"	aptieka	Rīga	Kalnciema iela 41
21.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 60	Rīga	Maskavas iela 185
22.	SIA „Elpa aptiekas"	aptieka "Elpa-1"	Rīga	Maskavas iela 220B
23.	SIA "ILMAS APTIEKA"	Ilmas aptieka-8	Rīga	Dzelzavas iela 74
24.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Ķengaraga aptieka	Rīga	Maskavas iela 250A
25.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Jūlija aptieka	Rīga	Andreja Saharova iela 2
26.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Prūšu aptieka	Rīga	Prūšu iela 25
27.	SIA "Farma Balt Aptieka"	aptieka "Pļavnieki"	Rīga	Andreja Saharova iela 16
28.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -10	Rīga	Meldru iela 1A
29.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Sentor aptieka - 16	Rīga	Maskavas iela 256B
30.	SIA "Farma Balt Aptieka"	Krasta aptieka	Rīga	Maskavas iela 241
31.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -21	Rīga	Vienības gatve 113
32.	Ražošanas komercfirma "BALTFARM" SIA	Pavasara aptieka	Rīga	Lubānas iela 117

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

33.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 15	Rīga	Gogoļa iela 11
34.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 58	Rīga	Stirnu iela 26
35.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Sentor aptieka - 26	Rīga	Riepnieku iela 2
36.	SIA "Astras aptieka"	aptieka	Rīga	Augusta Deglava iela 67
37.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -6	Rīga	Andreja Saharova iela 20A
38.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 13	Rīga	Ūnijas iela 52/1
39.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 22	Rīga	Brīvības gatve 372
40.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 48	Rīga	Stirnu iela 39
41.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 17	Rīga	Skolas iela 30
42.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Biķeru aptieka	Rīga	Biķernieku iela 67
43.	SIA "Sabiedrības "Ars" Aptieka"	aptieka	Rīga	Skolas iela 5
44.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Purvciema aptieka	Rīga	Ilūkstes iela 40
45.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -29	Rīga	Andreja Saharova iela 21
46.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 5	Rīga	Anniņmuižas bulvāris 90
47.	Ražošanas komercfirma "BALTFARM" SIA	aptieka "Ķirši"	Rīga	Juglas iela 15
48.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 5	Rīga	Dzelzavas iela 78
49.	SIA "ILMAS APTIEKA"	Ilmas aptieka 20	Rīga	Celmu iela 3
50.	SIA "ĶENGURA APTIEKA"	aptieka	Rīga	Juglas iela 45
51.	SIA „Āgenskalna aptieka”	aptieka	Rīga	Baložu iela 28-3
52.	SIA "Farma Balt Aptieka"	Paula Stradiņa aptieka	Rīga	Pilsonu iela 13
53.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Pārdaugavas aptieka	Rīga	Vienības gatve 45
54.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 11	Rīga	Vienības gatve 95
55.	SIA "ILMAS APTIEKA"	Ilmas aptieka -2	Rīga	Tēriņu iela 56
56.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 20	Rīga	Lielirbes iela 29
57.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Miera aptieka	Rīga	Miera iela 91
58.	Ražošanas komercfirma "BALTFARM" SIA	Skuju aptieka	Rīga	Skuju iela 6A
59.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 19	Rīga	Maskavas iela 400
60.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 59	Rīga	Katrīnas dambis 3
61.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 57	Aizkraukles novads	Skolas iela 6, Aizkraukle
62.	SIA "IVINA"	aptieka	Aizkraukles novads	Jaunceltnes iela 40, Aizkraukle
63.	SIA "Lera"	Helēnas aptieka	Aknīstes novads	Skolas iela 17, Aknīste
64.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Alojas aptieka	Alojas novads	Jūras iela 16, Aloja
65.	SIA "MB FARM"	Alsungas aptieka	Alsungas novads	Pils iela 8, Alsunga
66.	SIA "APTIEKA VIOLA"	Aptieka	Alūksnes novads	Tirgotāju iela 9, Alūksne

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

67.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Mēness aptieka -8	Alūksnes novads	Pils iela 27A, Alūksne
68.	IK "MĀLUPES APTIEKA"	aptieka	Alūksnes novads	"Zīlītes", Mālupe, Mārupes pagasts
69.	IK "ZELTIŅU APTIEKA"	aptieka	Alūksnes novads	"Aptieka", Zeltiņu pagasts
70.	SIA "CERĪBA A.G."	Nītaures aptieka	Amatas novads	"Strautiņi", Nītaure, Nītaures pagasts
71.	SIA "APES APTIEKA"	Apes aptieka	Apes novads	Pasta iela 6, Ape, Apes novads
72.	SIA "TRAPENES APTIEKA"	Trapenes aptieka	Apes novads	"Zālāji", Trapene, Trapenes pagasts
73.	SIA "AUCES APTIEKA"	Auces Centra aptieka	Auces novads	Aspazijas laukums 4, Auce
74.	SIA "ILMAS APTIEKA"	Ilmas aptieka 18	Ādažu novads	Rīgas gatve 5, Ādaži
75.	SIA "FARMA - SANTA"	Pinku aptieka	Babītes novads	Jūrmalas iela 14, Piņķi
76.	SIA "BALDONES APTIEKA"	Aptieka	Baldones novads	Daugavas iela 22, Baldone
77.	SIA "LIEPA UN GAILĪTE"	Gailu aptieka	Baldones novads	Rīgas iela 50, Baldone
78.	IK "APTIEKA BALTINAVA"	Aptieka	Baltinavas novads	Kārsavas iela 11, Baltinava
79.	SIA "BALVU APTIEKA"	Aptieka	Balvu novads	Bērzpils iela 12, Balvi
80.	Balvu rajona I.Studentes IU "TILŽAS APTIEKA"	Aptieka	Balvu novads	Brīvības iela 55, Tilža, Tilžas pagasts
81.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Rātsnama aptieka	Bauskas novads	Zaļā iela 11, Bauska
82.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Bauzes aptieka	Bauskas novads	Salatu iela 9A, Bauska
83.	SIA "MŪSAS APTIEKA"	Aptieka	Bauskas novads	Dārza iela 12A, Bauska
84.	IK "TRIKĀTAS APTIEKA"	Aptieka	Beverīnas novads	"Jaunveikals", Trikāta, Trikātas pagasts
85.	SIA aptieka "AUZARĀJI"	Aptieka	Carnikavas novads	Atpūtas iela 1, Carnikava
86.	SIA "ZĀLES"	Cēsu Centra aptieka	Cēsu novads	Vienības laukums 2A, Cēsis
87.	SIA "CESU SAULES APTIEKA"	aptieka "Gaisma"	Cēsu novads	Uzvaras bulvāris 16, Cēsis
88.	SIA "Cesvaines aptieka"	Aptieka	Cesvaines novads	Augusta Saulieša iela 12, Cesvaine
89.	SIA "BRUTUSS"	Aptieka	Cesvaines novads	Rīgas iela 7, Cesvaine
90.	IK "CIBLAS APTIEKA"	Aptieka	Ciblas novads	Cibla, Ciblas pagasts
91.	IK "IRĒNA R"	Pušmucovas aptieka	Ciblas novads	„Īrisi”, Pušmucova, Pušmucovas pagasts

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

92.	IK "Ezernieku aptieka"	Aptieka	Dagdas novads	Ezernieki, Ezernieku pagasts
93.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 8	Daugavpils	Rīgas iela 54A
94.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	aptieka "Kastanītis"	Daugavpils	Cietokšņa iela 60
95.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Rudens aptieka- 5	Daugavpils	Ventspils iela 31
96.	SIA "CIMDIŅI A"	Marijas aptieka	Daugavpils	Rēzeknes iela 15A-1A
97.	IK "Aptieka Kalupe"	Aptieka	Daugavpils novads	Liela iela 12, Kalupe, Kalupes pagasts
98.	SIA "SPROĢES aptieka "BAIBA""	Aptieka	Dundagas novads	„Zītari”, Kolka, Kolkas pagasts
99.	IK M.Kupšes "DURBES APTIEKA"	Aptieka	Durbes novads	Tirgus iela 6A, Durbe
100.	SIA "ĒRĢĻU APTIEKA"	Aptieka	Ērģļu novads	Rīgas iela 24, Ērģļi, Ērģļu pagasts
101.	SIA "ANISS V.K."	Lejas aptieka	Gulbenes novads	Ābeļu iela 17, Gulbene
102.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Ozolu aptieka	Gulbenes novads	Rīgas iela 41, Gulbene
103.	IK "APTIEKA TIRZA"	Aptieka	Gulbenes novads	"Aptiekas māja", Tirza, Tirzas pagasts
104.	Gulbenes rajona Antras Žundas individuālais daudznozaru uzņēmums "JAUNGULBENES APTIEKA"	Aptieka	Gulbenes novads	Mežniecības māja, Jaungulbene, Jaungulbenes pagasts
105.	SIA "Aptieka "SIGULDA""	Vangažu aptieka	Inčukalna novads	Parka iela 2, Vangaži
106.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 47	Inčukalna novads	Laimes iela 4, Inčukalns, Inčukalna pagasts
107.	SIA "DILAGA"	Aptieka	Inčukalna novads	Vidzemes iela 11, Vangaži,
108.	IK "ELIKSĪRS"	Aptieka	Jaunpiebalgas novads	Gaujas iela 21, Jaunpiebalga, Jaunpiebalgas pagasts
109.	SIA "Jēkabpils reģionāla slimnīca"	slēgta tipa aptieka	Jēkabpils	Andreja Pormaļa iela 125
110.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -18	Jēkabpils	Rīgas iela 109, Jēkabpils
111.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 41	Jelgava	Driksas iela 4, Jelgava
112.	SIA "Jelgavas pils aptieka"	Aptieka	Jelgava	Akadēmijas iela 2, Jelgava
113.	SIA "Jelgavas pils aptieka"	Pils balta aptieka	Jelgava	Sudrabu Edžus iela 10, Jelgava
114.	SIA "JUNOSO"	Centra aptieka	Jelgava	Sudrabu Edžus iela 9/6, Jelgava
115.	SIA "JELGAVAS APTIEKA"	Aptieka	Jelgava	Dobeles šoseja 47A, Jelgava

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

116.	SIA "TANAGRI"	aptieka "Mītava"	Jelgava	Pērnavas iela 10-2, Jelgava
117.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 31	Jūrmala	Jomas iela 62, Jūrmala,
118.	SIA "AiLi"	Aptieka	Jūrmala	Kolkas iela 20, Jūrmala
119.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Jomas aptieka	Jūrmala	Jomas iela 85, Jūrmala
120.	SIA "VECĀ APTIEKA KANDAVA"	aptieka "Ozolāji"	Kandavas novads	Kūrorta iela 1A, Kandava,
121.	SIA "APTIEKA DIKĻI"	Aptieka	Kocēnu novads	"Skaras", Dikļi, Dikļu pagasts,
122.	SIA "Krāslavas aptieka"	Aptieka	Krāslavas novads	Brīvības iela 8, Krāslava,
123.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Riekstu aptieka	Krāslavas novads	Miesnieku iela 1, Krāslava,
124.	SIA "Vitamīns"	aptieka „Vitamīns"	Krimuldas novads	Anšlava Eglīša iela 5, Inciems, Krimuldas pagasts
125.	IK Veltas Meisterei aptieka "Gustavs"	Aptieka	Kuldīgas novads	"Saulstari", Vārme, Vārmes pagasts
126.	IK "BIRZGALES APTIEKA"	Aptieka	Ķeguma novads	Nākotnes iela 1, Birzgaļe, Birzgaļes pagasts
127.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 56	Ķekavas novads	Rīgas iela 22A, Ķekava, Ķekavas pagasts
128.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 61	Limbažu novads	Pasta iela 4, Limbaži
129.	SIA "LIMBAŽU APTIEKA"	Aptieka	Limbažu novads	Burtņieku iela 1, Limbaži,
130.	SIA "APTIEKA VESELĪBA DA"	Aptieka	Liepāja	Eduarda Veidenbauma iela 11,
131.	SIA "Vegafarm"	Veselības aptieka	Liepāja	Brīvības iela 93, Liepāja,
132.	SIA „LIEPĀJAS REĢIONĀLĀ SLIMNĪCA"	slēgta tipa aptieka	Liepāja	Slimnīcas iela 25, Liepāja,
133.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 30	Liepāja	Ganību iela 175/177, Liepāja,
134.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -9	Liepāja	Jauna ostmaļa 3/5, Liepāja,
135.	SIA "VIRŠU APTIEKA"	Aptieka	Liepāja	Viršu iela 1A, Liepāja,
136.	SIA "Līvānu Centra aptieka"	Aptieka	Līvānu novads	Rīgas iela 114, Līvāni
137.	SIA "CERTRARIJA"	aptieka "Certrarija"	Ludzas novads	Krišjāņa Barona iela 41, Ludza,
138.	SIA "CERTRARIJA"	aptieka "Certrarija-2"	Ludzas novads	Raina iela 34-30, Ludza
139.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Ludzas jauna aptieka	Ludzas novads	Stacijas iela 30/27, Ludza,

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

140.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Sentor Ludzas aptieka	Ludzas novads	Raina iela 40A, Ludza
141.	SIA "Saules lāse"	Saules aptieka	Madonas novads	Saules iela 1, Madona
142.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Madonas aptieka	Madonas novads	Skolas iela 29, Madona
143.	SIA "Ļaudonas aptieka"	Aptieka	Madonas novads	Avotu iela 3, Ļaudona, Ļaudonas pagasts
144.	SIA "GOBA-FARM"	Aptieka	Madonas novads	Raina iela 6, Sauleskalns, Bērzaunes pagasts
145.	IK "Biksēres aptieka"	Aptieka	Madonas novads	"Sudrabi", Biksēre, Sarkanu pagasts
146.	SIA "MURJĀNIS"	Mālpils aptieka	Mālpils novads	Ķiršu iela 2-8, Mālpils
147.	SIA "NERINA"	aptieka "Nerina"	Mārupes novads	Mazcenu aleja 6, Jaunmārupe,
148.	SIA "KALMES LB"	Aptieka	Mārupes novads	Daugavas iela 27, Mārupe,
149.	SIA "NAUKŠĒNU APTIEKA"	Aptieka	Naukšēnu novads	"Doktorāts", Naukšēnu pagasts,
150.	SIA "SILVINE"	Neretas aptieka	Neretas novads	Kalēju iela 49, Nereta, Neretas pagasts
151.	SIA "ANT & VA"	aptieka "Eliksīrs Farm"	Ogres novads	Mālkalnes prospekts 34, Ogre,
152.	SIA "M un PP"	Vidzemes aptieka -2	Ogres novads	Meža prospekts 9, Ogre
153.	SIA "M un PP"	Vidzemes aptieka -4	Ogres novads	Grīvas prospekts 4B, Ogre
154.	SIA "SUNTAŽU APTIEKA"	Aptieka	Ogres novads	"Aptieka", Suntaži, Suntažu pagasts
155.	SIA "DZARS"	Ozolnieku aptieka	Ozolnieku novads	Rīgas iela 23, Ozolnieki, Ozolnieku pagasts
156.	SIA "PĀVILOSTAS APTIEKA"	Aptieka	Pāvilostas novads	Lejas iela 10, Pāvilosta,
157.	SIA "APTIEKA ALANTE"	Aptieka	Plaviņu novads	Atvaru iela 2, Plaviņas
158.	SIA "PREIĻU AINAVA"	Aptieka "Ainava"	Preiļu novads	Raina bulvāris 13, Preiļi
159.	SIA "TERAUDI P"	Aptieka	Preiļu novads	Tirgus laukums 5, Preiļi
160.	"RAUNAS APTIEKA" SIA	Aptieka	Raunas novads	Cēsu iela 4, Rauna, Raunas pagasts
161.	SIA "NBA-R"	aptieka "Aura"	Rēzekne	18.novembra iela 41, Rēzekne,
162.	SIA "MALTAS APTIEKA"	Aptieka	Rēzeknes novads	1.maija iela 41, Malta, Maltas pagasts

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

163.	IK "KIVILAS APTIEKA"	Aptieka	Rojas novads	Zvejnieku iela 1, Roja, Rojas pagasts
164.	IK "APTIEKA RUCAVA"	Aptieka	Rucavas novads	"Zvaniņš", Rucava, Rucavas pagasts
165.	SIA "JAUNAIS JUMIS"	Rugāju aptieka	Rugāju novads	Kurmenes iela 83, Rugāji, Rugāju pagasts
166.	IK "Svitenes aptieka"	Aptieka	Rundāles novads	„Svitenes pagasta ēka”, Svitenes pagasts
167.	SIA „RUIKIS"	Rundāles aptieka	Rundāles novads	„Zemzari”-38, Pilsrundāle, Rundāles pagasts
168.	SIA "RŪJENAS APTIEKA"	Aptieka	Rūjienas novads	Rīgas iela 3, Rūjiena
169.	M.Liepiņas ārstniecisko pakalpojumu uzņēmums "LIEP" SIA	Aptieka	Salacgrīvas novads	Briežu iela 11, Salacgrīva,
170.	SIA "AINAŽU APTIEKA"	Aptieka	Salacgrīvas novads	Valdemāra iela 61, Ainaži,
171.	IK "SKUJAS APTIEKA"	Aptieka	Salacgrīvas novads	"Rimmas", Liepupes pagasts,
172.	SIA "Dārza aptieka"	Dienvidu aptieka	Salaspils novads	Dienvidu iela 3/1-2, Salaspils,
173.	SIA "SALDUS ZAĻĀ APTIEKA"	Aptieka	Saldus novads	Liela iela 15, Saldus, Saldus
174.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Mēness aptieka Saldu	Saldus novads	Brīvības iela 30, Saldus, Saldus
175.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Mēness aptieka - 9	Saldus novads	Slimnīcas iela 3, Saldus, Saldus
176.	SIA "ELIKSĪRS SK"	Silvijas aptieka	Siguldas novads	Zinātnes iela 1, Peltes, Siguldas pagasts
177.	SIA "ZEMGALES APTIEKA"	Skrīveru Vecaptieka	Skrīveru novads	Daugavas iela 104, Skrīveri,
178.	SIA "SANUS AG"	Doktorāta aptieka	Smiltenes novads	Blaumaņa iela 2A, Smiltene,
179.	SIA "KAĶIS LJ"	aptieka "Kaķis"	Smiltenes novads	"Aptieka", Mēri, Bilskas pagasts,
180.	IK "GUNDA E"	Ulbrokas aptieka	Stopiņu novads	Institūta iela 4, Ulbroka
181.	SIA "KAMEJAS APTIEKA"	Aptieka	Strenču novads	Rīgas iela 6, Strenči
182.	SIA "INULA FARMA"	aptieka "Inula"	Talsu novads	Liela iela 24, Talsi
183.	SIA "INULA FARMA"	aptieka "Talsi"	Talsu novads	Voldemāra Ruģēna iela 4, Talsi,
184.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Mēness aptieka Talsos	Talsu novads	Dundagas iela 18, Talsi
185.	SIA "RENDOLS"	Ligita Kalniņas privātaptieka	Tukuma novads	Pils iela 8, Tukums
186.	SIA "ALANTE"	Centra aptieka	Tukuma novads	Elizabetes iela 8, Tukums

3. aktivitāte: Aptieku sniegto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes, tajā skaitā aptieku iespējas iesaistīties primārās veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanā (pakalpojumu klāsta attīstīšana papildus esošajiem pakalpojumiem) analīze. STARPZIŅOJUMS

187.	SIA "Hansa Pharma"	Ģimenes aptieka - 50	Valmiera	Rīgas iela 4, Valmiera,
188.	SIA "Vidzemes slimnīca"	slēgta tipa aptieka	Valmiera	Jumaras iela 195, Valmiera,
189.	SIA "PILSĒTAS APTIEKA"	Aptieka	Valmiera	Rīgas iela 16, Valmiera
190.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Sentor aptieka - 31	Valmiera	Rīgas iela 46, Valmiera
191.	SIA "REOSS"	Jauna Valmieras aptieka	Valmiera	Jumaras iela 195, Valmiera,
192.	SIA "ALIANSE 2M"	Alianses aptieka	Varakļānu novads	Rīgas iela 13, Varakļāni,
193.	"VECPIEBALGAS APTIEKA" SIA	Aptieka	Vecpiebalgas novads	"Gaitnieki", Vecpiebalgas pagasts
194.	I.SILIŅAS IU "DZĒRBENES APTIEKA"	Aptieka	Vecpiebalgas novads	"Aptieka", Dzērbene, Dzērbenes pagasts
195.	IK "VALLES APTIEKA"	Aptieka	Vecumnieku novads	"Rosmes", Valles pagasts,
196.	SIA "MĀRSILS"	Aptieka	Vecumnieku novads	Rīgas iela 7, Vecumnieki, Vecumnieku pagasts
197.	AS "SENTOR FARM APTIEKAS"	Vindas aptieka	Ventspils	Tārgales iela 63, Ventspils,
198.	EUROAPTIEKA FARMĀCIJA, SIA	aptieka -13	Ventspils	Lielais prospekts 3/5, Ventspils,
199.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 46	Ventspils	Jana Poruka iela 5, Ventspils,
200.	SIA "A Aptiekas"	A Aptieka 47	Ventspils	Lielais prospekts 36-18,
201.	SIA "PILTENES APTIEKA"	Aptieka	Ventspils novads	Liela iela 2A, Piltene
202.	SIA "Valdas aptieka"	Aptieka	Ventspils novads	"Audzes", Ugāles pagasts,
203.	SIA "VIĻAKAS APTIEKA"	Aptieka	Viļakas novads	Abrenes iela 3, Viļaka
204.	Ievas Ludvigas IU "LUDVIGAS APTIEKA"	Aptieka	Viļakas novads	Sporta iela 4-2, Viļaka