

Voiko apteekissa pitää esillä tilastoja työntekijöiden reseptintoimitusmääristä ja itsehoitopuolen myynnistä?

? Onko oikein mitata farmaseuttien reseptien kirjoittamismääriä ja pitää ne koko henkilökunnan nähtävillä? Tiedot näkyvät henkilökohtaisesti jokaisesta työntekijästä koneella, ja kaikki työntekijät voivat nähdä kenen tahansa luvut. Apteekissamme on myös kerrottu, että noita määriä seurataan, mikä luo painetta nopeampaan toimintaan, jolloin virheiden määrä kasvaa.

Toinen, mitä apteekkiimme suunnitellaan, on itsehoitopuolen myynnin seuraaminen. Eli jos farmaseutti x on itsehoitovuorossa esimerkiksi

klo 9–10, katsotaan suoraan raporteista koneelta, mitä on myyty tuolloin. Käynnissä on myös aika kova painostaminen myymiseen. Samaan kannustavat myös myyntivalmennusta tarjoavat firmat, joiden mielestä tekninen henkilöstö voisi osallistua laajemmin ei-lääkkeellisten tuotteiden myyntiin, vaikka niidenkin myynti vaatii tietopohjaa tuotteiden suositteluun. Heidän mielestään myös yskänlääkkeiden myyminen lapsille on kannattavaa, vaikka sille ei lääketieteellisesti olisi perusteita. Rikkovatko nämä asiat eettisiä tai muita normeja?



Reseptien toimittamismäärä on yksi käytössä oleva apteekin toimintaa kuvaava mittari.

Toiminnan tehokkuuden lisäämisen tarve kasvaa joka alalla. Reseptien toimittamismääriä mittaamalla pyrittäneen selvittämään työntekijöiden toiminnan tehokkuutta ja sitä, onko olemassa joitakin toimintaa hidastavia tekijöitä, joihin työnjohdon pitäisi puuttua. Apteekkarin tehtävänä on huolehtia siitä, että apteekissa on riittävästi henkilökuntaa, jota koulutetaan ja joka kouluttautuu itse huolehtien ajantasaisesta ammatillisesta pätevytydestään ja kehitymisestään (eettinen ohje nro VI). Merkittävät poikkeamat farmaseuttisten työntekijöiden reseptien toimittamismääriissä saattavat kertoa esimerkiksi lisäkoulutuksen tarpeesta joidenkin työntekijöiden osalta. Työnjohdon tulee myös huolehtia työn jakautumisesta tasapuolisesti työntekijöiden kesken.

Kysyjä kokee epämiellyttäväksi sen, että työntekijät voivat nähdä toistensa luvut, ja että heille on kerrottu lukuja seurattavan. Tietojärjestelmissä olisi ilmeisesti mahdollisuus rajata näiden tietojen näkyvyyttä. On selvää, että reseptien toimittamismäärien seuranta ei tunnu miellyttävältä, jos asiassa ei toimita avoimesti ja perustellen, miksi työsuoritteita mitataan. Työyhteisön näkemys toimittamismäärien seurannasta sekä muista käytettävistä mittareista tulisi kuulla avoimuuden lisäämiseksi. Pelkkä toimittamismäärien tai myynnin mittaaminen

on yksipuolista ja voi johtaa vääränlaiseen käsitykseen apteekkitoiminnan tavoitteista.

Eettisesti oleellista on se, onko apteekki sellainen työpaikka, jossa työntekijät pystyvät toimimaan ammatillisesti. Reseptinkirjoitusmäärien seuranta ei saa poisulkea ammatillista toimintaa ja hyvää lääkeneuvonnan toteutusta. Tehokkuus ei kuitenkaan välttämättä poissulje laadukkuutta.

Toinen kysymyksen osa käsitteli myyntivalmennusfirmojen toimintaa ja myyntiä itsehoitopuolella. Myyntivalmennuksia tarjoaa usea taho eriasteisella apteekkitoiminnan ymmärryksellä. Lähtökohtaisesti kannattaisi valita valmennus, joka soveltuu ammattiapteekin periaatteisiin. Mitä apteekkilainen valmennuksista omaksuu ja miten sen soveltaa työhönsä, on jokaisen itse suodatettava oman ammattiosaamisensa ja -etiikkansa pohjalta. Myyntivalmennuksessa voi saada vinkejä hyvään asiakaspalveluun: asiakkaan kohtaamiseen, hänen tarpeidensa kartoittamiseen ja parhaan ratkaisun suositteluun siten, ettei asiakasta jätetä yksin tekemään päätöstä. Lääkeneuvonta on apteekkien lakisääteinen velvollisuus, ja sen tulee olla farmaseuttisen henkilöstön antamaa. Myynti itsessään ei ole kiellettyä apteekkeissa, vaan apteekin kannattavuuden kannalta jopa tärkeää. On kuitenkin muistettava, että apteekkitoiminnan lähtökohtana tulee olla asiakkaan tarpeet (eettinen ohje VII), eikä ihmisiä ei

saa houkutella asiattomaan lääkkeiden käyttöön (eettinen ohje III).

Tekninen henkilöstö voi osallistua ei-lääkkeellisten tuotteiden myyntiin, mutta apteekkarin tulee varmistua kaikkien myyntiyöhön osallistuvien henkilöiden riittävästä asiantuntemuksesta. Apteekeissa rajanveto voi olla haastavaa - milloin tarvitaan farmaseuttista henkilöä selvittämään asiakkaan oireita, tarpeita ja hoitovaihtoehtoja, vaikka asiakas pyytääkin ei-lääkkeellistä tuotetta? Apteekeissa tulisi käydä keskustelu siitä, missä tilanteissa on syytä ohjata asiakas farmaseuttisen henkilöstön puoleen.

Kysymyksessä mainittujen yskänlääkkeiden suositteluun neuvottelukunta on ottanut kantaa vuonna 2014. Tuolloin jo todettiin, että pienten lasten kohdalla tulee olla erityisen pidättäytyväinen yskänlääkkeiden käytössä. Tämän jälkeen, huhtikuussa 2016 on julkaistu itselääkityksen Käypä hoito -suositus, jossa

todetaan, että lasten yskää ei suositella hoidettavaksi itsehoitoyskänlääkkeillä, sillä niiden (tutkimusten mukaan ainakin dekstrometorfaanin, kodeiinien ja asetyylikysteiniin) mahdolliset haitat ovat suurempia kuin niiden mahdolliset hyödyt. Apteekkihenkilökunnalla on vastuu siitä, että asiakkaalla on riittävät tiedot valintansa tueksi (eettinen ohje IV) ja realistinen kuva yskänlääkkeiden tutkimuksissa todetusta tehosta.

Herättikö kannanotto ajatuksia tai mielipiteitä? Läheta postia neuvottelukunnalle.

Ammattieettiselle neuvottelukunnalle voi lähettää kannanottopyyntöjä apteekkitoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä: johanna.salimaki@apteekkariliitto.fi.

Neuvottelukuntaan kuuluvat TT, yliopistonlehtori Janne Nikkinen (puheenjohtaja), farmaseuttinen johtaja Vesa Kujala (pääsihteeri), asiantuntijaproviisori Johanna Salimäki (sihteeri), apteekkari Sari Eerikäinen, apteekkari Leena Astala, proviisori Satu Rauhala ja farmaseutti Kirsi Kotokorpi.



APTEEKKIEN ELÄKEKASSA APOTEKENS PENSIONS KASSA

Apteekki Eläkekassa hoitaa yksityisapteekki lakisääteiset eläkevakuutukset. Ota yhteyttä, jos haluat tietoa omasta eläketurvastasi, ensi vuoden alussa voimaan tulevasta eläkeuudistuksesta tai muusta eläkkeisiin liittyvästä asiasta. Muistathan, että oman työeläkeotteesi voit tarkastaa halutessasi osoitteesta www.tyoelake.fi.

Eläkkeet **puh. 09 6126 2717**
elakeasiat@aeakassa.fi

Esim. eläke-etuudet, eläkkeen määrä, ammatillinen kuntoutus

Vakuutukset **puh. 09 6126 2712**
vakuutusasiat@aeakassa.fi

Esim. työeläkeotteelta puuttuvat tai virheelliset tiedot, työeläkemaksu

Eläkeuudistuksella on omat nettisivut www.elakeuudistus.fi, käy tutustumassa! Sieltä voit tarkistaa oman eläkeikäsi ja tulevan eläkekarttumasi.