



## Eettinen päähkinä



# Iäkäs asiakas omaisen kanssa apteekissa

**Kysymys:** Apteekkiin saapuu asioimaan iäkäs äiti aikuisen lapsensa kanssa. He kertovat haluavansa ostaa äidille säännölliseen käyttöön tarkoitettuja lääkkeitä. Apteekissa nähdään, että lääkkeiden käyttö ei mitenkään voi toteutua säännöllisesti: hakuvälit eivät täsmää annosohjeisiin, ja lääkkeitä on haettu satunnaisesti. Annostuksia kysyttäessä äiti kertoo vakuuttavasti, ettei ole muutoksia, ja että hän ottaa lääkkeet omatomaisesti päivittäin. Miten asiasta keskustellaan niin, että omainen ymmärtää, että vanhempi tarvitsisi jonkinlaista tukea lääkityksensä hallintaan? Miten keskustelu toteutetaan yksityisyyden suojan näkökulmasta? Emmehän tiedä, mitä taustatietoa mukana asioivalla henkilöllä on.

**Vastaus:** Kun asioinnissa on mukana toinen henkilö, on hyvä ensin varmistaa asiakkaalta itseltään, että hänelle sopii keskustella hänen lääkeasioistaan mukana olevan henkilön kuullen. Mukanaoloa ei voida tulkita suoraan suostumukseksi. Jos taas mukana oleva henkilö jää ensin taustalle, voi asiakkaalta kysyä, voisiko tämä liittyä mukaan keskusteluun, jos se voisi olla hyödyllistä, ja mukana oleva henkilö varmistuu asiakkaan omaiseksi. Keskustelulle on pyrittävä saamaan asiakkaan suostumus.

Tilanteesta tekee haastavan se, ettei asiakas itse välttämättä ymmärrä, mikä asiassa on ongelmana. Myös omaiselle voi tulla yllätyksenä se, ettei vanhempi välttämättä enää pärjää omatoimisesti lääkityksensä kanssa. Asia voi olla suuri käsiteltäväksi siinä hetkessä. Farma-

seutti, harjoittelija tai proviisori voi ajautua tilanteessa välienselvittäjäksi ja vuorovaikutuksen psykologiksi.

Sen vuoksi onkin tärkeää, että tällaiseen tilanteeseen valmistaudutaan etukäteen asioiden sanoittamista ja kysymyksiä pohtien. Esimerkiksi: ”Huomasitteko, että teillä olisi tarvetta myös kahdelle muulle lääkkeelle, joita olette usein hakenut yhtä aikaa? Miten olette voineet? Onko nyt ollut jotakin erityistä syytä siihen, ettei lääkkeitä ei ole kulunut entisellä tavalla?” Taustalla voi esimerkiksi olla sairaalajakso, jonka vuoksi lääkkeet ovatkin riittäneet pidempään.

Jotta omaisen huoli ei hetkessä kasvaisi liian suureksi, on hyvä tarjota tukea lääkehoitoon. Voi tarkistaa esimerkiksi, onko asiakkaalla käytössään lääkityslista, kertoa sen eduista ja tarjota sitä tarvittaessa. Myös annosjakelupalvelua voi esitellä ratkaisuksi lääkeongelmiin. Eettisen ohjeen nro I mukaisesti tavoitteena on turvallisen lääkehoidon varmistaminen.

Eettinen ohje nro VII ohjaa tunnistamaan lääkehoitoon liittyviä ongelmia ja ratkaisemaan niitä yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa asiakkaan parhaaksi. Jos keskustelun myötä käy selväksi, ettei lääkitys ole ajan tasalla ja että jokin lääke, jonka todennäköisesti kuuluisi olla käytössä, ei ole, olisi asia syytä saattaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin tietoon. Myös Huoli-ilmoitus on mahdollinen, jos omaisen kanssa asiaa ei saada edistettyä tai saattaja ei ole omainen vaan ainoastaan satunnainen kydytsijä.

### Herättikö kannanotto ajatuksia tai mielipiteitä? Lähetä postia neuvottelukunnalle.

Ammattieettiselle neuvottelukunnalle voi lähettää kannanottopyyntöjä apteekkitoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä (apteekit@apteekkariliitto.fi).

Neuvottelukuntaan kuuluvat dosentti, yliopistotutkija **Janne Nikkinen** (puheenjohtaja), farmaseuttinen johtaja **Charlotta Sandler** (pääsihteerin), proviisori **Henna Kyllönen** (sihteerin), apteekkarit **Sari Eerikäinen**, **Leena Penttilä** ja **Johanna Salimäki**, proviisori **Johanna Kaasinen** ja farmaseutti **Kirsi Kotokorpi**.