

Uhkaava asiakas apteekissa

KYSYMYS: Miten voin ohjeistaa henkilökuntaani toimimaan tilanteessa, jossa apteekin säännöllinen reseptiasiakas käyttäytyy sopimattomasti? Asiakas on haasteellinen monimutkaisten iteroitujen lääkemääräystensä vuoksi, ja joudumme olemaan hänen kanssaan hyvin tarkkoja. Henkilökunta on saanut häneltä jopa tappouhkauksia apteekissa. Miten pystyn suojelemaan henkilöstöäni?

VASTAUS: Apteekkarin velvollisuus on työnantajana varmistaa, että työskentely apteekissa on turvallista. Asiakaspalvelussa ei tarvitse sietää asiakkaiden epäasiallista käyttäytymistä. Väki-
valtainen eli uhkaavasti käyttäytyvä tai sanoin ahdisteleva tai pelotteleva asiakas on arvaamaton, ja tilanteet vaativat koko työyhteisön yhteistyötä.

Uhkaavaa asiakasta voi kieltäytyä hetkelisestipalvelemasta ja pyytää paikalle työkaaveria. Samalla saa tilanteeseen mukaan todistajan ja apua esimerkiksi vartijan tai poliisin paikalle kutsumiseen. Apteekin kysymyksessä mainitaan, että henkilökunta on saanut asiakkaalta myös tappouhkauksia. Tällaisissa tilanteissa on otettava välittömästi yhteys hätäkeskukseen.

Apteekeissa tulisi olla etukäteen mietittynä ja kirjattuna turvasuunnitelma/toimintaohje uhkaavien tilanteiden varalta. Apteekin turvasuunnitelmassa tulee olla kuvattuna myös uhkatilanteiden jälkikäsittely. Nämä ohjeet on perehdytettävä koko henkilöstölle ja kerrottava säännöllisesti. Ohjeistus luo henkilöstölle turvaa siitä, että tosipaikan tullen osaa

toimia oikein. Tunteiden jälkikäsittely vähentää uhkaavista tilanteista aiheutuvaa kuormitusta.

Neuvottelukunta on aiemmin käsitellyt pähkinöissä *Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas* (2007) ja *Aggressiivinen asiakas* (2014) vastaavia ongelmatilanteita. Niiden mukaisesti apteekilla on oikeus vaatia asiakkaalta asiallista käytöstä, mutta lääkkeitä hakevalle asiakkaalle ei voida asettaa porttikieltoa apteekkiin. Jos on uhka, että asiakas aiheuttaa häiriöitä apteekkiin sisään päästessään, voidaan lääkkeet tarvittaessa toimittaa asiakkaan hoitoyksikköön, puolesta asioivalle henkilölle tai apteekin ulkopuolelle.

Jokaisen asiakkaan tulee saada asianmukaista lääkeneuvontaa ja tukea mahdollisiin ongelmiin lääkityksessään. Monimutkaiset iteroinnit kannattaa toimitusvälien osalta selkiyttää yhteistyössä apteekin, hoitavan yksikön ja asiakkaan kanssa. Lääkkeiden hakupäivien johdonmukaisuus ja niiden informointi asiakkaalle tarvittaessa kirjallisesti helpottaa asiakkaan kohtaamista. Yhdessä hoitavan lääkärin kanssa voidaan sopia myös toimituksista juhlapyhien yhteydessä, jos apteekki on suljettu. Myös apteekkisopimusta kannattaa harkita tilanteen selkiyttämiseksi.

Varautuminen ja apteekki-kohtaiset toimintaohjeet ovat paras keino suojautua. Samalla varmistetaan asiakkaiden samanarvoinen kohtelu ongelmatilanteissa. Apteekin turvallisuusohjeistuksen laatimisen apuna kannattaa käyttää muun muassa Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilta löytyviä *Työhyvinvointia apteekkeihin* (2022) ja *Väkivalta pois työpaikalta* (2020) -oppaita. ▶

**”PORTTI-
KIELTOA EI
VOI ASETTAA.”**

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** (pääsihteeri), proviisori **Henna Kyllönen** (sihteeri), apteekkarit **Sari Eerikäinen**, **Leena Penttilä** ja **Johanna Salimäki**, proviisori **Johanna Kaasinen** ja farmaseutti **Kirsi Kotokorpi**.