

Tekninen henkilöstö apteekin asiakaspalvelussa

KYSYMYS: Kun alaa vaivaa laaja farmaseuttipula, olemme miettineet teknisen henkilöstön työnkuvan rajoja apteekissa.

VASTAUS: Apteekin asiakkaan tulee asiointikavasta riippumatta voida luottaa, että häntä palvelee lääkealan ammattilainen. Tämä kattaa apteekin koko tuotevalikoiman. Ammattitaitoon kuuluu oman osaamisen ja sen rajojen tunnistaminen ja tarvittaessa asiakkaan ohjaaminen sille ammattilaiselle tai taholle, joka pystyy häntä parhaiten auttamaan (Eettinen ohje nro V).

Asiakasta apteekissa palvelee ensisijaisesti farmasian ammattilainen. Jos näin ei ole, on vaikea rajata, milloin keskustelu onkin lääke-neuvontaa. Kysymys on myös apteekkarin johtajana asettamista standardeista yrityksensä toiminnan laadun varmistamiseksi.

Apteekkarilla on toiminimiyrittäjänä apteekissaan täysi työnjohto-oikeus. Tämä tarkoittaa, että apteekkari osoittaa työtehtävät, joita henkilölle hänen koulutukseensa ja tunnustettuun sekä tunnustettuun osaamisensa perustuen voidaan itsenäisesti tai ohjatusti antaa. Tärkeää on myös, että osaamisen ylläpitäminen on jatkuvaa ja monipuolista eikä perustu esimerkiksi yksinomaan teollisuuden järjestämään koulutukseen, joka voidaan tulkita markkinoinniksi.

Lääkeneuvonta ei rajaudu ainoastaan lääkkeisiin vaan se on kokonaisvaltaista ja sen

tulee huomioida myös lääkkeetön hoito (ks. Itselääkityksen Käypä hoito -suositus). Ravintolisillä voi olla vaikutus lääkeshoidon onnistumiseen ja epäonnistumiseen. Myös lääkinällisiä laitteita sekä elintarvikkeita ja niiden markkinointia (sallitut terveystuotteet) koskeva lainsäädäntö on apteekkityössä hallittava hyvin.

Keskusteltaessa eläinten hoidosta, haavanhoidosta, hammashoidosta, yleisesti ravitsemuksesta tai apteekissa myytävästä kosmetiikasta, voi farmaseutti siirtää keskustelun tarpeen mukaan näiden asioiden erityisosaajalle, kuten sairaanhoitajalle tai kosmetologille, jos tilanteessa on tällainen mahdollisuus.

Asiakas ohjautuu luonnollisesti ensimmäisenä apteekista tavoittamansa työntekijän puoleen. Kun tuotetta kysytään nimeltä, liittyy piileviä lääkitysturvallisuusriskejä: asiakkaan oma valinta voikin olla epäsovelias. Näitä riskejä hallitaan apteekissa parhaiten niin, että kaikki kysyjät ohjataan apteekissa farmaseutin puoleen tarvekartoitukseen. Tarvittaessa asiakas ohjataan vastaanotolle.

On apteekin yhteinen vastuu huolehtia, että myös palveluvalintaan on saatavilla farmaseuttista henkilökuntaa, tarvittaessa poikkeusajoina esimerkiksi vuoronumerojärjestelyllä. Onkin tärkeä yhteisesti sopia, miten palvelutilanne siirretään sujuvasti tekniseltä henkilöstöltä eteenpäin farmaseutille niin, ettei tarpeellista tietoa jää matkan varrelle. Asiakas saattaa jättää kertomatta ne asiat, jotka hän on jo toiselle asiakaspalvelijalle tuonut ilmi. ▶

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**.