

Ülla Kaare: suhe klientidega teeb apteegist kogukonna südame



**MIRJAM
ESPERK**
toimetaja

Viljandis asuva Kantremaa apteegi juhataja Ülla Kaare sõnul võimaldab väikelinnas asuv apteek suhelda klientidega personaalsemalt, mis aitab märgata apteegikülastaja ravimisoostumust ja anda talle tervisenõu. Miinusena aga ei ole klientidele väikeses apteegis kohe kättesaadavad mitmed kallid ja erilised ravimid.

Olete Viljandis asuva väikese Kantremaa apteegi juhataja. Mis on see, mis muudab ühe apteegi väikesemas asulas kogukonna südameks?

Ma arvan, et apteegi muudab kogukonna südameks suhe klientidega – sa teed oma tööd ja võidad sellega klientide usalduse. Lõpuks lähebki nii, et sa tunned oma kliente ja nad usaldavad sind. See lihtsustab väga palju proviisori tööd, sest sa oskad klientidele paremini nõu anda, kuna tunned ja tead neid, samuti oskavad nemad sinu käest rohkem küsida ning nõuda, sest nad teavad ja usaldavad sind. Kui kliendil on probleem, siis ta teab, et võib oma murega siia tulla ja me püüame teda igatpidi abistada. Ja kui ongi näiteks tarneraskused, siis saab vajadusel klientidele sõna saata või temaga ühendust võtta. Ma arvan, et suuremas apteegis on tõenäoliselt sellist suhtlust vähem.

Millised erinevused on väikese ja suure apteegi vahel?

Olen kogu aja töötanud Viljandis apteegis, põhimõtteliselt on mul olnud kaks töökohta. Kui ma proviisorina alustasin, siis oli Viljandis ainult kolm apteeki. Seega käis tol ajal apteegis ilmselgelt rohkem inimesi kui praegu, sest rahvaarv on vähenenud, apteekide arv aga suurenenud.

Arvan, et suuremas apteegis on rohkem töötajaid ja rohkem võimalusi tööülesannete jagamiseks. Kuna meid on vähem, siis mina juhtajana pean tegele-

ma väga paljude erinevate asjadega: olema vajadusel leti taga, tellima ravimeid, tegelema paberimajandusega. Suuremates apteekides saavad töötajad tööülesandeid võib-olla rohkem spetsiifilisemalt jagada.

Kui võrrelda meie apteeki Tartu Ülikooli Kliinikumi apteegiga, siis seal tegeletakse ka paljude spetsiifiliste ravimitega, mistõttu on ka patsientuur laiem. Viljandis ja ka teistes väiksemates apteekides kõiki neid erilisi ravimeid pole. Seega arvan, et väga palju sõltub ka apteegi spetsiifikast, kui palju ja milliseid kliente seal käib.

Väiksemas apteegis mõtled, milliseid ravimeid valikus hoida, sest kui kallid ravimid peaks aeguma, siis nende mahakandmine on suur kahju.

Tooge palun mõni näide selle kohta, milline on apteegi roll kogukonna südames.

Meil on siin kohalikud proudad, kes kutsuvad ennast Kantreküla mutikesteks. Nad on omavahel sõbrannad ja suhtlevad tihedalt. Näiteks oli olukord, kus ühel proudal oli

tervisemure, mistõttu ta ei saanud ise apteeki tulla. Saime tema sõbrannaga saata sõna, et ravim, mida ta ootas, on lõpuks kohal. Ta saatis meile pärast tänusõnad vastu.

Teise näitena on mul üks klient, kellel on tõsised terviseprobleemid. Kui tema ravimit apteegis ei ole, siis võtab tema ise olukorda väga rahulikult – kui ei ole, siis ka ei kasuta. Meie valutame ikka tema pärast südant ja iga kord, kui ravim müüki tuleb, võtame temaga ühendust ja palume tulla ravimit ostma. Ma arvan, et väiksemates kohtades on otsesem ja mitte nii anonüümne suhtlus kliendiga, mistõttu on ka lihtsam kliendi ravisoostumust jälgida ja sellele tähelepanu pöörata, samuti puutume oma klientidega sagedamini kokku. Klient teab, et mina olen apteeker ja minu käest võib küsida tervist puudutavaid küsimusi, mina aga võin kliendile jagada ka muud terviseinfot, mitte ainult ravimite kohta. Mulle on ka näiteks tänaval juurde tulnud ja küsitud, kas vajalik ravim on juba müügile tagasi tulnud.

Kuidas kirjeldate oma apteegi tööpäeva?

Kõik meie tööpäevad on erinevad. Oleme kolleegiga kahekesi ja meil on ära jagatud, kes mida teeb. Vastavalt vajadusele jagame ka tööülesandeid.

Mina tulen hommikul tööle ja hakkan tegelema tollel päeval saabuva kauba arvetega. Minu tööülesanne on ka temperatuuri mõõtmine ja niiskuse jälgimine. Tellin

“Kui kliendil on probleem, siis ta teab, et võib oma murega siia tulla ja me püüame teda igatpidi abistada.



Kersti Soo

ka ravimeid ja ma ei kasuta selleks automaattellimust. Tellime paljudest erinevast ladudest ja jälgime soodsamat hinda, alati tuleb arvestada ka tarneraskustega. Kui vaja, lähen ka leti taha appi.

Täna näiteks tuli lahendada ootamatu probleem: ühe suure lao tellimiskeskond oli maas. Siis tuli tellimus asutustelt, sooviks esmaabikappide täiendamine. Selliseid rutiinseid päevi, et üks päev sarnaneb täpselt teisega, ei ole. Kunagi ei tea, mis sind ees ootab – näiteks võib tulla mõni klient, kes küsib mingit väga erilist asja, siis tuleb hakata uurima, kust seda kliendile saada.

Mis pakub teie töös kõige rohkem väljakutset?

Võib-olla pakubki see, kui kliendil on erilised küsimused ravimite kohta või on vaja erilisi ravimeid. Täitsa huvitav on sel juhul vastuseid otsida ja on väga hea tunne, kui ma saan sellega hakkama. Kuna meil on siin ka paar hooldekodu, mida me ravimitega varustame, siis nemad küsivad mõnikord mingeid väga spetsiifilisi abivahendeid.

Muidugi on ka keerulisemaid kliente, kellega on pikemaajalist tööd, näiteks mõned kliendid, keda tuleb veenda oma vererõhuravimeid regulaarselt tarvitama. Üks klient näiteks väitis, et tal on vererõhu mõõtmistulemused korras, aga

“Arvan, et suuremas apteegis on rohkem töötajaid ja rohkem võimalusi tööülesannete jagamiseks.

paberil väljatrükitult need numbrid ikkagi korras ei olnud. Nende klientidega tuleb suhelda samm sammu haaval, kuni nad ühel hetkel aru saavad, et ikkagi peab ravimeid tarvitama.

Või näiteks oli meil klient, kes kasutas kahte vererõhuravimit, mida omavahel ei tohi kombineerida. Kuna klient ei tahtnud selle teadmisele leppida, sest oli enda sõnul kaua otsinud õiget ravimikombinatsiooni, mis mõjuks, siis ei jäänudki meil muud üle, kui helistada tema perearstile, ja ta sai uue ravimi. Paar nädalat hiljem tuli ta apteeki ja ütles meile, et tema vererõhk on kenasti normaalne. Siis oli väga hea tunne, et sai klienti aidata.

Kuivõrd on apteek seotud esmatasandiga ja kas võiks rohkem olla?

Rohkem on hakatud rääkima ravimikasutuse hindamise teenusest ja sellele

hakatakse tavaapteekides aina rohkem tähelepanu pöörama. Siiani on seda tehtud põhimõtteliselt ainult haiglaapteekides. Aga tegelikult on seda teenust ka tavaapteekides vaja, sest me näeme sageli, et on olukordi, kus kliendid tarvitavad ravimeid, mis omavahel kokku ei sobi. Ma mõtlen siinkohal nii käsimüügi – kui ka retseptiravimeid. Selles osas on tööpõld väga suur – valuvaigisteid süüakse nagu leiba, aru saamata, et need võivad kasu kõrval ka kahju teha. Ja need niinimetatud gripi-joogid, mida meil tarvitatakse väga palju profülaktikaks ja mis ei ole profülaktilised vahendid – vanemaelastele need ei sobi tegelikult üldse. Inimestel on väga palju valearusaamu ravimite kohta.

Teie apteek kandideeris apteekide Oskarile ning oli üks Oskari nominentidest. Mis motiveeris teid Oskarile kandideerima?

Alguses kahtlesin, kas me ikka kandideerime, sest oleme varemgi kandideerinud. Aga siis mõtlesin, et see oleks hea tagasiside meie tööle – kolleegid tulevad ja näevad, kuidas me tööd teeme ja saavad anda tagasisidet. Seetõttu otsustasimegi taas kandideerida.

Kas kolleegide värske pilk oli abiks?

Jah, oli küll. Nad juhtisid mõnele asjale tähelepanu ja arvan, et sellest oli palju abi.

Mis te arvate, miks Oskarile on suhteliselt vähe kandideerijaid?

Arvan, et Oskarile kandideerimine sarnaneb natukene eksamiga, samuti ei ole kerge oma tööd teha, kui keegi pidevalt kõrvalt su tegutsemist jälgib, sa ei tunne ennast siis päris vabalt. Ilmselt arvatakse ka, et hindamine võtab lisaaega, aga tegelikult ei võta – sa teed oma igapäevast tööd ja keegi lihtsalt jälgib sind kõrvalt. Seega võib-olla takistab kandideerimast väike hirm selle ees, et sind jälgitakse. Kuna meie oleme seda protsessi nüüd rohkem kui üks kord läbinud, siis me enam-vähem teadsime, mida oodata.

Kas soovitate ka teistel Oskarile kandideerida?

Mina arvan, et kõikidel tasuks endale kutsuda külla kolleegid, kes apteegi toimivust hindavad. See on väga hea kogemus, kui keegi sinu tööd kõrvalt jälgib ja juhib tähelepanu mõnele asjale, mida sa ise võib-olla ei märka. Samas tuuakse ka välja tugevad küljed, nii et julgustan kõiki Oskarile kandideerima!