

Asjatundlik nõustamine aitab patsiendil teha häid otsuseid



Siiri Jürgenson
proviisor

Kvaliteedi tõstmisele on hakatud suuremat tähelepanu pöörama

Veebruari lõpus oli kogu Eesti apteegisektor kokku kutsutud, et arutada ühiselt apteegiteenuse kvaliteedi ja tuleviku üle. Oli rõõm näha, et seminari vastu tunti huvi ning osalejate hulk oli väga suur. Olles ka ise üks esinejatest, sain ma südantliigutavat tagasisidet mitmelt osalejalt. See kohtumine oli isegi kogenud apteekritele kui äratuskell, et midagi saab ühiselt paremaks teha ning sellega tuleb alustada juba täna.

Apteekrid nõustusid tõdemusega, et abi pakkumine ja kvaliteetne nõustamine eeldab suuri teadmisi. See ei hirmutanud neid, vaid mõjus pigem motiveerivalt. Seminari käigus avastasid nad uusi võimalusi täiendkoolitustel õpitut igapäevases nõustamises rakendamiseks ning tõdesid, et enese elukestev harimine pole vajalik üksnes endale, vaid neid teadmisi on võimalik täiesti edukalt apteegis inimeste abistamisel kasutada. Apteekritele meeldis ka juhise koostanud töögrupi, mille eesotsas oli Ravimiameti esindaja, seisukoht, et kvaliteetne nõustamine võtab aega ning meie kõigi ühine ülesanne võiks olla apteegikülastajate ootusi selles osas muutma hakata. Soovitan kõigile

see seminar järele kuulata ja töösse kaasa võtta ennast kõnetav osa! „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ rakendamise infopäev on kõikidele soovijatele tasuta järelvaadatav Eesti Apteekide Ühenduse kodulehel www.eestiapteek.ee alates aprillikuu keskpaigast.

Apteegil ja apteekril on palju unikaalseid väärtusi, mida ei ole ühegi teise eriala esindajal ega asutusel.

2017. aastal jagati esimesed apteegi Oskarid ning hakati laialdasemalt rääkima sellest, kuidas kutsuda kõiki apteeke üles apteegiteenust ühtlasemaks ja paremaks muutma. Pärast tunnustuse jagamist olin ma palutud mitmesse apteeki rääkima oma kogemustest „Apteegiteenuse kvaliteedijuhise“ rakendamisel. Külastatud apteegid õppisid küll meie kogemusest, kuid parema tulemuse saavutamiseks põimisid nad selle oma apteegi ja apteekrite eripärade ja võimalustega. Suurimad takistused, mida ma nende puhul nägin, oli kartus muutuste ja ebaõnnestumise ees. Kui aga juhisega oldi tutvutud ning esimesed sammud praktikas astutud, hakkas kogu protsess juba

iseennast juhtima ning loomulikku rada pidi kulgema.

Meie kogemus

Alljärgnevalt toon välja mõne kogemuse meie apteegi nõustamise parendamise protsessist, et julgustada ka teisi apteekreid „Apteegiteenuse kvaliteedijuhist“ kasutama ning Eesti apteekide nõustamiskvaliteedi parendamisse panustama.

Miks juhis mind üldse kõnetama hakkas? Mind oli haaranud suur rahulolematuse kujunenud olukorraga, kus paljud Eesti apteekrid tegid suure osa päevast leti taga erinevaid tehnilisi toiminguid, sidumata neid oma tegeliku erialase võimekusega. „Kõrgharitud müüja“ ametikoht tekitas apteekrites tööalast mandumist, mille tagajärjel jäid ka apteegikülastajad ilma parimatest nõuannetest. Tegelikult soovime aga kõik, et apteeker oleks ühiskonnas tunnustatud ravimispetsialist ning integreeritud võrdväärse osapoolena meditsiinisüsteemi.

Kuna teiste muutmine ei tulnud kõne alla, tuli alustada iseendast. Õnneks liitus kogu meie kollektiiv. Osal meist oli endal tugev sisemine motivatsioon. Teistel oli vaja motivatsiooni tekkimiseks anda väike sisend ja tuge. Ühiste püüdluste elluviimine ning päevast päeva samade eesmärkide suunas liikumine liitis meid veelgi enam ka kollektiivina. Lisaks muutus töö põnevamaks, kui hakkasime igasse külastajasse suhtuma kui abivajajasse ega võtnud mitte

ühtegi inimest lihtsalt kui klienti, kes soovib oma toodete või ravimite eest tasuda.

Ühel hommikul ärgates otsustada, et tänasest oleme palju paremad kui eile, ei tundunud väga reaalne. Vaja oli eesmärki ja plaani ning iga päev midagi paremaks tehes sammhaaval sinna jõuda. Selleks, et juhis oleks praktilises töös paremini kasutatav, tegin alustuseks meie apteekritele ravimisuhtlemise osast väikese kokkuvõtte, mis mahub ühele A4-lehele ning on aeg-ajalt üle vaatamiseks piisavalt informatiivne. See hõlmab retsepti- ja käsimüügiravimite väljastamist ja kasutamise nõustamist. Juhise üheksast peatükist on ravimisuhtlemine küll vaid üks osa, kuid sisuliselt üks olulisemaid, olles nii apteekrile kui apteegikülastajale kõige vahetumalt tajutav, kõige väiksemate ressurssidega parendatav ning mitte ainult juhataja, vaid iga apteekri panust hõlmav osa. Tabeli vasakpoolne osa kirjeldab punkte, mida järgida retseptiravimite väljastamisel. Tabeli parempoolne osa abistab iseravimise nõustamisel. Alumine osa tabelist koondab seda infot, mida jagada pärast tootevaliku tegemist.

Õppeperioodil jagasime nõustamisprotsessi osadeks ja keskendusime piisava aja jooksul väikesele

detailile, võttes igal päeval või nädalal fookusesse ühe parendamist vajava punkti. Need nõustamisega seotud nüansid, mida soovisime konkreetsel päeval parendada, ja info, mille jagamist püüdsime harjutada, panime kirja märkmepaberile ja kleepisime meeldetuletuseks arvuti kuvarile, et need kas või mehaanilise harjutamise tagajärjel igapäevase nõustamise osaks saaksid. Järk-järgult hakkas paranema ka suur pilt.

Me nõustame patsiente nende vajaduste tunnetamise ning oma parimate teadmiste alusel. Kõigest ei jõua me aga kunagi rääkida ning inimene ei suudakski kogu infot meelde jätta. Küsimusi ei saa küsida lihtsalt küsimise pärast ega jagada nõuandeid valimatult. Kui

„Kõrgharitud müüja“ ametikoht tekitas apteekrites tööalast mandumist, mille tagajärjel jäid ka apteegikülastajad ilma parimatest nõuannetest.

me ei suuda hoolida sellest, kas vajalik info jõuab õige inimeseni, siis inimene tajub seda ning midagi paremaks ei muutu. Seetõttu ongi vaja alustada väikeste sammudega, et kõik need

head lahendused ja õiged punktid nõustamisel õigel ajal meelde tuleksid. Võib olla ka olukordi, kus kõige vajalikuma info edastamine ei pruugigi võtta kauem aega kui ostukviitungi printerist väljumine. Kas või näiteks mõnele eriti kiirustavale ja abi mitte soovivale inimesele öelda, et lugege kodus infolehte ning küsimuste tekkimisel pöörduge tagasi apteeki. Kui me oleme eelnevalt harjutanud, mis on need punktid, mida nõustamises kasutada, siis tulevad need suure tõenäosusega õigel hetkel ka meelde. Saades teada, et paljud apteekrid suudavad nõustada ja tahavad seda teha, oskavad külastajad edaspidi ka ise rohkem nõu küsida.

Mida me veel tegime? Lõpetasime eeldamise, et müügisaalis patsiendi langetatud iseravimise otsus on teadlik ja kõige õigem või et aastaid kasutatud retseptiravimi kohta pole patsiendil küsimusi tekkinud. Lõpetasime küsimise, kas inimesele on ravimite kasutamine teada, sest valdav osa inimestest väitis, et see on nii, kuigi täpsustavaid küsimusi või nõuandeid jagades tuli välja vastupidine. Näiteks formuleerisime küsimuse selliselt: „Kas olete oma otsuse teinud või nõustan teid ka teiste valikute osas?“ Sellist küsimust esitades paluti sageli, et nõustaksime. Nii me justkui ei surunud nõustamist peale, vaid inimesele jäi otsustusvabadus ning ise otsustades oli ta palju altim ka kuulama, kaasa mõtlema ning ravi järgima.

Hakkasime „sekkuma“ igasse tootevalikusse ning püüdsime jõuda selleni, et ükski inimene ei lahkuks apteegist nõustamist ja abi saamata. Püüdsime oma kollektiivst välja juurida ka preparaadi-

põhist nõustamist ning asendada selle probleemipõhisega, mis osutus meie seast ka skeptilisematele vastupidiselt esialgsetele eeldustele kokkuvõttes kiiremaks ja tulemuslikumaks.

Lisaks info jagamisele ja nõustamisele on väga olulised ka põhilised teeninduse ja suhtlemise oskused. Võimaluste piires püüame kõiki apteeki sisenenud inimesi märgata, ükskõik kui palju meil teiste klientidega parasjagu tegemist on. Kui anda mõista, et neid on märgatud ning öelda, et nendega kohe tegeletakse, siis on inimese ootusärevust vähendatud ning ta suudab ennast häälestada sellele, et apteekrile oma muredest rääkima hakata. Kindlasti ei soovita ma nõustamist üles ehitada sellele, et kogu suhtlus peaks lõppema toote valimisega ja ostuga. **Kliendi mure kuulamine ning erinevate lahenduste pakkumine loob usalduse ning järgmist muret tuleb inimene lahendada tõenäolisemalt just sinna apteeki, kust tal on positiivne mälestus.**

Lõpetasime eeldamise, et müügisaalis patsiendi langetatud iseravimise otsus on teadlik ja kõige õigem või et aastaid kasutatud retseptiravimi kohta pole patsiendil küsimusi tekkinud.

Mis puudutab tõdemust, et kvaliteetne nõustamine võtab aega, siis see ei ole miski, mida karta tasuks. Oleme püüdnud oma nõustamisprotsessi kvaliteedijuhise alusel parendada juba viimased kolm aastat. Apteek on alles ning külastajate arv tõusnud. Alguses

kuulsime küll ärevaks tegevaid kaebusi järjekorras seisjatel: „Kas see on arsti konsultatsioon või apteek? Mul läheb buss, mida te jutustate!“ jne, kuid need samad inimesed tulid hiljem tagasi ning olid tänulikud, et said ise sama head teenindust.

Nüüd ei ole see punkt meie apteekritele ega klientidele enam murekoht. Küll aga on palju neid apteekke, kus lähinaabruses ei ole teist ning järjekorras ootaval inimesel ongi tõesti kiire. Olen kindel, et kui me kõik hakkame ühiselt nõustamise kvaliteeti parendama, oskavad inimesed arvestada, et apteegis võib kuluda aega ning meie saame üksteisele nõu jagada, kuidas neid olukordi kõige paremini lahendada.

Miks me arvame, et teeme õiget asja ning mis motiveerib meid jätkama? Üks oluline kogemus, mis innustas meid veelgi mitmekülgsemalt nõu jagama, ei olnud mitte ainult inimeste tänutunne, vaid reaalsed tulemused, mida nägime juba esimestel päevadel. Olime enda arvates juba varem hoolivad ja nõustasime põhjalikult, kuid see, kuidas me hakkasime inimeste saalist valitud tooteid kassades sageli ümber vahetama, avas meie silmad. Nägime ka ravimijätmete suurt hulka, mis meile apteeki toodi. Kas apteek on nende jätmete jaoks õige koht, on juba teise artikli teema. Küll aga osutus meie pidev soovitus allesjäänud ravimid kas jäätmejaama viia või apteeki tuua niivõrd tulemuslikuks, et pidime juba järgmisel kuul ostma juurde suure prügikasti, kus neid hoiustada. Info jagamine töötas! Samal põhjusel on minus endiselt jaksu vähemalt tugevatoimelist ravimit väljastades öelda, et ravimeid tuleb hoida lastele ja loomadele kättesaamatus kohas. Laste puhul on ravimmürgituste suhe kõikidesse mürgitustesse 1/3. Leian, et siinkohal saaks apteeker väiksel panustades ühiskonnale

Ravimite kasutamise nõustamisel ja väljastamisel juhindun alati järgnevalt:

RETSEPTUUR

- Ostjalt küsin alati dokumenti.
- Retsept peab olema korrektne, vajadusel konsulteerin arstiga.
- Kas patsiendile esmakordne või korduv.
- Hindan ravimit raviskeemiga (kas sobib vorm, vanus, kuuri pikkus).
- Vanus, elustiil (suitsetab, rase, imetab).
- Pakun võimalust valida soodsaimat.
- Kui ravim puudub: tellin apteeki, mujale saates helistan alati ette.
- Kui saada pole: selgitan millal, kuidas saada, vajadusel konsulteerin arstiga.
- Kas on vastunäidustusi? (patsiendile, ravimite koostoimed).
- Pakendile märgin: patsiendi nime, kasutusjuhendi selgelt (annus, aeg, pikkus).
- Annan soovitusel lugeda kodus infolehte (uueneb aeg-ajalt).

Ratsionaalse kasutamise tagamiseks

- Selgitan:**
 - ravimi toimet,
 - manustamist, manustamise iseärasusi,
 - toime saabumise kiirust,
 - sagedasemaid koos- ja kõrvaltoimeid,
 - õiget säilitamist ja kõlblikkusaega pärast avamist,
 - ravi mõjutavad elustiili/tervise seisundi tegurid.
- Annan **lisateavet** haiguse ja ravimi kohta (trükised, internet).
- Veendun, et patsiendile jäi oluline info meelde
- (rõhutan üle olulise).** Küsin, kas patsiendil tekkis **lisaküsimusi** (või on pideva kasutamise käigus tekkinud).
- Ravimi kasutamise seotud probleemide korral **tagasi apteeki või arstile.**
- Tuletan meelde, et ravimeid tuleb hoida alati **lastele kättesaamatus** kohas.
- Hävitamiseks** viia alles jäänud/aegunud ravimid jäätmejaama või tuua apteeki.

KÄSIMÜÜK

Terviseprobleemi korral selgitan välja

- Isiku vanuse, vaevuse olemuse, kestvuse, kaasuvad sümptomid, kaasuvad haigused/allergiad/ravimid.
- Tõsiste või ebaselge põhjusega nähtude korral annan soovitusel pöörduda arsti vastuvõtul.

Raviviisi valikul

- Ravi eesmärk.
- Patsiendi vanus ja elustiil.
- Mida on varem kasutanud.
- Tutvustan toimeaine piires mitut erinevat ravimit.
- Juhin tähelepanu maitsele, kasutamiserisustele, toksilisusele üleannustamisel ning vastunäidustustele.
- Vajadusel selgitan mittemedikamentoosse ravi võimalikkust, annan kasulikke nõuandeid.
- Soovitan mitmesuguseid abivahendeid ja esmaabivõtteid.

• Kui asetatakse letile saalist **ise valitud ravim**, siis esmalt küsin näiteks: „Kas soovite ravimi osta lapsele või täiskasvanule? Kas soovite, et nõustan teid ka teiste valikute osas?“

• Kui külastaja **nõustamisest keeldub**, annan edasi paar kõige olulisemat sõnumit ohutuks kasutamiseks ja soovitusel lugeda infolehte. Kui nõustamist soovib, läbin nõustamise tervikliku tsükli.

• Klienditeenindaja: „Ravimite osas nõustab teid **apteeker!**“

suureks abiks olla. Mul on lootus, et kui inimene kuuleb apteegis sama asja vähemalt kolmel korral, siis võtab ta seda ka reaalselt kuulda.

Kust seda kõike õppida? Väga kasulikku nõu edastamiseks ja ravimnõustamiseks annabki seesama kvaliteedijuhis. Apteekritena vajaksime lisaks nii nõustamise kui ka teeninduse koolitusi, mis aitaksid meis arendada just neid külgi, mis parasjagu kõige rohkem täiendamist vajavad. Motiveeriv nõustamine on laialdast kasutust leidmas kogu meditsiinivaldkonnas. Struktureeritud nõustamise mudeleid õpetatakse nii meditsiinerialade tudengitele kui ka juba praktiseerivatele apteekritele. Need tulevad kasuks nii meie töös kui ka elus üldiselt. Lisaks usaldusliku kontakti loomisele ja info jagamisele suudaksime õppida veel paremini kuulama ja küsima, et sel viisil oma teadmised ja oskused inimesteni viia. Proaktiivne abi pakkumine ning info jagamine

vajavad nii uusi kui vanu teadmisi, mistõttu tulevad kasuks ka erinevad erialased täiendkoolitused. Alati ei olegi võimalik kõike teada ning inimesed oskavad küsida väga keerulisi asju. Aus vastus, et me kõikidele küsimustele vastuseid ei tea, on alati paremini toiminud kui nõustamise üldse mitte pakkumine.

Sattusin hiljuti Eesti ühe kuulsama moeguru teeninduskoolitusele, kus ta muuhulgas soovitas kogu nõustamise osa ära teha müügisaaalis ning kassas mitte midagi juurde pakkuda. Siis on ost lukus ja

kliendi mõtted maksmisel. Apteegis iseravimist nõustades oleks ehk tõesti mõistlik kogu nõustamine teha saalis ning kassas tegeleda vaid toodete eest tasumisega. Mina praegu seda ka harjutan. Püüan aru saada, millise info jagamine sobiks apteegis kassasse ostu sooritamise ajaks ja milline nõustamise osa peaks kindlasti jääma müügisaaali. Apteegiteeninduses ja ravimnõustamises on tuhandeid nüansse, milles ennast pidevalt arendada. Mida rohkem olen mina oma nõustamisioskusi teadlikumalt parendama hakanud, seda enam naudin ka oma tööd.

Lõpetuseks

Loodan peagi kuulda ka teiste apteekrite kogemustest, et üksiteiselt õppida, kuidas anda õpitud teadmisi ja saadud kogemusi edasi nii, et sellest tunneks rõõmu apteeker ning saaks kasu patsient. See omakorda looks soodsama pinnase juba uutele arengutele ning meie eriala väärtuse kasvule ühiskonnas.

