

luubi all



Pildil vasakult teine on Anu Uus, kolmas on Marget Raukas (tagareas), vasakult viies on Külli Teder (piilub tagant), vasakult kuues on Ave Niidu (valge T-särgiga esireas). Pilt tehtud Oskarite pidulikul üleandmisel 3. juunil Tallinnas Raeapteegis.

FOTO: MEELI KÜTTIM

Tunnustus Teist korda jagati Eestis Apteegi Oskarite auhindu

Mitte lihtsalt ravimimüüjad

Hea apteegiteenuse taga on head apteekrid. Need, kes kuulavad su ära, annavad asjalikku nõu ja toovad sulle ravimi kätte ka siis, kui seda tegelikult kuskil enam saada ei ole. Ei vähemat kui Oskari väärilised inimesed.

Triin Tabur
triin.tabur@aripaev.ee

Suve hakul pälvis kuus Eesti apteeki oma ala suurima tunnustuse ehk apteekide Oskari. Piilusime sisse nelja apteeki ja küsime, kui tähtis selline kiitus on ning mille poolest nende tegemised teistest apteekidest pisutki erineda võivad.

“Meid märgati ja meid tunnustati - no kes ei tahaks pai saada!” ütleb mõne aasta pärast sajandat tegutsemisaastat tähistava Tõnismäe apteeki juhataja ja proviisor Külli Teder. Esimesel vabariigi aegadel tegutses kolmel korrusel, nüüd on apteegi

käsituses küll üks korrus, aga läbi maja ja see teeb kokku tegelikult kaks müügisaali - üks Tõnismäe apteegi oma Tõnismäe tänaval ja teine Hariduse tänavalt sissepääsuga Tõnismäe polikliiniku apteek.

Teder rõhutab mitmel korra, et nende apteek on eriline. Lisaks pikale ajaloolle on see üks Tallinna apteekte, kus ravimeid saab osta ööpäev läbi. Saal on südaööni lahti, edasi lähevad ukse kinni ja müük jätkub läbi luugi. Ratastel kassa sõidutakse ööseks ukse äärde. Ka on Tõnis-

Anu Uus,
Tartu
Tamme apteegi juht

Hea apteegi teevad head apteekrid.

mäel palju ravimite valmistamist. “Suvel puhkuste ajal valmistame ravimeid kolme päeval nädalas, ülejäänud kümme kuud on aga viis päeva nädalas, selleks on meil tööl eraldi spetsialist,” sõnab Teder.

Tõnismäel on töötajaid 17, aga valdav osa neist osalise koormusega. Et kokku saadakse harva, siis on olulisel kohal suhtlemine kõikvõimalikke kanaleid pidi alates stendist ja knopkast kuni moodsa sotsiaalmeediana välja. Ka toimiv suhtlemine aitab töö- ja teenusekvaliteedi taset hoida. Oluline info peab jõudma iga apteekrini. Eriti hästi tuli see välja nüüd koroonapandeemia ajal. Ravimeid puudutavad mitmed piirangud tulid põhimõtteliselt üle öö – paratamatult tohtis osta vaid teatud hulga ja ka retseptiravimeid ei võinud müüa rohkem kui retsepti kaup. “Neljapäeva õhtul tuli nõue ja reedel pidime hakkama selle järgi juba tegutsema,” meenutab Teder.

“Meie apteegis on oluline arusaam, et me ei ole müüjad. Me oleme spetsialistid ja me ei anna ühtegi ravimikarpi välja kasutusjuhust või hoiatust kaasa andmata,” ütleb apteegi juhataja. Ka tavalise ibuprofeeni puhul. “Kui tulla ostma, ikka lisame juurde, et üks tablett kolm korda päevas ja mitte kauem kui seitse päeva ning seda ei tohiks kasutada, kui on maoprobleemid ega ka beebioteel olles. Ei ütle lihtsalt “2.50”,” selgitab Teder.

Osaleb sõeluuringute teavituses

Lisaks sellele, et apteekreid üha enam spetsialistidena tunnistatakse, on eriala viimasel ajal ka üha populaarsemaks muutunud ning apteekreid kaasatakse tervise teemadel aina rohkem. Ja see kõik teeb juhataja sõnul rõõmu. Näiteks on Tõnismäe apteek praegu osaline sõeluuringute teavitustöös. “Kui inimene tuleb retseptiga, tuleb isikukoodiga välja ka tema sünniaasta. Me saame juhtida tähelepanu, et tema sünniaastaga inimesed on sel aastal sõeluuringu sihtrühm,” ütleb apteegi juhataja.

Apteekide Oskarid jagati kvaliteedi juhise jälgimise eest, seepärast küsin, kui sageli apteegis see suunis ette võetakse. Teder ütleb, et oluline on siiski aastatega juba n-õ sisse kulunud, aga aeg-ajalt võetakse ikka ette. Juhis on olemas apteegis kohapeal, aga ka veebis. “Kuna meid on siin palju, oleme 24/7 lahti, siis infovahetus käib meil meili teel,” ütleb juhataja. Nii tuletatakse kõikidele töötajatele teatud aja tagant meelde kvaliteedijuhisele pilk peale visata. Lisaks tagavad kvaliteetse teenuse regulaarsed koolitused. Kui aga keegi töötajatest leiab, et mõnda asja oleks mõistlik teisiti teha, arutatakse ettepanek ühiselt läbi.

Tallinna lastehaiglale kuuluva kesklinna lastepolikliiniku apteegi juhi Ave Niiduga kohtume haigla lähedal kohvikus. Apteegis oli käimas remont, mis suve hakul ka valmis sai ja tõi apteegile pisut tegevuspinda juurde. Polikliiniku apteegis töötab viis apteekrit, nii juba aastaid. “Pigem on soovijaid rohkem kui kohti,” ütleb Niidu. Nagu teised kvaliteediauhinna pälvinud apteegid, on ka tema juhitav praktikabaasiks nii tervishoiu kõrgkoolile kui ka TÜ-le.

Ave Niidu on polikliiniku apteegi juhataja 2015. aastast ja praegu teeb ta 60% juhataja tööd ja 40 erialast. “Juhi töö tähendab küll lisavastutust ja kohustusi, aga mulle meeldib, et on lisaülesanded ja et ei lähe liiga ühekülseks,” ütleb Niidu.

“Ma arvan, et meie apteek on kvaliteedilt just seda nägu, millist teeninduse taset mina sooviksin saada,” kinnitab apteegi juhataja. “Me ei aja apteegijuhises küll näpuga järke, aga tahame pakkuda inimesele kvaliteetset apteegiteenust ja teeme kõik, et inimene saaks murele lahenduse,” ütleb Niidu. Ta lisab, et töös tuleb ette ka olukordi, mida ükski seadus ei sunni tegema ja nende lahendamine on vaid apteekri südametunnistuse küsimus. “Näiteks ravimite tarneraskused, millega igapäevaselt tegeleme – meil ei ole kohustust teisest Eesti otsast see ravim tellida, kui laost on otsas, aga meil on see võimalus ja inimesed on tänulikud,” lisab ta.

Niidu sõnul on apteegi valdkonnas põhjust rõõmu tunda sellegi üle, et teenusega on kõik maakonnad kaetud. “Mõnes väikeses kohas võib-olla ei ole apteeki, aga see on pigem üldine regionaalne probleem – puuduvad ka näiteks kool ja kauplus, postkontor on kinni,” lisab ta.

Väike probleemkoht on Niidu sõnul lisaks ravimite tarneraskustele ka apteekrite pealekasv. Nagu ka arstide hulgas, nii läheb apteekreid praegu rohkem pensionile kui neid ülikoolist või kõrgkoolis peale tuleb. Kõik, kes lõpetavad kooli, ei hakka ka erialaselt tööle. Pensionile hakkavad minema inimesed, kes alustasid õpet, kui vastuvõtunumbrid olid väga suured.

Apteegireformist ei saa mööda minna ja uurin, kas see muutus aasta hiljem kuidagi apteekrite töös ka tunda annab. “Ma ütlesin, et apteegi ja apteegijuhataja töö ei sõltu nii suurel määral sellest, kes apteegi omanik on, kui näida lastakse,” leiab juhataja. “Hetkel töötan ma, jah, frantsiisapteegis, aga olen töötanud ka n-õ päris proviisorapteegis ja ma ei ütles, et see vahe kuidagi suur on,” lisab ta.

Kui kuuest kvaliteediauhinnast kolm pälvisid pealinna apteegid, siis kolm Oskarit rändas Tartumaale. Elva Tervisekeskuse Apteegi proviisor-juhataja Marget Raukas on apteekrina töötanud 23 aastat, sellest 21 aastat ühe tööandja juures. Elukoha muutus tõi ta Tartust Elvasse ja seal on ta tööl alates 2019. a aprillist. “Töö spetsiifika on erinev, aga huvitav,” tunnistab ta. Olles varasemalt n-õ tänavaapteegis ja ostukeskuse apteegis tööl, on nüüd vana end kurssi viia haiglaravimitega ja raviskeemidega, suhelda teiste haiglate apteekritega ning erialaarstidega, täiendada uuemate ravimite vallas ja meelde tuleb ka vanemaid ravimivorme. Apteekriamet eeldab eluaegset õpet.

“Hea apteegi eelduseks võib pidada asjaolu, et see on koht, kus mul ja kolleegidel on rõõm töötada ja patsiendid tulevad alati lootusrikkalt, et nende mured saavad lahendatud,” ütleb Raukas.

“See tähendab, et me kõigepealt kuulame patsienti, siis täpsustame muret, pakume lahendusi, ka kõige keerulisemates olukordades ja kui me ei tea vastust, siis võtame kontaktid ja edastame täpsemad vastused hiljem,” lisab ta. Sageli ongi neile

öeldud, et on justkui arsti eest. Raukas jätkab, et apteekritöö vajab väga laia silma ringi (kokandusest poliitikani) ning kindlasti peab olema kursis igapäevaste uudistega ning kõige selle juures olema kannatlik ja hea kuulaja.

Noored on väga oodatud apteegitööl, kinnitab apteegijuht, aga millegipärast ei jõuta ülikoolist apteeki, ainult väga vähesed. “Neile tuleks võimaldada töötada ülikooli jooksul apteegis pikemat aega, sest senise praktika ajal nad seda õiget tunnet veel ei koge, mis tähendab olla apteeker,” leiab ta. Kogemused tulevad aastatega, lisab ta, ja rõõmud ning mured käivad ikka käsikäes. “Olen ka paar korda nuttes leti tagant lahkunud ja koju minnes mõelnud, et kas mõne patsiendi puhul sai õige teravise toode soovitatud, aga iga aastaga tuleb enesekindlust juurde,” tõdeb apteeker.

“Hea apteegi teevad head apteekrid,” ütleb Tartu Tamme Apteegi juht Anu Uus, keda on varasemalt hinnatud nii Tartu kui ka Eesti üheks parimaks teenindajaks. “Väga heaks teeb apteekri tema suhtumine oma töösse. Kui pole olemas soovi apteegikülastajat aidata ja tema elukvaliteeti paremaks muuta, siis pole kasu ka parimatest teadmistest,” leiab proviisor.

Oluline on tema sõnul ka oskus üles leida see, mida apteegikülastaja tegelikult vajab. Ja see ei pruugi alati olla see, mida ta soovib.

Nõustamine ja ennetustöö

Hiljuti valmis Tamme apteegi nõustamiskabinet, kus pakutakse esmaste tervise näitajate määramist ning mõõtmistulemustest sõltuvat nõustamist.

“Kuna apteek on kõige kättesaadavam esmatasandi tervishoiuasutus, siis selline esmane tervisekontroll on hea võimalus saada ennetavat nõu, vajadusel abi ning on võimalus suunata patsient õigeaegselt arsti juurde,” leiab proviisor.

Sarnaselt teistele aktiivsetele apteekidele, osaleb ka Tamme apteek praegu vähiennetuse teavitustöös, varasemalt on osaletud tubakast loobumise kampaanias koos Tervise Arengu Instituudiga.

Tamme apteek kuulub ka ravimite kasutamise hindamise pilootprojekti. “See on alles arenev, aga väga vajalik teenus,” ütleb Uus.

Ta lisab, et apteekrid vaatavad igapäevase nõustamise käigus küll patsiendi poolt kasutatavad ravimid, ostetavad toidulisandid ning nende omavahelise sobivuse ja kasutamise üle, kuid selline teenus on põhjalikum ning patsient saab lisaks kaasa võtta (või pildid teha) kogu oma ravimite-toidulisandite kodusest valikust.

Kui miski üldse muretsemise paneb, siis noorte apteekrite pealekasv.

“Õppimine on meie erialal pikk, töö pingeline ja keeruline, tööpäevad tihti peale pikad,” kirjeldab ta. “Töö ise on aga huvitav ja pidevalt arenev ja igavust tunda ei saa,” julgustab ta valikut tegema.

Apteegiteenusel kvaliteedijuhise töörühma algatusel kiideti ja tunnustati apteekreid nüüd juba teist korda.

“Hea, et oma erialasiseselt on selline tunnustamine ette võetud. See annab motivatsiooni ja ka soovi oma tööd veel paremini teha,” ütleb Uus.

COVID-19 koputas ka apteegi uksele

COVID-19 teise laine ajal olid kardetud nakkuse tunnustega patsiendid pidevad apteekide külastajad. Seda enam, et arstide juurde enam hästi ei pääsenud, apteeki aja küll.

Mõni kõhis oma seisundi kirjeldamiseks, teine tunnistab, et oli pidutsenud koos koroonahaigega ja uuris, mis nüüd edasi. Tõnismäe apteegi juhataja Külli Teder ütleb, et ühest küljest aitas see pandeemia aeg teadvustada, et inimene saab ka apteegist nõu ja abi tervisemurede korral, et siin töötavad spetsialistid. Teisalt oli apteekritel muidugi ka hirmu nakatumise ees.

Lastepolikliiniku apteek asub Tallinnas keskhaigla Ravi tänava erakorralise meditsiini üksuse kõrval. “Seda kriisi sai ikka päris lähedalt nähtud,” tunnistab apteegi juhataja Ave Niidu. Juba ainuüksi kiirabiutode järjekord EMO ukse taga tundub takkajärgi hirmus pilt. “Haiglas tippajal enam kohti ei olnud ja oli neid patsiente, kellele EMOs öeldi, et teil nii hull ei ole, minge koju ravima end,” meenutab Niidu. Nii sattus apteeki inimesi, kes leti ees hingeldades retsepte lunastasid. “Kuhu see inimene ikka läheb, saab kiirabist 4-5 retseptiravimit koduseks raviks, ikka tuleb apteeki neid välja ostma. Osad olid neist ikka päris raskes seisus,” kirjeldab proviisor.

Tartus töötav Anu Uus ütleb aga, et külastajaid oli apteegis pandeemia ajal vähem, kuid nõustamised apteegis pikemad ja põhjalikumad. “Kindlasti on olnud rohkem ärevust, murelikkust ja teadmatust. See on teinud töö pingelisemaks ja kurnanud meid rohkem,” nendib apteegi juhataja. Pandeemia ajal suurenes koostöö õdedega, perearstidega ja eriarstidega. “Aeg oli keeruline, kuid patsiente tuli ikka aidata,” lisab ta.

479

● üldapteeki oli Eestis selle aasta jaanuaris, haiglaapteeke oli 24. Kolmveerand üldapteekidest asub linnades.

Tublimad: Apteegi Oskari pälvisid:

- Elva Tervisekeskuse Apteek
- Tallinna lastepolikliiniku Südameapteek
- Raadi Apteek Tartus
- Sikupilli Keskuse Südameapteek Tallinnas
- Tamme Apteek Tartus
- Tõnismäe Südameapteek Tallinnas

Allikas: valikukomisjon