

# Apteekki kriisin ytimessä

Kukaan ei voinut aavistaa, kuinka suuresta ja pitkäaikaisesta kriisistä oli kyse, kun juomavesi saastui Nokiolla viime vuoden marraskuussa. Nokian 3. Koskenmäen Apteekki sijaitsi saastuneen alueen keskellä. Apteekkari Inkeri Muotka kertoi Farmasian päivillä kriisistä apteekin näkökulmasta.

**K**oskenmäen Apteekissa oli tehty yleinen valmiussuunnitelma pandemian varalta pari vuotta aikaisemmin lintuinfluenssan uhatessa.

Suunnitelmassa määriteltiin kehykset toiminnalle kriisissä: mitä pitää tehdä missäkin tilanteessa ja ketkä ovat vastuuhenkilöitä. Ajatuksena oli, että suunnitelmaa sovelletaan ja tarkennetaan jokaisen kriisin kohdalla.

Keskelle kriisiä apteekki joutui, kun Nokiolla marraskuussa 2007 jätevedettä pääsi vuotamaan vesijohtoverkostoon. Saastuneella alueella asui noin 12 000 nokialaista, joita tuhannet sairastuivat veden välityksellä levinneiden bakteerien ja virusten aiheuttamiin ripuli- ja oksennustautiin.



## Apteekin valmiussuunnitelma

Apteekkikohtaisen valmiussuunnitelman olisi hyvä pitää sisällään tiedot, miten varmistetaan kriisitilanteessa

- henkilökunnan riittävyys
- varastointi- ja lääkevalmistustilojen riittävyys
- paikalliset lääkevalikoiman erityistarpeet
- mahdollisuudet lääkevalikoiman täydentämiseen
- puhelinneuvonnan järjestäminen
- erityiskorvattujen lääkevalmisteiden normaalitilanteesta joustavampi toimitus
- nopeat ja joustavat lääketoimitukset

Lähde: Eija Pelkonen, Lääkelaitos



## Psykologiaa asiakaspalvelussa

Koskenmäen Apteekki sijaitsi keskellä saastunutta aluetta. Apteekissa kuultiin katastrofista työntekijän lapsen koulun kautta. Koska alussa tietoa kriisistä oli vähän, asiakkaiden keskuudessa liikkui paljon huhuja tilanteesta. Kun tietoa alkoi tulla, sitä kopioitiin Nokian kaupungin www-sivuilta tiedotteisiin, jotka olivat kassalla asiakkaiden nähtävillä. Tiedotteisiin koottiin tietoa myös väliaikaisesti loppuneiden tuotteiden tuloajoista, hammasharjojen vaihdosta ja kodinkoneiden puhdistuksesta – kaikesta, mistä keksittiin, Inkeri Muotka sanoo.

- Aluksi emme ymmärtäneet ollenkaan, mistä on kyse ja kuinka laaja kriisistä oli tulossa. Menimme vain päivä kerrallaan. Tietoa kriisistä saatiin monesti myös asiakkailta, Muotka kertoo.

Joka aamu proviisori soitti terveyskeskukseen päivittääkseen tilanteen: onko sairastuneita lisää, mitä lääkevalmisteita tarvitaan ja mitä neuvoja annetaan asiakkaille. Iltapäivisin saatiin uutta tietoa, kun laboratoriotulokset terveyskeskuksessa valmisuivat.

- Asiakaspalvelussa tarvittiin todella paljon psykologiaa asiakkaiden rauhoitteluun, huhujen oikomiseen ja tilanteesta selviämiseen. Kriisin pitkittyessä monella asiakkaalla oli itku herkässä, kun huono olo vain jatkui ja uusi oireita ilmaantui, Muotka kertoo.

Myös apteekin henkilökunta joutui venymään ääri rajoille, kun asiakasmäärät olivat huomattavasti normaalia suurempia ja kaksi omaa työntekijää sairastui. Veden käyttökiellon takia Nokian ulkopuolella asuvat työntekijät toivat vettä työpaikalle kanistereissa. Tee ja kahvi keitettiin kanisteriveteen ja käsidesinfointiaineet olivat kovassa käytössä.

## Kysyntäpiikit ja paluu arkeen

Kriisin aikana koettiin monikymmenkertaisia tuotteiden myyntipiikkejä normaalitilanteeseen verrattuna. Muun muassa ripulilääkkeiden ja -juomien, antibioottien, pahoinvointilääkkeiden, tulehduskipu- ja särkylääkkeiden, käsidesinfointiaineiden sekä maitohappobakteerien menekki kasvoi valtavasti. Vaikka geneerinen substituu-

tio auttoi varaston hallinnassa, menekkiä oli silti vaikea hallita, varsinkin aluksi.

- Meidän onnemme oli, että Tampereen Tamro oli lähellä ja saimme nopeasti täydennystä. Olin siellä kriisin edetessä nähty vieras, Muotka muistelee.

Puolitoista kuukautta kriisin alkamisen jälkeen saatiin tieto, että kauppa-keskus, jossa apteekki sijaitsee, oli koko ajan saanut puhdasta vettä. Pulloveden käyttöä jatkettiin kuitenkin vielä, sillä henkilökunta ei tahtonut uskoa uutista.

Pikku hiljaa palattiin kuitenkin arkeen. Edelleen kriisi elää silti nokialaisten mielissä ja tulee ilmi asiakaskeskusteluissa.

- Opimme kriisistä ainakin sen, että mitä tahansa voi tapahtua. Opimme myös, että työskenteleminen ja venyminen onnistuvat paineen alla. Apteekin ulkopuolella uskon, että viestinnästä ja sen merkityksestä ja nopeudesta opittiin myös paljon, Inkeri Muotka toteaa. ■