



Tamron asiakaspalvelupäällikkö Katja Keskiäho kollailee Lillehammerin apteekissa.

Apteekkivaihto Norjassa tukee urakehitystä

Teksti: Susanna Nikko
Kuvat: Katja Keskiäho

Tamro Suomen asiakaspalvelupäällikkö, proviisori Katja Keskiäho työskenteli puoli vuotta norjalaisessa apteekissa. Antoisa apteekkivaihtokokemus kasvatti Keskiähön mukaan niin kieltaitoa kuin ammatillista osaamista.

Tamro-konserni hakee kiihtyvään farmaseuttipulaan ratkaisua kansainvälisestä apteekkivaihdosta. Henkilöstöjohtaja **Annikka Parkkonen** uskoo, että tulevaisuudessa maiden välinen apteekkihenkilökunnan vaihto kasvaa entisestään.

Tamro on avannut keskustelun pohjoismaisten farmasian ammattilaisia kouluttavien yliopistojen välille. Kutsun pohjoisen yhteisen farmasian maisteriohjelman kehittämiseen vastaanottivat Uppsalan ja Tromsøen yliopistot sekä Åbo Akademi.

– Viime kokouksessa mukana oli myös Ruotsin viranomaisia ja päätimme, että tapaamme säännöllisesti ja tartumme yhdessä seuraavaan rahoitusmahdollisuuteen koulutuksen käynnistämiseksi, Parkkonen iloitsee.

Lääkkeet menekin mukaisessa järjestyksessä

Erytisesti norjalaisissa apteekeissa on henkilökunnasta niin kova pula, että työntekijöitä värvätään Kaakkois-Euroopasta, Balkanilta asti. Norjan Tamron apteekkitietä

Apoteket 1 rekrytoi uusia työntekijöitä ympäri Eurooppaa. Apoteket 1:seen palkataan mielellään suomalaisiakin, sillä Pohjoismaisten kulttuurien yhteneväisyys helpottaa sopeutumista.

Katja Keskiäho toteaa, että norjalaisten apteekkien toimintatavat poikkeavat silti suomalaisista. Reseptilääkkeitä oli vähemmän, joten pienissä ja keskikokoisissa apteekeissa ostetuimmat tuotteet sijaittivat asiakaspalvelupisteen takana lääkekarussellissa. Tuotteen löytämistä nopeutti niiden järjestäminen aakkosjärjestyksen sijaan menekin mukaisesti itse keksityin koodiin. Keskiäho uskoo, että tämä voisi toimia myös suomalaisissa apteekeissa, sillä menekin mukainen järjestys lisää lääketurvallisuutta kun lähes samannimiset geneeriset tuotteet eivät ole vierekkäin.

– Opin ymmärtämään entistä parem-



Apteekissa Lillehammerissa pikareseptihyllyn lääkkeet on merkitty koodein aakkosten sijaan.



Apoteket 1:sen apteekikaruselli Jessheimissa



Lillehammerissa apteekkari Marianne Nordberg asiakaspalvelussa.

min logistiikan kokonaisketjua, erityisesti asiakkaan näkökulmasta. Niin tukun kuin apteekin yhteinen tavoite on asiakkaan palveleminen ja oppimieni käytäntöjä on tarkoitus soveltaa Tamron asiakassuhteiden kehittämisessä.

Henkilökuntapulan vuoksi Keskiäho työskenteli jokaisessa apteekissa asiakasrajapinnassa ja oppi siten nopeasti norjankin vaikka asiakaspalvelutilanteissa olisi pärjännyt myös ruotsilla, jota useimmat norjalaiset ymmärtävät.

– Olin opiskellut ennen lähtöäni ruotsia, erityisesti apteekki-alan sanastoa. Sopeutuminen nopeutti myös se, että perehdyttäessä apteekissa oli suomalainen apteekinhoitaja, jolta sain varmistaa omalla äidinkielelläni esimerkiksi viitehintajärjestelmän kiemurat, reseptilääkkeiden korvauskäytännöt sekä apteekkiohjelman käyttämisen. ■

Kiinnostuitko? ks. sivut 16-17.

Lisätietoja voit kysyä Tamro Suomen asiakaspalvelupäällikkö Katja Keskiäholtta numerosta 0400-635 575.

Tietoja myös Naantalissa asuvalta norjalaiselta **Ketil Hansenilta** numerosta 0440-69 11 05 tai hänen suomalaiselta vaimoltaan **Anne Gøransson Hansenilta** numerosta 0400-573 821.

Lisäksi Tamrotalossa järjestetään **6. toukokuuta 2008 klo 13.00 infotilaisuus apteekki-vaihdoista kiinnostuneille farmaseuteille ja proviisoreille.**

Apteekivaihtoa valmisteltiin pitkään

Puoli vuotta Norjassa työskennellyt Tamron asiakaspalvelupäällikkö **Katja Keskiäho** kertoo, että hänen apteekivaihtoaan edelsi vähintään toinen puoli vuotta valmisteluita.

– Farmasian alan ammattisanaston intensiivistä opiskelua ruotsiksi, sijaisjärjestelyjen sopimista Tamrossa sekä kirjallisen työ sopimuksen solmimista norjalaisen apteekkitietäjän kanssa.

Hän työskenteli neljässä eri apteekissa Jessheimissa Oslon lähellä, Lillehammerissa, Fredrikstadissa ja Porsgrunnissa. Norjalaiset valitsivat sopivat apteekit sekä järjestivät asunnon kunkin työpaikan läheisyydestä. Puolen vuoden vaihdon aikana Keskiäho työskenteli kerrallaan pari viikkoa Norjassa ja pari viikkoa Suomessa. Näin hänen oli helpompi pysyä selvillä Tamron tapahtumista ja palata takaisin vakituiseen työhönsä.

Keskiähon Suomessa suorittama proviisorin tutkintotodistus lähetettiin Norjan lääkelaitokselle, joka antoi hänelle luvan työskennellä maassa farmaseutina. Kahden vuoden työkokemus vaaditaan niiltä, jotka haluavat työskennellä apteekinhoitajana.

Keskiäho suosittelee kaikille farmasian ammattilaisille työskentelyä ulkomailla. Hän uskoo, että erityisesti vastavalmistuneille farmaseuteille siitä on hyötyä tulevan urakehityksen kannalta. Norjalaisessa apteekissa voi edetä nopeastikin apteekinhoitajaksi henkilökuntapulan vuoksi. Lisäksi palkkataso on korkeampi kuin Suomessa.