

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

**Apteekri rolli muutumine – elanike ootused
ja hoiakud**

Magistritöö

Koostas: Tiina Kask

Juhendas: dots. Triin Vihalemm

Tartu

2010

Sisukord

Sisukord.....	2
Sissejuhatus	4
1 Töö teoreetilised ja empiirilised lähtekohad	5
1.1 Farmatseutiline hool esmatasandi tervishoius ja varasemad empiirilised uuringud	5
1.2 Apteegi tegevust reguleeriv seadusandlus Eesti tervishoiusüsteemis.....	6
1.2.1 Nõuded apteegiteenusele	7
1.2.2 Nõuded apteegikaupadele.....	8
1.2.3 Ravimireklaam	10
1.3 Teoreetiline taust ja põhimõisted	11
2 Uurimisprobleem ja uurimisküsimused	14
2.1 Probleemipüstitus	14
2.2 Uurimisküsimused.....	15
3 Meetod ja valim	16
3.1 Meetodi valik	16
3.1.1 Fookusgrupid.....	16
3.1.2 Individuaalintervjuud	16
3.1.3 Vaatlus.....	16
3.2 Üldkogum ja suunatud valim	17
3.3 Valimi kirjeldus.....	18
3.4 Andmete analüüs	19
3.5 Kasutatud meetodite kriitika	20
4 Empiirilised tulemused	22
4.1 Ootused apteekri professionaalsusele	22
4.1.1 Nõustamissoovid retseptuuris ja käsimüügis	22
4.1.2 Hinnang apteekri erialastele teadmistele	26
4.2 Usaldusväärsus	27
4.2.1 Võrdlus teiste spetsialistidega	27
4.2.2 Apteekri vanus vs kvalifikatsioon	33
4.3 Ootused nõustamis- ja suhtlusprotsessile.....	36
4.3.1 Infovajadused	36
4.3.2 Ootused apteekri aktiivsusele ja isiklik huvi.....	40

4.3.3	Isiklikud teadmised vs professionaalne abi	41
4.4	Peamised nõustamist takistavad tegurid: aeg ja diskreetsus	45
4.4.1	Aeg	45
4.4.2	Apteeker-patsient suhe	46
4.4.3	Järjekord: häbelikkus ja kannatlikkus	48
4.5	Stereotüüpne apteeker	52
4.5.1	Üldkirjeldus	52
4.5.2	Ootused apteekri tegevusele (tööülesanded)	54
4.5.3	Apteekri roll	58
	Järeldused ja diskussioon	62
	Kokkuvõte	66
	Summary	68
	Kirjandus	70
	Lisad	72

Sissejuhatus

Töö eesmärk on uurida sihtrühma – elanike – valmisolekut muutusteks apteekri rollis ning sellega kaasnevaid ootusi apteekri tegevusele.

Seoses Euroopa riikide ja USA eeskujuga tervishoiusüsteemi ümberkorraldamisel pärast ühiskonnakorra vahetust on senine ravimile (müügile) keskenduv apteegiteenus asendumas patsiendikeskse farmatseutilise hoolega. Apteekri kaasamiseks esmatasandi tervishoiuteenuse osutamisel on viimase 10 aasta jooksul tehtud olulisi muudatusi nii erialases väljaõppes kui ka seadusandlikus regulatsioonis. Käesolev töö uurib, kas institutsionaalsed muudatused ja apteekrite uus ettevalmistus ning sellest lähtuv uus rollitunnetus on kaasa toonud ka muutuse apteekri rollis ja kuvandis elanike jaoks. Kas olulisemad elanike sihtrühmad on valmis koostööks apteekri kui nõustajaga esmatasandi meditsiini küsimustes ning millised ootused seatakse sellisel juhul apteekrile?

Kuna apteek moodustab arsti- ja õendusteenuse kõrval olulise osa esmatasandi meditsiinist, siis on kvaliteetse informatsiooni ja nõustamisteenuse pakkumine elanikkonna tervishoiu seisukohast väga oluline. Kuid lähtudes eelnevatest uuringutest on probleeme just pakutava informatsiooni kvaliteediga ning apteekri usaldamisega. Esmatasandi tervishoiu arengukava hinnangul pole senised muutused andnud piisavaid tulemusi apteekrite kaasamisel esmatasandi meditsiini. Tugeva puudusena on välja toodud, et apteekrite tegevuse toetamiseks pole ühtseid nõustamisjuhised.

Antud töö käigus püütakse nõustamisprotsessi arengu toetamiseks välja selgitada inimeste infovajadusi, apteegiteenuse kasutamist mõjutavaid uskumusi, käitumismudeleid ja tavalisi probleeme või takistusi. Uurimisülesandeks on kaardistada apteegikülastajate vajadusi, hinnanguid ja ootusi apteegis toimuvale nõustamisprotsessile.

Informatsioon hetkel domineeriva apteekri stereotüübi kohta võimaldab hinnata senise rollimuutuse edukust. Kvaliteedi parandamiseks ja riskide maandamiseks on eriti oluline välja selgitada just nõustamisprotsessi võimalikud nõrkuse ja nendega kaasnevad ohud.

1 Töö teoreetilised ja empiirilised lähtekohad

1.1 Farmatseutiline hool esmatasandi tervishoius ja varasemad empiirilised uuringud

Esmatasandi tervishoiuteenus tähendab vahetult patsiendile kättesaadavat meditsiinalast nõu ja abi. Olgugi, et apteek on äriettevõte, moodustab apteegiteenus hambaravi, füsioteraapia, perearsti ja õendusteenuse kõrval väga olulise osa primaarsest tervishoiuteenusest, millest lähtuvad ka kooli- ja töötervishoid.

Esmatasandi tervishoius on apteegiteenuse asemel kasutusel ka laiema tähendusega mõiste farmatseutiline hool, mis lähtuvalt Hepleri ja Strandi klassikalisest definitsioonist (1989, lk 53) tähendab vastutustundlikku ravi määramist patsiendi elukvaliteedi parandamise eesmärgil. Farmatseutiline hool hõlmab nii haiguse ravi, edasise arengu aeglustamist, sümptomite leevendamist kui ka raviga kaasnevate riskide minimeerimist, olles seega müügikesksest teenusest oluliselt rohkem orienteeritud patsiendi individuaalsele nõustamisele ja vajadustele.

Viimase 20 aastaga on apteekri ametikohustused nihkunud kliinilisest meditsiinist sõltuvalt ravimite valmistamiselt üha enam klienditeeninduse poole. Patsiendikeskne lähenemine muutus senisest olulisemaks 1990ndatel, kui geneeriliste ravimite valiku hüppelise kasvuga suurenes patsientide vajadus konsultatsiooni järele, aga ka apteekide omavaheline konkurents, kuna apteegi omamine ei olnud enam piiratud erialaringkonnaga.

Apteegi jaoks on riiklikult reguleeritud hinnapoliitika taustal oluline just kvaliteetse nõustamisteenusega kaasnev konkurentsieelis, mistõttu üha suurem on apteekritepoolne valmisolek nõustamisteenuse pakkumiseks.

Lähtuvalt Eesti esmatasandi tervishoiu arengukava analüüsist (2009, lk12) ei ole apteegiteenus esmatasandi meditsiini veel piisavalt integreeritud ning apteekri võimalik panus on ühiskonnas ja professionaalide seas alateadvustatud. Kuigi Anniko uuringus (2005) ilmneb, et apteekrit peetakse vahel vähempädevamaks kui arsti, siis võiks apteeker inimeste hinnangul sellest hoolimata tervisekäitumise suunamisel rohkem kaasa rääkida.

Seni läbi viidud uurimuste põhjal (Volmer *et al* 2007) võib väita, et eestlased pöörduvad informatsiooni saamiseks pigem apteeki kui perearsti juurde. Patsiendi seisukohast on aga

väga oluline, et kättesaadav informatsioon oleks kvaliteetne ja nõustamisteenus üheselt hinnatav.

Volmer *et al* (2006) toovad välja, et inimeste ravimiteadmised on kasinad, mistõttu ka vastutus ohutuse eest ravimite kasutamisel langeb apteekrile, sest tavainimestel puudub endal riskide hindamiseks vajalik pädevus. Apteekrit nähakse lisaks äriinimesele ka tervishoiutöötajana, mistõttu oodatakse pädevat nõustamist. Anniko tulemustest (2005) lähtudes peavad inimesed teadmiste kõrval apteekri rolli juures oluliseks ka mitmeid käitumisnorme ja kutse-eeskirju.

Apteegist saadud informatsiooniga alati rahule jääda ei saa (Volmer *et al* 2007). Ravimiinfo võib vähese initsiatiivi, huvi või teadmiste tõttu jääda pealiskaudseks (annused, hind), vähem räägitakse nt kõrvaltoimetest ja riskidest (Anniko 2005).

Kuigi üheks esmatasandi meditsiini arengukava eesmärgiks on apteegiteenuse osutajate aktiivsem kaasamine esmatasandi tervishoius, puuduvad seni veel ühtsed kriteeriumid olemasoleva nõustamisteenuse aktiivsuse ja kvaliteedi hindamiseks või materjalid nõustamisteenuse arendamiseks.

1.2 Apteegi tegevust reguleeriv seadusandlus Eesti tervishoiusüsteemis

Sõnaga „apteek“ mõtlevad inimesed ekslikult sageli ainult üldapteeki. Seadusandluse järgi eristatakse üld-, veterinaar- ja haiglaapteeki, millele lisanduvad veel üldapteegi allstruktuuridena eraldi nõuetega haruapteegid. Antud töö seisukohast pole veterinaar ja haiglaapteek olulised, sest seal inimestele mõeldud ravimeid ei müüda. Inimesed ei pane tähistusel täpsustust tihti tähele, aga praktikas on erinevusi nii ravimite valmistamise kui ka müügiõiguse osas.

Üldapteek on apteegiteenuse osutamiseks moodustatud (äri-)ettevõtte, mille tegevusloal võib olla veel kuni 3 haruapteeki (mõlemad peavad olema vastavasõnaliste siltidega tähistatud (Ravimiseadus § 30). Kuna ravimite müük, vahendamine ja sellega kaasnev nõustamine (apteegiteenused) kuuluvad meditsiiniteenuste hulka, siis alluvad apteegid Eestis lisaks äriseadusandlusele ka Ravimiseaduse ettekirjutustele. Vastavate nõuete täitmist kontrollib

Ravimiamet, oma pädevusalas ka Terviseamet, Veterinaar- ja Toiduamet, Konkurentsiamet ning Maksu- ja Tolliamet.

Ravimiseadusega on reguleeritud ravimite käitlemine, kvaliteedikriteeriumid, kättesaadavus, müügi- ja reklaamikorraldus. Kirjas on konkreetsed nõuded nii apteegile, apteekrile kui ka apteegiteenusele üldiselt. Apteegis toimuva nõustamise regulatsioon on olemuselt normatiivne ja keskendub pigem retseptiravimitele.

Lähtudes esmatasandi meditsiini arengukava põhimõtetest on eriti oluline apteegi tegevuses just panus arstide ning teiste spetsialistide koormuse vähendamisel (käsimüügi raviskeemid, kompetentne ravimnõustamine). Esmatasandi meditsiinis on apteegi (ja apteekri) kõige olulisemateks ülesanneteks ravimite ja nende kasutamise, ohutuse ja säilitamisega seotud informatsiooni kättesaadavuse tagamine rahvastikule. Samas tuleb ka arvestada, et apteekrid peavad kõigis oma tegevustes jääma seadusega kitsalt määratletud niši piiridesse.

1.2.1 Nõuded apteegiteenusele

Apteegiteenust võib Terviseametilt vastavasisulise tegevusloa alusel (uuendatakse iga 5 aasta tagant; Ravimiseadus § 48) pakkuda vaid Terviseametis (Vabariigi Valitsuse poolt sotsiaalministri ettepanekul asutatud riiklikus registris) registreeritud proviisor või farmatseut ja nende järelevalve all ka vastavate õppekavade praktikandid (Ravimiseadus § 29).

Antud töös kasutatakse mõistet apteeker ühisnimetusena bakalaureuse kraadiga võrdsustatava väljaõppega farmatseudi ja magistriga võrdsustatava proviisori kohta, mõistest jääb välja mitteerialase kvalifikatsiooniga abipersonal.

Proviisorite väljaõppe ja kvalifikatsioonieksami eest vastutab Tartu Ülikool ja farmatseutide väljaõppe ja kvalifikatsioonieksami eest Tallinna Tervishoiu Kõrgkool (Ravimiseadus § 57). Lähtuvalt Euroopa Liidu direktiivist 2005/36/EC peab farmaatsia või proviisorõppe eriala läbinud apteeker olema pädev ravimpreparaatide valmistamises, nende kvaliteedi kontrollimises, nõuetekohases tarnimises, hoiustamise, säilitamises ja edasimüümises, sealhulgas ka toote vahendamisel vajalikus meditsiinalases nõustamises ja informatsioonis. Erialade ettevalmistus on mõnevõrra erinev, seadusandluses väljendub see tööjaotusena: farmatseut võib väljastada käsimüügiravimeid, proviisor ka retseptiravimeid.

Apteek on kohustatud tagama nõutava kvalifikatsiooniga personali olemasolu tööpostil ja ettenähtud tingimused ravimite käitlemiseks, et kindlustada ravimite valik ja kättesaadavus ainult selleks õigust omavatele inimestele (Ravimiseadus § 45). Eeltoodud sätted peavaks kõigile klientidele kindlustama erialaselt võrdselt pädevat nõu. Tervishoiusüsteemi seisukohast on apteegis alati olemas nõu pädev isik, kes kontrollib ja vastutab apteegiteenuse kvaliteedi ja nõuetelevastavuse eest.

Apteegiteenus on ravimite ektemporaalne ja seeriaviisiline valmistamine, jaendamine ja jaemüük või muul viisil väljastamine koos sellega kaasneva nõustamisega ravimite sihipäraseks ja ratsionaalseks kasutamiseks ning kasutaja teavitamisega ravimi õigest ja ohutust kasutamisest ja säilitamisest (Ravimiseadus § 29).

Samas puuduvad kriteeriumid seaduses ette nähtud kohustusliku info kvalitatiivseks hindamiseks. Tihti piirduaksegi apteegis vaid otseselt seadusega nõutud kasutamisharjutuste ülesmärkimisega. Apteek on kohustatud ravimi väljastama koos infolehega, kuid poolikute pakendite või apteegis jaendatud kauba korral võib patsient lisalehe paljundamisest tingitud viivituse tõttu loobuda ootamast ja infost ilma jääda. Ravimi ostmisega kaasnev nõustamine ja farmatseutiline hool on hetkel aga standardiseerimata, ega allu ühelegi regulatsioonile, mistõttu patsientide kogemused apteegiteenusega võivad suuresti erineda.

1.2.2 Nõuded apteegikaupadele

Peamiselt keskendutakse farmatseutilise hoole tähenduses ravimitega varustamisele ja vastavasisulisele nõustamisele, täiendavalt kuulub sinna juurde aga ka üldine tervisenõustamine, millega kaasneb laiem tootevalik ning ennetustegevus. Apteegis müüdavatele ja seega otseselt nõustamisteenusega seotud toodetele kehtivad aga erinevad reeglid ja kvalifikatsioonid, mis mõjutavad väga oluliselt nii toodete kättesaadavust kui ka apteekri rolli nende müümisel.

Aine või toote määratlemine ravimi, homöopaatilise preparaadi või droogina on ainult Ravimiameti pädevuses. Apteegil on Eestis nii ravimite ainumüügiõigus kui ka kohustus varustada inimesi vajalike ravimite ning infoga. Ravimite kättesaadavuse tagamiseks ja piiramiseks kehtivad apteegile tavaliste äriseaduste kõrval mitmed lisareeglid. Inimesed aga ei mõista sageli keerulist regulatsioonisüsteemi ja seadusandluse poolt apteekrile seatud piiranguid, mistõttu tekib konflikt kliendi huvide ja apteekri kohustuste vahel.

Ravimiseaduse järgi (Ravimiseadus § 13) võib Eesti apteekides ainult Ravimiameti või Euroopa Komisjoni müügiloaga või ühekordse sisseveo- ja kasutamislõaga ravimeid ning apteekides *ex tempore* valmistatud ravimeid. Ravimite kõrval on apteegis lubatud müüa ainult meditsiini- ja hügieeniotstarbelisi tooteid, k.a. toidulisandeid ja loodustooteid, tingimusel, et nende müük ei takista ravimite müüki (Ravimiseadus § 31). Apteekri ettevalmistus varieerub antud toodete ulatuses suuresti (ja mõnes valdkonnas puudub ametlikus õppekavas täiesti), mistõttu toote müügile eelnev nõustamine võib olla väga erinev. Eristamata temavaldkondi võib inimesele jääda mulje ebaühtlasest või halvast nõustamiskvaliteedist.

Ravimite kättesaadavuse tagamiseks peab igas linnas olema ka vähemalt üks 24 tundi avatud apteek. Patsientide varustamiseks sobivate ravimitega peavad kõik üldapteegid, mis asuvad enam kui 4000 elanikuga linnas kliendi soovil valmistama mittesteriilseid ravimeid või vastavate tingimuste ja loa puudumisel tellima ravimi mõistliku aja jooksul. Kliendi jaoks on ühtmoodi tegu apteegi või ravimiga, mistõttu arvestamata konkreetse olukorras kehtivaid korralduslikke nüansse võib patsient apteegiteenusel pettuda.

Seadusandlus keskendub ravimite kvaliteedile ning elanikkonna varustamisele. Ravimite väljastamisel eristatakse retsepti- ja käsimüügiravimeid. Retseptiravimeid võib apteegist väljastada ainult kehtiva retsepti alusel ainult proviisor (Ravimiseadus § 33). Proviisori kõige olulisemateks ülesanneteks on siinkohal kontrollida arsti ettekirjutusi ja patsienti nõustada, sest retsepti muutmise pole lubatud. 1.04.2010 lisandus ka kohustus pakkuda kliendile määratud toimeainega odavaimat preparaati. Apteekri tegevusel on ranged normatiivsed piirid, mistõttu retseptiravimite väljastamisel nihkub proviisori tähelepanu tihti inimeselt kohustuslike nõuete täitmisele. Kuna nõustamise kvaliteedi tagamiseks ettekirjutusi pole, siis jääb patsiendi informeerimine vahel tagaplaanile, mistõttu patsiendile võib jääda mulje ebakompetentsest teenindusest – „harilikust müüjast“ (Anniko, 2005).

Ravimite hind on paljudele apteegikülastajatele oluliseks piiravaks teguriks. Informatiivse lisaväärtuseta võib apteeker tunduda isegi liigkasuvõtjana, tegelikult on aga Vabariigi Valitsuse määrusega kehtestatud maksimaalsed lubatud juurdehindluse protsendid: retseptiravimitele 15%, käsimüügiravimitele kuni 20% (Ravimiseadus § 15), ületamata 100kr pakendi kohta. Kõrge alghind ja kitsas juurdehindlusevahemik (ravimitel oluliselt madalam kui poekaubal) muudavad apteekri jaoks oluliseks just lojaalsed patsiendisuhetud. Farmatseutilise hoole pakkumine ja kvaliteetne nõustamisteenus võimaldavad kliendile pakkuda lisaväärtust. Klientide rahulolu kasv peaks läbimüüginumbrite suurenemisega

motiveerima ka apteekrit – kvaliteetsest nõustamisteenusest võivad tegelikult mõlemad osapooled.

Käsimüügiravimite väljastamisel on seadused leebemad ja inimeste otsustusõigus suurem. Laiast analoogravimite valikust tulenevalt on käsimüügis apteekri üheks väga oluliseks ülesandeks aidata kaasa kliendi valikuprotsessile. Samas pole kindlaid valikuskeeme, mistõttu tihti võib valik oleneda isiklikest kogemustest ja subjektiivsetest hinnangutest, sh soovitud müügitulemustest ja reklaamist.

1.2.3 Ravimireklaam

Arvestades iseravimise osakaalu tõusu ühiskonnas ja esmatasandi meditsiini soovivat suhtumist käsimüügi preparaatesse, on apteekri pädevus konkreetsete tootesoovide pädeval hindamisel ja rahuldamisel väga oluline osa kvaliteetsest apteegiteenusest. Kuigi nõudlus ravimite järele ja kasutamisharjumused võivad suuresti oleneda ka reklaamist, peetakse apteekrit seaduse järgi siiski vastutavaks ravimite ohutu ja sihipärase kasutamise eest. (Ekslikult väljastatud ravimist tingitud kahjude ees võib apteeker vastutada isegi vanglakaristusega.)

Lisaks apteekri soovitudele mõjutab kliendi valikuid käsimüügiravimite ostmisel apteegis kindlasti ka reklaam (retseptiravimite eksponeerimine ja reklaam on keelatud). Ravimiseaduse järgi peab ravimireklaam olema objektiivne, üheselt mõistetav ja soodustama ratsionaalset ravimikasutust (nt ei tohi soodustada isediagnoosimist, muust ravist või konsultatsioonist loobumist ega olla suunatud otseselt lastele; Ravimiseadus § 83).

Ravimireklaam peab sisaldama teksti „Tähelepanu! Tegemist on ravimiga. Enne tarvitamist lugege tähelepanelikult pakendis olevat infolehte. Kaebuste püsimise korral või ravimi kõrvaltoimete tekkimisel pidage nõu arsti või apteekriga (Ravimiseadus § 84).“ Ravimitootjatel on seadusandlik kohustus suunata inimesi konsulteerima arsti või apteekriga, mis vaikiva eeldusena tähendab, et ravimiküsimustes võib apteekrit pädevuselt võrdsustada arstiga.

Kliendi ootused adekvaatsele nõustamisele on igati põhjendatud, sest tootevalik on mitmekesine ja keeruline, kuid reklaamide vastukäiv info võib küsimuse alla seada ka apteekri autoriteedi. Täna kehtivate formaalsete reeglite järgimisest apteegis usaldusvääruse

ja heade kliendisuhete tagamiseks ei piisa, sest seatud kriteeriumid teenuse kvaliteeti ei määra. Apteekri nõustajarolli teadvustamine nii ostja kui apteekri poolt on kesksel kohal nii farmatseutilise hoole lisaväärtuste loomisel kui ka ohutu ja sihipärase ravimikasutuse tagamisel.

1.3 Teoreetiline taust ja põhimõisted

Uue nõustajarolli omaksvõtmist elanike poolt aitab iseloomustada usalduse muutus apteekrisse erinevates funktsioonides ja teemavaldkondades. Apteekri integratsiooni edukust tervishoiusüsteemi peegeldab ka usaldus apteekrisse võrreldes teiste primaartasandi meditsiini spetsialistidega. Usaldus on üks sotsiaalse kapitali olulisimaid komponente. Lauristini (2007) järgi on usaldus otseselt seotud institutsioonide tegevuse legitimeerimise ning efektiivsusega. Järelikult mõjutab selle vähesus või puudumine negatiivselt mistahes teenuse kvaliteeti.

Usaldus on sotsiaalne suhe, mis baseerub instrumentaalsetel, ratsionaalsetel ja moraalsetel ootustel selle kohta, et institutsioonide tegevus vastab sihtrühmade ootustele ja on parimal viisil kooskõlas ühiste (avalike) huvidega (Sztompka 1999). A. Giddensi (1990: 34) järgi võib usaldust defineerida ka kui kindlustunnet isiku või süsteemi usaldusväarsuse suhtes, mis puudutab kindlat hulka tulemusi või sündmusi. Usaldus on ka eduka kommunikatsiooni näitaja ning selle suurendamine on kommunikatsiooni üks põhilisi strateegilisi eesmärke (Lauristin 2007). Usaldus on ühelt poolt toimiva nõustamise eelduseks, teisalt näitavad usalduse määra ja valdkonnad inimeste rahulolu senise apteegiteenusega ja valmisolekut koostööks apteekriga konkreetsetes valdkondades.

Giddensi (1990) alusel kandub inimeste usaldus üle ka ekspertidele ja abstraktsetele süsteemidele/mõistetele, sh ka argist materiaalsel ja sotsiaalsest keskkonda reguleerivatele institutsioonidele. Kuigi ravimitealases nõustamises apteegis on selgelt tegu apteekri unikaalse erialakompetentsiga, siis on äärmiselt oluline uurida apteekri usaldusväarsust erinevates pädevusvaldkondades ka võrdlevalt teiste professionaalidega.

Inimeste argised seosed erinevate spetsialistide ja pädevusvaldkondade vahel võivad tänases tervishoiusüsteemis oluliselt erineda farmatseutilise hoole teoreetilisest põhimõttest esmatasandi meditsiini edendamisel. Olles jooksvalt kursis patsiendi anamneesiga, peaks apteekrist ideaalis saama inimese esmane aga ka kõige pädevam nõusta ravimitega seotud

küsimustes. Pikaajaline patsient-nõustaja suhe eeldab aga usaldusväarsust, teenuse stabiilsust ja head kvaliteeti.

Võimalusel tuleks välja selgitada ka usaldust vähendavad tegurid, sest usaldamatus kahjustab oluliselt nõustamisprotsessi efektiivsust ning takistab ohutu ja asjakohase ravimitekasutamise tagamiseks vajaliku informatsiooni levikut. Usaldamatusele viitab ekspertsüsteemide puhul skeptilisus ja negatiivne suhtumine pakutavasse ekspertiisi ning kahtlemine ekspertsüsteemi inimeste aususes ja pädevuses (Giddens 1990, lk 99).

Apteekri usaldamise eelduseks olevate väärtuste ja tegevuse vastavust seatud ootustele kirjeldavad hinnangud. Positiivset või negatiivset hinnangut apteekri rollile iseloomustab maine. „Maine on kollektiivne uskumuste ja arvamuste süsteem sotsiaalse grupi liikmete seas, mis mõjutab nende tegusid inimeste ja asjade suhtes“ - Priimägi (1998: 12). Bromley (1993) väidab, et maine peamiseks funktsiooniks on ootuste ja eelduste loomine, mis hakkavad mõjutama meie käitumist konkreetses olukorras, nt apteegis.

Selleks, et optimeerida suhtlusprotsessi, tuleb esmalt mõista hetkel valitsevaid ootusi ja välja selgitada mainet kahjustavad (ja suhtlusprotsessi takistavad) võtmeprobleemid – tingimused või väärtused, mis ei lange kokku patsiendi ja kliendi väärtuste või ootustega. Samas ei mõjuta uue rolli integreerimist ühiskonnas ainult kitsa tähendusega maine, mis saab hinnangulisel skaalal olla vaid hea või halb (Past 2007 ja Priimägi 2007)

Dünaamilisema ülevaate uue apteekri rolli omaksvõtmisest annab kuvand, mitmekesine kujutluspilt, mis sisaldab nii subjektiivseid kui ka objektiivseid hinnanguid mingi nähtuse kohta (Priimägi 2007). Lisaks apteegi kui institutsiooni identiteedile on antud kuvandi kujunemisel oluline ka kolmandate allikate hinnang (nt perearstide suhtumine), sest lisaks vahetule kogemusele mõjutavad inimesi ka järeldused teiste inimeste arvamustest.

Otseste ja kaudsete järelduste vahekord (millest kumbki ei pruugi õige olla) on kõigil inimestel erinev (Bromley 1993), igal oma väärtushinnangud ja teadmised, mistõttu kujuneb igapäevaste teadvuses omamoodi kujutluspilt ja erinevaid, vastuolulisi kuvandeid võib olla palju. Tavaliselt moodustuvad aga rühmiti nt demograafilistest tunnustest lähtuvalt, sarnase taustsüsteemi ja väärtuste põhjal analoogiad, mida antud töös püütakse välja selgitada kui stereotüüpe.

Stereotüübiks nimetatakse üldlevinud kinnistunud seoste kogumit mingi inimestegrupi väärtuste, hoiakute, hinnangute (ja eelarvamuste) ning uskumuste vahel (Wikipedia 2010). Selline üldistustel põhinev mulje vastab tavaliselt vähe tegelikkusele, kuid faktidest olulisem on inimeste usk stereotüübi olemasolusse, mis aitab inimestel valida käitumismustreid ja toime tulla nähtustega, mille kohta neil on vähe infot. Walter Lippmanni definitsiooni järgi on stereotüüp „(kujutlus-)pilt meie peades“ (Wikipedia 2010).

Arvestades apteekri spetsiifilist erialapädevust, on ootuspärane, et inimeste kujutluspilt võib olla mõnevõrra kallutatud või poolik. Stereotüüpe võidakse moodustada ka tunnuste põhjal, mis ei kehti enamusele grupi liikmetest, kuid hakkavad hiljem oluliselt mõjutama ootusi apteekri rollile ja suhtlemisprotsessi. Ekslikud stereotüübid toetavad negatiivset suhtumist, toovad ebaproportsionaalselt esile ekstreemväärtusi ja lihtsustavad või moonutavad tugevalt tegelikku olukorda (Wikipedia 2010).

Inimeste käitumise ja hoiakute mõjutamisel on apteegiteenuses kõige olulisemad just apteekri ülesannete ja tegevustega seotud stereotüübid. Delikaatsete teemade ja diskreetsete küsimuste esinemisel võib oluliseks muutuda ka apteekri sugu. Analüüsides erinevusi soovitud tulemuste ja olemasoleva stereotüübi vahel on edaspidi võimalik välja töötada strateegiaid, millega apteegi nõustamisteenust parandada. Stereotüüpidest tulenevate käitumismudelite arvestamine on eriti oluline just võimalike riskide maandamisel uute ülesannete ja rolli juurutamisel esmatasandi meditsiinis.

2 Uurimisprobleem ja uurimisküsimused

2.1 Probleemipüstitus

Seni on apteegisüsteemi üleminekut tootepõhiselt fookuselt patsiendikesksele lähenemisele toetatud peamiselt institutsionaalsel ja regulatiivsel tasemel. Pidevalt on uuendatud farmaatsiaalaseid õppekavasid (sotsiaalfarmaatsia lisati esmakordselt 1993, värskem TÕ õppekava akrediteeriti Bologna süsteemis 2008) ja täiendatud seadusandlikku regulatsiooni (uus Ravimiseadus jõustus 18.04.2010). Siiski keskendatakse ka täna peamiselt dokumenteeritavatele ja kergemini standardiseeritavatele nominaalsetele väärtustele ning ühtset kvaliteeti tagavaid nõustamisjuhiseid apteekritel ei ole.

Toetamaks esmatasandi tervishoiu arengukava eesmärkide saavutamist ja lihtsustamaks ühiste nõustamisjuhendite koostamist tuleks esmalt kaardistada apteegikülastajate ootused ning infovajadused. Seniste uuringute põhjal on näha, et Eesti inimesed peavad apteekrit esmastes tervishoiuküsimustes oluliseks, aga apteekri kuvand on ajas läbi teinud olulisi muutusi, mistõttu ka hinnangud praegusele olukorrale võivad vanusegrupiti olla väga erinevad. Puudub selge arusaam, millised on apteegikülastajate ootused apteekri rollile.

Samuti on oluline välja selgitada, milline peaks inimeste arvates olema apteekri roll esmatasandi meditsiinis, arvestades koostööd teiste spetsialistidega. Tähtsad on just valdkonnad, kus vastutus kvaliteedi eest langeb otseselt apteekrile: milliste temadega apteeki pöördatakse ja millised on võimalikud ohud?

Antud töö käigus püütakse nõustamisprotsessi arengu toetamiseks välja selgitada inimeste infovajadusi, apteegiteenuse kasutamist mõjutavaid uskumusi, käitumismudeleid ja tavalisi probleeme või takistusi. Töö eesmärgiks on pakkuda päevakajalist ja võimalikult põhjalikku taustinformatsiooni, kaardistada apteegikülastajate vajadusi, hinnanguid ja ootusi apteegis toimuvale nõustamisprotsessile, mis aitaks edasiste nõustamisjuhiste väljatöötamisel ja klienditeeninduse üldise kvaliteedi tõstmisel. Kvaliteedi parandamiseks ja riskide maandamiseks on eriti oluline välja selgitada just nõustamisprotsessi võimalikud nõrkuse ja nendega kaasnevad ohud.

2.2 Uurimisküsimused

1. Milline on hinnang apteekri erialasele pädevusele? (teadmised ja pädevus, usaldusväärsus, diskreetsus)
2. Millised on ootused suhtlus- ja nõustamisprotsessile?
 - A) Millistes teemavaldkondades/ probleemidega pöörduetakse apteeki?
 - B) Millist apteekripoolset aktiivsust eelistatakse?
3. Kas nõustamises on puudujäägid? (Millised?)
 - A) Millistes valdkondades ei vasta pädevus või nõustamine kliendi ootustele?
 - B) Millised on hirmud ja takistused apteekri poole pöördumisel?
4. Milline on stereotüüpne apteeker? (tunnused, professionaalne pädevusala ja ülesanded)

3 Meetod ja valim

3.1 Meetodi valik

Meediaallikate põhjal polnud võimalik apteekri kuvandit uurida, sest kajastus oli väga madal ega peegeldanud antud uurimise eesmärgiks olevat personaalset nõustamisprotsessi. Formaliseeritud küsimustikes oluaks eelinformatsioonita raske aimata inimeste põhjendusi, motive ja ootusi suhtlusprotsessile. Seepärast kombineeriti antud töös andmete kogumiseks kolme kvalitatiivset lähenemist: fookusgrupp, individuaalintervjuu ning vaatlus.

Inimeste vahetu arvamuse ja hinnangute kogumiseks kasutati fookusgrupe ning individuaal- või paarisintervjuusid. Lähtuvalt osalejate erinevatest ajapiirangutest viidi noorte ja vanemaealistega läbi fookusgrupid, tööealiste uuritavatega aga individuaal- või paarisintervjuud. Kogutud hinnangute proportsionaalseks sidumiseks üldpildiga viidi läbi ka lühike läbilõikeline vaatlus. Vaatluse eesmärgiks polnud eraldiseisev statistiline uurimus, vaid erinevate olukordade ja riskide sageduse esmane hindamine tavapraktikas.

3.1.1 Fookusgrupid

Grupiintervjuu võimaldab stimuleerida osalejate refleksiooniprotsesse ning osalejate ebamugavustunde vähendamisega saada individuaalintervjuudest mitmekesisemaid tulemusi (grupikaaslaste mõtted aitavad meenutada ka isiklike assotsiatsioone). Fookusgrupi kava (lisa 1) on koostatud vastavalt klassikalistele põhimõtetele – esmalt sissejuhatav soojendusharjutus stereotüüpidest ja seejärel lihtsamatelt teemaküsimustelt raskematele ning päris lõpus probleemide analüüs ja parandusettepanekud. Töölehed (lisa 2) olid osalejatel abiks küsimuste käigu jälgimisel.

3.1.2 Individuaalintervjuud

Seoses küsitletavate varieeruvate kohustustega polnud võimalik tööealisest elanikkonnast moodustada fookusgrupe, mistõttu viidi läbi individuaal- ja paarisintervjuud. Küsimustik (lisa 3) on välja töötatud fookusgrupi kava põhjal, pannes rohkem rõhku inimeste personaalsele kogemusele. Intervjueerimise käigus kasutati võrdlusmomendi loomiseks ka fookusgrupi usalduse hindamise töölehte (lisa 2.3).

3.1.3 Vaatlus

Täiendava infoallikana lisanduvad intervjuudele TÜ Keslinna apteegist läbi viidud vaatluse protokollid. Läbilõikeliseks vaatluseks valiti 15.02.10 – terve apteegi lahtiolekuaja jooksul (8.00-20.00) pandi kirja kõik apteegikülastajad. Iga sissekanne sisaldab kellaega (tund), apteegikülastaja sugu ja vanuserühma (noor/keskealine/vana) ning pöördumise põhjust - nõustamisteema või kaubavaldkond (v.a retseptuur). Küsimisaktiivsuses eristati kahte põhilist mudelit: küsitakse konkreetset toodet (sh retseptiga) või soovitakse lahendust probleemile, küsitakse nõu. Eraldi märgiti, kas kliendil on lisaküsimusi ning kas kontakt kliendiga lõppes ostutehinguga või mitte. Vaatlusprotokolli täitsid lähtuvalt töögraafikust peale uurija ka teised proviisorõppe praktikandid. Kokku tehti vaatlusprotokolli 320 sissekannet.

3.2 Üldkogum ja suunatud valim

Uuringu üldkogumiks olid kõik Eesti apteegikülastajad, olenemata vanusest või soost. Kuna üldkogumi esinduslikkust on eelpool toodud meetoditega võimatu tagada, moodustati uuringu läbiviimiseks suunatud valim. Valim koostamisel lähtuti eelnevate uuringute tulemustest ja praktikast, arvestades ka farmatseutilise hoole seisukohast kõige olulisemate sihtgruppidega (sh väikeste lastega vanemad, kroonilised haiged ja vanurid).

3.2.1 Iseseisvad noored (üliõpilased)

Kuna noorte apteegikülastatavus on väiksem ning sooviti vältida liiga tugevat tervisliku seisundi mõju fookusgrupi koondamisele, värvati noori kahe erineva ettevalmistusega kõrgharidust omandavate tudengite seast. Kursuse e-posti nimekirjade kaudu vahendusel registreeriti kaks esimest kutsele vastanud mees- ja naistudengit - kummagi alarühma jaoks 4.

Üheks alagrupiks oli arstiteaduskonna raviosakonna tudengid, kuna oma väljaõppe ja erialadevahelise koostöö tõttu on neile apteekri rolli, ettevalmistus ja ülesanded antud vanuserühma noortest kõige tuttavamad. Teisest küljest kujundavad tulevikus nemad oma erialatööga patsientide kuvandit apteekrist.

Teiseks alagrupiks valiti sotsiaal- ja haridusteaduskonna üliõpilased ajakirjanduse ja kommunikatsioonijuhtimise või suhtekorralduse tudengite seast, sest lähtuvalt õppekavast on neil tulevikus teistest suurem tõenäosus puutuda kokku apteekri meediakuvandiga ja avalikus arutelus mõjutada ka lugejate (auditooriumi) ning koostööpartnerite arvamust.

Fookusgrupi parema vanuselise kongruentsuse saavutamiseks suunati kutse konkreetselt ajakirjanduse ja suhtekorralduse bakalaureuse viimase ja magistriõppe esimese aasta ja arstide 4. kursuse tudengitele (~22aastased üliõpilased), valikut soodustas uurija juurdepääs nimekirjade kontaktandmetele. Reaalselt osales uuringus 3 arstitudengit ja 2 sotsiaalharidusteaduskonna tudengit, kummaltki erialalt üks meestudeng.

3.2.2 Tööealised täiskasvanud, sh väikeste lastega vanemad

Tööealisest elanikkonnast värvati uurimusse 3 meest ja 7 naist, sh 4 alaealiste lastega ema. Arvestamaks linna ja maa erinevusi, värvati pooled intervjueeritavad TÜ apteegist (uurija praktikabaasist) ning pooled lumepallimeetodil uurija maakodu lähedusest Valgamaal. (Kuna tööealiste elanike vajadusi mõjutab oluliselt leibkond, kaardistati ka vastav sidusgrupp.)

3.2.3 Vanemaealised

Vanemaealiste fookusgrupp (55+ eluaastat) värvati TÜ apteegis. Proviisorõppe praktikantide vahendusel informeeriti kliente toimuvast uurimisest ja registreeriti 5 osalemissooviga meest ja 5 naist. Pooled registreerunuist värvati hommikuse, pooled õhtuse töövahetuse ajal. Reaalselt osales fookusgrupis 5 registreerunut (2 naist, 3 meest).

3.2.4 Kroonilised haiged

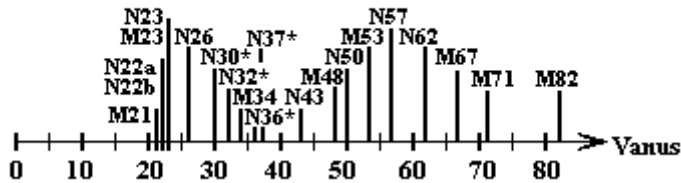
Arvestades vanemaealiste fookusgrupi ning juhuvaliku tõenäosusega, krooniliste haigete kaasamiseks eraldi strateegiat ei kasutatud. Vastavasisulist informatsiooni koguti kõigi intervjuude käigus. Uurimuses osales 3 kroonilist haiget (leibkondades oli veel 2). Esindatud olid kolm kõige levinumat kroonilise haiguse tüüpi: südame-veresoonkonnahaigused (südamepuudulikkus [M53] ja hüpertensioon [N57; N32* ema]), kesknärvisüsteemi haigused (epilepsia [N43* laps]), nahahaigused (ekseem [N43*],) ja liigesehaigused [M53]. (Tähtsamatest kroonilistest haigustest puudusid ainevahetushaigused (nt diabeet))

3.3 Valimi kirjeldus

Joonisel 1 on toodud uuringus osalenud inimeste vanus ajateljel, esindatud on elanikkond vanusevahemikus 21-82 eluaastat. Uuringus osales 8 mees ja 12 naist, neist 12 linna- ja 8

maapiirkonnast. Täiendavalt saadi intervjuude käigus kaudseid andmeid veel 17 leibkonnaliikme kohta.

Valimi vanuseline jaotus



Joonis 1. Valimi vanuseline jaotus

Küsitlute nimed kodeeriti sugu ja vanust sisaldavateks tähe ja numbrikombinatsioonideks, tärn lisati alaealiste lastega emade koodile. (Ühel juhul kasutati sama vanusega neiude N22a ja N22b eristamiseks lisatähte.) Viitamisel kasutati töös läbivalt koodnimetusi. Kõik tsitaadid esitati kursiivis koos esitaja koodiga. Intervjueeri kommentaarid lisati vajadusel nurksulgudes ja välja jäetud tekstilõike tähistas /.../.

3.4 Andmete analüüs

Intervjuude tekste analüüsiti lähtudes tervikmõtetest ja konkreetselt tsiteeritavatest vastustest cross-case põhimõttel. Omavahel võrreldi apteegikülastajaid ja nende konkreetseid kogemusi ja hinnanguid. Eesmärgiks oli maksimaalse variatiivsuse kaardistamine. Latentset ega juhtumisisest lähenemist polnud antud uurimismaterjali puhul otstarbekas rakendada, kuid tulemuste koondamisel oli põhirõhk siiski süvaanalüüsil, millest lähtuvalt püüti välja selgitada konkreetseid põhjuseid ja motiive.

Uuringu tulemusel valminud koodipuu on lisas 4. Teemakategooriate valimisel lähtuti uurimisküsimustest, mis omakorda põhinesid probleemipüstitusel. Kõik alakategooriad koondati avatud kodeerimise ja induktiivse loogika abil. *In vivo* kodeerimisel püüti säilitada maksimaalne detailide mitmekesisus.

Lisaks mitmekesisuse kaardistamisele selgitati välja kategooriatevahelisi seosed, millest lähtuvalt koostati kaks tüpoloogiat. Seoste süvendatud uurimine lähtub tõlgendusliku interaktsionismi teoreetilisest raamistikust, kaasates sümbolilisele interaktsionismile ka fenomenoloogia (Tesch 1990, 104-105). Interpreteerival lähenemisel uuriti terviklike

“refleksioonide“ põhjal võimalike situatsioonide problemaatikat ja põhjuseid.

Seoste esitamisel on ilmestava materjalina kasutatud skeeme ja fookusgruppide joonistusi. Intervjuude aruteluküsimusi täiendati vaatlusstatistika ning usalduse töölehtede standardiseeritud skaala arväärtustega. Käesolev töö ei taotle üldistatavaid kvantitatiivseid tulemusi, lähtudes piiratud valimist on kõigi esitatud protsentide ja arväärtuste näol tegu sidustava ja võrdleva taustainfoga, mis kehtib ainult konkreetse valimi kohta.

Usalduse analüüsil kasutati spetsialistidevaheliseks võrdluseks teemavaldkondade lõikes väärtuste standardiseerimist eneseusalduse suhtes. Suhtelise usaldusega tähistatakse antud töös vastaja hinnangute erinevust (arvulist vahet) usalduses enda ja professionaali vastu.

Kõiki töös esitatud väited on esitatud koos näitlikustavate tsitaatidega. Tulemused on esitatud lähtuvalt uurimisküsimuste struktuurist.

3.5 Kasutatud meetodite kriitika

Lähtudes valimi piiratud arvust ei saa antud tulemustest teha kvantitatiivseid järeldusi. Kombineerides juhulikku värbamist lumepallimeetodiga pole võimalik tagada valimi esinduslikkust. Uurimuse tulemusi peaks käsitlema kaardistava materjalina, mille alusel pole mõtet hinnata erinevate nähtuste osakaalu ega sagedust apteegipraktikas.

Tüpoloogiatest on nappide taustaandmete tõttu jaotusest välja jäänud mõned fookusgruppide vähemaktiivsed intervjueritavad. Samuti pole kõik süvaintervjuud läbi viidud ühesugustes tingimustes, mistõttu tulemused ei ole üheselt standardiseeritavad ning avatud kodeerimine jätab uurijale erinevaid tõlgendusvõimalusi.

Samuti tuleks arvestada võimalusega, et vaatluse käigus on kaardistamata jäänud apteegikülastajale olulisi teemasid. Läbiviidud vaatlus oli läbilõikeline ühe päeva ulatuses, kuid ei võimalda arvestada nädalasisese ega ka kuulõikelise apteegikülastuse varieeruvusega. Kindlasti tuleks just apteekri pädevustemade võrdlemisel silmas pidada ka kevadtalvist perioodi, mis mõjutab väga oluliselt inimeste ravimikasutust.

Lisaks tuleb arvestada vaatluse läbiviimiskohta. TÜ Kesklinna apteegi kui suure ja suletud lettide süsteemiga apteegi klienditeenindusstiil on oluliselt erinev väiksematest ja avatud lettide süsteemiga apteekidest, mis on praktikas palju tavalisemad. Antud apteegitüüp

soodustab privaatset nõustamisprotsessi ja individuaalset lähenemist patsiendile, samas on mõnevõrra piiratud huviliste iseseisev juurdepääs ravimiinfole. Lähtuvalt apteegitüübit võivad vaatlustulemused näidata keskmisest mõnevõrra suuremat kliendipoolset aktiivsust.

4 Empiirilised tulemused

4.1 Ootused apteekri professionaalsusele

4.1.1 Nõustamissoovid retseptuuris ja käsimüügis

Inimeste jaoks on peamiseks apteekri professionaalsuse kriteeriumiks just erialased teadmised. Apteeki pöördudes eeldatakse automaatselt, et apteeker peaks olema pädev vastama küsimustele kõigi kaupade kohta, mida apteegis müüakse. Lisaks ravimite ja nendega kaasasolevate infolehtede tundmisele oodatakse pädevust ka mittemeditiiniliste apteegikaupade osas, nt kosmeetika. Olgugi, et realselt apteekrid alati vastavasisulist väljaõpet ega koolitusi ei saa, oodatakse, et apteeker oleks pädev nõu andma ja soovitama kõigi müügil olevate kaupade ulatuses.

N36: Noh see näitabki nagu seda professionaalsust, et kui sa lähed ja küsid midagi, siis ta tõesti oskabki sulle vastata“*

M53: Ma arvan, et ma pean apteekrit pädevaks kõige selle osas, mida ta müüb ja on. Sest kui ta selle müüki on võtnud, siis ta järelikult teab, miks ta selle võttis ja milleks see on. Ja siis on ta ka pädev, vähemalt üldisemates joontes seda suunama ja konsulteerima.

Nõustamis- ja suhtlusprotsessi seisukohast on aga väga oluline diferentseerida, kas inimene pöördub apteeki retseptiga või käsimüügiravimite ostmiseks. Vaatluse käigus selgus, et retseptuuris küsitakse peaaegu poole võrra vähem lisaküsimusi kui käsimüügis (retseptuuris 12% ja käsimüügis 23% pöördujatest). Retseptuuriravimite osas on peamiseks autoriteediks arst.

Kuigi antud valmisse kaasatud inimesed tarvitavad retseptiravimeid keskmiselt palju vähem kui käsimüügi preparaate, ollakse teadlikud normatiivsetest seadusandlikest punktidest, mis mõjutavad retseptiravimite valikut ja väljastamist apteegis.

N22a: kui arst on kirjutanud firmanime, siis peab see jääma

Retseptiravimitealases nõustamises peetakse apteekrit arstist oluliselt vähemtähtsaks ja temalt väga palju infot ei oodatagi, sest apteekril pole lubatud niikuinii midagi „olulist“ muuta.

Pigem oodatakse retseptiravimite juures apteekri soovitusi odavamate geneeriliste ravimite valimiseks kui sisulist informatsiooni.

N30: Kui mul on arst mingi rohu välja kirjutanud, siis on arst mulle selle kõik ära rääkinud ja [muigab] mul ei ole see vahepeal meelest ära läinud.*

N37: Kui nüüd arst kirjutab ainult toimeaine, et siis on apteekril võibolla soovitada, et mis on odavam või võibolla vähem kõrvaltoimeid.*

Ühelt poolt võib madalama nõustamissoovi põhjuseks olla arstilt saadud info, teisalt ei pea retseptuuris kasutamisopetust ise eraldi küsima, vaid apteeker on seadusega kohustatud retseptile märgitud juhised üle kordama ja pakendile märkima ning spetsiifiliste toimenüansside täpsustamiseks puuduvad klientidel enamasti eelteadmised.

N22b: Kui sul on arst mingi retseptiravimi välja ära soovitanud ja noh näiteks sa arsti käest ei taipand küsida, siis minu mõte on nagu see, et noh mis ma selle apteekri käest ikka siis enam küsin

Kuna inimesed ise eraldi nõu ei küsi, siis peab initsiatiiv olema apteekripoolne. Arvestades arstide ja apteekrite vahelise madala kontaktiga, on patsiendi jaoks oht pahaaimamatult infoauku sattuda retseptiravimite osas kõige suurem – arst eeldab, et apteeker informeerib ja vastupidi. Riskide maandamiseks peaks apteeker peamiselt kontrollima arstipoolsete nõuannete olemasolu, aga täiesti põhjendatud on ka seadusega ettenähtud raviskeemi kontrollimine. On erandjuhtumeid, kus apteeker on avastanud ja parandanud ka valesti väljastatud retsepti.

M53: On kogemus ka selline, et kui arst on retseptile kirjutanud midagi valesti. Mina ei oska seda jälgida, aga apteeker teab mu hädasid. Ja on olnud juhuseid, kus mu perearsti vahetumise korral mu apteeker avastas, et arst on teinud annuses vea ja helistas tagasi ja sai need asjad korda. Selles mõttes ma nagu pean oma küla-apteegist väga palju. /.../ See ei olnud ainult annus! Seal oli vale ravim, vale toimeaine sisse kirjutatud.

Olles ravimite kasutamisel tervishoiusüsteemi viimane pädev lüli, peab apteeker kontrollima väljastatud retseptide õigsust ja vastavasisulise nõustamisega tagama ravimite ohutu ja sihtotstarbelise kasutamise.

Oluliselt suurema osa apteegiteenusest moodustab aga käsimüük. Teemavaldkonnad, millega inimesed apteeki pöörduvad on vanusegrupiti suhteliselt sarnased. Tavalisemateks apteeki pöördumise põhjusteks on valu, külmetus, allergia, seedimisprobleemid, toidulisandid (sh erinevad ravimteed) ja vitamiinid ning kindlasti erinevad dermatoloogilised vahendid (salvid, kreemid), esmaabi-, hooldus- ja hügieenitarbed ning apteegikosmeetika. Kuna sortiment on lai, siis oodatakse apteekri abi just ennekõike sobiva toote valimisel, kõige olulisemaks peetakse ravimi sobivust konkreetse patsiendi ja olukorraga ning ohutust.

M23: Pigem apteekri juurde kui on vaja mingeid soovitusi

N30: Ütleme mis puudutab apteegikosmeetikat, et noh see, see on omal kohal, et kellel on probleemne nahk, et sellel on omal kohal sealt osta neid hooldustooteid*

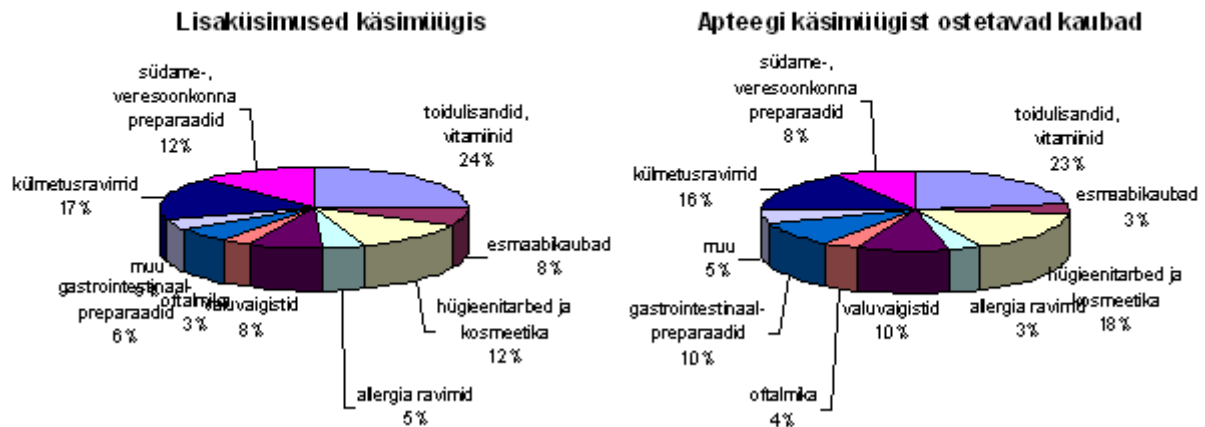
N30: Ravimtaimed on küll käsimüügiravimid, aga et nendega on siiski võimalik ikka halba ka teha, et ikkagi valel hetkel vale asja juues võib ikka... On ka tugeva toimega taimi ju...*

Väga olulise osa käsimüügist moodustavad tegelikult ka mittemeditsiinilised tooted, mille puhul realselt nõustamisest rääkida ei saa, nt on hügieenisidemed, kilelinad, hematogeen või glükoosidropsid.

Statistiliselt ostetaksegi vaatluse põhjal käsimüügist kõige rohkem toidulisandeid ja vitamiine (23%) ning hügieeni ja kosmeetikatooteid (18%). Ravimitest on levinuimad külmetusravimid (16%), valuvaigistid (10%), gastro-intestinaaltrakti mõjuvad preparaadid (10%, nt seedetegevust soodustavad või kõhulahtisusevastased preparaadid) ning südame- ja veresoonekonna preparaadid (8%).

Analüüsisdes täiendavat info soovi selgub, et kui toidulisandite, vitamiinide ja külmetusravimite kohta küsitakse lisaküsimusi proportsionaalselt müügisagedusele, siis mõnevõrra rohkem täpsustusi vajavad apteegikülastajad esmaabikaupade (5% võrra rohkem), südame- ja veresoonekonna preparaatide (4%) ning allergia ravimite kohta (2%). Vähem lisaküsimusi on hügieeni- ja kosmeetikatoodete (6% võrra vähem), gastro-intestinaalpreparaatide (4%) ja valuvaigistite (2%) kohta (joonis 2).

Apteegikülastaja soovid käsimüügis



Joonis 2. Apteegikülastaja soovid käsimüügis.

Käsimüügiravimeid puudutavas nõustamises esineb intervjuude põhjal ka erinevus maa- ja linnainimeste apteegikülastusmudelil. Iseäranis probleemseks on maainimestele elukohast ja lähima linna kaugusest tingitult apteegiteenuse kättesaadavus, mistõttu probleemidega polegi tihti võimalik nõu küsida. Nt intervjuueeritava M53* lähim linn asub 35km kaugusel kodus, mistõttu trauma või mure korral apteeki pöörduda ei tasu ega jõuagi).

M53: Mis mulle nüüd muret teeb on see, et vahepeal käisid jutud, et kohalik külaapteek pannakse üldse kinni /.../ et kui ma pean ikka hakkama iga, iga plaastritüki ja iga haavasalvijupi pärast hakkama 70km maha sõitma, kui mul kodus mingi trauma juhtub, siis, siis see ei ole mõistlik...

Kui apteek on kaugel, pööratakse koduapteegile suuremat tähelepanu, mistõttu kaup ostetakse pigem enne koju varuks ja häda või murega apteeki pöördumist tuleb vähem ette. Samuti ei ole varuks ostetud ravimite puhul nõustamine eriti oluline, sest preparaadi kasutamine võib jääda kaugesse tulevikku. Arvestades suulise info ununemismäära, tuleks apteekril ette varutavate ravimite puhul rõhutada pigem infolehe lugemise vajadust enne ravimi tarvitamist ja kindlustada patsiendile Pili, selle koopia või mõne muu täiendava kirjaliku materjali olemasolu.

N50: [koduapteegis on] ütleme plaastrid, natuke sidet, marlit. Siis on mingi antiseptik, millega haava puhastada, siis on see põletuse asi, palavikurohud, mis seal veel on? Ah, seedehäirete jaoks on kah midagi.

Olenemata olukorrast või ostu tüübist peab apteeker olema alati valmis jagama informatsiooni kogu apteegikauba ulatuses ning väga erinevates nõustamisküsimustes, arvestades sealjuures klientide mitmekesiseid soove ja infovajadusi.

4.1.2 Hinnang apteekri erialastele teadmistele

Käsimüügis on hinnang apteekri teadmistele ja saadud informatsioonile seniste kogemuste põhjal hea, vahel hinnatakse apteekrit isegi pädevamaks kui arsti. Negatiivseid kogemusi on kahekümnest vastanust vaid ühel ja tegu võis olla ka pigem madalast teeninduskvaliteedist kui puudulikust infost tingitud negatiivse hinnanguga.

M34: Apteekrit usaldan rohkem [kui arsti], sest kui ma räägin oma mured ära – sama asi jälle – pakutakse rohi välja ja tavaliselt on see toimunud.

N36: Ma ise nagu kahtlustasin, et mul on B-vitamiini vajadus, ja ma läksin apteeki. Muidugi ma ei osanud talle midagi nagu valida. Siis ma küsisin, siis näidati mulle näpuga, et siin nad on ja oligi nagu kõik. /.../ üldiselt minu arvamus on, et ikka ei teata, mida räägitakse. Eriti kui sa ei tea nagu konkreetselt ja lähed ja küsid...*

Käsimüügis on aga ka mõned valdkonnad, kus apteekril on nõ arenguruumi, sest senises nõustamises on kliendid pidanud pettuma. Ära tuleks märkida, et nõrgemate valdkondade seas ei ole mainitud mitte ühtegi klassikalise tõestuspõhise meditsiini teemat, vaid pigem toetusravi ja alternatiivid nt vitamiinid, homöopaatilised ravimid ja ravimtaimed. Kuna apteekreid valmistatakse ette just tõenduspõhise meditsiini osas, siis sõltubki ülejäänud kaubatundmine suuresti apteekri iseseisvast enesetäiendamisest. Inimeste hinnangul võiks apteeker alternatiivsete preparaatide uurimisel/õppimisel aktiivsem olla.

N30: Ütleme, et mis puudutab päris sellist, ütleme päris alternatiivravimeid, no mis on need homöopaatilised ravimid /.../ Et ega nad nendest nüüd küll väga ei tea. Neid ei ole üldsegi paljudes apteekides, neid saada./.../ et siis see on valdkond küll, milles on arenguruumi.*

Kuigi ettevalmistusest lähtuvalt peaks proviisor retseptuuris olema sama pädev või isegi pädevam kui käsimüügis (enamasti farmatseut), siis tegelikult hinnatakse proviisori kvalifikatsiooni madalamaks. Kuigi tegu on tugevatoimeliste ainetega ja apteegi kõige ohtlikuma kaubaga, eeldavad inimesed sageli, et sellekohane nõustamine on peamiselt arsti

ülesanne. Vähem küsimusi toob aga endaga kaasa ka vähem kogemusi, mistõttu rakenduslikes küsimustes ongi apteekril retseptiravimitega vähem kogemuspädevust. Retseptuuris apteekrilt nõustamist ei oodata. Samas leidub inimestel ka lahkarmumusi määratluses, milline ravim peaks olema retseptiravim.

N23: Et tegelikult, apteekrid peavad retseptiravimitest teadma täpselt sama palju kui käsimüügiravimitest, mida ta soovitab

M67: Retseptiravimid, seal on nii et, mina küll arvan, et ega see proviisor küll ei jõua neid pähe õppida kõiki tead, et neid ravimeid on nii palju tead.

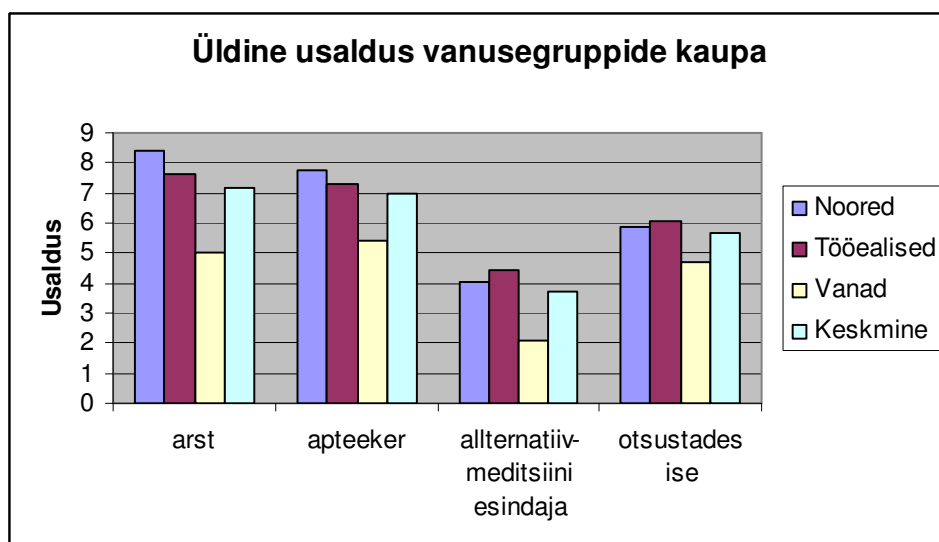
M53: On üks asi, mis minu arust võiks olla apteekri pädevuses, aga praegu ei ole – need on mitmesugused sellised küüneseente ja nahaseente asjad /.../ kui korra on selline ravi juba tehtud ja kui arst ütleb, et kordusravi, siis eelneva ravi põhjal võiks kordusravi küll täiesti vabalt ju apteekri pädevuses olla.

Soov mõned spetsiifilised kroonilise ravi preparaadid käsimüüki üle viia näitab nii usaldust apteekri pädevusse kui ka praeguse meditsiinisüsteemi puudujääki järjekordade lahendamisel. Tegu on kättesaadavusest tingitud iseärasusega – pikkade ooteaegade tõttu arsti vastuvõtul on ravimi välja ostmiseks vajaliku kordus retsepti saamine keeruline ja pikaldane protsess. Jätkuravi ümberkorraldus parandaks patsiendi jaoks oluliselt nii lisakonsultatsiooni kui ka ravimi kättesaadavust. Lisaks ravikvaliteedi paranemisele tõstaks krooniliste haigete ravinõustamine ka oluliselt apteekri tähtsust esmatasandi tervishoius.

4.2 Usaldusväärsus

4.2.1 Võrdlus teiste spetsialistidega

Kõigil intervjueeritavatel paluti kümne punkti skaalal teemade kaupa hinnata oma usaldust kolme põhilise tervisenõustaja suhtes – arst, apteeker ja alternatiivmeditsiini esindaja, võrdluseks lisati hinnang eneseusaldusele (nö otsustades üksi). Alternatiivmeditsiini esindaja all on siinkohal mõeldud kõiki nõuandjaid, kellel puudub kvalifikatsioon tõenduspõhises meditsiinis (nt homöopaadid, kiropraktikud, kaardipanijad, posijad, rohu- ja rahvatargad). Skaalal olid ära toodud vaid ekstreemväärtused: 1 - „üldse ei usalda“ ja 10 – „väga usaldan“, mistõttu on tegu pigem suhtelise ja võrdleva infoga.



Joonis 3. Üldine usaldus vanusegruppide kaupa

Küsitletute üldist usaldust kajastab joonis 3. Kogutud hinnangute põhjal võib öelda, et arsti ja apteekrit usaldatakse oluliselt rohkem kui iseennast ja iseennast omakorda rohkem kui alternatiivmeditsiini esindajat. Usalduses arsti ja apteekri vahel olulisi erinevusi ei ole - inimeste jaoks on mõlemal juhul tegu erialaprofessionaaliga, kellelt ravimite määramisel oodatakse pigem omavahelist koostööd kui sõltumatut lähenemist.

N22b: Mina panin mõlemad esimeseks [ravimites] – nii arsti kui apteekri. Sest, et minu jaoks, mina nagu ei tea seda et hariduse vahet minu jaoks nende vahel väga ei ole, kompetentsed selle pärast...

M82: Eks see pingerida on ikka nii, et arst ja apteeker käsikäes. /.../ No kui ravimitega on tegemist, siis tuleb ikka arst lasta välja kirjutada ja öelda, milles asi ja apteekriga tuleb rääkida lõpptulemus, sest apteeker oskab öelda, milline on nendest välja kirjutatud või soovitatud ravimitest kõige mõjusam.

Praktikas on nii arsti kui ka apteekri jaoks välja kujunenud oma pädevusvaldkond ja usaldus mõlema suhtes nende kummagi sektoris on võrdne. Apteeki pöördatakse lihtsamate terviseküsimuste ja probleemidega, arsti poole aga retseptiravimite saamiseks ning tõsisemate tervisekaebuste korral.

N22a: Jah tundub küll, et kui tuled probleemiga, et [apteeker] ju ikka peaks teadma neid lihtsamaid asju, et kui on tõsisemad asjad, siis ma lähen arsti juurde, neid pole mõtet apteegist küsida..

Kui apteegiteenuse kättesaadavus maal on piiratud pikkade vahemaade tõttu, siis arstiabi kättesaadavust raskendavad veel ka pikad ooteajad, mistõttu vahel tuleb apteekritel tegelda ka arsti pädevusvaldkonda kuuluvate tõsisemate terviseprobleemide ajutise leevendamiseks. Apteek on erakorralise meditsiini osakonna kõrval üks esmastest (24h ööpäevas) abi pakkuvatest institutsioonidest, täites sellega nii olulist nõustamis- kui ka filterfunktsiooni patsientide edasisuunamisel.

N57: Selle pärast ma peangi ennem apteekisse pöörduma, et järjekorrad on juba niivõrd suured, et muidu ma surema hakkam ennem.../

Murede ja probleemide lahendamisel on arsti ja apteekri vaheline tööjaotus hästi vastavuses esmatasandi meditsiini koormusjaotuse põhimõtetega. Samuti on selgelt välja kujunenud teemavaldkonnad, kus apteekrit nähakse arstist olulisema nõuandjana. Koostööeesmärke silmas pidades on oluline välja tuua, et üksikutel juhtudel toimib juba ka patsiendi suunamine arsti juurest tagasi apteekri nõustamisele, mis näitab ka professionaalide omavahelist usaldust.

N37: Minu arst usaldab selles [vitamiinid, toidulisandid] ka ilmselt apteekrit, et ta soovib apteekri poole pöörduda.*

N50: Arsti küll ei usalda, ennem apteekrit. No mis see arst ilust teab? /.../ Tal [apteekril] on seal rohkem need, tead potsikuid, kui arstil.

Eraldi tuleks välja tuua, et kui usaldus arsti ja apteekrisse on indiviidide lõikes üsna sarnane ja sõltub teemast, siis usaldus alternatiivmeditsiini esindajasse sõltub konkreetsest vastajast [ühe ja sama teema lõikes võib hinnangu varieeruvus olla 1-10 punkti]. Alternatiivmeditsiini esindajat usaldatakse kogemusepõhiselt.

M34: Alternatiivmeditsiini ma usaldan tegelikult kõige rohkem, päris maksimumpunkte ei pannud, aga mulle meeldiks küll, kui mul oleks oma nõustaja selle koha pealt, sest ma olen nagu seal abi saanud.

Antud valimis on alternatiivmeditsiin populaarsem tööaliste vastajate seas (M34, N37*, N30*), eeliseks on nende patsiendi, mitte probleemipõhine lähenemine. Nõustamisteenuse kujundamisel võiks arvesse võtta, et alternatiivmeditsiini eeliseks peetkase just aega, mida vastav spetsialist igale üksikule patsiendile pühendab. Samuti on farmatseutilise hoole patsiendikesksest fookusest lähtudes oluline ka kliendi soov, et teda ei „jooksutataks“ erinevate professionaalide vahel ringi, vaid probleem saaks personaalse lahenduse, arvestades patsienti kui tervikut.

N37: Nad [alternatiivmeditsiini esindajad] julgevad võtta selles mõttes vastutust, et nad ei saada sind veel mingi 6-7 spetsialisti juurde.*

Vanusegruppide omavahelisest võrdlusest ilmneb, et tööaliste ja noorte usaldus arsti ja apteekrisse on väga sarnane, samas kui vanemaaliste vastajate usaldustase on mõnevõrra madalam. Pensionealiste vanusegrupis on juba suur osatähtsus isiklikul ekspertisil, mis põhineb sarnaselt kõigi vanusegruppidega peamiselt isiklikul kogemusel (vanematel inimestel ja kroonilistel haigetel on lihtsalt rohkem kokkupuuteid erinevate probleemide ja ravimitega).

M34: Noh kogemused eks on siin – ma olen usaldanud siis, kui olen eelnevalt tarvitanud seda ja ta on mõjunud. Ma ise ei hakka välja mõtlema omale ravimeid, et ma peaks seda hakkama tarvitama nüüd.

M53: Kas on tegemist selle minu kroonilise hädaga seotud diagnoosi ja asjadega, sest siin aeg-ajalt ma isegi tõrjun niinnimetatud külatarkade ja oma pereliikmete arvamust, sest selle pika aja jooksul on mul lihtsalt välja kujunenud teadmine, mis on mulle hea, mis on halb, milline, milline sümptom on ohtlik ja milline sümptom on lihtsalt mingi kõrvaline nähe ja sellepärast ma usaldan siin ennast tugevalt.

Võrreldes eneseusaldust vastajate lõikes selgub, et valimis on võrdselt nii väga madala eneseusaldusega patsiente, kes eelistavad igas olukorras pigem professionaali abi (N57, N36*), aga ka väga kõrge eneseusaldusega (professionaale umbusaldavaid) vastajaid, kes proovivad enne iseseisvalt lahendusi ja informatsiooni otsida (rohkem tööalisest vanusegrupist pigem naissoost vastajad, nt N30*; N26).

N36: Ja iseennast ma nagu ravimise osas ei usalda nagu üldse.*

N30*: *Et ma esialgu proovin pigem omal käel, et vaatan sealt ravimiinfost ja või vahel küsin ka apteegist... aga kui ikka on vaja, siis läheme ikka arsti juurde ka ... lihtsalt ei usalda nagu väga*

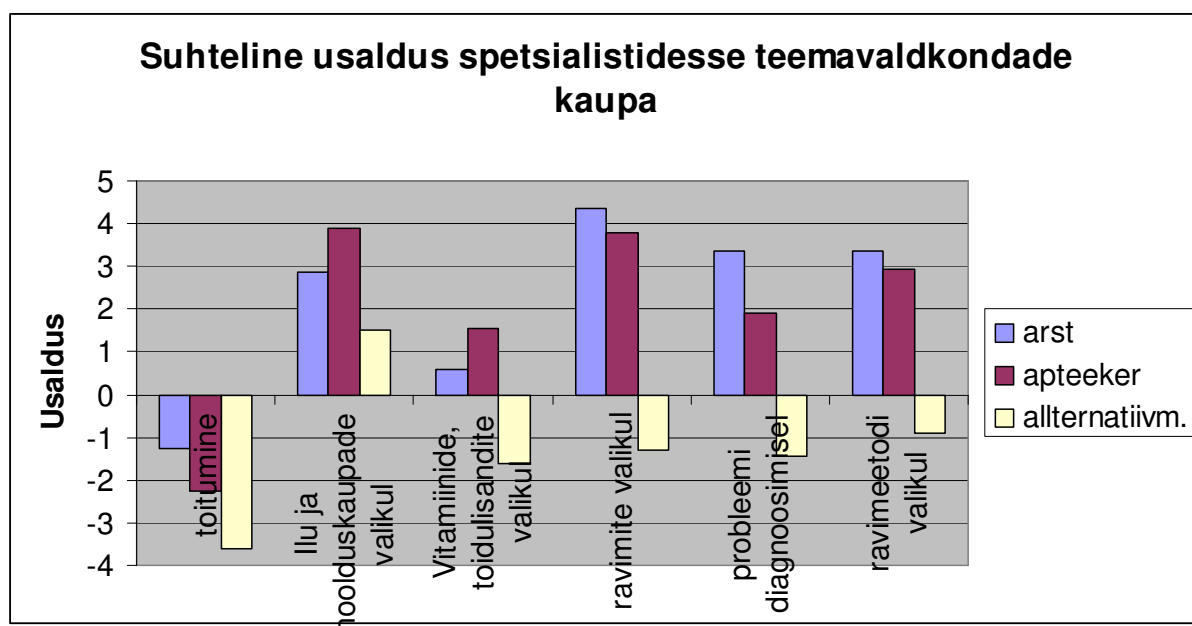
Küsitletud teemavaldkondadest eelistatakse üksi otsustada vaid toitumisalastes küsimustes (joonis 4), kus inimeste enda teadmised võrreldes teiste apteegi teemadega on paremad. Samas võiks meeles pidada, et nõustamise vajalikkusest määravamaks teguriks võivad info hankimisel saada hoopis majanduslikud võimalused ja teadmatus, et küsimusega võiks ka apteeki pöörduda.

N30*: *Eeeem, toitumisalastes soovitustes – ei ma teorias olen jumala tugev, praktika – see ei ole väga tugev, aga endale ma võin sinna küll 10 panna...*

N50: *No nii palju kui ma seda meie arsti /.../ Siis pead lausa silo sööma. See ei ole ka õige jutt. Ma ei ole apteekri käest küsinud. /.../ arsti usaldad, siis oled päris nälgas! See ei lubaks midagi süüa...*

N57: *Sellepärast, et söön, mis rahakott lubab ja...*

Võrreldes usaldust spetsialistidesse eneseusalduse taustal (joonis 4, kus usaldus endasse on võrdlusnivoona 0) on näha, et rohkem usaldatakse nõuandjaid just probleemide diagnoosimisel, ravimite ja ravimeetodi ning ilu- ja hooldustoodete ning veidi vähem vitamiinide ja toidulisandite valikul.

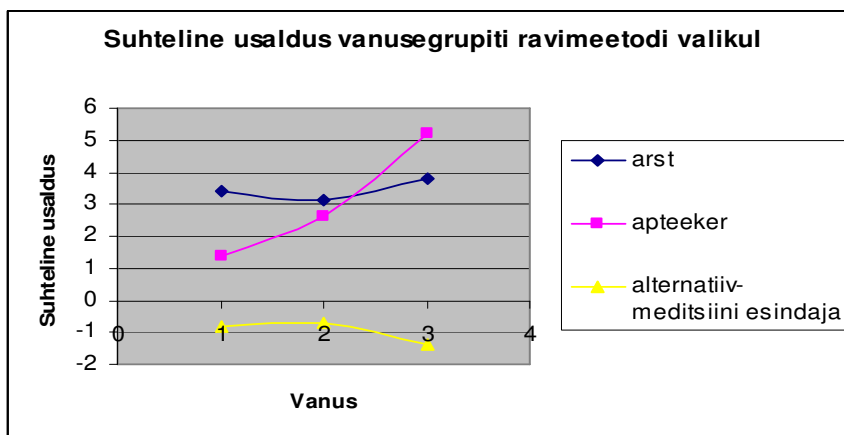


Joonis 4. Suhteline usaldus spetsialistidesse teemavaldkondade kaupa.

Võrreldes omavahel usaldust arsti ja apteekrisse selgub, et arsti usaldatakse veidi rohkem vaid probleemi diagnoosimisel. Arsti usaldusväärsust suurendavad paremad võimalused ja vahendid ning keskendumine tõsisematele probleemidele, millega inimesed kodustes tingimustes ega apteeker ambulatoorselt enam tegelda ei saa.

N26: Probleemi diagnoosimisel – see on nagu ravimite valimisel, usaldan kõige rohkem arsti. /.../ võib-olla diagnoosimisel on vaja juba, võib-olla statsionaaris sealt, noh, ma mõtlen, et tehnikat või aparatuuri.

Üldine usaldus spetsialistidesse vanusegruppide lõikes langeb. Analüüsidest suhtelist usaldust teemade kaupa selguvad ka mõned erandid. Suhteline usaldus nii arsti kui apteekrisse vanusegruppide lõikes ravimite valikul hoopis tõuseb. Ravimeetodi valikul usaldus arsti ega alternatiivmeditsiini esindajasse vanusegrupiti oluliselt ei erine, aga usaldus apteekrisse on järjest suurem vanemate vastajate hulgas (Joonis 5).



Joonis 5. Suhteline usaldus vanusegrupiti ravimeetodi valikul.

Dünaamikat võiks põhjendada vanemate vastajate isikliku ravikogemusega omandatud parem erialaste pädevuspiiride tundmine. Kindlasti tuleks erinevuse käsitlemisel arvestada ka vanema generatsiooni kogemust traditsiooniliselt personaalsema apteegiteenusega, kus paljude probleemide lahendamine oli tänasest apteegikesksem.

M82: See apteegi nimi on kuidagi ära lörtsitud, vanasti minu kasvamise ajal oli, apteeker oli ikka väga, väga tuntud inimene, ja ikka hinnatud inimene.

Ravimeetodi puhul võivad erialaspetsiifilised teadmised (nt ravimite tehnoloogia) osutada preparaadi valikul apteekrile suureks eeliseks tavainimese või isegi arsti ees. Lisaks tuleb arvestada ka alalist tööd erinevate ravimitega. Apteekri pädevus põhineb kindlasti nii kogemusel kui ka erialasel väljaõppel.

4.2.2 Apteekri vanus vs kvalifikatsioon

Aja jooksul on apteekri ettevalmistus oluliselt muutunud ning hetkel töötavad apteegis paralleelselt nii bakalaureusekraadiga farmatseudid kui ka magistriga võrdsustatavad proviisorid. Intervjueeritavatel küsiti, kas neile on oluline, kes neid teenindab ning kas see mõjutab nende usaldust. Selgus, et inimesed vaatavad heal juhul neid teenindava apteekri nime, kuid ametinimetust ei ole oluline, põhiline on teenuse kättesaadavus.

M34: Mina ei ole näinud, ma ka alati vaatan, aga ei ole juhtunud /.../ ainult nime olen vaadanud.

M67: Ei vaata jah. /.../ Mis mul vahet? Peaasi, et keegi teeb.

Kui intervjueeritavatel paluti selgitada farmatseudi ja proviisori erinevust, siis selgus, et tegelikult vastajad apteekrite väljaõpet ei tea. Mõned teavad põhimõtet, et õppekavad on erinevad ja proviisori ettevalmistus kestab kauem, aga detailsem ettekujutus inimestel puudub. Seega sõltub nõustamisteenus otseselt apteegisisest tööjaotusest ning proviisorite ja farmatseutide omavahelisest koostööst, sest inimesed nõu küsimisel eristusi teha ei oska.

M53: Aga üldiselt ma ei ole seda vaadanud ja ma isegi ei tea, millised on need nende ametinimetused või mis need on, ma ei ole nendega kursis.

N22b: Mina jäin seda sama ikka mõtlema, et praegust õppekava süsteemi ma tean, et on kõva õppimine, aga kui ma tõesti, see vanem naisterahvas, mina ei tea mida nad on õppinud. Või milline oli nende õppekava või mis on nende haridustase. Ma eeldan, et nad valdavad teemat...

Olgugi, et tänapäeval on tööjaotus paljudes apteekides oluliselt muutunud, seostatakse farmatseuti veel tihti ravimite valmistamisega ning proviisorit apteegi juhtimisega. Samuti pole apteegikülastajad teadlikud õppekavas või õppeasutuses toimunud muudatustest.

N62: Jaaa, loomulikult – üks on ülikooliharidusega ja teine on Medkooli haridusega. Ja neil on erinevad ülesanded ka. Et retseptiravimit võib anda ainult proviisor aga farmatseudil on siis kõik muu.

N50: No proviisor oli, kes see proviisor on? /.../ No see farmatseut on aste allpool. Tablettidega tegeles, karpidega – jagab.

Praktikas on apteekri kogemus inimestele olulisem kui erialane ettevalmistus. Mistõttu nimesildist olulisemaks võib osutada hoopis apteekri vanus (eriti oluline on teenindaja vanus vanemale vastajategrupile). Parema meelega pöörduetakse vanema apteekri poole, lootuses, et eakamalt inimeselt võiks saada ka isiklikul kogemusel põhinevaid soovitusi ja nõuandeid.

N62: Kõigepealt ma vaatan näkku – kas on noor või vana. /.../ Noortel seal kindlasti puudub elukogemus. Tagasiside.

N30: Ja veel parem kui [apteekril] endal ka juba mingid kogemused tulevad, ütleme noh, et mida kas või enda ravimisest või laste ravimisest ja mida iganes. Ja et see küpsus on nagu ka väga oluline minu jaoks. /.../ Küpsemine tuleb kasuks sellele erialal!*

Samas ei alahinnata apteekri väljaõppe tähtsust. Näiteks kaaludes käsimüügiravimite viimist tavapoodi, on apteekri oluliseks eeliseks võrreldes tavalise poemüüjaga just erialane ettevalmistus. Kutsealade omavahelisest eristamisest on olulisem just kindlus, et apteeki pöördudes tegeleb kliendi murega kvalifitseeritud professionaal, kellelt võib oodata pädevat nõustamist. Sealjuures on nõustamisvaldkonna laiust silmas pidades väga oluliseks ka apteekri kõrgharidust (farmatseudil bakalaureuse ja proviisoril magistrikraadiga võrdne).

N37: Et kui on ikka olemas apteegid ja koolitatakse inimesi, kes oskavad selles valdkonnas pädevat nõu anda. Siis noh ma ei arva, et toidukaupluses letitöötaja oskab mind nõustada. /.../ Ma eelistaksin ikka nõu pidada!*

N62: Kõigil peaks olema... farmaatsia või kuidas see .. proviisori... jah noh see haridus just peab vastav olema.

M48: No keskharidusega nagu ilmselt ei saa teada kõiki neid asju, mida apteegis on vaja teada. Et kui nõu küsida, siis ikka ise ei peaks nõu andma talle.

Kokkuvõtlikult on kliendi ootused apteekri ettevalmistusele otseselt seotud siiski vaid lõppkvaliteediga: apteekri väljaõpe peaks olema piisavalt mitmekesine, põhjalik ja pikk, et kindlustada patsiendile kvaliteetne ja pädev nõustamisteenus, mis apteekri ülesannetest on selgelt kõige kõrgemalt hinnatud.

4.3 Ootused nõustamis- ja suhtlusprotsessile

Ootused nõustamisprotsessile olenevad alati konkreetsest olukorrast ja kliendist. Olulisemateks mõjuteguriteks on infovajadused (sõltuvalt konkreetsest ravist või probleemist) ja inimese olemasolevad teadmised, usaldus professionaalidesse, aga ka kannatlikkus (ajavaru), häbelikkus ja huvi.

4.3.1 Infovajadused

Infovajadus sõltub konkreetsest inimesest ja olukorrast. Retseptiravimite kohta apteekrile lisaküsimusi enamasti pole, sest arvestatakse arsti nõuannetega. Retseptuuris peetakse olulisemaks meeldetuletusi kasutusjuhiste osas, sest vahel jääb arstivisiidi ja ravimi väljaostmise vahele pikem aeg. Soovitakse isegi juhiste kirjalikku ülesmärkimist.

N30: Et mulle väga, väga meeldib, kui apteeker kirjutab selle karbi peale üles või kui ekstra toonitab et kas võtta enne sööki, peale sööki või kuhu määrada, et see nagu kipub meelest minema. /.../ Ei seda ma ikka pean oluliseks, et kunagi ei ole, ei peaks mõtlema, et ta naa kui nii teab, kuidas seda võtta, et alati võib üle korrata ja mitu korda päevas – paki peale kirjutamine on kõige parem, et, sest et, kui sul on näiteks laps haige ja sa lähed kiiruga mingit rohtu tooma. Sa kuulad kõik ära ja kõik aga kui sa lõpuks koju jõuad, leiad et, et ikka ei ole meeles.*

M71: Muidu tead seal retseptiravimile tead kirjutatakse välja seal ja võib-olla see oli juba kolm neli päeva tagasi kui ravimi kätte saad – ikka selgitusi jagaks.

Samuti oodatakse apteekrilt abi odavamate analoogide valikul, millega toimeainepõhise retsepti väljastanud arst üldse ei tegele. Reaalselt on majanduslik olukord piiravaks teguriks väga paljudele apteegikülastajatele, mistõttu eriti vanemate vastajate seas on apteekri hinnateadlik lähenemine nõustamisele kõrgelt väärtustatud ja soovitused odavamatele analoogidele ning alternatiivsed ravivõimalustele võetakse hästi vastu. Odavama geneerilise ravimi valik võib äärmuslikel juhtudel otsustada, kas inimesel on üldse võimalik ordineeritud ravi nõuetele vastavalt järgida.

N57: Mille pärast mina apteeki vähe külastan, ma ei oska rõhku panna. Aga minu sissetulek ei luba niisuguseid rohte osta, minimaalselt.

Kättesaadavuse parandamiseks oleks mitmed küsitletud nõus ka käsimüügiravimite viimisega tavapoodidesse. Reaalselt ei ole kliendid teadlikud apteegi juurdehindlusele kehtestatud piirmääradest ja peamiselt loodetakse ravimite vabamüügist konkurentsiefekti.

M67: Mõnel rohul on apteegis kuni 300% juurdehindlus, apteegis!

N50: Ja odavus on teine! See hinnavahe on väga oluline, see on ikka röögatu vahe! /.../ Aga paratsetamool ja aspiriin ja ravimiteed, kõik need gripiteed, need võiks vabalt olla poes seal – ma saaks veerandi võrra odavamalt selle kätte seal!

Samas on terviseprobleemide ilmnemisel toote kvaliteet ja toime hinnast olulisemad. Apteekrilt oodatakse ka senistel kogemustel ja positiivsel tagasisidel põhinevaid soovitusi. Siinkohal on apteekrile oluline leida patsiendile sobiv kompromiss, mis võimaldaks optimaalset ravitulemust ka piiratud ressursside kasutamisel. Nõustamine peaks selgelt esile tooma pakutavate preparaatide eelised ja puudused, et inimene saaks iseseisvalt teha informeeritud otsuse, millise ravimi soetamine on talle otstarbekaim. Patsiendikeskne teenindus tähendab loobumist automaatsete reklaampreparaatide ning standardskeemide soovitamisest.

N36: Miks see on parem kui see? Siis mina olen näiteks selline, et kui mulle seletatakse ära, miks on näiteks see kallis ravim, või võtame näiteks mingi vitamiin, on parem kui mõned odavad – loomulikult ma ostan need kallid.*

N30: Et ma saan aru, et apteeker ei saa pödeda kõiki asju, aga kas tema tutvusringkonnas või nii, et need on minu jaoks nagu usaldusväärsemad /.../ kui mul on valikus kolm või neli erinevat ravimit, et millist Te ise oma lapsele annaksite? Millist te ise olete kasutanud.*

Kui retseptiravimitega seoses kõrvaltoimeid, toimemehhanisme ega muid pikemaid seletusi eraldi ei mainitud, siis käsimüügis oodatakse kindlasti hoiatusi ka sagedasemate kõrval- ja koostoimete osas. Erinevuse põhjuseks võib olla nii klientide üldine madal huvi kui ka teadmatus nõustamisteenuse ulatusest. Arvestades, et inimesel võivad spetsiifilisemate kõrval- ja koostoimete täpsustamiseks puududa eelteadmised, peaks apteeker kindlasti rõhutama ohutusnõuandeid.

N26: Küsid, kas see teeb uniseks või ei tee uniseks!

N30: Et seal infolehe peal võib see kõik ju kirjas olla, aga ja, paljud kindlasti loevad, ma ise ka alati loen, aga ja kui on siis mingi uimasust tekitav, või märgatavalt ohtlik, siis juba ette hoiatada.*

Kõrval- ja koostoimetealane nõustamine võib retseptiravimite osas olla isegi olulisem, sest tegu on käsimüügist tugevama toimega preparaatidega, kus lisaks tuntumatele kõrvaltoimetele nagu uimasus või pearinglus võivad esineda palju spetsiifilisemad ja tõsisemad komplikatsioonid. Ravimite koostoimed suuremate raviskeemides komplitseerivad patsiendi olukorda veelgi. Krooniliste haigetega on uute ravimite valimisel apteekri seisukohast oluline just püsiklientide tausta teadmine ning omapoolse initsiatiivi ülesnäitamine nõustamisel, et vältida võimalikke koostoimeid ja sobimatusi. Siinkohal on kindlasti abiks ka digitaalne retsept, mis näitab teisi samaaegselt välja kirjutatud ravimeid, aga olulisemgi on patsiendi ja apteekri vaheline usaldus. Kasuks tuleks ka „digiloo“ rakendamine.

N23: võib-olla, et nad [apteegikülastajad] ei tea, et võib küsida, et võib-olla nad eeldavad, et ainult arst teab, räägib neile ravimitest ja et apteeker on lihtsalt see, kes müüb.

N23: Et võibolla patsiendile ka soovitada, et ta ei anna mingi maohaavanditega haigetele NSAID'e.

Samuti on täpsem nõustamine vajalik eriolukordades, näiteks on rasedatele ja väikelastele ordineeritud ravimites mitmeid piiranguid, mida apteeker peaks ravimi väljastamisel arvestama. Lastega peredes on kindlasti olulised eest sõltuvad manustamisjuhised ja vanusepiirangud. Sobiva ravimvormi valik lastele ei ole ainult mugava tarvitamise küsimus vaid võib mõjutada ravi edukust. Kõrgendatud riskide tõttu peaks apteeker kindlasti olema tuttav spetsiaalselt lastele mõeldud kaubaga.

N37: Apteeker ütles mulle niimoodi, et ai, et tema imetamise ajal küll mingit toidulisandit ei soovita.*

N36: Kasvõi palavikurohtusid, et neid on ju ka mitut erinevat, küll küünalde ja siirupite kujul /.../ ja kõiki ei või ju lastele anda ja siis./.../ Et mis lapsesse nagu puutub, et siis peab nagu alati küsima.*

N30: Et kas, kui ta on seal kapslis, kas võib välja võtta või ei või, aga pulbrit näiteks, või kui on seal see siirup, et neil on seal ikka tavaliselt need lusikad kaasaas, aga et suur või väike...*

Aktiivsemad patsiendid on huvitatud ka ravimite abi- ja lisaaine sisaldusest ning täpsematest toimemehhanismidest. Olulisemateks tähelepanupunktideks on just suhkruasendajad ning sagedasemad allergeenid nagu gluteen ja laktoos. Rohkem initsiatiivi näitavad lisainfo hankimisel just noored ja väikeste lastega emad. Kindlasti ei tohiks apteeker nõustamisel alahinnata patsiendi lisaküsimusi. Selgitustes peaks keskenduma info arusaadavusele ja kvaliteedile, kindlasti tuleks vältida eelarvamusi patsiendi suhtes, põhjalik nõustamisteenus peaks olema võrdselt kättesaadav kõigile klientidele.

N30: Et nad on ikka teadnud, ma olen öelnud, et ei taha suhkruasendajaga, neid vitamiine.*

N22b: Et ma saaksin sellest keerulisemast jutust ka aru tegelikult, aga ma arvan, et apteeker ise arvab, et ma ei saa aru ja siis ta lihtsalt ei vaevugi seletama midagi.

Korduvalt samade ravimite või vitamiinide kasutamisel lähtuvad patsiendid tihti isiklikust kogemusest ega küsi enam täiendavat nõu. Apteekri seisukohast on sellises situatsioonis riskide vältimiseks oluline küirete spetsiifiliste küsimustega üle kontrollide kliendi eelteadmised, mis otseselt mõjutavad ravimi ohutut kasutamist ja omal kohal on ka apteekripoolsed meeldetuletus.

N30: Kui ma lähen konkreetset asja ostma, et siis ma enam lisainfot ei vaja. Kui ma ostan mingit käsimüügirohtu või asja kolmandat või neljandat korda, siis ma tean palju seda manustatakse, kuidas, mis puhul... Mul ei ole enam neid lisaküsimusi...*

M21: Võiks veel anda korraks selle info, igaks juhuks käia selle ringi üle ja informatsiooni selle, mingi spetsiifilise ravimiga kaasa käib.

Kokkuvõtlikult peaks apteeker kõigi erinevate klientide ootustele vastamiseks teadma kogu kaubavaliku ulatuses vastuseid küsimustele: Mis on toote sees? Mis toimega? Milline on odavam? Antud olukorras (rasedale, lapsele, koos teiste ravimitega) sobilikum? Millised on eelised, puudused? Kuidas kasutatakse? Lisaks spetsiifilistele küsimustele vastamisele peaks

apteeker kindlustama ravimite ohutu ja sihipärase kasutamise, vajadusel selleks ise täiendavat informatsiooni jagama.

4.3.2 Ootused apteekri aktiivsusele ja isiklik huvi

Inimeste aktiivsus info hankimisel on väga erinev – ühed ootavad professionaalilt põhjalikku personaalset süvenemist ja uurimist, teised eelistavad pigem konkreetseid vastuseid oma küsimustele. Delikaatse probleemiga võib takistavaks saada häbelikkust (lähemalt peatükk 4.4.3), aga tavaliselt on süüdi teadmatus või oskamatus küsida.

N36: Mis mul üldse nagu tegelt viga on, et siis peabki apteeker sihukseid suunavaid küsimusi küsima.*

Vaatlusstatistika järgi pöördub käsimüüki konkreetse murega või nõu küsimise eesmärgil 72% apteegikülastajatest, ülejäänud 28% soovivad konkreetset preparaati. Lisaküsimusi esitab apteekrile aga vaid 23% kõigist klientidest. Ohutuse seisukohast on apteekri ülesandeks eristada, kas ostjal on vajalik informatsioon juba olemas või ta ei oska seda küsida.

Enesetäiendamisevõimalusi on muidugi mitmesuguseid ja aktiivne huviline saab ravi- ja ravimitealast infot hankida ka iseseisvalt. Lisaks tuttavatele kogutakse informatsiooni nii ametlikelt internetilehekülgedelt (nt www.ravimiinfo.ee) kui ka erinevatest foorumitest. Leti ääres omaette uurimine on rohkem levinud nooremate ja naissoost apteegikülastajate seas.

N26: Et võtad ise ja loed ja kõik ja huvitud sellest...

N30: Ravimiinfo.ee on hea leht, et seal on kõik kirjas, saad alati järgi vaadata, kui infoleht on kadunud või enam ei mäleta, kuidas täpselt pidi võtma või millal tohib...*

Vaatlusstatistika järgi pöörduvad naised meestest sagedamini nõu küsima ka apteeki - 10% rohkem naised pöörduvad apteekri poole probleemiga, selle võrra küsivad mehed apteegist sagedamini konkreetset preparaati. Ka lisaküsimusi esitavad naised apteekrile natuke (7% võrra) rohkem kui mehed. Vanusegruppide lõikes on täpsustuste soovimisel mõnevõrra aktiivsemad tööealised apteegikülastajad, kuid erinevus võib olla tingitud ka asjaolust, et nad vastutavad tihti terve leibkonna ravimikasutuse eest (34%, samal ajal noortest 21% ja pensioniealistest 17%).

Iseseisev probleemide lahendamine pole aga kõigile meele järele. Kui eneseusaldust napib või huvi meditsiini vastu on madal, pööratakse tihti otse professionaali poole. Vahel võib küsimine olla ka seotud ajavõiduga, sest erinevate toodete uurimine nõuab arvestatavat pühendumist. Otsekohene küsimine on antud valimis iseloomulikum meelele. Tõsisemate probleemidega inimesed siiski ise ravi leiutama ei hakka ja enam apteeki ei tule, vaid pöörduvad otse arsti poole.

N43: Ma arvan, et tavainimese teadmistes jääb ikkagi vajaka – et sellisel juhul peab ikkagi väga palju ise infot otsima, kas siis karbi pealt või seest lehe pealt. Et selles mõttes apteeker leti taga on parem lahendus*

M48: Kui ei viitsi ise lugeda, siis on lihtsam küsida.

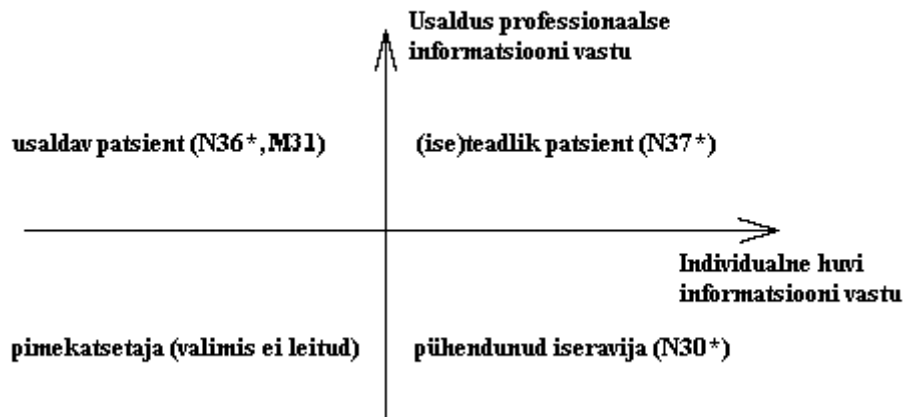
M53: Mingeid sümptomeid interneti kaudu otsima või mingeid ravimeid mingitele tundmatutele haigustele, mida mul võiks olla? – seda ma kindlasti ei tee! Ja ausalt öelda mul puudub endal ka selline huvi meditsiiniliste asjade ja haiguste kirjelduste ja kõige selle vastu, mis tähendab ka seda, et kui ma tunnen, et mul kuskilt otsast midagi valutab või häda on väiksem ja mind väga ei sega ja on ühekordselt, siis ma lähen küsin apteekrilt.

Vanusegruppide lõikes on konkreetse soovi asemel murega apteeki pöördujate hulk suurem noorte (58%) ja pensioniealiste seas (57%), tööelistel klientidel on sagedamini konkreetne soov ja murega pööratakse apteekri poole veidi vähem (45% tööelistest apteegikülastajatest). Ealine erinevus võib tegelikult olla tingitud hoopis ajanappusest.

4.3.3 Isiklikud teadmised vs professionaalne abi

Ootused apteekri aktiivsusele sõltuvad otseselt apteegikülastaja enda aktiivsusest ja eelteadmistest aga ka usaldusest professionaali vastu, mis mõjutab vajaliku info hankimist ning kvaliteeti. Eriti oluline on välja tuua võimalikud riskid, mis on tingitud ootuste ja reaalsete infovajaduste konfliktist. Lähtuvalt klienti huvist ja usaldusest professionaalide vastu võib apteegikülastajaid jagada nelja põhitüüpi: usaldav patsient, teadlik patsient, pimekatsetaja ja pühendunud iseravija (joonis 6).

Huvist ja usaldusest lähtuv apteegikülastajate tüpoloogia



Joonis 6. Huvist

ja usaldusest lähtuv apteegikülastajate tüpoloogia.

Usaldav patsient ei kogu ise põhjalikumat eelinformatsiooni ega esita lisaküsimusi vaid pöördub probleemi ilmnemisel professionaali poole ja eeldab arsti- või apteekripoolset algatust ja põhjalikku selgitustööd. Apteegi kontekstis ei näita klient ise üles täiendavat huvi, kuid on avatud juhiste ja nõuannetele. Suheldes usaldava patsientidega on apteekri jaoks kõige ohtlikum ajasurve, sest sellisel patsiendil võib puududa initsiatiiv, aga ka vajalikud eelteadmised, et kiirustamisest või hooletusest tingitud vajakajäämisi täpsustada. Valimist on näideteks M21, M34, M48, M71, M82, N32* - tegu on pigem meessoost või vanemate apteegikülastajatega.

Usaldav patsient vajab kindlasti ülevaadet kogu olulise informatsiooni ulatuses. Infonappus võib oluliselt kahjustada ravisoostumust või –tulemust, mille eest sellises situatsioonis vastutab otseselt apteeker kui viimane meditsiinisüsteemi professionaalne lüli raviskeemis. Ajapuudusest tingitud riske võib apteekri jaoks ennetada kirjalike lisamaterjalide kasutamine ja meeldetuletus „lugege kodus kindlasti infolehte“.

M21: Nagu, et eelistaksin spetsialistipoolset algatust, et ta võiks selle baasinfo nagu läbi käia ja soovitada./.../ Ma alati ütlen, mul on see nt et mul on nohu, tahaks mingit rohtu, kirjeldan lahti - nina kinni, midagi sellist, ja siis ta annab mulle noh, toob mingi kolm neli varianti, millele ütleb, et mis on millele hea ja kuidas parem, et ise mina valin, vahepeal selle, mis on odavam, vahepeal selle, mis on tema arust nagu parem.

Teadlik patsient – pöörduv küll professionaali poole, kuid kogub ka ise aktiivselt lisainfot. Küsimuste esitamine ei ole talle probleem, vahel pöörduakse isegi mitmesse apteeki ja erinevate arstide poole, mistõttu tavaliselt on patsient oma ravist hästi informeeritud. Teadliku patsiendiga suhtlemisel on riskid apteekri jaoks kõige madalamad, patsiendi aktiivne huvi lisaküsimuste esitamisel väldib vähemlevinud detailide unustamist ja tagab sellega ka parima ravitulemuse. Näited valimis on N37*, N50, N26, M53, N43* - teadlikke patsiente esineb kõigis vanusegruppides.

N37: Aga kui on ikka sihuke tõsisem probleem, siis ma eelistaks vist ikka rääkida tuttava apteekriga, arutada, kellega mul on head kogemused ja keda ma usaldan. Aga teise arvamuse küsimine ei tee ju kunagi liiga*

Omapärase variatsioonina võib välja tuua **iseteadliku patsiendi**, kes pöörduv küll abi saamiseks professionaali poole, kuid võib tugevama eelarvamuse tõttu või lähtuvalt ekslikest eelteadmistest eirata talle määratud raviskeemi või ohutusjuhiseid. Iseteadliku patsiendiga on parema ravisoostumuse kindlustamiseks omal kohal ka olulisemate ravinõuete või ohutusjuhiste rõhutamine isegi, kui klient seda ei oota. Probleemide ilmnemisel ravisoostumuses peaks apteeker vähemalt üritama patsienti pikemate seletustega veenda ohutu ja eduka ravi eelduseks olevate tingimuste vajalikkuses. Valimist on näiteks N36*, M67. Tüüpilist seaduspära madala esinemissageduse tõttu iseteadlike patsientide vahel välja tuua ei saa.

M67: Nooh, ma võin pärast ise parandada kah, kui ma ei ole samal arvamusel...

Ema 3: Ma ei taha neid tablette omale nagu suhu toppida, et isegi kui ma saan nagu mingeid antibiootikume, et ma ei ole nagu kunagi kuuri täitsa lõpuni teinud, et (naerab) ma ei teagi, mis ma nagu kardan, et mulle ei meeldi neid neelata.

Pühendunud iseravija – ei usalda professionaale (enamasti just perearsti) ja pöörduv nende poole vaid viimases hädas, tõsiste sümptomitega. Kergematele probleemidele otsib ise lahendusi erinevatest allikatest. Pöördues apteeki, eeldab iseravija konkreetseid vastuseid sisukatele küsimustele ja põhjalikke seletusi. Tihti tugineb ta oma otsustes ka eelnevale kogemusele, kuid on avatud ka apteekripoolsetele soovitudele. Liigest pealetükkivusest peaks apteeker siiski hoiduma, sest iseravija võib soovida enne küsimuste esitamist ja ostu

sooritamist kaubavalikuga rahulikult ise tutvuda. Näideteks on M23, N30*, N62, N22a, N43* - tegu on pigem nooremate ja naissoost apteegikülastajatega.

M23: [Ootan] avatud suhtumist, reeglina kui ma lähen apteeki, siis ma tean, ma olen selle ravimiinfost välja vaadanud, kust seda on, mida on. Ma olen endale kuskilt retsepti välja kerjanud, siis ma lähen seda ostma, mitte ma ei lähe sinna uurima.

N22a: Kui ma midagi küsida tahan siis ma küsin, et kui ma vahepeal küsida ei taha siis mind see hakkab häirima, kui, mind huvitaks ennem ise uurida ja siis noh, et võiks olla avatud õhkkond – aitaks siis kui on vaja

Pühendunud iseravija küsimustele peaks apteeker pakkuma ammendavaid vastuseid, samuti on oodatud kogemustepõhised soovitusel ja info uuenduste ning muudatuste kohta. Apteekripoolne algatus võetakse enamasti vastu positiivselt.

N43: Kohe küsin seda, mida ma soovin ja kui ma kindlalt tean, noh, et mis ma tahan, siis on ju ükskõik, et maksan arve ja ongi kõik. Aga kui ka apteeker midagi soovitab, siis kuulan alati ära, kõrva taha tasub alati panna.*

Arvestades iseravija vastumeelsust professionaalide poole pöördumisel peaks apteeker kindlasti vajadusel olema võimeline ära tundma ohtlikke sümptomeid ja käsimumüügipädevusest kaugemale ulatuvaid terviseprobleeme, mis vajavad patsiendi suunamist arsti juurde. Konkreetsete preparaadisovide puhul on oluline välja selgitada probleemi olemus, et sümptomite ravimisel põhjus tagaplaanile ei jääks.

M23: Et oskaks arsti juurde saata, et kui kõhuvaluga lähed siis /.../ tegelt ta võiks uurida hoopis natuke täpsemalt, mis sellele inimesel viga on

Pimekatsetaja – ei pöördu nõu saamiseks professionaali poole ega vaevu ka ise põhjalikumalt eeltööd tegema. Katsetaja võib lähtuda nt tuttavate soovitustest või reklaamist, lisainfot küsimata, mistõttu apteekripoolse kontrollita võib ette tulla näidustamata või sobimatut ravimikasutust. Selliseid patsiente aitavad välja selgitada küsimused: „kas Te olete seda ravimit varem tarvitanud?“, „Kas Te teate milleks/kuidas seda ravimit kasutatakse“, sest inimene ise täpsustusi ei küsi. Antud valimis ei olnud ühtegi pimekatsetajat, kuid ka teised apteegikülastajad peavad apteekripoolset algatust ohutu ravi välja selgitamisel väga oluliseks.

M23: Inimesed lihtsalt lähevad võtavad oma karbikesed ja söövad seda, kuidas tahavad?

N26: /.../ mõned ravimid ostavad inimesed, kes ei vaja neid, kes tahavad ja arvavad, et neil on vaja ja loodavad, et sellest on hea, aga tegelikult lood on halvad, sest kui nad seda ravimit tegelikult ei vaja siis, siis sellest ikka abi ei saa.

Pimekatsetaja vajab enamasti nii diagnostilist kui ka ravialast konsultatsiooni, mille peab algatama professionaal. Kõige keerulisemaks on enesekindla pimekatsetaja eristamine pühendunud iseravijast, kes pöördub apteeki samasuguse konkreetse preparaadisooiviga.

M53: Et siis on oluline, et apteeker ka uuriks, miks ta seda ja kas ta ikka teab milleks seda rohtu ja kuidas seda rohtu kasutab.

Aptekri jaoks ongi kõige ohtlikum võimalus omavahel segi ajada passiivne ja teadlik klient. Lähtuvalt konkreetsest probleemist ja teemast on apteekril lihtsam ja kindlam toetuda ammendavale nõustamisskeemile, mis ennetaks ohtlike infoaukude teket. Kindlasti peaks apteeker olema pädev kõigis enamlevinud (käsimüügi) probleemküsimustes ja põhjalikult tundma oma kaubavalikut. Eraldi võiks nõustamisskeemis rõhku panna ohtlikumatele terviseprobleemidele viitavatele indikaatoritele, et vajadusel oskaks apteeker kliendi ikkagi õigel ajal arsti juurde või EMOSse suunata.

4.4 Peamised nõustamist takistavad tegurid: aeg ja diskreetsus

4.4.1 Aeg

Aptekri poolt ajapiiranguid ei tajuta. Aega pühendatakse igale kliendile vastavalt vajadusest, ajanappusest ei jää vastamata ükski küsimus ja apteeker on kannatlikult valmis vajadusel seletusi ka kordama.

N22b: Ei mina ka ajanappuse üle ei kurda, on täpselt nii palju aega, kui ma ise võtan nende käest ja nad ei kiirusta, ei lükka tagasi.

N23: Kui nõustamiseks läheb ja sa ise oled huvitatud, siis nad alati räägivad sulle Et isegi kui nad pensionärile peavad 5x üle seletama...

Pigem võib apteekripoolse viivituse põhjuseks olla tehnoloogiast või selle puudustest tingitud viivitus. Tulenevalt ka nõustamisprotsessi seisukohast täiesti triviaalsetest faktoritest nt kassatšeki paberi lõppemisest võib apteekril kuluda kliendi teenindamiseks oodatust oluliselt kauem aega. Üldise apteegikülastuse pikkusest olulisemaks peetakse klienditeeninduse ja nõ mehaaniliste toimingute suhet. Inimesed eelistavad kiiret teenindust.

N22b: väiksemates kohtades et kõik kirjutatakse ära, et see võtab hullult kaua aega, nii et ma ei taha sellistes apteekides käia, sest see võtab nii kaua aega

M71: Aga mis ma tahaks kõige rohkem või nii, et kui ta inimesega suhtleb et võtab ära see [tähelepanu]... arvuti hakkab ka mõjutama juba /...

Üldise apteekide tasemega võib siiski rahule jääda, pigem esineb takerdumist maa-apteekides, kus tarkvara või vahendite pudus ei võimalda alati kiiremini tegutseda. Inimesed ootaks apteekrilt rohkem tähelepanu ja suhtlemist ning vähem tegelemist arvuti ja paberitega.

4.4.2 Apteeker-patsient suhe

Apteekri ja patsiendi vahelist suhet mõjutavad mitmed tegurid – sugu, vanus, apteegi piirkond ja isiklikud tutvused. Kui tavaliste küsimustega pöörduetakse hea meelega just tuttava apteekri poole, siis delikaatsete probleemide korral küsitakse piinlikkusest nõu pigem päris võõral apteekrilt. Anonüümsuse nimel on osad patsiendid nõus spetsiifilisi ravimeid ostma ka kaugemalt.

M23: Isikliku tuttava käest võib kõike küsida, aga peretuttava käest ma... [viibe]....Kauge ringiga mööda.

M34: Aga siis lähed Viagrat kuhugi mujale ostma! Ma ei tea kus kohta, aga kuhugi väljapoole, siin vast on neid apteeke

Maapiirkondades kardetakse ka kuulujutte, mistõttu delikaatse probleemiga võidakse eelistada hoopis linnaapteegi külastamist. Inimeste umbusaldus põhineb hinnangul üldistele kuulujuttudele ja üksikutel negatiivsetel kogemustel perearstidega. Reaalselt ühtegi näidet ebadiskreetse apteekri kohta tuua ei ole ja pigem on patsientide hirm põhjendamatu. Antud kontekstis on tegu meditsiinitöötajate võrdsustamise negatiivse mõjuga apteekri mainele.

N50: No jaaa. Kui mina siit maalt lähen linna apteekri juurde – tema ei tunne mind

N22b: väikses kohas elades võivad igasugused jutud liikvele minna. Sest ma ei tea, kas apteekril on see diskreetsuse see nõue peal või ei ole, aga noh fakt on see, et sealt läheb palju kergemini liikuma ja no ma tean, et väikestes kohtades ka arsti juurest lähevad jutud liikuma.

M53: Ma ei usu, et siin külaski see nii, ma ei usu, et need külajutud nii lahti läheksid.

Apteekri vanus mõjutab inimesi nõustamisprotsessi erinevatel tahkudel erinevalt. Kui kogemuste poolest eelistatakse pigem vanemaid apteekreid, siis delikaatsel teemal eelistavad nooremad naised pigem omaealisi, nooremaid apteekreid ja mehed pigem vanemaid apteekreid.

N22a: Noorem, siis vaata, mõistab paremini, kui ma olen temavanune või siis isiklikul tasemel.

M34: No mina ei tea. Kui seal vanem naisterahvas on, siis küsiks hea meelega, või ütleme julgemini, aga mõni noor neidis on, siis hakkab võib-olla kogeleva ja (naerab) puterdama... Vanem apteeker on selles mõttes võib-olla turvalisem/.../ Just vanema meesterahva käest siis jumala okei oleks, või vanema naisterahva käest

Ootuspäraselt on inimestel delikaatses küsimuses lihtsam küsida omasoolise käest. Kuna aga apteekrid on tavaliselt ainult naissoost, siis mehed on enamasti harjunud vastassoost teenindajaga. Veidi rohkem tunneksid end meessoost apteekrist häirituna hoopis naised, kuid arvestades ka tänaste erialatudengite soolist jaotust on sellise klienditeenindaja kohtamine ka tulevikus väga madala tõenäosusega.

M48: Tavaliselt on ikka naisterahvad, sellega oled ikka ära harjunud /.../ Ei pea isegi häbenema...

N57: Aga võib-olla kui mul on mingi probleem ja siis meesproviisor ja ma ei tihka talle nagu seletada oma teisi muresid või niimoodi, et selles mõttes.

Diskreetsetes küsimustes võib apteekri isikust olulisemaks saada hoopis patsiendi enda häbelikkus, mis sõltub nii konkreetsest inimesest kui ka kultuuritaustast ja kasvatuses ning selles osas saab apteeker pakkuda vaid avatud ja asjalikku suhtumist. Nõustamisprotsessi

poolelt on oluline just apteekri delikaatne käitumine, empaatiavõime ning eelnevates uuringutes kõrgelt hinnatud kutse-eesitika.

N36: Jah, et... ma pigem nagu ise ei taha küsida noh apteekrilt mingite sihukeste intiimsete asjade kohta nõu, et selleks ma lähen arsti juurde.*

M71: Tead teinekord mul on olnud, et öeldakse: „Ma ei tihka küsida tead seda rohtu, mine tead sina, küsi seda apteekri käest, seda sealt.“ Lihtsalt, et mõni häbeneb ise või nii. Või argus või kuidagi nii.

N62: Selle pärast ta peabki olema usaldusväärne ja et siis see info, mis temale usaldatakse et see siis ka jääb sinna. Ja ei kuulu hiljem arutamisele.

Kokkuvõtlikult peetakse apteekrit ikkagi professionaaliks, kelle poole võib vajadusel pöörduda ka diskreetse probleemiga ning patsient-apteeker suhtes olulisemaid takistusi välja tuua ei saa.

4.4.3 Järjekord: häbelikkus ja kannatlikkus

Suheldes apteekriga üks ühele, inimestel probleeme pole, aga alati ei ole apteek tühi. Järjekorrad nõuavad ooteaega ja vähendavad diskreetsust. Nõustamisprotsessi mõjutab nii ajavaru, mida klient on nõus apteegis ootamiseks kulutama kui ka inimese individuaalne häbelikkus. Kõige olulisem on häbelikkus just probleemide nõustamist takistava tegurina, sest retsepti alusel konkreetset ravimit välja ostes on kõige delikaatsem info paberil kirjas ega vaja ülekordamist. Ohutuse ja kasutamise osas saab abiks võtta pakendi infolehe.

N30: Mina arvan seda, et kui inimene läheb oma retseptiravimiga, mis iganes diskreetne ravi tal siis ka on, siis inimene, kes tema taga seisab üldjuhul ei tea seda rohtu.*

Olgugi, et vahel võib ette tulla pikemaajad järjekordi, hinnatakse tavalist olukorda rahuldavaks, sest vajadusel on võimalik ka apteeki vahetada või sobivamal hetkel tagasi pöörduda, sest spetsiifilistel kellaegadel on apteekides alati rohkem külastajaid.

M67: Ja nüüdsel ajal neid sabasid ei ole. 2 inimest seisab, see ei ole mingi saba. Saba on 3-4h vot!

N43: Olen käinud Valga, Valga Maksimas ja ei ole, no mingi 4-5 inimest, aga see on ka kõrghetk.*

Järjekordade pikkus sõltub ka apteegi tüübist. Suuremates avatud lettidega apteekides saavad inimesed tooteid iseseisvalt uurida ja jaotuvad ruumis ühtlasemalt laiali, mistõttu järjekorra surve apteekriga suhtlevale inimesele on madalam. Teisest küljest võib lahtiste lettide kasutamine soodustada ebapädevat iseravimist, kuna apteeker võib ajasurvel konkreetsetele preparaadisovidele vähem tähelepanu pöörata (pimekatsetajate tõenäosus ja riskid tõusevad) ja delikaatsetes küsimustes on häbelikul patsiendil endal veel raskem lisaküsimusi esitada. Eelis on linnainimesel, kellel on võimalik lähtuvalt küsimusest ja probleemist valida nii konkreetset apteeki kui ka külastusaega.

M23: Viimane kord, või noh viimased korrad ma olen käinud valveapteegis, seal on. Saal on suhteliselt tühi, kolm neli apteekrit, et seal on umbes nii palju aeg kui sa tahad, siis kui sa polikliiniku apteeki lähed, siis seal on alati järjekorrad, sinna sa lähed reeglina ka retseptiga, nii et seal ei ole väga palju aega oodata, ja ega seal väga palju aega ei kulugi....

Kõige selgemalt tulevad järjekorrast tingitud probleemid esile just delikaatsete küsimustega. Kuigi teoreetiliselt võiks inimesed häbelikkuse alusel jagada häbelikeks, ükskõikseteks ja esinejateks, siis reaalselt ei leitud valimis ühtegi apteegikülastajat, kes sihilikult oma probleeme teistele demonstreeriks. Lähtuvalt individuaalsest häbelikkusest ja kannatlikkusest võib apteegikülastajad seega jagada nelja põhitüüpi (joonis 7): VIP, varitseja, otsekohene kiirustaja ja seltskondlik ootaja (välja on jäetud esinejad, keda valimis ei leitud).

Kannatlikkusest ja häbelikkusest lähtuv apteegikülastajate tüpoloogia



Joonis 7. Kannatlikkusest ja häbelikkusest lähtuv apteegikülastajate tüpoloogia.

VIP (väga individualistlik patsient) – tegu on inimestega, kes mitte mingil juhul ei aruta oma probleeme teiste ees ega ole nõus ka järjekorras ootama. Tavaliselt ei lähe VIP siiski otsima uut apteeki, vaid loobub võimalusel selleks korraks apteegikülastusest sootuks. Samuti ei tegele VIP apteegitüüpide ja külastusaja valimisega vaid soovib kasutada konkreetsel ajahetkel kõige lähemal asuva apteegi teenust. Antud valimist on näideteks M53, N22a, N36*.

M53: Ma tavaliselt ei oota! Em, vähemalt siiani mul ei ole veel kunagi häda nii suur olnud, et ma ilma selle ravimita hakkama ei saaks, et ma, ma kõnnin minema.

N22a: Mingite tavainimeste kuuldes ei küsiks /.../ Jätaks küsimata ja tuleks teine kord tagasi.

Otsekohene kiirustaja on nõus ka delikaatse probleemi kohta teiste inimeste kuuldes küsima, kuid pole ise nõus järjekorras ootama ega külastusajaga valima. Ootamisest pääsemiseks võib kiirustaja proovida järgmist apteeki. Näideteks on N23, M21 (just noored vastajad).

M21: Ma ei tea minul oleks suht ükskõik nagu, et küsiks küll kui vaja, et inimesed, perse, ei kõiguta et saan oma rohu ja mitte kunagi elus enam ei näe./.../ selles mõttes mind häirib, kui on ees järjekord ja siis ma tavaliselt ei viitsi oodata ja lähen apteegist ära ja mind häirib kui mina küsin ja minu taga on inimesed, kes ootavad

Seltskondlik ootaja leiab aega ka pikema järjekorra jaoks. Diskreetsuse seisukohast on selline klient teistele kõige ebameeldivam, sest tunnistab ausalt, et saab vahel ise ka teistele suunatud nõustamisest targemaks. Seltskondlikku ootajat ennast teised selja taga seisvad inimesed ei sega, mistõttu tal ei ole eelistusi apteegitüübi ega külastusaja suhtest isegi delikaatsete teemade arutamisel. Erandlikuks on isiklikud tuttavad järjekorras – see võib isegi seltskondlikku ootajat veidi häirida, kuid küsimus tavaliselt esitamata ei jää. Näideteks olid N43*, M23, M67, N32*, N30*, M48 ja M71.

M23: Kui on ikka vaja, siis küsiks ära, et mis mõtet seal nagu apteekide vahel joosta on?

M48: Vahest saad jälle ise ka targemaks, järjekorras, teine inimene küsib ja ise ka kuuled...

N43: Ma ei ole nüüd järjekorrast ära läinud /.../ [Võõrastega] Pole probleemi /.../ aga et kui küsida midagi delikaatsemat, et kas siis järjekorras on mõni tuttav?*

Varitseja, erinevalt VIPist, on väga kannatlik. Kuna varitseja pole samuti mingil juhul nõus oma probleeme teiste kuuldes arutama, siis arvestab ta alati külastusaega ja hea meelega on ta nõus valima ka olukorrale sobivama apteegitüübi. Parema meelega ei ootagi varitseja sobivat hetke ühe kindla apteegi järjekorras vaid „luurab“ marketis ringi käies vaba hetke või kontrollib eemalt üle mitu apteeki. Näideteks on N22b, N62, N37*, M34, N50, N57.

N22b: see oleneb, kus olla, sest kui Tartus olla, siis on väga mitu apteeki väga lähestikku, et võib kohe edasi kõndida.

N50: Tavaliselt passid seal Marketis seda momenti, kui rahvast ei ole.

(Käesoleva uuringu valimist on tüüpide vahel puuduva info tõttu valimist jaotamata jäetud M82, N26 ja M31)

Tüüpidevaheline jaotus on antud uuringu hinnangul individuaalne, sõltumata maa- ja linnapiirkonnast või kliendi soost. Mõnevõrra rohkem esines valimis naissoost kui meessoost varitsejaid. East lähtuvalt ei saa kõigi tüüpide kohta seaduspärasusi välja tuua, kuid antud valimis olid otsekohesteks kiirustajateks just noored.

Kui seltskondlikul ootajal ravimite kätte saamisega probleeme ei ole, siis selleks, et pakkuda teenust ka VIPile ja teha apteegikülastus mugavamaks ja meeldivamaks ka varitsejale, pakkusid intervjueeritavad ise lahendusena välja ootejoone või nõustamiskabineti kasutamise. Samuti soodustab diskreetsemat õhkkonda eraldatud lettide süsteem, kus klienditeenindajate vahel on rohkem ruumi ja sabas ootavad inimesed ei ole väga lähestikku.

N62: Praegu on ju paljudes apteekides määratud ära see triip. Et järgmine päris kuklas ei seisa, et see järgmine ei tea minu haiguslugu juba. Et on tehtud selleks küll.

N22a: Noh võiks olla mingi eraldi kabinet, kus saad ainult apteekriiga kahekesi...

M23: Ma olen sattunud pigem suuremate apteekide peale ... et kus on need letid väga eraldatud ja need retseptiravimid ja käsümüügiravimid ja siis on eraldi veel mingid infoletid ja pigem nad on suhteliselt privaatsed, nii et ei tohiks probleemi tekkida.

Praktikas tähendab see lihtsalt eelist suurematele apteekidele, kus on rohkem ruumi ja võimalik korraga tööl hoida rohkem apteekreid. Ainsaks võimaluseks otsekohesele kiirustajale ja VIPile teenust pakkuda on kasutada rohkem klienditeenindajaid, mis vähendab järjekordade ja ooteaegade pikkust kõigi jaoks.

4.5 Stereotüüpne apteeker

4.5.1 Üldkirjeldus

Väline kuvand apteekrist on kõigis vanusegruppides väga sarnane. Tegu on keskealise või vanema naisega - mehed selle rolliga ei seostu. Küsitletud noored pole elus meessoost apteekrit näinudki. Meesapteekrid on pigem erandlikud, mistõttu klienditeenindaja valik delikaatsete probleemide nõustamisel ei ole kliendile alternatiiviks. Apteekri vanus mõjutab aga oluliselt apteekri usaldusväarsust, seda isegi rohkem kui erialane väljaõpe. Usaldusväarsust apteekrisse sisendab ka klienditeenindaja esinduslik välimus, nt märkasid küsitletud korras soengut, prille ja nimesilti. Apteekrile iseloomulikuks tunnuseks peetakse ka tervishoiutöötajatega seostuvat valget puhas riietust (kittel).

M21: Minul ka mingi kitlis vanem naine, kortsudega ja nii edasi, edasi prillid on vahepeal, vahepeal mitte.

N30: Ma 'i, ma ei kujuta ausalt öeldes meesapteekrit väga ettegi, sest neid on Eestis väga vähe, et alati on naisapteeker sattunud.*

N62: Valge krae siis peab tegema. Kui ta ikka nii kena on valges, ütleme ilus krae seal ja puhas ja korralik seal /.../ Et kunagist oli ikka kuskilt kuulda, et ta ei tohi lakkida küüsi ja värvida ennast. See on küll absurd! Ma ei taha näha halli haiget inimest leti taga! Ma tahan rõõmsat! Ja noh mmmm meigitud ja rõõmsat, nii nagu üks naine peaks! /.../ Esinduslik välimus, ta mõjub mulle siis usaldusväärselt, ma tean et ta on intelligentne, mitte sorakas tead mingit nii ja naa – no keda ma siis usaldan seal?!

Vastavaid tunnuseid kujutasid intervjuueeritavad väga ilmekalt ka fookusgrupi joonistustel, kusjuures rohkem kujutatakse apteekrit just leti taga seisvalt (joonis 8 keskel). Apteegid teeb inimesele hoomamatumaks suur kaubavalik ning müstilist autoriteeti lisab „palju kappe“, kust apteeker suudab (eksimatult) leida just sinu ravimi asukoha. Tüüpilise apteekri joonistamisel

on kujutatud ka ravimite valmistamist sümboliseerivat uhmrit ja väga sagedasti apteegiteenuse kasutamist takistavad kõrged hinnad.

Välimusest olulisemaks peetakse aga just apteekri pädevust, suhtumist ja iseloomuomadusi. Eriti just vanemad vastajad pidasid väga tähtsaks apteekri laia silmaringi ja teadmisi, mis võimaldaksid apteekril orienteeruda vajalikus informatsioonis. Tavalisest haridusest on inimeste hinnangul aga apteekrile vähe ja hea nõustamisteenuse pakkumise eelduseks peetakse kutsumust ja tugevat isiklikku huvi eriala vastu.

N50: Vahepeal peab ikka kõik seletused peas olema, et ikka teab rohkem...

M53: Kusjuures ma ei eelda mitte lihtsalt erialast pädevust, vaid mingil määral ka sellist erialast innustumist või natukene pühendumist või isegi nagu fanatismi või midagi.

M82: Jah, nii et selliseid inimesi oleks apteeki vaja, et ta oleks südamega

Kindlasti peab apteeker olema enesekindel ja hea suhtleja. Usaldusväärse seisukohast on kliendile oluline selge, arusaadav ja kiire vastus. Apteeker ei tohi näidata kõhklusi ja parima ravisoostumuse annab apteekri sisendav suhtumine, et valitud ravim on patsiendile just õige ja vajalik. Lisaks erialasele pädevusele ja esmasele viisakusele ootavad vastajad ka sõbralikku, naeratavat ja heatujulist teenindust. Apteekrile kehtivad erinevalt tavalisest tervishoiutöötajast ka kõik tavalise klienditeenindaja nõuded.

M53: /.../ et kui ma tema käest midagi küsin, siis ta oskab mulle kohe vastata, siis ta ei hakka kokutama ega mõkutama, et mul ikka jääb mulje, et ta on ikka professionaal, kes valdab oma teemat. Et kui ta ikka jääb seal väga pikalt mõtlema või hakkab keerutama, siis ega ma siis, siis jääb sant tunne.

N32: Apteekril on rõõmus nägu, viisakas on ja „mis soov on“ ja niimoodi /.../ Abistav ja sõbralik, rahulik ja hea meelega nagu*

Isikuomadustena on eduka apteekri eeldusteks kannatlikkus, rahulikkus, eriti aga abivalmidus ja lahkus. Apteegist otsivad enamasti oma haiguse tõttu abi emotsionaalselt haavatavamad inimesed ning vajavad sealjuures stabiilset suhtluspartnerit. Samuti peab apteeker suutma oma suhtlemisoskust kohandada erinevate vajadustega inimestele, nt tuleb osade vanurite puhul

arvestada nägemis- või kuulmispuudega või lihtsalt pikema ajakuluga. Lapsed vajavad apteegis erilist tähelepanu ja eraldi lähenemist nõustamisele.

N36: Sõbralik, lahke, abivalmis /.../ Et siis on nagu see suhtlemine palju avatum...*

N26: Kannatlik peab olema, tavaliselt inimesed tulevad ju haiged sinna ja nagu... Noh terve ja õnnelik inimene sinna ju ei tule.

N50: Peab välja kannatama lapsest kuni pensionärini.

Apteekrilt oodatakse professionaalset, eetilist ja mõistvat suhtumist, mistõttu hinnangute väljendamine, ka mitteverbaalselt, on apteekri juures oluliseks puuduseks. Arvustavat suhtumist on kohanud just noored, vanematel vastajate kokkupuude hukkamõistmisega puudub. Samas võib olla tegu vanusevahest tingitud patroniseeriva lähenemisega, sest tavaliselt on apteeker just vanem naine.

N22b: /.../ ma olen sattunud selliste apteekrite otsa, kes nagu jagab selliseid mitteverbaalseid hinnanguid sinu ostudele /.../ Ei ole üldse meeldiv, et tegelt see ei ole üldse tema asi mida ma ostan või miks ma ostan, aga samas sa näed nagu ära midagi, et mis ta nagu /.../ Järgmine kord ma sealt ei osta.

M21: /.../ ta oli hästi hukkamõistev ja siis ta seletas siis ja viskas meile selle 20kr-se rasedustesti kätte... jah, selline oligi, et vanaema ,et oleks peksa andnud

N30: Apteekriga mul ei ole kunagi mingit probleemi. Selle pärast et apteeker ei mõista kunagi hukka, kui ma ... Ta ei hakka pikalt küsitlema, miks Te olete selle, tolle või kolmanda asja vastu vaid küsib minu käest mida vajan, et ... Et apteekriga ei ole üldse raske suhelda...*

Ebaprofessionaalset suhtumist tuleks nõustamisprotsessi huvides kindlasti vältida, sest see takistab otseselt infovahetust. Edukas apteeker peaks olema avatud suhtumisega ning lähtuma eelkõige patsiendi vajadustest.

4.5.2 Ootused apteekri tegevusele (tööülesanded)

Peamiseks apteekri tööülesandeks peavad nii noored kui vanad nõustamist ja ravimite soovitamist. Ravimitealase konsultatsiooni all peetakse silmas nii valikuvõimaluste

tutvustamist, soovitusi kui ka kasutamisoõpetusi. Ühiselt kõigile vanusegruppidele on oluline hinnaga seotud informatsioon. Nii inimeste infovajadused kui ka ootused apteekri ülesannetele soodustavad farmatseutilise hoole levikut apteegipraktikas. Apteegiteenuse fookus on pakendite müügilt nihkumas konsultatsioonile.

N37: No ma arvan, et ta põhitööks on ikkagi klientide nõustamine [mõttepaus] ja siis ravimite väljastamine.*

N23: Mina ütleks ka, et just ravimite kasutamise õpetamine ka, et eriti just pensionäridele, kellele peab 5x enam vähem üle seletama, et siis midagi võibolla kaasa andma veel ,et ta selle ravimi /rohud ikka õigesti sisse võtaks (itsitab) /.../ võibolla soovitada ka, et milliseid ravimeid valida, et retseptiravimitele, et praegu nad vist peavadki soovutama, on ju? Et kui on odavam analoog või?

Samuti on oluline saada apteekrilt abi konkreetse kaebuse või murega, isegi esmaabi. Konsultatsioon on olulisem just maal, kus perearstide kättesaadavus on halvem ja esmatasandi meditsiini põhimõtetest lähtuv tööjaotus kõige kriitilisema tähtsusega. 24-tunnise lahtiolekuajaga valveapteegid tõstavad apteekide tähtsust meditsiiniteenuste kättesaadavuse tagamisel ka linnapiirkondades. Klientidel on meeles kasutada ka konsultatsiooni toetavaid esmased diagnostikavõimalusi (nt vererõhu mõõtmine), mis kuuluvad vältimatult farmatseutilise hoole juurde.

M71: Kõik sihused väiksed valud, et liigesed ja valud /.../ et mul tead siin ragiseb mingi tead... määre mida peale panna või siis siduda või soojendust kuidas teha või midagi väikest tead ei torma ju kohe perearsti juure igal juhul ju...

M53: perearsti kättesaadavus on meil väga halb ja pisemate hädade ja niisuguste murede korral oskab ka apteeker konsulteerida ja nõu anda. /.../ Just, just kohalikus külaapteegis on see, et võib minna niisama ka ja küsida mõnele hädale abi ja on, on nagu tavaliselt saanud ka.

N26: Enamasti just, mis on tavalised ja väga kiiresti vaja abi saada. Sest väga tihti perearst meil töötab ju viieni, aga apteek meil töötab, Tartu Raekojaplatsil on meil 24h, mis tähendab seda, et ka inimesed võivad tulla öösel ja küsida igasugu asju. No kui on külmetus ja kõiksugu sellised asjad, mis nagu noh vajavad... Ja siis allergia muidugi!

Samas on esmaabi andmisel ja probleemide lahendamisel apteekrile ka väga oluline oskus ära tunda arstiabi vajavaid patsiente. Eriti oluliseks peavad apteekri pädevust tõsisema probleemiga patsienti arsti juurde või erakorralise meditsiini osakonda suunata just noored, kellel isiklik kogemus meditsiiniliste kriisiolukordade äratundmisel tavaliselt puudub. Tööealised ja vanemad eeldavad, et inimene peaks ise ära tundma piirid, milles neid saab aidata apteeker ja millal on vaja pöörduda arsti poole.

N23: Et siis võibolla see ka, et tunneks suuremad tervisehädad ka ära, et oskaks soovitada, et sellega peaks juba EMOsse pöörduma .

N62: No elementaarsed teadmised meditsiinist peaksid küll igapähele endal olema.

Just apteekri erialane pädevus on põhjus, miks inimesed suhtuks käsimüügiravimite poodidesse viimisesse tugeva reservatsiooniga. Olenemata tõenäolisest hinnalangusest välistaks ravimite ostmise poest nõustamisvõimaluse, mis primaarse meditsiiniteenuse juures ongi esmatähtis – uute probleemidega peaks patsient niikuinii apteeki pöörduma. Samuti peetakse oluliseks apteekri kontrollfunktsiooni, et kvaliteetne ja õige ravim jõuaks õige inimeseni.

M71: Noh võiks olla küll, aga seal [poes] võib jälle niisugune probleem tekkida, et ei, nagu ei tea mida osta või oma murega nagu pöörduda – mul ei ole kellegi käest küsida.

N37: Ma ikka tahan küsida, et sellised asjad, ravimid, rasedustest jne, võiks ikka jääda apteeki tegelt.*

Pädeva konsultatsiooni ja erialaste soovitustega peab ühtse komplekti moodustama ka heal tasemel klienditeenindus. Olenemata kaubast ja olukorrast ootavad kliendid viisakat ja sõbralikku käitumist – alustades tervitusest ja lõpetades empaatiaga. Apteeker peab leidma aega, et pöörata tähelepanu igale patsiendile, pakkumaks optimaalset lahendus konkreetsele inimesele. Apteekri ülesanneteks on taktitundeliselt, kuid patsiendi aega viitmata täpsustada situatsioon ja valikut piiravad võtmeküsimused ning pakkuda välja antud olukorras sobivad alternatiivid.

N62: loomulikult ta [apteekri] esimene asi on mind teenindada! /.../ Noh kõige tähtsam on ju ikkagi see minuga suhtlemine, et minu kui ostjaga suhtlemine.

N36: Okei, et kui ta nagu ise ei tea, et mul ei ole nagu midagi selle vastu, et loeme koos sealt pakendi pealt või midagi ja vaatame ja seleta mulle, miks üks või teine asi hea on ja ma ei eeldagi, et ta peaks kõiki asju nagu peast teadma, pea siis prügikast ka ei ole. Aga tõesti noh, tegele ja näita, et sa tunned huvi ja et ma saaks selle, mida ma nagu soovin.*

Täiendavalt ollakse apteekri tööülesannetest teadlikud ka ravimite valmistamisest. Olgugi et nii noored kui vanad teavad, et varasemalt on apteekides ravimeid valmistanud ja see on üks esimesena meenuvaid tegevusi, siis realselt ei olda alati teadlikud, kas ja kus apteegis praegu ravimeid valmistatakse. Põhjuseks võib ka olla üld- ja haruapteegi vähene eristamine, sest kaubanduskeskustes külastatavad apteegid on tihti tegelikult ainult struktuuriüksused, mis ise ravimeid ei valmista, vaid peavad seadusest lähtuvalt vastu võtma vaid tellimusi.

M34: Kas nad seal rohtusid ka segavad seal apteegis? /.../ Põltsamaal ma küll mäletan, et nad segasid seal, tagaruumis kokku ka, aga Veeriku Selveris ma küll ei tea.

N26: Mõned segavad jah! Kui retseptiga tuled, siis mõned ained nad segavad, kohapeal tehakse, sest neid ei saa lihtsalt, noh niimoodi olla, peavad värskelt tegema seal...

M67: Ennem tehti kõik ju, tohutu palju – aga praegu midagi praktselt enam.. [ei valmistata]

Toetavate ülesannetena mainitakse apteekri tegevustest veel kauba tellimist, dokumentatsiooni ja raamatupidamise korraldamist ning enesetäiendamisega seotud tegevusi. Täiendõpe on arvestades ravimituru muutlikkust ainus viis pakkuda inimestele pädevat ja kaasaegsetest meditsiinipõhimõtetest lähtuvat apteegiteenust. Esmatasandi arengukavas eesmärgiks seatud farmatseutilise hoole levikuks peaks apteekrite initsiatiiv iseseisvaks tööks teoreetiliste materjalidega suurenema veelgi. Vaatluse põhjal võib öelda, et jooksvas nõustamistegevuses lisamaterjale apteekrid praktiliselt ei kasuta ja põhjalikumat uurimist või analüüsi eeldavaid järelpärimisi apteegist veel ei oodata. Farmatseutilise hoole all kuuluva patsiendiregistri ja ravilugude kasutamiseks vajalikust initsiatiivist on Eesti apteekrid ja patsiendid veel väga kaugel. Kindlasti on oluline ka isikuandmete turvalisuse küsimus, mis erialaringkondades seni palju diskussioone tekitanud.

N37: Mina näen siis seda, mis on leti taga, ma ei tea mis tehakse tagaruumides, tõenäoliselt võetakse kaupa vastu või täiendatakse oma andmebaase*

M82: Noh, üks apteekril on väga palju ülesandeid ja põhiline ülesanne on ikkagi minu arvates ennast täiendada nii, et sa oskad abivajajat kõige paremini, noh teenindada.

M71: Ja üleüldse, et lettides oleks puhtus ja kord!

Samuti tuleb välja tuua, oluline erinevus linna ja maaapteegi eeltingimustes. Kui suuremates apteekides on toetavate ülesannete jaoks eraldi inimesed (nt raamatupidaja), siis väikeses maa-apteegis peab apteeker enamasti üksi korda ajama kõik ettevõtlusega seotud ülesanded, mistõttu enesetäiendamiseks ja erialaseks uurimustööks on paratamatult vähem võimalust.

M53: Ilmselt, ilmselt väikese maa või küla apteegi apteeker suurema osa oma ajast ilmselt istub kusagil tagaruumis, tegeleb dokumentide ja paberimajandusega ja võib-olla ka enesetäiendamisega ning ootab ilmselt klienti . Linnaapteegis jääb selleks ilmselt tunduvalt vähem aega, sest seal on noh, klientide voog tunduvalt suurem ja suurem osa ajast kulub kliendi teenindamise peale.

Kuigi apteegikülastajad teavad apteekri erinevaid tööülesandeid, on olulisemad just kliendi rahulolu parandamisele suunatud tegevused, eriti nõustamine. Tähelepanu fookus on kindlasti liikunud tootelt kliendile.

4.5.3 Apteekri roll

Koodnimetustena kasutatakse apteekri kohta väga erinevaid mõisteid: abimees (N30*), kaupmees (N62), ärimees (N57), nõustaja (N37* ja N30*), tervisenõustaja (N37*), ravimikonsultant (M31), klienditeenindaja (N36*), rohupoodnik (N43*) ja rohusegaja või isegi nõid (M48), vahel isegi „nagu arst“ (N26). Keskendudes eelnevas peatükis toodud ülesannetele võib välja tuua apteekri kolm põhilist rolli: rohusegaja, müüja ning konsultant (joonis 8). Oluline on siinkohal rollide erinev tähtsus vanusegrupiti ja olenevalt apteegi asukohast.

Apteekri rollid



Joonis 8. Apteekri rollid.

Müümisega seotud tegevused ja kauba vahendamine tuleb rohkem esile noorte kuvandis. Kuna suur osa apteekri tööst (sh farmatseutilise hoole pakkumiseks vajalik eeltöö) toimub n.ö kulisside taga, ei osatagi vahel välja tuua erinevusi tavalisest müüjast. Pädeva nõustamisteenuse puudumisel võib arvamus apteekrist kujuneda isegi negatiivseks, sest ilma informatsiooni lisaväärtuseta ei suuda inimesed kuidagi mõista apteegikaupade suhteliselt kõrget juurdehindlust. Äriinimesena näevad apteekrit sagedamini ka vanemad vastajad, kelle jaoks apteegiteenuses on oluliseks takistuseks hinnakujundus. Siinkohal on „müüja“ roll pigem takistuseks „konsultandi“ poole pöördumisel, kelle abi hinnatakse ja vajatakse. Tuleb rõhutada, et apteek on kohustatud tagama juurdepääsu ka nõustamisteenusele. Samas pole konsultatsioon Eesti apteegisüsteemis doteeritud ega tasustatud, mistõttu apteekrite motivatsioon võib olla madal.

N37: Mina näen siis seda, mis on leti taga, ma ei tea, mis tehakse tagaruumides, tõenäoliselt võetakse kaupa vastu või täiendatakse oma andmebaase*

M21: Ma tean ainult hästi üldiselt, mida nad õpivad, aga minu arust on nagu mõttes nagu hämmastav, et nad on viis aastat nagu õppinud, et kõrvalt vaadates paistab nagu töö hästi lihtne, annab ainult neid sealt ravimeid ja valges kitlis asjatavad ringi, aga ma ei oska panna sellele, miks on vaja viis aastat seda õppida või mida nad teevad, et sellest, et nende töö tundub nagu suhteliselt labane minu jaoks.

N57: .../Vot minule jääb meelde, et väga läheb see äri peale, väga surutakse inimesele ikka väga palju rohte peale. /.../ Enam siin ei ole apteek vaid siin on äriks läinud.

Maainimesele on apteekri roll kõige laiem, lisaks müüjale ja nõuandjale on tegu ka „oma küla inimesega“, mistõttu suhtlus on tihti personaalsem ja tööülesannetes püsiklientidega arvestamine palju olulisem. Olemuselt kõige lähemal farmatseutilise hoole põhimõttele ongi püsiklientide nõustamine väikestes maaapteekides, kus pole küll patsiendiregistrit ega tasulist ravijälgimisteenust, kuid apteekrile on patsiendi olukord ja pikaajalisest koostööst tulenevalt hästi teada.

M53: Minu kohalik apteeker juba tunneb mind, et see ei sobi minu tervisehädade iseloomuga. Et see võib mulle tekitada selliseid ja selliseid tüsistusi või mingisugune uus ravim on võib-olla välja tulnud ja tema teab ka minu majanduslikku seisundit siin külas ja oskab arvata ka, millist rohtu võib mulle veel võib-olla soovitada eks ole.

N32: Ei jah, saab ju siit apteegist kätte küll kõik rohud. Vaja, siis tellida ja maa-
apteegid on ikka... toredad!.../ [apteeker on] küla-.. nagu külainimene.
Omakülainimene.*

Vanemate vastajate seas on säilinud ka kujutus apteekrist kui natuke müstilisest ametist. Samas on inimeste jaoks tegu pigem meenutuse ja mälestusega, mida ei seostata otseselt enam praeguse apteegiteenusega. Noorte jaoks meenub varasem ravimite valmistamine ja kindlasti suurendab distantse apteekri ametist erialavaldkonna spetsiifika.

N43: Rohupoodnik. (naerab) Rohupoodnik – mulle meeldib see sõna. /.../ Mitte päris tervendaja aga natuke selline, sõna tervisega võiks nagu olla...*

M48: Noh nõiaks ei saa öelda. /.../ Rohusegaja

Kõigis vanusegruppides ühiselt domineerivaks ja tänase tervishoiusüsteemi seisukohast kõige olulisemaks apteekri rolliks on just ravimikonsultant või nõustajana. Nõu, abi ja soovitude saamist erinevatele terviseprobleemidele peetakse apteekri põhiülesandeks ja see osa esmatasandi meditsiinist toimib enamasti hästi. Iseäralikuks on arsti ja apteekrivaheline pädevusjaotus retseptuuri ja käsimüügi osas. Esmatasandi meditsiini arengukavast lähtudes oleks apteekreid edaspidi rohkem vaja integreerida just retseptiravimitealasesse nõustamisse.

N37: Kui sõna apteeker kasutada ei saa, siis ma kasutaksin võibolla sõna nõustaja, tervisenõustaja. Sest tullakse ju ikkagi terviseprobleemidega ja tullakse nõu saama.*

*M31: Ravimikonsultant! /.../ mina jätaks selle müümise üldse välja. Konsultant!
Ravimikonsultant: ma küsin, tema vastab. Et ma küsin nõu, tema vastab, ma ei tea ju, et ta nagu noh, konsulteerib...*

N26: Jah ma olen siin mitu korda juba mõelnud. Et ta on nagu arst, selles mõttes, et tal on ka teadmised ja suhtud temasse ka nii, et ta on ikka inimene, kes tervisest teab, kasvõi samapalju kui arsti. Jah, ikka samapalju kui arst ikkagi.

Aptekri pädevuse teadvustamisega on loodud eeltingimused aptekri tegevusvaldkonna laiendamiseks. Kuna apteeker nõustaja rollis on inimestele juba ootuspärane ja vastuvõetav, siis on edaspidi (vähemalt käsimüügivaldkonnas) lihtsam parandada ka nõustamisteenuse kvaliteeti.

Järeldused ja diskussioon

Võrreldes varasemate uuringutega (Anniko 2005) on apteekri kuvandis toimunud mõningaid muutusi, mis on vastavuses ka eriala definitsiooni ja ootuspärase rolli muutusega esmatasandi meditsiinis. Eeltingimused ja valmisolek eduka nõustamisteenuse juurutamiseks on olemas. Ravimite valmistamine ja müük on jäänud tagaplaanile, enam väärtustavad patsiendid just apteekri nõustajarolli. Apteegiteenuse fookus on pakendite müügilt nihkumas konsultatsioonile. Võrreldes varasemate tulemustega on apteekri nõustajarolli esiletõus ootuspärane. Eeltingimused ja valmisolek eduka nõustamisteenuse juurutamiseks on olemas.

- **Stereotüüpne apteeker on kõigis vanusegruppides ühesugune: valges kitlis korraliku välimusega vanem või keskealine naissoost „ravimikonsultant“.**

Põhiliseks apteekri tööülesandeks peetakse tervisealast nõustamist ja ravimite soovitamist. Domineeriva stereotüübi varjus on säilinud ka mälestus apteekrist kui rohusegajast, kuid tehnoloogilistest teadmistest on apteekri jaoks olulisemaks muutunud hea suhtlemisoskus. Apteekri sugu nõustamisprotsessi oluliselt ei mõjuta, kuid apteekri vanust seostatakse otseselt usaldusväarsusega.

- **Hinnang apteekri erialateadmistele käsimüügis on seniste kogemuste põhjal hea, vahel hinnatakse apteekrit isegi pädevamaks kui arsti.**

Retseptuurialast nõustamist ei peeta oluliseks. Hinnang suhtlemisele ja teenindusele on erinev - esineb ka negatiivseid kogemusi.

Arvestades arstide ja apteekrite madala kontaktiga, on patsiendi jaoks oht pahaaimamatult infoauku sattuda retseptiravimite osas kõige suurem, mistõttu apteeker peaks riskide maandamiseks kontrollima nii arstipoolsete nõuannete olemasolu kui ka ordineeritud raviskeemi. Arengukavas soovitud apteekri paremat integreerimist esmatasandi meditsiini võib antud tulemustest lähtuvalt takistada ka inimeste jätkuvalt madal teadlikkus apteekri ülesannetest retseptuuris ja retseptiravimitealase nõustamise alatähtsustamine (Anniko, 2005).

Apteekri usaldusväarsus on üldiselt kõrge ja praktiliselt võrdne arstiga. Kumbagi usaldatakse tema oma valdkonnas oluliselt rohkem kui iseennast. Vanemate vastajate usaldus

spetsialistidesse on noorematega võrreldes madalam. Usaldus valdkonniti on sarnane: kõige rohkem usaldatakse spetsialisti probleemide diagnoosimisel, ravimite ja ravimeetodi ning ilu- ja hooldustoodete valikul ning veidi vähem vitamiinide ja toidulisandite valikul.

Usaldus apteekrisse põhineb kogemusel, erialakvalifikatsioon on väheoluline, pigem mõjutab inimesi hoopis apteekri vanus. Vanemalt apteekrilt eeldatakse rohkem elukogemust ja seetõttu ka pädevamat nõu.

Apteekri diskreetsusele etteheiteid pole. (Mõnevõrra kandub apteekrile üle kriitiline suhtumine perearstidesse, kuid negatiivseid näiteid pole.) Apteekripoolset kiirustamist pole täheldatud. Apteekri ja patsiendi vahelist suhet võib pidada heaks, eeldused farmatseutilise hoole eelduseks olevate püsikliendisuhete loomiseks on täidetud.

- **Ootused nõustamisprotsessile olenevad alati konkreetsest olukorrast ja kliendist.**

Apteekrilt oodatakse pädevust kogu kaubavaliku ulatuses, kuid peamised küsimused puudutavad käsimüügikaupu ja kergemaid terviseprobleeme. Retseptuuris kliendid täiendavat nõustamist oluliseks ei pea, rahuldavaks peetakse kasutamisharjumise märkimist pakendile, mistõttu initsiatiiv peaks olema apteekripoolne. Kõige kõrgemalt hinnatakse apteekri soovitusi ja abi preparaadi valikul.

- Olulisimaks on tõsiste kõrval- ja koostoimete väljatoomine.
- Rohkem lisainfot vajavad riskigrupid: väikeste lastega vanemad - sobimatuste ja ravimvormide kohta ning kroonilised haiged - lähtuvalt kaasuvatest probleemidest (ravi tuleks lahendada individuaalselt).

Kõigi klientide erinevatele infovajadustele vastamiseks peaks apteeker teadma kogu kaubavaliku ulatuses vastuseid küsimustele: Mis on toote sees? Mis toimega? Milline on odavam? Antud olukorras (rasedale, lapsele, koos teiste ravimitega) sobilikum? Millised on eelised, puudused? Kuidas kasutatakse?

Lisaks spetsiifilistele küsimustele vastamisele peaks apteeker kindlustama ravimite ohutu ja sihipärase kasutamise, vajadusel selleks ise täiendavat informatsiooni jagades. Selgitustes peaks apteeker keskenduma info arusaadavusele ja kvaliteedile, kindlasti tuleks vältida eelarvamusi patsiendi suhtes, põhjalik nõustamisteenus peaks olema võrdselt kättesaadav

kõigile klientidele. Ebaprofessionaalne suhtumine takistab otseselt infovahetust. Edukas apteeker peaks olema avatud suhtumisega ning lähtuma eelkõige patsiendi vajadustest.

- **Ootused apteekri aktiivsusele sõltuvad inimtüübist.**

Inimeste osalemisaktiivsus ravivalikutes pole oluliselt muutunud (võrreldes Volmer *et al* 2006). Madala huvi ja väiksema eelteadmisega usaldavad patsiendid soovivad murega pöörduda spetsialisti poole ning ootavad ka apteekripoolset algatust ja väga põhjalikku selgitustööd. Pühendunud iseravijad ja teadlikud patsiendid väärtustavad apteekripoolseid soovitusi, kuid ootavad ennekõike apteekrilt valmisolekut vastata küsimustele. Teadlike patsientide ja pühendunud iseravijate kõrval on endiselt olulisel kohal usaldavad patsiendid, kelle ravimteadmised on kasinad ja pädevus madal. Potentsiaalsed pimekatsetajad ei oota spetsialisti sekkumist, kuigi vajavad tavaliselt nii diagnostilist kui ka ravialast konsultatsiooni.

Liigest pealetükkivusest peaks apteeker siiski hoiduma, sest iseravija soovib enne küsimuste esitamist ja ostu sooritamist kaubavalikuga rahulikult ise tutvuda. Konkreetsete preparaadisoovide puhul on oluline välja selgitada aga probleemi olemus, et sümptomite ravimisel põhjus tagaplaanile ei jääks, kindlasti peaks apteeker ära tundma tõsised sümptomid, millega patsient on vaja saata arsti juurde.

Kuna lisaküsimusi esitatakse vähe, oleks võimalike ootuste ja vajaduste konfliktist tingitud riskide maandamiseks optimaalne toetuda standardsele baasinfo pakatile. Vastutus riskide maandamises jääb endiselt apteekrile, sest inimeste aktiivsus probleemküsimuste täpsustamisel ei ole tõusnud. Kuna inimesed ise eraldi nõu ei küsi, siis peab initsiatiiv olema apteekripoolne. Ohtude vältimiseks on vajalik apteekri eriline tähelepanu ka konkreetsetele preparaadisoovidele.

Apteekri jaoks ongi kõige ohtlikum võimalus segi ajada passiivne ja teadlik klient. Kõige keerulisemaks on enesekindla pimekatsetaja eristamine pühendunud iseravijast. Katsetajat aitavad välja selgitada küsimused nagu „kas Te olete seda ravimit varem tarvitanud?“, „Kas Te teate milleks/kuidas seda ravimit kasutatakse“, sest inimene ise täpsustusi ei küsi. Lähtuvalt konkreetsest probleemist ja teemast on apteekril lihtsam ja kindlam toetuda ammendavale nõustamisskeemile, mis ennetaks ohtlike infoaukude teket.

Riskialtide inimtüüpide väljajoonistumine (pimekatsetaja, iseteadlik ja usaldav patsient) haakub esmatasandi meditsiini arengukavas välja toodud vajadusega standardiseeritud

nõustamisteenuse järele, mis võimaldaks vältida infovajaduse ja info hankimisaktiivsuse erinevustest tingitud riske. Käesoleva uurimuse käigus kaardistatud käsimüügiküsimused ja patsientide infovajadused võiksid edaspidi olla abiks senini Volmeri tulemustest (2007) lähtuvalt puuduliku infokvaliteedi parandamisel ja inimeste mitmekesiste ootuste rahuldamisel.

- **Otseseid puudujäärke apteekripoolses nõustamises välja ei tooda.**

Apteekrit peetakse professionaaliks, kelle poole võib vajadusel pöörduda ka diskreetse probleemiga. Lähtuvalt inimtüübist (individuaalsest häbelikkusest ja kannatlikkusest) põhjustab ebamugavusi järjekord. Varitseja häbeneb oma (delikaatseid) probleeme teiste kuuldes arutada (võimalikeks lahendusteks on nõustamisnurga või ootamisjoonega apteegi külastamine) ja VIPil ning kiirustajal ei ole ka kannatlikkust sobiva võimaluse ootamiseks. Uuenduste juurutamist võivad aga takistada üldist apteegiteenuse kasutamist piiravad kõrged hinnad ja halb juurdepääs apteegile maapiirkondades.

Vajadus privaatse lähenemise järele haakub ka farmatseutilise hoole personaalse nõustamise põhimõttega. Eeltingimused ja elanikkonna valmisolek eduka nõustamisteenuse juurutamiseks on olemas, kuid initsiatiiv peab olema apteekripoolne. Ühtlase apteegiteenuse kvaliteedi tagamisele aitaks kaasa nõustamisstandard või ühtlustatud baasinfo pakett, mis kindlustaks kõigi klientide vajaduste ja ootuste täitmise.

Kokkuvõte

Töö „Aptekri rolli muutumine – elanike ootused ja hoiakud“ eesmärgiks oli uurida sihtrühma valmisolekut muutusteks aptekri rollis ning sellega kaasnevaid ootusi aptekri tegevusele.

Kuna kvaliteetne ja usaldusväärne nõustamisteenus on elanikkonna tervishoiu seisukohast väga oluline, on senine ravimile (müügile) keskenduv apteegiteenus asendumas patsiendikeskse farmatseutilise hoolega. Käesolevas töös uuriti nõustamisprotsessi edasise arengu toetamiseks muutusi aptekri kuvandis ja olulisemate sihtrühmade valmisolekut koostöökspiteekri kui nõustajaga esmatasandi meditsiini küsimustes. Uurimisülesandeks oli kaardistada apteegikülastajate vajadusi, hinnanguid ja ootusi apteegis toimuvale nõustamisprotsessile (sh välja tuua võimalikud ohud ja nõrkused).

Andmete kogumiseks kombineeriti antud töös kolme lähenemist: fookusgrupp, individuaalintervjuu ning vaatlus. Fookusgruppide ja intervjuude käigus koguti 21-82 aastaste maa- ja linnaelanike seast 8 mehe ja 12 naise vahetud arvamused apteegiteenuse kohta. Intervjuude tekste analüüsiti lähtudes tervikmõtetest ja konkreetset tsiteeritavatest vastustest cross-case põhimõttel. Kogutud hinnangute proportsionaalseks asetamiseks üldpilti teostati 15.02.10 ka läbilõikeline vaatlus TÜ Kesklinna apteegis, mis kajastab kõiki apteegikülastusi ühe päeva jooksul (320).

Kogutud tulemuste põhjal on stereotüüpne apteeker kõigis vanusegruppides ühtmoodi „ravimikonsultant“ ning eeltingimused edukaks nõustamisprotsessiks on täidetud.

Diskreetsusele etteheiteid pole ning aptekri ja patsiendi vahelist suhet võib pidada heaks. Kui aptekri sugu nõustamisteenust otseselt ei mõjuta, siis vanus tõstab usaldusväärset (erialakvalifikatsioon on isegi vähemoluline). Lähtuvalt klientide individuaalsest häbelikkusest ja kannatamatusest võib ebamugavust tekitada järjekord, mis annab eelise suurematele apteekidele, kuid otseseid puudujääke apteegipoolses nõustamises välja tuua ei saa. Teenuse kättesaadavuse parandamisel võib abiks olla ka privaatsust parandavatest abinõudest nt ootamisjoone kasutamisest.

Hinnang aptekri erialateadmistele käsimüügis on seniste kogemuste põhjal hea, vahel hinnatakse apteekrit isegi pädevamaks kui arsti ning usaldusväärsus on kõrge ja praktiliselt võrdne arstiga. Kumbagi spetsialisti usaldatakse tema oma valdkonnas oluliselt rohkem kui

iseennast. Valmisolek koostööks ja nõustamiseks on olemas just käsimüügiravimite osas. Retseptuuris on apteekri tähtsus endiselt alaväärtustatud.

Apteekrilt oodatakse personaalset nõustamist lähtuvalt konkreetsest olukorrast ja kliendist ning pädevust kogu kaubavaliku ulatuses. Peamised küsimused puudutavad siiski käsimüügikaupu ja kergemaid terviseprobleeme ning rohkem lisainfot vajavad just riskigrupid (väikeste lastega vanemad, kroonilised haiged).

Kõigi klientide erinevatele infovajadustele vastamiseks peaks apteeker teadma kogu kaubavaliku ulatuses vastuseid küsimustele: Mis on toote sees? Mis toimega? Milline on odavam? Antud olukorras (rasedale, lapsele, koos teiste ravimitega) sobilikum? Millised on eelised, puudused? Kuidas kasutatakse? Eriti oluliseks peetakse hoiatusi kõrval- ja koostoimete kohta. Võrreldes varasemate tulemustega pole inimeste osalemisaktiivsus ravivalikutes siiski oluliselt muutunud.

Ootused apteekri aktiivsusele sõltuvad inimtüübist, kuid arvestades riskialtide klientide olemasolu (pimekatsetaja, iseteadlik ja usaldav patsient) jääb vastutus riskide maandamises endiselt apteekrile. Antud uuringu tulemused haakuvad esmatasandi meditsiini arengukavas välja toodud vajadusega standardiseeritud nõustamisteenuse järele, mis aitaks vältida ootustest ja infovajadustest tingitud konflikte apteekri ja patsiendi vahel.

Lisaks spetsiifilistele küsimustele vastamisele peaks apteeker oma selgitustes keskenduma just info arusaadavusele ja kvaliteedile. Eeltingimused ja valmisolek eduka nõustamisteenuse juurutamiseks on olemas, kuid initsiatiiv peab olema apteekripoolne.

Summary

The objective of the study „Changes in the role of a pharmacist – the expectations and attitude of populace,” was to investigate the readiness of the populace of Estonia for the changes in the role of the pharmacist and the accompanying expectations to the pharmacist.

As the quality and reliability of counseling service is very important for maintaining a good level of healthcare for the populace the current product (sales) focused pharmacy service is being replaced with patient centered pharmaceutical care. This study evaluates the changes in the image of pharmacist and readiness of populace for cooperation with the pharmacist as a counselor in primary care medicine, to further the development of counseling process. Objective of this study was to chart the needs, assessments and expectations of the client for the counseling carried out in the pharmacies (also exposing possible risks and weaknesses).

In gathering information three methods were combined: focal groups, individual interview and observation. With focal groups and interviews the assessment of pharmacy service was gathered from 8 men and 12 women aged 21 to 82 years originating from towns as well as countryside. The transcriptions were analyzed with cross-case method focusing on citations and integral principles. To contextualize the gathered assessments with the proportions of general practice a cross-section type observation was carried out in the Pharmacy of Tartu University on 15.02.10, filing all visitors (320) during one workday.

Based on the gathered results the stereotype of a pharmacist in all age groups is similarly a „drug counselor“- the preconditions for successful counseling have been met.

There are no shortfalls in discretion and the patient-pharmacist relationship can be considered good. When the gender of the pharmacist does not affect the counseling service directly, age of the pharmacist is associated with reliability (even professional qualification is secondary to experience). Depending on client’s individual shyness and impatience queues cause inconveniences, which gives advantage to bigger pharmacies, but there are no obstacles to counseling from pharmacist’s part. Improving the availability of pharmacy service measures supporting privacy might be of help, for example the use of a queue line.

Assessment of the vocational knowledge concerning over the counter medicine is good. Sometimes the competence of a pharmacist is evaluated higher than that of a doctor. The

reliability of the professionals is practically equal; either specialist is trusted in their own field of competence. Readiness for cooperation and counseling exists especially in over the counter medicine. The importance of a pharmacist in prescription medicines is still undervalued.

Of a pharmacist personal, situation based and client oriented counseling in the complete range of pharmacy products is expected. Though the most common questions are limited to OTC and simpler health conditions, more additional information is needed by the risk groups (parents with small children, patients with chronic disease).

To satisfy all information needs of different clients a pharmacist should know about all pharmacy products the answers to the following questions: What is inside the product? What effect it has? Which is cheaper? More appropriate in given situation (for pregnant women, children, in co-medication)? What are the advantages and disadvantages? How to use it? Warnings about side-effects and interactions are considered especially important. However compared to earlier studies the activity of patients participating in drug decisions has not changed significantly.

Expectation to pharmacist's initiative depends on types of personality, but considering the dangers associated with blind experimenter, too knowledgeable and trusting patients the responsibility for risk management remains pharmacists. The given results correspond to the need for standardized counseling service accentuated in primary care medicine development plan, to help avoid the conflict between patient and pharmacist induced by the difference of expectations and information needs.

In addition to answering specific questions the pharmacist should concentrate on quality and comprehensibility of explanations. The preconditions and readiness to successfully further introduce counseling service do exist, but the initiative must come from the pharmacist.

Kirjandus

Anniko, I. (2005) *Kes on apteeker? Arvamusi teiselt poolt apteegiletti*. Tartu: TÜ Farmaatsia instituut.

Bromley, D. B. (1993). *Reputation, Image and Impression Management*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Dowling, G. (2001). *Creating Corporate Reputations. Identity, Image and Performance*. Oxford: Oxford University Press.

Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*. Stanford; California: Stanford University Press.

Hepler, D. D. & Strand (1989). *Opportunities and Responsibilities in Pharmaceutical Care* Am.J. Pharm.Educ

Lauristin, M (2007). *Kommunikatsioonistrateegia*. (Loengu õppematerjal) Tartu: TÜ ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.

Past, A. (2007). *Mainekujundus ettevõtluses ja poliitikas*. Tallinn: Äripäeva Kirjastus.

Priimägi, L. (1998). *Reklaamikunst*. Tallinn: BNS Kirjastus OÜ.

Sztompka, P. (1999). *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

„Stereotype“ *Wikipedia, the free encyclopedia*, URL (kasutatud mai 2010))
<http://en.wikipedia.org/wiki/Stereotype>

Usaldus ja sõnum. TÜ ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituudi õppematerjal (2007).

Volmer, D., Kureoja, L., Kõiv, I., Trahhatsjova, M. (2006). *Lõuna-Eesti apteegikülastajate arvamused ravimiinfost*. Tartu: TÜ Farmaatsia instituut.

Volmer, D., Lilja, J., Hamilton, D. (2007). *How well informed are pharmacy customers in Estonia about minor illness and over-the-counter medicines*. Kaunas: Medicina 43 (1).

Volmer, D., Bell, J. S., Janno, R., Raal, A., Hamilton, D., Airaksinen, M. S. (2009).

Change in public satisfaction with community pharmacy services in Tartu, Estonia, between 1993 and 2005

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/36/EÜ, 7. september 2005 , kutsekvalifikatsioonide tunnustamine, URL (kasutatud märts 2010) <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lang=en&ihmlang=en&lng1=en,et&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,hu,it,lt,lv,mt,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=476267:cs&page=>

Ravimiseadus (16.12.2004) RT I 2005, 13, 63; viimati muudetud 18.03.2010, URL (kasutatud märts 2010) <http://www.riigiteataja.ee/ert/act.jsp?id=13299263>

Lisad

Lisa 1. Fookusgrupi kava

Lisa 2. Töölehed

2.1 Ülesannete tööleht

2.2 Info ja nõustamise tööleht

2.3 Hinnangute tööleht

Lisa 3. Intervjuu küsitluskava

Lisa 4. Koodipuu

Lisa 5. Fookusgruppide transkriptsioonid

5.1 Üliõpilaste fookusgrupp

5.2 Pensioniealiste fookusgrupp

Lisa 6. Intervjuude transkriptsioonid

6.1 Intervjueeritav N26 ja M34

6.2 Intervjueeritav N30*

6.3. Intervjueeritav N32*

6.4. Intervjueeritav N36*

6.5. Intervjueeritav N37*

6.6. Intervjueeritav N43*

6.7. Intervjueeritav M48 ja N50

6.8. Intervjueeritav M53

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

**Apteekri rolli muutumine – elanike ootused ja
hoiakud**

Magistritöö lisad

Koostas: Tiina Kask

Tartu

2010

LISAD

LISAD.....	2
LISA 1. Fookusgrupi kava.....	3
LISA 2. Töölehed	4
LISA 2.1. Ülesannete tööleht.....	4
LISA 2.2. Info ja nõustamise tööleht.....	5
LISA 2.3. Hinnangute tööleht.....	6
LISA 3. Intervjuu küsitluskava	7
LISA 4. Koodipuu.....	11
LISA 5. Fookusgruppide transkriptsioonid	14
LISA 5.1. Üliõpilastee fookusgrupp	14
LISA 5.2. Pensioniealist fookusgrupp	41
LISA 6. Intervjuude transkriptsioonid	87
LISA 6.1. Intervjueeritav N26 ja M34.....	87
LISA 6.3. Intervjueeritav N32*	122
LISA 6.4. Intervjueeritav N36*	130
LISA 6.5. Intervjueeritav N37*	144
LISA 6.6. Intervjueeritav N43*	154
LISA 6.7. Intervjueeritav M48 ja N50.....	164
LISA 6.8. Intervjueeritav M53	185

LISA 1. Fookusgrupi kava

Tegevus, teema	Lühikirjeldus	Ajakulu
Sissejuhatus	Kiire ülevaade ja selgitus uurimise eesmärgist ja edasisest fookusgrupi tegevus- ning ajakavast. Nimesiltide jagamine, inimeste paigutus (+ kiire, üldine grupiliikmete tutvustus moderaatori poolt)	~4 min
Stereotüüpide grupiharjutus + esitlus <i>(soojendus, teemade avamine)</i>	Osalejad jagatakse gruppidesse – 10 min ettevalmistusaega, et tööleht läbi arutada, joonistada tüüpilist apteekrit, seejärel töölehe alusel oma stereotüübi tutvustamine ja kommentaarid.	~10+10 min
Apteekri rollide arutelu	Küsimuste põhjal, individuaalsed arvamused ja interaktsioonid – kõigile sõna, vajadusel nimeliselt küsida)	10-15 min
Info ja nõustamise tööleht	Tööleht 2 -> ettevalmistus aruteluks	5 min
Nõustamisprotsessi arutelu	Küsimuste ja kommentaaride ring (abiks materjal 2.2)	20-30 min
Hinnangute tööleht	Igäühel iseseisvalt täita materjal 3 → ettevalmistus aruteluks	3 min
Pädevuse arutelu	Küsimuste ja kommentaaride ring	20-30 min
Puudujääkide arutelu, parandusettepanekud	[ajakriisis saab välja jätta] Konkreetsem lähenemine eelnevatele abiküsimustele, täiendused, täpsustused ja parandusettepanekud probleemidele	15 min
Lõpetamine	Tänu sõnad, võimalus individuaalseteks täiendusteks, edasise kontaktivõimaluse selgitamine (nt süvaintervjuu jaoks). Kostitamine (näksid, joogid) ja lahkumine.	5-10min

LISA 2. Töölehed

LISA 2.1. Ülesannete tööleht

(**mida apteeker** Teie arvates **päevad läbi teeb?** – grupi peale võimalikult palju erinevaid ideid, kõige tüüpilisemad/tavalisemad tegevused tähistada hääumärgiga)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pädevusvaldkonnad, erialase ekspertiisi ulatus (Mida võib ja tasub apteekrilt küsida? Kuna on apteekrist **abi/kasu?** - märkige palun võimalikult palju valdkondi/olukordi, mida peate tõenäoliseks)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ostja/patsiendi klassikalised ootused apteekrile (milleks apteeki pöörduetakse? - vähemalt 5 erinevat põhjust, Teie arvates kõige tavalisemad tähistage palun hääumärgiga)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mis on apteekri roll? /Kes on apteeker?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

LISA 2.2. Info ja nõustamise tööleht

(märkige palun igas küsimuses üks Teile sobivaim vastus ringiga)

1) Eelistus info hankimisel

- Eelistaksin spetsialistipoolset algatust ja väga põhjalikku infomatsiooni
(- ise ei oskagi alati küsida, isegi kui tahaks rohkem infot)
- Eelistaksin spetsialistipoolset algatust
(ise ei tahaks eriti küsida, isegi kui oskaks)
- Eeldan spetsialisti avatud suhtumist
(küsin kui vaja, kuid ei pane pahaks ka spetsialistipoolset põgusat nõuannet/meeldetuletust)
- Vajadusel pöördun ise usaldusväärse spetsialisti poole
(küsimine pole probleem, pigem ei taha pidevat nõustamist ja “segamist”)
- Ei hangi lisainfot

2) Kuidas hindate apteekri käsutuses olevat aega Teie nõustamiseks

- Apteekril on alati piisavalt aega
- Tavaliselt on piisavalt aega
- Vahel piisavalt, vahel jälle liiga vähe aega
- Tavaliselt on liiga vähe aega
- Alati on liiga vähe aega

3) Teie hinnang apteekri diskreetsusele: kas apteegis saab delikaatsel teemal nõu küsida?

- jah, alati
- pigem jah
- pigem ei
- ei

Mõelge palun ka põhjendustele, miks valisite just tähistatud variandid.

LISA 2.3. Hinnangute tööleht

Palun hinnake oma usaldust arsti, apteekri ja alternatiivmeditsiini esindaja soovitusesse järgnevates teemavaldkondades etteantud 10 palli skaalal (tähistades sobiv valik ringiga):

Toitumisalastes soovitustes:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Ilu- ja hoolduskaupade valikul:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Vitamiinide, toidulisandite valikul:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Ravimite valikul:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Probleemi diagnoosimisel:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Ravimeetodi valikul:	üldse ei usalda										väga
<u>usaldan</u>											
arsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
apteekri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
alternatiivmed. esindaja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
iseennast (otsustades üksi)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Mõelge palun juurde, mis alusel Te kedagi usaldate ja miks Te arvate et Teie hinnang on õigustatud, usaldus ära teenitud...

LISA 3. Intervjuu küsitluskava

- **Intervjueeritava profiil**

Kirjeldage palun lühidalt oma perekonda.

Kui vana olete ise ja kui vanad on teised Teie pereliikmed?

Kui tihti külastate apteeki?

Millised on olnud Teie senised kogemused apteegiga?

**Kirjeldage palun oma viimast apteegikülastust.*

**Milliseid apteeke Te tavaliselt külastate ja miks?*

Mis Teile nende apteekide/apteekrite juures meeldib ei meeldi?

Millised on olnud Teie kõige negatiivsemad, kõige positiivsemad kogemused?

Kirjeldage palun tavalisi põhjuseid, miks Teie pere pöördub apteekri poole?

Kas Teie peres on kroonilisi terviseprobleeme?

Mida Teie pere ostab tavaliselt apteegist?

Millised tooted on Teie jaoks apteegis kõige olulisemad? (Nt käsimüügi- või retseptiravimid, ilu ja hooldustooted, toidulisandid jne) Miks?

Kas ka väikse lapse(/väikeste laste) kasvatamine on muutnud Teie vajadust apteegi järele? Palun kirjeldage kuidas?

- **Arusaam apteekritööst ja pädevustest**

Millega Teie arvates apteeker päevad läbi tegeleb?

Millised on Teie arvates apteekri tööülesanded?

Milliseid esile toodud tööülesannetest peate kõige olulisemaks?

Mida apteeker Teie arvates peaks tegema?

Millistes valdkondades peate apteekrit pädevaks ja miks?

Millistes valdkondades ootate apteekrilt nõu ja abi?

Milliste probleemide lahendamisel on apteekri nõu Teile kõige olulisem? (Nt külmetus ja valuravimid, vitamiinid-toidulisandid, hooldus- ja haavaravitooted, ...)

Millist teemavaldkonda peate nõustamises kõige nõrgemaks? Palun põhjendage.

Tooge palun näiteid oma pettumustest.

Kas on valdkondi, milles eeldate, et apteeker niikuinii ei tea? Palun selgitage.

***Kui Te mõtlete tagasi eelnevale arutelule, siis kuidas Te võtaksite lühidalt kokku apteekri rolli enda jaoks?**

- **Hinnang ajale ja diskreetsusele**

Kirjeldage palun oma tüüpilist apteegiskäiku?

Kirjeldage palun, kuidas teile meeldib apteegis kaupa valida?

Kuidas Teie eelistate vajaliku teema/valdkonna kohta infot saada?

Kes Teie arvates peab infovahetuse algatama? Palun põhjendage.

Kas olete valmis ise vajalikke küsimusi esitama?

Mis takistab Teid nõu küsimast?

Kas apteekril on piisavalt aega Teiega tegelemiseks? Palun põhjendage.

Hinnake palun oma ajakulu apteegis. /Kui kaua Teil apteegis keskmiselt aega kulub?

Kas ajanappus võib Teie jaoks olla nõu küsimisel piiravaks teguriks? Palun selgitage.

Kas ka selja taga ootav järjekord võib sundida Teid kiirustama? Palun põhjendage.

Kuidas hindate apteekri diskreetsust?

Kas Teie meelest on apteegis piisavalt diskreetne ja usalduslik õhkkond, et saaksite küsida ka delikaatsemate teemade kohta? Palun põhjendage.

[kui ei:] Palun kirjeldage seda olukorda, millel põhineb Teie vastumeelsus?

Kas erinevates olukordades võib Teie jaoks olla oluline ka apteekri vanus, sugu või senine isiklik tutvus? Palun tooge näiteid ja põhjendage.

Kui oluline on delikaatsete küsimuste korral Teile apteegi tühjus?

Mis võib Teid nõu küsimisel veel takistada?

*(*Kuidas Teie arvates saaks antud probleeme lahendada?)*

- **Usaldus (hinnangute tööleht)**

[Soojendus:] Palun kirjeldage, kelle poole pöördute erinevates terviseküsimustes abi ja nõu saamiseks?

Töölehel näete kolme levinuimat nõustajategruppi: arst, apteeker ja alternatiivmeditsiini esindaja, võrdluseks olete seal ka Teie ise. **Palun hinnake oma usaldust erinevatesse nõuandjatesse alateemade kaupa.**

- Toitumisalastes soovitusetes
- Ilu-, hoolduskaupade valikul
- Vitamiinide, toidulisandite valikul
- Ravimite valikul
- Haiguste diagnoosimisel
- Ravimeetodi valikul

Tegu pole absoluutse punktiskaalaga - mind huvitab võrdlev pingerida ja **miks Te arvate, et Teie usaldus konkreetseesse nõuandjasse on õigustatud.**

Kuhu jääb teiste nõustajatega võrreldes Teie **pingereas apteeker ja miks?**

Miks peate apteekrit antud olukorras vähemusaldusväärseks kui [isikut]?

- **Farmatseudi ja Proviisori erinevus ja eristamine**

[Soojenduseks/üleminekuks: Usaldusväärsus sõltub kindlasti ka konkreetsest inimesest, kellelt nõu küsite. Tahaksingi täpsustada, et apteegis on tööl erinevaid inimesi. Näiteks kui mina olin apteegis praktikant, siis minu nimesildil oli kirjas „Praktikant“.]

Kas Te olete märganud erinevusi Teid teenindavate apteekrite ametinimetustes?

Kas jälgite teadlikult teid teenindava apteekri ametinimetust?

Kas Teie oskate palun seletada, mis vahe on proviisoril ja farmatseudil?

/Kas te teate, milles seisneb proviisori ja farmatseudi hariduste erinevus?

Kas Teie arvates on apteekril vaja kõrgeriharidust? Palun põhjendage.

- **Viimasel ajal on aga olnud juttu käsimüügiravimite viimisest apteekri pädevusalast tavalistesse toidupoodidesse, mida Teie sellest arvate?**

Kas peate toidupoodi piisavalt usaldusväärseks? Palun põhjendage.

Kuidas hindaksite tavaliste poetöötajate nõu ja abi ravimite valikul?

- **Täpsustused, kommentaarid**

Kas Teie jaoks on veel teisi apteegiga seotud päevakajalisi teemasid, mida sooviksite

kommenteerida?

Mõeldes tagasi intervjuu käigus räägitule, kas sooviksite veel mõnd teemat kommenteerida?

Kas Teie jaoks jäi mõni oluline punkt käsitlemata? Palun selgitage.

Soovite eelnevatele teemadele tagasi mõeldes veel midagi lisada või täpsustada?

LISA 4. Koodipuu

1. intervjueeritava kood
2. stereotüüpne apteeker
 - a. välimus
 - b. omadused
 - c. ülesanded
3. ülesanded
4. roll
 - a. nõustaja (jah/ei)
 - b. müüja (jah/ei)
 - c. muu
5. erinevus poemüüjast
6. teemapädevus
 - a. hea (märkida teemad)
 - b. halb (märkida teemad)
7. infovajadused
8. usaldus
 - a. kvalifikatsioon (oluline/ebaoluline)
 - b. vanus (oluline ebaoluline)
 - c. muu kriteerium
9. usaldusväarsus võrreldes...
 - a. ...arstiga
 - b. ...alternatiivmeditsiini esindajaga

- c. ...patsiendi iseendaga

10. aeg

- a. apteekril (piisavalt/ebapiisavalt)
- b. kliendil (piisavalt/ebapiisavalt)

11. ootamine järjekorras

- a. kannatlikkus
- b. häbelikkus/privaatsus
- c. muu kriteerium

12. diskreetset nõustamist mõjutavad tegurid (hinnang: häiriv, ükskõikne, soosiv)

- a. tutvus apteekriga
- b. apteekri sugu:
 - i. meesapteeker
 - ii. naisapteeker
- c. järjekord
- d. isiklik piinlikkustunne
- e. muu kriteerium

13. võimalikud lahendused diskreetsusprobleemile

14. Proaktiivsus (jah/ei)

- a. apteeker
- b. patsient ise

LISA 5. Fookusgruppide transkriptsioonid

LISA 5.1. Üliõpilaste fookusgrupp

TK: Paneks need topsid korraks kõrvale, et te saate siis pinda millel joonistada, pliiatseid saab ka. Kellele meeldivad siis värvid on värvilisi ja teistele on klassikalisi harilikke. Paberit on ka. Tegu ei ole üldse kunsti tunniga vaid võtke seda kui visandamist. Võtke, mõelge ühele apteekrile ja joonistage sketš, milline on klassikaline apteeker. [enamus hakkab joonistama, kaks istuvad niisama]... kas on vana või on noor... või on naine või mees, või mingi sihuke spetsiifiline omadus mis peaks välja paistma või midagi...

ja sinna juurde mõelge, kui te viimati apteegis käisite, siis mis teiega nagu huvitavat on juhtunud aga võtke niimoodi, vaikselt... [kõik joonistavad] pärast saate oma pilte natuke kommenteerida ka

[osad lõpetavad] kui teil on joonistatud, võib mõelda et tuleks nagu värskest meelde, milline apteek oli, sest väga paljud noored ei käi väga tihti apteegis. Enam vähem hakkab vast valmis saama, nii et ma tahaks et me paneks need paberid laua peale, nii et teised ka näevad, meid on hea vähe, visake pilt peale ja ma tahan et igäüks saaks võimaluse kommenteerida ja oma värsket lugu meenutada, paari sõnaga, Siis hakkame äkki N22a sinust peale. Et miks sul on selline apteeker nagu sul on...

N22a: Mul on selline et võiks olla prillid ja kittel, nimesildiga. Ja muud nagu erilist ei olegi minu jaoks.

TK: Ja viimasest seiklusest?

N22a: kuna ma käin nii harva apteegis, et siis nagu seiklust ei olegi

TK: Aga ehk siis N22b?

N22b: Mul on üsna sarnane pildimõte, et nagu Katilgi oli, ainuke asi mis mul meelde on jäänud on see, et kittel on ja et tegemist on naisega ja ma ei teagi, kas ma üldse kunagi olen näinud meessoost apteekrit.

TK see oleks siis revolutsiooniline muutus?

N22b aga mingit seiklust, mul ei tule

TK ei mitte seiklust...

N22b: mul ei tule nagu niimoodi ette, võibolla selline huvitavam ongi see, et kuna ma olen ise Põlvast pärit siis seal on veel need apteegid, et väiksemates kohtades et kõik kirjutatakse ära, et see võtab hullult kaua aega, nii et ma ei taha sellistes apteekides käia, sest see võtab nii kaua aega

TK: Selge, N23?

N23: Noh apteeker, tavaliselt ikka sihuke keskealine naine viisakas nagu Tartus on, Kanepis on seal mingi hästi kuri apteeker. Poolel ajal sõimab näo täis... aga... ja alati korralikult riides, või niimoodi senimaani. Viimane seik... täna just tahtsin hematogeeni osta, minu ees oli kolm pensionäri a siis üks neist ei suutnud valida, kas ta tahab vene või eesti linnaseõli ja siis ma loobusin, läksin minema sealt, noh selline...

TK: aga M21?

M21: minul ka mingi kitlis vanem naine, kortsudega ja nii edasi, edasi prillid on vahepeal, vahepeal mitte. Ja seiklus on see kui me viimane kord läksime sõbraga ostma ühele sõbrannale, kes mulle üldse ei meeldi sünnipäevakinki, et me...

TK: apteegist?

M21: Ja apteegist, me tahtsime rasedustesti osta et siis küsisime kõige odavamast ja siis mingi naine oli, no ta oli hästi hukkamõistev ja siis ta seletas siis ja viskas meile selle 20kr-se rasedustesti kätte... jah, selline oligi, et vanaema ,et oleks peksa andnud...

TK: Selge, see oli küll vürtsikas :D, nii M23?

M23: No ikkagi vanem naine, jah kitliga, seni, niipalju kui ma neid näinud olen, on nad kõik nagu pikkade juustega olnud, see ongi, et seostub sellega, et Puusepa 1a tädi... Et kappe peab olema, väga palju kappe peab olema. Jaa... et nagu seiklust, mis seal ainult seostub, et nad on enamasti sihukesed ametlikud olnud, et ei mingit nalja ega sellist seal ei toimu

TK: okei, järgmine asi, mis ma teilt tahan, on, et te võtaks gruppidesse, ja võtate niimoodi, et sotsiaaltudengid kokku, arstid kokku, et siis äkki M21, sa istud sinna Mari-Liisa juurde ja põhimõtteliselt te saate jällegi töölehe, saate rühma peale ühe [jagan laiali], ma ei teagi, et

need lehed, siin mul on jäetud rikkalikult ruumi, aga see ei ole mitte selleks, et seda täita peenikese arstikäekirjaga, mida ma ei ole suutnud veel lugema õppida, vaid ikka selleks, et

N23: minu käekirja sa ikka loed? [tutvuse põhjal]

TK: jaa-jaaa (sarkastiline) et pange siis märksõnadega ja mida ma teilt küsin on see, et mis on teie arvamus, mida apteekrid teevad päev läbi, et lihtsalt niimoodi ajurünnaku stiilis pange kirja, mida üks apteeker võiks päeva jooksul üldse teha. Ja siis pärast, et milles ta siis võiks olla nagu asjalik, et millest ta teab ja teemavaldkond.... Ja siis pärast et mida te üldse ootaksite, et üks apteeker teeks ja teaks ja oskaks aidata. Vaadake lehte, mõelge, arutage omavahel nii et tuleks maksimaalselt ideid, mitte mingit kriitikat ei ole, pange lihtsalt kirja [järgneb vaikne grupiarutelu]

ravimite väljastamine - jah kõik see..... mida nad siis veel teevad, koristab äkki koristab ja peseb käsi :).... tegelikult nõustamisega tegeleb ka ...- kuulavad, kuulavad!

TK: mis spikerdamine see käib siin? :) - [üldine naer]

...ma ei tea et siin ongi, et millist rohtu võtta kui mul siin pea valutab....mul on täna pohmell, et mis nagu kõige kiiremini korda ajab selle... no ongi et kui ei ole kindel, mida võtta, et siis aitab...Suhteliselt kõik...mida apteekrilt võib küsida, ma midagi muud ei küsikski ... ma ei tea suunda võibolla kui oled eksinud...ja siis et

TK .. meie aeg on tegelikult piiratud, et ma paluks et te püsiksite teemas, 3-4 minutit on selle töölehe jaoks veel. 3. No 4 kui väga heldelt...

see ongi et kui mõtlevad et oh mul nii väike häda, et mis ma sinna arsti juurde ikka lähen ... kust saab rohtude ja mingite asjade kohta küsida

N22b: ma võin veel ühe värvika loo veel rääkida, mul tuli meelde?

TK: no, räägi... kõik läheb linti, aga ma eeldan, et teil tööülesanded siis tehtud...

N22b: ei ole veel, mul lihtsalt tuli meelde

M21: ma kirjutan meie mõtted üles

N22b: ei mul oli selline lugu, et pooleaastane retsept ja perearsti kirjutas välja 60 päevase kehtivusajaga, et siis kui ma läksin järgmist doosi ostma, siis apteeker laiutas käsi ja ..."ma ei saa midagi teha"... siis lõppes sellega, et ma pidin teise eesti otsa sõitma arsti juurde, uut

rohtu küsima, see oli suhteliselt nõme tegelikult...

TK: hinnanguteni me jõuame ka pärast... [jätkavad töölehega]

esimesele me ei pannud hüüumärki, või tehke ring ümber, see ei ole nagu nii oluline... kahte on veel siia vaja, vähemalt viis tegevust... konsultatsiooni saamine, võibolla siis kui sul on rohi otsas ja sama rohtu enam ei ole, et siis nagu soovitusel...

TK: hakake palun viimaste küsimuste poole vaatama

N22b: valmis!

Et oskakski arsti juurde saata, et kui kõhuvaluga lähed siis

TK: kuidas on teie seis (arstidelt)?

N22a: peaaegu

TK: et see kirjalik materjal on mul pärast koondamiseks ja et saaks natuke võrrelda, aga me viimasest rollide küsimusest räägime pikemalt. Võtaks siis äkki nii et te jälle näete teineteist, või et mina vähemalt näen teid...Kõigepealt siis sellest ülesannete osast – mis on kõige olulisemaks, mis... Ma ei taha üldse viidata nagu niimoodi grupitavalt, aga mis teile tundus N22b ja M21 kõige olulisem ja miks just see:

M21: Hoobilt paneks kõige olulisemaks see, et ta müüb mingeid rohte ja konsulteerib ja ma ei tea kuna me üritasime midagi muud ka välja imeda siit, siis mingi klienditeenindamine, ravimite valmistamine, ravimite tellimine...

TK: Okei, et siis müüb ja konsulteerib, aga kummale te rohkem rõhku paneksite

M21: Müümisele

N22b: müümisele

TK: okei ja millist infot te sinna juurde?

N22b: Kusjuures minu kogemus on tegelikult see, et sellega seoses tekkis küsimus ka, et hästi palju erinevaid valuvaigisteid on ja kui ma lähen apteeki ja ütlen, et mul pea valutab ja ühest apteegist antakse mulle näiteks ilma midagi küsimata antakse paratsetamooli ja teisest mulle antakse ibumetiini... et keegi ei küsi mitte midagi! Nagu kuigi ma tean et igast teistsuguseid rohte on veel, aga öeldakse, et võta see. Mina ei küsi, nemad ei küsi

TK: sama küsimuse tulevastele arstidele: et mis on põhiülesanne? Ja miks just see?, kui te

peate valima?

M23: mina ütleks konsulteerimine

N23: mina ütleks ka, et just ravimite kasutamise õpetamine ka, et eriti just pensionäridele, kellele peab 5x enam vähem üle seletama, et siis midagi võibolla kaasa andma veel, et ta selle ravimi /rohud ikka õigesti sisse võtaks (itsitab)

TK: Mhmmm.. ja teisejärgulisemaks paneks sinna? [vastust ei tule] Teistel oli müümine-nõustamine, teil on nõustamine-? [paus]

N23: eks see on müümine või siis ravimite valmistamine

TK: isegi valmistamine tuleb, meelde, vot nüüd me lähemegi sujuvalt üle pädevusvaldkondadele, et milleks on apteeker võimeline, kus ta on pädev? Valmistamine tuli juba välja, et tõenäoliselt midagi oskab teha, mis veel? Teeme kordamööda, aus mäng...

N23: võibolla soovitada ka, et milliseid ravimeid valida, et retseptiravimitele, et praegu nad vist peavadki soovitama, on ju, et kui on odavam analoog või? [vaatab küsivalt]

TK: mina ei ütle praegu midagi.

N23: Et seda soovitada, kui on analoogravimeid ja üldse, kui pöörduakse mõne kergema külmetushaiguse korral ravimeid soovitada

M23: Et nad oskaks ravimite klasse soovitada

TK: N22a, sinu arust?

N22a: jah et, peaski..., ongi et, ühe toimeaine erinevaid ravimeid oskaks seletada, mis seal vahet on ja siis öelda mis on odavam, soovitada seda õiget Et siis patsient saaks valida, et tal oleks kogu info olemas,

N23: Et võibolla patsiendile ka soovitada, et ta ei anna mingi maohaavanditega haigetele NSAID'e... Et siis võibolla see ka et tunneks suuremad tervisehädad ka ära, et oskaks soovitada, et sellega peaks juba EMOSse pöörduma, mitte apteeki tulla valuvaigisteid otsima...

TK: väga hea, sa tõidki välja selle paarilisküsimuse, et kas on mõni teema, kus apteeker peaks olema pädev aga tegelikult te ei saa nõu küsida või sa tead, et mul ei ole mõtetki üritada

N23: võibolla tõesti mingid suuremad tervisekaebused, mingid suuremad valud ja sellised asjad, terved inimesed isegi ei kaalu seda

TK: M23?

M23: Mingi mõte oli aga, see läks...

TK: kogu ennast, aga N22a?

N22a: need ongi...

TK: ei tule rohkem midagi, pall läheb jälle sotsiaalile: mis on tegevusvaldkonnad?

N22b: meie panime kirja ainult ravimite soovitamise, rohkem ei tulnud midagi

TK: aga ma küsiks teie käest täpsustavalt, et kas soovitada nagu retseptide osas või soovitada käsimüügist või tegelikult on ju ka apteegis igasugu kosmeetikavahendid, et mida ta soovitab kõige pädevamalt?

M21: minu meelest võiks nagu kõikide osas. Ma käin seal Rae Apteegis või mis iganes, et ma alati ütlen mul on see nt et mul on nohu, tahaks mingit rohtu, kirjeldan lahti - ninna kinni, midagi sellist, ja siis ta annab mulle noh, toob mingi 3-4 varianti millele ütleb, et mis on millele hea ja kuidas parem, et ise mina valin, vahepeal selle mis on odavam, vahepeal selle, mis on tema arust nagu parem, aga minu arust võiks kõiges nagu soovitada, näiteks et kasvõi see apteegi kosmeetika, et tavaliselt nagu parem või siis hügieenilised huulepulgad või mis iganes, noh et kõigest ta peaks midagi oskama öelda ju

TK: Et just erialane pädevus ja kogu kauba ulatuses?

M21: jah, et võiks ju olla kogu kauba ulatuses, et üldiselt ta peaks ju teadma mis seal sees on ma kujutagi ette, mida ta muud veel teada võiks

N22b: minul oli ka praegu selline tunne, et pigem see soovitamine toimub siis kui sa lähed mingi hädaga apteekri juurde, siis ta soovitab sulle, samamoodi, et mingi nelja erinevat nohurohtu või siis ja heal juhul küsitakse, et kas sa kasutada oskad ja sinna... et sellega nagu piirdub minu kogemuses ka, aga ega ma väga palju retseptiravimeid ei osta, nii et ...

M23: tegelt ta võik uurida hoopis natuke täpsemalt, mis sellele inimesel viga on, mitte, et inimene tuleb ja küsib midagi, et valuga, et saaks midagi valuvaigistit ja inimesel on infarkt [kõik naeravad]

TK: Okei, ka seda on juhtunud, aga on paljud valdkonnad, millest apteeker tõenäoliselt ei tea

midagi, või noh tahaks küsida, oleks vaja kellegi küsida, aga no apteeker, no ei tea

N22b: retseptiravimid tegelikult, et kui sul on arsti mingi retseptiravimi välja ära soovitud ja noh näiteks sa arsti käest ei taipand küsida, siis minu mõte on nagu see, et noh mis ma selle apteekri käest ikka siis enam küsin, kui ma arsti käest juba unustasin küsida või mis iganes, et muud, võibolla see on... Ma arvan, et inimesed ei küsi ise nii palju retsepti ravimite osas apteegist, sest et sellega neil kogemusi, et nagu selline soovitamiskogemus on väiksem ja just küsitakse rohkem erinevate hädade puhul, mistõttu nende kogemus selles vallas on suurem.. ma arvan, et on niimoodi

TK: M21 vaatad niimoodi? kas tahad midagi täpsustada?

M21: oota mis see küsimus oli üldse algselt?

TK: see et milline pädevusvaldkond on apteekril puudu, tahaksid tema käest küsida, või tahad, et ta sinule räägiks, aga ta ei oska, või sa arvad et ei oska...

M21: ma ei tea, minu jaoks ongi, et kui ta oskab ravimite kohta soovitada, siis ma ei oskagi, öelda, mis on nagu nende pros-and-cons, et mis on nagu hästi või halvasti, mina ei kujutagi rohkem ette, mida ta võiks veel, kui mul on mingid muud probleemid, siis ma pöördun arsti juurde või kui selles pädev on siis ma nagu ei seo, et mina ei lähe küsima, et mingilt füüsilikult mingi ma ei tea *sotsiaalteaduste kohta*.

TK: Väga õige, aga nüüd on äkki kellelegi midagi täpsustada selle kohta, sest minul oli väga huvitav, tegelikult tulid välja erinevad faktid, et on mingi idee?

N23: et tegelikult, apteekrid peavad retseptiravimite teadma täpselt sama palju kui käsimüügiravimite, mida ta soovitab

N22b: et kindlasti peab teadma, aga et nende praktika selles mõttes on erinev, et inimesed tõenäoliselt küsivad retseptiravimite kohta vähem, seetõttu ka praktilist praktikat hiljem on

M23: mis on see retseptiravimi juures, toimeaine niikuinii peab sama olema, mille arst on välja kirjutanud, ega apteeker ei tohi toimeainet ju vahetada

N23 seda loomulikult ei tohi

M23: Mis tal üldse soovitada on, erinevate nimetustega?

N23: odavamad analoogi

M23: võib aint analoogi soovitada

N23 jah, et kui siis arst... et siis ta peab vist andma seda, kui on arst spetsiifiliselt selle ravimi välja kirjutanud

N22a: kui arst on kirjutanud firmanime, siis peab see jääma

N23: et patsient peab saama seda kindlasti

TK: nii aga väga hea, me jõudsime täpselt sinna info juurde ja selle kohta ma jagan teile ka mõned punktid, igauhele kolm küsimust ja pange täpselt nii nagu teile tundub, täiesti subjektiivselt ja pärast räägime jälle grupiviisiliselt, kuigi ma tahan kõigi arvamusi kuulda ja mõelge natukene põhjendusele, sest hakkame sellest kohe rääkima.

[küsimuste/valikvastuste lugemise aeg]

TK: Nii jõudsite rahulikult läbi lugeda? Siis alustaks tegelikult sama moodi nagu esimese ringi ajal, et siis ei jää keegi küsimata, sest mul on vaja, et igauks saaks oma arvamuse välja öelda: N22a äkki sa siis alustad?

N22a: infost eelistaksin avatud suhtumist, et muidu ma vaatan ise näiteks neid käsimüügi asju, aga kui ma midagi küsida tahan siis ma küsin, et kui ma vahepeal küsida ei taha siis mind see hakkab häirima, kui, mind huvitaks enim ise uurida ja siis noh, et võiks olla avatud õhkkond – aitaks siis kui on vaja

TK: et siis pigem nagu algataksid ise parema meelega selle diskussiooni

N22a: et siis “kas on abi vaja” või midagi, aga kui ma tulen, ütlen et ei ole, siis ta läheb eest ära, et ta ei paku, ei suru ennast peale...

N22b: Mina valisin selle, et eelistaksin spetsialistipoolset algatust ja väga põhjaliku informatsiooni, ma selle algatuse koha pealt nii väga nüüd kindel ei oleks, ma siis küsin ise, kui mul on mingisugune mure, aga just seda väga põhjalikku informatsiooni, et kuigi ma ei tea sellest valdkonnast mitte midagi, siis mulle isegi meeldib, kui mulle kõik asjad detailideni lahti seletatakse, sest ma tihtipeale saan nendest paremini aru kui see seletaja ise oskaks arvata, et keegi võhik võiks sellest aru saada

TK Et miks sa siis arvad, et inimene ei küsi nõu, et ta siis lihtsalt selle pärast et ta ei tule selle küsimuse peale? Kas ma saan õigesti aru?

N22b: Ma ei saa aru, mis sa küsisid,, ma mõtlen oma isiklikult seisukohalt, et kui mina olen valmis küsima ja ma ikka küsin ka, aga just see, et ma tahaks, et mulle antakse hästi põhjalikku informatsiooni, palju põhjalikumalt, noh rohkem põhjalikumalt kui praegu

tegelikult nagu apteekides jagatakse. Et ma saaksin sellest keerulisemast jutust ka aru tegelikult ma arvan, et apteeker ise arvab, et ma ei saa aru ja siis ta lihtsalt ei vaevugi seletama midagi...

N23: [irvitab] küpsis!

TK: mis küpsis?

N23: küpsis on paprikaga noh, talle ei meeldi paprika [M21 teeb grimassi]

TK Okei, aga läheme edasi, N23?

N23: Et samamoodi valisin selle d variandi: ootan spetsialisti avatud suhtumist, et kui vaja siis küsin ja et noh üsna palju saab ise ka uurida ja kui tõesti nagu väga nõu on vaja, siis ma küsin.

TK: aga miks sa arvad et osa inimesi ei küsi, et nad võibolla ei tea aga nad ei küsi?

N23: võibolla et nad ei tea et võib küsida, et võibolla nad eeldavad, et ainult arst teab, räägib neile ravimitest ja et apteeker on lihtsalt see, kes müüb. Teine asi on see, et võibolla nad lihtsalt ei oska midagi küsida, või võibolla on neil kiire või ma ei tea...

TK - palju põhjusi. M21?

M21: Nagu, et eelistaksin spetsialistipoolset algatust, et ta võiks selle baasinfo nagu läbi käia ja soovitada või midagi, aga noh see ongi kõik, et iseenesest küsimisega mul nagu probleeme ei ole ja kõike seda, aga lihtsalt et, noh, ta võiks veel anda korraks selle info, igaks juhuks käia selle ringi üle ja informatsiooni selle mingi spetsiifilise ravimiga kaasa käib

TK: Ja M23

M23: Ka avatud suhtumist, reeglina kui ma lähen apteeki, siis ma tean, ma olen selle ravimiinfost välja vaadanud, kust seda on, mida on, ma olen endale kuskilt retsepti välja kerjanud, siis ma lähen seda ostma, mitte ma ei lähe sinna uurima, mida seal pakutakse, et kui on vaja siis ma küsin jah.

TK: Aga sina teed põhjaliku eeltöö, mis sa arvad, miks osa inimesi jätab info küsimata?

M23: Naguuu? Inimesed lihtsalt lähevad võtavad oma karbikesed ja söövad seda kuidas tahavad?.... Ei ole sellist asja varem kohanud....

TK: Tore, ma loodangi et neid on tulevikus vähem. Aga liigume edasi järgmise küsimuse

juurde, mis on ajanappus. Mõelge nüüd, kui palju teil on umbes vaja aega, kui te lähete apteeki, palju te ootate, et apteekril on teie jaoks aega ja palju te siis seda tegelikult saate? Teeme tagurpidi ringi, M23?

M23: Viimane kord, või noh viimased korrad ma olen käinud valveapteegis, seal on, saal on suhteliselt tühi, kolm neli apteekrit, et seal on umbes nii palju aeg kui sa tahad, siis kui sa polikliiniku apteeki lähed, siis seal on alati järjekorrad, sinna sa lähed reeglina ka retseptiga, nii et seal ei ole väga palju aega oodata, ja ega seal väga palju aega ei kulugi....

TK: Et sina oled nagu rahul selle ajajaotusega?

M23: jah, mina olen rahul selle ajaga.

M21: Ma ei tea, mina ei kurda, selles mõttes mind häirib, kui on ees järjekord ja siis ma tavaliselt ei viitsi oodata ja lähen apteegist ära ja mind häirib kui mina küsin ja minu taga on inimesed, kes ootavad, sest mulle ka ei meeldi nii, mõlemal juhul tahan lihtsalt kiiresti ära saada sealt, aga ma ei tea kui ma midagi küsin või kui ma mingit nõustamist olen tahtnud, siis mul ei ole kunagi olnud nagu niimoodi, et ajanappuse pärast mulle keegi oleks ära öelnud, et vahel piisavalt, vahel jälle liialt vähe [...aega; paberil olev valikvastus]

TK: Aga see võib iseenesest olla segavaks faktoriks, kui keegi seisab selja taga, et nagu ei tahakski küsida?

M21: jah, et see ongi nagu, et põhiline segav faktor et ma ei viitsi ise seista, et nagu kiire elu ja mis nad peavad nagu minu järgi ootama. Et siis ma võtaks selle ravimi ja läheks edasi...

N23: Samamoodi, noh, et sõltub täiesti, kuhu apteeki satud ja mis kellaajal, et vahel on tõesti niimoodi et terve apteek on rahvast täis ja siis nagu ei tahagi midagi küsida, tahaks lihtsalt ruttu umbes välja saada. Samas jälle, noh, kui on, kui sul on tõesti küsimusi, siis apteekrid enamasti võtavad seda aega ja seletavad sulle

TK: Et ajanappusest ei kurda?

N23: Ajanappusest ei kurda. Kui nõustamiseks läheb ja sa ise oled huvitatud, siis nad alati räägivad sulle, niipalju, kui ma olen apteegiga kokku puutunud.... Et isegi kui nad pensionärile peavad 5x üle seletama...

N22b: Ei mina ka ajanappuse üle ei kurda, on täpselt nii palju aega, kui ma ise võtan nende käest ja nad ei kiirusta, ei lükka tagasi. Et samamoodi, kui minu järel on mingi järjekord, siis ma küsin vähem asju, et see on mingi baaspakett küsimusi, et siis küsid ära ja lähed minema,

aga kui on apteek tühi ja siis tuleb mingi idee, et tahad küsida mingi selle või teise kolmanda kohta siis küsid.

TK: Aga midagi kriitilist kunagi küsimata ei jäta?

N22b: Äkä!

N22a: Minu arust on ka piisavalt aega. Ma saan ikka ära küsitud mis ma tahan seal, minu arust on ikka piisavalt aega. Koi on jah palju rahvast, siis ma võibolla ise ei küsi, aga et see on siis minupoolne mitte temapoolne.

TK: Küsimisega läheme ka edasi: või et kui diskreetseks see õhkkond jääb? Kas tegelikult üldse tahaks klient tulla ja delikaatsel teemal seda rääkida või pikemalt küsida, et ma tahaks igapäev arvamust isiklikust vaatepunktist: kas sina küsiks delikaatsel teemal?

N22a: Apteekrilt küsiks küll, aga see oleneb jälle kui palju seda teist rahvast on, et mingite tavainimeste kuuldes ei küsiks, aga oleneb muidugi mis küsimus on, aga apteekrilt küsiks küll.

TK: Aga järjekord sind segaks või mitte?

N22a: segaks küll jah.

TK: Kas jäta küsimata ja tuleks tagasi või jäta üldse küsimata?

N22a: Jätaks küsimata ja tuleks teine kord tagasi.

N22b: Sama, et tuleks tagasi või läheks teise apteeki. Lisaks inimesele mind segaks apteeker, keda ma tean, siis väikses kohas elades võivad igasugused jutud liikvele minna. Sest ma ei tea kas apteekril on see diskreetsuse see nõue peal või ei ole aga noh fakt on see, et sealt läheb palju kergemini liikuma ja no ma tean, et väikestes kohtades ka arsti juurest lähevad jutud liikuma.

N22a: minu meelest see on hirmus.

N22b: Et, et selles mõttes pigem mitte. Et kui minule meeldib küsida apteekri käest, kes ei hakka seda kuhugi levitama, et kui on võõras inimene, siis tal on suhteliselt savi mida ma küsin.

N23: Samamoodi, et kui suures kohas võõra apteekri käest ma küll küsiks, kui ei ole, ma ei tea, mingit massi apteekris samal ajal, aga väikses kohas see on täiesti mõttetud, sest seal on järgmine päev jutud liikvel. [mari naerab]

M21: Ma ei tea minul oleks suht ükskõik nagu, et küsiks küll kui vaja, et inimesed, perse, ei kõiguta et saan oma rohu ja mitte kunagi elus enam ei näe.

M23: Ma ei tea, mina pigem ei küsiks, selles mõttes, et oleneb ka rahvast ja see oleneb apteekrist, ütleme apteekri vanusest. Meelsamini küsiks kui see apteeker on mingi 60-70 kui see apteeker on mingi 20-30.

TK: Et vanemaid usaldaksid rohkem kui noori?

M23: jah

TK: Kas sugu ka on oluline, mõelge sellele kõik palun...

N23: mul ei tule ühtegi meessoost apteekrit meelde

N22b just

M23: ennem küsiks meessoost apteekri käest

M21: ma ei tea sellele on võimatu vastata, sest kuvand on nii otseselt naiselik, ma ei kujuta üldse ettegi kui mitte naine

N23: Jah

TK: Nooremalt-vanemalt?

M21: Ükskõik, võiks vanem olla, pigem vanem.

N22a: oleneb teemast, et kui on nagu... nojah et kui satub vanem, et siis teab nagu rohkem, aga noorem siis vaata mõistab paremini kui ma olen temavanune või siis isiklikul tasemel.

N22b: Ma ei ütleks, et vanem või noorem, ma ütleks, et minust vanem

N23: Võibolla ka mingit vanemat, et nagu automaatselt eeldaks et ta nagu tunneb asju paremini. Kui on kauem töötand siis on rohkem kogemusi.

TK: Kui ma teeks nüüd väikse kokkuvõtte, et te saate mind parandada, et ma saaksin õigesti aru, sest minu jaoks on see punkt väga oluline, mis võivad takistada nõu küsimisel? Kas ma saan aru, et kui aega ei ole, siis pigem tulla hiljem tagasi või küsida vähem, Teiseks väikses kohas või tuttava apteekri käest ei tahaks küsida.

N22b: Oleneb mis mõttes tuttav ta on. Kui ta on selles mõttes pigem nagu juhututtav, või negatiivses mõttes tuttav, siis pigem mitte...

M23: Pigem ütleks, kas ta on peretuttav või isiklik tuttav...

N22b: jah, just seda nagu eristaks ka

TK: Isiklik või peretuttav?

M23: Isikliku tuttava käest võib kõike küsida, aga peretuttava käest ma... [viibe]....

TK: Kauge ringiga mööda?

M23: Kauge ringiga mööda. [jäab väike paus]

TK: Ja loobumispõhjustest rahvas oli teile sihuke... no kui ikka väga on vaja küsida siis käib kah, et küsite kõik või kuidas te arvate, et kui on ikka probleem, kas siis ikka küsida või mitte küsida?

N22b: Delikaatset asja või? Mis keskkonnas?

TK: Apteek on rahvast täis, aga probleem on nagu sihuke et ei tahaks tulle kahe tunni pärast tagasi, kui tahaksid kohe teada

N22b: see oleneb kus olla, sest kui Tartus olla, siis on väga mitu apteeki väga lähestikku, et võib kohe edasi kõndida. Väiksemates linnades täpselt sama moodi on mitu apteeki, et kui sul on ikka tõsine probleem, siis sa käid kõik apteegid läbi ja kõik on rahvast täis, siis tõenäoliselt küsid lõpuks ühest rahvast täis apteegist...

TK: aga kõigepealt lähed?

N22b: mina käiks kõigepealt läbi jah.

M21: mina küsiks esimesest.

N23: Ma arvan ka, et kui mul oleks ikka väga vaja, et kui maa tõesti ei jõuaks väga kuhugi minna, siis ma ikka küsiks esimesest.

TK: N22a?

N22a: Kui on ikka tõsine asi, siis küsiks ikka kohe ära.

TK: M23?

M23: Kui on ikka vaja, siis küsiks ära, et mis mõtet seal nagu apteekide vahel joosta on?

TK: Selge, nii nüüd on meil tegelikult veel üks haakuv punkt. Selleks, kuidas te hindate

pädevust neis teemavaldkondades [jagan igale töölehe]] Et kuivõrd apteeker võiks kompetentne olla. Seal on nüüd punktiskaala, et tegelikult on eesmärk saada võrdlust. Te näete, et seal on peale apteekri ka arst, igasugused alternatiivmeditsiini esindajad ja te ise olete ka seal. Tõmmake niimoodi vaba käega ringid ja lõppkokkuvõttes huvitab mind see, kes on esimene ja kuidas see erineb apteekrist, just see suhe asukohta...

N22b: Mida sa mõtled alternatiivmeditsiini esindajatega

TK: Alternatiivmeditsiini alla kuuluvad homöopaadid, kiropraktikud, kuuluvad aroomiterapeutid, muusikaterapeutid, kõik sellised, mida ei saa lugeda tõenduspõhiseks meditsiiniks

[lehtede täitmise paus]

Ma näen, et hakkate lõpule jõudma, aga nüüd me võtame teemade kaupa. Kuna meil tegelikult numbrite poolest on palju infot, aga see on pigem statistikaanalüüs pärastiseks, ma tahan teada, kelle te panite selles järjekorras esimeseks ja kui see ei ole apteeker, siis kuhu apteeker jääb? Hakkame peale toitumisest. Vana ringiga, N22a palun?

N22a: arst esimene apteeker teine

TK: ma arvan et miks ei ole vist väga... asjakohane küsimus?

N22a: Heh [naerab], noh et arst ikka peaks rohkem teadma sellest, vähemalt mina arvan, et ta peaks rohkem teadma

TK: Lähme järgmise juurde [heliseb telefon, pannakse kinni]

N22b: toitumise arvates arst ja apteeker võrdsel tasemel

TK: ei paneks kaalukaussi ühele ega teisele poole? [mari raputab pead] Väga võrdne. Selge, liigume edasi.

N23: mul on ka arst esimesel ja apteeker kolmandal

TK: ja kes jääb vahepeale?

N23: Mina :)

TK: Loomulikult, tulevaseks arstiks.

M21: Arst esimene, apteeker kolmas.

TK Kes jääb vahepeale?

M21: alternatiivravi esindajad.

TK: ma tahaks ka teada põhjendust

M21: Apteekrid tahavad, et inimesed toituksid tervislikult, alternatiivravi teeb nad vähemalt saledaks [üldine naer]

TK: Tabavalt. M23?

M23: arst esimene, apteeker teine.

TK: Kas endiselt meditsiinilised põhjendused või mõni muu kaalutlus?

M23: [mõtleb pikemalt] Pigem meditsiinilised kaalutlused: arst peaks natuke rohkem teadma kui apteeker ja samas alternatiivmeditsiini ei tahaks kommenteerida [arstitudengite grupp irvitab]

TK: Ok, see oli praegu natuke... subjektiivne, aga täpselt nii ongi igal oma arvamus. Lähme edasi ilu ja hoolduskaupade juurde. Kui teil on küsimusi siis mähkmetest kuni kosmeetikani on apteegis kaupa.

N22a: apteeker esimene arst teine. Apteeker esimene sellepärast et kuna tema müüb neid, et siis ta peaks nagu rohkem infot omama, siis ta küsib ära, mis on ja noh nagu ilu näiteks, kahtlen, et arst väga ilust rääkida teab...

N22b: Et mina nagu lähtusin sellest, et ilu ja hoolduskaupa ma apteeki ei pannud üldse et need on apteegis nagu võtsin üldisema määratluse järgi, sellisel juhul ma usaldaksin nendest neljast valikust iseennast kõige rohkem...

TK: ja kuhu sa paigutaksid üldse apteekri?

N22b: apteeker on teisel kohal, just täpselt sellesama põhjendusega, et kuna ta müüb neid asju, siis ta peab teadma

M21: Minul on apteeker esimesel kohal, arst teisel.

M23: Minul on natuke erinev, et apteeker esimesel, ennast teisel kohal....aaa, nojah, arst jääks kolmandaks, sest arsti puhul, kui ta just spetsialiseerunud ei ole mingil sellisel teemal, siis ma ei usu, et arst oleks nagu vastav inimene, kelle käest uurida, pigem apteekril oleks rohkem kogemusi

TK: Ja N23?

N23: emmm, minul on arst, apteeker ja ennast on võrdselt pandud... jah, et sõltuvalt ajast, et kas ma oskan ise valida või ma vajan abi, jah et ma arvan et suht koht...

TK: Kas see võib olla ka teemavaldkonnaga seoses? Et ilu ja hoolduskaubad võivad olla nii meditsiinilised kui mitte?

N23: jah, võib küll...

TK: Olgu liigume edasi, järgmine punkt on toidulisandid, et kuidas teie arvates on?

N22a: arst esimene apteeker teine.

N22b: apteeker esimene, arst teine.

TK: Põhjendusi?

N22b: Ma arvan, et siin on ka see sama, et apteeker müüb neid, siis ma arvan, et apteeker teab neist natuke rohkem kui arst teab, et tegelikult on kompetentsed mõlemad jah selles vallas

N23: arst ja apteeker võrdselt sest need on nagu mõlemal need valdkonnad, mida peaks oskama soovitada

TK: Väljaõppe põhjal või on põhjusi veel?

N23, väljaõppe ja tegelikult reaalses elus ka, et kõige tavalisemalt minnakse küsima perearsti käest neid asju, et on mingi asi, kas peaks võtma rohkem mingeid vitamiine või kui arsti juurde ei jõuta, siis minnakse apteeki küsima tõesti.

M21: Mul on ka võrdselt...

TK: Põhjendusi?

M21: ma ei tea, peaksid ju mõlemad teadma...

TK: okei..., M23?

M23: No ma panin ennast esimeseks apteeker jäi teiseks. Et pigem valiks ise ja siis eeldaks, et apteeker teab mingit soovitada ja selgitada. Aga arstid tihti nagu... ma ei ütleks et perearstid väga pädevad oleksid.. mingite toidulisandite soovitamisel....

TK: selge, aga edasi tulevad juba ravimid, et kuidas on sellega?

N22a: arst esimene, apteeker teine. Et kuna arst diagnoosib seda haigust, siis ta võiks teada, mis sellel juhul oleks nagu parem ravim, kuigi apteeker noh peaks oskama ravimeid soovitada, aga noh kuna arst on see diagnoosija, siis....

N22b: Mina panin mõlemad esimeseks – nii arsti kui apteekri. Sest, et minu jaoks, mina nagu ei tea seda et hariduse vahet minu jaoks nende vahel väga ei ole, kompetentsed selle pärast...

TK: mmmm, liigume siis edasi, N23?

N23: Arst esimene, apteeker teine, et ma arvan, et apteek soovitabki lihtsamat ravimit, nagu käsimüügi ravimeid oskab ta kindlasti soovitada, aga kui on nagu mingi keerulisem haigus, neid asju ta esiteks ei saa neid anda, kui on ilma retseptita, ta ei saa neid väljagi anda ja küsib tükk aega, et sihukseid tähtsamaid haiguste ravimeid võiks soovitada, selle pärast ongi ... praegu kõik

M21: mmm, ka võrdselt.

TK: miks?

M21: ma ei tea, tegelikult ravimeid peaksid mõlemad tundma. ... No jah selles mõttes et arst nagu teab neid, kui ta välja kirjutab ja apteeker peab teadma mida ta müüb.

TK: Usaldad neid mõlemaid?

M21: Jah selles mõttes küll.

M23: Arst esimene ja apteeker teine! [krõbin varjab sõna] – jah nii ongi!

TK: liigume siis edasi, probleemi diagnoosimine?

N22a: arst esimene, apteeker teine.

TK: Aga apteekrit ikka natuke usaldaks?

N22a: Jah tundub küll, et kui tuled probleemiga, et ta ju ikka peaks teadma neid lihtsamaid asju, et kui on tõsisemad asjad, siis ma lähen arsti juurde, neid pole mõtet apteegist küsida.. lihtsalt.. usaldan jah.

N22b: Arst esimene apteeker teine. Et eee, ma arvan et see vahe on selles et...[satub segadusse] et mis see küsimus oligi?

TK: Kumba sa usaldaks?

N22b: apteekrit kui, et lähen tema juurde mingi probleemiga ja ta oskab seda probleemi piisavalt hinnata, et ta esimese lahendusena näiteks, need ei ole nüüd tähtsuse järjekorras lahendused, esimese võimalusena ta soovitab mulle mingit rohtu või et teise võimalusena ta ütleb et mu häda on nii tõsine, et ma peaksin pöörduma selle arsti poole. Et sellisel juhul ma usaldaks küll teda. Jah et kui ta ütleks mulle, et ah et võtke rohtu, et siis ma usaldaks teda. Aga mina isiklikult olen see inimene, kes läheb kõigepealt perearsti juurde.

N23: mmmm... Arst esimene, apteeker teine.

TK: ja valdkonnad-teemad?

N23: et noh kui mul on ikka tõsisem probleem siis ma lähen arsti juurde nii või naa. Aga ma ei tea mingid käsümüügist mingi külmetuse korral või midagi sellist, siis ma lähen pöördun apteekri poole

M21: Aaa, mul on ka sama lugu, et kui einoh mul on jalaluu murtud, siis ma lähen arsti juurde, aga... arst on esimene, apteeker teine, tähtsamate asjadega ei käi, aga mingite tühisemate asjadega lähen apteekri juurde...

M23: Minul on probleemi diagnoosimisel arst esimene, iseennast teiseks. Et siiski, kui sul on mingi nohu, või põrutad mingi käe või jala ära, siis sa ju ei lähe sellega apteekri juurde? Siin on apteeker kolmas.

TK: Mis teemadega sa võiksid minna üldse apteeki?

M23: Nooo... apteeki pöördun... eee... pigem apteekri juurde kui on vaja mingeid soovitusi, et kui mingi ravimtee näiteks, et arstid tihti siiski soovitavad tänapäeval, et taimeteesid juua, siis ma olen läinud nagu apteekri käest küsima...

TK: teedega sa pigem tahaksid...?

M23: ma pigem küsiksin selle üle apteekrilt.

TK: okei, tuligi mängu uus punkt: ravimeetod. Kes on ravimeetodi autoriteedina esimene ja kuhu jääb apteeker?

M23: Arst esimene ja tegelikult mul on apteeker pandud teiseks, aga nnn.. nh apteeker vist ikka teine.

TK: kahtlus oli?

M23: Kahtluses on, et arst peaks olema esimene, et siis on suur vahe ja siis tulevad nagu

ülejäänud...

TK: Liigume siis järgmise juurde

M21: Arst on esimene ja alternatiiv on teised ja ise ja apteeker kolmas. Arst on noh loogiliselt esimene, aga noh alternatiivi esindajad näiteks mingi nõelravi ja kiropraktika kõik see, et arst enam väga ei pea seda teadma, aga ma näiteks tean, et hästi paljud tuttavad on käinud mingit nõelravi tegemas, kui neil on mingi spordivigastus või sellised asjad ja saab, päris kiiresti saab hakkama sellega ja ma ei tea, apteekril äkki on ravi valikul nagu ta ei puutu selle rolliga nagu kokku ja siis mina, mina ise ja apteeker on siis mõlemad sellised nagu kõrvale jäänud. [tekib taustvestlus]

TK: Palun ühe kaupa, muidu ei ole võimalik kuulata.

N23: ei et ma lihtsalt tahtsin, et arstid ka vahel soovivad nõelravi, et see on ainus mis on ka tõestatud, et toimib.. mingite valude ja

TK: kiropraktikud paneks isegi paremale kohale kui arst ja apteeker?

M21: Mn...jaaa.

N23: Ravimeetodi valikul arst esimene jaa apteeker teine siis või midagi, Arst määrab ju ravi ja äkki siis nii...

N22b: Arst esimene, apteeker teine.

N22a: Arst esimene, apteeker teine

TK: Kõik samad?.[noogutavad].. Aga viimane punkt on usaldusest üldiselt. Kui te peaksite nüüd kokku võtma, mõtlema apteekrile kui nõustajale ja universaalsele loomale seal leti taga, siis kuidas teie usaldusega on, niimoodi vabas vormis prooviks, isiklikul tasandil...

N22a: usaldaks vist küll, sest ma ei näe põhjust mitte usaldada, kuigi nad on õppinud seda ja ma ei teagi milline ..., mul ei olegi negatiivseid kogemusi, positiivsed juhtunud kõik apteekrid

N22b: Usaldan küll üldiselt. Aga võibolla, võibolla minu jaoks alati küsimus on see, oma ema pealt näen seda, et minu ema on see inimene, kes läheb enne apteekri juurde, kui arvab, et tal ei ole väga tõsine häda ja siis nagu sealt ma näen seda, et apteeker müüb talle mingi kallid ravimid, mis tegelikult, ei noh tõenäoliselt reaalselt aitab ka, aga kui ta oleks läind näiteks arsti juurde siis ta oleks saanud selle asja tasuta ja vähema ajaga ja nagu professionaalselt

niimoodi, et sealt mul tekib see küsimus, et lõpuks abi saab aga võibolla peaks nagu rohkem soovutama, et mine pöördu arsti poole sellise, teise või kolmanda teemaga. Aga kuna mul endal nagu mingit konkreetset kogemust ei ole, siis mina usaldan küll.

TK: Et nagu suhtud natuke..... kriitiliselt?

N22b: Jah! Et nagu natuke kriitiliselt uuriks ennem natuke tausta arsti käest järgi või nii...

TK: N23?

N23: Et usaldaks küll, kui mul ravimiinfot vaja on või et kui soovitab mingit ravimit, siis usaldan küll.

M21: Ja mina ka väga usaldan.

TK: Aga, miks?

M21: Ma ei tea, pole nagu negatiivset kontakti olnud. Et nagu nende roll ongi paberilehe pealt et ravimeid soovitada, mida nad seal saavadki kätte keerata? [teised naeravad]

TK: Selle kohta kommentaare teistelt?

M23: Usaldaks. Ütleme nii et ta on seda ikka õppinud päris pikka aega, ja päris, päris raske ainekavaga nii et ma eeldan, et ta juba valdab antud teemat.

TK: Siit ma teen põikeküsimuse. Mind huvitab, teie jaoks apteeker tähendab enamasti valget kitlit ja enamasti naissoost ja pigem natuke vanem sihuke naisterahvas. Mis te arvate, mis haridus enamikul apteekreil on?

N23: viieaastane või?

N22a: No praegu on viieaastane, aga ma ei tea mis ta vanasti oli. Mõtsin, et kuvaand on selline vanem naine, et võibolla varem oli kuidagi teistmoodi, ma ei ole

M23: Teisalt võtta, et ma ei teagi kuidas see õppekava nüüd on, et kas mitte baka järel nad ei ole juba lubatud apteeki tööle

N23: Ot, neil on ju ühendatud õppekava praegu, et jah et viis aastat

M23: Aaa, siis on kindel ikka.

N22b: Mina jäin seda sama ikka mõtlema, et praegust õppekava süsteemi ma tean, et on kõva õppimine, aga kui ma tõesti see vanem naisterahvas, mina ei tea mida nad on õppinud. Või

milline oli nende õppekava või mis on nende haridustase. Ma eeldan, et nad valdavad teemat... (naerab). Aga tegelikult kui ma nüüd mõtlen, siis ma ei tea ju, ma ei oska midagi pakkuda ka.

M21: Ma tean ainult hästi üldiselt, mida nad õpivad, aga minu arust on nagu mõttes nagu hämmastav, et nad on viis aastat nagu õppinud, et kõrvalt vaadates paistab nagu töö hästi lihtne, annab ainult neid sealt ravimeid ja valges kitlis asjatavad ringi aga ma ei oska panna sellele, miks on vaja viis aastat seda õppida või mida nad teevad, et sellest, et nende töö tundub nagu suhteliselt labane minu jaoks, et kuigi tõenäoliselt on seal mingid hästi spetsiifilised teadmised taga.

TK: Kas teid šokeerib see kui ma ütlen, et apteegis ei ole mitte ainult proviisorid, vaid on ka farmatseudid, ja haridusvahe on tegelikult olemas, farmatseudid on baka lõpetanud ja 3 aastat ehk siis rakenduslik kõrg ja proviisorid on siis kas integreeritud magistrid või nüüd siis teadusmagister.

Kui te nüüd mõtlete sellele, kas teie jaoks üldse on vahe apteekril ja apteekril?

M21: Ei

N22b: Ei vaatakski

TK: Et üks apteeker kõik?

M21: Ei!

TK: Mille alusel sa siis eristad apteekrit apteekrist?

M21: Ei eristagi. Aga ma ei pööra neile tähelepanu, nagu nende haridusele

N22a: Ma ei ole ka varem selle peale mõelnud. Ma ei oska nagu vaadata või mõelda selle peale, pole vaja... Võibolla nüüd hakkab vaatama, mis seal sildi peal siis kirjas on

N23: Ei ma olen alati vaadanud, et seal alati proviisor kirjas olnud ja siis ma korraks olen isegi mingi müüja otsa sattunud, aga farmatseudi otsa ma ei olegi sattunud apteegis. Kui nüüd aus olla.

M23: Ma ise ei ole ka erinevust näinud, aga nüüd jah kui ei oska vastata, siis ma äkki küsin, et äkki tal mõni kauem õppinud kolleeg... [kõik naeravad]

TK: Et üks minu töö eesmärkidest ongi välja selgitada, sihukseid nõrgemaid kohti või lahkarvamusi, erinevusi päriselust – selle pärast me pöördume nüüd puuduste teema juurde,

kriitika juurde. Ma tahakski teada, et kas te olete kunagi pettunud? Lähete apteeki ja siis “no mida”? Isiklikust kogemusest.. et nagu täielik pettumus.

N22a: isiklikku kogemust ei ole, ma ei käi eriti apteegis, et ei ole pettunud

TK: välisinfot sihukest ka ei ole?

N22a: Midagi väga negatiivset küll ei ole

N22b: Minul ka isiklikust kogemusest ei ole, aga ema kogemusest on tõesti see üks on, et mina et, apteeker ei näinud täpselt, et mis tal häda on aga ema ei kuuland mind ja kuulas apteekrit ja läks apteekri juurde mitte arsti juurde. Ei täitsa noh, varbaseen oli tal päris, päris, noh päris kole ja mina oleks ta nagu saatnud arsti juurde, ja mina apteegist, ei oleks võibolla küsinud, aga samas ta ei näe inimese sisse, ta ei tea mis seal on. Et kui ta sellest abi saab ja terveks saab, siis tegelikult probleemi ju ei ole.

N23: [mõttesse vajunud] Mis küsimus oli?

TK: Pettumusi?

N23: aa, kui siis mõni kehva teeninduse pärast, et müüjaoskuste pärast, muidu nagu erialaliselt ei ole. [mõtleb, irvitab] Ja et kui apteeker mul umbes pooleldi nagu näo täis sõimab, siis see pole nii tore.

M21: Ega minul ka apteekritega ei ole, Mingid hinnad on vahel täitsa kõrged, mis on nagu...

N22b: Aa, ei mul tuleb tegelt see meelde, et ma olen sattunud selliste apteekrite otsa, kes nagu jagab selliseid mitteverbaalseid hinnanguid sinu ostudele...

TK: Miimikat mõtled?

N22b: jaa... Ei ole üldse meeldiv, et tegelt see ei ole üldse tema asi mida ma ostan või miks ma ostan, aga samas sa näed nagu ära midagi, et mis ta nagu...

TK: Kas see võib mõjutada sinu ostu?

N22b: Järgmine kord ma sealt ei osta.

M23: Ütleks vanainimeste kohta, et nad on määrinud vanainimestele pähe mingeid kalleid vitamiine mis tingimustes või tegelikult see inimene peaks hoopis arsti juurde minema, mitte selliseid x-kalleid vitamiine ostma, mis tõenäoliselt talle siiski mitte mingit tagajärgi ei anna.

TK: Kas võib karta, et apteeker võib takistada arstiabi jõudmist patsiendini?

M23: Sellistel juhtudel pigem küll. ... Üksikjuhtudena.

TK: Pettumustest rääkisime, aga enne rääkisime ka ajast ja küsimise probleemist, et mõne asja kohta nagu ei tahaks küsida ja teise asja kohta ei saa küsida, sest mingi saba on selja taga, mida te arvate, kuidas seda oleks võimalik parandada? [mõttepaus] Loovalt?

N22a: Noh võiks olla mingi eraldi kabinet, kus saad ainult apteekriga kahekesi...
Teoreetiliselt, aga ma arvan, et praktiliselt see ei ole võimalik.

TK: Aga kui ma ütlen sulle, et osades apteekides on nõustamisnurk eraldi, kuhu sabasid ei teki?

N22a: no siis see on väga hea, sest ma arvan, et see aitab.

N22b: Ma ei tea minu jaoks hetkel selle aja ja küsimise koha pealt eriti probleemi ei olnud, et ma ei oska ka mingit lahendust pakkuda.

TK: Sinu eelmine lahendus oli vahetada apteeki?

N22b: Jah, noh seda ma teen kõikide toodete puhul. Et kui ma pettun, siis ma seda rohkem ei tarbi, põhimõtteliselt, selles mõttes ei ole apteek erand, aga kui need ei ole mingi viimase aja juhtumid ka, et viimasel ajal ma olen Tartus näinud, et kõik on tip-top ja väga okei, väga rahul linna apteekidega, pole mingeid probleeme olnud.

N23: Võibolla tõesti sihuke nõustamiskoht või üldse privaatsem koht kui sa tahad nõu küsida, aga muidu ei taha

TK: Aga üldiselt ei segaks kui ei ole?

N23: Väga ei segaks

M23: Ma olen sattunud pigem suuremate apteekide peale ... et kus on need letid väga eraldatud ja need retseptiravimid ja käsimüügiravimid ja siis on eraldi veel mingid infoletid ja pigem nad on suhteliselt privaatseid nii et ei tohiks probleemi tekkida.

M21: Mina ka ei näe mingit probleemi hetkel.

TK: Ei sega sind miski, saad oma info kõik kätte?

M21: Jah, et apteegid on tõesti hästi suured, ja eraldatud [jäab pikem paus, kellelgi pole midagi lisada]

TK: Okei, teine kriitilisem punkt mis välja tuli ja mis minu jaoks erialaliselt on väga oluline,

sest diskreetsus - ka meie anname tegelikult ametivande ja me peame tegelikult seda järgima ja kui mõnigi teist avaldas arvamust, et tõenäoliselt levivad kuulujutud siis ma palun et kõik mõtleksid tagasi ja kui palju selliseid isiklikke kogemusi või näiteid saate tuua apteekritest, keda te arvate, et nad tõenäoliselt klatšivad? Või räägivad lihtsalt kodus oma tööst, ja siis mees räägib sõpradele jne jne. Kas tuleb ette selliseid apteekreid ja kui palju?

M21: Minul ei tule mitte ühtegi!

N22b: Kusjuures minul Apteekriaga isiklikku kogemust ei tulnud, küll aga on arstiga väikses kohas, aga siin jälle selline väikse koha asi, et keegi rääkis kellelegi, kes rääkis kellelegi, kes rääkis kellelegi, et arst edastas informatsiooni, mida ainult tema teadis, aga ma ei tea kas see päriselt õige on.

N22a: Aga millisest väiksest kohast võiks jutt olla?

N22b: Aga ma ei tea üldse millisest arstist jutt on, et minuni isiklikult jõudis see jutt, et arst oli levitanud, aga see oli ka väga mitme filtri käinud juba, et ju seal mingi alus oli selle kuulujutu tekkimisele, aga mis seal päriselt oli, seda ma ei tea.

M23: Mina pigem ei usu, et apteeker levitaks mingeid kuulujutte või niimoodi, tal ei ole selliseid teadmisi või selliseid huvitavaid fakte, mida ta levitama peaks ja mis nagu peaks kümme ringi tegema. Ma pigem ei usalda oma perearsti. Ega ühtegi perearsti pigem, aga erialaarste ... ma arvan, et need on rohkem nagu diskreetsemad siis.

N23: Nad ei mäleta lihtsalt patsiente

M23: Jah või siis nad lihtsalt ei mäleta patsienti...

TK: Okei, aga siin on küsimus apteekrist...

N23: Ma arvan, et võibolla probleem on sellepärast, et inimesed ei usalda, et nad ei tea seda, et apteekrid annavad selle, ametivande. Mul enda kogemusi nagu ei ole, aga jälle sihukseid väikses kohas, ma ei usu küll ka et just apteekrilt, võis, et inimeselt kes apteegis su selja taga seisis ja läheb räägib kuskile edasi...

TK: Et see eelmine järeldus oli pigem standardina väikse koha hea kuulujutufooni kohta?

Mitte konkreetse näitega?

N22b: Tegelt mul tuli konkreetne näide ka. Aga mitte apteekriaga – taas kord perearstiga seoses, et arst...

TK: Et nagu perearstid?

N22b: Mina näiteks seda ei tea, et apteeker annab vande, et see nagu tõstab seda usaldust või et noh. Aga perearstiga seoses on, mida perearstidega väga tihti ette tuleb on see, et (ise naerab), ühe pereliikme asjad räägitakse teistele pereliikmetele edasi. Et kui täisealine tütar on rase siis perearst soovib emale õnne (:D)

TK: Olgu, see läheb nagu juba teiste kapsaaeda.

N22b: Et seda on küll ühe sõbranna puhul küll sealt oli jah jama.

TK: Me oleme peaaegu tegelikult jõudnud lõppu: ma tahan teie käest veel küsida teemavaldkonna kohta, millest te arvate, et apteegis võiks parandada, millest te arvate et apteeker võiks rohkem teada või rohkem rääkida?

N22a: Mina leian, et kui need põhilised asjad, et neid külmetuse asju ja nad ikka teavad ka. Ma ei ütle et seda parandada, lihtsalt et nad võiks kindlasti teada. Või siis neid sagedamaid asju mis iganes liigesvalud ja...

N23: spordivigastused

N22a: et millega nagu tihedamini käiakse ka ja ma arvan et nad teavad ka, et kui mul on nagu probleem

TK: N22b?

N22b: Et mida võiks apteeker paremini vallata?

TK: Jah et mis teemavaldkonda oleks nagu vaja?

N22b: Ma nagu teemavaldkonda ei oska öelda, aga bürokraatia poole pealt mulle küll nagu meeldiks väga, kui retseptiravimite järjekorrad saaks nii et kui mina olen teine inimene järjekorras, siis ma ei pea ootama 15 min. (ohkab sügavalt) Et seda nagu retseptiravimitega tuleb väga palju ette, et sa oled järgmine inimene, aga esimese inimesega läheb tegelikult nii kaua aega, et tekib juba tunne, et läheks teise apteeki...

N23: Noh see retseptiravimitega ongi see asi, et kuna enamasti apteeker peab seletama selle ravimi kasutamist...

N22b: ...seal oli mingi, minu ees oli mingi pensionär, kellel oli väga-väga, väga mitu retsepti, ses mõttes, et selle probleemi oleks saanud lahenda sellega, et mõni teine oleks tulnud, teinud kõrvalt kassa lahti, et teise selle lahti, seal oli mitu kassat nende retseptiravimite jaoks

N23: et pensionärid näiteks tulevad ostavad tuhande krooni eest retseptiravimeid

N22b: just-just

N23: Ma olen ise ka niimoodi juhtunud, et seisad seal, aga...

TK: Aga?

N23: Aga ma e'i teagi, hoobist ei oska öelda niimoodi.. Võibolla seda oligi, et kui ükskord inimesele kirjutati mingi retseptiravim, et, et alati tegelikult ta.... ei küsita üle, kas patsient teab, et kuidas seda võtta või kas seda võtta, sest tegelikult minul on küll juhtunud mitu korda seda, et olen pärast arstile üle helistanud ja küsinud, kindlalt, et mitu korda päevas ma pidin seda võtma, sest apteeker jättis selle mulle, noh märkimata sinna kuskile peale...

M21: minul ei ole mitte midagi lisada

TK: Kõigega rahul?

M21: Paistab küll jah. Ei ma ei käi seal tihti ja kui siis huulepulka osta, või mis mul üldse vaja on

TK: teeninduse koha pealt?

M21: ka mitte seda

M23: ütleks retseptiravimite kohta, et niipalju kui ma neid ostnud olen, on nad alati küsinud, kas sa tead kuidas seda tarvitada ja siis sellega probleemi ei tohiks olla. Aga muidu ongi vist kõik nagu normaalne.

TK: Mis teemavaldkonda sina ootaks, enne oli külmetushaigused ja traumad...

M23: Mis jääb puudu oleks nagu rohkem just, et vigastused, võiks olla, et igasugused külmaspreid ja need asjad apteekides rohkem müügil, mida ma näind ei ole. Samuti esmaabipakid erinevad, et lahased, kaelasidemed, kõik need mis on mõeldud tegelikult, et võiks olla autojuhtidel autos...

TK: Ma näen et mari noogutab – oled sa pidanud kunagi esmaabipakki või esmaabivarustust ise otsima?

N22b: Ise ei olegi. Ma jäin praegu mõtlema sellele ja seda, et ma ei ole pidanud seda ostma, sest ma ei ole autoomanik, aga kui ma peaksin ostma siis ma ei teagi kust ma hakkaksin seda otsima

M23: Need on mingi Maximas...

N22b: Ja ma ei teagi, just ma ei teagi, kas apteek oleks esimene asi kuhu ma läheks seda otsima, et võibolla tõesti kuskilt supermarketist vaataks

TK: mida teised arvavad esmaabitarvete kohta?

Pari: Sihukest esmaabipakki, ma ei teagi kas on, kus ma olen näinud on ARKi esinduses või kuskil sellises kohas nagu Maxima... Et apteegis on need väiksemad, need sõiduautode omad, et sihused suuremad korralikud pakid, neid vist ei ole

TK: Kas see oli küsimus mulle? Et kuna me olemegi tegelikult praktiliselt lõpetanud, siis ma võin teile vastata. Et apteegid komplekteerivad esmaabipakke vastavalt vajadusele, saate öelda, kuhu ja millisteks puhkudeks vaja on ja tehakse...

M23: Tegelt võiks selle kohta olla mingi reklaam ka kuskil, et sellega tegeletakse, sest seda kuuleb esimest korda

N23: Mmm... jah...

TK: Kas on äkki veel midagi, mis on teid üllatanud apteegis? Nt ei olekski uskunud et see võiks olla apteegis, või et apteeker peaks sellest midagi jagama? Üllatusmomenti?

N22b: Ei tule [kõik raputavad päid...]

TK: Selge, tegelikult oli see minu jaoks improviseeritud küsimus juba, tegelikult oleme lõpetanud. Ma tänan teid ja...

LISA 5.2. Pensionealist fookusgrupp

[fookusgrupi ja enda tutvustus transkriptsioonist välja jäetud]

TK: Ma palun, et Te nüüd räägiksite ka mõne sõnaga endast: kui vanad Te olete, mis ametit elus olete pidanud või kelleks õppinud? Alustame äkki siis kohe siit vasakult:

N57: Tere, minu nimi on ***. Kunagi töötasin kangurina, et kas ma pean kirjeldama ka?

TK: Ei pikemalt pole väga vaja, et lihtsalt Teistel tekiks ka mingi üldpilt...

N57: aga jah, et siis ühistu ja kutse läks laiali ja, ja siis kadus töökoht ja sain võimaluse siia tööle [hoone, Poe tn 4 majapidajaks/koristajaks] Et siin olen siis töötanud viimased 15 aastat, koristan siin ja teen köögitööd. Kõik või?

TK: Kui vana Te olete?

N57: Aha, 57

N62: ***, 62. Terve elu olen optikuna töötanud, prille teinud.

TK: Liigume siis edasi.

M67: Mina olen ***. Kõik see aeg olen töötand, üks kolhoos oli, Miina Härma kolhoos üks joo ja ära lärma oli. Et saekaatris olin seal stantsi peal ka. Praegust 67. jookseb.

M71: Mina olen ***, olen töötand lukksepana ja viimasel ajal töötasin ehituses puusepana, välismaal, palkmajade monteerijana. Praegu olen pensionär, 71 aastat vana

M82: Mina olen ***, mina olen töötand 60a insenerina ja olen 82a vana.

TK: Olgu nii, väga hea. Hakkame siis oma ülesannetega peale. Esimene on sissejuhatuseks väga lihtne. Ma annan igähele lehe paberit ja ma palun et te visandaksite vaba käega, umbes nagu kriipsujuku stiilis, milline on Teie jaoks klassikaline apteeker. See ei ole siin kunsti tund, mingit hinnangut siia ei tule, see on ainult selleks, et te mõtleksite natukene apteekrile ja siia juurde, mis on Teie viimane või meeldejäävam külaskäik apteeki.

N57: aga ma nii harva külastan apteeki, mul ei tulegi midagi ette kohe!

TK: Aga siis mõelgegi, et äkki midagi värvikamat on olnud kunagi. Aega on.

N62: [joonistab] Nooh, et tõsise näoga peab vist olema, ega apteeker ei saa ju olla nii trillallaa-trallallaa

M82: Nii palju kui on inimesi, nii palju on ka erinevusi ja nägusi ja apteekritel ka erinevaid nägusid.

N62: Et kas mina pean tegema selle mis ma tahaksin et ta on, või et nagu mis ta enamasti

TK: Jah, et mis Teie arvates on

N62: Aaah.

TK: Lihtsalt, see ei ole üldse koolitunni vormis. Et soojenduseks, et mõte hakkaks nagu liikuma.

N57: Ma ei oskagi joonistada

M71: Aastakümneid juba pole vaja olnud...

M67: Mul nagu Lutsu kevadega

TK: Et võib-olla mõni iseäralik detail, mis nagu alati on apteekriga nagu seotud?

N62: Valge krae siis peab tegema.

M71: Peaks vaatama minema tegelt

TK: Seda ei saa praegu, mälu järgi

M71: Kas kirjutada ei saa?

TK: No pange siis mõne märksõnaga, aga hästi lühidalt

N62: Joonistada oli ja siis oli midagi kirjutada?

TK: Ei kirjutada ei olegi vaja, et mõtle lihtsalt viimasele korrale, kui sa käisid apteegis, et siis ma pärast küsin kõigilt kommentaari ja lugu, et midagi värvikamat on äkki meeles

N57: Midagi värvikamat, ma pole eriti käinudki viimasel ajal apteegiski...

N62]: Et kas see peaks siis olema suhtluse tasemel? Apteekriga see side või mingi probleem või mis mind häiris või apteegi elust või või millest või?

TK: Apteegist, see ongi Teie enda valikul lihtsalt midagi, mis on kohe eredalt meeles, et

kui apteegile mõtlete siis tulebki kohe esimesena see meelde.

N62: Selge, siis ma tean.

[kõik joonistavad]

N57: Mis ma pean midagi ostma või kuidas või?

TK: Ei lihtsalt visand, et see ei pea olema üldse mingi kunstiteos, et võib-olla mõni detail, mis endale alati meelde tuleb apteekriga seoses

N57: aa-ah... joonistan nii... [naerab]

M67: Aga ma võin ära rääkida – ma olen siin apteegis (TÜ Poe tn apteek) palju käinud ja rohtusid võtnud. Kunagi nõukogude aeg ei olnud südamerohтусid saada, siis ma käisin siit neid toomas. Mul töötas ja töötab praegu ka siin üks tuttav vahepeal. Kohalik arst kirjutas välja need rohud ja ravimid ja südame rohud ei olnud saada kusagilt ja tütar, tütar mul töötas kunagi kassas siin ja oli nagu apteegis ära juba, aga omale oli küll õudselt vaja osta

N62: Peab rääkima või? Võib ka rääkida või?

TK: Me võime vist alustada küll, et kui teised kes veel kirjutavad, et kirja pandut mul ongi pärast võib-olla parem kuulata hoopis, et võtame siis järjest, et igas ringis kõik saaksid sõna. Palun.

N62: mis mul kõige eredamalt meelde tuleb, see oli paar päeva tagasi, tahtsin osta viirpuu ekstrakti, no ütleme aasta tagasi või nii ta maksis 14 kr ja nüüd oli üle 30. No see oli väga ere mälestus!! Et see on ikka hindade tõus ja muutumine, vot see on väga... Ei meeldi! Ja nihuksed lihtsad asjad! Mis peaks ikka olema nii, nii kohe kättesaadavad ja nii odavad ja kuidas nii ikka hind üle kahe korra tõuseb, see on arusaamatu ja põhjend'.. maaa ei leia sellele mingit selgitust! Ja just sihuksed asjad mis on ütleme no igapäevased asjad. Ma retseptiravimeid ja neid ei oska hinnata, aga ju nende tehnoloogia ja kõik tõuseb ja see... Aga niisugused lihtsad asjad, nendel on ikka meeletu!! No laste seep – 10 kr!! No kas ta ikka on 10kr?!

N57: Poes, poes on 5. Mina sain Selveris viiega!

N62: Jah! Paljud asjad on niisugused lihtsad asjad, rohutilgad ja niisugused/...

N57: .../jah on küll/...

N62: on ikka liiga kallid!!! See on täiesti inimesele vajalik asi, niisuksed igapäevaseks või ma ei oska ennast nii täpselt väljendada siin aga nii kallis ja nii äkki tõusevad... See on ikka täielik absurd!

N57: Jah!

N62: Ja üle kolmekümne! MA lähen siis huvi pärast uurima, et mis nad neil siis maksavad, lähen Maximasse neil seal 38 – tule taevas appi. Üks lihtne asi, mida müüdi siin alles aasta või poolteist tagasi tõesti 14 kr, nüüd 38! Kuidas, kuidas tekib hind?! Kuidas tekkib hind ja niisugune hind, aasta pooleteisega?!

N57: Jah...

N62: Jah, tootmine peaks ju täiustuma ja kõik asjad Aga mis tõstab hinda?!

TK: See on hea küsimus/...

N62: .../See on täiesti absurd kohe!

N57: Ma olen vaatand vahepeal linna peal on mõned maru äkki tõusnud

N62: Tõusevad jah!!

N57: .../Mina viimati Visnevski salvi/...

N62: .../Mina otsin küll kõiksugu soodustusi ja kõik aga/...

N57: .../Egiptuse salvi see on/...

N62: .../muudkui tõusevad, mina ei saa aru/...

TK: .../Sellest/...

N57: .../maksis 58kr aga nüüd on vahepeal juba peaaegu 80kr – kui, kuidas nii suured hinna tõusud järsku

N62: Või no sellega, see lasi tagasi alla, oli see mmm – Litosin – selle võtmist alustasin 140, mis ta nüüd on 300 vist või? Paari aastaga!

TK: Vot hindasid me pikemalt vaadata ei saa, aga pildid mind huvitavad küll. Et äkki näitate ka teistele, mis Teil seal on, et tõstate äkki üles, mõni konkreetne asi, mis Teil seal omale on iseloomulik, kommenteerite ka teistele võib-olla lühidalt?

N62: Ei ma ikka leian, et apteegi riietus on. Astun sisse.. Kui ta ikka nii kena on valges,

ütlemele ilus krae seal ja puhas ja korralik seal ja.. Ma ei ole kunstiinimene, ma ei oska joonistada väga, aga aga see asi on, on ikka esimene asi ja soeng ja ma leian ikkagi... Et kunagist oli ikka kuskilt kuulda, et ta ei tohi lakkida küüni ja värvida ennast. See on küll absurd! Ma ei taha näha halli haiget inimest leti taga! Ma tahan rõõmsat! Ja noh mmmm meigitud ja rõõmsat, nii nagu üks naine peaks!

TK: Sihuke esinduslik välimus?

N62: Esinduslik välimus, ta mõjub mulle siis usaldusväärselt, ma tean et ta on intelligentne, mitte sorakas tead mingit nii ja naa – no keda ma siis usaldan seal?!

TK: aga liigume siis edasi

N62: ma nüüd jah väga pikalt

TK: ei väga hea, oligi hea, sai jutu jooksuma ja detailid just loevad, aga palun:

M67: No mina nagu ise rohtudega väga tuttav ei .. Aga teistel küll on...

TK: Aga mis on eredam mälestus viimane?

N62: Apteegist ja apteegi töötajatest või niisugustest asjadest siis...

M67: No mai.. Alati olen läbi saanud kuidagi.. ei ole nagu probleeme olnud... Aga ei, hinnad jah, hinnad tõusevad vot kui räägitakse, et arvutid kui tulid välja, siis oli üks arvuti asendab 40 inimest/...

N62: .../Vot jah, siis peaks hinnad alla minema et/...

M67: Vot on ja mina olen vaatand.. vanasti, meil oli seal see vallamaja, seal on kuus raamatupidajat – visake minema need arvutid, et milleks te kasutate neid arvuteid.

TK: Arvuteid kasutatakse küll igasuguseks tööks jah, aga kuidas on lood apteegiga veel?

M67: Nooh apteegiga, apteekides on ka arvutid nüüd ju ja need digiretseptid kõik ja ükskord kui elekter ära läheb, vot mis siis saab kõik? Ei olegi!

N62: Ei saagi

N57: Ja-jah, ei jõua kohale ka praegu

M67: no seda ennegi ütli, et nüüd, nüüd te panete kõik arvuti, aga kui tuleb, see on, kui

magnetiga saab kõik on ära kustutada, magnetiväli tekitab ja siis on kõik kadund

N62: .../Jah, sõda tuleb siis on kõik läinud!/...

M67: Jah, kõik!!! null!

N62: .../Vett ei tuled ei mitte midagi/

M67: See on jah neis arvutites kinni, et kõige paremad on ikka need paber kandjad, kui ennetada midagi, siis ei ole midagi vaja ennetadagi

N57: Kõik see on üks närvi rikkumine!

M71: Töötaksid nii mõlemad kui paber kandja ja kui arvuti tead, et mõlema pealt peaks saama.

N62: Seda jah et, aga mingit ikka väga tähtsad asjad vist salvestatakse paber kandjatele ka, et ütleme riiklikult tähtsad asjad?

N57: jah

N62: et päris, päris ei ole...

M82: Mina olen kuulnud seda, et kui enne retsepti pealt said need firmad 20 kr siis nüüd üle interneti saavad veel 20 kr juurde retsepti pealt, et ühesõnaga 40 kr et kellele kasu on, see on kohe näha.

N62: Jah no muidugi Seal see siis/...

N57: .../ja raha muudkui/.../ammu see siis raisatud kui tagasi saanud

M82: ja mitmekordselt!

M67: Need on kõik nii!

M82: ja tänu sellele kõik asjad lähvad järjest kallimaks ja ...

M71: .../See olekski jah see hindade kallinemine, et täna ostad ühe hinnaga ja homme lähed on juba järgmisel on juba tohutu tead võrra kallimad. Võta tead need kõige lihtsamadki rohud tead seal ja...

N57: Täitsa tavaline ma ütlen!

N62: Iga päev on seda kuulda! See on nii vajalik asi/...

M71: .../Kevadel oli *** 30-40kr ja nüüd on juba 60-70kr Ja kui pensionär vaatab kuidas sa seal neid jõuad osta tead neid – tead kõige lihtsamaid neid..

N57: Ja mille pärast mina apteeki vähe külastan tead/...

M71: tead kasvõi liigeste eee neid, mis neid tarvitatakse, eee lihtsalt ei jõua neid sealt...

N57: Mille pärast mina apteeki vähe külastan, ma ei oska rõhku panna. Aga minu sissetulek ei luba niisuguseid rohte osta, minimaalselt. Ja selle pärast ma ei oska niimoodi hinnanguid öelda apteegist, selle pärast, et mina külastan nii vähe apteeki. Väga vähe, põhiliselt/...

M71: .../Põhiliselt ongi nii oligi et apteeki külastad ainult sellisel ajal, kui juba viimane häda käes on, et lähed võtad sealt paari päevaga tead palavikud alandavad need sealt alla ja ongi kõik/...

N62.../vot seda ma tahangi ütled, et need asjad/...

N57: .../Sellepärast/...

M71: .../Ja lihtsalt apteegil, apteegil peaks olema nii

N62: .../et kellele on need terviseprobleemid, need peaks olema odavamad ja kättesaadavamad.. vitamiinid ja kõik, neid võetakse selleks, et ma ei jääks haigeks/...

M71: .../lihtsalt /...

N62: .../või et mul ei tekiks nohu või köha, aga mis need lihtsad asjad maksavad, see on absurd täiesti

M71: Apteeker peaks nii olema viisakam ja siis ta oskaks oma eriala selgitada ja pakkuda millist, mis mis rohu toime ja kuidas ta toimib ja seda ka kindlasti jah...

TK: Aga *, sul jäi enne pilt kommenteerimata?**

M67: No mis seal ikka, kriipsujuku

TK: Aga mis seal on iseloomulikku nagu apteekrile?

M67: Mis tal muud on kui üks suur lai naerunägu

N62: Lahke peab ka jah olema, naeratama ilusti jah

M71: lahke jah...

M67: No aga millest hinnad tulevad, vaadake televisiooni, mis on noh, kes oskab öelda..

TK: Palun vabandust – ma ei taha teid üldse segada, aga hinna teema jääb natuke laiaks sest me ei saa siin kahjuks hindu muuta ja/...

M67: .../no aga millest hinnad tulevad ja.. jjaaa no üks sekund reklaami, palju maksab/...

TK: .../Päris palju, aga me peame püsima teemas! Palun vabandust!

N62: No jah, et sina uurid ju teist asja

TK: Jah, et teie aeg on ka piiratud ja ma ei tahaks et meil läheks lõunani.

N57: Ma küll ei saa nii kaua!

N62: Jah, küsige siis, küsige siis kohe konkreetsemalt...

TK: Nii aga liigumegi siis kohe edasi, kas Teil on mingit iseloomulikku kommentaari?

M71: No apteeker peaks siis olema viisakas ja oskama kommenteerida nende rohtude toimet ja seda tead, selgitada ostjale siis kah selle vajadust, mitte seda et ostsid ära, palun astu välja. See oleks nüüd põhiline: head suhtlust head viisakust! Jaaa – ikka korralik väljanägemine, siis on kohe tead eee..../

N62: .../hoopis teine tunne

M71: Jah

N62: Puhas valge kittel või ükskõik ikka valge ja/...

M71: .../Eh ei ole näinud et nüüd kitlid viimasel ajal oleks/...

N62: .../Valge ikka peaks jääma meditsiini juurde, see värv on kuidagi, olgu ta siis arst või midagi, et midagi valget peaks seal olema juures, et kas ta üleni valges, seda ma mitte ei ütle aga midagi valget võiks meditsiini ikkagi jääda, nagu ta on alati olnud...

M71: Jah.

TK: Liigume siis edasi, ** palun.

M82: Mida ma oskan ütelda, võib-olla hakkaks natuke kaugemalt peale. See apteegi nimi on kuidagi ära lörtsitud vanasti minu kasvamise ajal oli apteeker oli ikka väga, väga tuntud inimene, ja ikka hinnatud inimene/...

N62: .../nagu arst/...

M82: ja tänapäeval tikub niiviisi olema, eriti noorem kontingent, nad ei hooli sust rohkem eee sa küsid nende käest ühte ja ütleb, kas on või ei ole ja ongi kõik. Ainukene kus ma kogu aja käisin, aga kahjuks ta ka nüüd läks see apteek hingusele, see oli kastani tänava apteek. Seal oli üks, noh ütleme juba keskealine daam juba aga ta oli ikkagi väga erudeeritud ja ta oli ikka teadmistega ikka ja nii laialdaste teadmistega et kui ma tahtsin osta mustikatablette mis maksid 500kr. Siis küsis, aga milleks te neid ostate, aga meil on palju ligemalt saada ja sama toimeainega ja palju ligemalt ja maksid ainult 34kr. Nii et apteeker peaks olema sarnane, kes oskab suunata, milliseid ravimeid on tarvis ja milliseid ei ole tarvis ja millised on nendele jõukatele niisama/...

N62: .../enesetunde heaks/...

M82: .../jah, nii et selliseid inimesi oleks apteeki vaja, et ta oleks südamega

N62: oleks apteeker aga mitte kaupmees!

M82: .../Jah täpselt, et ta ei oleks mitte kaupmees: osta, osta mida rohkem ostad, seda uhkem on/...

N62: .../Jah, et ta peab ära tajuma, ta ei pea minusugusele hakkama pakkuma mingit 400-500-seid, ta vaatab, minu hinnaklass on hoopis allpool, no milleks mulle neid siis. Et noh ma ei teagi ju seda nomenklatuuri nüüd/...

N57: .../Vot minule jääb meelde et väga läheb see äri peale, väga surutakse inimesele ikka väga palju rohte peale. Nagu arstid ja kõik ja... Kas on neid ühte tüüpi neid toimeainetega rohte nii palju vaja nagu siin on, et ma vaatan inimesed ostavad siin ikka noh tohutu kilekotitäite viisi, et me ei kujuta ette, sellele ei ole mingit mõtet, nii apteegil ... Enam siin ei ole apteek vaid siin on äriks läinud.

N62: No vot see nüüd apteegist ei olene, see tekkis siis kui apteegi omanikeks said ärimehed. Kõigil peaks olema... farmaatsia või kuidas see .. proviisori... jah noh see haridus just peab vastav olema. Aga apteeki omavad kõik need, kes on ärimehed, kes ei ole iial mingisugust, mingisugust haridust farmaatsiaalast või sellist olemaski... ja siis ta ongi läinud selleks/...

M82: .../eriala siis, erialase hariduse puudus, puudulikkus õigemini/...

N62: .../Just, omal ajal kui läks apteekides erastamiseks siis nii madala palgaga ükski juhataja või kollektiiv ei jõudnud ära osta neid, ostsid ära ärimehed...

N57: jah

N62: Kes oli, ütleme kaubanduslik või kaevur või pankur või midagi, et nende jaoks olid rahad olulised, aga noh....

M82: Karjeristid.

N57: Jah mina ei oska praegust hinnata neid, mina käin nii minimaalselt apteegis, et hoian lihtsalt kõrvale, minul palgaklass ei luba käia apteegis jah-ja...

TK: Aga palun pilt oli ka

N57: Jah minul on, minul on pilt tehtud ka.

TK: Näita teistele ka

N57: Jah, siin see uhmer ja see nui, uhmrinui/...

N62: .../Sa tahad et apteek jääkski apteegiks, kus tehakse rohtu, mitte nagu mingi ma ei tea mis...Nagu ikka veel Poe tn apteegis on – tehakse ikka veel nohurohtu, tehakse Zn-salvi, tehakse seda teist, mida veel tohtrid kirjutavad. Ainus apteek Tartu linnas mis teeb.

M71: Ninasalv, vot see oli omal ajal kõige parem see...

N62 .../On! Jah ja ärgu tulgu rääkima seda, et ei tohi panna, et mingid karvakesed kleepuvad! Professor Siirde ütles alati, et nohurohi tuleb panna nii kaugele, et tuleb sein vastu, mitte siia ette auku.

M82: Väga õige!

N57: Ei mina arvan, et segatakse rohte ja nähakse meeletu vaev selle rohu segamisega ja...

N62: .../Aga nad ei pea ju enam/...

N57: Jah ja nad näevad tõesti vaeva sellega ja.. Salvid on väga rasked just teha ilusti...

M67: Ennem tehti kõik ju, tohutu palju – aga praegu midagi praktselt enam..

TK: Korjan teie lehed kokku, et liigume siis edasi järgmise ülesande juurde. Et selle saate teha grupis koos, teeme nii et härrased ja praod võtavad eraldi. Annan kummalegi ühe töölehe – siin on mõned küsimused, mis aitavad teil veel mõelda. Te ei pea siia pikalt kirjutama, kui tahate enda jaoks, siis mõne märksõnaga. Arutage omaette läbi, vaadake neid küsimusi ja siis ma küsin, teeme jälle kommentaaride ringi.

Kui arvamused natuke erinevad see ongi hästi – siis igaüks saab veel täpsustada.

M82: Arvamused peavadki erinevad olema, inimesed on ka erinevad.

TK: Jah aga ma tahaks just et te koos, omavahel ka arutaksite. Lugemiseks ma võin anda veel lisalehed, aga kui te teete märkmeid siis palun ühiselt. Enam vähem samu küsimusi hakkame kohe koos läbi arutama, saate ette natuke mõtlemisaega.

M67: Aga mis me ennist – et Nõukogude aja ravimid on meil siin kõigile tuttavad. Et mis me räägime, Nõukogude ravimid ei kõlba, et et .../

N57: .../Oi need olid kõige paremad!

M67: Et mis ta näitab, statistikat tuua välja, palju siin seal tead neid, seda ka ei ole vaja nüüd...

N62: Miks neid praeguseid rohte nii tihti maha võetakse nüüd? Mis on juba müüki jõudnud ja müügist olnud aasta paar ja siis leitakse ja võetakse maha! Ja neid ei ole mitte üks vaid neid on ikka päris palju olnud. Ja paljud tohtrid tunnustavad praegusenigi veel vene ravimeid. Aga keegi ei julge välja tulla ja näidata, et ta venemeelne on...

TK: Võib-olla tõesti on üheks põhjuseks

N57: Poliitilised põhjused!

N62: See, et see silmasalv 1%-ne – kas veel paremat rohtu sai olla? Aga ma pean seda ka otsima nüüd Venemaalt! Küll see käis loomadele, koerale ja inimesele iseendale – tetratsükliinsalv – ei ole! Ja näiteks see mis vabamüügis praegu on – ma kasutasin seda – mu silmad läksid palju halvemaks veel. Hää küll põletik sai välja ravitud aga ärritus jäi ikka alles. Siis ma leidsin ühe, kolm aastat vana salvi ja riskisin siis teda veel silma panna, mul läks ta palju paremaks. Niisuksed lihtsad asjad – lätlased müüvad!

N57: Eestlased jah...

N62: Vot see suur vihkamine ei too elus mitte midagi head.

M82: .../Ega see ei olegi nii/...

N62: Vihkamine ei too midagi head!

M82: See et apteegil ei ole oma mõtet, et see on üks äriettevõte

N62: Mhmmm, vot aga Raviamet ei luba tuua!

M82: Ei no jah, et ta on nagu niiviisi, et ta peab olema, aga.. Aga! Ta ei täida oma funktsiooni praegu!

TK: Funktsioonid! Väga hea siit lähemegi nüüd töölehele. Näete siin kõige esimene küsimus: Mis on apteekri kõige olulisemaks tööülesanded? Et kui te pikalt mõelda ei taha siis võimegi hakata jooksvalt minema.

N62: Jah, et seda kirjutamist peab hakkama veel pärast seletama, et kui sa küsid, siis me püüamegi kohe vastata.

TK: Olgu aga ringis siis. Et iga küsimusega on nii et ma tahan, et igauks saaks vastata. Kui te ise initsiatiivi üles ei näita siis ma küsin teilt veel vooru lõpus nimeliselt juurde. Jõudsime siis tööülesannete juurde, äkki alustamegi siis siit – N62 sa olid valmis?

N62: Jah, et apteekri tööülesanded – noh, loomulikult ta esimene asi on mind teenindada! Nooh, siis tal peab olema ju korras oma töö, kuidas on jaotatud, ikka riulid ja kõik nihused asjad ja kuidas on jaotatud, korras... Kaup peab olema tellitud, märgistatakse ju need ja.. ja need on nende sisemised asjad eks ju, aga ma pean vastama, mis minule silma jääb või paistab või?

TK: Jah, et millega ta Teie arvates päevad läbi teeb?

N62: Noh no loomulikult ta peab teenindama inimesi.

M82: Raha loeb :D [kõik naeravad]

N62: Õhtul loeb raha jah, päeva lõpp on

N57: Jah päeva lõpus loeb raha ja arvutab ja nii...

N62: No selge on see, et ta peab ikkagi ostjatega, kaupa..

M71: .../Müümisega!/. ... (naerab)

N62 .../kauba müümisega jah ja võtab kaupa vastu, paigaldab hindab kõik niisuksed asjad on ju ja ja...

N57: Hinna kujundab juhataja.

TK: Ma palun ühe kaupa, ainult selle pärast, et muidu diktofonilt on väga raske aru saada.

N62: Olgu. Noh kõige tähtsam on ju ikkagi see minuga suhtlemine, et minu kui ostjaga

suhtlemine. See on nüüd ka ju põhiasjad katab ära ju. Ilmselt on neil ka siis mingi tööjaotus või, et kes mida – võtab kauba vastu, hindab, paneb ette välja. Üldise sanitaarolukorra eest peab ju ka vastutama. See on ka kindlasti siis jagatud niimoodi. Et ega nagu eriti ei mõtlegi niimoodi – asi peab kõik korras olema kui ma uksest sisse astun...

TK: Aga M67, millega sinu arust apteeker tegeleb päevad läbi?

M67: Päevad läbi või?

M71: Teenindab kliente noh. Et siin saidki nüüd enam vähem kõik öeldud enne, et kaubad paigaldus ja kõik need..

M67: Täiendab end ka ikka vahepeal ja...

N62: Täienduskoolitused on jah seal ma tean, käiakse kohe ...palju

M67: Mis see aastas pidi tulema juurde 2000 ravimit keskmiselt või 20 000 ma ei tea ka nüüd kumb oli, võib vast 20 000 ka olla...

TK: Maailmas 20 000, Eestis ikka vähem

M67: Jah, et kui palju Eesti neist vastu jõuab võtta seda ei tea nüüd, aga ikkagi

M71: Ikka jah, et teenindab kliente ja vaatab siis, et kõik ravimid ja kõik oleks vastavalt kohtade peal, et jätkuks kõiki inimestele, kes tulevad, ostjatele. Ja et muretseks selle eest, et vastavalt oleks ka neid, mis müügil palju ja korraldatud nii et nähtaval/...

N62: .../Jah, et hästi nähtaval oleks!

M71: Ja üleüldse, et lettides oleks puhtus ja kord/...

N62: .../Süsteem, kui niimoodi võib öelda.

M71: Jah.

N62: Sihuke heakord

M71: Jah.

M67: Vot need on nüüd käsimüügist aga ma mõtlen, et retseptiga/...

N57: .../Retseptiravimeid ei tohi näidata!

N62: Retseptiravimid ei tohi nähtaval olla jah.

M71: Et nojah, ma üldse ravimeid nii vähe olen retseptiga üldiselt võtnud, et ma ei ole nendega, no väga harva kokku puutunud. Et jah.

TK: Aga M82?

M82: Ei oska nagu teiste eest kosta.

TK: Aga Teile?

M82: Noh, eks apteekril on väga palju ülesandeid ja põhiline ülesanne on ikkagi minu arvates ennast täiendada nii, et sa oskad abivajajat kõige paremini, noh teenindada. Ja tema hädadest osa võtta ja vastavalt siis nendele pakkuda leevendust...

TK: mmmhhmmmm (paus) N57 palun?

N57: Jah neil peab olema mõni niisugune nagu seal Poe tänaval on Urve – kes peab seal vahel andma esmaabi, kui, kellel on seal näpp katki või mingi viga või peab andma esmaabi siin või/...

N62: .../Mõni hädaline uksest sisse tuleb siis/...

N57: .../Jah kui mõnel on halb või kui vererõhku vaja mõõtma või niisugusi kah peab tegema jah...

TK: Tuleb veel juurde? (paus) Siis siit edasi liiguks teemade juurde. Et need olid meil praegu tegevused aga nüüd tulevad pädevusvaldkonnad. Milles te ootate, et apteeker oskab teile vastata, on kohe kodus? Alustame siis nt M71 palun? (paus) Et mille kohta Teie üldse küsiksite apteekrilt?

M71: Noh, esiteks kui ma lähen apteeki, kui on näiteks kurk valus ma jooks midagi või kui mul on kõrvavalu või midagi ja ma ei tea mida võtta, et siis ta oskaks mulle selgitada ja pakkuda, millist ma ees oleks soovitatav võtta...

N62: .../abi annaks/...

M71: Jah, et aitaks nagu või nii.

TK: Mhmm aga millised need teemad konkreetselt on, mille ulatuses te pöörduks apteekri poole.

M71: Noh ma näiteks läheks et mul on kurk valus tead jah ja sooviksin midagi selle vastu – kas mul on siin ülevalpool vai on kusagil seal rindkeres rögiseb või ragiseb seal midagi, et

mis ta soovitaks mulle tead sealt nagu milliseid ravimeid võtta – et kui ma ise nagu ei olegi nii teadlik, et kindlasti ta oskaks nagu sealt selgitada ja soovitada mida võtta.

TK: Kas võib öelda külmetus selle kohta?

M71: Jah.

TK: Aga veel mõni? (paus) Võite ka teised ju täiendada siinkohal

N62: Eks noh ikkagi esmaabi on käsi-... mingi lööve või peanahal või midagi, millega ma ei pea veel kohe perearsti juurde minema. Kõik see mis on enne seda...

M71: Kõik sihukused väiksed valud, et liigesed ja valutab jah ja ütleks et mul tead siin ragiseb mingi tead/...

N62: .../Jah valud ja.../

M71: .../määre mida peale panna või siis siduda või soojendust kuidas teha või midagi väikest tead ei torma ju kohe perearsti juure igal juhul ju... seda ei ole ju vajalik.

N57: Jah, et konnasilmale näiteks või (kõik muigavad heatahtlikult)

N62: Jah ükskõik

N57: Nojah need, neid on igasuguse kuju, igasuguse variandiga neid, noh mina ei oska valida neid, et...

M71: ei noh need, kes väga harva apteegis käivad. Tema tuleb, ta ei teagi võib-olla, mis need, ei ole lugenud ka/...

N62: .../Jah ei teagi vahel mis seal kõik olemas on üldse/...

M71: .../jah, ei ole tarvitanud ka. Jah, ma ise käin ka niivõrd harva, et ma lihtsalt ei tea, et mida sealt nüüd võtta uut, mis rohi on, et mis paremini aitaks kurguvalu juures või külmetuse puhuks või...

TK: Et just soovitada, mis parem, mis halvem?

M71: jah-jah

TK: Aga mis Teie arvate M82?

M82: Eks ma seda sama arvan. Ma arvan, et apteeker oskaks suunata ja oskaks eee, ütelda, mihukest asja lihtsamate haiguste puhul on tarvis ja mitte nii et sa ostad mingisuguse oma

nägemuse järgi ja pärast see, ei ole temaga midagi peale hakata, üldiselt kõige lihtsamad asjad, mida inimesele vaja on...

TK: Mõne näite toote äkki ka?

M82: Nooh, mõne näitena võiks tuua ikkagi, kui on hingamisteedega pistmist, siis sinna võiks ta ravi määrata, ilma, et poleks vaja arsti juurde minna, samuti igasuguste lihtsamate valude puhul, kui juba spetsiifilisemaks läheb seal on vaja juba arsti, ei ole enam mõtet apteeki kõigepealt tülitada, et siis on vaja ikka saada juba kindlamat ja pikemat ravi. Ühesõnaga need, mis aitavad esialgu ära hoida igasugused hädad ka, köhad ja nohud.

TK: Aga M67 äkki Teil tuli veel midagi meelde?

M67: Ah jah, mis krt minul. Aga lihtsamad jah mis apteekril, ma nagu ei tea mis tal seal – no praegu palju on need looduslikud ravimid kaustusel. Nendega võiks veel tulla tuttav...

TK: mhhmm. Et praegu me rääkisime pigem käsümüügist. Aga retseptuur kuulub ju ka apteeki – millist pädevust te ootaksite retseptiravimite osas?

N62: Noo, selle kirjutab arst välja ja selle peab ikka arst ka esmase informatsiooni kõik andma. Kuigi ma olen tähele pannud, et selle töö teevad kõik ära apteekrid. Nooh nad on küll saanud täiendused ja endal kõik ise kinni maksnud ja kõik ja .. aga jah! Muidugi see on hea kui ta räägib juurde ja ma vaatasin, ükskord keegi ostis: konkreetselt oli niisukene lugu, et naine kurdab, et ma olen kõik arstid läbi käinud ja teate ma kogu aeg kohtan ja köhatan ja kops ja kõik on korras ja ta oli tõesti juba paanikas, aga siis küsib proviisor, aga et mis rohtusid te kasutate? Aaa, seda südamerohu, aga teate see südamerohi tekitab.. mingi ma ei tea midagi oli.. ärritust, noh, et selle tagajärjel on see. Ja ta oli selle kohta tead mingid koolitused saanud, tead ravimite kohta, mis nende toimed on ja vastutoimed ja kõik. Et muidugi on hea kui arst aga eks proviisor vist ikka tunnebki neid rohtusid paremini kui arst vahel isegi.

N57: Vot seal peabki kõrvaltoimed enne läbi lugema ja kui hakkavad tekkima niisuksed kõrvaltoimed, siis peab perearstile rääkima/...

N62: .../Ja muidugi, mõned inimesed saavad ka sealt ikka abi/...

N57: .../Minul oli kah, et nagu minu ema vendki, et et kõrvaltoimed ma võin köhida edasi tead, aga see on kõrvaltoime tead jah ja ravimil see/...

N62: .../ta ei pea ju kõigil olema, aga jah kunagi jah oli – inimene ostis selle rohu ära, mida

ta oli juba kaua kaua kasutanud ja siis proviisor ütleb, et aga muuseas meil oli paar päeva tagasi koolitus, et selle rohu kohta on veel seda ja seda teada – et mulle jäi kohe kõrvu niimoodi

TK: Kas kohe meeldiks kui ütleks niisuguseid asju juurde?

N62: Jah, et jah mida ma nagu peaksin teadma

N57: Kõrvaltoimed peab inimesele nagu välja selgitama, mis seal on kõrvaltoimed, et inimene nagu teab

N62: Võib jah olla, et seal on palju tihti nagu ei jõua, aga jah et olulisemat

M71: Muidu tead seal retseptiravimile tead kirjutatakse välja seal ja võib-olla see oli juba kolm neli päeva tagasi kui ravimi kätte saad – ikka selgitusi jagaks

TK: Meeldetuletuseks?

M71: Jah-jah! Seda kindlasti!

TK: mhmmm...

M82: Ega siia juure lisada suurt enam ei olegi. Sest eee arst tikub kirjutama ka vahel oma paksu hefti järgi, jumal teab mis seal kõik sees on.

N62: Mhmmmm!

M82: ma võin näitena tuua – mul tekkis vasaku käsivarde roos ja roosi järgi kõõluste põletik. Ja siis nad otsisid, kirurgid kamba peale, mis nende kõõlustega nüüd peale hakata. Tegelikult ravi ei ole. Ja siis leidsid antibiootikume – ahaa, et siin on nüüd üks uuem sort, et siin on midagi kirjutatud, et ta kõõlustele ka mõjub . No kirjutasid selle, no mõjus kah. Aga no kui arst juba otsib, mida kirjutada – nooh apteeker teab siis ju arstist mitu korda rohkem. Ta on sunnitud teadma mitu korda rohkem, sest tal on ju tohutu nomenklatuur, igasuguseid ravimeid, mida saab ravimina, ravimina kasutada ja mida saab tapmisvahendina ka kasutada... Nii et siin on jah nisukene vastastikkune tegelikult võib-olla arstil on rohkem vaja õppida igasugu neid uusi ravimeid, kui apteekril, sest apteeker niikuinii õpib.

N62: Noh firmad käivad väga palju tutvustamas ikka kõiki asju/...

M82: .../jah./...

N62: Vähemalt suurtes apteekides on küll nii, aga väikesed, kuidas need jõuavad, et

koolitused ei tea kas need on tasulised või ei tea kah...

N57: Ega arstid ei tea kah neid ravimeid kõiki. Vaata, vaata minul on vererõhu, vererõhu probleem – ütleb proovige seda – ei sobinud; ütleb proovige ema oma – proovisin ema oma see ka ei sobinud. Muudkui katseta, et neil ei ole ka vist kogemust, kas need rohud sobivad inimesele või ei sobi...

TK: M67, aga äkki Teil on midagi lisada?

M67: Minul vererõhk on nii madal, et kui ma arsti juurde lähen siis arst arvab, et ma minestan ära tead kohe

TK: Mitte vererõhust, just et pädevused, mida Teie ootate retseptiravimite osas apteekrilt?

M82: 50% ahju visata :D

M67: Retseptiravimid, seal on nii et, mina küll arvan, et ega see proviisor küll ei jõua neid pähe õppida kõiki tead, et neid ravimeid on nii palju tead. Ega arstid, arstidele on ju praegu spetsialiseeritud niigi, väga väga spetsiifika/...

N62: .../aga nad peaks ikkagi rohkem teadma!

M67: Noh siis peaks ise tegelema sellega, et vanasti oli ikka üks kirurg ja ta tegi kõik – võttis pead maha ja jalad □, aga nüüd on iga asja jaoks tead asjapulgad/...

N57: .../Aga ma olen tähele pannud, tähele pannud seda, et et mina ma ei tea mida ma ravisin, hakkad ise tead proovima – ah te olete ise juba alustanud, ei ole vaja seda vaja muuta, määrige aga edasi ja oligi arsti jutt. Et määrige aga seda rohtu edasi a oligi kõik...

TK: Aga kas on võib-olla ka mõni teema, milles enam küsida oleks vaja, aga apteekrilt ikka küll ei küsiks? Et te teate, et on apteegi teema, aga apteekrilt tegelikult ei ole mõtet küsida? ... On mõni sihuke nimetada?

N62: .../Emmmm, ei küsija suu peale ikka ei lööda/...

M71: Ei et apteegis ma olen ikka alati saanud, seda apteekri käest küsimises, tead tema on ikka sihuke teadlikum ja rohkem nende ravimitega kursis, kui ma ise tead, sest ma vähe neid tarbin ja siis on ikka tahad soovituski kuulda, mis on parem ja mis on... Apteeker peaks ikka teadma, mis asjus ja olema... Ta ikka soovitab. Ei noh muidugi kõiki neid ei jõua nad ju pähe õppida, aga need mis rahvale – need on ju teada – mida kõige rohkem tarbitakse – nendes

nad, ma usun ise ka, nad on kindlasti teadlikud kõigest sellest

N62: .../Vot ongi et ravimid/...

M71: .../Vot väga hea kui ta ravimit, leiab hea seletuse ja sõbraliku seletuse ja hea tooni ja värgiga mitte nii et uh, auh ja kõik

N57: Või ei kuulagi...

N62: Vot neid ravimeid tuleb ka nii tohutult juurde, et siis ei teagi lõpuks enam – ühte asja saab ravida 1+0-20 asjaga, et noh.../

N57: .../väga palju on neid/...

N62: .../ajab asja keeruliseks. Jah, kui palju on neid firmasid, igäüks toom oma asja sisse. Ütleme, noh, köha on – vaat kui palju neid köharohtusid on erinevaid/...

M71: .../Jah./...

N57: .../Mõni sobib ja/...

N62: .../ Jah vot apteeker ei jõuagi siis enam kõiki asju. Ju siis igäüks valib välja omale mingi raviskeemi, ma olen tähele pannud, mingi raviskeemi, et kui tuleb sügis ja see ravimhooaeg ja et kui mõne noh või köha-nohu või et kui... Noh et ta teeb omale asja selgeks, mõnel on sugulased tohtrid või nii, aga ikka on mingi skeem mille ta kohe välja pakub, et kõik asjad saavad olla, mitte üks asi aint ei saa olla, et ravida. Ei saa ju nii olla, et ah proovin seda-seda-seda – kõik on selle jaoks ju...

TK Aga kas on äkki ka mõni negatiivne kogemus? (paus) Et olete nõu küsinud ja nagu ei saanudki?

N62: Vot minul oli Tallinnas tõesti – see oli, ma olin ära unustanud, mis ma siin Tartus võtsin. No see oli küll, no uskumatu (!) milline tase, no ma arvan küll, et nad olid ikka kõik farmaatsia, ei olnud proviisoriõpet, et Tallinnas on puudus proviisoritest, et Tartus on neid ikka enamus kõiki, ka käsimüügis proviisorid, aga seal on need farmaatsia lõpetanud vist, et Medkooli juures või nii...

TK: Kas Te teema saaksite, tahaksite meile öelda?

N62: See oli, noh tüdruk oli põdenud püstijala peal mul ... noh köha ja nohu ja tal oli bronhidesse läinud kõik ja mul ei olnud neid sudafede ja vedeldajaid ja kõiki asju enam meeles, et kõik oli kuidagi nii kiire ja kõik ja võõras koht ja ma olin ka segaduses... Lõpuks

otsisin ma ikkagi tuttava tohtri ülesse ja see siis ütles, mida ma peaksin apteegist ostma... Aga no see tase oli küll, no mõtled Tallinn, et pealinn ikkagi, aga see tase oli küll ikka olematu... Seisid nagu kaks pulka pandud sinna püsti – ma otsin, ma otsin, ma ei leia isegi seda asja ülesse...

TK: Tõesti ebameeldiv.

N62: Jah see oli kohe eriti selline.

TK: Aga M82, Teie, ei ole saanud nõu ega abi?

M82: Ei ole nagu kohanud, et apteeker... siis ei oskagi nagu negatiivset midagi välja tuua.

N62: ma vist ikka praegu mõtlen, et kus on ikka vanemad elukogenumad või vana kooliga – need on ikka kuidagi teistmoodi suhtumisega kui need noored kes on tulnud, ilmselt neil ka noh töökogemust on rohkem vaja. Ma olen vadanud, et noori on ka ikka täitsa briljante – kohe imestad – tuleb ülikoolist ja tal on nii suur huvi ja tal on nii suured teadmised aga on ka ikka täitsa vastupidiseid, et vaatad no jumal kuidas sa siia oled sattunud.

M71: seda kindlasti

N62: Täiesti kohe, kui need praktikaajad algavad, siis kohe vaatad, et tule taevast appi.. aga noh on ka tõesti sihukseid pärleid, et imestad, lausa kohe imestad, kus on ikka huvi noorel inimesel/...

M82: .../kutsumus, kutsumus/...

N62: .../jah vist kutsumus, et ta on ikka õige leidnud/...

M82: .../Ta on ikkagi loodud, nii nagu inimesed ikkagi, kes/...

N62: .../Jah annaks jumal talle, et/...

M82: .../Kes on kuhugi loodud.

N62: .../et ta ikka õige koha peale on sattunud...

TK: Selle kutsumuse kohta tahaks täpsustada, et äkki te tooksite välja mõned konkreetsed jooned mis seda iseloomustavad? Mida peaks apteeker tahtma teha?

M82: Kõigepealt ta peaks ikkagi tahtma inimesi aidata, aga selleks, et inimesi aidata tal on väga palju kõrvalõppimist vaja. Tal on kõigepealt oma eriala, siis mitte ainult kitsas eriala, vaid ka lisaks inimese kõige esmasel vajadused, mida tuleb selle juures arvestada, et teada

aidata. Siis ta peab olema veel suhtlemisaldis, ta peab oskama suhelda/...

N62: .../Väga hea, just suhtleja/...

M82: .../oskama inimesest aru saada ja vastavalt selle inimese omapärale peab tema suutma siiski teda õieti aidata/...

N62: .../Ja huvi üldse meditsiini vastu ka peab olema, see on üldiselt

M82: .../see on suur-suur omaette teadus, mida sellel inimesel on vaja, kes tahab teist inimest aidata.

N62: Ikka jah suhtlemine.

M71: Täielikult!

N62: Jah väga hästi räägitud, suhtlemine jah.

M71: Jah, jah!

N62: Et vahel on ka niiskuseid intiimsed probleemid, mida noh ei saa hästi nagu rääkida või noh, ta peab kuidagi nagu oskama minuga siis rääkida või.. suhtlemine jah.

M82: See oli jah Kastani tn apteegis, kus ma jah sain jah suu ammuli kõike kuulata. Aga kahju jah et seda daami enam ma ei ole kohanud rohkem kuskil. Ma ei ole käinud ka muidugi väga, et see apteek nüüd likvideeriti/...

N57: .../Aaa see pandi kinni ju/...

M82: Pandi kinni jah-jah...

TK: Aga M67 äkki tahate Teie veel midagi täiendada?

M67: Vot jah et suhtumist, vaata kunagi kirjutati ühes ajakirjas, 60ndate keskel, et kui ta, too oli Prantsusmaa kohta. Et nemad kõrgkoolides isegi võtsid need välja, kes õppisid viite peale – et too oli kohe näha, et tuupis, tema tuupis ja tuupis ja kõik mis ta ainult tuupis seda tema teab, aga kõrvale kalduda natukene sealt, tema ei teadnud mitte midagi. Vot jah, et sisse jäid need, kes õppisid kolmede peale – oli näha, et inimene õpib ja ta teadis ja kõrvalt võttis kah, mis kaasa oli vaja, aga osalt jah need viiemehed, seal need, noh ei tea ju midagi, see õpib ju ainult seda mis on ette kirjutatud ja oma ees, aga kõrvale ei näe üldse

TK: Eeldad laia silmaringi?

M67: Jah, jah laia silmaringi, et neil viiemeestel on täitsa vastupidi ainult kitsalt niimoodi...

TK: Aga N57, äkki Teilt veel midagi?

N57: Ma ei oska nüüd, ma väga harva käin apteegis jah ja teinekord ma ostan, aga siiani igal pool kus ma olen käinud on ära teenindatud mind ja ma ei saa nüüd täiesti etteheiteid ka teha.. Et neid on igal pool, et kus on igasuguseid... Üks usub nii, teine suhtub kuidagi paremini, läheb korda või nii/...

N62: .../ikka et huvi oleks, et ma nagu tunneks, et keegi ei jäta mind mu hädas üksinda või niimoodi või /.../ mõni on ka just niisugune heatahtlik suhtumine või kuidagi nii, et inimene vaatab, vahel otsib nagu lohutust või niimoodi.

N57: ./Jah, aga et abi ma olen saanud igal pool/...

M71: Aga mis ma tahaks kõige rohkem või nii, et kui ta inimesega suhtleb et võtab ära see... arvuti hakkab ka mõjutama juba /...

N62: .../No jah aga see on paratamatu ju, et arvutis käib nüüd ju kõik/...

N57 .../Jah, aga ta võtab ära, nii nagu arstiltki võtab ära, et ega ta/...

N62: .../et ta mulle ikka otsa ka vaataks vahepeal, et mitte ainult arvutisse ei vaata.

TK: Selge, aga võtaks hetkel kokku. Tagasivaatlikult me rääkisime, mis on teemad ja kutsumus on täita, et kui nüüd peaksite võtma kokku apteekri rolli ühe sõnaga aga sõna „apteeker“ te kasutada ei saa – mis te ütleksite, kes on apteeker? (paus) Mis on tema roll?

N62: Noh avitaja on ta ikkagi, kuidas saab nüüd veel teistmoodi öelda?

M71: Hädas nõu andja

N62 + N57: Jah, jah!

M71: Sest inimene läheb ikka apteeki sellisel juhul, kui tal on ikka mingit abi tarvis, tuleb küsib abi seal nigu nõuandjalt ja oskaks sulle nõu anda vaat sellise, ütleme käevalu puhul või liigesevalu puhul, et mida sinna siis peale panna ja mida määrada ja et oleks ta hea suhtleja, et annaks ta sulle nõu, et tarbida sellel puhul.

N62: See ütlebki kõik ära...

M82: See on ikkagi niiviisi, et viimane jääb „oh apteeker avita“

M67: Apteeker on nagu suhtekorraldaja ravimite ja patsiendi vahel.

TK: Vahendaja

M71: Nagu, nagu ennem arsti juure minekut, kui mul peavalud või midagi, et mida tarbida.

TK: Me rääkisime enne pikalt hindadest ja te mainisite et apteek on ära. Kas te näete apteekrit ka vahepeal ärimehena?

N62: Ikka ikka.

M71: Loomulikult vahepeal.

N62: Tema tahab ka palka saada, tema peab müüma ju eks ole

M82: See on tänapäeva paratamatus, sest kogu see .../

N57: .../süsteem/...

M82: .../süsteem on nii viisi ju hukka lastud minna. Ja terve tervishoiusüsteem on ju ainult äri peale ülesse ehitatud ja siin ei ole ju midagi tahta, et me inimese jaoks midagi teeme. Me teeme ainult äri jaoks.

N57: Äri ikka jah, ainult äri.

M82: Ainult äri jaoks!

(paus)

TK: Kas ma sain teist õigesti aru, et hinnad ja majanduspoliitika ei ole küll väga meeldiv, aga te ei tõstaks seda esikohale, vaid esmalt ütlesite ikkagi abi ja nõustamine?

N62: Jah! Seda muidugi.

M71: Jah!

N57: Aga loomulikult, kui inimesel viimane häda käes on, siis ega ta rahakotile... peaasi, et ta abi saab.

TK: Et prioriteet on siis ikkagi ..?

N57: Jah, tervise peal.

M71: See on ikka, enne perearsti juurde minekut. Et iga valuga ju perearsti juurde ei lähe.../

N62: .../Ei saa minna, ei saa minnagi!/....

M71: Ei lähegi ju.

N62: Seal on ka järjekorrad ja omad.../

N57: .../Selle pärast ma peangi ennem apteegisse pöörduma, et järjekorrad on juba niivõrd suured, et muidu ma surema hakkam ennem.../

N62: .../Noh peavaluga ehk või kui on mingi muu valu.../

N57: .../Vot selle pärast ma pöördungi apteegisse! Et natuke ennast leevendada, et enne kui järjekord jõuab sinna, et arstile saan.

TK: Vot nii. Isikliku kogemusega liigumegi edasi. Nüüd saab igaüks ühe lehe. Siin on kolm küsimust. Lugege need rahulikult läbi ja tõmmake ring ümber sellele vastusele, mis teile nagu tundub kõige sobivam. Mõelge ka natuke põhjenduse peale, ma lasen teil seda pärast arutada. Nime ei ole vaja, lihtsalt anonüümne ring. (pikem lugemispaus)

M67: See ma vaatan, et andmete salastatus. Praegu küll ei ole kuskil – kõik on nii avalikud kui avalikud.

N62: Interneti teel võib igaüks välja võtta su pangad ja kõik su värgid et...

M82: Mina olen palunud kogu aja et ta selle interneti ära hävitaks.

N62: See oli üks kohutav õnnetus mis meie Eesti rahva peale tuli – see üks suur katsetus (Digiretsept).

M67: Küll ühest kohast lekib ja siis teisest kohast lekib ja.../

TK: Et kas te olete kõik oma küsimused saanud ära vastata? (Üldine nõusolekupomin, jaatud) Aga hakkame siis peale. Esimene küsimus on eelistuse kohta. Kui Teil on mingisugune mure või probleem, siis kuidas Te tahate infot saada, mida te teete? (paus) Kas tahate ise küsida, või eelistate, et keegi teine küsib täpsustusi?

M71: Noh, see on nii ja naa.

M67: Oleneb, kuidas saab jutule.

TK: Mis te lehe peale vastasite?

M67: Noh spetsialisti poole ikka tuleb pöörduda jah.

TK: Et tahaksite, et spetsialist hakkaks teile kohe ise rääkima?

M67: Noh, ma võin pärast ise parandada kah, kui ma ei ole samal arvamusel...

TK: Aga kas Te küsikssite?

M67: No ma olen alati küsinud, kui mul midagi jäi selgusetuks

TK: Nii?

M82: Ilma vajaduseta ei ole mõtet kuhugi pöörduda. Kui on vajadus, siis tuleb kõigepealt endale selgeks teha, mida sul vaja on ja mispärast sul seda vaja on ja alles siis pöörduda vastava spetsialisti poole.

TK: Et teie saate ise hakkama?

M82: Jah, ja kui siis ei saa, pöördun.../

M71: .../Jah, küsin kui vaja. Ja siis ootan temapoolset abi/...

M82: .../Jah.

N62: Ma paningi, et eelistan spetsialisti avatud suhtumist, kui mul on vaja pöördun tema poole ja siis me koos leiame mulle lahenduse. Ta ei pea hakkama kohe kui ma sisse lähen sinna. Ta ei jõua lihtsalt seda...

M82: Ei ole mõtet aega raisata.

N62: Jah, aega ei maksa raisata

TK: Ja kuidas on Teie eelistus N57?

N57: Noh, eelistan spetsialisti algatust, et ega ma kõiki rohte ei tunne ja.../

N62: .../Ei noh, ma pean ikka ise minema probleemiga! Ja küsima. Ja tema räägib pikemalt

M71: Selleks ja selleks on mul midagi vaja.

N62: Just nimelt. Et aeg on raha - ja kõigil.

TK: Just nimelt, aeg ongi raha ja järgmine küsimus ongi selle aja kohta. Kas teie jaoks

on apteekril olnud piisavalt aega?

M71: Jah on olnud küll!

M82: Siiani jaa.

M71: Siiani ei ole olnud sellist, et ei oleks

N62: Õnneks on nüüd nii palku apteeke, et küsida on aega. Ei ole neid suuri sabasid enam.

N57: Ei noh vahepeal olen mina ikka trehvanud ka sellisesse kohta, kus on ikka inimene järjekorras ja ma ei taha nii pikalt aega viita. Siis ma passin seda momenti, et... On ja ei ole ka aega.

TK: Aga kuidas te hindate seda suhet aja vahel mis te ootate järjekorras ja mis reaalselt kulub nõu saamiseks?

M71: Tavaliselt on nii, et kui-kui on seal järjekord – 2-3 inimest. Kui ma jõuan sinna järjekorda siis apteekri juurde, siis ta on alati valmis vastama ja tegeleb ka minuga. Minul on alati olnud nii, et ei ole olnud selles probleemi, et nüüd ei saa midagi tead. Ikka küsid ja siis vastatakse, tead.

N62: Jah.

M82: Ja küllalt põhjalikult.

M71 + N62: Jah!

M67: Nüüdsel ajal need noored tüdrukud on väga põhjalikud, nad oskavad kõike. Ja nüüdsel ajal neid sabasid ei ole. 2 inimest seisab, see ei ole mingi saba. Saba on 3-4h vot!

M71: Vot seda küll (naerab)! Selles suhtes on ka õige tead.

N57: Ei, olen ma näinud apteegit küll! Seal Maximas, seal ei ole apteegis nii. Seal on küll sabasid nii, sest et üks teenindab ja sa pead ootama järjekorras ka ikka tead. Ei siin jah, suured.. on mitu tükki, kaks seda, aga seal on ainult üks ainuke proviisor, sealt teenindab üks inimene ja on küll sabasid. Ma olen seal isegi.../

N62: .../Noh, inimene peab ka siis ikka arvestama, et ikka üksinda ei ole! Aega peab olema, et.../

N57: No jah, laupäeval rahval, rahval, rahvast liigub rohkem ja on küll. Ma olen näinud küll. Siin eelmine kord oli Konsumi apteegis 4-5 inimest järjekorras!

TK: Aga kas ajanappus teid kunagi küsimast on takistanud?

N62: Ei, ei ole!

(kõik kordavad: Ei, ole, ei ole.)

TK: Aga siis on järgmine küsimus kohe seoses järjekordade a ootamisega. Kui on delikaatne küsimus, kas teie tihkate pöörduda apteekri poole?

M71: Ikka.

M67: Tihkan ikka.

N57: Kui mul ikka mingisugune probleem on, siis ma ikka .. eriti kui ei saa venitada sellega siis ma ikka tihkan küsida küll

N62: Praegu on ju paljudes apteekides määratud ära see triip. Et järgmine päris kuklas ei seisa, et see järgmine ei tea minu haiguslugu juba. Et on tehtud selleks küll.

N57: Arsti järjekorrad on niivõrd suured, et sa pead pöörduma lihtsat apteeki juba enne...

N62: Pigem jah.

M82: Jaa, kindlasti.

M71: Pigem jah.

M67: No mujale ei olegi minna kuskile ju?

M82: Selle jaoks tema ongi, et ta aitab mind

N62: Selle pärast ta peabki olema usaldusväärne ja et siis see info mis temale usaldatakse et see siis ka jääb sinna. Ja ei kuulu hiljem arutamisele. Et näiteks näed too minister seal ja seal, vaata...

M82: Et ta kohe naerma ei hakkaks...

N62: No seda vast ei juhtu.

M82: Ei tea midagi. (naerab)

N62: Ei tea, seda ma ei usu.

TK: Aga et kui osad inimesed nagu ei tihka küsida? Mis võib olla põhjuseks, et ei saa küsida? Võib-olla teil endal mõnikord – teate, et peaks ikka täpsustama, aga ikka ei

küsi. Mis võib olla põhjuseks et ei küsita?

M82: No eks ta kasvatamatus ja harimatus ole, mis seal muud ikka.

N62: Võib-olla ma lihtsalt häbenen küsida seda asja... Ma ei tea, mul ei ole olnud sellist asja

M67: Eks ta ikka metsast tulnud ole.

N62: Aga ikkagi ma valin. Ma valin ka ikka, kellega ma räägin mõnest sihukest asjast, ega igapäevaste juurde küll ei lähe.

N57: Aga võib-olla kui mul on mingi probleem ja siis meesproviisor ja ma ei tihka talle nagu seletada oma teisi muresid või niimoodi, et selles mõttes.

N62: Jah, kui kunagi olid tudengid praktikal, siis olid poisid ka. Siis oli siin ühe Ilu-Eediga ka probleeme. On täiesti olemas.

M82: Soerinevused ka.

N62: Jah, soerinevused! Tema nautis muidugi täiel rinnal – mul oli täitsa võimalus näha seda tüdrukute punastamist ja kõike. Aga õnneks ta rahvaga ikka suhtlema ei jäänud, ta leidis ikka koha ravimifirmas.

N57: No aga mõni saab võib-olla isegi paremini hakkama, ei oska seisukohta võtta.

N62: No naistearstid on ka mehed ju...

N57: Mehed jah!

N62: Kõik räägivad, et parem on, kui meesarst: ei ole mingit laterdamist – konkreetne jutt ja konkreetne abi ja.../

N57: .../Võib-olla jah, et kui ta sealt/...

N62: .../No võib-olla, see oleneb ka minust!

M67: Aga nüüd on apteekrid kõik ju naisterahvad!

N57: Noh, on kah mehi

M71: Ei ole minul olnud ühtegi.

M82: Tänapäeval jah.

M67: Siin mul oli üks mees(-apteeker) vahepeal

N62: Oli küll, oli küll!

N57: Ikka küllalt on jah. Tudengitest on poisse küllalt. Aga nad lähevad edasi võib-olla firmadesse, nad ei tule siia...

TK: Aga võib-olla veel mõni tõrge või tõke?

M71: Ei tule...

N62: Võib-olla ongi piinlikkus lihtsalt vahel või. Või et nii rumal oled või - või nii lollisti võid küsida või jah.

N57: Jah.

M71: Lihtsalt võib-olla enda häbenemine jah küsimises, tead teinekord mul on olnud et öeldakse ma ei tihka küsida tead seda rohtu, mine tead sina küsi seda apteekri käest seda sealt. Lihtsalt et mõni häbeneb ise või nii.

N62: Aga teine jälle on nagu meelitatud, et teda on nii usaldatud, et ta saab aidata niukse asjaga. Või mul omal võib olla selline probleem

M71: Või argus või kuidagi nii. Mul omal on olnud isegi selline kord tead, tulid need kummid ja oli neid vähe saada, et tuli neid ikka apteegist ja siis tulid ja punastasid tead, kui ennem küsisid.

M67: Vanasti oli jah, nüüd on nagu tavaline...

M82: (naerab) Ei tahaks nagu diktofoni rääkida seda, oma kaugest minevikust...

TK: Ei olegi vaja detaile, aga äkki võtate kokku mõne sõnaga? Või liigumegi edasi?

M82: Ei taha jah nigu, lisada pole ka, kõik on nagu esile toodud juba, mis oluline või nii.

TK: Siis meil tuleb viimane teemaplokk. Me hakkasime juba usaldusest rääkima. Selle jaoks on mul jälle tööleht. Siin te näete palju numbreid, aga ärge ehmatage. See on selline skaala, kus on numbrid 1st 10ni ja kõrvuti on teema all toodud spetsialistid.

M82: Mina ei oska rohkem kui viieni lugeda (naerab)

TK: Et siin on kõrvuti arst, apteeker, alternatiivmeditsiini esindaja ja teie ise olete ka seal iseendana. Kui teil on nüüd teemade kaupa, siis kuidas te usaldate? Mind ei huvita

absoluutne number, vaid võrdlus – keda rohkem, keda vähem. Pange niimoodi iga teema juurde suhteliselt vaba käega ringid.

M71: Aga võtame näiteks, ma pole selle, selle toidunduse alal kellegi, mitte kellegi poole pöördunud, et midagi...

N62: Siis kirjutadki – iseennast!

TK: Jah siis saategi märkida et usaldate ennast rohkem.

M71: Aga siis kõikidele ikka?

TK: Teistele saate siis vastavalt vähem panna.

N57: Aga kuidas ma siis nt alternatiivmeditsiinile, kui ma ennast ainult usaldan?

TK: Siis panedki, et endale 10- väga usaldan ja nt 1 – üldse ei usalda.

M82: Endale ei saa 10 panna, siis tuleb välja, et mina ja maailm.

TK: Aga tõmmake ringid nii nagu teile õige tundub ja siis pärast räägime iga teema kohta pikemalt – saate põhjendada, miks just niimoodi panite. Ei ole oluline range number. (paus)

M67: Et vitamiine ja toidulisandeid – et milleks neid peab võtma üldse?

N62: Et ennetada, noh

TK: Kui te üldse võtate, aga kui ei võta, siis järelkult ei võtagi.

M67: Ei noo, mina ei ole kunagi neid võtnud ja ei võta ka. Milleks mul neid võtta, kui ma saan söögiga kõik, mis mul vaja... (paus)

TK: Jätke, jah praegu enda kätte, siis saate põhjenduse ajal vaadata. Nii, olete valmis? jõudsite läbi mõelda? Kas võime hakata arutama algusest või tahate veel natuke aega?

M82: Ei võime hakata peale (üldine nõusolekupomin).

TK: Et esimene on siis toitumisalased soovitused, mind huvitab siis, et kuidas te usaldata apteekrit teistega võrreldes, keda vähem või rohkem.

N62: Ei noh, selles mõttes et, teda ma nagu siin usaldan vähem.

TK: Keda rohkem?

N62: Mina panin igatahes alternatiivmeditsiini ja iseennast

TK: Aga kuhu jäi arst?

N62: Ei miks tema, mis tema teab minu toitumisest ja võimalustest ja niisugustest asjadest...

TK: Vähem?

N62: Vähem jah.

TK: Järgmine?

M67: No mina küll arsti käest ei lähe küsima, kuidas ma nüüd toituma pean...

TK: Aga kuidas just apteeker teistega võrreldes on? Keda rohkem, keda vähem?

M67: Apteeker? Ei no, mis ma tema käest küsin? Ega tema ei tea mis võimalused minul on, ei ole võimalik.

TK: Et ei küsigi, ikka ise?

M67: ei küsi.

N62: Võib-olla peaks küsima, aga seni mitte.

M71: Ainult iseennast. Rohkem ei ole olnud tead. Ei ole neid vitamiine tead nii kuskilt küsinud ega tarbinud. Ei ole ka arstile sellega pöördunud ega midagi olnud...

M82: Arvestades sellega, et iga inimene on erinev, siis sinna ei saa kirjutada, et keegi peab ette ütleva, sina tee seda – tuleb ikka endal teha

N62: Ikka ise! Vaatad ju mis sa sööd ja... teiste jutu järgi võib-olla

N57: Mina ei ole küsinud!

TK: Teisi kuulad, ei kuula?

N57: Ei kuula!

N62: Nii palju kirjandust on, kus seletatakse, kuidas peaks toituma, loed läbi selle ja siis ise vaatad...

N57: Teiste jutu järgi nüüd...

M71: Jah kuulad reklaami tead ikka öeldakse

N57: Sellepärast et söön mis rahakott lubab ja...

TK: Aga edasi tulevad ilu ja hoolduskaubad.

N62: Kas siin on mõeldud apteegikosmeetikat ja seda?

TK: Jah ja võib-olla ka mõned asjad, kui on haavad või kosmeetilised probleemid

N62: No siis on ikka apteeker see kõige tähtsam.

TK: Aga et kuhu teised jäävad Arst ja iseennast kuhu panite?

N62: Oleneb probleemi suuruselt. Kui apteekriga ei saa lahendatud, seda siis muidugi peab arsti poole pöörduma. Aga apteegikosmeetikat tunneb kindlasti kõige paremini apteek. See on fakt. Seal on firmad juba andnud oma koolitused ja siin ei saa vist muud asja üldse ollagi tead.

M71: Seda põhilisel – šampoonid ja värgid, tavaliselt ma ostan poest.

N57: Jah.

M71: Jah, ise jah.

N62: No paljud on ka niisuksed spetsiaalsed, et kui on psoriaas või juuste välja langemine, et selleks on spetsiaalsed, et seda tunneb ikka apteeker, kui on apteegi kosmeetika.

M71: Sellist probleemi pole olnud ja pole pöördunud. Kuivõrd kui tulevikus selline probleem tuleb, siis kindlasti pöördun apteegi poole.

M67: No-jah, no mina ei tarvita üldse mingisugust kosmeetikat – kõik on looduslik.

N62: No habemeajamise kreemid ja see kuulub ka kõik kosmeetika juurde...

M67: Pardeliga ei ole mingisugust kreemi vaja...

M71: No ikka vaja pärast peale panna tead. Aaa seda saab poest.

M67: Mina ost troinoid tead – ostsin enne vene ajal ja ostan nüüd ka.

M82: Siiani pole vajadust olnud.

N57: Minul ka mitte: ainult et kui šampoonid ja need ma olen kõik toonud poest ja põhiliselt ikka väga vähe ostan, sest nad on ikka väga kallid ja vähe tarbin ka. Nii et pigem usaldan

ikka iseennast. (taustvestlus)

M67: .../Ikka iseennast

TK: Ma ei taha katkestada, aga kui on samal ajal, siis mul on väga raske ja praktiliselt võimatu pärast teksti diktofonilt kätte saada, palun ühekaupa.

N57: Ma usaldan siiani iseennast – need vannivahud ja need ravivahendid nagu need meresoolad ja need – ma olen ikka ise valinud, mis minu tervisele nagu sobivad.

TK: Ikka ise valite. Vot aga nüüd tulevad vitamiinid ja toidulisandid.

N57: Aga ma neid nii vähe tarvitan – kuidas, kus ma selle punkti nüüd siis....

TK: Aga kui on üldse vaja osta, siis kelle arvamus on nagu autoriteetsem?

N57: No kui vitamiini ja toidulisandite valik, siis peaks olema spetsialist, kes neid asju seal tunneb. Nagu seal praegult see Teesalu. Nagu eraldi nõustaja, mille alla too siis läheb? Vist pean panema selle alternatiivmeditsiini esindaja siis ikka.

TK: Vast kah, kuigi see ei ole ka päris see tõesti, eraldi nõustaja ikkagi.

N57: Eraldi nõustaja jah. Käib seal apteegis Selma teesalu, annab nõu, et kui mul on mingi probleem, siis mis ma pean tarbima, et mis lisandi või vitamiini ma pean juurde võtma.

TK: Nii, vitamiinid-toidulisandid jätkuvad

M67: Ei mingit lisandit! Et kõik on peenra pealt saada

TK: Ei usalda kedagi? Või ei usalda üldse seda teemat?

M67: Milleks? Vana Jumal meid juhib seal ülevalt kõik, mis seal kasvab.

M71: Toidulisandid ja kõik piprad ja värgid, mis seal on ju poest saadaval ja muid kah, mis on poest saadaval.

TK: Apteegist neid?

M71: Ei neid ei võta.

M82: Lisandite kohta oskan öelda seda, et ja ainult, et mida nad sisaldavad ja mis otstarbel neid toodetakse, aga ise neid ei tarvita.

TK: Aga et kui küsiks infot selle sisalduse ja otstarbe kohta, siis keda te usaldaksite?

M82: Mõlemaid – nii arsti kui apteekrit.

N62: Mina ei – ainult apteekrit! Arst minu kogemuse põhjal ei tea küll mitte midagi!

M82: Aga ega nad ei aita küll.

N62: Jaah, noooh. On ikka vaja, on ikka vaja. Näiteks, noh ma ei oska ütelda, kui jalad kisuvad krampi vanemal inimesel – ikka magneesiumi võetakse, ei saa ikka loodusest nii palju söögist. Tänapäeva toit on ikka nii palju rikitud ja vanemas eas küll see väsimus tuleb kevadel peale, siis ikka K-Mg on see Panangiin näiteks hea võtta. Ma ka vahel võtan kui siis tunned et enam ei jõua. Mina olen küll turgutuseks võtnud!

TK: Ja valite apteegist?

N62: Alati apteekrilt! No ma võin muidugi ka küsida arsti käest, kui juhtun, olen seal. Aga ma tean, et apteeker teab seda ikka kõige paremini. Silmadele igasugused need vitamiinid, mis on silmapõhjade lupjumised ja mis on kõik niहुksed asjad.../

M67: .../Kaaliumit põhhhh, porgandit!...

N62: .../Porgandit ja mustikat ja neist ei ole kevadel midagi saada, pigem siis juba kaalikas või midagi.

M82: Võilill kevadel.

M71: Sinna on veel aega!

N62: Aga talvel on jah vaja midagi juurde võtta.

TK: Aga siis liigumegi edasi. Tulevad spetsiifilisemalt ravimid. Kelle arvamust te usaldate ravimite valikul?

N62: Arsti

TK: Kuhu jääb apteeker seal kõrval?

N62: No kui ma lähen seda ravimit ostma, siis ma võib-olla üle küsin. Aga arst ikka teab minu haiguslugu ja mida ma ravimit ikka noh retseptiravimit mõtlen.

TK: Mõlemat, ikka käsimüüki ka?

N57: No käsimüük on ka siis ikka ka apteeki.

N62: No võib-olla üle täiendada kui midagi uut on aga siis ikkagi arsti.

TK: Aga endaga ja alternatiiviga veel võrreldes? Just kõigiga palun läbi võrrelda.

N62: Noh, see on ka jah, et kui mul see probleem hakkab korduma juba, siis ma ikka ostan ise juba.

TK: Kui peaks tegema sellise pingerea ravimite valiku osas?

M71: Nii arsti kui apteekrit.

N62: No ise ei oska ka kõike, aga alternatiivmeditsiin ravib ka palju

M71: Ei ma ei teaks küll võtta midagi tead, kui on nagu midagi – usaldad ikka arsti ja apteekrit, mõlemat.

M67: No kui on ikka tõsine häda siis on ikka arsti vaja ja apteek seal vahele rääkida ei saa, kui retsept on.

TK: Aga kui on käsimüük?

M67: No siis apteegist lähed küsid.

N62: Mina olen suur alternatiivmeditsiini pooldaja ja austaja ja on ka asju mida ma tõesti tema käest lähen küsima ja ainult temaga saan

TK: usaldada?

N62: Absoluutselt!

TK: M82, teie pingerida?

M82: No kui ravimitega on tegemist, siis tuleb ikka arst lasta välja kirjutada ja öelda milles asi ja apteekriga tuleb rääkida lõpptulemus, sest apteeker oskab öelda milline on nendest välja kirjutatud või soovitatud ravimitest kõige mõjusam

TK: Et kas siis isegi natuke rohkem apteekrit, kui pärast üle küsida?

M82: Ikka, Ikka! Ikka rohkem apteeker

M71: No jaa, võib-olla niiviisi, et kui arsti kirjutab välja ütleme, sellise-sellise koostisega ja apteegis on ta võib-olla natukene teise koostisega, siis ta oskab juba seletada, kuidas teda tarbida – kas rohkem tarbida või vähem ja tuleb ikka mõlemaid usaldada

M82: Vastavalt toimeainele.

M71: Jah.

N62: Nojah, aga paljud asjad on tavameditsiinis isegi, isegi ravimatud ütleme niimoodi. Aga mida on ainult alternatiivmeditsiin ravinud ja sellepärast ma ei alahinda seda.

TK: Aga N57, teie pingerida?

N57: Ei mina panen arsti. Arsti, et ega ma omapead ei käi siis ka. Et kui mul häda on siis tuleb ikka nõu küsida.

TK: Selge, aga kuhu panete apteekri?

N57: No teiseks ikka, sest see on see järgmine lüli.

TK: Selge, järgmine siis. Et kui teil on probleem ja te peate seda diagnoosima, kuidas on teie usaldusega siis?

N62: Ikka arst peab olema esimesena. Kui on ikka probleemiga tõesti.../

N57: .../Ega seda diagnoosi ei saa keegi tänavapealt mulle keegi määrata. Selle peaks ikka enne kindlaks tegema, kas mul on mingi tõsine viga või ... uuringud ära tegema

TK: Ja kuhu jääb apteeker?

N57: Apteeker jääb ikka sinna.

N62: No ikka kui juba diagnoos pandud on ja ravimini jõuame, siis küsin tema käest.

TK: Aga kui on käsikäes?

N62: Noh kui on, nohuga näiteks või? Noh nohuga ma tõesti arsti juurde ei lähe. Püüan saada abi apteegist, aga kui ta juba põskkoopapõletikuks läheb, siis ma pean ikka minema arsti juurde. Et nad on ikka käsikäes.

N57: Käsikäes jah. Seepärast et mul ei ole ju ikka... Retseptiravimit ju ikka ei anta enne kui ma ikka olen kuskil enne ära käinud, arsti juures või nii

TK: Pingerida?

M82: Eks see pingerida on ikka nii et arst ja apteeker käsikäes.

TK: Ja ennast kuidas usaldate probleemi diagnoosimisel?

M82: Ennast pean ikka usaldama oma tunnete järgi. Inimene pea kõigepealt õppima iseenda

sisetunnet nii et ta oskab aru saada, mis on hea ja mis on halb. Võimatu on teisele ette ütelda Samuti ei oska arst ega apteeker ette ütelda, kui ta minu, mulle sisse ei näe.

N62: No elementaarsed teadmised meditsiinist peaksid küll igäühel endal olema. Aga mitte nii nagu tänapäeva noored ja noored emadki, kes ei oska isegi lapsel nohu ravida või niisugust asja – kõige elementaarsemat asja. Et ise pead ikka ka oskama.

TK: M67, jäi enne ütle mata?

M67: Ikka noh, kui on tõsine viga, siis on ikka arsti juurde minna vaja, aga kui tõsist viga ei ole, siis tuleb ükskõik kuidas...

TK: Kas siis ise?

M67: Ise jah.

TK: Ja apteekri panete kuhu oma pingereas?

M67: Noh apteekrilt, võib küsida kah, vahepeal, mitte kõike, ikka kui kergem juhtum.

TK: Nüüd tuleb siis meetod, see on osa ravist. Et kelle arvamust te ravimeetodi valikul usaldate – jälle pingereana palun.

N62: Noh jah, oleneb ka jälle probleemist. On ikka asju, mis arst ikka määrab täpselt kohe. No mina ei saa eraldi võtta - arst või alternatiiv – me kõik peame koos töötama.

M82: Minu arvates siin jääb arst poole peale ja apteeker läheb viimase peale – tähendab arstile 5 punkti ja apteekrile 10p kindlasti. Sest temast ikka kindlasti oleneb see suuresti

N62: Mina No oleneb apteekrist. Noortel seal kindlasti puudub elukogemus. Tagasiside. Ja siis ma jah, ei. Jääb ikkagi arst.

M82: Noh ta on ikkagi mõeldud, et on normaalne apteeker, mitte mingi niisugune tuulepea, kes on ainult juhuslikult sattunud leti taha.

M71: No ikka mõlemaid, nii arsti kui apteekrit – nad peavad koos ju. Usaldan nii ühte kui teist. Väiksema hädaga apteekri poole – tema annab nõu, mida võtta ja tarvitada ja kui suurem häda siis arsti pool ja arst annab nõu ja kirjutab retsepti siis vastavalt

M67: No kui arst on retsepti kirjutanud, mis seal apteeker enam – annab selle sama rohu välja, ei ole seal midagi muuta enam.

N62: Jah et kui apteeker ette võtta, siis ma usaldaks küll jah, aga mitte täielikult, sest ma

pean ikkagi meeles pidama, et ta on ikkagi äriettevõtte. Lõpuks otsustan ikkagi ise.

M67: Mis see apteeker saab seal muuta? Ainult kui...

N57: Minul on küll väga kurb nüüd. Arstilt määrati nüüd vererõhu rohtu ja ei hakka üldse ei üks ega teine, aina katseta

N62: No jah, aga iga inimene ongi isemoodi, ta peabki seda katsetama.

N57: N jah aga, selle pärast ma võtangi jah...

TK: Aga kui sa pead tegema pingerea, siis kelle arvamusel on kõrgem punktiarv?

N57: No ikka arst, tema määrab mulle selle vererõhurohu. Et kui ma pean sellist võtma siis on nii.

TK: Olgu. Usalduse koha pealt teeme veel kokkuvõtlikult: kui te peate arsti või apteekrit hindama absoluutse usalduse skaalal kui tervishoiutöötajat, siis kui palju teie usaldate?

N62: Mina panen 6 – usaldan iseennast veel jaa alternatiivmeditsiini.

M71: Ma usaldan mõlemaid 10 palliga, nii arsti kui apteekrit

M67: Noh ikka arsti 10, no kui see arst juba 10, siis mis see apteeker seal saab üldse kaasa rääkida?

TK: Üldse ei usalda?

M67: Ei usaldan küll, miks ei usalda? Aga ikkagi/...

N62: .../Kümnet ei saa kedagi usaldada! Iseennast ka ei saa nii palju usaldada.

M67: Mina, mina olen maksimalist, kas kõik või mitte midagi!/...

M71: .../sest kui ma käin arsti juures tõesti siis, kui viimases hädas – et võib-olla 5 või kümne aasta tagant korra, siis siis apteekrit ikka usaldan rohkem. Et lähen ikka küsin rohtude kohta apteekri käest, mitte omal algatusel, et ma vot nüüd seda tahan või .. No kus ma tean mida võtta, kust ma tean kas ta mõjub sellisele...

M82: Apteekrit 10 peale, arsti 5 peale.

N57: Mina panen ka pool, ma päris nii ei usalda, et äkki tuleb pärast niisugune haigus välja mida enne ei ole tead avastatud

N62: Mina ka nii palju ei julge, neid apteekreid ei saa ka täiesti usaldada

TK: Selge. Aga mul on veel täpsustavaid küsimusi. 2 tükki - sellised üldised. Et mina seisan ka praktika käigus seal leti taga ja minu nimesildil on kirjas praktikant, siis kui tihti te üldse vaatate, mis on seal sildi peal kirjas? Kas te tegelikult vaatate?

M82: Jaa!

TK: Alati?

M82: Jaaa.

N57: *(sosistab Tiinaga, ei pane tähele)* Oot, rinnasilti või?

TK: Jah, minu rinnasildil on kirjas praktikant – kui tihti te üldse vaatate apteeki minnes, kes teid teenindab?

N62: Mina küll vaatan! Kõigepealt ma vaatan näkku – kas on noor või vana. Jaaa. Olen vaadanud, sest ma loodan selle vanema kogemusele, teadmistele ja elukogemusele. Aga muidugi jah, noorte hulgas on ka väga tarku. Need löövad mõnikord isegi need vanad olivad üle – seda ma olen ka täheldanud.

N57: Minul oli see arsti praktikant. Kunagi oli emal põiega probleem. Ja tuli asendada üks noorem arst ja too lasi uuringud teha ja ema sai hädast lahti.

TK: Aga apteegis: kas sa vaatad, kes sind apteegis teenindab?

N57: No mina... ei vaatan ikka jah, see et

N62: No väga vana, kunagi oli seal üleval, seal polikliinikus, üks väga vana apteeker – vot tema juurde ma tahtsin alati väga minna. Oli tuntud kohe üle linna.

M82: Sellest oleneb jah palju.

N62: Ükskord juhtus tõesti ka nii, et oma apteegist mulle ka ei andnud keegi ka midagi abi. Ja tema ütles: „Teate, võtke nüüd seda ja teate pange seda ka otsa veel, muidu sellest hambapõletikust lahti ei saa.“ Kaks hullu asja ära süüa – ja nii oligi ma ravisin seda teisega ja olin ahastuses – ikka tuli tagasi ja tema tõesti oli imeinimene.

M71: Ei, ei ole nagu seda tähele pannud. Aga tänapäeva noored olen tähele pannud on ka väga teadlikud. Praegu on küll ja oskavad väga hästi selgitada ja väga sõbralikud on viimasel

ajal vastu tulnud. Kus on neid uusi apteeke avatud või tead, kui noori on ja väga tead nii...

M67: Mina üldse nii vähe apteegis käin ja mina ei pööra.. silti üldse ei pane nii...

TK: Ei vaata.

M67: Ei vaata jah. Aga poes küll vaatan, kui kassapidajal on.

N62: Aga sa ju ikkagi tajud, kellega sul tegemist on või niimoodi. Kunagi oli üks poiss, tudeng ka niiviisi vitamiinid ja lisandid ja kõik nii, vanemad olijad ka kõik kuulasid teda ja said infot sealt. Aga nii ka jah ei saa kohe öelda, et ma pean ikka ise tunnetama, et kelle juures ma tahan nagu või kes mulle siis räägib...

TK: Ma saan siis aru, et see üldmulje ja kogemus on olulisemad kui silt?

N62: Jah.

TK: Lisaküsimus sellest: kas teie teate, et on olemas eraldi proviisor ja farmatseut ning oskate öelda, mis on nende vahe?

N62: Jaaa, loomulikult – üks on ülikooliharidusega ja teine on Medkooli haridusega. Ja neil on erinevad ülesanded ka. Et retseptiravimit võib anda ainult proviisor aga farmatseudil on siis kõik muu.

TK: Teie teate.

M67: Mis mul vahet? Peaasi, et keegi teeb.

M71: Ei, ei ole sellest kuulnud

M82: Ja see sai juba ära öeldud.

TK: Aga kas te enne teadsite?

M82: Jah, ma olen püüdnud endale selgeks teha.

N62: Noh tavaliselt on käsimüügis farmatseudid, aga on ka proviisorid, et kuidas aega on ja kuidas töökorraldus on.

TK: Kas teie olete vaadanud?

N57: Mina vä? Jah-jah

N62: Aga mõni farmatseut võib teada sellest vitamiinist rohkemgi kui proviisor.

N57: Jah, mõni vanem farmatseut on võib-olla elukogemusega võib-olla juba targemgi kui mõni... Seda ei oskagi niimoodi võtta, elu õpetab, jah, kogemus loeb.

TK: Võib öelda siis et kogemus ongi esikohal?

M71: Jah võib küll. (teiste nõustumispomin)

N62: Noh proviisor on õppinud ju seda retsepti täitmist ja see on nagu, üldse mind ei puuduta. Et farmatseut ei oska neid niimoodi sisestada ja vist ei tohi ka või ma ei tea...

N57: Jah-ja farmatseudid valmistavad rohkem rohtusid.

TK: Siis on teine päevakajalisem küsimus veel. Vahepeal oli hästi palju juttu käsümüügiravimite liigutamisesest poodi – mida teie sellest arvate?

N57: Aga nad ongi juba?! Teatud-teatud need ma vaatasin need on kõik seal olemas – toidulisandid.

N62: Vot see on nii ja naa. Kui inimest, on teadlik inimene, mind elus on väga huvitanud meditsiin, kuigi ei olnud õnne, et seda õppima minna, siis mina ostan küll ka seal. Läksin vaatasin Selverist – ohoo, 15kr odavam – noh ja loomulikult ma ostsin ta sealt. Aga loomulikult kui on inimene, kes ei tea maad ega.. ööd ega mütsi, siis ta üldiselt ikka ei võiks osta sealt niimoodi...

N57: Näiteks mina ütlen seda, et seal on need liigeserohud ja kõik ja/...

N62: .../Sest mind see väga huvitab, nii et-et naabrinainegi tuleb vahel küsima: “Kuule, et mis sa arvad?” Jah.

TK: Jäi enne pooleli?

N57: Sellised asjad jah et liigeserohud ja salvid on ikka palju odavamad. Et ma jälgin ikka hinna järgi – et kui ma saan selle asja poest ikka odavamalt, siis ma ostan poest. Noh, tõesti lihtsalt selle pärast.

M67: Noh arusaadav. Mõnel rohul on apteegis kuni 300% juurdehindlus, apteegis!

N62: Noh tähendab, ma huvi pärast olen ikka jälginud – kuskil 15kr võib vahet olla. Ühed mingid vitamiinid on või niisuksed. Noh mina konkreetselt ostsin Hea une tablette – ma tean, ma olen varem kasutanud seda ja miks ma siis ei peaks sealt seda ostma siis kui ta seal

odavam on.

N57: Jah ma tean, ma ostsin emale seda hobusesalvi, seda punasega – ta on seal ikka palju odavam.

N62: Jah 30kr ja 50kr - ikka vahe.

N57: Ikka vaatad kust odavamalt saad.

TK: Liigume edasi.

M71: Noh võiks olla küll, aga seal võib jälle niisugune probleem tekkida, et ei, nagu ei tea mida osta või oma murega nagu pöörduda – mul ei ole kellegi käest küsida/...

N62: .../See on inimesele, kes on varem kasutanud ja teab mida ta tahab./...

M71: Ainult et kui seda asja mida sa tead konkreetselt, es see on selle ja selle jaoks. Vot sealt pealt siis saad veel pealt lugeda peenes kirjaga, mis sinna on kirjutatud.

N57: Jah, aga mõnd määrimise rohtu võid osta küll...

N62: Aga tegelikult isegi aspiriini kohta sa pead teadma. Ei ole see midagi nii lihtne, võivad olla seal ka koledad tagajärjed, kui seda kasutada nii... et ega ta ei ole ju süütu rohi, kuigi teda võib ka seal olla. Igaüks ei tea ka võib-olla.

N57: Need toidulisandid.

M82: Mina isiklikult ei.

N62: Mina isiklikult lihtsaid asju ostan, aga ravimeid/...

N57: .../Lihtsaid asju ostan/...

N62: .../mida ma tunnen juba ja tarvitan.

N57:.../neid ma üldse ei tarvita, neid ma ei osta ja...

M71: Et tabletid ja värgid ikka et see oleks apteegi oma, sest seal on ikka kindel, et seal, see on ikka ravim. Et poes ta võib seal olla võib-olla, tead nurga taga tehtud ja tuuakse ka müüki ja..

N57: Ei no ravimeid niikuinii poodi ei panda!

TK: Just sellepärast oli päevakajaline et arutati, kas ravimid peaks panema

poodidesse?

M71: See, väga ohtlik on see!

N62: Ega ma ravimeid ei mõelnudki, ikka toidulisandid ja nii

TK: Just need käsimüügi omad – nad juba kaalusid seda küsimust kus võib neid müüa.

N62: Et nagu ibuprofeen ja niisugused asjad? No mina võin teda sealt osta, sest ma tean seda.

N57: See Eesti inimene on niikuinii iseenda vastutada, sest ta läheb niikuinii läheb ostab turu pealt selle valuvaigisti ära kui tal kuskilt valutab.

N62: Jah, vene rohtusid ostsime kõik ju pikka aega turu pealt niisama

M82: No kui ta ennast just tappa tahab, siis las olla

TK: Kindel ei ma saan aru?

M82: Jah, just.

M71: Mina turu pealt ei ole kunagi ostnud ja ei julge osta, sest on müüdnud vale kaupa, on müüdnud plastmasse ja muud tead et rõngakesi tableti pähe. Et seda võib ka juhtuda Selverite ja nendega, et ega keegi ei tea, kus see on tehtud, praegu on ju selline tehnika, et need etiketid võivad olla kõik täpselt samad, mis apteegis. Kas tal toimiv on midagi või ei ole, sa ei teagi. Aga usaldad ikkagi arsti ja apteegist, apteegist saad ikka mis on kindel.

N57: No loomulikult apteegist niisugused rohud, aga...

N62: Aga osa asju ikkagi jah...

N57: See on see hinnapoliitika...

M67: Sellistel puhkudel aitab kõige paremini usk. Et on proovitud anda inimesele kriiditablette ja inimene on terveks saanud.

N62: No seda tehakse meditsiiniliselt ka praegu.

TK: Aga kas oleks siis usku?

M67: No jah, selle koha pealt, et kui ta seal Selveris müügil on, ega ma seda ostma ei lähe mida ma ei tea.

N57: Ega ma ka ei lähe niisama.

N62: Aga kui ma juba tean ja tunnen seda rohtu – siis hinnavahe on, miks ma ei võiks osta sealt siis?

TK: Arusaadav. Aga nüüd on meil läbi käidud kõik kirja pandud küsimused. Äkki on teil veel midagi, mille kohta tahaksite lisada või jäi kripeldama mõni teema, mis apteegi kohta jäi käsitlemata. Mõni omadus, mis apteegiga seoses tuleks kindlasti ära mainida? Või mõni pettumus? Mõelge palun, äkki on midagi täpsustada.

M71: Mul on täpsustada. Praegu tead eee Lõuna-Keskuses see vana apteek avati uuesti. Ja seal on need riiulid kõik väljas ja seal ei ole ühtegi silti, mille jaoks seal on – kas ta on valude jaoks või kas ta on muu asja jaoks või on hoopis hügieenitarbed. Sa pead ise käima need riiulid läbi kõik ja vaatama, kus mida asub. Vot see peaks nüüd olema tohutud riiulid, et mingi märk või midagi, et siin on nüüd valuvaigistid või midagi, et hügieenitarbed.

TK: Eeldate selgust?

M71: Selgust jah! Eriti kui on selline lahtine käsimüük, kus saad kõike ise võtta

N57: Iseteenindamine.

N62: Ei tohiks üldse olla lubatudki niimoodi, et ei ole selgitusi ja silte juures tead.

M71: Selles ei ole nüüd! Vot kui lähed sisse siis sealt keskel.../

N62: .../Äkki nad ei ole jõudnud teha või?

M71: No ta on nüüd üle kuu aja lahti juba või umbes. Enne jõule avati. Kõik need riiulid on niimoodi – ühelt poolt, teiselt pool kõik niimoodi avatud ja ei mingit nagu silti üleval ei ole, kus midagi asub, ise vaata tead!

M82: Vene keeles üteldakse selle kohta „halatnost“

TK: Aga veel oleks äkki midagi täpsustada? Olete kunagi pettunud apteegis?

M82: (naerab) alati! Viina ei müüa.

N62: Piiritust müüakse küll... Kui perearst retsepti kirjutab, siis saab 150g

M82: 150g jah

N57: Pettumus on need hinnad tõusevad niimoodi hirmsalt.

N62: Hinnad on jah, kõik see pool, mis ennetab nagu haigusi on ikka meeletu kallid. Võta

või söetabletid 5kr leht!

N57: Ravimifirmad ikka! Minu arvamus on see, et petetakse inimesi hindadega! Et kui hind on pandud liiga kõrgeks ja ei saada lahti enam, siis tõmmatakse kriips peale ja pannakse hind peale, mis oli aasta, kaks tagasi – samasugune hind. Ma ütlen, et hinnapettus on selline.

TK: Hinnad ei meeldi teile.

M82: See on äri.

N57: Hää küll, on äri, aga vot minule ei meeldi selline äri!

M82: Ega keegi ei sunni.

N57: Vot vot vot pensionärina pean ka veel tööl käima!

M71: see on vabakaubandus

N62: Jah pensionärina ka, ikka lähed tööle näe, mina ka.

M82: Ega pensionär ei ole inimene, temast ju kogu tervishoiusüsteem tahab lahti saada. Imestab kuidas nad nii hirmsasti vastu peavad.

N62: Ega need nooremad ei peagi, need vanad on raudvarad. Aga ega see Ravimiamet ei lase ka tuua üle piiri neid teisi odavamaid ravimeid.

M82: Ida-Virumaalt neid tuuakse ikka üle piiri seal. Ja sealt kaudu saab, aga noh...

N57: Noh ma olen kuulnud, et turu pealt saab, mul tuttaval olid hirmsad valud ja siis ta oli ostnud Fenalgiini ja 54kr ainult...

N62: Noh, mis ma ravimite tarvitamise kohta tahtsin öelda, et kui noored käivad seal välismaal ka tihti ja nüüd... ja üks tuttav, lapsehoidja kes oli, ütles, et küll ma olin hädas – nii kui lastel midagi viga oli, ma pidin arstile minema nendega ja kui ma juba nende sinna läksin, siis arst pidi loomulikult ka midagi kohe kirjutama. Et kui palju söövad välismaal lapsed igasugu seal antibiootikumi sisse – tühiste asjade pärast – see oli tal niisugune šokk, see oli Saksamaal tead.

M82: Jah see on küllaltki karm mürk see antibiootikum.

N62: Jah, et kui see tetratsükliin ka kui tuli, oli omal ajal täitsa imerohi kohe. Igale asjale aitas – aga mis tulemus oli – kõik hambad ja silmad läbi!

N57: Isegi nohu ei tohiks ju lastel ravida, et see peaks ise üle minema kuidagi.

N62: Jah siis pidid sa oma vahenditega ravima last, neile pandi rinnapiima ninna ja mida kõike, ma ju ise ka omal ajal teadsin neid asju. Selle pärast ma hindan seda alternatiivmeditsiini ja kõike seda nii kõrgelt. Nüüd on see nii ära materdatud, maatasa, nii et.

M82: Ilma-aegu. Ilma-aegu. Apteekritel oleks sellest väga hea, kui nad alternatiivmeditsiini hästi teaksid, neil oleks seal nii palju nõu anda.

TK: Aga kui rohkem midagi lisada ei ole, siis on sellega meie ametlik osa läbi. Mul on väga hea meel, et te leidsite selle aja, et läks natuke pikemalt ja mõned saite ka oodata.

M71: Eih ole midagi!

TK: Igatahes olid need mulle väga huvitavad 2 tundi ja ma sain sellest analüüsi jaoks väga vajalikku materjali. Nagu ma enne ütlesin on see minu magistr töö jaoks asendamatu informatsioon. Nüüd palun kostitage end aga veel laual olevate näkside ja jookidega – ma saan teile öelda veel ainult suur aitäh.

LISA 6. Intervjuude transkriptsioonid

LISA 6.1. Intervjueeritav N26 ja M34

TK: ...[sissejuhatus]... Alustame siis sisejuhatavate küsimustega. Esiteks ma palun, et te lühidalt kirjeldaksite lühidalt oma perekonda – kellega koos elate ja kui vanad olete?

M34: Ma pean kohe arvutama hakkama, nii peast kohe ei tule ka... Ema 57 saab see aasta, isa on, sai 56, ei 55 sai, tal oli juubel. Õde on mul 30, vend on 88 sündinud, tema saab 22 aastaseks, aga rohkem ei olegi

TK: Ma oleks pidanud võib-olla täpsustama, sõna leibkond pigem kasutama, et kellega koos te elate?

M34: Aaa, selles mõttes. Elame Juliaga kahekesti, N26 on hästi noor, tema on sündinud 83, mis see teeb – 26a. Ise olen juba päris vana - 34 Rohkem mul siin Tartus leibkonnas ei ole kedagi. Et noh vanemate juures käime alati nädalavahetustel, aga see on ikka nagu külas rohkem.

TK: Selge, aga kui nüüd apteegist rääkida, siis kui tihti te käite üldse apteegis?

M34: Noh kord poole aasta jooksul vast. Ilmselt vast tihemini küll ei käi.

TK: N26?

N26: Jah, umbes niimoodi. Viimane ostsime ühed vitamiinid.

TK: Väga hea, ma palukski, et seda viimast korda natuke täpsemalt kirjeldada.

M34: Noh, läksime poodi. Küsisime „häid vitamiine“, seal pakuti kolme varianti, ma ei mäleta, mis need teised olid... Vitironi, aga ma ei mäletagi, mis see kolmas variant oli, aga otsustasime Zentrumi kasuks, kui sa nüüd detailselt tahad teada. Seal Zentrumi vitamiinides paistis olevat kõik vajalik.

N26: Mina mäletan, et kolm pakki oli küll. Ühes, need tavaliselt sisaldavad ka mineraale ja teised ainult vitamiine, aga see-eest rohkem ja siis kolmas pakk siis veel olid mingite aktiivsete inimeste jaoks. Mingi energia tõstmise või siis võhma tõstmise jaoks olid seal ained veel sees. Aga sellist pakendit, kus kõik korraga sees, ei ole – lõpuks me siis otsustasime selle kasuks kus vitamiine oli rohkem sees.

TK: Okei. Aga laseks veel täpsustada, milliseid apteeke te tavaliselt külastate? Harva küll aga ikkagi, kuidas te valite?

M34: Selveri apteegis, ma ei tea mis ta nimi on.

N26: Veeriku, Veeriku Selveri apteegis

M34: Ühesõnaga möödaminnes läheme läbi jah.

TK: Kas on mingi konkreetne asi, selle apteegi juures, miks just seal apteegis meeldib?

M34: Vähe inimesi oli ja mugav oli minna. Kohe saime esimesena löögile ja siis, noh üsna hästi teenindati. Selles mõttes, et ta võttis, mitu varianti käis välja meile ja katsus seletada ka meile seal, aga väga hästi ka kõike ei teadnud, aga ta vähemalt üritas meile seal seletada...

TK: Mhmmm. Aga kui te nüüd viimasele korrale lisaks meenutate, mõni hästi positiivne või negatiivne kogemus?

M34: Negatiivset?... No ükskord ma Üleüldiselt või selle korra kohta?

TK: Üldiselt

M34: No on võib-olla olnud seal palju inimesi lihtsalt. Mingi vanatädikene. Ma olen seal käinud, ühe korra ma ootasin ikka väga kaua, üks tädike otsustas seal väga pikalt rohtusid valida ja see järjekord kuhjus sinna taha ja... Noh, aga kõige positiivsem on ikka see, et kui sa seal üksinda oled, siis nad ikka seletavad pikalt ja katsuvad seda kõige paremat pakkuda. Ma vähemalt loodan, et üritavad.

TK: Mhmmm. Viimane kord käisite vitamiine ostmas, aga mida te üldse veel apteegist ostate?

M34: Mina ostan siin, Fastum Geli olen ostnud, mul on selg haige siin ja mis ta oli see hobuse-?

TK: Hobusesalv?

Silver: Hobusesalv jah, mingi punane lõga on mida selja peale määratakse.

TK: Aga muidu kroonilisi haigusi või püsivaid terviseprobleeme, mis panek pidevalt apteeki külastama ei ole?

M34: Pidevat ei ole. Sügisel saab käidud vahel nohurohtu ostmas. Aga seda jääb iga kord alati nii palju üle, et järgmine kord saab jälle tarvitada. Seda, mis ninna lastakse.

TK: Aga kas on veel mõnda kaubaartiklit, mida apteegist tuua?

M34: On küll, aspiriini olen ostnud...

N26: Ja sääskede kupla vastu

M34: Jah, see on suvel... Tekkis lööve, või mis asi see oli. Läksime ikka apteeki või?

N26: Kuplade vastu oli, minu arust küll apteegist küsisime

M34: Võib-olla, Selveris võis ka olla, aga see on seal samas ka... enam ei mäleta.

TK: Olgu, aga liigume siis esimese teemaploki juurde. Mis te arvate, mida apteeker teeb, millega ta päevad läbi tegeleb?

M34: Ma ei... Üks on seal letis aga teine on seal taga – ma ei tea, kas nad seal rohtusid ka segavad seal apteegis?

TK: Oleneb apteegist

N26: Mõned segavad jah! Kui retseptiga tuled, siis mõned ained nad segavad, kohapeal tehakse, sest neid ei saa lihtsalt, noh niimoodi olla, peavad värskelt tegema seal...

M34: Põltsamaal ma küll mäletan, et nad segasid seal, tagaruumis kokku ka, aga Veeriku Selveris ma küll ei tea.

N26: Ma arvan küll, et mõned ravimid, nad ei saa ju muidu segatuna müüa. Et kui need ei seisa nii riiulis niisama... Aga muidu jah kui tuleb uut kaupa, siis nad uurivad ja vaatavad, et nad peaksid ju kõikide rohtude informatsiooni kohe nagu ... On küll ju pakendile kirjutatud, aga kui inimene hakkab seda lugema, siis... Noh üldiselt tahad ju kiirelt teenindatud saada, siis muudkui küsid ja tahad vastust kohe saada. Sellepärast on, et kõik kes seal töötavad eeldad ikka, et on haridusega, valmis nagu.

M34: No küllap nad seal neid kaupasid ka sätivad leti peal ilusasti.

TK: Aga mis on neist kõige olulisem, mida apteeker peaks kindlasti tegema?

M34: No ta peaks ikka pädev olema kõiges selles, milles, mida ta müüb...

N26: Kannatlik peab olema, tavaliselt inimesed tulevad ju haiged sinna ja nagu... Noh terve ja õnnelik inimene sinna ju ei tule.

M34: Kannatlik jah. Aga üldiselt ma olen küll vaadanud, et nad on üsna tublid seal.

TK: Sa juba ütlesid, et nad peaksid olema pädevad, aga millistes valdkondades teie üldse ootaksite apteekrilt nõu ja abi?

M34: Noo-jah. Eks ta ole, et kui lähed mingisuguse haigusega sinna, et nad võiksid soovitada erinevaid variante sulle. Et kui näiteks raha ei ole, siis soodsaim, või noh parim mis välja pakutakse

N26: Enamasti just, mis on tavalised ja väga kiiresti vaja abi saada. Sest väga tihti perearst meil töötab ju viieni, aga apteek meil töötab, Tartu Raekojaplatsil on meil 24h, mis tähendab seda, et ka inimesed võivad tulla öösel ja küsida igasugu asju. No kui on külmetus ja kõiksugu sellised asjad, mis nagu noh vajavad... Ja siis allergia muidugi! Mul üks kord oli: öösel tuli allergia ja ma lihtsalt ei suutnud seda üle elada, et ma läksin keset ööd sinna ja mulle pakuti allergiavastast rohtu ja kohe, kohe võttis ära! Muidu oli lihtsalt nii jube! Silmad, silmad olid lihtsalt nii valusad ja ei saanudki neid lausa kinni panna ja arstile ju ei saa ja siis vähemalt oli keegi, kuhu abi poole pöörduda. Kõik sihukesed asjad, mis võivad hakata juhtuma nii, et ei olnud aega arstile ette, numbrit ja-ja siis kõik veel. Valuvaigistid, allergia ja siis kõik need külmetuse vastased asjad – need kõige kiiremad probleemid peaks ikka olema.

TK: Tuleb äkki veel midagi? Olid vitamiinid, valuravi, allergia, külmetus...

N26: Hooldusasjad ka! Ma olen ikka vahest ostnud, sest seal on ikka suur valik igasugu erinevaid hooldusasju – kreeme, mis on sihukesed hooldus... Noh ja siis ka küsid, sest neid on ju palju ja ei oska ise kõike arvata, mis võib nagu olla kõige sobivam sulle.

TK: Aga kas võib ka olla mõni selline valdkond, kus on äkki mõni pettumus või mõni teema, kus ei pea apteekrit väga pädevaks? (paus) Ehk ei lähekski küsima aga mis muidu võiks olla apteegi teema?

M34: Vot ei oskagi öelda praegu. Ma olen nagu saanud kõike mida ma olen küsima läinud. Need on kõik töötanud ka siiaamaani. Ei oska öelda praegu.

N26: Ei oska öelda kahjuks jah.

TK: Aga enne te ei maininud üldse retseptiravimeid, milline on hinnang pädevusele retsepti valdkonnas?

N26: ma ütleks, et probleemi ei ole. Kui retseptida tuled ja retsept on juba käes, siis nemad teevad selle allahindluse, mis seal on ja-ja.. korras nagu

TK: Aga kas nõustamist ka mingisugust või midagi üldse küsida retsepti osas

apteekrilt?

N26: Jaa! Mis tavaliselt, et kui arst kirjutab retsepti peale need annused, siis, et nad ikka ütlevad üle ka, et mitu korda päevas ja mis doos ja nii

M34: Jaa! Mina, oli vist 2007, kui ma läksin retseptiravimit välja võtma, oli siis see peavalu variant, ei olnud, see oli külmetus! Ma peavalu vastu ei saanudki mingit ravimit. See oli kõha vastu hoopis, aga samad sõnad, mul ei ole Juliale mitte midagi lisada, kõik on sama.

TK: Mhmm, Me rääkisime siis natukene tööülesannetest ja pädevusvaldkondadest, siis kui nüüd peaks kokku võtma apteekri rolli, aga sõna apteeker ei saaks kasutada, siis kuidas te ütlete, kes on apteeker teie jaoks?

N26: Jah ma olen siin mitu korda juba mõelnud. Et ta on nagu arst, selles mõttes, et tal on ka teadmised ja suhtud temasse ka nii, et ta on ikka inimene, kes tervisest teab, kasvõi samapalju kui arsti. Jah, ikka samapalju kui arst ikkagi.

M34: (naerab) Nii on ju raske öelda. Apteeker teise nimega. Eks ta mingi abiarst justkui nagu oleks jah... Ma ei tea, noh niimoodi ei oska nagu öelda... Arst – no sobib küll võib-olla jah.

TK: Okei. Liigume siis edasi. Hakkame jälle üldisemast peale: kirjeldage palun oma tüüpilist apteegikäiku. (paus) Et millest see koosneb?

M34: Esmalt tuleb mingi häda külge. Hommikul hakkad tatistama, näiteks, see on tavaline, siis tükk aega ootad ja ootad, et äkki läheb niisama üle, siis viskad juba mõtted nurka ja lähed apteeki, küsid seda nohurohtu. Ootad siis kas järjekorras või ilma.

N26: Küsid, kas see teeb uniseks või ei tee uniseks! Sest neid on palju ja Teraflud ja Coldrexid ja suhkruga ja ilma suhkruta ja ...

TK: Küsite ise? Või küsitakse teilt?

M34: Nüüd juba küsime ise, ükskord küsiti meilt. Et kas see teeb uniseks või mitte ja nüüd juba teame, et kas see teeb uniseks ja küsime siis ise seda mis ei tee. Sest mul on vaja sõita autoga ja muidu sõidadki vastu posti.

N26: Nii ja naa vahest, et vahel nad seletavad ja kui vaja siis küsid ise.

TK: Aga kuidas teile meeldib kaupa valida? Et paljudes apteekides on riulid täis igasugu asju?

M34: Tegelt, ega mina ei valigi – ma ei usalda ennast selles mõttes, ma ei ole pädev.

Tähendab ma usaldan seda apteeki nii palju, et ma lähen küsin sealt enda vajadustele täpselt ma räägin talle seda mis ma parasjagu tunnen ja siis mina vaatan kas see on kallid, või taskukohane mulle. Millised toimeained, kuidas ta toimib mulle noh ja lähemalt räägivad sulle vähemalt arvavad, kuidas ta võiks toimida ja ma nagu ise niisama ei uuri... Et mis ma lähen sealt kreemi pealt vaatama, mis ta seal teeb. Et niisama ma sinna vaatama ei lähe

N26: Mina läksin üks kord ise vitamiine vaatama. Et võtad ise ja loed ja kõik ja huvitud selles, et mingitest saab mineraalaineid ja mingitest neid energiat andvaid aineid ja siis...

TK: Aga siis, kui teil on vaja mingi probleemi kohta infot vaja saada? M34 ma saan aru, küsid alati ise, aga kuidas on on lood sinuga N26?

N26: Eem... Ma usaldan, selles mõttes et ma usaldan alati müüjat või arsti usaldan.

TK: Aga kui seal on veel infot täpsustada, kas ma saan siis aru, et te mõlemad eeldate, et apteeker esitab neid küsimusi, täpsustavaid küsimusi, kui on tal vaja veel midagi teada?

M34: Ta küsib küll jah. Et kas teil on, mis ta nüüd on, kuiv nohu või mingi teistsugune nohu või köha kohta, vist pigem oli see köha kohta jah...

N26: Küsib, kas tahate tabletti või.. nt kui nohuravimit tahad, siis küsib, et kas peaks olema tablett või tilgad ja siis tavaliselt ise otsustad, et mis, me oleme ikka tahtnud spreid rohkem, kui tablette...

TK: Aga kui oluline on seal see info kõrvaltoimete kohta või täpselt toimeained ja selline pikem jutt?

M34: Täheandab kõrval... Ses mõttes, et tore oleks muidugi, kui nad ütleks et millisele haigele see sobib või ei sobi aga noh, aga loomulikult võib ju pakkuda teisi variante ka... Et kui tal näiteks on mõne teise variandi kohta mingit head infot, et las ta siis räägib mulle ära, aga kui ta mul ikka taskukohane ei ole, eks ma võtan siis ikka selle mis on...

N26: Aga kui kiire on ja 10 inimest seal. Ja sina seisad seal ja vaatad, kuidas mutikesele kõigist kõrvaltoimetest räägitakse...

M34: Jah. Jah. Jah seal oli küll, aga teistmoodi jälle, seal oli see teine kassa kõrval – seal ma mõtlesin, et kui see teine müüja seal tagaruumis peidus on, siis järjekord on ühe müüja taga – võinuks ju tulla teine müüja ka välja – ju teda siis ei olnud tol korral. Aga see oli ka üks kord, muidu ei ole olnud seda tegelikult – suurt pretensiooni või nii...

N26: Selles mõttes jah, et kui ikka ostad ravimit, millel on tõsised kõrvaltoimed, siis neid ikka võiks teada. Aga kui see on mingi selline tavaline, mida sa kogu aeg oled tarbinud – see ei ole uus ravim sinu jaoks, siis nagu ei ole...

TK: Aga kui jääb mõni selline küsimus õhku või ennast huvitab – kas te olete valmis ise küsima?

M34: Jah, loomulikult!

N26: Jah!

M34: Kui me oskame muidugi küsida, siis kindlasti!

TK: Siis mingeid takistusi siis iseenesest ei näe?

N26: Ja tagasisidet anname ka! Kui vahest ostame mingit uut ravimit või on mingid kreemid seal, siis arst küsib, kui vaja, sest näiteks üks kord uus ravim oli vaja ja ta ka ei.. Arst ka siis ütles, et teate see on uus, prooviga ja siis kindlasti öelge minule ka, et ma tean siis teistele vastata...

TK: Mhmmm. Aga kui te lähete apteeki, kas apteekril on teie jaoks piisavalt aega?

M34: On ja, Veeriku apteegis on küll. Ma olen täpselt saanud seda, mida ma, täpselt seda küsida mida ma olen tahtnud ja piisava vastuse, või noh enda arust piisava vastuse. Tegelikult ma ei oskagi – ega ma rohkem ei saakski aru, kui ta räägiks mulle. Ma olen sihuke, noh sellest alast väga palju ei tea. Minu jaoks on tähtis, et ma saaksin oma muredele leevendust. Räägib mulle kuidas see toimib, ütleb võib-olla mõned toimeained, kui ta hakkaks võib-olla veel peenemalt rääkima, siis ma ei saaks mitte midagi aru. Kuidas ta mul seal kopsudes tegutseb ja kõik, toimeained, mina ei tea! No väga peenelt võib-olla ei tahagi. Et kui räägib väga täpselt siis võib...

N26: Ma tean! Et kui väga peenelt räägib siis sa pärast ei tahagi osta seda.

M34: Jah, võib-olla seda ka (naerab)

TK: Aga ajanappus ei ole?

M34: Siiamaani ei ole probleemiks olnud.

TK: Mhmm, aga kui enne oli jutt et ise ootate järjekorras, aga kas võib ka olla nii, et teie olete ees ja teie taga on pikk järjekord?

N26: On.

M34: Üks kord oli küll. Siis kui me neid vitamiine ostsime seal, siis vahtisime neid kolme varianti seal, siis vist tekkis kaks inimest sinna selja taha seisma.

TK: Aga see ei sega teid küsimast?

M34: Eks ta ikka natukene kiirustab takka. Julial oleks seal vist veel edasi küsinud, aga ma mõtsin, et võtame need Zentrumid ära ja...

N26: No vahest lihtsalt mõtled, et oleks teenindanud jah teisi, et ma oleks tundnud end vabalt, lugenud veel. Aga tunned, et ta vaatab, kas sa kohe ostad, siis...

M34: Ei meil oli vist pooleli see ost, et midagi oli juba arvesse löödud ja vahtisime veel vitamiine lisaks. Oli vist nii või?

N26: Oli vist, aga meeles ei ole enam.. Aga kui inimesed ootavad seal siis... Ei tahtnud enam nagu pikemalt uurida

M34: Noh see kiirustab takka... Luteiin oli vist seal sihuke aine, mis me mõtlesime, et proovime ära, mis aine see luteiin on sihuke, ei tea, pole aru saanud, siiani on päris hea.

TK: Siis ei olnud halb vähemalt. (naeravad) Selle järjekorraga on siis kuidas kunagi – vahel olete järjekorra lõpus vahel alguses, aga edasi liigume diskreetsuse teema juurde. Kui diskreetseks te siis üldse peate apteeki, et näiteks delikaatse teema kohta küsida?

M34: No mitte eriti, seal nad jõllitavad kõrval seal – ma ei kujuta ette, kuidas minna midagi diskreetset küsima, siis peaks küll vist kuidagi ma ei tea, kuidas see peaks serveerima – mingi paberilipaka peale peaks vist kirjutama.

N26: No sa ei julgeks osta selliseid asju siis või?

M34: Noh-jah, diskre'... Ma ei kujuta ette, mis seal peaks vastama

N26: Viagrat nt kui peaks kunagi olema vaja?

M34: Võib-olla küll, ma ei oskakski öelda praegu

N26: Või kondoom?

M34: Ei kondoom ma ostaks küll, seda ma küll ei karda, aga Viagra koha pealt ma peaks mõtlema enne – kui seal tuttavaid ligi ei ole, siis ma võin osta muidugi.

N26: Ei ma lihtsalt näiteks, see võib ka midagi täitsa muud... (naeravad)

TK: Aga et siis just järjekorras olevad inimesed segavad?

M34: Jah.

TK: Aga kuidas on apteekri endaga lood? Sa lähed ju apteeki küsima ja kui apteek oleks siis tühi? Kas siis ikka tihkaks küsida?

M34: No mina ei tea. Kui seal vanem naisterahvas on, siis küsiks hea meelega, või ütleme julgemini, aga mõni noor neidis on, siis hakkab võib-olla kogeleva ja (naerab) puterdama... Vanem apteeker on selles mõttes võib-olla turvalisem

TK: Ok, vanem on parem, aga kas oleks ka vahet kas on mees või naine? (paus) Kas olete üldse meesapteekrit näinud?

M34: Eiii-ole jah.

N26: Ei ole.

M34: Mina ei tea, Just vanema meesterahva käest siis jumala okei oleks, või vanema naisterahva käest

TK: Te käite küll apteegis harva, aga kas isiklik tutvus võiks mängida rolli?

M34: Et tuttav apteeker?

TK: jah, et te tunnete juba seda apteekrit.

M34: Ei siis ma küll ei hakkaks küsima seal ei mingit Viagrat ei asja.

N26: Aga samas kui sa käid tihti apteegis, siis on see ka paratamatu, et inimesed hakkavad juba tuttavaks saama

TK: Nägu jääb meelde?

M34: Seda küll! Aga siis lähed Viagrat kuhugi mujale ostma! Ma ei tea kus kohta, aga kuhugi väljapoole, siin vast on neid apteeke

TK: Aga kui oluline see apteegi tühjus siis on delikaatse küsimuse puhul?

M34: No see on ikka väga oluline! Mitte kedagi ei ole! Ma kujutan ette, kuidas inimesed vahivad seal kasvõi leti ääres, küsid seal vaikselt oma küsimust ja seal siis „Ohhooo! Viagrat!“ (naerab)

N26: Aga see sõltub. Nt tavalised asjad nagu tampoonid nt jaaaaa osad inimesed ei julgegi osta, lähevad pigem apteeki, et ei tuleks seista suures Selveri järjekorras oma tavaliselt, mingi kaks pakki tampooni käes. Et no sõltub täiesti inimesest, kes arvab, et on tabu see.

TK: Ok, lähme siis jälle veidi üldisemaks: kui teil on mingid probleemid, siis ma saan aru et pärast perearsti tööd saab pöörduda ka erakorralisel ajal nt apteeki aga kust te muidu veel lahendusi otsite?

M34: No kõige esimene lahendus mis on, on ikka kodune tavaline meditsiin. Mis see on? Võtad mett ja piima ja vaarikamoosi ja-ja üritad siin võib-olla lihtsalt soojas istuda ja teki all magada. Et ega kohe arsti juurde küll ei torma. Arsti juurde tegelt üldse ei tahaks minna, ma käin väga harva arsti juures.

TK: Aga kust saad infot? Võib-olla isegi veel ei tea, mis on nagu probleem, aga kust saaks infot?

N26: Apteegist ma arvan saab. Seal saab ka küsida.

M34: See ma arvan sõltub haiguse astmest. Ma ei kujuta ette, kas ma nohu pärast hakkam apteeki küsima minema...

N26: No jah, seda tead juba, küsid milline firma oleks parem. Aga vahest jah, tuleb ikka küsida ka...

M34: Üks päev mul oli siin nädal aega peavalu ja siis ma uurisin internetist ka, et millest peavalud tulevad... Noh internet on minu jaoks üks... Aga see ei olnud esmane minu jaoks. Arst väitis, et uuringud väitsid, et mul on mingi sihuke imelik migreeni - noh keegi ei leidnud midagi mul peast, kõik kompuutri uuringud ja kõik tehti ära, midagi ei leitud. Siis ma uurisin ka selle kohta internetist. Aga see ei olnud esmane uuring vaid teisene, et enda jaoks vaadata, mis seal võib veel olla.

TK: Okei. Aga nüüd on mul teile töölehed, sest ma tahan, et te võrdleksite oma usaldust erinevate spetsialistide kohta. Mul on siia pandud standardskaala kus on neli inimest: arst, apteeker, alternatiivmeditsiin – siia kuulub siis kõik loodusravi ka, aga kui kogemust ei ole, siis selle võib k märkimata jätta. J lõpuks saate sinna ise ka – et mõnikord tuleb otsustada üksi või omad valikud teha. Siin on siis näha skaala, et 1 – ei usalda üldse ja 10 et nagu väga usaldan – see ei ole absoluutne skaala, kus punktid oleks täpselt olulised, vaid mind huvitab see, kui te tõmbate need ringid siin ära, siis ma pärast saan teilt küsida, keda rohkem keda vähem ja miks just nii. Vaadake need

teemade kaupa rahulikult läbi ja siis arutame.

N26: Ma igäihele pean panema?

TK: Jah pane kõigile, kui just alternatiivmeditsiiniga ei ole kokku puutunud, siis selle võib välja jätta, aga muidu küll kõigile. (märgivad töölehti)

M34: Et kui tehtud siis on kõik vä?

TK: Kui tehtud siis mind alles hakkab huvitama mis te märkisite. N26?

N26: Mhmmmmm

TK: Võtame siis teemade kaupa, keda te usaldate apteekrist vähem, keda rohkem ja miks on apteeker just selle koha peal pingereas, kus ta teil siis parasjagu on? Esimene oli toitumisalased soovitusel.

N26: Mina usaldan arsti-apteekrit ühte moodi – võimalikult minimaalselt. Sest selles küsimuses ma usaldan ikkagi iseennast 100%. Alternatiivesindajat usaldan kõige minimaalsemalt, ma ei tea kas ma hakkam teda kuulama üldse, aga arsti apteekri juttu võib-olla kuulan küll, aga otsustan ikka ise.

M34: Toitumisalases on mul arstil-apteekril võrdselt 7 – tegelikult ma ikkagi usaldan neid mmm – kokkuvõttes. Aga ma ikkagi kahtlen – kui ma viimane kord küsisin, siis ta soovitas mulle erinevaid variante ja mulle ei sobinud ükski oma... Ma olin välitöödel ja ma lihtsalt ei saanud niimoodi toituda nagu ta mulle soovitas, arst. Ta alguses – ma olin talle varem juba öelnud, et ma tegelen aktiivselt trenniga, aga vaatamata sellele kehakaal on suhteliselt suur - ja leidis, et ma peaks hoolsalt spordiga tegelema. Selles mõttes väga palju punkte... Alternatiivmeditsiini ma usaldan tegelikult kõige rohkem, päris maksimumpunkte ei pannud, aga mulle meeldiks küll, kui mul oleks oma nõustaja selle koha pealt, sest ma olen nagu seal abi saanud. Iseennast ma usaldan ka tegelikult rohkem kui arsti ja apteekrit, ma olen omale 8 pannud. Aaa-noh, ma arvan, et mu otsused on õiged, aga ma võiksin, ma tean, et tegelikult ma peksin natuke teistmoodi käituma...

TK: Aga see on juba praktika küsimus siis. Edasi tulevad ilu ja hoolduskaubad

M34: N26 kohe hakkab rääkima

N26: Ütleme niimoodi, et siin ma panin arstile vähem, sest ilu ja hoolduskaupade poolest ei ole kunagi arsti käest küsinud, sest arst on ka inimene ja mis talle endale sobib ja ta ütleb ka et proovige. Et ei ole muidugi nii suur võimalus tutvuda kõigi uute sortimendiga, mis

apteegis. Apteekrile ma panin muidugi rohkem sellepärast, et tal on võimalus ja tal on seal inimesed... Ta müüb seda ja ta on nagu rohkem kogenud seda või nii.

Alternatiivmeditsiiniesindaja ma mõtlesin siin nii, et poodides need kosmetoloogid või kes need on. Tähendab panin 6, tähendab, et eee, usun, et inimesed jagavad asja aga alati on meeles see, et neil on vaja seda müüa, et ikka 100% müügi peal ja muidugi nagu alati minul, mulle meeldib ikka iseennast usaldada kõige rohkem, panin 100%

TK: Nii M34?

M34: Ilu ja hoolduskaupade valikul usaldan kõiki 10, ka kaasa arvatud iseennast. Sest ma arvan, et arst ütleb mulle küll, millist näokreemi sobib võtta ja ma arvan, et apteeker sama moodi ja ma usun, et alternatiivmeditsiin teab kindlasti ja kui mulle soovitatakse, tähendab kui ma ise valin, siis ma valin ikka parima. Midagi muud ma ei oska nagu öelda

TK: Nüüd tulevad siis vitamiinid-toidulisandid

N26: Toidulisandid, et siin ma muidugi panin arstile-apteekrile ühte moodi 9 – peaaegu maksimaalse, et maksimaalse ma jätsin ikka jälle enda jaoks ja alternatiivi esindaja panin 1, siin ma pidasin võib-olla silmas just neid inimesi, kes tahavad igasuguseid.. toidulisandi-distributiorid, kes tahavad, nagu on huvitatud pigem... inimesed ikka rohkem ostaks. Et vitamiinidega on ikka parem vast, kui küsida arstilt või apteekrilt.

M34: kindlasti usaldan arsti, kuigi olen kahtlev natuke, vähemalt kui ma mõtlen oma perearsti – ma panin 8. Apteekrit ma usaldan rohkem kui arsti – ta on tõenäoliselt kogemused suuremad, sest tundub, et minu arst mind küll väga ei tunne, ses mõttes ma nagu usaldangi apteekrit rohkem. Aga alternatiivmeditsiini usaldaks jälle kõige rohkem – sai kohe 10. iseennast ma nagu väga ei usalda, siin ma tuginen pigem kogemusele, et midagi uut ma nagu ei julgeks võtta, kui mulle ei soovitata, et ma panen 5 ainult.

TK: Mmm, aga siis läheme edasi: ravimite valik?

N26: Ravimite valikul usaldan ainult arsti -10, sest muidugi mul ei jää muud üle, peab tunnistama, et ta on ikkagi neist kõige pädevam. Aga apteeker natuke vähem – 9, sest apteeker oskab ka soovitada, aga arst on ikkagi haiguslooga rohkem tuttav ja teab ka kõike. Alternatiivmeditsiiniesindajatele ja igasugu soovitajatele müüjatele ja üldse sõbrannadele ja müügiesindajatele ma panin jälle 1, sellepärast, et siin on nagu kõige tähtsam, et ravimil on ka see asi, et kui teda valesti võtta, siis võib ju ka kahju tekitada. Iseennast panin 6, ega ma tunnistan, et ega ma ravimitest ikka väga palju ei tea, aga siiski on rohkem kui 5, sest et ikka üritan lugeda nende pakendite pealt ja ikka kuigipalju loen...

M34: Ravimite valikul usaldan arsti ja apteekrit ja alternatiivmeditsiini esindajat kõiki ühtmoodi 9 on siin. Mispärast ma seda teen? Arvatavasti nad kõik ikka peavad teadma seda – kaasa arvatud alternatiivmeditsiini esindaja – kui ta ikka pakub nõelravi või korralikku massaaži, noh ma ei tea kas massaaž on nüüd ravim, ravi on ta... Iseennast ma eriti – noh kogemused eks on siin – ma olen usaldanud siis kui olen eelnevalt tarvitanud seda ja ta on mõjunud. Ma ise ei hakka välja mõtlema omale ravimeid, et ma peaks seda hakkama tarvitama nüüd – tuginen teiste arvamusele. Ma väga pikalt ei oskagi rääkida siin.

TK: Ega väga pikalt polegi vaja, edasi tuleb haiguste diagnoosimine?

N26: Probleemi diagnoosimisel – see on nagu ravimite valimisel, usaldan kõige rohkem arsti. Vähemal määral siis apteekrit, sest tema ülesanne ei ole ikkagi diagnoosida ja koha peal seal mõningal määral, aga kõike ta ei saagi teha, võib-olla diagnoosimisel on vaja juba, võib-olla statsionaaris sealt, noh, ma mõtlen et tehnikat või aparatuuri, sihukest asja. Ja alternatiivi – sihukest vanamutikest, kes ütles: „Oi sinul on seda või seda või seda vaja“ – ma ei usu! Sest kui mul oleks, siis ma tunneks ise ja endale ma panin ka 9, sest kui mul on probleem, siis ma tunnen seda ise, kohe.

M34: Julial on kogemus alternatiivmeditsiini esindajaga kui vanamuttidega, kes nurga taha hõiguvad kogu aeg (naerab)

TK: Ma tekitan siin veel kodutüli niimoodi □ (naeravad)

N26: Noh, aga et kui seal midagi valesti läheb, siis ei saa ju enam kellelegi midagi öelda, sest inimene ei ole tegelikult pädev. Lihtsalt pobiseb ja sina usud.

M34: Mhmmm. Mis see nüüd oligi? Probleemi diagnoosimine? Arsti usaldan üle poole, 7 palliga – tegelikult ta ikkagi ei tea kõike minust, mis seal vaja oleks võib-olla – minu diagnoosid ei ole väga, väga täpselt pandud. Apteekrit ma usaldan isegi nõksu rohkem, sest kõik need ravimid, mis ma olen siia saanud, on toimunud. Alternatiivmeditsiin sai minult 9, sest ma olen abi saanud. Probleem- noh ta ei ütelnud küll mulle diagnoosi, aga ravi mis ta mulle määras, toimis. Probleemi diagnoosimisel iseennast noo usaldan, aga kahtlen...

TK: Aga viimane on siis ravimeetodi valik

N26: Siin... Jah siin samamoodi panin arstile 10, apteekrile, apteekril see kord 9, sest valikul ta võib-olla suudab soovitada ravim või lihtsalt ma mõtlen firmat või noh ma mõtlen tootjat. Alternatiivmeditsiini ikka ei usalda ja ikka iseennast ka panin 9, iseenda jaoks ma olen kõige targem □

M34: Arsti ma usaldan sama palju kui iseennast 7-ga – on vajakajäämisi, ei ole saanud täit abi seal, kuigi ma usaldan teada ja ta tundub ka erudeeritud inimene olevat, aga tal on seal 1000 inimest järjekorras ja ta suhteliselt pealiskaudselt suhtleb seal. Apteekrit usaldan rohkem, sest kui ma räägin oma mured ära – sama asi jälle – pakutakse rohi välja ja tavaliselt on see toimunud. Nii alternatiivmeditsiini esindaja valis sellise meetodi, mis mulle aitas – sai 10 palli. Iseennast ravimeetodi valikul nii palju kui mul piasjades kogemusi on, suudan ravida küll.

TK: Et just kogemuse põhjal?

M34: Jah.

TK: Sellega on meil erinevate spetsialistide võrdlus läbi, aga tegelikult on ka apteegis erineva ettevalmistusega inimesi. Kui mina seisin praktika ajal leti taga, siis minu nimesildile on kirjutatud praktikant. Kas teie olete üldse märganud, mis on teid teenindava inimese nimesildil kirjas?

N26: Jaa! Mina olen!

TK: Vaatad sa seda teadlikult?

N26: Ju siis on teadlikult, ma ei oskagi öelda, kui tuleb vastu siis ma alati vaatan...

M34: Mina ei ole näinud, ma ka alati vaatan, aga ei ole juhtunud

TK: Aga mõni teine äkki? Mis on sildi peal kirjas?

N26: Eeee Praktikant eee...

M34: Kas seal nimi oli?

N26: Ja nimi on alati ja siis on seal veel...

M34: Mina ei tea rohkem, ainult nime olen vaadanud

N26: Aga vot ei oskagi öelda nüüd, aga vahest on kirjas, kas, kas on, ei oska öelda täpselt seda sõna, aga...

TK: Umbes?

N26: Umbes nagu tähtis apteeker, praktikant või need, kes tegelevad seal õpetamisega ja nii...

TK: Ma ütlen kaks kõige tavalisemat – seal võib olla väga palju erinevaid asju tõesti, mõnel pool on ka kassiirid, klienditeenindajad, kes iganes, aga isegi tavalisemad kui assistendid, abilised ja praktikandid on farmatseut ja proviisor. Kas teie teate, mis neil kahel erinevus on?

M34: Kas üks segab rohtusid kokku vä? Farmatseut on, tegeleb mingi rohtude segamisega? Proviisor mõtleb retsepti välja ja farmatseut segab (naerab)

N26: Ma, ma ausalt ei tea täpselt aga farmatseut võib-olla...on see, kes.. ei ei tea tegelikult.

TK: Aga kas see nimesilt siis üldse mõjutab midagi?

N26: Ei!

M34: Ei, ei mõjuta jah

TK: Info mõttes, et teie saaks ka midagi uut, mina kogu aeg saan hästi vajalikku infot, siis vahe on õppimisajast: farmatseut õpib 3a ja on võrdne bakalaureusega ja proviisor õpib 5 ning on võrdne magistriga. Aga varsti kohe saab läbi ka, aga viimane küsimus veel. Mõni aeg tagasi oli juttu käsimumüügitavimite viimisest tavalisse poodi, mida teie sellest arvate?

N26: Ma ei arva, et see oleks väga hea mõte. Sest olen kuulnud ka sellest, et eee et on räägitud, et mõned asjad või mõned ravimid ostavad inimesed, kes ei vaja neid, kes tahavad ja arvavad, et neil on vaja ja loodavad, et sellest on hea, aga tegelikult lood on halvad, sest kui nad seda ravimit tegelikult ei vaja siis, siis sellest ikka abi ei saa. Nt, nt Tone – paljud tahavad saleneda ja paljud arvavad, et oleks vaja saleneda ja ikka saleneda veel edasi, siis eriti tugevad toidulisandid, et arstiga ikka või enne müüja peab enne soovitama ja mõnikord kui ta näeb, et sellele inimesele pole vaja seda, siis lihtsalt mitte müüa või katsuda ümber veenda.. Ei mina ei arva, et see oleks hea mõte.

M34: Ikka jah, apteegist peaks ostma. Et siis vähemalt 2 inimestki kontrolliks seal, et mingid suvalised seal ei...

N26: Et näiteks lapsed ei saaks osta...

M34: Just et! Ma ei tea, ei tohiks olla seal saia kõrval mingisugune Viagra :D

TK: Viagra on retseptiravim

M34: Ah üldse retseptiravim

TK: Jah, seda ei saagi küsima minnes

N26: No aga ikkagi, et lapsed ei saaks, piiratud ikkagi, piiramata igat asja sealt

TK: Aga nõu küsimise seisukohast?

M34: Seal ikka ma ei kujuta ette, mingi kurat tead tavalise poemüüja käest ikka tead... Lähed kõhulahtistit küsima.. Sealt pirukate kõrvalt paluks mulle kaks kõhu... (naerab)

TK: Ma saan aru, et ohutuse ja nõu küsimise seisukohast on oluline, et jääks kaup apteeki, aga kas ka usalduse või kvaliteedi suhtes on pood apteegist erinev

M34: Kindlasti, kindlasti?

N26: No ja, no ikka tahaks loota, et ei osteta apteeki müümiseks asju, mis on lihtsalt väga odavad, et on hea müüa. Poes ei ole ju kohustust kontrollida.

M34: Tõesti. Ma ei kujutagi ette, kui käsimüügist seal poed tahavad tohutut kasumit saada, ma ei tea kas Apteegid ka tahavad, sest need Selverid on ikka täitsa suure juurdehindlusega, peale selle juurdehindluse nad arvatavasti ei paku nii kvaliteetset teenust.

N26: Isegi šampooni. Sa võid osta šampooni poest või apteegist ja kui on ikka oluline valikus, ma ei tea mingiks eriliseks puhuks...

M34: Ikka usaldame apteeki rohkem kui poodi! Usaldust lisab kindlasti ka seal see kitliga inimene lihtsalt leti taga, aga...

TK: Võib-olla täpsustakski, milline on see hea usaldusväärne apteeker? Kittel, ...

M34: Prill! (naerab) Prillid, noh need ei ole tähtis

N26: Naine või mees või?

M34: Ei ma arvan, ikka et naisterahvas oleks nagu sihukene... asjalik, tuleb võtab rohu ja tuleb, räägib sulle ära, mis seal on...

N26: Just, suhtumine! Seda ei saa nagu niimoodi kirjeldada, sa lihtsalt tunned ära – kas tal on kiire, kuidas ta üldse suhtub sinusse või kuidas ta vaatab, et võib-olla sa ei tahakski teda tülitada hoopis

M34: Noo.. minule piisaks kui ta viisakas oleks, ta nagu ei pea sõber, sõber olema mulle. Oleks kasvõi kuiv, see-eest aga loogiline ja et see info, info oleks selline...

N26: Sina lihtsalt ei päri nii palju: Kui mina näiteks hakkan seal küsima, mis see aine, mis see aine mis see aine teeb juba 10. aine läheb või see toidulisand, siis ta enam ei ole nii... noh mina igatahes hakkan tundma... Samas ma võib-olla seda kallist asja ühe korra, kord aastas ostan ja tahan olla kindel ja ei ole lihtsalt nii et ah jah...

TK: Okei, aga kas on äkki veel midagi täpsustada? Kas tuli meelde või jäi mul äkki küsimata? Tahaks lisada veel midagi?

M34: Seda, et oli mingi süsteem, ah ei see vist oli pangas eks – mingi kollase joone süsteem

N26: Apteegis on ka vahest jah

M34: Et see kollase joone süsteem võiks ju olla ka apteegis, et järgmine klient ei kuuleks. Lähed seal mulle palun hemorroidide ravi (naerab) Et siis võib-olla saaks seda privaatsust. Et praegu, jumal tänatud, mul seda probleemi ei ole, aga ma kujutan ette, et vanaduses võib ju tekkida ja siis on ju väga piinlik minna küsima. Et selliseid asju võiks ju hakata juba vaikselt mõtlema (naerab)

N26: Loomulikult! Kui sul ka näiteks diarröa või kõhulahtisus või millegi vastane ravi on siis ka ju, no ei taha jah...

M34: Mingisugust privaatsuse värki võiks küll aretada sealt jah. Muidu minul küll nagu ei ole mingeid pretensioone, kõik need teemad said ka ju läbi võetud ja minu jaoks täitsa ammendavalt.

TK: Muid apteegiga seotud päevakajalisi teemasid pole?

M34: Ei nagu ei ole jah..

N26: Aga ma küsiks, et kas nad siis ikka segavad rohtu või ei sega?

TK: Muidu nad kõik ei pea, aga Tartus 2-3 apteeki segavad. Et igas linnas vähemalt 1 peab olema, mis segab.

N26: Et nad võivad saata sind kuhugi, kui sa tuled retseptiga?

TK: Jah, aga nad võivad ka öelda, et meil ei ole praegu, aga tellime teile nt selleks kuupäevaks. Aga siis on meie intervjuu vist lõppenud, minu küsimused on ammendunud, tahan teid veel kord tänada... [lõpetus]

LISA 6.2. Intervjueeritav N30*

TK: Tutvustan siis Teile lühidalt ennast ja oma uurimust. Nimi on N62 Kask, õpin Tartu Ülikoolis proviisorõppe 5. kursusel. Sellega on seotud ka minu uurimus, et välja selgitada inimeste arvamus apteekrist. Selleks olen sarnaselt Teile kokku leppinud ja läbi viinud intervjuusid erinevatest vanusegruppidest inimestega. Noorte ja pensioniealistega viisin läbi grüpiintervjuud. Üheks oluliseks grüpiks on minu valimis ka noorte lastega vanemad ja kuidas nemad apteeki näivad, aga kuna väikeste lastega vanematel oleks raske grüppides osaleda siis olengi just valinud individuaalintervjuu. Ma olen väga tänulik, et Te leidsite aega minuga kohtuda, ma saan aru, et ka Teie aeg on piiratud, mistõttu liiguksingi esimeste sissejuhatavate küsimuste juurde. Alustame siis üldisemast, et kirjeldage palun lühidalt oma perekonda ja kokkupuudet apteegiga.

N30*: Tavaline perekond: mees-naine, kaks last kokku. Laste vanus – kaks ja neli. Jaa... meie ise oleme kolmekümneaastased. Jaa kokkupuude apteegiga – emm, keskmine ma ütleks – no pigem väiksem kui suurem. Põhiliselt ostame apteegist loodustooteid ja retseptiravimeid.

TK: Kas on siis ka kroonilisi probleeme, millele need retseptiravimid lähevad?

N30*: Ei ole, harvad juhtumid - lastehaigustega seoses.

TK: Ehk Te kirjeldaksite mõnd konkreetset kogemust apteegi külastamisel?

N30*: Et nagu, kui käisin apteegis?

TK: Näiteks midagi hästi positiivset või hästi negatiivset?

N30*: Hästi negatiivset .. mul vist ei olegi. Ma lähen apteeki kindla teadmisega midagi ostma ja siis ma küsin konkreetset asja ja siis ma... Aga võib-olla üks sihukene positiivne kogemus, kui ma ei läinud konkreetset asja ostma. Oli see et lapsel, umbes kaheaastasel köha ja ma läksin hanerasva ostma, siis meie kohalikus apteegis ei olnud hanerasva ja ta soovitas eeterlike õlide baasil tehtud salvi, et, et see toime on sama hea, aga et pluss on veel see, et ei määri ka veel pealekauba. Ja, ja siis me ostsimegi selle köhasalvi talla alla ja rinnale määrimiseks ja.. ja nagu selline, et läksin konkreetset asja ostma aga ostsin hoopis muud.

Aga negatiivset kogemust ei tule küll meelde. Ei ole olnud, et eee.... määritaks kaela midagi mida ma ei soovi või noh seda ei saagi olla. Ei ole olnud negatiivset.

TK: Hmm, küsiks veel täpsemalt, et kas ka laste kasvatamine on kuidagi muutnud

tavalist apteegi külastamist ja apteegiteenuse kasutamist

N30*: Ja ikka! Lastega läheb rohkem ravimeid [naerab]. Et, mmmm või noh ei oskagi öelda. Et lastele ostame ka neid Heeli [homöopaatiline ravim] tooteid, millega ma nagu seni polnudki varem kokku puutunud, aga seoses nagu laste sünniga ja no et erinevate inimestega kogemusi vahetades tutvud uute ravimitega – looduslike ravimite ja mitte nii looduslike ravimitega, et see, nagu see teadmine on võib-olla lihtsalt suurem. Või-või, nagu et see ampluaa on nagu laiem, mida sa siis üldse sealt küsid või otsid, või. Plus vitamiinid, ütleme C-vitamiinid ja üldse vitamiinid, mida me sealt nagu ostame, et ... Ja noh tõesti kui mõni harv kord on antibiootikumi olnud vaja või või ... või või ega ma midagi muud suurt nagu ei oskagi...

TK: Aga liigume siis edasi esimese küsimusteploki juurde. Kõigepealt tahakski teada, mida apteeker teie arvates päevad läbi teeb?

N30*: [naerab] Ma ei.. ma ei ole selle peale mõelnud. Et kui on inimesed apteegis, siis ta nõustab neid, müüb neile vajalikud ravimid mida küsitakse, mida küsitakse. Vastab küsimustele kui inimene kahtleb millegi vahel või ei oska ise valida. Või ka küsib, et kellele te selle ravimi ostate. Nt mul ükskord oli selline kogemus, et ma olin rase ja läksin mingit ravimitaime teesid ostma ja siis ta küsis, et kas te endale ostate, et rasedana ei või seda juua. Et selline. Aga kindlasti, kindlasti ta teeb ka kõike muud, et paberitööd ja ja võib-olla kuskil segatakse veel ka ravimeid [naerab] ei teagi

TK: Aga milliseid kaupsid peate apteegis kõige olulisemaks? Et seal on väga erinevaid

N30*: Ikka ravimid! Et minu jaoks küll ei ole oluline, et seal oleks beebi lutipudelid ja lutid jaaa võib-olla maapiirkonnas, kus poes võib-olla ka ei ole seda poes, et siis on võib-olla õigustatud, et sa ka apteegist beebile mingid esmatarbeasjad kätte saad, aga sellisel juhul peaks see apteek ka nädalavahetusel vähemalt ühel päeval lahti olema, aga kui linnaapteegid... ma küll ei näe sellel erilist mõtet, eriti kui apteek on kaubanduskeskuses. Ja kaubanduskeskuses on need esmatarbekaubad kõik olemas ja paraku on nii et apteegis on need muud tooted ikkagi suhteliselt kallimad, et minule isiklikult neid ei ole seal vaja.

Ütleme mis puudutab apteegikosmeetikat, et noh see, see on omal kohal, et kellel on probleemne nahk, et sellel on omal kohal sealt osta neid hooldustooteid, aga muidu...

No mis seal veel on siis... - hooldustooted – jah, midagi ikka. Me ise kasutame ka neid kilelinasid, et turvata madratsit allapissimise eest. No ravimtaimed ikka, neid me ka ostame sealt. Et alati saab ka nõu küsida, et alati ei oska ise valida, ei tea ju kõiki.

TK: Vot, aga et nõu küsimise seisukohast, milles valdkonnas peate apteekrit üldse kõige pädevamaks nõu küsimise seisukohast tema töövaldkonnas?

N30*: Ütle mulle need valdkonnad.

TK: Noh käsümüük, retseptid, aga samamoodi vitamiinid, ravimtaimed, toidulisandid, ka hooldustooted...

N30*: Mmmmm... Mai tea, ikka kõigis võiks pädev olla [naerab]. Et kõik need tooted, mis seal on, et peaks ikka oskama nende kohta midagi öelda. Et, et hästi halb on kui satud sellise apteekri juurde, kui sa küsid 5 erineva C-vitamiini kohta ja ta ei oskagi nagu neil ... No kui neil ei ole mingit vahet, siis neil ei ole mingit vahet, aga kui sa loed paki pealt ja see ja see ja mis see on ja ta siis öelda ei oska – kurb küll eks ole. Vitamiinid, see on selline... Mul ee, mul ei ole üldiselt sellist kogemust, et me oleme suhteliselt lojaalsed ühtedele vitamiinidele ja mis ei ole suhkruasendajaga, on tavalise suhkruga. Et nad on ikka teadnud, ma olen öelnud et ei taha suhkruasendajaga, neid vitamiine. Ja retseptiravimitega... Ma ... kuna ma nii harva puutun kokku retseptiravimitega, mai oskagi öelda, et kui, kui, kas seal on konkreetne ravim kirjas või toimeaine ilmselt siis kirjas, et seda ma ei oska kommenteerida, et seda ma ei ole. Ma olen kindlat asja ostma läinud, et aga, aga et ravimtaimede ja nende asjade osas ta ikka peaks olema pädev, sest mõttes, et ta ongi, et kui, et ravimtaimed on küll käsümüügiravimid, aga et nendega on siiski võimalik ikka halba ka teha, et ikkagi valel hetkel vale asja juues võib ikka... On ka tugeva toimega taimi ju...

TK: Jah, aga et küsiks siis teistpidi, et millises valdkonnas võiks siis olla kõige nõrgem see taustateadmine, või äkki olete pettunud kuskil?

N30*: Ei mul ei ole sellist kogemust! Ütleme, et mis puudutab päris sellist, ütleme päris alternatiivravimeid, no mis on need homöopaatilised ravimid, et on need Heeli firmal need olemas, eee Vaala firmal need olemas. Et ega nad nendest nüüd küll väga ei tea. Mis nüüd .. Neid ei ole üldsegi paljudes apteekides, neid saada. Aga nendes, kus on, eee, kuna seal ravimi infolehel ei ole ka näidustust kirjas, et seda võtta nohu puhul ja seda võtta köha puhul ja seda mingil muul puhul, siis mitmed, et seda ma olen küll kogenud, et nad ei tea seda öelda, et millisel puhul millist võtta. Et kui sa ise ei tea, või et kui nimest välja ei tule, näiteks et Bronhiheel, eeldad, et see ilmselt on bronhihädade puhul – köha ja muud säärased, aga et kui seal on näiteks mingi teine nimi. Kui on nervoheel, siis ikka oskad arvata, et ilmselt midagi närvidega tegemist, aga et kui on engvistoheel näiteks, kas nagu oskaks midagi tuletada... Eks seda kogemust nagu on olnud, aga üldiselt küll ei ole, ma ei tea, mul võib-olla ei ole juhtunud lihtsalt midagi...

TK: Aga siis võib-olla täpsustaks veel, et kas Teil omal on mingi põhjalikum kogemus alternatiivmeditsiini ravimitega?

N30*: noo mai tea kui põhjalik see on [veidi võltstagasihooldlikkust], aga homöopaatia on, on suurem side küll jah. [naerab] Et siis on nagu inimesi, kelle käest küsida kui ise täpselt ei tea, et kasvõi nende samade Heelide kohta, et neid tuleb järjest rohkem apteekidesse juurde, ka põiehädade jaoks ja-ja ka annustamine on seal tegelikult olemas, aga seda näidustust ei ole seal ravimi infolehel, et mis on imelik tegelikult, et muidugi homöopaatia kokku puutudes, koolitusel ja nii, ma saan ühelt poolt ka aru... Et kõik need üles lugeda seal, näidustus on ju sümptomipõhine, Heelide valik siis ka ja aga noh... Aga jah, me ikka üritame võimalikult looduslike asjadega hakkama saada, et apteegis on ikka ka üsna palju igasuguseid looduslikke asju, et leiab ikka sealt ka igasuguseid toredaid asju. Viimati me veel ostsime ka veel seda punase päevakübara tinktuuri, et väike ennetav, ennetuseks jah.

TK: Kas ma saan siis õigesti aru, et nende homöopaatiliste ravimite osas Te ühelt poolt ei pea apteekrit väga pädevaks aga samas Te nagu ei eeldakski, et nemad nõu annavad, et on teisi inimesi, kelle poole pöörduda?

N30*: Jah, et see kui ta seal apteegis olemas on. Et kui sa tahad sellega oma lapsi ravida või ennast, või keda iganes, et et sul on võimalik see kätte saada. Et et see kes ei ole kokku puutunud homöopaatiga, sellel on lihtne süüdistada, et miks ta ei tea, aga see... Kuna alternatiivmeditsiini erinevaid valdkondi on ka nii palju, et see on selge, et üks inimene ei jõu kõiges proff olla, et hea kui ta teab, mis see homöopaatia on või mõni teine alternatiivravi, noh mingi teooria või praktika eks ju. Et kui sa oled ise alternatiivraviga kokku puutunud, siis sul on neid inimesi kelle käest küsida, ja leida see õige tee, et siinkohal ma näen nagu, et ainuke mis võiks olla, et rohkemates apteekides võiks ta olla kättesaadav ja et suuremas valikus. Eestis praegu on, noo et kesises valikus, ütleme Saksamaal on palju rohkem, aga et asi paraneb selles mõttes.

TK: Et kui öelda müügivahendaja apteekri kohta selles nišis?

N30*: Miks ka mitte ta ei võiks rohkem teada, aga-aga ma mõtlen, et kuna koolis õpetatakse neile ikka, nagu põhirõhk on akadeemilisel meditsiinil, ma nagu arvan, et peaks olema, siis nagu, et siis see on valdkond küll, milles on arenguruumi. Aga kuna mul endal jällegi ei ole järjekordselt probleemi olnud, kui et ei saa kätte kusagilt. Siis jah, et selles valdkonnas ma näen küll pigem et, ütleme apteeker on nagu vahendaja.

TK: Et kui vaataks nüüd kõigile teemadele tagasi ja tegevustele, et kui peaks ühe

sõnaga võtma kokku apteekri rolli, siis kuidas Te defineeriks? [ootepaus] Mis iseloomustaks apteekri tööd ja tegevust?

Isa2: [tuleb kõrvalruumist] Ravimikonsultant!

N30*: Ravimi vahendaja ta ei oleks. Pigem ikka jah konsultant. Või eee, või abimees /...

Isa2: .../ mina jätaks selle müümise üldse välja. Konsultant! Ravimikonsultant: ma küsin, tema vastab. Et ma küsin nõu, tema vastab, ma ei tea ju, et ta nagu noh, konsulteerib...

N30*: mhmhm [nõustub] Mitte ainult ei vahenda.

TK: Mhmh...

Isa2: Mmmm [ei nõustu] Vahendaja on see kui sina küsida, tema läheb taharuumi küsima ja jookseb toob sulle vastuse tagasi.

N30*: No jah! Me just rääkisime sellest ka, et homöopaatias ta ongi vahendaja! Et ta ei saagi kõike teada/...

Isa2: .../Ei noh, ega ta kõikide muude rohtude puhul ta ka ei pea ju kõike teadma, aga et üldiselt/...

N30*: .../üldiselt ikka peaks/...

Isa2: .../no soovitada/...

N30*: .../tavameditsiini rohtude puhul ikka peab palju rohkem teadma!

Isa2: Noh ongi konsultant, et alustad, et on nohu ja siis ta küsib, et kas ravimtaimedega, või homöopaatiliselt või kemikaalidega ravimid, et kolm suunda on et /...

N30*: .../ No neid on kindlasti rohkem!

Isa2: [naerab] Või tahate ehk mõnd kristalli valida, meil siin tagaruumis on... [mõlemad naeravad]

N30*: No see läheb juba väga keeruliseks, et /...

Isa2: ...[iironitseb] Meil siin CD-plaadid mantratega ja... [naeravad] et kellele mida eks ole.

N30*: nii on jah.

TK: Aga liigume siis edasi. Et ongi väga erinevaid viise, kuidas hankida infot ja nüüd ma tahangi teada, millised on Teie pere eelistused info hankimisel. Selleks mul on abileht ka, saate ära märkida, mis kõige paremini Teiega kokku käib. Siin on kolm küsimus – lugege rahulikult läbi ja siis kommenteerime küsimuse kaupa. [lugemispaus] Esimene on siis selle kohta, et kes peaks algatama kommunikatsiooniprotsessi.

N30*: Vot aga siin tuleb vahe sisse, et kas see on käsimüügiravim või see retseptiravim. Kui me räägime retseptiravimist siis ma ikka usaldan arsti ja tema soovitab ja ausalt öeldes mul ei ole seal vajagi siis enam mingeid vastuväiteid. Et kui ma olen juba veendunud, et mul on ikka selline haigus, mida ikka ilma retseptiravimiteta kuidagi hakkama ei saa, või kui ma naistearstilt, noh olen otsustanud, et hakkam võtma neid hormoonravi tablette, et ma usaldan, et kui ta mulle need on välja valinud, ju need siis ikka sobivad. Selles mõttes eeldan spetsialisti algatust, küll ka informatsiooni – põhjalikku informatsiooni, miks see kõige parem on, aga ma ei pöördu selleks apteeki. Aga kui me räägime käsimüügiravimitest siis eee, siis ma olen ilmselt see tüüp, kes algatab ise selle vestluse, kui ma ei ole juba lojaalseks jäänud mingitele kindlatele asjadele. Kui ma mingit uut asja otsin, et siis ma nagu küsin ise. Viimati oli piimhappebakteritega, ma küsisin, et millist ta nagu soovitab lastele ja iseendale peale kõhuviirust ja siis me nagu rääkisime sellest, et seal on jah see vahe, et kas ma siis usaldan, et no eks ma naakuinii usaldan lõpuks spetsialisti, aga aga et käsimüügiravimite puhul... Aga üldiselt et, meil on ikka juba välja kujunenud üldiselt need asjad mis praegusel hetkel tunduvad, et toimivad, et siis me käime ja ostame neid samu asju, et ei ole vaja olnud nii väga uusi asju olnud, olnud valida.

TK: Aga veel täpsustaks, et ma õigesti aru saaksin, nt küsimuste küsimine Teile ei ole probleemiks?

N30*: Ei. Ei ole. Absoluutselt mitte. Aga võib-olla mõnikord arsti käest küsida on, on raskem. Apteekriga mul ei ole kunagi mingit probleemi. Selle pärast et apteeker ei mõista kunagi hukka, kui ma ... Ta ei hakka pikalt küsitlema, miks Te olete selle, tolle või kolmanda asja vastu vaid küsib minu käest mida vajan, et ... Et apteekriga ei ole üldse raske suhelda...

TK: Et siis liigume edasi aja küsimuse juurde. Kuidas Te hindate apteekri käsituses olevat aega teiega tegelemiseks?

N30*: Mmmmm Ma ei ole kogenud seda, et keegi kiirustaks, et järjekord on pikk. Et minu meelest apteeker võtab selle aja, mis vaja on, et viimati, kui ma käisin Heeli ostmas, ma nagu tajusin, et apteeker oli natukene väsinud juba ühe, ühe eaka inimese sadadest küsimustest ühe

ja sama asja kohta, ta oli juba korduvalt, mina kuulsin, kuidas ta oli juba kolm korda talle juba väga kenasti rahulikult ära seletanud ja vanainimesel tekkis ikka uuesti see sama küsimus, ei aga väga kenasti kõik lõppes ja mina sain ka oma rohu kätte. No muidugi kui sa olen mingi neljas inimene ja eelnevatel väga pikalt läheb, siis inimesena järjekorras nagu oodata on nagu ... Nooh, nagu on. Aga ei, ma pigem tegelikult ikkagi arvan seda, et apteeker peab ikkagi võtma selle aja, et, et mitte kiirustama. Et järgmine inimene lihtsalt seisab selle aja. Et mina arvan, et kuna seal ei ole nagu arsti vastuvõtul nagu 10 minutit, et ma arvan, et seal ei ole sellega nagu mingit küsimust..

TK: Aga täpsustaksite veel seda, et kuidas Te ise hindate, kaua Teil võib umbes minna apteegis, kui Te juba järjekorras ette saate.

N30*: Kui ma ostan üks või kaks asja, siis mul läheb täpselt 1 või 2 minutit, et täpselt nii kaua, kuni apteeker mulle selle asja toob, kui, kui ma lähen konkreetset asja ostma, et siis ma enam lisainfot ei vaja. Kui ma ostan mingit käsimüügirohtu või asja kolmandat või neljandat korda, siis ma tean palju seda manustatakse, kuidas, mis puhul... Mul ei ole enam neid lisaküsimusi ja kui mul on arst mingi rohu välja kirjutanud, siis on arst mulle selle kõik ära rääkinud ja [muigab] mul ei ole see vahepeal meelest ära läinud. Aga vahepeal, tõesti siis läheb veidi pikemalt kui sa küsid mingit, et abikaasal on nohu, andke mulle mingeid imemistablette, mis paremad on. Või et andke, mis teil siin kohalikus apteegist on, et kuna ei tea mis seal täpselt on, et andke nende hulgast, mis on. Et siis läheb mingi 5 minutit võib-olla.

TK: Ma saan siis õigesti aru, et tavaliselt lisaküsimusi ei ole – Te teate, mida Te ostma lähete ja siis läheb kiiresti?

N30*: Jah. Jah, tavaliselt on see nii. Väga harva kui. Noh ikka vahel erandeid on aga üldiselt läheb ikka täitsa kiiresti.

TK: Ennem juba rääkisime järjekorrast. Kuidas Teile tundub olukord: võrreldes palun aega, mis Te tegelikult nõu saate ajaga, mis Te peate siis enne järjekorras ootama - milline on Teie hinnang?

N30*: Kuna ma tiptunnil ei pea käima apteegis, siis ma ei oska öelda, mis seal tiptunnil toimub, kui inimesed just töölt lähevad ja niimoodi ja ... Minul ei ole küll olnud pikki järjekordi ja, ja kuna me maal elame ka ja meil on siin kaks apteeki, siis meil ei ole siin mingeid järjekordi ja enamasti käin päeva ajal ka, et ei ole, ei ole seda, et ma pean liiga kaua ootama ja ma saan liiga vähe nõu.

TK: Et järjekordadega tuleb sisse ka diskreetsuse küsimus. Kuidas Teie hindate apteegi diskreetsust?

N30*: Apteegi või apteekri?

TK: Mõlemat, aga alustame siis üldisemast

N30*: [mõtleb pikalt] No jah. Ma ei oskagi siin midagi öelda. Mina arvan seda, et kui inimene läheb oma retseptiravimiga, mis iganes diskreetne ravi tal siis ka on, siis inimene kes tema taga seisab üldjuhul ei tea seda rohtu. Eee, aga no jah, et aga kui sa nagu mingi vahendi kohta tahad küsida, mis eeldab mingit arutelu. Et võib-olla siis võib tekkida see, et sa ei taha arutada, ma ei tea, mingisugust haigust või ravimi kasutamist kellegi juuresolekul, täitsa võib tekkida küll, et mingite haigustega seoses. Aga kuna mul endal seda kogemust ei ole, siis ma ei oska seda praegu hinnata, aga kui võib-olla on mingid anaallõhed või midagi, et siis nagu ei tahaks jah kogu järjekorra ees arutada ravivõimalusi ja ma ei tea mida kõike veel [naerab]... Aga kas ei ole apteekides sellist privaatset nurka?

TK: Mõnes on, aga see on individuaalne. Kas ma saan siis õigesti aru, et pigem tahaks tühje apteeki kui mingi diskreetne küsimus on, aga kas apteekri seisukohast tihkate küsida?

N30*: Ei jaaa, mul ei ole sellega probleeme. Ma arvan. Et see probleem on võib-olla pigem siis kui on selline väike koht, kus kõik kõiki tunnevad ja, ja siis võib-olla inimesed ei taha isegi apteekri käest siis küsida, sest äkki ta läheb räägib külas kellelegi. Aga suuremas asulas, või linnas, ma ei kujuta küll ette, et mul seda probleemi oleks. Et eee, sõltub inimesest ka – kes on avatum sellel ei ole ka neid probleeme nii palju.

TK: Tuleb äkki mõni näide ka väikse koha kohta, kus on selline infoleke olnud?

N30*: Ei isiklikult küll ei ole. Aga, aga väikses kohas elades, kõiki muid külajutte kuuldes, siis mmm... Noh mitte praegu, seal kus mu ema-isa elasid. Oli küll, et ega arstile ka päris palju asju ei tahetud rääkida, et et see on nagu pigem selle arsti isiksusega seotud. Et ta ei oska oma tööd...

TK: Pigem siis arstiga seotud?

N30*: Jah! Jah, et kui keegi läheb mingi probleemiga eks ju ja siis varsti kogu küla teab, siis see ei ole normaalne, et seda ma kohe kindlasti normaalseks ei pea.

TK: Täiesti loomulik, aga kui tuleme nüüd tagasi apteekri juurde, siis kui pöörduda

delikaatse küsimusega, kas apteekri sugu ja vanus mängivad rolli?

N30*: [mõttepaus] Jah, kindlasti mängivad. Ma arvan, et teismelisel inimesel on kindlasti raskem küsida...

TK: Ma mõtlen just apteekri vanust ja sugu

N30*: Ei ma ei tea, minul küll ei ole, ma küll ei tea. Mai, ma ei kujuta ausalt öeldes meesapteekrit väga ettegi, sest neid on Eestis väga vähe, et alati on naisapteeker sattunud. Et ma ei oska küll väga öelda, aga kogemus ka puudub siis, ja delikaatseid probleeme ka ei ole olnud, et võib-olla siis. Küsige mult kahe aasta pärast, et võib-olla siis ma ütlen midagi muud...

TK: Aga kuidas on siis ikkagi lood vanusega?

N30*: Et noh, vanem apteeker vast meeldib rohkem, siis sa nagu ootad, et ta teab rohkem, et nagu rohkem kogemust. Aga samas jälle... Võib-olla nooremaga on jälle lihtsam rääkida mõnel, ma mõtlen noortel just, eriti kui mingi delikaatne teema on. Aga pigem loeb ikka, et millist nõu sa varem oled tema käest saanud.

TK: On veel päris isiklik tutvus – kas delikaatse küsimusega on oluline, kui pikaajaline kogemus Teil selle konkreetse apteekriga juba on olnud või äkki hoopis mõni perekonnatuttavast apteeker?

N30*: Et ma arvan, et see sõltub juba pigem konkreetselt sellest apteekrist või tuttavast-sugulasest, milline see inimene on, et kuivõrd sa teda usaldad. Et kui see on nagu oht, nagu mul emal oli kogemus selle arstiga, et siis sa ilmselt ei pöördu selle inimese, tuttava või sugulase poole, aga et kui sa oled täiesti kindel, et sa võid talle oma delikaatsest probleemist rääkida, siis ma usun, et sa eelistad oma sõpra, tuttavat või sugulast, et eee... nagu mingisugune parim lahendus leida. Aga ma arvan, et seal mängib rolli pigem eee, see isiklik usaldus, et kas sa usaldad teda nii palju. Et mõnes mõttes on võõra inimesega palju lihtsam rääkida. Sa lähed mõnda suurde linna apteeki räägid selle võõraga ära ja sa ei pea teda enam kunagi nägema, kui sa sinna apteeki enam ei lähe ja kui sa ka lähed, siis tema sind naakuinii ei mäleta. Et mõnikord on võõraga isegi lihtsam rääkida, isegi delikaatsetest asjadest. Et mõnikord sa ei tahagi, et sul tuttav või sõber-sugulane su delikaatsest probleemist üldse teadagi saab. Tahad olla tugev ja terve ja nii ongi...

TK: Aga kui on ikkagi probleem, siis milliste allikate poole Te abi saamiseks pöördute?

N30*: Noh kergemate asjadega saab ikka enamasti ise abi ja kui ise enam ei saa, siis noh

tuttavalt homöopaadilt saame ka alati nõu küsida ja abi... Et kergemate asjadega proovime ikka kõigepealt tera [*homöopaatiline tahke suhkrutrituraat, väikese kera kujuline*]. Aga see ei tähenda muidugi, et päris tavalise meditsiini vastu oleks, kui vaja siis ikka alati läheb arsti juurde ka. Mul mees on just eriti selline närveerija tüüpi. Kohe kui midagi on: „lähme perearstile,“ „sõidame EMO'sse“ ja helistab perearsti infotelefonil. Et noh sealt oleme asjalikku nõu ka saanud., esimene kord kui vanemal tütrele see kõriturse löi siis oli ikka päris jube küll alguses Aga nüüd viimasel ajal on ikka rahulikumaks jäänud – eks kogemus õpetab, omal on kõik esmaabi juba valmis ja lapsed on ka juba vanemad, tuleb vähem ette. Üldiselt esimese väikse asjaga mina ikka arstile pöörduda ei taha. Mees on nüüd ka viimasel ajal ikka... rohkem rahulik, aga eks ma saan tast ka aru ju, kui lapsega midagi ikka on siis ei taha ju, et juhtuks midagi, omal on ka hirmus.

TK: Selge see, aga kelle juurde Te veel pöördute, kust te infot saate

N30*: noh ravimiinfo.ee on hea leht, et seal on kõik kirjas, saad alati järgi vaadata, kui infoleht on kadunud või enam ei mäleta kuidas täpselt pidi võtma või millal tohib. Et vahepeal on juhtunud, et apteeker seletab mehele kõik ilusti ära ja siis koju jõudse sa enam ei mäleta, mul omal ka ikka mitu korda, aga siis vaatad netist järele

TK: Kas perearstilt olete ka küsinud vahel

Ema: Ei, et noh sealt perearsti infotelefonilt, aga oma perearsti ma nagu ei usalda väga. Meil see lähenemine nagu ei sobi kokku väga. Et ma esialgu proovin pigem omal käel, et vaatan sealt ravimiinfost ja või vahel küsin ka apteegist... aga kui ikka on vaja, siis läheme ikka arsti juurde ka ... lihtsalt ei usalda nagu väga

TK: Aga usaldusega lähemegi edasi, et siin on nüüd välja toodud kolm erinevat tervisespetsialisti: arst, apteeker ja alternatiivmeditsiin, sinna viimasesse lähevad siis nõelravist homöopaatiani, kõik üsna meelevaldselt kokku pandud, ning siis olete Te ise ka võrdlevalt seal juures. Palun hinnata teemade kaupa niimoodi 10-punkti skaalal, palju Te usaldate konkreetset spetsialisti-indiviidi. See ei ole absoluutne skaala et ühele viis ja teisele 10 punkti, vaid mind huvitab lõpuks ainult suhteline hinnang, kuidas apteeker paikneb teistega võrreldes.

N30*: Et siis arstiks võtan siis oma-oma perearsti või et ükskõik mis arsti ja apteekriks siis niipalju, kui mul on apteekriga kogemust ja alternatiiviga samamoodi või?

TK: Jah ja niimoodi teemade kaupa, et tõenäoliselt on grupiti võib varieeruda. Esimene on toitumisalased soovitusel, siin siis arstiks on tõenäoliselt perearst, et vaadake

rahulikult läbi.

N30*: Okei, ma siis märgin ära need.

TK: Aga pärast arutame läbi ka, kui soovite võime ka jooksvalt teha.

N30*: Ma arvan, et toitumisalaga on niimoodi [6, 8, 8, 10], et arst saab siis no ütleme 6, apteeker, ma arvan, et saab pigem 8 ja alternatiivi esindaja saab ka pigem 8. Et kümmet ma panen pigem iseendale. Aa, iseennast ongi siin veel eraldi vä?

TK: Jah, see on seal kõige lõpus.

N30*: Eeem, toitumisalastes soovitustes – ei ma teoorias olen jumala tugev, praktika – see ei ole väga tugev, aga endale ma võin sinna küll 10 panna, et teoorias ma olen küll tugev. Vot.

TK: Kui siin põhjendada rohkem ei ole, siis liigume järgmise teema juurde? [paus] Et siis ilu ja hoolduskaubad, kuidas on lood nendega. [6, 8, 6, 8]

N30*: No ma ei tea. Ilu ja hoolduskaubad – no arstile, arstile ma panen jälle kuus, et mis tema teab minu iluasjadest. Apteekrile mmmm nooh, apteekrile ma panen jälle kaheksa, apteeker kindlasti teab kui ma küsin tema käest. Alternatiivmeditsiini esindaja – ei tea ikka - kuus. Mmmm – iseendale mmmm, iseendale panen ka kaheksa et naakuinii ma pean ise endale need valima

TK: Ennast panete vastutavaks, selle pärast suurem usaldus aga kas apteekrile lihtsalt selle pärast nagu Te enne ütlesite, et ta tegeleb kaubaga

N30*: Jah-jah – ise ma pean naakuinii ise lõpliku valiku tegema aga nendest inimestest apteeker oskaks mulle vähemalt nende apteegis olevate kaupade kohta kõige rohkem infot anda. Et, et eee arst ei ole see kes, ta on täpselt sama, et igapäevaelus puutub kokku nende asjadega, mitte ta ei ole selle koha pealt professionaal, ja alternatiivmeditsiin on täpselt sama moodi, et ta ka ei puutu selle koha pealt kokku.

TK: Selge. Edasi tulebki siis vitamiinid ja toidulisandid [8, 10, 10, 8]

N30*: Mmmm, ma arvan, et siin ma paneks, arstile paneks 8. Eee, apteekrile paneks 10, mmmmm alternatiivmeditsiinile paneks, paneks 10 ja iseendale paneks, iseendale paneks ka 8

TK: Äkki Te põhjendaksite siin ka natuke pikemalt oma valikuid.

N30*: Ma sellel teemal, arst kindlasti oskab soovitada ka ja ise tead nii palju, kui juba oled, mida kasutanud oled, mida soovitatakse ja aga eee, aga apteeker teab kindlasti veel uuemaid, mida sa veel ei ole kasutanud, et mis on uued asjad tulnud. Eeeee ja miks alternatiivmeditsiin, et hästi paljud neist, vähemalt nii palju kui mina nendega olen kokku puutunud nende oma meetod, mis see siis on, on see nõelravi, homöopaatia, on ta kiropraktik või kes iganes, siis nemad ikkagi hästi palju pööravad, või soovitavad neid toidulisandeid, noh, et see keha oleks tasakaalus. Selle pärast ma neid selles valdkonnas usaldan. Ja mul on ka väga head kogemused sellega. eee, vot ja selle pärast ma usaldakski selles valdkonnas apteekrit ja alternatiivmeditsiini rohkem kui ennast ja arsti. Esiteks mina ei ole kõigega kursis, viimaste asjadega ja eee ja mul ei jää kõik meelde ka kõik hästi, kõik need koostoimed ja asjad. Selles mõttes, et uued olukorrad, kus sa vajad mingeid teisi asju, millega sa ei ole seni kursis. Arst soovitab kindlasti ka aga noh, arst siiski, see on tema jaoks kõrvalvaldkond. Noh ta võib sellega olla hästi kursis, Aga noh et, ma eeldan, et selles valdkonnas peaks apteeker kindlasti paremini kursis olema, nende ee preparaatidega.

TK: Mhmmm Siis on ravimid

N30*: Et siis kohe nagu retseptiravimid või ka käsimüük et mis?

TK: Ka käsimüügist, mõlemad on ravimid. [9, 9, 9, 8]

N30*: Mmmmm, mhhhh. Noooo, paneks, paneks arstile ja apteekrile 9. No tegelikult need käsimüügi ravimid lähevad minu jaoks ikka toidulisandite alla. Näiteks kõik need ravimteed, ja ja niukse asjad ja see, see pigem nagu minu jaoks kuulub sinna toidulisandite ja vitamiinide alla. Ma usaldan seal siiski apteekrit ja alternatiivinimest. Et ravimit ma võtan kui retseptiravimit, kuigi jah, seal on nagu see vastuolu sees, et käsimüügiravim on ka ikka ravim...

TK: Et tegelikult käsimüügis peale teede ja ravimtaimede on ju ka keemilised?

N30*: On muidugi jah. Tegelikult neil on ju ikka väiksem doos või annus või jah oota. Ma mõtlen siis veel. ja iseennast paneks eee, paneks 8, et nagu vähem, aga mitte nagu , et ma üldse ei usaldaks. Et ma nagu usaldaks apteekrit ja arsti. No arsti selle pärast, et kui me räägime retseptiravimitest, siis ma usaldan kõige rohkem arsti, et kui me räägiksime ainult käsimüügiravimitest, siis ma paneks apteekrile rohkem ja jätaks arstile vähem, aga kuna me ei ei saa niimoodi siin praegu eristada eks ole. Aga et las siis jääb praegu nii. Et need ka ikka ravimid ju, et köha ravimid ja nohu ravimid ja need mis on, mis on käsimüügis ja et need ei ole alternatiivravi, et las siis jääb praegu nii.

TK: Mhmmm Aga ravile eelneb tavaliselt diagnoosimine...

N30*: Mmmm [naerab] See, sa leidsid siin ühe hästi probleemi (:D) Aga seda on hästi raske panna. Et apteeker nagu ei diagnoosi ja ise, no ise ka tegelt ei peaks diagnoosima (naerab) aga et, no nagu mingi haiguse mõttes...

TK: Aga kuidas on lood tegelikult?

N30*: No nohu diagnoosin ikka ise ära! Sellega ei hakka arsti juurde minema. Aga noh, siin on jällegi see dilemma, et kui me räägime ikkagi haigusest, kui me räägime neeruvaagnapõletikust, siis ma loomulikult ei diagnoosi seda ise ja siis ma loomulikult usaldan arsti ja neid proove mis nad siis teevad, et, et eee probleemi diagnoosimine...

TK: Aga võtke siis nt iga spetsialisti eraldi, et kui on probleemi diagnoosimine, igal oma valdkond, siis kuidas on tema enda valdkonnas usaldusega? [8, 9, 9, 8]

N30*: Ma väga, väga ikka arsti ei usalda, et ma panen talle ikkagi 8. Sest... see on minu isiklik probleem, ma usaldan neid aga teatud piirini, sest et eee, (naerab) olen sellises eluetapis praegu. Apteekrit eee mmmm, noh, kuna tema valdkond ei ole raskeid haigusi diagnoosida, ütleme kõha ja nohu ravimisega nii-öelda ravimisega, ravimi määramisega mõni apteeker saab väga hästi hakkama, et ütleme, paneme 9. Et ma apteekrit ikka usaldan, et ma apteekri käest ju mingit väga raske asja puhul sa ei lähegi küsimust, või see tähendab diagnoosi küsima, et ütleme mul lapsel on viis päeva 40 palavik. Mmmm alternatiivmeditsiini esindaja ... noo-jah nemad diagnoosivad vähem, nemad ravivad rohkem, no ütleme paneme ka 9, et eee, kuna mul on nendega head kogemused, siis las jääb niimoodi. Iseennast ma diagnoosimisel nii väga ei usaldaks, või noh kuidas võtta (naerab) ma tegelen ka rohkem ravimise kui diagnoosimisega. Oeh, paneme, paneme, paneme, mis me siis paneme, paneme 8. Sest ma arvan, et kui ma saan vanemaks targemaks, siis ma usaldan ennast veel rohkem.

TK: Kui nüüd kokku võtta, kas ma saan õigesti aru, et igat usaldaksite tema oma valdkonnas aga alati väikese reservatsiooniga?

N30*: Jah, jah, sest need olukorrad on nii erinevad, et ma ei saa ühte patta panna seda, et kas arst diagnoosib mul südamepuudulikkuse või apteeker diagnoosib kõha eks ole, et ta, kui ma lähen seletan talle, et mul on sihukene laps kodus ja ta määrab mulle käsimüügiravimi. Esiteks nagu need diagnoosimeetodid on juba nii erinevad. Aga et omas valdkonnas mmmm, jah usaldan ma neid inimesi küll. Aga et kuna arst on, ma ei saa öelda, et ta oleks vale diagnoosi pannud või midagi aga, aga ei ole ka olnud väga sageli vaja arsti olnud külastada,

aga ma suhtun reservatsiooniga selle pärast, et mõnikord on need meie ravimeetodid nagu natuke erinevad või lähenemine ravimisele on veidi erinev, mis tegelikult ei puuduta diagnoosimist.

TK: Ma saan siis nagu niimoodi aru, et homöopaatia ja loodusravi on nagu pigem Teie poolt ja?

N30*: Ei mitte ainult! Et kui lapsel oli neeruvaagnapõletik, siis läksid kõik need ravimid, mis olid arsti poolt määratud, aga kõha ja nohu puhul ma ei pea või ma ei pea vajalikuks teisel nohu päeval minna arsti käest rohtu minna küsima ninna, et ma proovin kõigepealt ise ja apteekri abiga lahti, noh üle saada. Noh vaadata ringi natuke. Et, aga see ei ole nagu päris nii, ei ole, et ma ise diagnoosin kõike.

TK: Hmm. Viimane valdkond on ravimeetodi valik. [7, 9, 8, 8]

N30*: Emmm. Ma usaldan arsti raksemate diagnoositud haiguste puhul, aga mmmm, aga ma ei mmm... Ma paneks talle 7, et kuna meil on olnud probleeme noh palavikule lähenemisega, selles mõttes, et palaviku alandamisele lähenemisega ja no üleüldse selle alternatiivmeditsiini suhtumisega on tal väike probleem, et ma ei, ma arvan, et ta võiks seda vähemalt aktsepteerida, kui ma tahan seda proovida. Apteekriga, ... ma jään rahule, meie apteeker on väga hea, ma panen talle julgelt üheksa, sest ta ei esita liigseid küsimusi (naerab), ja et ta lisab alati juurde, et kas te teate, kuidas seda kasutada ja kõik need asjad ja viimati kui mul abikaasa käis Sinupreti ostmas [eeterlike õlidega looduslik nohuravim] siis rääkis seal kõik juurde, mida infolehel kirjas ei olnud. Ma üldse ei ole, see on tema valdkond.

TK: Et saate vajaliku info ja hinnangud jäävad ära?

N30*: Nojah, aga okei, Sinupret ei ole ka alternatiivravi, aga ei ole, ei ole ka Heelidega kunagi olnud küsimust, täiesti, mulle küll meeldiks, kui arsti soovitaks kõigepealt heeli ja ei hakkaks kohe antibiootikumiga katsetama. On muidugi vaja ka antibiootikume ka võtta teinekord, aga mitte nii kergekäeliselt, kui meil perearst soovitab.. Aga kui vaja siis tuleb võtta!

TK: Aga kuidas on siis alternatiivmeditsiini meetoditega?

N30*: Aga seal selles mõttes ei ole ju valida, üks suund ja kõik et...

TK: Aga erinevaid oli ju?

N30*: Aaaa, erinevaid, aaa üks terapeut ei soovita tavaliselt mitut, et kui sa lähed

homöopaadi juurde, siis ta soovib sulle homöopaatiat, või kui sa lähed nõelravi juurde, siis ta soovib sulle nõelravi, ei et sa lähed ju... Sa teed tegelikult ju valiku enne ära. Minu meelest. Aga noh, muidugi on mõned terapeutid, kellel on mitu valdkonda, eee, ravimeetod.... No jah, et kui on erinev haigus, kas ta siis soovib oma, oma seda meetodit või ta ei soovita. Et kui sul on ma ei tea neerukivid, siis peaks võib-olla minema need ära lõikama, ega neid ravida ei saagi ju... Siin siis, noh, ma ei teagi nüüd vot ravimeetodi valik ma ei oskagi öelda, kuidas ma usaldan. Ma panen, panen, ma panen 8 sest ma, eee, seal on ka alati kõik need küsimused, et kui kaugele selle meetodiga nagu saab ja kui kaugele enam nagu ei saa, eee, et seal on nagu jah see...

TK: Et siis jääte ise ainult sinna lõppu?

N30*: Mmmmm, jah mina nagu pean põhiliselt valima (naerab), ravimeetodi valikul iseennast. Noh ma paneks endale 8, et ma pean alati selle valiku kõigepealt tegema, eee ja seda valikut on mul seda kergem teha, mida rohkem ma ise tean, aga egas see alati, või ei õigusta, et siis valid teise või kolmanda või neljanda valiku, et selles mõttes ma usaldan ennast aga ma pean alati olema avatud edasi liikumisele, et ma ei oskagi öelda nüüd...

TK: Olgu aga lähaks siis edasi, meil on veel ainult paar täiendavat küsimust jäänud. Nii, et kui mina nt olen apteegis, siis minu rinnasildil on kirjas „praktikant“, lisaks sellele on seal veel teisi nimetusi. Aga et kui tihti Te olete üldse märganud, et apteekril on silt rinnas ja kui teadlikult te seda jälgite?

N30*: Ei jälgi! Mina arvan, et praktikant peab ka ikkagi kuskil harjutama ja kuna ikkagi praktikante ma arvan, et neid jälgitakse. Selles mõttes, et mis infot ta annab ja ma arvan, et ka praktikant, kui ta jääks ise hätta, siis ta küsiks oma selle nii-öelda järelvaataja või-või ma ei tea või õpetaja või kes iganes neil seal on, et kindlasti ta ei, ei annaks vale informatsiooni. Mina küll ei kardaks, ei karda praktikante.

TK: Et kui Te ise pole väga vaadanud, siis on veel farmatseudid ja proviisorid, et kas oskaksite selgitada, mis nende erinevus võiks olla?

N30*: Kui ma nüüd hästi mäleta, siis üks nendest tohib ise segada ka rohtusid ja teine ei tohi aga et see võib ka täitsa vale arusaam olla, et ma, ma muud erinevust küll ei tea öelda, et ma ei tea täpselt...

TK: Nõustaja valikul ei määra, mis nimesildil kirjas on?

N30*: Ei määra

TK: Informatsiooni mõttes, et oleks aus □ Farmatseudid õpivad kolm aastat ja proviisorid õpivad 5. Ja tegelikult võivad ravimit valmistada mõlemad aga nende ettevalmistus on natuke erinev et nõustamise osas ka ja praktika osas. Kas see teadmine võiks teid edaspidi mõjutada suhtlemises?

N30*: Ma ei usu. Ja ma arvan, miks mul väga vähe see mõjutab, on see et mul on väga vähe neid olukordi, kui ma lähen just infot küsima, et ma kas enne uurin internetist, eee olen tutvusringkonnast kuulnud, et mis just puudutab käsimüügiravimeid, et nohule oli see hea või too hea, ma lähen siis ja proovin ka, et siis ma küsin sealt ka, et kui apteeker hakkab ise midagi rääkima, või küsin ise midagi juurde aga, aga et noh selliste. Ma ei usu, et see mind mõjutab, sest ma enamasti ei lähe apteeki infot küsima, et ma, ma teen enne omale selle asja internetis või-või suhtlusringkonnas enne selgeks ja kas seal on veel mingisuguseid asju mida on veel vaja teada, et mind nagu konkreetselt see nimesilt üldse ei huvita.

TK: Aga kuidas on lood selle haridusega, et kas Teie meelest on apteekril vaja kõrgharidust? Äkki põhjendate ka oma arvamust

N30*: Mina arvan küll, et võiks nagu kõrgharidus olla, et , ma ei tea see 3 aastat on ka ju kõrgharidus eks ole? [intervjueerija noogutab] et alla selle kindlasti ei, ei tohiksi olla nagu, et... Ma ei oskagi seda põhjendust nagu tuua, et 5 aastat on muidugi palju, et veel parem, et mõtled selle järgi, et siis ta on veel rohkem jõudnud ära õppida kõike, et, aga et üks asi on see suhtlemise pool, et ka seda suhtlemist on neil kindlasti vaja õppida, või vähemalt peab sellele tähelepanu pöörama. Et, et mul küll õnneks ei ole olnud mingit, mingit väga ebaseadlikku kogemust, et minuga ei ole tahetud suhelda. Ee ja et, mis seda nagu sisulist poolt puudutab, ma ei kujuta nagu ette, et alla kolme aasta jõuaks nagu kõik need asjad ära õppida, et see on ju ikka tohutu suur valdkond. Ja kui sa seal juba kolm aastat õpid siis... No ja seal on muidugi see et kui kohe pärast põhikooli hakata seda õppima, siis keskharidust ei ole, et saaks ka ju arvestada et 5 aastat kohe pärast põhikooli, aga ma arvan, et see inimene ei ole siis veel küps, et seal on ka seda, seda küpsemisega vaja. Ja veel parem kui endal ka juba mingid kogemused tulevad, ütleme noh, et mida kas või enda ravimisest või laste ravimisest ja mida iganes. Ja et see küpsus on nagu ka väga oluline minu jaoks. Tõesti väga-väga, kui peale põhikooli õpiks ütleme 5 aastat, siis on inimene veel.. no kohe päris noorukene veel, et eee, et ee see ka ei lähe nagu. Küpsemine tuleb kasuks sellele erialal!

TK: Ootaksite siis apteekrilt sellist omapoolset kogemust vahepeal?

N30*: noo, mina arvan, et see tuleb kasuks. Nagu igal erialal tuleb kasuks, et sa oled nagu reaalses situatsioonis olnud, et kõigil erialadel on see nii. No loomulikult ta ei saa alati hakata

lähtuma sellest, et tead mul sellega aitas see nii et ma ei ole kindlasti ainuke, kes oleks küsinud, et kas Te olete seda varem ise kasutanud või, et kui mul on valikus kolm või neli erinevat ravimit, et millist Te ise oma lapsele annaksite? Millist te ise olete kasutanud. Mina vahest küsin niimoodi apteekri käest. Ja ikkagi, alati see teise inimese kogemus ära kuulata on ka hästi õpetlik, et kui mul on valida kolme vahel ja mul mingi tuttav ütleb, et tead mul selle ravimiga tuli, noh laps läks uimaseks või midagi... Noh loomulikult see kõik on individuaalne, aga kindlasti see ei oleks mu esimene valik, kui kellegi teise lapsel on mingi selline nagu kõrvalreaktsioon ütleme. Et ka käsimüügiravimitel võib seda tekkida ja et sellepärast ma küsin küll vahest niimoodi, et kas te olete ise kasutanud seda ravimit? Nagu käsimüügis, et retseptiravimiga seda nagu ei hakka ju rääkima. Et selle pärast, et see isiklik kogemus ja küpsus nagu et minu meelest oleks vaja...

TK: Võib-olla täpsustaks veel retseptiravimitega seoses, et kui oluliseks Te peate üldse seal nõustamist?

N30*: Ei seda ma ikka pean oluliseks, et kunagi ei ole, ei peaks mõtlema, et ta naakuinii teab, kuidas seda võtta, et alati võib üle korrata ja mitu korda päevas – paki peale kirjutamine on kõige parem, et, sest et, kui sul on näiteks laps haige ja sa lähed kiiruga mingit rohtu tooma. Sa kuulad kõik ära ja kõik aga kui sa lõpuks koju jõuad, leiad et, et ikka ei ole meeles. Selles mõttes ma küll ei arva, et see nõustamine ei ole vajalik! Ja-ja kuidas võtta! Et kas, kui ta on seal kapslis kas võib välja võtta või ei või, aga pulbrit näiteks, või kui on seal see siirup, et neil on seal ikka tavaliselt need lusikad kaasaas, aga et suur või väike, või mis seal et noh... Et see ikka tasub nagu üle korrata ja et, noh kui ikka võimalik siis ikka karbi peale ka kirja panna. Et või et ja et nendest kõrvalmõjudest võib ka ikka rääkida. Et seal infolehe peal võib see kõik ju kirjas olla, aga ja, paljud kindlasti loevad, ma ise ka alati loen, aga ja kui on siis mingi uimasust tekitav, või märgatavalt ohtlik, siis juba ette hoiatada, et võib-olla inimene ei jõua seda esimese asjana kodus kohe lugeda, et võib-olla hakkab alles pärast lugema... Et see nõustamine on täitsa omal kohal, sest neid ravimeid sa kasutad harva ja sa ei jõua kõigega ise alati kursis olla ju...

TK: Vot aga selle nõustamisega seostub meil veel üks päevakajaline teema ka: nimelt taheti käsimüügiravimeid viia poodi, toidupoodi, mida Teie sellest arvate?

N30*: Mmmm, et ma teeks jälle vahe sisse, et mis on eee, mingid asjad võivad kindlasti olla. Võib-olla sellised asjad, mis eee... No ma ei oskagi välja tuua, et need ravimteed ja et mõned vitamiinid ja. Kuigi – ega see väga hea ikka ei ole! Ikkagi et, sellel jah, kes on teadlikum, läheb võtab ja ostab ja mis iganes. Aga kes on nagu vähem teadlikum ja tal on seal mingi

meelevaldne sortiment sinna poodi viidud, ja ta sealt siis hulgast nagu ei oska hästi valida, sa küsida ka nagu kellegi käest eriti ei ole, sest selge on see, et müügisaali töötaja ei oska talle selle kohta suurt midagi öelda, võib-olla isiklikku kogemust ainult et. Ma pigem pooldaks seda, kui keegi küsiks ma hääletaks vastu.

TK: Ma saan siis aru, et Te näete mingeid ohtusid seal selle iseseisva kasutamise osas ja eelistaksite, et oleks mingi spetsialist, kellelt saaks järgi küsida?

N30*: Jah! Kuigi mul endal üldiselt ei oleks probleem. Just jälle selle sama asja pärast et ma kasutan mingeid kindlaid asju, kui ma seda ei saa, siis ma pigem jätan ostmata ja lähen sinna apteeki, kust ma saan seda mida ma otsin. Et ma ei ole selline katsetaja tüüp, eriti ravimite valdkonnas, et ma arvan just et ära hoida neid inimesi, kes ei olegi ennast võib-olla nii kurssi viinud nende asjadega, et neile nagu nii hästi, no jah apteegist on ka hästi kättesaadavad, et linna apteegid on sama moodi kella üheksani lahti, et samas et nagu apteegist, et kui ta ikka kahtleb, siis ta ikka küsib, kuna ikka paljud asjad on ka leti taga ja apteeker ikkagi küsib ka, et kui küsitakse et andke mulle selleks või tolleks, siis tihti nagu, ma olen kuulnud ka, et nad lasevad ikka seletada pikemalt, et mis Teil vaja on või et kas Teil veel midagi on. Kasvõi näiteks mingeid kurgupastille ostes või mida iganes. Et kui Teil on veel köha või see, et siis võtke ikka see ja on seal palavik või nohu, et võtke toda, et ikka mingi selline nõustamine käib asja juurde.

TK: Ise läheksite ka uue asjaga?

N30*: Jaaaa, ikka kindlasti ja, et kasvõi kui ma olen ka näiteks tutvusringkonnas juba selgeks teinud, et on apteegis selline uus hea asi, et ma ikkagi küsiks apteekrilt ikkagi üle, et noh, mis-mis iganes, mis puhkudel Te nagu soovitate või-või midagi, et alati on nagu mitu arvamust parem kui üks, et jah...

TK: Nii aga sellega meil formaalsed küsimused on läbi. Aga äkki tuleb midagi veel täiendada? [ootepaus] Tagasivaatlikult midagi eelnevate teemade kohta veel meelde tulnud?

N30*: Ei tea. Ei et kõik on nagu põhjalikult ära räägitud. Et ilmselt meid ei ole ka nagu, et keskmisest nagu vähem ostan igasugu ravimeid ja rohkem ongi nagu eri toidulisandid ja ja vitamiinid need ja ja vajadusel siis mingid käsimüügiravimid, et hästi harva retseptiravimid, et siis ei olegi midagi lisada...

TK: Väga hästi siis. Aitäh Teile kogu selle põhjaliku vestluse eest, et mulle on sellest infost väga palju kasu ja

LISA 6.3. Intervjueritav N32*

TK: ...[sissejuhatus]...Sisejuhatuses äkki te kirjeldate palun oma perekonda: kui vana olete Teie ja kui vanad on Teie teised perekonnaliikmed?

N32*: Mina olen 32, *** on 9, *** on 7, mees on 49

TK: Mhmmm, aga kui tihti te käite apteegis

N32*: Väga harva, kui noh midagi väga vaja on siis ikka käime. Linna peab sõitma (Valga 36km) ju, kui autot ei ole, siis tuleb jalutada, noh siia (5km)

TK: Aga umbes, kui tihti te käite?

N32*: Hargla apteegis siis vä? Ei jah, saab ju siit apteegist kätte küll kõik rohud. Vaja, siis tellida ja maa-apteegid on ikka... toredad.

TK: Aga mida te tavaliselt siis apteegist üldse ostate?

N32*: Nooh, valuvaigistid, ikka läheb vaja ja vitamiini...

TK: Okei, aga mille põhjal te valite, üks põhjus muidugi on transport, kas saab üldse minna, aga kas veel on mõni põhjus mis määrab millisesse apteeki Te just lähete? 1,47

N32*: Linna vahel nagu üldse ei olene, siis juba pigem maal.

TK: Miks just maal meeldib rohkem?

N32*: Siin on vähem kliente. Aga muidugi kliendid on vajalikud, aga ei ole järjekorda selles mõttes.

TK: Aga mis on kõige positiivsem kogemus, mis apteegiga tuleb meelde?

N32*: Ei tea, ei tule, ei oskagi öelda

TK: Aga äkki siis midagi negatiivset hoopis?

N32*: Ei ole olnudki sihukest asja.

TK: Tavalisi asju mis te ostate sai juba kirjeldatud, aga ega teie peres ei ole kroonilisi haigusi, millele püsivalt oleks apteegist asju vaja?

N32*: Ei, meil ei ole

TK: Aga kas lastega seoses on äkki midagi erilist? Nad on küll juba mõnevõrra suuremad, aga ehk tuleb midagi meelde?

N32*: Ei, nagu ei ole, tabletti nagu ei kasuta eriti. Aga vitamiini ja glükoosidropsi, hematogeeni ikka ostame jah.

TK: Olgu, aga suundume siis järgmise teema juurde. Mind huvitab see, mida apteeker teeb tööajal, millega ta tegeleb?

N32*: Ikka tööd, ma ei tea. Suhtleb klientidega. Segab rohtu. Toob võib-olla ka ravimi kätte, kui sa ei saa apteeki tulla ja inimesi ei ole nagu. Aga jah suhtlemine on ikka kõige olulisem, annab nõu, jah.

TK: Aga on ehk midagi mida peaks veel tegema või rohkem?

N32*: Rohkem võiks soovitada küll, aga muidu ei oska nagu

TK: Kui te tahate nõu küsida, siis millised on need teemad, millega te üldse apteekri juurde pöördate

N32*: No eks ravimitega ikka.

TK: Aga millistega, neid on ju erinevaid.

N32*: Valuvaigistid, ravimteesid, apteek on hea asi, väga vajalik ja ikka hea kui on lähemal, kohe käepärast

TK: Seni on valuravi väga palju esile tulnud, kas on äkki veel mõni selline probleem, millega just esmalt apteeki pöördate?

N32*: (naerab kohmetult) ei oska nagu

TK: Aga on siis äkki mõni selline terviseteema, mille kohta nagu ei lähekski apteekrilt küsima, sest arvate, et ta ei tea?

N32*: Ei noh, võib ikka tulla küll selliseid.

TK: Näiteks?

N32*: Ei tea noohhh...

TK: Nt kui kaup on apteegis aga te ei küsi täpsustavaid küsimusi, sest ei loodagi vastuseid saada – oskate ehk mõne nimetada?

N32*: Pigem on nagu niimoodi, et kui lähed kaebama, siis ta nagu ei tea millest see täpselt tuleb nt kui midagi valutab nt peavalu või kurk või nii.

TK: Just diagnoosi osas?

N32*: Jah

TK: Olgu, kui te mõtlete nüüd tagasi apteekri tööpäevale ja sellele mida ta müüb, millega tegeleb, siis kuidas te sõnastaksite apteekri rolli enda jaoks, kui te ei saa kasutada sõna apteeker?

N32*: (naerab kohmetult) küla-.. nagu külainimene. Omakülainimene.

TK: Mis on tema ülesanne?

N32*: Kõigea on vaja olla nagu kursis, aidata inimesi, ravida

TK: Peaks end harima, olema pädev ja nõu andma

N32*: Ära kuulata ka.

TK: Olgu, liigume siis edasi tavalise apteegikülastuse juurde: astute apteeki sisse?

N32*: Apteekril on rõõmus nägu, viisakas on ja „mis soov on“ ja niimoodi

TK: Ma mõtlen just, et kuidas Teile meeldib kaupa valida ja mis te ise apteegis teete, kaua teil läheb?

N32*: Ei noh, kaua ei vali...

TK: Kas tahate ise vaadata või küsite kohe?

N32*: No valin ikka ise ka vahel, et mõlemad variandid on.

TK: Aga kui saate juba leti äärde, kaua teil siis umbes läheb

N32*: No ma ei tea, 5-10 minutit?

TK: Kui seda nüüd võrrelda järjekorras ootamisega, siis kas seda on palju või vähe?

N32*: Ei ole vähe, ootama peab ikka ka, aga

TK: Kas järjekorrad on tavaliselt pikad?

N32*: Ei ole. Maal kohe üldse ei ole. Linnas... linnas on aga, selle jõuab ka ära oodata.

TK: Kui te juba saate apteekri tähelepanu, siis kes peaks algatama infovahetuse, et te ikka õige asja saaksite?

N32*: Klient peab küsima, aga apteeker.. no apteeker peaks ikka rohkem nõu andma jah

TK: Kas te ise olete valmis küsima?

N32*: Jah., jah

TK: Kas ootate, et teile seletataks pikemalt?

N32*: Jah, pikalt ja põhjalikult on ikka parem...

TK: Kas võib olla ka põhjuseid, miks te ei taha küsida

N32*: Ei julge võib-olla, jah ise ei taha nagu vahel

TK: Aga miks?

N32*: Ei nooh, kui ikka vaja siis tuleb küsida.

TK: Enne oli juttu järjekorrast, kas järjekord võib teid segada?

N32*: Ei, ei selle pärast küll küsimata ei jäta

TK: Kas apteekril on teie jaoks piisavalt aega?

N32*: Jah ikka, ma arvan küll, et klientide jaoks on tal alati piisavalt aega. Üldiselt selline tore ja meeldiv on

TK: Siia maani on hea kogemus. Aga kui on selline delikaatne küsimus, kas te üldse tihkate apteekrilt küsida?

N32*: Eii noh ei tahaks, aga vahel ikka, kui vaja on...

TK: Usaldate?

N32*: Jah, noh rohkem olen nagu töö juurest apteeki läinud, et siis on nagu teised näod

TK: Aga järjekord, enne ütlesite, et ei sega, kuidas on delikaatse küsimusega?

N32*: Ei, ei sega..jah, seda küll mitte

TK: Aga kas on oluline, et mees või naisapteeker?

N32*: ei, ei vahet pole

TK: Aga kas on tuttav apteeker või vöõras? Just delikaatse küsimusega.

N32*: Vöõras on ikka parem küll, julgem, nagu parem

TK: Aga ma saan siis aru, et tühi apteek ei ole teie jaoks oluline?

N32*: Ei, ei, saab niisama ka ju

TK: Ükskõik?

N32*: Jah

TK: Nüüd ma tahan küsida Teie usalduse kohta, siin on tööleht, kus te näete kõrvuti arsti, apteekrit, alternatiivmeditsiini esindajat ja iseennast ka. Skaalal 1-10 saate märkida teemade kaupa, niimoodi vaba käega, võrdlevalt kui palju te igat usaldate: 1 on siis üldse mitte ja 10 väga usaldan. Konkreetne number ei olegi nii oluline, kuivõrd pärast just see võrdlus, miks kedagi vähem või rohkem. Kõigepealt tulevad seal toitumisalased soovitusel...

N32*: Alternatiivmeditsiin? Aga kui üldse ei usalda, 0 ei saa panna või?

TK: No pange ;) Aga näen, et usaldate just arsti ja apteekrit, miks see nii on?

N32*: No nagu on ikka koolitustel käinud ja välja õpetatud ja nii, ise ei tea ju neist asjadest...

TK: Olgu, aga kui on ilu ja hoolduskaubad? Näen, et arstile sai 8, apteekrile 10, alternatiivmeditsiinile ka ja teile endale 5, miks just nii?

N32*: Ise võib-olla ei oska nii nagu, mõnda toodet võib-olla oled rohkem kasutanud, aga muidu...

TK: Aga apteekrile sai seekord isegi rohkem kui arstile?

N32*: Jaah, et arsti juures nagu ei küsi soovitust, et apteekri juures käin ikka nagu rohkem

TK: Alternatiivmeditsiini te enne üldse ei usaldanud, aga nüüd juba rohkem, miks nii?

N32*: Ma ei tea

TK: Kas on äkki mingi kogemus?

N32*: Eiiii nagu ei ole...

TK: Sisetunde järgi?

N32*: pigem jah

TK: Olgu, liigume siis edasi, tulevad vitamiinid ja toidulisandid, miks just selline järjekord? [4;10;3;6]

N32*: Ma ei teagi

TK: Miks te usaldate näiteks apteekrit? Isegi rohkem kui arsti? 21:22

N32*: Ei teagi, millegipärast. Võib-olla vähem käin lihtsalt arsti juures.

TK: Kogemus?

N32*: Seda vast jah.

TK: Ravimid siis tulevad?

N32*: Selles suhtes usaldaks mõlemaid. Iseennast nii palju kui... ega palju ei kasuta ei tea siis ka...

TK: Kas selle põhjal mida varem olete kasutanud?

N32*: Jah just ainult neid, mida ise varem tean...

TK: Aga diagnoosist siis?

N32*: Arst nagu oskab nagu neid haigusi rohkem just, apteeker nagu oskab rohkem rohtu soovitada. Alternatiiv, noh vahepeal saab ka abi...

TK: Olgu. Viimane on siis ravimeetod?

N32*: Arst ju ikka valib. Ei oska midagi öelda

TK: Ma näen et suhteliselt palju kõiki aga miks just apteekrit ja arsti võrdselt?

N32*: Arst on küll ära määranud, aga ikka küsid veel apteekrilt ka ju

TK: Topeltkontroll

N32*: Nojah ikka teine arvamus veel

TK: Selge. Aitäh. Liigume siis viimase osa juurde. Kui nüüd võrdlesime laiemalt, siis edasi keskendumise järele apteekrile. Kui mina nt olen praktikal siis minu nimesildil on

kirjas praktikant aga on ka teisi nimetusi – olete te üldse vaadanud, kes teid teenindab?

N32*: Ainult nime...

TK: Just nime, aga mitte nimetust?

N32*: Jah. Haiglas küll vaatan jah, aga apteegis mitte.

TK: Kaks kõige tavalisemat nimetust on siis apteegis farmatseut ja apteeker, lisaks on ka klienditeenindaja ja kassiir, aga neid tuleb harva ette. Kas te enda jaoks oskate kuidagi eristada farmatseuti ja proviisorit?

N32*: Ei oska.

TK: Aga kas teie jaoks on üldse oluline, kes teid teenindab?

N32*: ikka on oluline

TK: Aga mis on siis need väärtused, mida te hindate?

N32*: Ei noh, et oskaks ikka nõu anda ja soovitada, suhtleks niimoodi

TK: Kuidas ta suhtleb?

N32*: Abistav ja sõbralik, rahulik ja hea meeleolu nagu

TK: Aga kui tagasi tulla teadmiste ja ettevalmistuse juurde, kas teie jaoks on oluline, et apteekril oleks kõrgharidus?

N32*: Jah, muidugi on oluline. Eks neil on seal ka abilisi, aga ikka et oskaks nõu anda..

TK: Et siis paremat nõu saada?

N32*: Nojah.

TK: Küsisin seda, sest vahepeal oli teema, et osa ravimeid taheti käsimüügist viia tavalisse poodi – mida teie sellest arvate?

N32*: Ei tea. See küll.. ei ole hea mõte. Apteegist ikka kindel

TK: Miks ei ole hea mõte, mis teie kahtlusi tekitab?

N32*: Noh apteegis ikka turvaline, saab kohe nõu küsida kui vaja aga seal nagu poleks ju mingit abilist, ei teagi

TK: Just nõu küsimise punkt on teile oluline

N32*: Jah, ikka tahaks nõu küsida.

TK: Selge, aga kui nõu saamine on oluline, siis kas võib olla põhjusi, miks vahel apteegist ei saa alati abi?

N32*: Ei tea, ei ole nagu ette tulnud, et ei saaks abi... Ikka küsin ja olen saanud

TK: Et küsida tahaks alati?

N32*: Jah, alati tasub küsida.

TK: Oleme ametlike küsimustega lõpetanud, aga äkki on veel mõni teema, mida tahaksite kommenteerida? (paus) Kas teil digiretseptiga on juba kogemusi?

N32*: Ei... Töö juures on nagu olnud, aga endal küll mitte [töötab hooldusõena]

TK: Selge, aga äkki veel midagi apteegi kohta täpsustada, kui meil jäi äkki midagi rääkimata?

N32*: Ei tea, on nagu räägitud küll juba. (paus) Ikka hea on, et maal olemas oma apteek. Et ikka kuskilt on küsida.

TK: Selge. Rohkem siis ei pinnikski Teid. Aitäh Teile...[lõpetussõnad]

LISA 6.4. Intervjueritav N36*

TK: Nii et räägin siis kõigepealt natuke endast. Minu nimi on N62 Kask. Õpin proviisorõppes praegu 5. , viimasel kursusel, sellega seoses ka minu magistritöö, et välja selgitada tavaliste inimeste ootused ja arvamused apteekrist. Siin ei ole ühtegi õiget ega valet vastust, mind huvitabki lihtsalt Teie kogemus. Alustaksimegi sellest, et räägiksite lühidalt oma perekonnast, kui vana olete Teie ja kui vanad on Teie lapsed.

N36*: Mina olen 26. Elan ma praegu koos oma tütre [intervjuueelne kommentaar: 3,5 aastane] ema ja õega. Tööl ma ei käi...

TK: Et kui tihti Te külastate apteeki?

N36*: Harva! Nüüd viimasel ajal ma olen vist mingi korra kuus vähemalt aga muidu üldiselt mitte.

TK: Äkki Te kirjeldaksitegi seda viimast korda, kui te käisite apteegis?

N36*: No viimane kord oli eelmine nädal. Siis ma läksin lapsele ostma päevakübara siirupit ja endale vitamiine. Ma ise nagu kahtlustasin, et mul on B-vitamiini vajadus, ja ma läksin apteeki. Muidugi ma ei osanud talle midagi nagu valida. Siis ma küsisin, siis näidati mulle näpuga, et siin nad on ja oligi nagu kõik. Ja siirupi kohta oli samamoodi, küsisin kas on, näidati näpuga, aga kuna see oli mingi teise firma oma siis ma veel küsisin, et kas ta on nagu magus ja lapsele nagu sobib, ma tean et osad on nagu alkoholiga ja siis ta võttis sealt pudeli ja luges sealt pealt – ja-ja-jaa –vot et sihuke – see kogemus oli natuke nagu ebameeldiv.

TK: Jah see kogemus oli nagu kahtlase väärtusega, aga kuidas on muidu olnud senised kogemused apteegiga?

N36*: Ääääh, üksvahe kui ma elasin, seal Puiestee tänaval, siis ma käsin seal Raatuse apteegis. Kohe hästi tihti, et kui laps veel päris väike ka oli, ja apteeker kes oli sihuke hästi tore ja nõustas ja nii, aga üldiselt minu arvamus on, et ikka ei teata, mida räägitakse. Eriti kui sa ei tea nagu konkreetselt ja lähed ja küsid...

TK: Aga milliseid apteeke sa siis tavaliselt külastad? Varem oli Raatuse, aga nüüd?

N36*: Ääää praegu, ma elan seal Raadi kandis, et kõige lähem apteek on seal Maximas, et ma ei tea mingi Apteek 1 või midagi, ühesõnaga seal, et kus kõige lähemal on, sinna ikka

lähem.

TK: Et kas lähedus ongi ainus valikupõhjus?

N36*: Jah.

TK: Aga pöördusime veel korra tagasi selle kogemuse juurde: mis on olnud kõige negatiivsemad ja kõige positiivsemad?

N36*: Kõige negatiivsemad... No ma arvan, et kõige hullem ongi see, kui sulle nagu ei vastata. Aga kõige positiivsem oligi see Raatuse. Et kui mul laps haige ka oli, siis käisin tihti seal, või siis nt šampooni ostmas või titele midagi siis ta alati andis nagu nõu ja ükskord käisin emale ka mingeid asju ostmas, et ta alati seletas ja soovitas. Aga jah.

TK: Et šampoon ja lasteasjad said juba mainitud, et mille jaoks teie pere veel apteegi poole pöördub?

N36*: No et kui olen haige – retseptiravimid eks. No nüüd ma ostsin vitamiine mingisuguseid, et neid ka ja siis valuvaigistid, aga rohkem vist ei olegi. Et valuvaigistid ongi nagu need, mille pärast nagu lähed veel, aga muud nagu ei olegi.

TK: Mingeid kroonilisi haigusi ei ole Teie perekonnas?

N36*: Ei ole! Või noh, emal on ja tema ostab siis omale mingeid vererohuravimeid, aga ma ei tea neid nagu...

TK: Okei. Küsiks veel lapsega seoses, et kas tema eest hoolitsemine on ka muutnud seda, mida Te apteegist vajate või kuidas Te sinna pöördute?

N36*: Mis mõttes?

TK: Nt ostuvalikus?

N36*: No praegu enam ei ole, ta on juba ju 3,5 aastane.

TK: Aga varem?

N36*: No varem said ikka kõik kreemid, salvid, mingid asjad ostetud apteegist. Et olidki kõik kreemid ja šampoonid, asjad kõik said apteegist, aga praegu nagu ei ole midagi enam.

TK: Aga liigume siis edasi uue teemaploki juurde. Mind huvitab millega Teie arvates apteeker tegeleb? Mida ta teeb päev otsa?

N36*: Eemmm, minule tundub, et ta on klienditeenindaja, üldiselt ta müüb ja suhtleb klientidega.

TK: Tuleb äkki veel mõni tööülesanne meelde? Mis võiks olla?

N36*: No ma tean et vanasti oli, mul vanaema ka oli proviisor (naerab), et siis, ma tean küll, et siis nad ise segasid seal ravimeid ja tegid mingeid salve ja asju, aga ma ei kujuta ette, mis seal praegu ...

TK: Aga mis on Teie jaoks kõige olulisem?

N36*: No minu arust on kõige olulisem see, et ta ikkagi õpiks erinevad tooted selgeks ja seletaks lahti kliendile, miks just seda? Miks see on parem kui see? Siis mina olen näiteks selline, et kui mulle seletatakse ära, miks on näiteks see kallis ravim, või võtame näiteks mingi vitamiin, on parem kui mõned odavad – loomulikult ma ostan need kallid. Et minu arust ta peab hästi suhtlema ja teadma, mida sa nagu müüd ja see on minu arust nagu kõige olulisem.

TK: Aga enne te avaldasite kahtlust, et ta ikkagi ei tea: mis Te arvate, millised on need valdkonnad, milles apteeker on siis pädev ja miks?

N36*: Khm. No mulle tundub, et see oleneb ikka täiesti apteekrist (naerab) Mõni tundub küll, et ta on lihtsalt mingi kassapidaja palgatud. Aga teine apteeker jälle, noh see näitabki nagu seda professionaalsust, et kui sa lähed ja küsid midagi, siis ta tõesti oskabki sulle vastata. No mul ei tule praegu ühtegi head näidet nagu meelde, aga tõesti ta oskab sulle ilusti lahti seletada ja näidata, mitte niimoodi, et vaata seal riiulil on see valik. Et see valik on ju niivõrd suur. Et see ongi minu arust professionaalsus, kui ta teab mida ta räägib!

TK: Aga millistes valdkondades sa kõige rohkem ootaksid seda?

N36*: Sa mõtled nagu rohtude või ?... Üldse nagu apteegi kaubas või?

TK: Üldse! Apteegis on ju tõesti erinevad kaubad.

N36*: Mmmm, mõtlen. Mis mulle endale on vaja läinud. No viimane kord mul oligi, kui mul neid vitamiine oli enda arust vaja, et noh, mida ma nagu lähen ikkagi sinna küsima, kui ta ei oska mulle ikkagi vastata. (naerab) Aga et see oli võib-olla jah sihuke pettumus, aga jah

TK: Mnjah, see oli nüüd niimoodi, aga kus valdkonnas peaksite seda kõige olulisemaks?

N36*: Noh. Ei no retseptiravimitega nagu ei seleta midagi. Eks neid külmetusrohtusid ja neid, tead vast ise ka. Ma nagu ei oskagi nagu praegu nii väga siin konkreetset probleemi nagu, millega väga vaja...

TK: Nende vitamiinidega oli siis väike.. „ämber“, aga kas on äkki veel mõni selline teemavaldkond, on selliseid negatiivseid kogemusi rohkem olnud?

N36*: Mõtlen. Ei ole! Ma ei käi eriti apteegis ka! Siis kui haige olen ka. Aaaa. Ükskord ma ostsin korraka nohutabletid ja köhatabletid jaaaa. Ma ei tea kas apteeker nagu peab seda teadma, et need võivad nagu väga halvasti mõjuda, kui neid koos võtta. Et siis ma olin küll nagu enam vähem pilditu ja ma ei tea kas sihukseid asju peaks nagu apteeker soovutama, et neid koos ei tohi nagu võtta. Võib-olla, või et võib nagu halvasti koos mõjuda. Et sellega läks ka nagu halvasti jah.

TK: Mhmm. Aga äkki on ka mõni selline valdkond kohe, mis iseenesest kuulub apteeki aga Te juba eeldategi, et polegi mõtet nõu küsida?

N36*: Ei teagi.

TK: Ikka üritate?

N36*: Oleneb mis mul vaja on. Et ega mul eriti, ma ei osta apteegist nagu, et kas mingit valuvaigistit või köhahõõrde või, või vitamiini, aga muud nagu sellist mitte. Aga ma nagu ei oska isegi nagu midagi sihukest tuua praegu.

TK: Vot nii. Aga kui nüüd tagasi mõtlete ja võtaks kokku lühidalt apteekri rolli – paari sõnaga?

N36*: Minu jaoks? Et nagu mis ta võiks olla või?

TK: Mhmmm, nii seda, mis te ette kujutate, kui seda kes ta on.

N36*: Et eee, minu jaoks ikkagi apteeker tegeleb rohtude soovimisega kui müügiga. Ta võiks ikkagi rohkem teada sellest, kuidas nad mõjuvad ja nõu anda... et ta on ju sama mis arst põhimõtteliselt – jaaa öeldakse ju ka, et konsulteerige alati arsti või apteekriga, et ennem ma lähen alati oma perearsti juurde, kui eit ma hakkam juba apteekri käest küsima. Et see roll oleks nagu tunduvalt suurem tegelikult, kui mul ei oleks (naerab) neid halbu kogemusi...

TK: Eeldaksite siis, et ta oleks nõuandja?

N36*: Just! Et tavainimene ju ei tea sellest, tegelt rohtudest ju... Et nii palju reklaame näed

ju tegelt, et sellest mis ravimeid – nii-nii palju erinevaid...

TK: Aga reaalselt on kujunenud siis roll?

N36*: Noh... Reaalselt on ikka nii kujunenud, et sa lähed oma sooviga ja saad selle, mis sa nagu ise oled mõelnud välja, et sul vaja võib olla või siis täpselt, et reklaamidega, et .. või jah, üldiselt ei ole nii, et tehakse mingit aktiivset müüki, et on niimoodi...

TK: Enne kasutasid ka sõna klienditeenindaja?

N36*: Jah.

TK: Kas seda võib siia üle kanda?

N36*: Jah.

TK: Selge. Aga nüüd ma palun siis, et Te kirjeldaks sihukest tüüpilist apteegiskäiku, et astute uksest sisse...?

N36*: Et astun uksest sisse, kui on järjekord, siis vaatan ringi, kui ei ole, siis astun leti juurde, küsin mis mul vaja on, ostan ja lähen ära. Üldiselt ma nõu ei küsi enam. Et jah...

TK: Hmm. Aga kuidas Teile meeldib kaupa valida?

N36*: Et eee, mulle meeldiks väga valida. Ma arvan, et kui mul oleks rohkem võimalusi jah, asja, siis ma kindlasti ostaks rohkem asju apteegist, just nimelt kosmeetikat...

TK: Aga kas praegu on valiks siis piiratud?

N36*: Praegu on lihtsalt minu võimalused piiratud. Kuna apteegi kaup on ikka tunduvalt kallim, kui, kui ikkagi poest saadav.

TK: Mhmm. Aga nüüd on mul väike abileht. Et mind huvitab, kuidas Teile meeldib kauba kohta infot saada. Võite rahulikult läbi lugeda need küsimused - ringi ümber tõmmata oma valikule ja siis arutame läbi – võime ka jooksvalt küsimuse kaupa, kui soovite.

N36*: mmmm... Ma nüüd ei teagi kohe.

TK: Mille vahel Te kahtlete?

N36*: Esimese [] ja teise [].

TK: Aga miks see nii on, selgitusest ongi mulle võib-olla rohkem kasu.

N36*: Mmmmm. eee, noh eksju. Kui ma nagu küsin, siis ma ei olegi nagu vastust saanud. Et ise nagu eriti ei tahakski enam küsida. Samas ma nagu ikkagi küsiks in – et ma panen siis ikka esimese! Ääääääämmmm

TK: Et siis tegelikult küsimuste esitamine teile probleem ei ole?

N36*: Ei! Et ee, kui ma suudan ennast ikka piisavalt väljendada, mis ma tahan, ma ikka küsin alati ära mis vaja. Et noh, mina olen nagu arvand, et apteekri ja klienditeenindaja vahe ongi nagu, et apteeker peaks ise soovitama, aga see kui ma lähen mingi poodi ja siis segamist onju palju, et tullakse ja.... Et apteeker võiks just teha nagu seda.

TK: Et saan ma õigesti aru, et apteeker võiks alustada selle infovahetuse?

N36*: Jaaah! Just! Et saan ma aidata, ta-ta-ta. Et eriti kui ma ekslen seal kuskil apteegis ringi. Ei oska nagu midagi valida...

TK: Hmm

N36*: Ja siis ongi. Et seal apteegis, kus nüüd mina viimane kord käisin. Siis seal ei olnud nagu ühtegi klienti. Et oleks ta siis võtnud aega, et minuga nagu neid pakendeid lugeda või midagi, kui ta nagu ise ei tea, aga ei! Näitab ära, näpuga (!) ja läheb siis ära ise sinna kassa taha ootama... et noh, milleks? [hakkab järgmist küsimust lugema]

TK: Et siis hinnang ajale.

N36*: Jah et ma panen „vahel piisavalt, vahel jälle liiga vähe“

TK: Mhmmm...

N36*: Kuigi noh. Ma ei tea kas neil on nii kiire kah... Aga ei mõnes kohas on järjekord. Siis ma saan aru, et tal on kiire...

TK: Kas see järjekord Teid ennast võib ka nagu survestada, et tahaks nagu ruttu minema?

N36*: Noooo, ikka jah. Et mõtled, rahvas ootab ja mina küsin siin mingeid lolle küsimusi ja.. just, selles mõttes küll jah.

TK: No aga kaua Teil siis läheb tavaliselt? Et kui te saate juba letti?

N36*: Nooh, ega tavaliselt ma ei uuri midagi, võtan oma asjad ja lähen.

TK: Et siis ruttu?

N36*: Mhmh

TK: Et saan siis õigesti aru, et apteekril võib pigem olla ajanappus?

N36*: jah. Noh jah. Aga no üldiselt. No ega ma ei lähe küsima ka tegelikult, kui on pikka järjekord... eee [vaatab järgmist küsimust] See kolmas on siis nagu....

TK: Diskreetsus

N36*: Jah, et... ma pigem nagu ise ei taha küsida noh apteekrilt mingite sihukeste intiimsete asjade kohta nõu, et selleks ma lähen arsti juurde. Paneks siis pigem ei.

TK: Mhmh. Aga kas Te võiks natuke pikemalt seletada, et milles see vastumeelsus seisneb? Et te ei taha küsida?

N36*: Aaaa, et ei taha küsida. Pigem ongi see, et ma ei ole saand nagu vastuseid. Ma lähen sinna, ma küsin.. ja siis.. Ta (naerab)..

TK: Aga just delikaatsel teemal

N36*: Aa, delikaatsel teemal. Ei no pigem on see, et ise ei taha. Et see on nagu pigem arsti ja patsiendi suhe, kui lähed mingit intiimseid asju nagu küsima, et seda ma saan ju küsida oma arstilt et ma ei saa ju eriti nagu kui on teisi inimesi. Ma nagu elu sees ei küsi!

TK: Et tühi apteek on ikka oluline, kui üldse peaks küsima?

N36*: No just, et keegi teine ikka ei kuule, et arsti juures on ju sama moodi, et seal nagu on ikka arsti ja patsiendi vaheline see nagu...

TK: Aga et kui küsite apteekri käest, või plaanite küsida, kas siis vanus või isiklik tutvus mängiks rolli?

N36*: Mmmmm

TK: Apteekri vanus?

N36*: Mmm, et kui ma küsiks midagi delikaatset vä? ... Et ma arvan, et ei mängi seal rolli. Või küll jaaa, võib-olla kui mingi väga vana, vana apteekri käest minna küsima midagi (naerab), nooh ma ei oskagi nagu näidet tuua praegu, võib-olla on nagu imelik veidi... Võib-olla noorema käest oleks nagu lihtsam, aga ei ma arvan, et tegelikult nagu ei mängi rolli...

TK: Isiklik tutvus?

N36*: Et ma arvan tuttava käest ma küsiks veel vähem!

TK: Pigem võõra?

N36*: Jah.

TK: Mhmmm [ootepaus] Aga mis Teid veel võib takistada küsimast? [ootepaus] Diskreetsusest oli, et Teile endale ei meeldi eriti ja aega – napib ka vahel, aga?

N36*: Aga see võib-olla et, kui sa sisse astud ja näed, et seal on sõbralik teenindus juba, noh jah – apteeker vaata. Et siis on nagu see suhtlemine palju avatum, kui sa näed, et ta tegeleb oma asjadega seal, et võib nagu välja paista, et sihuke juhtum, et kui nagu välja ei tehta, et suhtumine on ka nagu hästi oluline.

TK: Äkki Te kirjeldaks natuke seda head suhtumist, mis võiks olla

N36*: Hea suhtumine võiks olla, et astud apteeki sisse ja oletame, et ei ole rahvast ja apteeker kohe märkab sind ja teretab või et, et näitab oma, seda et ta on sinu jaoks olemas, et kui sul on tõesti nõu ja abi vaja, et kui sa vaatad või käid ringi või mis sa teed. Jaa, et kui see teenindaja pool, et kõik see on ka nagu oluline klientidega suhtlemises, et teadmised on nagu üks asi, aga, aga just see suhtlemine ma arvan on ka - väga oluline.

TK: Mõni selline Iseloomulik tunnus?

N36*: Sõbralik, lahke, abivalmis

TK: Selge. Aga et kui on veel terviseküsimused, kelle poole te veel pöördute või kust te üldse abi otsite?

N36*: Emm, ma arvan, et ennekõike ikkagi perearsti juurest. No muidugi, kui on nagu mingi sihuke väiksem viga, siis nagu ka ema või vanaema käest (naerab). Ja siis tuleb perearst. Ja mu ema muidugi otsib netist ka igasuguseid haigusi (naerab) et internet on ka sihuke tore koht.

TK: Aga kas te olete ka kunagi pöördunud alternatiivmeditsiini poole?

N36*: Ei.... Ei ole. Ei ole jah.

TK: Nii, aga nüüd mul edasi selline abileht. Et siin te näete kõrvuti nelja erinevat inimest: on arst, apteeker, alternatiivmeditsiin ja Teie ise olete seal ka. Teemade kaupa. Kui te peate otsustama mingisuguse küsimuse üle ja te saate selleks infot erinevatest allikatest, siis kui palju Te seda infot usaldate? See ei ole absoluutne skaala, vaid

niimoodi vaba käega – mind huvitab lõpuks pingerida. Et siis keda Te usaldate ja miks, võtame teema kaupa

N36*: See esimene on siis, et kui mulle soovitatakse? Või kui ma ka ise küsin või?

TK: Ükskõik - mõlemat

N36*: Mhmh. Ma arvan, et arsti. Aga kõigile pean panema jah?

TK: Jah, kõigile. Siis saab võrrelda.

N36*: Eeehhh... *[toitumisalased soovitusel: arst: 8, apteeker: 3, alternatiiv: 5, ise: 4]*

TK: Äkki Te kommenteeriksite ka seda pingerida, miks see nii on?

N36*: No ma arvan, et arstid teavad, mis on tähtsamad. Et ma enda arsti nagu usaldan täiesti selles mõttes nagu. Eeemmm, A Aapteeker – no ma ei tea kui palju apteeker nagu teab toitumisalastest soovitustest. Võib ju olla ka, aga kahtlane. Alternatiivmeditsiini esindaja – no nendega ma olen natukene kokku puutunud, et, noh nii ja naa. Ja iseennast mina söön seda mis nagu ette juhtub... Iseennast ma ka ei usalda.

TK: Aga vaatame siis edasi. *[ilu- ja hoolduskaubad: arst: 7, apteeker: 5, alternatiiv: 6, ise: 8]*

N36*: Eeeem jälle ma arvan, et arstid teavad, mis nad räägivad. Apteeker – ma arvan, et siin oleneb ka jälle palju seda, et kas ta soovitab ja räägib

TK: Aga ikka kõige vähem?

N36*: Jah, ja ikka kõige vähem jah.

TK: Ja kõige rohkem olete endale pannud?

N36*: Jah (naerab), sest ma arvan, et ma tean mida ma tahan ilu ja hoolduskaupadelt, et selles mõttes

TK: Oma kogemuse põhjal?

N36*: Selles mõttes jah, et kui mul oleks võimalusi, siis ma arvan, et ma nende asjade pealt nagu kokku ei hoiaks. *[vitamiinid, toidulisandid: 7; 6; 8; 2]* Nii vitamiinid (naerab): mhmhmmh ei noh ja et see siis, ma nagu ise arvasin, et mul on ja siis kui ma veel küsin konkreetselt B1 ja B6 vitamiini, siis nagu visatakse näpuga, et noh eeeem, ma arvan, et apteekritel on nagu see ka, et kas nad saavad, noh et kas nad saavad nagu teatud koolitusi või

tehakse mingeid reklaame ka teatud vitamiinide suhtes, mis ei pruugi nagu tõesti olla need kõigse kõige paremad ja üldse

TK: Kahtlete, et ka nemad võivad olla mõjutatud?

N36*: Jah, just! [kirjutab punkte]

TK: Ma lindistuse jaoks küsin Teilt jälle kommentaare.

N36*: Mmmm – eee. Arsti ma usaldan. Apteekrit, oli halb kogemus.

TK: Aga seekord panite ainult natuke vähem?

N36*: Jah, just. Ja alternatiivmeditsiini esindaja

TK: On kõige ees?

N36*: Jah, et tegelikult need vitamiinid ja need asjad on ju ka niisama kättesaadavad, et ei pea ju apteeki minema, et neid tablette süüa ja jooki juua, et kui keegi teine nõu annaks, siis ma vast usaldaks teda rohkem. Aga ega ma väga tablettide söödik väga ei ole. Ja iseennast ma nagu ei usalda kohe üldse tegelikult

TK: Et ravimite valik? [arst: 8, apteeker: 4, alternatiiv: 3, ise: 2]

N36*: Arsti - nagu päris ei usalda, 8 nagu, et täitsa ei ole nagu viltu pannud, nende asjadega, mis mul viimasel ajal on olnud. Kuigi noh, ma ei ole nagu sihuke, et ma ei taha neid tablette omale nagu suhu toppida, et isegi kui ma saan nagu mingeid antibiootikume, et ma ei ole nagu kunagi kuuri täitsa lõpuni teinud, et (naerab) ma ei teagi mis ma nagu kardan, et mulle ei meeldi neid neelata. Apteekrit – noh, apteekril võivad siis olla ainult need käsimüügi ravimid siis noh ma ei tea 4. Noh see on ka nii et, ah alternatiivmeditsiinile panin siis kolm, et sest kui ikkagi haige oled, siis ma arvan, et on ikkagi vaja nagu retseptiravimeid, mida saab siis nagu arsti käest ja selle pärast ma olen ka nagu arsti usaldanud. Ja iseennast ma nagu ravimise osas ei usalda nagu üldse.

TK: Hea küll [probleemi diagnoosimisel: arst: 8, apteeker: 3, alternatiiv: 2, ise: 4]

N36*: Nooh, paneme arstile jälle kaheksa. Kuna ma ei ole apteekrilt saanud sellist ja kuna ma arvan, et apteekril ei ole nagu sellist, kuidas ma ütlen, mitte haridust, aga teadmist nagu, et mingit diagnoosi nagu kellelegi panna, et siis ma panen apteekrile nagu 3. Eeeeh... alternatiivmeditsiini esindajale panen kaks ja iseendale panen neli!

TK: Mhmmmm...

N36*: Et ma arvan, et ma iseennast tunnen. Et kui mul iseendal on midagi viga, siis ma oskan mingi diagnoosi ise ka panna. Ikka on jube tark tunne. *[arst: 7, apteeker: 3, alternatiiv:2, ise: 2]* Nii ravimeetodi valikul – eeeem, jah. Ma panen arstile siis 7. Apteekrile eee - 3. Alternatiivmeditsiinile 2 ja endale ka 2.

TK: Mõni põhjendus ka äkki tuleb?

N36*: Emmm. Noh ma arvan, et arstid on pädevad. Apteekrid, ma arvan, et ei ole. Jaaaa alternatiivmeditsiini eesindaja ja mina ei ole absoluutselt.

TK: Usaldusega on...

N36*: Apteekril kehvasti (naerab). kindlasti. Võib-olla ma liialdan, aga jah. See ei tähenda, et kõik sellised on eks, ma lihtsalt seda korda...

TK: See kogemus oli selline.

N36*: Jah, jah.....

TK: Et ma täna olin tagaruumides, ja ei olnud leti taga, aga minu kolleeg oli – meie nimesiltidel on kirjas praktikant, kas te märkasite seda?

N36*: Jah!

TK: Kas te ka teadlikult jälgite, mis on Teid teenindava inimese nimesildil kirjas?

N36*: Ei! Jäi silma lihtsalt seekord...

TK: Et apteegis töötavad nii farmatseudid kui ka proviisorid, kas Te oskaksite seletada nende erinevust?

N36*: Eiii!

TK: Enda jaoks ei ole mõelnud seda kunagi?

N36*: Eeeei. Ma ei olegi kunagi selle peale mõelnudki.

TK: Et lisaks sellele on muidugi osades apteekides veel kassiirid ja klienditeenindajad ka ning muud sellised tegelased, et kas Teie meelest on apteekrile vaja kõrgharidust?

N36*: Kassapidajale siis või?

TK: Ei, apteekrile üldiselt, et see, kelle käest Te nõu tahaks küsida

N36*: No muidugi! Jaa! Ikka. No ma tean, et siin on ka mingi Yski ülikooli apteek eks, et siinsamas, Kүүuni tänaval, et siin on vist et on kassapidajad ja siis muud tegelased, et see on nagu ainuke apteek, kus ma tean, et on niimoodi.

TK: Ka seoses selle hariduse ja ettevalmistusega liigume edasi ühe päevakajalisema küsimuse juurde: viimasel ajal räägiti käsimüügiravimite viimisest tavalistesse poodidesse – mida Teie sellest arvate?

N36*: Võib-olla mõned sellised, nagu on valuvaigisti, kasvõi siis need nõrgemad. Mingid kõrvetise rohud siis, et mis on nagu sihuksed esmatarbe. Aga need küll, et mida inimesed võiks nagu üle doseerida või annustada või midagi... Et selliseid kindlasti mitte. Ma isegi ei oska öelda, mis need siis olla võiks. Ma arvan, et mingid külmetusravimid ja sihuksed võiks isegi olla, et Tartus on ju ka aint üks apteek, mis on 25 h'd lahti, et tihti on see jah, suht kehvasti, et kui öösel hammas hakkab valutama või, et selles mõttes, et bensinijaamaski on selles mõttes et, või ei ole ka?

TK: Mina ei ole näinud

N36*: Siis ei olnud võib-olla ka, et siis ma ajan sassi, me läksime otsima aga ei olnud ikka vist.

TK: Aa äkki leidsite?

N36*: Ei-ei, et seal vist olid küll mingid ravimid, aga mina ei tea, mingid kõrvetiserohud ja sellised asjad, aga jah ei olnud.

TK: Aga kas Te peaksite toidupoodi usaldusväärseks – kas Te ise julgeksite osta?

N36*: Eeah. Noh mingit sihukest lihtsamat asja ma võiks küll ma arvan. Nooh, kui ma tean, nt valuvaigistavat ma söön Ibu-, ibumaxi, et siis ma ostan seal ibumaxi ja sellega ei saa nagu eriti pange panna. Aga teiste asjadega on küll nii et jah, ma arvan, et ei peaks... müüma poodides.

TK: Aga nõu küsimise osas?

N36*: No nõu ei saa sealt kuskilt küsida, poest

TK: Usaldusega?

N36*: Jah, et ongi aint, et kui sa ise tead, mis sa tahad. Seal vist isegi on need rasedustestid ja viidud juba ju kaubandusse?

TK: Ma tõesti ei tea

N36*: Ei no, ma ka ei tea, ei ole ostnud ühtegi, aga ma nägin selveris, olid müügil. Aga see on ka jälle, et neid on 110 erinevat varianti, et ikka küsid apteekri käest, et millist mul nagu tasub osta, või milline on nagu asjalik, või mida on kõige lihtsam teha või selles mõttes, ma arvan, et ma ikka tahan küsida, et sellised asjad võiks ikka jääda apteeki tegelt.

TK: Et just need, kus nõu tahate küsida?

N36*: No jaah.

TK: Okei. Aga kas on võib-olla tagasi mõeldes veel mõni teema, mida tahaks nagu täpsustada või kommenteerida?

N36*: Ei ole.

TK: Aga, mõni sihuke valdkond, milles usaldus on eriti habras? Kuidas saada infot?

N36*: Võib-olla just kõik see mis last puudutab. Et kasvõi palavikurohtusid, et neid on ju ka mitut erinevat, küll küünalde ja siirupitekujul, et jah, noh sedagi kasvõi. Et on ju igasuguseid kõhasiirupeidki ja kõiki ei või ju lastele anda ja siis. Aaaa! Ükskord oligi, et tite ise ostis külmetuse, mingisugust palsamit, mida pannakse rinna peale. Jaa-aaa. Sobib küll. Ja kodus hakkame lugema, alla 12-aastasele ei või panna. Et, jah! See on nüüd ka sihuke, kuidas ma nüüd ütlen. Maksan raha ära ja siis ta-daa! Tegelt ei sobi! Et kõik see nende siirupitega ka, et kas sisaldab mingit alkoholi või mingit asja. Et mis lapsesse nagu puutub, et siis peab nagu alati küsima. Ma ütlen kohe ära, et laps on nii vana, ma tahan seda, mida on, mida pakute. Et jah, selles suhtes ma olen ikka jah tundlik, mis nagu lapsesse puutub. Et ise ei ole eriti midagi, et võtad mida soovitatakse või, või et ise targa peaga ostad, aga, aga põnnile ikka ei, ei.

TK: Äkki võib-olla veel mõni värvikam kogemus.

N36*: Ega nagu ei olegi. Eks ikka need teenindamise asjad on niimoodi. Kaupa on igasugust ja igal pool. Mul ei tule tõesti praegu mingit sellist asja ette... Põhiline, põhiline ongi see, et on lihtsalt ükskõiksus ja ja mida ma nagu olen kohanud viimasel ajal. Et võib-olla ma pean apteeki hakkama muutma

TK: Apteegid on tõesti erinevad. Aga tahate äkki veel täpsustada midagi? Kas jäi äkki midagi nagu poolikuks?

N36*: (naerab) Mis vahe on proviisoril ja apteekril?

TK: Vot kuna meil intervjuu ametlikud küsimused ongi läbi, siis ma saan Teile nüüd vastata küll. Proviisor õpib viis aastat ja on magistriga võrdne. Farmatseut õpib 3 aastat ja on bakalaureusega võrdne. Et tegelikult õppekavad on erinevad ja farmatseudid on enamasti ka natuke vanemast generatsioonist kui proviisorõppekava veel ei olnud ja nende suunitlus on ka natukene praktilisem. Samas tõesti, väga palju oleneb apteekrist. Mis on need alad, kus nad ennast ise täiendavad.

N36*: Nüüd ma saan aru, et okei mingeid ravimeid ja asju uusi tuleb kogu aeg peale, aga ennast võiks mingil määral nagu ikka kurssi viia.

TK: Eeldaksite, et apteeker ideaalis teaks ikka kõigest mis tal selja taga on, anda nõu ja rääkida?

N36*: Okei, et kui ta nagu ise ei tea, et mul ei ole nagu midagi selle vastu, et loeme koos sealt pakendi pealt või midagi ja vaatame ja seleta mulle, miks üks või teine asi hea on ja ma ei eeldagi, et ta peaks kõiki asju nagu peast teadma, pea siis prügikast ka ei ole. Aga tõesti noh, tegele ja näita, et sa tunned huvi ja et ma saaks selle, mida ma nagu soovin. Et tõesti kui on nagu hea kogemus, siis sa lähed alati sinna tagasi. Aga nüüd ma muidugi ei viitsi sinna Raatuse apteeki minna, see on nii kaugel, aga jah, muidu ma käsin küll seal hea meelega. Ma isegi emale käisin mingisugust liigesekreemi ostmas või midagi ja siis ta ka soovitas, ma ei mäletagi mida, et see oli ka mingi kaks aastat tagasi, kui ma viimati käisin.

TK: Et siis selline soovitamine üldiselt meeldib?

N36*: Jah, apteekri poolt küll. Noh, et kui ma lähen ja ütlen, et mul on nagu vaja liigesekreemi, et mul põlv valutab ja ma ei tea ju ise, noh, et mida mul nagu, mis mul üldse nagu tegelt viga on, et siis peabki apteeker sihukseid suunavaid küsimusi küsima, et kas on lihasvalu või on liigese või midagi. Et sealt siis omad ettepanekud teha, et mis neil siis pakkuda on.

TK: Hmm. Et tegelikult on meil küsimused otsas. Et kui on veel mingi punkt mida tahate täiendada, siis palun

N36*: Et kui ma nüüd apteekrit ei solvanud...

TK: Ei solvanud!! See on meile väga asjalik info! Minu uurimistöö üheks eesmärgiks ongi välja selgitada nõrkused, et neid oleks võimalik parandada ja välja tuua sihukesed põhilised teemad, millele saaks rohkem rõhku panna ka ettevalmistuses edaspidi. Et ma tõesti loodan, et teil edaspidi satuvad ka ikka mõned sõbralikud apteekrid. Et minule oli

Teiega rääkimisest küll palju kasu ja loodetavasti saavad sellest tööst mõne aja pärast ideid ka proviisorid, kui mul suveks töö ükskord valmis saab. Et veel kord suured tänud osalemast ja aitäh, et leidsite aega kohtumisele tulla.

LISA 6.5. Intervjueeritav N37*

TK: Räägin siis esmalt Teile lühidalt endast ja oma uurimusest. Olen N62 Kask, õpin Tartu Ülikoolis proviisorõppe 5. kursusel, sellest siis ka minu uurimus, et välja selgitada inimeste arvamus apteekrist. Selleks viisin Noorte ja pensioniealistega läbi grüpiintervjuud. Aga kuna üheks eriti oluliseks apteegikülastajaks on minu valimis ka noorte lastega vanemad, mind huvitab just, kuidas nemad apteeki näivad, siis olen kokku leppinud ka individuaalintervjuud. Ma saan täiesti aru, et väikeste laste emana oli ka Teil keeruline meie kohtumiseks aega leida, aga ma olen Teile väga tänulik. Teie kogemus ja arvamus apteekri kohta on meile väga oluline. Rohkem ma Teile aega ei viidakski, liigume kohe sissejuhatavate küsimuse juurde. Kirjeldage palun lühidalt oma perekonda ja kokkupuudet apteegiga.

N37*: Mina olen siis 37 aastane ja vanem laps on praegu neljane ja noorem on kahene. Mees käib tööl, aga ise olen praegu veel lapsepuhkusel, harjutame lasteaia käimist.

TK: Ja kui tihti Te käite tavaliselt apteegis?

N37*: Noh keskel läbi ma arvan, et paar korda kuus. Paar, 2-3x kuus, mõnikord tihedamini, mõnikord harvemini, et see täitsa oleneb. Mida me apteegist ostame? Hambapastat, päiksekreemi, vitamiine, sihukseid asju. Et retseptiravimeid me eriti ei tarbi aga selles mõttes jah.

TK: üldiselt on kõik terved?

N37*: Noh, kui lasteaeda viia, siis ei ole. Aga kui nad kodus on siis küll jah, püsivad terved, mingeid kroonilisi hädasid küll ei ole.

TK: Aga kui vaja on, milliseid apteeke Te siis külastate?

N37*: Noh tavaliselt – kui kiire on siis läheme kaupluse apteegist läbi. Aga siis käime veel siin Poe tänaval, siin on kõige odavam ja alati on väga kenad apteekrid ka, alati saab küsida

kui midagi vaja on. Noh paar korda olen hädaga öösel valveapteeki ka pidanud minema. Ühekorra oli hambavaluga siis öösel niimoodi kodus ei olnud enam võtta valuvaigistit.

TK: Mhmm. Kas Te kirjeldaksite palun siis oma viimast apteegikülastust?

N37*: Noh siinsamas [TÜ Poe tn apteek] käisin köharohtu ostmas lastele, midagi erilist ei olnudki, ainult tavaline külmetus.

TK: Mhmmm. Aga äkki Te kirjeldaksite ka oma kõige positiivsemat ja kõige negatiivsemat seika apteegis?

Ema: Negatiivset, apteekriga nagu ei olegi olnud eriti. No praegu küll ei tule meelde midagi eriti negatiivset. Aga vot laste perearsti küll üldse ei usalda! Saatis ortopeedile „ema arvates laps lonkab“ – ise ei võta last riidestki lahti! Noh nüüd me oleme sellega muidugi juba ravi saanud ja kõik on korras, aga no enam ikka ei usalda küll niisugust arsti. Väga halvad kogemused on laste perearstiga.

TK: Aga positiivset apteegiga seoses?

N37*: Positiivset... Noh alati olen ikka rahule jäänud. Mõni kord on et apteeker soovitanud teist asja kui ise alguses ostma tulid aga lõpuks see ongi ju nende töö... Vot see vanem apteeker siin Poe tänaval mulle väga meeldib, ta oskab alati väga põhjalikult seletada.

TK: Siis on hästi, aga liigumegi siis esimese teemaploki juurde. Et kui töö juba jutuks tuli, mida Te arvate, et apteeker teeb päev läbi, millega ta tegeleb?

N37*: No ma arvan, et ta põhitööks on ikkagi klientide nõustamine [mõttepaus] ja siis ravimite väljastamine. Mina näen siis seda, mis on leti taga, ma ei tea mis tehakse tagaruumides, tõenäoliselt võetakse kaupa vastu või täiendatakse oma andmebaase, ma tõesti ei tea. Et vanasti ju segati rohte kokku, ma arvan, et see osa tänapäeval enam väga ei kuulu...

TK: on vähenenud jah.

N37*: Kui me näiteks apteegist mööda jalutame, siis on nad peadpidi arvutis või uurivad neid pakendite infolehti. Et tõenäoliselt apteekrile [PIL]st ei piisa, aga nad peavad ikka kursis olema, mida patsiendile sealt siis lugeda on. Rohkem ma nagu ei oskagi öelda.

TK: Sealt lähemegi edasi. Kui apteeker peab olema kursis sellega, mida patsiendil on infolehest lugeda, siis millised on üldse need pädevusvaldkonnad, milles võiks oodata, et

apteekrilt saab nõu ja abi?

N37*: Noh kindlasti peaks [paus] apteeker kursis olema sellega, kuidas seda ravimit siis tarvitada ja millised on kõrvaltoimed ja näidustused, et siis need kõige olulisemad asjad. Mis mind näiteks huvitab on apteekri isiklikud kogemused, et kas tal on olnud seda probleemi. Et see mida palju ostetakse mind üldiselt ei huvita, sest ostetakse ju reklaami mõjul ja tähtsam on ikkagi need, st minu jaoks on olnud olulisem apteekri kogemused. Et ma saan aru, et apteeker ei saa pödeda kõiki asju, aga kas tema tutvusringkonnas või nii, et need on minu jaoks nagu usaldusväärsemad, kui lihtsalt, et seda ostetakse palju.

TK: Aga kui võtta valdkondade kaupa, et kui võib olla mingid teemagrupid, milles apteeker peaks olema rohkem kodus. [paus] Et käsimüügis on vitamiinid, toidulisandid külmetus- ja valuravimid, et hästi palju erinevaid asju ja kas on äkki mingi valdkond, kus apteeker peaks olema eriti pädev?

N37*: Ma arvan, et ta peaks, võiks olla ütle me nii et ideaalis ta võiks olla ikka kõigiga kursis, mida ta nagu müüb, et millega ta ei kauple, hea küll, aga kõik mis tal nagu selja taga on peaks olema ikka kursis.

TK: Et see läheb nagu automaatse eeldusena peale?

N37*: Jah, ma arvan küll. Vähemalt mina eeldan seda, et ta on nendega kursis, mis puudutab vitamiine ja külmetusravimeid. Et retseptiravimitega võibolla mitte eriti, aga väga kursis ma muidugi ei ole. Kui nüüd arst kirjutab ainult toimeaine, et siis on apteekril võibolla soovitada, et mis on odavam või võibolla vähem kõrvaltoimeid. Seda ma ei tea, et ma nagu retseptiravimeid viimasel ajal ei ole tarbinud. Aga jah et käsimüügiravimid ma eeldan küll, et võiks nagu olla kursis.

TK: Et valdkondadest veel nii palju, et kas on mõni kus te olete ehk pettunud? Või mõni kus tahaksite küsida, aga mõtlete, et ah see apteeker niikuinii sellest ei tea?

N37*: Ma arvan, et küsida tasub alati. Kui ta siis ei tea siis ta ise vaatab, mis ta sulle vastab. Aga mina olen küll apteekrit usaldanud kohati isegi rohkem kui perearsti. Et siis tasub ju alati ka teise apteekri poole pöörduda. :)

TK: Küsikski siis eelmiste küsimuste põhjal, et mis on apteekri roll? Ühe sõnaga, kui sõna apteeker kasutada ei saa, siis mida te kasutaksite?

N37*: Kui sõna apteeker kasutada ei saa, siis ma kasutaksin võibolla sõna nõustaja, tervisenõustaja. Sest tullakse ju ikkagi terviseprobleemidega ja tullakse nõu saama.

TK: Väga hea, liigume siis järgmise ploki juurde, mille kohta mul on väike leht ka, et ma saaks kirja ka tulemusi teistega võrdlemiseks. Kui te tõmbaksite siia ringid ümber – kolm lühikest valikvastustega küsimust ja siis me räägime nendest pikemalt.

[paus]

N37*: Kui mul on probleem, siis mis ma teen?

TK: Kui teil on infot vaja, mida te siis teete?

N37*: Et ma märgin kaks: ma leian, et on oluline, et apteeker on seal avatud suhtumisega ja vajadusel ... kogemusi on nii palju omal juba... Ajaga on nagu ta on, et kui on teinekord ikka 10 inimest sabas siis...

TK: Võtame siis algusest. Et kes peaks algatama nõustamisprotsessi?

N37*: no ma arvan et nõustamisprotsessi, ma eeldan et algatab ikka inimene, kel on mure. Ma ei saa ju eeldada, et apteeker oskab lugeda mu käitumisest, mis on minu mure, et väga hea kui ta aimab, aga seda ei saa eeldada, et ta oskab arvata, mis mind parasjagu just vaevab. Kui inimesel on mure, siis ma eeldan, et ta vähemalt ise valdkonna määrab ära, et siis on võibolla spetsialisti asi täpsustada.

TK: Et teie küsiksite ise ja mingit probleemi ei ole küsimisega?

N37*: Seni ei ole olnud jah :)

TK: Aga vahel on inimesed, kes ei taha üldse küsida, on niimoodi hästi vaikselt liiguvad, mis võiks olla nende takistuseks?

N37*: Kui on mingid piinlikud probleemid. Ma tean, et kui on lasteaias nt täid ja seitse inimest on järjekorras kõrval, et siis nad äkki hakkavad kahtlustama, et võibolla selle pärast ei julgeta küsida. Ma ei tea. Et kui on sihukesed teemad, ja sul 3-4 inimest veel kõrval, et siis ei julgeta võibolla küsida.

TK: Et diskreetsuses võib olla?

N37*: Jah-jah.

TK: Te ütlesite enne, et ajaga on nii ja naa. Palun hinnake oma ajakulu, kui te tulete apteeki ja saate juba järjekorras ette, siis kui kaua Teil umbes läheb?

N37*: See oleneb nüüd kas ma seda apteekrit juba tunnen või ei tunne. Kas ma olen selle

apteekriga juba varem suhelnud või mitte. Kui ta mind juba teab, siis võib kauem minna. Kui ma teda ei tea, siis [paus] minutites tahate?

TK: Ei, noh, et kas küsite ära ja lähete või siis ootate veel nõustamist natuke, räägite pikemalt?

N37*: Tavaliselt kui ma ostan mini asja ära siis ma küsin ka mingi teise asja kohta ja võtan omale mõtlemisaega. Nt et pikk talv oli ja kas ta soovitab lastele anda mingit C-vitamiini preparaati.

TK: Et küsite alati natuke juurde? Ajanappus teid ei sega?

N37*: Ei sega, küsin ikka juurde ja siis võtan endale nagu mõtlemisaega, et ma ei oska öelda, kaua see võib võtta. Tavaliselt ma ikka küsin midagi.

TK: Kui te võrdlete seda aega nüüd sellega, mis te ootama peate?

N37*: See on nüüd väga subjektiivne et oodates tundub aeg alati pikem. Et ma arvan, et tänapäeval reeglina ikka väga palju või väga kaua ootama ei pea, kui just ei lõppe see kassatšeki paber või midagi, et ma üldiselt olen rahul selle kiirusega, millega mind apteegis teenindatakse. Et tänapäeva apteekides on ju ka mitu klienditeenindajat. Kui ees läheb kauem saab ka ringi vaadata, ma ei näe milles probleem on. Võibolla kui laps on 39-ga palavikus ja tuled palavikualandajat ostma, et siis on probleemiks, aga minu jaoks nüüd küll ei ole.

TK: arusaadav, siis on iga minut kriitiline. Aga jõuame siis sinna diskreetsuse teema juurde, et kuidas on teie hinnang?

N37*: Minul isiklikult pretensioone ei ole..

TK: Aga just kui on mingi delikaatne küsimus, kas ikka söandate küsida?

N37*: No ma arvan.. Mina olen söandanud. Aga see oleneb ikka inimesest.

TK: Kas on äkki mingeid eelistusi? Et vanem või noorem apteeker apteeker? [paus] kas tühi apteek peaks kindlasti olema?

N37*: No ma arvan, et siis on oluline tõesti, et kui on mingi väga diskreetne probleem, et su ümber ei oleks väga palju rahvast, et ideaalis sa oleksid enam-vähem ainukene järjekorras. Ma arvan et väga paljud inimesed teevad tänapäeval ka eeltööd internetis, et igasugu erinevad foorumid, kust saab nõu ja oleneb ju küsimuse sõnastamist ka.

TK: Kas vanus ja isiklik tutvus ka loevad?

N37*: Ma arvan, et isiklik tutvus mängib! [paus] Aga võibolla jälle et kui on selline delikaatne probleem siis läheks päris võõra juurde [paus] Aga kui on ikka sihuke tõsisem probleem, siis ma eelistaks vist ikka rääkida tuttava apteekriga, arutada, kellega mul on head kogemused ja keda ma usaldan. Aga teise arvamuse küsimine ei tee ju kunagi liiga.

TK: Vot usaldusega liigumegi edasi. Siis te näete on selline suhteline skaala, kus on neli erinevat rida: arst, apteeker, alternatiivmeditsiin ja Teie ise olete ka. Et tõmmake ringid suhteliselt keda usaldate rohkem vähem. Lõpuks mind huvitab, kuhu paikneb teistega võrreldes apteeker. Siin on teemad eraldi välja toodud et hinnang tõenäoliselt erineb valdkonniti, kui te pikemalt mõelda ei taha, võiksite kohe kommenteerida.

N37*: Võime ju kohe läbi arutleda, et siis on selge, mille põhjal vastus tuleb. Üldiselt toitumisalastes soovitusel ma tean et apteekri huvi on ju tegelikult ikkagi müüa ka neid kaupu. Ma ei tea kas nende kaup sellest oleneb, palju nad läbi müüvad, aga selle taga on ikkagi väga suur ja võimas ravimitööstus. Et toitumisalaste soovitusel osas ma usaldaks ikka kõige rohkem iseennast, paneme siia 8. Kui alternatiivmeditsiini esindaja pole huvitatud millegi müümisest, siis ma usaldan teda samapalju ja tegelikult arsti ju võiks usaldada rohkem kui apteekrit. Et apteekril on ikkagi ju see müügihuvi. [hinded: arst 9; apteeker 7; alternatiivmeditsiin 8; ise 8]

Ilu ja hoolduskaupade valikul: ütleme nii et arsti poole ju sel puhul tavaliselt ei puutu, kui pole just tegu mingi meditsiinilise asjaga. Aga tavaline selline, siis usaldan ütleme ennast ja apteekrit sama palju. Alternatiivasjad peab enda peal läbi proovima, paneme talle natuke vähem ja arsti poole ma tavaliselt ei pöördu, et pannes selle 5 ainult. [hinded: arst 5; apteeker 8; alternatiivmeditsiin 7; ise 8]

Vitamiinid ja toidulisandid: siamaani olen usaldanud apteekrit. Alternatiivmeditsiin see on nii ja naa. Minu arst usaldab selles ka ilmselt apteekrit, et ta soovib apteekri poole pöörduda, et ma panen ta siis natuke vähem kui apteekri, sest ta ütleb et küsige apteekrilt. [hinded: arst 8; apteeker 9; alternatiivmeditsiin 6; ise 7]

Ravimite valikul [hinded: arst 9; apteeker 8; alternatiivmeditsiin 7; ise 5]: No kui need on retseptiga ravimid, siis ma pean usaldama arsti. Kui ma ei usalda, siis ta ka... Ma üldiselt

arvan, et see platseebo efekt on sama suure mõjuga, et kui ma juba arsti ikka ei usalda, siis mul pole mõtet ka seda ravimit osta. Et tuleb usaldada arsti. Ma ei tea kas ust väga, aga paneme siia 9 punkti. Apteekrit ravimite valikul – kui see on retseptiravim?

TK: käsimüük on ka ravim.

N37*: Iseennast – noh jah: filoloogi haridusega on ravimite valikul – noh jah väga head eeltööd tehes. Ma võin ju arsti poole pöörduda ja kui ma hästi oskan ära põhjendada miks mul seda ravimit vaja on, eks ta siis mulle ikka kirjutab, aga näiteks kui mul oli probleeme imetamisega, ja ma, ja ma teadsin, et asi mis mind aitaks on oksütotsiin ja perearst mulle seda ei kirjutanud ja ma maadlesin mingi 4 kuud veel oma probleemiga. Ja kui ma läksin günekoloogile, siis ta ütles et oleks ikka pidanud oksütotsiini saama – kohe. Jah, et nii ja naa.

Probleemi diagnoosimisel [*hinded: arst 6; apteeker 5; alternatiivmeditsiin 10; ise 6*]: üldiselt ma probleemi diagnoosimisel, kogemuse põhjal panen alternatiivmeditsiini esindaja ausalt öeldes esimesele kohal. Ja selle põhjendusega, et tavaliselt nemad võtavad inimest kui tervikut ja-ja nemad noh miinimum pool tundi-tund aega ikka kuulavad ja nad julgevad võtta selles mõttes vastutust, et nad ei saada sind veel mingi 6-7 spetsialisti juurde, kes sind igauks edasi saadab. Et siin on meil kogemused küll, et usaldan ennast ka – kuigipalju. Ütleme nii et enda perearsti ma usaldan, aga oma laste perearsti – noh kui ta ütleb mulle, et ema arvates laps lonkab, siis mina teda kohe usaldan, noh ütleme 6. Ja ennast, otsustades üksi, usaldame sama palju kui arsti, ütleme nii. Ja probleemi diagnoosimisel apteekrit – ei ole sellist juhust olnud, et apteeker on probleemi diagnoosinud – paneme ta siia 5 peale, sest meil ei ole lihtsalt sellist kogemust olnud.

Ravimeetodi valikul [*hinded: arst 8; apteeker 8; alternatiivmeditsiin 9; ise 7*]: ma arvan, et ma ei oska siin kedagi rohkem välja tuua. Peame usaldama, nii arsti kui apteekrit. Kui ma olen läinud juba alternatiivmeditsiini esindaja poole, siis ma usaldan teda tõenäoliselt juba rohkem, sest ma ei ole arvatavasti saanud mujalt kusagilt abi. Otsustades üksi. Ütleme nii et ravimeetodi puhul ma ikka ei otsusta niimoodi üksi tegelikult, et eks ma ikka konsulteerin, panen ennast siia 7 peale.

TK: Nendes teemades on võrdlus teada ja pikemalt ei peatu. Et lõpuks tahaks Teilt veel küsida, et kui me rääkisime natuke pikemalt juba käsimüügist, siis ma saan aru, et retseptidega noortel inimestel ei olegi väga palju kogemust, aga kuidas on just nõustamisega retseptuuris, et kas räägitakse kasutamisest ja kas Teie olete saanud kõigile oma küsimustele vastuse?

N37*: Et seal retsepti peal on ju ka tegelikult arsti poolt määratud kasutamishend. Et mulle väga, väga meeldib, kui apteeker kirjutab selle karbi peale üles või kui ekstra toonitab et kas võtta enne sööki, peale sööki või kuhu määrada, et see nagu kipub meelest minema. On hea kui apteeker selle kirjutab üles karbi peale, et see võib olla erinev sellest, mis sinna [PIL]i on kirjutatud, et saab nagu vaadata.

TK: jah, mõni ravi kestab ikka mitu kuud.

N37*: Ja siis on ikkagi hea ka, et kui, kui see aegub ikka väga ruttu peale avamist või peale tarvitamist siis ta ütleb, et need on minu jaoks nagu olulisemad.

TK: Teie jaoks ei olnud diskreetsusega nagu otseselt probleemi ja puudulikku valdkonda ka nagu ei osanud kohe välja tuua, et kas on äkki mõnda valdkonda, mida apteeker võiks võtta rohkem südameasjaks, et rohkem rääkida, toonitada. Mõni selline kaup millest oleks vaja rohkem rääkida.

N37*: Noh mis minuga on korra juhtunud, et apteek soovitas, et noh ma tahtsin midagi, mis eee ... Ma tahtsin tegelikult seda sama letsitiini, mida ma lõpuks ostsingi, mida ma nagu olin lugenud, et võiks aidata imetamisega. Et siis apteeker ütles mulle niimoodi, et ai et tema imetamise ajal küll mingit toidulisandit ei soovita, et jooge teed, et jooge lihtsalt teed. Kui ma nüüd tagantjärele mõtlen, et kui mul oleks olnud rohkem usaldust ja ma oleks suutnud, noh olekski võtnud sooja tassi teed ja olekski suutnud lõõgastuda ja ümber korraldada oma töö ja puhkuseaja ja võibolla ka siis täisväärtuslikumalt toituda, et eks ma siis oleks tõenäoliselt ka abi saanud. Aga just, et kui seal minu probleemid on tõenäoliselt tekkinud valest toitumisest, vähesest liikumisest, eee, vähesest viibimisest värskes õhus ja sellest, et ma ei puhke piisavalt välja, siis ükski tablett tegelikult neid sümptomeid, noh võib leevendada, aga ta ei ravi senikaua, kuni ma ei ole teinud vastavaid korrekture oma suhtumises, oma hoiakutes, oma eluviisis. Et võib olla apteeker võiks ka siis küsida, et kas te ikka puhkate piisavalt kaua päevas, et see on väga, väga eriti noorte puhul just, et eriti noorte puhul just, et mis see siis nii väga ikka on, kui ma paar tundi magamise ajast? - aga tegelikult ikkagi on.

TK: Võiks küsida rohkem lisaküsimusi? Et saaks patsiendist terviklikuma pildi?

N37*: Jah, et just kui on aega. Just mida tegelikult iga päev nagu öeldakse, nagu raadios, et magage piisavalt ja sööge tasakaalustatud toitu ja aga noh. Lihtne on ju: ma võtan purgist selle pilli, võin olla üleval kaua tahan, ma ei pea jälgima, kas mu toidus on piisavalt vitamiine, et kas see on piisavalt mitmekülgne. Et võib olla võiks mainida, et vitamiin on ikkagi lisand, et jälgige, kas te saate ikka tavatoiduga kõik need ained kätte. Noh see on kõik,

et kui inimene on proovinud neid kõiki menüü ümberkorraldusi, et siis võibolla võiks soovitada neid toidulisandeid.

TK: Selge. Et mul on veel kaks lisaküsimust. Nagu mina seal seisan, sest mul on praktika, ja minu nimesildi peal on kirjas praktikant. Aga et kui tihti te vaatate, mis on kirjas teid teenindava inimese nimesildi peal?

N37*: Oeh! Et kui mul ei ole nagu kindlat asja mida ma olen tulnud ostma ja ma näiteks vaatan, kas osta mingit rauatablette või mitte osta, siis mõtlen, kas ma olen suuteline äkki ise selle toidu niimoodi ümber korraldama, et siis on mul aega vaadata. Aga kui mul on tõesti mingi kiireloomuline asi, et noh ma täpselt tean, et ma tahan seda, siis mul ei ole oluline, kas see on proviisor, farmatseut või keegi teine.

TK: Aga kas teie teate mis vahe on proviisoril või farmatseudil?

N37*: Seda ma just kodus mõtlesin, et mõni ekstra ütleb, et ma ei ole proviisor ma olen farmatseut. Seda et ma ei tea seda, et filoloogina oleks väga vahva teada seda. Et nagu ma ei teadnud ka mis vahe on postkastil ja kirjakastil, kui me käisime postimuuseumis :)

TK: See jääb minu liigast välja, aga proviisor õpib 5 aastat ja farmatseut 3 aastat nad ei ole päris üks ja sama õppekava, aga ühe suuna peal ja siis farmatseut saab edasi õppida ka proviisoriks. Kuigi kuna õppekavad on palju muutunud, siis osad vanemad farmatseudid pole lihtsalt teinud seda proviisoriõpet, see tuli lihtsalt hiljem.

N37*: Aaa! Et nüüd ma tean siis, et proviisoril on, ütleme siis nii, et magistriaste ka siis tehtud. Et ta siis tegelikult peaks olema laiema teadmistepõhjaga?

TK: Jah proviisor peaks teadma rohkem seda teaduslikku tausta, et farmatseutide õpe on pigem praktiline ja võibolla käsimüügile natuke rohkem suunatud.

N37*: et ma olen selle peale varem kodus mõelnud, aga seda et seal taga on erinevad õppekavad ma ei teadnud.

TK: :)Killuke uut infot ka minu poolt, aga Teie aeg on piiratud ja tegelikult meil ongi jäänud ainult viimane sisuküsimus, et viimasel ajal on olnud palju poleemikat selle käsimüügi osas, et käsimüügi peaks äkki viima poodidesse. Et mida Teie sellest arvate?

N37*: Et see on nüüd mitme otsaga küsimus. Oeh. Et kui inimesel on nagu valida, kas seda müüakse siis poes, või ma ei saa seda üldse, ütleme lähema 20km raadiusest. Siis ütleme, et see oleks mingi lahendus. Aga linnades ma seda ei kindlasti poolda. Et kui on ikka olemas

apteegid ja koolitatakse inimesi, kes oskavad selles valdkonnas pädevat nõu anda. Siis noh ma ei arva, et toidukaupluses letitöötaja oskab mind nõustada.

TK: Eelistaksite ikka väljaõpetatud inimest?

N37*: Jaaa-jaaa! Ma eelistaksin ikka nõu pidada! Aga tõesti noh, maal, et kui maal tõesti ei olegi muud valikut, et apteegid kaotataksegi ära, et ma ei saa kusagilt seda asja, et mul peab olema kodus mingi varu, et ma ei tea, ma ei kujuta ette. Ma ei tea, kuidas riik on nagu seda asja kavandanud, et... jah.

TK: Selge, et sellega ongi minu põhiküsimused lõppenud aga ma tahaks tegelikult veel täpsustada. Et kas laste kasvatamine on ka kuidagi muutnud seda, mida te apteegist ostate, võiks miks te apteeki pöördute?

N37*: Ikka on! Kohe kõvasti on muutnud! Et nooremana olin ikka rohkem reklaamile alluv – ikka et näe teeb seda ja teist, et ikka huvitav oleks proovida. Nüüd vaatad ikka, et võimalikult värsket loomulikult ja töötlemata toidust saaks kätte, et kas seda tabletti ikka on nii väga vaja. Ikka väga olen hakanud arvestama. Endaga nagu ei ole nii oluline, aga lastele on tähtis ja siis peab ikka ennast ka rohkem jälgima. Ja siis päris väiksest peast olid muidugi veel kõik need titekaubad – ikka väga palju on muutnud mida apteegist ostan.

TK: Selge. Aga äkki on veel midagi, mis Te ise tahaksite täpsustada?

N37*: ...Ei praegu küll ei ole midagi

TK: Et kui te mõtlete räägitud teemadele tagasi, et äkki soovite veel millelegi juurde lisada või äkki mõni küsimus jäi veel poolikuks?

N37*: No praegu küll nagu ei tule ette.... Ei, ei taha lisada.

TK: Et kui siis rohkem ei ole midagi lisada, siis ma tõesti loodan, et te saate ka edaspidi nõu ja abi apteegist aga meie intervjuu on selleks korraks lõppenud. Sellise profiiliga info sobib hästi minu uurimiskavasse ja mul on teie koostööst hästi palju abi. Noored pered on kindlasti üks apteekide olulisemad sihtgrupe ja nii saan võrrelda erinevate vanusegruppide kogemusi ja arvamusi. Tõesti aitäh Teile, et leidsite aega ja võimalust osaleda.

LISA 6.6. Intervjueeritav N43*

TK:[sissejuhatus, tutvustus]... Kõigepealt ma siis palukski, et te tutvustaksite lühidalt oma perekonda: kui vana olete Teie ja kui vanad on Teie teised perekonnaliikmed?

N43*: No mina olen ise 43 aastane ja mul on 3 tütart: 16a, 13a ja 9aastane.

TK: Kui tihti Te külastate apteeki?

N43*: Suhteliselt harva

TK: Niimoodi umbes?

N43*: Emmm – no talvel, talvel võib-olla korra kuus, aga muidu seal suve jooksul võib-olla mingi korra või. Need põhirohud, mis on: parasetamool, valuvaigisti, talvel nt Theraflu. Kui nüüd mingi põhjusega arsti juurde minna ja siis mingi retsepti saab, vot siis.

TK: Aga kui nüüd mõelda tagasi, siis palun kirjeldage oma viimast apteegiskäiku.

N43*: Ohooo.. Ei tulegi kohe meelde.... Ma arvan, et viimane kord ma käisin ostmas valuvaigisteid. Sest sel 18-aastaselt tulevad tarkusehambad ja muidu ei saanud, ikka täitsa tugevad valud. Aga see oli isegi kusagil detsembri kuus.

TK: Siis oli ikka päris ammu. Aga millises apteegis Te tavaliselt käite ja miks just selles?

N43*: Valgas (35km). Sellepärast, et kui ma ise töötan Koikülas (20km) ja apteek on meil siin Harglas (4km) ja mul ei ole võimalik ära käia, siis lihtsam on mingi asja pärast linna minna või siis nädalavahetusel kui lähen, toon linnast rohud.

TK: Aga linnas on mitmesuguseid apteeke, kuidas te seal vahel valite?

N43*: Selle järgi, kuhu on asja

TK: Tee peal?

N43*: Jah, jah, mis ette jääb.

TK: Aga mõni konkreetne asi, mis meeldib apteegi juures, et vot kohe sinna tahaks tagasi minna?

N43*: Aga mul ei ole olnud halbu kogemusi, selle järgi ma ei... Ja-ja kõik on nagu sellised

positiivsed olnud, et vahet ei olegi

TK: Aga äkki kirjeldate mõnd positiivset kogemust? Toote näiteks

N43*: Sõbralikud et, ma ei mäleta nüüd mis asi see oli, kui küsisin asja kohta seal, siis nad olid suht abivalmid, et soovitasid seal ühte ja teist ja pakkusid abi... Maksimarketis vist, valuvaigisteid seal siis pakkus just odavamaid, et neil oli just sooduskampania...

TK: Mhmmm. Aga siis põhjustest, miks Te apteeki lähete, juba mainisite valuvaigisteid, aga mis on veel? Mis on need põhilised asjad, mida te apteegist ostate?

N43*: Eeeemmmm Käsimüügist on paratsetamool ja siis jah talvel eks ju on Teraflu.

TK: Aga mingeid kroonilisi haigusi ei ole perekonnas, millele püsivalt ravimeid oleks vaja?

N43*: Eee, praegu ei ole.

TK: Aga muidu varem olete puutunud kokku?

N43*: Nojah. Vanemal tütreil oli, mis see siis oli 5 aastat umbes epilepsia ja mul endal oli kilpnääre haige ja võtsin rohtusid siis umbes 1,5 aastat.

TK: Need olid siis episoodilised, aga jäänud praeguseks ei ole midagi?

N43*: Ei ole

TK: Väga hea. Teil nüüd lapsed on juba saanud vanemaks, aga olekski võib-olla hea küsida, et kas laste vanusest sõltub ka see, milliseid asju Te apteegist ostate?

N43*: Kindlasti. Kui tähendab näiteks, kui oli vaja, mis iganes põhjusel – ostsin ka lastele eks ole. Et kui nad olid nooremad, siis ostsin ka neid, mis asjad nad nüüd on lahjemad või jah. Et nagu valisin küll. Või siis kui kõhaga oli tegemist, et siis kõhahiirupid olek just laste omad. Seda jah kohe kindlasti vaatasin.

TK: Päris väikelasteaeg jääb vist kauges, või tuleb sealt ka veel midagi meelde, mis oli teistmoodi?

N43*: Tegelikult oli küll – nt keskmisele tüdrukule kasutasime aspiriini, ei vastupidi, vanemale ja nooremale kasutasin palaviku alandamiseks aspiriini aga keskmine ei võtnud, sest tema jaoks see oli hapu ja-ja siis ta ei võtnud. Ei mäletagi nagu...

TK: Jääb kauges. Aga kui mõelda praegusele seisule, siis ikka mõned kogemused on

apteegiga – mis te arvate, millega apteeker tegeleb, mida ta teeb päevad läbi?

N43*: See mida meie näeme, see on ainult väike osa, mis müügiga seostub. Et kindlasti tean ka seda, et apteekrid segavad rohte kokku

TK: Et kas Teil on omal ka mõni selline konkreetne ravim olnud?

N43*: Ravimit ma ei mäleta, mis ta oli, aga kunagi oli küll jah.

TK: Aga mida veel?

N43*: Tegelikult ei teagi

TK: Mis on need tööülesanded, mis te ootate, et apteeker teeks?

N43*: Kindlasti võiks soovitada. Kui klient läheb uurima mõnd rohtu, et siis pakub omapoolseid variante ja mis näiteks olenevalt siis kliendist – et kellele odavamad ja kellele siis nagu tõhusamad – et oleks nagu valikut

TK: Ootate individuaalset lähenemist?

N43*: Natuke ikka

TK: Et siis kliendist lähtuvalt

N43*: Jah, et pakkuda nagu erinevaid võimalusi. Kellele mida

TK: Aga apteegis on ka väga lai valik, mitte ainult ühe ravimi piires – millised on üldse need valdkonnad, milles te võite apteekri käest küsida – teate, et ta on pädev ja oskab nõu anda?

N43*: Ma arvan, et kõik valdkonnad, et selles suhtes, kui ma lähen mingit rohtu ostma, mingid kreemid-salvid – ekseemiga oli mul ka korra tegemist, et siis nad soovitasid ja ühesõnaga kõige kohta, mida müüakse ikka apteegis, tasub ikka küsida

TK: Ja olete siis ise nõus küsima?

N43*: Jah, jah.

TK: Aga kas on võib-olla mõni selline teema, mille kohta arvate, et ei tasu küsida?

N43*: Ma arvan, et teemat ei ole, iseasi, kas julgevad inimesed näiteks küsida, üks kindlasti, ühesõnaga mida mina mõtlesin praegu selle all on kondoomid. Mida apteekides ka nagu müüakse eks ole. Mõni võib-olla läheb ja häbeneb ja võib-olla jätab ka täitsa ostmata.

TK: Isiklik piinlik moment

N43*: So jah, eks inimestel ikka...

TK: Aga mõnda negatiivset kogemust, pettumust Teil endal ei ole olnud?

N43*: Ei ole. Sest ega apteeker ju midagi teha ei saa, kui antud rohi on mingil põhjusel otsa saanud. Noh vahest läheb neid vähem, vahest jälle rohkem, ega seda ei tea ju kunagi ette.

TK: Aga kui nüüd mõelda millega apteeker tegeleb ja millest ta teile räägib, siis kuidas te nimetaksite, kes on apteeker Teie jaoks, kui te ei saaks kasutada sõna „apteeker“?

N43*: Rohupoodnik. (naerab) Rohupoodnik – mulle meeldib see sõna.

TK: Seal minu jaoks tuleb välja nii müügi pool kui ka ravimite pool, või on äkki veel midagi mis sellega seostub Teie jaoks?

N43*: Mitte päris tervendaja aga natuke selline, sõna tervisega võiks nagu olla... mmm ei oska praegu mõelda tervis tagasi või et nagu oleks sõna tervis ka sees...

TK: Aga enne kui ma küsin Teilt edasi hinnanguid, palun, et te kirjeldaksite lühidalt oma tavalist apteegikäiku: lähete, astute uksest sisse...

N43*: Tervitan, võtan järjekorda, kui on järjekord ja kui ei ole, siis kohe küsin seda mida ma soovin ja kui ma kindlalt tean, noh, et mis ma tahan, siis on ju ükskõik, et maksan arve ja ongi kõik. Aga kui ka apteeker midagi soovitab, siis kuulan alati ära, kõrva taha tasub alati panna.

TK: Aga kuidas teile meeldib kaupa valida? Mõnes kohas on kõik leti taga, teisel pool jälle riulite peal?

N43*: Ma arvan, et tavainimese teadmistes jääb ikkagi vajaka – et sellisel juhul peab ikkagi väga palju ise infot otsima, kas siis karbi pealt või seest lehe pealt. Et selles mõttes apteeker leti taga on parem lahendus

TK: Et küsite parem kohe?

N43*: Jah-jah, endal muidu läheb väga kaua aega.

TK: Just selle info kohta ma tahaksingi küsida, et kes peaks algatama selle infovahetuse, ravimitest on nii palju lisainfot teada?

N43*: Ega seal vahet ei ole, kas klient või kui-kui klient teab täpselt mis ta tahab eks ole, siis

nagu polegi oluline, aga kui ta jääb ikka natuke kahtlema ja näeb apteeker selle ära, siis miks mitte temapoolseid soovitusi anda? Et võib algatus olla täiesti mõlemapoolne.

TK: Sain aru, et Teie ikka enamasti küsite ise, aga kas võib olla mõni selline olukord, kus nagu kõhkleks või ei tahakski küsida eriti?

N43*: Mmmm ei ole minu jaoks... Et kui ma ikka küsida tahan, siis ma ikka küsin küll.

TK: Aga kuidas on ajaga – kas apteekril on piisavalt aega, et Teiega tegelda?

N43*: Eeeiii saa kurta, et ei oleks aega. Antud juhul, tavaliselt, kui nädalavahetusel minna, siis ma lähen hommikul ja ei ole ka seda rahvast palju või siis õhtu hilja ja-ja ei ole kliente palju olnud.

TK: Just selle järjekorraga seoses, et kas järjekord Teid võib panna kiirustama, enne just küsimisest rääkisime? Kui järjekord on, kas tihkate küsida

N43*: Ja!

TK: Alati küsite?

N43*: Ikka!

TK: Aga üldiselt, kui te saate juba letti, siis kaua teil läheb tavaliselt?

N43*: Kui sularahas maksta ja üks asi nt osta, siis või kuluda ka minut või poolteist ainult, aga kui kaardimakse – võib venida, kui, kui on õhtu poole, siis see kaardimakse panga kaudu võtab aega...

TK: Aga just kui on küsida?

N43*: Noh, võib-olla paar minutit, see on kõige rohkem, ma ei usugi, et 5min läheb, 3 min vast.

TK: Vahel natukene pikemalt Aga kui te võrdlete nüüd seda aega, mis te järjekorras ootate? (paus) Et vahel ikka tuleb ikka ette järjekordi, kui kaua te olete üldse nõus ootama?

N43*: Ma ei ole nüüd järjekorrast ära läinud... Ma, ei tule nagu väga meelde, et oleks hästi palju rahvast olnud. Olen käinud Valga, Valga Maksimas ja ei ole, no mingi 4-5 inimest aga see on ka kõrghetk

TK: Kui te võrdlete nüüd seda aega mis peate ootama ja seda mis teie teenindamiseks

kulub, kas jääte rahule?

N43*: No aga loomulikult! Infot on ju kõigil vaja ja kui inimene ei tea, siis on ju alati hea kui ta saab alati midagi öelda ja tuleb kasuks sulle.

TK: Te olete nõus küll ootama, aga kuidas on lood diskreetsusega? Kas apteegis on piisavalt usalduslik õhkkond et küsida ka delikaatsema teema kohta?

N43*: Õhkkond küll, aga et kui küsida midagi delikaatsemat, et kas siis järjekorras on mõni tuttav?

TK: See mängiks rolli?

N43*: Kindlasti! Et isiklikult ei ole nende apteekritega tuttav, et siis seda ..

TK: Apteeker jääb nagu välja

N43*: Jah, aga et kui oleks järjekorras mõni tuttav, võib-olla siis...

TK: Aga võõrastega järjekord?

N43*: Pole probleemi

TK: Saate ikka ära küsida?

N43*: Ikka-ikka.

TK: Aga apteekrit nii palju usaldate, et mingeid kuulujuttusid ei karda

N43*: Ei karda.

TK: Täpsustaks veel kaks parameetrit: need on vanus ja sugu. Kas teie puhul võiks mängida rolli, kas on mees või naisapteeker?

N43*: Eiiii..

TK: Aga kui on noorem või vanem

N43*: noo küsida ikka võib eks ole, et võib-olla nooremal pole nii palju kogemusi või mida iganes, aga kui ta on juba õppinud, siis ta ikkagi juba teab, et siis küll ei ole nagu vahet ja ma ei oska küll öelda, et naised teavad nüüd paremini või mehed teavad paremini

TK: Aga kui delikaatne küsimus on, kas siis võiks olla oluline?

N43*: Eiii, ei ole kogenud, siia maani jah ei ole kogenud ühtegi... Ai, Harglas oli küll

tegelikult, aga siis ma olin ise noorem küll. No praegu küll ei oleks seda probleemi, et kui on sama vana või omavanune, ma ei tea, kas mul oligi otseselt siis midagi küsida, aga ei saa öelda ka, et suhtumine oleks nagu teine

TK: Aga kui vahel tahaks nagu nõu küsida, siis mis võib takistada?

N43*: Võib-olla isiklikult on mul lihtsalt kiire, vaja ruttu ära osta ja ütleme, et seisin järjekorras ja siis on vaja see rohi kätte saada ja siis tuhat muud tegemist linnas, vaja edasi liikuda, et nii võib juhtuda küll

TK: Omal ajanappus siis. Aga kui me rääkisime pikemalt apteekrist, siis on ju erinevaid kohti ja inimesi, kelle käest küsida, et kelle poole Te üldse tavaliselt pöördate? (paus) Kust Te infot saate kui on mingi küsimus tervise alal?

N43*: Kas siis perearstilt või apteekri käest. Vot kui ma lähen eks ju ja ma ei tea just mis rohtu mul vaja on, aga et mis mul nagu viga eks ole, siis ma kindlasti küsin

TK: Kas teil on kogemust ka alternatiivmeditsiiniga?

N43*: Loodusravi siis või

TK: Loodusravid ja nõelravid ja see kõik käib sinna alla

N43*: Nõelraviga iseenesest ei ole, aga teed ja sellised küll

TK: Aga mingi eraldi inimese juurde Te ei ole pöördunud

N43*: Jah.

TK: Aga siis on veel ka internetis juba küllalt palju infoallikaid, kas Te nendega olete kokku puutunud?

N43*: Ei! Kui on, kui perearsti tööaega ei ole ja on mingi häda, siis ma olen helistanud perearsti hädaabinumbril ja sealt nõu küsinud.

TK: Telefoniga, selge. Need küsimused olid selle pärast, et mul on üks tööleht. Siin on kirjas neli nimetust: arst, apteeker, alternatiivmeditsiini esindaja ja Teie ise olete siin ka – et teemade kaupa minu küsimus tuleb usalduse kohta nt esimene on toitumisalased soovitused: kui Teil on selle kohta infot vaja, keda Te siis usaldate? Siin on 10-palli skaala, aga see ei ole range punktiarv, vaid mind huvitab pigem see, et keda te usaldate vähem või rohkem ja miks just nii. Märkige rahulikult igale mingi punktisumma ja siis arutame.

N43*: No keda kõige vähem nendest, on alternatiiv – ma ei ole nendega kokku puutunud ja sellepärast ei oskagi nagu

TK: Kui Te ei ole üldse kokku puutunud, siis tema võime ka välja jätta.

N43*: Et ei oska nagu – oleneb nagu inimesest – teine inimene on nagu usaldusväärne ja ma võtan ta nõu kuulda vastavalt nii, aga arst siis – no eks ma kuulan ja panen kõrva taha... sest ma olen, olen nagu arsti juurest saanud ka abi. No apteekrit, kunas mul siin kogemused nagu puuduvad, paneks 7, sest muidu on apteeker minu jaoks ka usaldusväärne ja alternatiivi jätaks ma tõesti välja – ei oma üldse kogemusi. Iseennast – kriitiline enda kohta – paneks sinna 5

TK: Nii ja naa?

N43*: Jaaah. Et mõnes kohas võivad ju teadmised olla, aga kuidas seda nüüd, kas on ka alati õige... Ilu ja hoolduskaupade valikul. Et arstile m päris 10 ikka ei pane, panen siia 8 ja apteekrile pane siia samasse, sest kogemus mul nagu on seoses selle ekseemiga. Enda kohta.... Ikka viis 5 mis seal muud. Nii

Vitamiinide ja toidulisandite valikul – ma arvan, et apteeker 8 ja ma arvan, et arst teab, võib-olla natuke vähem, võib-olla, et see ei ole nagu tema otsene ülesanne või... ma ei välista muidugi et ta teab väga palju, aga ma panen 7 talle. Vitamiinide kohta ma nagu tean ka, muude toidulisandite kohta – vähe, ma panen siin 3. Ravimite valikul – kui ma lähen apteeki, siis ma usalda kohe kindlasti – ma arvan apteekri võin ma panna küll 10 siia ja arst – samamoodi – tema juba teab mis mulle sobib, üks ja sama arst eks ole. Ise ma... kui on mingi, noh retsept, siis kohe kindlasti mitte, nendest ma tean väga vähe aga no 2 nii.

TK: Pöörduke siis professionaali poole?

N43*: Jah! Probleemi diagnoosimisel? Usaldan arsti ikkagi aga 1:1 ei saa olla, panen 9, sest sümptomid võivad lihtsalt olla väga erinevad. Apteeker – oleneb kui tõsine probleem. Et võrreldes arstiga natukene vähem. Ma arvan et siia ma 8.

Nii ravimeetodi valikul, panen arstile 9, sest ega alati ei tea ju kuidas konkreetne ravim mõjub, aga keda ma siis veel usaldan... Ma arvan apteekrile 8, sest apteeker ei tunne ju mind, et soovitada... Iseennast, olenevalt ..4.

TK: Miks te arvate, et nende spetsialistide usaldus on ära teenitud, nii nagu te neid olete hinnanud?

N43*: Sest igapähe on omad oskused, teadmised

TK: Väljaõppe pool siis?

N43*: Jah.

TK: Ongi peaaegu läbi, mõned küsimused veel. ET kui mina olen apteegis praktikal, siis minu nimesildil on kirjas praktikant, et tegelikult on seal veel mitmeid ametinimetusi, et kas te olete vaadanud, kes teid teenindab?

N43*: Ei!

TK: Kunagi ei vaata?

N43*: Ei! No võib-olla nime, aga ma ei mäleta, et ma oleks vaadanud, kas ta on praktikant või keegi teine, vähemalt ma silma järgi küll ei mäleta, et ma oleks näinud kas oli praktikant või, mis seal kirjas oli...

TK: Informatsiooniks siis nii palju, et kõige tavalisemalt on seal farmatseudid ja proviisorid, mõnes suuremas on ka klienditeenindajad ja kassiir, aga kas Te oskaksite eristada proviisorit ja farmatseuti?

N43*: Ma arvan, et mitte.

TK: Mis seal nagu erinevat võib olla?

N43*: Ei tea.

TK: Nii palju ma saan öelda küll, et neil on ettevalmistuse erinevus – üks õpib 3 aastat, teine 5 aastat. Aga kui te nüüd mõtlete, siis kas Teie jaoks oleks üldse vaja, et apteekril oleks kõrgharidus?

N43*: Oleneb mis seal õpetatakse kõrgharidusega, mis ta omandab seal. Et ega see kindlasti halba ei tee. Ma arvan, et ta võiks olla.

TK: Küsin just selle pärast, et vahepeal oli päevakajaline küsimus, et osa käsimumüügiravimeid viia tavalisse poodi – mida Teie sellest arvate?

N43*: Antud juhul mina olen selle poolt, sellepärast et siin maal on apteeki saamine suht raske. Tavaliselt, tavalised need käsimumüügi paratsetamool ja valuvaigistid jah, et oleks paremini kättesaadav.

TK: See on siis kättesaadavuse poolelt. Aga kuidas on poemüüjaga, kas ta on Teie jaoks

piisavalt pädev, et nõu küsida?

N43*: Selles mõttes, et ega ma ei oota, et temalt saaks nõu küsida, sest see ei ole otseselt tema, tema eriala – sest kui tahad midagi rohtude kohta küsida, siis ikka arsti või apteekriga

TK: Pöördate ikka spetsialisti poole?

N43*: Mhmmmm.

TK: Aga rohkem mul tegelikult kirjas küsimusi ei olegi, aga äkki Teil on veel mõni päevakajaline teema või midagi tahate äkki kommenteerida seoses apteegiga?

N43*: Ohhh.

TK: Kas Teil digireseptiga juba on kogemusi

N43*: Ei ole! Aga ma kujutan ette, et ega see midagi väga keerulist ei ole. Iseasi muidugi kuidas need aparaadid töötavad. Iseenesest kui see teeb arsti ja apteekri elu natukenegi lihtsamaks, paberitööd vähemaks eks ju, siis on see alati teretulnud ja samas ei pea olema siis inimesel retsept näpu vahel, kotis kuskil, et teinekord ununeb kuskile maha. Ma arvan, et ikka parem on! Et võtab küll algul natuke aega, et harjuda, aga...

TK: Kui tööle saab siis on parem?

N43*: Jah, jah! Mis ma veel tahtsin, kokkupuudet ei ole, aga mõelnud olen küll, et kuidas ma tõestan, kui ma lähen, et ostan nüüd oma lapse eest rohu välja? Et kui-kui mul laps on 18-19, et minu jaoks on ta ju ikka laps ja kunas nad ei tööta, õpivad ja-ja selge see, et raha on minul eee, kuigi ülekandega võib teha, aga ma ei kujuta ette, kuidas see retsept toimib

TK: Nii palju ma saan teile ka öelda, et siis mul on ka midagi jagada, sest muidu kõik hea info tuleb Teilt minu suunas. Et siis te lähete lihtsalt võtate tema isikukoodi kaasa ja kõigepealt annate enda oma, siis tema koodi ja vaadatakse tema retsepte, lihtsalt jääb programmi mäрге maha, et Teie ostsite ravimi välja. Sest kui kellelgi tekib kuskil küsimus, et kes ostis minu ravimi välja, siis on näha

N43*: See toimib siis samamoodi kui ma lähen ostan naabrinaisele rohud välja?

TK: Jah. Soovite äkki veel midagi täpsustada?

N43*: Et kui nüüd ravimite viimisest poodi. Ma ei tea kas sides oleks sellest palju kasu, sest post on ka päeval niimoodi natuke lahti, aga poodi oleks kindlasti lihtsam jõuda. Et ma arvan, et võiks küll seda

TK: Aga kas te arvate, et hinnas oleks ka mingit muutust?

N43*: Maaaa ei tea... Aga kui hinnas on mingid kõikumised, siis ma arvan, et inimesed lähevad lõpuks ikka sinna kus on odavam. Aga ma ei usu, et oleks eriti, need on ikka reguleeritud. Aga isegi kui poes oleks natuke kallim siis läheks võib-olla, lihtsalt selle pärast, et mul oleks kättesaadavam ligemalt. Selles mõttes ikka võiks.

TK: Aga kui siis enam midagi täpsustada ei ole? (paus) siis ma rohkem ei pinnigi. Tahan teid veel tänada ja sellega on meie intervjuu lõppenud... [lõpetus]

LISA 6.7. Intervjueeritav M48 ja N50

TK: ...[sissejuhatus]... Alustame siis üldisest tutvustusest, kas te kirjeldaksite palun oma perekonda – kui vana olete te ise ja kui vanad on teie lapsed?

M48: Ise me oleme väga vanad – (naerab) – viiekümne ringis juba, noh ütleme nii [ise 48, naine 50].

Noh, lapsed on juba ka vanad □

N50: Juba perest välja lennanud peaaegu.

TK: Perega koos ei ela enam?

M48: *** on, 20 siis ja *** ka, et 21, teised suurt ei olegi enam kodus näha (*peres on veel 2 vanemat last, kes on abielus ja elavad oma elu, lastega*) Eks nad on omaette.

TK: Aga hakkame siis teemaga vaikselt peale: kui tihti te külastate üldse apteeki?

M48: Oi... Ega üldiselt harva.

N50: Ega nii harva kui võimalik ja nii tihti kui vajalik.

M48: Aga üldist arvu? No ega meil ei tule kuus, kuuspaar korda. Üldiselt me oleme siiamaani hästi hakkama saanud.

TK: Aga kui nüüd tagasi mõelda viimasele korrale, siis äkki te kirjeldate seda?

N50: Viimane kord ostsime Hobusemehele! (naerab)

M48: Ahah, seda, see ei ostnud endale rohtu. See oli ühele pool, pool „ossipile“ – poolhullule. Kellel oli depressioon siis vist ilmselt.

N50: Tahtis humala tablette ja palderjani tilkasid – kindlasti tilkasid ja mitte tablette – me olime nii hädas, mul oli nii häbi. (M48 naerab)

TK: Millises apteegis Te siis tavaliselt käite? Miks just selles?

M48: Mis need parasjagu lahti on, mis need seal Marketites on?

N50: Marketi juures käime ära jah. Selveri ja nii

M48: Valga selles, keskapteegis ei ole teab mis ajast käinud.

TK: Ma täpsustaks lindi jaoks: kui kaugemale jäävad lähimad apteegid, kuhu te tavaliselt pöördute?

M48: Harglas pole ka ammu käinud (3km)

N50: Tavalisel jah ikka linna, see on hädajuhus, kui kuskile mujale...

M48: Linna on 35km ütleme.

N50: Vanasti sai ikka siin käidud ka

M48: Aga nüüd ta on siin vist ainult üks päev lahti.

N50: Ta (apteeker) on nüüd ise ka võrus müümas.

M48: Maksimarketis ikka.

TK: Aga kui Te marketi apteeki valite, siis mille alusel te otsustate, et vot siia lähen sisse?

M48: Hinna järgi vast suuremalt jaolt. Aga eks need hinnad on nüüd kõik suuremalt jaolt samad. Need ketid, Apotheke oma, on ju kõik ühtmoodi, või kelle oma nad on.

N50: Minu arust kah!

M48: No kuigipalju on vast hinnavahe kah

N50: Ma ei ole, ma ei ole... nii vähe kui ostad...

M48: Nii vähe kui ostad siis ei saa seal aru, mis seal kus seal on.

TK: Aga mis siis selle konkreetse valitud apteegi juures meeldib?

M48: Meeldib? Ei noh apteegi, apteegi juures meeldib see, et noh sa kui sa ise ei tea, siis sa

saad vähemalt küsida

N50: Nad on siiani trehvanud kõik maru vastutulelikud olema ja osanud seletada ja.

M48: *** oli siin viimati kui ta omal suusatamisel, siis oli tal mingi...

N50: Närvikirurg, mingi Pärnu kirurg sokutas talle siin rohtusid veel lisaks. Aga ei üldiselt nad kõik oskavad väga hästi nõu anda, ei ole nagu teistpidist kogemust olnud.

TK: Aga kui mõnest apteegist lähete mööda vahepeal, mis on just see põhjus miks ei meeldi vahepeal?

M48: Vahepeal? Ei noh kui vaja siis lähed sisse ja kui ei ole, siis ei lähegi. Me ei ole nüüd küll, selles suhtes vahet teinud.

N50: Ei ole mingit negatiivset kogemust olnud

TK: Aga kirjeldate äkki mõnda positiivset siis?

N50: No mis see, hullu rohtude toomine oli, lõpuks ju ikkagi positiivne.

TK: Mis seal siis sai?

N50: Noh lõpuks otsis, otsis see müüja mulle need tabletid ja kõik välja ja neid oli nii palju sorte, et lõpuks saime ikka hakkama. Kus ta seal kõik – humala tabletid, palderjani tilgad ja siis veel ühed tabletid – Hobusemehel oli nii kõva depressioon, et oli mitu päeva joonud vist.

TK: Aga kui te ise pöördute apteeki, siis mis on need tavalised põhjused, miks on üldse vaja pöörduda apteeki?

N50: No kas on näiteks kodust otsas need palaviku teed või palaviku tabletid, või mingi antiseptik otsas, või mis mul veel on põhjus olnud – põletuskreem või.. Tavaliselt kui lähed ostad kõik korraga ära.

M48: Mis meeles on?

TK: Aga mingeid kroonilisi asju ei ole peres?

M48: Mkmmm

N50: No *** (21a) vererõhutabelle sööb.

M48: Need on tal ka nii kaootiline vahest.

N50: Ei ole, neid sööb iga päev, ma olen kogu aeg kontrollind ikka. Nüüd ta on Põlvas, siis on vaikus ma ei tea.

TK: Aga enne tuli jutuks see varu – mis on need põhilised asjad mida te varuks hoiate omal kodus, et oleks käepärast võtta?

N50: No ütleme plaastrid, natuke sidet, marlit. Siis on mingi antiseptik, millega haava puhastada, siis on see põletuse asi, palavikurohud, mis seal veel on? Ah, seedehäirete jaoks on kah midagi...

M48: Aspiriinid, palaviku vastu siis

N50: Jah ega see polegi oluline, milline, mis see teine nüüd oligi – paratsetamool. Noh jah ja siis on peavalurohtu kah, aga seda läheb meil vähe

M48: Mingid Ibu'-d on

N50: *** (21) seda nüüd tarvitas, kui tal mõra oli...

TK: Ja siis esmase asja saategi nüüd oma koduapteegiga läbi?

N50: Jah noh, palju sealt käsimüügist sa ikka saad. Kui on midagi tõsist, siis kirjutab arst sulle. Siis oled sunnitud arsti juurde minema.

M48: Või saad digiresepti ja

N50: Ma ei tea kuidas see töötab nüüd...

M48: pidi töötama ju

TK: Kas teil on kogemusi ka juba?

M48, N50: Ei ole, ei ole

M48: Digi peal ei ole kogemusi

TK: Aga kas huvitab?

M48: Aga mis seal vahet on, kas on paberi peal või arvutis.

TK: Ega praktiliselt ei olegi. Aga liigume siis edasi järgmise küsimusteploki juurde. Tahan teada, millega apteeker teie arvates tegeleb – millega apteeker päevad läbi tegeleb?

M48: (naerab) ma ei tea – niisama mölutab?

N50: Vanasti tal oli nagu rohkem – segas nigu rohtusid ja kaalus ja pakkis ja

M48: Nüüd vist seda enam ei ole? Või vahest on kuskil

TK: Mõnes kohas

M48: Mõni roht siis ilmselt on veel jäänud.

N50: Mõni erandlik rohi.

M48: Mis tal ikka seal, selle müügiga.. ja müügiga ja selle nõustamisega on tal ikka küllaltki tegemist.

N50: seal letitöötaja jah.

M48: Ma ei tea mis nad seal taga teevad, ei ole apteegis taga käinud, sa tead ise paremini.

TK: Olgu aga nendest mis juba välja öeldud – mis on need kõige olulisemad teie jaoks, kui te lähete apteeki?

M48: Et sa mõtled rohud või?

TK: Et ütlesite, et müüb ja nõustab ja...

N50: No seda on nagu palju tahta, et ta rohu peale ka veel määraks (naerab)

M48: Esmaabi annaks (muheleb)

TK: Aga kumb nendest siis oleks olulisem?

N50: Eks see nõustamine ikka.

M48: Nüüd on ju neid rohte nii palju.../

N50: .../Uued tulevad peale kõik ja/...

M48: .../Igasugu nimedega nii palju, et ise ei oskagi siin tead midagi/...

N50: .../Iseasi kui retseptiravimi järgi lähed, et selle on sul siis arst kirjutanud. Aga kui käsimüügist midagi tahad, siis, siis on ikka hea kui sulle nõu antakse.

TK: Aga mida apteeker veel peaks või võiks teha?

M48: Mida ta veel võiks või saaks teha? Ma küll ei oska öelda nii midagi...

TK: Senise kogemusega ei ole millestki puudu jäänud?

M48: Ei ole nagu, ei ole nagu sihukseid hädasid olnud, et puudust oleks olnud midagi jäänud

TK: Ei ole pettunud?

N50: mkmmm. Apteegi peale küll mitte

M48: Teinekord küll võib-olla, et/...

N50: .../Kui järjekord on pikk võib-olla siis jah/...

M48: .../Oota pettumus on võib-olla selles vahepeal, et apteegis on vaata kõrgema hinnaga, kui poes müüakse üks ole – sama ravimit! Või kas ta nüüd ravim on...

N50: Käsimumüügi asi ühesõnaga

M48: Jah, et apteegis on ta ütleme topelt kohe

N50: Mõni asi on seal tõesti veerand või topelt kohe kallim.

M48: Poole kallim kohe ikka, vot see küll ajab vahepeal hinge täis! No krt, seal müüakse ütleme 40kr-ga ja apteegis müüakse 80kr-ga

TK: See on ikka väga suur vahe.

N50: On-on, need õlikapslid ütleme ja siis need ...

M48: Kalaõlikapslid olid jah siin vahepeal

N50: Jah ja isegi maksis siin juba üle 200kr ja poest said 100ga. Jah apteegis oli juba üle 200 aga poest said sajaga! 140 või mis see seal oli nüüd. Eks seal mõned on veel sellised, aga ega üldiselt eks need rohud ole jah/...

M48: .../Kalli võitu.

N50: Jah, hind on üles aetud

M48: Jah aga noh apteekrid tahavad ju ka palka.

N50: Lätis pidid palju odavamad olema. Aga kas on või ei ole, ei tea pole käinud ise

M48: Pole sada aastat enam Lätis käinud

N50: Nii palju kui vaja on see aspiriini tablett ja need mõned asjad.../

M48 .../need jõuad ikka osta/....

N50: .../Need jõuad ikka osta jah.

TK: Aga kas on võib-olla mõni sihuke teema, milles apteeker ei ole väga pädev? Võib-olla mõni, kus ei tihkakski apteekrilt nagu küsida?

M48: (mõtleb, klõpsutab pastakat) Ei, ei oska öelda.

TK: Aga mis on siis võib-olla hoopis need teemad milles te olete nõu küsinud? Teate, et apteeker on pädev ja ikka saab küsida?

N50: No tavaliselt on see ikka, mida ostad, sellega seotud...

M48: Jah, või mõned raviteed või segud on... Noh ta ütleb sulle ära, kas teeb uimaseks või paneb magama või ei pane või-või

N50: Või on mingi kõrvalmõju või...

M48: Ega seal ei olegi midagi muud erilist, mis tal seal müügil on parajasti

TK: Kas te eeldate, et apteeker teab kõigest mis tal seal müügil on?

M48: No ikka peaks teadma...

N50: No kui neid on mitu seal siis üks peaks vähemalt teadma igast kui need teised

M48: Noh muidugi neid mõjusid ja igasugust.. Kas ühele haigusele või teisele on sihuke asi nagu vastu-vastu või, või lubatud siis eks ole ja...

N50: Jah, ega ta ka siis jumal ei ole, et kõike kohe

M48: Aga apteeker ikka teab üldiselt, ütleme ravimi koguseid ja sihukesi peaks ikka teadma

N50: mhmmmmm!

TK: Et senise kogemuse põhjal: kas nad on teadnud vastata?

M48: Siiamaani küll on teadnud! Meie oleme elus vähemalt veel

N50: Ega väga pole vaja küsida olnud

M48: Ega jah eks seal sees on ka kirjad on ju ka kaasas

N50 Ja vanasti Lagle (kohalik apteeker) kirjutas ka peale ikka pakkile, kui oli seal

M48: Nüüd vist ei kirjutata enam

N50: Ei ole neil aegagi seal...

M48: Või kirjutatakse peale? Et kaks tabletti päevas või pool tabletti või midagi, niimoodi kuidas seal nüüd on. Eks ta oleneb ju ka sellest, mis toimeainega see tablett on ju

N50: Jah, ja kas sa ostad endale või lapsele, seal on ikka oluline vahe!

M48: Nojah, et seda peaks nüüd küll apteeker ütlema, või peale kirjutama siis, et kui, kui on...

N50: No aga kõik oskavad ju lugeda ka

M48: No oskavad küll, aga need kirjad on ju ka kõik sihukesed

TK: Et siis igaks juhuks hoiatada?

M48: No ikka võiks.

TK: Aga kui nüüd tagasi mõelda räägitud tegevustele, siis kui võtaks paari sõnaga kokku, kes on apteeker teie jaoks?

N50: Umbes, mis ta võib olla – nagu poemüüja või? Poodi lähen süüa ostma, sinna lähen rohtu ostma.

M48: Noh nõiaks ei saa öelda

N50: Nõiaks ei saa öelda, rohtusidki ei tee enam...

M48: Noh ikka...

TK: Mis on seal rollis just kõige olulisemad tegevused või pädevused?

M48: No pädev peab ta kindlasti olema – oma ala tundma. Kui mina näiteks apteeki lähen, siis ma ei oskaks midagi teha seal. Aspiriinigi ei tea enam – nüüd ei kirjutata enam aspiriin peale tead.

N50: Igatsorti rohtu, igat moodi.

M48: Ei oskagi midagi tarka öelda sulle.

TK: Et siis müüja tuli enne?

N50: Ei no ta peab ikka targem olema kui müüja.

M48: Jah, puhas, paljast müümisest on tolku vähe.

N50: Vahepeal peab ikka kõik seletused peas olema – et ikka teab rohkem

M48: Müüjal ei ole midagi – see laseb turr sealt läbi ja polegi midagi. Aga apteeker peab ikka teadma rohtude, mille jaoks vaja on ja nii

TK: Et ikka nõu saaks ka küsida?

M48: Jah.

N50: Ikka.

TK: Aga liigume siis edasi. Äkki te kirjeldaksite sihukest tüüpilist apteegis käiku? Astute uksest sisse...

M48: Noh... „Tere! Ma tahan seda“, no ja kui retsept on siis annad retsepti.

TK: Mhmmm, aga tavaliselt te juba teate, mida te ostma lähete?

N50: Jah üldiselt küll

M48 Ikka jah.

TK: Kohe pakendi nime oskate ka öelda, mida tahate?

M48: Eiiii tea.../

N50: .../Vaieldav, vahepeal on ikka vaieldav

M48: Kui ma tean mis ta on, ennem olen ostnud ja tean mis ta on, siis küll

N50: No või kui sa ostad aspiriini, siis küsidki lihtsalt täitsa tavalist aspiriini või siis seda mis verd vedelamaks teeb – neid on nii mitut sorti. Ise ei saagi aru paki pealt.

M48: Me ei jaga neist asjadest midagi

TK: Aga kuidas teile meeldib valida? Kui apteeker äkki pakubki teile mitut sorti?

M48: Ainult odavamalt. Paremat-halvemat...

N50: No viimane kord ma valisin – terve hunnik seal neid, apteekriga koos valisime.

M48: Sa valisid seal ikka hinna suhtes ka...

N50: Ei noh, see hull tahtis ju humala tablette – apteeker ütleb, et ei ole puhas humala

tablette olemaski. Siis otsisime talle, et see hull magama jääks, unerohu või sellise – oi valisime!

M48: No ikkagi jah.

N50: Muidugi raha ka ikka piiras, tal ei ole ju raha ka nii palju.

TK: Aga kui te lähete ostma, siis kas teile meeldib enne vaadata ja otsida või küsite kohe ära?

M48: Lihtsam on küsida.

N50: Kui on konkreetne asi, siis ikka küsid. Aga kui mõtled, et vaatad mis seal on, siis ikka vaatad rohkem, et mis seal siis on

M48: Siis peaks seal ikka rohkem olema selle iseteenindava moodi

N50: Seal on näha küll, küllalt hästi on välja pandud, on ikka näha küll.

M48: Ega seal leti taga, mis sa seal väga ikka..

N50: Oleneb sellestki kas rahvast on palju või vähe või

M48: Üldiselt apteekides ikka rahvast ei ole palju

N50: Noh vanasti ma ikka Hargla apteegis (kohalik maa-apteek) leti peal ka ikka küsisin, mille jaoks see on, mille jaoks see on. Oma inimene, siis küsisid kõik järgi

M48: Ei noh omad jah

N50: Aga linnas ei uuri ju.

M48: Ei uuri jah, ei taha või, päris nii ei küsi

TK: Aga kui infot on vaja saada, siis kuidas teile meeldiks, kes peaks algatama nagu selle vahetuse?

N50: Ei tea, ma arvan ikka, et klient peaks ise küsima. Et mitte niimoodi, et nagu mõnel pool on poes, et sa ei saagi veel poe uksest sisse, sa ei saagi vaatama hakata, kui on sul on juba nõuandja juures: „saan ma aidata?“ Mulle siis, näiteks minul lööb siis hing täis/...

M48: .../No jah see: „Saan ma teid aidata?“ ei ole nagu nii hull...

N50: Ma tahan enne natuke mõelda ja siis ma ise küsin.

TK: Et siis küsimisega ei ole raskusi?

N50: Ei noh, kui sul on ikka midagi vaja, siis ei ole muidugi.

M48: Et nad just soovitaks seda mida nemad õigeks peavad – ise ei tea ju

N50: Ma ei ole nii midagi erilist ostnud ka sealt, et nii võõras oleks olnud

M48, tui-tui-tui siiamaani oleme hakkama saanud

TK: Mhmm. Aga enne te ütlesite, et küsite nime järgi või siis mingi konkreetse asja jaoks – kas te küsite ka täpsustavalt: nt mitu korda päevas või kui palju?

M48: No seda ka vahest jah

N50: Üldiselt on need kirjas ikka juba iga asja peal

M48: Kui laisk oled siis võib küsida

N50: Mingeid hirmsaid asju pole nagu ostnud kunagi nii et

M48: Kui ei viitsi ise lugeda siis on lihtsam küsida.

TK: Ok, aga kas aega iseenesest on apteekril piisavalt?

M48: Minu arust küll, ei ole nagu

N50: Oleneb kuidas see järjekord on/...

M48: .../Noh siiamaani, apteegist küll/...

N50: .../Noh ootadki et apteegis oleks vähe rahvast kui lähed/...

M48: .../No Tartus küll seal/...

N50: .../Ülikooli Apteegis/...

M48: On vahel olnud, kas ülikooli apteegis või siis seal Lõunakeskuses – seal muidugi hulga rahvast käib läbi ka seal.

N50: vot see on küll üks hea apteek see ülikooli, seal mulle küll meeldis. Tuldi juurde ja aidati. Oli seal raekojaplatsil, on see ikka ülikooli apteek või? Iseteenindav sihuke oli, tuldi juurde ja/...

M48: Jah aga apteekril seal siis ei ole võib-olla nii palju aega sinuga seal sahmerdada. See

vast oli Raekoja apteek siis, aga neid ei tea kah, vahetuvad ju nii marusti

N50: Aga to oli küllalt suur

M48: ruumi oli palju

TK: Aga kui te hindate nüüd võrdlevalt et järjekord ja see aeg mis te saate reaalselt küsida: kuidas te hindate ootamisaega?

M48: Eks siis vaatab, mis seal ikka hinnata

N50: Ega seal ei oota nii, vahel harva kui on see järjekord. Tavaliselt passid seal Marketis seda momenti kui rahvast ei ole

M48: Vahest saad jälle ise ka targemaks, järjekorras, teine inimene küsib ja ise ka kuuled

TK: Aga kuidas on ajakuluga, kui saate juba letti? Kaua umbes läheb?

N50: No kui sul infot enam lisaks pole vaja siis saab mõne minutiga

M48: Küsid, toob ta sulle selle asja ära, maksad ja ongi minekut, mis seal enam

TK: Ruttu siis. Aga kui oleks vaja küsida. Ütleme et olukorras, kus on uus ravim või mingi mure – kas see järjekord võiks segada?

M48: Segab.

N50: Kindlasti võiks segada! Sellepärast ma alati vahingi nii, et äkki tahad midagi küsida veel, kunagi ei tea

M48: No kui mitu apteekrit on, näiteks, siis ei ole probleemi, küsid oma küsimisi...

TK: Aga järjekordadega on seotud ka diskreetsus, et kuidas te hindate seda: Kas on piisavalt usalduslik, et saaks küsida delikaatse probleemi kohta?

M48: Noooh...

N50: Ei järjekorras mina küll ei küsi

M48: Noo-jah siis järjekorras on ikkagi raske. Seda peaks siis ikkagi arst tegema sellisel juhul.. Või noh iga kord ei saa jälle arstile, siis...

TK: Aga kui apteek on tühi?

N50: Siis küll küsin. Ma arvan

M48: Siis tuleb apteeki eratuba teha, kuhu saab eraviisilisele jutuajamisele (naerab)

TK: Aga apteekri diskreetsus sobib teile?

N50: No jaaa. Kui mina siit maalt lähen linna apteekri juurde – tema ei tunne mind. Võib-olla nooh, osa on ju mehi ka, et kui võib-olla oleks siis midagi sellist imelikku küsida, siis salajast. Siis ma mehe käest võib-olla ei küsigi.

M48: Meesapteeker vä?

N50: Jah

M48: Aga neid ei olegi vist eriti?

N50: On küll.

M48: Võrus vist üks oli jah.

TK: Aga kas sul võib olla vastupidi?

M48: Ei noh selle koha pealt küll ei ole. Tavaliselt on ikka naisterahvad, sellega oled ikka ära harjunud

N50: Nüüd on ProstatamolUno ja (mõlemad naeravad)

M48: Ei pea isegi häbenema □

TK: Aga kas ka apteekri vanus võib rolli mängida?

M48: No vahest isegi jah, jaa

N50: No vaata mina, mina päris verinoore käest ei küsi võib-olla. Aga see oleneb ka kõik võib-olla sellest, kuidas ta võib-olla välja näeb või/...

M48: .../Või kuidas ta sinuga suhtleb. Mõni võtab ta võib-olla kokutama, või niimoodi, ta ei tunne ennast võib-olla nii julgelt või/...

N50: Ei ole ta võib-olla nende probleemide jaoks veel piisavalt kogenud

M48: No kõik ei ole ju suhtlejad ka.

N50: no seda ka jah.

TK: Aga millised võiksid olla siis need väärtused või omadused, mis apteekril võiks olla?

N50: Peab välja kannatama lapsest kuni pensionärini.

M48: Jah peab olema vaba.

N50: ja ta peab ikkagi teadma küllalt laia skaalat

M48: Hea suhtleja!

TK: Aga kas on äkki veel mõni selline omadus, mis võib teid ka takistada nõu küsimast?

N50: Kindlasti on inimesi igasuguseid ja kindlasti on neid ka apteekrite seas.

M48: No võib-olla kui va mõni Nõia-Ella (naerab)

N50: No jah aga sellist kogemust meil ei ole... vähemalt apteekriga mitte. Teistega, arstidega vahel...

TK: Kas siis nagu Nõia-Ella välimus või suhtumisest?

M48: Pigem vast välimusest siis

N50: No ega see välimus ka võib-olla natuke loeb, aga kui seal on väikenegi järjekord, siis sa näed juba, kuidas ta eelmistega suhtleb, sa näed juba seda kuidas tal läheb: kas ta viskab need rohud sulle sinna või vastab su küsimustele või...

TK: Enne oli ka see hea suhtlemine. Liigume siis edasi viimase teemaploki juurde. Väga palju oleneb sellest, kas inimest usaldada, oleneb kuidas ta teiega käitub ja mis seal täpsemalt on. Aga nüüd võtame üldisemalt, et kui teil on tervisega mingi mure või probleem ja tahate küsida, siis kelle poole te üldse pöördate, kust te infot saate?

M48: (vaatab üles, naerab) Vana-Jumala poole – anna mõistust...

N50: Ega praegu ei olegi muud võimalust – sõida Valka või...

M48: Jah, perearst on Valgas, apteek on Valgas (35km). Mis sa siin ikka pöördud

TK: Aga kas on kunagi ka esmaabi olnud vaja või mingit muud infoliini või midagi? Alternatiivi?

M48: Esmaabikursustel oleme käinud, koolitusi saanud...

N50: Vot perearstidel peaks netis olema mingi see küsimustele vastamine, et saab nõu küsida, mingi suhtlus seal

TK: Aga endal ei ole vaja olnud?

N50: Ma pole isegi kordagi seal käinud, aga ma tean et on kuskil

M48: Mingi telefoniliin on ka vist?

N50: Telefoniliin ka võib-olla on, aga see/...

M48: .../Ta oli kunagi/...

N50: ../Aga no ta sellega seoses loodigi, et kõik ei ole oma perearstiga rahul, et küsida ja perearstid kui ei tööta ja läbi neti siis, et vastab keegi/...

M48: Nii palju on küll apteekri käest küsitud et, kui näiteks ära põletad, et mis sinna peale panna või noh

N50: Selliseid asju jah

M48: Aga et nüüd päris esmaabi, seda ei...

N50: Jah, kui nüüd näiteks praegu kodus ära põletad ja otsas on see, mida peale lased.. Siis polegi, ega ei hakka Valka sõitma

M48: Jah külma vett ja ongi

TK: Kättesaadavus määrab palju?

N50: mhmmm.

TK: Vot aga nüüd siin on väike tööleht usalduse kohta. Siin töölehe peal on kõrvuti neli inimest: arst, apteeker, alternatiivmeditsiini esindaja ja teie ise olete ka. Siin on teemade kaupa 10-palli skaalal – aga see ei ole range skaala, kus konkreetne arv oleks oluline. Mind huvitab pigem selline võrdlus – keda rohkem keda vähem – niimoodi vaba käega saate panna. Võtame teemade kaupa, vaadake rahulikult läbi, siis arutame.

M48: Ma teen ühe värviga, siis N50 teeb teise värviga

TK: Jah, mind huvitab just see kommentaar miks kedagi rohkem või kedagi vähem. Esimesena tulevad toitumisalased soovitused

M48: Noh, sööd seda mis on.

N50: Et keda usaldad rohkem?

M48: Siin on kõige lihtsam ikka ennast usaldada

N50: No nii palju kui ma seda meie arsti, kuidas ta *** -ga [20-aastane laps]. Siis pead lausa silo sööma. See ei ole ka õige jutt. Ma ei ole apteekri käest küsinud.

M48: Ma ei ole nagu arsti käest ka küsinud...

N50: Sina ei ole, aga ***-le ta, tal ka oli vererõhk ju.

TK: Mind see konkreetne punktiarv ei kõigutagi, et kellele rohkem kellele vähem?

N50: Alternatiivmeditsiini esindaja? Need on need rahvaposijad ja ravimtaimed ja need?

M48: Nõiad...

TK: Nii umbes jah.

N50: No seda ei saa ju üksi otsustamiseks pidada, kui sa loed ja kuulad raadiot ja telekat ja nii...

TK: Siis ikka oma pädevusega teed lõpuks valiku

M48: Kuulad ju iseennast siis

TK: Oma teadmiste põhjal

N50: Aga ma olen ju loll, ma hangin neid teadmisi teistelt! Kuhu ma siis panen selle punkti?

TK: Igale reale ikka mingi ring, siis saab võrrelda.

N50: Ahah.

M48: Arsti

N50: Ei mina ei pane, arsti usaldad, siis oled päris nälgas! See ei lubaks midagi süüa

M48: Üldse ei usalda – 1!

N50: oota, päris nii see nüüd ka ei ole. Ma panen nii. Kuhu sa teed oma ringi?

M48: ma panen siia.

N50: Siis on apteekrit: Kui ma sinna lähen – midagi ostma, no siis...

M48: No ega ta seda toidu asja siis?!

N50: Aga seal on ju need toidulisandid täpselt sama moodi olemas.!

TK: Need preparaadid tulevad pärast ka, esimene on just nõu küsimise kohta – kas usaldaks nõu küsida?

N50: Ei miks ma ei usaldaks? Paneme siia 5, alternatiiv: ei see, posija käest ma küll – see paneb mürki, seeni sööma.

M48: siia võtame, ma panen 2

N50: Iseennast, otsustades üksi?! No ma ei tea, ma ikka alati kõrv kikkis kuulan kõike!

M48: No ikka ise, kas ma süön täna kartulit või ma ei süö?

N50: Ilu ja hoolduskaupade valikul? Üldse ei usalda! Arsti küll ei usalda, ennem apteekrit. No mis see arst ilust teab?

M48: Kirjuta sina, ma üldse ei tea.

TK: Aga miks apteeker teab rohkem?

N50: Tal on seal rohkem need, tead potsikuid, kui arstil. Noh, siis pead nahaarsti juurde minema, see on eri rida.

M48: Kirurgi juurde võid ka minna – see tõmbab/...

N50: .../See tõmbab kohe sirgeks (mõlemad naeravad)

M48: No posijatega ei tea ikka midagi ette.

N50: Peast ei tee ikka ka endale mitte midagi, kuulad ennem ikka...

M48: Vitamiinid ja toidulisandid

N50: Üldse ei usalda!

M48: Üldse ei usalda jah, aga seal võib ju arsti natuke usaldada. Apteeker, paneme ikka apteekrile rohkem natukene

TK: Miks sa apteekrit rohkem usaldad?

M48: Ise ei oska niikuinii valida, siis ta vähemalt soovitab

N50: Ja ravimite valikul – mis siin enam, niikuinii arst määrab sulle ravimi.. No muidugi käsikäsi ka on ju...

M48: Ma ei tea, vitamiine?

N50: Vaata neid vitamiine on ka nii palju, et iga apteek on huvitatud sellest kaubast lahti saada, need toidulisandid, need on neil ju palju kallimad ka kui poes müüakse.

M48: Ikka jah. Ravimite valikul – usaldan iseennast ... kõige vähem.

N50: Ma arvan küll jah, et siin ennast usaldan kõige vähem – siin ikka keegi peaks nõu rohkem andma.

M48: Apteekrit siis? Panen siis 10 peale, ikka väga usaldan

N50: No mina ei tea päris nii...

M48: Arsti? No see peab ka ikka teadma siin – no paneme 7

TK: Natuke vähem?

M48: Jaaah

N50: Probleemi diagnoosimisel. Usaldan arsti... Ma pean uskuma seda arsti ju. Apteekril ei ole ju päris seda arsti haridust...

M48: Ta peab ka peaaegu sama palju teadma

N50: No ei ta ikka ei, haigusi ta ikka nii ei tea

M48: Kuidas nii, õpivad ju ikka

N50: No ikka mitte nii...

M48: Mis rohi mida tapab...

N50: No hädas võib-olla pöördud posija poolegi. Aga üksi? Mine no! Mitte keegi ei saa nii tark olla kui need, kes on arstiks õppinud.

M48: Aga posijaga võib küll sama pulga peale panna, iseennast peab ka uskuma.

N50: Vaata-vaata □ Ravimeetodi valikul? Ikka ka arsti. No kui mööda läheb siis saab uuesti panna – ta ei saa ka 100% täppi panna. Apteekrit, panen ka sama palju, natuke vähem. Sest no kui mul on palavik ma lähen küsin nõu sealt – ma saan samasugust nõu sealt kui arsti käest.

M48: Ei tea midagi: Arst ütleb, mine koju joo teed!

N50: No võib-olla isegi natuke paremat. Arstilt võib sääne vastus tulla, et mis sa üldse helistad, kõik on haiged jää koju üldse. Või et täna on laupäev – ei võtagi telefoni. Aga posijat ma ka ei tea...

M48: Käseb äkki harjutusi teha

N50: Ma ei tea, konnakoibi sööma... Niimoodi meetodit ma küll üksi ei julge, mine tea kui midagi hullu viga, siis...

TK: Kui nüüd kokkuvõtlikult vaadata, siis on näha, et arst on seal suhteliselt eesotsas, v.a toitumise ja iluga, aga kas ma loen siis ikka õigesti välja, et kui on haigustega ikka tegemist siis ikka arsti juurde/...

M48: ../Ja apteekri!/...

TK: ../Ja kui on toitumine ja ilu, siis pigem otsustate ise? Kuulate maad ja siis.

N50: Nii ta on jah.

TK: Siis hakkamegi jõudma lõpule. Rääkisime erinevatest inimestest, kui mina seisan näiteks apteegis, siis minu sildi peal on kirjas praktikant, aga seal on veel erinevaid nimetusi. Kas te olete teadlikult vaadanud, kes teid teenindab?

N50: Ei ole!

M48: Ei ole vist tõesti...

N50: No proviisor oli, kes see proviisor on?

M48: Rohusegaja

N50: Ongi, mürgisegaja, aga kas on seda nimetust tänapäeval üldse?

TK: On küll: tänapäeval ongi kõige levinumad proviisor ja farmatseut, praktikante on mõni üksik, kes satub vahepeal ja suuemates apteekides on ka kassiir ja klienditeenindaja vahel, aga seda tuleb harva ette. Kas te oskaks eristada täpselt farmatseuti ja proviisorit?

N50: Ot?

M48: Proviisor on targem! On vist vä?

N50: See on boss vist vä?

TK: Ma kohe ei saa ette öelda.

N50: No see farmatseut on aste allpool. Tablettidega tegeles, karpidega – jagab.

M48: No ta ka ikka peab teadma.

N50: teab, aga minu arust see proviisor on nagu peaboss nagu. Ülemapteeker!

M48: On nii või?

TK: Tegelikult on neil erinevus ettevalmistuses. Kui nad töötavad siis tööülesanded on ära jaotatud teisiti ka aga see sõltub. Farmatseut õpib 3 aastat – bakalaureus ja proviisor 5 – magister. Aga kui nüüd mõelda, kas apteekril üldse on vaja kõrgharidust?

M48: No keskharidusega nagu ilmselt ei saa teada kõiki neid asju, mida apteegis on vaja teada. Et kui nõu küsida, siis ikka ise ei peaks nõu andma talle.

TK: Mis haridus võiks siis olla?

M48: No ega poolkõrget ei ole ju □ - ikka kõrgem

N50: Võiks ikka olla kõrgharidus jah, seal ikka õpib rohkem juurde. Samas võib-olla mõni vanem apteeker – ei olegi kõrgharidust, aga vaata teab rohkemgi – on väga tark inimene

M48: Elukool, elukool paneb asjad paika.

N50: Vaata on targem kui mõni kõrgharidusega. Aga ma ei teagi kas neid on veel jäänud.

TK: Päril vanadel osadel on veel keskeri

M48: Sealt Medkoolist siis

N50: Võib-olla küll nii jah, aga eraldi väljaõppe ikka, kindlasti kohe. Seal peab ikka keemiat nii jagama.

M48 Ei, mis? Peab ka vä?

N50: Mis? Lased õhku selle apteegi □ kui lähed seal segama neid rohte kokku seal

TK: Õppekavas on palju keemiat sees küll. Aga kui vahepeal räägiti palju sellest käsimüügiravimite viimisest poodi, siis mida teie sellest arvate?

N50: Väga nõus! Väga nõus! Olgu aspiriinid ja kreemid ja hambapastad kõik, noh need on niigi ja. Aga Paratsetamool ja aspiriin ja ravimteed, kõik need gripiteed, need võiks vabalt

olla poes seal – ma saaks veerandi võrra odavamalt selle kätte sealt

M48: Ikka hinna pärast, hinna pärast

N50: No aga mis see seal siis, kas ma ostan ta poemüüja käest või ostan ta seal apteegi käsimüügist – mis seal vahet on? Seal ei olegi vahet ju, see on ilma retseptita ravim. Niisama need toidulisandid – need apteegis on mõned nii röögatu hinnaga! Side võiks poes olla, plaastrid, no plaastrid on need hästi odavaid, mis peal ei seisa... Ma ei ole küll teisi kohanud, neid leukoplaastreid. No mis neil poes seal koha peal juhtub?

M48: Mõni tarvitab koha peal ära äkki või?

N50: Joodi või? (naeravad) Või mõni antiseptik või sellised lihtsamad asjad...

TK: Aga kuidas te hindate seda poemüüja pädevust, et nõu või abi anda?

M48: Eeeeeii, sealt ei saa

N50: No sellisel juhul ei lähegi üldse küsima sealt abi

M48: Kuigi ise ei tea ja abi ei saa sealt, siis tuleb ikka apteeki minna

TK: Aga muidu oleks piisavalt usaldusväärne poes?

N50: Kindlasti. Mis seal on siis – kood ja hind ja nood on peal. Ostad selle aspiriini või paratsetamooli või mis seal siis on? Teinekord on apteegid ka kõik kinni juba. Marketites pannakse ka ju varem kõik, ikka apteek palju varem kinni kui kõik muu. Aga mul on võib-olla seitsmest 39 palavik? Ja polegi kodus midagi. Kõik apteegid on vist kuuest kinni või?

M48: No valveapteegid on vist ka ikka veel ja alles

TK: Linnas üks peab olema.

N50: No valveapteek vast üks jah on, aga ikkagi

TK: Aga siis kättesaadavus ongi põhiline punkt?

N50: Jaa... Ja odavus on teine! See hinnavahe on väga oluline, see on ikka röögatu vahe!

M48: Aga nad võivad ju ära seada selle seaduse, mis seal on siis

N50: Võiks ikka rohkem olla, mis seal on

TK: Selge. Aga võib-olla on veel mõni päevakajaline teema apteegiga seoses, mille kohta

tahaks lisada?

M48: Ei tule nagu.

TK: Kui me rääkisime erinevatest teemadest, siis äkki jäi veel midagi täpsustada või juurde lisada?

M48: Nii vähe on selle apteegiga tegemist, et ei turgata nagu midagi pähe.

TK: Aga siis ma rohkem ei pinni teid. Ma loodan....[tänu ja lõpp]

LISA 6.8. Intervjueeritav M53

TK: ...[sissejuhatus ja tutvustus]... Alustame siis esimese sissejuhatava küsimusega. Palun kirjeldage lühidalt oma perekonda – kui vana olete Teie ja kui vanad on Teie perekonnaliikmed?

M53: Mina olen 53 aastat vana. Mul on abikaasa, kes on 57a vana. Mul on poeg ja tütar, mõlemad täisealised.

TK: Ei ela enam Teiega koos?

M53: Tütar vahetevahel elab. Õpib Tartus ja seeläbi vahetevahel aegajalt külastab meid veel. Aga poeg elab omaette.

TK: Liigumegi siis teemasse kohe sisse: kui tihti te külastate apteeki?

M53: Korra paari-kolme kuu tagant.

TK: Kuna mind huvitab, millised on Teie senised kogemused apteegiga, siis äkki te kirjeldate oma viimast apteegikülastust?

M53: Ma ei oska seal midagi kirjeldada, sest ma olen krooniline haige, külastan apteeki ühel ja samal põhjusel ja väga regulaarselt ja selle tõttu on see läinud lihtsalt... Minu külastus seisneb selles, et ma võtan oma retsepti, lähen sellega apteeki ja võtan välja järgmise poole aasta ravimid ja sellega minu apteegikäik tavaliselt piirdubki.

TK: Võtate välja kõik poole aasta ravimid korraga?

M53: Kuidas kunagi. Vahel võtan kõik, noh oma korduvretseptidega ravimid korraga. Noh kui vahel rahakott seda ei luba, vaatan, jätan järgmiseks korraks ka midagi aga ma eelistan võtta korraga - siis ei unune ära, ei kao retseptid ära ja on nagu lihtsam.

TK: Aga täpsustaks: milliseid apteeke te tavaliselt külastate ja miks just neid?

M53: Külastan sellist apteeki, mis parasjagu juhtub mul tee peal olema ja kui seal mulle vajalikke rohtusid on. Külastan ka oma külaapteeki selle pärast, et siin ollakse minu hädadest teadlikud ja siia tellitakse üldreeglina omaküla elanike jaoks ka juba rohud ette valmis. Aga samas suurtes linna apteekides on nagu lihtsam oma rohud kätte saada. Kui kohalik apteeker peab nagu ette teadma seda, et ma tahan nagu rohu järele minna, siis linnaapteegis on nagu tavaliselt rohtudest väiksed varud olemas.

TK: Aga tavaliselt oma „kodu-apteegist“ saate ikka kätte kõik, mis teil vaja on olnud?

M53: Jaa, siia maani ma olen kõik vajaliku kätte saanud. Teinekord on vaja lihtsalt oodata, kuni kaup kohale tellitakse, aga kuna mul mingit väga äkilist häda ei ole, siis see mõnepäevane viivitus mulle ka midagi ei tee.

TK: Aga kas on ka mingeid täiendavaid kriteeriume, mille alusel Te näiteks linnas valite apteeki, kui te niimoodi möödaminnes?

M53: Ei, ei ole! Üks kriteerium kunagi oli – nimelt, noh, ma eelistan maksta kaardiga ja need apteegid kus tuli maksta sularahas, noh ma üritasin neid vältida – aga tänaseks päevaks on vist kõik apteegid juba kaardimaksega, isegi meie küla-apteek on kaardimaksega ja see ei ole enam probleem. Nüüd siis olenebki et mis mulle lihtsalt tee peale ette jääb kui ma linnas käin.

TK: Lihtsalt täpsustaks veel: kui ligidal on teie nõ „kodu-apteek“ ja kui kaugel on linna apteek?

M53: Kodu-apteek on 4km ja lähim linna-apteek on 35km Valka ja 55km Võrru

TK: Aga kui te lähete apteeki, siis mis teile apteekri juures meeldib või mis ei meeldi?

M53: Ma ei oska nagu midagi öelda, et mis meeldib või ei meeldi, selles mõttes ma olen neutraalne – lähen sisse, saan oma kauba ja ma nagu ei pööra suuremat tähelepanu üldse sellele apteegile.

TK: Aga milline on kõige positiivsem kogemus apteegiga?

M53: Kõige positiivsem ongi kogemus oma koduapteegiga, kus apteeker teab ja tunneb mu hädasid, ta, tal on juba kohaliku elanikkonna hädadega arvestav ravimite nomenklatuur sees. Sealt ma saan ka nõu, selles mõttes ta on nagu juba tuttavam inimene, temale julged nagu kurta rohkem hädasid, julged küsida ja arvata ja ta on vahel ka soovitanud. On kogemus ka selline, et kui arst on retseptile kirjutanud midagi valesti. Mina ei oska seda jälgida, aga apteeker teab mu hädasid. Ja on olnud juhuseid, kus mu perearsti vahetumise korral mu apteeker avastas, et arst on teinud annuses vea ja helistas tagasi ja sai need asjad korda. Selles mõttes ma nagu pean oma küla-apteegist väga palju.

TK: On äkki ka mõni teine positiivne seik veel peale selle annuse muutuse?

M53: See ei olnud ainult annus! Seal oli vale ravim, vale toimeaine sisse kirjutatud. Ei noh, aga muud ei oska nagu midagi arvata. Just, just kohalikus külaapteegis on see, et võib minna niisama ka ja küsida mõnele hädale abi ja on, on nagu tavaliselt saanud ka.

TK: Mille kohta Te tavaliselt olete küsinud ise?

M53: Täiesti juhuslikult: väikesed vigastused, külmetused marrastused, traumad – just põhiliselt sellised asjad.

TK: Ok. Positiivsest rääkisime, aga mis on olnud sellised negatiivsed kogemused seoses apteegiga?

M53: Mul ei olegi apteegiga negatiivseid kogemusi. Selles mõttes, et mis nagu meelde jääks ja hinge täis ajaks ja tükk aega nagu hinge põhjas kripeldaks. Ma olen nii harva apteegi küllastaja, et ma ei ole jõudnud veel midagi negatiivset kogeda.

TK: Natuke veel täpsustaks krooniliste haiguste kohta: kas te võiksite tuua mingid üldised kriteeriumid, kuhu need tervise valdkonnas langevad?

M53: Mul on, mul on südameprobleemid – ja selle tõttu ma olen praeguseks hetkeks 21a olnud arstide järelevalve all ja saan pidevat ravi. Ja ravimeid kasutan igapäevaselt. Lisaks sellele hakkas mul mõne aasta eest ka selg häda tegema – mul on ka kroonilised valud. Pärast operatsiooni küll mõneks ajaks andsid nad järele, aga tänaseks päevaks on nad taastunud peaaegu endisel kujul, mis tähendab seda, et ma olen sunnitud kasutama valuvaigisteid.

TK: Kas Teie peres on veel mingeid püsivaid põhjuseid, miks te peaks pöörduma apteeki?

M53: Ei, kõik muu on selline, noh, elust enesest tingitud sellised väikesed haigestumised-

hädad ja juhuslikud pöördumised.

TK: Kui siis kokku võtta: Mida siis teie pere apteegist tavaliselt ostab peale nende krooniliste südameravimite ja valuvaigistite?

M53: Seda ma isegi ei oska öelda! Sest meil kodus on ma julgen öelda suhteliselt normaalne ravimivaru, selles mõttes, et kui elus tuleb mingi pisike ootamatus ette, siis ei pea kohe apteeki tormama vaid kodus on väiksed varud, aga selle eest hoolitseb minu abikaasa. Et need ravimid ei oleks vananenud ja et ära tarvitatud asjadele saaksid uued asemele ja selles mõttes, kui isegi minu, minu kroonilise haiguse ravimeid sageli, isegi enamasti toobki tema aga, aga need asjad on ka asjad, mille pärast ma ka apteegis käin, aga pere vajaduste pärast käi b abikaasa.

TK: Mmm. Aga lühidalt kirjeldada, mis seal apteegist leida võib kui karp lahti teha?

M53: Seal on üldreeglina väike... kõhurohud, kõhulahtisuse puhuks, on valuvaigistit, on kerged gripiravimid, kuna mul endal on suhteliselt palju traumasid, siis see tähendab seda, et on sidemepakid, antiseptikut, natuke haavapulbrid, mis haava paranemist kiirendab. Ma isegi ei tea, mis seal veel võib olla, aga need on sellised põhilised asjad.

TK: Mm. Aga liigume siis edasi apteekri kui sellise tööinimese juurde – mida apteeker teie arvates päevad läbi teeb?

M53: Ma ei tea mida ta teeb. eee, see on ilmselt ka palju apteegist. Ilmselt, ilmselt väikese maa või küla apteegi apteeker suurema osa oma ajast ilmselt istub kusagil tagaruumis, tegeleb dokumentide ja paberimajandusega ja võib-olla ka enesetäiendamisega ning ootab ilmselt klienti . Linnaapteegis jääb selleks ilmselt tunduvalt vähem aega, sest seal on noh, klientide voog tunduvalt suurem ja suurem osa ajast kulub kliendi teenindamise peale.

TK: Mhmmm. Aga Te nimetasite juba mitut sorti tööülesandeid, aga mis on neist Teie jaoks kõige olulisem?

M53: Minu jaoks on kõige olulisem see, et väiksemate murede korral saaksin ma minna ja, ja.. Küsin nõu apteekri käest oma pisikestele hädadele, sest perearstile alati ei jõua, perearst on meil väga kaugel, perearsti kättesaadavus on meil väga halb ja pisemate hädade ja niisuguste murede korral oskab ka apteeker konsulteerida ja nõu anda.

TK: Mhmm. Aga kas on veel midagi mida apteeker peaks tegema, aga võib-olla ei tee? Nõu peab kindlasti anda, aga kas on veel midagi, mida kindlasti peaks tegema?

M53: Ei, minu jaoks ei ole midagi muud oluline. Minu jaoks on just see tähtis, et lisaks sellele ravimi müümisele oleks ta ka võimeline aeg-ajalt natuke konsulteerima ja aitama. Ja võib-olla mõnikord tekib olukordi, kus inimene läheb ise ja küsib rohtu – et on naabri käest või tavaliselt kuskilt kuulnud. Et siis on oluline et apteeker ka uuriks, miks ta seda ja kas ta ikka teab milleks seda rohtu ja kuidas seda rohtu kasutab. Ja et noh külaapteegis võib olla isegi selline olukord kus apteeker võiks nagu viidata mõnikord, et noh Teie olukorra või teie tervisehäda tõttu ma seda ei soovitaks, vaid soovitaks hoopis midagi muud. Vot just seda poolt ma pean nagu apteekri juures oluliseks.

TK: Vot aga kui te lähete nagu nõu küsima, siis mis on need valdkonnad ja teemagrupid ja kaubavalik, milles Te üldse peate apteekrit pädevaks?

M53: Ma arvan, et ma pean apteekrit pädevaks kõige selle osas, mida ta müüb ja on. Sest kui ta selle müüki on võtnud, siis ta järelikult teab, miks ta selle võttis ja milleks see on. Ja siis on ta ka pädev, vähemalt üldisemates joontes seda suunama ja konsulteerima. Sest seda ma ei usu, et.. Või vähemalt ma ei tahaks seda uskuda, et apteek mingisugust temale täiesti tundmatut kraami müüb, ta ikkagi peaks nagu teadma kõiki. Noh tausta ja tagapõhja kõikide asjade kohta, mida ta müüb.

TK: Absoluutselt kõigest mida ta müüb, aga millised on Teie jaoks need kõige olulisemad kaubasektsioonid?

M53: No kuna ma olen üldiselt väga harv apteegikülastaja ja oma spetsiifiliste hädadega, siis minu jaoks ongi haavasalvid, haavapulbrid, sidemed ja selliste väikeste traumade korral ja ka suuremate traumade jaoks. Ja kui siis ka mingid külemtusravimid, kui siis peavalu ja ja valud, muud valuvaigistid. Muud ei oskagi nagu tahta, muud ei ole nagu vaja läinud.

TK: Selline esmaabi?

M53: Jah, esmaabi ja selline, kergemate külmetuste ravi. Sest kui on juba midagi tõsisemat, siis ma ikkagi enam apteekri peale ei looda, siis on kas perearsti kaudu või, või siis ka eriarsti kaudu saanud ka mingi retsepti, et sellisel juhul ma ilmselt ei lähekski apteekri juurde konsultatsioonile.

TK: Aga millised nendest valdkondadest võivad olla kõige nõrgemad? Võib-olla olete pettunud?

M53: Ma ei oska öelda, ma ei ole senini kuskil pettunud. Ma olen üldiselt väga väike ravimitarvitaja ja siia maani pole mul pettuda tulnud ja olen ikka abi saanud.

TK: Aga kas on võib-olla mõni selline teema, millega Te ei pöördugi apteeki – mõtlete, et ta niikuinii ei tea. Võiks nagu olla apteekri pädevuses, aga Te ei küsikski?

M53: Eee. On üks asi, mis minu arust võiks olla apteekri pädevuses, aga praegult ei ole – need on mitmesugused sellised küüneseente ja nahaseente asjad – mõnikord on need ka nii... Kuna neid nahaarsti kaudu saab, siis sinna on retseptijärjekorrad, arstijärjekorrad on nii pikad. Samas ma ei kujuta ette, et need asjad võiksid nüüd nii keerulised ja... nii hullud olema, et nüüd peab ilmtingimata sealt arsti kaudu käima. Sest ma tean seda, et kui ma küüneseene pärast tahtsin rohtu saada, siis see rohu kätte saamine võttis mul tegelikult 3 kuud aega, selle pärast, et ma pidin saama sinna arsti juurde aja ja siis sinna arsti juurde ja siis jälle. Ja kui siis arst ütles mulle, et aasta pärast tulge tagasi, et saame Teile siis uue ravikuuri teha, siis mul on tänaseni seal käimata, sellepärast, et arsti juurde endale on 250km sõita, siis 2 kuud oodata on niigi nii pikk aeg ja samas kui korra on selline ravi juba tehtud ja kui arst ütleb, et kordusravi, siis eelneva ravi põhjal võik kordusravi küll täiesti vabalt ju apteekri pädevuses olla.

TK: Aga kas te olete ka apteegist küsinud mingeid alternatiive selle jaoks?

M53: Selle koha pealt ma tahan nagu uskuda eriarste, kes on öelnud, et nendest rohtudest mida seal nagu müüakse ei ole nagu abi. Et need on nii lahjad ja nii nõrgad, et nendega eneserahustuseks võib ju tegelda, aga nendega praktilist mõtet ei ole. Sellepärast, sellepärast ma nagu ei ole ka nende abiga üritanud.

TK: Selge. Aga kui nüüd peaks kogu selle eelneva teksti kokku võtma, et sõnastada apteekri roll. Kui Te ei saaks kasutada sõna apteeker, siis kuidas te võtaks kokku kõik need tööülesanded ja tegevused – kes on apteeker Teie jaoks?

M53: Minu jaoks? Minu jaoks on apteeker selline asjamees, kelle poole ma pöördun siis kui mul on mingisugune terviseprobleem ja saan selle terviseprobleemi vastu tema käest abi. Kas siis otse tema käest, kui on mingi väiksem probleem või kui on mingi suurem, siis, siis arsti kaudu.

TK: Kumba poolt te siis olulisemaks peate: kas seda initsiatiivi, et lähete ise või just vahendavat rolli arstiga?

M53: Minu meelest need on mõlemad olulised ja ühte moodi olulised. Sellepärast, et on täiesti selge, et kui on tõsisem tervisehäda, siis raisata aega selle peale, et kõigepealt käia apteekri juures ja siis apteeker niikuinii ütleb, et see on nii tõsine probleem, et mine arsti juurde. Siis seal peab olema endal mingi tajumise moment, kus ma tajun ära, millal on see

moment, et see häda on nii pisike, et ma saan apteekri käest küsida ja millal on see häda nii suur, et ei ole mõtet aega selle peale raisata ja tuleks kohe arsti juurde minna.

TK: Mhmm. Aga kui üritaks kokku võtta ühe sõnaga? Tuleb äkki mõni nimetus?

M53: Ei! Peale apteekri ei tulegi ühtegi head meelde □

TK: Jätame selle siis praegu niimoodi ja liigume edasi järgmise punkti juurde. Kas te palun kirjeldaks oma tüüpilist apteegiskäiku: kuidas teile meeldib kaupa valida ja kuidas te üldse apteeki lähete?

M53: Vot mina ei valigi üldse kaupa. Sest minu tüüpiline apteegikäik on see, et ma ühildan oma apteegiskäigu tavaliselt mingi muu linnaskäiguga. Või kui ma ka lähen vahel ka külaapteeki, siis siia ma võin vahel ka spetsiaalselt selleks, et lihtsalt külaapteeki minna, aga tavaliselt ka siin, aga linnas käies kohe kindlasti on see lihtsalt üks osa minu linnaskäigu protsessist ja sel juhul ma ei vali ega tee suurt midagi. Linna apteegis ma ei tee suurt midagi, marsin uksest sisse, annan selle retsepti ära, ootan oma ravimi maksan raha ära ja marsin uksest välja. Ma ei vaata seal suurt ei ringi, ma ei, ei küsi ei räägi kellegagi midagi. Külaapteeki ma, tavaliselt linnaapteeki ma ei jõuagi oma pisikeste terviseprobleemidega. Kui on pisikesed terviseprobleemid, siis on nagu see apteegiskäik natukene pikem, siis ma lähen tavaliselt kohalikku apteeki. – nii nagu külas kombeks räägid apteekriga veel muust maast ja ilmast ja natuke külauudiseid, siis kurdad oma muret ja ja siis saad oma soovitusel ja saad oma rohud. Aga ka sellisel juhul ma ei viida seal eriti palju aega, ma ei vaata väga riulite peal ringi, et selles mõttes ma ei ole väga uurishimulik.

TK: Kas ma saan siis õigesti aru, et kui on sellised küsimist vajavad probleemid või mingi infovajadus, siis te pöördate pigem oma küla või koduapteeki/...

M53: .../jah!

TK: Ja siis olete valmis ise küsima küsimusi, kui teil on probleemid?

M53: Jah! Ja ilmselt ma oleksin nõus neid küsimusi küsima ka linnaapteegist, aga kuna ma linnas käin harva ja tervisehädad tulevad ju tavaliselt ruttu ja tahaks nendele ju ka rutu lahendust saada, siis see on lihtsalt kõige lühem, kõige ökonoomsem tee, minna kohalikku apteeki, aga, aga krooniliste hädade vastu need retseptid ju seisavad niikuinii pintsaku taskus seal. Kas ma nädal varem või hiljem need välja ostan, see ei ole ka probleem ja seepärast võin ma neid ju ka juhuslikult teine kord linna sattudes... kui teine kord, kui tuleb meelde, lähen apteegist läbi.

TK: Aga, et kui te juba infot küsite, siis kelle poolt peaks tulema see initsiatiiv pakkuda rohkem ,või anda täiendavat teadmist?

M53: No see peaks ilmselgelt tulema nüüd apteekri poolt! Sest kui ma ütleme lähen ja küsin seal mingit ravimit, siis apteeker on ilmselt see pädev inimene, kes ütleb mulle, et see ravim ei sobi, minu, minu kohalik apteeker juba tunneb mind, et see ei sobi minu tervisehädade iseloomuga. Et see võib mulle tekitada selliseid ja selliseid tüsistusi või mingisugune uus ravim on võib-olla välja tulnud ja tema teab ka minu majanduslikku seisundit siin külas ja oskab arvata ka millist rohtu võim mulle veel võibolla soovitada eks ole. Natuke kallim – peab see olema ilmtingimata odavam? Et selles mõttes võiks nagu see initsiatiiv võiks tulla apteekri poolt. Sest mina ju ei oska küsida, kas on midagi uut ja põnevat või kas on veel midagi. Sest kui ma lähen mingit konkreetset nimetus küsima, siis see on selle päras, et ma olen teda alati kasutanud või on arst ta mulle kunagi välja kirjutanud või, või on ta mõnel muul põhjusel mulle meelde jäänud ja lähen ma teda küsima ja ega ma ei oskagi seal midagi uut ja targemat osata seal hakata pärima või küsima. Kui see asi on mind siamaani aidanud, siis aitab ilmselt ka edaspidi. Aga siin peaks olema just initsiatiiv apteekri poolt, et mida noh uut on välja tulnud, või et sellel on kõrvalnähud, et siin on teistsugune ravim, millele need kõrvalnähud puuduvad või, või selline informatsioon peaks tulema ikka apteekrilt.

TK: Et kas Te oleksite siis ka avatud kõiksugu muudatustele ja uutele ettepanekutele?

M53: Ilmselt küll. Sest ma mäletan seda aega, kui siin võimuvahetus oli, siis mingi osa ravimitest, mis mul krooniliste hädade tõttu olid välja kirjutatud, kadusid ju müügilt ja neid sai ju vahepeal Lätimaalt otsitud ja vanadest apteegi varudest veel, aga samal ajal juba apteeker soovitas, perearst otsis lahendusi – sai 3-4 erinevat ravimit läbi proovitud, enne kui sain uuesti järje peale ja jõudsin rohani, mida pidevalt kasutan, mis ma arvan, et mulle ka positiivselt mõjub.

TK: Kas midagi ka takistaks nõu küsimast?

M53: Ilmselt küll! Ma arvan, et kui tegemist oleks mingisuguse - intiimhädaga. Mis puudutab... suguelundeid, kubeme piirkonda, suguelu - siis ilmselt ma ei nagu, sellise hädaga ma nagu eelistaksin nõu küsida kaugemalt ja võõrama inimese käest. Kohalikust külast, arvestades seda, küla kombeid, siis ma eelistaksin ilmselt mitte küsida selliseid asju.

TK: Kardate võib-olla kuulujutte?

M53: Jah! Et see oleks võib-olla natuke piinlik ja-ja see on nagu niigi piinlik asi ja üldse ma kardan, et seda laadi küsimustega apteegid väga, apteekri juurde nagu ei tahaks jälle minna.

Linnaapteegis on jälle palju rahvast, seal on palju rahvast ja-ja jälle endal on ebamugav ja keegi võõras kuuleb ja ajab kõrva kikki ja kuuleb, mis seal nüüd on ja mis seal ei ole. Aga ma arvan, et selliste küsimustega ma pöörduksin ilmselt esmalt ikkagi arsti juurde ja siis, siis läheks häbelikult, maha vahtides apteeki ja saaks oma rohu kiiresti-kiiresti kätte ja .. aga-aga kohalikku küla-apteeki ma ei tahaks sellise hädaga ikka hoopiski minna.

TK: Vot, aga liigume edasi siis selle juurde, kuidas on lood ajaga: kas Teie arvates on apteekril piisavalt aega, et Teiega tegelda?

M53: Ilmselt küll. Siin kohalikus küla-apteegis kindlasti on aega. Aga linnaapteegis ilmselt see sõltub ka mõnevõrra ajast, millal minna. Kui on parasjagu tegu mingisuguse haiguspuhanguga, et, et on lihtsalt nagu rohkem, rohkem kundesid või, või on lihtsalt mingi kuuajasisene tsükel, et on inimestel võib-olla palgapäeva ajad ja tulevad ostavad oma ravimiportsu välja või on pensionipäevad või midagi ja-ja et on rohkem rahvast ja siis on võib-olla kiiremad ajad. Aga muidu on mul jäänud ikkagi mulje et ka suuremates apteekides on neil aega ikkagi inimesega tegelda.

TK: Aga kui Te nüüd umbkaudselt hindate, kui kaua Teil läheb keskmiselt apteegis – kui juba saate letti?

M53: Noh letis olemisega läheb mul üldiselt.. Noh linnaapteegis ütleme läheb seal 5min, kohalikus apteegis läheb 10-15 minutit.

TK: Aga et kui linnas on mõnikord seal ka järjekord, siis kuidas on see suhe ooteajaga?

M53: Ma tavaliselt ei oota! emm, vähemalt siamaani mul ei ole veel kunagi häda nii suur olnud, et ma ilma selle ravimita hakkama ei saaks, et ma, ma kõnnin minema. Ma kas otsin mõne teise apteegi, kus ei ole järjekorda või kui on asi mida annab edasi lükata, siis ma lihtsalt lähen mõni teine kord. Mõned korrad, kui mul on tõesti tulnud seista, kui mul on hädasti, noh rohud on otsas ja on vaja ja ilma enam ei saa, siis ma olen oodanud küll, aga ma eelistan mitte seda teha.

TK: Kui on võimalik, siis põhimõtteliselt ei oota?

M53: Jah! Kui vähegi võimalik siis ma ei oota, siis ma lähen minema.

TK: Et ajanappus teile siis tavaliselt piiravaks ei osutu?

M53: Ei selles mõttes küll ei osutu. Et selles mõttes ma ei hakkagi oma aega üldse kulutama, kui ma näen, et saba on juba väga pikk, kui ma näen, et seal liiga kaua aega võiks minna või

mingi muu tõrge on seal või... Ja ma üldiselt ma nagu ajaprobleemi seal, apteegis ei ole nagu kogunud.

TK: Et seal küla-apteegi diskreetsusest me juba rääkisime – see hinnang ei olnud kõige parem,. Aga kui vaadata neid linna apteeke siis kuidas on teie hinnang: kas on piisavalt usalduslik õhkkond, et küsida delikaatse teema kohta?

M53: Ma ei tea. Ma ei usu, et siin külaski see nii, ma ei usu, et need külajutud nii lahti läheksid. Sellepärast et ei saa ma öelda, et ma, mul ei ole mingit kogemust, mille põhjal ma võiksin öelda, et apteeker ei ole diskreetne, aga see on pigem sihukene sisemine tunne, et selliseid asju nagu ei tahaks rääkida ja tahaks nagu endale hoida ja... Pigem ei ole see mitte, apteekri usalduse vaid, vaid nagu enda häbelikkuse ja ebamugavustunde küsimus, et ei taha küsida või rääkida sellest, mitte, et mul oleks nagu sellest negatiivseid kogemusi selle diskreetsuse koha pealt. Et lihtsalt niisugune tunne on, et kui selline diskreetsem probleem, siis ilmselt oleks seda päris võõra inimesega lihtsam arutada, kui niisuguse pooltuttava või tuttavana inimesega.

TK: Aga kas ka vanus või sugu mängib seal rolli?

M53: Minu jaoks ei mängi eriti. Kui on just? No võib tekkida olukord, et kui on just mingi väga noor preilikene seal vastas, siis võib-olla mul on antukene piinlik, aga üldiselt mul on, ma võtan seda ikkagi nagu sellist, selliselt, et ma lähen abi otsima. Ja see mis soost või kui vana on see inimene, kes mulle seda abi annab, see, see mulle probleeme ei tekita.

TK: Selge. Enne rääkisime järjekorrast, et te põhimõtteliselt liigute edasi. Aga kui teil oleks kindlasti vaja küsida ja just sellisel delikaatsel teemal, kui oluline on tühi apteek siis?

M53: eee, tähendab, eee, see ongi ainumõeldav tähendab, kui mul on mingi delikaatne probleem, siis, kas ma siis noh kui on mitu letti , nagu suuremates apteekides, siis kindlasti ma lähen leti juurde, kus ei ole teisi inimesi ja ootan seda momenti, kus inimesed ära lähevad ja kindlasti ei hakka ma seal üle saba targutama ja küsima ja-ja ma tunneksin ennast väga tugevalt häirituna, see ei ole mõeldav.

TK: Diskreetsus on väga oluline.

M53: Jah, on küll!

TK: Aga mis võiks teid veel takistada? Võib-olla mõni iseärasus?

M53: Ein-noh, ega seal muud takistust olla ei saagi. Eks oma tervise seisukohast on kõik nagu natuke delikaatne, kellele sa ikka tahad oma häda kurtma minna, seda parem, siis see tähendabki seda, et-et just et konsultatsiooni küsimiste ja nõu küsimiste juures tühi apteek ja silm silma vastu oleks apteekriga on, on ainumõeldav. See mingi konkreetse retseptiga sinna minna ja raha maksta ja ravim kätte saada ja see ära viia, see, see ei ole mingi probleem, seda võib ka rahvast täis apteegis teha, aga kui, kui ikka on midagi küsida või pärida vaja või mingitel isiklikumatel teemadel konsultatsiooni saada või abi vaja on, siis ei tahaks küll nagu teiste kõrval seda teha.

TK: Millised on need väärtused apteekril, mida te just hindate selles apteeker-patsient suhtes?

M53: Sõbralikkust. Sõbralik käitumine, eee, see sama mõista-andmine või tunda-andmine, et temal on minu jaoks aega. Et ja see, et kui ma tema käest midagi küsin, siis ta oskab mulle kohe vastata, siis ta ei hakka kokutama ega mõkutama et mul ikka jääb mulje, et ta on ikka professionaal, kes valdab oma teemat. Et kui ta ikka jääb seal väga pikalt mõtlema või hakkab keerutama, siis ega ma siis, siis jääb sant tunne. Et ma eeldan siis suhteliselt kiiret ja ladusat vastust.

TK: Aga nüüd liigume veidi üldisemale tasandile – apteekrid võrreldes teistega. Kõigepealt ma küsin Teilt, kelle poole te üldse Te veel pöördate? Perearstiga te kindlasti veel suhtlete, kasvõi kroonilise haige tasandil, aga kust Te veel saate tervisealast infot kui vaja on? Kui on probleem näiteks.

M53: Mitte kuskilt! Või ee selles mõttes ma olen ikka nii palju usaldanud arste ja apteekreid küll, et küla pealt kuulujuttude tasemel ma ei hakka küll ennast ühegi asjaga ravima. Oma enda pika elu jooksul on mul olnud väga palju traumasid, mistõttu ma arvan, et haavade ravimise koha pealt on mul endal suhteliselt hea kogemus, et saan ise nende asjadega hakkama. Aga kui tekib mingi uus häda või probleem siis, mingeid sümptomeid interneti kaudu otsima või mingeid ravimeid mingitele tundmatutele haigustele, mida mul võiks olla? – seda ma kindlasti ei tee! Ja ausalt öelda mul puudub endal ka selline huvi meditsiiniliste asjade ja haiguste kirjelduste ja kõige selle vastu, mis tähendab ka seda, et kui ma tunnen, et mul kuskilt otsast midagi valutab või häda on väiksem ja mind väga ei sega ja on ühekordselt, siis ma lähen küsin apteekrilt. Ja kui see häda on korduv ja teeb mulle pikemat vaeva või on hädad juba väga suured ja väike paanika tuleb juba peale, et midagi tõsisemat lahti on, siis ma lähen arsti juurde, aga kuskilt mujalt ma küll abi ei otsi. Nii palju ma oma pereliikmeid usaldan ka, et kui mul abikaasa leiab, et selle asja vastu aitab see, et selle asja

vastu aitab see, siis ma usaldan teda. Aga üldiselt ma ikka usaldan arsti ja apteekrit ja ma ei otsi abi mujalt. Ka igasuguste maatarkade ja nõidade ja ravijate ja posijate koha pealt ma olen skeptiline, umbusklik.

TK: Vot nüüd tulebki selline võrdlus: mul on kõrvuti pandud arst apteeker, alternatiivmeditsiini esindaja ja Teie ise olete ka siin neljandana. Siin on teemade kaupa ja ma palun Teil nüüd hinnata oma usaldust, keda kui palju. Siin on selline 10-palli skaala, aga siin ei ole absoluutne väärtus nii oluline, kui mind huvitab hoopis see võrdlus, keda Te usaldate rohkem ja vähem. Ja siis arutame läbi, miks just nii. Annan teile pastaka, saate rahulikult läbi mõelda ja ära märkida ning siis võtame teemade kaupa läbi, kommentaarid. Esimene on seal siis toitumisalased soovitused.

M53: Arst jääks mulle selle skaala koha pealt siin kuskil nii 8 peale, Apteekri käest ma lähen sellist asja ilmselt vähem küsima – see jääb siin 6 kanti. Alternatiivmeditsiiniesindaja kohta ma ei oska nagu midagi öelda ma ei ole nende poole pöördunud, ma ei ole nendega eriti tegelnud, aga ma arvan, et toitumisalastes küsimustes ma panen neile 1 ja toitumisalastes küsimustes ma panen endale ka siin ikka 7, sest toitumisalastes asjades ma tunnen ikka ise ka, mis mulle hea on ja mis ei ole hea – panen siia arsti ja apteekri vahele ennast. Enesetunne, noh ise enda heaolutunne, füüsiline tunne, see on ikka niivõrd tugev mõjur, et seda nagu peab uskuma ja usaldama. Et kui seda ka nagu ei usu, siis ei ole nagu midagi peale hakata.

TK: Aga edasi tulevad ilu ja hoolduskaubad?

M53: Selle koha peal ma ei oska siin midagi öelda, ma jätaks nad kõik ringitamata, selle pärast et ma ei, ei tarvita ilu ega hoolduskaupu!

TK: Hoolduskaupade alla tegelikult kuuluvad ka sidemed ja kõik kui on kroonilised haavandid – kui Teil on traumasid olnud rohkem? Ka näiteks püsivamad haavakreemid kuuluksid sinna.

M53: Selle koha pealt, kui see siia kuulub, siis ma panen ilmselt arstile-apteekrile mõlemale panen 9. Alternatiiviga on nüüd küll selliste asjade koha pealt, et mõnes elu valdkonnas on neil selliste asjadega kogemus – võib neile siin 4 panna kuskile. Iseenda ma jätan siia keskele kuskile – 6 ringis.

TK: Mhmmm, aga kas te võiksite ka selgitada, miks te arsti ja apteekrit usaldate kohe päris tugevalt?

M53: No tähendab, kui nüüd tegemist on mingi lihtsalt vinniplaastri või muu asjaga, siis noh, seda ilmselt võiks igäüks oma kogemust usaldada ja uskuda aga ma usun, et nemad mõlemad on ikkagi sellised inimesed, kes selle asjaga on rohkem kokku puutunud ja oskavad nõu anda ja-ja tunnevad ka, kuna ma kujutan ette just, et iluravi juures on just tähtis see, et ei teki mingeid tüsistusi, põletikke, haavandeid, täiendavaid haavandeid. Siis nende toimeainete ja kõige selles suhtes on neil kahel inimesel ikkagi kõige suurem kogemus ja kõige suuremad teadmised, et selle pärast ma usaldan neid kahte kõige rohkem.

TK: Aga edasi tulevad vitamiinid ja toidulisandid, et neid müüakse tänapäeval juba päris palju?

M53: No-jah. See on jälle asi, kus ma ei ole nagu kõige kompetentsem vastama, sest et...

TK: Miks Te ei ole kompetentne vastama?

M53: Sest ma ei kasuta neid nagu eriti (naerab)

TK: See on väga otsene põhjendus.

M53: Sest ma ei kasuta neid nagu eriti, ma ei ole nagu leidnud, et... No mingil moel vitamiine kasutan, aga jah...

TK: Kelle käest te siis nende jaoks olete initsiatiivi või infot saanud?

M53: Abikaasa käest (naerab) ja oma, oma lihtsalt oma elukogemustest, et kuidas kuskil keegi on soovitanud, õigemini, kui lapsepõlvest saadik on tarvitatud vitamiine, siis kui enesetunne, tead, et kui tuleb see, C-vitamiini ma olen lapsepõlvest saadik tarvitanud ja kui juhtub, et tuleb talvel, mingil ajajärgul jääb kasutamata ja selletõttu kohe tunned, et enesetunne halveneb ja siis võtad kohe jälle kasutusele.

TK: Aga selle järgi saategi äkki mõned ringid sinna?

M53: Selle koha pealt on nad kõik võrdsed minu jaoks. Paneme nad kõik 5 peale need ringid siia.

TK: Endaga võrdseks?

M53: Ei, ennast ma panen nõrgemaks

TK: Nõrgemaks?

M53: Jaa, sest selle koha pealt ma ei oska nagu nendest midagi arvata.

TK: Aga nüüd tulevad ravimid – nendega on Teil rohkem kogemusi – siin on mõeldud nii käsimüügi kui ka retseptiravimeid tegelikult.

M53: Eee, siin ma arvan sama asi... Ma ilmselt olen see tüüpiline eestlane, kes noh, päris absoluutset maksimumi ja päris absoluutset miinimumi väga harva kasutan. Aga ma julgen öelda, et arst ja apteeker mõlemad jäävad siia üles otsa [9;9]. Ravimite koha pealt see alternatiiv jääb mulle siin kohe väga allaotsa, 2 panen siia. Ja iseenda koha pealt jätan ma ka siia kuskil 6-7 peale, 6, 7, ikka 7peale, et ennast peab ikka nii palju usaldama, et kui on tunda, et ravim endale ei ole hea, ja ei mõju või põhjustab mingeid ebameeldivaid tundeid, siis noh, minu isikuomapära ei tarvitse arst ja apteeker teada ja sellepärast ma pean iseennast usaldama. Et kui ma tunnen, et see ei ole mulle hea, siis ma pean ennast uskuma ja ka arsti ja apteekri ümber veenma, et see ei ole mulle hea.

TK: Kas Te võiksite ka põhjendada, miks arst ja apteeker on võrdselt – millel Teie usaldus põhineb?

M53: Ma lihtsalt arvan, et nad mõlemad on professionaalid ja selle pärast nad seda teemat valdavad ja ilmselt on, on kui seal mingi spetsiifilisem eriarsti probleem, siis on ilmselt seal ka arst tugevam. Kui on üldhüda, siis on ilmselt apteeker täitsa kompetentne vastama. Kuna ma tõenäoliselt nende kummagi poole pöördun erinevatel põhjustel, siis mõlemal juhul on minu usaldus konkreetsel juhul nende vastu sinna maksimumi lähedale.

TK: Kumbagi tema oma sektoris?

M53: Jah! Just nimelt!

TK: Siis tulevad haiguste diagnoosimised

M53: Mhhhhmmh! Et haiguste diagnoosimisel ma ilmselt usaldangi arsti täielikult.

TK: Tuli ikka 10 ära.

M53: Jah, tuleb küll. Kui tema ikka arvab, et mul on selline tõbi, siis ma ikkagi usun ja usaldan teda, vaevalt, et ma kuskilt targemat vastust saan. Apteekri ma jätan siin natuke tahapoole ja lahjemaks, sellepärast et.. Kuigi ma teen apteekrile sellega võib-olla liiga, aga ma arvan, et talle on kaheksa piisav. Aga kui ma apteeki juba tema juurde lähen, siis on ikka üsna tõenäoline, et ta oskab mulle vastust öelda, aga, aga iga asjaga ma tema juurde ju ei lähe ja sageli on sümptomid paljudel asjadel sarnased ja apteekrid ikkagi ju nii pikalt ei suhtle ja nii sügavalt ei suhtle ja ma arvan, et seal ma teda nii palju ei usalda. Alternatiivmeditsiini, ma ei tea kas paneks päris 1 või jätaks 2... Sest noh kuulates ja vaadates siin, mida seal teistele

räägitud on, on muidugi neid inimesi, kes neil pool-pimesi neil jüngritena järel käivad, aga kui kuulata, kuidas üks harimatu inimene, kõrvalseisjale koha arusaadavalt räägib harimatut juttu ja-ja räägi mingit kole tarka juttu mingitest kole tarkadest diagnoosidest, siis andke andeks, minus see nagu ei tekita mingit usaldust ega enesekindlust. Võib-olla mõnele ma neist sellega teen liiga, sest kuulda on, et, et mõned elukutselised arstid on pöördunud alternatiivmeditsiini poole ja rakendavad mitmeid asju sealt ja on seal väga edukad, aga vähemalt minul on kokkupuuted sellega nii väikesed ja ilmselt ka selle pärast, et ma seda alternatiivmeditsiini nii väga ei usalda, et ma panen siia 2.

TK: Ja endale?

M53: Iseendale, vot see sõltub nüüd sellest, mida ma võtan. Kui ma võtan oma kroonilisi hädasid, siis siin ma usaldan ennast võib-olla vahel isegi rohkem kui arsti aga-aga niimoodi igapäevaelus ma ei teagi mis häda mul võib olla. Et kui mul kuskil pistab või torkab, siis ma ei ole isegi niipalju haritud, et ma teaksin mis organ see torkab või haiget teeb. Et mõne häda korral ta oleks siin kuskil 9-10, mõne häda juures 1-2, et kogu üle küla keskmine kokku tuleb 6-7 ringi. Ma arvan, et jätan 6, sest see täitsa enesetunde järgi sõltub, ma arvan, et kas on tegemist selle minu kroonilise hädaga seotud diagnoosi ja asjadega, sest siin aeg-ajalt ma isegi tõrjun niinimetatud külatarkade ja oma pereliikmete arvamust, sest selle pika aja jooksul on mul lihtsalt välja kujunenud teadmine, mis on mulle hea, mis on halb, milline, milline sümptom on ohtlik ja milline sümptom on lihtsalt mingi kõrvaline nähe ja sellepärast ma usaldan siin ennast tugevalt. Aga uued, uued hädad, mis võivad tekkida, nende kohta mul puudub igasugune teadmine.

TK: Aga kui haigus on juba diagnoositud siis tuleb ravi – viimane ongi ravimeetodi valik.

M53: Ma arvan, et arstile ma panen siia 10, sest keda ma siis veel usaldan kui mitte arsti, kui tema mulle ravimeetodit määrab. Ravimeetodite koha pealt apteeker jääb ilmselt sinna sammu, kus ta ka diagnoosimise juures jääb, sinna kuskil 8 juurde. Ravimeetodit ma siia... kui ma probleemi diagnoosimisel julgesin alternatiivmeditsiinile 2 panna, siis nüüd ma siia ravimeetodi juures ma panen talle küll 1. Ja iseennast, ma küll ei ole nii julge, et ma ravimeetodi koha pealt ennast usaldaksin, paneme siia 3. Aga ennast usaldan ma rohkem kui alternatiivmeditsiini.

TK: Aga usaldusega on tihtipeale nii, et see sõltub konkreetsest inimesest. Kui te lähete nt apteeki nõu küsima, siis sealt võib vastu vaadata väga erinevaid nägusid. Kui mina olen apteegis, siis minu rinnasildi peal on kirjas praktikant, aga seal on teisigi nimetusi.

Kas te olete vaadanud, mis on teid teenindava inimese rinnasildil kirjas?

M53: Ei ole. Ma ei ole vaadanud ja ausalt öeldes... Noh praktikandi sõna on nüüd küll selline, et see ütleb küll ära, et inimesel ilmselt puudub väga suur kogemus. Aga ma kujutan ette, et kui üks inimene praktikandina on apteeki määratud, siis tema teadmised on igal juhul suuremad kui minu omad. Siis ka tema käest ma võin nõu küsida ja abi saada, eriti kui ma lähen ju apteeki ikka otsima abi kergemate asjade korral. Et siis ilmselt ka see mind ei ehmataks, kuigi võib-olla jah, kui mul on mõni tõsisem probleem, siis ma ootaksin ära auastmelt kõrgema või kogenuma töötaja või-või pöördun arsti juure. Aga üldiselt ma ei ole seda vaadanud ja ma isegi ei tea, millised on need nende ametinimetused või mis need on, ma ei ole nendega kursis.

TK: Okei, informatsiooniks siis niipalju, et kaks kõige levinumat on proviisor ja farmatseut, lisaks sellele on ka vahel klienditeenindaja ja kassiir mõnes apteegi, aga neid on harvem. Kas Te oskaks üldse ette kujutada, mis võiks olla erinevus proviisoril ja farmatseudil?

M53: Ei! Need, nimetused, mõlemat olen ma kuulnud ja tean tähendab, aga erinevad, eriaala-terminoloogiliselt on see minu jaoks täiesti tundmatu ala.

TK: Okei. Aga kui igal erialal on oma ettevalmistus, siis kas Teie arvates on apteekril vaja kõrgharidust?

M53: Ma ei tea. Ma arvan., ma ei arva, et mina olen üldse pädev seda asja arvustama või mõtlema või, või... Sest minu ämm töötas apteekrina ja temal oli kesk-eri haridus. Kohalikes apteekides ja tuttav, üks tuttav apteeker – sõbra abikaasa, on üks tuttav apteeker ja tema on kõrgharidusega. Ma ei oska küll öelda, kumb neist on pädevam või kompetentsem, ma ei tea seda.

TK: Ma mõtlen just, et kui Teie lähete apteeki nõu küsima, siis?

M53: Minu jaoks ei ole oluline mitte see haridustase, mis mul seal vastas on, vaid ma tahan olla veendunud, et see inimene, kes mul vastas on teab mis ta räägib. See tähendab, et sel inimesel on nii palju julgust, et kui ta mõnda asja ei tea, siis ta nii ütlebki. Aga seda, kas nüüd see hariduslik taust nüüd... Ma ei tea, teistes eluvaldkondades sageli on, on mõningate probleemidega inimeselt vähem abi loota, kui kesk-eri haridusega inimeselt. Ma ei julge öelda, kas see apteekriiga sama moodi on, aga teistes eluvaldkondades vahel tuleb seda ette, et üks pühendunud kesk-eri haridusega inimene on, võib olla sulle palju parem tugi ja abi, kui üks üle nurga või valele erialale sattunud kõrgharidusega inimene.

TK: Eeldate lihtsalt erialast pädevust?

M53: Kusjuures ma ei eelda mitte lihtsalt erialast pädevust, vaid mingil määral ka sellist erialast innustumist või natukene pühendumist või isegi nagu fanatismi või midagi. Et ma kujutan ette, et iga inimene kes mingil eriala valib, võiks olla seal mitte ainult leiva teenimise pärast vaid ikka selle pärast, et see teda natukene ka huvitab. Ja kui inimest see ala huvitab, siis ta ilmselt ka täiendab ennast rohkem ja on ka ilmselt pädevam, kui see kes lihtsalt hommikust õhtuni, kellast kellani seal istub selleks, et oma leivarahha ära teenida.

TK: Sellega seoses on olnud ka üks päevakajaline küsimus. Nimelt arutati apteegikaupade ja käsimüügiravimite viimist tavalisse toidupoodi, mida Teie sellest arvate?

M53: Heh! Arvestades seda minu apteegis käimise viisi või spetsiifikat, võiks see täiesti nii olla. Sest minu jaoks ei ole seal mingit vahet, kas ma lähen... Ilmselt, ilmselt peab siis see sama letitöötaja või kes seal siis kaupluses on noh, tähendab.. Ilmselt mina kui klient ei saa sealt osta mingit suvalist asja, et ma riiuli pealt kahman ja võtan. Ma ilmselt saaksin sealt kätte, et kui ma tean, et kui selline valuvaigisti ma tean, või selline nohurohi või haavasalv on mul kasutusel olnud ja on mul head, siis ilmselt sellist ma tahaksin saada sealt supermarketist kätte, ilma et ma peaksin kuskile apteeki minema. Aga ilmselt, kui mul on mingi uus häda või-või kui ma pean minema mingit rohtu küsima, mille nimegi ma ei tea, siis ilmselt ma läheksin seda apteegist küsima. Aga ma ei ole põhimõtteliselt selle vastu, et-et sellistes kohtades neid asju müüakse. Aga ma kujutan ette, et need asjad ei saaks olla, nad ei saaks olla riiuli peal nagu muna või või, et igaüks võib seal kõike ja nii palju kui, ükskõik mis moodi taskusse kahmida. See võiks olla nii nagu praegu Selverites ja Maksimarketites seal on praegu eksklusiivsed tubaka ja eksklusiivsed alkoholi kaubad on eraldi klaaskapis ja-ja selleks et neid sealt kätte saada, peab klienditeenindaja selle kapi lukust lahti keerama ja nagu tegelema eraldi selle kliendiga otseselt. Ilmselt mingi selline lahendus peaks olema ikka, et kui keegi tahab mingit asja ikka suurtes kogustes väga kokku kahmida, siis ilmselt oleks vaja juhtida tähelepanu sellele, et see ei ole päris tervislik või nii. Aga samas ma nagu kujutan ette, et väga mugav oleks, kui ma oma valuvaigisti või sidemerulli või haavasalvi saaks, saaksin niimoodi sealt kätte, ilma et ma peaks eraldi selle pärast apteek minema. Muidugi elu on näidanud, et sealsamas Selverites ja Maksimarketites on ju tänase päeva seisuga ikka apteegid juba juures. Et see ei oleks ka sellistel juhul üldse probleem. Aga ma ei ole sellele asjale nagu põhimõtteline vastane.

TK: Selle seoses veel: kuidas on teie hinnang toidupoe töötajatele? Kas tavaline

klienditeenindaja oleks teile piisav, et küsida näiteks nõu?

M53: Ei, kindlasti ei! Sest ma kujutan ette, et sealt minnakse nii nagu praegu enne lõppletti minnakse haaratakse see pakk nätsu või pakk kommi lastele või pakk kommi lastele või ajaleht näppu, et samamoodi ma võin sealt kahmata omale mingit haavasalvi, sidemerulli, näpuplaastri, mida iganes. Tuleb meelde, et oi mul on see kodus otsas, siis ma saan seda sealt võtta. Aga kui on tegemist mingi tõsisema ravimi või vajadusega konsulteerida, siis ma ei usu, et sinna ühest letitöötajast või kassiirist piisab. Ja ei oleks ka otstarbekas hakata neid kassiire hakata ette valmistama. Sest et sealt mis niimoodi müüa saab on ikkagi suhteliselt, ütleme limiteeritud kaubavalik. Ja-ja ilmselt niisugune kõige... tavaline, igapäevane asi. Et ilmselt mingeid muid ravimeid ei saaks seal... Ei saaks eeldada, et ka ostja ei tohiks eeldada, et mingit konsultatsiooni sinna peaks tulema. Sealt inimene peaks ostma ikkagi eelkõige seda, mida ta kogu aeg on kasutanud, konsultatsiooniga sealt ilmselt midagi nagu välja mängiks. Ei saa eeldada ja ma ilmselt ka ei läheks ostma sinna sellise ootusega. Sest selliseid inimesi ma ikkagi tõenäoliselt ei usaldaks

TK: Et siis nõu ja abi otsiks küsimisel ikkagi apteegist?

M53: Jah, jah. Seda kindlasti. Seal Selveri kassiiri käest, kes on seal mingi 8. klassi haridusega neiukena, kes lööb seal kaupu läbi, selle käest ma ilmselt ei läheks küsima.

TK: Aga kas on veel mõni päevakajaline teema apteegiga seoses, mida tahaksite kommenteerida?

M53: Digiretsept! Mul on väike ootusärevus. Ma ei ole ise veel digiretseptiga kokku puutunud ja ma ei ole temaga veel toimetanud, see ilmselt mul nüüd lähinädalatel ootab mind veel ees, siis ... Aga kuuldes ja lugedes, mida siin selle kohta levib, on mul väike hirm selle asja ees.

TK: Miks nii?

M53: Sest olen kuulnud palju negatiivset tagasisidet. Nii apteekrite suust kui inimeste suust ja selle tõttu on mul jäänud mulje, et kuna ma ise olen IT-valdkonnas suht ninapidi sees olnud, siis ma julgen arvata, et apteekrite digiretsepti süsteemis on toimunud täpselt see mis suurtes süsteemides toimub on see, et tehakse inimkatseid. Mitte ei töötata asju läbi vaid pannakse mingi tähtaeg ja pannakse kõiki sunnfakti ette, et nüüd hakkame tegema ja sõltumata sellest, kas see süsteem selle välja veab või ei. Kuuldes seda kui palju on tõrkeid olnud selle müümise ja kui kui palju inimestel on ravimi kätte saamisega pidanud jooksmas arsti ja apteegi vahet algul digiretsept, siis lisaks saab oma paberretsepti, tuleb tagasi – et

kõike seda kuuldes on mul jäänud mulje, et see ei olnud piisavalt hästi ette valmistatud ja testitud, kui see asi käiku lasti. Seda enam, et IT-valdkonnas ma olen pädevam ja ma tunnen need sümptomid ära kui ma neid kuulen.

TK: Lähiajal saate ise katsetada?

M53: Jah, see on mul nüüd lähiajal paari nädala küsimus, mul hakkavad nüüd ravimid otsa saama. Lisaks sellele kui ma pean nüüd invaliidsuspensiooni pärast niikuinii arsti juurde minema, siis ma jälle mugava inimesena ühildan kaks asja – võtan oma retseptid välja ja samas lasen ennast ka natukene üle vaadata ja-ja selle pärast mul ongi selline väike ärevus. Lihtsalt selle pärast, mis ma meediast, meediast olen kokku kahminud jätab nagu sellise mulje, et praegult on nagu selline väike segadus. Ja ilmselt praegu vist tundub, et ei tasu minna kuu alguses oma ravimeid minna välja ostma, sest et on pensionäre, kes oma pensioni on saanud, on apteegis rohkem. Siis ilmselt apteekril läheb arvutiga kauem aega ja on ilmselt järjekorrad. Pluss veel see, et nagu ma kuulsin ka serverid kipuvad kokku jooksuma – ma arvan, et ma lükkan oma apteegiskäigu kuu lõppu.

TK: Ootate veel natuke. Aga kui nüüd tagasi veel vaadata arutletud teemadele, kas mõni oluline punkt jäi veel mainimata või tahaksite täiendada midagi veel?

M53: Ei, ma ei oska midagi täiendada siin enam.

TK: Sellega meil ametlikud küsimused on läbi, ainult et kui veel on Teie poolt veel mingeid kommentaare?

M53: Ei ma ei ole eriti usin apteegikülastaja ja nagu enamuse Eesti mehi ma ei ole ka eriti usin arstikülastaja nii et... Tänu sellele, et mul see krooniline häda küljes on ma, nüüd juba mitu kroonilist häda, siis see sunnib mind nagu natukene teemasse süüvima, aga üldiselt ma nagu ja ei ... väldin nii apteekreid kui ka arste.

TK: Kui te ütleks veel lõpetuseks, kuidas Te hindate oma rahulolu?

M53: Mis rahulolusse puutub, siis siia maani ma olen rahul, mis apteekidesse puutub, kõik mis mulle vaja, on toimunud. Mis mulle nüüd muret teeb on see, et vahepeal käisid jutud, et kohalik küla-apteek pannakse üldse kinni – see mulle tegi küll nüüd natuke muret, et kui ma pean ikka hakkama iga, iga plaastritüki ja iga haavasalvijupi pärast hakkama 70km maha sõitma kui mul kodus mingi trauma juhtub, siis, siis see ei ole mõistlik, see ei ole mõistlik. See kulumäär, kui mõelda nüüd seda, mis maksab mulle see linnasõit võrreldes sellega mis maksab see plaaster. Vot sellisel juhul ma ütlen küll, et sellisel juhul peaks mul olema need

asjad kohalikus poes kättesaadavad, et ma ei peaks nende pärast sõitma. Eelmisel suvel mul oli väga raske trauma jalal õnnetusega ja mul jäi siis arsti juures käima sellel lihtsal põhjusel, et ma ei kujutanud ette, kuidas ma selle verest leemetava jalaga tulen koju, pesen riided, pesen iseennast puhtaks, sest see juhtus mul töö käigus. Pesen iseennast puhtaks, istun autosse, linna sõidan, arsti juurde sõidan, kuidas ma veel tagasi saan – ma leidsin, et mu haavakogemused on piisavad, et ma ravitsesin seda küllalt suurt ja ränka haava ise ainult selle pärast, et mu arsti oli lihtsalt liiga kaugel. Jumal tänatud, et mul apteek oli lähedal – neid salve ja asju sain ikka kätte ja haavapulbreid oli mul veel vanast varust veel olemas – need on retseptiravimid, neid ma ei olekski saanud apteekrilt niisama kätte, aga need olid vähemalt olemas. Aga kui, kui apteek kolib sama kaugele kui arst on, siis, siis ma ütlen küll, et elu maal ei ole enam võimalik.

TK: Süsteemimuutused on keerulised viimasel ajal...

M53: Tähendab need süsteemimuutused on üles ehitatud ainult rahale, käibele ja rahale ja kasumlikkusele, aga ei ole nagu üldse mõeldud inimeste heaolule, aga lõppude lõpuks mina ei ole selles süüdi, et mulle meeldib maal elada. Ja miks minu arst peab olema 50 km kaugusel ja teise inimese arst on 100m kaugusel. Miks minule arsti käik koos kõigi nende linnasõitudega ja asjadega läheb 200kr ja teine inimene lihtsalt astub uksest sisse ja saab selle sisuliselt tasuta, ja kui apteek lähen sama kaugele, siis... See mind kui riigi kodanikku häirib väga tõsiselt see, et riik siin midagi ette ei võta.

TK: Sotsiaalpoole pealt näeksite paranemist?

M53: Jah, ikka olulist paranemist! Aga siin selle koha pealt peaks nüüd riik oma käe vahele panema.

TK: Aga kas on äkki ka just apteegiga seoses veel mida täpsustada?

M53: Ei ole enam.

TK: Aga siis ma tänan teid ja oleme oma intervjuuga lõpetanud [lõpetus]