

Revali Raeapteegis tunnustati parimaid apteegiteenuse osutajaid

Kaidi Sarv, Apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühma liige

Kolmandal juunil toimus ajaloolises Revali Raeapteegis parimate apteegiteenuse osutajate tunnustamine. Tunnustuse sai 10 apteeki - Elvast, Viljandist, Tallinnast, Tartust, Kuressaarest ja Võrust.



Parimad apteegiteenuse osutajad 2021

Kõigil apteekidel oli 2019. aastal võimalik osaleda enesehindamisel ja sealjuures ka märkida, kas nad soovivad erilise tunnustuse saamiseks lisahindamist. Lisahindamist soovinud apteekidest jäi lõpuks hindamissõelale kümme apteeki, keda apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühma liikmed veebruari- ja märtsikuus külastasid.

Iga apteeki külastas töörühm erinevas koosseisus ja külastuse eesmärgiks oli saada aimu külastatava apteegi igapäevatööst, selle parematest ja kahvatumatest külgedest. Töörühma liikmetel oli rõõm tõdeda, et kõik lisahindamisel osalenud apteekide töötajad armastavad oma tööd ja apteeki. Töörõõm ja soov apteegiala edendada näitas hindajatele, et apteegiteenuse kvaliteedijuhisega nähtud aastatepikkune töö ei ole olnud asjatu ning on kandmas head vilja.

Kvaliteetse apteegiteenuse keskmeks on patsiendi vajaduste väljaselgitamine ja tema muredele lahenduste leidmine. Viimaste aastakümnetega on ka apteegiteenuse põhimõtted arenenud. “Rääkimise”-kunsti asemel on aina olulisemaks muutunud “kuulamise”-kunst. Kui ei tea, kuhu sihtida, läheb lask harva täppi. Nii ka ravimabi puhul. Rõõmu teeb, et tunnustuse väärinud apteegis vallatakse mõlemat “kunsti”.

Tunnustuse saanud apteekide hulgast toodi eraldi välja apteegid, kelle tegevus sai pärjatud “Apteegi Oskariga”. Seda tunnustust ei ole kerge kanda. Oskar paneb seda suurema vastutuse apteegi kõrget taset hoida ja edendada. On ju tunnustuse saanud apteekide töö kõigile avalikult näha ja arvustada.

Tunnustuse said:

Elva Tervisekeskuse Apteek
 Kantremaa Apteek Viljandis
 Lastepolikliiniku Südameapteek Tallinnas
 Mustakivi Selveri Apteek Tallinnas
 Raadi Apteek Tartus
 Saare Selveri Südameapteek Kuressaares
 Sikupilli Keskuse Südameapteek Tallinnas
 Tamme Apteek Tartus
 Tõnismäe Südameapteek Tallinnas
 Võru Maksimarketi Südameapteek

Apteegi Oskari said:

Elva Tervisekeskuse Apteek
 Lastepolikliiniku Südameapteek
 Raadi Apteek
 Sikupilli Keskuse Südameapteek
 Tamme Apteek
 Tõnismäe Südameapteek



Apteegiteenuse kvaliteedijuhise töörühm, vasakult: Lilian Ruuben, Merle Kiloman, Karin Alamaa-Aas, Anita Tuula, Ly Rootslane, Triinu Entsik-Grünberg, Piret Uibokand, Liisa-Kai Pedosk, Kristiina Sepp, Moonika Markov, Triine Talve, Helve Monvelt, Kadri Petrashkov ja Kaidi Sarv. Fotolt puuduvad Daisy Volmer, Ott Laius ja Siiri Jürgenson.

Tunnustuste kätteandmise päev oli rõõmsaks pidupäevaks kõigile - nii tunnustuse saajatele, tunnustuse andjatele, kui ka järgmisel aastal oma 600-ndat aastapäeva tähistavale Raeapteegile. Kvaliteedijuhise töörühm ja Rohuteadlase toimetus on väga tänulikud ka fotograaf Meeli Küttimile ja Meditsiinuudistele, kes sündmuse pildis kaunilt jäädvustas ja fotosid lahkelt ka Eesti Rohuteadlasega jagas.

Palusime kõigil tunnustuse saanutel kirjeldada:

- * **mis on nende arvates hea apteegiteenus**
- * **mis on nende apteegis, head ja märkimisväärsed, mida esile tõsta**
- * **milles võiksite veel paremaks saada või edasi areneda**
- * **mida oleks vaja (kas siis riigil, apteekritel endil või mõnel teisel) teha selleks, et nõustamise tase kõigis Eesti apteekides paremaks ja ühtlasemaks muutuks**

Elva Tervisekeskuse Apteek ja Marget Raukas

Hea apteegiteenus on meeskonnatöö, kus kõik pingutavad probleemideta igapäevatöö nimel. Kui apteek on korras ja puhas, riilid korrekselt kaupadega täidetud, sahtlid-kapid ravimitega, siis sujub töötgemine ladusamalt ning ei teki arusaamatusi. Selline korrektsus peegeldub ka apteegikülastajatele. Kui ta saab meeldiva nõustamise osaliseks, siis leiab ta ka edaspidi tee samasse apteeki. Nõustamine on mõnikord lihtsalt mure kuulamine ja soovitus arsti poole pöörduda. Patsiendid vajavad julgustust. Sage li saame tagasisidet, et oleme neile arsti eest.

Meie apteegi eelis on sõbralik töökeskkond ja head töötingimused. Asume Elva Haiglas ja kui patsient tuleb arsti juurest või läheb haiglast koju, saab ta vajalikud ravimid meilt kaasa. Meil tuleb põhjalikult selgitada erinevate ravimite mõju ning kindlasti märkida ravimile ka manustamise intervallid. Etiketiprinterid kergendavad meie igapäevatööd. Kuna etiketil on ka patsiendi nimi, aitab see vältida ravivigu ja pereliikmete ravimite segiminekut. Meie töö on ka selgitada ravimite kodust säilitamist ja õiget hävitamist. Igale patsiendile tuleb kaasa anda just temale kõige vajalikum info.

Kindlasti tahaks palju enam rääkida ravimite koostoitmetest, kuna eakamal patsiendil on sageli terve hulk ravimeid ja toidulisandeid. Räägime üle patsiendi raviskeemid, mida võib samal ajal tarvitada ja mis ei ole soovitav. Eriti hea on meie jutt ja soovitused kirjalikult kaasa anda. Kindlasti soovitan kolleegidel kasutada koostoitmete andmebaasi. Esialgu on see veel võõras, kuid harjutades teadmised kinnistuvad ning töö muutub tõhusamaks ning professionaalsemaks.

Paljude apteekrite mureks on jätkuvalt see, et ei jätku aega ühe patsiendiga piisavalt arutleda. Kui apteeker peab üksi tööl olles päevas üle saja patsiendi teenindama, siis on küll kvantiteet, aga kvaliteet on olematu. Meie apteegis sellist olukorda õnneks ei ole, aga olen töötanud ka apteegis, kus ületöötamine oli tavapärane. Ka noori kolleege on apteegis kasinalt. Apteegipraktika peaks kestma pikemalt, et noored saaksid vanema kolleegi kõrval töötades enesekindlamaks ning tunnetaksid apteegitöö vastutust.



Marget Raukas koos tunnustuse ja tunnustajatega



Elva Tervisekeskuse farmatseut Siiri Kaaver

Meie apteegi eeliseks on ka väga pika apteegis töötamise staažiga töötajad. Meil on tohutu kogemuste pagas ning oleme korralikult koolitatud. Noortel kolleegidel on omad eelised, sest nemad leiavad kiiresti internetist infot, on aktiivsemad ja täiendavad end kolleegidelt küsides ja neid jäljendades. Meiega saame omakorda noortelt palju kasulikku infotehnoloogilist õpetust. Mõneti on kahju, et jaeapteekides ei kehti staaži järgi kategooriate jagamist ja palgaarvestust, sest see oleks ka üks motivatsiooni koht. Mulle meeldiks, kui apteek lõhnaks apteegi järele, nagu see oli veel paarkümmend aastat tagasi. Selleks ei pea apteegis ravimeid valmistama, aga kui apteek asub omal pinnal ostukeskusest eraldatuna, siis on see võimalik. Annab apteegile juurde salapära ja eraldab tavapoest. Suurejooneline tunnustuse jagamine suurendab veel meie vastutust oma töö eest. Täna veelkord!

Kantremaa Apteek ja Ülla Kaare



Ülla Kaare koos tunnustusega

Hea apteegiteenus on kliendikeskne, lähtub iga inimese soovidest ja vajadustest. Kindlasti tuleb tähelepanu pöörata nõustamisele. Seda ka juhul, kui kliendi soovid ei pruugi olla kõige otstarbekamad. Apteegis peab pöörama tähelepanu ka haiguste ennetusele ja ravimiturvalisusele. Igale kliendile tuleb selgitada ja põhjendada, milleks mingi ravim on ja kuidas seda tarvitama ja säilitama peab.

Kantremaa apteegi pikaajalised kliendid on pigem vanemad inimesed ja tihti tuleb neid ning nende lähedasi abistada raviskeemist arusaamisel ja sellest kinni pidamisel. Oleme ühinenud Sotsiaalkindlustusameti abivahendite programmiga ja saame aidata inkontinentsiprobleemiga inimesi, kuna probleem on vanemaealiste hulgas küllalt levinud. On oluline, et inimesed ei häbeneks abi otsida ning ei jääks koju nelja seina vahele istuma.

Klientide nõustamist on vaja pidevalt edasi arenda ja selleks on vaja ka ennast pidevalt täiendada. Näiteks on üheks igapäevaseks teemaks raviskeemist kinnipidamine ning selle tähtsuse selgitamine. Sageli ei saada aru, miks peab ravimeid tarvitama, kui hetkel enam probleemi ei ole või tuntakse ennast hästi. Ravi on aga pikaajaline ja püsiva mõju saavutamine on oluline. Ootame pikisilmi Ravimiameti teavituskampaaniat, et inimestele selgitataks, et apteegi külastamiseks peab aega varuma.

Parim apteegiteenus on suunav ja nõuandev, mis võtab arvesse iga kliendi eripära.

Lastepolikliiniku Südameapteek ja Ave Niidu



Ave Niidu koos tunnustuse ja tunnustajaga

Hea apteegiteenus on patsiendikeskne ja lähtub tema vajadustest ning on orienteeritud patsiendi paremale nõustamisele. Apteek esmatasandi tervishoiuteenuse osutajana on inimesele tihtipeale esimene kontakt meditsiinisüsteemiga ja tänu headele asukohtadele ja pikkadele lahtiolekuaegadele aitab vähendada EMO ja perearstide töökoormust.

Lastepolikliiniku Südameapteegis on olulisel kohal kvaliteedijuhtimine ning kolleegidest ja patsientidest hoolimine. Oluline on tunda oma igapäevaelust ja -tööst rõõmu. Probleemide ja murede korral on oluline need õigeaegselt lahendada ning üheskoos vigadest õppida. Püüame patsiendi muredele ja probleemidele alati lahendused leida. See pole alati lihtne ja kerge, kuid püstitatud eesmärk on saavutatav.

Arenguruumi on alati ning inimene õpib ja areneb terve elu. Praegu on põhifookus suunatud nõustamisoskuste parendamisele.

Apteegi sisuline tegevus pole Oskar Lutsu aegadest kuigi palju muutunud ja tänagi ootavad apteeki külastavad inimesed, et neid ära kuulataks, mõistetaks ja murele lahendus leitaks. Apteekides nõustamise taseme parendamine on enamusel apteekidel igaaastane eesmärk ja arvamusküsitluste põhjal on suurem enamus Eesti inimestest apteegiteenusega rahul või väga rahul. Patsientide ootused apteegiteenusele on järjest kõrgemad ja on väga oluline, et apteegid nendele ootustele vastaksid. Oluline on kogu apteegisektori tahe parimat teenust pakkuda ja sellesse ka iga erialatöötaja kaasata.

Mustakivi Selveri Apteek ja Julia Surikova



Julia Surikova koos tunnustuse ja tunnustajatega

Raadi Apteek ja Kadri Petrashkov



Kadri Petrashkov ja Selje Brauer koos tunnustajatega

Hea apteegiteenus saab alguse sellest, kui kliendid/patsiendid on jäänud rahule apteegist saadud teenusega ning lahkuvad meie juurest rahulolevana. Iga inimene, kes leiab tee apteeki, peab saama vastused oma küsimustele, kui need puudutavad tervist, ravimite tarvitamist või tema heaolu. Peame oluliseks inimesega suhtlemist, et saada rohkem infot ning sellest tulenevalt jagada täpsemaid nõuandeid.

Tänases kiiresti arenevas maailmas on väga oluline uute teadmiste omandamine, pidev erialane täiendamine ja vajadusel õigetest allikatest lisainfo otsimine. Töötempo meie apteegis on suhteliselt rahulik ning meil on enamasti aega iga kliendi/patsiendiga põhjalikult tegeleda. Pooldame seda, et apteekritel oleks esmasandi meditsiinis rohkem võimalusi enda ressursse kasutada ja elanikkonnale erinevaid tervisealaseid nõustamise teenuseid pakkuda.

Riik, ülikoolid, apteegid ja ka erinevad erialaorganisaatsioonid peavad kõik ühiselt võtma eesmärgiks, et nõustamise tase kogu Eestis läheks paremaks ja ühtlasemaks, kuna kõik need osapooled on omavahel väga tihedalt seotud. Meie omaltpoolt püüame eelkõige järgida seda, et hea apteegiteenus saab alguse sellest, et apteeker soovib teha oma tööd südamega ja panustada oma eriala heasse mainesse.

Hea apteegiteenus on professionaalsete oskuste ja kogemuste toel südame ja suure pühendumusega tehtav igapäevane apteegitöö.

Isiku- ja iseloomuomadused, mille varal saame oma tööd hästi teha, on julgus, osavõtlikkus, kannatlikkus ja teadmistejanu. Julgust on vaja küsimaks küsimusi probleemi teadvustamiseks ja selle olemuse avamiseks, et võimalikule vajadusele lahendus leida. Apteegikülastajad on erineva teabe vastuvõtmise ja meie poolt antavast infost arusaamise võimega. Seetõttu püüame iga olukorra lahendamisel vältida rutiini ja suhelda iga apteegikülastajaga kannatlikult talle arusaadaval viisil. Püüame iga päev igast olukorrast midagi õppida.

Suvel puhkuste ajal vaevab paljusid apteeke erialatöötajate puudus, mis piirab ka apteegikülastajatega suhtlemist. Sageli peame väga lühikese aja jooksul lahendama mitmeid keerulisi olukordi ja võtma vastu olulisi otsuseid. Delikaatsete tervisemurede puhul peame arvestama apteegikülastajate privaatsusevajadusega. Meie apteegis ei ole praegu nõustamiskabinetti, mis annaks apteegikülastajale kindlustunde oma delikaatsetest probleemidest rääkimiseks. Samuti sooviksime arendada erinevaid apteegiteenuseid, hinnata püsiravimitarvitaja ravimite otstarbekat kasutamist ja toetada ravisoostumust.

Saare Selveri Südameapteek ja Merle Meola



Saare Selveri apteekrid tunnustusega

Meie jaoks lähtub kvaliteetne apteegiteenus eelkõige apteegi kliendi vajadustest. Apteek ei ole enam ammu ainult ravimite väljastamise asutus, vaid ravimite väljastamine koos professionaalse infoga ravimite toimest, koostoimetest ja sellest, mida saab inimene veel enda heaks teha.

Meil on võrratu kollektiiv. Mõistame kõik, et kvaliteetne apteegiteenus tähendab kompleksset nõustamist. Leiame alati kliendile vajaliku toote ning kui seda meil kohe olemas ei ole, siis tellime. Spetsiifiliste ja erandlike toodete otsimisega õpime ja areneme ka ise väga palju. Tegeleme ka tervisejalatsite, ravisukkade, ortooside ja tallatugede müüügiga.

Võtsime osa vaksineerimise pilootprojektist, tubakast vabanemise nõustamisest. Iga uue teenusega on vaja ka ennast pidevalt täiendada ja oleme seeläbi saanud erinevate kogemuste võrra rikkamaks. Tulevikus soovime pakkuda ka ravimite kasutamise hindamise teenust.

Sooviksime osaleda enamatel koolitustel. Kohustuslikust 20 koolitustunnist aastas ei piisa. Üldise nõustamise taseme tõstmiseks oleks vaja rohkem koolitusi, nt erinevate ravijuhiste tutvustamist. Lisaks vajab arendamist lisateenuste osutamine - integreerimine esmatasandi meditsiiniga. Spetsiaalse koolituse läbimisel võiksid apteekrid edaspidi ise saada apteekides vaksineerimiseks vajaliku loa.

Sikupilli Keskuse Südameapteek ja Ljubov Prohhorenkova



Ljubov Prohhorenkova koos tunnustuse ja tunnustajatega

Hea apteegiteenus on meie arvates kliendikeskne. Selle käigus uuritakse põhjalikult kliendi vajadusi ja muresid ning püütakse ühiselt leida kõige parem lahendus, samuti esitatakse nii palju probleemi puudutavat informatsiooni kui võimalik (miks probleem võis tekkida, mida saaks olukorra leevendamiseks ette võtta, mida tasub ennetuseks teha. Põhjalikult tuleb teavitada ravimi/toidulisandi/meditsiiniseade kasutamisest ja säilitamisest).

Meie meeskonna teeb märkimisväärseks see, et igaüks meist tegutseb ühe ja sama eesmärgi - kliendi tervise ja heaolu parandamine - nimel, tehes selleks kõik võimaliku. Oleme koduapteek, kus inimene



käib nii oma murede kui ka rõõmudega. Võiksime apteegis pakkuda ka täiendavaid terviseteenuseid (nõustamiskabinet meil tegutseb - mõõdame vere-rõhku, üldkolesterooli, veresuhkrut ja hemoglobiini, määrame kehakoostist, enne koroonapuhangut ka D vitamiini). Hindaksime põhjalikumalt patsientide poolt kasutatavate ravimite/toidulisandite sobivust.

Iga apteekri sees peaks olema oma tööle pühendumus. Kui seda inimeses ei ole, siis ta ei muuda ennast paremaks. Teine oluline aspekt heas nõustamises on piisava aja võtmine, et kliendiga rahulikult tegeleda. Selleks on vaja igas vahetuses klientide hulgaletav hulk erialatöötajaid.

Tamme Apteek ja Anu Uus



Anu Uus koos tunnustuse ja tunnustajatega

Apteegi töös on väga palju erinevaid tahke: põhjalikku ravimisuhtlemist, tervist edendava info edastamist, ravimite ja apteegikaupade käitlemist, ravimite valmistamist, apteegiruumidele ja seadmetele kehtetatud nõuete täitmist, apteegi juhtimist, praktikantide juhendamist, apteekrite elukestvat õpet.

Arvan, et hea apteegiteenus saab alguse kõigi nende nõuete täitmisest, piisava aja ja personali olemasolust ning apteegitöötajate suhtumisest oma töösse. Kui on olemas soov aidata, siis jõutaksegi patsiendi jaoks õigete lahendusteni ja apteegiteenus on kvaliteetne ning jätkusuutlik.

Tamme apteek on pinnalt väike apteek, kuid meie tegevus on mitmekülgne. Tavapärase nõustamise kõrval valmistame ravimeid, teeme tervisenäitajate mõõtmisi, osaleme tervist edendavates koostööprojektides, oleme praktikabaasiks mitmetele üliõpilastele ja tänu asukohale (asume Maarjamõisa polikliinikus, Tartu Ülikooli Kliinikumi lähedal) on meil tihe koostöö teiste tervishoiutöötajatega. Võimalusel

osaleme uudsetes ja põnevates ettevõtmistes. Näiteks avanes pandeemia ajal võimalus valmistada (õigemini toota) käte desinfitseerimiseks mõeldud lahuseid, mida jätkus müümiseks teistessegi apteekidesse.

Apteegi seisukohalt sooviksime muuta nõustamist apteegis privaatsmaks, paigaldades töökohtadele kergvaheseinad. Sellele juhtis tähelepanu ka apteegis liisahindamist teinud AKJ töörühm. Kuna sellel aastal kolis meiega ühte hoonesse Tartu Ülikooli Stomatoloogiakliinik, siis praegu täiendame oma teadmisi kõiges, mis seostub hammaste ja suuõõne arengu, hoolduse ning haigustega.

Nõustamise taset aitab kindlasti ühtlustada „Apteegiteenuse kvaliteedijuhis“. See on hea ja ainus koht, kus kõik apteegiteenuse jaoks oluline kirjas on. Muga ja lihtne kasutada. Kindlasti aitab nõustamise taset tõsta ka täienduskoolituste nõue. Apteekrid võiksid osaleda ka teistele tervishoiutöötajatele suunatud koolitustel (nt pereõdedele mõeldud koolitustel). Mitmeid erialasid hõlmavad koolitused on väga arendavad ja saadud teadmised võimaldavad meil paremini tervishoiusüsteemis kaasa rääkida.

Tõnismäe Südameapteek 24h ja Külli Teder

Läbi aegade on apteek olnud koht, kuhu inimesed oma tervist puudutavate küsimustega pöörduvad, sest apteegiteenust võivad osutada vaid vastava eriala omandanud spetsialistid. Viimastel aastatel räägitakse järjest enam ka apteegiteenuse kvaliteedist. Hea apteegiteenuse käigus kuulatakse apteegikülastaja ära ning püütakse leida just sellel hetkel parim lahendus, et aidata hoida või parandada patsiendi tervist ning antakse kaasa soovitusel koduseks ravimiseks – mida, millal, kuidas, kui palju, millega koos tohib / ei tohi kasutada ja kuidas säilitada.



Küllli Teder koos tunnustuse ja tunnustajatega

Meie kollektiiv püüab alati, iga päev, 24/7, välja selgitada apteeki tulnud inimese eesmärgi ning leida parim lahendus olemasoleva tervisemure leevendamiseks või võimaliku tervisehäda ennetamiseks. Spetsialistidena kasutame lahenduse leidmiseks oma erialateadmisi, aga vajadusel ka vastavaid andmebaase ning teatmik-

ke. Vajaliku ravimi puudumisel otsime lahendusi ning pakume tellimise võimalust. Meie apteegis valmistab assistent arsti retsepti alusel ravimeid viiel päeval nädalas tegelemata samal ajal muude ülesannetega. Kuna osadele patsientidele on apteegis valmistatavad ravimid ainuvõimalikuks raviviisiks, siis püüame tasapisi ravimite valmistamist kaasajastada, nt otsides uusi lahendusi ravimite kaasaegseks pakendamiseks. Tänu laiale ravimite valikule ning suuremahulisele ravimite valmistamisele on Tõnismäe Südameapteek ka praktikabaasiks, kus farmatseudiks ja proviisoriks õppijad saavad juhendajate käe all oma teadisi ja oskusi täiendada, et pakkuda tulevikus kvaliteetset apteegiteenust.

Kvaliteetse apteegiteenuse pakkumiseks tuleb ennast pidevalt täiendada, omandada nii uusi erialaseid teadmisi kui lihvida oma nõustamis- ja kuulamisoskust. Selleks osalevad Tõnismäe Südameapteegi töötajad pidevalt erinevatel koolitustel ja seminaridel. Kuna tänapäeval on inimestel internetist kerge leida väga palju erinevat informatsiooni, siis on väga oluline, et apteekides töötavad spetsialistid nõustavad inimesi tuginedes tõendatud informatsioonile.

Võru Maksimarketi Südameapteek ja Kertti Nagel



Kertti Nagel koos tunnustuse ja tunnustajatega

Hea apteegiteenus on tulek, mis sünnib apteekri ja kliendi kohtumisel. Aga tulemini jõudmiseks peab taustal olema palju, mis lubab väga heal apteegiteenuse pakkumisel toimuda. Kindlasti on apteekril endal siin suurt rolli. Aga ka kollektiivil ja meeskonnal. Just apteekri arengu ja apteegi, kui terviku, töötamise mõttes. Laiemalt vaadatuna ei saa alahinnata kõrg-

koolide-erialaliitude ja ettevõtjate osa, mis apteekriks olemise võimalikuks teeb, ajas toetab ning teenuse toimimist ka suuremas plaanis ühtsena arendab.

Meie apteegis käib palju kliente. Nemad teevad meie töö põnevaks. Läbi igapäevaste kogemuste me õpime palju. Just erialaselt. Siin on kolleegide roll hindamatu. Nii toimivad kergemad tegemised õlitatult ja keerukamate lahendamisel on sõber kohe kõrvalt võtta. Süsteemsus on samuti meie apteegi töös väga oluline. Oleme avatud 7 päeva nädalas ja nii on hommikul tööle tulles kindel tunne eelmisel päeval tööl olnute järg üle võtta.

Areneda tahame igas valdkonnas. Siin on suur potentsiaal kommunikatsioonil. Väikeses linnas on suhtlus apteekide vahel vältimatu. Rääkimata tiheidast koostööst õdede ja arstidega. Usume, et liigume õiges suunas. Kurvaks teeb vähene erialatöötajate juurde tulek. Sellel on väga suur roll teenuse ja nõustamise taseme hoidmisel-tõstmisel. Nii uut kui ka juba eriala omandanud apteekritel on sellest ainult võita. Rääkimata teenusest endast!