

# Apteekri tulevik

Käisin hiljuti Tartus konverentsil „TÜ farmaatsia instituut 180“, kus räägiti uutest ravimitest, teenustest ja tehnoloogiast. Teiste loengute seas pakkus huvi Kristiina Sepa ettekanne teemal „Tervisetehnoloogia areng – milliseks kujuneb apteekri roll tulevikus?“ Jutt oli apteekri ameti tulevikust, millest selgus, et suures osas on apteekri töö masinatega asendatav ning meie kiiresti arenevas IT- ja tehnoloogia-sektoris on tendents sanna poole, et tulevikus apteekri amet kaob ning inimesed saavad oma ravimeid vastavatest automaatidest osta. See areng on loogiline. Nii tulid kunagi käsitöö asemele manufaktuurid ning seejärel asendati manufaktuurid masinate ja automaatliinidega. Kiiret tehnoloogia arengut saab jälgida ka apteegielus. Kui sada aastat tagasi valmistati enamik ravimeid apteekides kohapeal arstiretsepti alusel, siis praegu on pilt vastupidine: enamik ravimeid toodetakse ravimitehastes ja apteegid müüvad valmistoodangut klientidele edasi. Ravimiseaduse järgi peavad tänapäeval igas apteegis olema nii assisteerimisruum kui ka vahendid arstide välja kirjutatud ravimite valmistamiseks. Selleks, et sellist ravimit saaks valmistada, saavad Tartu Ülikoolis proviisorid ja Tallinna Tervishoiu Kõrg-



**Artur Jõgi**

Tallinna Tervishoiu  
Kõrgkooli lektor, PhD

Tammsaare Euroapteegi  
proviisor-juhataja, MPharm

koolis farmatseudid vastava kvalifikatsiooni, kuid kahjuks enamikus apteekides jäävad need teadmised rakendamata nõudluse puudumise tõttu. Tehnoloogia arenes edasi ning ravimite tootmine ravimitehastes on efektiivsem, kvaliteetsem ning oluliselt odavam kui samaväärne väikesemahuline tootmine apteegis. Seega apteegid kaotasid ravimite tootmise võistluse ravimitehastele ja see oli ennustatav.

Järgmine ennustatav apteekide kaotus masinatele on tulevikus võimalik klientide teeninduses. Ja see lõpeb apteekide sulgemisega ning apteekri ameti kadumisega. Tõepoolest, masinad on kiiremad, efektiivsemad ning odavamad kui apteekrid ning apteekrite asendamine nendega on ainult aja küsimus. Selle peale mõeldes kujutasin endale tulevikupilti, kus kliendid saavad endale ravimit vastavast automaadist kas polikliinikus, kaubanduskeskuses või soovi korral ka tellida koju interneti vahendusel. Kuna see kujutletav pilt tundus mulle üsna reaalne, siis hakkasin mõtlema, kui kiiresti see saaks juhtuda. Kas ma jõuan ise pensionieani apteegis töötada või masinate ja tehnoloogiaste arengu tõttu pean ma varsti koristajatööd otsima? Ahjaa. Suure tõenäosusega ei võta mind keegi

tulevikus isegi koristajana tööle, kuna teatavasti masinad koristavad kiiremini, efektiivsemalt ning odavamalt kui inimene. Ja kas leidub tulevikus koristamiseks üldse ruume, kui kogu teenindus läheb üle masinatele ja interneti keskkonda? Apteekri ameti tuleviku peale mõeldes hakkasin ma mõtisklema, kelle heaks töötavad praegu apteekrid ning kas meie kliendid oleksid hüpoteetiliselt nõus apteekreid masinate vastu vahetama. Peamine eelis, mis eristab praegu apteekreid masinatest, on nõustamine. Osa klientidest tuleb apteeki nõustamise pärast, nad tahavad personaalset ja inimlikku suhtlemist. Niikaua, kui neid kliente jätkub, elab ka apteekri amet edasi, kuni tehisintellekt areneb nii kaugele, et asendab apteekrit ka nõustamisel.

Vaatame siis lähemalt neid klientide rühmi, kes on veel apteekri ametist huvitatud.

Alustan endast. Ka mina käin vahel peale arstivisiiti polikliinikus asuvas apteegis oma retseptiravimit ostmas. Kui apteeker pakub nõustamist, siis mina küll nõustamist ei soovi (tõsi küll selletõttu, et olen ise apteeker ja saan ise ennast nõustada). Tuleviku peale mõeldes, kui ma saaksin peale arsti visiiti kohe samas polikliinikus esimesel korrusel asuvast vastavast automaadist retseptiravimi välja osta, siis see oleks apteegile mõistlik alternatiiv. Seega, mina olen potentsiaalne automaadiklient tulevikus. Neid potentsiaalseid automaate eelistavaid kliente on rohkem.

Apteegis töötades teenindan ma paljusid kliente, kes tulevad arsti juurest apteeki oma retseptiravimit ostma ning ka nemad ei soovi nõustamist ja mitte seetõttu, et nad ise on apteekrid, vaid seetõttu, et arst on neile kõik juba ära seletanud. Need on tavaliselt kliendid vanuses 18–40 aastat, kes käivad apteegis ebaregulaarselt (1, tabel 1). Nendel on alati kiire, nad tahavad oma ravimeid kiiresti välja

osta ning vahel närveerivad sellepärast, et peavad järjekorras seisma, või aeglase arvuti töö tõttu (vahel võtab retsepti vormistamine rohkem aega aeglase või puuduliku internetiühenduse tõttu). Mõni tütarlaps, kes siseneb apteeki ning küsimusele „kuidas ma saaksin teid aidata“ vastab, et vaatab ise ning natukese aja pärast, olles kõiki riuleid vaadanud, tuleb valitud rasedustestiga kassa juurde ning kiiresti ostes kiirustab apteegist lahkuma. Mõni töömees, kes sai sõbralt nõu osta parasetamooli külmetuse profülaktikaks (!) ning kommentaarile, et parasetamool pole profülaktikaks ette nähtud, vaatab sinule imelikult otsa. Paljud kliendid tulevad apteeki kindla sooviga konkreetset ravimit osta ja nad ei soovi nõustamist, kuna juba teavad oma ostusoovi.

Järgmine klientide rühm on kliendid vanuses 40–65 aastat, kellel on pidev vajadus apteegis käia mõne kroonilise haiguse tõttu. Krooniliste haiguste hulk ning seoses sellega ka pidevalt vajalike seepidiste ravimite hulk tõuseb aastate jooksul. Need on püsikliendid, kes jagunevad kahte rühma. Esimesse rühma kuuluvad hästi informeeritud kliendid, kes on hästi kursis oma haigustega ning teavad täpselt, mis ravim ja milleks on ette nähtud, ning oskavad ise oma ravimeid õigesti manustada (2a, tabel 1). Teise rühma kuuluvad samas vanuses kliendid, kes soovivad nõustamist. Põhjused võivad olla erinevad, näiteks mõni klient soovib meelde tuletada oma teadmisi ravimite kasutamisest või ei taha või ei jõua internetist materjali otsida või usaldab oma apteekrit rohkem kui sõpru või internetti (2b, tabel 1).

Vanemaealised kliendid (üle 65-aastased) on aga teistsugused. Nad on suures osas pensionärid ning tulevad apteeki nii kindla ravimite ostusooviga (näiteks on retseptiravimite komplekt välja ostmata) kui ka suhtlemissooviga.



**Tabel 1.** Klientide vanuseline jaotus nõustamisvajadusele.<sup>1</sup>

Nr	Klientide vanuserühm	Soovivad nõustamist	Potentsiaalsed automaatide kliendid tulevikus
1	18–40-aastased	EI	JAH
2a	40–65-aastased	EI	JAH
2b	40–65-aastased	JAH	EI/JAH
3	Üle 65-aastased	JAH	EI/JAH

<sup>1</sup> Tabel on koostatud autori pikaajalise töökogemuse analüüsimisel. Vanusepõhine ja nõustamisvajaduse jaotus on subjektiivne autori nägemus ning objektiivse pildi saamiseks oleks vaja läbi viia vastavad küsitlused.

Üksindus on vanemaealistel klientidel tõsine probleem ning apteekrid aitavad kaasa nii palju, kui saavad. Kui järjekorda pole, siis peale ravimite ostmist räägib mõni klient tihti oma muredest või tuletab meelde oma elu. Apteeker aitab klienti juba sellega, et kuulab klienti. Kui aga apteeker küsib midagi täiendavalt ning räägib kaasa, siis see tõstab kliendi tuju veelgi ning ta lahkub apteegist õnneliku näoga. Selles seisneb apteekri mittemateriaalne abi kliendile, mille tulemusena (meeleolu tõstmise kaudu) paraneb kliendi tervis (3, tabel 1).

Loomulikult on selline klientide jaotus tinglik. Juhtub, et mõni noorukist klient vajab nõustamist ning küsib rohtu nohu või kõha vastu ja ka mõni vanemaealine klient (üle 65 a), kes kasutab aktiivselt interneti ning on kursis oma ravimite kasutamisega ning ei vaja nõustamist. Seega tabelis 1 toodud vanuseline jaotus näitab üldist tendentsi ning ka see on autori subjektiivne nägemus.

Agaläheme tagasi apteekri asendamisele masinate poolt tulevikus. Oletatavasti tabelis 1 toodud klientide rühmad 1 ja 2a hakkaksid kohe apteegi asemel automaate kasutama, kui neid automaate oleks kohe võtta. Apteekrite ainuke lootus jääb klientide rühmadele 2b

ja 3, kes on huvitatud nii nõustamisest kui ka inimlikust suhtlemisest.

Tehisintellekti areng on aga nii kiire, et see on aja küsimus, millal päris apteekri asemel hakkab klienti tervitama holograafiline 3D-apteekri kuju. Ja mitte apteegis, vaid ka koduarvutist. Seega ei pea oma valutavate jalgadega apteeki tulema, ei pea järjekorras seisma ning mis on veel oluline, võib oma 3D-apteekriga tundide viisi rääkida ükskõik mis teemadel ja pole karta, et tuleb järgmine klient ning palub jutu lõpetada, kuna ta tahab ka ravimeid osta. Ja ravimeid saab koju ka interneti kaudu tellida. Lihtne. Efektiivne. Mugav. Ja odav. Sellised suured eelised vanemaealiste klientide teenindamisel ei anna tulevikus lootustki, et apteekri amet ellu jääb. Küsimus on aga selles, et millal see tulevik saabub.

Teisest küljest, vaadates apteekri ametit tänapäeval ja ka lähitulevikus, siis see on kõrgelt hinnatud amet. Tööturul on apteekrite krooniline puudus, iga apteegikett otsib praegu apteekreid oma meeskonda ning soovijatele pakutakse töökoht kohe. Ei tea, millal see tehisintellekt tuleb apteekreid asendada, kuid praegu ja lähitulevikus apteekri amet ei kao kuhugi. Elame, näeme.

