

TEKSTI ERJA ELO JA OLLI-PEKKA TIAINEN | KUVAT JUHA-PEKKA HONKANEN

Valtakunnallinen lääkejako-
järjestelmä otti lukua, kun
Oriolan toimitukset romahtivat.
Kriisissä apteekkarit jakoivat
tietoa, välittivät lääkkeitä
toisilleen ja kuljettivat niitä
suoraan asiakkaille. Kymmenien
tuhansien ajokilometrien ansiosta
pahimmalta on toistaiseksi välttytty.

KORPITIE



ODOTTAA

ODOTTAA

Pudasjärveläinen apteekkari **Terttu Puurunen** vilkaisee puhelimensa Porokello-sovellusta ja kääntää autonsa Ranuantielle kohti pohjoista, ohi keltaisina helottavien lehtipuiden. Porokellolla autoilijat varoittavat toisiaan tiellä liikkuvista eläimistä. Sitä todella tarvitaan, sillä Pudasjärvi on tunnetusti vilkkainta poroaluetta.

Vaikka pohjoisen tiet ovat suoria ja hiljaisia, liian kiirettä ei voi pitää. Puurunen on ajanut Oriolan kriisin vuoksi jo yli 2 000 kilometriä. Pelkästään yhtenä iltana hän teki sulkemisajan jälkeen kolme yli sadan kilometrin reissua, yhteensä 420 kilometriä.

Ongelmat ovat jatkuneet yli kuukauden, ja työpäivät ovat venyneet vähintään iltayhdeksään.

– Oma elämä on jäänyt täysin syrjään, mutta muuta vaihtoehtoa ei ole ollut. Ei ketään voi jättää ilman lääkkeitä, hän perustelee.

Pudasjärvellä asuu paljon mummoja ja pappoja, jot-


ka pääsevät kerran kahdessa viikossa julkisesti kustannettulla asiointitaksilla noutamaan lääkkeensä. Kun he syyskuun alussa tulivat apteekkiin, Oriolan ongelmat olivat juuri alkaneet ja osa sen jakelemista lääkkeistä puuttui.

KOSKA PAIKKAKUNNALLA ei ole julkista liikennettä eikä vanhuksilla ole itsellään varaa taksiin, Puurunen päätti ryhtyä kuriiriksi. Hyvä, että päätti, sillä yksi keuhkohtaumapotilas olisi päätenyt sairaalaan, jos olisi joutunut odottamaan lääkkeitään parikin tuntia pidempään.

Vaikka Puurunen varautui toimituskatkokseen kasvattamalla lääkevarastoaan 15 prosenttia eli noin 25 000 euron arvosta, katkoksen pituus yllätti hänetkin. Hätätoimituksista tuli arkea. Lääkkeitä on lennätetty Ouluun ja sieltä taksilla Pudasjärvelle ja muualle Pohjois-Suomeen.

Yhtäkkiä vaihdetangon juuresta alkaa kuulua kiivas kilkatus. Porokello-sovellus ilmoittaa, että lähialueella on havaittu poroja tien lähellä. Puurunen hiljentää vauhtia ja tuijottaa tarkkaavaisesti piennarta. Tokka löytyy parinsadan metrin päästä.

Lääkekuljetuksissa on muitakin riskejä kuin tuulilasiin iskeytyvä eläin. Joskus apteekkari on ottanut turvak-



"Oma elämä on jäänyt täysin syrjään, mutta muuta vaihtoehtoa ei ole ollut. Ei ketään voi jättää ilman lääkkeitä."

Apteekkari **Terttu Puurunen**, Pudasjärvi

NÄILLÄ TEILLÄ EI SATASTA AJETA

Pudasjärven suorilla ja hiljaisilla teillä täytyy kiihdyttää hitaasti, sillä tien laidoilla on paljon poroja. Yhden porokolarin Terttu Puurunen on jo kokenut.

si farmaseutin, kun lastina on ollut huumavia lääkkeitä.

LÄÄKETUKKURIN VAIKEUDET osuivat pahiten juuri pitkien etäisyyksien Pohjois-Suomeen. Täällä apteekkeihin saatiin pahimmillaan vain 15–20 prosenttia Oriolan tilauksista.

Alueen apteekkareiden tekemän selvityksen mukaan ensimmäisen viikon alussa 60 apteekista 35 jäi kokonaan ilman toimituksia. Muillekin tilaukset tulivat myöhässä ja vajaina.

Oli tehtävä yhteistyötä ja ryhdyttävä itse lääkekuskiksi.

– Asiakkaat luottavat meihin täysin, ja haluamme pitää tämän luottamuksen, sanoo apteekkari **Mikko Kananen** Kajaanin Lehtikankaan apteekista.

Apteekkariliiton selvityksen mukaan 80 prosenttia kaikista apteekista on tehnyt poikkeustoimia turvatakseen reseptilääkehoidon.

Näistä yli puolet on lainannut lääkkeitä toisesta apteekista.

Esimerkiksi apteekkari **Marko Huotari** ajoi Pellosta Rovaniemelle ja takaisin hakeakseen asiakkaalle harvinaisen antibiootin, jota Oriola ei saanut toimitettua. Matkaa kertyi pyöreästi 200 kilometriä.

Lähes 300 apteekkaria on ajellut ylimääräisiä matkoja, kaikkiaan yli 33 000 kilometriä. Lääkkeet on toimitettu suoraan kotiin yli 350 asiakkaalle.

Kanasen mukaan tilanne oli aluksi täysin hallitsematon. Pulaa oli erityisesti tarvittaessa tilattavasti lääkkeitä, kuten harvinaisista syöpälääkkeistä ja antibiooteista. Näitä apteekit saivat onneksi lainattua toisiltaan.

Järjesteleminen vaati jatkuvaa puhelinrumbaa ja ponnistelua. Harvinaisia lääkkeitä lainattiin myös sairaaloista ja terveyskeskusten vuodeosastoilta – puolin ja toisin.

JÄTTILÄISTÄ TUURAAMASSA

Oriola jakelee noin puolet Suomen ihmislääkkeistä ja liki kaikki eläinlääkkeet. Tukkujätin ongelmien vuoksi Terttu Puurunen on ajanut jo yli 2 000 kilometriä turvatakseen asiakkaidensa lääkehoitojen jatkumisen.

Vaivannäkö on kannattanut, sillä Kanasen tietämän mukaan kenenkään lääkitys ei ole katkennut Oriolan vaikeuksien vuoksi. Apteekit joutuivat kuitenkin työskentelemään pimennossa, sillä lääketukkuun ei saatu mitään yhteyttä.

Kananen arvostelee Oriolan tiedottamista ja kuljetusten priorisointia. Edes hätätoimitukset eivät tulleet sovittuun aikaan, vaan tuotteet kiersivät ylimääräisiä lenkkejä.

– Reseptilääkkeiden sijasta apteekit saivat esimerkiksi yskänlääkkeitä ja koiran madotuslääkkeitä, hän kertoo.

KESÄKUUSSA MAAILMA näytti huomattavasti valoisammalta. Ihmisiä huoletti lähinnä juhlapyhän sää, kun Oriola tiedotti apteekareille siirtyvänsä juhannusviikolla uuteen SAP-toiminnanohjausjärjestelmään. Apteekkeja kehoitettiin tilaamaan riittävästi tuotteita 14.6. mennessä. Maanantaina (19.6.) olisi

katko, ja tiistaina kaikki toimisi normaalisti.

Uudistukseen oli päädytty, koska 15 vuotta vanha järjestelmä ei enää vastannut kasvavia tarpeita. EU-lainsäädäntö, raportoinnin kasvu ja asiakkaiden odotukset vaativat entistä enemmän.

H-hetki kuitenkin siirtyi teknisten ongelmien vuoksi. Elokuussa Oriola ilmoitti, että SAP otetaan käyttöön maanantaina 4. syyskuuta. Torstaina 31.8. olisi viimeinen lääkukuljetus vanhassa järjestelmässä, ja seuraava tulisi maanantaina SAP-järjestelmällä. Apteekkeja pyydettiin kartuttamaan varastoja kolmen päivän katkoa varten. Hätäkuljetukset kuitenkin toimisivat viikonloppunakin.

Maanantaina 4.9. Oriola viestitti apteekkeille, että järjestelmän käyttöönotto on sujunut hyvin, mutta toimituksissa saattaa esiintyä lähipäivinä joitakin viiveitä.

Totuus oli paljon karumpi. Ongelmat alkoivat heti. Toimitukset jäivät kokonaan tu- ▶





KIITOSKAHVIT KEITETTÄISIIN, MUTTA...

Pudasjärven apteekin asiakkaat ovat olleet huojentuneita ja helpottuneita Terttu Puurusen lääkekujetuksista. Kiitollisuutta olisi mielellään osoitettu myös keittämällä apteekkarille kahvit, mutta kyläläiset tietävät jo hyvin, ettei se apteekkarille maistu.

lematta tai ne olivat vajaita, sähköiset lähetyslistat puuttuivat tai olivat rakenteellisesti virheellisiä, jolloin niitä ei voitu hyödyntää. Kun apteekteista tilattiin tavaraa, tilausvahvistukset olivat puutteellisia eikä vastauksia voitu kohdistaa.

– Kyseessä ei ole mikään yksittäinen vika. Puutteita on ollut tietojärjestelmässä, prosesseissa ja datassa, kuvailee Oriola Finlandin toimitusjohtaja **Kimmo Virtanen**.

Jo tiistaina lääkealan valvoja Fimea kertoi puuttuneensa tilanteeseen ja edellyttäneensä Oriolaa tiedottamaan asiakkailleen häiriöiden laajuudesta. Apteekkariliitto arvioi tilanteen

lääkitysturvallisuuden kannalta vakavaksi, koska monet apteekit olivat saaneet vain osan tilaamistaan tuotteista, osa ei mitään.

PUUTTUVISTA LÄÄKKEISTÄ on jouduttu tekemään hätätilauksia. Virtasen mukaan Oriola toimittaa normaalisti muutaman hätätoimituksen kuukaudessa. Kriisin vuoksi kiireellisten toimitusten ja hätätoimitusten määrä räjähti.

Taksit ovat liikkuneet ahkerasti, ja hätätoimituksia on lähetetty myös lentoteitse.

– Olemme ohjeistaneet apteekkeille poikkeustilanteen hätätoimitusprosessin. Haluam-

me varmistaa, että jokainen tilaus on vastaanotettu ja toimitus menee sovitusti perille, sanoo Virtanen.

Pyrkimyksistä huolimatta hätätoimituksetkaan eivät ole aina menneet perille. Apteekki on saattanut saada tyhjän kylmäkuljetuslaatikon tai myöhästyneen, lämmenneen ja pilalle menneen kylmätoimituksen.

Priorisointikin on ihmetyttänyt. Lentorahatina on saattanut tulla kipulääke parasetamolia, ilmaivaivaläike Cuplatonia ja kortisonivoidetta, kun puutetta on ollut elintärkeistä reseptilääkkeistä.

Muhoksen apteekkari **Taije Juntunen** ei



Lähde: Apteekkariliiton kysely apteekareille 22.9.

KRIISI LUKUINA

80% apteekkeista on tehnyt poikkeustoimia asiakkaiden reseptilääkehoidon turvaamiseksi.

115 apteekkia on toimittanut lääkkeitä 354 kotiin.

272 apteekkia on ajanut ylimääräisiä matkoja lääkehoidon turvaamiseksi.

33 133 kilometriä – apteekkien poikkeusajot yhteensä

Poikkeustoimia tehneistä...

87% on vaihtanut lääkkeen vaihtokelpoiseen

65% on toimittanut vain osan reseptillä saatavasta määrästä

58% on lähettänyt asiakkaan toiseen apteekkiin

55% on lainannut lääkkeitä toisesta apteekista

29% on toimittanut lääkkeen kotiin

27% on hakenut lääkkeen toisesta apteekista

17% on saanut lääkärin vaihtamaan lääkitystä

9% on lainannut sairaalasta tai terveyskeskuksesta

2% on lähettänyt asiakkaan sairaalaan

APTEEKKIEN KOKEMUKSISTA kuulee, että sekaisin mennyt toimitusjärjestelmä on arponut lääkkeitä kuin lottokone. Osalle apteekkeista jakelu on toiminut lähes häiriöttä, toinen ääripää ei ole saanut juuri mitään.

Väsyneet apteekkarit ovat verranneet tilannetta lapsuuden jouluun: jotain silloinkin toivottiin, mutta ihan muuta saatiin – jos saatiin. Sama jännitys rinnassa on auottu Oriolan laatikoita.

Jolillekin lääkkeitä on tullut liikaakin. Hyvin kalliita valmisteita on toimitettu kahteen tai kolmeen kertaan.

– Kollegan apteekkiin saapui 40 000 euron lääke ensin hätätilauksena ja sama lääke uudestaan normaalitoimituksena, kertoo Juntunen.

Erityisen epäonnekasta oli avata uusi apteekki samaan aikaan Oriolan tietojärjestelmävaihdoksen kanssa.

Kun **Lenita Jokinen** kirjoitti viime kesänä sopimusta Oriolan kanssa, hänelle mainittiin, että uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto saattaisi osua samoihin aikoihin kuin Turun Runosmäen apteekin avajaiset.

Tuore apteekkari ei huolestunut viikonloppun mittaisesta toimituskatkosta.

– Jos olisin tiennyt, että tavarantoimitus tökkii monta viikkoa, olisin voinut tilata tavaraa reilummin varastoon tai siirtää avajaisia.

Avajaisviikonloppuna apteekissa kävi paljon asiakkaita, mutta iloinen tunnelma katosi nopeasti. Lääketoimitukset ontuivat viikkoja, itsehoitolääkkeitä ja vapaakaupan tuotteita ei tullut lainkaan.

Pahimpana päivänä Oriolasta saapui vain yksi laatikko, joka sisälsi Strepsilsejä ja Disperiiniä.

Harvinaisia lääkkeitä Jokinen onnistui lainaamaan muista apteekkeista, mutta vain alkuvaiheessa.

Henkilökunta on venynyt ja Jokinen kuljettanut lääkkeitä iltaisin suoraan asiakkaille. Silti pala nousee apteekkarin kurkkuun.

– Tuntui pahalta käännyttää asiakkaita pois, koska Runosmäkeen oli odotettu omaa apteekkia vuosia. Olen miettinyt, jäikö ihmisille nyt sellainen mielikuva, että tähän apteekkiin ei kannata tulla.

UUESSA APTEEKISSA ON yleensä tavallista vähemmän tavaraa, koska tieto alueen asukkaiden tarpeista puuttuu. Nyt myynti on notkahtanut, ja Kelan suorakorvauksetkin mak-

ollut ennen Oriolan kriisiä tehnyt hätätoimistustilausta koko uransa aikana. Nyt hän teki hätätilauksen kilpirauhaslääke tyroksiinista Oriolan ohjeiden mukaan. Torstaina tilattujen lääkkeiden olisi pitänyt tulla perjantaina.

– Henkilökunta katsoi innoissaan jokaista apteekin ohi ajanutta pikkubussia ja taksia, Juntunen kertoo.

Kun pakettia ei kuulunut iltaan mennessä, Juntunen soitti Oriolan hätänumeroon, josta hänet ohjattiin Oulun Postin jakelukseseen. Postissa ei tiedetty hätätilauksesta mitään.

– Sieltä vastasi hyvin hämmentynyt kave-

ri, joka oli sen jälkeen ollut koko yön töissä ja etsinyt Oriolan laatikkoa. Saimme torstaina tilatun tyroksiinilaatikon vasta maanantaina, kertoo Juntunen.

Keuhkoahdistuslääkkeen kanssa kävi samoin. Tiistaina tilattu hätätoimitus saapui torstaina, vaikka Ouluun tulee Helsingistä lentoja tunnin välein ja kentältä ajaa Muhokselle tunnissa. Lisäksi apteekki joutui kiusallisen arvoalinnan eteen.

– Hätätilaus oli pahasti vajaa. Olimme tilanneet lääkettä 70 pakettia, mutta saimme yhden ainoan. Mietimme apteekissa, kuka asiakkaista tarvitsee sitä eniten.

setaan takaisin vasta lokakuun puolivälissä.

– Yrittäjyyteen liittyy aina haasteita ja odottamattomia tilanteita. Kyllä tästä vielä nouseaan, apteekkari vakuuttaa.

Jokinen ei ole katkera, mutta hän toivoo Oriolan parantavan tiedotustaan ongelmatilanteissa.

– Vaikka soitin ja laitoin sähköpostia, Oriolasta oli apteekin suuntaan täysi hiljaisuus. Heidän olisi pitänyt tiedottaa avoimemmin tilanteesta.

Tällaista puhetta on kuultu muiltakin kuin apteekkareilta. Eräs Oriolan päämies sai lukea lehdestä, että heidän merkittävä lääkkeensä on yksi eniten toimitusongelmista kärsineistä tuotteista.

KOTIMAISESSA ORIONISSA ei tyydytty kohottelemaan kulmia, vaan yhtiö siirsi pikavauhtia lääkejakeluun väliaikaisesti muille tukuille.

– Aloimme pohtia muita jakeluvaihtoehtoja potilasturvallisuuden kannalta kriitistemille valmisteillemme, kuten verenhennuslääke Marevanille, kertoo Orionin Suomen myynti- ja markkinointijohtaja **Janne Maksimainen**.

Orion sopi Tamron kanssa aluksi 44 lääkkeen tilapäisestä jakelusta. Joitakin lääkkeitä ja lääkkeettömiä itsehoitotuotteita ohjattiin pienemmille tukkureille Medifonille ja Magnum Medicalille.

Jakeluongelmat osuivat ikävästi samaan aikaan Orionin tärkeän 100-vuotiskampanjan kanssa. Mainoskampanjan alkaessa osa apteekkeista oli ilman juhlatuotteita. Tuotteet siirrettiin Medifonin jakeluun.

Kun akuuteista ongelmista on päästy, luvassa on jälkipyykki. Orion tulee arvioimaan tarkkaan vaihtoehdot lääkkeiden jakelemiseksi tulevaisuudessa.

Lääkeyhtiöt tekevät tukkujen kanssa pitkiä, yleensä 2–5 vuoden sopimuksia. Päämiehen on mahdollista irtisanoa sopimus, jos jakelija on rikkonut sitä.

– Jatkopohdintojen aika on myöhemmin, mutta luonnollisestikaan emme ole tyytyväisiä tilanteeseen, Maksimainen sanoo.

Orion on laajentanut väliaikaisjakelua kahdesti ja siirtänyt jo sata tuotetta Oriolan pahimmalle kilpailijalle Tamrolla. Liike näyt-

tää siltä kuin isovelji olisi hylännyt sisarensa. Oriola kuului Orioniin vuoteen 2006 asti.

ORIOLA ALOITTI uuden toiminnanohjausjärjestelmän suunnittelun ja rakentamisen 1,5 vuotta sitten. Sitä myös testattiin ennen syyskuuta useita kuukausia.

Oriola ei ole ainoa vastaavassa hankkeessa epäonnistunut yritys. Esimerkiksi ruotsalainen kodinkonevalmistaja Electrolux käytti 2007 aloittamaansa SAP-projektiin yli sata miljoonaa euroa. *Taloussanomien* mukaan järjestelmä ei missään vaiheessa toiminut odotetusti, vaan yritys päätti pari vuotta sitten palata vanhaan.

Kajaanin ja Lahden SAP-uudistukset menivät myös pieleen. Kajaanin kulut nousivat tänä vuonna miljoonasta 2,6 miljoonaan euroon. Hallintojohtaja **Tuija Aarnio** myönsi *Tietoviikossa*, ettei kaupunki osannut arvioida työmäärää ja kuluja. Lahdessa hinta liki kaksinkertaistui ja projekti myöhästyi lähes vuoden.

Apteekkijärjestelmiä toimittavan Pharmadatan toimitusjohtaja **Ilkka Toivola** uskoo, että yksi syy Oriolan SAP-ongelmiin on ollut riittävän yhteistestauksen puute ennen järjestelmän käyttöönottoa. Oriola lähetti viikkoa ennen käyttöönottoa muistutusviestin asiasta, mutta ei edellyttänyt Pharmadatalta mitään toimenpiteitä. Kävi kuitenkin ilmi, että Oriolan kesällä toimitamat testisanomat olivat eri muodossa kuin järjestelmän lähettämät viestit.

Toisen järjestelmätoimittajan, Receptumin toimitusjohtajan **Juha Antilan** mukaan ennakkovalmistelut onnistuivat hyvin. Ongelman ovat muodostaneet lähinnä sähköisten lähetteiden puuttuminen ja viestintä, sillä Receptum on saanut tietoa kriisistä vain asiakkailtaan.

Oriola Finlandin toimitusjohtajan Kimmo Virtasen mukaan virheet analysoidaan myöhemmin.

– Keskitymme nyt haasteiden ratkominen ja toimituskyvyn parantamiseen. Tämä on tärkein prioriteettimme.

Johtaja **Eija Pelkosen** mukaan myös Fimea on keskittynyt hoitamaan akuuttia ongelmaa. Fimea on tiedottanut tilanteesta lähes päivittäin ja muun muassa kehottanut ▶



JÄNNITYSTÄ ILMASSA

Huumori on auttanut apteekkeja siemään Oriolan lääke-toimitusten epävarmuutta. Apteekkarit ovat verranneet tilannetta lapsuuden jouluun: jotain silloinkin toivottiin, mutta ihan muuta saatiin – jos saatiin. Sama jännitys rinnassa on auottu Oriolan laatikoita.



"Se tässä on opittu, ettei enää voi luvata kenellekään mitään."

Oriolaa keskittämään voimansa lääketoimintuksiin ja aktiiviseen tiedottamiseen.

Kun tulee jälkiselvittelyn aika, katsotaan pitääkö valvontaa, varastointia ja muuta varautumista parantaa – ja täytyykö myös lajeja korjata.

ASIAT VOISIVAT OLLA paljon huonommin. Suuri kiitos potilasvahingoilta välttymisestä kuuluu apteekkeille. Vaikka apteekkarit arvostelevat Oriolan viestintää, moni suhtautuu lääketukkurin vaikeuksiin kärsivällisesti, jopa ymmärtäväisesti.

Kaikki uskovat, että Oriola yrittää parhaansa. Virtanen kiittääkin apteekkeja jous-tavuudesta.

– Apteekit ovat olleet suureksi avuksi ja tehneet erinomaista työtä ratkoessaan asi-

akkaidensa erilaisia tilanteita. Olemme erittäin pahoillamme apteekkeille aiheutuneesta ylimääräisestä vaivasta ja haitasta. Työskentelemme yötä päivää viikon jokaisena päivänä tilanteen ratkomiseksi. Voitte olla varmoja, että otamme tilanteen erittäin vakavasti.

Toimitusjohtajan sanat lämmittävät apteekkareita, mutta asiakkaiden helpotus ja huojennus ovat vielä palkitsevampia. Terttu Puurusella tällaisia asiakkaita riittää Pudasjärven korpitaipaleilla.

Silti apteekkari on saanut kuulla toisenlaisiakin kommentteja.

– Osa luulee, että ongelmat johtuvat vain siitä, että apteekki on pitänyt liian pientä varastoa. Ihmiset ovat myös tuhtuneita, kun ovat ajaneet apteekkiin turhan takia.

Suomalaiset ovat tottuneet saamaan lääk-

keensä heti mukaan, mutta toisaalta Puurunen on tottunut ajamaan. Työskennellessään Hyrynsalmella työmatkaa oli 140 kilometriä suuntaansa. Yksi porokolarikin on koettu. Puhe pitkistä etäisyyksistä lähinnä hymyilyttää lääkettä.

Irtosora ropisee farmari-Passatin pohjaan, kun Puurunen taittaa kapean tien jyrkkään mutkaan. Sivukylille on jo yltänyt maaruska, joka saa varpukasvit hohtamaan punertavina.

Apteekkari varautuu siihen, että lääketoimitukset pysyvät määrittelemättömän ajan epävarmoina.

– Illat täytyy toistaiseksi suunnitella sen mukaan, että jotain voi tehdä, jos ei ole lääketoimituksia ajettavana. Se tässä on opittu, ettei enää voi luvata kenellekään mitään. ■

KOMMENTTI | Olli-Pekka Tiainen | olli-pekka@jelijas.fi

Käsi pystyyn, Oriola

KAIKKI ME TEEMME virheitä. Tekoäly, automaatio ja robotisaatio vähentävät riskejä, mutta niin kauan kuin mukana on pienikin inhimillinen tekijä, vahinkoja sattuu. Ydinvoimala- ja metrohankkeet myöhästyvät, lentokoneita putoaa ja rakennuksia palaa.

Maaailman mittakaavassa yhden järjestelmänsä epäonnistuminen ei ole kummoinen tapaus. Suomalaiselle lääkehuollolle Oriolan SAP-ongelmat ovat olleet ennen kokematon testi.

Monet tärkeät reseptivalmisteet loppuivat apteekkeista nopeasti. Terveystieteiden ammattilaisten ja erityisesti apteekkien yhteistyötä voi kiittää siitä, että potilasvahingoilta on tiettävästi vältytty.

Totta kai myös Oriola on huhkanut ongelmien korjaamiseksi. Viestinnässään se on kuitenkin tehnyt lisää virheitä.

Koripallossa rikkeen tekijä nostaa kätensä reilusti ylös. Kun jalkapallossa miljoonia tienaava tähtipuolustaja jyrää vastustajan nilkoille, alkaa puskateatteria muistuttava elehtiminen ja käsien levittely.

Oriolan viestinnässä on ollut jälkimmäisiä piirteitä. Pari päivää kriisin alkamisen jälkeen toimitusjohtaja **Kimmo Virtanen** totesi Tietoviikolle, että osasy ongelmaan on se, etteivät apteekit hanki paljon lääkkeitä varastoon – vaikka nämä olivat täydentäneet varastojaan Oriolan ohjeiden mukaan.

Oriola on tiedottanut aiheesta 27.9. mennessä 8 kertaa. Vain yhdessä tiedotteessa esiintyy sana ongelma. Oriola puhuu haasteista, viiveistä, puutteista ja tilanteen parantumisesta. Ei ihme, että tilanteesta kärsineet ihmiset pitävät viestintää valheellisena.

Ensimmäisen viikon lopulla yhtiö heräsi pahoittelemaan tilannetta. Rehellinen ”anteeksi” olisi jo paikallaan.

Kriisiviestinnän perussääntö on se, että kerro kaikki mitä tiedät ja myös se, mitä et tiedä. Peittelystä ja tietojen pimittämistä jää yleensä kiinni – ja aiheuttaa itselleen lisää harmia.

Nöyremmällä ja avoimemmalla otteella Oriola olisi jo voittanut sympatiat puolelleen. ■



Kirjoittaja on toimittaja ja viestintäyrittäjä.

"Nöyremmällä ja avoimemmalla otteella Oriola olisi jo voittanut sympatiat puolelleen."