

Tiivistelmä

Projektityön tarkoituksena on kuvata erityisryhmiä apteekin asiakkaina. Työssäni tutkin, miten erityisryhmiä tulisi apteekissa palvella ja mitkä ovat niiden erityistarpeet. Erityisryhmien tarkastelussa keskityn liikuntaesteisiin, näkö- ja kuulovammaisiin. Samalla määrittelen, millaisia teknisiä ratkaisuja apteekissa tulisi olla vähimmäistason täyttämiseksi ja mikä on erityisryhmien palvelujen tavoitetaso apteekissa. Lisäksi tutkin vammaisuuden ja sairauden rajaa.

Vähimmäisvaatimus asiakaspalvelussa on erityisryhmän edustajan sisäänpääsy apteekkiin, jota voidaan pitää perusedellytyksenä palvelusuhteen syntymiselle. Monissa apteekeissa se ei vielä nykyäänkään ole mahdollista. Apteekissa toteutettavia teknisiä ratkaisuja tavoitetason saavuttamiseksi ovat mm. pyörätuoliluiska, drive-in palveluluukku, korkeudeltaan säädettävä tiski sekä inva-wc. Tavoitetaso voidaan saavuttaa kohtuullisin taloudellisin kustannuksin, ja tavoitetason saavuttaminen sopii apteekin palvelemaan yrityskuvaan. Pelkät tekniset ratkaisut eivät kuitenkaan riitä, vaan lisäksi tarvitaan henkilökunnan asennemuutosta. Henkilökunnan on tunnettava jokaisen erityisryhmän ominaisuudet, jotta lääkeinformaatio kohtaisi asiakkaan toiveet. Erityisryhmille suunnattua lääkeinformaatiota on kehitettävä. Näkövammaisille olisi tarjottava lääkeinformaatiota pistekirjoituksella. Kehitysvammaisten lääkeinformaatiossa voitaisiin käyttää selkokielisiä lääke-ohjeita ja piktogrammeja, joissa lääkkeen ominaisuudet on esitetty yksinkertaistettuina kuvina.

Erityisryhmiä koskeva palveluajatus on selkiytettävä henkilökunnalle koulutuksen kautta. Tällaisia koulutusmuotoja ovat erityisryhmien edustajien luennot apteekissa sekä erityisryhmiä koskevan tiedon hankinta. Myös yhteydet eri vammaisjärjestöihin ja kunnan vammaisneuvostoon laajentavat näkökulmaa. Erityisryhmien palvelua voidaan käyttää markkinointi- ja kilpailuetuna, joiden yhteydessä voidaan markkinoida henkilökunnan ammatillista osaamista.

AVAINSANAT: Erityisryhmä – apteekki – palvelu – koulutus