

KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

**Henriksson, Petteri: Tuottavuus ja tehokkuus apteekin toiminnassa
Apteekifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD**

Projektityö, 34 s.

Projektityön ohjaaja: apteekkari Rea Hagner, Espoon Keskustan apteekki

kesäkuu 2002

Lääkelaitos laati v. 1998 selvityksen, jonka mukaan apteekkimaksun poistaminen ja vastaava lääkkeiden hinnan alentaminen hävittäisi nykymuotoisen apteekkijärjestelmän toimintaedellytykset. Selvityksen mukaan tällaisessa tilanteessa apteekkijärjestelmän rakennetta olisi muutettava, ja lisäksi olisi mm. lisättävä apteekkien toiminnan *tuottavuutta* ja *tehokkuutta*.

Liiketoiminnan tuottavuus on saatujen tuotosten suhde käytettyihin panoksiin. Määritelmä on yksinkertainen, mutta mittaaminen – erityisesti palveluyrityksissä – vaikeampaa. Tehokkuus on ”suhteellinen tuottavuus”, joka kuvaa myös sitä, kuinka hyvin nykyisillä toimenpiteillä saavutetaan asetetut päämäärät. Apteekin tuottavuutta ja tehokkuutta voidaan lisätä mm. tietotekniikkaa kattavasti hyödyntämällä, tehokkaalla materiaalitoiminnoilla (varaston kiertonopeuden optimointi, sidottujen pääomien pienentäminen, valikoiman kattavuuden optimointi yhteistyössä muun terveydenhuollon kanssa), henkilöstörakenteen ja työnjaon tarkoituksenmukaisuudella – samalla henkilöstön kouluttamisesta ja valmentamisesta sekä viihtyvyydestä ja motivaatiosta huolehtien, työnkulun kehittämällä. Laatutyö on tärkeä tuottavuutta kohentava keino.

Projektityö käsittelee tuottavuuden ja tehokkuuden mittaamista Espoon III Keskustan apteekin alaisessa Suvelan sivuapteekissa. Tuottavuuslaskennan pohjaksi otettiin panoksia ja tuotoksia kuvaavia lukuja: aukiolotunnit, palkat, toimitettujen reseptien ja asiakkaiden lukumäärä. Lisäksi määritettiin varaston kiertonopeus. Pohditaan pienen apteekin tuottavuuden ja tehokkuuden mittaamisen soveltuvia mittareita. Tutkimuksessa todettiin puutteita: tunnusluvut olivat yksipuolisesti vain kannattavuuteen ja logistiikkaan liittyviä, Erityisesti palvelualojen tuottavuutta kuvattaessa on aina kuvattava myös asiakastyytyväisyyttä tavalla tai toisella; yhtä tärkeää on – erityisesti henkilöstöpulan aikana – henkilöstön viihtyvyyden ja motivaation seuraaminen. Pohditaan myös ammatillisuuden merkitystä tuottavuusajattelussa: esimerkiksi tietotekniikan kehittäminen ei saisi lisätä vain teknistä ja logistista tehokkuutta, vaan myös asiakaspalvelun ja lääkeneuvonnan – apteekin ydintehtävien – on voitava saada vastaavaa hyötyä.

AVAINSANAT: apteekit, tuottavuus, tehokkuus