

JOHDANTO

Ammattiapteekki osa terveydenhuoltoa

Apteekit ovat lääkepalvelujen tuottajia. Lääkepalveluilla tarkoitetaan resepti- ja itsehoitolääkkeiden toimittamista yleisölle sekä niihin liittyvän neuvonnan ja informaation jakamista (Ammattiapteekin suuntaviivat 1997). Ammattiapteekki on osa toimivaa terveydenhuoltojärjestelmää. Apteekkitoiminnan tavoitteet ovat sekä ammatillisia että yhteiskunnan asettamia. Lakisääteisiä velvollisuuksia ovat lääkehuollosta vastaaminen, palvelujen saatavuus ja riittävän tuotevalikoiman ylläpitäminen. Ammatilliset tavoitteet ovat farmasian erikoisosaamisen lisäksi lääkeneuvonta, terveyden edistäminen ja lääkehoidon ohjaus. Apteekkialan eettiset ohjeet (1998) asettaa kuluttajan oikeuden tarpeelliseen lääkehoitoon ja neuvontaan apteekin etujen edelle. Apteekin perustehtävä on lääkkeiden toimittaminen ja lääkeinformaation antaminen. Asiakkailta on oikeus saada luotettavaa ja asiallista tietoa lääkkeistä. Lääkkeiden myynti ei ole itsetarkoitus vaan toiminnan perusteena on aina hoidon tarve ja terveyttä edistävät tavoitteet.

1.1 Laatusyö apteekissa

Apteekkariliitto tehosti vuonna 1994 laatusyöskentelyä tuottamalla kaikkien apteekkien käyttöön laatusyökirjan auttamaan apteekkeja laatusyön käynnistämisessä, kehittämisessä ja arvioinnissa. Laatu palkitsee käsikirja käsittelee apteekin toimintaa kaikilla osa-alueilla. Laatusyön tavoitteena on luoda apteekista nykyistä tehokkaampi ja tuottavampi vähentämällä virheitä, lisäämällä asiakastyytyväisyyttä ja tuottamalla kysynnän mukaisia palveluita (Laatu palkitsee 1995).

Keväällä -99 Suomen Apteekkariliitto aloitti Laadun Portaat –koulutusohjelman, jonka tarkoituksena on valmentaa apteekkeja laadun itsearviointiin. Laadun itsearviointi perustuu Suomen Laatusyödistyksen laatusyöpalkinnon perusteisiin, kuitenkin apteekkeille sovellettuna. Koulutukseen ilmoittautui noin 70 apteekkia eri puolilta Suomea. Pilottiapteekit ovat testanneet laadun itsearviointia jo pari vuotta ja ovat tukena nyt hankkeeseen lähteneille apteekkeille.

1.2 Asiakaskeskeinen ammattiapteekki on palveluapteekki

Asiakaskeskeinen ammattiapteekki tarjoaa asiakkaille niitä palveluja, mitä hän tarvitsee. Asiakkaalle on tärkeää, että apteekki on lähellä ja auki silloin, kun apteekkipalveluilla on kysyntää. Apteekkipalvelujen suunnittelussa tulee ottaa huomioon apteekin asiakaspiirin ikärakenne ja asiakastyypit sekä alueen muu palvelurakenne (Apteekki 2002, 1992). Näiden pohjalta muodostetaan apteekin toiminta-ajatus sekä oma liikeidea. Apteekit tarjoavat samankaltaisia *palveluja*, mutta eivät samanlaista *palvelua*.

Kilpailukyky on yksi apteekin hyvinvoinnin takaajista. Kilpailukyky perustuu apteekin kykyyn palvella asiakkaita tällä hetkellä ja tulevaisuudessa kilpailijoitaan menestyksellisemmin (Laamanen 1996).