

KUOPION YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS

NENONEN SEIJA: Työturvallisuus apteekissa

Vuorovaikutustilanteiden hallintaa, turvallisuudesta huolehtimista ja virheiden ennaltaehkäisyä

Apteekki farmasian erikoistumisopinnot proviisoreille. PD

Projektityö, 67 s., 4 liitettä (6 s.)

ISBN 951-781-179-9

ISSN 0789-4317

Projektityön ohjaaja: FaT, apteekkari Sakari Kolonen

Marraskuu 2002

Tammikuussa 2003 voimaan astuva uusi työturvallisuuslaki velvoittaa yrityksiä huolehtimaan myös työväkivallan ehkäisystä. Niin yrityksen johdon kuin sen työntekijöiden on huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Apteekkien tulee laatia työturvallisuusohjeet, jotka kattavat ohjeet asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteiden hoidosta, varautumisesta väkivaltatilanteisiin sekä apteekin turvallisuusjärjestelmistä.

Vaajakosken apteekissa haluttiin laatia uusia toimintaohjeita ja päivittää vanhoja ajan tasalle, koska apteekissa tehdään remontti, jonka yhteydessä reseptien toimitustapa muuttuu perinteisestä mallista suoratoimitukseen. Asiakkaiden lisääntynyt tarve ja halu saada informaatiota lääkkeistä apteekissa, edellyttää myös tutustumista asiakaspalvelun ja viestinnän perusteisiin. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat lisääntyneet apteekissa viime vuosina, joten henkilökunta kaipasi ohjeita valitusten käsittelyyn, vihaisten/aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen sekä uhkaavien tilanteiden hoitoon. Työterveyslaitoksen vuonna 1998 tekemän apteekkitutkimuksen mukaan 17 % vastanneista oli sitä mieltä, että väkivalta- ja uhkatilanteet olivat lisääntyneet viimeaikoina.

Tämä projektityö on tehty lähdemateriaaliksi apteekin henkilöstön koulutukselle. Lähdekirjallisuuden mukaan on kirjoitettu asiakaspalvelun perusteista ja psykologiasta, valitusten käsittelystä ja virheiden estämisestä, työväkivallasta ja sen ehkäisystä sekä apteekin turvajärjestelmistä. Työssä on esitetty myös tutkimustuloksia apteekkeissa esiintyneistä väkivalta- ja uhkatilanteista ja niihin varautumisesta. Mahdollisten kriisitilanteiden takia on käyty läpi traumaperäisiä stressioireita ja jälkihoidon järjestämistä. Teoriatietojen avulla on tarkoitus laatia yksinkertaisia ja selkeitä ohjeita niin asiakaspalveluun kuin turva-asioihin. Laadukas asiakaspalvelu edellyttää näiden ohjeiden jatkuvaa kertausta ja päivitystä, jotta voitaisiin vastata asiakaspalvelun haasteisiin.

AVAINSANAT: Työturvallisuus, asiakaspalvelu, vuorovaikutus, valitus, aggressiivisuus, työväkivalta, toiminta- ja turvaohjeet, koulutus