

PÄÄKKÖNEN HELENA: Itsehoitoprojekti Tornion I apteekissa

Projektityö, 60 sivua, liitteitä 7

Projektityön ohjaaja apteekkari Sylvi Saastamoinen

Tammikuu 1998

Itsehoitoon ja itselääkintään kiinnitetään kaikkialla maailmassa voimakkaasti huomiota. Apteekkien on kehitettävä itsehoitoa tukevaa laadukasta asiakasneuvontaa, jotta pystymme vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Laadukasta ja ammattitaitoista palvelua on helppo tuottaa, kun henkilökunnan tiedot, taidot ja oma osaaminen on kunnossa. Apteekin itsehoitoa tukevien palveluiden kehittäminen edellyttää myös erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeiden ja toiveiden tuntemusta.

Projektityöni koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisen osan – **Toimipaikkakoulutuksella laatua itsehoitoneuvontaan** – näkyvin tavoite oli laatia toimipaikkakoulutuksen avulla Tornion I apteekin **Itsehoidon laatukansio**. Työn pohjaksi teimme tutkimuksen itsehoidon neuvontatapahtumista sekä selvitimme farmaseuttisen henkilökunnan koulutustoiveita ja käsitystä omasta ammatillisesta osaamisestaan. Neuvontatapahtumista tehdyn tutkimuksen perusteella 8,3 % (n=1613) itsehoitoasiakkaista sai jotakin neuvontaa. Toimipaikkakoulutus toteutettiin farmaseuttisen henkilökunnan koulutustoiveiden perusteella. Toimipaikkakoulutuksen ryhmätöiden tulokset koottiin **Itsehoidon laatukansioon**. Kansio sisältää sairausryhmittäin farmaseuttisen henkilökunnan hyväksymät kysymykset oireiden arviointiin, itsehoito-ohjeet / potilastapaukset sekä ohjeet siihen, milloin potilas ohjataan lääkäriin. Joulukuun 1997 lopussa työ on kesken ja jatkuu vuonna 1998. Työ on osoittanut, että toimipaikkakoulutus yhtenä osana täydennyskoulutusta on tärkeä osa apteekissa tehtävää laatutyötä. Yhdessä laaditut ohjeet takaavat sen, että asiakas saa riippumatta ajasta ja häntä palvelevasta henkilöstä aina hyvää ja laadukasta palvelua.

Toisen osan – **Itsehoitolääkevalikoimassa on eroja Suomen ja Ruotsin välillä – vaikuttaako ero ruotsalaisten asiakkaiden itsehoito-ostoihin?** – tavoitteena oli selvittää, mitkä ovat keskeisimmät erot ja yhtäläisyydet Suomen ja Ruotsin itsehoitolääkevalikoimissa ja vaikuttaako ero ruotsalaisten asiakkaiden itsehoito-ostoihin? Suurimmat erot itsehoitolääkevalikoimassa on vilustumis-, allergia- ja yskänlääkkeissä. Erot vaikuttavat ruotsalaisten asiakkaiden itsehoito-ostoihin. Ruotsalaiset ostavat suomalaisia enemmän sellaisia valmisteita, joita Ruotsissa ei ole itsehoitovalmisteina kuten vilustumislääkkeet ja 400 mg:n ibuprofeenivalmisteet tai joissa valikoima ei ole niin laaja kuin Suomessa kuten yskänlääkkeet. Tämä pienimuotoinen tutkimus osoitti apteekkimme henkilökunnalle, että ruotsalaiset asiakkaat muodostavat oman asiakasryhmän, jota meidän on pystyttävä palvelemaan heidän toiveidensa ja tarpeidensa mukaan.

Avainsanat: itsehoito, itsehoitoneuvonta, toimipaikkakoulutus, laatu, itsehoitolääkevalikoima, asiakasryhmä