

Sisällys

Lukijalle	5	APTEEKIN TUOTETIETOUS	43
		Apteekkikosmetiikka	46
TOIMINTA APTEEKISSA	7	Apuvälineet ja mittarit	50
Apteekkien tehtävät	8	Testit	54
Apteekissa työskentelevät ammattiryhmät	8	Intiimituotteet	56
Lääketeknikon työtehtävät apteekissa	9	Haavanhoito	58
Eettinen toiminta ja salassapito	12	Suunhoito	60
Työturvallisuus apteekissa	15	Korvat	63
Työkyvyn ylläpitäminen ja ergonomia	18	Nenä	65
Hygienia	21	Silmät	67
		Eläintuotteet	68
VARASTONHALLINTA	23	HINNOITTELU	71
Apteekin varastonhallinta	24		
Tilaus	25	RESEPTINKÄSITTELY	75
Palveluvalinta	27	Yleistä reseptinkäsittelystä	76
Varastorobotti	29	Itsehoitolääkkeet	76
Viitehinnan vaikutus apteekin varaston-hallintaan	32	Reseptilääkkeet	77
Verkkoapteekki	34	Lääkemääräyksen tiedot	80
		Kela-korvaukset	82
ASIAKASPALVELU JA KASSATYÖSKENTELY	35	LASKUTUS	85
Työnjako	36		
Hyvä asiakaspalvelu	36	SANASTO	90
Erilaiset asiakkaat	37		
Tyytymättömän asiakkaan kohtaaminen	39	Lisätietoa	93
Kassatyöskentely	40		

Erityisen kuormittava tilanne apteekeissa on apteekkarin vaihtuminen. Uuden apteekkarin, josta tulee työntekijöiden uusi esimies, valitsee Fimea. Apteekkarin vaihtumisen yhteydessä jotkin työtavat saattavat muuttua ja apteekki voi esimerkiksi muuttaa uusiin tiloihin. Tämä luo työyhteisöön epävarmuutta. Joskus apteekkarinvaihdos saattaa pitkittyä, jos joku apteekkilupaa hakeneista valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen. Tällöin vanha apteekkari hoitaa apteekkia siihen asti, kunnes valitukset on käsitelty. Tähän voi kulua aikaa 1–2 vuotta.

Mitä voin itse tehdä

Jokaisen työntekijän omalla toiminnalla on merkittävä vaikutus sekä työturvallisuuteen että työviihtyvyyteen. Uuteen työpaikkaan mentäessä työnantajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijä työturvallisuusasioihin ja työntekijän vastuulla on toteuttaa turvallista toimintaa omassa työssään työnantajan ohjeiden mukaan. Oman toiminnan vaikutus työviihtyvyyteen on merkittävä.

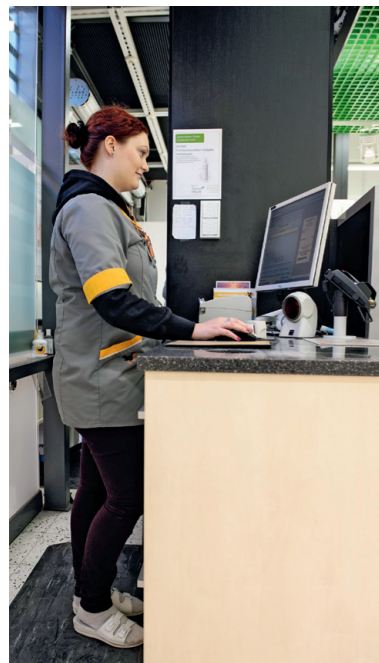
Työkyvyn ylläpitäminen ja ergonomia

Työn kuormittavuuden arviointi on tärkeä osa työhyvinvointia. Ergonomiasta huolehtiminen ehkäisee työperäisten vaivojen ja vammojen syntyä ja parantaa työkykyä.

Lääketeknikoilla apteekkityössä fyysistä kuormittavuutta aiheuttavat esimerkiksi seisomatyö, painavien ja isojen kuormien käsittely sekä staattiset työasennot ja toistuvat liikkeet.

Seisomatyö

Lääketeknikon työpäivään apteekissa kuuluu yleensä jonkin verran seisomatyötä. Esimerkiksi kassatyötä voidaan tehdä seisten. Seisominen rasittaa tuki- ja liikuntaelimistöä, ja seisomatyötä tulisi pystyä tauottamaan. Monissa apteekeissa kassapisteeltä voidaan välillä liikkua muualle, esimerkiksi hakemaan asiakkaalle hänen pyytämänsä tuotetta, jolloin seisomatyöhön tulee luontevasti taukoja. Jos kassatyötä tehdään pitkiä aikoja yhtäjaksoisesti, olisi hyvä olla mahdollisuus istua ainakin osan ajasta. Seisomatyön aiheuttamaa kuormitusta vähentävät hyvät työjalkineet sekä seisomiseen soveltuva työpaikan lattiamateriaali.



Seisomatyötä tulisi tauottaa säännöllisesti.

Painavien ja isojen kuormien käsittely

Logistiikan työtehtävissä lääketeknikko joutuu käsittelemään painavia sekä ulkomitoiltaan isoja kuormia, kuten tukkuliikkeiden pakkauslaatikoita tai dialyysineseläatikoita. Oikea nostotekniikka on tärkeä käsiteltäessä painavia kuormia. Oikean tekniikan avulla selän ja muun tuki- ja liikuntaelimistön kuormitus vähenee ja vältetään tapaturmia.

Apteekissa tulisi olla riittävät ja turvalliset työtilat myös isojen ja painavien pakkausten käsittelyyn. Sopivat apuvälineet helpottavat työskentelyä.

Staattiset työasennot

Osa työtehtävistä on sellaisia, että työntekijä on samassa asennossa liikkumatta hyvin pitkään. Tällaiset staattiset työasennot kuormittavat elimistöä yllättävän paljon. Staattisen työasennon ylläpitämiseksi elimistön lihakset joutuvat voimakkaaseen rasitukseen. Tyypillisesti tietokoneella tehtävässä työssä työasento on staattinen ja niskahartiaseudun lihakset ovat jännittyneinä.

Staattiset työasennot voivat aiheuttaa esimerkiksi lihaskipuja tai jännityspäänsärkyä. Kiputilojen ennaltaehkäisy on tärkeää ja käytännössä helppoa, jos siihen vain kiinnitetään huomiota. Työpisteen tulisi aina olla säädetty työntekijälle sopivaksi. Työtuolin ja työpöydän korkeutta pitäisi pystyä säätämään. Tietokoneella työskenneltäessä näyttöpäätteen ja näppäimistön tulisi olla työntekijälle sopivalla korkeudella. Apteekkityössä tämä on usein iso haaste, koska samaa työpistettä käyttää yleensä usea työntekijä.

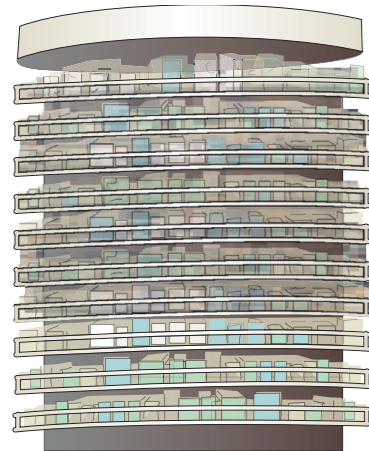
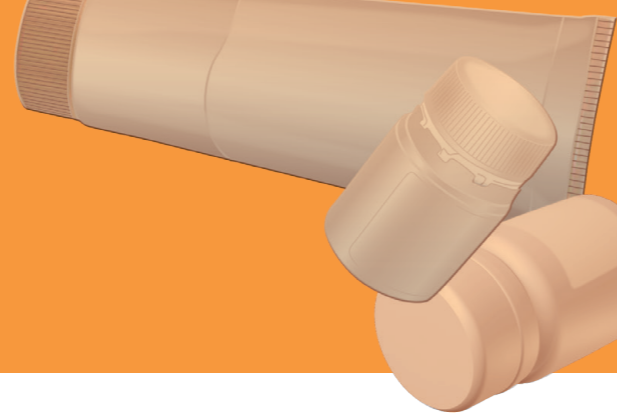


Lääketeknikot käsittelevät työssään myös painavia kuormia.



Oikea nostotekniikka.

Varastonhallinta



Karuselli

Apteekin varastonhallinta

Apteekin logistiikka on paljolti samanlaista kuin muissakin myymälöissä. Erityistä apteekissa on, että vaikka osa myytävistä tuotteista on elintarvikkeita, ei tuotetavaroita kovin usein ole myynnissä. Oman erityispiirteensä tuovat viitehintajärjestelmä muuttuvine hinnoineen ja lääkelaki. Osassa apteekista toimii apteekin rinnalla kirjapidollisesti erillinen yhtiö, jonka lukuun muut kuin lääkkeelliset tuotteet myydään. Tällöin tavarat myös tilataan kahden eri yrityksen nimissä.

Reseptilääkkeet säilytetään apteekissa muista tuotteista erillään. Ne voivat olla esimerkiksi reseptilaatikoissa, varastoautomaatisa tai omassa karusellissa, joka sijaitsee lähellä reseptinkirjoitusta. Reseptilääkkeet voivat olla aakkosjärjestyksessä, vaikuttavan aineen mukaan jaoteltuina tai satunnaisessa järjestyksessä, jolloin saman lääkkeet eri vahvuudet eivät ole lähellä toisiaan. Silloin lääkkeen löytämiseksi täytyy tietää lääkkeen varastopaikka, joka on apteekiohjelmassa. Silloin keräilyä varten oleva erillinen tulostin tulostaa lapun, jossa on lääkkeen nimi, varastopaikka ja reseptinkirjoituspisteen numero tai koodi. Tällä varmistetaan, että keräilläään oikean tuotteen oikea vahvuus.



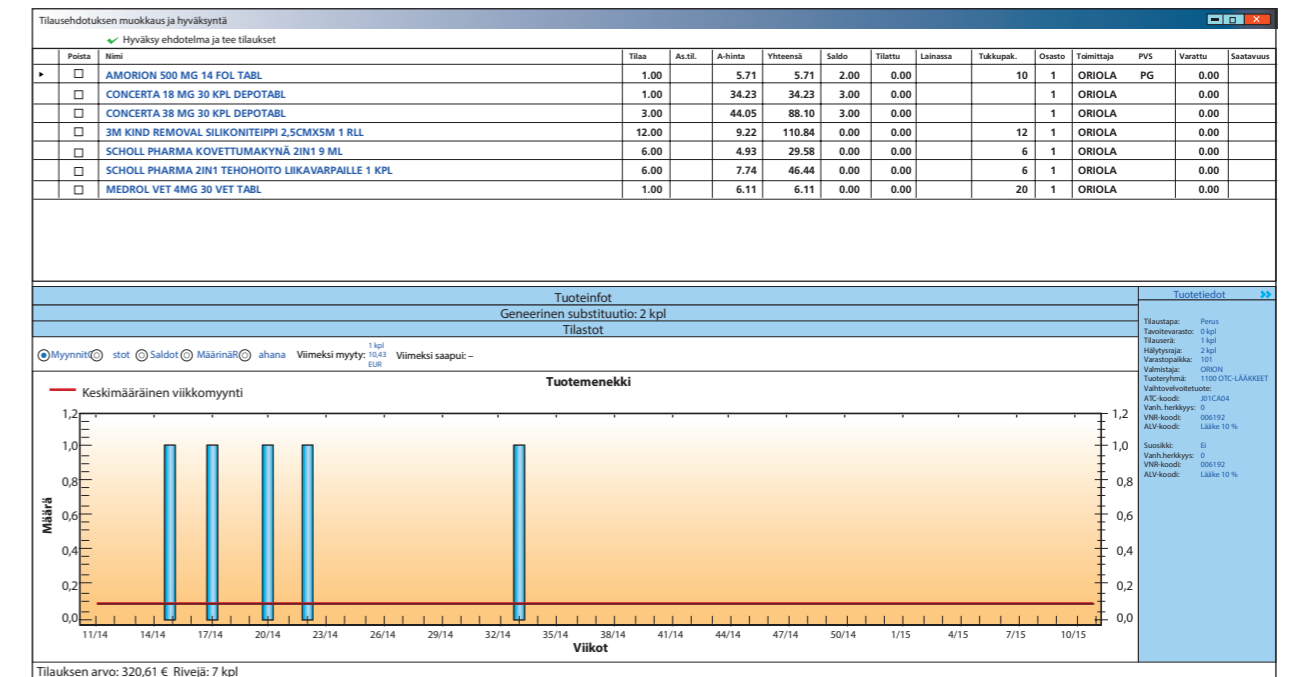
Fama eli reseptilääkkeiden laatikosto.

Itsehoitolääkkeet ovat pääosin asiakaspuolella palveluvalintahyllyissä. Lähivarastot voivat olla lähellä olevissa laatikoissa. Jos samaa tuotetta on enemmän varastossa, loput ovat isommassa varastossa hieman kauempana, esimerkiksi myymälän takaosassa liikuteltavissa hyllyissä.

Tilaus

Apteekit tilaavat lääkkeitä kolmesta eri tukkuliikkeestä, Oriolasta, Tamrosta ja Magnumista. Suurin osa lääkkeitä tilataan joko Tamrosta tai Oriolasta, joihin tilaukset tehdään usein päivittäin. Päivittäisillä tilauksilla pyritään pitämään apteekin toimitusvarmuus hyvänä ja kustannukset kohtuullisena. Tilauksen jälkeen tavarat toimitetaan apteekkiin joko samana päivänä tai seuraavana aamuna apteekin sijainnin mukaan.

Ensin kullekin tuoteryhmälle mietitään sopiva palvelutaso eli toimitusvarmuus. Toimitusvarmuus tarkoittaa sitä, kuinka suurella varmuudella apteekissa on varastossa tuotetta, jota asiakas haluaa ostaa. Lääkkeissä on mahdollista tavoittaa jopa lähes 100 prosentin toimitusvarmuus, johon pyritään joissain elintärkeissä tuotteissa. Muissa tuotteissa, esimerkiksi niin kutsutuissa vapaan kaupan tuotteissa, toimitusvarmuus ei ole yhtä hyvä kuin lääkkeissä. Lääkelaisissa on lääkkeiden myyntiluvassa säädetty velvoite pitää lääkettä apteekien saatavilla, ja jos se ei ole mahdollista, siitä on ilmoitettava Fimealle. Apteekissa tilataan lääkkeitä yleensä 1–3 viikon kulutusta vastaava



Tilaussivu



On tärkeää huomioida yksilöllisesti asiakas, jota palvelemme juuri sillä hetkellä. Nuorelle asiakkaalle puhutaan eri tavoin kuin vanhalle. Osa apteekin asiakkaista on hyvin sairaita, ja he voivat olla väsyneitä tai kivuliaita. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella kunnioittavasti. Kiukkuihin asiakkaaseen kannattaa suhtautua tyyneesti ja pitää mielessä, että asiakas poistuu kuitenkin suhteellisen pian eikä asiakaspalvelutilanne kestä loputtomiin. Hankalissa tilanteissa voi pyytää paikalle asiakaspalvelusta vastaavan proviisorin tai apteekkarin.

Varsinkin isommilla paikkakunnilla apteekin asiakaskuntaan voi kuulua asiakkaita, jotka eivät puhu suomea. Osa heistä puhuu ainakin jonkin verran englantia, joten asiakaspalvelusanaston osaaminen englannin kielellä on tärkeää. Suomessa asuu ja matkaillee paljon venäläisiä, jolloin venäjän kielen osaaminen on hyödyksi, erityisesti Itä-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla. Rannikkoseudulla sekä muilla kaksikielisillä tai ruotsinkielisillä alueilla ruotsin kielen taito on välttämätön.

TEHTÄVÄ

Keskustele parin kanssa tai pienryhmässä siitä, minkälaisia hankalia asiakkaita olette kohdanneet työssäoppimisjaksoilla apteekissa tai muussa palvelualan työpaikassa.

Erilaisilla asiakkailla on erilaiset tarpeet.

Tyytymättömän asiakkaan kohtaaminen

Silloin tällöin eteen tulee tilanteita, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa tuotteeseen ja palveluun. Hän voi tulla reklamoimaan viallisesta tai sopimattomasta tuotteesta, tai hän voi olla tyytymätön apteekissa saamaansa palveluun. Joskus apteekin asiakkaat ovat tyytymättömiä asioihin, joihin apteekkihenkilökunta ei voi vaikuttaa, kuten esimerkiksi lääkäripalveluihin tai Kela-korvauksiin.

Näissä tilanteissa asiakaspalvelijan tulee käyttäytyä ammattimaisesti. Kannattaa ensisijaisesti pyrkiä säilyttämään oma rauhallisuutensa ja kohteliaisuus asiakasta kohtaan. Asiakkaan kiukkuun ei kannata lähteä mukaan, mutta asiakkaan on hyvä antaa ensiksi purkaa pois tyytymättömyyttään. Tämä vaatii asiakaspalvelijalta taitoa kuunnella aktiivisesti, mitä sanottavaa asiakkaalla on. Vasta kun asiakas on saanut kertoa asiansa ja rauhoittunut, kannattaa lähteä selvittämään asiaa.



Aktiivinen kuuntelu

Aktiivisessa kuuntelussa asiakaspalvelija paitsi kuuntelee asiakasta, myös osoittaa asiakkaalle, että hän kuuntelee. Tämä tapahtuu eleiden ja lyhyiden lauseiden avulla. "Ymmärrän", "Onpa todella harmillista", "Tuo tuntui varmasti ikävältä". Tällöin asiakkaalle välittyy tunne siitä, että häntä kuunnellaan ja ymmärretään ja että hänellä on oikeus tuntemuksiinsa, jos esimerkiksi apteekissa on toimittu