



# SIILINJÄRVEN APTEEKKI

**PALVELEMME:** • Ma-pe 8.30-19  
• La 8.30-18  
• Su 11-15

**Kuiluntie 8, 71800 Siilinjärvi**  
**puh. 044-768 1603**  
**[www.siilinapteekki.fi](http://www.siilinapteekki.fi)**

Siilinjärven  
apteekin  
ilmoituslehti  
2/2017

## Lapsen pänsärky

**Suojaudu  
punkkien  
levittämiltä  
taudeilta**

Uutta aurinkovoiteissa

B12-vitamiini ja muisti



# Odottavan aika on pitkä

**K**iire on yksi elämän avainsanoja. Useasti kiireen tunne syntyy ilman todellista kiirettä. Kun asiakas astuu apteekkiin, hän näkee ensisilmäyksellä asiakasmäärän ja luo käsityksen, kuinka pitkään joutuu odottamaan.

## KUN JÄRJESTELMÄT TOIMIVAT

Mihin aika apteekissa oikeasti kuluu? Ovatko odotusajat pitkiä? Kokonaisuutena apteekissa kuluva aika on lyhentynyt merkittävästi: e-resepti yhteistyössä robottimme kanssa nopeuttaa toimintaamme.

Kuitenkin esimerkiksi asiakasta kohden toimitettavien reseptien määrä vaikuttaa asiakaspalveluun kuluvaan aikaan. Jos kaikki järjestelmät toimivat moitteettomasti, onnistuu asiakaspalvelu nopeasti.

## ONGELMIA...

Valitettavasti ajoittain esimerkiksi e-reseptiin liittyvät tietoliikenneyhteydet takkuavat valtakunnan tasolla. Yhteistyö KELA:n kanssa on jatkuvaa, ja yhteysongelmat sotkevat tämän työn sujuvuutta. Ja asiakas odottaa!

Säästämisen nimissä toteutettavat vahvat veloitteet hintainformaation antamisesta ja lääkkeiden vaihtamisesta halvempaan pidettävät asiakaspalveluprosessia. Varsinaiseen lääkeneuvontaan käytetty aika on tärkein osa reseptin toimitusta. Suomessa on myös tällä hetkellä enemmän kuin koskaan puutteita lääkkeiden saatavuudessa apteekkiin, ja näiden ongelmien hoito vaikeuttaa toimintaa.

## VUORONUMEROLAITTEEN EDUT

Kun asiakas saapuu apteekkiin ja ottaa vuoronumeron, me näemme jokaisessa palvelupistees-

sämme jonossa olevien odottavien asiakkaiden määrän ja ajan, kuinka kauan on odotettu.

Vuoronumerolaite on meille erinomainen työkalu työvuorojen suunnitteluun. Saamme tilastotiedon odotusajoista, jonka perusteella olemme esimerkiksi kuluneen kevään aikana muuttaneet henkilöstömme määrää mm. sunnuntaisin.

Jaamme odotusajat kolmeen kategoriaan: alle 5 minuuttia, 5-10 minuuttia ja yli 10 minuuttia. Yli 10 minuutin odotusajat aiheuttavat meillä "hälytyksen" ja pyrimme muuttamaan toimintaa näiltä osin. Tietenkin aina on tapauksia, joissa esimerkiksi joudumme korjaamaan puhelimitse reseptissä olevia epätarkkuuksia tai vastaavaa, ja tällöin valitettavasti asiakkaat odottavat.

## MUUTOKSEN MYRSKYT NOUSUSSA?

Viimeisen vuoden aikana apteekkitoiminnan muutosta on peräänkuulutettu vahvasti eri tiedotusvälineissä. Kevään aikana valtakunnallinen päivittäistavaraketju astui julkisuuteen yhdessä lääketukkuliikkeen kanssa kertoen haluavansa apteekkien omistajaksi.

Nämä toimijat eivät ole ainoita alalle haluavia. Keskustelu apteekkitoiminnan kehityksestä on tervetullutta. Kuitenkin vaatimusten ja esitysten tulisi perustua faktoihin.

## PITÄÄKÖ KORJATA SITÄ MIKÄ EI OLE RIKKI?

Alalla on nyt havaittavissa raskas tunnelma, jonka kaikkinaisen apteekkeihin kohdistuva vääristelevä uutisointi on saanut aikaan. Erityisen yllättävää on se, että apteekkien merkitys osana terveydenhuoltoa unohtuu koko ajan.

Miksi sellaista pitää korjata mikä ei ole rikki? Tavoitteena "uudistajilla" on todellisuudessa vain oma taloudellinen etu. Apteekkien henkilöstö Suomessa on huolissaan lääkehoitojen tulevaisuudesta.

Tämän lehden jakelusta vastaa 30 vuotta täyttävä Siilinjärven

*Pesis, joka pelaa juhlaottelunsa Siilinjärven Mantulla 17.6.2017 klo 17.00.*

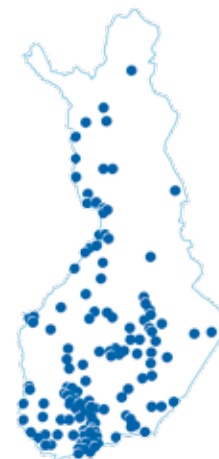
*Kesäisin terveisin, auringosta nauttien*

*apteekkariksi Pekka Karttunen ja Siilinjärven apteekkilaiset*



## Kuulumme Yhteistyöapteekit -ketjuun

Yhteistyöapteekit (YTA) on Suomen suurin yksityisten apteekkien muodostama ketju. Tällä hetkellä palvelemme 131 toimipisteessä. Yhteistyön ansiosta voimme tarjota asiakkaillemme entistä monipuolisempia etuja. Yksi esimerkki niistä ovat lukuisat tarjouksemme, joita löydät muun muassa tämän lehden takasivulta. Lue lisää Yhteistyöapteeekeista [www.yta.fi](http://www.yta.fi)



### JULKAISIJA:

Siilinjärven apteekki,  
Kuulintie 8, 71800 Siilinjärvi  
puh. 044-768 1603

[www.siilinapteekki.fi](http://www.siilinapteekki.fi)

Päätoimittaja: Kaija Törmä, puh. (09) 754 3636  
Toimitus ja ulkoasu suunnittelu: TörmäPress Oy  
Paino: Forssa Print

Toukokuu 2017