

Asiakaspalvelun laatu apteekin reseptitoimituksessa

– asiakkaiden ja farmaseuttien odotuksia ja kokemuksia

→ Taru Takkinen

Proviisori
Farmasian laitos
Itä-Suomen yliopisto

→ Anna-Kaisa Taimi

Proviisori, TtM
Tampereen 17.
Lielahden apteekki

→ Maija Lahtela-Kakkonen

Dosentti
Farmasian laitos
Itä-Suomen yliopisto

→ Piia Siitonen*

Yliopistonlehtori, FaT
Farmasian laitos
Itä-Suomen yliopisto
piia.siitonen@uef.fi

→ Marja-Leena Hyvärinen

Yliopistonlehtori, FT
Kielikeskus
Itä-Suomen yliopisto

*Kirjeenvaihto

TIIVISTELMÄ

Johdanto: Asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat monet tekijät, kuten asiakkaan odotukset, palvelutilanne ja fyysiset tekijät. Laadukas asiakaspalvelu on tärkeä kilpailutekijä apteekkeille, mutta apteekkiälällä palvelun laatua on tutkittu vähän. Tässä tutkimuksessa asiakaspalvelun laatua tarkasteltiin reseptitoimituksessa sekä farmaseuttien että asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tunnistaa palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ja selvittää, millaisia odotuksia ja kokemuksia asiakkailla ja farmaseuteilla on reseptipalvelusta.

Aineisto ja menetelmät: Tutkimus toteutettiin triangulaatiotutkimuksena länsisuomalaisessa kauppakeskusapteekissa keväällä 2019. Reseptiasiakkaille toteutettiin asiakastytyväisyyskysely (n=83), jonka jälkeen toteutettiin kolme ryhmäkeskustelua asiakkaille (n=12) ja kaksi apteekin farmaseuteille (n=8). Ryhmäkeskusteluun osallistuneet asiakkaat rekrytoitiin asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista ja muista apteekin reseptiasiakkaista. Apteekin proviisori rekrytoi farmaseutit ryhmäkeskusteluihin. Kyselytutkimuksen tulokset analysoitiin määrällisesti (frekvenssit ja prosentiosuudet) ja ryhmäkeskustelut laadullisesti sisällönanalyysillä.

Tulokset: Yli 90 % kyselyyn vastanneista asiakkaista oli sitä mieltä, että apteekin henkilökunta on asiantuntevaa, ystävällistä ja kohtelee asiakkaita kunnioittavasti. Asiakkaat olivat tyytymättömiä intimitteettisuojaan, asiakkaan huomioimiseen apteekkiin tultaessa ja tuotteiden löytymiseen siirryttäessä reseptipalvelusta itsehoito-osastolle. Ryhmäkeskusteluun osallistuneiden asiakkaiden odotukset palvelutilanteesta kohdistuivat asiakas kohtaamiseen, farmaseutin tietotaitoon, lääkkeiden saatavuuteen ja apteekin aukioloaikoihin. Farmaseutit korostivat asiakkaiden odotusten kohdistuvan palvelun nopeuteen. Molemmat osapuolet kokivat intimitteettisuojan riittämättömänä, kun taas kokemukset lääkkeiden saatavuudesta ja apteekin sijainnista olivat hyviä. Lisäksi asiakkaat pitivät reseptipalveluun siirtymistä ja apteekin tilaratkaisuja haasteellisena. Asiakkaiden kohtaaminen ja vuorovaikutus ja sen haasteet nousivat esiin myös molemmissa ryhmäkeskusteluissa. Asiakkaat arvostivat farmaseuttien palvelualttiutta, vankkaa ammatillista tietotaitoa ja yksilöllistä palvelua.

Johtopäätökset: Yleisellä tasolla tämän apteekin asiakkaat olivat tyytyväisiä apteekin asiakaspalveluun. Asiakkaiden odotukset kohdistuivat erityisesti vuorovaikutukseen sekä apteekkitilojen esteettömyyteen ja hyvään intimitteettisuojaan. He odottavat farmaseuteilta aloitteellisuutta asiakaspalvelussa ja keskustelun rakentamisessa. Farmaseutit kokevat reseptin toimittamisen teknisten haasteiden ja alan termien selventämisen vievän aikaa. Farmaseutit näkevät itsensä terveydenhuollon asiantuntijoina, minkä takia heidän voi olla hankala sisäistää omaa rooliaan aktiivisessa tuotesuosittelussa ja oheismyynnissä, vaikka sekä farmaseutit että asiakkaat pitävät tätä osana kokonaisvaltaista palvelua. Asiakkaan kohtaamisen taitoja ja farmaseutin vuorovaikutusosaamista tulisi vahvistaa peruskoulutuksessa saadun osaamisen ja työelämässä hankittujen taitojen lisäksi myös täydennyskoulutuksessa. Tämän tutkimuksen perusteella farmasian alalla on tarvetta vahvistaa asiakaslähtöistä toimintatapaa apteekkien palvelun laadun parantamiseksi.

Avainsanat: apteekit, asiakaspalvelu, palvelun laatu, asiakkaat, farmaseutit, kyselytutkimus, ryhmäkeskustelu, vuorovaikutus

JOHDANTO

Asiakaspalvelulle tyypillisiä ominaispiirteitä ovat aiheettomuus, heterogeenisyys sekä ainutkertaisuus (Lämsä ja Uusitalo 2009). Näiden palvelun ominaispiirteiden vuoksi palvelun laatua on vaikea määrittää verrattuna esimerkiksi tavaroiden laatuun (Parasuraman ym. 1985). Palvelun laatua voidaan tarkastella viiden ulottuvuuden kautta. Nämä ovat luotettavuus, reagointikyky, varmuus, empatia ja konkreettiset asiat (Parasuraman ym. 1985). Asiakaspalvelun laatu muodostuu asiakkaan odotusten ja kokemusten välisestä erosta. Asiakkaalla on palvelutapahtumaan liittyen odotuksia, joihin vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan tarpeet, aikaisemmat kokemukset ja muiden ihmisten suosituksukset. Palvelutapahtuman jälkeen asiakas on tyytyväinen ja kokee saaneensa laadukasta palvelua, jos hänen odotuksensa ovat täyttyneet (Grönroos 2009).

Apteekin asiakaspalvelussa asiantuntijan ja asiakkaan välistä kohtaamista voidaan kutsua totuuden hetkeksi (Lämsä ja Uusitalo 2009, Valvio 2010). Vuorovaikutuksen onnistuminen on yksi keskeinen totuuden hetken vaikuttava tekijä, ja se heijastuu palvelukokemuksen laatuun. Kysymys on asiakaslähdistä palvelusta ja yhteistyösuhteesta, jossa asiakas ei ole pelkästään palvelun kohde vaan palvelutapahtumaan aktiivisesti osallistuva toimija (Koivunen 2017). Vuorovaikutuksen lisäksi totuuden hetken onnistumiseen vaikuttavat itse tuote ja fyysiset tekijät, kuten erilaisten prosessien sujuvuus, toimitilat ja laitteet (Lämsä ja Uusitalo 2009). Totuuden hetken, tuotteen ja fyysisten tekijöiden perusteella asiakas arvioi apteekista saamansa palvelun laatua. Tämän vuoksi on tärkeää, että apteekissa kiinnitetään huomiota asiakkaan kokonaisvaltaiseen palveluun ja sen laatuun.

Lääkelain (395/1987) mukaan apteekit eivät voi kilpailla lääkkeiden hinnoilla, joten menestyäkseen apteekkien täytyy erottua kilpailijoistaan palvelun avulla. Viime vuosina on puhuttu paljon itsehoito-lääkkeiden myynnin siirtämisestä päivittäistavara-kauppoihin (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2018a), mikä heikentäisi etenkin pienten apteekkien kannattavuutta merkittävästi (Toivanen ym. 2018). Tähän apteekit voivat vastata asiakkaiden odotukset ja tarpeet täyttävällä, laadukkaalla terveydenhuollon asiantuntijoiden palvelulla, jollaista päivittäistavara-kaupat eivät pysty tarjoamaan.

Suomessa ensimmäisiä apteekkien palvelun laatua käsitteleviä tutkimuksia tehtiin 1990-luvulla (Airaksinen 1996). Useat apteekkien asiakaspalvelua käsittelevät tutkimukset käsittelevät lääkeneuvontaa tai

asiakastytyväisyyttä (Vainio 2004, Rouhiainen 2015). Lääkeneuvonnan laadun arvioimiseksi on myös kehitetty laatumittari (Puumalainen ym. 2005). Apteekin asiakastytyväisyys on toistuvasti pysynyt korkealla tasolla (IRO Research Oy 2016, Taloustutkimus Oy 2020), mutta nämä tutkimukset eivät kuitenkaan anna riittävästi tietoa siitä, mitä asiakkaat odottavat palvelulta ja mistä laadukas kokonaisvaltainen palvelukokemus muodostuu. Tutkimusta tarvitaan, jotta palvelun laatua pystytään apteekkeissa arvioimaan ja kehittämään.

Tässä tutkimuksessa asiakaspalvelun laatua tarkasteltiin apteekin reseptitoimituksessa sekä farmaseuttien että asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli tunnistaa palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ja selvittää, millaisia odotuksia ja kokemuksia asiakkailla ja farmaseuteilla on reseptipalvelusta. Vastaavaa tutkimusta kokonaisvaltaisesta palvelunlaadusta on tehty vielä vähän.

AINESTO JA MENETELMÄT

Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin menetelmätriangulaationa, jossa yhdistettiin kaksi erilaista tutkimusmenetelmää: asiakastytyväisyyskysely ja ryhmäkeskustelu. Tavoitteena oli saada monipuolista tietoa aiheesta tarkastelemalla sitä eri näkökulmista (Hämeen-Anttila ja Katajavuori 2008a). Asiakastytyväisyyskyselyllä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun yleisemmällä tasolla. Kyselyn avulla yleiskuva saadaan muodostettua nopeasti (Turunen 2008). Haastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi, kun tavoitteena on saada syvällisempi näkemys aiheesta (Hämeen-Anttila ja Katajavuori 2008b). Ryhmäkeskustelu valittiin menetelmäksi, koska ryhmän jäsenten vuorovaikutus voi tuoda esille näkökulmia, joita yksilöhaastattelun avulla ei saada esille (Hyvärinen ym. 2017). Ryhmäkeskusteluista kolme tehtiin apteekin asiakkaille ja kaksi apteekin farmaseuttiselle henkilökunnalle. Tutkimus toteutettiin Länsi-Suomessa sijaitsevassa suuressa kauppakeskusapteekissa. Apteekin henkilökunta koostui tutkimusajankohtana apteekkarista, 18 farmaseuttisesta henkilöstä ja 10 teknisestä työntekijästä.

Kyselylomake sisälsi yhteensä 13 viisiportaista Likert-asteikollista kysymystä (1=Täysin samaa mieltä, 2=Jokseenkin samaa mieltä, 3=Jokseenkin eri mieltä, 4=Täysin eri mieltä ja 5=En osaa sanoa), kuusi strukturoitua kysymystä ja yhden avoimen kysymyksen (Liite 1). Kyselylomakkeen luomisessa hyödynnettiin aikaisemmin apteekkeissa toteutettuja asiakastyty-

Taulukko 1. Esimerkki aineiston luokittelusta asiakkaiden ryhmäkeskustelusta pääluokassa ”Kokemukset: Fyysiset tekijät” ja edelleen yläluokassa ”Intimiteettisuoja”.

Ote haastattelusta	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
”Että onneks nyt on vielä tommosia ihan normijuttuja, mut aattelin just et jos on vähänkin jotain sukupuolijuttua tai ihan mitä nyt vaan tommosta mitä ei ehkä nyt ihan haluaisi siinä kertoa, niin ei kyllä siinä kuulee.”	Intimilääkkeitä ostaessa ei haluaisi, että muut kuulee	Intimiteettisuojaan puutteellisuus on haitaksi	Intimiteettisuoja	Kokemukset: Fyysiset tekijät
”...mutta voi olla just et jos ois jotain sellasta mitä ei haluaisi koko maailmalle kuuluttaa niin vois ehkä kiinnittää enemmän huomiota siihen tilanteeseen.”	Jos lääkkeet olisivat sellaisia, joista ei halua muiden kuulevan, intimiteettisuojaan kiinnittäisi enemmän huomiota			
”Joo tässä, tässä must ne on varsin puutteelliset ne väliseinät ja ne kaikki. Et siinähän sä könötät siinä tuoililla ja ei siinä kovin, kovin korkee oo tää, eikä suinkaan mikään äänierio. Mmm, kyl se, se on ihan totta ja must se on aikamoinen ongelma, nyt nykyään tietosuojalakiainakin esimerkiks.”	Intimiteettisuoja tulisi huomioida paremmin nykyisen tietosuojalain aikana			
”No ihan varmasti kuulee, mut mulla ei oo ollut vielä semmosia lääkkeitä mitä mä nyt en sitten sietäisi sanoa naapurillekin tarvittaessa.”	Intimiteettisuojaan puutteellisuus ei haittaa, koska ei ole väliä, vaikka naapuri kuuleekin	Intimiteettisuojaan puutteellisuus ei ole haitaksi		
”On niin että keskittyy vaan omaan itseensä, eikä välitä, ainakin minä koen sen silleen, et emmä tiää muista ihmisistä sitten että onko ne kuulolla näin, mutta tota ei mulla ainakaan semmosta tunnetta tule, että kukaan haluaisi udella siinä kun jokainen on että on ihan siinä.”	Intimiteettisuoja ei ole niin merkitystä, koska on keskittynyt vain omiin asioihinsa			
”Ei mulla ainakaan oo semmonen mielikuva että mä edes ite olisin ees kuullu mitä naapurissa puhutaan.”	Asiakas ei ole kuullut muiden keskustelua reseptitiskissä asioidessaan	Intimiteettisuoja on kunnossa		
”Mä en oo koskaan ees aatellu tommosta asiaa, enkä koskaan kuunnellu...Mä, emmä tiää...Mä en oo koskaan miettinytkään tommosta asiaa, että kuuleeko joku.”	Asiakas ei ole koskaan ajatellutkaan, kuuleeko muut farmaseutin kanssa keskustelun vai ei			

väisyytutkimuksia (mm. IRO Research Oy 2016, Taloustutkimus Oy 2018). Kyselylomake pilotoitiin kuudella (3 naista ja 3 miestä) vapaaehtoisella henkilöllä, minkä jälkeen siihen tehtiin pieniä muutoksia. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 18 vuotta täyttäneet apteekin asiakkaat, jotka asioivat apteekin reseptipalvelussa. Asiakkaita pyydettiin osallistumaan asiakastytyväisyytutkimukseen reseptipalvelussa asioimisen jälkeen. Asiakkaat täyttivät kyselylomakkeen sähköisesti tablettitietokoneella tai tutkija täytti lomakkeen asiakkaan kanssa. Tutkimuksesta kieltäytyneistä asiakkaista ei pidetty kirjaa. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin kahtena peräkkäisenä arkipäivänä huhtikuussa 2019.

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneita asiakkaita rekrytoitiin osallistumaan ryhmäkeskusteluun. Näistä asiakkaista kolme ilmoittautui tutkimukseen. Tämän lisäksi farmaseuttinen henkilökunta rekrytoi reseptipalvelun asiakkaita noin yhden viikon ajan, jolloin 13 asiakasta ilmoittautui. Lisäksi yksi asiakas ilmoittautui Facebook-ilmoituksen perusteella. Apteekin proviisori rekrytoi farmaseuttisen henkilökunnan osallistujat. Farmaseuttisen henkilökunnan ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä kahdeksan 24–63-vuotiaasta henkilöä (7 naista ja 1 mies), ja haastattelut toteutettiin kahdessa eri ryhmässä. Ryhmäkeskustelujen kestot olivat 50–78 minuuttia.

Ryhmäkeskustelun pohjana käytettiin puolistrukturoitua haastattelurunkoa, joka koostui kolmesta teemasta: apteekin reseptipalveluun saapuminen, reseptitiskissä asiointi ja reseptipalvelusta poistuminen (**Liite 2**). Haastattelurungon laadinnassa hyödynnettiin kyselytutkimuksen tuloksia ja kirjallisuutta. Asiakkaiden haastattelurunko pilotoitiin kahdella ryhmäkeskustelulla, minkä jälkeen runkoon tehtiin pieniä muutoksia. Pilottikeskustelujen tuloksia ei sisällytetty tutkimusaineistoon. Ryhmäkeskustelut toteutettiin asiakkailla huhtikuussa 2019 ja farmaseuteille toukokuussa 2019 apteekin ulkopuolisissa tiloissa. Ennen keskustelujen aloittamista keskustelijat täyttivät suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta ja sen nauhoituksesta. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet asiakkaat saivat pienen tuotepaketin. Asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa oli mukana ryhmäkeskustelujen vetäjän (TT) lisäksi toinen tutkimusryhmään kuuluva (PS) havainnoijana. Ennen ryhmäkeskusteluiden toteuttamista tutkijat perehtyivät kirjallisuuden perusteella ryhmäkeskustelututkimuksen toteutukseen ja ryhmädynamiikan toimintaan sekä siinä käytettäviin kysymystyyppeihin ja vuorovaihtuskeinoihin. Ryhmäkeskustelujen vetäjä testasi

haastattelurunkoa ja kysymyksiä sekä omaa toimintaa keskustelun vetäjänä kahdella pilottikeskustelulla ennen aineistonkeruun aloittamista. Tutkijoiden kokemuksista keskusteltiin yhteisesti tutkimusryhmässä.

Aineiston analysointi

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset analysoitiin IBM Statistics SPSS -ohjelmalla (versio 25). Tulokset esitetään frekvensseinä ja prosenttiosuuksina. Ryhmäkeskustelut analysoitiin sekä induktiivisella että deduktiivisella sisällönanalyysillä eli analyysiteknikalla, jossa aineistoa analysoidaan systemaattisesti ja objektiivisesti (Tuomi ja Sarajärvi 2018). Induktiivisessä eli aineistolähtöisessä analyysissä tutkija etsii aineistosta toistuvia asioita, joita ei ole odotettu etukäteen ja deduktiivisessä eli teorialähtöisessä analyysissä aineistoa luokitellaan etukäteen teorian pohjalta muodostettuihin luokkiin (Hämeen-Anttila ja Katajavuori 2008c). Ryhmäkeskustelut litteroitiin tekstinkäsittelyohjelmalla (Word) ja litteroidusta aineistosta tunnistettiin samaan asiaan liittyvät alkuperäisilmaukset, jotka pelkistettiin alaluokiksi (**Taulukko 1**). Alaluokista muodostettiin tiiviimpiä yläluokkia ja yläluokista muodostettiin pääluokkia hyödyntäen deduktiivisesti asiakaspalvelun laatuun liittyvää teoriaa. Ryhmäkeskustelujen tulokset esitetään pääluokkien (3) ja yläluokkien (16) pohjalta. Analyysin suoritti yksi tutkija (TT).

Tutkimuksen eettisyys

Tutkimus oli eettisesti perusteltu, koska aiheesta on tehty vain vähän tutkimusta aikaisemmin. Tutkimusasetelma ei vaatinut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettistä ennakoarviointia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tutkimuksessa noudatettiin hyviä ja eettisiä tieteellisiä toimintatapoja.

TULOKSET

Asiakastytyväisyyskysely

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 83 asiakasta. Miehiiä ja naisia vastasi kyselyyn lähes yhtä paljon (**Taulukko 2**). Eniten vastaajia oli ikäryhmistä 35–59-vuotiaat (30 % kaikista vastaajista) sekä 60–74-vuotiaat (42 %). Suurin osa vastaajista (67 %) asioi kyseisessä apteekissa 1–3 kertaa kuukaudessa, ja 82 % vastaajista vastasi käyttävänsä pääasiassa juuri tätä apteekkia.

Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden mielestä kolme tärkeintä apteekissa asioimiseen vaikuttavaa tekijää olivat sijainti (83 %), apteekin sijoittuminen asiointireissun varrelle (43 %) sekä apteekin tut-

Taulukko 2. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneiden asiakkaiden (n=83) taustatiedot.

	Vastaajat (%)	Vastaajat (n)
Sukupuoli (n=82^a)		
Nainen	56	46
Mies	44	36
Ikä, vuotta (n=82^a)		
18–34	10	8
35–59	30	25
60–74	42	34
≥ 75	18	15
Asiointitiheys kyseisessä apteekissa (n=83)		
Useita kertoja viikossa	5	4
Kerran viikossa	13	11
1–3 kertaa kuukaudessa	67	56
1–4 kertaa vuodessa	15	12
Pääasiallinen apteekki (n=83)		
Tämä apteekki	82	68
Lisäksi muut alueen apteekit	12	10
Pääasiassa muut alueen apteekit	4	3
Pääasiassa muut apteekit	2	2

a) Kaikki vastaajat eivät ilmoittaneet sukupuolta tai ikää

tuus (43 %). Likertin kysymysasteikolla mitattuna yli 90 % kyselyn vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että apteekin henkilökunta on asiantuntevaa, henkilökunnan kanssa on sujuvaa asioida ja henkilökunta kohtelee asiakkaita kunnioittavasti (**Kuva 1**). Vastanneista 55 % oli täysin samaa mieltä siitä, että he voivat keskustella luotettavasti farmaseutin kanssa muiden asiakkaiden kuulematta.

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastaajista 93 % oli täysin samaa mieltä siitä, että apteekin henkilökunta on ystävällistä (**Kuva 2**). Puolet (54 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että heidät huomioidaan heti apteekkiin tullessa. Yli kolmasosa (37 %) vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että tuotteet ovat helposti löydettävissä siirryttäessä reseptipalvelusta itsehoito-osastolle.

Asiakkailta kysyttiin kyseisen asiointikerran onnistumista kouluarvosanalla 4–10. Keskiarvo vastanneiden keskuudessa oli 9,35. Vastanneista lähes 50 % antoi asiointikerran onnistumisen arvosanaksi 10 ja 39 % vastanneista antoi arvosanaksi 9.

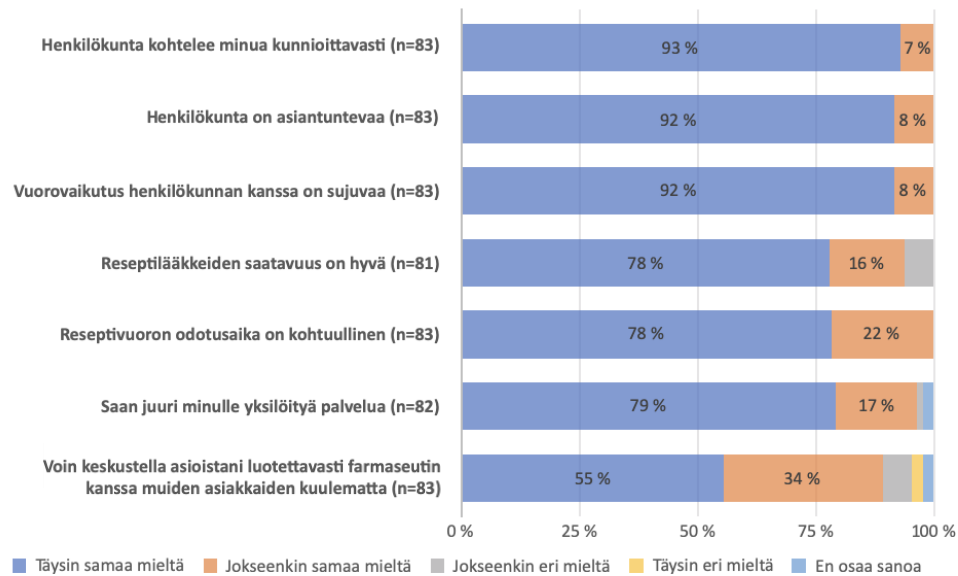
Ryhmäkeskustelut

Kaiken kaikkiaan ryhmäkeskusteluihin ilmoittautui 17 asiakasta, joista 2 ilmoitti estyneensä tulemasta, 2 ei ilmestynyt paikalle ja 1 ilmoittautui ryhmään, joka ei toteutunut. Asiakkaiden ryhmäkeskusteluihin osallistui yhteensä kaksitoista 37–75-vuotiaasta henkilöä (10 naista ja 2 miestä), ja haastattelut toteutettiin kolmessa eri ryhmässä

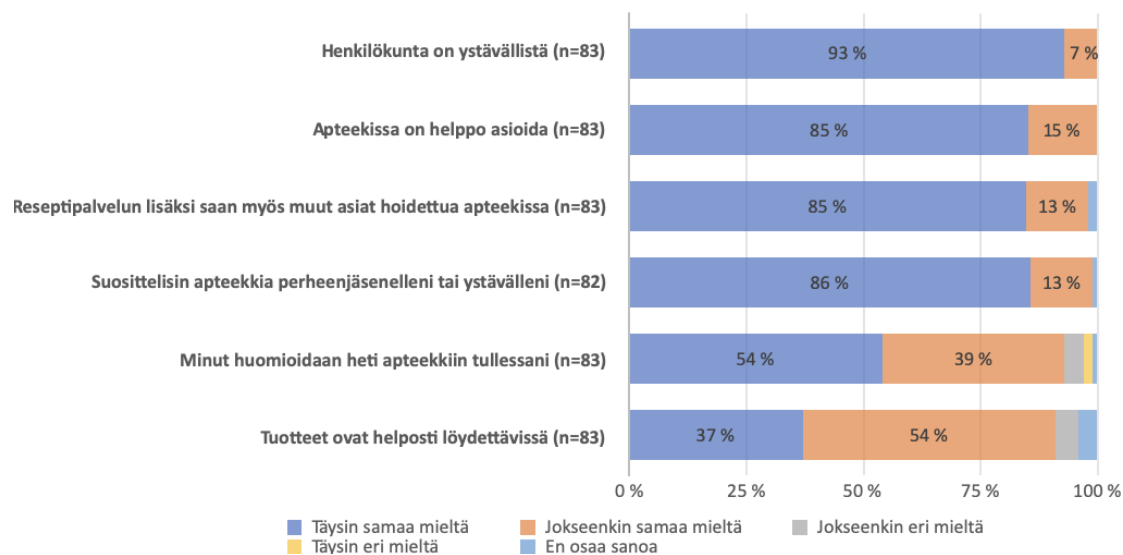
Sisältöanalyysissä farmaseuttien ja asiakkaiden ryhmäkeskusteluiden pääluokiksi muodostuivat ”Odotukset”, ”Kokemukset: Fyysiset tekijät” ja ”Kokemukset: Totuuden hetki eli asiointitilanne” (**Kuva 3**). Ryhmäkeskusteluista poimitut lainaukset on kursivoitu.

Odotukset

Asiakkaiden odotukset kohdistuivat yksilölliseen palveluun ja asiakkaan kohtaamiseen, mitä farmaseutit eivät tuoneet ilmi asiakkaiden odotuksissa. Asiakkaat toivat esiin, että farmaseuttien on osattava lukea asiakkaasta, millaista palvelua kukin asiakas juuri sillä



Kuva 1. Asiakastytyväisyyskyselyyn osallistuneiden (n=83) näkemykset apteekin reseptipalvelusta.



Kuva 2. Asiakastytyväisyyskyselyyn osallistuneiden (n=83) näkemykset apteekin yleisestä palvelusta.

hetkellä tarvitsee. Yhdessä ryhmäkeskustelussa toivottiin, että farmaseutit kertoisivat enemmän uutuustuotteista tai suosittelisivat muita hoitoa tukevia tuotteita reseptilääkkeen lisäksi. Asiakkaat kertoivat myös arvostavansa, kun farmaseutti kohtaa asiakkaat sellaisena kuin he ovat ja keskittyy heihin.

”No, kyllä se on sillon että kun siinä asioidaan, niin kyllä se katsekontakti on sillon mun mielestä erittäin tärkeä. Että sillon ollaan ja huomioidaan se asiakas siinä että kun vaikka siinä nyt on sitä häslinkiä ympärillä ja kaikki touhua selän takana ja asiakaspuolella on sitten sitä touhua, niin se vaan että keskitytään siihen tilanteeseen ja ollaan se hetki siinä...” AS1

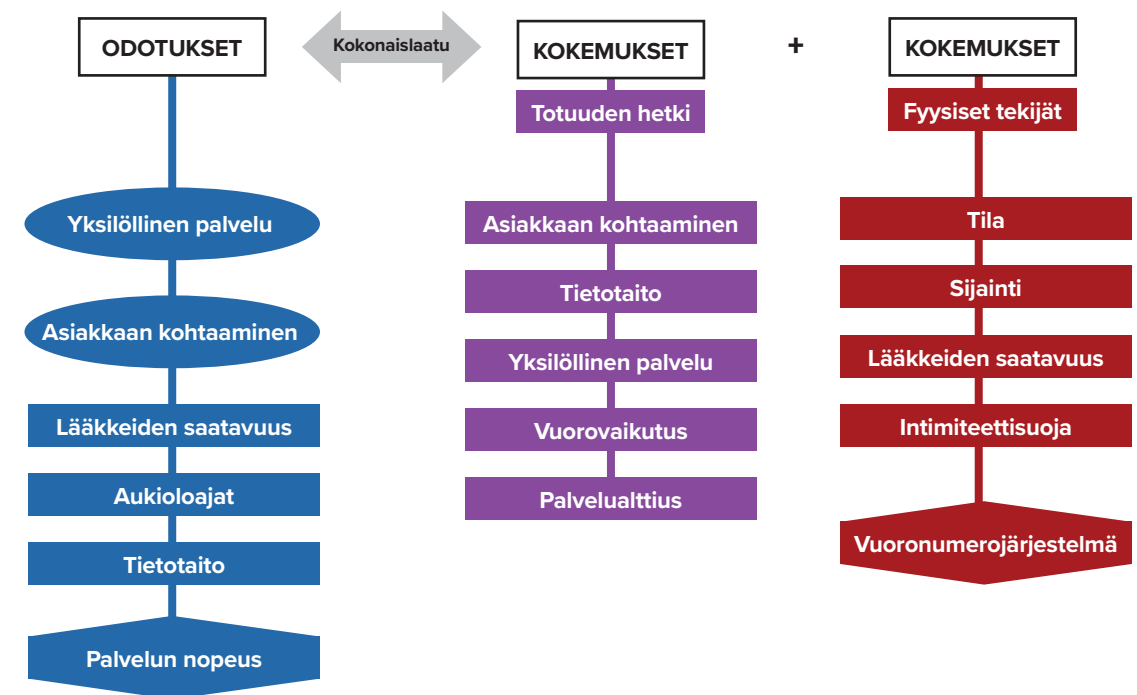
Asiakkaat odottavat kaupan yhteydessä sijaitsevan apteekin aukioloaikojen olevan yhtenäisiä kaupan aukioloaikojen kanssa. Farmaseuttien mielestä apteekin aukioloajat ovat laajat, mutta toisaalta noutopiste parantaisi asiakkaiden palvelua. Asiakkaat kertoivat odottavansa, että apteekissa on saatavilla tarvittava määrä lääkettä. Farmaseutit sanoivatkin lääkkeiden saatavuushäiriöiden aiheuttavan joskus

harmia asiakaspalvelutilanteissa. Asiakkaiden ja farmaseuttien mielestä farmaseuteilta vaaditaan hyvää ammattitaitoa. Lisäksi farmaseutin rauhallinen sekä varmanolainen toiminta tuo luottamusta. Asiakkaat odottavat farmaseutin informoivan oma-aloitteisesti asiakasta lääkeasioissa. Farmaseutit sanoivat asiakkaan odottavan, että apteekissa tiedetään ja otetaan tarvittaessa selvää. Farmaseutit totesivat, että asiakkaat odottavat palvelun olevan nopeaa. Tätä asiakkaat eivät nostaneet esiin.

Kokemukset

Totuuden hetki eli asiointitilanne

Asiakkaat ja farmaseutit painottivat, että asiakas kohdataan apteekissa ystävällisesti. Toisaalta asiakkaat totesivat, ettei farmaseutti tervehti aina oma-aloitteisesti tai katso silmiin. Farmaseuttien mukaan asiakas huomioidaan katsekontaktilla ja tervehtimällä. Farmaseutit toivat esiin, että asiakaskohtaaminen reseptin toimittamisessa voi olla haastavaa. Reseptinkäsittelyyn liittyy monia huomioitavia asioita, jotka



Kuva 3. Ryhmäkeskustelujen pääluokat ja yläluokat. **Ovaalimuoto:** pelkästään asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa esiin tullut asia. **Kuusikulmio:** pelkästään farmaseuttien ryhmäkeskusteluissa esiin tullut asia. **Suorakulmio:** molempien osapuolien ryhmäkeskusteluissa esiin tullut asia.

vievät aikaa lääkeneuvonnalta ja asiakaskohtaamiselta. Tällöin asiakkaan huomioiminen saattaa jäädä vähemmälle, erityisesti haastavissa asiakastilanteissa.

”Ja sitten vielä mieltää nämä, kun on nykypäivänä nämä tarkat vaatimukset näistä hintaneuvotteluista ja lääkkeiden hinnoista ja Kelan säännöistä ja kaikki tämä, niin se vie niinkun, ihan, aika paljonkin voi viedä huomiota siitä itse, asiakkaasta ja siitä lääkeneuvonnasta...” FA3

Sekä asiakkaat että farmaseutit kertoivat, että asiakkaan yksilöllinen tilanne otetaan huomioon apteekissa ja farmaseutit antavat kullekin asiakkaalle sopivia neuvoja ja tuotteita. Farmaseuttien mielestä oheismyynti on asiakkaan tarpeiden kartoittamista ja osa kokonaisvaltaista palvelua. Asiakas ei välttämättä tiedä, millaisia häntä hyödyttäviä tuotteita on tarjolla, joten parhaimmillaan kyse on hänen auttamisestaan. Toisaalta farmaseutit kokivat olevansa enemmän terveydenhuollon kuin myyntityön asiantuntijoita, minkä vuoksi oheismyynti tuntuu joskus ristiriitaiselta. Asiakkaat kertoivat, että farmaseutti on esimerkiksi suositellut antibiootin kanssa maitohappobakteeria tai vähintäänkin kysynyt palvelutilanteen lopuksi, tarvitseeko asiakas vielä muuta. Toisaalta farmaseutin kerrottiin kysyneen lopuksi vain pussin tarvetta ostoksille.

Tutkimuksessa mukana olleessa apteekissa sekä asiakkaiden että farmaseuttien mukaan reseptitiskissä asioimisen jälkeen asiakasta siirrytään yleensä palvelemaan itsehoito-osastolle ja asiakas palvelee loppuun asti. Tämän asiakkaat kokevat hyvänä palveluna. Osa asiakkaista koki kuitenkin huonoa omaatuntoa farmaseutin jättäessä reseptitiskin ja siirtyessä palvelemaan heitä itsehoitopuolelle.

”Mä joskus kysyin jotain, siis jotain vitamiinia, niin siitä kyllä lähti sitten reseptipuolelta sitten tää henkilö niin kun hakeen, ja mieltii mun kaa sit ne vaihtoehdot. Niin tota, lähettiin siitä sitten ja mulle tulikin vähän sitten morkkis sen jälkeen, että miksi mä menin kun mä näin että siihen jäi ihmisiä siihen niinkun reseptipuolelle oottaa vuoroonsa...” AS8

Sekä asiakkaat että farmaseutit kokivat, että vuoroaikatuksen sujuvuus palvelutilanteessa riippuu myös vastapuolesta. Farmaseutit kertoivat, että asiakkaita täytyy osata lukea ja heidän tempoonsa täytyy mukautua palvelemalla toisia ripeämmin ja toisia rauhallisemmin. Heidän mielestään haastavia ovat asiakkaat, jotka eivät ole valmiita vuoroaikatukseseen keskusteluun. Mukava asiakas taas arvostaa farmaseutin tekemää työtä sekä pitää huolta omista resepteistään ja tietää omat lääkkeensä.

”...onhan se sekin että jonkun ihmisen kanssa sä tuut heti sillai niinkun toimeen ja jonkun kanssa sä et tuu koskaan toimeen kun aina, aina on olemassa vaikkei olis mitään ristiriitaa ei mitään sanomista ei mitään, vaan siinä on aina kuitenkin joku semmonen, että nyt ei ihan kohdata sillä samalla aaltopituudella tai mitä se on.” AS4

Asiakkaat kertoivat farmaseuttien puhuvan ymmärrettävästi ja huomioivan, että lääkeasiat voivat olla maallikolle vaikeita. Farmaseutit taas kokivat, että jopa vaikeinta heidän työssään on selittää asiakkaalle reseptitoimitukseen liittyviä asioita, kuten lääkkeen hinnan muodostumista. Tämä voi johtaa joskus väärinymmärryksiin asiakkaan kanssa. Myös korvattavien lääkemääräysten toimitusvälit tai lääkemääräyksen vanhentuminen aiheuttavat joskus hankaluuksia asiakaspalvelutilanteessa.

”No esimerkiksi niinkun kelakorvauksien selittäminen että...vaikka mä niinkun kuinka yritän mielestäni olla selkee, ja selittää sen asian niinkun perinpohjaisesti, niin sitten kuitenkin joku hermostuu siitä, että miten tämä nyt voi maksaa näin paljon tai palaa kassalta takaisin että ”Miksi tämä on tämän hintanen?” FA7

Asiakkaat kokivat tärkeänä myös farmaseuttien vankan tietotaidon ja totesivat heidän tietävän lääkkeistä enemmän tai vähintäänkin yhtä paljon kuin lääkärit. Farmaseutit kertoivat omissa keskusteluissaan, että lääkeneuvonnan antamiseen on olemassa hyvät työkalut. Toisinaan he kuitenkin kokivat, ettei asiakasta aina osattu neuvoa riittävän hyvin.

Fyysiset tekijät

Kaikissa asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa nousi esiin, että reseptipalveluun tuleminen on haasteellista apteekin tilaratkaisujen vuoksi. Reseptipalvelu ja sen odotustila ruuhkautuvat etenkin, jos siellä on ostokärryjä, rollaattoreita tai muita apuvälineitä. Tämä ei noussut esiin farmaseuttien keskusteluissa. Tosin farmaseutit mainitsivat vuoronumerojärjestelmän toimintaan liittyviä asioita. Farmaseutit kokivat, että reseptipalvelupaikan numeron vaihtuminen vuoronumerotauluun viiveellä hämmentää joskus asiakkaita.

Sekä farmaseuteista että asiakkaista henkilökohtaisten lääkeasioiden hoitaminen tämän apteekin reseptitiskissä on vaikeaa intimitteettisuojan puutteellisuuden vuoksi, vaikka kaikkia asiakkaita intimitteettisuojan puutteellisuus ei haittaa. Toisaalta farmaseutit olivat sitä mieltä, että ympäristön muut äänet peittävät keskustelujen ääniä.

Asiakkaat ja farmaseutit kokivat, että apteekilla on hyvä sijainti kauppakeskuksen yhteydessä ja lääkkeet ovat apteekissa yleensä hyvin saatavilla.

”...tietysti se apteekki pyritään sijoittamaan siihen missä niitä asiakkaita on. Mutta me asiakkaatkin ollaan sellasia, että me kerran startataan päivässä auto, me halutaan ostaa se maitopurkki, pillerit ja postista vielä se paketti. Kaikki saman katon alla, hirveen juoheeta.” AS12

POHDINTA

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kyseessä olevan apteekin asiakaspalveluun. Lähes 90 % vastanneista antoi asiointikeran onnistumisesta apteekissa arvosanaksi 9 tai 10. Tätä voidaan verrata tuoreeseen tutkimukseen, jossa 93 % vastaajista oli tyytyväisiä viimeisimpään apteekikäyntiinsä (Taloustutkimus Oy 2020). Asiakastytyväisyyskyselyn mukaan tärkein apteekin valintaan vaikuttava tekijä on sijainti, mikä on tullut esiin myös aiemmissa tutkimuksissa (Katajamäki 2012, Rouhiainen 2015). Ryhmäkeskusteluista kävi ilmi, että sijainti kauppakeskuksen yhteydessä on hyvä. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että apteekkikäynnin voi hoitaa muun asioinnin ohessa helposti samassa paikassa.

Tämä tutkimus käsitteli reseptiasioinnin palvelun laatua, jota tarkasteltiin asiakkaiden odotusten ja kokemusten perusteella. Farmaseutit korostivat asiakkaiden odottavan palvelulta teknistä laatua eli mitattavissa olevia asioita, kuten lääkkeiden saatavuutta, reseptitoimitusta ja palvelun nopeutta. Asiakkaiden omissa todellisissa odotuksissa puolestaan korostuivat palvelun toiminnallinen laatu, asiakaspalvelijan kohtaaminen eli totuuden hetki sekä asiakkaan huomioiminen, palvelualltius, yksilöllinen palvelu ja neuvonta. Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että farmaseutit aliarvioivat asiakkaiden odotuksia lääkeneuvonnasta, sillä asiakkaat odottivat enemmän tietoa lääkkeen sivu- ja haittavaikutuksista kuin farmaseutit ajattelivat (Airaksinen 1996).

Tässä tutkimuksessa tarve saada nopeaa palvelua ei tullut asiakkaiden vastauksissa esille. Kuten tässäkin tutkimuksessa, myös Virossa toteutetussa tutkimuksessa farmaseutit yliarvioivat palvelun nopeuden merkityksen asiakkaille (Villako ja Raal 2007). Tässä tutkimuksessa ryhmäkeskusteluihin osallistuneet asiakkaat olivat keskimäärin 60-vuotiaita, mikä on voinut vaikuttaa tutkimustuloksiin. On tutkittu, että eri alojen asiakaspalvelijat kokevat iäkkäiden tarvitsevan enemmän aikaa ja henkilökohtaisempaa palvelua muihin asiakasryhmiin verrattuna (Ryhänen 2014). Lisäksi on havaittu palvelutilanteessa käytetyn ajan

olevan yhteydessä sekä asiakkaiden että farmaseuttien kokemuksiin palvelun laadusta ja lopputuloksista (Yang ym. 2016, Guhl ym. 2019).

Asiakkaat kokivat saavansa odotustensa mukaisista palveluista apteekista, joten farmaseutit toteuttavat toiminnallista laatua arkityössään ja vastaavat näihin odotuksiin, mutta he eivät välttämättä ole riittävän tietoisia sen merkityksestä asiakkaille. Tulosta voidaan pitää jossain määrin huolestuttavana, koska asiakaspalvelua ei voida kehittää, jos asiakkaiden odotuksia palvelulle ei tunnusteta. Toisaalta on havaittu, että palvelutilanteessa työntekijän välinpitämättömän asenne on suurin syy sille, että asiakas vaihtaa palveluntarjoajaa: jopa 68 prosenttia asiakkaista ilmoitti tämän asian palveluntarjoajan vaihtamisen syyksi (Valvio 2010). Apteekin asiakaspalvelun toiminnallisella laadulla on siten suuri merkitys apteekin valintaan ja siihen, miten asiakas sitoutuu apteekissa asioimiseen.

Asiakkaiden ryhmäkeskusteluissa fyysisten tekijöiden osalta kriittisin huomio kohdistui apteekin tilajärjestelyihin. Asiakkaat odottavat, että apteekin tilajärjestelyt mahdollistavat helpon siirtymisen reseptipalveluun ja että vuoronumero on helppo ottaa. Apteekin tilaratkaisut tulisikin mieltää asiakaslähtöiseksi ja toteuttaa mahdollisimman esteettöminä. Asiakastilojen huolellinen suunnittelu ja toteuttaminen ovat ensimmäisiä askeleita kohti sujuvaa reseptiasiointia, mikä antaa ensivaikutelman apteekin toimivuudesta sekä sen palvelujen laadusta. Farmaseutit puolestaan eivät kokeneet ongelmaa tilajärjestelyjen suhteen.

Asiakastytyväisyyskyselyssä intimitteettisuoja koettiin riittämättömyyttä, mikä tuli esiin myös asiakkaiden ja farmaseuttien ryhmäkeskusteluissa. Farmaseutit totesivat intimitteettisuojan olevan riittämättömän etenkin hiljaisina hetkinä, mutta eivät nähneet intimitteettisuojan puutetta niin isona ongelmana kuin asiakkaat. Osa farmaseuteista kertoivat joutuvansa keskustelemaan asiakkaiden kanssa epäsuorasti ja peittelevästi siten, etteivät muut asiakkaat kuule keskustelua. Tämä voi lisätä väärinymmärryksen riskiä. Myös aiemmin apteekkien intimitteettisuojaan on oltu tyytymättömiä (Jyrkkä 2003, Taloustutkimus Oy 2018). Proviisoreille suunnatun kyselytutkimuksen mukaan yksi eniten eettisiä ongelmia apteekissa aiheuttava tekijä on riittämättömän intimitteettisuoja (Suvela 2003). Apteekkitoiminnan eettisten ohjeiden mukaisesti apteekin tiloissa on oltava mahdollisuus yksilölliseen ja luottamukselliseen asiointiin (Suomen Apteekkariliitto ja Suomen Farmasialiitto

2019). Toimiva intimitteettisuoja on asiakkaan yksityisyyden suojaamisen ja neuvontatilanteen onnistumisen kannalta välttämätöntä (Gerlander ja Isotalus 2010), minkä vuoksi apteekkeissa tulisi kiinnittää tähän erityistä huomiota.

Asiakkaat toivoivat, että farmaseutit kertoisivat uutuustuotteista ja suosittelisivat hoitoa tukevia tuotteita. Asiakkaat mainitsivat hyvänä palveluna sen, että farmaseutit lähtevät usein auttamaan asiakasta myös itsehoito-osastolle reseptipalvelun jälkeen. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että sama farmaseutti palvelee heitä koko asioinnin ajan. Näin asiakas löytää sujuvasti kaikki tarvitsemansa tuotteet. Kyselyssä asiakkaiden tyytymättömyyttä herätti tuotteiden löydettävyyttä, mikä on tullut ilmi myös aiemmin (Taloustutkimus Oy 2018).

Ryhmäkeskusteluiden perusteella farmaseutit mieltävät itsensä pikemminkin asiantuntijaksi eivätkä myyjiksi. Apteekkiä voidaan pitää asiantuntijaorganisaationa, koska siellä työskentelee korkeasti koulutettuja ja työssään pätevöityneitä henkilöitä (Pesonen 2007). Farmaseutin on siis helppo profiloida itsensä asiantuntijaksi, jolloin aktiivista myyntiä ei koeta luontevaksi. Toisaalta oheismyynnin kuvattiin olevan tie kokonaisvaltaiseen palveluun. Asiantuntijoita ei aina mielletä asiakaspalvelijoiksi (Aarnikoivu 2005), minkä vuoksi heidän työtään mitataan yleensä erilaisilla mittareilla kuin asiakaspalvelijoiden työtä. Esimerkiksi apteekkeissa tehdään valtakunnallisia haamuasiakastutkimuksia, joissa mitataan lääkeneuvonnan toteutumista, muttei kiinnitetä huomiota siihen, miten palvelu asiakkaalle toteutetaan (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2018b).

Asiakkaat kertoivat farmaseutin ja asiakkaan välisen kohtaamisen sujuvan yleensä hyvin ja ystävällisesti. Myös kyselyn perusteella asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä apteekin henkilökunnan ystävällisyyteen ja tapaan kohdella asiakkaita, mikä vahvistaa aiempaa tutkimusta (Katajamäki 2012, Mannermaa 2015). Tämä kertoo suomalaisten korkeasta tyytyväisyydestä apteekissa työskentelevien ammattilaisten toimintaan. Farmaseutit kertoivat asiakkaan kohtaamisen olevan erittäin tärkeä osa heidän työtään, mutta kokivat asiakkaan jäävän toisinaan toiselle sijalle reseptilääkkeiden toimituksen yhteydessä työn teknisten vaatimusten takia. Kelan sääntöjen ja muiden määräysten virheetön toteuttaminen vaatii huomiota, minkä vuoksi asiakkaalle ei jää riittävästi aikaa. Ajan puute on hyvin yleinen selitys vuorovaikutuksen ongelmille ja esteille terveydenhuollossa (Naughton 2018). Taustalla voi olla myös riittämättömyyden tunnetta

ja tiedollisia tai vuorovaikutusosaamiseen kohdistuvia haasteita (Hyvärinen 2011). Farmaseutit toivat tässä tutkimuksessa esille, etteivät he omasta mielestään osaa aina neuvoa asiakkaita riittävän hyvin.

Asiakkaan ja farmaseutin keskinäinen vuorovaikutus vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun molempien ryhmäkeskusteluun osallistuneiden osapuolten näkökulmista. Asiakaspalveluun osallistuu aina kaksi osapuolta, asiakas ja asiakaspalvelija, jolloin molempien osapuolien sen hetkellä tilanteella, asenteilla ja tunteilla sekä vuorovaikutuksella on vaikutusta palvelutilanteen onnistumiseen (Fischer ja Vainio 2014). Tässä tutkimuksessa tyytymättömyyttä asiakkaissa aiheutti se, ettei heitä huomioitu tervehtimällä tai katsekontaktilla heti apteekkiin tullessa. He toivat esille, etteivät farmaseutit ole välttämättä riittävän tietoisia asiakkaan kohtaamisen merkityksestä työssään. Asiakkaan kohtaaminen on keskeisimpiä vuorovaikutustaitoja, joita farmaseutit tarvitsevat apteekin asiakaspalvelussa (Naughton 2018). Vuorovaikutus voidaan nähdä prosessina ja suhteena, jossa molemmilla osapuolilla on aktiivinen ja vastuullinen rooli (Hyvärinen 2011). Asiantuntijalla on kuitenkin ammattiin sisältyvä vastuu palvelutilanteen käynnistämisestä ja vuorovaikutussuhteen rakentamisesta (Gerlander ja Isotalus 2010, Koivunen 2017). Asiakkaan huomioiminen on tärkeää, jotta asiakas kokee olevansa tervetullut apteekkiin ja palvelutapahtuma alkaa heti vuorovaikutteisesti.

Farmaseutit kertoivat, että asiakaspalvelutilanne voi joskus epäonnistua itsestä riippumattomista tekijöistä, esimerkiksi jos tuotteella on saatavuushäiriöitä tai lääkkeestä ei voi antaa vielä Kela-korvausta. Apteekki on asiakaspalvelun kannalta vaativa ympäristö, jossa monet säännöt säätelevät toimintaa. Farmaseutit kokivat, että reseptintoiimitukseen liittyviä asioita on vaikea selittää asiakkaille. Tämä koettiin kaikkein hankalimmaksi asiaksi farmaseutin työssä. Asiakkaat kuitenkin kertoivat farmaseuttien käyttävän selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mitä voidaan pitää myönteisenä tuloksena.

Farmaseuttien mielestä asiakkaat eivät ole aina valmiita yhteiseen keskusteluun, minkä vuoksi vuorovaikutus koettiin näissä tilanteissa vaikeaksi. Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että asiakkaan aktiivisuus vaikuttaa farmaseutin viestinnän määrään, monipuolisuuteen ja viestin sisältöön (Shah ja Chewing 2006). Taustalla voi olla yksityisyyden suojaamisen tarve, minkä vuoksi asiakkaat eivät halua keskustella asioistaan julkisessa tilassa (Gerlander ja Isotalus 2010). Myös epävarmuus siitä, miten asia-

kaspalvelutilanteessa tulisi toimia, voi olla tulosten taustalla (Hakkarainen 2010). Asiakas voi esimerkiksi olettaa aiempien apteekkiikäyntiensä perusteella, että hänen kuuluu olla passiivinen, eikä sen vuoksi osallistu aktiivisesti keskusteluun. Tämä on tärkeä näkökulma farmaseuttien koulutukseen, jossa tulee korostaa asiakkaiden kohtaamista ja asiakaslähtöistä lääkeneuvontaa. Laadukkaana palvelun kehittämisen vaatii kouluttautumista, käytännön harjoittelua ja palautetta sekä vahvaa ammatti-identiteettiä (Gregory ja Austin 2019).

Kuten kaikilla tutkimuksilla, myös tällä tutkimuksella on omat rajoitteensa. Asiakkaita oli vaikea saada vastaamaan asiakastytyväisyyskyselyyn, etenkin iäkäämmät asiakkaat vierastivat sähköistä vastausta. He halusivat, että tutkija lukee kysymykset heille ääneen ja täyttää kyselyn heidän puolestaan. Tämä saattoi johtaa siihen, etteivät asiakkaat uskaltaneet vastata negatiivisesti. Jatkossa kyselyn voisi toteuttaa eri tavalla, jottei henkilökunnan läsnäolo häiritse kyselyyn vastaamista. Asiakkaiden rekrytointi ryhmäkeskusteluihin oli myös haastavaa, eikä tiedetä, keitä apteekin farmaseutit kysyivät mukaan ja millaiset ihmiset kieltäytyivät. Ei myöskään tiedetä, miksi kaikki halukkaiksi ilmoittautuneet asiakkaat eivät lopulta tulleet ryhmähaastatteluihin. Haastattelujen ryhmäkoko tuntui sopivalta, ja keskustelu eteni kaikissa ryhmissä sujuvasti.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa mukana olleessa apteekissa asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä kyseisen apteekin asiakaspalveluun. Asiakkaiden odotukset kohdistuvat erityisesti asiakkaan ja farmaseutin kohtaamiseen. Apteekin tilojen tulee olla tilavat ja esteettömät. Erityisesti intimitteettisuoja tulisi tässä apteekissa parantaa, jotta asiakkaan kanssa pystyttäisiin keskustelemaan luottavasti ja ymmärrettävästi. Farmaseutit kokivat, että reseptin toimittamisen tekniset haasteet ja hintaneuvonta vievät aikaa asiakkaan kohtaamiselta ja lääkeneuvonnalta. Myös alan termien selittäminen asiakkaille koettiin haastavaksi. Farmaseutit näkivät itsensä terveydenhuollon asiantuntijoina, minkä takia heidän voi olla hankala sisäistää omaa rooliaan aktiivisessa tuotesuosittelussa ja oheismyynnissä, vaikka sekä farmaseutit että asiakkaat kokevat tämän olevan osa kokonaisvaltaista palvelua. Asiakkaat odottivat farmaseuteilta aloitteellisuutta ja aktiivista otetta asiakaspalveluun ja keskustelun rakentamiseen. Asiakkaan kohtaamisen taitoja ja farmaseutin vuorovaikutusosaamista tulisi vahvistaa peruskou-

lutuksessa saadun osaamisen ja työelämässä hankittujen taitojen jälkeen myös täydennyskoulutuksessa. Tämän tutkimuksen perusteella farmasian alalla on tarvetta vahvistaa asiakaslähtöistä toimintatapaa apteekkien asiakaspalvelun laadun parantamiseksi.

SUMMARY

The service quality in pharmacy's prescription dispensing – expectations and perceptions of customers and pharmacists

→ Taru Takkinen

M.Sc (Pharm)
School of Pharmacy
University of Eastern Finland

→ Piia Siitonen*

Senior Lecturer, PhD (Pharm)
School of Pharmacy
University of Eastern Finland
piia.siitonen@uef.fi

→ Anna-Kaisa Taimi

M.Sc (Pharm), M.H.Sc
Tampere 17th Lielahdi pharmacy

→ Marja-Leena Hyvärinen

Senior Lecturer, PhD
Language Centre
University of Eastern Finland

→ Maija Lahtela-Kakkonen

Adjunct professor
School of Pharmacy
University of Eastern Finland

*Correspondence

Introduction: Encounter, communication and physical environment have been shown to impact on service quality. There is lack of studies regarding the service quality in pharmacy. However, pharmacies must stand out with their service since pharmacy sector is highly regulated. In this study, the service quality of prescription service was examined from pharmacists' and customers' point of view. The aim was to recognize factors affecting service quality and study customers' and pharmacists' expectations and perceptions concerning prescription service.

Material and methods: The study was conducted in two parts during the spring in 2019 in the pharmacy located in a Western Finland's shopping center: a customer satisfaction survey for customers (n=83) and three focus group discussions for customers (n=12) and two for pharmacists (n=8). Participants of the customers' focus group were recruited from the respondents of the survey and from other prescription customers of the pharmacy. Pharmacists were recruited by the management of the pharmacy. The results of the survey were analyzed with SPSS and group discussions with qualitative content analysis.

Results: More than 90% of the respondents confirmed their satisfaction to professional manners of pharmacist such as high knowledge, friendliness and respect for customers. The most obvious dissatisfaction was privacy, giving the attention that customer deserves when he or she arrives to the pharmacy and easiness to find over-the-counter medicines. Based on the interview, customers' expectations focused on encountering the customer, professional manners of pharmacists, availability of medicines and opening hours. Pharmacists emphasized that customers expect fast service. Customers and pharmacists regarded that privacy was inadequate, but the availability of medicines and the location of the pharmacy were good. In addition, customers considered that one important factor is accessibility of the pharmacy. In this study the challenges and the importance of encountering the customer, customer service attitude, personalized service, communication and solid knowledge of pharmacists emerged.

Conclusions: Generally, customers are well satisfied with service quality in the pharmacy. The importance of encountering the customer is emphasized in the customers' expectations. Customers wished that premises of the pharmacy would be accessible, and have better privacy. Pharmacists experience that the technical challenges of dispensing in the prescription take time and may hinder encountering with the customer. They also find it challenging to explain terms of the field to the customers. Pharmacists see themselves as health care professionals, which can make it challenging for them to adopt their role in active product recommendation and supplementary sales, although customers and pharmacists consider it as a part of comprehensive service. Customers expect that pharmacists take initiative in service. Pharmacist's customer encountering and interaction skills

acquired in basic education and working life should also be strengthened with in-service training. Based on this study, the customer-oriented approach of pharmacies should be enhanced to improve the service quality.

Keywords: Pharmacies, communication, customer service, quality of service, customers, pharmacists, surveys and questionnaires, focus group

SIDONNAISUUDET

Ei sidonnaisuuksia.

KIRJALLISUUS

Aarnikoivu H: Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY, Helsinki 2005

Airaksinen M: Customer feedback as a tool for improving pharmacy services in Finland. Väitöskirja, Sosiaalifarmasian laitos, Farmaseuttinen tiedekunta, Kuopion yliopisto, Kuopio 1996

Fischer M, Vainio S: Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum, Helsinki 2014

Gerlander M, Isotalus P: Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriäviä. Puhe ja kieli 30(1): 3–19, 2010

Gregory P, Austin Z: Pharmacists' lack of profession-hood: Professional identity formation and its implications for practice. Canadian Pharmacists Journal 152: 251–256, 2019. DOI: 10.1177/1715163519846534

Grönroos C: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WSOYpro, Helsinki 2009

Guhl D, Blankart KE, Stargardt T: Service quality and perceived customer value in community pharmacies. Health Services Management Research 32: 36–48, 2019. DOI: 10.1177/0951484818761730

Hakkarainen T: Kuuri loppuun! Lääkeneuvonnan opas. Farmasian opiskelijayhdistys Fortis ry, Kuopio 2010

Hyvärinen M-L: Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus farmasiassa. Väitöskirja. Viestinnän, median ja teatterin yksikkö, Tampereen yliopisto, Tampere 2011

Hyvärinen M, Nikander P, Ruusuvaara J: Tutkimushaastattelun käsikirja. Osuuskuunta Vastapaino, Tampere, 2017

Hämeen-Anttila K ja Katajavuori N: Triangulaatio – Erilaisten tutkimuksellisten lähestymistapojen yhdistäminen. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – Ideasta näyttöön. s. 225–235 Toim. Hämeen-Anttila ja Katajavuori, Palmenia, Helsinki 2008a

Hämeen-Anttila K, Katajavuori N: Haastattelututkimus. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön, s. 138–163. Toim. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, Palmenia, Tampere 2008b

Hämeen-Anttila K ja Katajavuori N: Laadullisen aineiston analyysi. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – Ideasta näyttöön. s. 187–208. Toim. Hämeen-Anttila ja Katajavuori, Palmenia, Helsinki 2008c

IRO Research Oy: Tuhat suomalaista. Suomen Apteekkariliitto 2016

Jyrkkä J: Intimiteettisuoja suomalaisessa apteekeissa - Apteekkisuunnittelijoiden, apteekkareiden ja asiakkaiden näkemys. Pro gradu -opinnäytetyö, Kuopion yliopisto, Sosiaalifarmasian laitos, Kuopio 2003

Katajamäki J: Asiakaspalvelu apteekissa: Asiakaskokemukset Apteekkimarketissa. Opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä 2012

Koivunen K: Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki 6/2017. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistyön julkaisut 6, 2017. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>

Lämsä A-M, Uusitalo O: Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 5. painos. Edita Prima Oy, Helsinki 2009

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Fimean selvitys itsehoitolääkkeiden myyntikanavasta. Selvitys 25.4.2018a

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen – Haamuasiakastutkimus apteekeissa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi -julkaisusarja 14/2018. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, 2018b

Mannermaa A: Asiakaskokemus Itävälän apteekissa. Opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu, Kerava 2015

Naughton CA: Patient-centered communication. Pharmacy 6(1), 2018. DOI: doi.org/10.3390/pharmacy6010018

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL: A conceptual model of service quality and its implications for future research. The Journal of Marketing 49: 41–50, 1985. DOI: 10.2307/1251430

Pesonen H: Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor, Helsinki 2007

Puumalainen II, Kaune JM, Airaksinen MS: Quality assurance instrument focusing on patient counseling. Ann Pharmacother 39: 1220–1226, 2005

Rouhiainen M: Asiakastytyväisyyskysely apteekkiin – Case: Hansatorin apteekki. Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu, Turku 2015

Ryhänen L: Ikääntyneiden asiakaspalvelun erityispiirteet ja haasteet sekä henkilöstön osaamistarpeet. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C: Raportteja, 14, Joensuu 2014

Shah B, Chewing B: Conceptualizing and measuring pharmacist-patient communication: a review of published studies. Research in Social and Administrative Pharmacy 2(2): 153–185, 2006. DOI: 10.1016/j.sapharm.2006.05.001

Suomen Apteekkariliitto ja Suomen Farmasialiitto: Apteekkitoiminnan eettiset ohjeet. Ohjeet päivitetty 11.12.2018, hyväksytty tammikuussa 2019. www.apteekkariliitto.fi/apteekkityo/eettiset-ohjeet.html

Suvela S: Johdatus ammattitieteen apteekissa työskenteleville. Kuopion yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus, Apteekifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD, 2003

Taloustutkimus Oy: Suomalaisten apteekkiasiointi 2018. Suomen Apteekkariliitto 2018

Taloustutkimus Oy: Suomalaisten apteekkiasiointi 2020. Suomen Apteekkariliitto 2020

Toivanen E, Vainio K, Teräsalmi E: Apteekkareiden kokemukset ja näkemykset pienen apteekin kannattavuudesta. Dosis 34: 224–243, 2018

Tuomi J, Sarajärvi A: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uud. laitos, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki 2018

Turunen J: Kyselytutkimus. Kirjassa: Yhteiskunnallinen lääketutkimus – ideasta näyttöön. s. 54–79. Toim. Hämeen-Anttila K, Katajavuori N, Palmenia, Tampere 2008

Tutkimuseettinen neuvottelukunta: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki 2009

Vainio K: Lääkeneuvonnan kehittäminen suomalaisissa apteekeissa, väitöskirja, Kuopion yliopisto, Farmaseuttinen tiedekunta, Kuopio 2004

Valvio T: Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Kauppakamari, Helsinki 2010

Villako P, Raal A: A survey of Estonian consumer expectations from the pharmacy service and a comparison with the opinions of pharmacists. Pharmacy World & Science 29: 546–550, 2007. DOI: 10.1007/s11096-007-9102-6

Yang S, Kim D, Choi HJ, Chang MJ: A comparison of patients' and pharmacists' satisfaction with medication counseling provided by community pharmacies: a cross-sectional survey. BMC Health Services Research 16(131), 2016. DOI: 10.1186/s12913-016-1374-x

Apteekin asiakastyytyväisyyskysely 2019

Vastaa seuraaviin kysymyksiin. On tutkimuksen kannalta tärkeää, että vastaat kaikkiin annettuihin kysymyksiin.

1. Mitä mieltä olet seuraavista apteekin reseptipalveluun liittyvistä väittämistä? (Ympyröi kaikkein sopivin vaihtoehto kustakin väittämästä.)

- 1 = Täysin samaa mieltä
2 = Jokseenkin samaa mieltä
3 = Jokseenkin eri mieltä
4 = Täysin eri mieltä
5 = En osaa sanoa

Reseptivuoron odotusaika on kohtuullinen

1 2 3 4 5

Reseptilääkkeiden saatavuus on hyvä

1 2 3 4 5

Henkilökunta on asiantuntevaa

1 2 3 4 5

Voin keskustella asioistani luotettavasti farmaseutin kanssa muiden asiakkaiden kuulematta

1 2 3 4 5

Vuorovaikutus henkilökunnan kanssa on sujuvaa

1 2 3 4 5

Henkilökunta kohtelee minua kunnioittavasti

1 2 3 4 5

Saan juuri minulle yksilöityä palvelua

1 2 3 4 5

2. Mitä mieltä olet seuraavista apteekin yleiseen palveluun liittyvistä väittämistä? (Ympyröi kaikkein sopivin vaihtoehto kustakin väittämästä.)

- 1 = Täysin samaa mieltä
2 = Jokseenkin samaa mieltä
3 = Jokseenkin eri mieltä
4 = Täysin eri mieltä
5 = En osaa sanoa

Minut huomioidaan heti apteekkiin tullessani

1 2 3 4 5

Apteekissa on helppo asioida

1 2 3 4 5

Henkilökunta on ystävällistä

1 2 3 4 5

Reseptipalvelun lisäksi saan myös muut asiat hoidettua apteekissa

1 2 3 4 5

Tuotteet ovat helposti löydettävissä

1 2 3 4 5

Suosittelisin apteekkia perheenjäsenelleni tai ystävälleni

1 2 3 4 5

3. Kun mietit tätä asiointikertaa kokonaisuutena, miten asiointi mielestäsi sujui? (Ympyröi mielestäsi sopivin kouluarvosana asteikolla 4-10)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Miten apteekin asiakaspalvelua voisi mielestäsi kehittää?

Vastaa vielä seuraaviin kysymyksiin ympyröimällä kaikkein sopivimman vaihtoehdon numero tai kirjoittamalla vastaus annettuun tilaan.

5. Kuinka usein asioit tässä apteekissa?

1. Ensimmäinen kerta
2. Useita kertoja viikossa
3. Kerran viikossa
4. 1–3 kertaa kuukaudessa
5. 1–4 kertaa vuodessa

7. Miksi valitsit juuri tämän apteekin? (Valitse mielestäsi 3 tärkeintä tekijää)

1. Tuttu apteekki
2. Ilmainen parkkipaikka
3. Sijainti
4. Viihtyisät tilat
5. Monipuolinen valikoima
6. Aukioloajat
7. Hyvä palvelu
8. Asiointireissun varrella
9. S-bonus
10. Muu, mikä?

6. Missä apteekissa asioit yleensä?

1. Pääasiassa tässä apteekissa
2. Lisäksi muissa alueen apteekeissa
3. Pääasiassa muissa alueen apteekeissa
4. Pääasiassa muissa apteekeissa

8. Sukupuoli?

1. Nainen
2. Mies
3. Muu

9. Ikä?

1. < 18
2. 18–34
3. 35–59
4. 60–74
5. ≥ 75

Asiakkaiden ryhmäkeskustelu

Teema 1: Reseptitiskiinkin saapuminen

1. Kun tulette apteekkiin, miten henkilökunta huomioi teidät?
2. Miten sujuvaa apteekin reseptipuolelle saapuminen on?
3. Millaisia kokemuksia teillä on tämän apteekin palvelusta?
4. Onko teillä ollut semmoisia kokemuksia, että olette tunteneet saavanne hyvin yksilöllistä tai henkilökohtaista palvelua apteekissa? Millaista sen palvelun tulisi olla, että teille tulisi kokemus siitä, että teidät on huomioitu yksilöllisesti? Miten farmaseutti saa reseptipalvelun tuntumaan juuri sinut huomioon ottavalta ja yksilölliseltä?

Teema 2: Reseptitiskissä asiointi

5. Mitenkäs sitten kun se oma vuoro reseptitiskiinkin tulee, niin miten te toimitte, kun istutte siihen reseptitiskiinkin? Miten se tilanne lähtee siitä etenemään? Annatteko Kela-kortin? Miten kerrotte mitä lääkkeitä haluaisitte? Onko yleensä joku muistilappu tai vastaava?
6. Miten teidän ja farmaseutin keskustelu siinä reseptitiskissä etenee yleensä?
7. Mitenkäs sitten, kun olette siinä reseptitiskissä, niin tuntuuko joskus, että naapuri kuulee mitä farmaseutin kanssa keskustelee? Käykö näin usein?

Teema 3: Reseptitiskistä poistuminen

8. Mites sitten kun ne reseptiasiat on hoidettu, huomioiko se farmaseutti reseptipalvelun lisäksi myös muut tarpeesi eli tiedustelee, vaikka särkylääkkeen tai vitamiinien yms. tarpeen? Onko palvelu semmoista kokonaisvaltaista?
9. Entä jos tarvitsette reseptilääkkeen lisäksi muita tuotteita, vaikkapa särkylääkkeitä, itsehoitopuolelta, lähteekö sinua palvellut farmaseutti esittelemään teille vaihtoehtoja?
10. Millaista palvelua haluaisitte saada tulevaisuudessa apteekista?
11. Olisiko vielä jotain asioita mielessä apteekin palvelusta?

Farmaseuttien ryhmäkeskustelu

Teema 1: Reseptitiskiinkin saapuminen

1. Miten teillä on tapana huomioida asiakas, kun hän saapuu apteekkiin? Entä kun hän saapuu reseptipuolelle?
2. Miten asiakkaiden tuleminen sinne reseptipuolelle sitten sujuu? Kuinka sujuvasti asiakkaat yleensä löytävät reseptipuolelle? Oletteko saaneet palautetta asiakkailta vuoronumerolaitteen, odotustilojen tms. suhteen? Millaista palautetta?
3. Onko teille muodostunut käsitystä siitä, millaisia odotuksia asiakkailla on apteekin palvelutilanteesta? Mitä odotukset ovat? Mitkä asiat ovat teidän mielestänne sellaisia, että ne vaikuttavat asiakkaan odotuksiin palvelutilanteesta?
4. Mitkä sitten ovat ne kaikkein tärkeimmät elementit asiakasta palvellessa? Miten voitte vaikuttaa siihen, että asiakas on tyytyväinen lähtiessään apteekista? Mihin asioihin pyritte aina kiinnittämään erityistä huomiota asiakasta palvellessanne? Millaista on asiakkaan hyvä palvelu?
5. Mikä on teidän mielestänne asiakkaan yksilöllistä tai henkilökohtaista palvelua? Miten sen asiakkaan saa palveltua ja huomioitua yksilönä?
6. Millainen on teistä ihanneasiakas siinä reseptitiskissä? Kuinka sellainen asiakas toimii ja käyttäytyy reseptitoimituksen ajan?

Teema 2: Reseptitiskissä asiointi

7. Kun se asiakas tulee siihen reseptitiskiinkin, niin miten ne reseptitoimitustilanteet yleensä lähtevät liikkeelle ja etenevät?
8. Miten se teidän ja asiakkaan keskustelu etenee yleensä siinä reseptitiskissä? Kerrotteko jotain lääkkeeseen liittyviä asioita? Kysyykö asiakas yleensä sitten jotain tarkennuksia?
9. Millaista on palvelulla asiakasta, jos intimizeettisuoja reseptitiskissä tuntuu riittämättömältä?

Teema 3: Reseptitiskistä poistuminen

10. Millaisena te koette lisämyynnin?
11. Mites sitten, jos asiakas tarvitsee reseptilääkkeen lisäksi muita tuotteita itsehoitopuolelta, lähdettekö asiakkaan mukaan etsimään sopivaa tuotetta?
12. Minkälainen käytäntö asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelemiseen on?
13. Mikä reseptiasiakkaan palvelussa on kaikkein haasteellisinta?
14. Millaista palvelua apteekista tulisi tulevaisuudessa saada? Voisiko palvelua kehittää jotenkin asiakaslähtoisemmäksi?
15. Olisiko vielä jotain muita asioita mielessä aiheeseen liittyen?