

Tampuriini

Tamron asiakaslehti lääkeasiakkaille

s. 8

Kai Kaasalainen
johtaa innovatiivista,
aktiivista Tamroa

s. 12

Talkoohenki siivittää
uutta lastensairaala

Asiakkaan ja työntekijän tyytyväisyys
tuovat tuloksen s. 5

Hyvä palvelu tuo tyytyväiset asiakkaat

Yliopiston Apteekki on sijainnut Lappeenrannassa samalla paikalla jo yli 50 vuotta.

Aluksi pienemmissä tiloissa kadunkulmassa toiminut apteekki on vuosien varrella laajentunut ja asiakaskunta kansainvälistynyt.



Lappeenrannan apteekissa työskentelee kaikkiaan noin 40 henkilöä, joista ryhmäkuvaan ehtivät oikealta lukien Päivi Lindholm, Jenni Rätty, Seija Aalto, Anne Uosukainen ja Marjaana Nurmilaukas.





Yliopiston Apteekki on Lappeenrannassa sijainnut samalla paikalla Lappeen Maran kirkon kupeessa perustamisestaan asti kesäkuusta 1960. Myös osa tyytyväisistä kanta-asiakkaista tuntee apteekin yhtä pitkältä ajalta.

Nykyisin apteekissa työskentelee noin 40 henkilöä, ja apteekki on auki vuoden jokaisena päivänä. Henkilökuntaan kuuluu 2 proviisoria, 18 farmaseuttia ja 2 farmanomia sekä teknisiä lääketyöntekijöitä. Apteekinhoitajana on toiminut vuodesta 2005 lähtien proviisori **Marjaana Nurmilaukas**.

Lappeenrannan apteekki valittiin tänä vuonna YA-ketjun parhaaksi apteekiksi. Hyvästä asiakaspalvelusta todistavat taustalla olevat kunniakirjat asiakastyytyväisyystutkimuksista.



– Olen työskennellyt Yliopiston Apteekissa vuodesta 2003 alkaen, aluksi asiakaspalvelupäällikkönä. Sitä ennen olin yksityisessä apteekissa ja lääkeyrityksen palveluksessa muualla Suomessa, taustoittaa Lappeenrannan naapunkunnasta Savitaipaleelta kotoisin oleva Nurmilaukas.

– Olen todella tykännyt tästä monipuolisesta ja kiinnostavasta työstä. Saan olla asiakkaiden kanssa tekemisissä. Lisäksi työssä pääsee kehittämään koko Yliopiston Apteekin toimintaa ja tapaan paljon kollegoita.

Iso yritys antaa apteekinhoitajalle hyvän taustan ja tuen.

– Yliopiston Apteekissa tehdään keskitetysti paljon asioita ja saamme selkeät toimintaohjeet, jotka sitten toteutamme apteekissa. On iloa työskennellä, kun on selkeät arvot. Sehän koituu lopulta asiakkaiden parhaaksi, kun voimme keskittyä heidän palvelemiseensa, kehuu vapaa-aikanaan lukemista, liikuntaa ja mökkeilyä harrastava apteekinhoitaja työnantajansa.

Monipuolista palvelua

– Olemme auki vuoden jokaisena päivänä klo 8–22, myös jouluna ja juhannuksena. Vaikka tämä on ollut meillä käytäntönä jo kauan, joillekin asiakkaille on yhä yllätys, ettei tarvitse juhlapyhinäkään etsiskellä avointa apteekkiä tätä enemmän.

Apteekin tiloissa toimivat seitsemän reseptipistettä pystyvät palvelemaan asiakkaita sujuvasti suurenkin ruuhkahuipun aikana. Taustalla hääri yhdestä kahteen keriläjää, jotka toimittavat printterin surahdettua tarvittavat lääkkeet palvelupisteeseen.

Reseptipisteitä on kaikkiaan seitsemän, joten suurempikin ruuhkahuippu saadaan purettua nopeasti. Tässä palvelemissa Satu Husu.





Reseptilääkkeiden keräily hoituu sujuvasti taustalla. Tässä keräilyvuorossa Natalia Kossareva.

Asiantuntemus ja asiakkaasta huolehtiminen ovat hyvän apteekkipalvelun kulmakiviä.

– Meillä on esimerkiksi lääkityksen arviointipalvelu monilääkintäpotilaille, yhteisvaikutusten seuranta ja terveystarkastuksia.

Annosjakelupalvelu puolestaan helpottaa useita lääkkeitä säännöllisesti käyttävien elämää.

Henkilökunnan viihtyvyys asiakkaan hyödyksi

– Panostamme työntekijöiden osaamiseen ja työhyvinvointiin. Työntekijöistämme koottuun virkistys- ja tyky-tiimien toimintaan voi jokainen osallistua vapaaehtoisesti. Liikunnan ja virkistuksen ohella nähdään työkavereita työn ulkopuolellakin. Näin lisätään yhdessä tekemisen iloa. Harmi vaan, ettemme koskaan pääse kaikki yhtä aikaa vapaalle, kun jonkun pitää jäädä töihin.

Henkilökunnan viihtymisestä on varmaankin paras todiste farmanomi **Seija Aalto**, joka tuli Yliopiston Apteekkiin töihin jo vuonna 1970.

– Ihmiset ovat tänä päivänä hyvin kiinnostuneita terveydestään, ja meidän tehtävämme on vastata siihen ammattitaitoisesti. Tyytyväinen työntekijä ja tyytyväinen asiakas kulkevat käsi kädessä. Sieltä se apteekin tuloskin sitten tulee, tiivistää apteekinhoitaja Marjaana Nurmilaukas. ■



Venäläisten asiakkaiden palvelussa tarvitaan kielitaitoa. Tässä hymyilevät Ljudimila Kiuru, Nadja Tikkanen ja Anna Smirnova.

Venäläinen asiakas haluaa laatua

Vaikka venäläiset ovat vielä pieni osa asiakaskunnasta, on määrä koko ajan kasvussa. Haastattelupäivä osui venäläisten syysloman alkuun, jolloin suomea kuuli apteekissa ajoittain vähemmän kuin venäjää.

– Erilaiset vitamiinit, kalaöljyt, lastenhoitotuotteet, kosmetiikka, luettelee **Marjaana Nurmilaukas** ostosmatkailijoiden suosimia tuoteryhmiä.

Venäläinen asiakas on hyvin laatu-tietoinen. On erittäin tärkeää, että tuotteet on valmistettu Suomessa tai jossain muussa Euroopan maassa.

– Venäläinen asiakas kysyy ja vertailee enemmän kuin suomalainen. Asiakaspalvelussa heidän kanssaan meneekin aikaa. Toisaalta mukana voi olla pitkä ostoslista koko suvulle ja naapureille. Siinä missä suomalainen ostaa yhden vitamiinipurkin koko perheelle, ostaa venäläinen oman purkin jokaiselle perheenjäsenelle.

Apteekin valikoimaan ei kasvava itäturismi ole juuri vaikuttanut. Jotakin tuoteryhmiä kuitenkin menee enemmän verrattuna Yliopiston Apteekin läntisempiin toimipaikkoihin. Joskus kysytään myös hieman erikoisempia, kuten maksahoitoon tarkoitettuja tuotteita.

Lappeenrannassa venäläisten asiakkaiden palvelemiseen on satsattu. Henkilökuntaan kuuluu äidinkielenään venäjää puhuvia, ja useampi työntekijä on mukana apteekialalle räätälöidyssä venäjänkielen koulutuksessa. Apteekissa on myös saatavilla venäjänkielisiä esitteitä.

– Venäläinen asiakas todella arvostaa suomalaista palvelua ja laatua. Monet heistä tulevat meille uudelleen vuodesta toiseen, ja osa on käynyt apteekissamme jo 15 vuotta. Jotkut jopa sanovat, että he rakastavat tätä apteekkiä ja että se on maailman paras, kertoo farmaseutti **Nadja Tikkanen** hymyillen. ■