

# Apteekeista terveysklinikoiksi

Tulevaisuuden apteekki myy lääkkeiden lisäksi myös hyvinvointipalveluja ja osallistuu potilaan hoitoon, sanovat mainonnan ja farmasian visionäärit. Tilausta olisi hurjasti etenkin elintapaneuvonnalle.

**T**erveysruokaa, elintaparemontteja, heräteostoksia ja totta kai myös lääkkeitä... Tulevaisuuden apteekki olisi terveys- ja hyvinvointipalveluja tarjoava tavaratalo, jos mainostoimisto Hasan&Partnersin strategijaohjattaja **Markku Mäenpää** saisi päättää.

- Apteekeilla on jo tätä nykyä paljon sellaisia palveluja, jotka kiinnostaisivat varmasti tavallista ihmistäkin – jos he vain olisivat niistä tietoisia. On lääkkeiden annosjakelua ja lääkehoidon kokonaisarviointia, mutta ei niitä osata hakea, jos niiden luokse ei erikseen ohjata, Mäenpää sanoo.

Mainosmiehen mielestä apteekkien kannattaisi pakata terveyspalvelunsa pakkettiin, jonka asiakas löytäisi hyllystä. Kiva, houkuttelevan näköinen paketti sisältäisi ainakin perustiedot siitä, mitä palvelu sisältää ja keneen ottaa yhteyttä.

- Onhan laajakaistoissakin kyse palvelusta, mutta silti "laajakaista" pakattiin pakkaukseen, jotta itse palvelu olisi helpommin ostettavissa. Näin apteekitkin voisivat tehdä:

brändätä ensin tuotteensa haluttaviksi, kiittää palvelunsa olennaiseen, antaa palvelulle kuvaava nimi, jolla tuotteelle luotaisiin omaleimainen ilmeensä ja viedä palvelunsa sitten apteekin hyllylle hankittavaksi.

## Katteen laskussa, mistä myyntiä?

Samaa mieltä Mäenpään kanssa on sosiaalifarmasian professori **Marja Airaksinen** Helsingin yliopistosta. Hänestäkin apteekkien olisi jo korkea aika lunastaa erikoisasiantuntijan roolinsa terveysneuvonnassa ja terveyspalvelujen tuottamisessa, ehkä jopa osana potilaiden hoitoa.

- Itsehoitopuolella olisi terveysneuvonnalle ja omahoito-ohjelmille tilausta vaikka kuinka. Moni voisi ja haluaisi hoitaa vaivansa itse, jos vain joku ohjaisi ja seuraisi. Otetaan vaikkapa lihavuuden hoito ja reseptikaupasta vapautuva orlistaatti: apteekki voisi olla se, joka neuvoo alkuun, seuraa painoa ja tarjoaa myös elintapaneuvontaa hoitosuunnitelman tueksi.

Esimerkiksi käyvät Airaksisen mielestä myös verenpainepotilaat: apteekki voisi mitata potilaan verenpaineen säännöllisin vä-

liajoin lääkkeiden toimittamisen yhteydessä ja välittää tiedot hoitavalle lääkärille.

- Tarvitaan vain oikeanlaista väentöä sille, että apteekeista kasvaisi terveysklinikoita. Toki palveluiden hinnat pitäisi saada kohdalleen ja apteekkien pitäisi sitoutua vain sellaiseen, mistä on tutkimusnäyttö.


Nyt apteekeissa tehdään sitä, mitä perinteisesti on totuttu tekemään. Uusi polvi on koulutettu toteuttamaan uudenlaisia palvelukonsepteja ja olisi valmis ottamaan asiakkaistaan myös hoitovastuuta – toki yhdessä muiden terveyspalveluita tuottavien tahojen kera.

- Aika on kuitenkin otollinen täysin uudelle apteekkikonseptille, taloudellisesti se olisi välttämätöntä. Reseptikaupan katteet laskevat, tarvitaan siis jotakin muuta mitä myydä. Tulevaisuudessa terveys- ja hyvinvointipalvelujen markkinat päätyvät varmasti ulkomaisten ketjujen haltuun, jos kotimaiset toimijat jättävät mahdollisuudet käyttämättä, professori ennako.

## Enemmän ostoskoriin

Mutta mitä Markku Mäenpää itse ostaisi apteekista, jos voisi? Strategijaohjattajan ostoskoriin voisi päätyä vaikka houkutteleva elämäntapaohjelma, viljaiset välipalapatukat, jokin miesten kosmetiikkatuote ja pullovesi – ainakin näin aluksi.

- Juuri ostoskorin kasvattamiseen myynnin lisäys perustuu. Jos tulet hakemaan yhden reseptilääkkeen, millä keinoilla sinut saataisiin ostamaan vielä jotakin lisää? Tuotteet on tietysti oltava, mutta ne pitäisi tuoda



vielä esiinkin. Mallia voisi hakea päivittäistavarakaupasta, jossa joudutaan lanseeraamaan useamman kerran vuodessa jokin aivan uusi tuoteryhmä ja saada se myytyäkin.

Toiseksi tarvitaan ostofrekvenssin kasvua. Se tarkoittaa Mäenpään mukaan sitä, että kerran vuodessa antihistamiinia ostava asiakas pitäisi saada käymään apteekissa kolme tai neljä kertaa vuodessa.

- Mitkä olisivat niin kiinnostavia tuoteryhmiä, että allergiapotilas tulisi apteekkiin muulloinkin kuin ankarina siitepölykausina? Näitä jokainen apteekki voi myös miettiä tahoillaan, sillä kaikkien apteekkien ei tarvitse painottua samaan. Nytkin jotkut apteekkarit ovat lähteneet rohkeasti luontaistuotepuolelle, toiset taas eivät. Variaatiota saa olla.

Mäenpää lähtisi luomaan apteekkeille ennen kaikkea elämyksellisyyttä ja ostamaan innostavaa ympäristöä. Apteekeista hän tekisi shoppauspaikkoja, jonne kuka tahansa voisi poiketa ja tulla viettämään aikaansa.

- Tivoliin ei tarvitse ruveta, mutta tulevaisuudessa ainakin R-kioskin ja huoltoasemien pitäisi olla huolissaan, jos viereen tulee apteekki. ■