

Informacja prasowa

„Apteczne (R)ewolucje”

Czas na Apteczne (R)ewolucje

– małe zmiany w aptece, istotne korzyści dla pacjenta

Aż 85% pacjentów aptek uważa, że kultura osobista pracowników jest jedną z najważniejszych cech obsługi w tym miejscu – wynika z badania opinii, przeprowadzonego w ramach programu „Apteczne (R)ewolucje”. Respondenci wskazują także na szybkość obsługi – prawie 85% i uzyskanie wyczerpującej odpowiedzi od farmaceuty na wszystkie zadane pytania – 84%¹. Czy aptekarze są świadomi, jak ważna z biznesowego punktu widzenia jest jakość kontaktów na linii farmaceuta - pacjent? Co determinuje sukces apteki na rynku? Na te i wiele innych pytań, odpowiadamy wspólnie z ekspertem startującego właśnie programu „Apteczne (R)ewolucje”, Zbigniewem Kowalskim - doradcą oraz trenerem komunikacji interpersonalnej dla lekarzy i farmaceutów.

Farmaceuta – misja, czy biznes?

Według raportu badawczego o pacjentach aptek, ankietowani uznają farmaceutę za najbardziej zaufane źródło rekomendacji dla leków bez recepty, suplementów diety i sprzętu medycznego. Lekarza wskazują jako autorytet, tylko w przypadku leków na receptę². Czy wobec tego, zawód farmaceuty należy traktować jako obarczony dużą odpowiedzialnością?

Prowadzenie apteki to misja niesienia pomocy, ogromna odpowiedzialność, ale także biznes, choć inny niż wszystkie. Znajomość preferencji pacjenta i zdobycie jego zaufania jest kluczowe w osiągnięciu sukcesu na konkurencyjnym rynku. Niestety, nie we wszystkich aptekach standardy komunikacji z pacjentem są na najwyższym poziomie, wtedy niezbędne jest wprowadzenie zmian w sposobie zarządzania placówką – tłumaczy Zbigniew Kowalski ekspert programu „Apteczne Rewolucje”.

Wychodząc naprzeciw potrzebom wielu niezależnych farmaceutów, ale także w celu zaspokojenia oczekiwań pacjentów, powstał program „Apteczne (R)ewolucje”. Jest on skierowany do właścicieli i kierowników aptek niezależnych.

Po co te rewolucje?

^{1,2} Ogólnopolskie badanie zrealizowane w ramach programu „Apteczne (R)ewolucje” zainicjowanego przez firmę Gedeon Richter, przeprowadzone w dniach 22.12-28.12.2017 przez agencję SW RESEARCH metodą wywiadów on-line (CAWI) na panelu internetowych SW Panel. Badaniem objęto łącznie 1022 osoby.

Celem tego nowatorskiego projektu jest zwrócenie uwagi farmaceutów, jak poprzez wprowadzenie niewielkich zmian, opierających się na dobrym zrozumieniu wymagań dzisiejszego pacjenta, można wypełniać misyjność zawodu oraz realizować założenia biznesowe i jednocześnie prowadzić efektywną działalność na rynku aptek.

*W ciągu niespełna 30 lat transformacji ustrojowej w Polsce, dokonało się wiele zmian na rynku aptecznym. Oznacza to coraz silniejszą konkurencję, która wymaga od właścicieli aptek uważnej obserwacji pozostałych uczestników systemu gospodarczego, ale także dostosowania się do oczekiwań pacjentów i podejmowania określonych działań marketingowych – **zauważa Zbigniew Kowalski.***

Koncepcja projektu koncentruje się przede wszystkim na potrzebach pacjenta – merytorycznych i funkcjonalno – estetycznych, dzięki którym właściciele niezrzeszonych aptek będą mogli skuteczniej trafiać w konkretne oczekiwania pacjentów i tym samym móc stawiać czoło rynkowym wyzwaniom. Eksperci „Aptecznych (R)ewolucji” będą pomagać, doradzać, edukować, informować i motywować farmaceutów, ale przede wszystkim dzielić się swoim doświadczeniem.

W ramach programu zaplanowano szereg działań, umożliwiających farmaceutom wprowadzenie korzystnych zmian do swoich aptek. Wśród nich znalazły się:

- Raport dotyczący oczekiwań pacjentów i motywacji, którymi kierują się oni przy wyborze apteki.
- Edukacyjna platforma internetowa www.aptecznerewolucje.pl, zawierająca m.in. materiały eksperckie i praktyczne wskazówki dla farmaceutów, jako baza unikatowej wiedzy z konkretnymi wytycznymi postępowania.
- Konkurs „Apteczne (R)ewolucje – małe zmiany istotne korzyści”, w ramach którego trzy finałowe placówki zostaną zaproszone do udziału w zaproponowanej przez ekspertów „przemianie”.
- Aktywności w Social Media.

Patronat nad projektem objęło Polskie Towarzystwo Komunikacji Medycznej, które wspiera działania służące wypracowaniu standardów i dobrych praktyk komunikacji medycznej.

Misją programu Apteczne (R)ewolucje jest stworzenie apteki jako miejsca przyjaznego pacjentowi -zarówno pod kątem opieki farmaceutycznej, jak i atmosfery wytworzonej dzięki względem estetycznym placówki, prezencji pracowników i innym detalom.

Więcej informacji udziela:

Aleksandra Daniszewska adaniszewska@grodzisk.rgnet.org 022 755 96 00 w. 3426

Magdalena Owoc mowoc@onboard.pl tel.: 662 207 834