



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	28.2.2007
Tekijä(t)	Lietzén Anna-Kaarina	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	97
Otsikko	Apteekkien liikeriskit ja niiden hallinta		
Ohjaaja(t)	Paalumäki Anni		

Tiivistelmä

Apteekkien toiminta on toistaiseksi ollut suojattua ja liiketoimintana melko riskitöntä. Lainsäädännölliset muutokset, koventunut kilpailu sekä asiakkaiden palveluvaatimustason kohoaminen ovat vaikuttaneet apteekkien toimintaan heikentämällä niiden kannattavuutta ja lisäämällä henkilökunnan työmäärää. Kilpailua lisäävät esimerkiksi apteekkien voimakas panostus erilaisiin palveluihin, lääkkeiden hintojen aleneminen, katteiden pienentyminen sekä lääkevaihto eli geneerinen substituuutio. Kannattavuuden heikentymisen seurauksena kilpailu asiakkaista on edelleen lisääntynyt.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli määrittää apteekkitoimialaa koskevat liikeriskit ja selvittää, mitä keinoja voidaan käyttää apteekkien liikeriskien hallinnassa. Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla yhden apteekin työntekijöitä. Tutkimustulosten käsittelyssä käytetään haastatteluvastausten ohella melko runsaasti kirjallisuudesta löytyvää tietoa apteekkien liikeriskeistä ja niiden hallinnasta. Yhdistelemällä haastatteluista ja kirjallisuudesta löytyviä tietoja on mahdollista antaa monipuolinen ja kattava kuva apteekkien liikeriskeistä ja niiden hallinnasta.

Tutkimuksen perusteella apteekkien keskeisimmät liikeriskit liittyvät lainsäädännöllisiin muutoksiin, taloudelliseen ja strategiseen johtamiseen, koventuneeseen kilpailuun, henkilöstöjohtamiseen, asiakaspalveluun, markkinointiin, lääkevalmistukseen, logistiikkaan, atk-järjestelmiin sekä tietoturvaan. Keskeisiä keinoja liikeriskien hallinnassa ovat esimerkiksi yrityksen johdon perehtyminen ja apteekin toiminnan sopeuttaminen lakimuutoksiin, strateginen johtajuus, talousasioiden tuntemus, yrityksen kilpailuedun luominen, taitava henkilöstöjohtaminen, laadukas asiakaspalvelu, henkilökunnan monipuolinen koulutus, markkinoinnin kehittäminen, kanta-asiakkaisiin panostaminen, hyvät asiakaspalvelutilat, laatutyöskentely sekä toimiva logistiikka.

Apteekkien toiminta on suurten muutosten edessä. Jotta apteekit menestyisivät jatkossakin ja pystyisivät tarjoamaan asiakkailleen luotettavaa ja monipuolista palvelua, tulisi apteekkareiden olla hyvin perillä liikeriskeistä ja niiden hallinnasta. Riskienhallinta on osa yrityksen johtamista ja sen avulla apteekkien on mahdollista kehittää toimintaansa. Muuttuneeseen toimintaympäristöön varautuminen sekä apteekin toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti tulevat olemaan tehokasta riskienhallintaa.

Asiasanat	apteekit, riskit, riskienhallinta
Muita tietoja	