**VEDLEGG 11**

KOMMENTARER FRA RESPONDENTER SPØRSMÅL 17 OG 32

**Har du ytterligere kommentarer til tema ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester?**

nei

Jeg har ikke noe som helst ønske om å begi meg inn på disse tjenestene, da kunne jeg jo ha utdannet meg til legesekretær i stedet. Jeg ønsker ikke nærmere fysisk kontakt med folk, jeg synes det er helt greit å slippe berøring. Jeg selger produkter ut fra en faglig synsvinkel, og er fornøyd med det. Og om vi får hudpleiesalong i apoteket, så antar jeg at det blir ansatt en utdannet hudpleie.

Mange apotek trenger mer praktiske rom for å utføre slike tjenester

vi er ikke leger og ønsker ikke æ være det heller. Men vi belyser viktige tema og de som ønsker å finne ut om de er i risiko for f.dks hjerte/ kar sykdommer, kan teste det på apotek 1. Vi tar oss tid til kunden og besvarer viktige spørsmål de kvier seg til å stille legen. Er de i risiko sender vi kunden til legen for videre utredning.

Nei

Et bra tiltak som kan gjennomføres i apotek,men det forutsetter at man får nok opplæring .

Mer spennende variert hverdag. Synes det er bedre med nye helsefaglige tjenester, enn med stadig nye kategorier med handelsvarer som har mindre og mindre med helse å gjøre.

Apotekene bør være forsiktige med å slå inn på denne retningen,. Masseskanning av friske personer er omdiskutert.

Ingenting å bemerke på dette punktet.

Jeg synes at apotek er god sted for å tilby nevnte helsetjenester. På apotek jobber farmasøyter som kan bidra til bedre helse i lande.

Jeg synes man må tenke på at det er farmasøytmangel og mange farmasøyter har nok med oppgaver. Jeg vil gjerne at vi får mulighet og tid til å gjøre en god jobb

Apotek er lik legemidler, ikke føflekk sanning, da kan man gå til lege

Dersom staten subsidierte legemiddelrelaterte tjenester, så tror jeg fokuset ville vært mindre på ikke-legemiddelrelaterte. Apoteket er en lett tilgjengelig og dermed bra arena for tjenester til publikum! lavterskeltilbud er bra.

Veldig viktig at ansatte som utfører jobben har fått god opplæring og kan kommunisere med kundene om der aktuelle temaet. Hvis ikke framstår apotek som amatører ifht legekontor o.l som utfører samme oppgaver

Nei

Ya, noen ganger ser man at kunden har behov for noen produkter som er relatert til sykdommen. Da er det naturlige å anbefale produkter som kan være til nytte. Jeg anbefaler ikke det samme til alle, man må se an kunden. Det er f. eks. alder, livsstil, kjønn, økonomi da må farmasøyten bruker erfaring, etikk og skjønn.

Vi bør passe oss for å miste fokus fra det vi kan, nemlig legemidler. Det bør jobbes med å endre avansemodellene slik at apotekene kan overleve på det vi er best på... Dette gjelder både fra kjedene, fagforeninger etc

Jeg ønsker det velkommen. Jeg håper vi får legemiddelsamtaler inn i apoteket der de hører hjemme. Jeg vil ha betalt for den informasjonen jeg gladelig har delt med mine kunder i årevis!

Det tar stort fokus av hverdagen, men det må også det fordi vi tjener for lite på legemidler, der bruker vi også mye tid på rådgivning

Ikke annet enn at vi vil se mer av det i fremtiden, spesielt hvis marginene fra HELFO skvises ytterligere.

Jeg ser helt klart problemer med for tett kobling mellom produkt og tjeneste. På den annen side syns jeg det er fint at kundene kan få avdekket at de går med alt for høyt blodsukker uten å vite det. Terskelen for å oppsøke lege (samt i det hele tatt få time i rimelig tid) er nok høyere for mange ennå stikke innom apoteket.

Er lite personlig involvert i tjenestene, men likevel berørt som leder.

Et apotek bør ha hovedfokus på legemiddelrelaterte utfordringer

Synes heller apoteket skulle tilby legemiddelrelaterte tjenester som legemiddelgjennomganger (med tilgang på kjernejournal), legemiddelsamtaler (f.eks. mediisnstart). Her er det apotekene kan gjøre en viktig forskjell og har sin spesialkompetanse!

nei

Jeg synes det er feil at man skal dra inn testing i apotek som vi i utgangspunktet ikke har kompetanse til å håndtere. Man kan selvsagt lynkurses, men jeg synes dette også blir for lemfeldig. Det blir som med salg av OTC i butikker. De kan selge det, men de KAN det ikke. Vil vi at de skal si det samme om apotekene?

Jeg mener dette er en del av primærhelsetjenesten. Det apotek hittil har fått utført er etter min mening ikke tilstrekkelig til å gi et helhetsbilde av pasientens tilstand. Eksempelvis vil en kolesterolmåling av kun total kolesterol være ufullstendig.

Hvis apoteket skal begynne med å utføre alle mulige tester for ulike sykdomer,så vil dette ta mye tid,

noe som krever mer personale. Hvis apotekkjedene er villig til å ansette flere folk,så er det fint,hvis ikke blir det mye ekstra stress for de ansatte,noe som går utover kvaliteten på de andre arbeidsoppgavene.

Apotek burde fokusere på legemiddelsalg og evt mersalg. Mangler kompetanse for å utføre de nevnte helsetjenester og formidle resultatene på en riktig måte.

Vi får jo altfor lite faglig oppdatering på legemidler i arbeidstiden nå etter kjedene overtok. Og når det er kampanjer med blodsukkermåling osv. så blir det enda mindre fokus på legemidler den perioden. Vett-kursene er borte. De få kursene vi får nå (ikke ett i året som før) er mer for å fremme salg. Kan ikke stole helt på det vi lærer på kurs lenger, fordi noe av det bare er mersalg. Dermed mister en litt av gløden. Intranettkursene er de verste. Der er det mersalg i så stor grad at det mange ganger er faglige feil der.

Nei

Med den avansen som er på legemidler i dag, må nok apotek påta seg andre oppgaver/tjenester. Noe jeg håper vil komme mer etter hvert er legemiddelsamtaler

Hold det utenfor apotek!

Jeg ser ingen problem med å bruke mye tid på mersalg i hverdagen. Jeg mener at de fleste av de produktene vi tilbyr ved siden av er til det bedre for kunden

Dette har kommet for å bli! Lavterskel-tilbud der kunden selv har valget om å benytte dette eller ikke. Erfaring så langt viser at dette vil kundene ha! Og med riktig opplæring er farmasøyter kompetente til å utføre disse oppgavene.

Artig å lære noe nytt og få brukt kompetansen i apotek

Nei

Jeg mener at det bør være nøye planlagt før det iverksettes i apotek, fordi da virker det mer troverdig. I tillegg bør man ha et samarbeid mellom leger og apotek.

Dersom dette skal praktiseres bør det settes av tid til opplæring og tas hensyn til nok bemanning.

nei

Jeg synes ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester kan være riktig å tilby, men det bør være tjenester som har en verdi i folks helse. Jeg er veldig usikker på om de tjenestene som er definert her vil være nyttige for folks helse. En blodsukkermåling eller en blodtrykksmåling en gang i blant virker ikke å gi noen relevant informasjon. Skanning av føflekker virker mer aktuelt.

Nei. Jeg har ikke jobbet i publikumsavdelingen i flere år. Jeg har derfor ikke vært bort i noen av de nevnte tjenesteproduktene.

ingen feil på att bruke farmasøytisk kompetanse bredare

De må jo til legen uansett for evt. medisinering uansett, så hvorfor en ekstra kostnad

Hvis disse tjenestene skal utføres i apotek, bør det være riktig opplæring i form av f.eks studier for at det skal være aktuelt.

-

Nei

Apotek er en unik arena for å kunne gjøre slike tjenester. Stort sett alle deler av befolkningen er i kontakt med apoteket. Terskelen er så lav at selv de som vegrer seg for å gå til legen stikker innom. samtidig er dette en god måte å bruke kunnskapene vi sitter på til pasientens beste - en slags folkeopplysning.

Det er stort sprik i hva slags tjenester som tilbys, hvordan de arter seg.

Noen er informasjon og salg av hjemmesett, andre er blodprøve, andre igjen er totalt annerledes, f eks bildetaking med apparat. Utfordrende.

Nei :-)

I utgangspunktet syns eg det er veldig viktig med godt tilbud for å testa Klamydia, det er viktig å hindra mest mulig smitte. Samstundes er det jo eit paradoks at om dei har Klamydia, må dei jo likevel til legen for å få antibiotika, og sannsynligvis få det påvist enda ein gong... Og tarmkreft er eg også litt usikker på kor lurt det er å teste. Tenk om dei testar positivt, for ei påkjenning, og då går (så vidt eg veit) ingenting automatisk. Hadde dei testa positivt hos legen ville vel han henvist automatisk til spesialist for vidare oppfølging. Men testar dei positivt på apoteket må dei vel først gjennom det same hos legen, før dei blir henvist. Då blir det ein utvida periode med bekymring. Samstundes, terskelen for å gå på apoteket er lågare, blir tarmkreft oppdaga tidligare vil ein også kunne redda fleire liv. Det er både fordeler og ulemper...

I en hudpleiesalong jobber det en utdannet hudpleier, så det er ikke min jobb til å være skikket til det. Dette må tas hensyn til i din oppgave.

I forhold til de andre helsetjenestene vil nødvendig opplæring bli gitt i forkant, derfor er jeg per dags dato derfor ikke "skikket" til dette.

Det er ikke vår jobb som farmasøyter å tolke resultatene, kun utføre selve testene. Sånn sett ser jeg ikke store ufordringer ved disse tjenestene -og de kan være et positivt tilskudd for apotekbransjen og et lavterskeltilbud for kundene.

Men hvorvidt testene er nøytaktige nok, samt praktisk mulig å utføre er en annen sak. For eksempel må blodsukker- og kolesterolmålinger utføres med stor vekt på renslighet for kundenes og farmasøytens sikkerhet.

Såkalte "selvtester" som kundene kan utføre hjemme kan dessuten føre til unøyaktige resultater da metode og forhold ikke er kontrollert.

Nei

Heller mer fokus på medisinsk forbruksmateriell bl.a bleier, kateter, stomi osv.

Kan skape usikkerhet hos en pasient, og legen kan mene vi legger oss opp i noe vi ikke klarer å følge opp. Viktig med dialog med lege når behov!

Det var mer fokus på blodsukkermåling og blodtrykksmåling i min kjede tidligere (Vitus). Pr i dag gjør vi det svært sjelden. Jeg syntes det var helt greit å utføre disse tjenestene, og at vi kunne stå inne for det.

Ang hudpleiesalong- jeg gjør selvsagt ikke noe inne i den salongen- dette ansettes det hudterapeuter for- jeg kan svare på spørsmål ang hvilke behandlinger som tilbys, booke timer og endre/slette timer.

Nej

Nei

Hudpleietjenester må utføres av egne ansatte. Dette er en egen yrkesgruppe vi har plass til i apotek. Vi kan da i større grad fokusere på vårt yrke.

Nei

Nei

For å utføre disse tjenestene må apoteket være "utformet" slik at dette er mulig mht til diskresjon. Det må også være tilstrekkelig bemanning (tenker spesielt på små apotek)

Ja vi har jo mange selvtester i apoteket hvor vi veileder kundene til testing, men kunden utfører testen selv bl.a. eggløsningstest, graviditetstest, test for urinveisinfeksjon, cøliaki. Synes det er bra at kundene kan kjøpe slike tester på apoteket med god rådgivning for utførelsen

nei

Nei

Har ingen erfaring med det, men ein forutsetning er god kommunikasjon med lege, og god opplæring

Synes vi på apoteket først og fremst ska fokusere på riktig legemiddelbruk.

Det er mange løsninger på dette. En ting er at du nå kan kjøpe et prøvetaknngssett i apotek og sende dette til et laboratorium. Dette gjør samme jobben. Antall tjenester kan også utvides. Ernæringsråd som enkelte apotek nå ha startet med f. eks.

Synes ikke det skal tilbys i apotek. Men hvis vi får til et tverrfaglig apotek med sykepleier, hudpleier, lege, etc og regulert av staten så ok. Med min utdanning er jeg interessert i legemidler (infokanal), men ikke være lege/sykepleier/hudpleier.

nei

NEI

Ingen

Apotek er et sted det er enkelt å komme til for å få utført tester, men er de apotekansatte alltid dyktige nok i til å kunne svare på konsekvensene av testene? Jeg syns vi bør konsentrere oss mest om legemidler.

Nei!

Nei

Synes det er tragisk at dette skal være farmasøytenes hovedfokus og ikke Rx salget i apoteket!

Jeg har troen på at slike helsetjenester fungerer bra som et lavterskeltilbud for kunden og gjør de mer oppmerksomme på sin egen helse,jfr kolesterolmåling og føflekkscanning.Terskelen for å gå til lege er som regel høyere,enn om man finner tjenesten som "drop in" basert i apotek.

Syns helhetlig helserådgivning på apotek er bra. Vi kan mye om mye!

nei

Nei

Nei

Jeg synes det er frustrerende at det ikke er godt nok å være farmasøyt i et apotek. For min del hadde jeg vært mer komfortabel med å stå i et hjørne slik de gjør i f.eks. England. Da ville jeg i hvertfall kunne fokusere 100 % på det farmasifaglige så kan resten av de ansatte drive med alt av rarieteter i salvvalget.

**Har du ytterligere kommentarer til tema mersalg/servicesalg?**

nei

Jeg opplever svært ofte kunder som blir takknemlige på grunn av servicesalg jeg gjør. Særlig de som får medisin som kan medføre muntørrhet, er en takknemlig kundegruppe. Mange lurer på hvorfor ingen har sagt noe før, og skjønner plutselig en grunn til at tannlegeregningen er stor.

Det er en krevende balansegang mellom det som åpenbart bør foreslås og det som i større grad tjener apotekets inntjening. Jeg mener vi har funnet en bra balanse i det.

Synes servicesalg virker positivt for å holde seg oppdatert. Små drypp fag ved hver ekspedisjon gjør hver kunde litt spesiell.

Jeg føler det er opp til meg om jeg får brukt min kompetanse i forhold til mersalg/servicesalg fordi jeg prøver å selge varer som er knyttet til det kunden trenger.

Viktig for kundens tilfredshet så lenge det er faglig basert.

Omsorgssalg er et bedre beskrivende ord, du bryr deg om kunden og passer på at kunden får med seg alt han trenger. Vi skal ikke prakke på sokker på et mascara salg, men vi skal tilby kunden lactulose ved kjøp av sterke smertestillende og begrunne hvorfor.

Nei

Mange av de typiske servicesalgsproduktene, finnes det ikke engang god nok faglig begrunnelse for å selge (feks. probiotika).

Press fra kjeden og apoteker fører gjerne til at man skal fokusere på mersalg. Servicesalg hvor kunden har nytte av produktet er enklere å forholde seg til. Det faller også mer naturlig å anbefale. Vi blir hele tiden målt på salg av både legemidler, handelsvarer,generisk bytte og kryssalg. Når dette blir "det viktigste" stjeler det dessverre mye av fokuset av det faglig.

Veldig stressende. Veldig rart att man som farmasøyt skal bli målt med siffrer…

En farmasøyt er en fagperson - er som om måle hvor flink en fisk er på att bestige berg!

Har sagt opp på min arbeitsplass nå der apotekern er den mest drivende kraften i definert krysssalg (service salg). Vi blir målt hver eneste dag, en liste settes opp daglig. Vi blir målt individuelt og satt opp mot hverandre, det er veldig stressende konkurransemiljø daglig. Har mått veldig dårlig i ett år pga dette.

Som farmasøyt syns jeg man ska bli målt på andre måter også. Hvor flink er man til å informere, kommunisere mm…

Mersalg og servicesalg skal falle naturlig inn i rådgivningssamtalen med kunde. Jeg opplever at de største motstanderne av mersalg/servicesalg som oftest er apotekansatte som i liten grad har faglig gode rådgivningssamtaler med sine kunder

Dagens apotekkjeder tjener mest penger på salg av handelsvarer og disse private aktørene er kun opptatte av å tjene penger. Som følge av dette tilbys det svært få muligheter for videreutvikling av faglig kompetanse.Jeg synes at det burde være strengt regulert av staten hvilken type produkter er det som kan selges på apotek. Å selge godteri for eksempel hører ikke hjemme der.

Mersalg, servicesalg og bonus er bra hvis det ikke skaper konkuranse og dårlig trivsel mellom ansatte at man føler seg presset for bli bere en sinn kolega.

Servicesalg er egentlig en god ting. Når det gjelder kundens beste. Det er også en mulighet for også vise at vi har fagkunnskap

Tar fokus fra god kundeveiledning rundt medisinbruk

Jeg forstår svært godt at dette MÅ være en del av apotekhverdagen slik de statlige reguleringene er i dag. Det er ikke pneger å tjene på hovednæringen - legemidler, så da må pengene komme fra noe annet. Jeg skulle ønske meg flere statlig subsituerte legemiddelrelaterte tjenester - helst i nært samarbeid med annet helsepersonell.

Det er litt dilemma med mersalg. Negative : press, konkurranse med kolleger, andre apotek. Positive: apoteket tjene godt, bonus, moro mer konkurrannse.

Vil ikke bli som enkelte butikker det du alltid blir tilbudt ting som ikke "henger sammen med" det du ellers kjøper- hater sånne butikker... Ønsker ikke å føle at jeg har lurt på kunden noe han ikke egentlig har bruk gir. Kommer kunden hjem og føler seg lurt så kommer han neppe tilbake til oss. Trofaste kunder er gull verdt!

Jeg føler ikke at det er problematisk. Jeg tilbyr en helhetlig løsning basert på fagkunnskap og et ønske om å hjelpe kunden. Jeg gjennomfører ikke servicesalg jeg ikke kan stå inne for faglig.

Mersalg/servicesalg som er relatert til det man ekspederer synes jeg er faktisk viktig. Det er ikke alle kunder som sitter med de samme kunnskapene som oss. Det er viktig for meg som farmasøyt å veilede kunden slik at de kan få en "bedre" hverdag. Jeg tenker at når vi opplyser kunden at det finnes produkter som kan hjelpe dem er det ment som hva er best for kunden og ikke fordi jeg skal tjene inn mest mulig penger.

Jeg er for servicesalg, mersalg synes jeg mange ganger kan virke masete

Sånn økonomien i apotek er i dag så må vi ha servicesalg dessverre. Vi klarer ikke å livnære oss kun ved å selge det kunden kommer til kassen med og fortsatt ha en grei bemanning. Jeg er overbevist om at det stjeler tid, dog kanskje variabelt for den enkelte farmasøyt. Skal vi få faglige løft i apotek i så måte må vi pålegge X FEVU-poeng/år for å opprettholde autorisasjon, OG kreve at kjedene plikter til å sette av Y timer til dette. Gjelder alle yrkesgrupper forsåvidt, men spesielt farmasøyter her da ve som er veldig variabelt av hva folk har med småungi må ha kontroll på mye flere områder enn teknikerne/sykepleierne. Da vil vi kunne lettere fylle våre egne kunnskapshull, kjedene må prioritere det utover å bare ha noen e-læringskurs av variabel kvalitet tilgjengelige og folk slipper å bare bruke fritid på detter, osv. Kravet behøver ikke være enormt selvsagt, men jeg tror nok at det hadde vært på sin plass å gjøre mer enn bare å ha det liggende innbakt i autorisasjonen.

Synes servicesalg er helt på sin plass, dette kan være svært positivt for kunden, i tillegg er det bra for apotekets inntjening, noe som også er viktig. Salg av kalendergaver og annet som ikke er natulig relatert til apoteket synes jeg er utvanning av apotekets kjernevirksomhet. Annet mersalg, som å gjøre kunden oppmerksom på tilbud, synes jeg er greit.

nei

Viktig å skille mellom disse to. Jeg jobbet tidligere deltid på ……..der fokuset i stor grad var rettet mot mersalg/servicesalg. Etter min mening ble servicesalg pakket inn som en fordekt forklaring fra ledelsens side om at det var faglig salg, og personalmøtene ble brukt til å vise statistikk over den enkelte ansattes salg. Dette synes jeg er en trist utvikling på vegne av profesjonen.

Jeg syns mersalg/servicesalg er bare et ekstra tilbud til kunden

Servicesalg føles mye viktigere enn mersalg, men mersalg kan være nyttig for kunden for å få tillegsprodukter samtidig og spare tid på dagligsvarebutikker. Mersalg kan øke omsetningen på et apotek...

Vi mangler fagkunnskap nå til dags, fordi det ikke prioriteres. Nesten alt skjer på fritida, i alle fall for de snilleste - de som går til kunden først, og som tar jobben med å rydde varer osv.

Hos oss får en teknikervikar mange ganger så mye lesetid pr uke i arbeidstida som jeg får, fordi ho står fremme i selvvalget, og det mange ganger ikke er kunden. Da får ho lov til å lese, istedenfor nødvendig støvtørking osv.

faglig basert servicesalg anser jeg som viktig bruk av minfagkunnskap. Om jeg ikke har tilbudt kunden de tilleggsprodukter den bør ha for optimal effekt av sine legemidler/handelsvarer føler jeg at jeg har sviktet og ikke brukt min kunnskap til det beste for kunden

Det er mye press fra kjedene nå det kommer til salg av kampanjevarer, men det er satt av liten tid til å kunne oppdatere seg faglig på jobb.

Servicesalg og mersalg er i bunn og grunn "same shit, different wrapping". Kjedene prøver å appellere til farmasøyter med faglig integritet gjennom å hevde at service-salg er noe annet, som innebærer større grad av faglighet. Dessverre mangler mye av disse påståtte service-salgene evidens, og er i bunn og grunn mersalg. Som for eksempel da Vitus-kjeden oppførdret folk som statin-behandling til å kjøpe Vitamin Q10, selv om dette var fullstendig uten dokumentert effekt.

Mersalg føles mer riktig/komfortabelt dersom kunden har fått god faglig veiledning tidligere i ekspedisjonen.

Etter at vi fikk økt fokus på å avdekke kundens behov er jeg sikker på at kundene får bedre service og økøt livskvalitet. Bonus for ansatte er fornøyde kunder, trygge arbeidsplasser og økt kunnskap

nei

Det er viktig at mersalg ikke ødelegger faglig fokus, f.eks at man blir mer opptatt å få til et mersalg enn å gi råd som er viktig mhp preparetet (bivirkniger, med/uten mat). I tillegg at man ikke må glemme å sjekke viktige aspekter (riktig preparat, dose).

Det er en tragedie at fem års utdanning på universitetet skal vise seg å være tilnærmet bortkastet ved å jobbe på apotek.

For oss som jobber i sykehusapotek blir det et helt annet fokus på dette. Er ikke samme presset på at det må/skal selges handelsvarer. Jobbet tidligere i et senterapotek hvor mye av hverdagen dreide seg kun om mersalg, og salg av kosmetikk for å øke inntjening.

Servicesalg øker i mange tilfeller compliens. Kundene oppfatter oss som fagkanal!

nei

Nei

Som nevnt tidligere har jeg ikke jobbet i publikumsavd.på flere år. jeg vil dog tro at hvis det er stor fokus på mersalg på grunn av bonusordninger, vil dette gå utover fagligfokus. Jeg har da mer tro på servicesalg, som skyldes faglig vurdering

mersalg øker livskvalitet hos kunder, vi selger smarte produkter

Har blitt et mas

Så lenge det er ting kunden kan ha nytte av f.eks ved UVI tilby urinprøveglass synes jeg det er helt ok med servicesalg fordi man føler at man får en aksept fra kunden.

I dagens samfunn der inntjeningen på legemidler synker, har jeg forståelse for at fokus på økt inntjening er viktig. Men jeg synes likevel det er trist at det har blitt slik. Vi burde få bedre betalt for jobben vi gjør, og for fagkunnskapen vi faktisk innehar!

Bør fokusere mer på servicesalg og være selektiv i forhold til mersalg

Med den fortjenesten som apoteket har på legemidler i dag er utgangpunktet for å kun holde på med salg av denne varegruppen et tapsprosjekt. Farmasøyter i apotek må, på lik linje med de andre ansatte, være klar over hvordan dette bildet er. For at apoteket skal kunne drives økonomisk forsvarlig er vi avhengige av å selge andre varer. Jeg mener at begrepet servicesalg kan drives langt innenfor det faglig forsvarlige. Denne situasjonen bør uansett gi grobunn for en mer langsiktig kamp for tilskuddsordninger for tjenester i apotek.

Dette er et hett tema i apotek. Er viktig, fordi det er her vi tjener penger.

Jeg binder generelt sett mersalg/servicesalg sammen med høy kundetrivsel. Jeg er helt enig om at man skal selektere hvem som skal tilbys hva. Men når farmasøyter påstår at servicesalg står i veien for faglig oppdatering, synes jeg at det er dårlig unnskyldning og negativ innsittling til jobben i primærapotek (servicebransje). Farmasøyter som helsepersonell skal være oppdatert før reseptekspidisjonen, dermed er ekspedisjonen etter min mening kundenstid. Tiden en bruker for å presentere mersalg/service salg for en enkel kunde, vil ikke være mye mer enn 20 sekunder. Tilsluut så kan man holde på med mersalg/servicesalg uten å påvirke faglig oppdatering.

Et SERVICESALG kan i mange tilfeller bidra til bedre complience for kunden. Eksempler på dette er dosett, tablettdeler, tablettknuser, pilleeske osv.

Et SERVICESALG kan også hjelpe til å lindre bivirkninger for kunden, feks forstoppelse ved bruk av sterke smertestillende. I mange tilfeller er dette salg som både apoteket og kunden tjener på. Dette er positivt på den måten at det åpner for samtale om legemiddelbruk. Man kommer ingen vei ved å spørre om pose og kvittering, på noen måter.

MERSALG styrer jeg personlig helt unna. Et produkt/produkter som skal tilbys MÅ være faglig forankret. Servicesalg = alltid faglig. Det skal forklares hvorfor du spør, hvilken nytte produktet kan ha, andre tips kunden bør vite om - og det skal det skal alltid legges frem høflig. Det til slutt uansett alltid opp til kunden om hun/han trenger produktet du tilbyr.

Nei

nei

Nei

Det er faktisk her inntjeningen vår ligger. Hvem er skyld i det? Staten kanskje. Jeg føler at jeg bruker lite tid på et tilleggssalg. Påminnelser og økt fokus på dette skader ikke, så lenge det faglige også legges vekt på.

Mersalg/servicesalg går ut på å avdekke kundens behov, fortelle kunden om mulige bivirkninger ved bruk av medisiner og hvordan kan de evt. forebygges.

Jeg informerer kunden om at produktet eksisterer. Men vil ikke tvinge dem til å handle

Dersom en har mye mersalg/servicesalg så virker dette motiverende og øker arbeidstrivselen. Dersom en har lite mersalg/servicesalg, at en ikke får dette til, virker det demotiverende og senker arbeidstrivselen. Viss en personlig ikke når målene som er satt, er det veldig demotiverende. Dersom en blir målt som gruppe føles det ikke så ille. Men nå blir hver ansatt målt, og får rapportert hver måned om hvordan en gjør det. Det blir fornøyde ansatte, og veldig triste/leie ansatte

Dette er tjenester som har kommet for å bli, og som nok også er nødvendige for at apotek skal overleve.

Jeg føler ikke mersalg/servicesalg stjeler mye TID fra det faglige i apotek, men jeg føler det stjeler mye FOKUS. Særlig i kommunikasjonen fra kjeder, og de eLæringskursene det legges opp til at man skal ta er det primært fokus på salg. Jeg er redd den faglige oppdateringen havner i bakevja med at man ikke prioriterer å sette fokus på det på samme måte. Dessuten er farmasøyter i en særstilling her, og der er ofte lettere å fokusere på salg, noe som gjelder alle ansatte på apotek

Tenker hva er til beste for kunden - og da er gode råd på veien noe som kan bidra til det. God kommunikasjon med kunden er viktig for å bidra til riktig legemiddelbruk og bedre helse.

Generelt motstander av mersalg, servicesalg kan være ok. Men liker ikke selv å bli prakket på varer som jeg i utgangspunktet ikke behøver og tenker at jeg heller ikke ønsker å gjøre det mot andre.

kanske vi farmasøyter har en tilbøyeligheter til å bli litt sutrete når dette fokuseres på istedenfor å tenke gjennom og stå får den meningen man har og viljen til å gjøre en god jobb både faglig personlig og kollektivt!!! trenger ikke å være en konflikt mellom disse!!

Får gode tilbakemeldinger fra kunder, fornøyde med rådgivning

Et spørsmål du ikke har kommet med foreløpig er om det økte fokuset på mersalget/servicesalget minsker fokuset på den faglige biten av legemiddelet som ekspederes. Svaret fra min side er her, definitivt ja.

NEI

Fokus på dette er et tveegget sverd. For mye fokus er negativt for det faglige. Men fokus på dette gjør oss til bedre kundebehandlere som kartlegger kundens behov godt. Det nyter vi godt av for det faglige også.

Ingen

Jeg syns mersalg ikke hører hjemme på et apotek, servicesalg kan derimot være positivt for kunsen

Det presses stadig på fra kjeden med gjennomgang hver uke på tall. Det skal oppnås økning pr kunde i kr. Når man dette et år, må man overgå det neste år.. I vårt apotek har vi stort fokus på service/omsorgssalg for tiden. Vi samler kvitteringene ila dagen på det vi har solgt, og noterer dette daglig i kroner på eget skjema. Summeres hver uke. Da blir det sett på hvor mye "ekstra" vi har solgt for. Jeg er veldig for service/omsorgssalg, for da gjør vi kunden oppmerksom på viktige ting. Eks Idoform, Xerodent, Laktulose, dosetter, tablettdelere etc. Når det kommer til ikke faglige mersalg, må jeg innrømme at jeg føler meg litt ukomfertabel. Jeg synes at mye av arbeidsdagen er knyttet til fokus på å være butikkarbeider, og ikke farmasøyt.

Det er viktig å innse at relevant mersalg og servicesalg er god kundebehandling. MEN , det er viktig å komunisere på en kortfattet og lett foståelig måte

Service-salg er OK; mersalg er "pes"

Ja spørsmål 15 kunne jeg ikke svare på fordi det kommer an på hvor mye man gjør slike ting

Syns at det er gøy og en utfordring at få mersalget/servicsalget fagligt. At bruke sine farmasøytiske kunnskaper for at gi kunden beste service er bare hyggelig!

nei

Synes det er for mye fokus på å skulle selge, istedenfor hva som er til kundens beste.

Nei

Jeg har jobbet i tre ulike kjeder og alle har større fokus på mersalg enn på fag. Faglige aktiviteter blir ikke satt i system på langt nær så bra som mersalgsaktiviteter.