

**HOKKANEN ANNE H.: Proviisori apeekissa – työnkuva, työviihtyvyys ja
työmotivaation lähteet – kyselytutkimus**

Projektityö 71 s.

**Ohjaaja: Johtaja Päivi Nerg Kuopion yliopisto Koulutus- ja kehittämiskeskus
Helmikuu 2001**

Apteekkien proviisorien työtyytyväisyyttä, työilmapiiriä ja työmotivaatiota on tutkittu varsin vähän. Tutkimusmenetelmänä oli postikysely, joka lähetettiin yli 20 000 reseptuurin apteekkeihin toukokuussa 1999. Kyselyyn vastasi 232 proviisoria. Vastausprosentti oli kohtuullinen, 41 %. Kysely koostui pääosin strukturoiduista, monivalintakysymyksistä ja muutamista avoimista kysymyksistä. Tutkimuksessa selvitetään apteekeissa työskentelevien proviisorien työviihtyvyttä, työnkuvaa, työilmapiiriä, työuupumusta, työpaikkakiusaamista ja apteekkarien johtamistapoja. Lisäksi työmotivaatiota koskevilla avoimilla kysymyksillä kartoitetaan proviisorien työmotivaation/työnilon lähteitä.

Proviisorit ovat innostuneita työstään ja viihtyvät työssään pääosin hyvin. Työnkuvassa korostuivat asiantuntijan ja lääkkeiden käytön neuvojan roolit sekä työnjohtajuus. Jossain määrin myös myyntityöksi kokivat kyselyyn vastanneet proviisorit työnsä. Päivittäisessä työssä keskeisimmiksi työtehtäviksi osoittautuivat asiakaspalvelu, työnjohdolliset tehtävät ja reseptilääkkeiden toimituskuntoon saattaminen. Enemmän aikaa päivittäisessä työssään proviisorit halusivat käyttää apteekin kehittämiseen, toimipaikkakouluttamiseen ja sen valmisteluun sekä ammattikirjallisuuteen perehtymiseen.

Päällimmäisiksi ongelmiksi työyhteisöjen toiminnassa osoittautuivat puutteet tiedonkulussa, uuden työntekijän perehdyttämisessä, palautteen saannissa sekä koulutuksessa. Työilmapiirin koki hyväksi 40 % vastanneista. Huono työilmapiiri osoittautui olevan yhteydessä työuupumukseen ja työpaikkakiusaamiseen, jota esiintyi lähes joka 10. apteekissa. Merkkejä työuupumisesta oli myös havaittavissa proviisoreilla.

Työmotivaatiota vähentävät kiire ja jatkuva töiden keskeyttäminen, sekä johtamiseen ja henkilöstöön liittyvät tekijät. Proviisoria työssään apteekissa motivoivat alan monipuolisuus ja alan kehittyminen sekä asiakaspalvelu.

Apteekeissa tulisi kiinnittää huomiota tiedonkulun toimivuuteen, avoimuuteen ja palautteen antamiseen. Proviisoreille, asiantuntijoina ja esimiehinä, työssä kehittyminen esimerkiksi mentoroinnin kautta, ja mahdollisuudet osallistua koulutukseen ovat heidän työssään jaksamiselle, työtyytyväisyydelle ja työmotivaatiolleen tärkeitä kannusteita. Työyhteisöissä tulisi tarkkailla työuupumuksen ja/tai työpaikkakiusaamisen merkkejä ja puuttua niihin ajoissa ja kaikin tavoin pyrkiä estämään niiden esiintyminen.

Avainsanat: Työviihtyvyys, työmotivaatio, työnkuva, työilmapiiri, johtaminen, työpaikkakiusaaminen, työuupumus