

## **TUTKIMUS: APTEEKIT TÄYTTÄVÄT HYVIN ASIAKKAIDEN ODOTUKSET**

**Suomalaiset apteekkiasiakkaat pitävät apteekkien tärkeimpinä palveluina lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistusta, lääkeneuvontaa ja lääkekorvauksen saamista suoraan apteekista. Lääkeneuvonta apteekkien palveluna on korostunut entisestään.**

Tiedot ilmenevät Apteekkariliiton Taloustutkimuksella teettämästä seurantatutkimuksesta, jota varten haastateltiin runsas tuhat iältään 15-79 –vuotiasta suomalaista huhti-toukokuussa. Tutkimus tehdään kahden vuoden välein.

Tuoreen tutkimuksen mukaan valtaosa (92 %) haastatelluista on sitä mieltä, että apteekkeja on riittävästi. Lähes kaksi kolmesta (64 %) katsoo, että apteekkipalvelujen saatavuus on turvattu apteekkien sijoittelua sääntelemällä. Apteekkien aukioloaikoja pitää riittävinä neljä viidestä (82 %), 60 vuotta täyttäneistä peräti yhdeksän kymmenestä.

### **Palveluiden arvostus lisääntynyt**

Apteekkien tärkeimmiksi palveluiksi arvioidaan lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistus, lääkeneuvonta ja lääkekorvauksen saaminen suoraan apteekista. Näitä pitää erittäin tai melko tärkeänä enemmän kuin yhdeksän kymmenestä haastatellusta.

Lähes kaikki kysytyt palvelut arvioidaan hieman entistä tärkeämmiksi. Tärkeimmistä palveluista selvästi aiempaa enemmän arvostetaan nyt reseptilääkkeen vaihtoa edullisempaan rinnakkaisvalmisteseen ja henkilökohtaisen lääkekäytön seurantaa. Myös edullisemman rinnakkaislääkkeen tarjoaminen itsehoitolääkkeissä, lääkkeiden annosjakelu ja tupakoinnin lopettamisen tuki koetaan merkittävästi aiempaa tärkeämmiksi.

Lähes kaikki haastatellut kertoivat olevansa joko erittäin (61 %) tai melko (35 %) tyytyväisiä viimeisimpään apteekkikäyntiinsä. Kaikkein tyytyväisimpiä olivat yli 60-vuotiaat. Tyytyväisyyttä apteekkiasiointiin aikaansaavat yleisimmin palveluallttius (58 %), nopea palvelu (27 %) sekä palvelun ammattitaitoisuus (26 %) ja ystävällisyys (21 %).

Tyytymättömyyttä puolestaan aiheuttavat yleisimmin pitkät jonotusajat (29 %) sekä epäystävällinen (11 %) ja hidas palvelu (10 %). Yli kolmannes (37 %) haastatelluista ei osannut mainita yhtään tyytymättömyyttä aiheuttavaa tekijää.

### **Lääkeneuvoja saadaan eniten apteekkeista**

Parin vuoden takaiseen tutkimukseen verrattuna suurimmat muutokset suomalaisten mielipiteissä liittyvät lääkeneuvonnan saamiseen. Haastatellut kertoivat saavansa lääkeneuvontaa yleisimmin suullisesti apteekkien henkilökunnalta (87 %), lääkäriltä (81 %) ja lääkkeen pakkausselosteesta (74 %). Ensimmäistä kertaa apteekin henkilökunta mainittiin lääkeneuvonnan lähteenä lääkäreitä useammin. Seuraavaksi yleisimmät lääketiedon lähteet ovat apteekkien Terveystiedotuslehti (37 %), internet (36 %) ja muut tiedotusvälineet (31 %).

Ensimmäiseen, vuoden 1999 tutkimukseen verrattuna lääkeneuvontaa internetistä hakevien osuus on nelinkertaistunut. Lääkeneuvontaa halutaan kuitenkin edelleen saada ensisijaisesti lääkäriltä (52 %). Seuraavaksi halutuimmat tietolähteet ovat apteekkien henkilökunta (37 %), pakkausseloste (4 %) ja internet (2 %).

### **Lääkkeet ostetaan mieluiten apteekista**

Useimmat vastaajat (86 %) kertoivat ostavansa reseptilääkkeet mieluiten apteekista. Internetistä reseptilääkkeet haluaisi ostaa vain kaksi sadasta.

Reseptilääkkeiden hintoja pitää kalliina vajaa puolet (49 %) ja kohtuuhintaisina reilu kolmannes haastatelluista (35 %). Valtaosa (91 %) on sitä mieltä, että reseptilääkkeiden pitää olla kaikissa apteekeissa samanhintaisia.

Myös ilman reseptiä saatavat lääkkeet enemmistö (54 %) ostaa mieluiten apteekista. Seuraavaksi mieluisimmaksi ostopaikaksi mainittiin päivittäistavarakauppa (36 %), jonka suosio on laskenut kahden vuoden takaisesta (39 %). Apteekista ilman reseptiä saatavien lääkkeiden hintoja pitää kohtuullisina puolet (50 %) ja kalliina reilu kolmannes (37 %) haastatelluista. Kolme neljästä (74 %) katsoo, että myös ilman reseptiä saatavien lääkkeiden tulee olla kaikissa apteekeissa samanhintaisia.

Kauppakeskuksen suosio apteekin parhaana sijaintipaikkana on lisääntynyt selvästi viime vuosina. Nyt jo lähes puolet (45 %) haastatelluista pitää sitä apteekin parhaana sijaintipaikkana. Lähes joka kuudes apteekki sijaitseekin nykyisin kauppakeskuksessa tai tavaratalossa.

\*\*\*

### **Näin tutkimus tehtiin**

- Ihmisten kokemukset ja odotukset apteekkipalveluista -tutkimuksen teki Taloustutkimus Oy Suomen Apteekkariliiton toimeksiannosta.
- Tutkimusta varten haastateltiin puhelimitse 1 010 iältään 15–79-vuotiasta suomalaista 26.4.–19.5.2007 välisenä aikana.
- Otos kiintiöitiin iän ja sukupuolen mukaan vastaamaan apteekkien asiakasjakaumaa, jonka vuoksi vastanneista 71 % oli naisia ja 35 % 60 vuotta täyttäneitä. Asuinläänin ja kuntatyyppin mukaan otos vastasi Suomen väestöä.
- Tutkimuksen virhemarginaali on enimmillään +/- 3,2 %
- Tutkimus on tehty aiemmin vuosina 1999, 2001, 2003 ja 2005.

\*\*\*

Liitteenä graafi (pdf) apteekin palvelujen tärkeydestä.

Lisätietoja: viestintäjohtaja Erkki Kostainen, Suomen Apteekkariliitto, puh. 050 566 8188.

Suomen Apteekkariliitto on vuonna 1897 perustettu apteekkareiden muodostama yhdistys. Apteekkariliitto kehittää eettisesti ja ammatillisesti korkeatasoista apteekkitoimintaa osana terveydenhuoltoa ja tuottaa ammatillisia sekä koulutus- ja viestintäpalveluita jäsenilleen. Suomessa on tällä hetkellä 805 apteekkitoimipistettä.