

Kokemukset ja odotukset apteekkipalveluista 2011

Suomen Apteekkariliitto
Apteekkaripäivät 15.4.2011

Sirkku Keski-Hallila
Taloustutkimus Oy



Kokemukset ja odotukset apteekkipalveluista 2011

JOHDANTO

Tämän tutkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy Suomen Apteekkariliiton toimeksiannosta.

Tutkimuksen tarkoitus

Seurantatutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kokemuksia ja odotuksia apteekkipalveluista ja tuottaa vertailutietoa vuonna 2003, 2005, 2007 ja 2009 tehtyihin tutkimuksiin.

Tutkimusmenetelmä, kohderyhmä, otos ja otoksen koko

Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluina Taloustutkimus Oy:n tietokoneavusteisella CATI-puhelinhaastattelujärjestelmällä. Kohderyhmänä olivat 15 – 79- vuotiaat suomalaiset kiintiöitynä sukupuolen ja iän mukaan vastaamaan apteekkien asiakasjakaumaa (Taloustutkimus ”Apteekkien asiakastyytyväisyystutkimus” 9.1.2009) sekä asuinläänin ja kuntatyypin mukaan vastaamaan Suomen väestöä (SVT 31.12.2010). Tutkimuksen otos hankittiin Väestörekisterikeskukselta (2.2.2011).

Tutkimussoittoja tehtiin yhteensä 3789, näistä 97 oli väärä numeroita, 8 numeroa oli varattu. 159 vastaajaa ei sopinut kiintiöihin ja 2356 vastaajaa kieltäytyi vastaamasta kyselyyn. 312 puhelussa sovittiin uusintasoitto. Tavoiteotos oli tuhat, haastatteluja tehtiin 1001, joista kolme jouduttiin poistamaan tarkistusvaiheessa. Tutkimukseen hyväksyttiin yhteensä 998 kpl loppuun saakka vietyjä haastatteluja. Tutkimuksen vastausprosentti oli 27 %. -Aineiston rakenne on esitetty graafisesti tämän johdannon lopussa.

Haastattelut ja niiden ajankohta

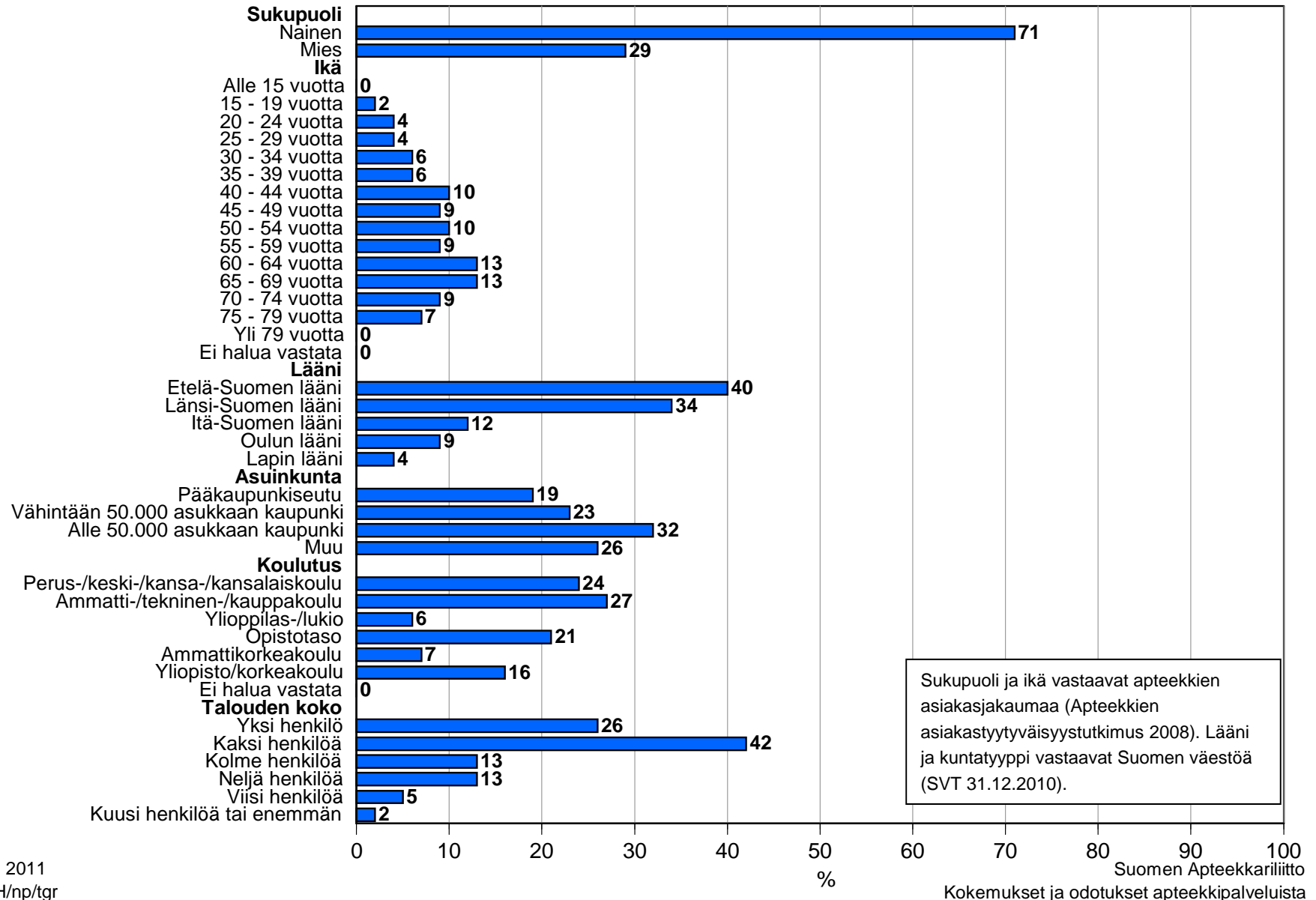
Puhelinhaastattelut tehtiin 8. -26.02.2011 ja niihin osallistui 71 Taloustutkimus Oy:n koulutettua tutkimushaastattelijaa.

Tietojen käsittely ja T-testi

Atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:n laitteistoilla ja ohjelmistoilla. Aineistoa säilyttää Taloustutkimus Oy. Tutkimuksen virhemarginaali on enimmillään 3,2 prosenttia suuntaansa.

Aineiston rakenne

Kaikki vastaajat, n=998

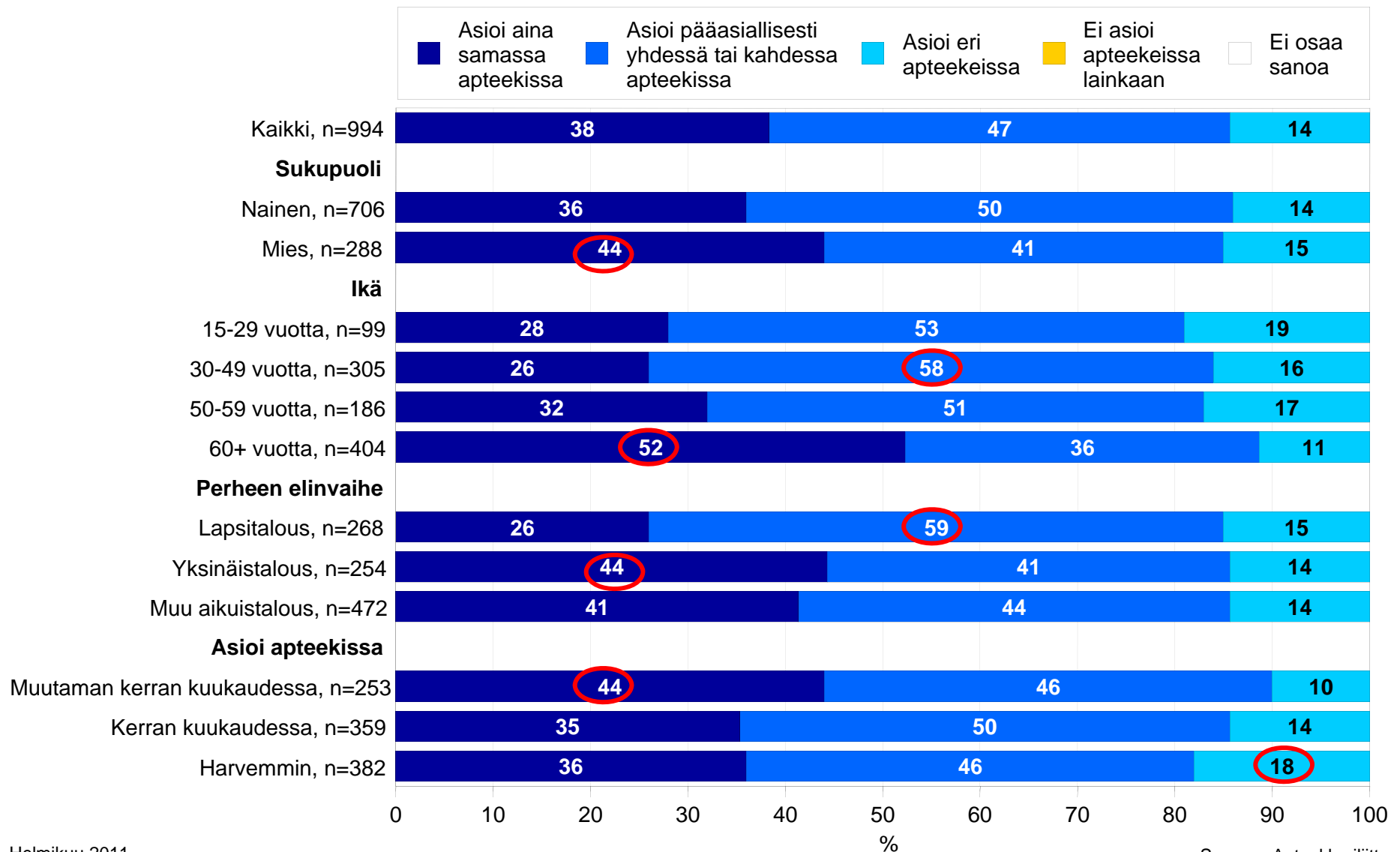


Apteekkiasiointi

Apteekkiuskollisuus
Odotusvaste

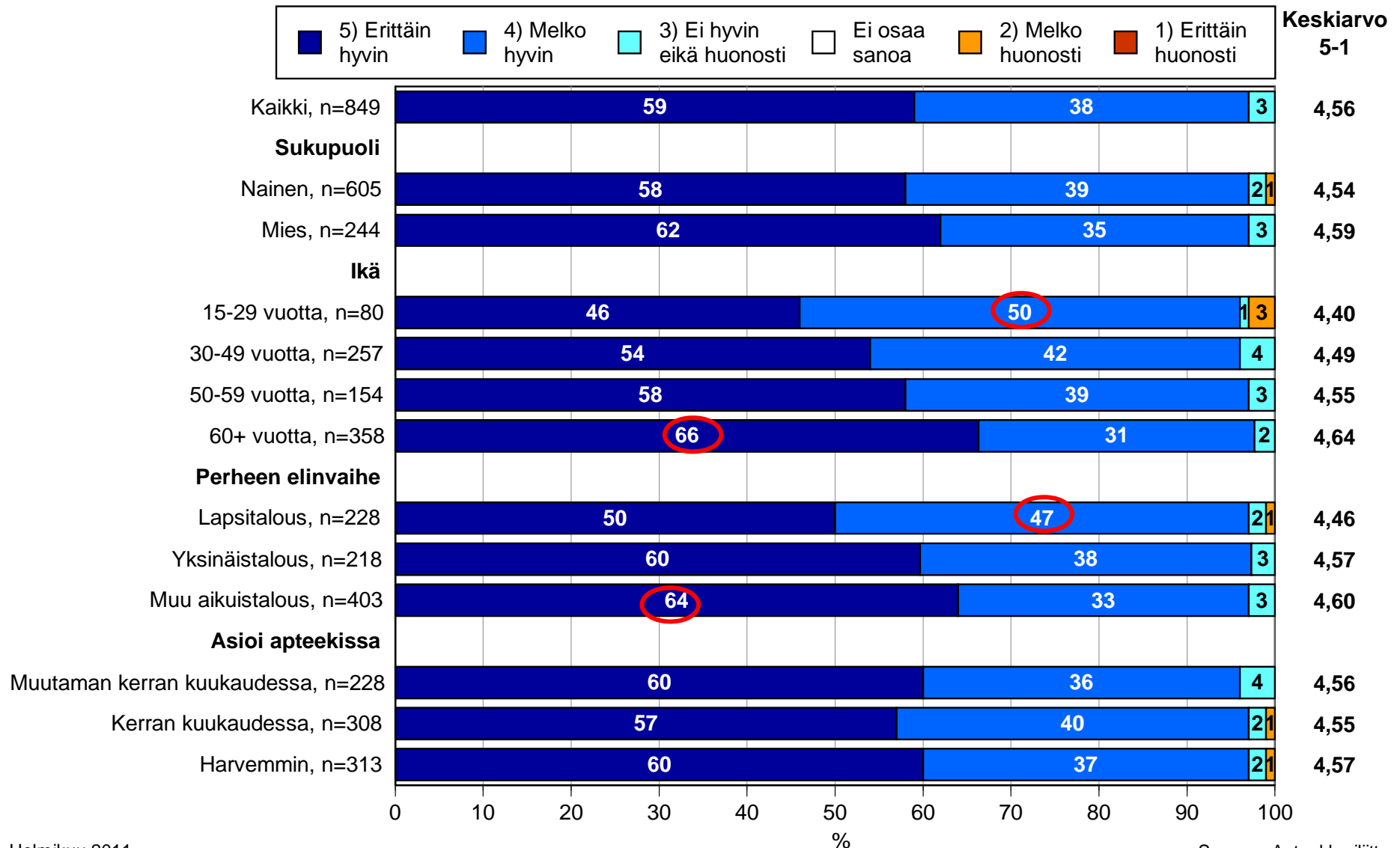
Apteekkiuskollisuus

n=asioi apteekissa



Pääasiallisesti käytetty apteekki vastaa odotuksiani kokonaisuudessaan...

n=asioi aina/pääasiallisesti samassa apteekissa



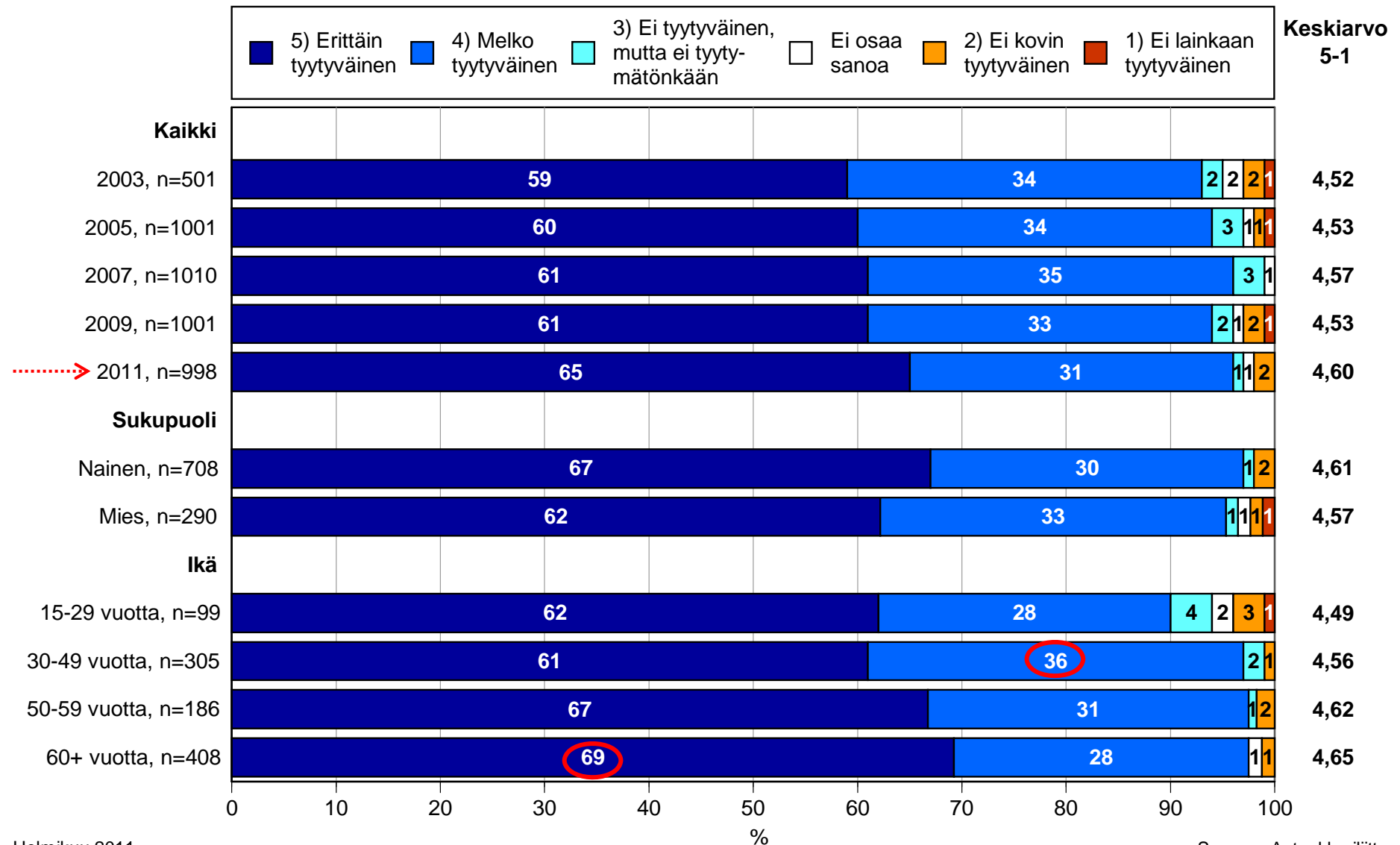
Tyytyväisyys apteekkipalveluihin

Tyytyväisyys viimeisimpään käyntiin
Tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät
Tyytymättömyyttä aikaansaavat tekijät

Tyytyväisyys viimeisimpään käyntiin apteekissa

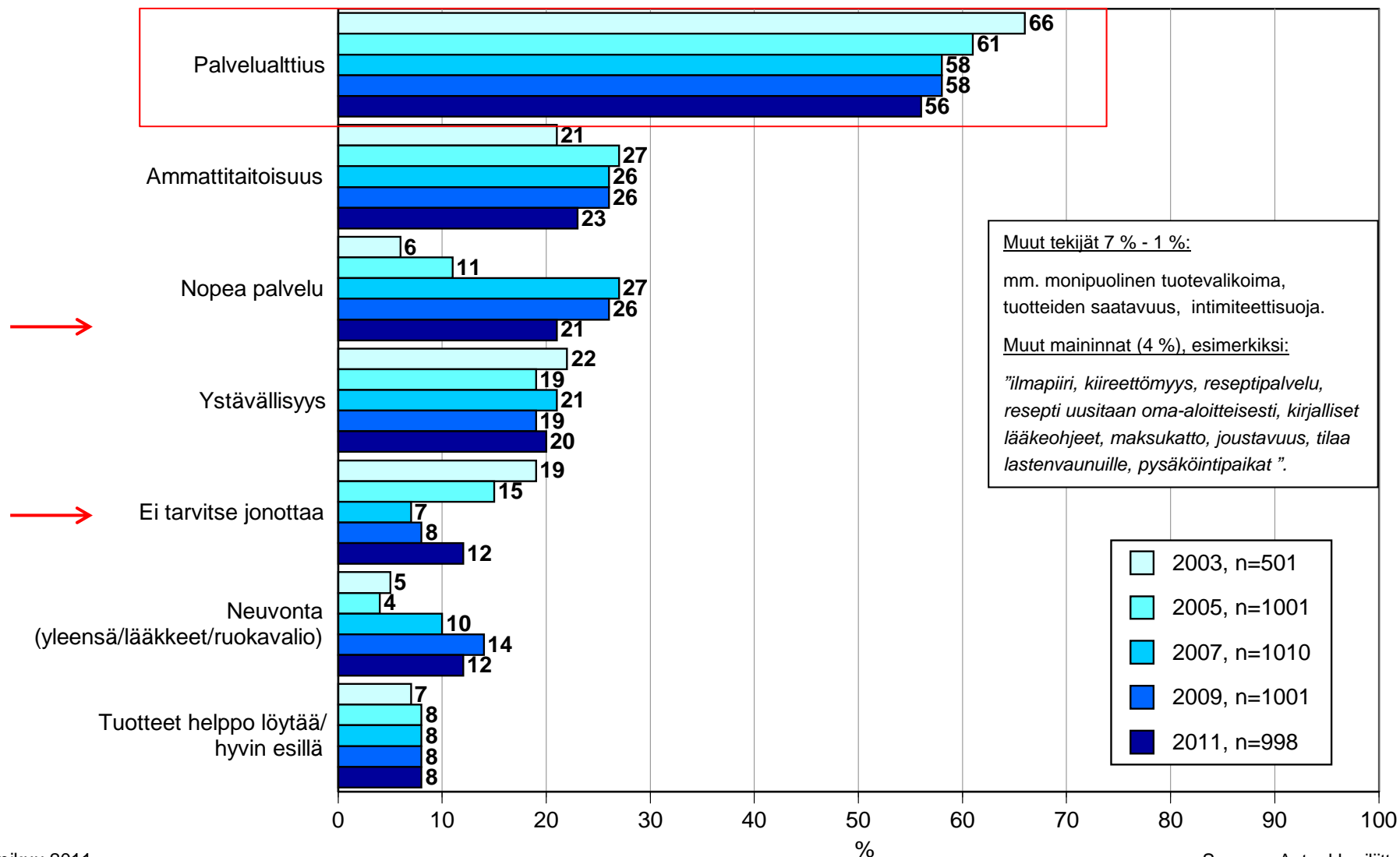
n=kaikki vastaajat

Sukupuolierot poistuneet – aiemmin naiset miehiä tyytyväisempiä.



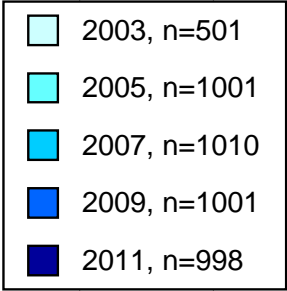
**Tyytyväisyyttä aikaansaavat asiat apteekeissa yleensä
(Spontaanit vastaukset)**

n=kaikki vastaajat



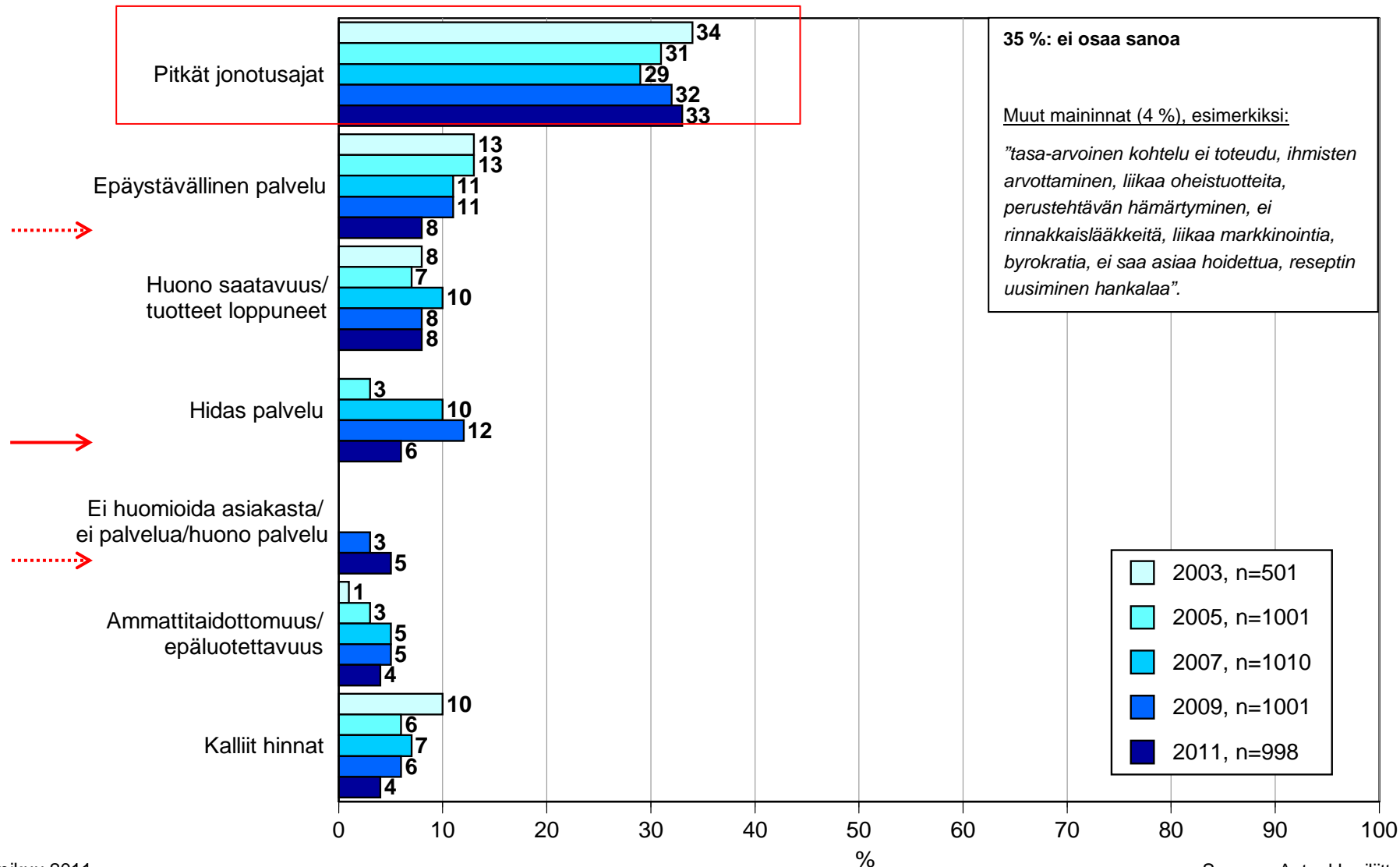
Muut tekijät 7 % - 1 %:
mm. monipuolinen tuotevalikoima, tuotteiden saatavuus, intimitteettisuoja.

Muut maininnat (4 %), esimerkiksi:
"ilmapiiri, kiireettömyys, reseptipalvelu, resepti uusitaan oma-aloitteisesti, kirjalliset lääkeohjeet, maksukatto, joustavuus, tilaa lastenvaunuille, pysäköintipaikat".



**Tyytymättömyyttä aikaansaavat asiat apteekeissa yleensä
(Spontaanit vastaukset)**

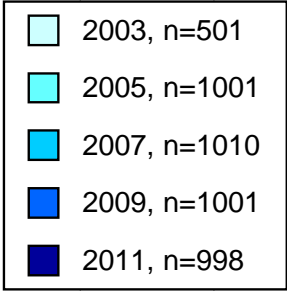
n=kaikki vastaajat



35 %: ei osaa sanoa

Muut maininnat (4 %), esimerkiksi:

"tasa-arvoinen kohtelu ei toteudu, ihmisten arvottaminen, liikaa oheistuotteita, perustehtävän hämärtyminen, ei rinnakkaislääkkeitä, liikaa markkinointia, byrokratia, ei saa asiaa hoidettua, reseptin uusiminen hankalaa".

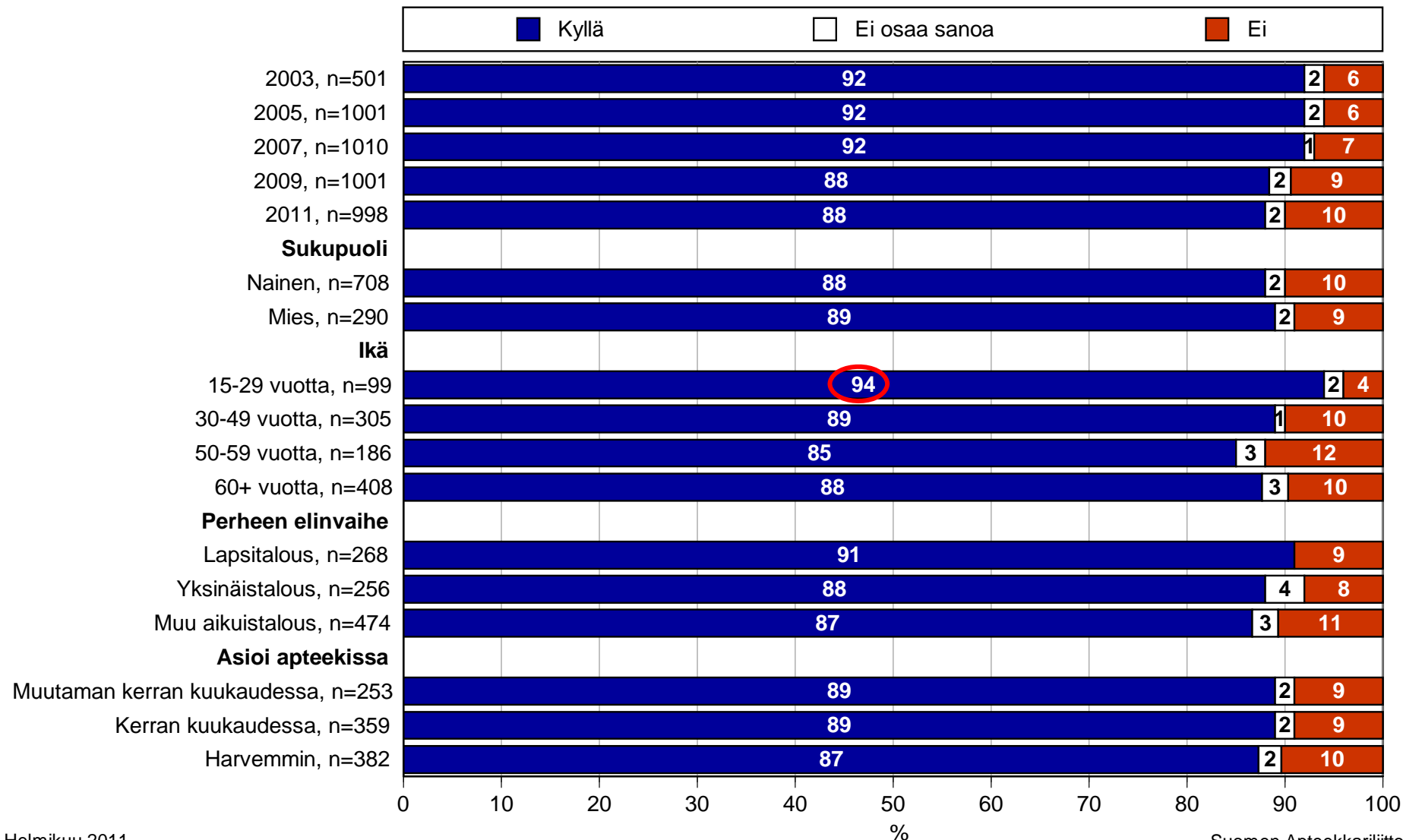


Apteekkipalveluiden saatavuus

Apteekkien määrä
Apteekkipalveluiden saannin turvaaminen
Aukioloaikojen riittävyys
Apteekin paras sijainti

Apteekkien riittävyys
"Onko apteekkeja mielestänne riittävästi?"

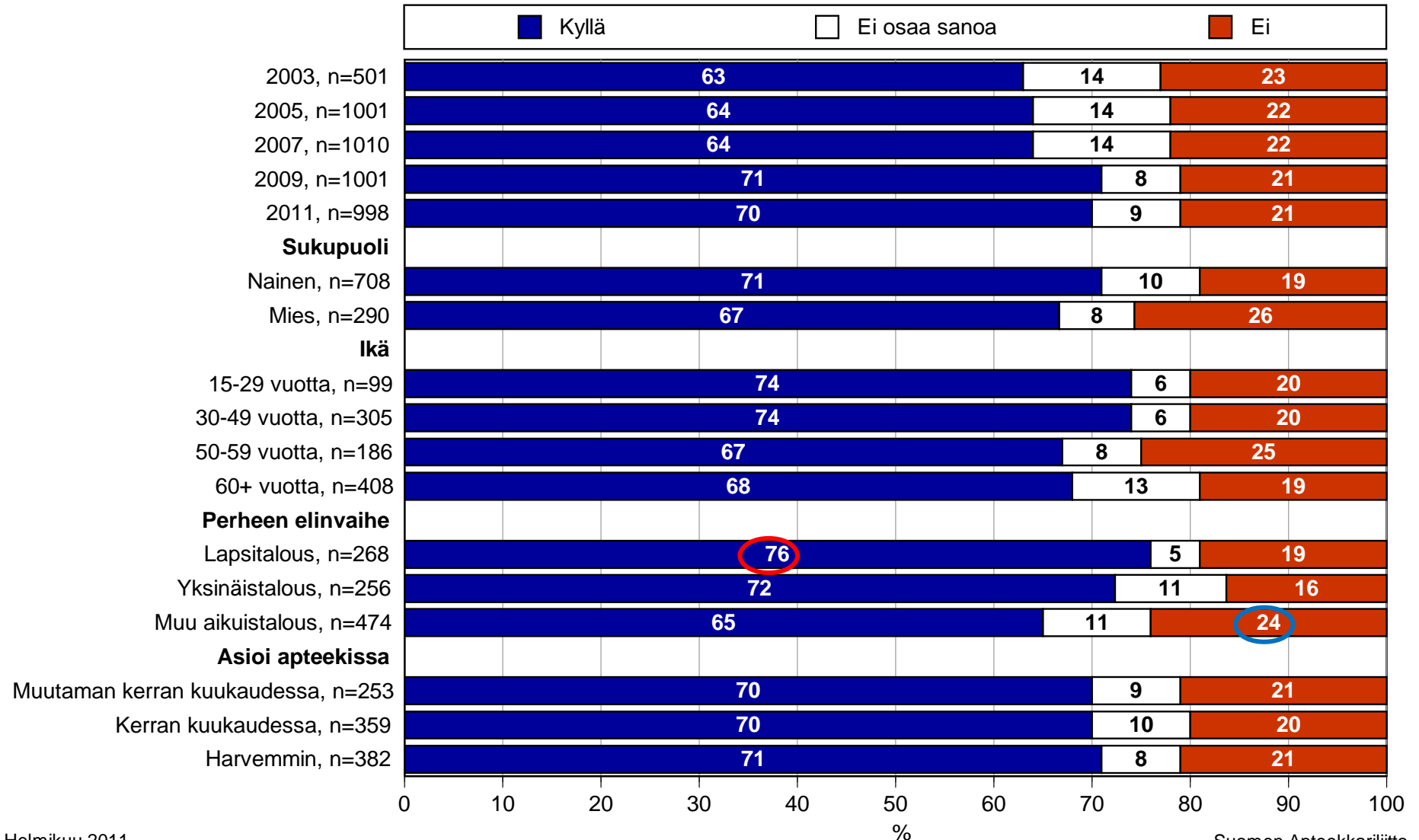
n=kaikki vastaajat



Apteekkipalvelujen saatavuuden turvaaminen

"Pitäisikö mielestänne apteekkipalvelujen saatavuus turvata apteekkien sijoittelua sääntelemällä?"

n=kaikki vastaajat

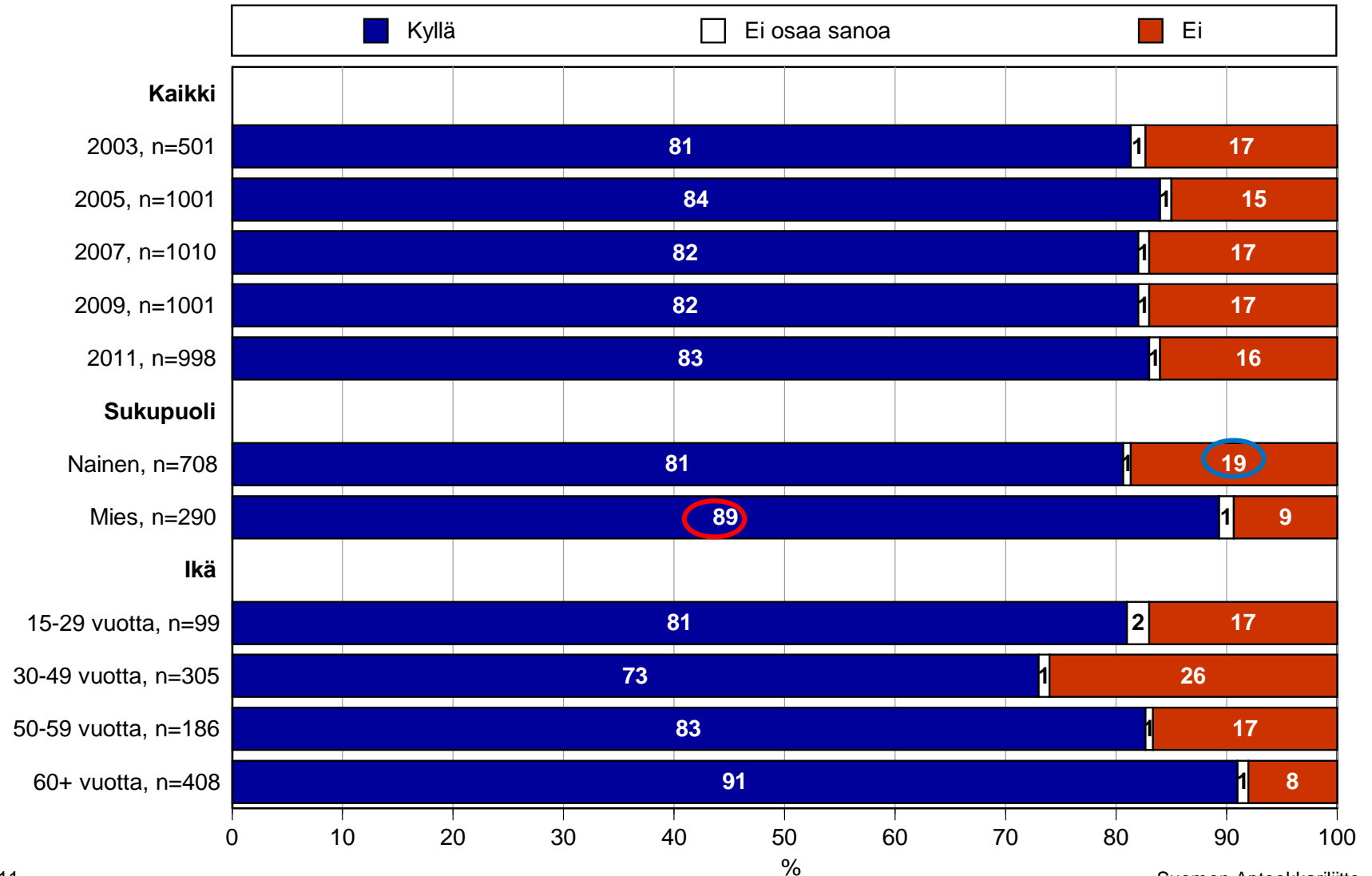


- Lapsitaloudet: ei (29 %)
- Suurissa kaupungeissa asuvat: kyllä (87 %)

Apteekkien aukioloaikojen riittävyys

"Ovatko apteekkien aukioloajat mielestänne riittävät?"

n=kaikki vastaajat

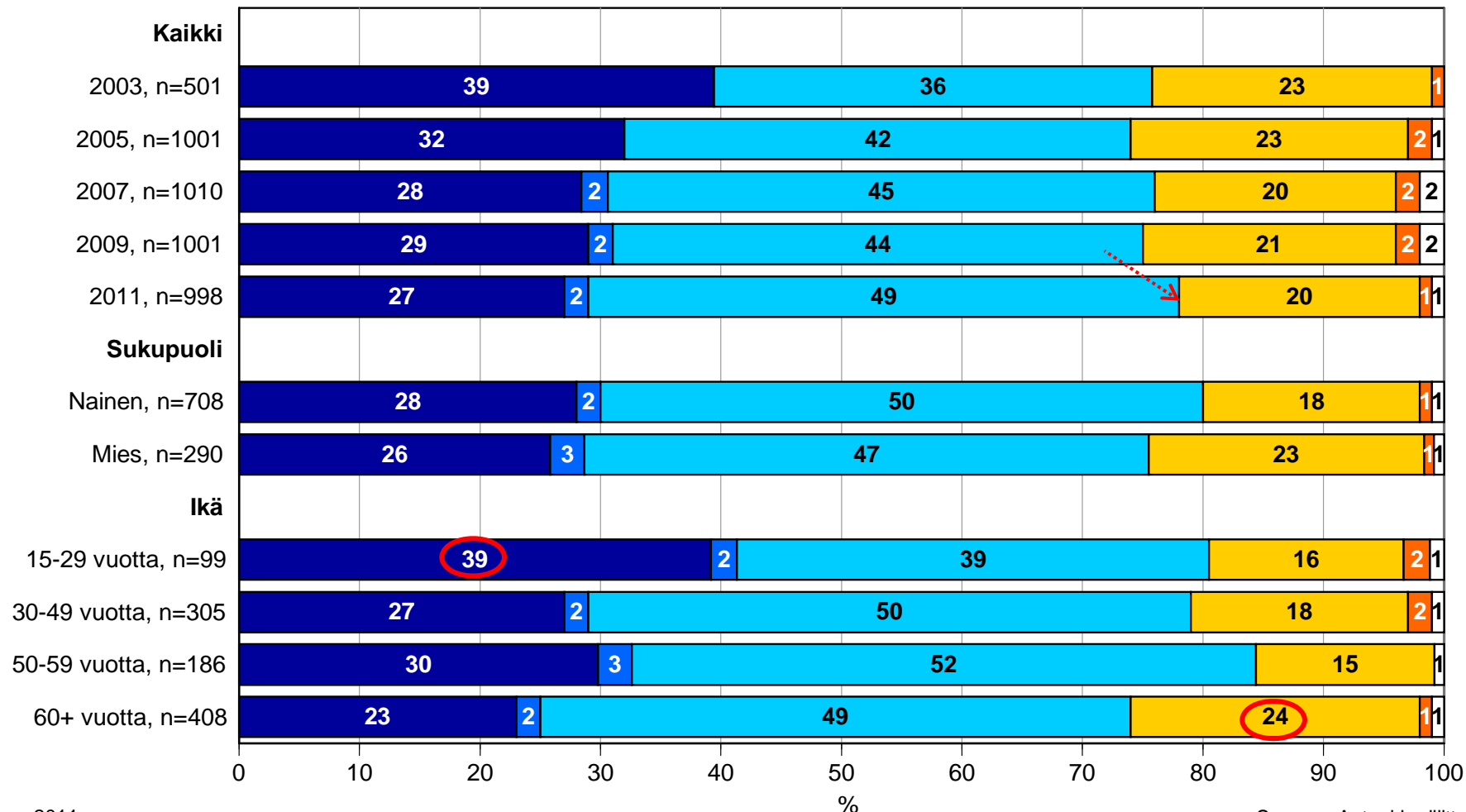


- Alle 50 000 as. kaupungeissa asuvat: itsenäisenä myymälänä (23 %)
- Asioi aina samassa apteekissa: itsenäisenä myymälänä: (24 %)

Apteekin paras sijaintipaikka

n=kaikki vastaajat

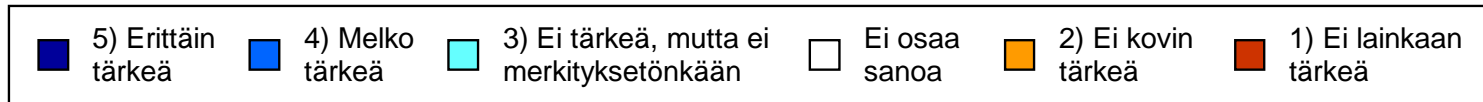
■ Terveyskeskuksen tai lääkärin yhteydessä
 ■ Sairaalan yhteydessä
 ■ Kauppakeskuksen yhteydessä
 ■ Itsenäisenä myymälänä
 ■ Muualla
 Ei osaa sanoa



Apteekkipalvelujen tärkeys

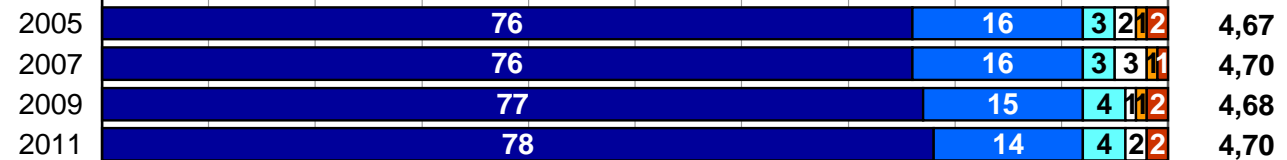
Apteekin palvelujen tärkeys 1(5)

Kaikki vastaajat, 2003 n=501, 2005 n=1001, 2007 n=1010, 2009 n=1001, 2011 n=998

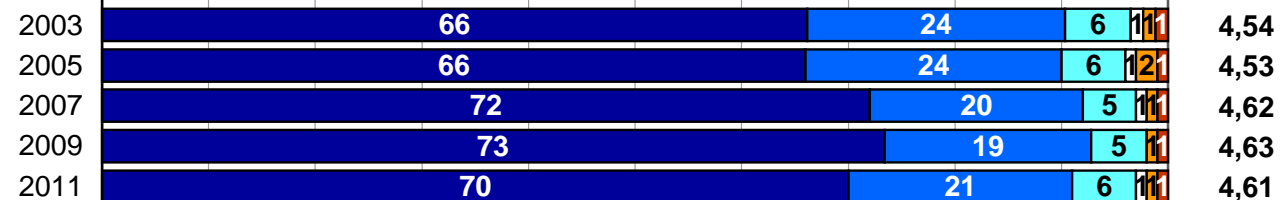


Keskiarvo
5-1

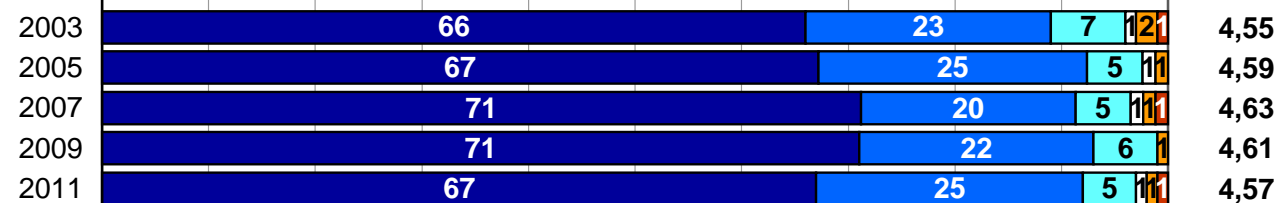
Lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistus



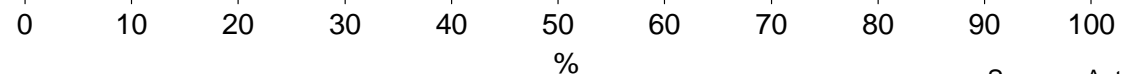
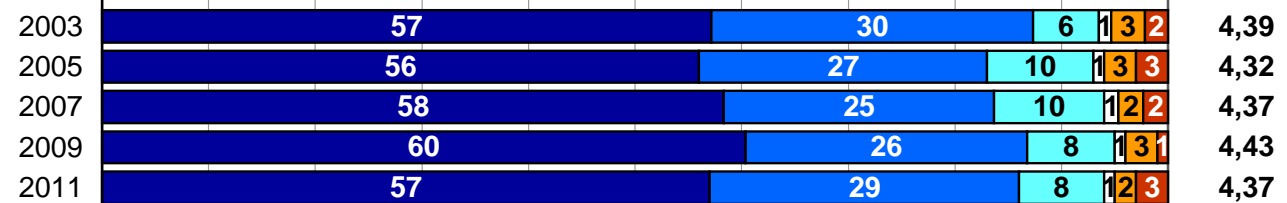
Lääkekorvaus suoraan apteekista



Lääkeneuvonta

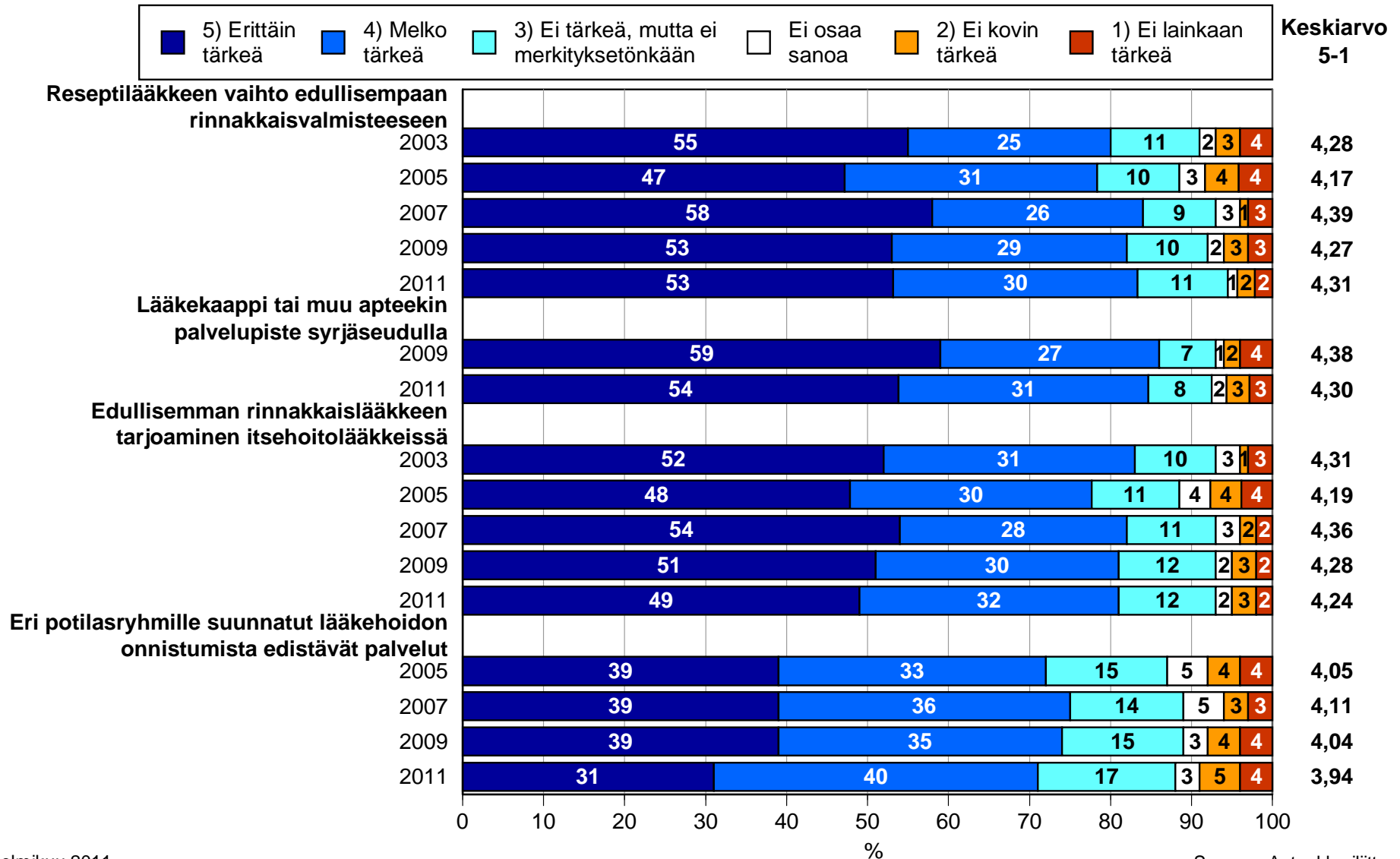


Reseptin uusiminen



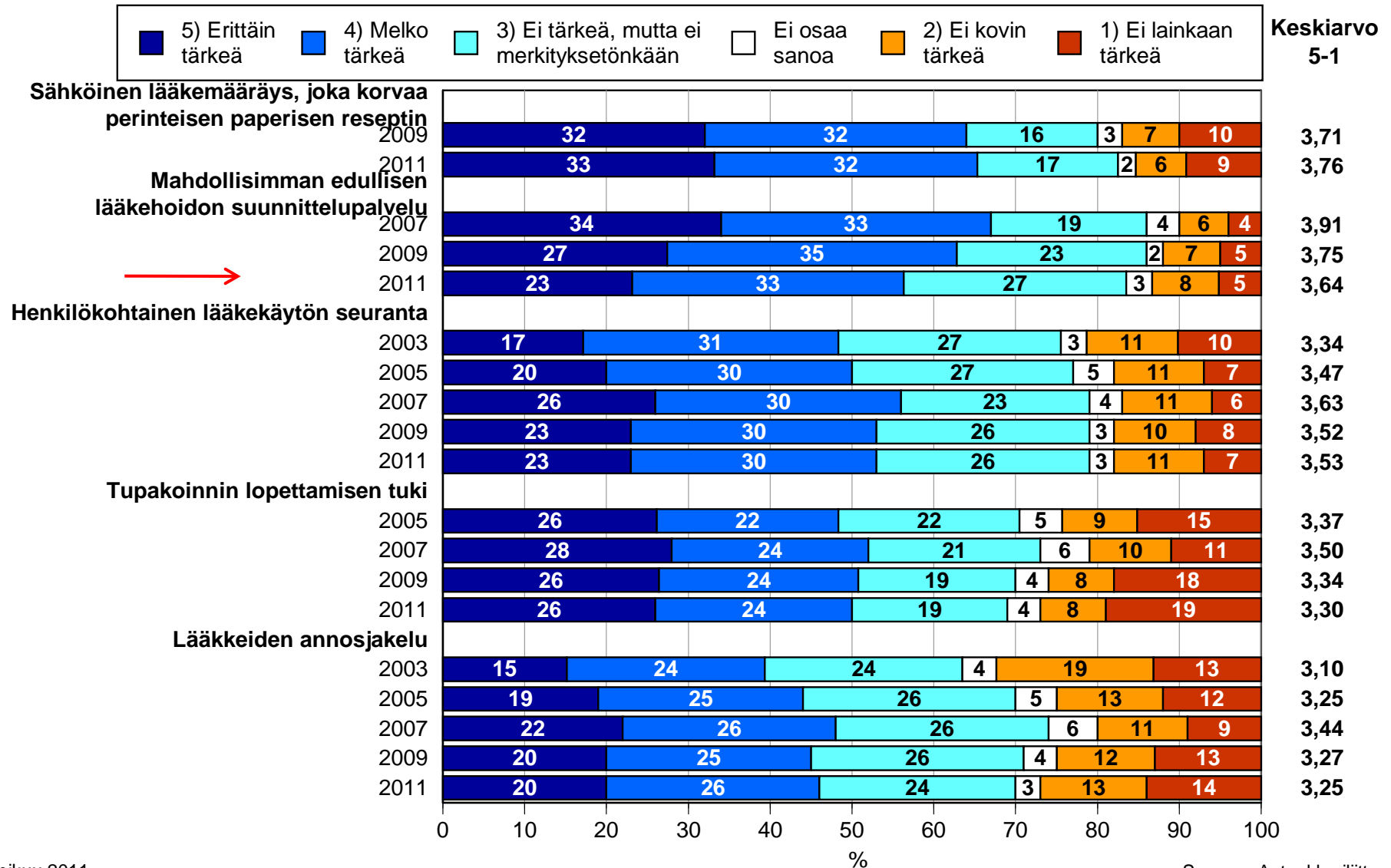
Apteekin palvelujen tärkeys 2(5)

Kaikki vastaajat, 2003 n=501, 2005 n=1001, 2007 n=1010, 2009 n=1001, 2011 n=998



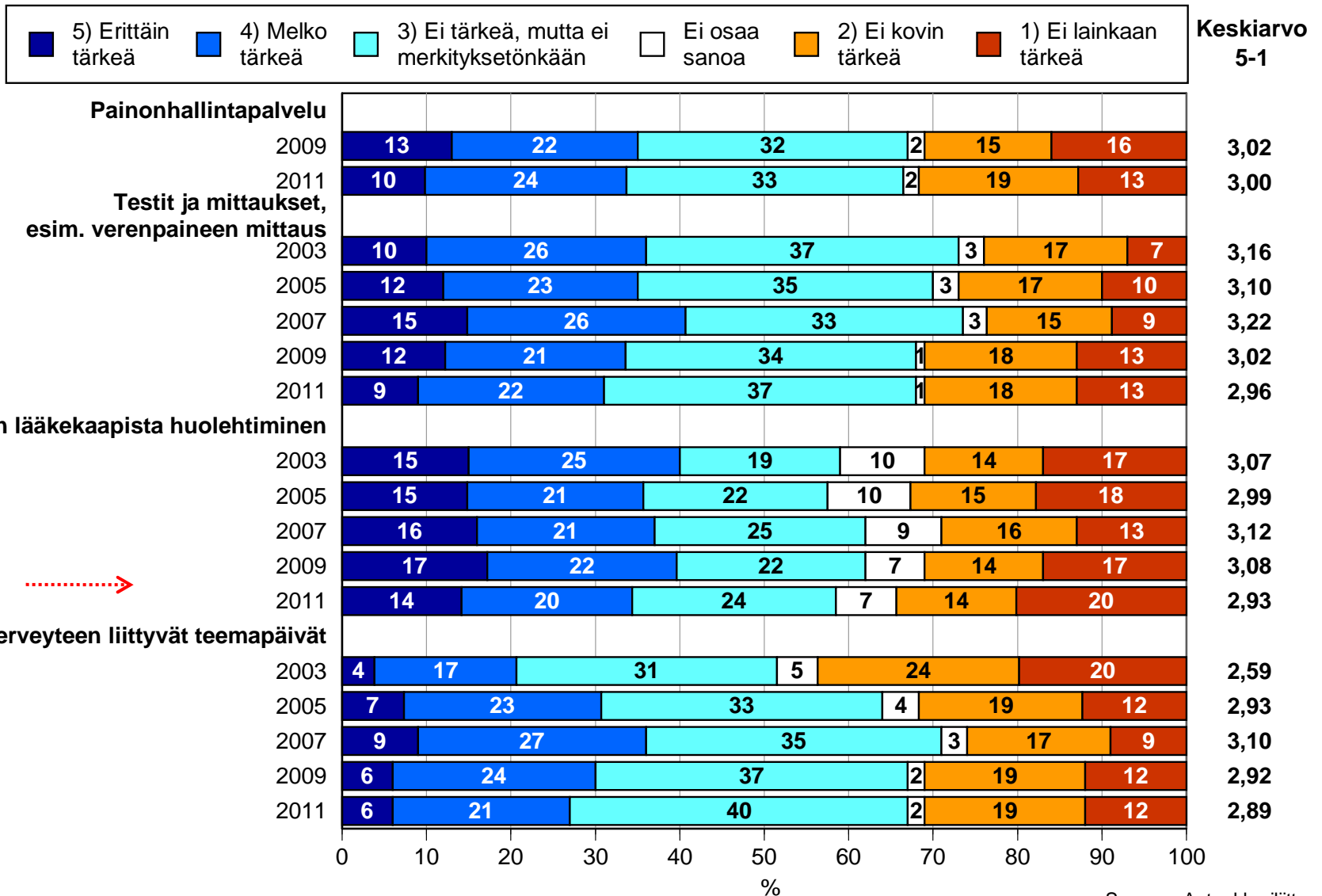
Apteekin palvelujen tärkeys 3(5)

Kaikki vastaajat, 2003 n=501, 2005 n=1001, 2007 n=1010, 2009 n=1001, 2011 n=998



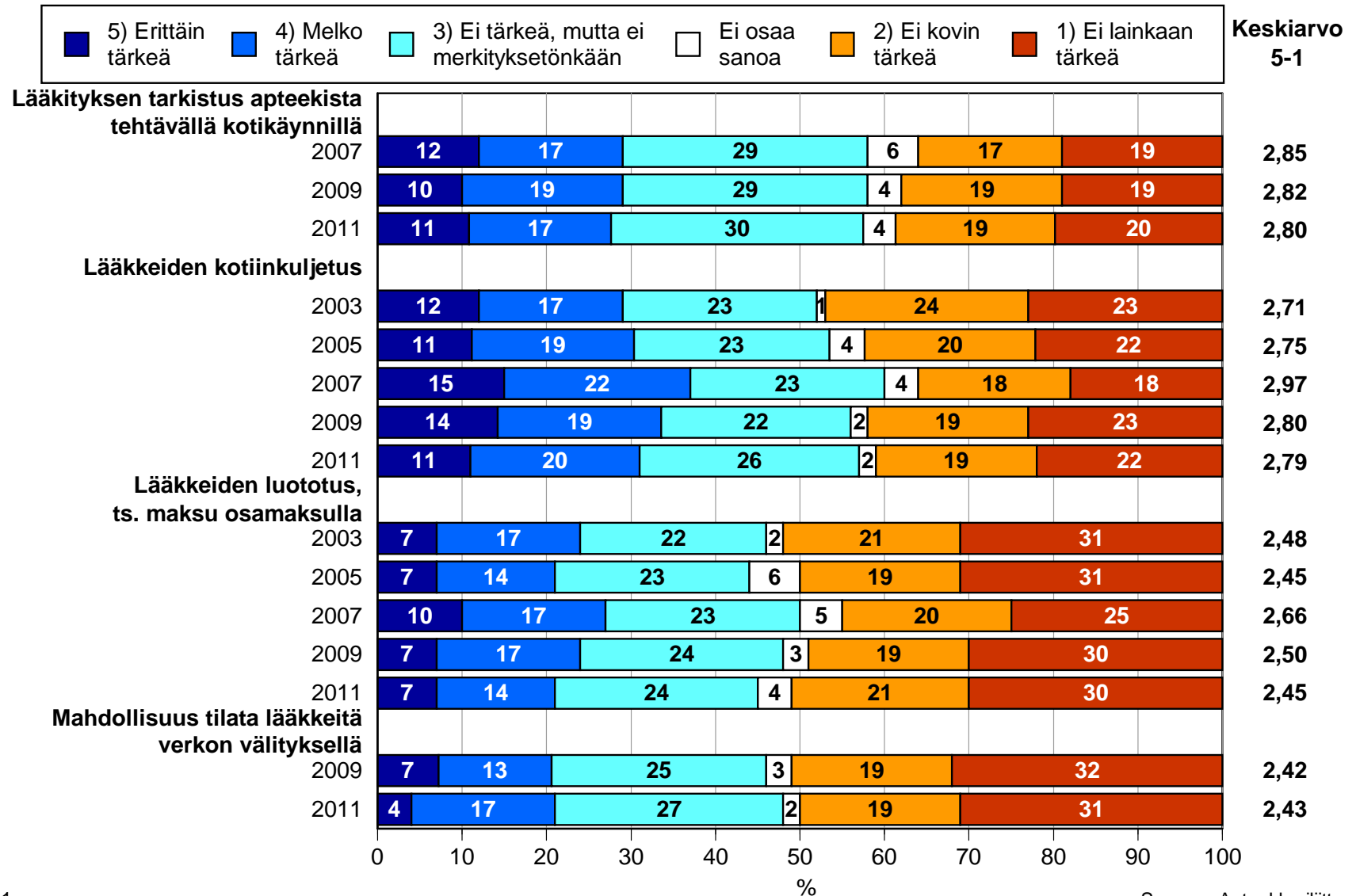
Apteekin palvelujen tärkeys 4(5)

Kaikki vastaajat, 2003 n=501, 2005 n=1001, 2007 n=1010, 2009 n=1001, 2011 n=998



Apteekin palvelujen tärkeys 5(5)

Kaikki vastaajat, 2003 n=501, 2005 n=1001, 2007 n=1010, 2009 n=1001, 2011 n=998

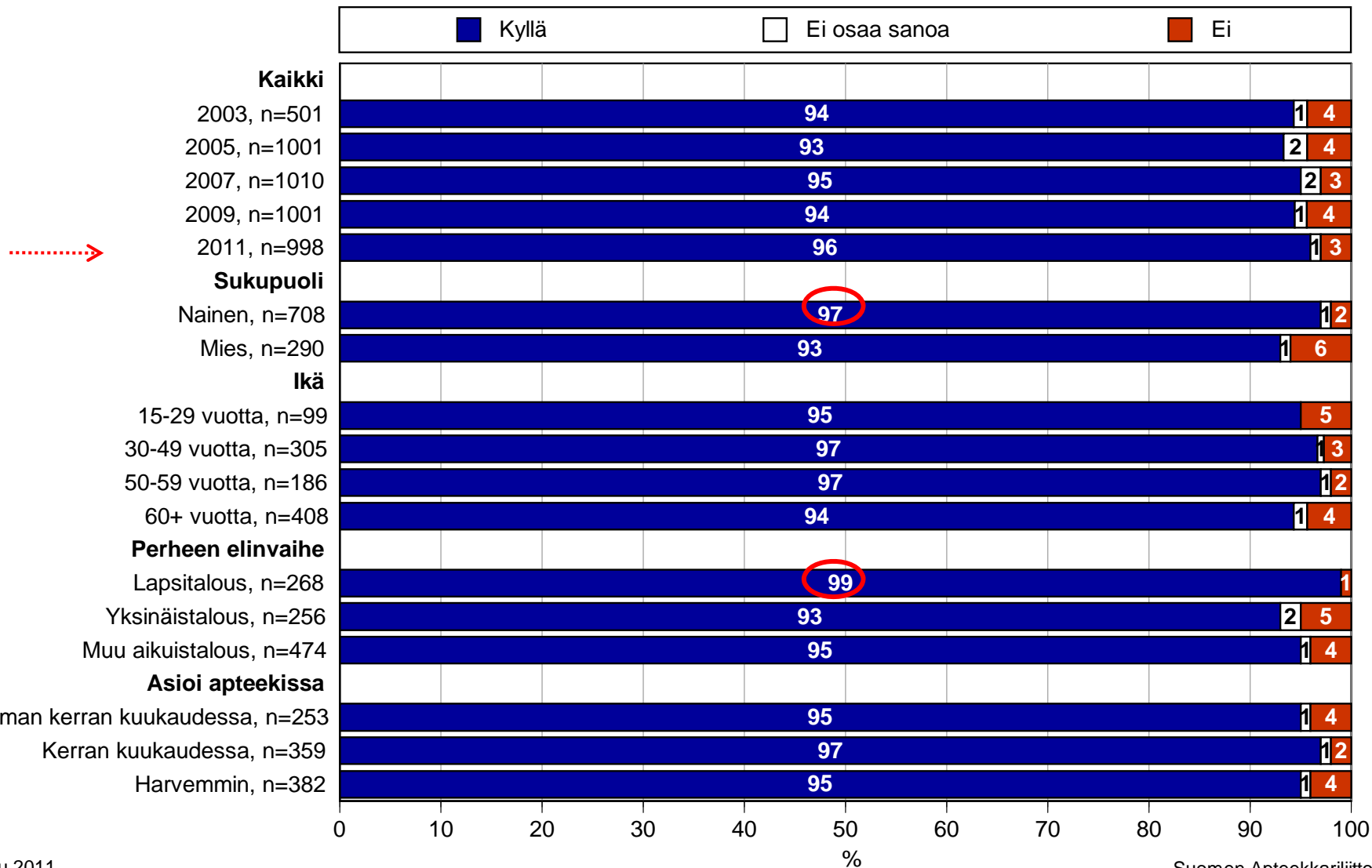


Lääkeneuvonta

Apteekin rooli lääkeneuvonnan antajana
Käytetyt tietolähteet

Lääkeneuvonta apteekissa
"Kuuluuko mielestänne lääkeneuvonta apteekin tehtäviin?"

n=kaikki vastaajat



**Lääkineuvonnan saaminen 1(2)
"Mistä seuraavista saatte lääkineuvontaa?"**

n=kaikki vastaajat

