

# Apteekkipalveluiden käyttötarve ja saatavuus - Kuluttajakysely

Pia Pohja ja Jaana Kurjenoja

Kuluttajakyselyn toteutti  
Consumer Compass

# Sisällys

Aluksi	3
1 Lääkeostokset ja kotitalouden arjen helppous	6
2 Lääkeostosten tarve iltaisin ja viikonloppuisin	12
3 Lääkkeiden hinnat ja saatavuus	23
4 Lopuksi: Apteekkipalvelut vastaavat naisten tarpeisiin huonommin kuin miesten	35

# Aluksi

- Kuluttajakyselyn tarkoituksena on selvittää suomalaisten ajatuksia lääkkeiden ja apteekkipalveluiden saatavuudesta ja toimivuudesta oman arjen kannalta: Miten hyvin nykyinen järjestelmä palvelee suomalaisia?
- Mitä enemmän tiedämme kuluttajien tarpeista, sitä asiakaslähtöisemmäksi järjestelmää voidaan – niin haluttaessa - suunnitella.

# Aluksi

- Kuluttajakyselyn suunnittelivat johtaja Pia Pohja ja pääekonomisti Jaana Kurjenoja Kaupan liitosta.
- Consumer Compass suunnitteli otoksen ja toteutti kyselyn verkkopaneelissaan.
  - Otos koostuu 1124:stä vähintään 18-vuotiaasta mannersuomalaisesta, ja otos on painotettu vastaamaan väestön ikärakennetta.
  - Kuluttajakysely toteutettiin kesäkuun alussa, viikolla 23.
- Kaupan liiton pääekonomisti Jaana Kurjenoja on analysoinut tulokset ja tehnyt niistä yhteenvedon Consumer Compassin toimittamaan aineistoon perustuen.

# Aluksi

- Kuluttajakyselyn taustaluokkina ovat:
  - Ikäluokat noin 10 vuoden välein alkaen 18-vuotiaista ja päättyen vähintään 70-vuotiaisiin;
  - Sukupuoli;
  - Asuinalueet (NUTS 2): pääkaupunkiseutu, muu Etelä-Suomi, Länsi-Suomi sekä Itä- ja Pohjois-Suomi;
  - Ammattiasema (mukaan lukien eläkeläinen, opiskelija ja työtön);
  - Tuloluokka (Huom! Usein vastaajat eivät halua ilmoittaa kotitalouden tuloja ja siksi kysytään myös vastaajan arviota kotitalouden taloudellisesta tilanteesta.);
  - Näkemys kotitalouden taloudellisesta tilanteesta: Erittäin hyvä, hyvä, ei hyvä eikä huono, melko huono, huono;
  - Kotitalouden rakenne: Yksinäistalous, aikuistalous (kaksi tai useampi aikuinen), lapsiperhe (yksi tai kaksi huoltajaa)
- Kuluttajakyselyn tuloksia on analysoitu vain taustamuuttujilla, joiden koko on vähintään 60 vastaajaa.



# 1 Lääkeostokset ja kotitalouden arjen helppous

# 1 Lääkeostokset ja kotitalouden arjen helppous

- Luvussa 1 tarkastellaan kuluttajien kokemuksia ja näkemyksiä oman arkensa toimivuudesta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostospaikkojen tavoitettavuuden kannalta.
- Vastaajille esitettiin väite: Jos reseptilääkkeitä ja käsikauppalääkkeitä saisi päivittäistavarakaupan yhteydestä, se helpottaisi kotitalouteni arjen järjestelyjä ja käytäntöjä (huom. lääketurvallisuuden taso taattaisiin).
  - Vastaajat arvioivat mielipiteensä väitteestä: Täysin samaa mieltä; Jonkin verran samaa mieltä; Ei samaa eikä eri mieltä; Jonkin verran eri mieltä; Täysin eri mieltä; En osaa sanoa.
  - Seuraavaksi esitetään tuloksia joidenkin merkittävimpien taustamuuttujien suhteen.

# Lääkkeiden saatavuus kauppamatkan yhteydessä helpottaisi suomalaisten arjen järjestelyjä

Kotitalouteni arjen järjestelyjä helpottaisi, jos resepti- ja käsikauppalääkkeitä saisi päivittäistavarakauppojen yhteydestä (lääketurvallisuuden taso taattuna), %-jakauma

## Kuluttajat yhteensä, %



## Naiset, %



## Miehet, %

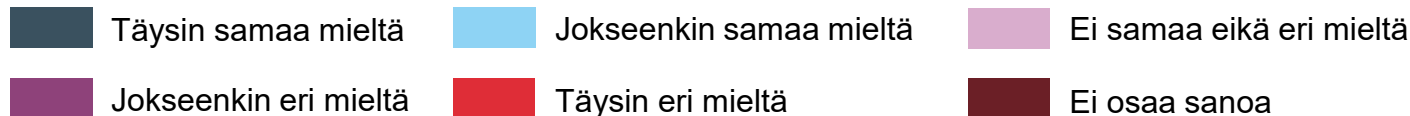


## Taloudellisen tilanteensa huonoksi tai melko huonoksi kokevat, %



Lähes 70 % suomalaisista kokee arjen järjestelyjen helpottuvan, jos lääkkeitä voisi hankkia kaupassa käynnin yhteydessä.

Eriyksen voimakas kokemus on taloudellisia vaikeuksia kohtaavissa kotitalouksissa.





# Varsinkin pääkaupunkiseudulla apteekkituotteiden laajempi saatavuus helpottaisi ihmisten arkea

Kotitalouteni arjen järjestelyjä helpottaisi, jos resepti- ja käsikauppalääkkeitä saisi päivittäistavarakauppojen yhteydestä (lääketurvallisuuden taso taattuna), %-jakauma

## Pääkaupunkiseutu, %



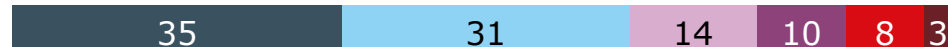
## Muu Etelä-Suomi, %



## Länsi-Suomi, %



## Itä- ja Pohjois-Suomi, %



Lääkesaatavuuden paraneminen helpottaisi varsinkin pääkaupunkiseudun asukkaiden arkea.

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

Ei osaa sanoa

# Lääkkeiden saatavuus kauppareissun yhteydessä helpottaisi lapsiperheiden arkea

Kotitalouteni arjen järjestelyjä helpottaisi, jos resepti- ja käsikauppalääkkeitä saisi päivittäistavarakauppojen yhteydestä (lääketurvallisuuden taso taattuna), %-jakauma

**Palkansaajat (ylemmät ja alemmat toimihenkilöt sekä työntekijät), %**



**Eläkeläiset, %**



**Opiskelijat, %**



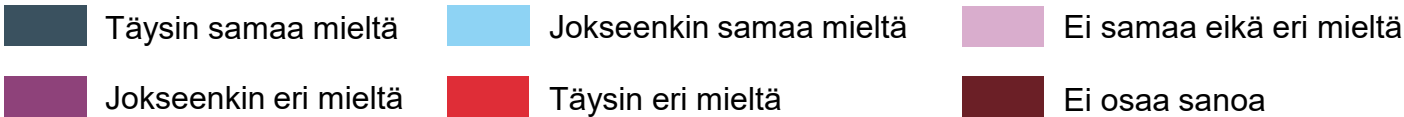
**Työttömät, %**



**Lapsiperheet, %**



Lapsiperheet ja palkansaajat uskovat lääkesaatavuuden paranemisen helpottavan kotitaloutensa arjen pyörittämistä selvästi useammin kuin eläkeläistaloudet.



# 1 Lääkeostokset ja kotitalouden arjen helppous : tiivistelmä tuloksista

- 69 prosenttia kuluttajista kokee arkensa järjestämisen helpottuvan, jos resepti- ja käsikauppalääkkeitä saisi ruokakaupassa käynnin yhteydessä.
  - Erytisen vahvasti samaa mieltä väitteen kanssa ovat suomalaiset, jotka kokevat taloustilanteensa huonoksi tai melko huonoksi. Heillä todennäköisesti on rajoitetummat mahdollisuudet tehdä erillisiä ostosmatkoja yksinomaan lääkkeiden vuoksi, ja siksi parempi tavoitettavuus helpottaisi heidän arkeaan.
- Pääkaupunkiseudulla oman arjen katsotaan helpottuvan muuta maata useammin, jos lääkesaatavuus ruokakauppojen yhteydessä paranisi.
- Lapsiperheistä peräti 77 prosenttia arvelee arkensa helpottuvan, jos lääkkeitä saisi ruokaostosten yhteydessä.
- Lääkesaatavuuden paraneminen helpottaisi myös palkansaajien ja opiskelijoiden arjen järjestelyjä selvästi enemmän kuin eläkeläisten tai työttömien, joilla ei ehkä ole samanlaisia aikarajoitteita kuin varsinkin työssä käyvillä lapsiperheellisillä.
  - Taustamuuttuja ”palkansaaja” sisältää ylemmät ja alemmat toimihenkilöt sekä työntekijät.



## 2 Lääkeostosten tarve iltaisain ja viikonloppuisin

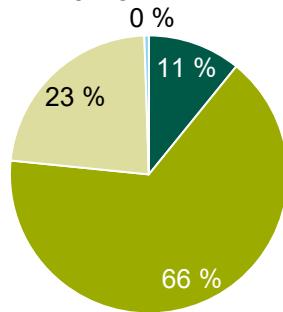
## 2 Lääkeostosten tarve iltaisin ja viikonloppuisin

- Luvussa 2 tarkastellaan kuluttajien lääkeostosten tarvetta iltaisin tai viikonloppuisin, ja kuinka hyvin apteekkien aukioloajat näitä tarpeita palvelevat.
- Vastaajille esitettiin ensin kysymys: Onko sinulla joskus ollut tarvetta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostamiselle iltaisin tai viikonloppuisin?
  - Vastausvaihtoehdot olivat: Kyllä, usein; Kyllä, joskus; Ei juuri koskaan/ ei koskaan; En osaa sanoa.
- Vastaajilta, joilla tarvetta lääkehankinnoille iltaisin tai viikonloppuisin on ollut, kysyttiin: Kun sinulla on ollut tarvetta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostamiselle iltaisin tai viikonloppuisin, oletko saanut hankittua ne aina itseäsi lähellä olevasta apteekista?
  - Vastausvaihtoehdot olivat: Kyllä, lähes aina tai aina; En; En osaa sanoa.
- Jos asiointi lähiapteekissa ei ollut onnistunut, kysyttiin vielä, mitä asiakas oli seuraavaksi tehnyt.

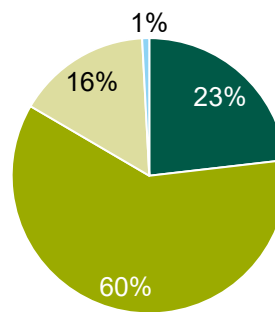
# Yli kolmella neljänneksellä suomalaisista on tarvetta lääkeostoksille myös iltaisin tai viikonloppuisin

Onko sinulla joskus ollut tarvetta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostamiselle iltaisin tai viikonloppuisin?

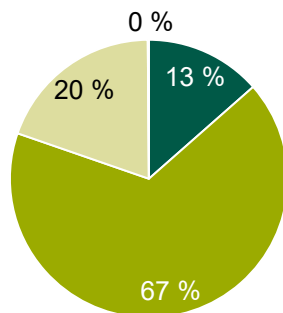
**Kuluttajat yht.**



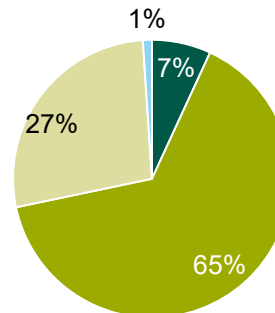
**Taloudellinen tilanne huonohko**



**Naiset**



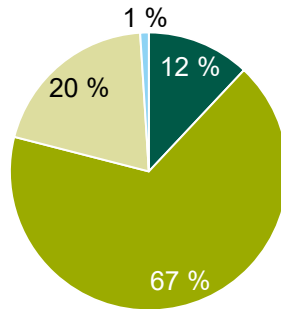
**Miehet**



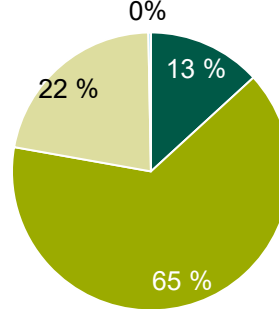
# Lääkeostosten tarve iltaisin ja viikonloppuisin on yleisintä pääkaupunkiseudulla

Onko sinulla joskus ollut tarvetta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostamiselle iltaisin tai viikonloppuisin?

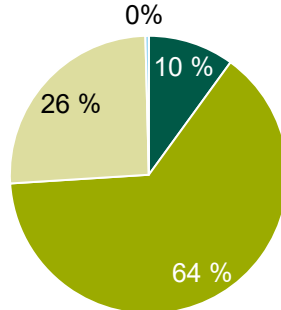
**Pk-seutu**



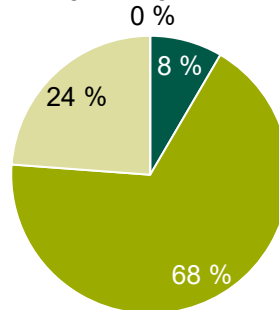
**Muu Etelä-Suomi**



**Länsi-Suomi**



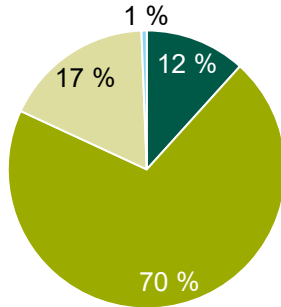
**Itä- ja Pohjois-Suomi**



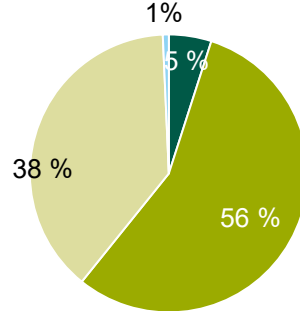
# Lapsiperheet tarvitsevat apteekkipalveluja myös iltaisin ja viikonloppuisin

Onko sinulla joskus ollut tarvetta resepti- tai käsikauppalääkkeiden ostamiselle iltaisin tai viikonloppuisin?

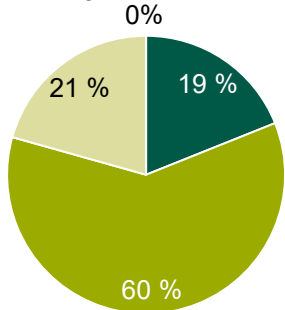
**Palkansaajat**



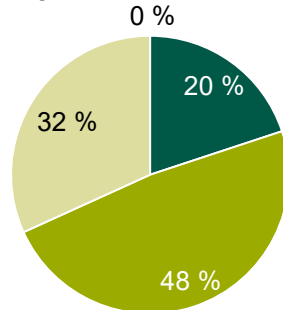
**Eläkeläiset**



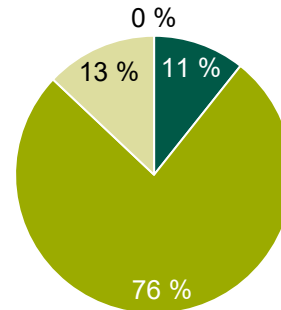
**Opiskelijat**



**Työttömät**



**Lapsiperheet**

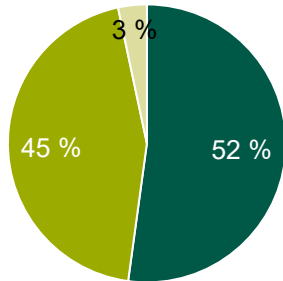




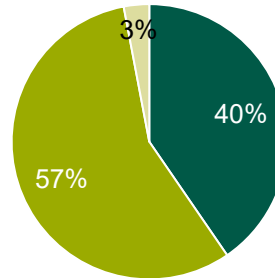
# Lähiapteekin aukioloajat tuottavat naisille miehiä enemmän hankaluuksia

Oletko saanut hankittua lääkkeitä itseäsi lähellä olevasta apteekista, kun olet tarvinnut lääkkeitä iltaisin tai viikonloppuisin?, %-jakauma tarvetta kokeneista

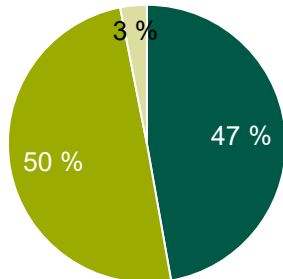
**Kuluttajat yht.**



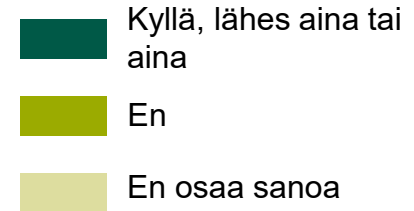
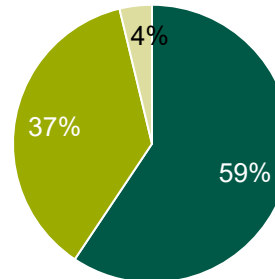
**Taloudellinen tilanne huonohko**



**Naiset**



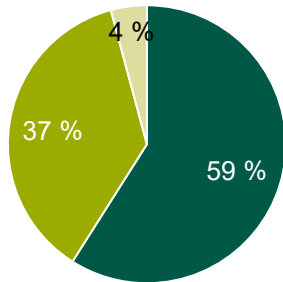
**Miehet**



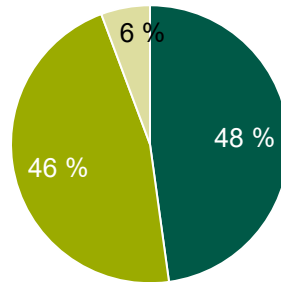
# Länsi-Suomessa on eniten hankaluuksia saada lähiapteekin palveluja iltaisin ja viikonloppuisin

Oletko saanut hankittua lääkkeitä itseäsi lähellä olevasta apteekista, kun olet tarvinnut lääkkeitä iltaisin tai viikonloppuisin?, %-jakauma tarvetta kokeneista

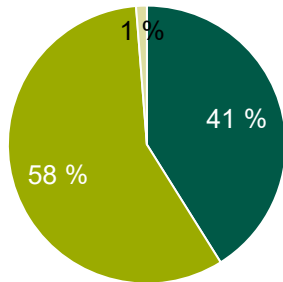
**Pk-seutu**



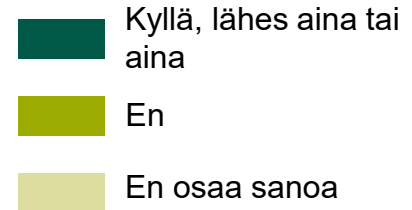
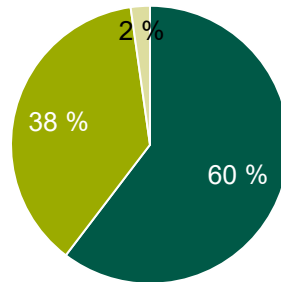
**Muu Etelä-Suomi**



**Länsi-Suomi**



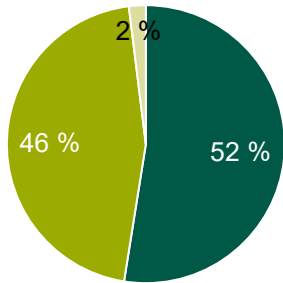
**Itä- ja Pohjois-Suomi**



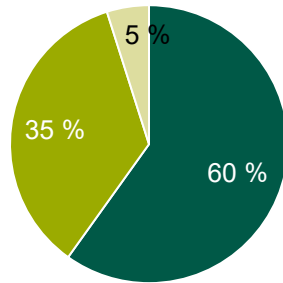
# Lapsiperheillä ja työssä käyvillä on hankaluuksia käyttää lähiapteekkia virka-ajan ulkopuolella

Oletko saanut hankittua lääkkeitä itseäsi lähellä olevasta apteekista, kun olet tarvinnut lääkkeitä iltaisin tai viikonloppuisin?, %-jakauma tarvetta kokeneista

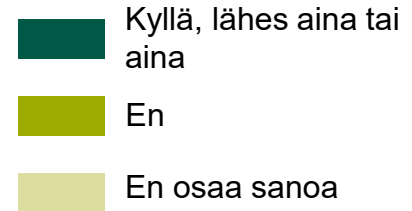
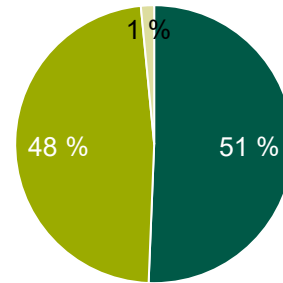
**Palkansaajat**



**Eläkeläiset**



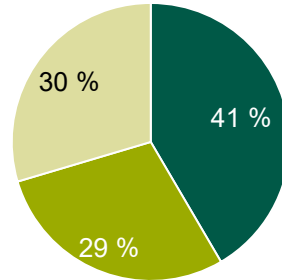
**Lapsiperheet**



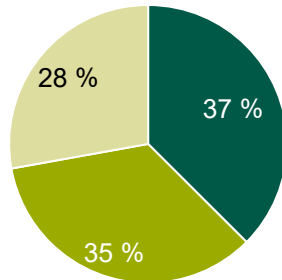
# Lähiapteekin ollessa kiinni sen avautumista jäädään useimmiten odottamaan

Mitä olet tehnyt, jos et ole pystynyt tekemään lääkehankintoja lähiapteekista iltaisin tai viikonloppuisin?, %-jakauma heistä, joille asiointi ei ole aina onnistunut

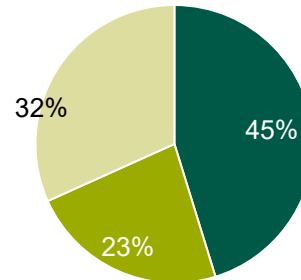
Kuluttajat yht.



Naiset



Miehet



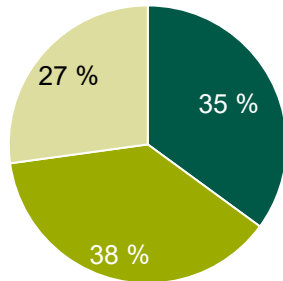
Lähiapteekin ollessa kiinni asiakkaat kertovat muun muassa tilaavansa lääkkeitä verkkoapteekista noutopisteeseen, mutta myös lainaavansa niitä.

- Olen odottanut lähiapteekin aukioloaikoja
- Olen asioinut kauempana
- Muu/ En osaa sanoa

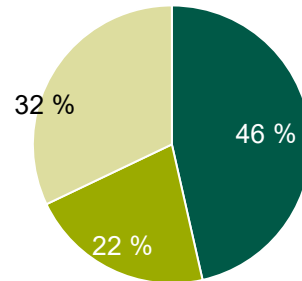
# Pääkaupunkiseudulla on helpoin asioida kauempana lähiapteekin ollessa suljettu

Mitä olet tehnyt, jos et ole pystynyt tekemään lääkehankintoja lähiapteekista iltaisin tai viikonloppuisin?, %-jakauma heistä, joille asiointi ei ole aina onnistunut

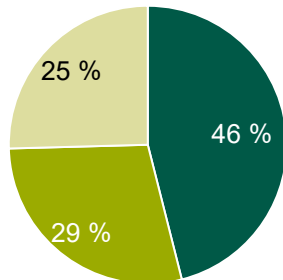
**Pk-seutu**



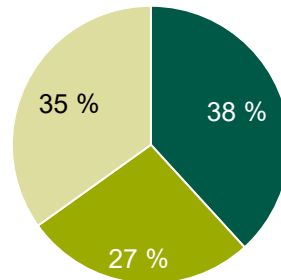
**Muu Etelä-Suomi**






**Länsi-Suomi**



**Itä- ja Pohjois-Suomi**



-  Olen odottanut lähiapteekin aukioloaikoja
-  Olen asioinut kauempana
-  Muu/ En osaa sanoa

## 2 Lääkeostosten tarve iltaisin ja viikonloppuisin: tiivistelmä tuloksista

- 77 prosentilla suomalaisista on joskus tarvetta lääkehankinnoille iltaisin tai viikonloppuisin.
  - Erityisen paljon apteekkipalvelujen tarvetta iltaisin tai viikonloppuisin on palkansaajilla, lapsiperheillä sekä kotitalouksilla, joiden taloudellinen tilanne koetaan huonoksi tai melko huonoksi.
- Vain runsaat puolet heistä, joilla on tarvetta apteekkipalveluille virka-ajan ulkopuolella, on saanut hankittua tarvitsemansa lääkkeet lähiapteekista?
  - Varsinkin palkansaajilla ja lapsiperheillä on vaikeuksia saada tarvitsemiaan lääkkeitä lähiapteekista iltaisin tai viikonloppuisin.
- Kun lähiapteekissa asiointi ei onnistu, 41 prosenttia asiakkaista odottaa sen aukioloaikoja ja 29 prosenttia lähtee etsimään kauempana sijaitsevaa apteekkia.
  - Pääkaupunkiseudulla kauempana asiointi on helpompaa ja yleisempää kuin muualla maassa.
  - Naiset joutuvat etsimään kauempana sijaitsevaa apteekkia useammin kuin miehet, jotka pystyvät odottelemaan lähiapteekin avautumista naisia yleisemmin.

# 3 Lääkkeiden hinnat ja saatavuus

# 3 Lääkkeiden hinnat ja saatavuus

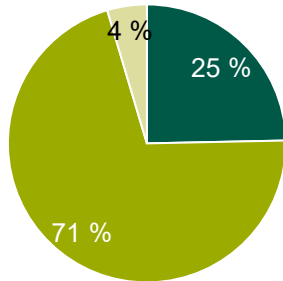
- Luku 3 käsittelee asiakkaiden näkemyksiä lääkkeiden hinnoista sekä kokemuksia lääkkeiden saatavuudesta eli siitä, onko tarvittua lääkettä ollut aina saatavilla.
- Hintakokemusta lääkkeistä on kysytty kahdella kysymyksellä:
  - Oletko joskus joutunut jättämään jonkun lääkkeen kokonaan ostamatta sen korkean hinnan vuoksi?
  - Oletko joskus joutunut siirtämään jonkun lääkkeen hankkimista myöhemmäksi sen korkean hinnan vuoksi?
  - Vastausvaihtoehdot olivat: Kyllä, joskus; Ei; En osaa sanoa.
- Kokemuksia lääkesaatavuudesta kysyttiin: Onko tarvitsemasi lääke tai tuote ollut joskus apteekista loppu?
  - Vastausvaihtoehdot olivat: Kyllä, joskus; Ei; En osaa sanoa.



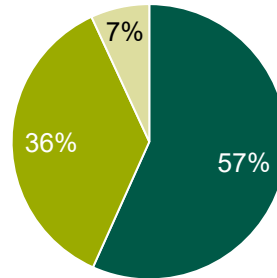
# Neljännes suomalaisista on joskus jättänyt lääkkeen ostamatta sen hinnan vuoksi

Oletko joskus jättänyt lääkkeen kokonaan ostamatta sen korkean hinnan vuoksi?,  
%-jakauma

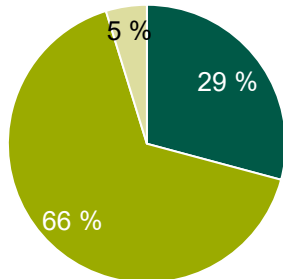
**Kuluttajat yht.**



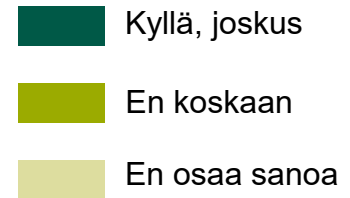
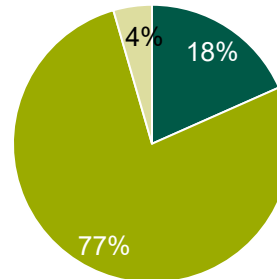
**Taloudellinen tilanne huonohko**



**Naiset**



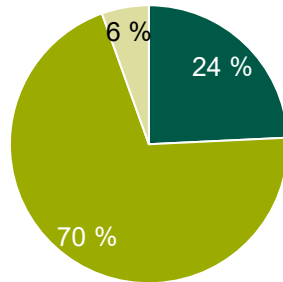
**Miehet**



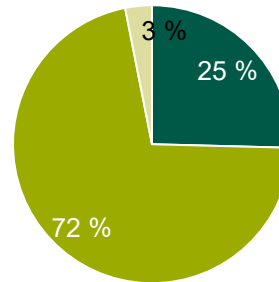
# Lääkeostoksen tekemättä jättämistä hinnan vuoksi tapahtuu tasaisesti ympäri maan

Oletko joskus jättänyt lääkkeen kokonaan ostamatta sen korkean hinnan vuoksi?,  
%-jakauma

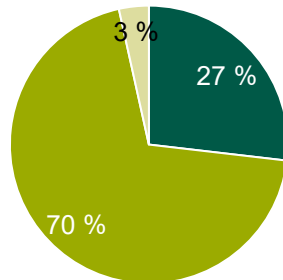
**Pk-seutu**



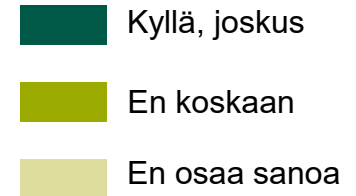
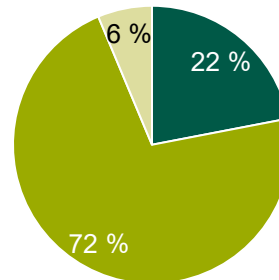
**Muu Etelä-Suomi**



**Länsi-Suomi**



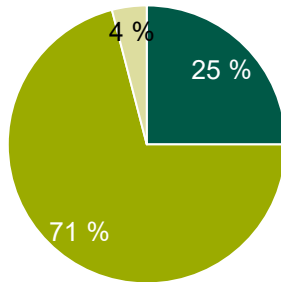
**Itä- ja Pohjois-Suomi**



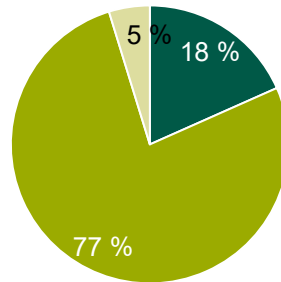
# Varsinkin opiskelijat ja työttömät kärsivät lääkkeiden hinnoista

Oletko joskus jättänyt lääkkeen kokonaan ostamatta sen korkean hinnan vuoksi?,  
%-jakauma

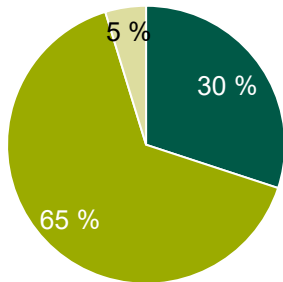
**Palkansaajat**



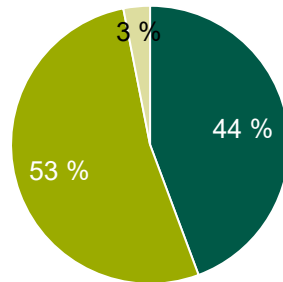
**Eläkeläiset**



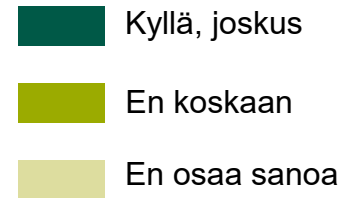
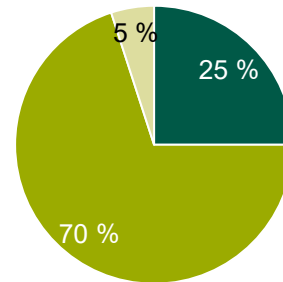
**Opiskelijat**



**Työttömät**



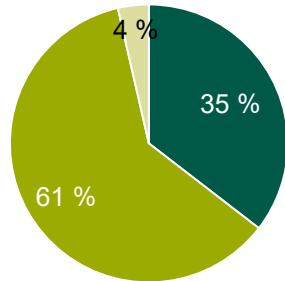
**Lapsiperheet**



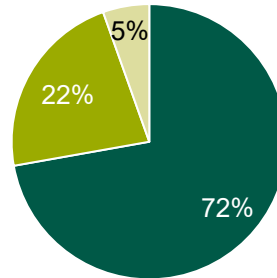
# Yli kolmasosa suomalaisista on joskus joutunut siirtämään lääkeostosta hinnan vuoksi

Oletko joskus joutunut siirtämään lääkkeen ostamista myöhemmäksi sen korkean hinnan vuoksi?, %-jakauma

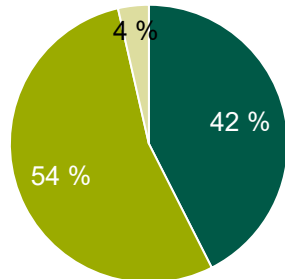
**Kuluttajat yht.**



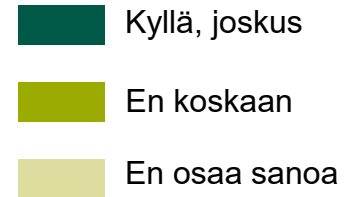
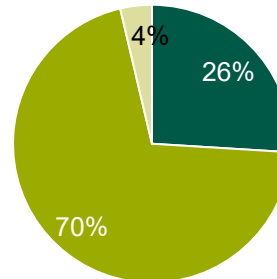
**Taloudellinen tilanne huonohko**



**Naiset**



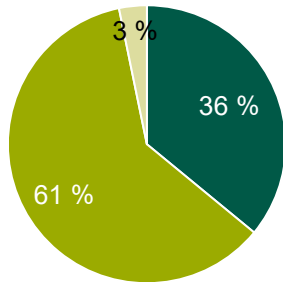
**Miehet**



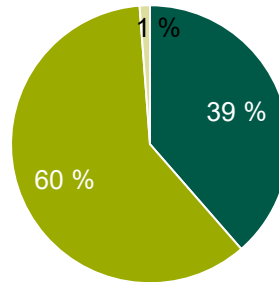
# Lääkeostoksen siirtämistä hinnan vuoksi myöhemmäksi tapahtuu suhteellisen tasaisesti ympäri maan

Oletko joskus joutunut siirtämään lääkkeen ostamista myöhemmäksi sen korkean hinnan vuoksi?, %-jakauma

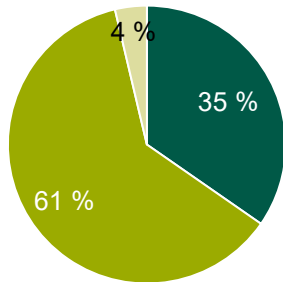
**Pk-seutu**



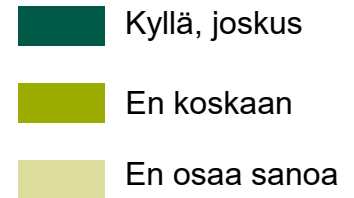
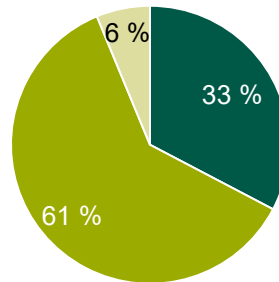
**Muu Etelä-Suomi**



**Länsi-Suomi**



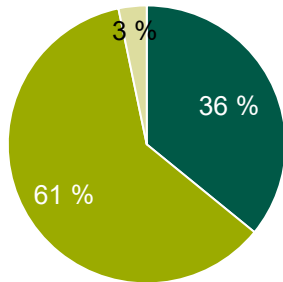
**Itä- ja Pohjois-Suomi**



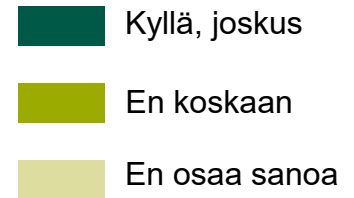
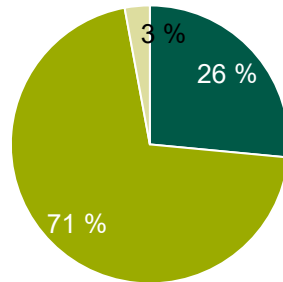
# Lähes joka neljäs lapsiperhe on joskus siirtänyt lääkeostosta myöhemmäksi hinnan vuoksi

Oletko joskus joutunut siirtämään lääkkeen ostamista myöhemmäksi sen korkean hinnan vuoksi?, %-jakauma

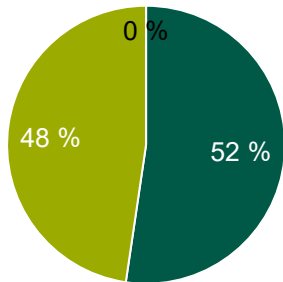
**Palkansaajat**



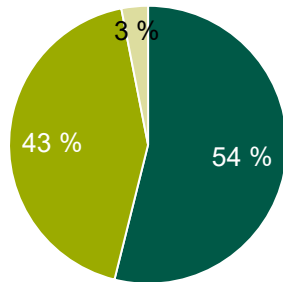
**Eläkeläiset**



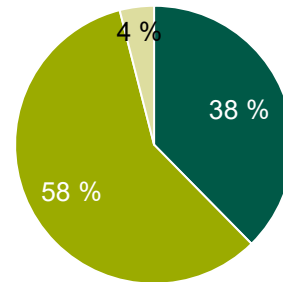
**Opiskelijat**



**Työttömät**



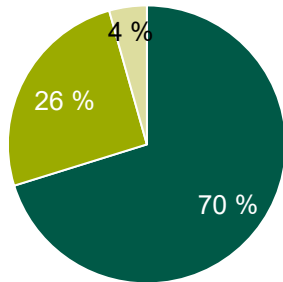
**Lapsiperheet**



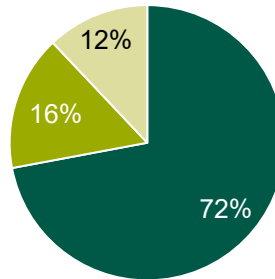
# Apteekkien tuotesaatavuudessa on toivomisen varaa

Onko tarvitsemasi lääke tai tuote ollut joskus loppu apteekista?, %-jakauma

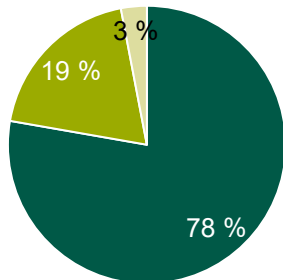
**Kuluttajat yht.**



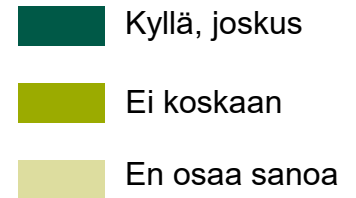
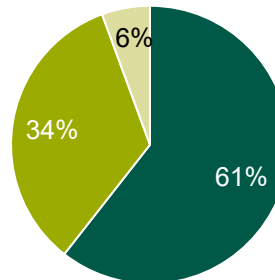
**Taloudellinen tilanne huonohko**



**Naiset**



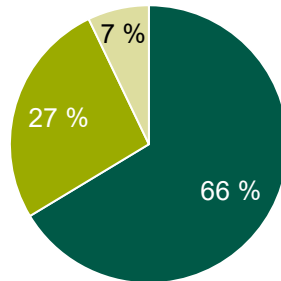
**Miehet**



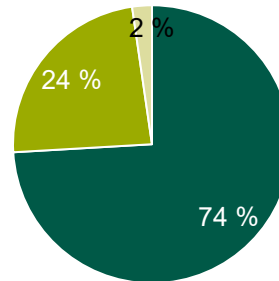
# Tuotesaatavuus on parasta pääkaupunkiseudulla

Onko tarvitsemasi lääke tai tuote ollut joskus loppu apteekista?, %-jakauma

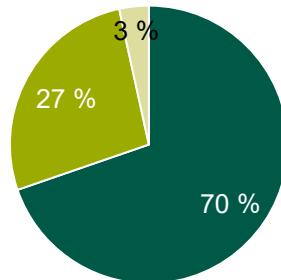
**Pk-seutu**



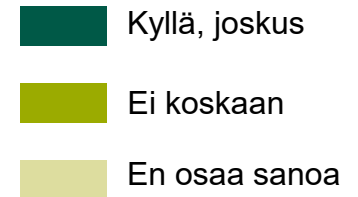
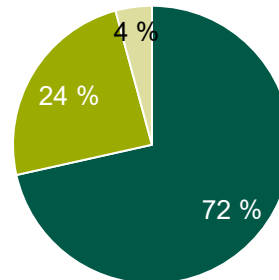
**Muu Etelä-Suomi**



**Länsi-Suomi**



**Itä- ja Pohjois-Suomi**

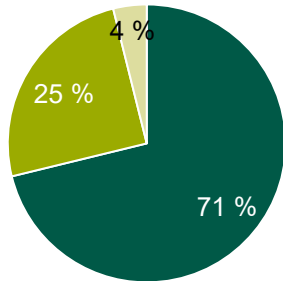




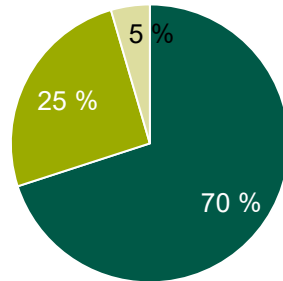
# Lapsiperheillä on eniten kokemuksia tuotteiden loppumisesta apteekista

Onko tarvitsemasi lääke tai tuote ollut joskus loppu apteekista?, %-jakauma

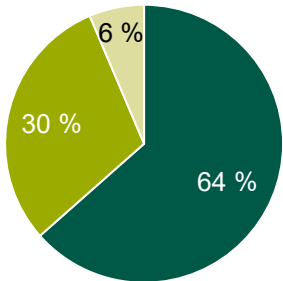
**Palkansaajat**



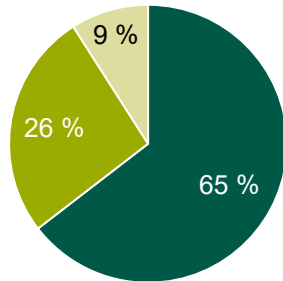
**Eläkeläiset**



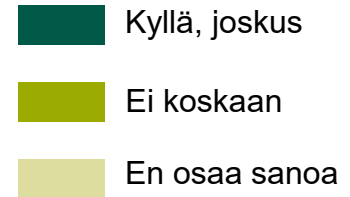
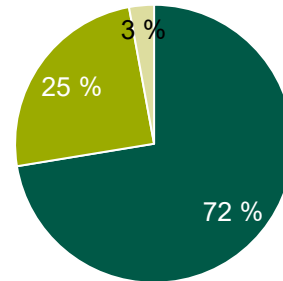
**Opiskelijat**



**Työttömät**



**Lapsiperheet**



# 3 Lääkkeiden hinnat ja saatavuus: tiivistelmä tuloksista

- Neljäsosa suomalaisista on joskus jättänyt lääkkeen kokonaan ostamatta sen hinnan vuoksi. Naisilla hankinta on jäänyt tekemättä miehiä useammin.
- 35 prosenttia asiakkaista on kuitenkin joutunut joskus siirtämään lääkehankintoja hinnan vuoksi, naisista peräti 42 prosenttia ja lapsiperheistä 38 prosenttia.
- Lääkkeiden hintataso vaikuttaa miehiä voimakkaammin naisten lääkehankintoihin. Naiset joko jättävät miehiä useammin lääkkeet ostamatta tai siirtää niiden hankintaa.
- Peräti 70 prosentilla asiakkaista on kokemus, että tarvittu lääke on ollut apteekista loppu. Erityisen usein näin on ollut naisten kohdalla, 78 prosentilla.
- Apteekkijärjestelmä ei selvästikään palvele naisten tarpeita yhtä hyvin kuin miesten. Koska naiset ovat keskimäärin pienituloisempia kuin miehet, on ymmärrettävää, että lääkehintojen vaikutus heihin on suurempi. Naisten kokemus myös lääkkeiden loppumisesta on miehiä yleisempi.

# 4 Lopuksi: Apteekkipalvelut vastaavat naisten tarpeisiin huomommin kuin miesten

- Apteekkijärjestelmä ei selvästikään palvele naisten tarpeita yhtä hyvin kuin miesten.
- Naisilla näyttää olevan miehiä suurempi tarve lääkeostoksiin iltaisin tai viikonloppuisin, ja lähiapteekin aukioloajat hankaloittavatkin juuri naisten lääkehankintoja. Naiset lähtevät tuolloin miehiä yleisemmin lääkeostoksille kauempana sijaitseviin apteekkeihin, kun miehet jäävät useammin odottelemaan lähiapteekin avautumista.
- Koska naiset ovat keskimäärin pienituloisempia, on ymmärrettävää, että lääkehintojen vaikutus heihin on suurempi, eli he jättävät miehiä useammin lääkkeen kokonaan hankkimatta tai siirtävät sen ostamista. Myös naisten kokemus tarvittavien lääkkeiden loppumisesta on miehiä yleisempi.



# Kiitos!

**Jaana Kurjenoja**  
Pääekonomisti  
Kaupan liitto

jaana.kurjenoja@kauppa.fi  
@JaanaKurjenoja / kauppa.fi