

JULKAISTU NUMEROSSA [3/2021](#)

TEEMAT

Suomalaiset ovat tyytyväisiä apteekkien toimintaan

Katri Hämeen-Anttila, Marja Airaksinen, Maarit Dimitrow / Kirjoitettu 17.8.2021 / Julkaistu 17.9.2021



© GettyImages/Oleksandra Polishchuk

Väestökyselyn mukaan suomalaisten mielestä apteekissa saa lääkeneuvontaa, mutta sen yksityisyys ei aina toteudu. Palveluja oltaisiin halukkaita käyttämään entistä enemmän, myös digitaalisesti.

Tuoreen väestökyselyn mukaan suurin osa suomalaisista on tyytyväisiä apteekkien toimintaan, kuten apteekkipalveluiden ja lääkkeiden saatavuuteen, lääke- ja hintaneuvontaan sekä lääkevaihdon toteuttamiseen. Edelleen kehitettävää on yksityisyyden suojan varmistamisessa apteekissa asioidessa.

Väestön kokemuksia ja odotuksia apteekkien tehtävistä ja toiminnasta osana uudistuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää selvitettiin osana Valtioneuvoston kanslian rahoittamaa Kelan, Fimean, Helsingin yliopiston ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen yhteishanketta.

Kokemukset apteekkien nykyisestä toiminnasta ja palveluista pääosin positiivisia

Kyselytutkimuksen perusteella suomalaiset ovat tyytyväisiä apteekista saamaansa lääkkeisiin (myös itsehoitolääkkeisiin) liittyvään neuvontaan. Suurin osa vastaajista koki, että apteekissa asioidessa saa riittävästi tietoa siitä, miten lääke otetaan, miten kauan lääkettä käytetään ja miten lääkettä säilytetään.

Neuvonta hoidollisista asioista, kuten lääkkeiden hyödyistä ja haitoista, ei kuitenkaan toteutunut yhtä hyvin. Kehitettävää koettiin myös yksityisyyden suojassa, sillä yli puolet vastaajista koki apteekkien yksityisyyden suojan ainakin jossain määrin puutteelliseksi. Vain 38 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että apteekissa pystyy keskustelemaan henkilökohtaisista asioista muiden kuulematta.

Vastaajat olivat tyytyväisiä myös lääkkeiden ja apteekkipalveluiden saatavuuteen, lääkevaihtoon sekä hintaneuvontaan. Yli 90 % vastaajista koki, että apteekista saa heti mukaansa tarvittavan lääkkeen, ja että lääkkeet saa hankittua vaivattomasti nykyisten apteekkitoimipisteiden kautta. Vastaajista 16 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että oli usein ollut tilanteessa, jossa olisi tarvinnut lääkettä, mutta apteekki oli ollut kiinni.

Tulevaisuudessa apteekkeilta odotetaan digitaalisia ja terveydenhoidon palveluja

Vastaajat suhtautuivat myönteisesti erilaisten lääkkeiden hankintaan ja käytön opastamiseen liittyvien uusien ja sähköisten palvelujen käyttöön. Tällaisia kyselyssä kysytyjä palveluja olivat muun muassa lääkärin määräämän reseptilääkkeen tilaaminen Omakannan kautta etukäteen ennen apteekista noutoa, verkkopalvelun käyttäminen, lääkkeiden hankkiminen terveyskeskuksesta tai sairaalasta sekä lääkkeiden kotiinkuljetuspalvelu tai nouto noutopisteestä.

Vastaajat toivoivat Omakannan kehittämistä vuorovaikutteisen viestinnän välineenä. Vastaajista 84 % ilmaisi kiinnostuksensa lähettää viestejä Omakannan kautta lääkärille tai apteekkiin, mikäli tämä olisi mahdollista. Myös viestin välittyminen lääkäriltä tai apteekista lääkkeen käyttäjille nähtiin tarpeellisena.

Vastaajat olivat halukkaita käyttämään apteekkeissa tarjottavia terveydenhoidon palveluja, mikäli niitä olisi tarjolla. Vastaajista yli 20 % ilmoitti käyttävänsä varmasti seuraavia kyselyssä esitettyjä terveydenhoidon palveluja, mikäli apteekit niitä tarjoaisivat:

- säännöllisessä käytössä oleva lääke uusittaisiin ilman yhteydenottoa lääkäriin silloin, kun sairauden hoito on kunnossa (hoitotasapainossa) (50 % varmasti käyttäisin)
- apteekissa määrättäisiin reseptilääke pieniin vaivoihin ilman yhteydenottoa lääkäriin (32 %)
- apteekin terveystieteen palvelut (29 %)
- apteekissa myytävien kotitesti- ja mittalaitteiden valikoima olisi nykyistä laajempi (23 %)
- apteekissa rokotettaisiin (22 %)
- hoitotarvikejakelu apteekissa (esimerkiksi verensokeriliuskat diabeetikoille) (22 %).

Enemmistö (84 % täysin tai jokseenkin samaa mieltä) vastaajista piti tärkeänä, että itsehoitolääkkeiden yhteensopivuus reseptilääkkeiden kanssa varmistetaan itsehoitolääkkeitä ostettaessa. Kolme neljäsosaa vastaajista toivoi myös neuvontaa itsehoitolääkettä ostaessaan. Noin kaksi kolmasosaa vastaajista halusi ostaa itsehoitolääkkeensä apteekista. Vähän yli kolmannes vastaajista hankkisi puolestaan itsehoitolääkkeensä mieluummin päivittäistavarakaupasta, mikäli niitä olisi sieltä saatavilla.

Digitaalisten palveluiden lisäämisessä on huomioitava saavutettavuus

Meneillään olevan lääkealan uudistuksen mukaisesti apteekkijärjestelmää on tarkoitus kehittää osana sosiaali- ja terveystietopalvelujärjestelmän rakenteellista uudistusta. Uudistuksessa huomioidaan sekä lääkkeiden käyttäjien että yhteiskunnan tarpeet.

Tutkimuksen mukaan moni asia on asiakkaan näkökulmasta nykyjärjestelmässä hyvin. Kuitenkin kehittämiskohteita on erityisesti digitaalisten palvelujen kehittämiseksi sekä apteekkipalvelujen integroimiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään. Palvelujen monikanavoitumisessa on kuitenkin syytä huomioida ne väestöryhmät, joille digitalisaatio tuottaa ongelmia palvelujen saatavuudessa. Näihin kuuluu muun muassa ikääntyvä väestönosa, joka sairastaa ja käyttää lääkkeitä eniten ja siten tarvitsee tukea omahoidossa enemmän kuin muut.

Jatkossa tarvitaan yhteisiä tutkimus- ja kehittämishankkeita sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien kanssa, mikäli apteekkien toivotaan nykyistä paremmin täydentävän ja tukevan terveydenhuollon lähipalveluja ja varmistavan lääkehoidon jatkuvuutta. Samoihin päätelmiin tuli myös toinen keväällä 2021 julkaistu [Valtioneuvoston kanslian selvitys apteekkien toiminnasta](#).

Tämä artikkeli perustuu Valtioneuvoston kanslian selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarjassa julkaistuun raporttiin, josta löytyy yksityiskohtaiset tulokset väestökyselystä.

Tutkimus toteutettiin lokakuussa 2020 verkkokyselynä Taloustutkimus Oy:n internetpaneelia hyödyntäen. Kyselyyn vastasi yhteensä 1 650 satunnaisesti valittua 18–79-vuotiasta suomalaista. Vastanneet edustivat hyvin suomalaista väestöä alueellisesti sekä sukupuolen, iän ja asuinalueen suhteen, mutta korkeasti koulutettujen osuus oli vastanneissa suurempi kuin väestössä yleensä.



Katri Hämeen-Anttila

FaT, dosentti
Tutkimus- ja kehittämispäällikkö, Fimea



Marja Airaksinen

Professori
Helsingin yliopisto



Maarit Dimitrow

FaT, vieraileva tutkija
Helsingin yliopisto

Tilaa

LISÄÄ AIHEESTA

[Apteekkien verkkopalvelut – lääkkeiden toimittaminen ja lääkeneuvonta uudella aikakaudella](#)

[Digitalisaatio avaa ikkunan potilaan arkeen](#)

[Valtakunnalliset Kanta-palvelut lääkehuollon digitalisaation tukena](#)

[Asiakas nousee terveystietonsa hallitsijaksi](#)

[Miten edistää lääkehuollon ja lääkehoidon digitalisaatiota?](#)

