

APOTEK



HYVÄÄ JA HUONOA

Lena Sonnerfelt asioi Kronan apteekissa Tukholman Tyresössä. Hänen mielestään apteekkipalvelut ovat muuttuneet osin paremmiksi, osin huonommiksi valtiollisen monopolin purkamisen jälkeen.

Suomessa tyytyväisimmät asiakkaat

Muutosten jälkeenkään Ruotsissa ja Norjassa ei olla niin tyytyväisiä apteekkipalveluihin kuin Suomessa, selviää tuoreesta tutkimuksesta.

Noin yhdeksän kymmenestä pohjoismaisesta asiakkaasta on erittäin tai melko tyytyväinen tuoreimpaan apteekikäyntiinsä. Erityisen tyytyväisiä ovat suomalaiset. Suomalaisista jopa 95 prosenttia ilmoitti olevansa edelliseen apteekikäyntiinsä tyytyväinen. Norjalaisista näin sanoi 91 prosenttia ja ruotsalaisista 87 prosenttia. Tiedot käyvät ilmi Suomen Apteekkariliiton Taloustutkimus Oy:llä teettämästä tutkimuksesta.

Eniten tyytyväisyyttä tuo henkilökunnan palvelualltius. Suomessa sen mainitsi tyytyväisyytensä syyksi 56 prosenttia vastaajista, Ruotsissa ja Norjassa hiukan harvempi (50 % ja 45 % vastaajista). Haastateltavat kertoivat tyytyväisyyten-

sä syitä spontaanisti, ilman annettuja vaihtoehtoja.

Seuraavaksi eniten asiakastyytyväisyyttä tuovat henkilökunnan asiantuntemus ja ammattitaito sekä apteekin tuotevalikoima. Suomessa selvästi useampi kertoo apteekin ammattitaidon tyytyväisyytensä syyksi kuin Norjassa ja Ruotsissa (Suomi 36 %, Norja 24 %, Ruotsi 21 %).

Myös apteekin antamaan neuvontaan ollaan Suomessa selvästi tyytyväisempiä verrattuna Norjaan ja Ruotsiin. Samoin palvelun nopeuteen ollaan tyytyväisempiä Suomessa ja Norjassa kuin Ruotsissa. ►



Ruotsalaiset ovat sen sijaan tyytyväisempiä apteekin tuotevalikoimaan kuin suomalaiset tai norjalaiset. Ruotsissa yleisten kauppatapavoiden valikoima onkin tuntuvasti laajentunut valtion apteekkimonopolin purkamisen jälkeen.

Itsehoitolääkkeistä eniten neuvontaa Suomessa

Itsehoidon ohjaus ja neuvonta ovat tärkeä osa apteekkien työtä kaikissa tutkituissa Pohjoismaissa. Neuvonnan tarjonnassa on kuitenkin selviä maakohtaisia eroja.

Suomalaiset saavat useammin neuvontaa itsehoitolääkkeiden käytöstä kuin ruotsalaiset ja norjalaiset. Suomessa neuvontaa kertoi saaneensa yli puolet (52 %) haastatelluista, Norjassa ja Ruotsissa noin neljä kymmenestä.

Norjalaisilta ja ruotsalaisilta kysyttiin myös, miten he kokevat lääkkeiden saatavuuden muuttuneen. Norja purki apteekki-alan sääntelyä 2000-luvun alussa. Ruotsi luopui valtion apteekkimonopolista 2009, jonka jälkeen apteekkitoimipisteiden määrä kasvoi nopeasti 900:sta nykyiseen noin 1 300:aan. Itsehoitolääkkeiden myyntipaikkoja on nykyisin apteekkien lisäksi yli 5 600.

Noin joka toisen ruotsalaisen ja norjalaisen mielestä reseptilääkkeiden saatavuus on muutosten jälkeen pysynyt ennallaan. Norjassa noin neljännes ja Ruotsissa noin viidennes katsoo saatavuuden parantuneen.

Kuitenkin ruotsalaisista 15 prosenttia kokee saatavuuden huonontuneen. Norjalaisista vain kolme prosenttia arvioi, että saatavuus olisi heikentynyt.

Ruotsissa apteekkijärjestelmän muutoksia reseptilääkkeiden saatavuuteen on tutkittu aiemminkin. Ruotsin Kuluttajavirasto julkaisi vuonna 2011 tutkimuksen, jonka mukaan reseptilääkkeiden saatavuus heikkeni, kun valtiollinen monopoli purettiin.

Monopolin aikana neljä prosenttia kyselyyn vastanneista ei ollut saanut reseptilääkettä 24 tunnin sisällä reseptin käsittelystä. Muutoksen jälkeen heitä oli 11 prosenttia vastanneista. Suomessa lääkkeen on saanut vuodesta toiseen 24 tunnin sisällä lähes sadan prosentin varmuudella (99,7 %).

Suomessa pisimmät aukioloajat

Ruotsalaiset, norjalaiset ja suomalaiset ovat tuoreen tutkimuksen mukaan lähes yhtä tyytyväisiä apteekkien määrään (Ruotsi 98 %, Norja 96 %, Suomi 92 %). Tyytyväisyyttä naapurimaissa selittää apteekkien määrän tuntuva kasvu muutosten jälkeen. Suomessa apteekkejä on suhteessa väkilukuun kuitenkin edelleen enemmän kuin Ruotsissa ja suunnilleen saman verran kuin Norjassa.

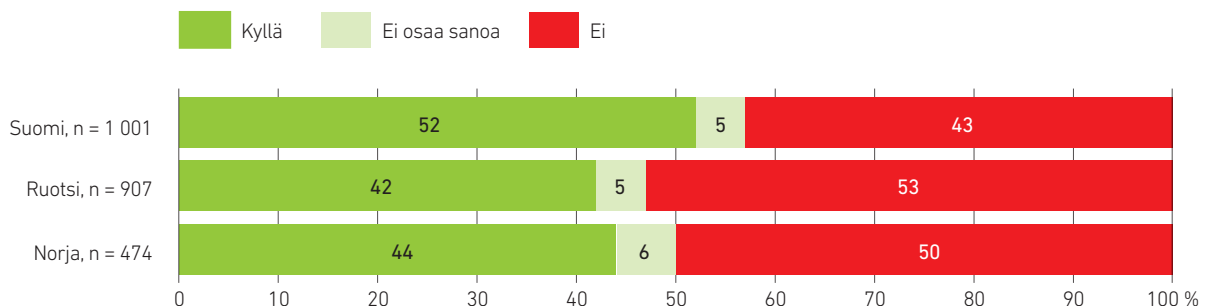
Ennen uudistusta Ruotsissa oli yksi apteekki jokaista 10 000 asukasta kohti. Vuonna 2013 apteekkitiheys oli Ruotsissa 7 400 asukasta / apteekki. Suomessa asukkaita on noin 6 600 apteekkia kohti ja Norjassa noin 6 700.

Ruotsalaiset ja norjalaiset olivat hieman tyytyväisempiä aukioloaikoihin kuin suomalaiset, vaikka Suomessa vuoden 2012 tietojen mukaan apteekkien aukioloajat ovat edelleen pidemmät kuin Ruotsissa ja Norjassa. Ruotsissa aukioloaikoja piti riittävinä 87 prosenttia vastaajista, Norjassa 83 prosenttia ja Suomessa 77 prosenttia vastaajista. Suomessa apteekki on auki keskimäärin 57 tuntia viikossa, Ruotsissa ja Norjassa muutosten jälkeenkin noin 53 tuntia. Ennen uudistusta apteekit olivat Ruotsissa auki keskimäärin vain 42 tuntia viikossa.

Ruotsissa apteekissa käyvät nuoret ja miehetkin

Apteekit tavoittavat kaikissa tutkituissa maissa valtaosan kansalaisista säännöllisesti. Ne palvelevat lä-

Saitko neuvontaa itsehoitolääkkeisiin?



Erilaiset järjestelmät

Ruotsi

- ▶ Valtion apteekkimonopoli vuoteen 2009.
- ▶ Nyt apteekketjut, kuten Apoteket, Apotek Hjärtat ja Oriola-KD omistavat kolme neljästä apteekista. Apteekit osin ulkomaisessa omistuksessa, jonka seurauksena apteekkitoiminnan tuloja ja veroja valuu ulkomaille ja veroparatiiseihin.

Norja

- ▶ Suomen kaltainen järjestelmä vuoteen 2003.
- ▶ Nyt kolme ulkomaista toimijaa Phoenix, Celesio ja Boots, jotka omistavat liki 90 % apteekkeista. Ulkomaisen omistuksen seurauksena apteekkitoiminnan tuloja ja veroja valuu ulkomaille ja veroparatiiseihin.

Suomi

- ▶ Yrittäjävetoinen apteekkijärjestelmä, jossa lääkehuollosta huolehtii liki 600 apteekkariyrittäjää. Apteekarit yksityisiä elinkeinonharjoittajia, yritysmuoto toiminimi. Kotimaisen omistuksen seurauksena apteekkitoiminnasta perittävät verot jäävät Suomeen. Apteekkitoiminnan kehittämistä pohtinut työryhmä esitti hiljattain nykyisen apteekkijärjestelmän säilyttämistä.

HUONOMMAKSI MENNYT

Miquel Escribano ei ole tyytyväinen Ruotsissa tehtyyn muutokseen, hänestä apteekin palvelu on muuttunut huonommaksi.

APOTEK HJÄRTAT

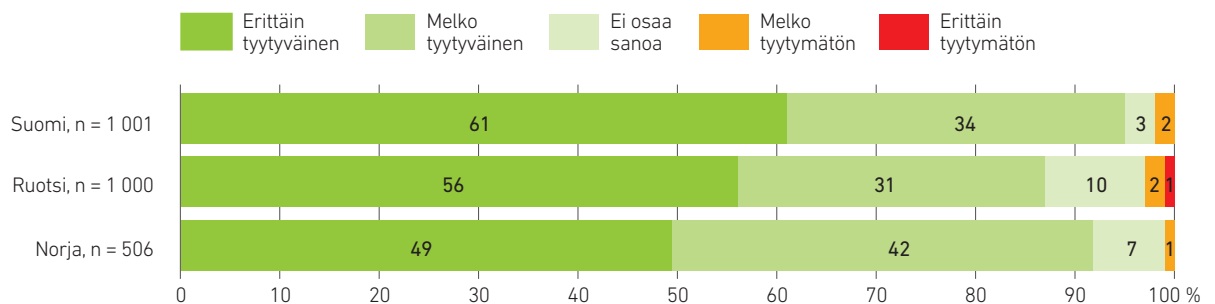
PEAK
PERFORMANCE

GORE-TEX



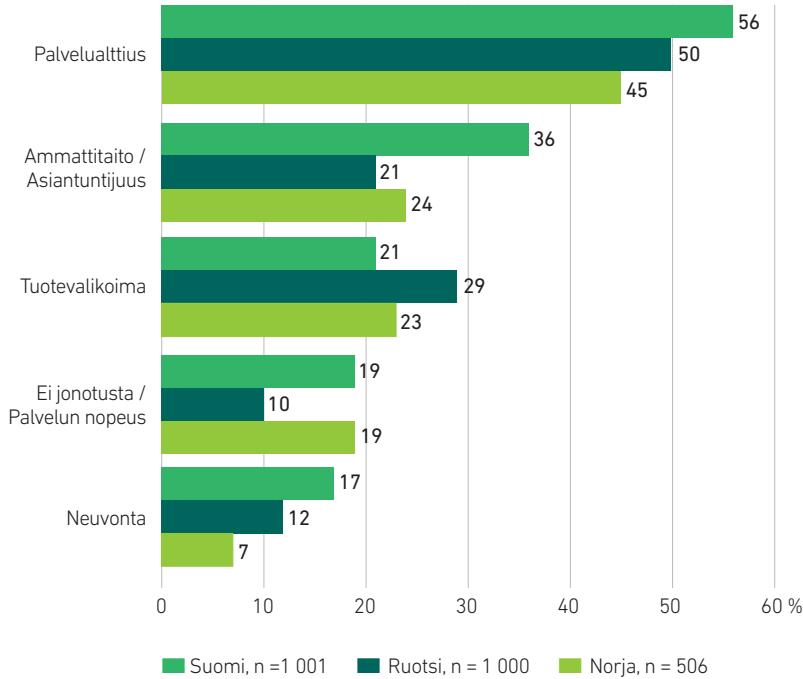
MUUTTUNUT HYVÄKSI
Eivor ja Hasse Lennander nostavat peukun pystyyn Ruotsin apteekkimuutokselle. Heistä palvelu on muuttunut oikein hyväksi.

Tyytyväisyys tuoreimpaan apteekkikäyntiin



Tyytyväisyyttä eniten aiheuttavat tekijät

Spontaanit vastaukset



hes jokaista 18–79-vuotiasta, sillä heistä 98 prosenttia käy apteekissa ainakin joskus. Hieman yli yhdeksän kymmenestä asioi apteekissa vähintään muutaman kerran vuodessa.

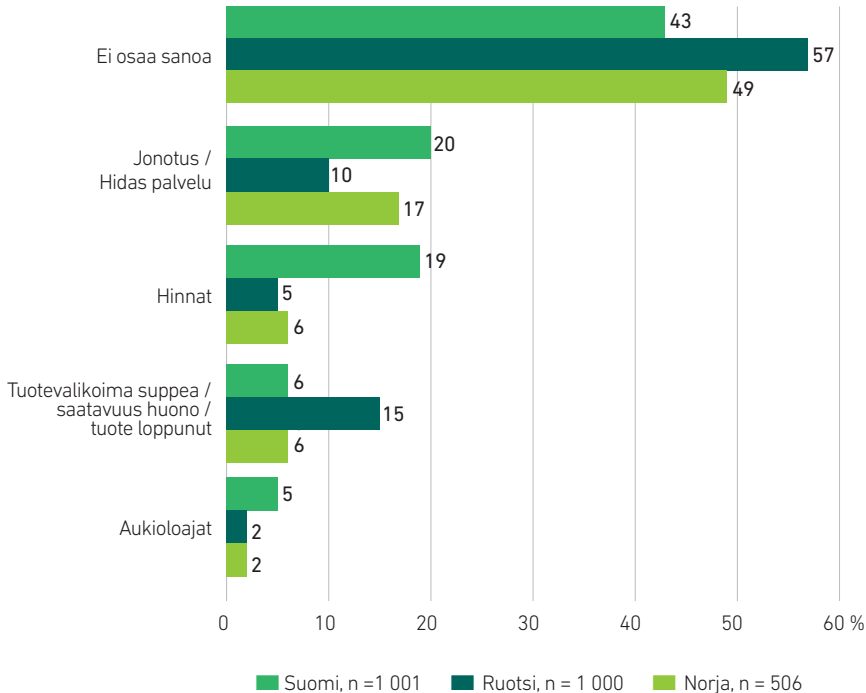
Erityisen tuttu ostospaikka apteekki on ruotsalaisille. Heistä 56 prosenttia piipahdaa apteekissa vähintään kerran kuukaudessa, kun suomalaisista ja norjalaisista apteekissa asioi enintään puolet yhtä usein.

Ruotsissa myös alle 35-vuotiaat nuoret ja miehet käyvät apteekissa selvästi useammin kuin naapurimaissa. Alle 35-vuotiaista lähes kuusi kymmenestä asioi Ruotsissa apteekissa vähintään kerran kuukaudessa, kun suomalaisista niin tekee noin neljä kymmenestä ja norjalaisista vain kolmannes. Tutkimuksen mukaan Norjassa ja Suomessa nuoret kokevat muita useammin, ettei heitä huomioida ja että tuotteita on vaikea löytää.

Lisäksi lähes joka toinen ruotsalais mies käy apteekissa vähintään kuukausittain, Suomessa ja Norjassa noin 40 prosenttia miehistä asioi apteekissa yhtä usein. ■

Tyytymättömyyttä eniten aiheuttavat tekijät

Spontaanit vastaukset



Näin tutkimus tehtiin

Tutkimus selvitti suomalaisten, ruotsalaisten ja norjalaisten näkemyksiä apteekkiasioinnista. Siinä kartoitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä, tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä, apteekiverkoston ja aukiolojen kattavuutta, lääkeneuvonnan saamista ja lääkkeiden saatavuuden muutoksia.

Tutkimus tehtiin atk-avusteisina puhelinhaastatteluina. Suomessa tutkimuksen toteutti Taloustutkimus, Ruotsissa GfK ja Norjassa Ipsos.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli kunkin maan 18–79-vuotias väestö.

Suomessa haastateltiin 1 001 henkilöä. Vastaajajakauma edustaa 18–79-vuotiasta suomalaista väestöä, joka käy apteekissa vähintään muutaman kerran vuodessa.

Ruotsissa haastateltiin 1 000 henkilöä ja Norjassa 506 henkilöä. Vastaajajakauma vastaa 18–79-vuotiasta ruotsalaista ja norjalaista väestöä, joka käy apteekissa vähintään muutaman kerran vuodessa.

Haastattelut tehtiin Suomessa toukokuussa, Ruotsissa ja Norjassa loka-marraskuun aikana 2014.

Graafien lähde: Apteekkiasiointi 2014 – Pohjoismainen vertailututkimus, Taloustutkimus Oy