

Suomalaisten apteekkiasiointi Suomen Apteekkariliitto

Riitta Ristiluoma
Taloustutkimus Oy
3.7.2026

Tutkimuksen toteutus

- Tutkimusyritys: Taloustutkimus
- Vastuhenkilö: Riitta Ristiluoma, riitta.ristiluoma@taloustutkimus.fi

Tutkimuksen tarkoitus ja kohderyhmä

- Tutkimuksen kohderyhmänä ovat 18-80-vuotiaat mannersuomalaiset. Tutkimuksen lähtönäyte on kiintiöity ja tulokset painotettu iän, sukupuolen ja alueen mukaan väestöä edustavaksi. Raportti sisältää soveltuvien osien vuosivertailut aiempiin tutkimuskertoihin. Tutkimus on toteutettu aiemmin vuosina 2018-2020. Tällöin kohderyhmänä olivat 18-70-vuotiaat.
- Tutkimuksen tarkoituksena on seurata apteekkialan kehitystä ja muutoksia sekä suomalaisten toiveita apteekeissa tarjottavista palveluista. Lisäksi selvitetään asiakkaille tärkeitä palvelutekijöitä ja tunnistetaan keskeiset asiakastyytyväisyyttä ja -tyytymättömyyttä aikaansaavat tekijät.

Tiedonkeruumenetelmä

- Tutkimuksen aineisto kerättiin Taloustutkimuksen online- paneelissa 16. – 23.6.2026
- Vastaajia n=1169 (tavoite n=1000), jolloin tutkimuksen virhemarginaali on 3,2 prosenttia suuntaansa 95 prosentin luotettavuustasolla.

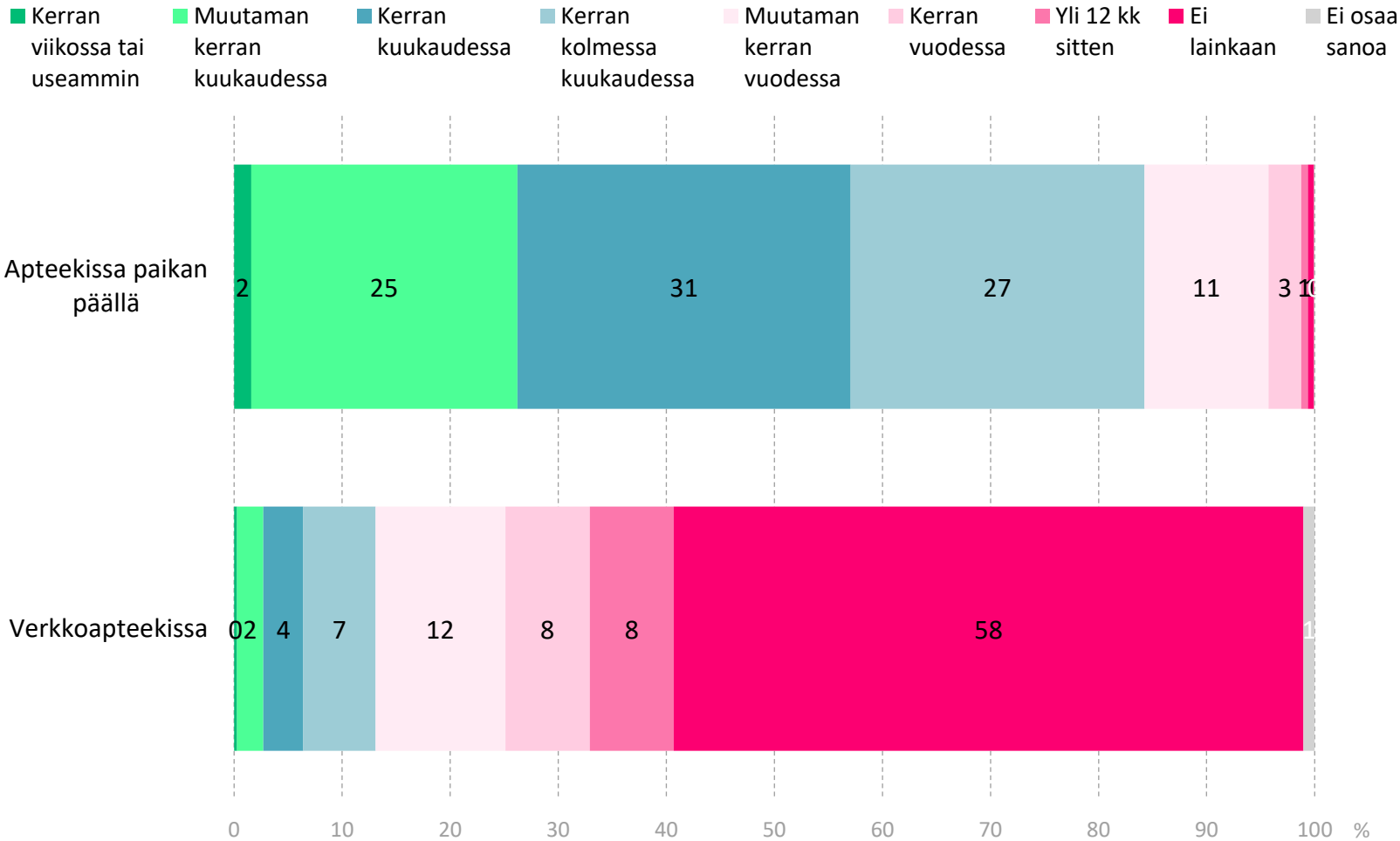


Yhteenvedo

- **Apteekit tavoittavat käytännössä koko väestön**, ja asiointi tapahtuu edelleen selvästi useammin paikan päällä kuin verkossa. (vrt. 92% asioi pääsääntöisesti paikan päällä, 2% verkossa, 6% yhtäläisesti kummassakin).
- **Apteekkeihin suhtaudutaan erittäin myönteisesti**. Tyytyväisyys apteekkeihin, viimeisimpään apteekkikäyntiin sekä apteekkien kykyyn vastata asiakkaiden odotuksiin on erittäin korkealla tasolla ja kehittynyt edelleen myönteiseen suuntaan.
- **Apteekkien tärkeimmät vahvuudet ovat sijainti, henkilökunnan ammattitaito ja asioinnin helppous**. Näistä sijainnin ja henkilökunnan ammattitaidon merkitys ovat tekijöitä, jotka mainitaan aiempaa useammin tyytyväisyyttä aikaansaavina tekijöinä.
- **Apteekin henkilökunta on suomalaisille tärkein lääketiedon lähde**, ja valtaosa kokee saaneensa tarvitsemansa neuvonnan erityisesti reseptilääkkeiden käytöstä.
- **Apteekkipalveluja halutaan kehittää terveydenhuollon lähtökohdista**. Tärkeimpinä nykyisinä palveluina nähdään lääkeneuvonta, lääkityksen yhteensopivuuden tarkistus ja lääkevaihto.
- **Lääkkeiden saatavuus, apteekkiverkoston kattavuus, sekä kotimaisuuden näkökulma (mm. lääkemyynnistä perittävien verojen maksaminen Suomeen) koetaan tärkeiksi**. Suurin osa vastaajista pitää tärkeänä lääkkeiden hyvää saatavuutta, kotimaista omistusta sekä sitä, että apteekkipalvelut säilyvät koko maassa.
- **Apteekki on yhä useammalle suomalaiselle lähin terveyspalvelu**, mutta samalla noin neljännes on huolissaan lähiapteekin palveluiden säilymisestä tulevaisuudessa.

Asiointiuseus apteekeissa viimeisen 12 kk:n aikana

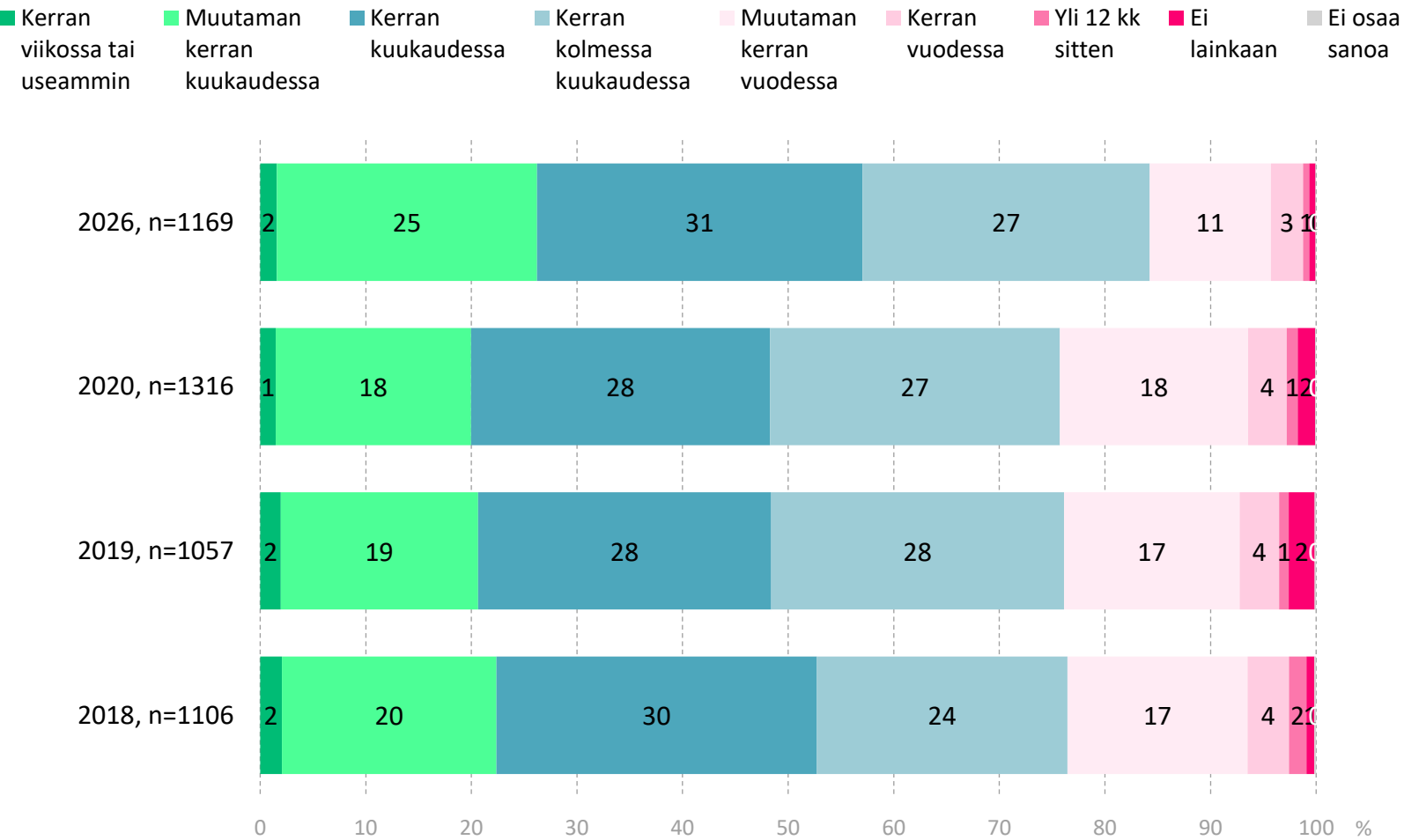
”Arvioi, kuinka usein olet asioinut viimeisen 12 kuukauden aikana...”



- Asiointiuseus apteekeissa paikan päällä on selvästi yleisempää kuin verkkoapteekissa asiointi.
- Yli puolet (58%) 18-80 vuotiaista asioi apteekeissa paikan päällä vähintään kerran kuukaudessa, 99% edes joskus. Käytännössä siis ns. kivijalka-apteekit tavoittavat lähes kaikki 18-80 vuotiaat.
- Vastaavasti verkkoapteekissa on asioinut vähintään kerran kuukaudessa 6%, edes joskus 41%.
- Asiointiuseutta verkkoapteekissa kysyttiin nyt ensimmäisen kerran. Toistaiseksi reilu puolet (58%) 18-80 – vuotiaista ei ole asioinut verkkoapteekissa lainkaan.

Asiointiuseus apteekeissa viimeisen 12 kk:n aikana 2018–2026

Apteekissa paikan päällä

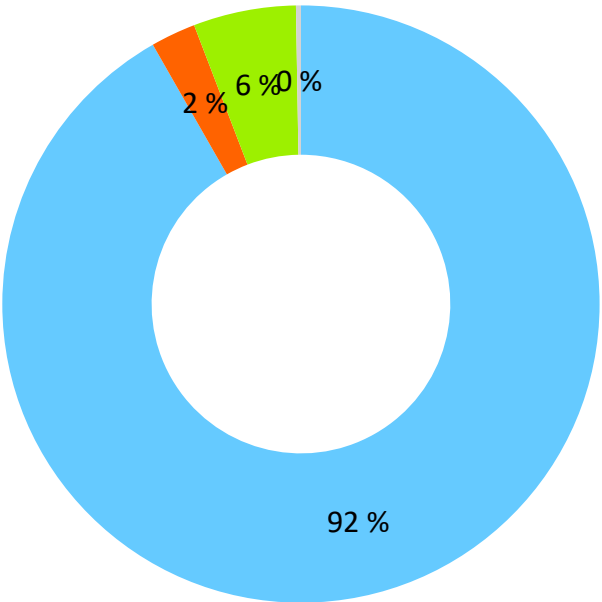


- Vuoden 2020 tutkimuksessa apteekkiasiointia kysyttiin vain yhdellä kysymyksellä; *Arvioi, kuinka usein olet asioinut apteekissa viimeisen 12 kuukauden aikana*. Nyt asiointia kysyttiin erikseen ns. kivijalan (paikan päällä asioinnin) ja verkkoapteekki asioinnin osalta. Koska v. 2020 verkkoapteekkiasiointi oli vielä vähäistä, aiemmat vuosivertailutiedot on yhdistetty tässä paikan päällä asiointiin.
- Vuoden 2020 tutkimuksessa kohderyhmänä oli 18-70-vuotiaat. Nyt yläikäraja nostettiin 80-vuotiaisiin, mikä selittää pitkälti lisääntyneen asiointiuseuden aiempiin vuosiin verrattuna. 65-80-vuotiaista kolmannes (34%) asioi apteekissa paikan päällä vähintään muutaman kerran kuukaudessa.

2026: *Arvioi, kuinka usein olet asioinut viimeisen 12 kuukauden aikana apteekissa paikan päällä*
n=kaikki vastaajat
Vuosina 2018-2020: *Arvioi, kuinka usein olet asioinut apteekissa viimeisen 12 kuukauden aikana*

Valtaosa asioi apteekissa paikan päällä (92%)

Entä asioitko pääsääntöisesti...



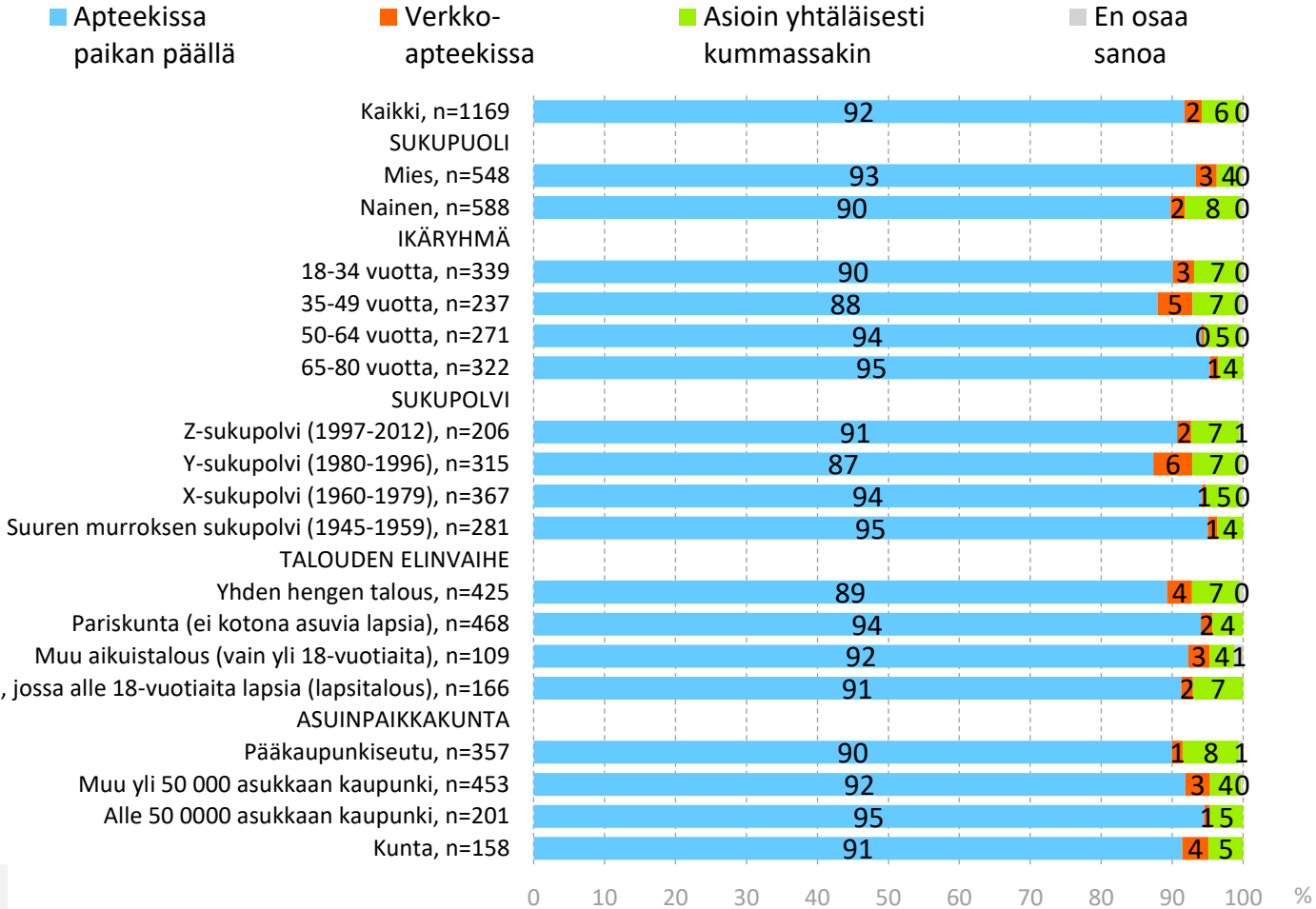
92 % Asioi pääsääntöisesti apteekissa paikan päällä

2 % Asioi pääsääntöisesti verkkoapteekissa

6 % Asioi yhtäläisesti kummassakin

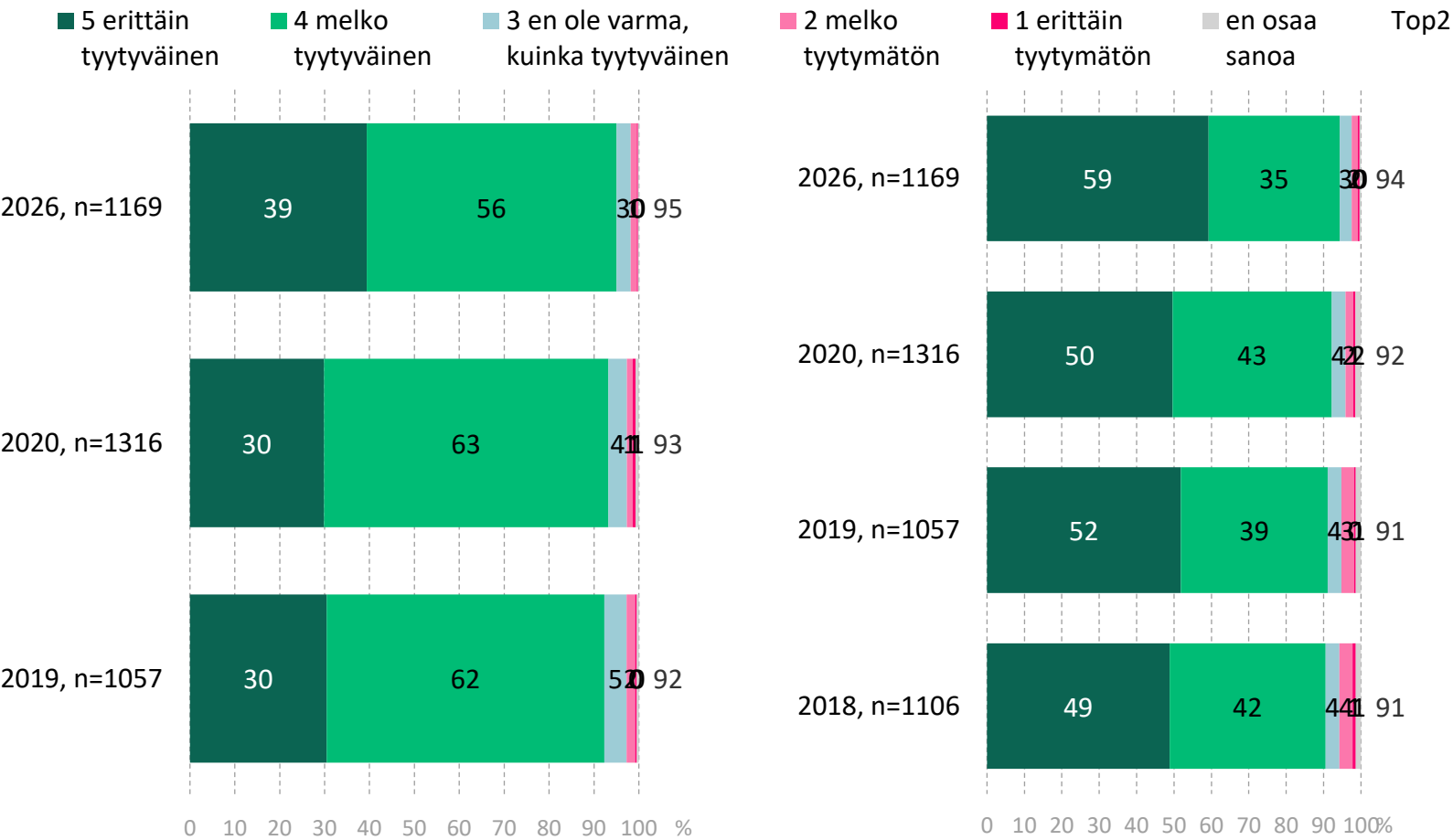
Y-sukupolvessa on eniten verkkoapteekissa pääasiallisesti asioivia (6%), sekä yhtäläisesti paikan päällä ja verkkoapteekissa asioivia (7%)

n=kaikki vastaajat



Tyytyväisyys apteekkeihin yleisesti / viimeiseen apteekkikäyntiin

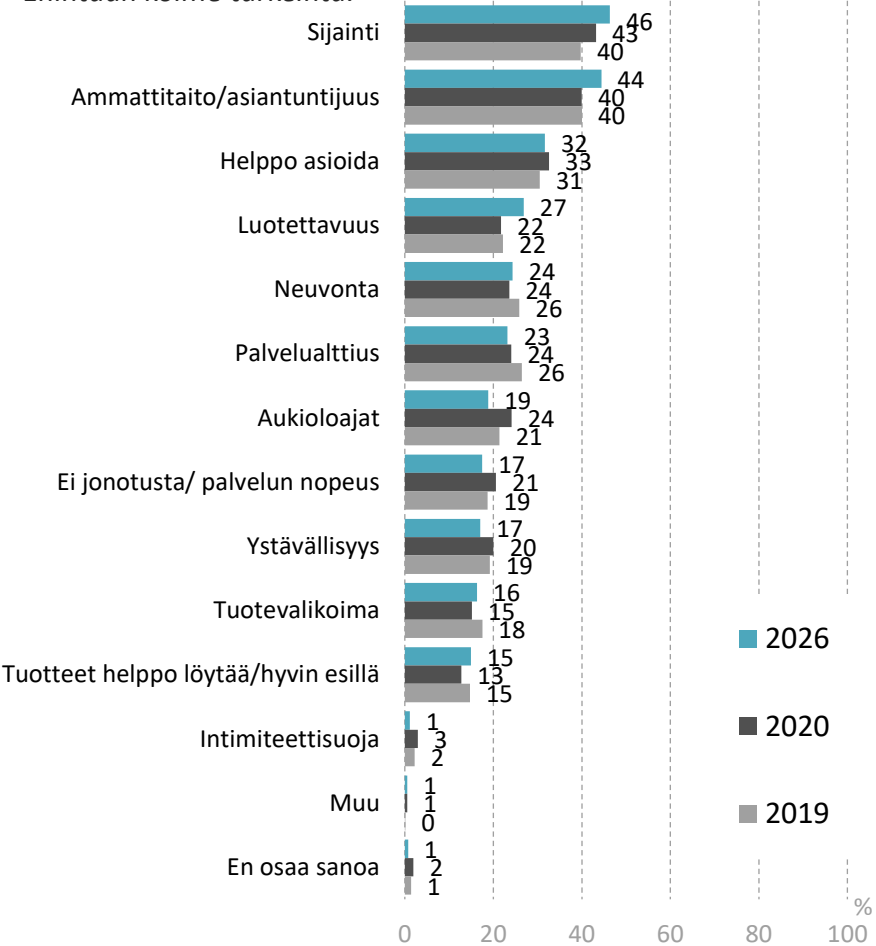
Tyytyväisyys apteekkeihin *yleisesti* Tyytyväisyys *viimeiseen* apteekkikäyntiin



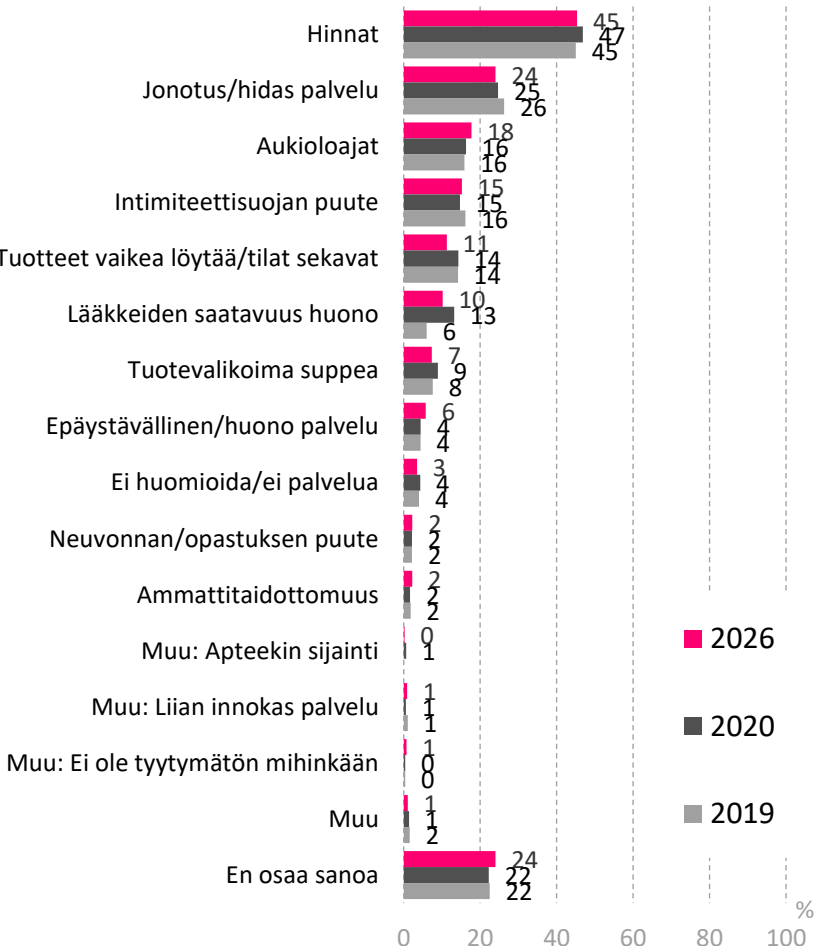
- Tyytyväisyys apteekkeihin on korkealla tasolla, etenkin kun tarkastellaan *viimeisintä* apteekkikäyntiä, johon vastaajista peräti 59% on *erittäin* tyytyväisiä.
- Tuloksissa on parannusta aiempiin tutkimuskertoihin verrattuna. Aiempaa useampi on erittäin tyytyväinen sekä apteekkeihin yleisesti, että viimeiseen apteekkikäyntiin.

Kolme tärkeintä tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavaa tekijää 2019–2026

Tyytyväisyyttä aiheuttavat tekijät
Enintään kolme tärkeintä.



Tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät
Enintään kolme tärkeintä.



- Kuten aiempinakin tutkimuskertoina, myös nyt sijainti, henkilökunnan ammattitaito, sekä asioinnin helppous nousevat tärkeimmiksi tyytyväisyyttä aikaansaaviksi tekijöiksi. Näistä kolmesta sijainnin ja henkilökunnan ammattitaidon merkitys ovat tekijöitä, jotka aikaansaavat aiempaa enemmän tyytyväisyyttä.
- Luotettavuus, neuvonta ja palvelualttius aikaansaa tyytyväisyyttä noin neljännekselle vastanneista. Näistä tekijöistä luotettavuuden merkitys on kasvanut.
- Tyytymättömyyttä aiheuttaa selvästi eniten hinnat (45%). Jonotukseen/hitaaseen palveluun tyytymättömiä on noin neljännes. Aukioloajat jakaa vastaajia; lähes yhtä suuri osuus on tyytyväisiä (19%) kuin tyytymättömiä (18%). Lähes neljännes ei osannut mainita mitään tyytymättömyyttä aiheuttavaa tekijää.

Lääkeneuvonta lääkkeiden käytöstä ja hinnoista 2018–2026

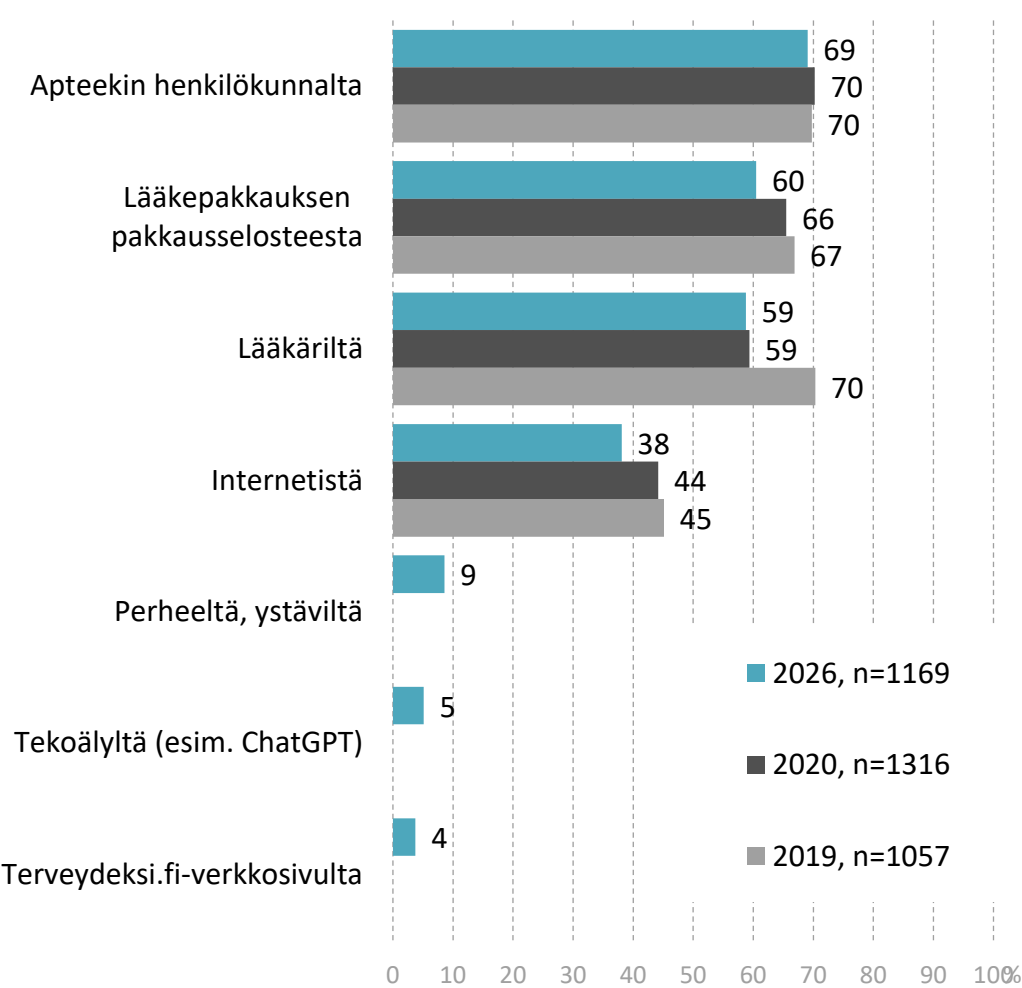
”Kun viimeksi ostit reseptilääkkeitä/ilman reseptiä saatavia lääkkeitä, saitko tarvitsemasi neuvonnan niiden käytöstä? Entä hinnoista?”



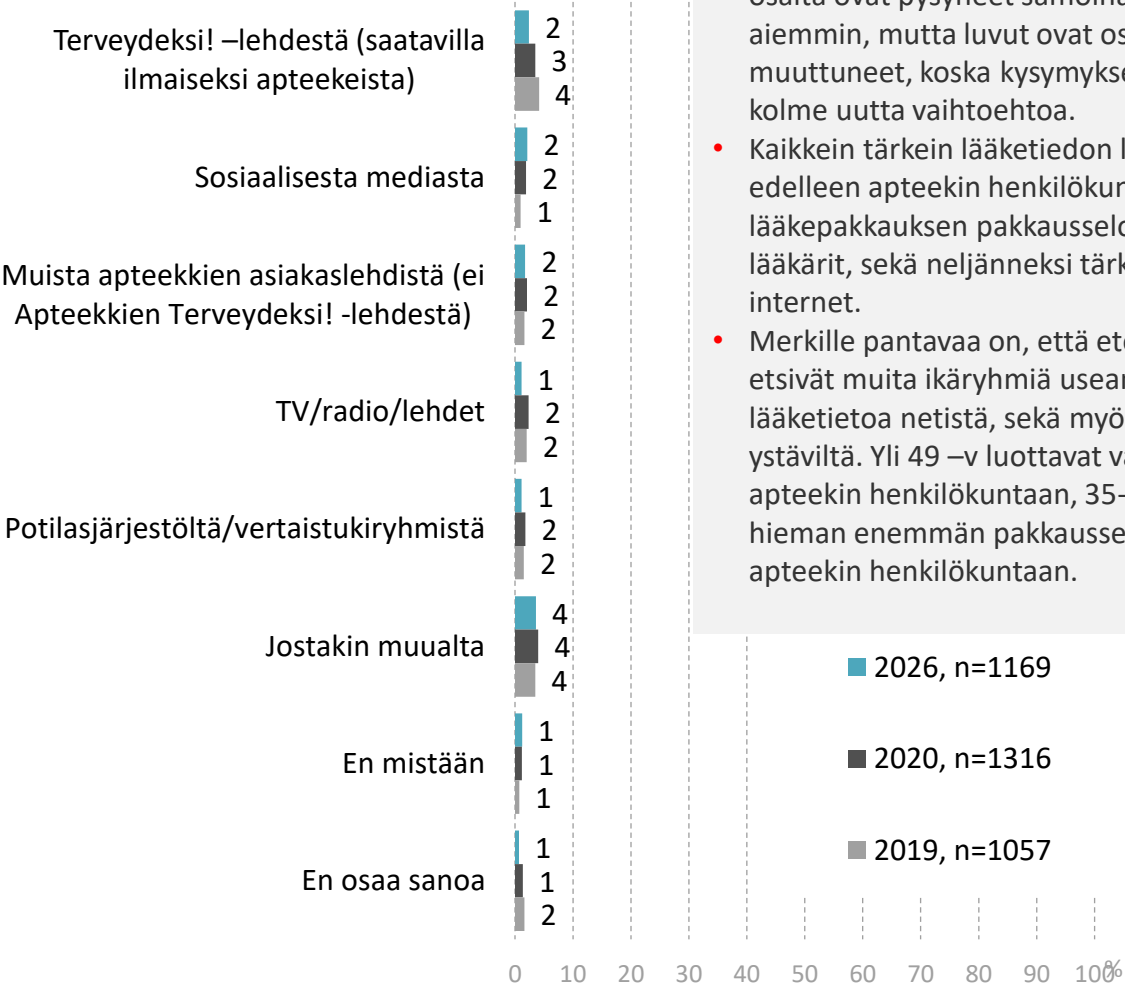
- Valtaosa vastanneista on saanut tarvitsemansa neuvonnan reseptilääkkeiden käytöstä, reseptivapaiden lääkkeiden käytöstä yli puolet vastanneista. Aiempaa useampi kokee saaneensa neuvontaa reseptilääkkeiden käytöstä.
- Sekä resepti- että reseptivapaiden lääkkeiden hinnoista on saanut aiempaa hieman useampi neuvontaa, etenkin reseptilääkkeiden hinnoista.
- Reseptilääkkeiden käytöstä kokevat saaneensa neuvontaa etenkin lapsiperheet ja pk-seudulla asuvat. Hinnoista tietoa ovat saaneet etenkin miehet ja 65-80 v.
- Reseptivapaidenlääkkeiden käytöstä ovat saaneet neuvontaa etenkin 18-34 v, z- ja y-sukupolvien edustajat, Länsi-Suomessa asuvat, lapsiperheet ja muut aikuistaloudet. Hinnoista tietoa ovat saaneet etenkin 18-34 v, z-sukupolveen kuuluvat sekä Länsi-Suomessa asuvat.

Lääketiedon lähteet 2019–2026

"Mistä saat lääketietoa? Mainitse 1-3 tärkeintä."



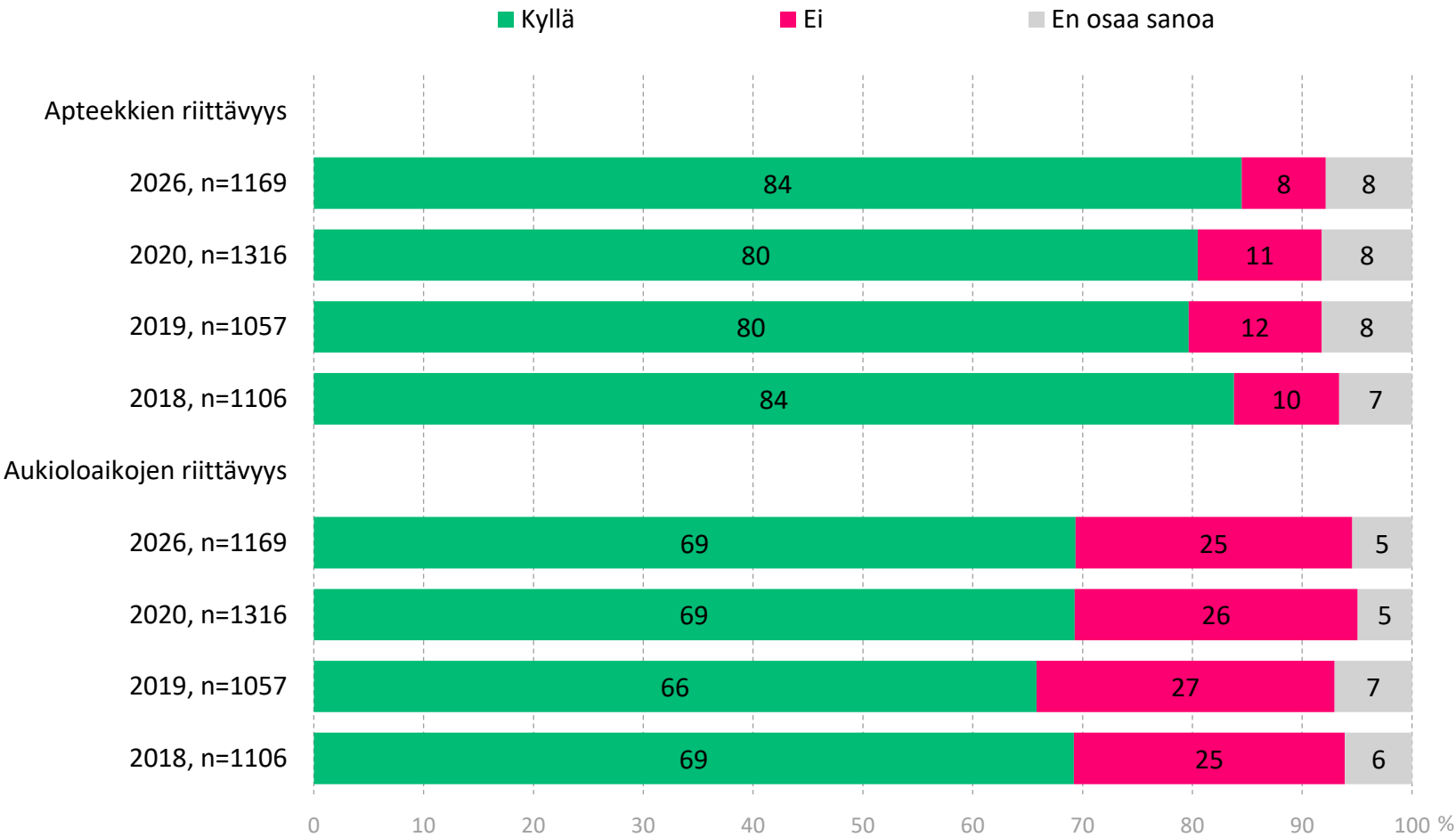
n=kaikki vastaajat



- Neljä tärkeintä tiedonlähdetä lääketiedon osalta ovat pysyneet samoina kuin aiemmin, mutta luvut ovat osin vähän muuttuneet, koska kysymykseen lisättiin kolme uutta vaihtoehtoa.
- Kaikkein tärkein lääketiedon lähde on edelleen apteekin henkilökunta, seuraavina lääkepakkauksen pakkausselosteet ja lääkärit, sekä neljänneksi tärkeimpänä internet.
- Merkille pantavaa on, että etenkin 18-34 v etsivät muita ikäryhmiä useammin lääketietoa netistä, sekä myös perheeltä ja ystäviltä. Yli 49 –v luottavat vahvimmin apteekin henkilökuntaan, 35-49 v taas hieman enemmän pakkausselosteisiin kuin apteekin henkilökuntaan.

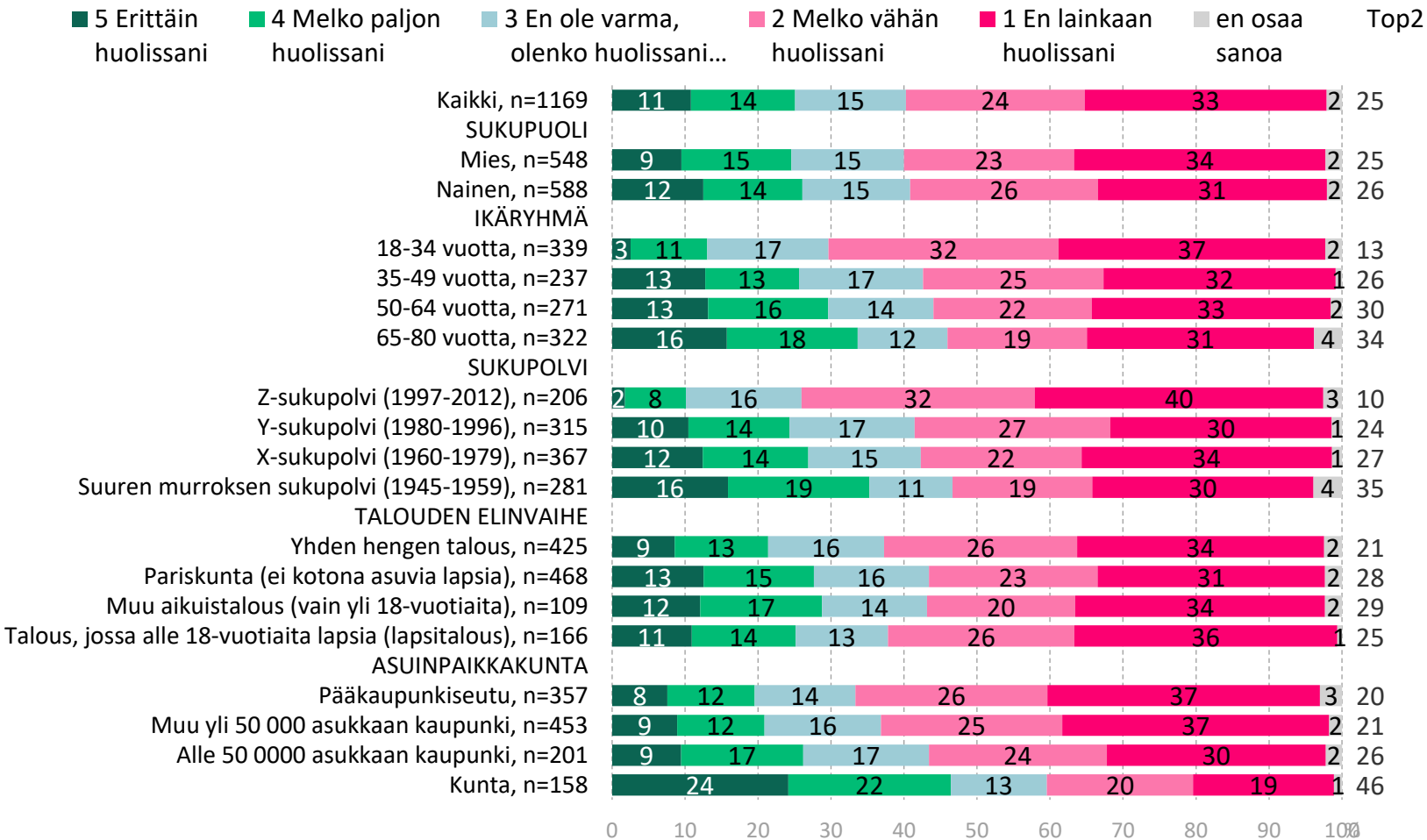
Apteekkien ja aukioloaikojen riittävyys 2018–2026

”Onko apteekkeja mielestäsi riittävästi? Ovatko apteekkien aukioloajat mielestäsi riittävät?”



- Selkeän enemmistön mielestä apteekkeja on riittävästi ja yli kaksi kolmesta pitää myös aukioloaikoja riittävinä.
- Etenkin lapsiperheiden ja Etelä- ja Länsi-Suomessa asuvien mielestä apteekkeja on riittävästi. Y-sukupolven edustajien joukossa on eniten tästä eri mieltä olevia (11%).
- Apteekkien aukioloaikoja pitää riittävinä etenkin yli 49-vuotiaat, x- ja suuren murroksen sukupolviin kuuluvat, pk-seudulla ja alle 50 000 asukkaan kaupungeissa asuvat ja pariskunnat. Riittämättöminä niitä puolestaan pitävät keskimääräistä useammin etenkin alle 50 v, z- ja y-sukupolveen kuuluvat, lapsiperheet, kunnissa ja yli 50 000 as. kaupungeissa asuvat.

Oletko huolissasi siitä, että lähiapteekkisi voisi lopettaa toimintansa lähitulevaisuudessa?

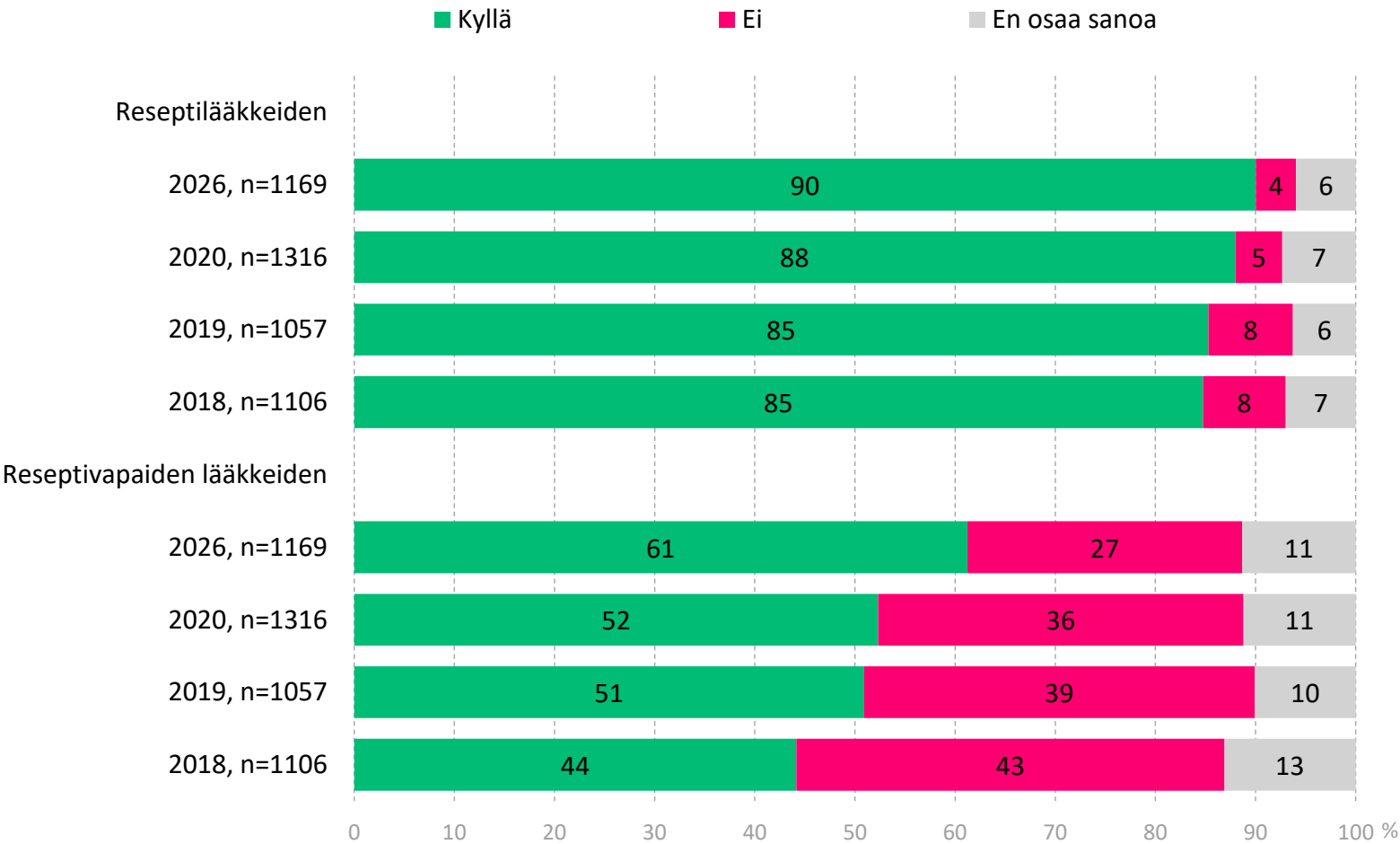


n=kaikki vastaajat

- Neljännes 18-80 vuotiaista on vähintään melko paljon huolissaan lähiapteekkinsa toiminnan loppumisesta lähivuosina (erittäin ja melko paljon huolissaan olevat yhteensä=25%). Huolestuneisuus lähiapteekin tulevaisuudesta liittyy etenkin sijaintiin, sillä suurinta huolestuneisuus on maaseudulla (45%) ja kunnissa asuvien(46%) keskuudessa, joissa on enemmän vähintään melko paljon huolissaan kuin melko vähän/ei lainkaan huolissaan olevia.
- Huolestuneisuus lähiapteekin palveluiden jatkuvuudesta myös kasvaa hieman, mitä iäkkäämpää sukupolvea tarkastellaan.
- Yli puolet vastanneista on melko vähän tai ei lainkaan huolissaan lähiapteekin palveluiden katoamisesta lähitulevaisuudessa. Vähiten huolissaan ovat etenkin 18-34 -v ja z-sukupolveen kuuluvat.

Lääkkeiden samanhintaisuus 2018–2026

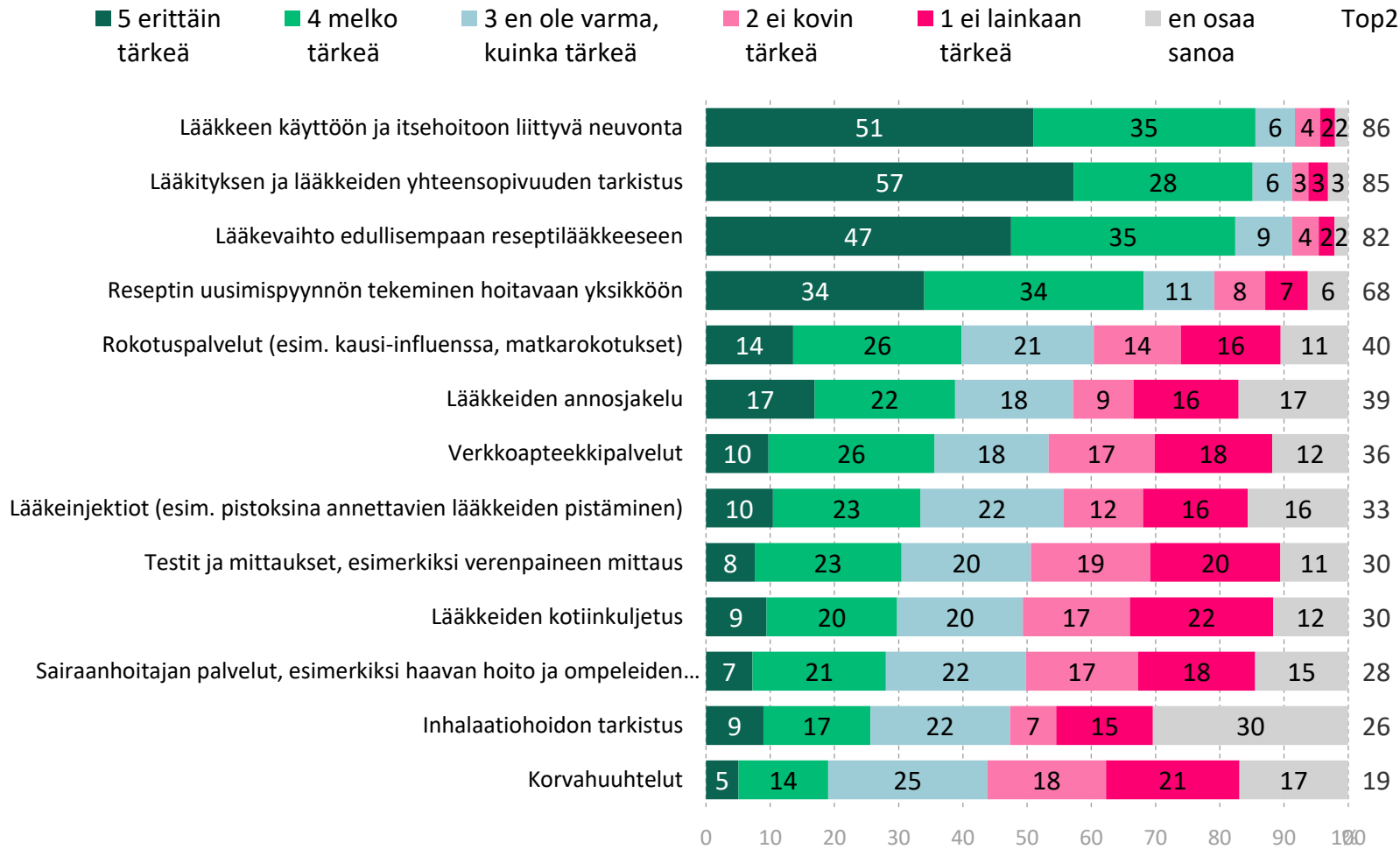
"Pitääkö reseptilääkkeiden olla mielestäsi samanhintaisia kaikissa apteekeissa myös jatkossa?"



- Yhdeksän kymmenestä ja aiempaa hieman useampi kokee, että reseptilääkkeiden tulee olla samanhintaisia kaikissa apteekeissa. Ainoastaan 4 % on eri mieltä asiasta.
- Reseptivapaiden lääkkeiden osalta suhtautuminen on edelleen vapaampaa, mutta selvästi aiempaa useampi kokee, että myös reseptivapaiden lääkkeiden tulisi olla samanhintaisia kaikissa apteekeissa.
- Etenkin naisten, kunnissa ja maaseudulla asuvien mielestä sekä resepti- että reseptivapaiden lääkkeiden tulisi olla samanhintaisia kaikkialla.
- 18-34 v kokevat muita ikäryhmiä useammin, että itsehoidon lääkkeiden hinta tulisi olla sama kaikissa apteekeissa.

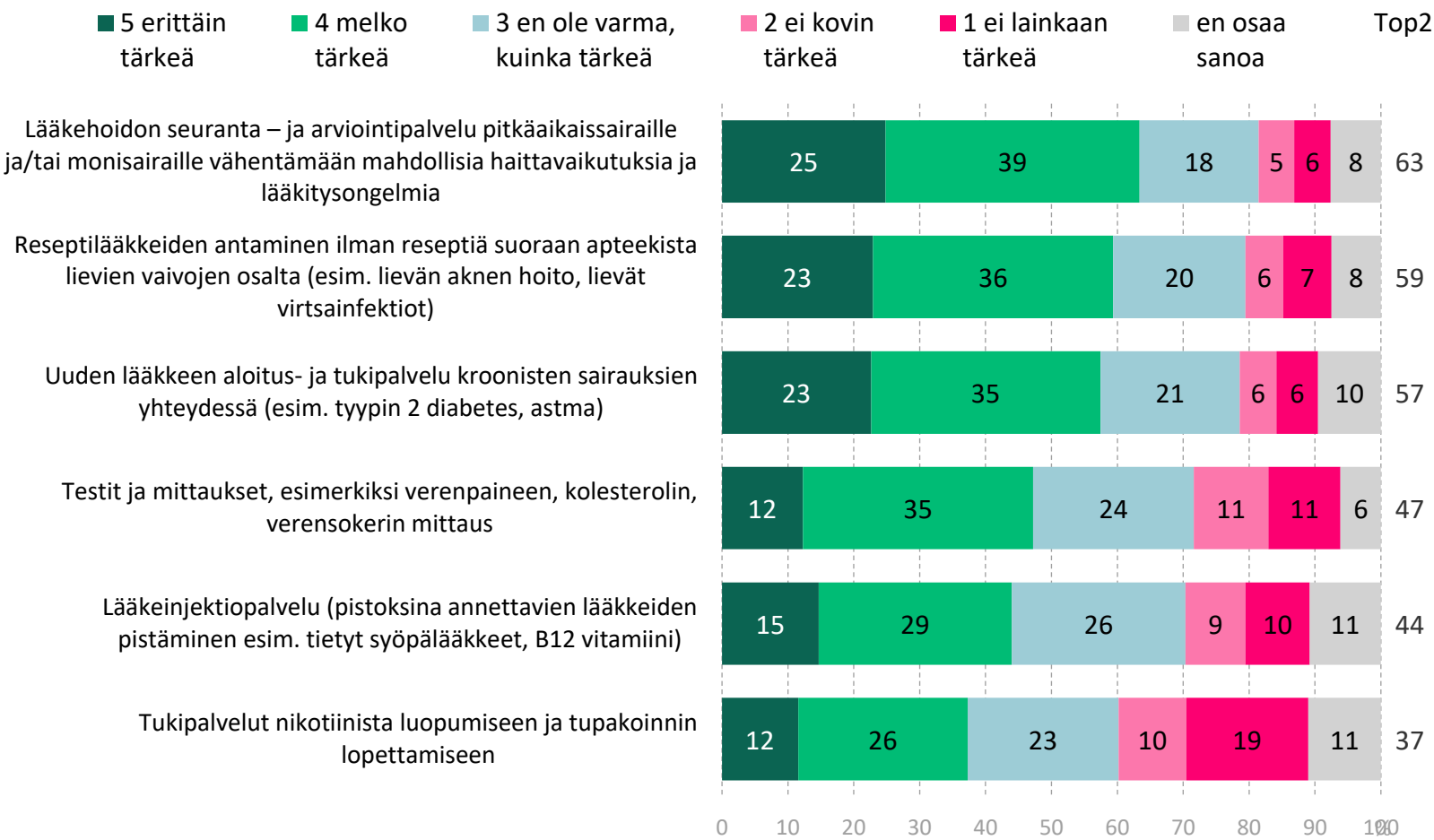
Apteekkipalvelujen tärkeys

”Kuinka tärkeänä pidät alla lueteltuja palveluita, joita apteekit tarjoavat?”



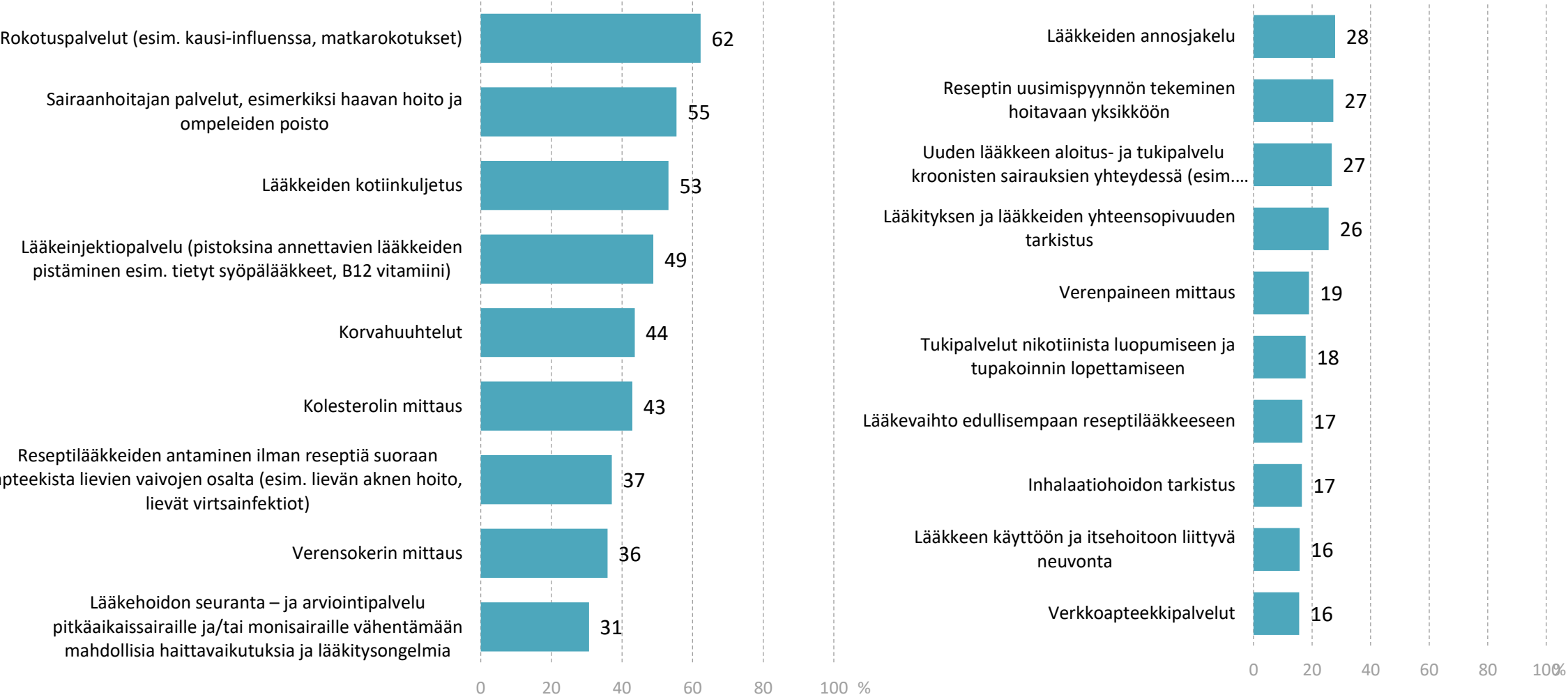
- Nykyisten apteekeissa tarjolla olevien palveluiden osalta tärkeimpinä pidetään apteekkien peruspalveluita, eli lääkeneuvontaa, lääkityksen ja lääkkeiden yhteensopivuuden tarkistusta, lääkevaihtoa edullisempaan reseptilääkkeeseen ja reseptin uusimispalvelua.

Yhä useampi apteekki tarjoaa myös muita terveystalveluja. Kuinka tärkeänä koet, että apteekeissa olisi tarjolla seuraavia terveystalveluja?



- Näistä palveluista tärkeimmäksi koetaan lääkehoidon seuranta- ja arviointipalvelu, reseptilääkkeiden antaminen ilman reseptiä, sekä uuden lääkkeen aloitus- ja tukipalvelu. Kaikkia näitä palveluja pitää vähintään melko tärkeänä yli puolet kaikista vastaajista.
- Vähiten tärkeänä nähdään tukipalvelut nikotiinista luopumiseen ja tupakoinnin lopettamiseen, reilu kolmannes pitää tätä palvelua vähintään melko tärkeänä.

Maksuvalmius apteekkipalveluista 2026

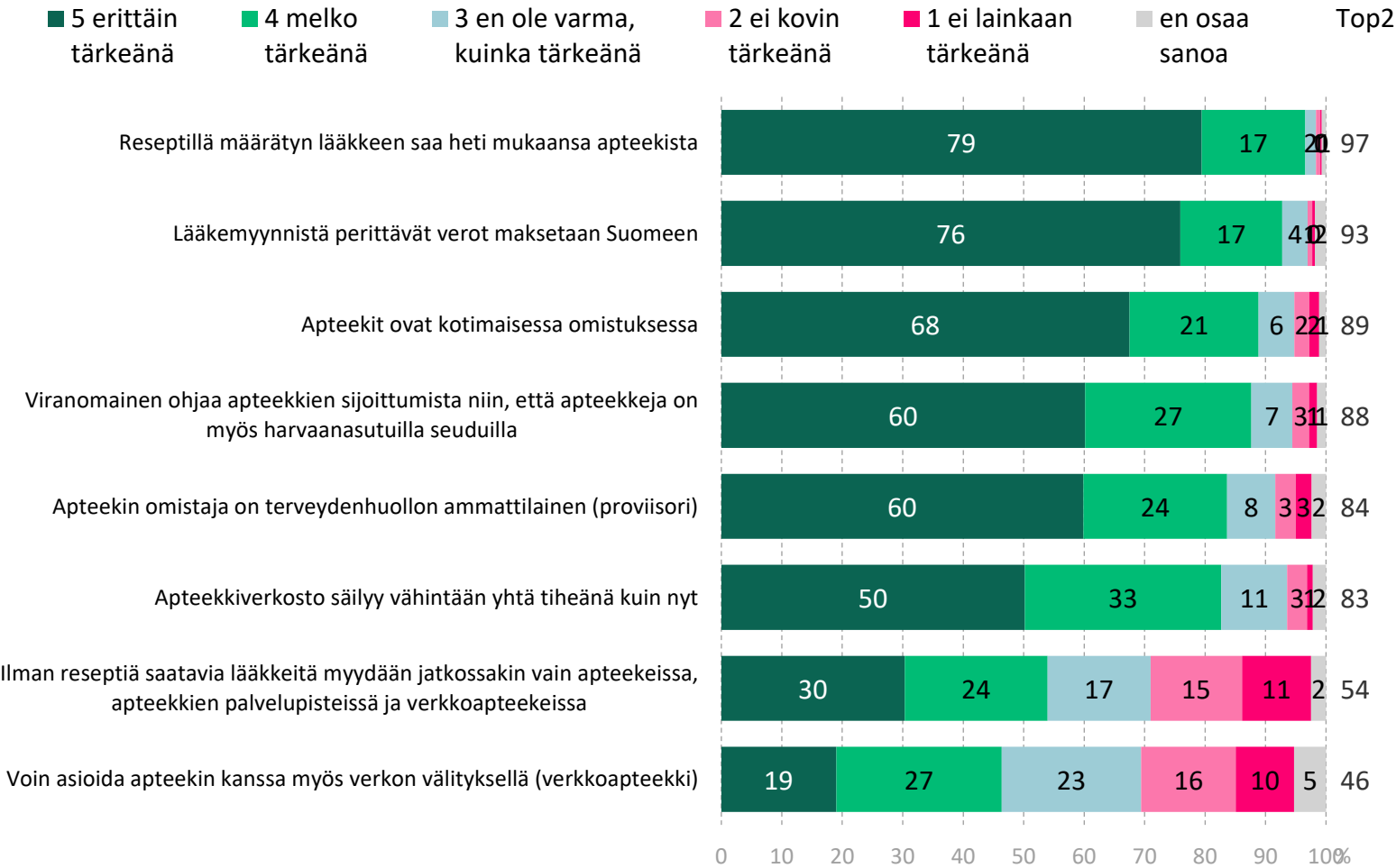


Vähintään lähes puolet vastanneista ovat valmiita maksamaan rokotuspalveluista, sairaanhoitajan palveluista, lääkkeiden kotiinkuljetuksesta, sekä lääkkeitä annettavien lääkkeitä pistämisestä. Kysyttyjen mittauksen osalta (kolesterolin-, verensokerin- ja verenpaineen mittaus) kolesterolin mittauksen osalta maksuvalmius on korkein, matalin verenpaineen mittauksen osalta.

n=kaikki vastaajat

Näkemyksiä apteekin omistajuudesta ja sijainnin ohjauksesta 2026

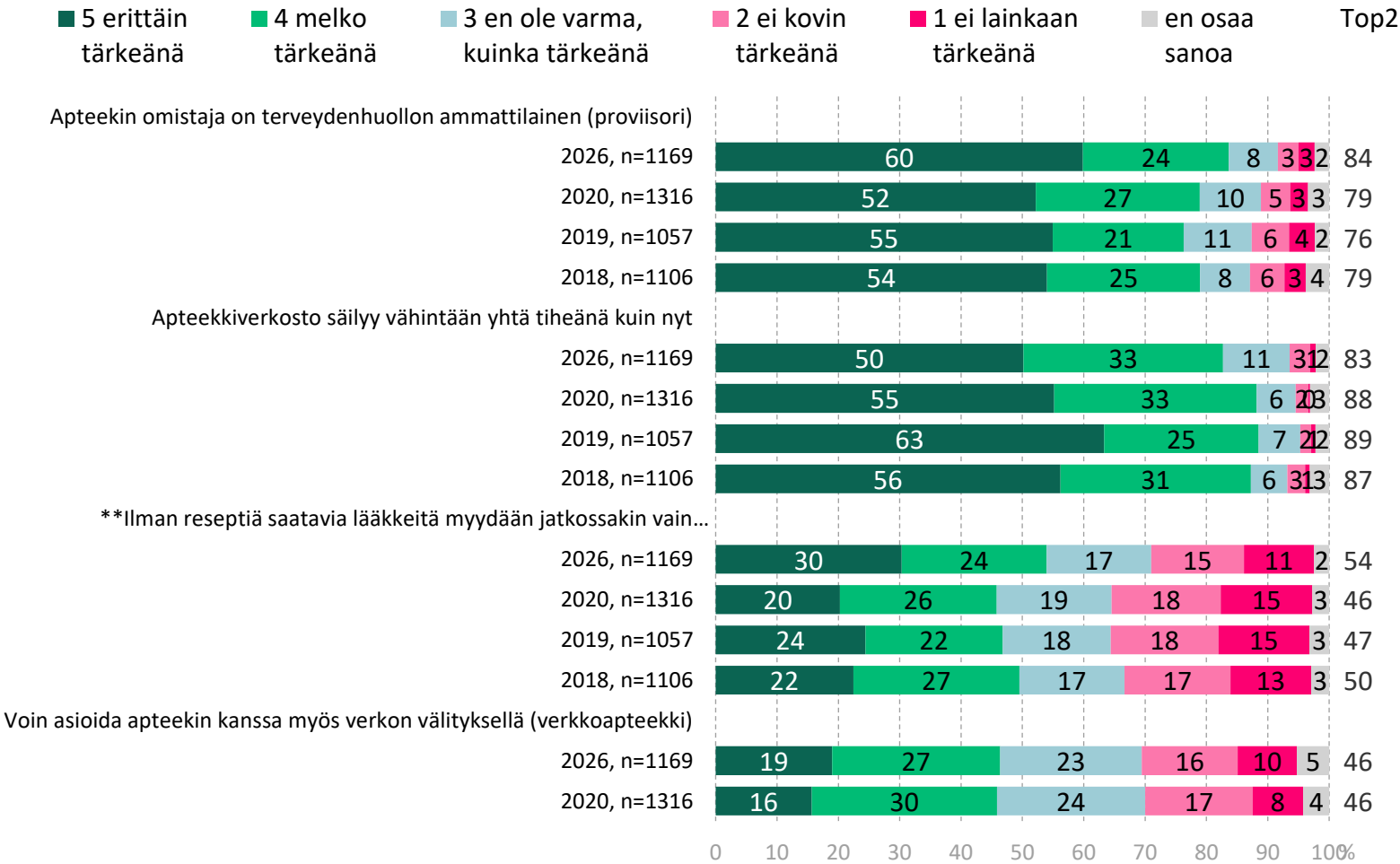
"Kuinka tärkeänä pidät seuraavaksi lueteltuja asioita?"



- Suhtautuminen apteekkialan sääntelyyn ja ohjaukseen on hyvin myönteistä. Vähintään puolet vastaajista kokee top6 listautuvat tekijät jopa erittäin tärkeinä.
- Tärkeimpinä nähdään reseptilääkkeiden hyvä saatavuus, sekä kotimaisuuteen liittyvät tekijät; lääkemyynnistä perittävien verojen maksaminen Suomeen ja apteekkien kotimainen omistus.

Näkemyksiä apteekin omistajuudesta ja sijainnin ohjauksesta 2018–2026

"Kuinka tärkeänä pidät seuraavaksi lueteltuja asioita?"



- Proviisoreiden ammattitaitoon luotetaan vahvasti, sillä entistä useampi pitää vähintään melko tärkeänä, että apteekin omistaja on terveydenhuollon ammattilainen.
- Sen sijaan apteekkiverkoston säilymistä vähintään yhtä tiheänä kuin nyt, kannattaa aiempaa hieman harvempi, vaikka toki edelleen valtaosa pitää tätä vähintään melko tärkeänä. Etenkin maaseudulla asuvat pitävät apteekkiverkoston säilymistä nykyisellään tärkeänä (92% pitää vähintään melko tärkeänä).
- Aiempaa selvästi useampi kannattaa reseptivapaiden lääkkeiden myymisen pysymistä apteekeissa. Tätä mieltä ovat etenkin naiset, lapsiperheet, suuren murroksen sukupolven kuuluvat ja kunnissa asuvat.

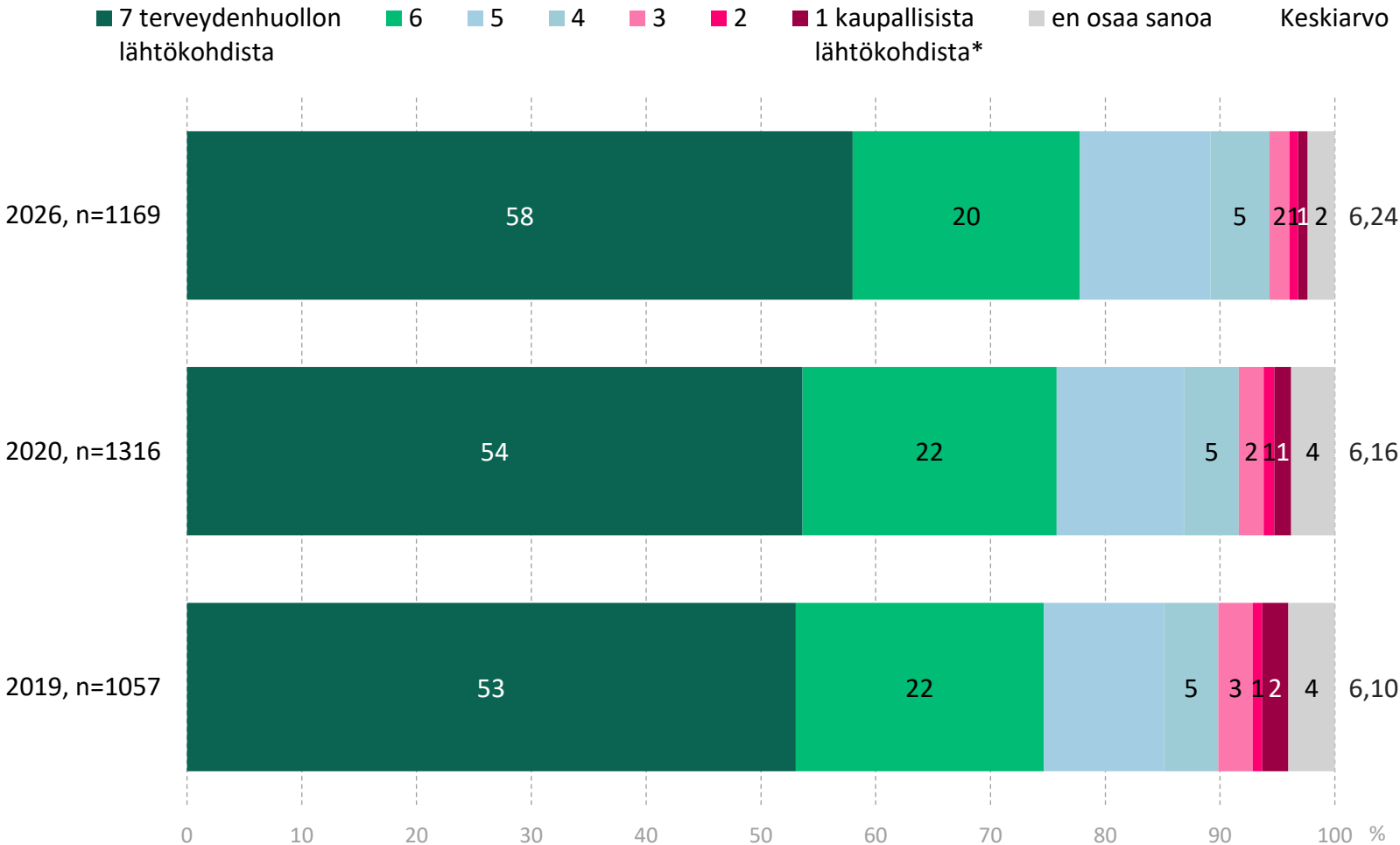
** apteekeissa, apteekkien palvelupisteissä ja verkkoapteeekeissa

Kaikki vastaajat, n=1169

3.7.2026

Suhtautuminen apteekkitoiminnan kehittämiseen 2019–2026

Apteekkitoimintaa säännellään eri maissa eri tavoin. Viime kädessä kysymys on valinnasta siitä, mitä tavoitellaan apteekkitoiminnan kehittämisellä. Tulisiko sinusta apteekkitoimintaa kehittää terveydenhuollon VAI kaupallisista lähtökohdista? Edellisessä korostuu lääkehoidon onnistumisen varmistaminen ja terveyden edistäminen, kun jälkimmäisessä korostuu myynti ja ansiotoiminta.



*) 2019-2020: 1=erikoiskaupan lähtökohdista

n=kaikki vastaajat

- Tämän kysymyksen asteikon toinen ääripää oli aiemmin nimetty 1=erikoiskaupan lähtökohdista. Nyt tämä muutettiin muotoon: "kaupallisista lähtökohdista".
- Valtaosa vastaajista kokee, että apteekkitoimintaa tulee kehittää terveydenhuollon lähtökohdista.

Kotia lähimpänä sijaitseva terveyspalvelu

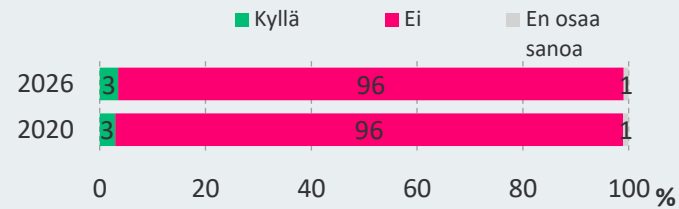
"Mikä seuraavista on kotiasi lähimpänä sijaitseva terveyspalvelu...?"

Apteekki Terveyskeskus/-asema Yksityinen lääkäriasema Muu En osaa sanoa



n=kaikki vastaajat

Onko apteekki asuinpaikkakuntasi *ainoa* terveyspalvelu?



- Apteekki on yhä yleisemmin vastaajien kotia lähimpänä sijaitseva terveyspalvelu, mutta se ei kuitenkaan ole valtaosan vastaajien osalta asuinpaikkakunnan ainoa terveyspalvelu. Lähes kaikkien vastaajien mielestä (96%) apteekki ei ole asuinpaikkakunnan ainoa terveyspalvelu.
- Vuoden 2020 tulokseen verrattuna aiempaa harvemmalle terveyskeskus/-asema on lähimpänä kotia sijaitseva terveyspalvelu.

Lisätietoja



Riitta Ristiluoma, Senior Insight Manager
Taloustutkimus
050 358 7244
riitta.ristiluoma@taloustutkimus.fi



Vilhelm Forss, Somestrategi
Apteekkariliitto
040 746 7064
vilhelm.forss@apteekkariliitto.fi

www.taloustutkimus.fi



Tutkimuksen tekninen toteutus

Tutkimuksen toteuttaja, sisältö ja tavoite

- Tämän tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy Suomen Apteekkariliiton toimeksiannosta. Tutkimuksen tavoitteena on seurata apteekkialan kehitystä ja muutoksia asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin asiakkaille tärkeitä palvelutekijöitä ja tunnistetaan keskeiset asiakastyytyväisyyttä ja –tyytymättömyyttä aikaansaavat tekijät.

Tiedonkeruumenetelmä

- Tutkimusaineisto kerättiin Taloustutkimuksen onlinepaneelissa
- Yhteensä 1169 vastaajaa, joista 588 naista, 548 miestä ja n=33 vastaajaa, jotka vastasivat sukupuolen osalta muu/en halua vastata.

Kohderyhmä

Kohderyhmänä ovat 18-80-vuotiaat suomalaiset.

Aineiston keruu

Aineiston tiedonkeruu tapahtui 16. – 23.6.2026 välisenä aikana.

Tietojen käsittely ja raportointi

Tässä raportissa tulokset esitetään pääosin graafisessa muodossa. Erikseen on tulostettu taulukkoraportti, jossa kaikki numeeriset tulokset ovat tarkasteltavissa vastaajaryhmittäin.