



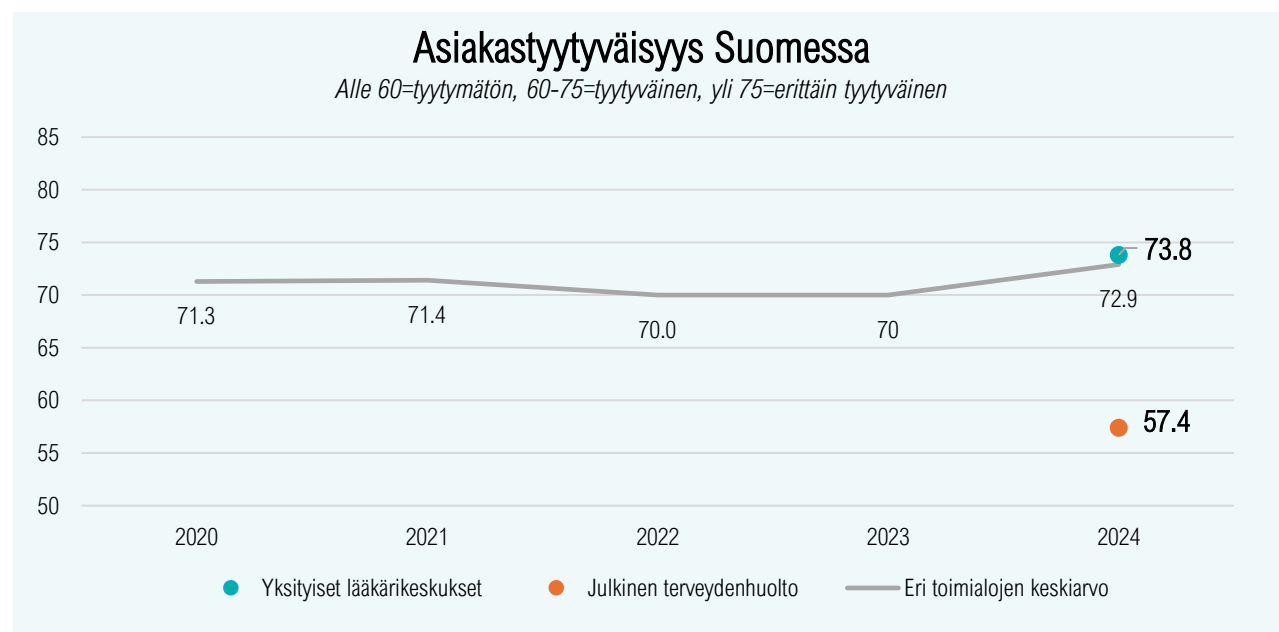
EPSI POTILASTYYTYVÄISYYS 2025

SUOMALAISTEN KOKEMUKSET YKSITYISISTÄ
TERVEYSPALVELUISTA JA HOIDOSTA.

YKSITYINEN PEITTOAA JULKISEN – SUOMALAISTEN KOKONAISKOKEMUS YKSITYISISTÄ LÄÄKÄRIKESKUKSISTA ON HUOMATTAVASTI PAREMPI KUIN JULKISESTA TERVEYDENHUOLLOSTA

Suomalainen terveydenhuolto elää suurta murrosvaihetta. Väestön ikääntyminen, henkilöstöpula ja kasvavat palvelutarpeet koettelevat erityisesti julkista sektoria, kun taas yksityiset palveluntarjoajat hakevat kilpailuetua laadulla, digitaalisilla ratkaisuilla ja asiakaskokemuksella.

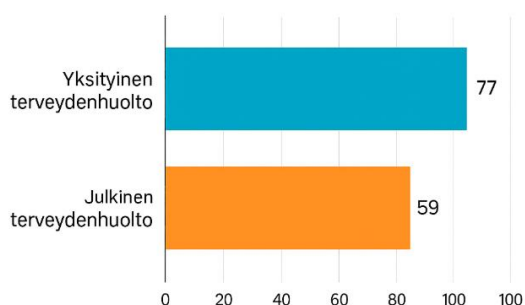
EPSI Rating mittasi nyt ensimmäistä kertaa kokonaisvaltaisesti sen, **miten suomalaiset kokevat terveysterveyst - sekä julkiset että yksityiset**. Julkinen terveydenhuolto jää **asiakastyytyväisyydessä** jälkeen yksityisistä lääkärikeskuksista mittavalla erolla.



Yksityinen jättää julkisen varjoonsa myös kokonaiskokemuksessa

Myös suomalaisten kokonaiskokemus terveydenhuollosta jakautuu jyrkästi kahteen leiriin. Yksityisten lääkärikeskusten asiakkaat arvioivat kokemuksensa **77 pisteen** arvoiseksi, kun julkisen terveydenhuollon vastaava luku jää **59 pisteeseen**. Ero on merkittävä ja kertoo ennen kaikkea siitä, että yksityisen puolen palvelupolku koetaan johdonmukaisemmaksi, nopeammaksi ja paremmin asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi.

Suomalaisten kokonaiskokemus terveydenhuollosta: yksityinen vs. julkinen (0-100)

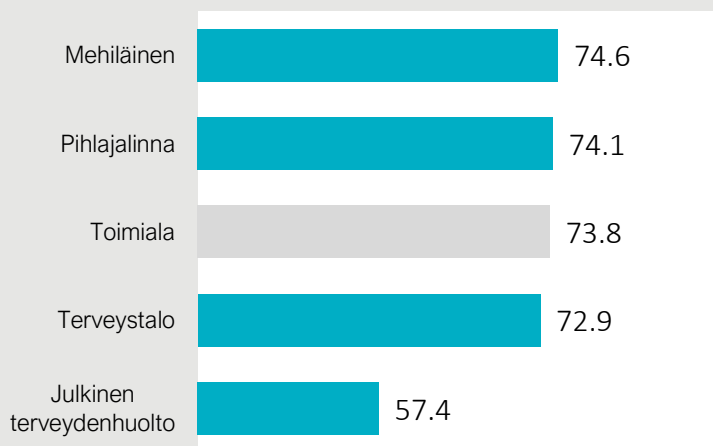


**EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. Tutkimuksessa asiakkaiden pyydettiin arvioimaan pääasiallisesti käyttämäänsä yksityisen terveydenhuollon toimijaa.*

Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen

EPSI Ratingin historian ensimmäinen terveysalan toimialatutkimus osoittaa, että **Mehiläinen on vuoden 2025 asiakastyytyväisyyden ykkönen**. Sen kokonaisindeksi on **74,6 pistettä**, ja se sijoittuu toimialan keskiarvon (73,8) yläpuolelle. **Pihlajalinna (74,1)** ja **Terveystalo (72,9)** seuraavat tiukasti perässä, mikä kertoo koko alan korkeasta tasosta – suomalaiset ovat poikkeuksellisen tyytyväisiä yksityisten lääkärikeskusten palveluihin.

Asiakastyytyväisyys 2025



”Asiakaskokemus on terveydenhuollon laadun tärkein mittari. Nyt näemme ensi kertaa, miten vahvasti yksityiset toimijat Suomessa onnistuvat asiakkaiden näkökulmasta,” toteaa **Heidi Laitinen**, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.



Palvelun laatu ja hoidon ammattitaito vakuuttavat

Mehiläinen erottuu edukseen erityisesti **palvelulaadussa (80,3)** ja asiakkaiden **odotusten täyttämisessä**. Asiakkaat arvostavat mm. yhtiön **henkilökunnan asiantuntemusta (82,1)**, **hoidon laatua (81,1)** sekä **selkeää viestintää ja ymmärrettävää ohjeistusta** – kokonaisuus, joka tekee asioinnista poikkeuksellisen sujuvaa ja luottamusta herättävää.

Terveystalo saa puolestaan parhaat arviot **hoidon laadusta (82,2)** ja **henkilökunnan asiantuntemuksesta (82,8)**, mikä kertoo vahvasta kliinisestä osaamisesta. Siitä huolimatta sen **palvelun saavutettavuus ja asioiden helppous** eivät yllä aivan Mehiläisen tasolle, mikä näkyy kokonaiskokemuksessa.

Pihlajalinna erottuu lämpimällä ja henkilökohtaisella palvelulla sekä **sujuvilla hoitokäynneillä**, mutta jää hieman jälkeen **teknisen palvelulaadun ja tilojen yleisvaikutelman** osalta. Sen vahvuus on kohtaamisessa – ei niinkään järjestelmätasolla.

Vastine rahalle 2025



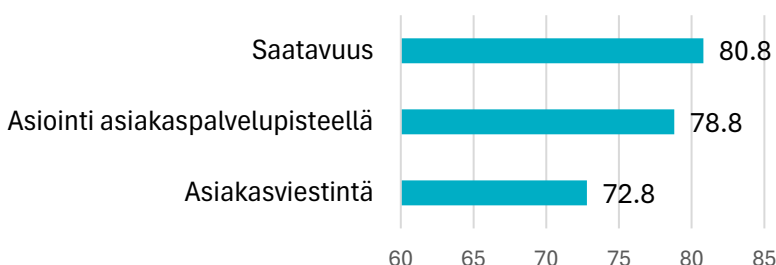
Mehiläinen saa myös parhaat arvostukset **asioiden helppoudesta (80,1)** ja **ajanvarauksen toimivuudesta**. Asiakkaat kokevat palvelun luotettavaksi, ajantasaiseksi ja helposti saavutettavaksi. Tämä näkyy myös **vastine rahalle** -indeksissä, jossa Mehiläinen sijoittuu kärkeen. Tulosten perusteella asiakkaat kokevat, että **Mehiläisen palvelu tarjoaa erinomaista arvoa suhteessa hintaan**.

Vaikka terveystalujen tekninen laatu ja hoidon sujuvuus ovat huipputasoa, **asiakasviestintä jää vielä muuta palvelukokemusta selvästi heikommaksi**. EPSI Ratingin tulosten mukaan tiedotus uusista palveluista, hoidon etenemisestä ja asiakaseduista saavat **67–74** indeksipisteen väliin oikeuttavia arvioita, kun muut palvelulaatuun liittyvät osa-alueet nousevat ovat selkeästi huipputasoa (yli 75 indeksipistettä).

Tämä ero kertoo siitä, että **moni asiakas ei saa riittävästi tietoa tai ohjausta hoitopolkunsa aikana**. Viestinnän parantaminen olisikin kustannustehokas keino vahvistaa asiakaskokemusta ja sitouttaa asiakkaita pitkäjänteisesti.

Tyytyväisyys yksityisten lääkärikeskusten palveluihin 2025

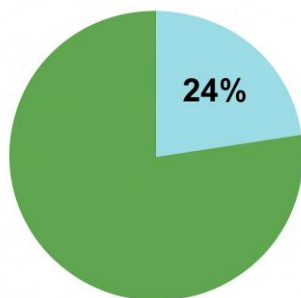
75=Erittäin korkea tyytyväisyys



Asiakkaat tyytyväisiä – mutta eivät sitoutuneita

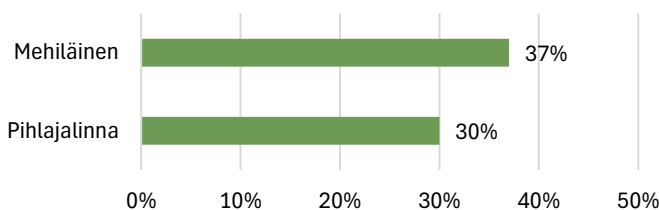
Tulokset paljastavat, että vaikka asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palvelun laatuun, **asiakassitoutuneisuus terveysalalla on yllättävän heikkoa**. Keskimäärin **joka neljäs asiakas (24 %) harkitsee palveluntarjoajan vaihtamista**, ja erityisesti **Terveystalolla ja Pihlajalinnalla** vaihtoaikkeit ovat keskimääräistä yleisempiä.

Osuus, joka aikoo vaihtaa yhtiötä



Mehiläinen ja Pihlajalinna nousevat suosituimmiksi vaihtoehtoiksi, kun asiakkaat harkitsevat vaihtoa.

Mihin lääkärikeskukseen aiot vaihtaa?



Nuoremmat asiakkaat uskollisempia kuin vanhemmat

Ikäryhmien vertailu tuo esiin mielenkiintoisen trendin: **nuoret (alle 30-vuotiaat)** arvioivat sekä asiakastyytyväisyyden että uskollisuuden korkeammalle kuin muut ikäryhmät. Sen sijaan **45–59-vuotiaat** antavat alhaisimmat arviot asiakastyytyväisyydessä ja uskollisuudessa, muodostaen näin ollen toimialan kriittisimmän asiakasryhmän. Tämä viittaa siihen, että **keski-ikäiset asiakkaat** kaipaavat enemmän jatkuvuutta, henkilökohtaista viestintää ja kokonaisvaltaista hoitopolun hallintaa. He ovat valmiimpia vaihtamaan palveluntarjoajaa, jos kokevat palvelun jäävän etäiseksi tai epäyhtenäiseksi.

Terveysalan digipalvelut kestävät vertailun

Digitaalisten kanavien laatu ja käytettävyys ovat myös keskeinen osa asiakkaiden kokemusta. Terveyspalveluja ei enää arvioida vain vastaanotolla koetun hoidon perusteella – myös mobiilisovellus, sähköinen ajanvaraus ja chat-etävastaanotto vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee koko palvelun.

Yksityiset toimijat suoriutuvat kokonaisuutena erinomaisesti: **kaikkien digitaalisten palveluiden keskiarvot sijoittuvat 76–82 pisteen tasolle**, mikä vastaa erittäin korkeaa asiakastyytyväisyyttä.

”Turvallisuuden tunne terveyspalveluiden digikanavia käytettäessä on erinomaisella tasolla, mikä luo erinomaisen pohjan laajemmalle tyytyväisyydelle digipalveluihin. Kun tämä perusta on kunnossa, seuraava askel liittyy palveluiden saumattomuuteen ja käytön helppouteen arjessa,” analysoi Laitinen.

Hintojen ja saavutettavuuden tasapaino ohjaa asiakkaiden valintoja

Vaikka hintatekijöillä on vaikutusta, ne eivät ole yksityisten lääkärikeskusten asiakkaiden tärkein motiivi valita palveluntuottajaa. Ylivoimaisesti useimmin mainitut valintaperusteet liittyvät esimerkiksi **sijaintiin, ammattitaitoon ja laatuun** – tekijöihin, jotka ovat monelle asiakkaalle merkki hoidon varmuudesta ja jatkuvuudesta.

Sen sijaan **hinta jää selvästi taka-alalle**: vain noin 2 % asiakkaista nimeää sen tärkeimpiin valintaperusteisiinsa. Tulokset kertovat, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan laadusta ja ammattimaisesta palvelusta, vaikka toivovatkin silti kohtuullista kustannustasoa ja hyvää saavutettavuutta.

”Toisaalta on huomioitava, että jopa 44 % on joskus lykännyt käyntiä kustannussyistä ja jopa 40% on joskus jättänyt käynnin kustannussyistä väliin”, lisää Laitinen.

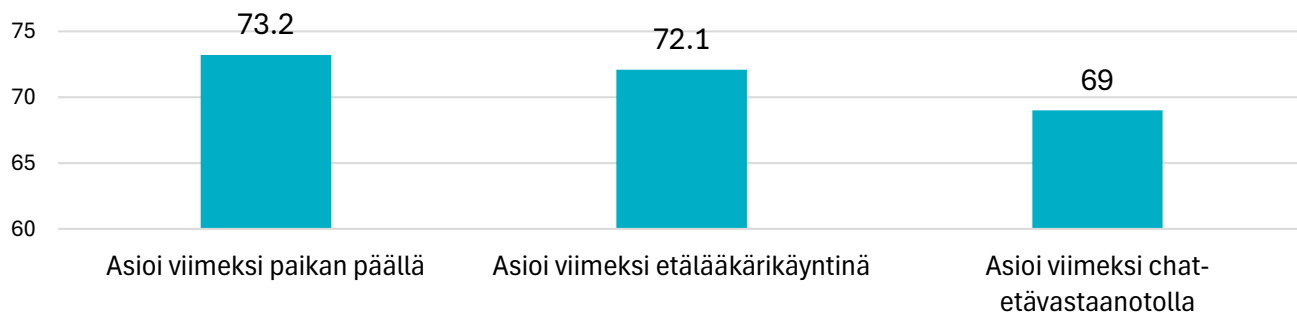


Fyysinen käynti yleisin – etäasiointi kuitenkin nostaa suosiotaan

82 % asiakkaista kertoi viimeisimmän käyntinsä tapahtuneen paikan päällä, mikä osoittaa perinteisen vastaanottotavan olevan edelleen vallitseva. Noin kaksi kolmesta yksityisissä lääkärikeskuksissa asioivista asiakkaista on kuitenkin käyttänyt etävastaanottoa viimeisen kahden vuoden aikana, ja chat-vastaanotolla asioineita on lähes puolet. Yleisintä etävastaanoton käyttö on ollut työterveyshuollossa, mutta yksityisessä terveydenhuollossakin osuus on noin viidennes. Luvut osoittavat, että digitaalinen hoitopolku on normalisoitumassa, mutta sen hyödyntämisessä on yhä kasvupotentiaalia.

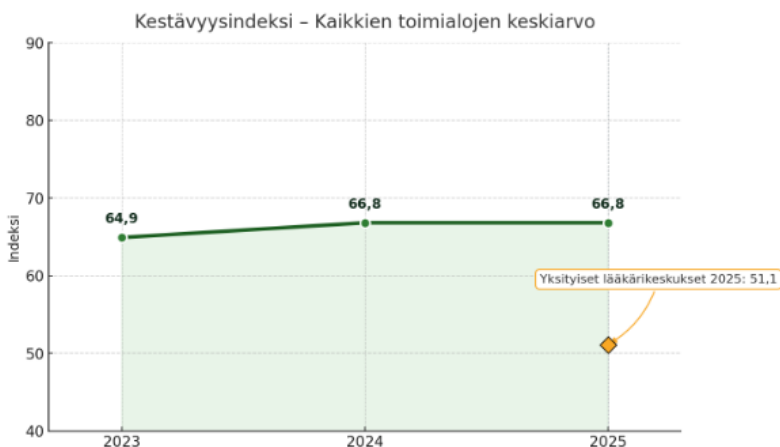
Asiakastyytyväisyys

Yksityiset lääkärikeskukset



Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen

EPSI Ratingin **Kestävyysindeksi** on kehitetty mittaamaan, miten asiakkaat kokevat yritysten vastuullisuustyön – ympäristövastuun, eettisen toiminnan ja sosiaalisen vaikutuksen näkökulmista. Indeks ei perustu yritysten itse esittämiin lupauksiin, vaan **asiakkaiden kokemuksiin ja arvioihin**. Mittari on kehitetty monivuotisen tutkimustyön pohjalta, ja se on osa EPSI Rating -järjestelmän kansainvälisesti vertailtavia indeksejä. Mitä korkeampi arvosana, sitä myönteisemmin asiakkaat näkevät yrityksen toimivan vastuullisuuden ja läpinäkyvyyden saralla sekä pitkän aikavälin arvoja kunnioittaen. Matala arvosana puolestaan kertoo, että asiakkaat kokevat yrityksen viestinnän tai toimet vastuullisuuden saralla vielä riittämättömiksi.



Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen

Terveyspalvelualan vastuullisuutta kuvaava kestävyysindeksi (51,1) asettuu alle toimialojen keskiarvon (64,9). Tulokset osoittavat, että vaikka ala tekee vastuullisuuden eteen paljon, asiakkaiden kokemus ei vielä yllä muiden alojen tasolle. Tämä korostaa viestinnän ja näkyvien tekojen merkitystä vastuullisuuden uskottavuuden rakentamisessa.

Mehiläinen vastuullisuustyön kärjessä

Mehiläinen saa vastuullisuudestaan parhaat arvot (52,9 pistettä), kun taas toimialan keskiarvo on 51,1. **Pihlajalinna** saa indeksissä alemmat arvot (47,6), mikä viittaa siihen, että asiakkaat odottavat vielä selkeämpää viestintää ja konkreettisia tekoja vastuullisuuden eri osa-alueilla.

EPSI Kestävyysindeksi 2025

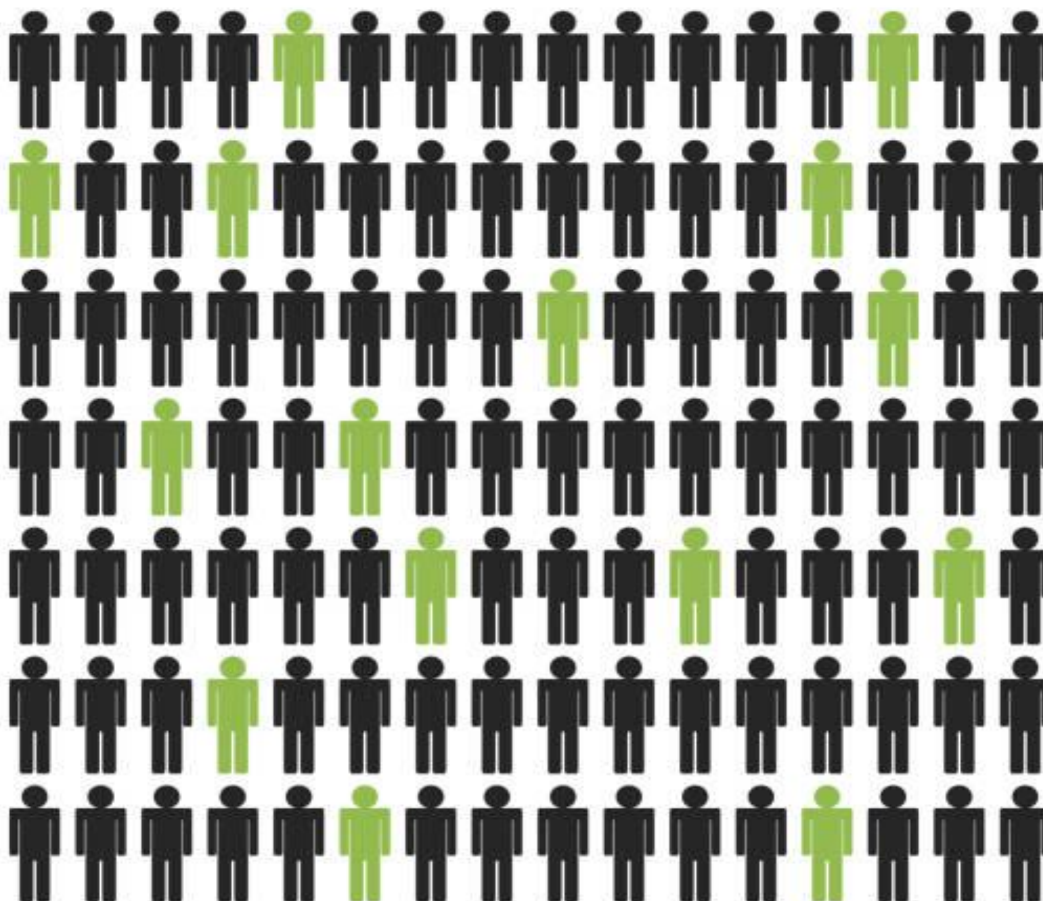
Mehiläinen	52.9
Toimiala	51.1
Terveystalo	51.0
Pihlajalinna	47.6



Tulokset osoittavat, että vastuullisuus ei ole vielä terveyspalvelualan selkeä vahvuus, vaan pikemminkin osa-alue, jossa asiakkaat odottavat enemmän konkreettisia tekoja ja johdonmukaista viestintää. "On selvää, että alalla tehdään paljon vastuullisuuden eteen – mutta asiakkaat eivät aina tunnista näitä tekoja. Yritysten haasteena on viestiä vastuullisuudestaan tavalla, joka resonoi asiakkaiden kanssa ja tuntuu aidosti merkitykselliseltä", Laitinen taustoittaa.

Erot yritysten välillä kertovat ennen kaikkea siitä, kuinka vakuuttavasti vastuullisuustyö onnistutaan tekemään näkyväksi ja uskottavaksi – ja juuri siinä Mehiläinen erottuu edukseen.

Population Sample



EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, arvopaperisäästäjät ja sijoittajat, private banking, vakuutus, venevakuutus, työeläkevakuutus, sähkön vähittäismyynti, kaukolämpö, sähkönsiirto, sähköautojen latauspisteet, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen, talonrakennusurakointi, optikko-liikkeet, henkilöliikenne, laivaliikenne, kaupan ala) mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli toimialatutkimukseen yhteensä 1063 henkilöä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan Vuoden aikana pääasiallisesti käyttämäänsä yksityistä terveydenhuollon toimijaa. Lisäksi tutkimukseen haastateltiin julkista terveydenhuoltoa käyttäneitä asiakkaita. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0–60 on tyytymätön, 60–75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haurakassa n. +/- 3 indeksipistettä asteikolla 0–100.

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

- › Heidi.laitinen@epsi-finland.org
- › +358 50 40 68 796