



YKSITYISET LÄÄKÄRIKESKUKSET PITÄVÄT PINTANSA TERVEYDENHUOLLON MURROKSESSA

Mehiläinen vahvistaa asemaansa, mutta tutkimus paljastaa samalla koko toimialan sisäisen eriytymisen: Terveystalon ja Pihlajalinnan asiakastyytyväisyys laskee selvästi.

Yksityiset lääkärikeskukset pitävät pintansa terveydenhuollon murroksessa

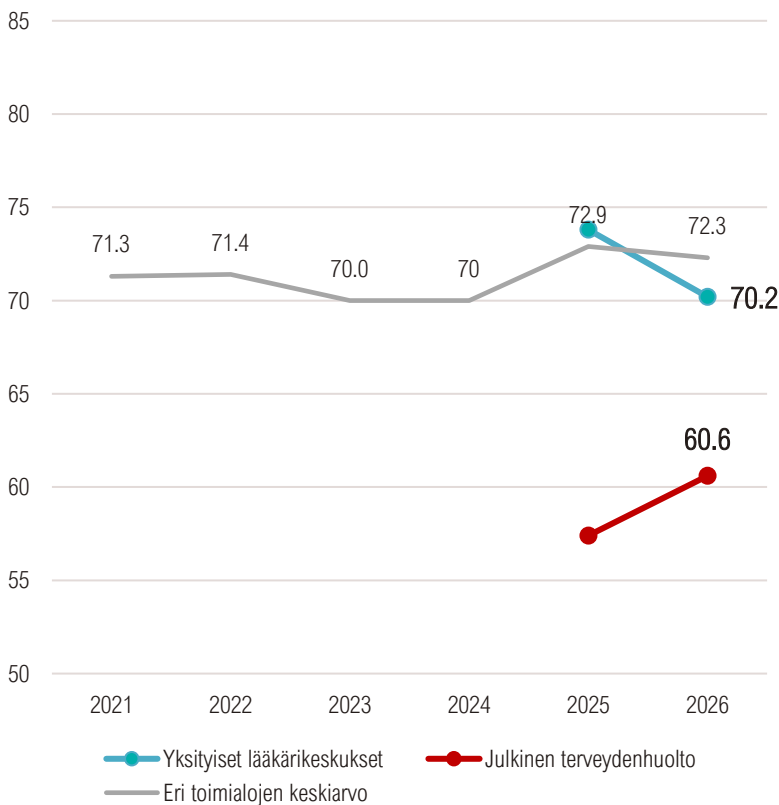
Mehiläinen vahvistaa asemaansa, mutta tutkimus paljastaa samalla koko toimialan sisäisen eriytymisen: Terveystalon ja Pihlajalinnan asiakastyytyväisyys laskee selvästi.

Asiakastyytyväisyys 2026, indeksi 0–100.

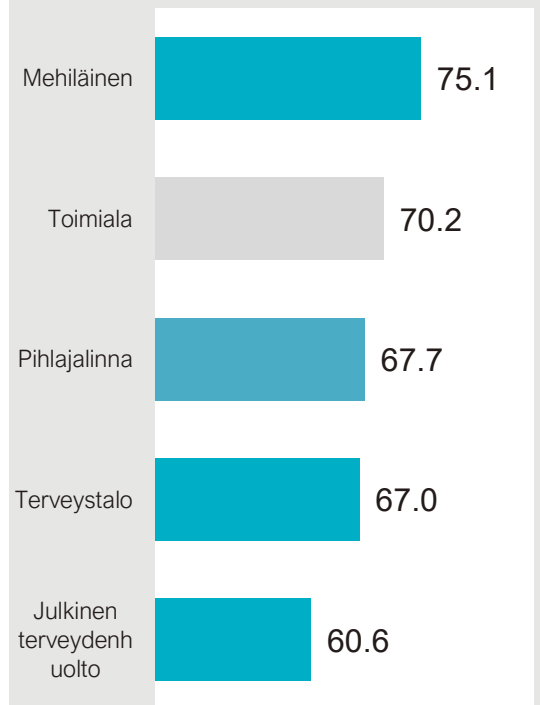
Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen

Asiakastyytyväisyys Suomessa

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



Asiakastyytyväisyys 2026



Yksityiset lääkärikeskukset arvioidaan selvästi julkista terveydenhuoltoa paremmiksi, mutta yksityisen sektorin sisällä erot kasvavat.

27.5.2026

Suomalaisten kokemus terveydenhuollosta jakautuu

Yksityinen lääkärikeskussektori saa edelleen vahvoja arvioita, mutta toimijoiden väliset erot ovat kasvaneet.

Suomalainen terveydenhuolto elää vaihetta, jossa asiakkaiden odotukset kohdistuvat yhä vahvemmin palvelun saatavuuteen, asiointiin helppouteen, hoidon jatkuvuuteen ja luottamukseen. EPSI Ratingin vuoden 2026 tutkimuksessa yksityiset lääkärikeskukset erottuvat julkisesta terveydenhuollosta selvästi: julkisen terveydenhuollon asiakastyytyväisyys jää 60,6 indeksipisteeseen, kun yksityisten lääkärikeskusten toimialataso on 70,2.

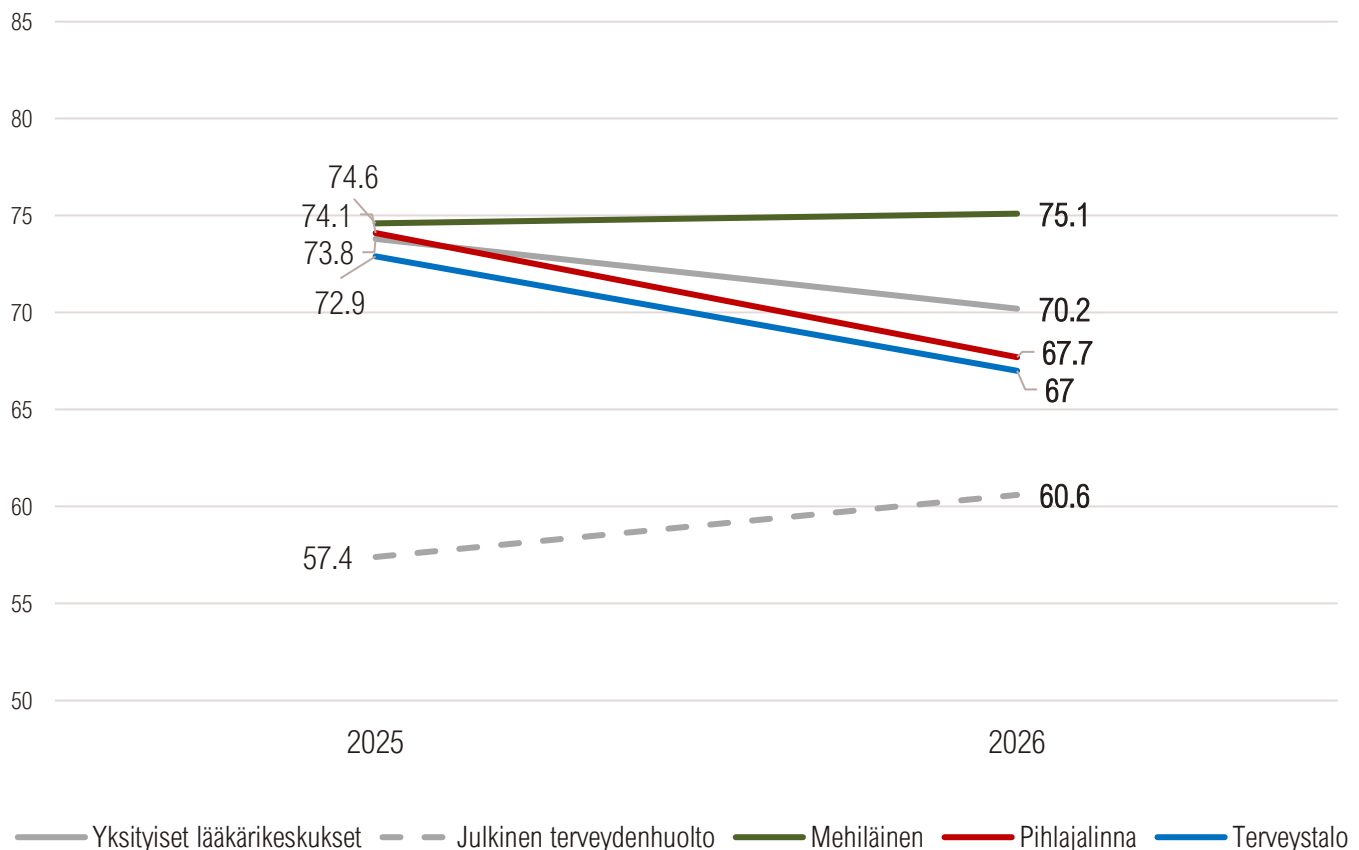
Ero ei kerro vain palvelun nopeudesta tai yksittäisestä vastaanottokokemuksesta. Tulokset viittaavat laajempaan kokemuseroon: yksityisellä puolella asiakkaat kokevat useammin saavansa sujuvaa palvelua, selkeämpää ohjausta ja vahvempaa luottamusta hoidon etenemiseen.

Samalla vuoden 2026 tulokset osoittavat, ettei yksityinen sektori ole yhtenäinen kokonaisuus. Mehiläinen nousee tutkimuksessa selvästi kärkeen ja parantaa hieman viime vuodesta. Terveystalon ja Pihlajalinnan asiakastyytyväisyys sen sijaan laskee merkittävästi, mikä tekee tämän vuoden tuloksista erityisen kiinnostavia koko toimialan kehityksen kannalta.

Kokemusero on suuri

Asiakastyytyväisyys Suomessa

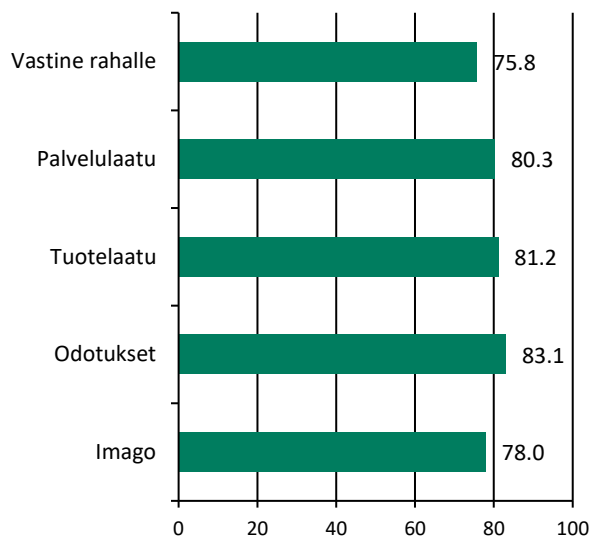
Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen



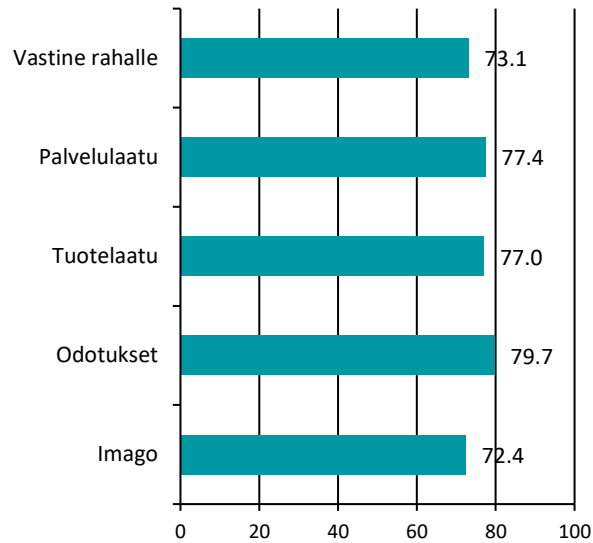
Mehiläisen vahvuus ei perustu yhteen osa-alueeseen

Ero syntyy useiden asiakaskokemuksen tekijöiden yhtäaikaisesta onnistumisesta.

Mehiläinen



Toimiala

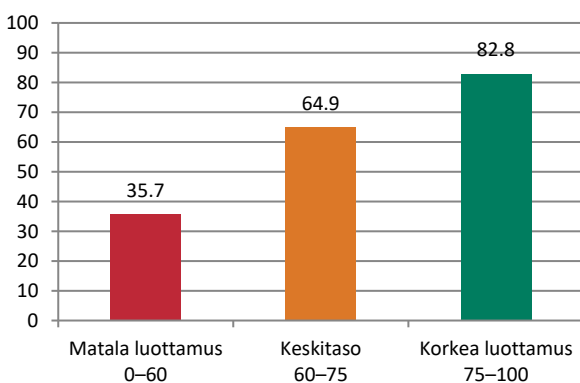


Mehiläinen erottuu toimialatasosta erityisesti imagossa, odotusten täyttämisen, tuotelaadussa ja palvelulaadussa. Asiakkaiden avoimissa vastauksissa korostuvat saatavuus, nopeus, sujuva ajanvaraus, digipalvelut ja kokemus siitä, että kokonaisuus toimii.

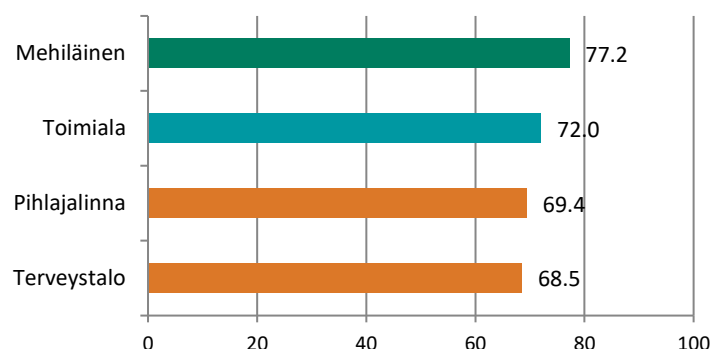
Luottamus selittää asiakastyytyväisyyttä poikkeuksellisen vahvasti

Luottamus on terveyspalveluissa poikkeuksellisen keskeinen asiakaskokemuksen ajuri. Tutkimuksessa luottamuksen ja asiakastyytyväisyyden välinen yhteys on vahva. Tämä tekee terveydenhuollon asiakaskokemuksesta erityisen herkän: kyse ei ole vain ajanvarauksesta tai hinnasta, vaan siitä, kokeeko asiakas olevansa turvallisissa käsissä.

Toimialan asiakastyytyväisyys luottamustason mukaan



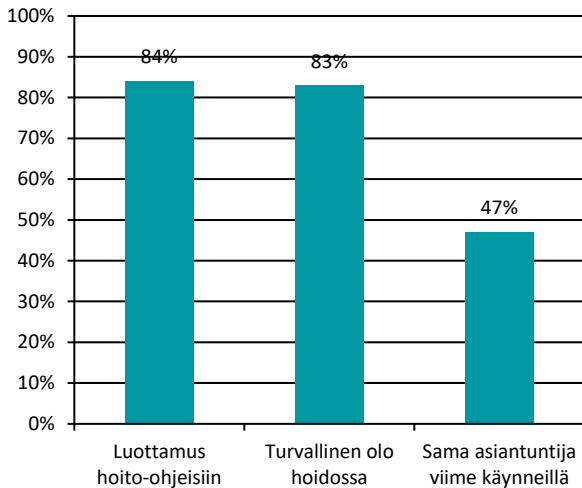
Luottamus omaan toimijaan



Turvallisuuden tunne ja hoidon jatkuvuus nousevat keskiöön

Asiakkaat arvioivat palvelua kokonaisuutena: hoito, ohjaus ja tunne jatkuvuudesta muodostavat kokemuksen.

Toimiala, kyllä-osuus %

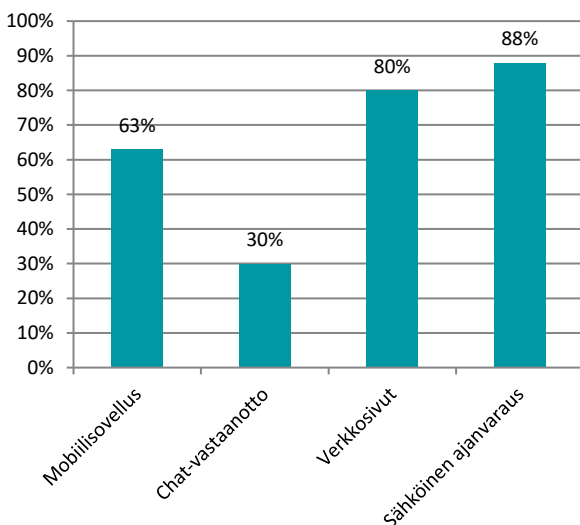


Yksityisissä lääkärikeskuksissa asiakkaiden kokemus luottamuksesta ja turvallisuudesta on vahva. Hoidon jatkuvuus jää kuitenkin selvästi matalammalle tasolle kuin turvallisuuden ja luottamuksen mittarit.

Tämä on koko toimialalle kiinnostava havainto: asiakas voi olla erittäin tyytyväinen käyntiin, mutta silti kaivata vahvempaa jatkuvuutta ja selkeämpää kokonaisvastuuta.

Digipalvelut ovat osa hoitokokemusta, eivät erillinen kanava

Toimiala: käytetty palvelua, %

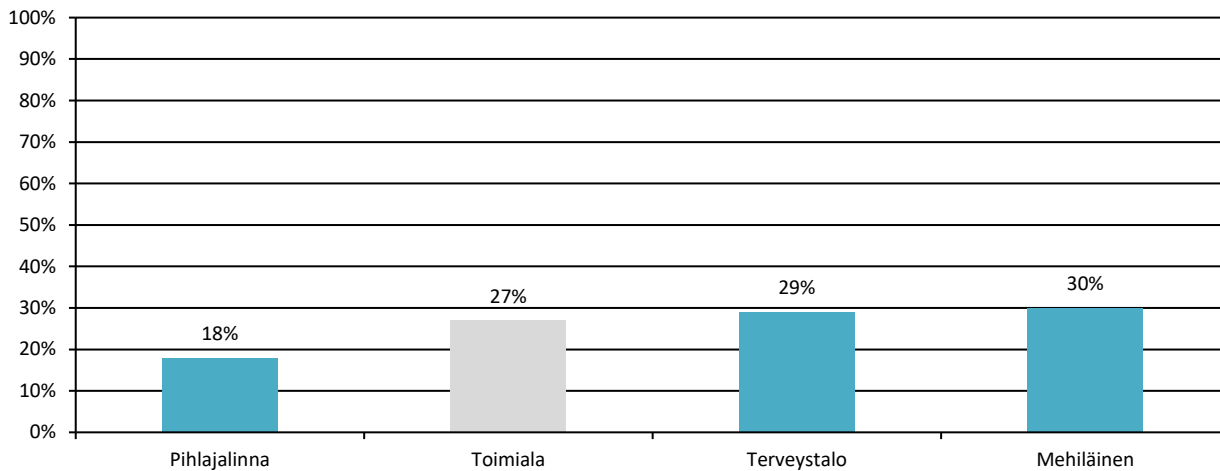


Digitaalinen asiointi ei ole enää terveydenhuollon lisäpalvelu, vaan osa asiakkaan kokemaa laatua. Sähköinen ajanvaraus on jo lähes kaikkien käyttämä peruspalvelu. Sen sijaan mobiilisovellukset ja chat-vastaanotto erottavat toimijoita selvemmin sekä käytön että käyttökokemuksen osalta.

Tekoäly tulee terveysasioihin, mutta lääkäriin luotetaan yhä selvästi enemmän

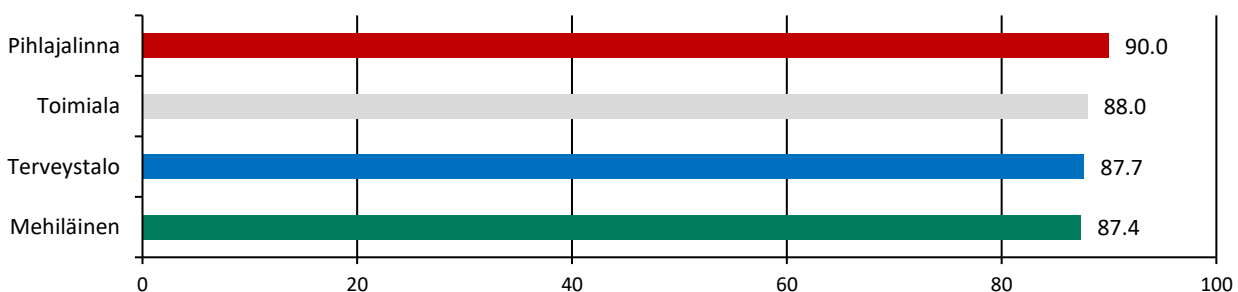
Ajankohtainen havainto: AI voi ohjata käyttäytymistä, mutta ei korvaa luottamusta ammattilaiseen.

Käyttänyt tekoälyä omien terveysasioiden selvittämiseen, %



Tutkimus osoittaa, että tekoäly on jo osa monen asiakkaan terveystietämistä. Osa on lykännyt tai jättänyt yksityisen lääkärikäynnin väliin tekoälyn antaman tiedon perusteella, ja osa on hakeutunut vastaanotolle juuri tekoälyn perusteella. Toimialatasolla 27% kertoo käyttäneensä tekoälyä omien terveysasioidensa selvittämiseen. Silti terveysohjeissa luottamus painottuu edelleen murskaavan vahvasti lääkäriin.

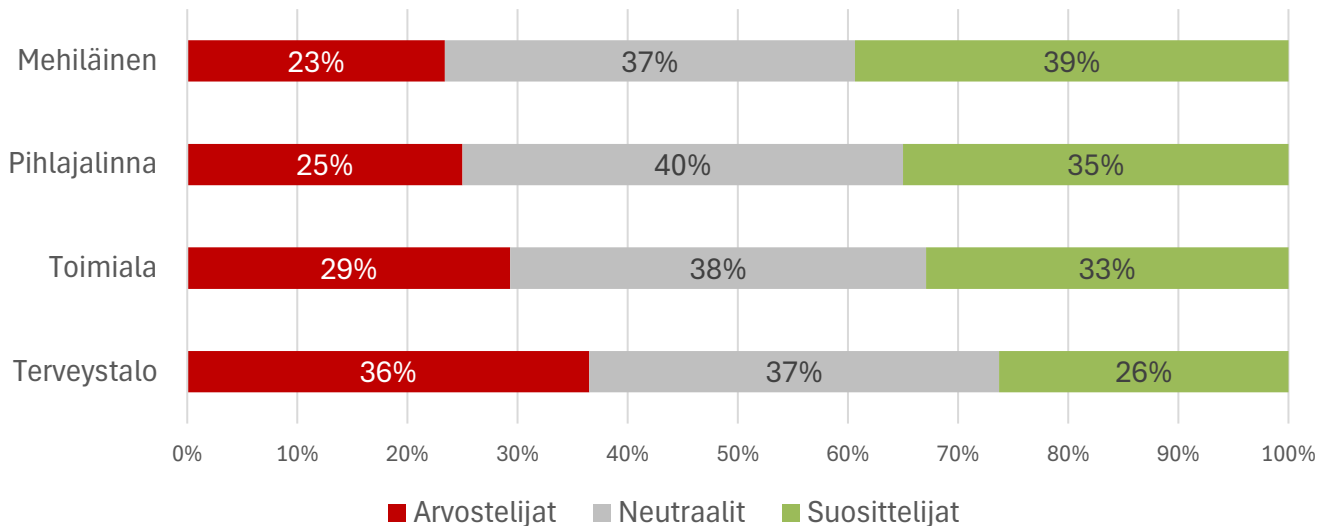
Luottamus terveysohjeisiin: lääkäri vs. tekoäly, 0 = AI, 100 = lääkäri



Suositteluhalukkuus kertoo eriytyvästä asiakaskokemuksesta

Mehiläisen suosittelijat korostuvat, Terveystalolla arvostelijoiden osuus on suurin.

Suositteluhalukkuus 2026



Toimialalla keskimäärin joka kolmas asiakas suosittelisi viimeksi käyttämänsä yksityistä lääkärikeskusta, 29% puolestaan lukeutuu arvostelijoihin. Suurimman osuuden luokittelussa mittauttaa neutraalien joukko, jotka muodostavat 38% asiakkaista. Eriytymässä oleva asiakastyytyväisyyden taso ei ole ainoa asiakaskokemuksen eriytymiseen viittaava indokaattori alalla, vaan erot yhtiöiden saamista arvioissa näkyvät myös asiakkaiden suositteluhalukkuudessa

Mielikuvat avaavat, miksi pelkkä kokonaistyytyväisyys ei riitä: toimijoiden vahvuudet ja kipukohdat rakentuvat eri tavoin asiakkaiden arjessa.

Yhden sanan mielikuvissa näkyy, että toimijoihin liitetään osin samoja mutta myös erottavia mielikuvia. Mehiläiseen yhdistyvät sanat "luotettava", "kallis", "lääkäri", "hyvä" ja "työterveys". Terveystalolla korostuvat "kallis", "luotettava", "nopea", "ok" ja "asiantunteva". Pihlajalinnan TOP5-sanoissa näkyvät "lääkärikeskus", "työterveys", "nopea", "rahastus" ja "ok".

Näin toimialatutkimus tehdään

EPSI Ratingin tutkimus tarkastelee asiakaskokemusta laajasti, ei vain yksittäistä palvelutapahtumaa.

EPSI Rating tutkii vuosittain useiden toimialojen asiakastytyvyyttä, asiakasuskollisuutta ja asiakaskokemuksen taustatekijöitä. Yksityisten lääkärikeskusten tutkimuksessa tarkastellaan viimeisen vuoden aikana palveluita käyttäneiden asiakkaiden kokemuksia kattavan kyselylomakkeen avulla. Tähän tutkimukseen haastateltiin 871 yli 18-vuotiasta suomalaista keväällä 2026.

Tutkimuksessa mitataan muun muassa asiakastytyvyyttä, asiakasuskollisuutta, imagoa, odotuksia, tuotelaatua, palvelulaatua, vastinetta rahalle, luottamusta, turvallisuuden tunnetta, hoidon jatkuvuutta, digitaalisia palveluita, kestävyttä, vastuullisuusviestintää, tekoälyyn liittyviä asenteita sekä avoimia asiakaspalautteita.

EPSI Ratingilla on riippumaton asema, ja toimialan yleinen asiakastytyvyys julkaistaan julkisesti. Laajemmat raportit sisältävät toimijakohtaiset tulokset, kysymystason vertailut, kehityskohteiden paikallistamiseen tarkoitetun EPSI-mallianalyysin sekä avoimista vastauksista nousevat laadulliset havainnot. Uudempi akateeminen tutkimus on osoittanut yhteyden EPSI-indeksiin ja taloudellisten tulosten välillä.

Lisätiedot: Heidi Laitinen, EPSI Rating Finland

+358 50 406 8796

Heidi.Laitinen@epsi-finland.org

EPSI Rating tarjoaa toimintakeskeisiä näkökulmia asiakaskokemuksen parantamiseksi. EPSI aloitettiin EU-tutkimusprojektina Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja sen tutkimuksissa hyödynnetään vakiintunutta EPSI-mallia.