

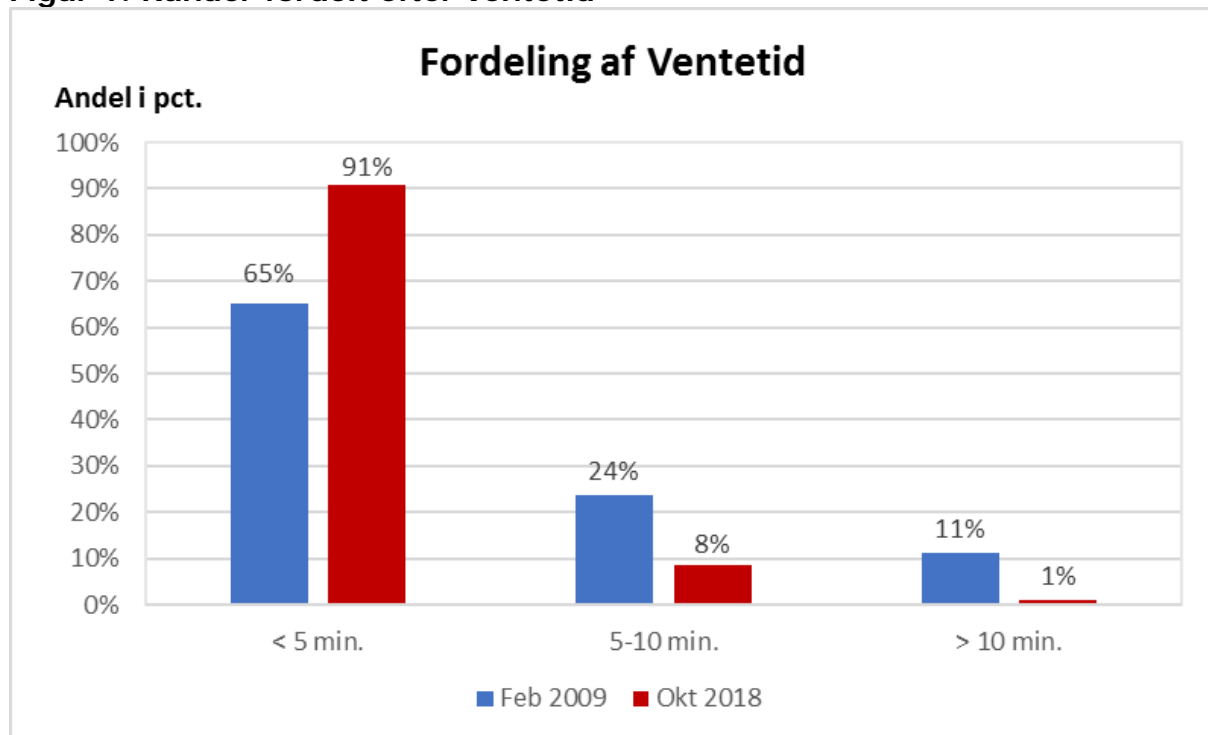
## Øget konkurrence, korteste ventetid, længste åbningstid og bedste tilgængelighed til apotek

Apotekerne havde i oktober 2018 den korteste ventetid, der nogen sinde er målt. Kunderne venter nu i gennemsnit 2 minutter og 2 sekunder på at blive betjent. Ventetiden er dermed mere end halveret siden 2009, hvor gennemsnittet var 5 minutter. Derudover venter kun knap 1 ud af 100 kunder over 10 minutter. Samtidig er tilgængeligheden til apoteker forøget markant siden den nye apotekerlov i 2015 indførte friere etablering og skærpet konkurrence. Der er kommet 55 procent flere apoteker, hvor over halvdelen er etableret tættere på en konkurrent end på eget apotek. Danskerne har i gennemsnit fået 13 procent kortere til nærmeste apotek. Derudover har den skærpede konkurrence givet mærkbart længere åbningstider, 40 shop-i-shop apoteker og yderligere 50 apoteker etableret i indkøbscentre mv.

### Rekordlav gennemsnitlig ventetid

I oktober 2018 blev apotekernes gennemsnitlige ventetid målt til at være 2 minutter og 2 sekunder. Denne opgørelse er baseret på målinger fra 348 apoteker, som i alt har haft 577.981 kunder i perioden. Af disse kunder blev 90,7 procent ekspederet indenfor 5 minutter og kun 0,9 procent ventede i mere end 10 minutter på at blive kaldt til skranken. Ligeledes ses det i figur 1, at andelen af kunder, der bliver betjent inden for 5 minutter, er steget betragteligt siden målingernes start i maj 2008.

Figur 1: Kunder fordelt efter ventetid



Kilde: Danmarks Apotekerforening, Ventetidsanalyse oktober 2018

Ventetidsmålingerne er siden 2009 foretaget tre gange årligt. I løbet af disse 10 år er den gennemsnitlige ventetid faldet fra 5 minutter til 2 minutter og 2 sekunder, og er dermed mere end halveret. I figur 2 ses det, at den gennemsnitlige ventetid har været faldende hen over perioden, hvor målingerne er blevet foretaget. Ligeledes gælder det for andelen af kunder, der venter mere end 10 minutter, som er faldet fra omkring 11 procent til under 1 procent ved seneste måling.

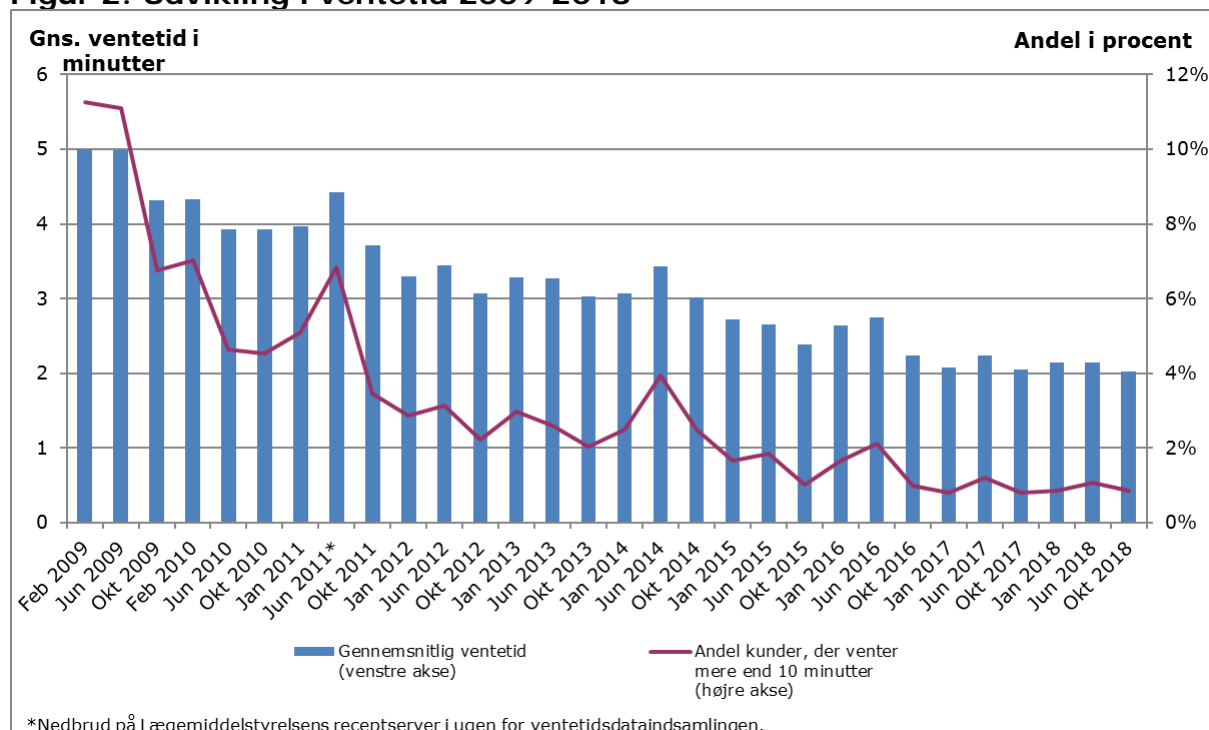
### Kollegialt pres

I perioden fra 2009 til medio 2015 er faldet i ventetiden især et resultat af et strategisk fokus i sektoren på nedbringelse af ventetiden. Foreningen har bidraget til et kollektivt kollegialt pres for at tilgodese omverdenens ønsker om forbedret tilgængelighed og kundeservice. Siden 2006 har det således været et strategisk mål, at apotekerne skulle opstille mål for ventetid, og at foreningen skulle understøtte forbedringer gennem løbende målinger, interne benchmark og offentliggørelse af sektorresultater. Fra februar 2009 til juni 2015 faldt den gennemsnitlige ventetid fra 5 minutter til 2 minutter og 39 sekunder.

### Konkurrencepres

Den 1. juli 2015 trådte den nye apotekerlov i kraft med friere etablering og mere indbyrdes konkurrence. Det har siden 2015 suppleret det interne kollegiale pres med et skarpere markedsrettet konkurrencepres om at tilbyde den bedste tilgængelighed og service for at tiltrække kunder i konkurrence med de omkringliggende apoteker, der nu ofte er rykket tættere på. Fra juni 2015 til oktober 2018 er den gennemsnitlige ventetid således faldet yderligere fra 2 minutter og 39 sekunder til 2 minutter og 2 sekunder.

**Figur 2: Udvikling i ventetid 2009-2018**



Kilde: Danmarks Apotekerforening, Ventetidsanalyse oktober 2018 (se data i bilag).

## 55 procent flere apoteker efter liberalisering

Det politiske mål med liberaliseringen af apoteksreguleringen i 2015 var at øge tilgængeligheden og konkurrencen, uden at det skulle koste mere og uden at gå ud over den høje sundhedsfaglige kvalitet. Dette mål synes i høj grad opfyldt. Siden 1. juli 2015, hvor den nye apotekerlov trådte i kraft, er der åbnet 171 nye apoteker. I dag er der således 55 procent flere receptekspederende apoteksenheder end før den nye lov.

I 2018 er der åbnet 24 helt nye apoteksfilialer, mens 9 tidligere apoteksudsalg er blevet opgraderet til apoteksfilialer med direkte receptekspedition. I alt har danskerne nu 484 apoteker, hvor de kan få ekspederet deres recept med det samme. Hertil kommer yderligere 29 fagbetjente apoteksudsalg typisk i mindre tæt befolkede områder, hvor kundegrundlaget ikke er helt stort nok til at danne grundlag for et egentligt apotek. Men her kan man bestille sin receptmedicin og senere samme dag få den udleveret med rådgivning fra det lægemiddelfagligt uddannede personale.

### Øget geografisk tilgængelighed til apoteket

Den nye lov fra 2015 har givet apotekerne friere rammer til at oprette nye enheder. De har fået mulighed for at oprette op til syv nye apoteksfilialer i en radius af 75 km fra eget apotek. Indtil nu er én apoteker kommet op på at eje syv apoteksfilialer. Den største afstand fra et moderapotek til en ny apoteksfilial er 32 km.

Størstedelen af de nye apoteker er koncentreret omkring de større byer og byområder. Det er ikke så overraskende. Det er der, hvor flest borgere skal have ekspederet recepter, og hvor flest borgere dermed vil have gavn af et nyt apotek, og hvor der er et økonomisk grundlag for at drive et apotek. Det var også alles forventning med den nye apotekerlov fra 2015, selv om væksten har overgået alle forventninger.

Men der er også kommet nye apoteker til i en række mindre byer og landområder. I alt har 33 mindre byer nu fået deres eget apotek på steder, hvor der ellers var 5 km eller mere til nærmeste apotek. Dette giver en tæt apoteksdækning i hele landet, jf. kortet i figur 3 nedenfor.

I tabel 1 er det vist, hvor langt der er fra de nyåbnede filialer til nærmeste anden receptekspederende apoteksenhed. I alt er 33 apoteker åbnet i mindre byer med mindst 5 km til nærmeste andet apotek, svarende til 19,3 procent. I alt er 54 af de nye apoteker åbnet mere end 3 km fra nærmeste andet apotek, svarende til 31,6 procent. Således er tilgængeligheden også forbedret i de mindre byer og landområder, hvor der tidligere var længere til et apotek.

**Tabel 1: Alle nye apoteker fordelt efter afstand til nærmeste anden enhed**

Køreafstand i kilometer til nærmeste	Til nærmeste receptekspederende enhed	
	Antal nye apoteker	Andel
0-1 km	63	36,8%
1-3 km	54	31,6%
3-5 km	21	12,3%
5-10 km	26	15,2%
>10 km	7	4,1%
<b>Alle nye apoteker</b>	<b>171</b>	<b>100,0%</b>

Kilde: Danmarks Apotekerforening

**Figur 3: Kort over apoteksenheder før og efter 1. juli 2015**



Kilde: Danmarks Apotekerforening. Opgjort pr. 06-12-2018

● Grønne prikker viser de 312 "gamle" apoteker (og filialer) oprettet før 1. juli 2015.

● Røde prikker viser de 171 nye apoteker oprettet efter 1. juli 2015.

● Orange prikker viser de 29 fagbetjente apoteksudsalg.

## Danskerne har fået kortere afstand til nærmeste apotek

Siden 2015 er borgernes gennemsnitlige afstand til et apotek (receptekspederende enhed) faldet med 13 procent fra 3,8 km til 3,3 km i 2018. Men når man regner apoteksudsalgene med, har danskerne kun 3,1 km i gennemsnit til nærmeste apoteksenhed med faguddannet apotekspersonale, der både kan udlevere og rådgive om receptmedicin. Hvis man bestiller sin medicin på apoteket og kan vente til næste dag med at hente den, kan man få den udleveret på et medicinudleveringssted, der i gennemsnit kun ligger 1,8 km fra bopælen. Til sammenligning har danskerne i gennemsnit 2,4 km til nærmeste læge og 2,7 km til nærmeste tandlæge.

## Øget konkurrence

Før 2015 tillod myndighederne ikke apoteker at etablere apoteksfilialer inden for andre apotekers "naturlige forsyningsområde". Men med liberaliseringen af apoteksreguleringen kan en apoteker nu frit etablere apoteksfilialer helt tæt på konkurrerende apoteker. Det skærper konkurrencen om kunderne markant, når apotekerne kan flytte sig hen, hvor kunderne færdes. Resultatet er da også, at 55 procent af de nye apoteker er etableret tættere på et konkurrerende apotek end på apotekerens egne apoteksenheder.

Tabel 2 nedenfor viser, hvordan disse 94 nye apoteker, der alle ligger tættest på en konkurrent, fordeler sig afstandsmæssigt i forhold til den nærmeste konkurrent. Knap halvdelen – 45 procent – er åbnet mindre end én kilometer fra konkurrenten. Og hele 76 procent er etableret inden for 3 kilometers køreafstand fra konkurrenten. Dette peger mod en mærkbart forøget konkurrence mellem apotekerne.

**Tabel 2: De nye apoteker, der er etableret tættest på en konkurrent, fordelt efter køreafstanden til nærmeste konkurrent**

Køreafstand til konkurrent i kilometer	Antal nye apoteker tættest på en konkurrent	Fordeling
0-1 km	42	44,7%
1-3 km	29	30,9%
3-5 km	9	9,6%
5-10 km	9	9,6%
10-15 km	5	5,3%
>15 km	0	0,0%
<b>Nye apoteker, der er tættest på konkurrent</b>	<b>94</b> <b>(55% af alle nye apoteker)</b>	<b>100%</b>

For at stimulere til nye forretningskoncepter og etablering af flere apoteker, hvor folk færdes og handler, indførte den nye apotekerlov i 2015 også som noget nyt mulighed for at etablere apoteker i forbindelse med andre butikker, såkaldte shop-i-shop apoteker. Sammen med den friere etablering af konkurrerende apoteker, har det ført til, at der indtil nu er åbnet cirka 40 shop-i-shop-apoteker. Hertil kommer, at yderligere 50 nye apoteker er etableret i forbindelse med indkøbscentre mv. Apotekerne er således nu langt mere tilgængelige, der hvor folk i forvejen færdes og handler, og i skarpere konkurrence om kunderne.

## Længere åbningstider og søndagsåbent

Den øgede konkurrence blandt apotekerne som følge af den nye apotekerlov har udover rekordlave ventetider og øget geografisk tilgængelighed også givet anledning til væsentligt længere åbningstider.

Antallet af apoteker, der vælger at holde længere åbent er steget markant. Tabel 3 viser, at der i november 2018 var 56 procent flere apoteker, der havde åbent mere end 47 timer om ugen, end det var tilfældet før lovændringen. I alt var der 68 procent flere apoteker, der holdt længere åbent end loven kræver<sup>1</sup>.

De øgede åbningstider kan blandt andet henføres til en pæn stigning i antallet af apoteker, der åbner tidligere end klokken 9 og lukker senere end 17.30 på hverdage. I tabel 3 ses, at antallet af apoteker, der åbner før klokken 9, er steget fra 0 til 24, mens antallet, der lukker senere end 17.30, er vokset fra 25 apoteker til 114 i dag. Af disse 114 apoteker er der nu mindst 13 apoteker, der har åbent til klokken 20 på hverdage mod tidligere kun 2 apoteker.

Ligeledes er apotekernes åbningstider i weekenden blevet udvidet væsentligt. I november 2018 havde 46 apoteker søndagsåbent – udover de 49 vagtapotekers vagtåbningstid - i modsætning til 2 apoteker pr. 30. juni 2018. Dette svarer til, at hvert tiende apotek nu har valgt at have søndagsåbent (udover vagtåbningstiderne), hvorimod det tidligere var et ud af hundrede. Derudover er antallet af apoteker, som har åbent længere end 4 timer på lørdage steget fra 53 til 149 apoteker.

Som det fremgår af den sidste kolonne i tabel 2, er åbningstiderne på apotekerne blevet udvidet på alle parametre. Dette har givet borgerne bedre mulighed for at hente deres medicin både i hverdagene og i weekenderne. De længere åbningstider er et udtryk for en øget konkurrence om kunderne på denne serviceparameter.

**Tabel 3: Apotekernes åbningstider – uden vagtåbningstiderne**

	Antal apoteker		Fordeling		Ændring i antal
	Pr. 30/6 2015*	Pr. 1/11 2018	Pr. 30/6 2015	Pr. 1/11 2018	
Receptekspederende enheder (inkl. vagtapoteker)	312	484**	100%	100%	55%
Apoteker, der har åbent mere end 47 timer pr. uge	88	137	28%	29%	56%
Apoteker, der har åbent mere end lovkravet	175	294	56%	62%	68%
Apoteker, der har åbent om søndagen	2	46	1%	10%	2200%
Apoteker, der har åbent mere end 4 timer på lørdage	53	149	17%	31%	181%
Apoteker, der åbner før kl. 9 på hverdage	0	24	0%	5%	-
Apoteker, der lukker efter kl. 17:30 på hverdage	25	114	8%	24%	356%
Apoteker, der har åbent til kl. 20 eller senere på hverdage	2	13	1%	3%	550%

\*) Før ændringen af apotekerloven trådte i kraft 1. juli 2015.

\*\*) Opgjort pr. 6/12 2018. Pr. 1/11 2018 var der 476 receptekspederende apoteksenheder.

Kilde: Danmarks Apotekerforenings opgørelse på basis af apotekernes offentliggjorte åbningstider.

<sup>1</sup> For apoteker uden vagtforpligtelse, er lovens krævede minimumsåbningstid på 47 timer om ugen for byapoteker og 44,5 timer om ugen for øvrige apoteker samt apoteksfilialer.

### *Åbningstider for de 49 vagtapoteker*

Fra 2018 varetager 49 apoteker landet over vagttjeneste uden for normal åbningstid. Et døgnvagtspotek har åbent hele døgnet alle årets dage. Ni A-vagtspoteker har åbent fra kl. 6-24 på alle årets dage. 14 B-vagtspoteker har åbent 8-21 på hverdage, vagtåbent 8-9 og 18-21 på lørdage og 10-15 på søn- og helligdage. 25 C-vagtspoteker har åbent 8-19 på hverdage, og vagtåbent 8-9 og 16-18 på lørdage og 10-13 på søn- og helligdage. Om natten mellem kl. 24 og kl. 06 står regionernes akutfunktioner for akut medicinudlevering.

## BILAG:

### Om ventetidsmålingerne

Den seneste ventetidsmåling er foretaget af Danmarks Apotekerforening i oktober 2018. Her deltog 348 af landets daværende 475 apoteker i undersøgelsen. Ventetiden er målt som tiden, fra kunden trækker et nummer, til kunden kaldes frem til ekspedition. En detaljeret statistik over ventetidsmålingerne siden 2008 er angivet nedenfor.

### Resultater fra ventetidsmålingerne 2008-2018 (i alt 14,2 mio. kundebesøg)

Periode	< 5 min.	5-10 min.	10-15 min.	> 15 min.	> 10 min.	Gns. ventetid (min.)	Antal apoteker	Antal kunder
Maj 2008	66,4%	22,8%	7,3%	3,4%	10,7%	4,9	79	182.671
Okt 2008	75,5%	18,4%	4,7%	1,5%	6,2%	4,1	115	277.580
Feb 2009	65,1%	23,6%	7,4%	3,8%	11,3%	5,0	125	317.078
Jun 2009	64,9%	24,0%	7,5%	3,6%	11,1%	5,0	130	333.817
Okt 2009	72,0%	21,2%	5,2%	1,6%	6,8%	4,3	144	370.335
Feb 2010	72,0%	21,0%	5,4%	1,6%	7,0%	4,3	166	393.885
Jun 2010	76,9%	18,4%	3,8%	0,8%	4,6%	3,9	179	408.123
Okt 2010	76,9%	18,6%	3,6%	0,9%	4,5%	3,9	179	407.418
Jan 2011	77,0%	17,9%	4,0%	1,1%	5,1%	4,0	199	440.000
Jun 2011*	70,4%	22,8%	5,2%	1,6%	6,8%	4,4	162	422.194
Okt 2011	79,6%	16,9%	3,0%	0,5%	3,5%	3,7	182	414.268
Jan 2012	82,8%	14,3%	2,4%	0,5%	2,9%	3,3	228	467.319
Jun 2012	80,3%	16,5%	2,6%	0,5%	3,1%	3,5	233	498.977
Okt 2012	84,4%	13,4%	1,9%	0,3%	2,2%	3,1	226	460.654
Jan 2013	81,1%	15,9%	2,4%	0,6%	3,0%	3,3	216	459.032
Jun 2013	81,2%	16,2%	2,2%	0,4%	2,6%	3,3	216	483.542
Okt 2013	83,7%	14,3%	1,7%	0,3%	2,0%	3,0	232	503.509
Jan 2014	83,0%	14,5%	2,0%	0,4%	2,5%	3,1	233	473.862
Jun 2014	78,2%	17,8%	3,2%	0,8%	3,9%	3,4	226	493.624
Okt 2014	82,8%	14,7%	2,1%	0,4%	2,5%	3,0	231	493.257
Jan 2015	86,0%	12,4%	1,4%	0,2%	1,7%	2,7	235	501.850
Jun 2015	85,8%	12,3%	1,6%	0,3%	1,8%	2,7	243	512.869
Okt 2015	88,8%	10,2%	0,9%	0,1%	1,0%	2,4	246	489.113
Jan 2016	86,0%	12,3%	1,4%	0,3%	1,7%	2,6	270	535.138
Jun 2016	84,2%	13,7%	1,8%	0,3%	2,1%	2,8	257	543.010
Okt 2016	89,4%	9,6%	0,9%	0,1%	1,0%	2,2	295	520.931
Jan 2017	90,8%	8,4%	0,7%	0,1%	0,8%	2,1	307	534.337
Jun 2017	88,9%	9,9%	1,0%	0,2%	1,2%	2,2	314	579.346
Okt 2017	91,0%	8,2%	0,7%	0,1%	0,8%	2,1	321	553.707
Jan 2018	89,9%	9,3%	0,8%	0,1%	0,9%	2,1	333	570.576
Jun 2018	89,8%	9,2%	0,9%	0,1%	1,1%	2,1	338	594.348
Okt 2018	90,7%	8,4%	0,8%	0,1%	0,9%	2,0	348	577.981

\*Nedbrud på Lægemiddelstyrelsens receptserver mandag, torsdag og fredag i ugen for ventetidsdataindsamlingen.