

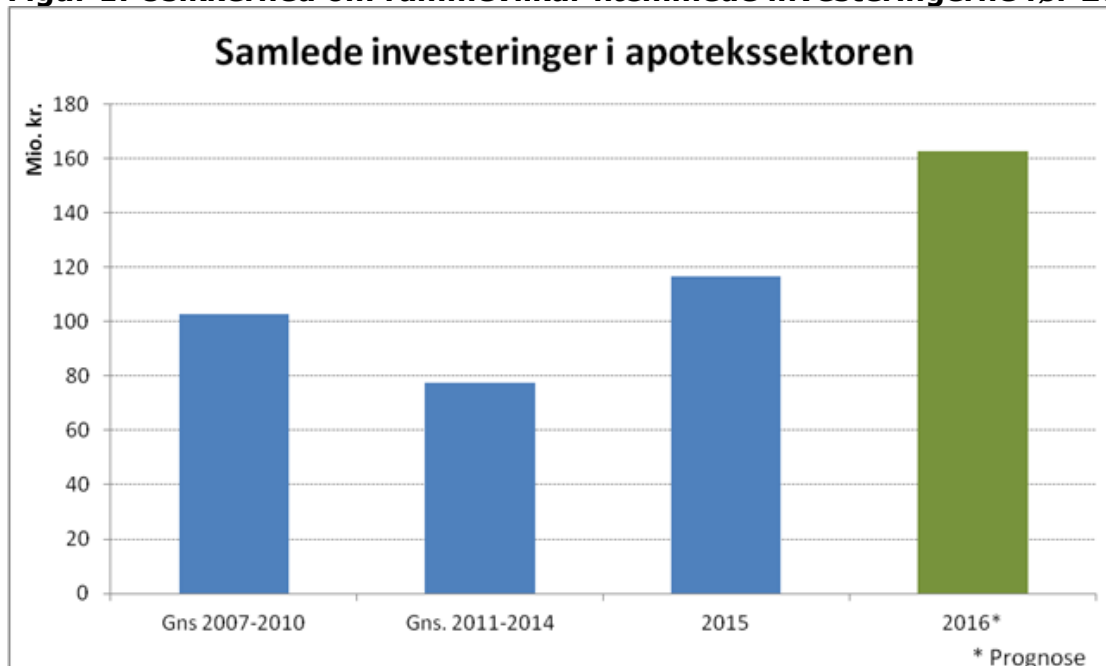
Ny lov har givet en tredjedel flere apoteker, øget konkurrencen og forbedret servicen

Siden der blev løsnet op for apoteksreguleringen i 2015 og åbnet op for friere etablering og øget konkurrence blandt apoteker, er der på halvandet år investeret massivt. Der er åbnet 108 nye apoteker landet over, tilgængeligheden er øget, og servicen er forbedret. Der er kommet markant øget konkurrence om kunderne, væsentligt længere åbningstider og rekordlave ventetider. Samtidig er der planer om yderligere et nyt onlineapotek og en række yderligere nye filialer i de kommende måneder. Ved årsskiftet havde danskerne fået 35 procent flere apoteker at vælge mellem, og stigningen i antallet af apoteker ventes at fortsætte i 2017.

Et bredt politisk flertal vedtog i 2015 en ny moderniseret apoteksregulering. Målet var bedre tilgængelighed, øget konkurrence, fortsat høj patientsikkerhed, lave priser og god rådgivning. Med loven blev der sat en stopper for mange års usikkerhed om de fremtidige rammevilkår for at drive apotek i Danmark. Lige siden 2005 har der hersket en betydelig usikkerhed som følge af vedvarende politisk debat om ændring af apoteksreguleringen. Det skabte en udpræget tilbageholdenhed med at investere i nye enheder, nyt inventar og bedre service samt ansættelse af personale.

Der var derfor et opdæmmet behov for investering i fornyelse og udvikling. Den brede politiske aftale i 2015 om "vilkårene for apotekersektoren mange år ud i fremtiden" (jf. betænkningen) gav apotekerne mod på igen at investere i fremtiden i tillid til stabile rammevilkår. På den baggrund steg investeringerne betydeligt i løbet af 2015, jf. figur 1 nedenfor. Det skønnes, at investeringerne er steget betydeligt igen i 2016 i forbindelse med åbningen af mange nye filialer.

Figur 1: Usikkerhed om rammevilkår hæmmede investeringerne før 2015



Kilde: Danmarks Apotekerforening. Regnskabstal og prognose ud fra nyåbnede filialer.

Da der ved moderniseringen af apoteksreguleringen i 2015 blev åbnet for friere etablering af nye enheder og øget konkurrence mellem apotekerne, er der på halvandet år kommet 35 procent flere apoteker.

Figur 2: 35 procent flere apoteker på halvandet år



Antallet af apoteker er dermed vokset hurtigere i Danmark end efter den norske liberalisering i 2001 og den svenske i 2009. I disse lande var der 2 år efter liberaliseringen kommet 26 procent flere apoteker i Norge og 34 procent flere i Sverige.

I Danmark ventes der allerede i løbet af de næste tre måneder at være åbnet yderligere 10 apoteker. Dermed vil danskerne have mindst 430 apoteker at vælge mellem. Det er 38 procent flere end medio 2015.

Bedre geografisk tilgængelighed til apoteker

De nye apoteker er især koncentreret omkring de lidt større byer og byområder. Men der er også åbnet en række nye apoteker i mindre byer og landområder, jf. kortet i figur 3 på næste side.

Hvert femte nye apotek (19 procent) er således åbnet i en by, hvor der er over 5 kilometer til det nærmeste andet apotek eller filial. Og hvert tredje nye apotek (33 procent) er åbnet mere end 3 kilometer fra nærmeste apotek. Til sammenligning er det i Sverige kun 5 procent af de nye apoteker, der er åbnet mere end 3 kilometer fra nærmeste andet apotek, og halvdelen er åbnet inden for en radius af 500 meter fra andre apoteker.¹

Moderniseringen af apoteksreguleringen i Danmark har således medført en mærkbar forbedring af den geografiske tilgængelighed til apoteker allerede efter halvandet år.

¹ Kilde: Dagens Näringsliv: <http://www.dn.se/ekonomi/apoteken-har-blivit-fler-men-framfor-allt-i-storstaderna/>

Figur 3: Geografisk fordeling af nye apoteker siden 1. juli 2015

Kilde: Danmarks Apotekerforening. Opgjort pr. 24-01-2017.

Øget konkurrence

Apotekerlovens friere adgang for apotekerne til at etablere op til syv nye apoteksfilialer op til 75 kilometer væk fra eget apotek har bidraget til en intensiveret konkurrence om kunderne og de gode apoteksplaceringer, hvor borgerne færdes og handler. Det var også et vigtigt politisk mål med at løsne op for apoteksreguleringen.

Den øgede konkurrence om kunderne afspejles blandt andet i, at over halvdelen af de nye apoteksfilialer er placeret tættere på et konkurrerende apotek end på eget apotek. Samtidig er op mod hvert femte nye apotek etableret i eller ved et supermarked, og hvert tredje nye apotek er etableret i eller ved et indkøbscenter. Tilsammen er over halvdelen af de nye apoteker således etableret i forbindelse med et supermarked eller indkøbscenter, hvor borgerne ofte færdes.

Den skærpede konkurrence blandt apotekerne om kunderne har også givet sig udslag i øgede åbningstider og rekordlave ventetider.

Længere åbningstider og søndagsåbent

Siden moderniseringen af apoteksreguleringen er antallet af apoteker, der vælger at holde længere åbent end de krævede 47 timer om ugen², steget med 33 procent fra 88 til 104, jf. tabel 1 nedenfor.

Samtidig er der nu også væsentlig flere apoteker, der vælger at holde åbent om søndagen. Hvor der før moderniseringen kun var 2 apoteker, der frivilligt valgte at holde åbent om søndagen, så er der nu 28 apoteker, der holder søndagsåbent. Hertil kommer de pt. 11 døgnvagsapoteker, der også holder åbent om søndagen.

Det er ikke kun om søndagen, at apotekerne holder længere åbent. Der er også markant flere apoteker, der nu holder længere åbnet om lørdagen, og som på hverdage holder åbent før kl. 9 og efter kl. 17.30.

Tabel 1: Ændringer i apotekernes åbningstid

Apotekernes normalåbningstid, ekskl. vagtåbningstid

	Pr. marts 2013	Pr. august 2016	Pr. december 2016	Ændring siden 2013
Antal receptekspederende enheder	312*	397	420	+35%
Antal apoteker, der har åbent mere end 47 timer pr. uge	88	104	117	+33%
Antal apoteker, der har åbent om søndagen	2	21	28	14-dobling
Antal apoteker, der har åbent mere end 4 timer lørdag	53	115	129	+143%
Antal apoteker, der åbner før kl. 9 i hverdagen	0	11	15	
Antal apoteker, der lukker efter kl. 17:30 i hverdagen	25	76	109	+336%
Antal apoteker, der har åbent til kl. 20 i hverdagen	2	8	8	+300%

*) Opgjort den 30/6 2015.

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

De længere åbningstider er et udtryk for, at apotekerne nu i højere grad konkurrerer på en række serviceparametre, herunder åbningstid, da de ellers risikerer, at borgerne vælger et andet apotek.

Generel god kundeservice med tilfredse kunder, god sundhedsfaglig rådgivning og korte ventetider er også vigtige parametre, som apotekerne konkurrerer på.

Rekordlave ventetider – borgerne kommer dobbelt så hurtigt til

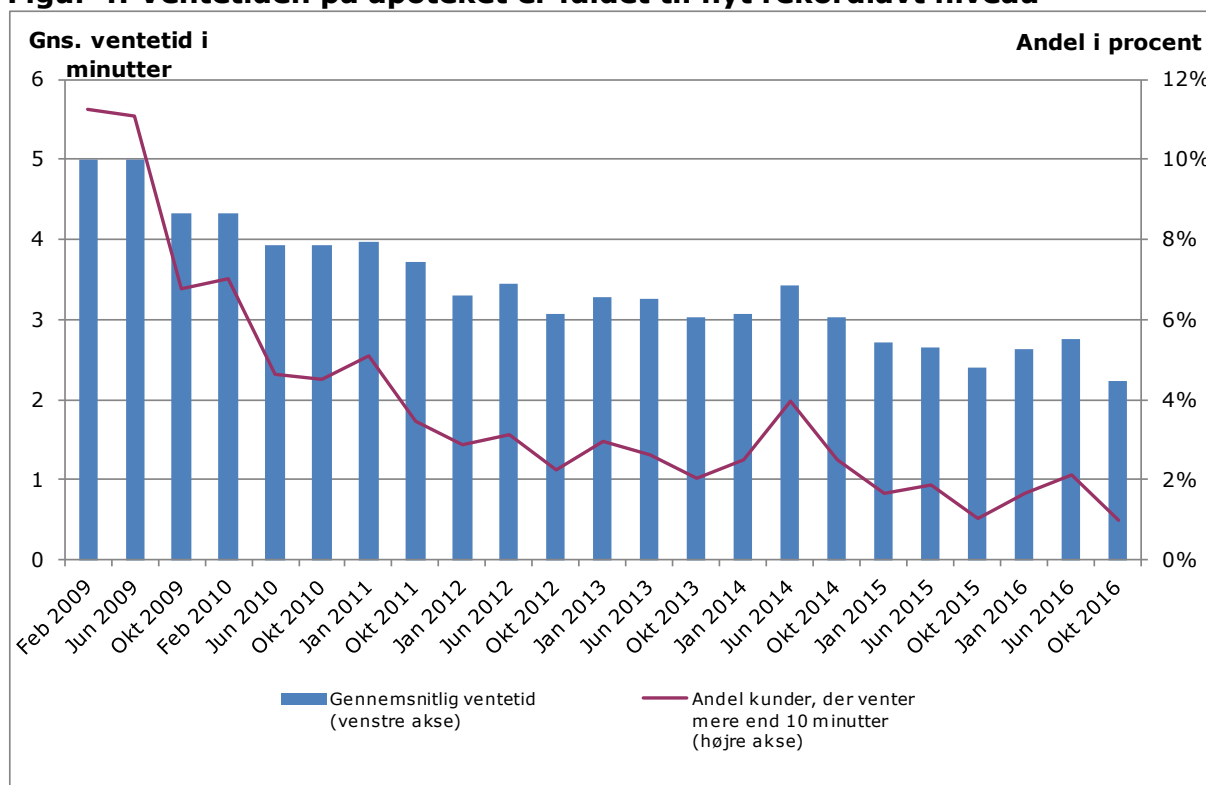
Siden Apotekerforeningen begyndte systematisk at måle og offentliggøre statistik over ventetiderne på landets apoteker i 2008, er ventetiden mere end halveret. Den gennemsnitlige ventetid for apotekets kunder er gradvist faldet fra 5 minutter i 2008-2009 til cirka 4 minutter i 2010-2011 og til omkring 3 minutter i 2012-2014. Men i 2015-2016 er ventetiden faldet yderligere til omkring 2½ minut.

² De 47 timer om ugen er den krævede minimumsåbningstid for byapoteker i henhold til åbningstidsbekendtgørelsen for apoteker. For øvrige apoteker og for apoteksfilialer er minimumsåbningstiden 44,5 timer om ugen.

Men den seneste måling fra oktober 2016 viser, at den gennemsnitlige ventetid nu er nedbragt til to minutter og 14 sekunder. Det er det laveste niveau, der er målt.

Det er ikke kun den gennemsnitlige ventetid, der er rekordlav. Målingen viser også, at lige godt 99 procent af kunderne kommer til inden for 10 minutter. Det er første gang i målingernes historie, at under én procent ventede i mere end 10 minutter.

Figur 4: Ventetiden på apoteket er faldet til nyt rekordlavt niveau



Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsmålinger.

Der er flere grunde til, at ventetiden på apotekerne er blevet kortere. Det skyldes blandt andet, at apotekerne har mere fokus på ventetiden, at arbejdsgangene er blevet mere effektive blandt andet via brug af ny teknologi i form af fremtagningsrobotter, samt at bemanningen tilpasses via elektronisk belastningsovervågning.

Apotekernes fokus på at nedbringe ventetiden er skærpet af den intensiverede konkurrence. Men da apotekernes ansatte er eksperter i lægemidler, skal der også fortsat være tid til at give borgerne god rådgivning om deres medicin. Derfor kommer man næppe til at opleve, at der slet ikke er ventetid på apotekerne.

Ventetiden på det lokale apotek

Langt de fleste apoteker offentliggør detaljerede resultater af apotekets egne seneste ventetidsmålinger fordelt på ugedage og tidsrum på apotekets side på www.apoteket.dk.

Ventetidsoversigten findes ved at vælge "Find apotek" og klikke på "Om apoteket" for det pågældende apotek, hvorefter der i højre side kan klikkes på link til "Apotekets ventetider".

Om ventetidsmålingen

Den seneste ventetidsmåling er foretaget af Danmarks Apotekerforening i uge 41 i oktober 2016. I alt deltog 295 af landets godt 400 apoteker i undersøgelsen. Ventetiden er målt som tiden fra kunden trækker et nummer, til kunden kaldes frem til ekspedition. Detaljerede resultater af alle ventetidsmålingerne siden 2008 er gengivet i tabel 2 nedenfor.

**Tabel 2: Resultater fra ventetidsmålingerne 2008-2016
(i alt 11,4 mio. kunder)**

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%	0,99%	2,2	295	520.931

*) : Nedbrud på Lægemiddelstyrelsens receptserver i ugen for målingen juli 2011.

Kilde: Danmarks Apotekerforenings ventetidsmålinger.