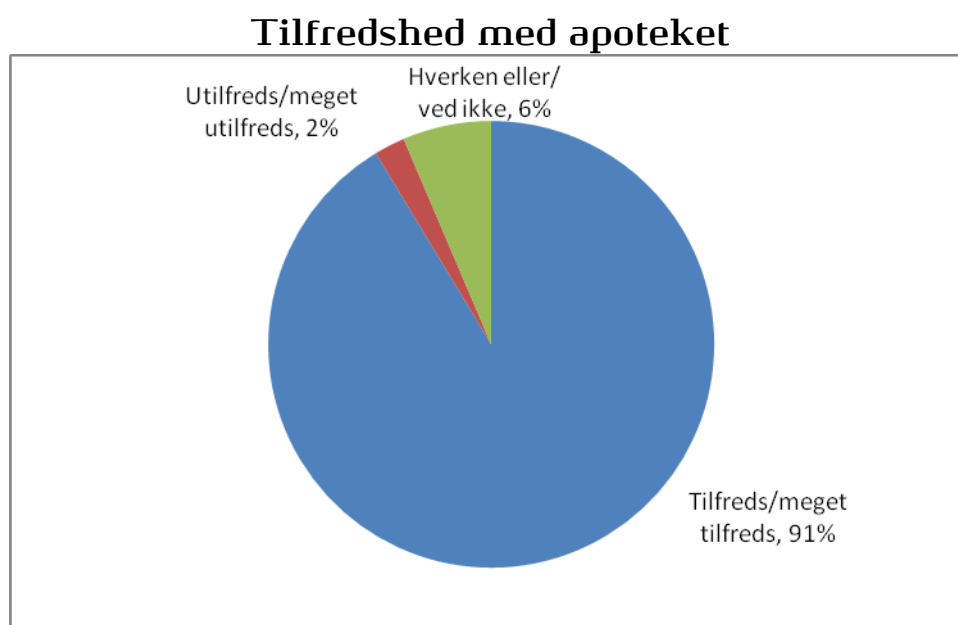


## Danskernes holdning til apoteket Maj 2013



Kilde: MEGAFON, Maj 2013.

Resultaterne af en MEGAFON-undersøgelse  
Maj 2013

## Indhold

Den samlede tilfredshed med apoteket .....	3
Apoteker i tyndt befolkede områder .....	4
Ejerskab af apotekerne .....	5
Danskernes opfattelse af apotekerne.....	6
Borgernes syn på om andre skal kunne sælge receptmedicin.....	7
Tilfredshed med apotekets tilgængelighed og service .....	8
Tilfredshed som kunde på apotek og i detailhandlen .....	9
BILAG: Resultater af måling af holdning til apoteker.....	10

**Fakta om undersøgelserne bag rapporten:**

I perioden fra 29. april – 2. maj 2013 foretog analyseinstituttet MEGAFON en borgerholdningsundersøgelse for Danmarks Apotekerforening. Undersøgelsen er gennemført med et panel bestående af 85 procent internetbesvarelser og 15 procent telefoninterview. I alt 1.075 personer på 18 år eller derover besvarede spørgsmålene.

## Den samlede tilfredshed med apoteket

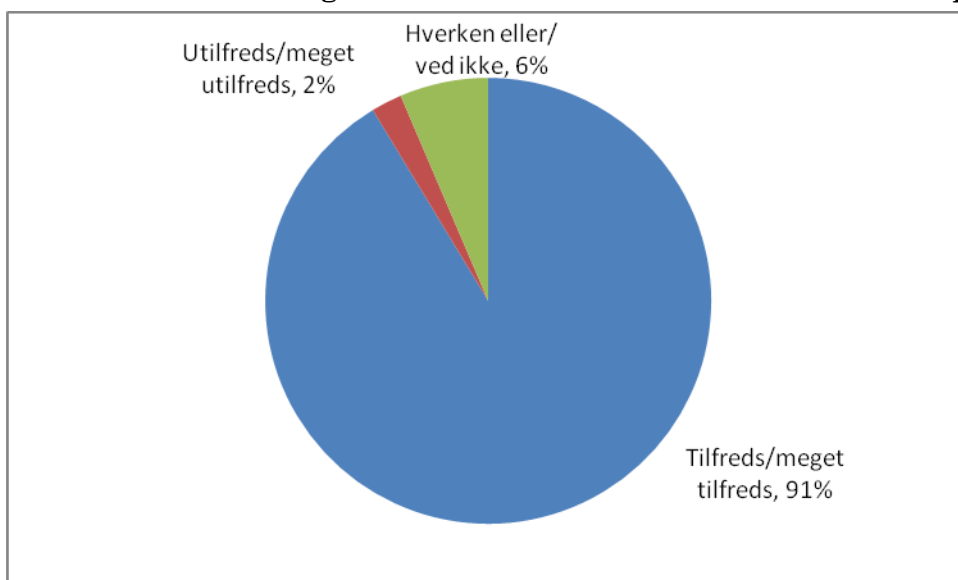
Ni ud af ti danskere er tilfredse eller meget tilfredse med deres apotek, og kun to procent er utilfredse. Samtidig siger otte ud af ti nej til at liberalisere apotekerne og lade andre end de nuværende apoteker sælge receptmedicin. Det fremgår af en ny undersøgelse, som MEGAFON har foretaget for Danmarks Apotekerforening i april og maj 2013.

Befolkningen bakker op om de grundlæggende elementer i den nuværende regulering af apotekerne. Omkring 70 procent af danskerne mener, at det kun bør være en farmaceut, der må eje og drive apotek. Samtidig synes næsten 90 procent, at man bør bevare den udligningsordning, der gør, at apoteker i store byer bidrager til at sikre, at de små apoteker i tyndt befolkede områder kan opretholdes. Omvendt mener kun 12 pct. af de adspurgte, at apotekerne bør liberaliseres, så alle frit kan eje, åbne og lukke apoteker i Danmark, mens 80 procent er imod en liberalisering.

Analyseinstituttet MEGAFON har for Danmarks Apotekerforening i perioden 29. april til 2. maj 2013 gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt 1.075 danskere for at afdekke befolkningens holdning til apotekerne. Undersøgelsen viser, at 91 procent af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres apotek, 87 procent af danskerne er enige i, at udligningsordningen, der sikrer apoteker i yderområder i Danmark, skal bevares, og 69 procent mener, at det fortsat kun bør være farmaceuter, der må eje og drive apoteker i Danmark.

### Danskerne er tilfredse med apoteket

I hvilken udstrækning er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med apoteket?



Kilde: MEGAFON, Maj 2013.

## Apoteker i tyndt befolkede områder

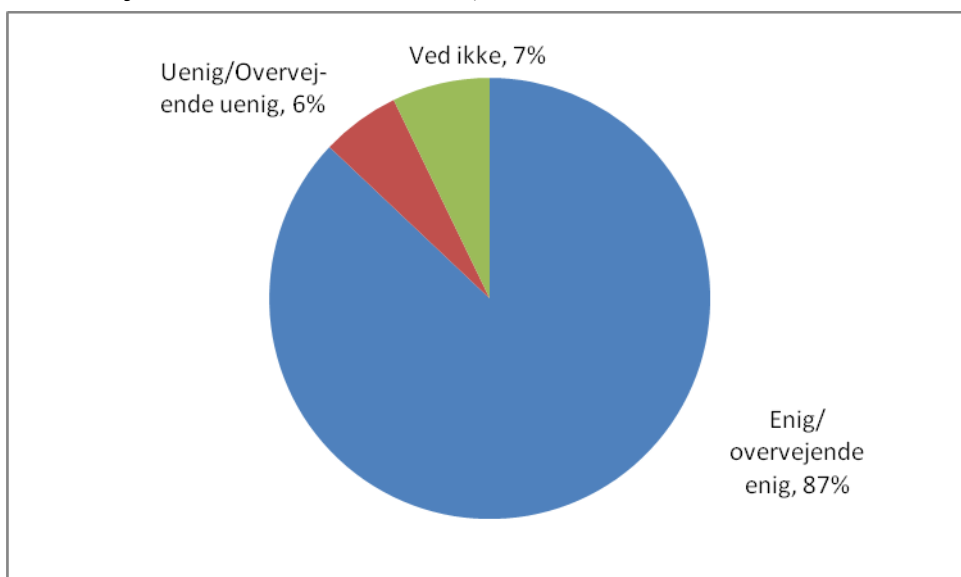
Der findes i dag en udligningsordning mellem apotekerne, som har til formål at sikre, at der også er apoteker i de områder, hvor kundegrundlaget er for lille til, at det ellers ville kunne betale sig at drive et apotek.

Ordningen finansieres af apotekerne selv, ved at store apoteker med stor omsætning betaler et driftstilskud til små apoteker, der har en lav omsætning og et lille kundegrundlag, og som ligger mere end 5 kilometer fra nærmeste andet apotek.

Analyser gennemført af Danmarks Apotekerforening på baggrund af de enkelte apotekers regnskaber viser, at 43 apoteker er lukningstruede, hvis udligningsordningen afskaffes.

Op mod ni ud af ti danskere (87 procent) mener, at man bør opretholde udligningsordningen og dermed sikre det økonomiske grundlag for små apoteker i tyndt befolkede områder.

**Udligningsordningen, hvor store apoteker i byerne betaler et tilskud til små apoteker i tyndt befolkede områder, bør fortsætte.**



Kilde: MEGAFON, Maj 2013.

## Ejerskab af apotekerne

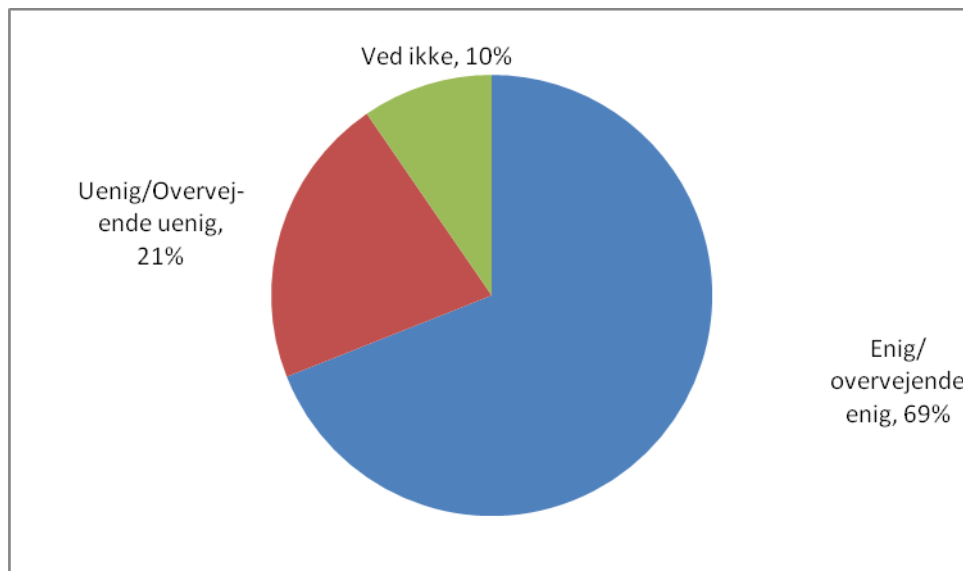
I Danmark – og i knap halvdelen af EU's lande (herunder blandt andet Tyskland, Frankrig, Italien, Finland, Østrig og Spanien) med tilsammen knap 60 procent af EU's indbyggere – er det kun uddannede farmaceuter, der må eje og drive apoteker.

Det farmaceutiske ejerskab er den regulering, der sikrer, at apotekerne er uafhængige af økonomiske særinteresser, og at apoteket giver uvildig sundhedsfaglig rådgivning. Farmaceutejerskabet er med til at sikre imod, at kapitalfonde eller andre uden lægemiddelfaglig baggrund kan eje og drive apoteker med primært fokus på indtjening.

I dag er apotekerne i kraft af deres lægemiddelfaglige kompetencer en fast forankret del af sundhedsvæsenet og et vigtigt led i patientsikkerhedskæden.

Spørger man danskerne, så mener 7 ud af 10, at det fortsat kun bør være farmaceuter, der må eje og drive apotek.

### Det bør kun være en lægemiddeluddannet (farmaceut), der må eje et apotek



Kilde: MEGAFON, Maj 2013.

EU-domstolen har med to domme afsagt i maj 2009 slået fast, at medlemslandenes lovgivning, som fastsætter, at kun farmaceuter kan eje og drive apoteker, er velbegrundet ud fra hensynet til uvildig rådgivning og kvalitet og sikkerheden af medicindistributionen.

EU-domstolen har også fremhævet, at hensynet til apotekernes faglighed og økonomiske uafhængighed ikke blot kan sikres ved at fastsætte et krav om, at apotekeren skal ansætte en driftsansvarlig farmaceut. Det vil i alle tilfælde være ejeren med det økonomiske og personalemæssige ansvar, som sætter standarden for de normer og retningslinjer for opgavevaretagelsen, der skal være gældende på apoteket. Her kan hensynet til bundlinjen komme til at overskygge hensynet til patienten og sundhedsfagligheden.

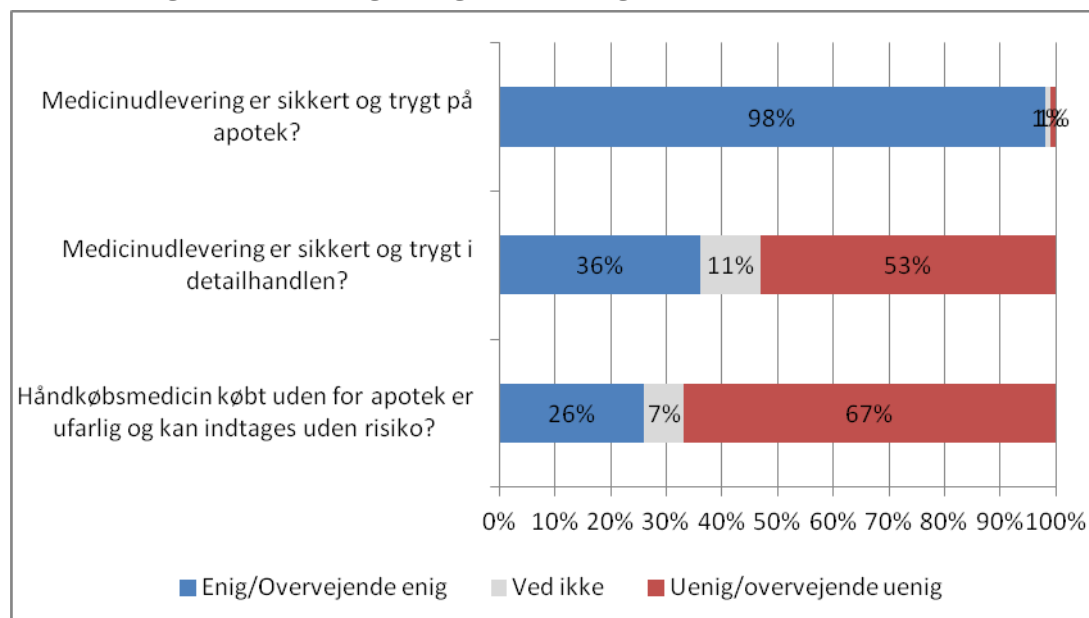
## Danskernes opfattelse af apotekerne

86 procent af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med den rådgivning og vejledning om lægemidler, som apotekspersonalet giver, og 98 procent af danskerne har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret på apoteket.

Det er et udtryk for, at danskerne oplever, at apotekerne skaber en sundhedsfaglig merværdi, der øger sikkerheden og trygheden i lægemiddelanvendelsen. Kontrol af recepter og sundhedsfaglig rådgivning giver tryghed i behandlingen, og samarbejdet mellem apotek og læge giver en bedre og mere sikker brug af medicinen.

Eksempelvis retter apotekerne i samarbejde med lægerne hvert år over 100.000 fejl og mangler i lægernes receptordinationer – en ny undersøgelse tyder endda på, at tallet kan være op mod en halv million fejl årligt. Af disse er ca. 8.000 ifølge Lægeforeningen<sup>1</sup> så alvorlige fejl, så de kunne have medført en indlæggelse af patienten, hvis ikke apoteket havde fanget dem. Apotekernes daglige kontrol af alle recepter er således et meget håndfast bidrag til at øge patientsikkerheden.

### I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn?



Kilde: MEGAFON, Maj 2013.

Omvendt er det kun 36 procent af danskerne, der mener, at det er sikkert og trygt at få udleveret medicin i detailhandelsbutikker, mens over halvdelen er uenige eller overvejende uenige. Danskerne har således ikke samme tillid til og tryghed ved at få sin medicin udleveret i detailhandelen, som på apoteket.

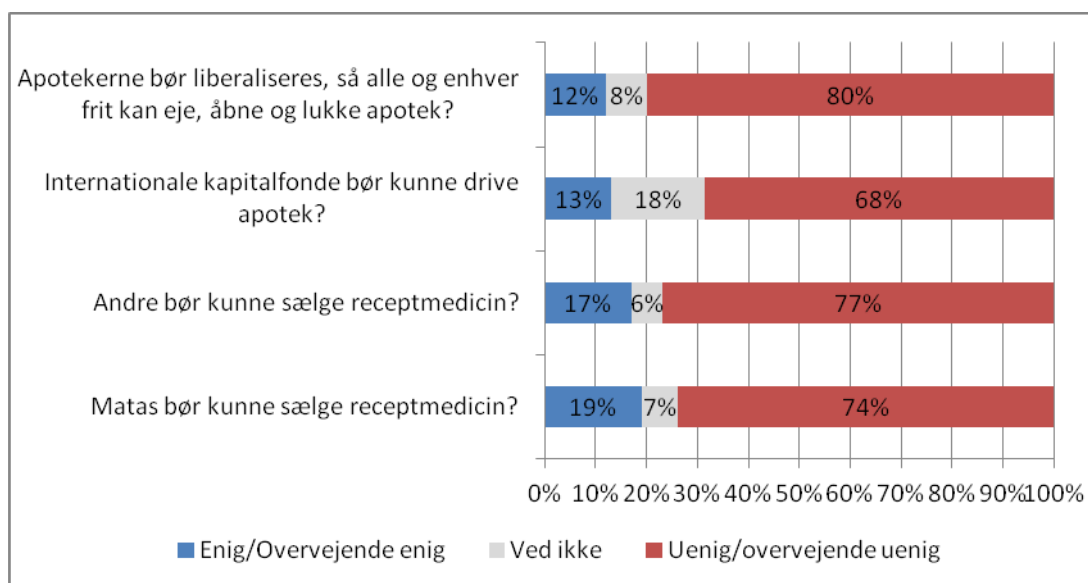
Siden 2001 er en del håndkøbsmedicin liberaliseret, så den også må sælges i supermarkeder, kiosker og på tankstationer mv. Siden da har der været en mærkbar vækst i forbruget af visse typer håndkøbsmedicin, og hver 4. dansker opfatter liberaliseret håndkøbsmedicin som ufarligt og risikofrit. Omvendt viser både tyske og danske undersøgelser, at der er lægemiddelrelaterede problemer i hver 5. medicinbrugers anvendelse af håndkøbsmedicin.

<sup>1</sup> Analyse af receptkorrektioner på apotek, Lægeforeningen og Danmarks Apotekerforening, 2008.

## Borgernes syn på om andre skal kunne sælge receptmedicin

Spørgsmålet om danskernes tryghed og tillid til, at det er sikkert at få udleveret sin medicin på apotekerne, som de kender dem i dag, kommer også til udtryk ved, at kun 17 procent af danskerne synes det vil være en god ide, hvis det blev tilladt for andre end apotekerne at sælge receptmedicin. Kun 12 procent af danskerne synes, apotekerne bør liberaliseres, så alle og enhver frit kan eje, åbne og lukke apotek. Og kun 13 procent mener, internationale kapitalfonde bør kunne drive apotek. 80 procent af danskerne er derimod imod en liberalisering af apotekerne.

### Skal andre kunne sælge receptmedicin



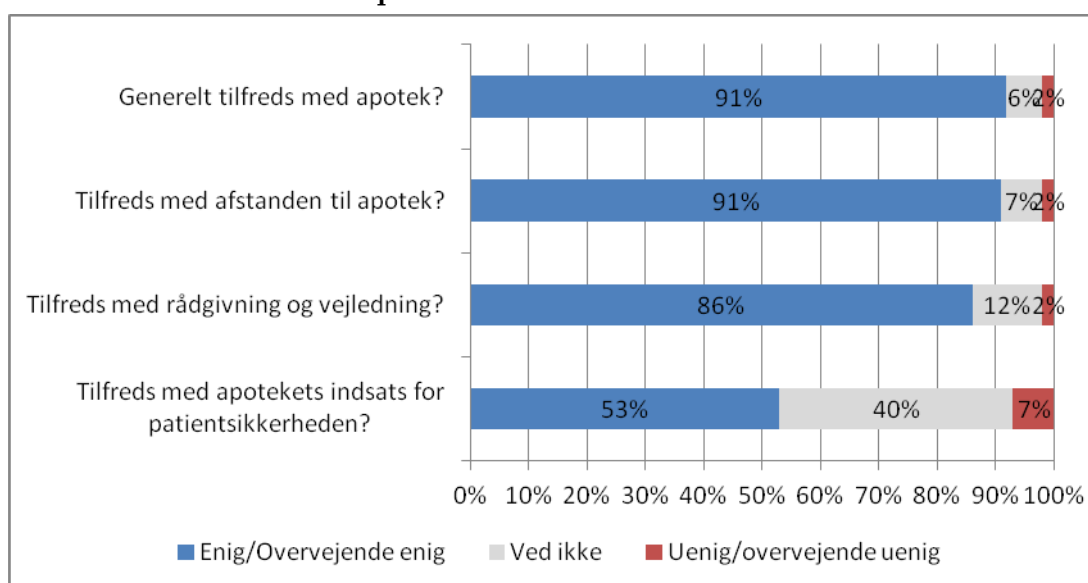
Kilde: MEGAFON, maj 2013.

## Tilfredshed med apotekets tilgængelighed og service

Ni ud af ti danskere er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med apoteket, og ligeledes ni ud af ti danskere er tilfreds med afstanden til det nærmeste apotek. I dag kan man få udleveret receptpligtig medicin med det samme 314 steder i Danmark, og afstanden til nærmeste apotek er i gennemsnit 3,8 km, hvilket er kortere end i både Sverige og Norge, der har liberaliseret apotekerne.

Skal man have udleveret et håndkøbslægemiddel eller kan man vente til næste dag med at få udleveret sin receptmedicin kan man gå omkring 1.300 steder hen i Danmark – enten på et apotek eller et apotekstilknyttet medicinudleveringssted, hvor afstanden fra danskernes bopæl i gennemsnit er 1,6 km.

### Hvor tilfreds er du med apoteket?



Kilde: MEGAFON, maj 2013.

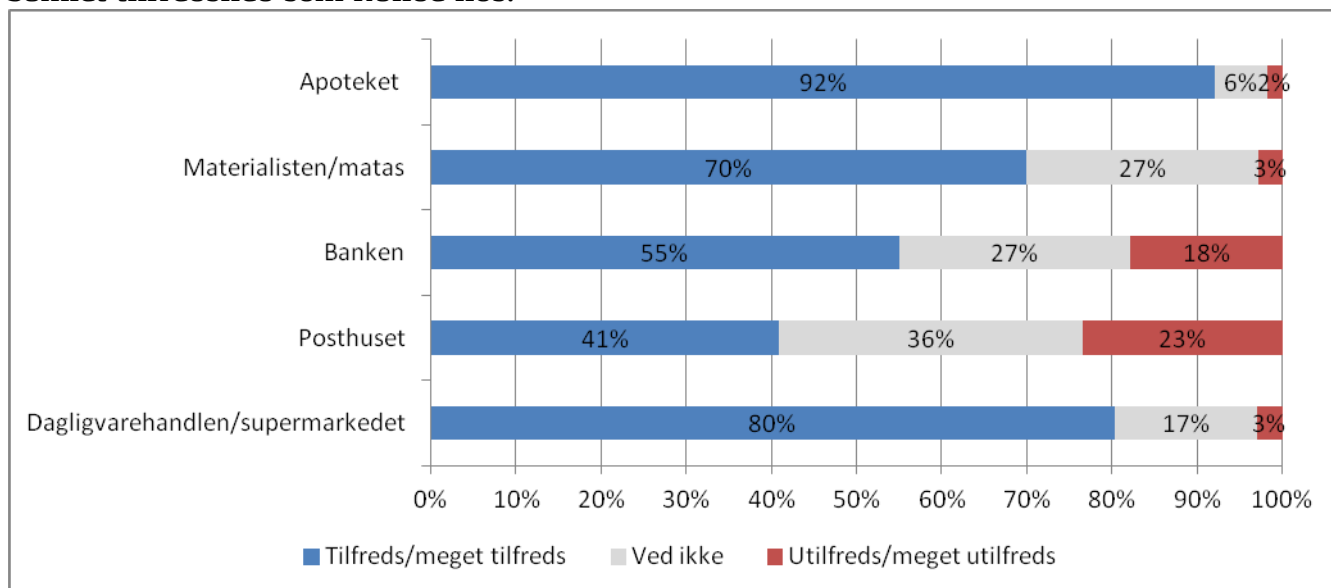
86 procent af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekets rådgivning og vejledning om lægemidler. Lidt over halvdelen af danskerne er tilfreds eller meget tilfreds med apotekernes indsats for patientsikkerheden, f.eks. i forbindelse med apotekernes receptkontrol. 40 procent svarer "Ved ikke" eller "Hverken/eller". Det skyldes måske manglende kendskab til, at apotekerne ved receptkontrollen hvert år finder over 100.000 fejl i lægernes recepter, og at apotekerne alene ved receptkontrollen i samarbejde med lægerne i gennemsnit redder 7 danskere om dagen fra en hospitalsindlæggelse som følge af fejlmedicinering.



## Tilfredshed som kunde på apotek og i detailhandlen

92 procent af danskerne er samlet set tilfreds eller meget tilfreds med at være kunde på apoteket. Otte ud af 10 danskere er tilfredse med at være kunde i supermarkedet eller i dagligvarebutikken, mens 7 ud af 10 er tilfreds med at være kunde hos materialisten. Lidt over halvdelen er tilfreds med banken, mens 40 procent er tilfreds som kunde på posthuset. Apoteket er dermed det indkøbssted, hvor flest danskere er tilfredse med at være kunde.

### Samlet tilfredshed som kunde hos:



Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, maj 2013.

## BILAG: Resultater af måling af holdning til apoteker

Hovedresultater fra MEGAFON-måling, maj 2013, blandt 1.075 danskere over 18 år

- 69 pct. af danskerne synes det kun bør være farmaceuter, der må eje og drive et apotek.
- 87 pct. af danskerne siger, at udligningsordningen bør fortsætte.
- 12 pct. af danskerne mener, apotekerne bør liberaliseres, så alle frit kan eje, åbne og lukke apoteker. 80 pct. er imod.
- 98 pct. af danskerne har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret på apoteket.
- 36 pct. af danskerne har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret i detailhandlen.
- 26 pct. af danskerne er enige i, at håndkøbsmedicin er uførligt og kan indtages uden risiko – 2/3 af danskerne er uenige heri.
- 91 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres apotek, som de kender det i dag.
- 91 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med afstanden til det nærmeste apotek.
- 85 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med at kunne få de lægemidler på apoteket, som de har brug for, når de efterspørger det.
- 86 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med den rådgivning og vejledning om lægemidler, som personalet på apoteket giver.
- 53 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekets indsats for patientsikkerheden, 40 pct. ved ikke.
- 83 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekets åbningstider.
- 49 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med mulighederne for at købe medicin på apoteket uden for normal åbningstid, 12 pct. er utilfredse eller meget utilfredse hermed.
- 62 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med ventetiden på apoteket, 15 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, mens 23 pct. ved ikke.
- 58 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekets diskretion i forbindelse med at give information og stille spørgsmål på en måde, så andre kunder ikke kan høre det. 14 pct. er utilfredse eller meget utilfredse, 28 pct. ved ikke.
- 79 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekernes pladsforhold og den måde de er indrettet på.
- 69 pct. af danskerne fik tilbudt rådgivning og vejledning om brugen af deres medicin, sidst de var på apoteket for at købe denne medicin. 26 pct. fik ikke tilbudt rådgivning og vejledning.

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, maj 2013

**Table 1. Danskernes holdning til apotekerne**

Spørgsmål som formuleret i undersøgelsen.	Enig/ overvejende enig	Uenig/ overvejende uenig	Ved ikke	I alt
Det bør kun være en lægemiddeluddannet person (farmaceut), der må eje et apotek.	69%	21%	10%	100%
Det bør være tilladt for andre end de nuværende apoteker at sælge receptpligtig medicin	17%	77%	6%	100%
Det bør være tilladt for Matas at sælge receptpligtig medicin	19%	74%	7%	100%
Det bør være tilladt for internationale kapitalfonde at drive apoteker	13%	68%	18%	100%
Apotekerne bør liberaliseres, så alle og enhver frit kan eje, åbne og lukke apoteker	12%	80%	8%	100%
Udligningsordningen, hvor store apoteker i byerne betaler et tilskud til de små apoteker i tyndt befolkede områder, hvor der ellers ikke er et økonomisk grundlag for at drive et apotek, bør fortsætte.	87%	6%	7%	100%
Jeg har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret på apoteket.	98%	1%	1%	100%
Jeg har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret i detailhandelsbutikker (f.eks. tankstationer, materialister eller supermarkeder).	36%	53%	11%	100%
Håndkøbsmedicin, der forhandles uden for apoteket, er uførlig og kan indtages uden risiko?	26%	67%	7%	100%

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, maj 2013

**Tabel 2. Tilfredshed med apotekets service og tilgængelighed**

Spørgsmål som formuleret i undersøgelsen.	Tilfreds/meget tilfreds	Utilfreds/meget utilfreds	Hverken eller/Ved ikke	I alt
I hvilken udstrækning er du alt i alt tilfreds eller utilfreds med apoteket?	91%	2%	6%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med afstanden til det nærmeste apotek?	91%	2%	7%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med at få de lægemidler på apoteket, som du har brug for, når du efterspørger det?	85%	5%	10%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med den rådgivning og vejledning om lægemidler, som personalet på apoteket giver dig?	86%	2%	12%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med apotekets indsats for patientsikkerheden, f.eks. når apoteket kontrollerer recepter?	53%	7%	40%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med apotekets åbningstider?	83%	6%	11%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med dine muligheder for at købe medicin på apoteket uden for de normale åbningstider, f.eks. på et døgnapotek eller vagtapotek?	49%	12%	39%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med ventetiden på apoteket?	62%	15%	23%	100%
I hvilken udstrækning er du tilfreds eller utilfreds med apotekets diskretion i forbindelse med at give information og stille spørgsmål på en måde, så andre kunder ikke kan høre det?	58%	14%	28%	100%
Er du generelt tilfreds eller utilfreds med apotekernes pladsforhold og den måde, de er indrettet på?	79%	6%	15%	100%

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, maj 2013.

Danmarks Apotekerforening  
Kanonbådsvej 10  
Postboks 2181  
1017 København K  
Telefon 33 76 33 76  
[www.apotekerforeningen.dk](http://www.apotekerforeningen.dk)  
[www.apoteket.dk](http://www.apoteket.dk)  
[www.fremtidens-apotek.dk](http://www.fremtidens-apotek.dk)

**apotek**