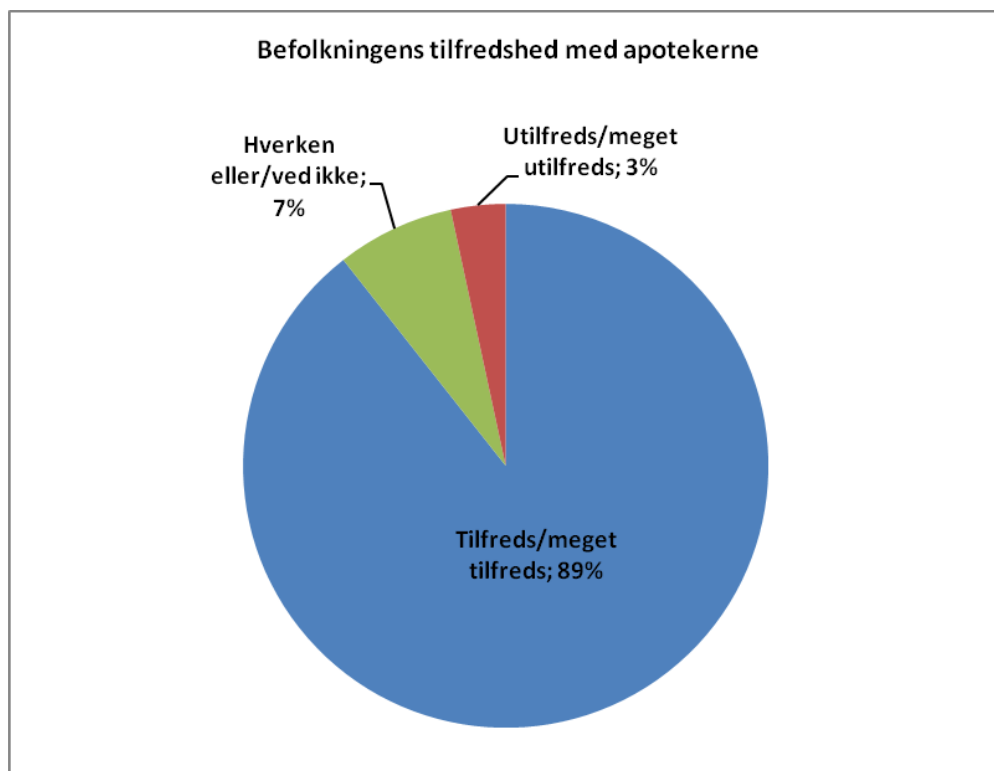


MEGAFON: Tårnhøj tilfredshed med de danske apotekers service, tilgængelighed og faglighed

Ni ud af ti danskere er tilfredse eller meget tilfredse med apoteket, som de kender det i dag. Kun tre procent er utilfredse. Der er udbredt tilfredshed med servicen, tilgængeligheden til apoteker, lægemidler og rådgivning samt stor tillid til kvaliteten af den uvildige sundhedsfaglige rådgivning. Det viser en MEGAFON-undersøgelse foretaget for Danmarks Apotekerforening i marts 2014. 91 procent er tilfredse med afstanden til nærmeste apotek; 89 procent oplever, at de får en neutral og uvildig rådgivning, og 96 procent har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret på apoteket. Omvendt har kun 40 procent tillid til medicin udleveret fra detailhandelsbutikker. Et markant flertal på otte ud af ti mener ikke, at supermarkeder og Matas bør have lov til at sælge receptmedicin. Selv hvis supermarkeds kæder fik lov til at drive apotek, ville to tredjedele af befolkningen ikke overveje at købe/hente deres receptmedicin i supermarkedet.

Analyseinstituttet MEGAFON har for Danmarks Apotekerforening i perioden 11. marts til 14. marts 2014 gennemført en repræsentativ spørgeskemaundersøgelse blandt 1.007 danskere over 18 år for at afdække befolkningens holdning til apotekerne. Undersøgelsen viser, at ni ud af ti danskere er tilfredse eller meget tilfredse med deres apotek. Apotekernes service inkluderer eksempelvis sundhedsfaglig rådgivning og vejledning om lægemidler. Kun 3 procent angiver, at de er utilfredse med apoteket samlet set.



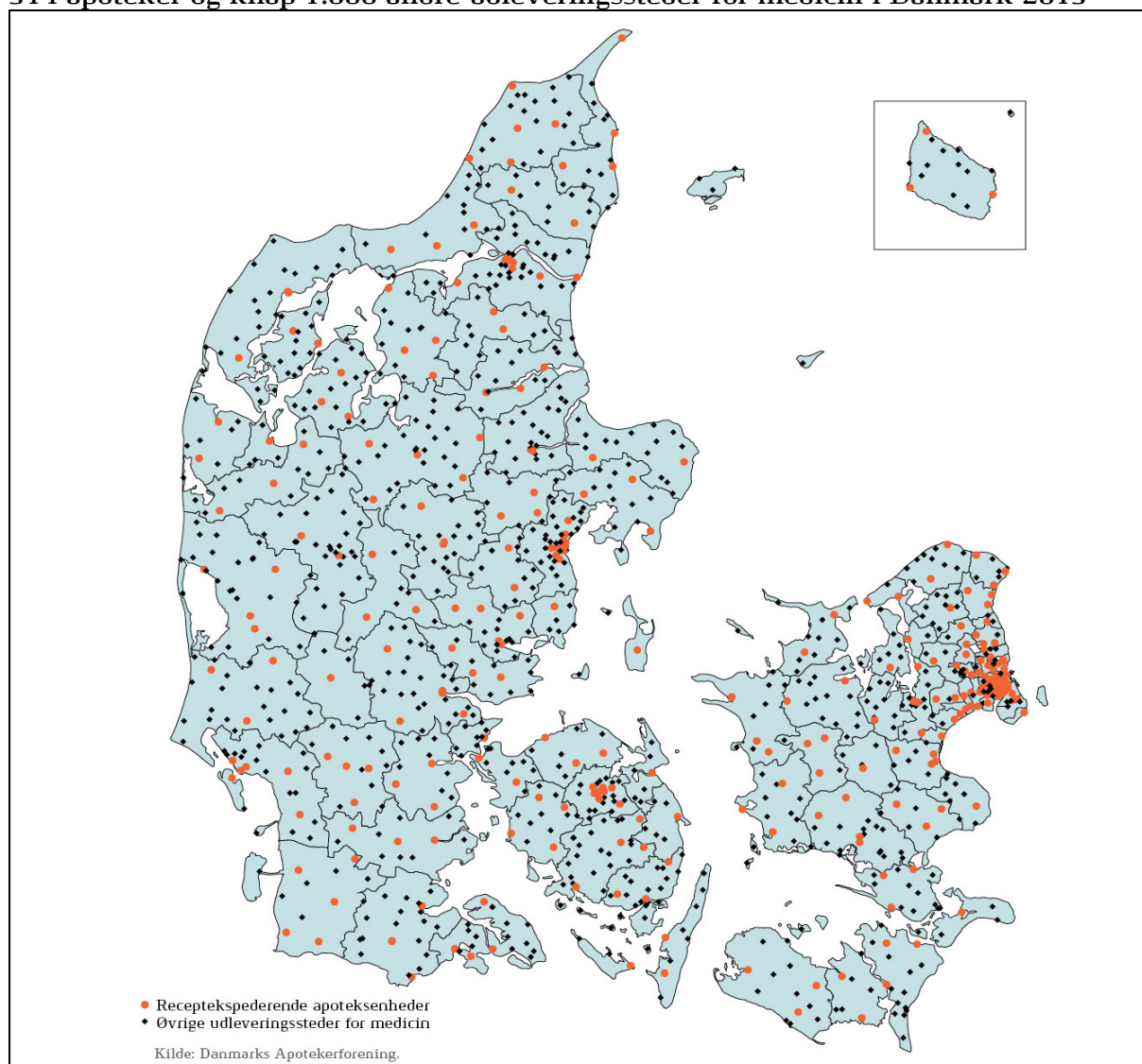
Note: Afrunding kan medføre, at de viste tal ikke summer til 100 procent.
 Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Stor tilfredshed med afstand til apoteket

91 procent af danskerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med afstanden til det nærmeste apotek. Kun to procent er utilfredse og mener, at der er for langt. Apotekerne er selv med til at sikre, at også borgerne i udkantsområder har mulighed for at få adgang til deres medicin uden at skulle køre ind til en af landets større byer. Der findes i dag en udligningsordning internt mellem apotekerne. Formålet med ordningen er at sikre, at der også er apoteker i de områder, hvor kundegrundlaget er for lille til, at det ellers ville være muligt at drive et apotek.

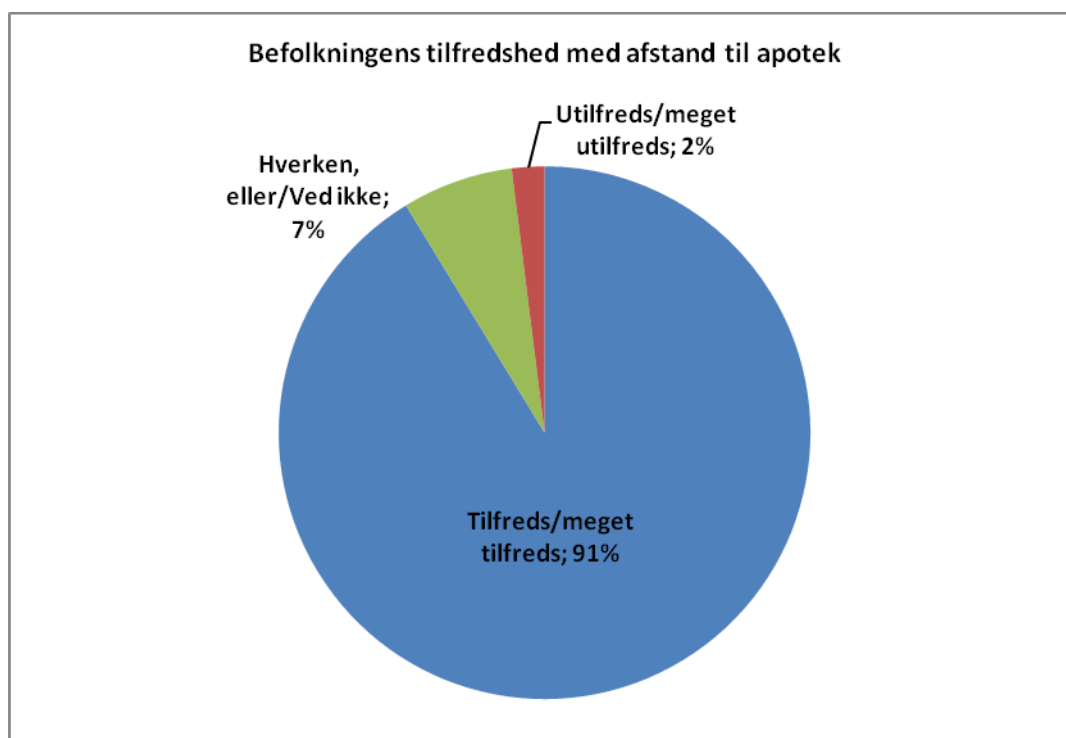
Apotekerne finansierer selv udligningsordningen. Apoteker med stor omsætning betaler et driftstilskud til små apoteker, der har en lav omsætning og et lille kundegrundlag, og som ligger mere end 5 kilometer fra nærmeste andet apotek. Et markant flertal på 84 procent af danskerne mener, at man bør opretholde udligningsordningen.¹

314 apoteker og knap 1.000 andre udleveringssteder for medicin i Danmark 2013



Apotekerne tilbyder mange steder en ekstra mulighed til borgerne, så de kan afhente deres medicin tættere på deres bopæl. Der findes i dag udleveringssteder i op mod 900 dagligvarebutikker i de mindre lokalsamfund. Dette sker som et supplement til de cirka 435 fagbetjente apoteksenheder.

¹ Apotekerforeningen, marts 2014: [MEGAFON: Tilfredse danskere ønsker ikke liberalisering af apoteker](#)



Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Danmarks Apotekerforenings undersøgelser viser, at borgerne i Danmark generelt er meget tilfredse med afstanden til apoteket. En analyse af GEOMATIC fra medio 2011 viser, at den gennemsnitlige afstand til det nærmeste apotek i Danmark er 3,8 kilometer. Det er lidt kortere end i Sverige, hvor borgerne har 3,9 kilometer til nærmeste apotek, mens nordmændene har næsten dobbelt så langt til apoteket sammenlignet med Danmark, nemlig 6,8 kilometer i gennemsnit.² Danskere har i gennemsnit kun 1,7 kilometer til det nærmeste udleveringssted for receptmedicin.

Tilfredshed med åbningstider og udlevering af medicin

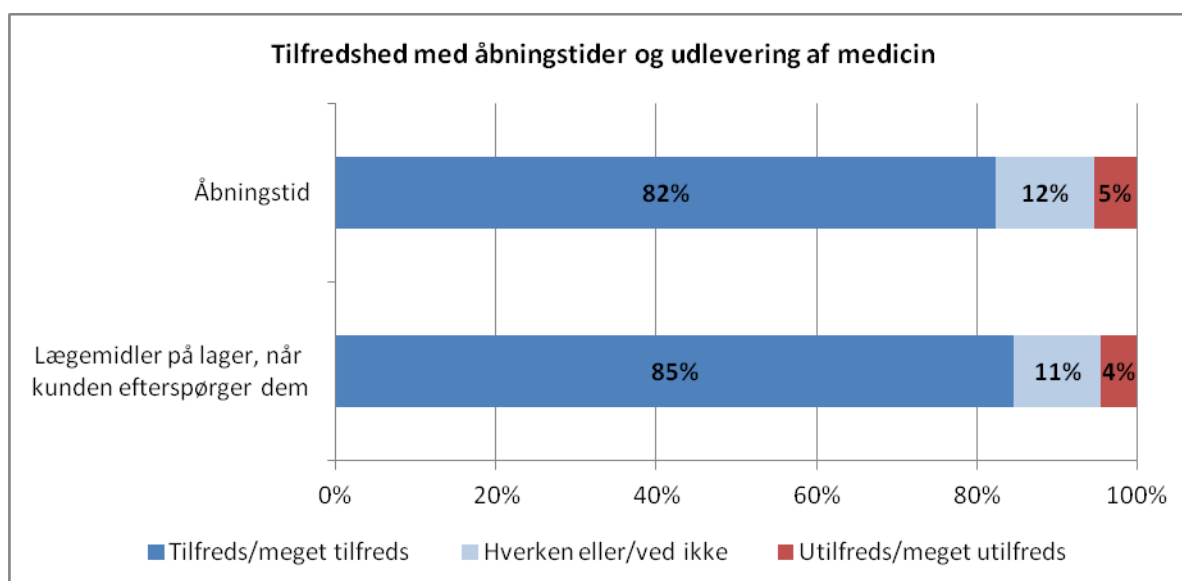
Et markant flertal på mere end otte ud af ti borgere er tilfredse eller meget tilfredse med apotekernes åbningstider. Kun fem procent er utilfredse eller meget utilfredse med åbningstiderne. Det fremgår af MEGAFON-undersøgelsen.

Tilgængelighed til lægemidler handler ikke kun om åbningstider, og at apotekerne via udligningsordninger sikrer, at der også findes apoteker i yderområderne i Danmark. Det handler også om, at et apotek har det lægemiddel på lager, som kunden skal bruge. 85 procent er tilfredse eller meget tilfredse med apotekernes evne til at sikre, at borgerne kan få de lægemidler på apoteket, som de har brug for, når de efterspørger det. Her menes, at apoteket har de lægemidler på lager, som borgeren har brug for, sådan at han/hun ikke behøver at komme igen.

I Sverige har det efter liberaliseringen i 2009 været et af de tydeligste problemer, at patienterne går oftere forgæves efter deres medicin på apoteket³.

² Apotekerforeningen, oktober 2012: [Danskerne har kortest til apotek](#)

³ Sveriges TV, september 2012: [Fler apotek - men svært att få tag på mediciner](#)

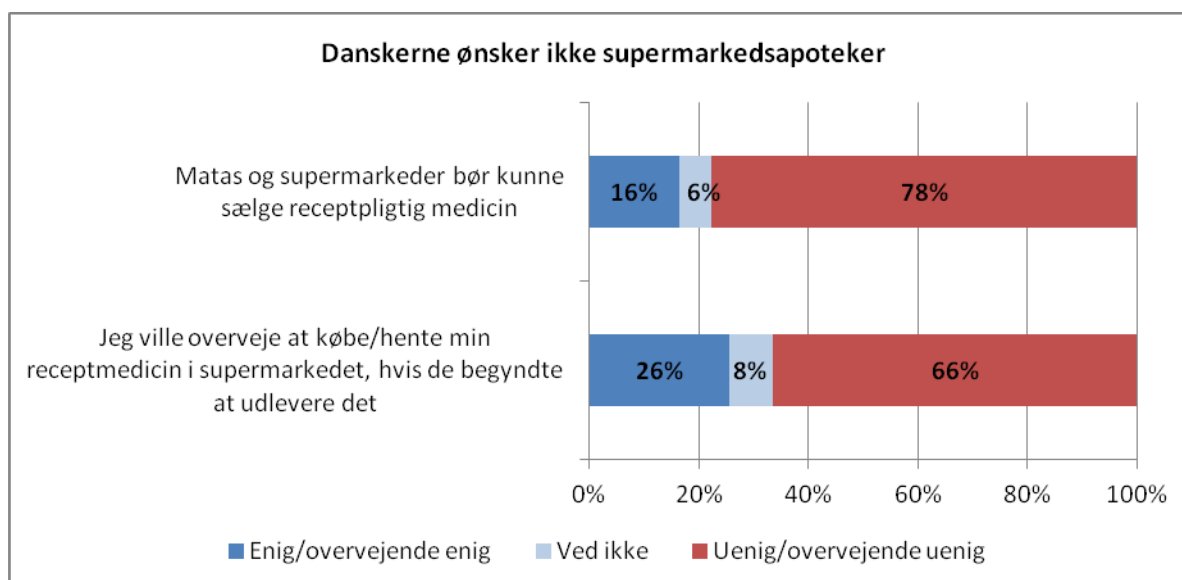


Note: Afrunding kan medføre, at de viste tal ikke summer til 100 procent.

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Danskerne ønsker ikke supermarkedsapoteker

I dag er det kun en faguddannet farmaceut, der må eje et apotek. Det er med til at sikre, at apoteket fokuserer på at give borgerne den bedst mulige faglige rådgivning og vejledning om lægemidler. Hvis man spørger danskerne til deres holdning til, hvorvidt supermarkeder og Matas bør kunne sælge receptpligtig medicin, er otte ud af ti danskere imod, mens kun 16 procent er for.

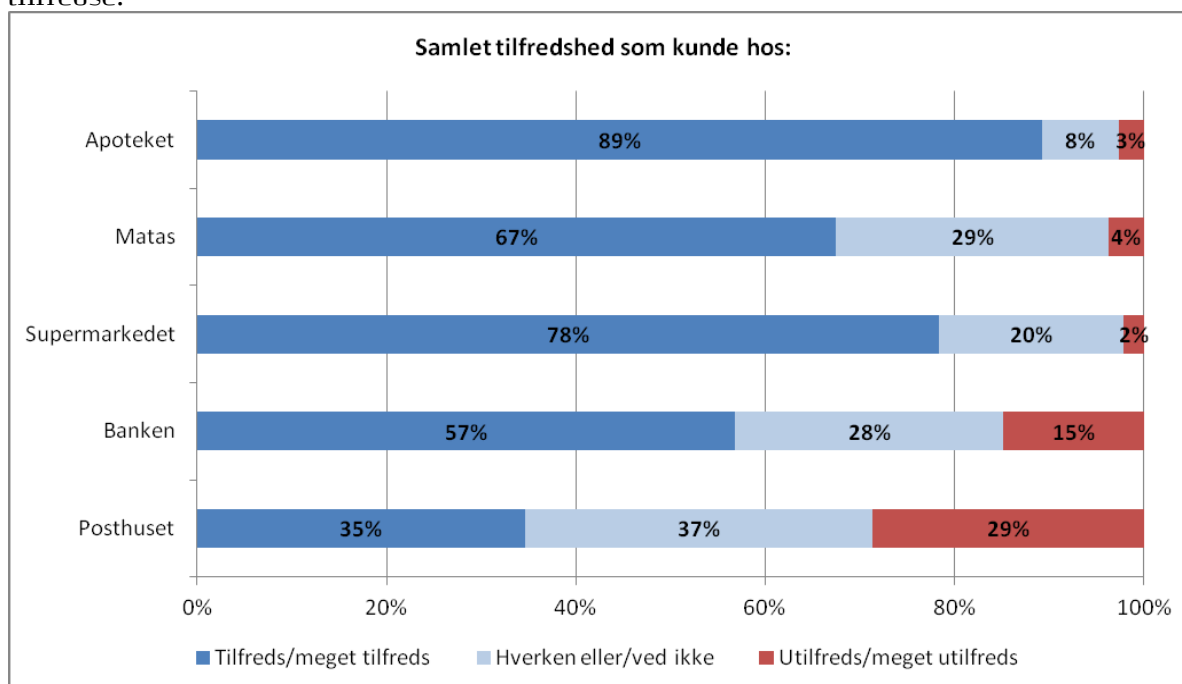


Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Danskerne er således tilfredse med apotekernes åbningstider og afstanden til apoteket, og de er ikke interesserede i, at supermarkedet skal være det sted, hvor de køber eller henter deres receptpligtige medicin. To ud af tre borgere svarer, at de *ikke* ville overveje at købe/hente deres receptpligtige medicin i supermarkedet, hvis supermarkedet begyndte at udlevere det. Kun en ud af fire ville overveje det.

Kundetilfredshed hos apotekerne og andre brancher

Ni ud af ti danskere er tilfredse eller meget tilfredse med at være kunde hos apotekerne, og kun tre procent er utilfredse. Sammenlignet med andre sektorer er befolkningen særdeles tilfreds med at være kunder hos apotekerne. Hos Matas er to ud af tre danskere tilfredse.



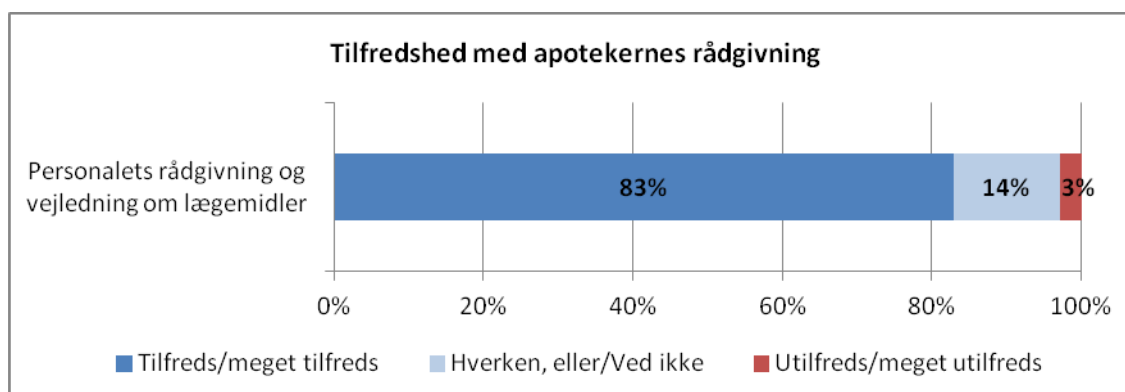
Note: Afrunding kan medføre, at de viste tal ikke summer til 100 procent.

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

78 procent er tilfredse med at være kunde i supermarkedet, mens godt halvdelen er tilfredse med at være kunde i banken. Kun hver tredje borger er tilfreds med at være kunde på posthuset.

Tilfredshed med apotekets lægemiddelfaglige rådgivning

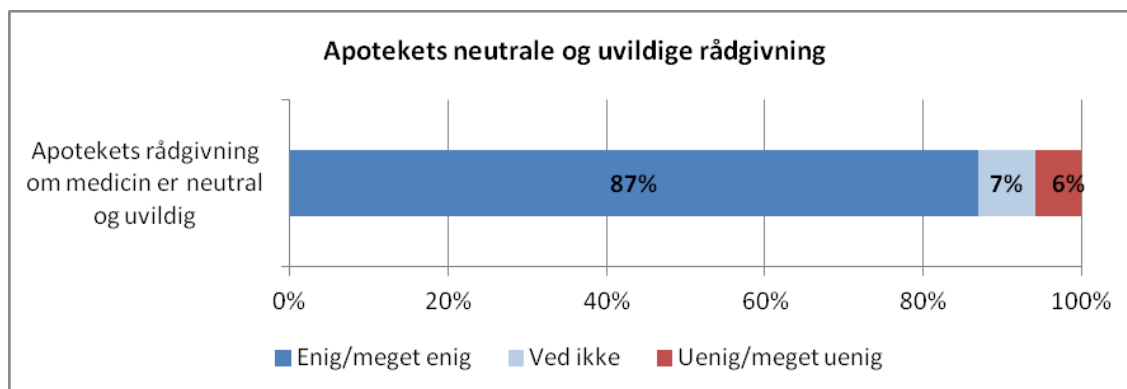
Et stort flertal på mere end otte ud af ti danskere er tilfredse eller meget tilfredse med den vejledning og rådgivning om lægemidler, som de får i mødet med apotekeren eller de lægemiddelfagligt uddannede farmaceuter og farmakonomer.



Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Ved siden den rådgivning, som borgeren får ansigt til ansigt med den apoteksansatte, er apotekets personale med til at sikre en høj patientsikkerhed i Danmark. Hvert år finder personalet på apotekerne ved receptkontrollen cirka 100.000 fejl i lægernes recepter. Alene ved receptkontrollen redder apotekerne i samarbejde med lægerne i gennemsnit 7 danskere om dagen fra en hospitalsindlæggelse som følge af fejlmedicinering.

87 % af danskerne mener, at de får neutral og uvildig rådgivning om medicin af apotekets personale. På apotekerne får man udelukkende ekspederet sin medicin af sundhedsfagligt uddannede farmaceuter og farmakonomer. Det er med til at sikre en høj patientsikkerhed.



Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014.

Fakta: Resultater af måling af holdning til apoteker

Hovedresultater fra MEGAFON-måling, marts 2014, blandt 1.007 danskere over 18 år

- 62 pct. af danskerne synes, det kun bør være farmaceuter, der må eje og drive et apotek.
- 84 pct. af danskerne siger, at udligningsordningen bør fortsætte.
- 17 pct. af danskerne mener, apotekerne bør liberaliseres, så alle frit kan eje, åbne og lukke apoteker. 72 pct. er imod.
- 96 pct. af danskerne har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret på apoteket.
- 40 pct. af danskerne har tillid til, at det er sikkert og trygt at få medicin udleveret i detailhandlen, f.eks. i Matas og supermarkeder. 48 pct. har ikke tillid til hertil.
- 26 pct. af danskerne ville overveje at købe/hente deres receptpligtige medicin i supermarkedet, hvis en supermarkeds kæde begyndte at udlevere receptpligtig medicin. 66 pct. ville ikke overveje det.
- 27 pct. af danskerne er enige i, at håndkøbsmedicin, der forhandles uden for apoteket, er ufarligt og kan indtages uden risiko – 2/3 af danskerne er uenige heri.
- 89 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med deres apotek, som de kender det i dag. 3 pct. er utilfredse.
- 91 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med afstanden til det nærmeste apotek. 3 pct. er utilfredse.
- 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.
- 83 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med den rådgivning og vejledning om lægemidler, som personalet på apoteket giver.
- 87 pct. af danskerne mener, at de får neutral og uvildig rådgivning om medicin af apotekets sundhedsfaglige personale.
- 82 pct. af danskerne er tilfredse eller meget tilfredse med apotekets åbningstider.

Kilde: MEGAFON for Danmarks Apotekerforening, marts 2014

Fakta om MEGAFON-undersøgelsen:

I perioden fra 11. marts – 14. marts 2014 foretog analyseinstituttet MEGAFON en repræsentativ borgerholdningsundersøgelse for Danmarks Apotekerforening. Undersøgelsen er gennemført med et panel bestående af 85 procent internetbesvarelser og 15 procent telefoninterview. I alt 1.007 personer på 18 år eller derover besvarede spørgsmålene.