

# Apoteksmarknaden ur konsumentperspektiv

– en konsumentundersökning våren 2008

Apoteksmarknaden ur ett konsumentperspektiv  
– en konsumentundersökning våren 2008

Konsumentverket 2008

## **Innehållsförteckning**

|  |   |
|--|---|
| Innehållsförteckning.....                            | 3 |
| Förord.....  | 4 |
| Allmänhetens och kundernas förhållande till apoteken |   |
| Rapport våren 2008 .....                             | 6 |

## Förord

Enligt Konsumentverkets instruktion (SFS 2007:1139) ska Konsumentverket: ”följa och analysera utvecklingen inom sitt verksamhetsområde av konsumenternas förhållande och ställning på olika marknader”. Verket ska enligt instruktionen till den första juni årligen inkomma med rapport till regeringen. Föreliggande rapport utgör Konsumentverkets rapportering för år 2008.

I början av 2000-talet hade Konsumentverket regeringsuppdrag om att följa utvecklingen på nyligen konkurrensutsatta marknader ifrån olika konsumentrelaterade perspektiv. Genomgående genomfördes undersökningarna först efter det att omregleringarna hade genomförts. Möjlighet till systematisk uppföljning och analys av förändringar när det gäller konsumenternas förhållanden och ställning före och efter omregleringarna begränsades av detta skäl.

I och med att regeringen 2006-12-21 beslutade att tillsätta en särskild utredare med uppgift att, bland annat, lämna förslag som möjliggör för andra aktörer än Apoteket AB att bedriva detaljhandel med receptbelagda och receptfria läkemedel togs ett första steg mot en omreglering av apoteksmarknaden. Mot den nämnda bakgrunden och efter samråd med Konsumentverkets vetenskapliga råd beslutade Konsumentverket att göra en dokumentation inför omregleringen av apoteksmarknaden.

Konsumentverket har vid utformning och genomförande av studien samrått med främst Konkurrensverket, men även med Läkemedelsverket och Glesbygdsverket. Avstämningar har även gjorts med Konsumentverkets vetenskapliga råd liksom med Insynsrådet för konsumentverket och verkets handikappråd.

Konsumentverket har efter samråd med Konkurrensverket givit ARS Research AB i uppdrag att göra en undersökning av patienters och konsumenters förhållanden på apoteksmarknaden under april 2008. Konkurrensverket har även bidragit med finansiering av konsumentundersökningen.

I undersökningen ingick frågor om hur patienter och konsumenter upplever sina förhållanden och ställning på apoteksmarknaden. Bland de aspekter som konsumenterna tillfrågades om kan nämnas:

- Tillgänglighet.
- Tilltro.
- Transparens, d.v.s. hur information och möjligheter till att göra jämförelser upplevs.

Respondenterna tillfrågades även om sina förväntningar på en omreglerad marknad för försäljning av receptbelagda och receptfria läkemedel. Utöver

frågor på ovanstående områden tillfrågades intervjupersonerna om olika bakgrundsvariabler såsom kön, ålder, inrikes respektive utrikes födda samt bostadsort.

Konsumentundersökningens primära syfte är att utgöra underlag för uppföljning av framtida utveckling när det gäller patienters och konsumenters förhållanden och ställning på apoteksmarknaden med avseende på de aspekter som inkluderats i undersökningen. Det innebär att Konsumentverket kommer att göra kompletterande analyser av materialet i samband med att verket på regeringens uppdrag kommer att följa denna marknad under omregleringen.

En översiktlig redovisning av resultaten av intervjuundersökningen återfinns i föreliggande rapport. Redovisningen har gjorts av ARS Research AB, som svarar för innehållet. Konsumentundersökningen kommer dock i fortsättningen att användas av verket för ytterligare analyser.

ALLMÄNHETENS OCH KUNDERNAS  
FÖRHÅLLANDE TILL APOTEKEN

RAPPORT

VÅREN 2008

# SAMMANFATTNING

Konsumentverket har givit ARS Research AB uppdraget att genomföra denna studie av allmänhetens och apotekskundernas förhållande till Apoteket AB.

Uppdraget syftar till att ge en beskrivande bild av vilken service, ur olika aspekter, som allmänheten och olika kundgrupper får på den nuvarande apoteksmarknaden. Vi ska kartlägga centrala delar i allmänhetens och kundernas förhållanden på apoteksmarknaden och beskriva hur den upplevs och fungerar.

Undersökningen ska vara utformad, som en nollmätning, så att uppföljande mätningar av frågorna kan göras några år efter att apoteksmarknaden omreglerats, detta för att man ska kunna se hur apoteksmarknaden fungerar för allmänheten och kunderna efter genomförda förändringar.

Undersökningen ska också belysa vilka förväntningar allmänheten och kunderna har inför den kommande omregleringen av apoteksmarknaden.

Målgrupp för undersökningen är den svenska allmänheten 18 till 85 år. Åldersgruppen 65 – 85 år är av speciellt intresse varför ett överurval och en specialanalys har gjorts av den målgruppen. Delmålgrupper som också är av speciellt intresse för Konsumentverket är bland andra Funktionsnedsatta (personer med funktionsnedsättningar), Djurhållare och Barnfamiljer, även för dessa grupper har speciella databearbetningar gjorts.

Undersökningen är genomförd som en kvantitativ urvalsundersökning. Datainsamlingen har skett med hjälp av telefonintervjuer. Frågeformuläret är utarbetat av Konsumentverket och ARS i samråd. Frågeformuläret omfattar 34 frågenummer, varav ett flertal frågor utgörs av en huvudfråga med följande delfrågor. Frågeformuläret gav en intervjulängd om i genomsnitt 17 minuter. Fältarbetet genomfördes under perioden 4 – 29 april 2008. Svarsfrekvensen för fältarbetet är 60 procent totalt, 61 procent i gruppen 18 – 85 år och 58 procent i gruppen 65 – 85 år.

Det sammanfattande betyget på Apoteket AB:s verksamhet allt sammantaget är 4,4 på den femgradiga betygsskalan. Detta innebär att 92 procent anser att verksamheten sköts Bra (48 procent) eller Mycket bra (45 procent). En procent anser att verksamheten sköts Dåligt.

ARS finner att den svenska allmänheten och apotekskunderna är mycket homogena i sina bedömningar av de svenska apoteken. Det är få avvikelser mellan olika delmålgrupper. De avvikelser vi finner upplevs av ARS som naturliga. Bland de generella avvikelser vi vill nämna här är att kvinnor besöker apotek oftare än vad män

gör. Äldre personer och personer i glesbygd har längre till apoteken än vad yngre och boende i städer har.

Besöksfrekvensen på apoteken är hög. Fyra av tio besöker ett apotek minst varje månad. Närheten till apoteken bedömer ARS vara mycket god, 85 procent av alla (18 – 85 år) har mindre än 15 minuters väg till närmaste apotek eller utlämningsställe (Apoteksombud) från sin bostad. ”Vanliga” apotek har besökts av 96 procent av apoteksbesökarna. Inköp av läkemedel, receptbelagda (72 procent) och receptfria (75 procent) är de vanligaste varugrupperna man köpt på apotek under det senaste året. 46 procent har även köpt produkter ur ”Övrigt sortimentet”. 15 procent har köpt djurläkemedel och 8 procent har köpt naturläkemedel hos Apoteket AB.

9 av 10 anser att närheten till apoteken är bra och 80 procent svarar att öppettiderna är bra. Medelvärden på en femgradig betygsskala är 4,4 respektive 4,0. Kunderna är alltså mycket positiva till tillgängligheten till apoteken.

Apotekens sortiment bedöms positivt av den svenska allmänheten. Vad gäller receptbelagda läkemedel anser kring 70 procent att sortimentet är bra. Tre av fyra svarar att apoteket alltid har det läkemedel i lager, som de fått sig förskrivet. Allmänheten är än mer positiv till sortimentet av receptfria läkemedel, kring 85 procent är positiva kring sortimentet av receptfria läkemedel. Allmänhetens kunskap om sortimentet av naturläkemedel bedömer ARS vara relativt låg.

Allmänheten är mycket positiv till Apoteket AB:s personal. Nära 100 procent, anser att personalen är kunnig. 9 av 10 anser att personalen är bra på att ge råd om receptbelagda läkemedel. 8 av 10 anser att personalen är neutral vid frågor om receptbelagda läkemedel. 9 av 10 anser att personalen bemöter dem med respekt och tre av fyra anser att personaltätheten är god på apoteken.

Allmänheten är också mycket positiv till Apoteket AB:s försäljningslokaler, ur samtliga aspekter vi frågar om. Även Apoteket AB:s information ges höga och mycket positiva betyg.

Inställningen till en omreglerad apoteksmarknad är varierad. Vad gäller receptbelagda läkemedel är förbättrade öppettider det främsta argumentet, medan en majoritet tror att tryggheten och den hjälp man får av personalen skulle bli sämre. Vi ser samma svarsmönster gällande receptfria läkemedel.

Inledningsvis redovisade vi att resultaten är mycket homogena. Av naturliga skäl är det så, när närmare 90 procent avger liknande svar. Det är heller inga större eller för ARS förvånande avvikelser i materialet.

Ser vi till de äldre i undersökningen (65 – 85 år), har de marginellt längre till apoteken än vad allmänheten totalt har. De äldre köper mer receptbelagda läkemedel än gruppen 18-85 år. I övrigt följde de äldre samma svarsmönster som allmänheten totalt sett, möjligen har man en genomgående marginellt sett starkare positiv inställning till apoteken än vad allmänheten generellt har. I de fall det är en lägre andel positiva bland de äldre förklaras det oftast av att andelen som besvarar frågan med ”Vet ej” är

något högre. Det genomgående är att de äldre gör samma bedömningar som allmänheten totalt.

De funktionsnedsatta (18 – 64 år) gör generellt sett inga andra bedömningar än allmänheten totalt sett. Vi kan dock också i denna grupp se tendenser till att man är något mer positiv till den nuvarande formen av försäljning av apoteksvaror och är något mer tvekande inför en förändring av apoteksmarknaden.

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | INLEDNING .....   | 7  |
| 1.1   | Bakgrund .....  | 7  |
| 1.2   | Syfte .....   | 7  |
| 1.3   | Målgrupp .....  | 8  |
| 1.3.1 | Inledning .....   | 8  |
| 1.3.2 | Huvudmålgrupp .....   | 8  |
| 1.3.3 | Äldre .....   | 8  |
| 1.3.4 | Funktionsnedsatta .....   | 8  |
| 1.3.5 | Djurhållare, Köpare av djurläkemedel .....                                  | 8  |
| 1.3.6 | Försäljningsställen .....   | 9  |
| 1.4   | Metod .....   | 9  |
| 1.4.1 | Metodpresentation .....   | 9  |
| 1.4.2 | Förklaring av metodval .....  | 10 |
| 1.5   | Urval och omfattning .....  | 11 |
| 1.5.1 | Inledning .....   | 11 |
| 1.5.2 | Urval i gruppen Allmänheten .....   | 11 |
| 1.5.3 | Äldre .....   | 11 |
| 1.5.4 | Funktionsnedsatta .....   | 11 |
| 1.5.5 | Djurhållare, Köpare av djurläkemedel .....                                  | 12 |
| 1.5.6 | Omfattning .....  | 12 |
| 1.6   | Genomförande .....  | 12 |
| 2     | RESULTATREDOVISNING .....   | 14 |
| 2.1   | Inledning .....   | 14 |
| 2.2   | Besöksvanor .....   | 15 |
| 2.3   | Inköpsvanor .....   | 18 |
| 2.4   | Apotekets sortiment .....   | 21 |
| 2.4.1 | Apotekets sortiment av receptbelagda läkemedel .....                        | 21 |
| 2.4.2 | Apotekets sortiment av naturläkemedel .....                                 | 23 |
| 2.4.3 | Apotekets sortiment av receptfria läkemedel ..                              | 25 |
| 2.4.4 | Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror (Övriga receptfria produkter) ..... | 28 |
| 2.4.5 | Apotekets sortiment av djurläkemedel .....                                  | 30 |
| 2.5   | Apotekspersonalen .....   | 33 |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 2.6      | Apotekslokalen.....  | 37        |
| 2.7      | Apotekets information.....   | 39        |
| 2.8      | Apotekets verksamhet.....  | 40        |
| 2.9      | Sammanfattande omdöme.....   | 42        |
| 2.10     | Synen på en förändrad apoteksmarknad .....                                 | 43        |
| 2.10.1   | Receptbelagda läkemedel .....  | 43        |
| 2.10.2   | Receptfria läkemedel .....   | 44        |
| 2.11     | Bakgrundsfrågor om de intervjuade .....                                    | 45        |
| <b>3</b> | <b>RESULTATREDOVISNING ÄLDRE</b>   |           |
|          | <b>ALLMÄNHET, 65 – 85 ÅR.....</b>  | <b>52</b> |
| 3.1      | Inledning.....   | 52        |
| 3.2      | Besöksvanor.....   | 52        |
| 3.3      | Inköpsvanor.....   | 55        |
| 3.3      | Apotekets sortiment.....   | 57        |
| 3.3.1    | Apotekets sortiment av receptbelagda<br>läkemedel .....                    | 57        |
| 3.3.2    | Apotekets sortiment av naturläkemedel.....                                 | 60        |
| 3.3.3    | Apotekets sortiment av receptfria läkemedel..                              | 62        |
| 3.3.4    | Apotekets sortiment av handelsvaror (Övriga<br>receptfria produkter) ..... | 64        |
| 3.3.5    | Apotekets sortiment av djurläkemedel.....                                  | 66        |
| 3.4      | Apotekspersonalen.....   | 68        |
| 3.5      | Apotekslokalen.....  | 72        |
| 3.6      | Apotekets information.....   | 73        |
| 3.7      | Apotekets verksamhet.....  | 75        |
| 3.8      | Sammanfattande omdöme.....   | 76        |
| 3.9      | Synen på en förändrad apoteksmarknad .....                                 | 77        |
| 3.10     | Bakgrundsfrågor om de intervjuade.....                                     | 80        |
| <b>4</b> | <b>KOMMENTARER OCH ANALYS.....</b>   | <b>85</b> |

# 1 INLEDNING

## 1.1 Bakgrund

Konsumentverket har till uppgift att ta tillvara konsumenternas intressen. Konsumentverket arbetar med konsumentfrågor av skiftande slag bland annat frågor inom reklam, marknadsföring, avtalsvillkor, konsumentinformation, hushållsekonomi, varors och tjänsters säkerhet, kvalitet och miljöpåverkan. Konsumentverket har ett uppdrag att årligen genomföra marknadsanalyser och konsumentundersökningar. Bland annat med anledning av den kommande omregleringen av apoteksmarknaden, valde Konsumentverket att i rapporteringen för år 2008 inkludera apoteksmarknaden.

Den svenska apoteksmarknaden är nu under omprövning. En statlig utredning, Apoteksmarknadsutredningen, har nyligen presenterat sitt huvudbetänkande. Konkurrensverket har också studerat apoteksmarknaden ur ett konkurrensperspektiv, vilket bland annat rapporteras i Avveckla apoteksmonopolet med konsumentnyttan i fokus! (Konkurrensverkets rapportserie 2007:1). Konsumentverket har getts i uppdrag att följa och analysera utvecklingen för konsumenter och patienter under den kommande omregleringen av marknaden för försäljning av läkemedel. Som ett led i detta arbete har Konsumentverket beslutat att kartlägga hur apotekens service till allmänheten och kunderna fungerar idag samt vilka förväntningar allmänheten och kunderna har inför förändringen av apoteksmarknaden.

## 1.2 Syfte

Det primära syftet med föreliggande undersökning är att ta fram en ”nollmätning”/ en nulägesbeskrivning vilken möjliggör uppföljning av konsumenters och patienters förhållanden på apoteksmarknaden.

Uppdraget syftar till att ge en beskrivande bild av vilka förhållanden och vilken service, ur olika aspekter, som allmänheten och olika kundgrupper får på apoteksmarknaden idag.

Vi ska kartlägga centrala delar i allmänhetens och kundernas relation till apoteken och beskriva hur de upplevs och fungerar.

Undersökningen ska vara utformad så att uppföljande mätningar av frågorna kan göras några år efter att apoteksmarknaden omreglerats, så att man kan se hur den nya marknaden fungerar för allmänheten och kunderna.

Undersökningen ska också belysa vilka förväntningar allmänheten och kunderna har på en omreglerad apoteksmarknad.

## 1.3 Målgrupp

### 1.3.1 Inledning

Målgrupp för undersökningarna är allmänheten och Apoteket AB:s kunder. Inom målgruppen finns delmålgrupper som är av speciellt intresse för Konsumentverket och/eller grupper som har speciella behov som ska tillgodoses av apoteken.

Vi redogör här nedan för målgruppen och delmålgrupper av speciellt intresse för undersökningen.

### 1.3.2 Huvudmålgrupp

Huvudmålgruppen är den svenska allmänheten. Vi har definierat målgruppen för undersökningen, som Den vuxna svenska allmänheten, 18 – 85 år.

Om målgruppen och målgruppens relation till ämnet kan sägas att i stort sett samtliga i målgruppen har erfarenhet av apotek. Enligt uppgift ska cirka en tredjedel av den svenska allmänheten regelbundet besöka apoteken (ARS har dock inte kännedom om med vilken regelbundenhet).

### 1.3.3 Äldre

Konsumentverket har identifierat gruppen Äldre, som en intressant delmålgrupp. Målgruppen har bestämts utgöras av personer i åldersintervallet 65 – 85 år.

ARS bedömer att gruppen Äldre kanske inte skiljer sig så mycket från huvudmålgruppen generellt vad gäller konsumtionsmönster etc.. De skillnader vi kan tänka oss gäller kanske främst informationsfrågor och tillgänglighetsfrågor.

### 1.3.4 Funktionsnedsatta

Delmålgruppen Funktionsnedsatta (personer med funktionsnedsättningar) är en mycket intressant delmålgrupp för undersökningen. Det kan tänkas att, i alla fall delar av gruppen, har en högre läkemedelskonsumtion och besöksfrekvens på apotek än vad andra grupper har. Gruppen har troligen också särskilda förutsättningar vad gäller tillgänglighet, information etc..

Gruppen utgör cirka 20 procent av den svenska allmänheten (självfallet beroende på definition), enligt intresseorganisationen HSO och Socialdepartementet.

### 1.3.5 Djurhållare, Köpare av djurläkemedel

Delmålgruppen ”Djurhållare” är mycket diversifierad. Inom gruppen finner vi alla från husdjursägare (hund-, katt- och kaninägare) till professionella djurhållare till exempel kennlar, hästägare (ridskolor, travstall), djurbönder (nöt, får, svin, fjäderfä,

fiskodlare). Husdjursägare kan ses som delar av de övriga grupperna (Allmänhet, Apotekskunder, Äldre, Funktionsnedsatta).

### 1.3.6 Försäljningsställen

Det finns fyra olika typer för inköp och distribution av läkemedel.

#### **Apotek**

Försäljning av receptbelagda läkemedel, ej receptbelagda läkemedel, naturläkemedel, djurläkemedel och handelsvaror.

#### **Apoteket shop**

Försäljning av ej receptbelagda läkemedel, naturläkemedel och handelsvaror samt utlämning av receptbelagda läkemedel och djurläkemedel vid beställning. Enligt uppgift finns det cirka 40-talet Apoteket shop i Sverige.

#### **Apoteksombud**

Apoteksombud fungerar som utlämningsställen för receptbelagda läkemedel. De för även ett begränsat sortiment av receptfria läkemedel.

#### **Distanshandel**

Försäljning av läkemedel elektroniskt. Beställningen levereras till bostaden med post, vissa receptbelagda läkemedel är dock undantagna, eller levereras till ett försäljningsställe som beskrivet ovan.

## 1.4 Metod

### 1.4.1 Metodpresentation

Eftersom undersökningen och undersökningens resultat ska kunna generaliseras till den verkliga situationen idag och förändringar ska kunna mätas över tiden, har undersökningen genomförts som en kvantitativ urvalsundersökning.

Genom kvantitativa urvalsundersökningar får vi resultat som kan generaliseras till hela målgruppen och som kan mäta förändringar över tid.

ARS har förordat att datainsamlingen genomförs med telefonintervjuer. Nedan motiverar vi vårt metodval. ARS ger en redogörelse för olika metoder och tillvägagångsätt, deras för- och nackdelar.

## 1.4.2 Förklaring av metodval

Då undersökningsresultaten ska ge en beskrivande bild, som kan generaliseras till hela målgruppen har vi valt att genomföra undersökningen som en kvantitativ urvalsundersökning.

ARS har som regel att alltid använda mest lämpliga fältarbetsmetod. Fältarbetsmetoden väljs bland annat utifrån målgruppen, ämnet, målgruppens relation till ämnet, önskad svarsfrekvens, antalet frågor, frågornas art och tidsaspekten. Då Konsumentverket planerar att låta upprepa studien några år efter omregleringen, är det viktigt att vi väljer en stabil metod som låter sig upprepas med identiskt utförande.

När det gäller metod för datainsamlingen har ARS i huvudsak sett tre alternativ, telefonintervjuer, postal enkät och personliga intervjuer på apotek. ARS har lång erfarenhet av metoderna. Metoderna används regelbundet för kundundersökningar.

ARS har förordat att telefonintervjuer väljs som fältarbetsmetod. Skälen för detta är att vi har tillgång till bra register över målgrupperna. Även om målgruppen har intresse av ämnet, är ämnet av mer allmän än personlig art. Det är alltså av vikt att vi har god kontroll över fältarbetet. Det är inte enbart kunder vid en aktuell tidpunkt som ska intervjuas. Hela den svenska allmänheten berörs av ämnet. Vi skall genomföra ett stort antal intervjuer. Tidsaspekten är viktig. Även om frågeformuläret är relativt omfattande, så har det en omfattning som väl lämpar sig för en telefonintervju. Vi kan också metodsäkra uppdraget, så att det kan genomföras på identiskt sätt vid nästa undersökningstillfälle.

Vi anser att följande skäl har talat mot att använda postala enkäter. Målgruppen har inte en personlig koppling och ett personligt engagemang i ämnet. För vissa grupper kan det vara svårt att besvara en skriftlig enkät (t.ex. personer med syn och lässvårigheter). Enkäten kommer att vara omfattande vilket kan "skrämma" respondenter. Fältarbetstiden för en postal enkät är 6 till 8 veckor, vilket är för långt för att inrymmas i nu gällande tidsplan. Kostnader för personliga adressurval är högre än för telefonnummerurval.

Vi anser att följande talar mot att genomföra intervjuer på plats i apoteken. Vi är osäkra på hur många intervjuare vi har tillgång till. Intervjuarna måste också utbildas och fältarbetet noga planeras och ledas. ARS har tillgång till en rikstäckande intervjuarkår, men personliga intervjuer med denna intervjuarkår blir mycket kostsamt. Frågeformuläret kommer att vara omfattande. Vi kommer inte att kunna uppehålla kunderna i butiken så länge som krävs. Intervjuerna kommer också att vara tunga för intervjuarna att genomföra. Genom intervjuer på apotek kommer vi i huvudsak i kontakt med regelbundna apotekskunder och troligen i mindre grad med sällanbesökare och representanter av allmänheten i stort. Det är osäkert om intervjuarna kan bemanna apoteken över apotekens hela öppettider. Det är troligen så att apotekskunderna har olika struktur beroende på tidpunkt. Det är troligen olika besökare t.ex. mellan 10.00 – 16.00 jämfört med 16.00 – 18.00 och lördagar. För att

genomföra ett så stort antal intervjuer som krävs, krävs en lång fältarbetstid, som också noggrant måste planeras, för att få en rättvisande fördelning av apotekskunderna.

## 1.5 Urval och omfattning

### 1.5.1 Inledning

Eftersom undersökningen ska ge ett så statistiskt säkert resultat som möjligt och också kunna hålla för nedbrytningar i olika delmålgrupper och även där hålla hög statistisk säkerhet samt även kunna hålla för en jämförelse mot en framtida planerad uppföljande undersökning krävs att undersökningen tillåts omfatta ett stort antal intervjuade.

### 1.5.2 Urval i gruppen Allmänheten

Urvalet är gjort som ett tvåstegs individurval med telefonkatalogen som grund för urvalsbasen och med substitution för hemliga telefonnummer. Substitution för hemliga telefonnummer innebär att telefonnummer ”skapas” med bas i det dragna urvalet. På 10 procent av bruttourvalet av telefonnummer (hushåll) byts den sista siffran slumpmässigt ut.

Varje utvald individ söks vid minimum 7 tillfällen, jämt fördelade över hela fältarbetsperioden innan han/hon förs som bortfall.

### 1.5.3 Äldre

Från en riksrepresentativ urvalsbas har namn- och telefonnummeruppgifter köpts till den önskade målgruppen, 65 – 85 år.

Skälet för detta är att det dels skulle vara mycket kostsamt att slumpmässigt söka personer inom målgruppen, på det sätt som vi gör med allmänheten 18 – 85 år. Det är också så att det är en större andel av de äldre i samhället som har fast telefoni än vad allmänheten totalt sett har. Enligt Post och Telestyrelsens individundersökning 2007 har 92 % av personer 61 – 75 år fast telefoni, jämfört med 89 % för befolkningen som helhet. Enligt ARS:s erfarenhet är andelen av den äldre befolkningen som har hemliga telefonnummer liten.

### 1.5.4 Funktionsnedsatta

Andelen personer med funktionsnedsättning, som kan utgöra ett funktionshinder, bedöms enligt intresseorganisationen HSO och Socialdepartementet vara cirka 20 procent av den svenska allmänheten. Genom att ställa en fråga i intervjun av karaktären ”Anser Du att Du har en funktionsnedsättning som kan utgöra ett funktionshinder? Ja/Nej” har vi identifierat personer i målgruppen. Vi har bedömt att

denna fråga inte är känslig eller anstötlig med tanke på ämnet. Frågan har ställts sent i intervjun, när den intervjuade är medveten om vilka frågor vi har ställt och känner att "Funktionsnedsättning" inte har påverkat de frågor som ställts i intervjun.

### 1.5.5 Djurhållare, Köpare av djurläkemedel

Genom att ställa en fråga i intervjun av karaktären "*Har Du husdjur eller djurhållning? Ja, husdjur, Ja djurhållning/Nej*" har vi identifierat personer i målgruppen och därefter ställt frågor inom området.

Vi har inte kännedom om hur stor andel av den svenska allmänheten som ingår i målgruppen. Undersökningen omfattar 1 043 intervjuer med "Djurhållare", som besöker apotek. Dessa utgör 35 procent av svarspopulationen. Vi bedömer att detta är en rimlig andel av målgruppen totalt sett.

### 1.5.6 Omfattning

Undersökningen omfattar 3 000 genomförda intervjuer med målgruppen Allmänheten 18 – 85 år varav 1 566 genomförda intervjuer med målgruppen 65 – 85 år. Resultaten är vägda så att varje ålderskategori ingår med sin verkliga relativa del av totalen.

Undersökningen omfattar 668 intervjuer med personer som enligt vedertagen definition har funktionshinder ("*Har någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall, någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem, som medför att arbetsförmågan är nedsatt eller hindrar i andra dagliga sysselsättningar.*"). Detta innebär att 22 procent av svarspopulationen utgörs av personer med funktionshinder.

## 1.6 Genomförande

Fältarbetet är genomfört under perioden 4 – 29 april 2008.

Intervjuerna är genomförda måndag – torsdag 09.00 – 21.00, fredag 09.00 – 18.00, lördag 10.00 – 17.00, söndag 12.00 – 21.00.

Intervjuerna har genomförts av utbildade och erfarna intervjuare. Inför detta uppdrag har en speciell genomgång givits, för att klargöra de speciella förutsättningar som gäller för uppdraget.

Vid intervjuerna har vi valt att använda en terminologi som har varit lättförstådd för intervjupersonerna. Vi har till exempel använt "Övrigt receptfritt sortiment" i stället för "Handelsvaror", som enligt Konsumentverket är den korrekta benämningen på varugruppen. Samtliga sådana terminologiförändringar har gjorts med Konsumentverkets godkännande.

Vi har uppnått följande svarsfrekvenser för undersökningen totalt och för de två urvalsgrupperna Allmänheten 18 – 85 år och Allmänheten 65 – 85 år.

|                                     | <b>Samtliga</b>   | <b>Allmänheten<br/>18 – 85 år</b> | <b>Allmänheten<br/>65 – 85 år</b> |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Bruttourval</b>                  | <b>6 400</b>      | <b>4 400</b>                      | <b>2 000</b>                      |
| <b>A-bortfall</b> varav             | <b>1 358</b>      | <b>1 094</b>                      | <b>264</b>                        |
| Dubletter                           | 47                | 33                                | 14                                |
| Döva, stumma, hör dåligt            | 144               | 97                                | 47                                |
| Talar ej svenska                    | 103               | 65                                | 38                                |
| För gammal/ung                      | 284               | 224                               | 60                                |
| Långtidssjuka                       | 61                |                                   | 61                                |
| Fel nummer, Fax, modem              | 224               | 200                               | 24                                |
| Felmeddelande/Felton                | 495               | 475                               | 20                                |
| <b>Nettourval</b>                   | <b>5 042</b>      | <b>3 306</b>                      | <b>1 736</b>                      |
| <b>B-bortfall</b> varav             | <b>2 042</b>      | <b>1 306</b>                      | <b>736</b>                        |
| Ej anträffade                       | 258               | 176                               | 82                                |
| Ej anträffade efter 7 kontaktförsök | 497               | 291                               | 206                               |
| Korttidssjuka                       | 23                |                                   | 23                                |
| Vägrare (tidsbrist, ämnet, princip) | 1 264             | 839                               | 425                               |
| <b>Genomförda intervjuer</b>        | <b>3 000</b>      | <b>2 000</b>                      | <b>1 000</b>                      |
| <b>Svarsfrekvens</b>                | <b>60 procent</b> | <b>61 procent</b>                 | <b>58 procent</b>                 |

ARS bedömer att svarsfrekvensen är bra och att materialet kan användas på ett säkert sätt. Det insamlade materialet har en väl överensstämmande struktur jämfört med målgruppen totalt sett, till exempel vad gäller fördelning över kön (se även kommentar nedan), ålder och geografisk fördelning. Vi vill dock kommentera att bortfallet är större bland männen än bland kvinnorna. Det tycks vara så att män är mindre intresserade av ämnet än vad kvinnorna är. Av studien ser vi att män är mindre frekventa apoteksbesökare än vad kvinnorna är. Vi har också fått en känsla av att ämnet ibland har känts eller uppfattats som personligt, varför vi har genomfört extra ansträngningar för att övertyga de utvalda om vikten av deltagande.

En mer ingående bortfallsanalys har inte gjorts, då det inte har ingått i vårt uppdrag. Det kan också nämnas att det är svårt att göra en bortfallsanalys med det urval som har använts för den del av studien som gäller allmänheten 18 – 85 år, där vi inte har fakta om den person som skulle ha valts ut.

## 2 RESULTATREDOVISNING

### 2.1 Inledning

Denna del av rapporten är en genomgång av resultaten fråga för fråga. Texten är disponerad med frågeformuläret som grund. Merparten av frågeresultaten är presenterade i grafisk form. Graferna är baserade på totalresultaten. Intressanta resultat i delmålgrupper är kommenterade i den följande texten. För fördjupade studier av delmålgrupper hänvisas till det fullständiga tabellverket i bilaga 1.1 – 1.3 och 2.1 – 2.3.

För studier av tabellerna bör kommenteras att tabellerna är signifikanttestade. Det innebär att resultat i delmålgrupper som statistiskt signifikant avviker från resultaten för "Alla" (resultaten i totalkolumnen) är markerade med ett + eller ett – tecken, beroende på om värdet är högre eller lägre än värdet i totalkolumnen. Värdena i tabellerna är avrundade till närmaste hela procenttal. Anges 0 procent i tabellen innebär det att färre än 0,5 procent avgivit svaret. Anges inget värde, innebär det att ingen intervjuad har avgivit svaret.

Summan i diagrammen samt i tabellerna kan i vissa fall summera till någon procent lägre eller högre än 100 procent. Detta beror på att värdena är avrundade till närmsta heltal.

I texten anges ibland medelvärden. Medelvärdet är beräknat som summan av de avgivna "poängsvaren" delat med antalet avgivna svar. Vet ej och Ej svar ingår inte i grunden för beräkningen av medelvärde. Konsumentverket har önskat att en tolkningsram för tolkning av medelvärden ingår i rapporten. ARS ser att medelvärden på en femgradig svarsskala, där 1 är det lägsta värdet och 5 är det högsta värdet kan tolkas enligt följande:

3,0 – 3,5, värden kring 3,3 på en 5-gradig skala, kan sägas vara Godkänt. Detta baseras på ARS:s allmänna erfarenhet från olika studier, där vi använt denna svarsskala. I det fall Konsumentverket har satt egna mål för faktorer som vi har bett konsumenterna bedöma, är det självfallet Konsumentverkets mål som är gränsen för "Godkänt".

3,5 – 4,0 kan sägas vara Bra och att man motsvarar och i viss mån också överträffar målgruppens förväntningar.

4,0 – 4,5 Överbetyg, kunderna är väl nöjda med situationen eller det man utfört. Området kan anses vara en styrka och en konkurrensfördel.

Värden över 4,5 kan sägas stå för Excellent, att verksamheten fungerar ypperligt och att kunderna tillfullo är nöjda med verksamheten.

Värden under 3,0 är Underbetyg, visar på missnöje eller att man har problem i verksamheten.

Denna ”guide” är på intet sätt vetenskapligt säkerställd, utan ska mer tjäna som guideline. För att understryka detta har vi överlappande skalsteg, till exempel, 3,0 – 3,5 3,5 – 4,0 4,0 – 4,5.

Undersökningens resultat är, i tabellbilagan, bland annat särredovisat för geografi med tanke på respondentens bostadsort. Indelningen i Storstäder, Städer/tätorter och Övriga landet är gjord utifrån gängse klassificering baserad på A-regioner. En sammanställning av vilka orter som ingår i respektive delmålgrupp redovisas i bilaga 3.

Den geografiska indelningen i Norra Sverige, Mellan Sverige, Östra Sverige, Södra Sverige och Västra Sverige är gjord utifrån postnummer. Denna geografiska indelning har följande ungefärliga gränser:

Gränsen mellan **Norr och Mitt** går strax norr om Sundsvall och horisontellt över landet en bit söder om Östersund.

Gränsen mellan **Mitt och Öst** går en bit norr om Uppsala, vid Östhammar. Mot norska gränsen viker denna linje av en bit norrut.

Dra en vertikal linje nedåt mitt på ovanstående gräns vid Ludvika, väster om Hjälmarén, öster om Vättern ner till Karlshamn/Sölvesborg så har du gränsen mellan **Öst och Väst**.

**Syd** ligger söder om en linje mellan Ängelholm och Olofström och väster om ovanstående gräns.

Gränserna är dragna bland annat med tanke på att antalet intervjuer ska vara någorlunda jämt fördelade mellan de geografiska områdena.

## 2.2 Besöksvanor

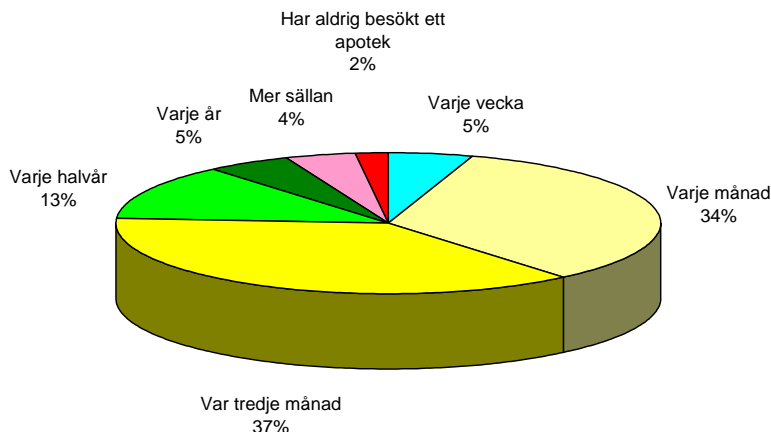
Intervjun inleds med att vi ställer tre frågor om den intervjuades besöksfrekvens på apotek. Frågorna gäller hur ofta man besöker apotek, vilka typer av apotek man har besökt och har erfarenhet av och hur långt det är till närmaste apotek. Den första frågan vi ställer gäller hur ofta man besöker apotek. Frågan har följande formulering:

1. *Får jag först fråga, om Du tänker på de två senaste åren, ungefär hur ofta besöker Du apotek eller utlämningsställe för läkemedel?*

Inledningsvis kan vi konstatera att i stort sett samtliga (98 procent) av den svenska allmänheten har besökt ett apotek under de två senaste åren. Fyra av tio (39 procent) kan sägas vara frekventa besökare och besöker apotek minst varje månad, varav fem procent är högfrekventa besökare och besöker apotek varje vecka. Ungefär lika många (37 procent) besöker apotek ungefär var tredje månad.

**Om Du tänker på de två senaste åren, ungefär hur ofta besöker Du apotek eller utlämningsställe för läkemedel?**

Bas: Samtliga



Det finns skillnader mellan olika grupper i materialet, vad gäller besöksfrekvens. Ser vi till de grupper som signifikant avviker från samtliga kan vi konstatera att kvinnor besöker apotek oftare än vad män gör, 48 procent av kvinnorna mot 27 procent av männen besöker apoteken minst varje månad.

Åldersmässigt är personer i ålder 18 – 24 år de minst frekventa besökarna (29 procent minst varje månad). 35 – 49 åringarna är de mest frekventa besökarna. Inom denna grupp finner vi troligen i hög grad föräldrar, vilka också är en frekvent kundgrupp. I gruppen ”Har barn” besöker 43 procent apotek minst varje månad, medan 36 procent i gruppen ”Har ej barn” har den besöksfrekvensen. Högutbildade besöker apoteken oftare än lågutbildade, 42 procent mot 32 procent ”Besöker apotek minst en gång i månaden”. Vi ser inga större geografiska skillnader vad gäller besök på apotek, möjligen kan sägas att man utanför städer har en något lägre besöksfrekvens. 32 procent minst varje månad mot 39 procent för samtliga. Funktionsnedsatta är en grupp som har högre besöksfrekvens än allmänheten generellt sett. 53 procent av de funktionsnedsatta 18 – 64 år besöker apotek minst en gång i månaden, mot 39 procent av samtliga. Yngre funktionsnedsatta har ungefär samma besöksfrekvens som allmänheten totalt sett.

Nästa fråga gäller hur långt man har till närmaste apotek från sin bostad. Om den intervjuade har varit osäker på hur vi räknar färdväg har intervjuarna bett den intervjuade att ange tiden med det färdväg som den intervjuade använder för att ta sig till apoteket. Frågan har följande formulering:

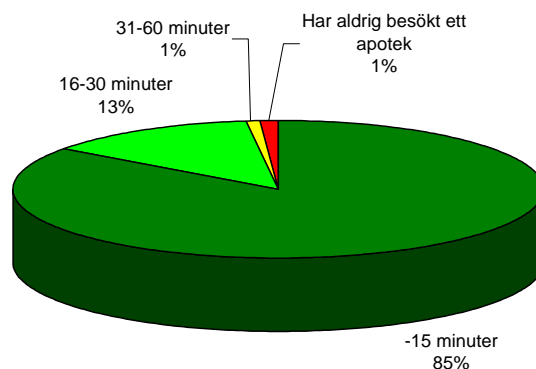
2. *Ungefär hur långt har Du till närmaste apotek eller utlämningsställe för apoteksvaror, räknat i minuters väg från Din bostad?*

ARS bedömer att den svenska allmänheten har nära till apoteken. 85 procent av alla har mindre än 15 minuters väg till sitt närmaste apotek från sitt hem. 13 procent har

mellan 16 och 30 minuters väg och 1 procent mellan 31 och 60 minuter. 1 procent har aldrig besökt apotek.

**Ungefär hur långt har Du till närmaste apotek eller utlämningsställe för apoteksvaror? Räknat i minuters väg från din bostad.**

Bas: Samtliga



När det är så hög samstämmighet totalt finns få avvikelser mellan delmålgrupper. Vi kan se att en större andel av de äldsta (65 – 74 år och 75 – 85 år) har något längre väg till apoteket än vad andra grupper har. Bland de äldsta har 17 procent respektive 19 procent mellan 16 och 30 minuters väg till apoteket mot 13 procent för samtliga. Högutbildade tycks ha kortare väg till apoteken än vad lågutbildade har, 87 procent respektive 80 procent, 15 minuter eller kortare väg till apoteket. Här finner vi också vissa geografiska skillnader. Man har längre till apoteken i norra Sverige än vad man har i södra Sverige. Boende i storstäder (90 procent - 15 minuter) har närmare till apoteken än boende utanför städer (77 procent - 15 minuter).

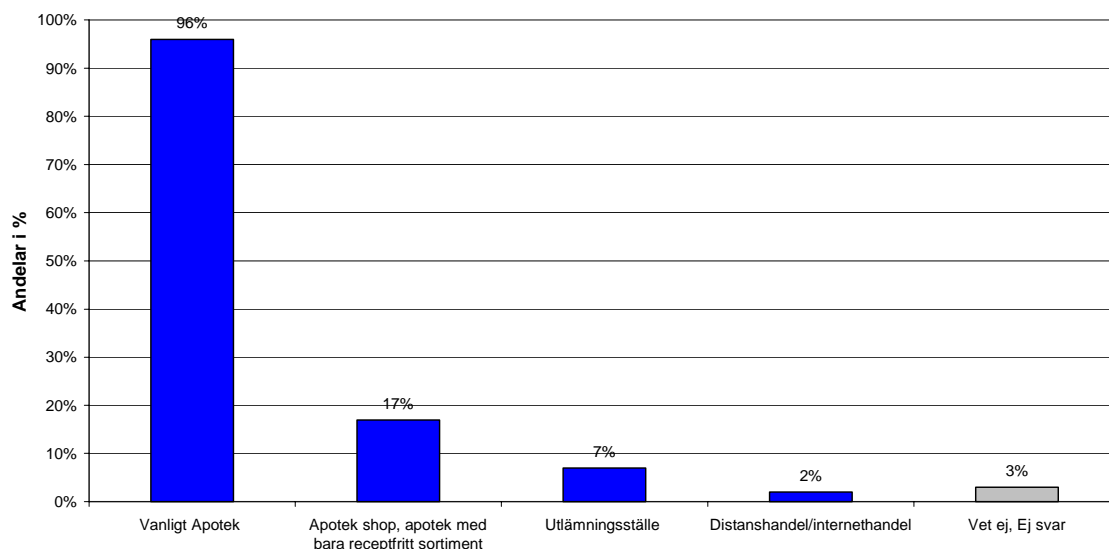
Nästa fråga gäller vilka av de olika typerna av apotekets försäljningsställen som man har besökt.

*3. Apoteket har olika typer av försäljningsställen. Vilka av följande försäljningsställen har Du besökt eller använt Dig av?*

Inte oväntat har nästa alla (96 procent) besökt ”vanliga” apotek. 17 procent har besökt Apoteket shop. 7 procent har besökt ett utlämningsställe och 2 procent har använt sig av distanshandel. De svarande har kunnat avge flera svarsalternativ.

### Apoteket har olika typer av försäljningsställen. Vilka av följande försäljningsställen har Du besökt eller använt Dig av?

Bas: Har besökt apotek



Vad gäller vanliga apotek är inte mycket att kommentera. Apoteket shop har besökts i högre grad av kvinnor, yngre, representanter för hushåll med barn, högutbildade, boende i östra Sverige och boende i storstäder. I dessa grupper har cirka 20 procent eller just där över besökt Apoteket shop, i jämförelse med 17 procent för samtliga.

## 2.3 Inköpsvanor

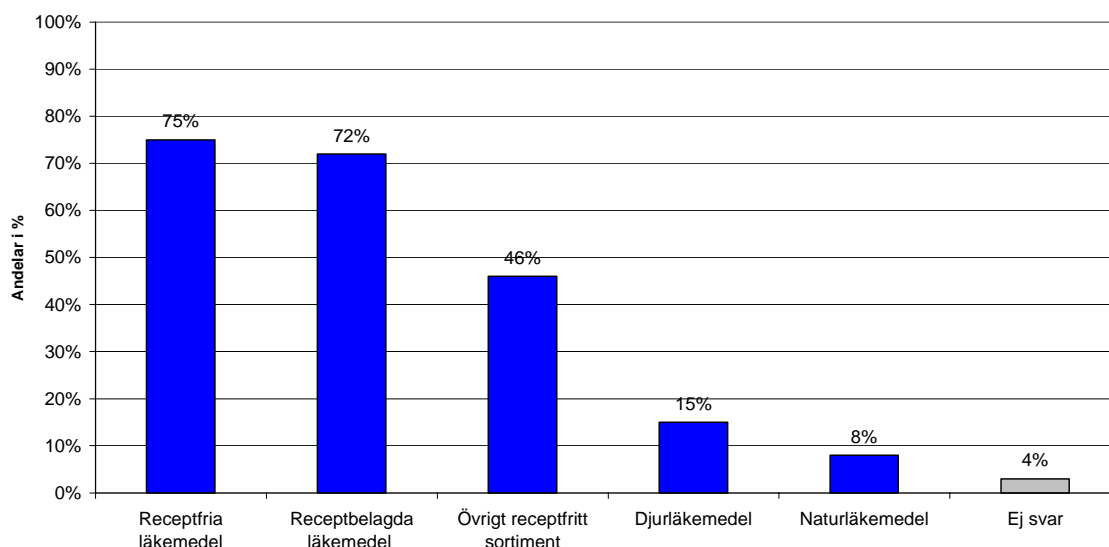
Inom området inköpsvanor frågar vi om vilka varugrupper besökarna på apoteken har köpt under det senaste året. Vi ställde följande fråga:

4. *Om Du ser tillbaka på det senaste året vilka varugrupper har Du då köpt på apoteket?*

Tre av fyra (75 procent) har handlat receptfria läkemedel. Hälften (46 procent) har handlat av apotekets sortiment av övriga receptfria sortiment. 72 procent har handlat receptbelagda läkemedel. 8 procent har handlat naturläkemedel och 15 procent har handlat djurläkemedel.

### Om Du ser tillbaka på det senaste året, vilka varugrupper har Du då köpt på apoteket?

Bas: Har besökt apoteket



Studerar vi delmålgrupperna ser vi att en större andel av kvinnorna genomgående har handlat av apotekets sortiment av olika varor än vad männen har gjort. 5 procent av männen som under de två senaste åren har besökt apotek svarar att de inte har handlat någonting under det senaste året. Motsvarande värde bland kvinnorna är 1 procent. Åldersmässigt kan vi konstatera att äldre (50 år +) köper mer receptbelagda läkemedel än vad de yngre (18 – 49 år gör). De i lägre medelåldern (25 – 49 år) handlar mer receptfria läkemedel, produkter ur det övriga sortimentet och djurläkemedel än vad de äldre gör. Barnfamiljer och högutbildade är också större konsumenter av dessa varugrupper än vad familjer utan barn är. Generellt ser vi inga markanta geografiska konsumtionsskillnader. Boende i övriga landet har generellt köpt mindre av de olika varugrupperna. Boende i storstäder köper mer ur det övriga receptfria sortimentet än vad boende i övriga landet gör. Storstadsbor köper däremot mindre djurläkemedel än vad boende utanför städer gör.

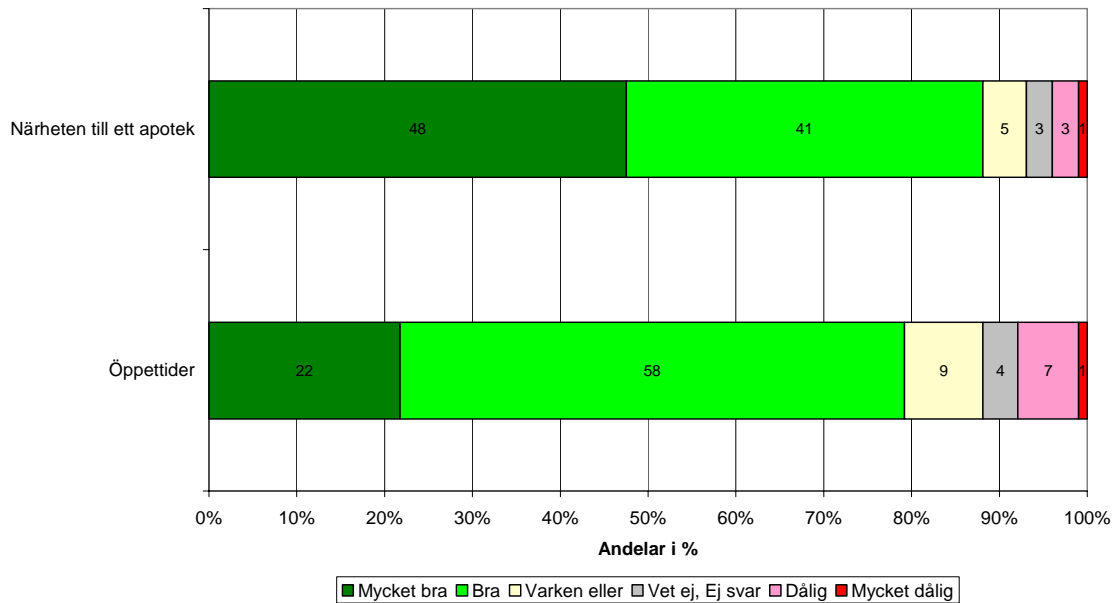
Vi frågar hur man ser på tillgängligheten till apoteken. Vi ställer frågor, vad man tycker om närheten till och öppettiderna på apoteken.

5. Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på tillgänglighet. Hur bedömer Du att tillgängligheten till apoteken är för Dig, Är tillgängligheten Mycket bra, Bra, Varken bra eller dålig, Dålig eller Mycket dålig?

89 procent anser att närheten till apoteken är bra och 80 procent svarar att öppettiderna är bra. Medelvärden på en femgradig betygsskala är 4,4 respektive 4,0. Kunderna är alltså mycket positiva till tillgängligheten till apoteken.

### Hur bedömer Du att tillgängligheten till apoteken är för Dig?

Bas: Har besökt apotek



När samstämmigheten är stor är det av naturliga skäl inga markanta skillnader mellan olika delmålgrupper. När det gäller närheten till apoteken varierar andelen positiva mellan 81 procent positiva till 92 procent. Mest positiva är boende i storstäder och i södra Sverige. En grupp avviker dock något mer och det är funktionsnedsatta, boende utanför städer. Av dem är 81 procent positiva. De ger dock närheten medelbetyget 4,2 av 5,0 möjliga. Bland övriga positiva grupper kan nämnas kvinnor, 25 – 34 åringar, 50 – 64 åringar och högutbildade.

Öppettiderna är man också generellt mycket positiv till. Mest positiva är de äldre. 85 procent av de 65 år eller äldre är positiva till öppettiderna på apoteket. De mest negativa till öppettiderna finner vi bland de medelålders (25 – 49 år), barnfamiljer och högutbildade där 10 procent till 12 procent uttrycker missnöje med öppettiderna. Två grupper som också uttrycker relativt stark negativ syn på öppettiderna är födda utom Norden (13 procent negativa) och unga funktionsnedsatta (18 – 34 år) (14 procent negativa), men de är till antalet relativt små grupper.

## 2.4 Apotekets sortiment

Vi ställer också frågor om hur apotekskunderna bedömer sortimentet ur olika aspekter inom olika varugrupper.

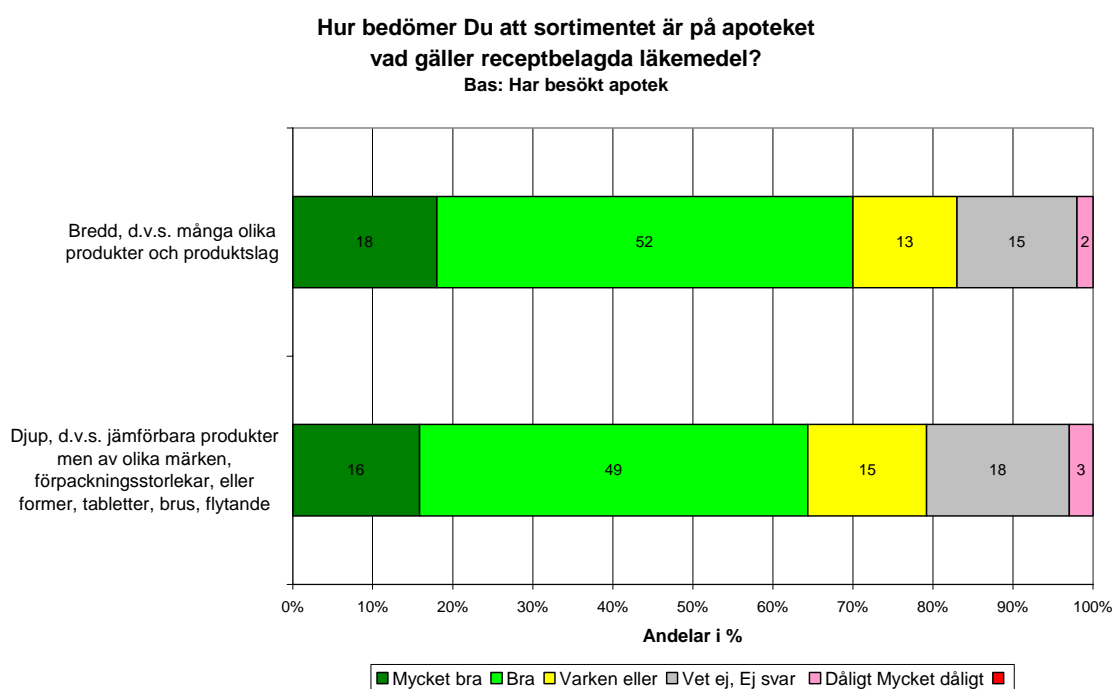
### 2.4.1 Apotekets sortiment av receptbelagda läkemedel

Det första frågeområdet gäller receptbelagda läkemedel. När det gäller receptbelagda läkemedel ställer vi frågor om sortimentets djup, bredd, eventuell väntetid och om personalen rekommenderar likvärdigt men billigare läkemedel.

6. *Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på apotekets försäljning av receptbelagda läkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet är på apoteket. Är sortimentet Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt?*

7 av 10 (69 procent) svarar att sortimentets bredd är bra, var av 18 procent svarar Mycket bra. 2 procent svarar att de tycker att sortimentet av receptbelagda läkemedel är dåligt. Det ger ett medelbetyg på 4,0.

65 procent anser att sortimentets djup är bra, varav 16 procent svarar Mycket bra. 3 procent svarar att sortimentets djup av receptbelagda läkemedel är dåligt. Det ger



medelbetyget 3,9.

Inte heller i denna fråga är det några riktigt markanta skillnader mellan olika delmålgrupper. Kvinnorna är mer positiva än männen. De äldre är mer positiva än de yngre. De med grundskola är mer positiva än högskoleutbildade. Funktionsnedsatta är också mer positiva än allmänheten totalt sett. När det gäller sortimentets bredd varierar medelbetyget mellan 3,9 och 4,1 och när det gäller sortimentets djup, varierar medelbetyget mellan 3,8 till 4,1.

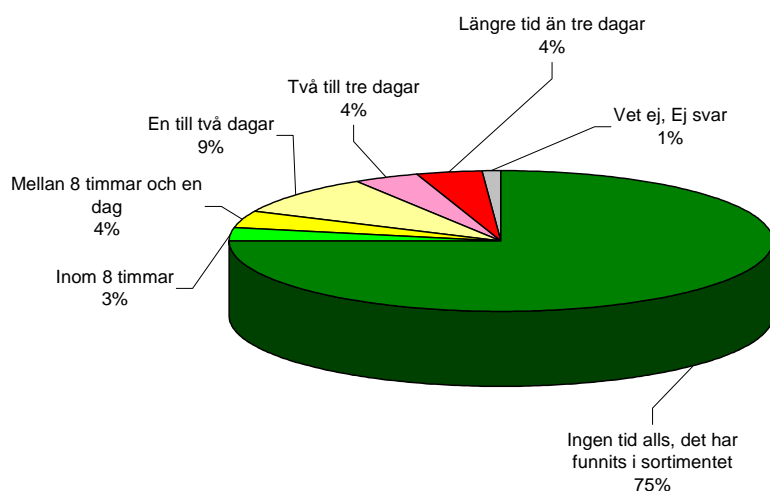
Nästa fråga gäller tiden kunden behöver vänta innan han eller hon kan få det förskrivna läkemedlet.

7. *Hur lång tid behöver Du vanligen vänta för att apoteket ska få in det läkemedel Du har fått förskrivet?*

Tre av fyra (75 procent) svarar att de inte behöver vänta alls och ytterligare 3 procent svarar att de får sitt läkemedel inom 8 timmar.

**Hur lång tid behöver Du vanligen vänta för att apoteket ska få in det läkemedel Du har fått föreskrivet?**

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



Inte heller här ser vi några större skillnader mellan delmålgrupperna i undersökningen. Ser vi till de klassiska parametrarna kön, ålder, utbildning och barnfamiljer, ser vi egentligen inga skillnader alls. Mellan 73 procent och 79 procent svarar att de kan få sitt läkemedel direkt. Vi kan se geografiska skillnader, 79 procent av de boende i storstäder svarar att de kan få sina läkemedel direkt, medan 66 procent i Övriga landet och 63 procent av de boende i Norrland svarar detta.

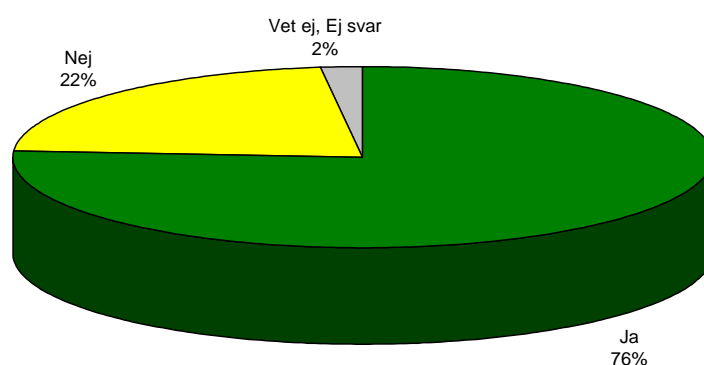
Vi frågar också om personalen brukar ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som man har fått sig förskrivet.

8. *Brukar apotekspersonalen ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som Du har fått förskrivet?*

76 procent svarar Ja på frågan och 22 procent svarar Nej. 2 procent svarar Vet ej.

**Brukar apotekspersonalen ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som Du har fått föreskrivet?**

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



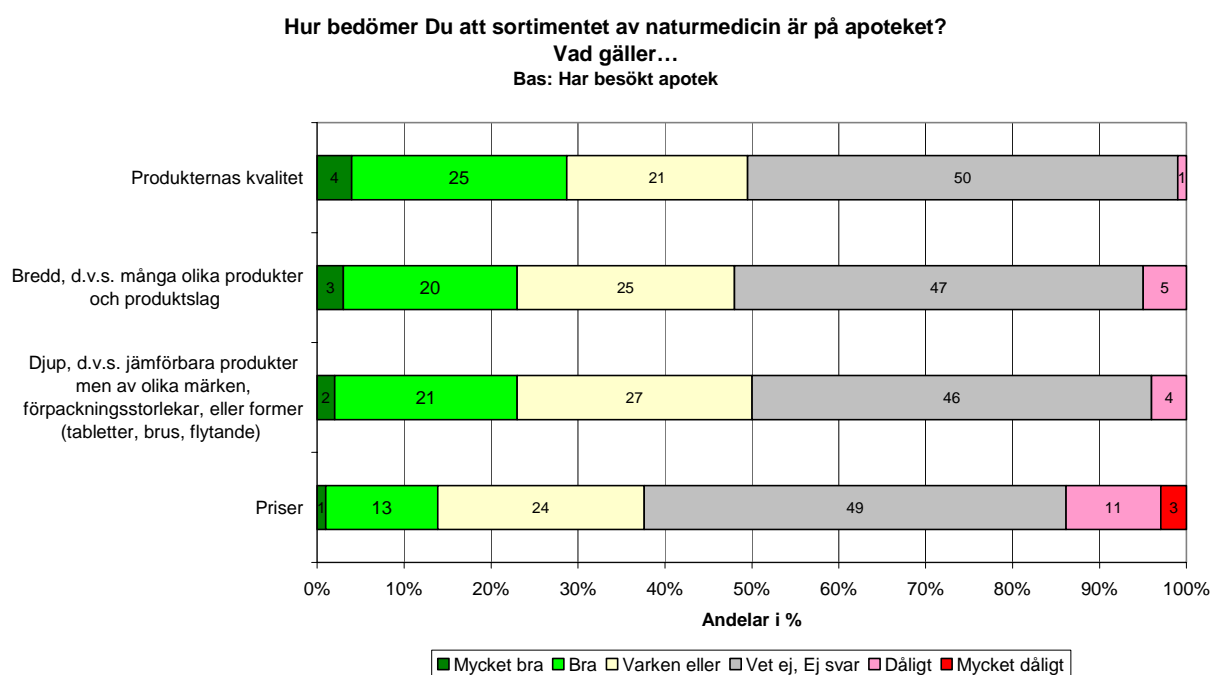
Här finner vi en del skillnader mellan olika grupper i samhället. 79 procent av kvinnorna svarar Ja på frågan, medan 72 procent av männen gör det. Yngre (18 – 49 år) svarar i lägre grad Ja än vad de äldre gör. 70 procent av barnfamiljerna svarar Ja mot 81 procent av dem som inte tillhör gruppen barnfamiljer. Personer med grundskoleutbildning är mer positiva i sina svar (81 procent) än vad övriga är. Boende i södra Sverige tycks i högre grad få förslag till billigare läkemedel, 82 procent svarar Ja på frågan. Av de funktionsnedsatta (18 – 64 år) svarar 86 procent Ja på frågan.

## 2.4.2 Apotekets sortiment av naturläkemedel

Nästa frågeområde gäller apotekets sortiment av naturläkemedel. Vi lade detta frågeområde före frågeområdena gällande receptfria läkemedel och sortimentet av handelssortimentet (Övriga receptfria produkter). Vi frågar om sortimentets djup och bredd, produkternas kvalitet och pris.

9. Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på apotekets försäljning av naturläkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet av naturläkemedel är på apoteket. Är sortimentet Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt?

Allmänhetens kunskap om apotekets sortiment av naturläkemedel bedömer ARS vara relativt låg. Ungefär hälften kan inte bedöma frågorna, utan väljer att svara "Vet ej" och ytterligare cirka 25 procent svarar "Varken bra eller dåligt". Bland dem som tar ställning och avger positiva eller negativa svar, är i stort sett samtliga positiva. Av samtliga svarar 29 procent att produkternas kvalitet är bra, 1 procent att den är dålig. 23 procent svarar att sortimentets bredd är bra, 5 procent att det är dåligt. 23 procent svarar att sortimentets djup är bra och 4 procent att det är dåligt. 14 procent är positiva till priserna och lika många (14 procent) är negativa.



När det gäller produkternas kvalitet inom området naturläkemedel är kvinnor mer positiva (31 procent) än männen (26 procent). Åldersmässigt är de yngre medelålders (25 – 34 år) de mest positiva (33 procent), medan de äldsta (65 – 85 år) är de minst positiva (20 – 23 procent). Representanter för barnfamiljer är också de mer positiva (31 procent) än allmänheten totalt sett.

Sortimentets bredd gör man relativt lika bedömning av. Kvinnorna (25 procent) är mer positiva än männen (21 procent). Utbildning tycks också påverka, vara av betydelse så till vida att de med grundskola är mer positiva (31 procent) än de med

högskoleutbildning (20 procent). Samma svarsmönster gäller även för frågan om sortimentets djup.

När det gäller prisfrågan är kvinnor (16 procent) mer positiva än männen (11 procent).

Vi vill åter lyfta fram att andelen som besvarar frågorna om naturläkemedel med ”Vet ej” är mycket stor, hälften eller nära hälften av de tillfrågade.

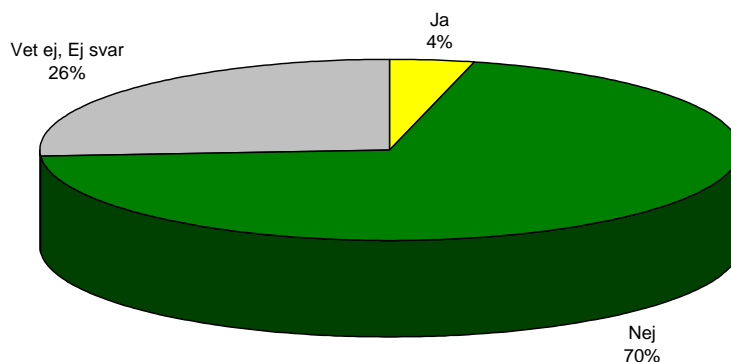
Vi frågar också om man saknar någon produkt inom området.

*10. Är det någon produkt inom området naturläkemedel, som Du saknar i apotekets sortiment?*

4 procent av alla svarar att de saknar produkter inom varugruppen. Kvinnor (5 procent), åldersgruppen 35 – 49 år (7 procent), representanter för barnfamiljer (6 procent) och högutbildade (5 procent), är i första hand de som anser detta.

**Är det någon produkt inom området naturmedicin,  
som Du saknar i apotekets sortiment?**

Bas: Har besökt apotek



### 2.4.3 Apotekets sortiment av receptfria läkemedel

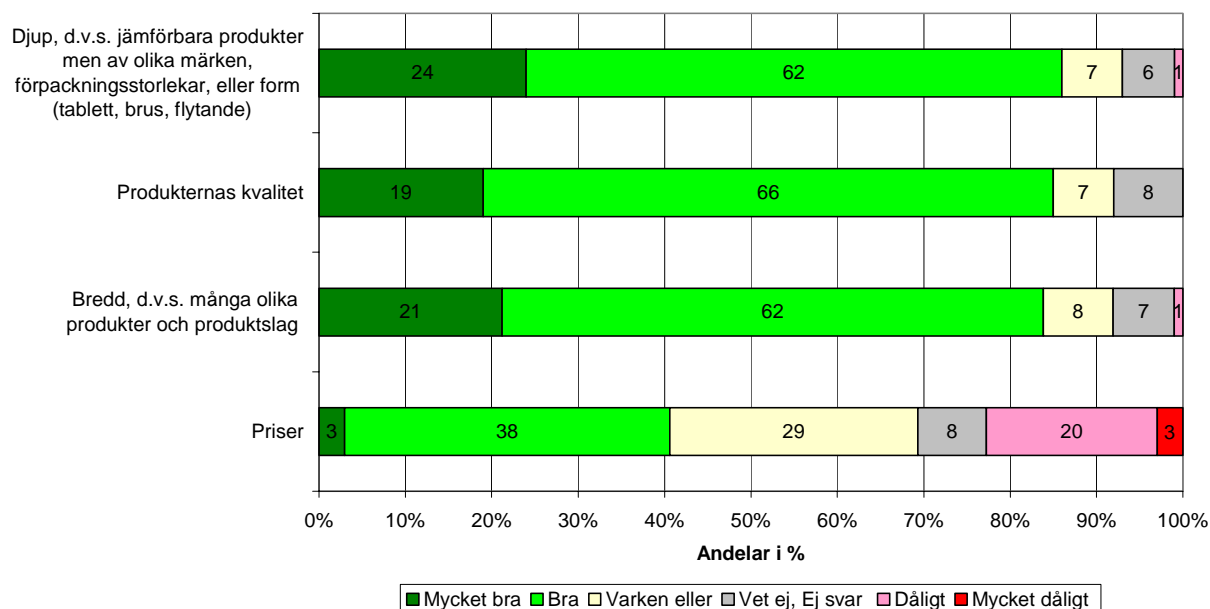
Vi ställer samma frågor om det receptfria sortimentet av läkemedel som om naturläkemedel.

11. Om Du tänker på receptfria läkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet av receptfria läkemedel är på apoteket. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?

Den svenska allmänheten är mycket positiva till apotekets sortiment av receptfria läkemedel. Vad gäller produkternas kvalitet, sortimentets bredd och djup är cirka 85 procent positiva. När vi frågar om priser är 41 procent positiva och 29 procent besvarar frågan med "Varken eller". 23 procent anser att apotekets priser på receptfria läkemedel är dåliga eller mycket dåliga.

Hur bedömer Du att sortimentet av receptfria läkemedel är på apoteket, vad gäller...?

Bas: Har besökt apotek



Sortimentets djup bedöms genomgående mycket positivt, 86 procent av alla svarar Bra eller Mycket bra. Speciellt positiva är kvinnorna (89 procent), de yngre medelålders (25 – 49 år), cirka 90 procent positiva och de som bor i barnfamiljer (89 procent). 90 procent av de boende i södra Sverige och 91 procent av de funktionsnedsatta (18 – 64 år) bedömer apotekets sortiment av receptfria läkemedel positivt.

Sortimentets bredd bedöms på samma sätt, som sortimentets djup.

Produkternas kvalitet bedöms på samma sätt som sortimentets bredd och djup. Det är samma grupper som är extra positiva. Till de positiva grupperna kan vi också föra de högtbildade, av vilka 88 procent svarar positivt på frågan om produkternas kvalitet.

Frågor om pris är alltid svåra att ställa. Det ligger i sakens natur att det är svårt att anse att en leverantör håller bra priser. Det ger utrymme för eventuella prishöjningar. Ändå anser 41 procent av allmänheten att priserna på receptfria läkemedel är bra. Kvinnorna avviker inte i detta fall från den allmänna bedömningen, medan 25 – 34 åringar (50 procent), boende i norra Sverige (47 procent), boende i hushåll med barn (45 procent) och högutbildade (44 procent) är signifikant mer positiva till priser på receptfria läkemedel. Grupperna födda utanför Norden (34 procent) och Funktionsnedsatta (29 procent) avviker genom att vara signifikant mer negativa till priserna.

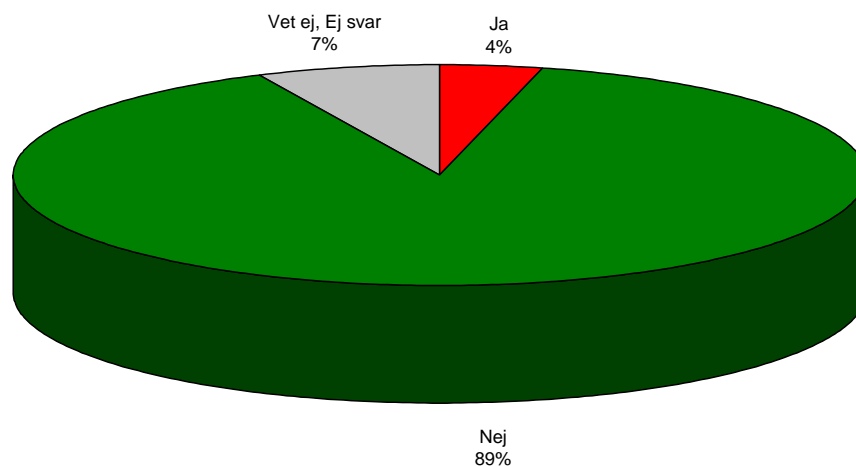
Vi frågar också om man saknar någon produkt i sortimentet av receptfria läkemedel.

*12. Är det någon produkt inom området receptfria läkemedel, som Du saknar i apotekets sortiment?*

89 procent svarar att de inte saknar någon produkt och 4 procent svarar att de gör det. 7 procent svarar "Vet ej" på frågan.

**Är det någon produkt inom området receptfria läkemedel,  
som Du saknar i apotekets sortiment?**

Bas: Har besökt apotek



Vi ser inga markanta avvikelser i delmålgrupper, jämfört med samtliga i denna fråga.

## 2.4.4 Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror (Övriga receptfria produkter)

Vi ställer samma frågor om sortimentet av handelsvaror (Övriga receptfria produkter), som om det receptfria sortimentet av läkemedel och naturläkemedel.

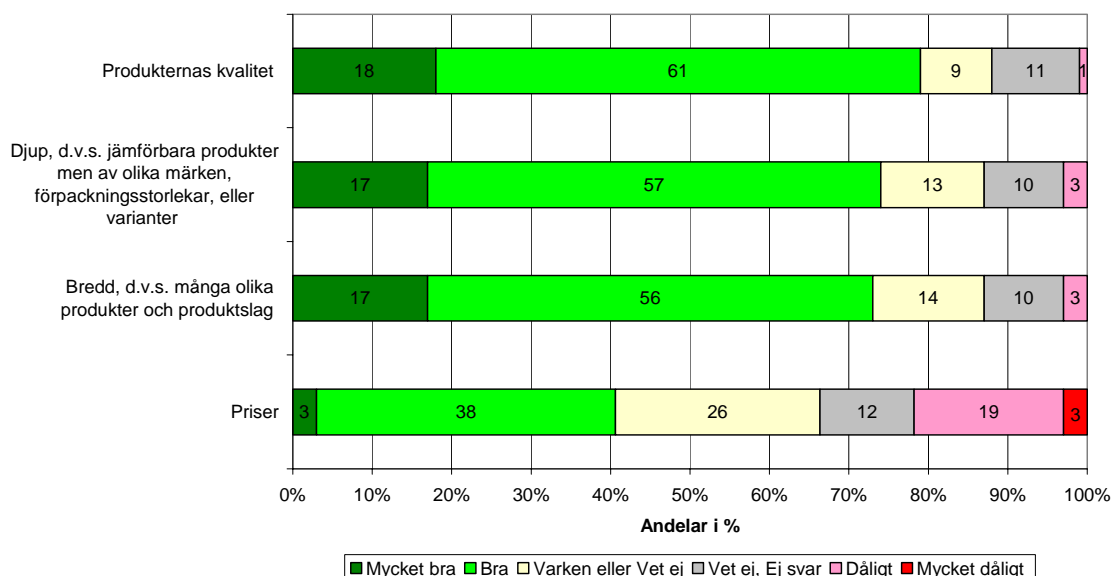
Apotekets sortiment av övriga produkter bedöms också det mycket positivt. Sortiment och produktkvalitet ges mycket positiva omdömen och priser på en ”förväntad” nivå.

*13. Om Du tänker övriga receptfria produkter på apoteket, t.ex. handkrämer, tandborstar, plåster etc. Hur bedömer Du att sortimentet är på apoteket. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?*

8 av 10 anser att produkternas kvalitet är Bra eller Mycket bra. På nästan lika hög nivå bedöms sortimentets djup och bredd, tre av fyra anser att dessa två sortimentsfaktorer är Bra eller Mycket bra på apoteket. Priset bedöms av drygt 40 procent vara Bra eller Mycket bra på olika produkter inom det ”övriga” sortimentet. Drygt 20 procent anser dock att priset är Dåligt, det vill säga för högt.

**Hur bedömer Du att sortimentet är på övriga receptfria produkter på apoteket, t.ex. handkräm, tandborstar, plåster etc. Vad gäller...?**

Bas: Har besökt apotek



79 procent av samtliga bedömer att handelsvarorna håller en hög eller mycket hög kvalitet. Det ger ett medelbetyg på 4,1 på den femgradiga betygsskalan. Sett över olika delmålgrupper ser vi samma svarsmönster som i tidigare frågor. Kvinnor är mer

positiva än män, 83 procent respektive 74 procent positiva. De yngre medelålders (25 – 49 år) är mer positiva än andra åldersgrupper, 84 respektive 83 procent positiva.

Representanter för barnfamiljer, vilka troligen är desamma som 25 – 49- åringarna, är mer positiva (84 procent) än de som bor i hushåll utan barn (76 procent). Högutbildade (82 procent) är också mer positiva än lågutbildade (74 procent).

Sortimentets djup och bredd bedöms också mycket positivt av den svenska allmänheten. Båda faktorerna ges medelbetyget 4,0 på den femgradiga betygsskalan. Bedömningen av djup och bredd är likvärdig av egentligen alla delmålgrupper.

Det som avviker är att kvinnorna (78 procent (Djup), 79 procent (Bredd) positiva är signifikant mer positiva än männen (68 procent (Djup), 67 procent (Djup), positiva. I övrigt ligger bedömningen mellan 68 och 79 procent positiva. Det finns enstaka mindre grupper med marginellt avvikande värden.

Priset bedöms positivt av 41 procent av alla och negativt av 22 procent. Det ger ett medelbetyg på 3,2. De som bedömer priset mest positivt är kvinnor, 45 procent positiva och åldersgruppen 25 – 34 år, 50 procent positiva. De äldsta är de som är minst positiva. I åldersgruppen 65 – 74 år är 36 procent positiva och i gruppen 75 – 85 är 28 procent positiva till priserna på Apoteket AB:s sortiment av övriga produkter. Mest uttalat negativa är de som är födda utanför Norden (34 procent uttalat negativa) och funktionsnedsatta 29 procent uttalat negativa. 31 procent av de funktionsnedsatta i ”glesbygd” (Övriga landet) är uttalat negativa till priserna inom denna varugrupp.

Vi ser egentligen inga geografiska skillnader i bedömningen av det ”övriga” sortimentet.

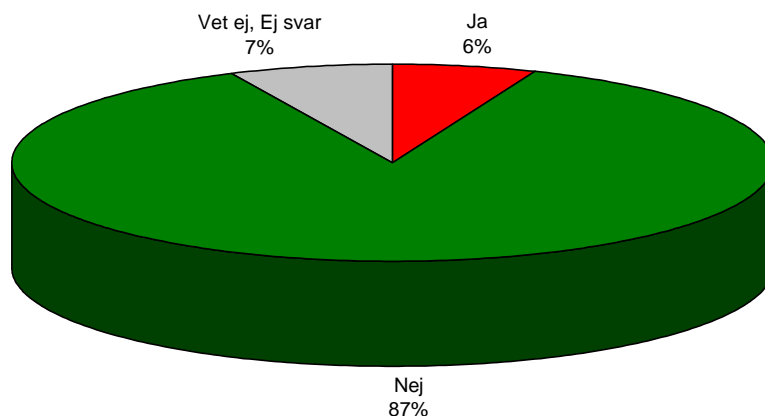
Vi frågar också om man saknar något i det övriga sortimentet.

*14. Är det någon produkt inom området receptfria övriga produkter, som Du saknar i apotekets sortiment?*

I stort sett samtliga (87 procent) saknar inga produkter i apotekets övriga sortiment. 6 procent svarar att de saknar någon eller några produkter. Det är inga markanta avvikelser mellan de intervjuade. För sakens skull vill vi ändå lyfta fram att 18 procent av personerna födda utanför Sverige men inom Norden säger sig sakna produkter i detta sortiment.

Är det någon produkt inom området receptfria övriga produkter,  
som Du saknar i apotekets sortiment?

Bas: Har besökt apotek



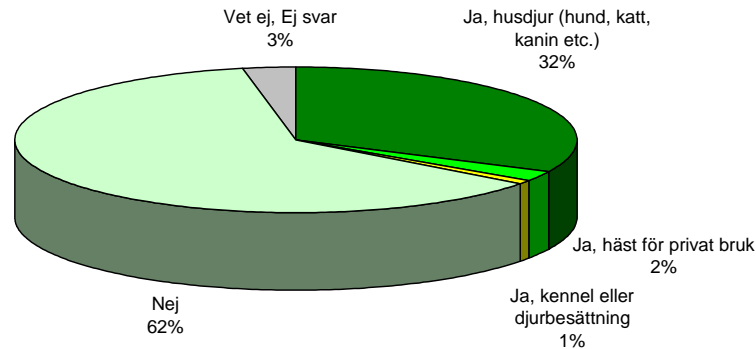
#### 2.4.5 Apotekets sortiment av djurläkemedel

Vi inleder frågeområdet genom att fråga om man har husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning, för att kunna ställa dessa specialfrågor till just djurägare. 35 procent av den svenska allmänheten svarar Ja på frågan. Vi har inte funnit någon officiell statistik över djurägandet i Sverige, men vi finner att denna andel är rimlig.

*15. Har Du husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning?*

## Har Du husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning?

Bas: Har besökt apotek



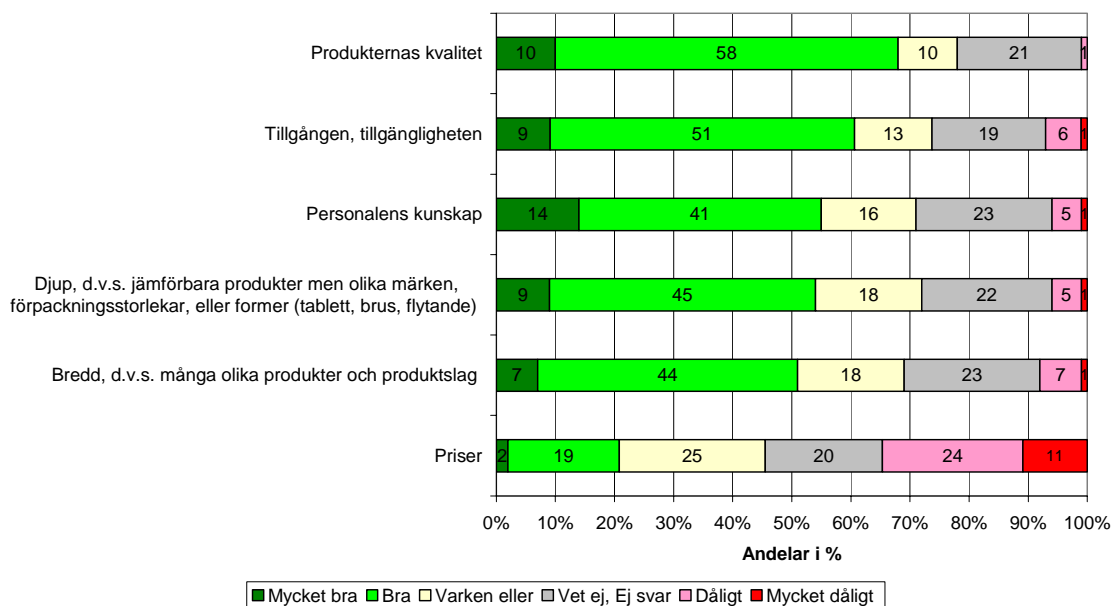
Djurägarna och målgruppen för djurläkemedel får svara på frågorna om djurläkemedel. Förutom de frågor om sortimentet som vi ställt om andra produktgrupper, ställer vi också frågor om tillgång och personalens kunskap. Frågan har följande formulering:

*16. Om Du tänker på djurläkemedel. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?*

Genomgående är djurägarna positiva även i denna fråga. Produkternas kvalitet har störst andel positiva (68 procent) och medelvärde 4,0. Tillgången, tillgängligheten bedöms vara Bra eller Mycket bra av 60 procent, medelvärde 3,8. Personalens kunskap bedömer 54 procent positivt, medelbetyg 3,8. Sortimentets djup och bredd bedöms i stort sett lika 55 respektive 51 procent positiva eller 3,7 respektive 3,6 i medelbetyg. Prisfrågan ges lägst betyg, 21 procent positiva och 35 procent negativa. Det ger ett medelbetyg på 2,7. En sammanfattande iakttagelse är att det egentligen endast är prisaspekten som bedöms negativt. Övriga områden är det mycket få om ens någon som är negativ till.

### Om Du tänker på djurläkemedel. Bedöm från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...

Bas: Har djur



Produkternas kvalitet bedöms på ett likvärdigt sätt av alla intervjuade. De som avviker positivt i sin bedömning är 25 – 34 åringar (78 procent positiva). Vi ser annars mest negativa avvikelser. Män 64 procent, 18 – 24 år 56 procent, Östra Sverige 62 procent och boende i storstäder 58 procent positiva.

Tillgängligheten och tillgången bedöms också den på samma sätt genom hela materialet. De avvikelser vi ser är grupper som är mindre positiva eller mer negativa, dessa är Kvinnor 10 procent negativa, 18 – 24 åringar 41 procent positiva och boende i Västsverige 12 procent negativa. Varför man i Västsverige avviker så markant i bedömningen av tillgången på djurläkemedel borde vara intressant att studera närmare.

55 procent av alla bedömer personalens kunskap om djurläkemedel positivt. De signifikanta skillnader vi finner gäller att män är mindre positiva än kvinnor, 49 respektive 60 procent positiva. Att de yngsta (18 – 24 år) är mindre positiva (39 procent), men i denna grupp ingår endast 41 individer (71 individer vägt antal). Boende i storstäder är mindre positiva (49 procent) än vad de som bor utanför städer är, 66 procent positiva.

Sortimentets djup och bredd bedöms på ungefär samma sätt, 54 respektive 51 procent bedömer faktorerna positivt. Signifikanta avvikelser som vi finner är att de yngsta (18 – 24 år) är mindre positiva (34 procent, respektive 37 procent). Boende i storstäder är också de mindre positiva (43 procent). Boende utanför städer (Övriga landet) är mer positiva, 62 procent respektive 61 procent. Personer med endast grundskola är också de mer positiva i sina bedömningar av sortimentets djup och bredd, 67 respektive 62 procent positiva.

Pris är det enda område som bedöms uttalat negativt. Det är inte ovanligt att priset bedöms negativt och man kan säga att det ligger i frågans art och natur. Prisfrågan om djurläkemedel bedöms positivt av 21 procent och negativt av 35 procent. Det ger ett medelbetyg på 2,7. Vi finner egentligen inga remarkabla avvikelser mellan olika delmålgrupper. Kvinnorna är mer uttalat negativa till priserna än vad männen är, 39 respektive 28 procent negativa.

## 2.5 Apotekspersonalen

Ett frågeområde omfattande en huvudfråga med 11 delfrågor omfattar den svenska allmänhetens bedömning av apotekspersonalen. Inom de tre sortimentsgrupperna receptbelagda, receptfria och naturläkemedel frågar vi om personalens kunskap om sortimentet, kunnighet att ge råd och neutralitet. Vi frågar också om antalet personal och bemötande. Frågorna är ställda till dem som har erfarenhet av att ha köpt produkter ur respektive sortiment. Huvudfrågan har följande formulering:

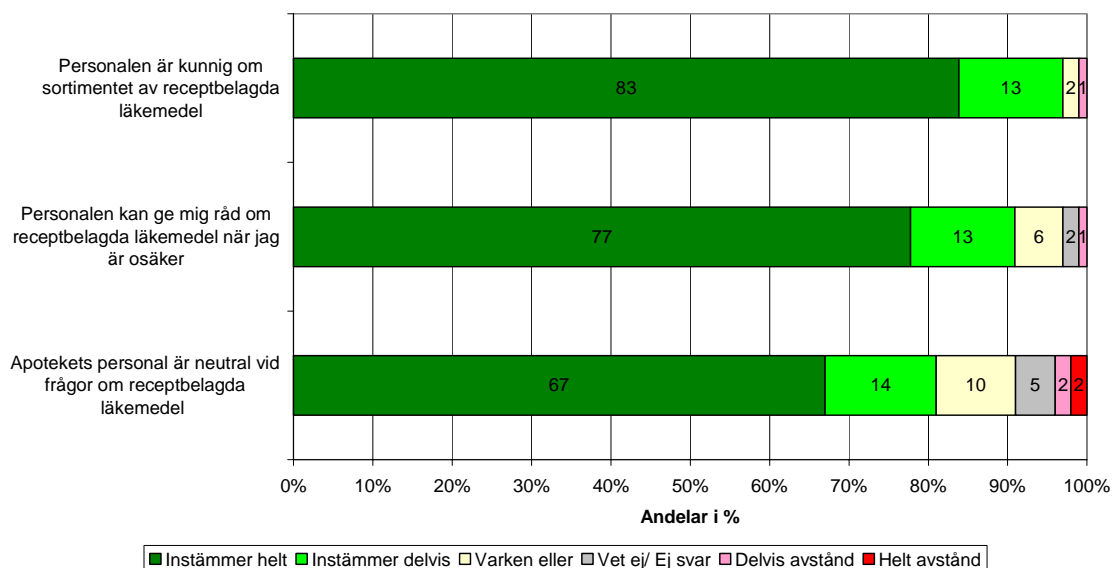
*17. Nu vill jag ställa några frågor om personalen på apoteket. Svara hur Du generellt uppfattar personalen på apoteket. Instämmer Du helt, Instämmer Du delvis, tar Du delvis avstånd eller tar Du helt avstånd eller varken instämmer Du eller tar avstånd från följande påståenden om personalen på apoteket.*

Vi inleder med hur kunderna av receptbelagda läkemedel bedömer personalen inom detta sortimentsområde.

Vi kan konstatera att apotekskunderna är genomgående mycket positiva till personalen när det gäller försäljning av receptbelagda läkemedel. Merparten ger dessutom det starkaste, mest positiva omdömet. Det är få, om ens några som ger negativa omdömen.

### Hur uppfattar Du personalen på apoteket, vad gäller receptbelagda läkemedel?

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



När resultaten är så samstämmiga är det av naturliga skäl inga större avvikelser mellan olika delmålgrupper.

97 procent, det vill säga nästan alla anser att personalen är kunnig, 83 procent ger högsta betyg. Medelbetyget är 4,8 på den femgradiga betygsskalan. De signifikanta avvikelser vi ser gäller de yngsta (18 – 24 år) där andelen positiva är 92 procent och bland kunderna i Mellansverige där andelen positiva är 99 procent.

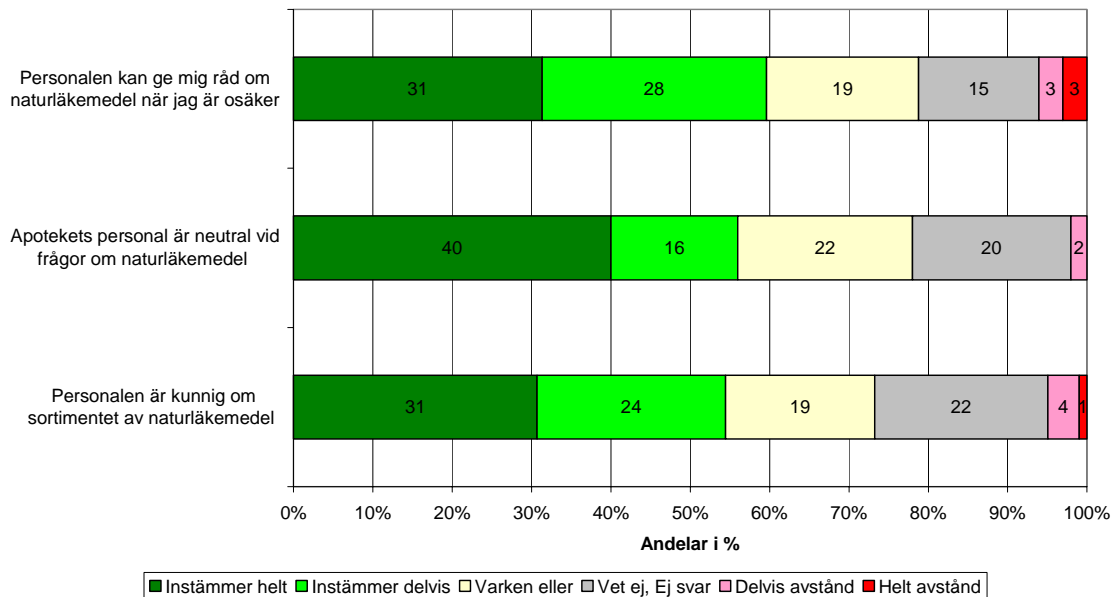
90 procent anser att personalen är bra på att ge råd om receptbelagda läkemedel. Det ger medelbetyget 4,7. Barnfamiljer är mer positiva (93 procent) än familjer utan barn (88 procent). Boende i storstäder är mindre positiva (87 procent) i sina bedömningar, än vad samtliga är.

81 procent anser att personalen är neutral vid frågor om receptbelagda läkemedel. Det ger medelbetyget 4,5. Boende i Mellansverige och utanför städer är de mest positiva (87 procent), medan boende i storstäder är de minst positiva (77 procent).

Nästa område gäller naturläkemedel. Andelen positiva är inte lika stor när det gäller personalens kunskap om naturläkemedel. Drygt hälften av dem som har handlat naturläkemedel är positiva Andelen som svarar ”Vet ej” respektive ”Varken eller” är relativt stora, medan andelen uttalat negativa är liten.

## Hur uppfattar Du personalen på apoteket, vad gäller naturläkemedel?

Bas: Har köpt naturläkemedel



59 procent är positiva till att personalen kan ge råd om man känner sig osäker. Kunderna ger medelbetyget 4,0 på denna fråga. 82 procent av kunderna i norra Sverige är positiva, medan ”bara” 44 procent av kunderna 50 – 64 år är det (andelen ”Vet ej/ Ej svar i denna grupp är 24 procent). Det är dock mycket små baser.

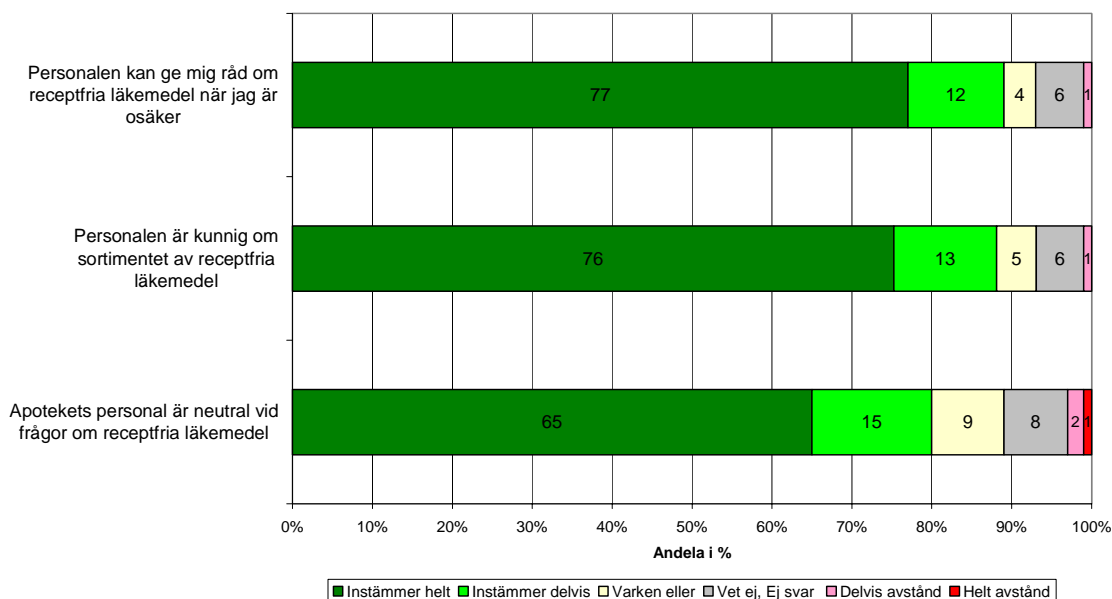
56 procent anser att personalen är neutral, men hela 40 procent ger sitt starkaste instämmande. Det ger medelbetyget 4,2. 67 procent av de boende i storstäder instämmer i påståendet, medan bara 11 procent i övriga Sverige gör det. Även här är baserna mycket små.

54 procent anser att personalen är kunnig om naturläkemedel. Medelbetyget är 4,0. Vi finner inga markanta avvikelser inom materialet.

Nästa område gäller receptfria läkemedel. Även här är omdömena genomgående mycket positiva. Vi ligger på ungefär samma nivå som vid bedömningen av personalen inom området receptbelagda läkemedel.

## Hur uppfattar Du personalen på apoteket, vad gäller receptfria läkemedel?

Bas: Har köpt receptfria läkemedel



Sammanlagt är 89 procent positiva i sina bedömningar av personalens rådgivning om receptfria läkemedel. Det ger medelbetyget 4,7. Speciellt positiva är kvinnor (93 procent), 35 – 49 åringar (94 procent), de som har hemmaboende barn (93 procent), boende i Mellansverige (94 procent) och boende i södra Sverige (93 procent).

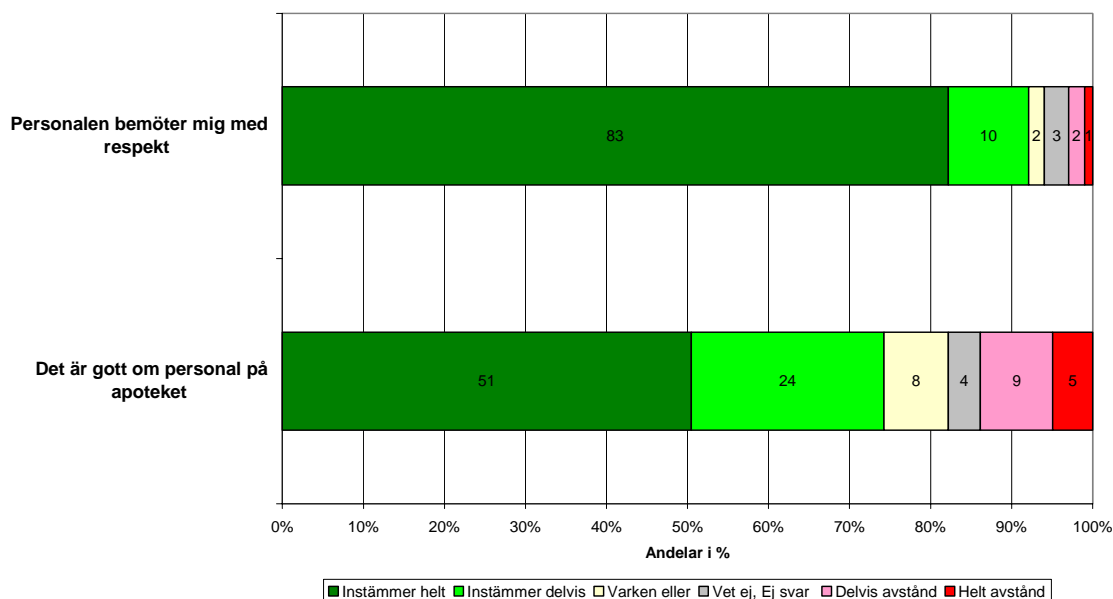
Personalens kunskap bedöms också den mycket positivt. 89 procent är positiva och medelbetyget blir då även här 4,7. Svarens fördelning över delmålgrupper är identisk med bedömningen av personalens rådgivning om receptfria läkemedel.

80 procent instämmer i att personalen är neutral vid frågor om receptfria läkemedel. Det ger medelbetyget 4,5. Det är här kvinnor (84 procent) och boende i städer/tätorter (83 procent) som är de mest positiva. Män (76 procent) och de äldsta, 75 – 85 år, (70 procent) är de minst positiva.

Området om personalen avslutas med två allmänna frågor om personalen. Även dessa frågor bedöms mycket positivt.

## Hur uppfattar Du personalen på apoteket vad gäller ...

Bas: Har besökt apotek



92 procent anser att personalen bemöter dem med respekt. Det ger medelbetyget 4,8. Den enda egentliga avvikelser vi finner gäller den yngsta delmålgruppen (18 – 24 år) där 88 procent ger positiv bedömning.

Personaltätheten är också god på apoteken. 76 procent instämmer i påståendet. 13 procent tar avstånd. Det ger medelbetyget 4,1. De funktionsnedsatta är i mindre grad instämmande i påståendet (71 procent).

## 2.6 Apotekslokalen

På samma sätt som med frågorna om personalen, ställer vi också frågor om hur kunderna upplever apotekslokalen. Det är en inledande huvudfråga, följt av 8 delfrågor. Frågorna är ställda till samtliga som har besökt apotek under de senaste två åren. Nedan huvudfrågans formulering:

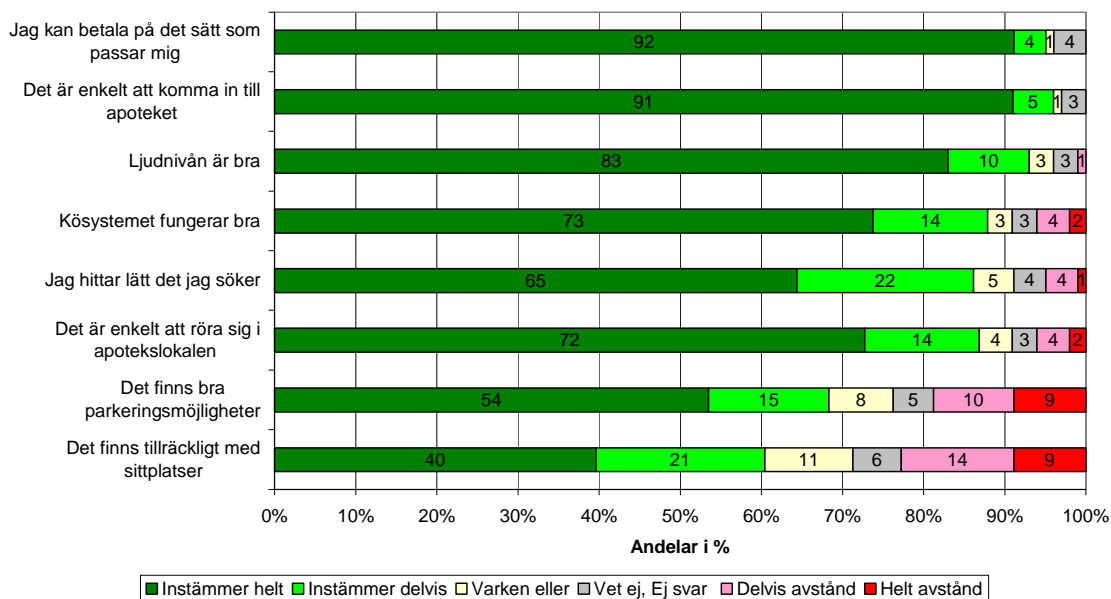
*18. Nu vill jag ställa några frågor om apotekslokalen. Svara hur Du generellt uppfattar lokalerna. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekens försäljningslokaler.*

Av diagrammet nedan kan vi se att kunderna överlag är mycket nöjda med försäljningslokalerna. Tre delfrågor har en instämmandegrad över 90 procent, ytterligare tre över 80 procent och det påstående med lägst positiv instämmandegrad har 61 procent positivt instämmande. Få är uttalat negativa.

När svaren är så homogena är det av naturliga skäl relativt få avvikelser mellan olika grupper.

## Hur uppfattar du generellt apotekens försäljningslokaler?

Bas: Har besökt apotek



Överst på rankingskalan kommer att man kan betala på det sätt man önskar. 96 procent instämmer i det påståendet. Det ger medelbetyget 4,9. Kvinnor (97 procent), 35 – 49 åringar (97 procent), familjer med barn (98 procent) och högutbildade är särskilt positiva till påståendet.

96 procent instämmer också i att det är enkelt att komma in i apoteket. Medelbetyget är också här 4,9. Samma grupper som ovan är de mest positiva, plus boende i södra Sverige.

93 procent instämmer i att ljudnivån på apoteket är bra, medelbetyg 4,8. Inga markanta avvikelser mellan delgrupper.

Kösystemet är 88 procent positiva till. Mellansverige är 93 procent positiva, medan ”bara” 84 procent av de funktionsnedsatta är det.

87 procent hittar lätt vad de söker, medelbetyg 4,5. Kvinnor (89 procent) tycks hitta lättare än vad männen gör (84 procent).

86 procent anser att det är lätt att röra sig i lokalerna. Medelbetyget är 4,5. Vi finner inga markanta eller anslående skillnader i materialet.

68 procent anser att det finns bra parkeringsmöjligheter vid apoteken, medelbetyg 4,0. Boende i storstäder (61 procent) är mindre positiva medan boende i övriga städer/tätorter (73 procent) är mer positiva. Boende i Mellansverige (79 procent) är mer positiva och boende i östra Sverige (64 procent) är mindre positiva jämfört med samtliga svarande.

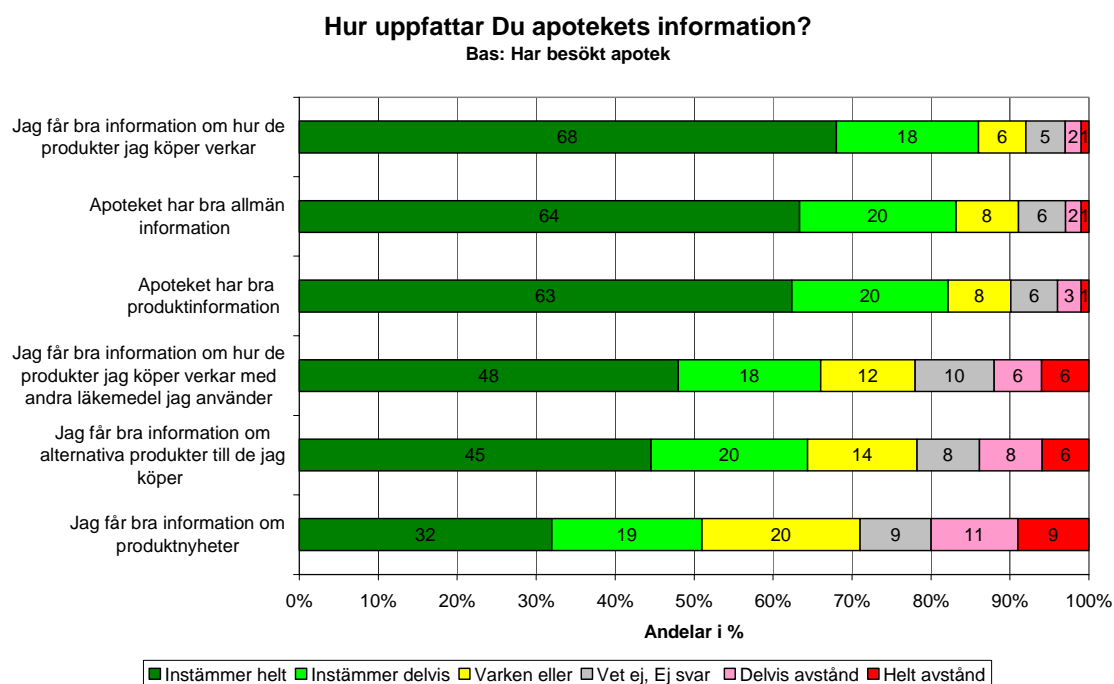
61 procent anser att det finns tillräckligt med sittplatser på apoteken. 24 procent tar avstånd från påståendet. Medelbetyget blir 3,7. Det är anmärkningsvärt att de unga (18 – 34 år) i lägre utsträckning instämmer i påståendet, än vad de äldre (65 – 85 år) gör. I Mellansverige instämmer 67 procent i påståendet, medan 57 procent av de boende i storstäder gör det.

## 2.7 Apotekets information

Vi ställer 6 frågor om Apoteket AB:s information och olika aspekter på densamma. Frågeområdet inleds med en huvudfråga. Huvudfrågan har följande formulering:

*19. Nu vill jag ställa några frågor om apotekets information. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekets information.*

Även inom området information kan vi konstatera att det ges mycket höga betyg och positiva omdömen. Ingen av frågorna/påståendena får färre än 50 procent positiva instämmanden. Medelbetygen på den femgradiga skalan varierar mellan 3,6 och 4,5.



86 procent anser att de får bra information om hur de produkter de köper verkar. 68 procent instämmer helt i påståendet och 18 procent instämmer delvis. Få (3 procent) tar avstånd. Åter kan vi konstatera att när det är så stor andel positiva, så är det också små skillnader mellan delmålgrupper. Vi kan se att åter är kvinnor (88 procent) mer

positiva än männen (83 procent). Boende i östra Sverige är mindre positiva (84 procent) och de boende i södra Sverige är mer positiva (90 procent), jämfört med allmänheten totalt sett.

84 procent instämmer i påståendet att Apoteket AB:s allmäninformation är bra. Speciellt positiva är kvinnor (87 procent), 35 – 49-åringar (88 procent) och de intervjuade som representerar barnfamiljer (88 procent). 81 procent av männen instämmer i påståendet, vilket är signifikant lägre än samtliga svarande.

83 procent anser att Apoteket AB:s produktinformation är bra. Barnfamiljer (85 procent) och boende i Mellansverige (87 procent) är signifikant mer positiva jämfört med samtliga svarande. Män (80 procent) och de mellan 75 och 85 år (76 procent) är signifikant mindre positiva till påståendet.

66 procent anser att de får bra information om hur de produkter de köper verkar med andra produkter de använder. 12 procent tar avstånd från detta påstående. Vi ser egentligen inga signifikanta skillnader mellan olika delmålgrupper när det gäller instämmandegraden. Det kan nämnas att boende i storstäder i signifikant mindre grad (63 procent) instämmer i påståendet. Inom gruppen som tar avstånd (12 procent) finner vi att kvinnor (15 procent), de i åldern 25 – 34 år (17 procent), högutbildade (14 procent), boende i storstäder (28 procent) och funktionsnedsatta (18 procent) i högre grad tar avstånd från påståendet.

Information om alternativa produkter till dem man har för avsikt att köpa eller köper, anser 66 procent vara bra. Kvinnor (69 procent) de mellan 75 – 85 år (72 procent), de med grundskoleutbildning (72 procent) och funktionsnedsatta (73 procent) är de som till största andel instämmer i påståendet. Yngre (18 – 34 år), boende i södra Sverige och boende i storstäder har en större andel som tar avstånd från detta påstående.

Just drygt hälften (51 procent) instämmer i påståendet att de får bra information om produktnyheter. Detta kan tolkas som att Apoteket AB inte aktivt försöker sälja eller informera om nya produkter. Kvinnor (56 procent) och grundskoleutbildade (57 procent) anser i högre grad att de får denna produktinformation. De är de enda grupperna som signifikant avviker positivt från den ”allmänna” bilden av ämnet.

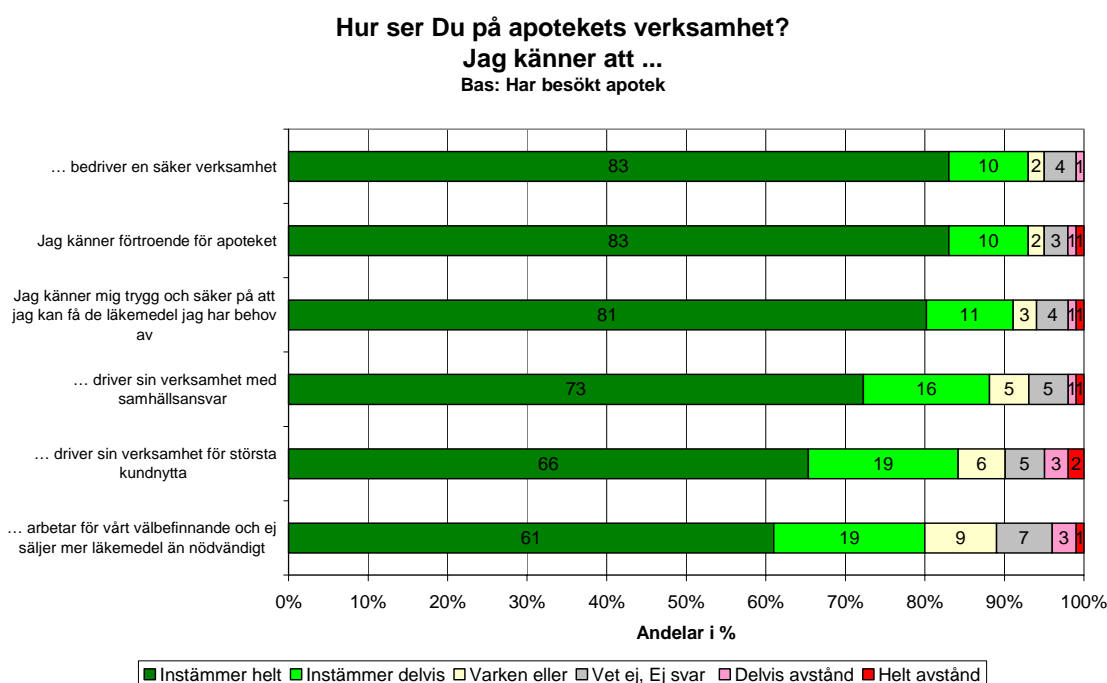
## 2.8 Apotekets verksamhet

Genom 6 frågor försöker vi spegla allmänhetens syn på Apoteket AB:s verksamhet. Frågeområdet har samma metodologiska uppbyggnad som tidigare områden. Vi inleder med en huvudfråga till vilken vi ber de intervjuade ta ställning till 6 påståenden/frågor. Nedan presenterar vi den inledande frågan:

20. Nu vill jag ställa några allmänna frågor om hur Du ser på apotekets verksamhet. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekets verksamhet...

Vi kan åter konstatera att inställningen till Apoteket AB är mycket positiv.

Instämmandegraden ligger mellan 80 procent och 93 procent. Andelen som tar avstånd är i stort obefintlig.



93 procent anser att Apoteket AB bedriver en säker verksamhet. Medelvärdet är 4,8 av 5,0. De enda grupperna som statistiskt signifikant avviker från ”alla-resultaten” är barnfamiljer med 95 procent instämmande och boende i södra Sverige med 96 procent instämmande.

94 procent svarar att de har förtroende för Apoteket AB, medelvärdet är 4,8 också här. Högstskoleutbildade har högre förtroende, bland dem är det 96 procent som har förtroende för Apoteket AB.

92 procent känner sig trygga med att de kan få de läkemedel de har behov av. Kvinnor (94 procent) och 35 – 49-åringar (94 procent) är de grupper som signifikant positivt avviker från samtliga.

89 procent anser att Apoteket AB driver sin verksamhet med samhällsansvar. Andelen boende i övriga landet (utanför städer och tätorter), som instämmer i påståendet är i signifikant större (94 procent).

86 procent anser att Apoteket AB bedriver sin verksamhet med största kundnytta. Det ger medelbetyget 4,5. Kvinnor (88 procent) anser i signifikant högre grad detta.

80 procent anser att Apoteket AB arbetar för vårt välbefinnande och försöker inte sälja mer läkemedel än nödvändigt. Medelvärde 4,5. Bland storstadsbor är andelen 77 procent och bland boende i övriga landet är andelen 86 procent.

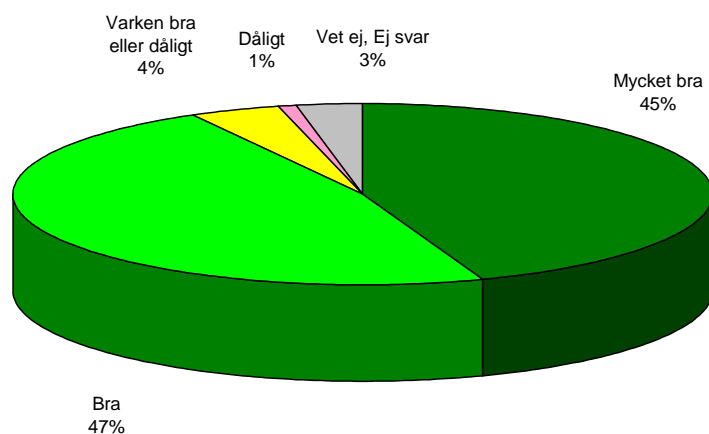
## 2.9 Sammanfattande omdöme

Det sammanfattande betyget på Apoteket AB:s verksamhet allt sammantaget är 4,4 på den femgradiga betygsskalan. Detta innebär att 92 procent anser att verksamheten sköts Bra (48 procent) eller Mycket bra (45 procent). 1 procent anser att verksamheten sköts Dåligt. Nedan är frågans formulering och resultaten sammanställda i diagramform för samtliga svarande.

*21. Vi har nu ställt frågor om olika delar av apotekets verksamhet. Vilket är Ditt betyg på apoteket allt sammantaget?*

### Vilket är Ditt betyg på apoteket allt sammantaget?

Bas: Har besökt apotek



Åter kan vi konstatera att när svarspopulationen är så pass homogen, är det inte några större skillnader mellan delmålgrupper. Dock ser vi att kvinnor (94 procent) och 25 – 34-åringar (96 procent) är signifikant mer positiva än andra grupper. De yngsta (18 – 24 år) är signifikant mindre positiva.

## 2.10 Synen på en förändrad apoteksmarknad

### 2.10.1 Receptbelagda läkemedel

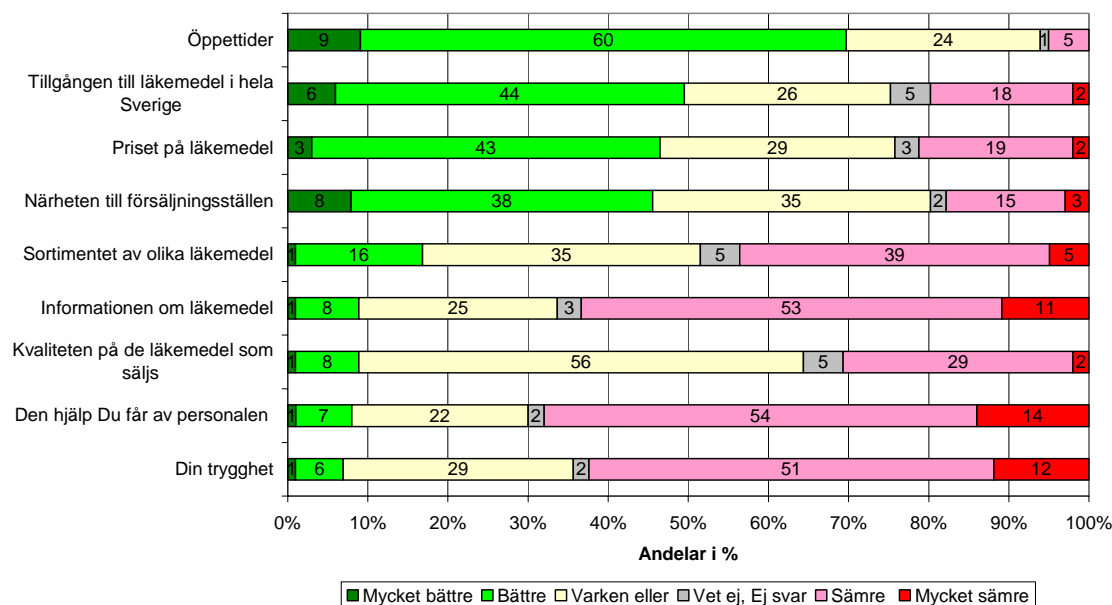
Vad tror då det svenska folket om en förändring av apoteksmarknaden? Vi ställde följande fråga:

22. *Man diskuterar nu en förändring av det nuvarande apotekssystemet. Det nya förslaget skulle innebära att fler än Apoteket AB skulle få sälja **receptbelagda läkemedel**. Jag vill nu ställa några frågor om vad Du tror om en friare etableringsrätt för försäljning av receptbelagda läkemedel. Tror Du att följande skulle bli Mycket bättre, Bättre, Varken bättre eller sämre, Sämre eller Mycket sämre om fler får sälja receptbelagda läkemedel.*

Inställningen till en omreglerad apoteksmarknad där fler skulle få sälja receptbelagda läkemedel bedöms kunna vara bättre ur en del aspekter och sämre ur andra. Öppettider, tillgång på läkemedel, priset och närheten till försäljningsställen tror man skulle bli bättre, medan sortiment, information, kvalitet, hjälp och trygghet skulle bli sämre.

Vad tror Du om att fler än Apoteket AB skulle få sälja receptbelagda läkemedel?

Bas: Samtliga



70 procent anser att öppettiderna skulle bli bättre. 5 procent tror inte det. Yngre (18 – 49 år), barnfamiljer, högutbildade tror detta mer än andra grupper.

En förbättrad tillgång till receptbelagda läkemedel i hela Sverige anser 50 procent att en omreglerad apoteksmarknad skulle leda till. 20 procent tror inte det. Åter är det yngre (18 – 49 år), barnfamiljer, högutbildade som tror detta mer än andra grupper. Vi ser inga geografiska skillnader i denna fråga.

46 procent tror att priset på receptbelagda läkemedel kommer att bli bättre om det blir möjligt för fler företag att sälja dessa läkemedel. 21 procent tror inte det. Det är män och de tidigare positiva grupperna yngre (18 – 49 år), barnfamiljer, högutbildade som tror detta mer än andra grupper.

Vi ser samma svarsmönster när vi ställer frågan om närheten till försäljningsställen. 46 procent tror att det kommer att bli bättre med en omreglerad apoteksmarknad. 18 procent tror inte det. Det är män och de tidigare positiva grupperna yngre (18 – 49 år), barnfamiljer, högutbildade som tror detta mer än andra grupper. Boende i norra Sverige är och funktionsnedsatta är mindre positiva i sina bedömningar, medan boende i storstäder är mer positiva.

Informationen om olika läkemedel tror en majoritet (64 procent) kommer att bli sämre. Endast 9 procent tror att den kommer att bli bättre. Män, yngre och grundskoleutbildade är mer positiva än andra grupper, medan bland andra, kvinnor inte är det.

31 procent anser att kvaliteten på de läkemedel som säljs kommer att bli sämre med en omreglerad apoteksmarknad och 9 procent tror att kvaliteten kommer att bli bättre. 22 procent av de allra yngsta anser att kvaliteten kommer att bli bättre.

68 procent tror att de kommer att få sämre hjälp av personalen. Bland kvinnorna är denna andel 72 procent. I de yngsta grupperna (18 – 34 år) är man dock mer positiv.

62 procent tror att tryggheten när de handlar receptbelagda läkemedel kommer att bli sämre. Män och unga hör till de minst negativa grupperna. Kvinnor och högutbildade hör till dem som starkare än andra tror på en minskad säkerhet.

## 2.10.2 Receptfria läkemedel

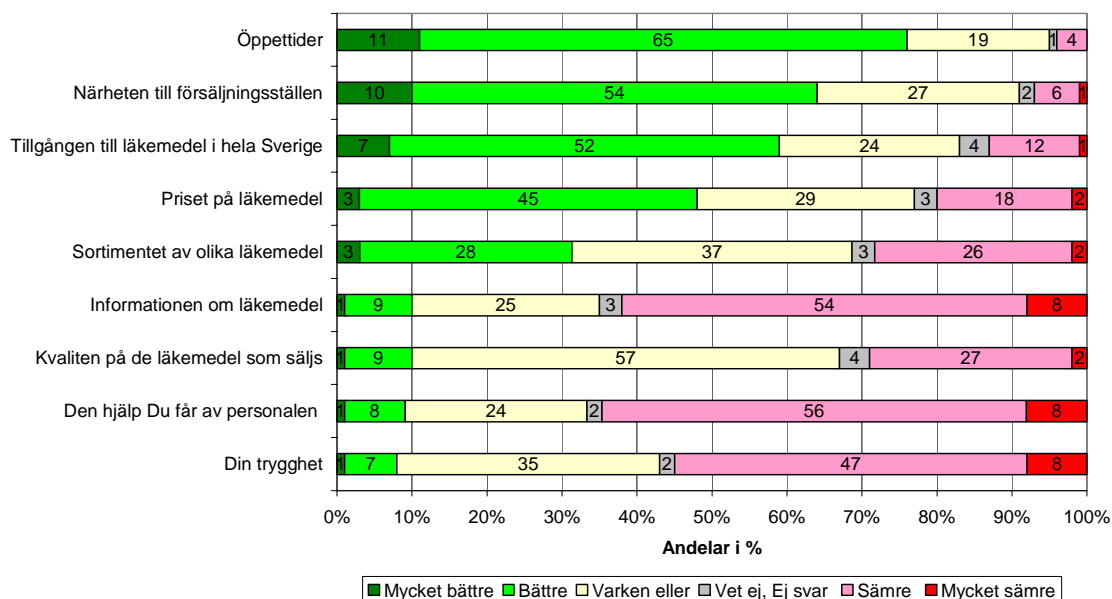
Vi ställer frågan också om de receptfria läkemedlen.

Svarsmönstret är ungefär detsamma som för de receptbelagda läkemedlen, men man är något mer försiktig i sina omdömen. Framför allt är man något mindre negativ.

*23. Och om Du tänker på försäljningen av **receptfria läkemedel**...*

## Vad tror Du om att fler än Apotket AB skulle sälja receptfria läkemedel?

Bas: Samtliga



76 procent tror att öppettiderna på försäljningsställen för receptfria läkemedel kommer att bli bättre. Det är speciellt de yngre, barnfamiljer och högutbildade som anser detta.

65 procent tror att närheten till försäljningsställen för receptfria läkemedel kommer att bli bättre. Det är speciellt de yngre, barnfamiljer och högutbildade som anser detta. Boende i storstäder tillhör också denna grupp.

59 procent bedömer att tillgången på receptfria läkemedel kommer att bli bättre i hela Sverige. Det är samma grupper som tidigare, de yngre, barnfamiljer och högutbildade som anser detta. Vi ser dock inga geografiska skillnader i materialet vad gäller denna fråga.

48 procent tror att priserna på receptfria läkemedel kommer att bli bättre om det blir möjligt för fler företag att sälja dessa. Det är främst män, de yngre och barnfamiljer som anser detta.

31 procent tror att sortimentet av olika receptfria läkemedel kommer att bli bättre. Det är främst män, de yngre och barnfamiljer som anser detta.

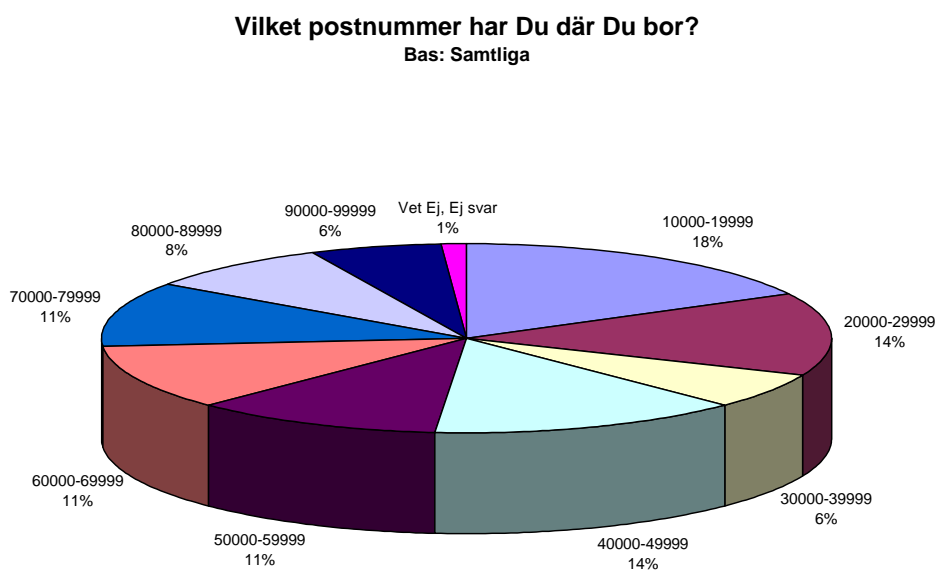
## 2.11 Bakgrundsfrågor om de intervjuade

Nedan följer en grafisk presentation över svarspopulationens sammansättning över de olika bakgrundsfrågor vi ställde i intervjun. Uppgifterna är inte närmare kommenterade i skrift. Bakgrundsfrågorna används tillsammans med registeruppgifter som grund för databearbetningar och särredovisningar av delmålgrupper. Uppgifterna

kan också användas för att bedöma om olika grupper ingår med sin verkliga vikt i svarspopulationen.

#### 24. Vilket postnummer har Du där Du bor?

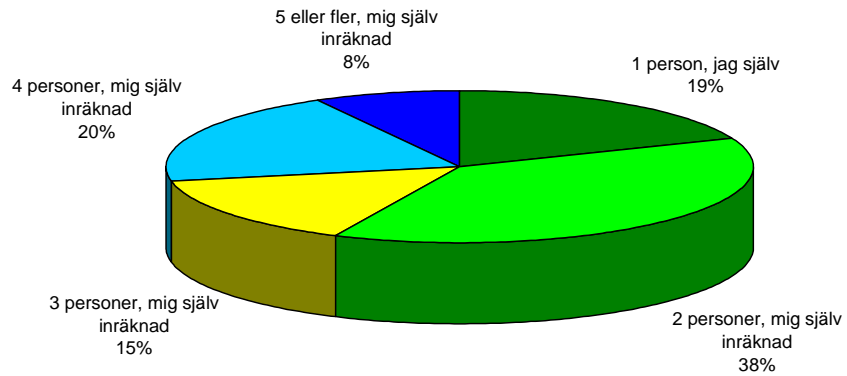
Vi kan konstatera att materialet har en korrekt geografisk spridning. Uppgift om postnummer används för att genomföra geografiska uppdelningar av materialet.



#### 25. Hur många personer bor i Ditt hushåll, Dig själv inräknad?

### Hur många personer bor i Ditt hushåll, Dig själv inräknad?

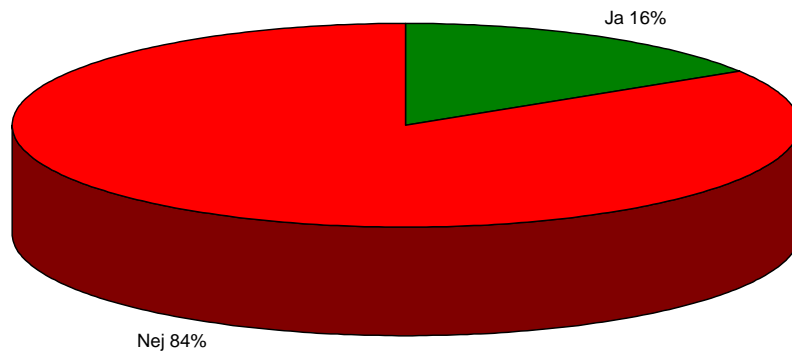
Bas: Samtliga



### 26. Finns det barn mellan 0 – 6 år i hushållet?

#### Finns det barn mellan 0 - 6 år i hushållet?

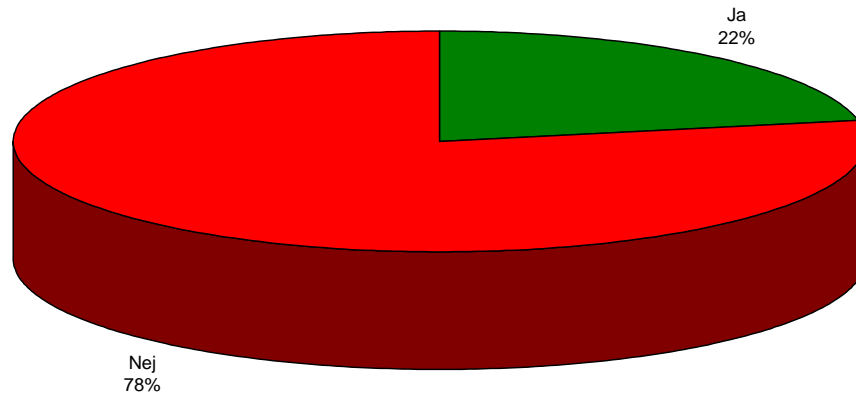
Bas: Fler än en (1) person i hushållet



### 27. Finns det barn mellan 7 – 14 år i hushållet?

**Finns det barn mellan 7 - 14 år i hushållet?**

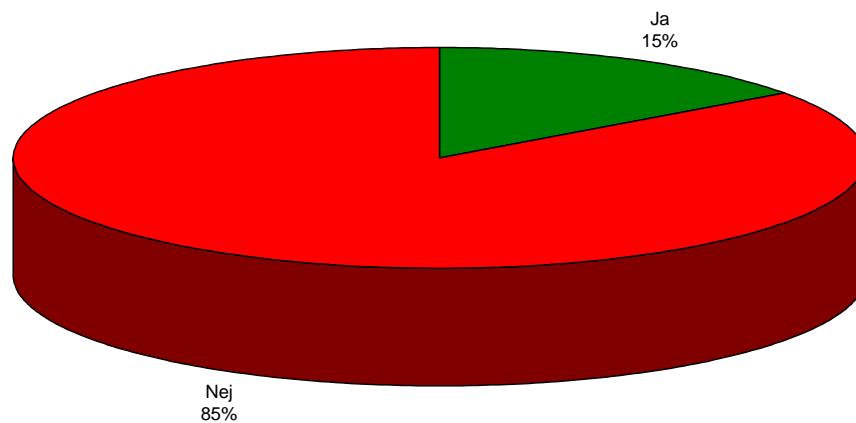
Bas: Fler än en (1) person i hushållet



*28. Finns det barn mellan 15 – 18 år i hushållet?*

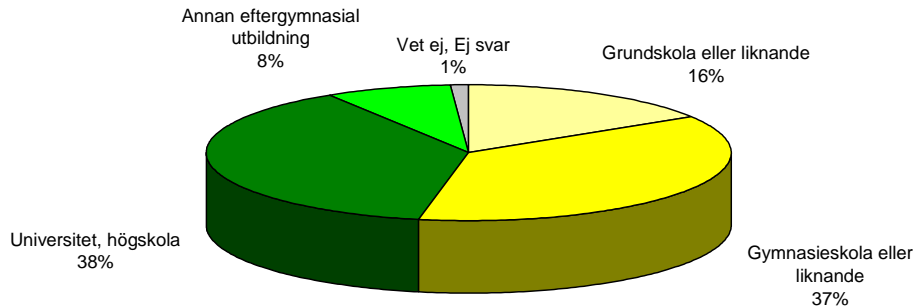
**Finns det barn mellan 15 - 18 år i hushållet?**

Bas: Fler än en (1) person i hushållet



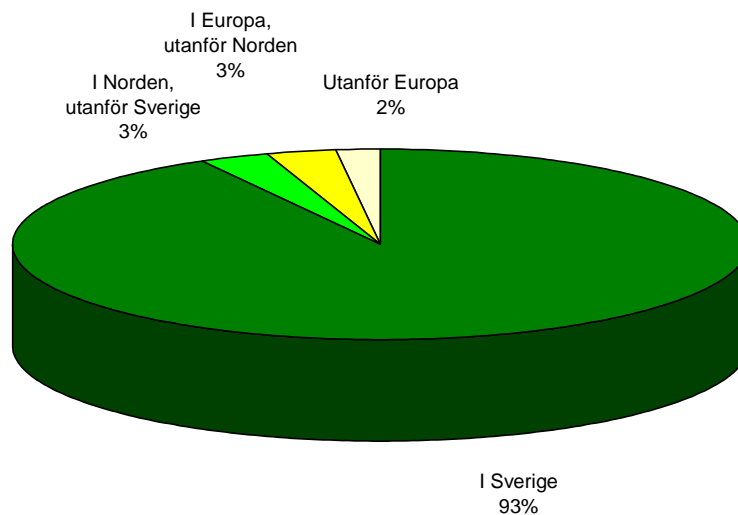
*29. Vilken är Din högsta avslutade utbildning?*

### Vilken är Din högsta avslutade utbildning? Bas: Samtliga



### 30. Var är Du född?

#### Var är Du född? Bas: Samtliga

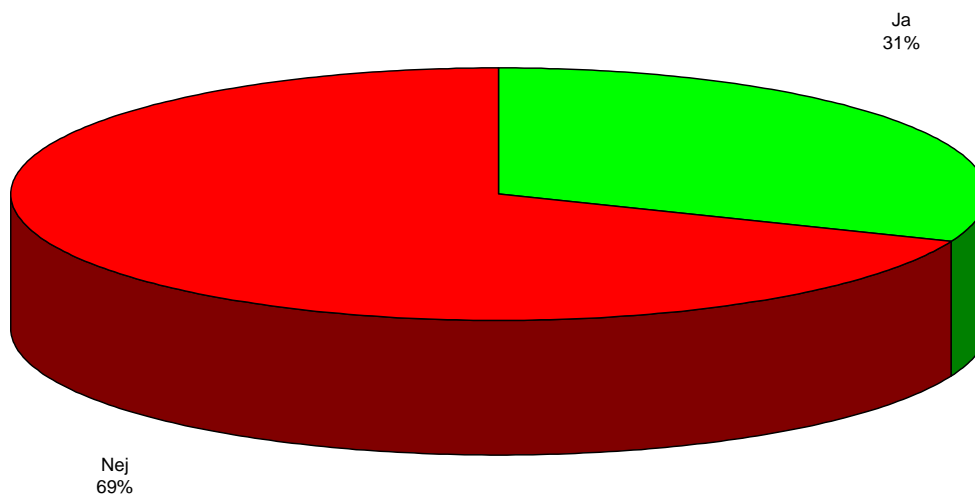


Sammanställningen av svaren från de två frågorna gällande funktionshinder, för att definiera funktionshindrad, ger att 22 procent av de intervjuade enligt sina egna uppgifter och den generella definitionen, är funktionsnedsatta. Enligt HSO (16 – 64 år) ska andelen funktionsnedsatta i Sverige vara cirka 20 procent.

31. Har Du någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall, någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem?

**Har Du någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall,  
någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem?**

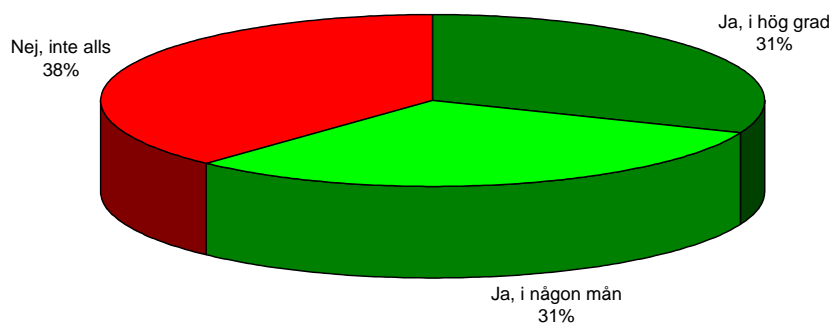
Bas: Samtliga



32. Medför detta besvär att Din arbetsförmåga är nedsatt eller hindrar Dig i Dina andra dagliga sysselsättningar?

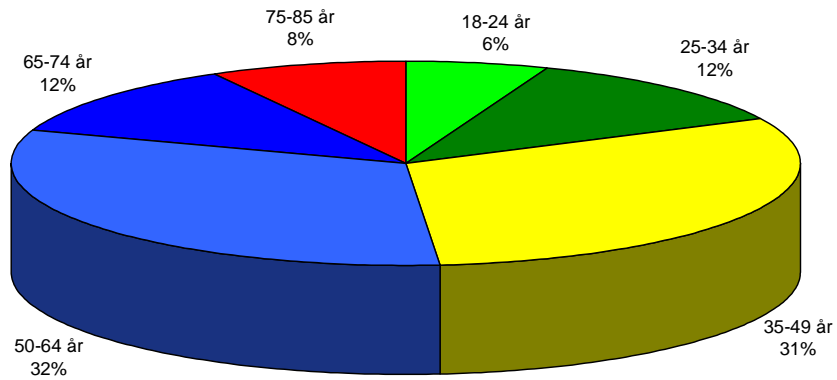
**Medför detta besvär att Din arbetsförmåga är nedsatt eller  
hindrar Dig i Dina andra dagliga sysselsättningar?**

Bas: Har sjukdom hälsoproblem



33. Viket år är du född?

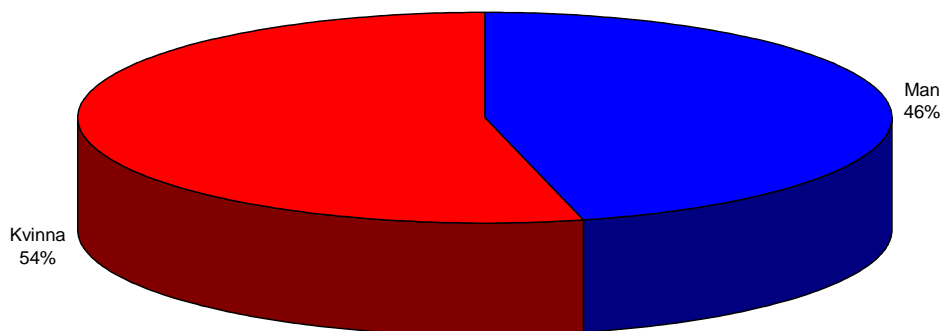
**Din ålder?**  
Bas: Samtliga



*34. Kön?*

Vi har kommenterat att andelen män är något mindre i svarspopulationen än inom målgruppen totalt. Det har varit marginellt svårare att få män att medverka i intervjuer. Detta är naturligt, då vi ser att kvinnor i större grad har erfarenhet av ämnet. Vi har inte funnit skäl att väga materialet mot en idealmatrix, med tanke på kön.

**Kön?**  
Bas: Samtliga



## 3 RESULTATREDOVISNING ÄLDRE ALLMÄNHET, 65 – 85 ÅR

### 3.1 Inledning

Denna del av rapporten är en genomgång av resultaten fråga för fråga. Texten är disponerad med frågeformuläret som grund. Merparten av frågeresultaten är presenterade i grafisk form. Graferna är baserade på totalresultaten. Intressanta resultat i delmålgrupper är kommenterade i den följande texten. För fördjupade studier av delmålgrupper hänvisas till det fullständiga tabellverket i bilaga 1. och 2.

För studier av tabellerna bör kommenteras att tabellerna är signifikanttestade. Det innebär att resultat i delmålgrupper som statistiskt signifikant avviker från resultaten för "Alla" (resultaten i totalkolumnen) är markerade med ett + eller ett – tecken, beroende på om värdet är högre eller lägre än värdet i totalkolumnen. Värdena i tabellerna är avrundade till närmaste hela procenttal. Anges 0 procent i tabellen innebär det att färre än 0,5 procent avgivit svaret. Anges inget värde, innebär det att ingen intervjuad har avgivit svaret.

Summan i diagrammen samt i tabellerna kan i vissa fall summera till någon procent lägre eller högre än 100 procent. Detta beror på att värdena är avrundade till närmsta heltal.

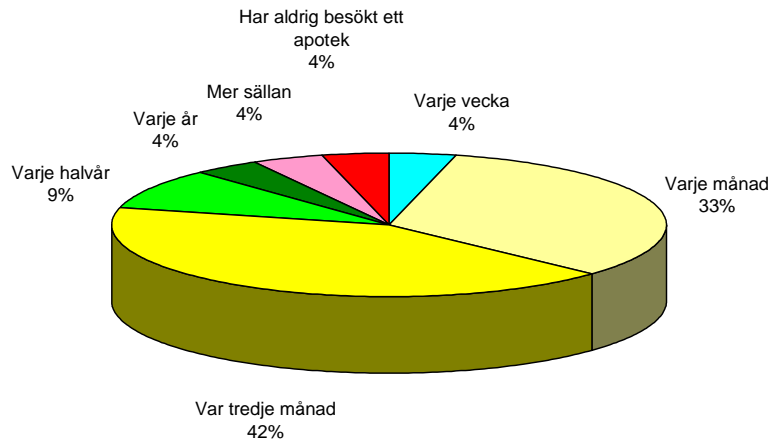
### 3.2 Besöksvanor

- 1. Får jag först fråga, om Du tänker på de två senaste åren, ungefär hur ofta besöker Du apotek eller utlämningsställe för läkemedel?*

Inledningsvis kan vi konstatera att i stort sett samtliga (96 procent) av den svenska allmänheten 65 – 85 år har besökt ett apotek under de två senaste åren. 37 procent kan sägas vara frekventa besökare och besöker apotek minst varje månad, varav fyra procent är högfrekventa besökare och besöker apotek varje vecka. 42 procent besöker apotek ungefär var tredje månad.

**Om Du tänker på de två senaste åren, ungefär hur ofta besöker Du apotek eller utlämningsställe för läkemedel?**

Bas: Samtliga



Vi ser relativt få statistiskt signifikanta skillnader mellan olika delmålgrupper i materialet. Den enda parameter som statistiskt signifikant avviker från samtliga är om man har funktionsnedsättning eller ej. De äldre funktionsnedsatta besöker apoteken signifikant mer (46 procent minst varje månad) och de ej funktionsnedsatta, signifikant mindre (30 procent minst varje månad). I övrigt ser vi inga markanta skillnader mellan olika grupper i materialet.

Vi kan också konstatera att besöksfrekvensen inte avviker alltför mycket från den svenska allmänheten totalt (18 – 85 år) sett.

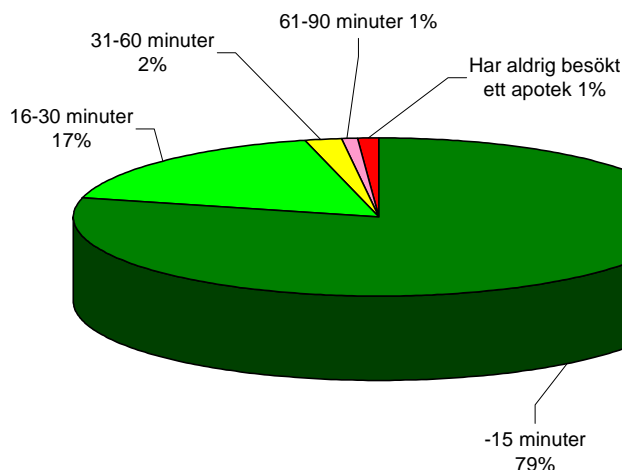
Nästa fråga gäller hur långt man har till sitt närmaste apotek, räknat i minuter från den egna bostaden med lämpligaste färdmedel, nedan frågans formulering.

2. *Ungefär hur långt har Du till närmaste apotek eller utlämningsställe för apoteksvaror, räknat i minuters väg från Din bostad?*

ARS bedömer att den svenska allmänheten 65 – 85 år har nära till apoteken. 8 av 10 (79 procent) av alla har mindre än 15 minuters väg till sitt närmaste apotek från sitt hem. 17 procent har mellan 16 och 30 minuters väg och 2 procent mellan 31 och 60 minuter. 1 procent svarar att de aldrig besökt apotek.

**Ungefär hur långt har Du till närmaste apotek eller utlämningsställe för apoteksvaror? Räknat i minuters väg från din bostad.**

Bas: Samtliga



Boende i södra Sverige och i storstäder har närmare till apoteken, 86 respektive 88 procent inom 15 minuter. De som bor utanför städer och tätorter har däremot längre, 69 procent inom 15 minuter och 23 procent inom 16 – 30 minuter. Förutom att södra Sverige avviker, ser vi inga andra geografiska skillnader. Universitets- och högskoleutbildade tycks ha närmare till apoteken än de med lägre utbildning. Av någon anledning avviker också åldersgruppen 80 – 85 signifikant genom att färre (72 procent) har mindre än 15 minuter till närmaste apotek och fler (22 procent) har mellan 16 – 30 minuter till sitt närmaste apotek. Det kanske kan förklaras av att de till relativt hög andel kan bo kvar i sitt ordinarie boende, även om det är i glesbygd.

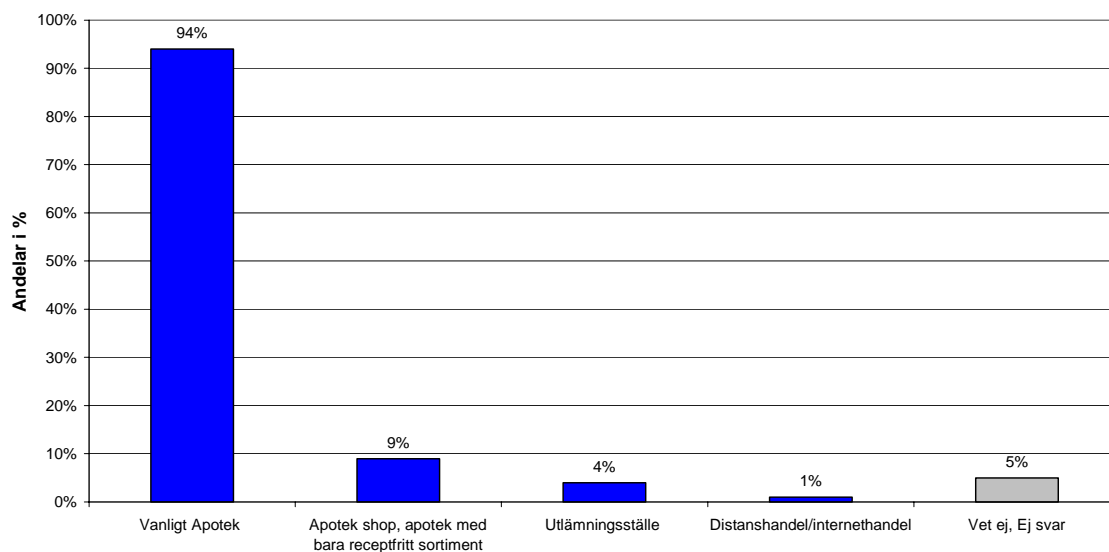
Vilka typer av försäljningsställen har man då erfarenhet av? Vi ställde följande fråga:

*3. Apoteket har olika typer av försäljningsställen. Vilka av följande försäljningsställen har Du besökt eller använt Dig av?*

Inte oväntat har nästa alla (94 procent) besökt ”vanliga” apotek. 9 procent har besökt Apoteket shop. 4 procent har besökt ett utlämningsställe och 1 procent har använt sig av distanshandel. De svarande har kunnat avge flera svarsalternativ.

### Apoteket har olika typer av försäljningsställen. Vilka av följande försäljningsställen har Du besökt eller använt Dig av?

Bas: Har besökt apotek



Vi finner inga markanta avvikelser mellan olika delmålgrupper. 7 procent av de boende utanför städer och tätorter har besökt utlämningsställen för apoteksvaror, vilket är signifikant högre andel jämfört med andra grupper.

Vi kan också konstatera att de äldre i lägre grad än allmänheten i stort har besökt Apoteket shop. 9 procent i denna grupp mot 17 procent för allmänheten 18 – 85 år.

## 3.3 Inköpsvanor

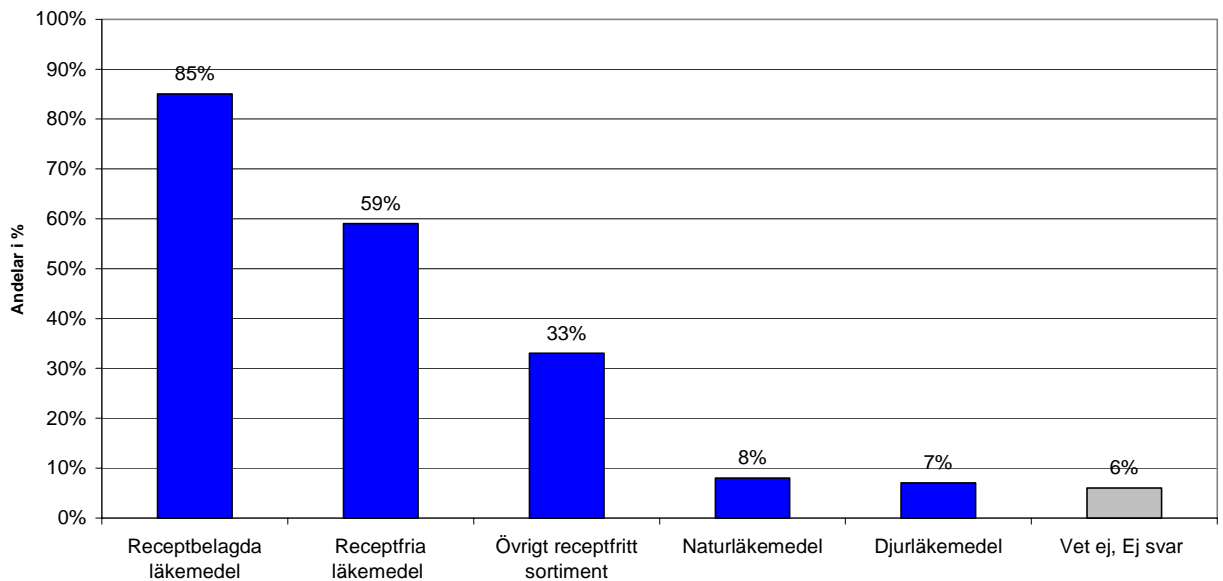
Vi frågar också om vilka produkter man har handlat på apotek under det senaste året.

4. *Om Du ser tillbaka på det senaste året vilka varugrupper har Du då köpt på apoteket?*

85 procent har handlat receptbelagda läkemedel. 6 av 10 (59 procent) har handlat receptfria läkemedel. En tredje del (33 procent) har handlat av Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror. 8 procent har handlat naturläkemedel och 7 procent har handlat djurläkemedel.

## Om Du ser tillbaka på det senaste året, vilka varugrupper har Du då köpt på apoteket?

Bas: Har besökt apoteket



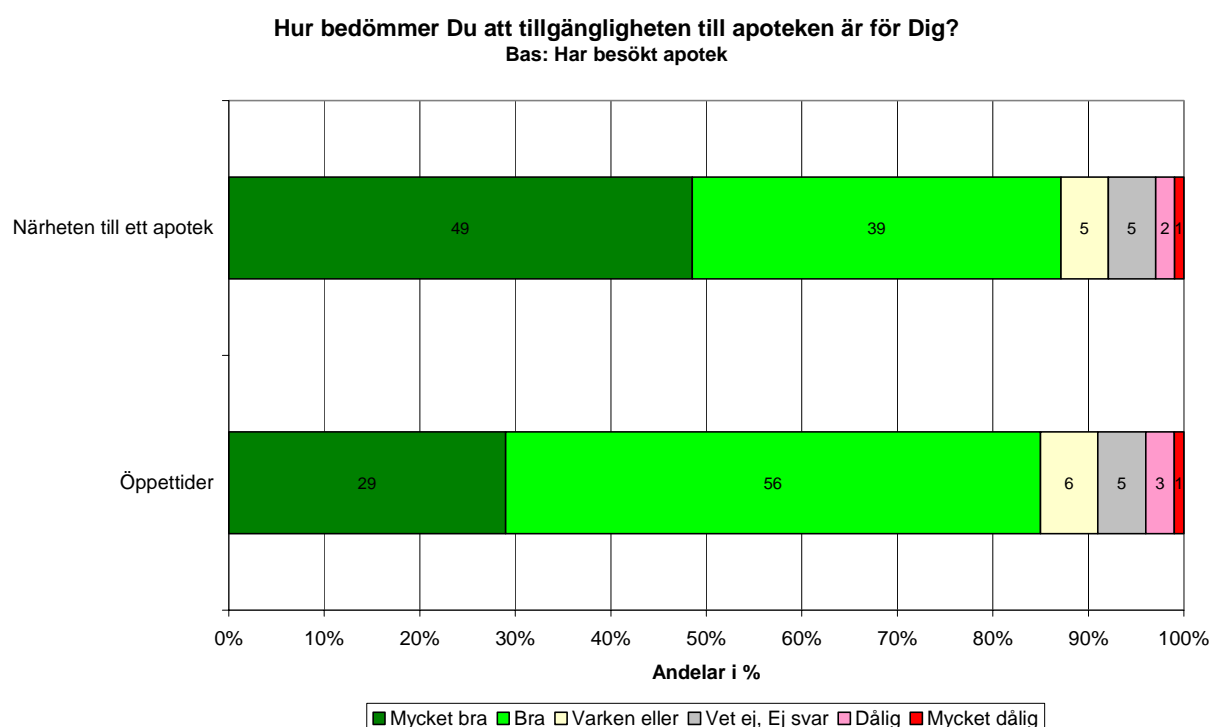
Inköpsmönstren mellan de äldre och allmänheten totalt sett skiljer sig åt. De äldre handlar mer receptbelagda läkemedel och allmänheten 18 – 85 år handlar mer receptfria läkemedel. En mindre andel av de äldre handlar totalt sett olika varugrupper på apotek.

Studerar vi olika grupper av de äldre ser vi att kvinnor handlar mer och av fler varugrupper än vad männen gör. De yngre äldre (65 – 74 år) handlar mer receptfria läkemedel än vad de äldre gör. Funktionsnedsatta handlar också mer receptbelagda läkemedel än vad de ej funktionsnedsatta gör.

Vi frågar hur man ser på tillgängligheten till apoteken. Vi ställer frågor, vad man tycker om närheten till och öppettiderna på apoteken.

5. Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på tillgänglighet. Hur bedömer Du att tillgängligheten till apoteken är för Dig, Är tillgängligheten Mycket bra, Bra, Varken bra eller dålig, Dålig eller Mycket dålig?

87 procent anser att närheten till apoteken är bra och 85 procent svarar att öppettiderna är bra. Medelvärden på en femgradig betygsskala är 4,4 respektive 4,2. Kunderna är alltså mycket positiva till tillgängligheten till apoteken. Det är mycket få, fyra respektive två procent som svarar att närheten och/ eller öppettiderna är dåliga. Svaren i denna grupp överensstämmer väl med allmänheten 18 – 85 år totalt.



Vi ser egentligen inga signifikanta avvikelser mellan olika delmålgrupper, vad gäller dessa frågor. Det är naturligt när svaren totalt sett är samstämda. Det är dock en lägre andel (83 procent) av de funktionsnedsatta som anser att närheten till apoteken är bra, mot 87 procent för samtliga 65 – 85 år. Boende i storstäder är mer uttalat positiva till närheten än vad andra grupper är, 54 procent av dem svarar Mycket bra mot 49 procent av alla i gruppen 65 – 85 år.

### 3.3 Apotekets sortiment

Vi ställer också frågor om hur kunderna bedömer sortimentet ur olika aspekter inom olika varugrupper.

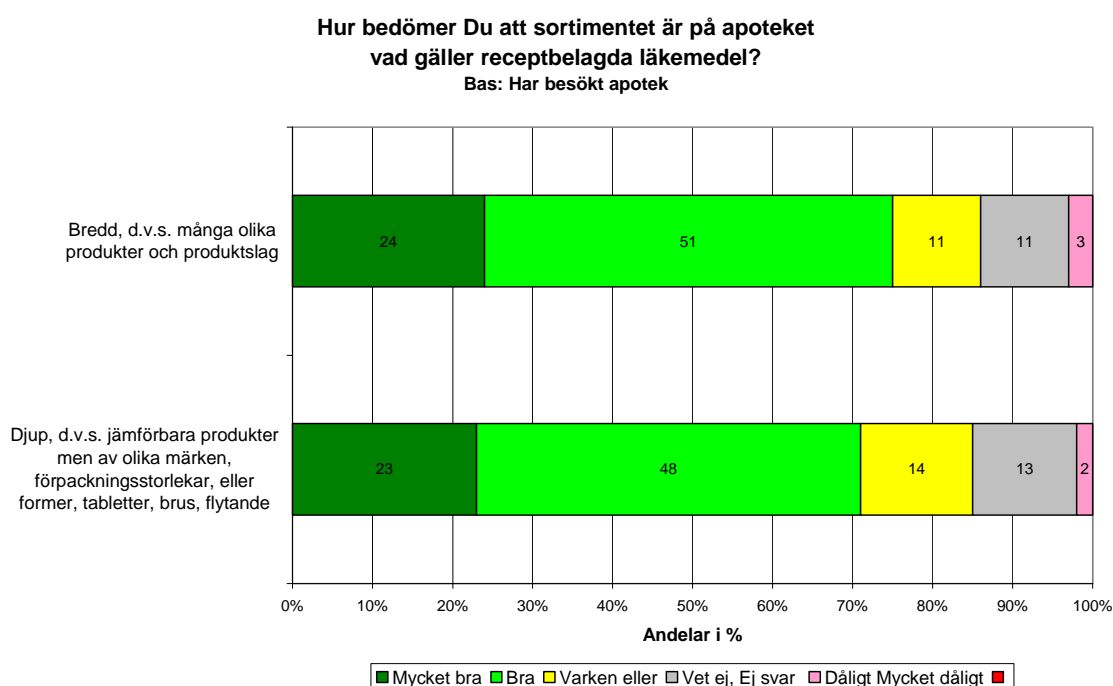
#### 3.3.1 Apotekets sortiment av receptbelagda läkemedel

Det första frågeområdet gäller receptbelagda läkemedel. När det gäller receptbelagda läkemedel ställer vi frågor om sortimentets djup, bredd, eventuell väntetid och om personalen rekommenderar likvärdigt men billigare läkemedel.

6. Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på apotekets försäljning av receptbelagda läkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet är på apoteket. Är sortimentet Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt?

Tre av fyra (75 procent) svarar att sortimentets bredd är bra, var av 24 procent svarar Mycket bra. 3 procent svarar att de tycker att sortimentet av receptbelagda läkemedel är dåligt. Det ger ett medelbetyg på 4,1.

71 procent anser att sortimentets djup är bra, var av 23 procent svarar Mycket bra. 2 procent svarar att sortimentets djup av receptbelagda läkemedel är dåligt. Det ger medelbetyget 4,1.



Inte heller i denna fråga är det några riktigt markanta skillnader mellan olika delmålgrupper. Kvinnorna är marginellt något mer positiva än männen (ej signifikant). Funktionsnedsatta är mer uttalat negativa än allmänheten 65 – 85 år totalt sett. Fem procent anser att bredden är dålig, mot tre procent av totalen och fyra procent anser att djupet är dåligt, mot två procent av alla.

När det gäller sortimentets bredd varierar medelbetyget mellan 4,0 och 4,2 och när det gäller sortimentets djup, varierar medelbetyget mellan 4,0 till 4,1.

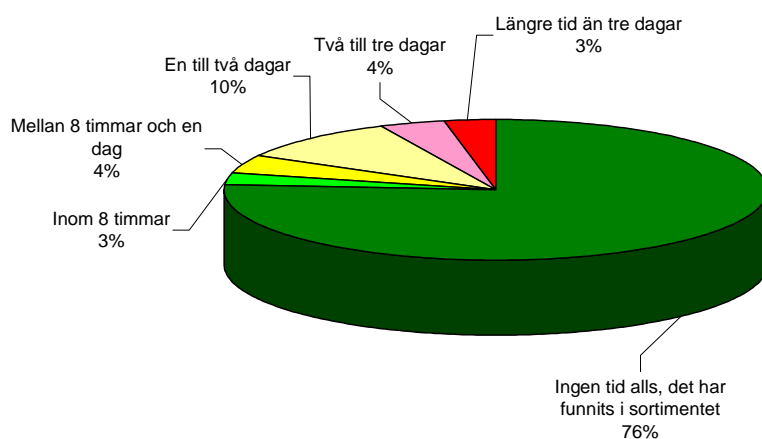
Nästa fråga gäller väntetiden för att få det läkemedel som man har fått sig förskrivet.

7. Hur lång tid behöver Du vanligen vänta för att apoteket ska få in det läkemedel Du har fått förskrivet?

Tre av fyra (76 procent) svarar att de inte behöver vänta alls och ytterligare 3 procent svarar att de får sitt läkemedel inom 8 timmar.

### Hur lång tid behöver Du vanligen vänta för att apoteket ska få in det läkemedel Du har fått föreskrivet?

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



Funktionsnedsatta avviker, så till vida att 71 procent svarar att det inte är någon väntetid alls. Ser vi till de ej funktionsnedsatta är den andelen 80 procent. Av de som bor utanför städer och tätorter är det 69 procent som svarar ingen tid alls.

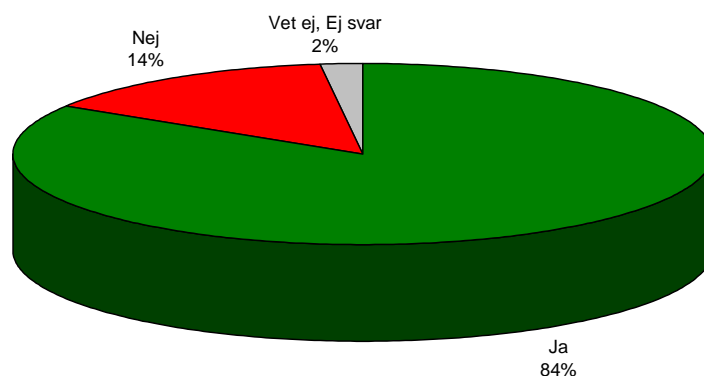
Vi frågar också om personalen brukar ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som man har fått sig föreskrivet.

8. *Brukar apotekspersonalen ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som Du har fått föreskrivet?*

84 procent svarar Ja på frågan och 14 procent svarar Nej. 2 procent svarar Vet ej.

**Brukar apotekspersonalen ge förslag på något likvärdigt läkemedel som är billigare än det läkemedel som Du har fått föreskrivet?**

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



Den grupp som avviker är de funktionsnedsatta. Inom denna grupp svarar 89 procent att de får förslag på likvärdiga men billigare receptbelagda läkemedel. Av samtliga i åldern 65 – 85 år är den andelen 84 procent och av samtliga 18 – 85 år är andelen 76 procent.

### 3.3.2 Apotekets sortiment av naturläkemedel

Nästa frågeområde gäller Apoteket AB:s sortiment av naturläkemedel. Vi lade detta frågeområde före frågeområdena gällande receptfria läkemedel och sortimentet av övriga receptfria produkter. Vi frågar om sortimentets djup och bredd, produkternas kvalitet och pris.

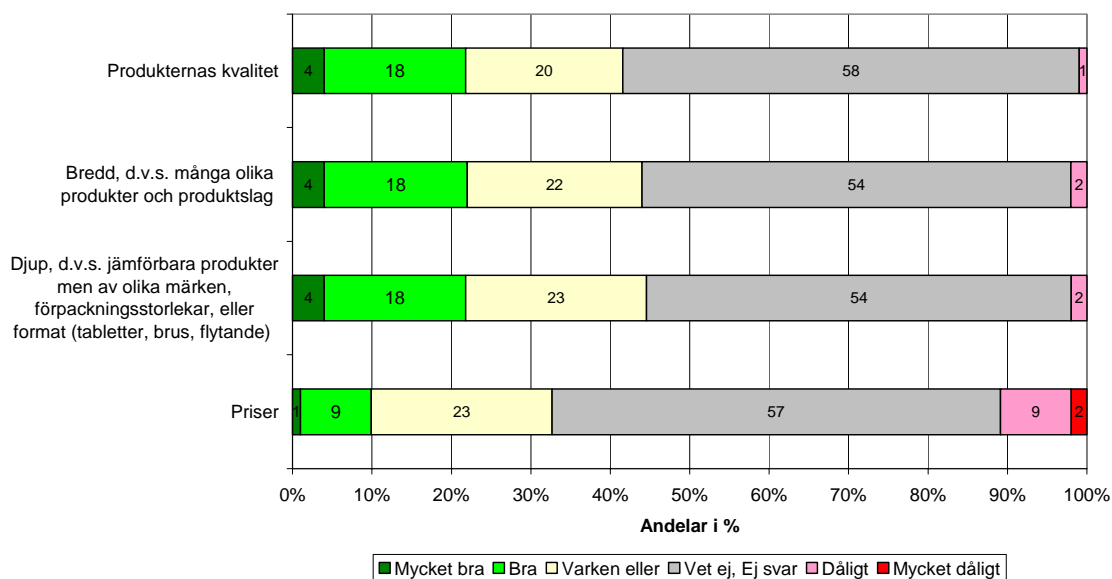
9. *Jag kommer nu att läsa upp några aspekter på apotekets försäljning av naturläkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet av naturläkemedel är på apoteket. Är sortimentet Mycket bra, Bra, Varken bra eller dåligt, Dåligt eller Mycket dåligt?*

Andelen som inte har kunskap om detta produktområde är stor. Drygt hälften besvarar frågorna med "Vet ej". De som kan ta ställning besvarar i huvudsak frågorna positivt. Endast prisfrågan får en relativt stor andel negativa svar (11 procent) och andelen som svarar "Varken eller" (23 procent) är också den större än andelen positiva svar (10 procent).

### Hur bedömer Du att sortimentet av naturmedicin är på apoteket?

#### Vad gäller...

Bas: Har besökt apotek



Vi känner delvis igen svarsmönstret från allmänheten 18 – 85 år. Även i gruppen äldre är kvinnorna signifikant mer positiva (25 procent) än vad männen är (18 procent).

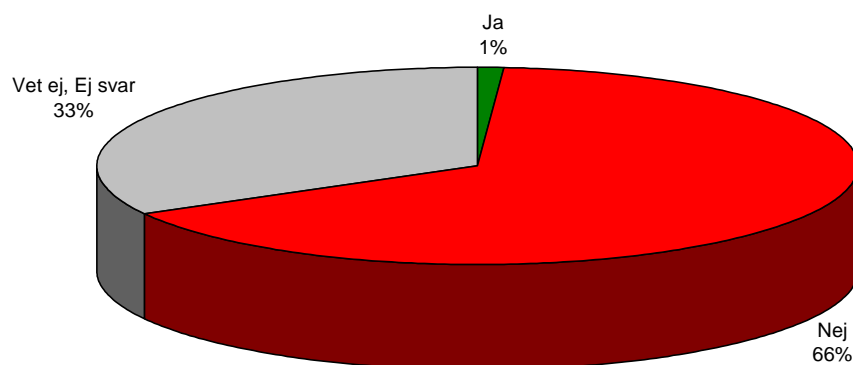
Vi frågar också om man saknar någon produkt inom området.

*10. Är det någon produkt inom området naturläkemedel, som Du saknar i apotekets sortiment?*

En procent av alla svarar att de saknar produkter inom varugruppen. 66 procent svarar Nej och 33 procent svarar ”Vet ej”.

**Är det någon produkt inom området naturmedicin,  
som Du saknar i apotekets sortiment?**

Bas: Har besökt apotek



### 3.3.3 Apotekets sortiment av receptfria läkemedel

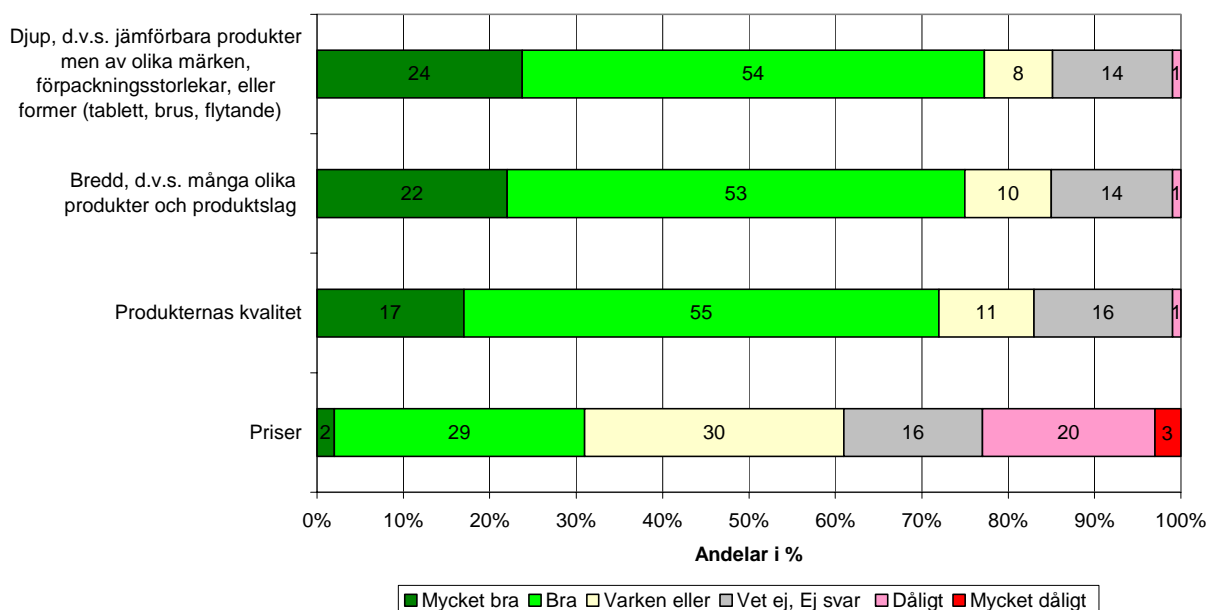
Vi ställer samma frågor om det receptfria sortimentet av läkemedel som om naturläkemedel.

*11. Om Du tänker på receptfria läkemedel. Hur bedömer Du att sortimentet av receptfria läkemedel är på apoteket. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?*

Den äldre svenska allmänheten är mycket positiv till sortimentet av receptfria läkemedel. Vad gäller produkternas kvalitet, sortimentets bredd och djup är cirka 75 procent positiva. När vi frågar om priser är 32 procent positiva och 30 procent besvarar frågan med "Varken eller". 22 procent anser att priserna på receptfria läkemedel är Dåliga eller Mycket dåliga.

### Hur bedömer Du att sortimentet av receptfria läkemedel är på apoteket, vad gäller...?

Bas: Har besökt apotek



Sortimentets djup bedöms genomgående mycket positivt, 77 procent av alla svarar Bra eller Mycket bra. Speciellt positiva är kvinnorna (80 procent), de yngre (65 – 69 år) cirka 81 procent positiva. Vi ser inga geografiska skillnader. 72 procent av de funktionsnedsatta bedömer sortimentet av receptfria läkemedel positivt, vilket är lägre än för samtliga (77 procent) och för de ej funktionsnedsatta (79 procent). . Sortimentets bredd bedöms på samma sätt, som djupet, men på en marginellt lägre nivå.

Produkternas kvalitet bedöms på samma sätt som sortimentets bredd och djup. Det är samma grupper som är extra positiva.

Frågor om pris är alltid svåra att ställa. Det ligger i sakens natur att det är svårt att anse att en leverantör håller bra priser. Det ger utrymme för eventuella prishöjningar. Ändå anser 32 procent av alla i gruppen att Apoteket AB håller bra priser. Kvinnorna avviker, men ej signifikant, 34 procent positiva kvinnor mot 28 procent positiva bland männen. Funktionsnedsatta (28 procent) avviker, men inte signifikant, genom att vara mer negativa till priserna.

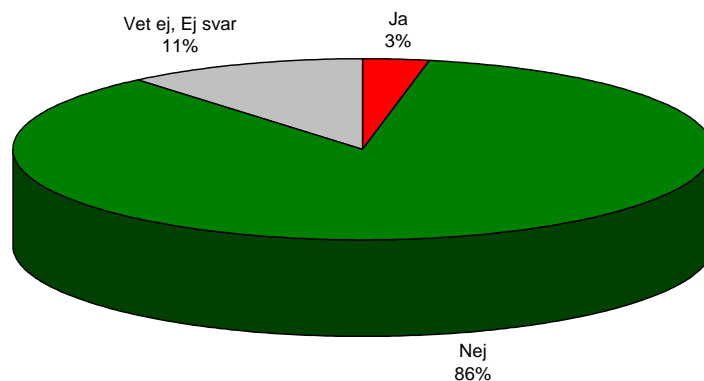
Vi frågar också om man saknar någon produkt i sortimentet av receptfria läkemedel.

*12. Är det någon produkt inom området receptfria läkemedel, som Du saknar i apotekets sortiment?*

86 procent svarar att de inte saknar någon produkt och 3 procent svarar att de gör det. 11 procent svarar "Vet ej på frågan".

Är det någon produkt inom området receptfria läkemedel, som Du saknar i apotekets sortiment?

Bas: Har besökt apotek



Vi ser egentligen inga avvikelser i delmålgrupper, jämfört med samtliga i denna fråga.

### 3.3.4 Apotekets sortiment av handelsvaror (Övriga receptfria produkter)

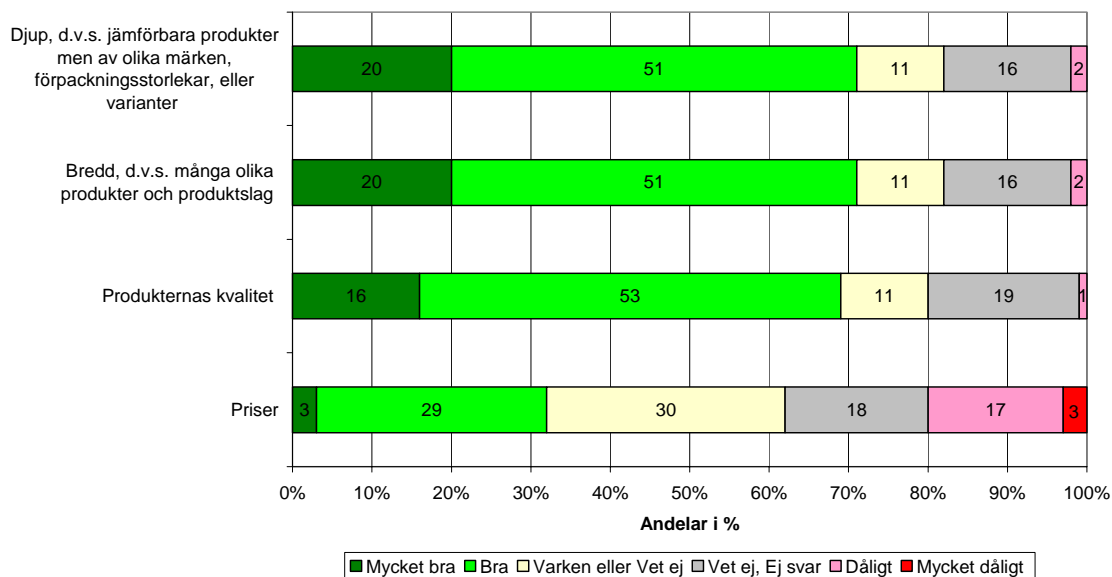
Vi ställer samma frågor om Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror (Övriga receptfria produkter), som om det receptfria sortimentet av läkemedel och naturläkemedel.

Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror bedöms också det mycket positivt. Sortiment och produktkvalitet ges mycket positiva omdömen, kring 70 procent positiva, varav cirka 20 procent svarar Mycket bra och 50 procent Ganska bra. Priser på en "förväntad" nivå, 32 procent positiva och 20 procent negativa.

*13. Om Du tänker övriga receptfria produkter på apoteket, t.ex. handkrämer, tandborstar, plåster etc. Hur bedömer Du att sortimentet är på apoteket. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?*

**Hur bedömer Du att sortimentet är på övriga receptfria produkter på apoteket, t.ex. handkräm, tandborstar, plåster etc. Vad gäller...?**

Bas: Har besökt apotek



69 procent av samtliga bedömer att Apoteket AB:s produkter håller en hög eller mycket hög kvalitet. Det ger ett medelbetyg på 4,0 på den femgradiga betygsskalan. Sett över olika delmålgrupper ser vi samma svarsmönster som i tidigare frågor. Kvinnor är mer positiva än män, 76 procent respektive 62 procent positiva. De yngre i gruppen (65 – 69 år) är mer positiva än andra åldersgrupper, 74 procent positiva.

Sortimentets djup och bredd bedöms också mycket positivt av den äldre svenska allmänheten. Båda faktorerna ges medelbetyget 4,1 på den femgradiga betygsskalan. Bedömningen av djup och bredd är likvärdig av egentligen alla delmålgrupper. Det som avviker är att kvinnorna (74/75 procent positiva) är signifikant mer positiva än männen (67 procent positiva).

Priset bedöms positivt av 32 procent av alla och negativt av 20 procent. Det ger ett medelbetyg på 3,2. De som bedömer priset mest positivt är kvinnor, 35 procent positiva och åldersgruppen 65 – 69 år, 38 procent positiva. De äldsta (75 – 85 år) är de som är minst positiva, i gruppen 75 – 85 är 28 procent positiva till priset på apotekets sortiment av övriga produkter.

Vi ser egentligen inga geografiska skillnader i bedömningen av det ”övriga” sortimentet.

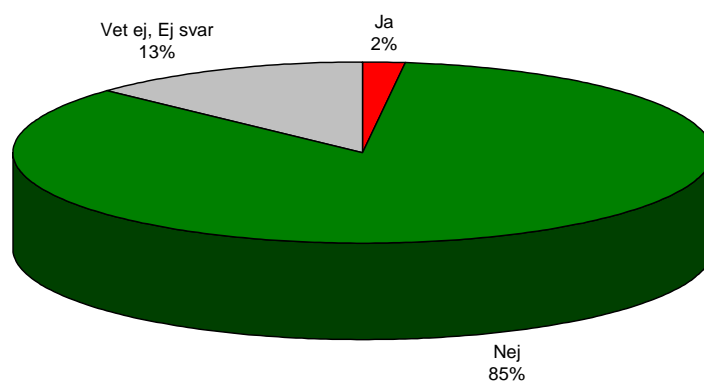
Vi frågar också om man saknar något i sortimentet av handelsvaror (Övriga receptfria produkter).

*14. Är det någon produkt inom området receptfria övriga produkter, som Du saknar i apotekets sortiment?*

I stort sett samtliga (85 procent) saknar inga produkter i Apoteket AB:s sortiment av handelsvaror. 2 procent svarar att de saknar någon eller några produkter. Det är inga markanta avvikelser mellan de intervjuade.

**Är det någon produkt inom området receptfria övriga produkter,  
som Du saknar i apotekets sortiment?**

Bas: Har besökt apotek



### 3.3.5 Apotekets sortiment av djurläkemedel

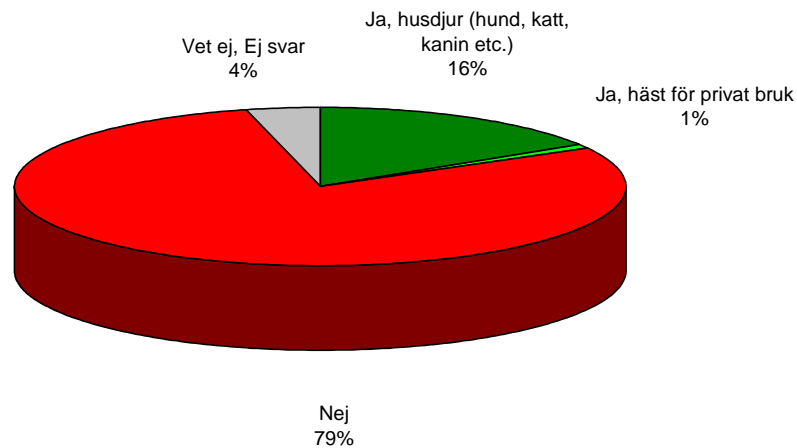
Vi inleder frågeområdet genom att fråga om man har husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning, för att kunna ställa dessa specialfrågor till just djurägare. 16 procent av den svenska allmänheten 65 – 85 år svarar Ja på frågan. Vi har inte funnit någon officiell statistik över djurägandet i Sverige, men vi finner att denna andel är rimlig.

I åldersgruppen 65 – 69 år svarar 24 procent att de har husdjur.

*15. Har Du husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning?*

## Har Du husdjur, häst för privat bruk, kennel eller djurbesättning?

Bas: Har besökt apotek



Djurägarna och målgruppen för djurläkemedel får svara på frågorna om djurläkemedel. Förutom de frågor om sortimentet som vi ställt om andra produktgrupper, ställer vi också frågor om tillgång och personalens kunskap. Frågan har följande formulering:

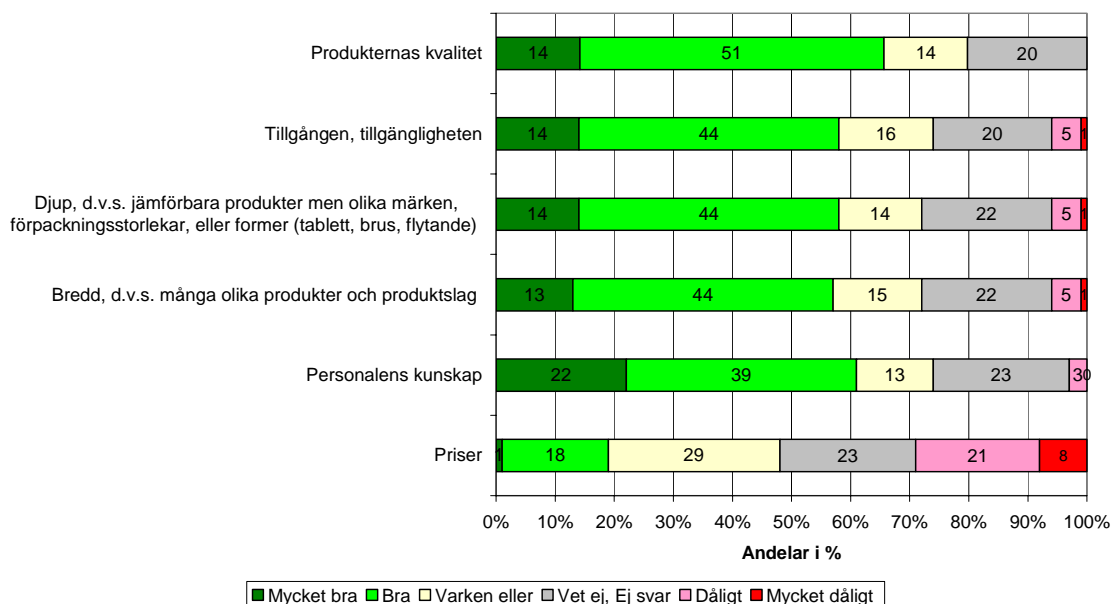
*16. Om Du tänker på djurläkemedel. Bedöm på samma sätt från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...?*

Genomgående är även de äldre djurägarna positiva till Apoteket AB även i denna fråga. Produkternas kvalitet har störst andel positiva (65 procent) och medelvärde 4,0. Tillgången, tillgängligheten bedöms vara Bra eller Mycket bra av 58 procent, medelvärde 3,8. Personalens kunskap bedöms 61 procent positivt, medelbetyg 4,0. Sortimentets djup och bredd bedöms i stort sett lika 58 respektive 57 procent positiva eller 3,8 i medelbetyg. Prisfrågan ges lägst betyg 19 procent positiva och 29 procent negativa. Det ger ett medelbetyg på 2,8. En sammanfattande iakttagelse är att det egentligen endast är prisaspekten som bedöms negativt. Övriga områden är det mycket få som är negativa till.

I stort ser vi inga statistiskt signifikanta avvikelser mellan olika delmålgrupper i materialet.

### Om Du tänker på djurläkemedel. Bedöm från Mycket bra till Mycket dåligt vad gäller...

Bas: Har djur



## 3.4 Apotekspersonalen

Ett frågeområde omfattande en huvudfråga med 11 delfrågor omfattar den äldre svenska allmänhetens bedömning av Apoteket AB:s personal. Inom de tre sortimentsgrupperna receptbelagda, receptfria och naturläkemedel frågar vi om personalens kunskap om sortimentet, kunnighet att ge råd och neutralitet. Vi frågar också om antalet personal och bemötande. Frågorna är ställda till dem som har erfarenhet av att ha köpt produkter ur respektive sortiment. Huvudfrågan har följande formulering:

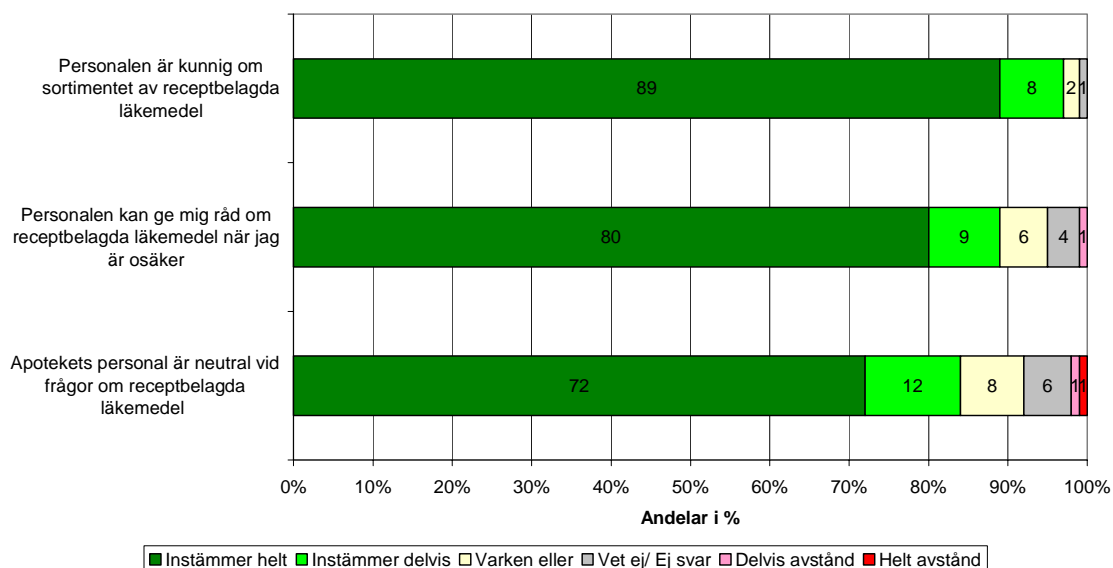
*17. Nu vill jag ställa några frågor om personalen på apoteket. Svara hur Du generellt uppfattar personalen på apoteket. Instämmer Du helt, Instämmer Du delvis, tar Du delvis avstånd eller tar Du helt avstånd eller varken instämmer Du eller tar avstånd från följande påståenden om personalen på apoteket.*

Vi inleder med hur kunderna av receptbelagda läkemedel bedömer personalen inom detta sortimentsområde.

Vi kan konstatera att apotekskunderna är genomgående mycket positiva till personalen när det gäller försäljning av receptbelagda läkemedel. Merparten ger dessutom det starkaste, mest positiva omdömet.

### Hur uppfattar Du personalen på apoteket, vad gäller receptbelagda läkemedel?

Bas: Har köpt receptbelagda läkemedel



När resultaten är så samstämmiga är det av naturliga skäl inga större avvikelser mellan olika delmålgrupper.

97 procent, det vill säga nästan alla anser att personalen är kunnig, 89 procent ger högsta betyg. Medelbetyget är 4,9 på den femgradiga betygsskalan.

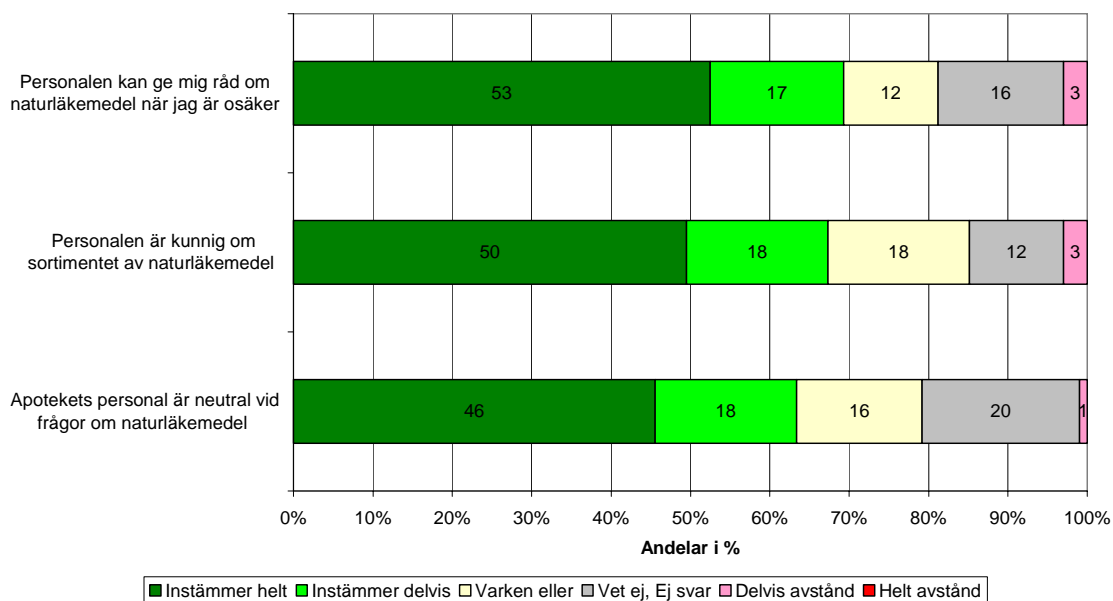
89 procent anser att personalen är bra på att ge råd om receptbelagda läkemedel. Det ger medelbetyget 4,7.

84 procent anser att personalen är neutral vid frågor om receptbelagda läkemedel. Det ger medelbetyget 4,6.

Nästa område gäller naturläkemedel. Av de intervjuade är det bara 120 personer, alltså 7,5 procent, som har handlat naturläkemedel och därmed fått frågorna. Baserna är därför mycket små. Andelen positiva är inte lika stor när det gäller personalens kunskap om naturläkemedel. 60 – 70 procent av dem som har handlat naturläkemedel är positiva. Andelen som svarar ”Vet ej” respektive ”Varken eller” är kring 30 procent, medan andelen uttalat negativa är liten.

### Hur uppfattar Du personalen på apoteket, vad gäller naturläkemedel?

Bas: Har köpt naturläkemedel

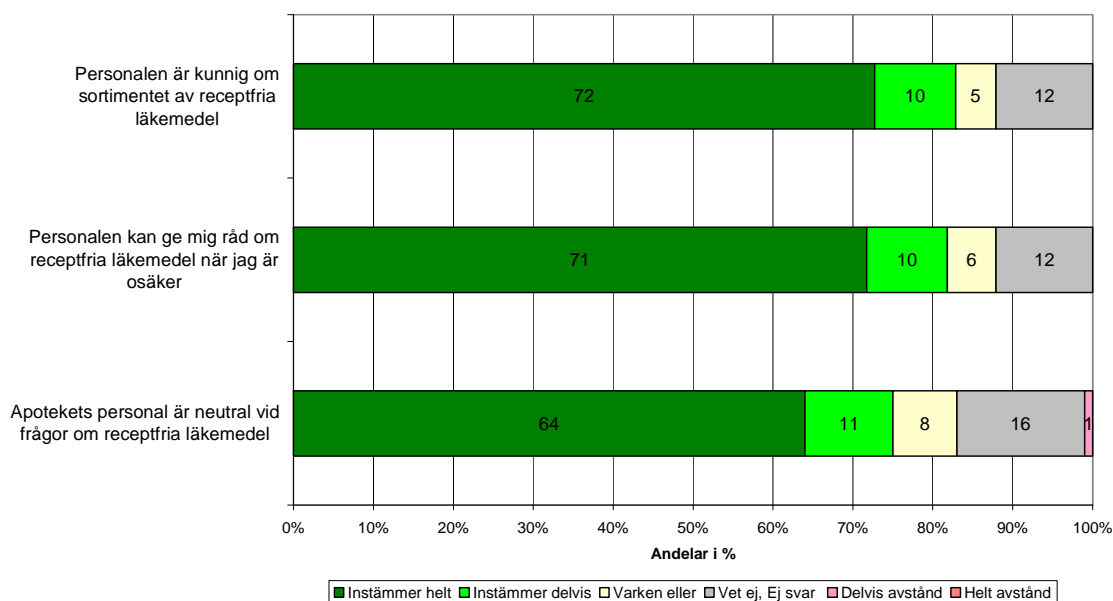


Då baserna är mycket små och vi inte ser några markanta avvikelser för delmålgrupper finner vi inte skäl att kommentera resultaten närmare.

Nästa område gäller receptfria läkemedel. Även här är omdömena genomgående mycket positiva. Vi ligger på ungefär samma nivå som vid bedömningen av personalen inom området receptbelagda läkemedel.

### Hur uppfattar Du personalen vad gäller det receptfria sortimentet?

Bas: Har besökt apotek

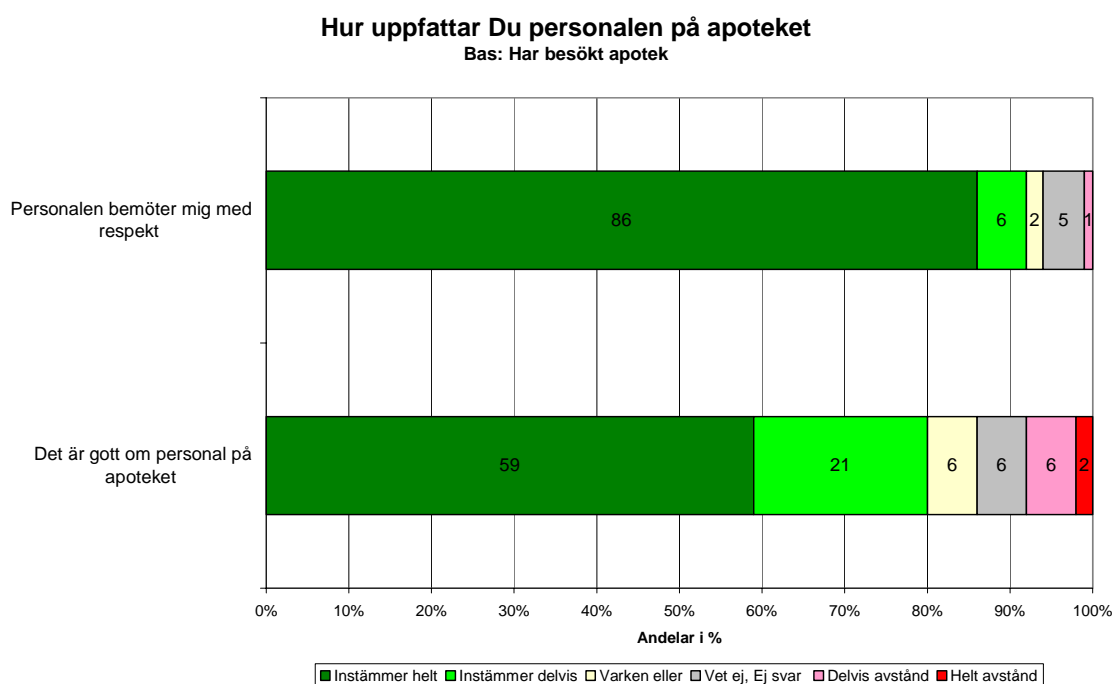


Personalens kunskap bedöms också den mycket positivt. 82 procent är positiva och medelbetyget blir då även här 4,7. Speciellt positiva är kvinnor (86 procent) och 65 – 74 åringar (85 procent).

Sammantaget är 81 procent positiva i sina bedömningar av personalens rådgivning om receptfria läkemedel. Det ger medelbetyget 4,7. Speciellt positiva är kvinnor (85 procent) och 65 – 74 åringar (85 procent).

75 procent instämmer i att personalen är neutral vid frågor om receptfria läkemedel. Det ger medelbetyget 4,6. Det är här kvinnor (78 procent), som är de mest positiva. Män (71 procent) och de äldsta, 75 – 85 år (70 procent), är de minst positiva. Av 65 – 74 åringarna är 79 procent positiva.

Området om personalen avslutas med två allmänna frågor om personalen. Även ur dessa aspekter bedöms personalen mycket positivt.



92 procent anser att personalen bemöter dem med respekt. Det ger medelbetyget 4,9.

Personaltätheten är också god på apoteken. 79 procent instämmer i påståendet. 8 procent tar avstånd. Det ger medelbetyget 4,3. De funktionsnedsatta är i mindre grad instämmande i påståendet (74 procent).

### 3.5 Apotekslokalen

På samma sätt som med frågorna om personalen, ställer vi också frågor om hur kunderna upplever apotekslokalen. Det är en inledande huvudfråga, följd av 8 delfrågor. Frågorna är ställda till samtliga som har besökt apotek under de senaste två åren. Nedan huvudfrågans formulering:

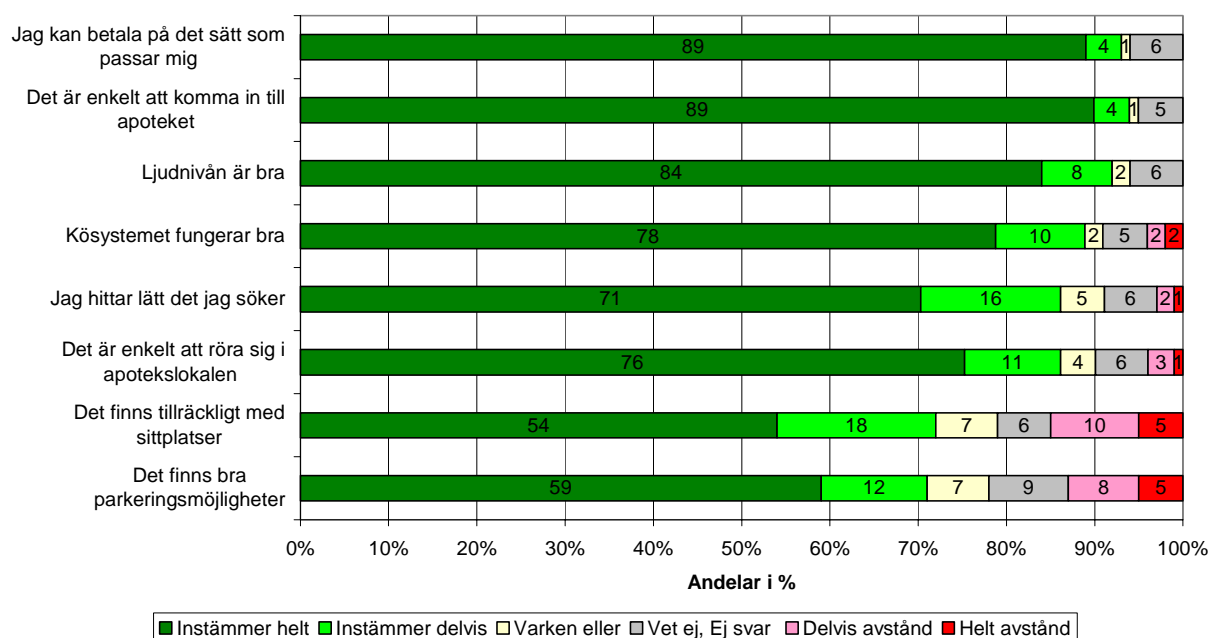
*18. Nu vill jag ställa några frågor om apotekslokalen. Svara hur Du generellt uppfattar lokalerna. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekens försäljningslokaler.*

Av diagrammet nedan kan vi se att kunderna är mycket nöjda med försäljningslokalerna. Tre delfrågor har en instämmandegrad över 90 procent, ytterligare tre över 80 procent och det påstående med lägst positiv instämmandegrad har 71 procent positivt instämmande. Få är uttalat negativa.

När svaren är så homogena är det av naturliga skäl relativt få avvikelser mellan olika grupper.

#### Hur uppfattar du generellt apotekens försäljningslokaler?

Bas: Har besökt apotek



Överst på rankingskalan kommer att man kan betala på det sätt man önskar. 93 procent instämmer i det påståendet. Det ger medelbetyget 4,9. Av de yngre (65 – 74 år) är 95 procent positiva medan de äldre (75 – 85 år) är 91 procent positiva.

93 procent instämmer också i att det är enkelt att komma in i apotekslokalerna. Medelbetyget är också här 4,9. Samma grupper som ovan är de mest positiva. Av de funktionsnedsatta är dock ”bara” 90 procent positiva.

92 procent instämmer i att ljudnivån i lokalerna är bra, medelbetyg 4,8. Inga markanta avvikelser mellan delgrupper kan noteras.

Kösystemet är 89 procent positiva till. Av de funktionsnedsatta svarar 86 procent att kösystemet är bra.

86 procent hittar lätt vad de söker, medelbetyg 4,6. Funktionsnedsatta avviker även här negativt genom att 82 procent instämmer i påståendet.

86 procent anser att det är lätt att röra sig i lokalerna. Medelbetyget är 4,7. Vi finner inga markanta eller anslående skillnader i materialet.

71 procent anser att det finns bra parkeringsmöjligheter vid apotek, medelbetyg 4,2. 74 procent av de i åldern 65 – 74 år instämmer i påståendet.

72 procent anser att det finns tillräckligt med sittplatser på apoteken. 14 procent tar avstånd från påståendet. Medelbetyget blir 4,2 för gruppen äldre, medan för den svenska allmänheten totalt (18 – 85 år) är 3,7.

### 3.6 Apotekets information

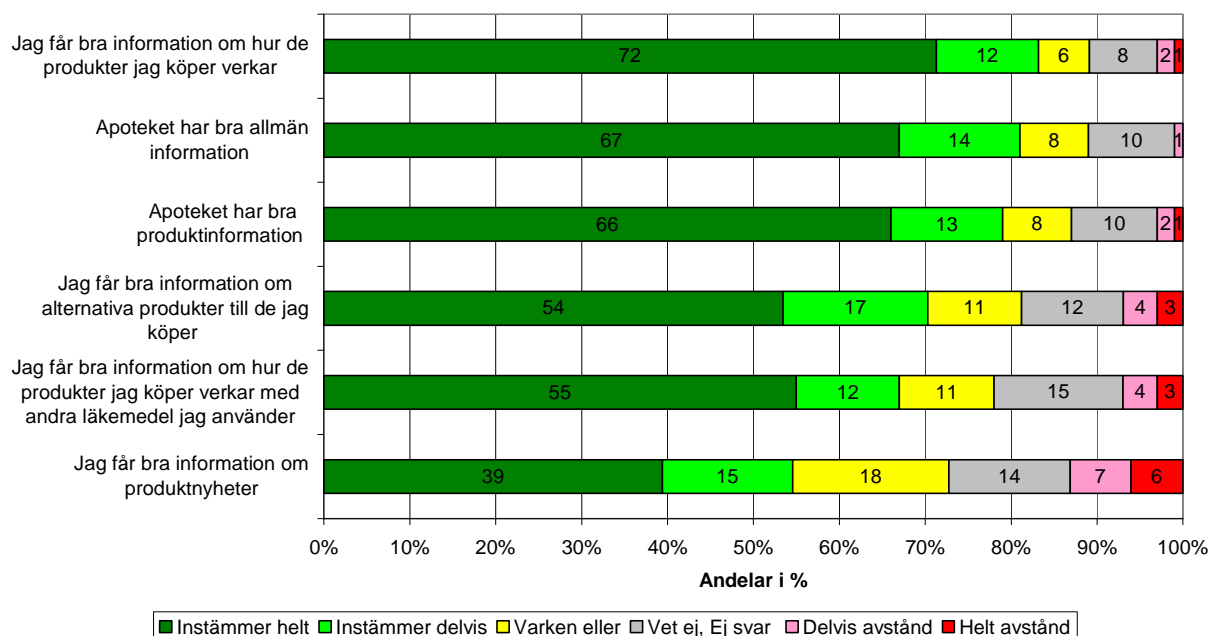
Vi ställer 6 frågor om Apoteket AB:s information och olika aspekter på densamma. Frågeområdet inleds med en huvudfråga. Huvudfrågan har följande formulering:

*19. Nu vill jag ställa några frågor om apotekets information. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekets information.*

Även inom området information kan vi konstatera att Apoteket AB ges mycket höga betyg och positiva omdömen. Ingen av frågorna/påståendena får färre än 50 procent positiva instämmanden. Medelbetygen på den femgradiga skalan varierar mellan 3,9 och 4,6.

## Hur uppfattar Du apotekets information?

Bas: Har besökt apotek



84 procent anser att de får bra information om hur de produkter de köper verkar. Medelbetyg 4,6. 72 procent instämmer helt i påståendet och 12 procent instämmer delvis. Få (3 procent) tar avstånd. Åter kan vi konstatera att när det är så stor andel positiva, så är det också få eller inga som är negativa eller tar avstånd.

81 procent instämmer i påståendet att allmäninformationen är bra. Medelbetyg 4,6.

79 procent anser att produktinformationen är bra. Medelbetyg 4,6. De mellan 75 och 85 år (76 procent) är signifikant mindre positiva till påståendet.

67 procent anser att de får bra information om hur de produkter de köper verkar med andra produkter de använder. 7 procent tar avstånd från detta påstående. Medelbetyg 4,3. Vi ser inga signifikanta skillnader mellan olika delmålgrupper när det gäller instämmandegraden.

Information om alternativa produkter till dem man har för avsikt att köpa eller köper anser 71 procent vara bra. Medelbetyg 4,3.

Just drygt hälften (55 procent) instämmer i påståendet att de får bra information om produktnyheter. Detta kan tolkas som att Apoteket AB inte aktivt försöker sälja eller informera om nya produkter. Kvinnor (57 procent) anser i högre grad att de får denna produktinformation. Kvinnorna avviker inte signifikant från den "allmänna" bilden av ämnet. Bland de med grundskola är andelen som anser sig få bra information om produktnyheter 61 procent mot 50 procent bland dem med universitets- eller högskoleutbildning.

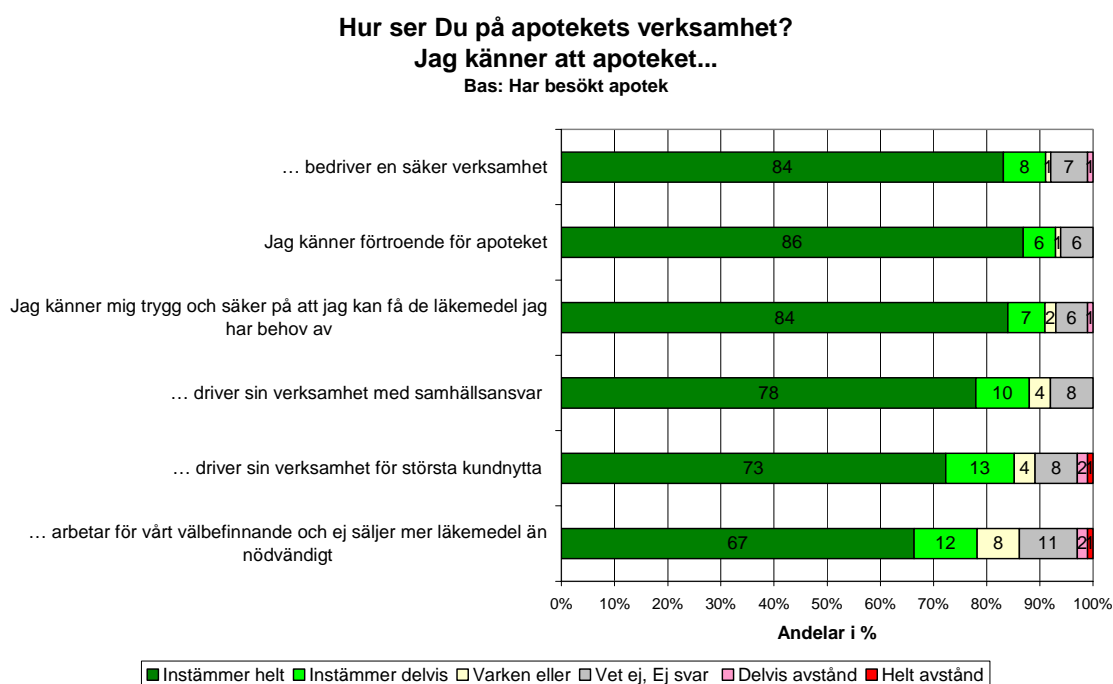
### 3.7 Apotekets verksamhet

Genom 6 frågor försöker vi spegla de äldres syn på Apoteket AB:s verksamhet. Frågeområdet har samma metodologiska uppbyggnad som tidigare områden. Vi inleder med en huvudfråga till vilken vi ber de intervjuade ta ställning till 6 påståenden/ frågor. Nedan presenterar vi den inledande frågan:

*20. Nu vill jag ställa några allmänna frågor om hur Du ser på apotekets verksamhet. Svara med samma instämmandeskala vad gäller följande påståenden om apotekets verksamhet...*

Vi kan åter konstatera att inställningen till Apoteket AB är mycket positiv.

Instämmandegraden ligger mellan nära 80 procent och just över 90 procent. Andelen som tar avstånd är i stort obefintlig. När svaren är så pass homogena finns inga signifikanta avvikelser av betydelse mellan olika delmålgrupper.



92 procent anser att Apoteket AB bedriver en säker verksamhet. Medelvärdet är 4,9 av 5,0.

92 procent svarar att de har förtroende för Apoteket AB, medelvärdet är 4,9 också här.

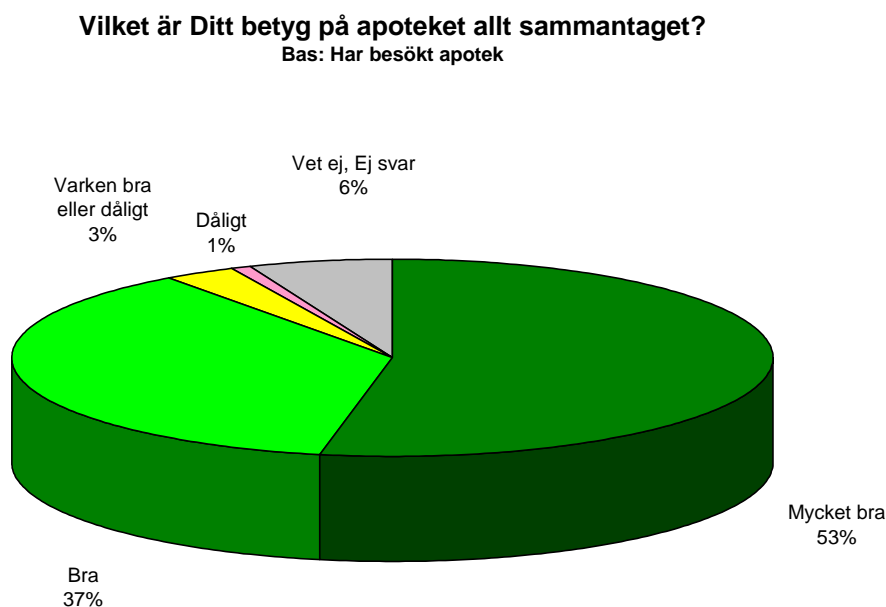
91 procent känner sig trygga med att de kan få de läkemedel de har behov av. Medelbetyg 4,8.

88 procent anser att Apoteket AB driver sin verksamhet med samhällsansvar. Medelbetyg 4,8. 86 procent anser att Apoteket AB bedriver sin verksamhet med största kundnytta. Det ger medelbetyget 4,7. 79 procent anser att Apoteket AB arbetar för vårt välbefinnande och försöker inte sälja mer läkemedel än nödvändigt. Medelvärde 4,6.

### 3.8 Sammanfattande omdöme

Det sammanfattande betyget på Apoteket AB:s verksamhet allt sammantaget är 4,5 på den femgradiga betygsskalan. Detta innebär att 90 procent anser att verksamheten sköts Bra (37 procent) eller Mycket bra (53 procent). 1 procent anser att verksamheten sköts Dåligt. Nedan är frågans formulering och resultaten sammanställda i diagramform för samtliga svarande.

*21. Vi har nu ställt frågor om olika delar av apotekets verksamhet. Vilket är Ditt betyg på apoteket allt sammantaget?*



## 3.9 Synen på en förändrad apoteksmarknad

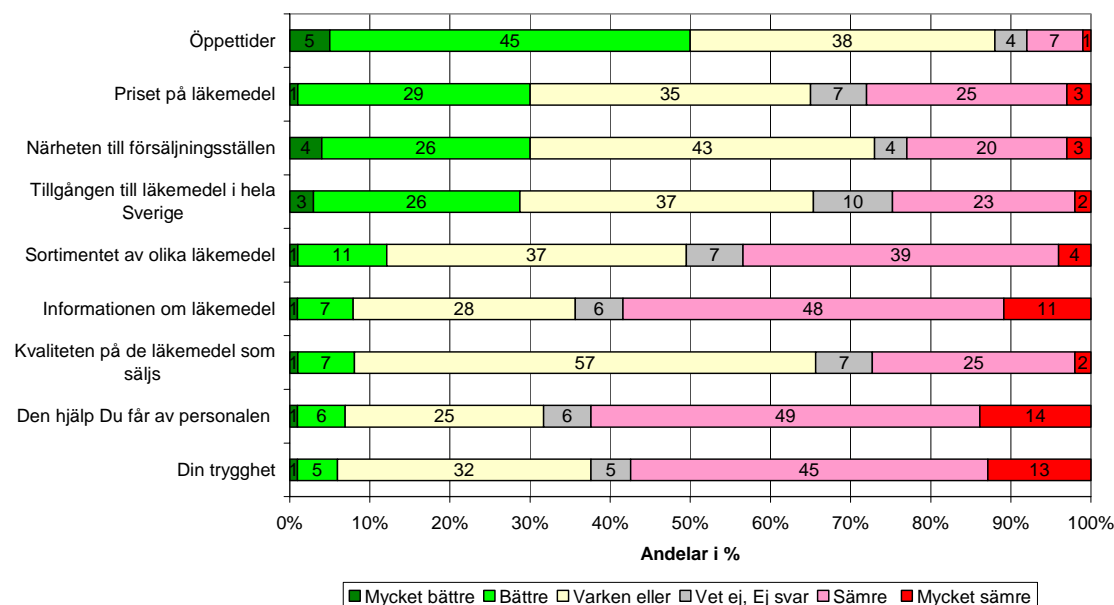
### 3.9.1 Receptbelagda läkemedel

Vad tror då den äldre svenska allmänheten om en förändring av apoteksmarknaden? Vi ställde följande fråga:

22. Man diskuterar nu en förändring av det nuvarande apotekssystemet. Det nya förslaget skulle innebära att fler än Apoteket AB skulle få sälja **receptbelagda läkemedel**. Jag vill nu ställa några frågor om vad Du tror om en friare etableringsrätt för försäljning av receptbelagda läkemedel. Tror Du att följande skulle bli Mycket bättre, Bättre, Varken bättre eller sämre, Sämre eller Mycket sämre om fler får sälja receptbelagda läkemedel.

Inställningen till en omreglerad apoteksmarknad där fler skulle få sälja receptbelagda läkemedel bedöms kunna vara bättre ur en del aspekter och sämre ur andra. Övergripande kan vi se att mellan 28 och 57 procent besvarar de 9 frågorna med ”Varken eller”, vilket ARS tolkar som att de tror att det varken skulle bli bättre eller sämre med en omreglerad apoteksmarknad. Övergripande är det en större andel som bedömer att det skulle bli sämre. En fråga, öppettiderna, bedömer hälften (50 procent) skulle bli bättre, medan bara 8 procent tror att de skulle bli sämre.

Vad tror Du om att fler än Apoteket AB skulle få sälja receptbelagda läkemedel?  
Bas: Samtliga



50 procent anser att öppettiderna skulle bli bättre. 8 procent tror inte det. En större andel män (54 procent) och de yngre (65 – 74 år) (55 procent), tror på bättre öppettider.

30 procent tror att priset på receptbelagda läkemedel kommer att bli bättre med en apoteksmarknad. Nästan lika många, 28 procent att det blir sämre. Det är män, Universitets- Högskoleutbildade (35 procent), och de yngre (65 – 74 år) som i högre grad än andra tror att priset kommer att bli bättre.

Vi ser samma svarsmönster när vi ställer frågan om närheten till försäljningsställen. 30 procent tror att det kommer att bli bättre med en omreglerad apoteksmarknad. 23 procent tror inte det. Vi ser inga signifikant avvikande grupper i denna fråga.

En förbättrad tillgång till receptbelagda läkemedel i hela Sverige anser 29 procent att en apoteksmarknad med fler företag skulle leda till. 25 procent tror inte det. De funktionsnedsatta avviker genom att färre (24 procent) av dem tror att det skulle bli bättre.

12 procent tror på ett bättre sortiment av läkemedel och 43 procent tror att sortimentet kommer att bli sämre. Av de boende i norra Sverige är andelen som tror att sortimentet kommer att bli sämre 51 procent.

Informationen om olika läkemedel tror en majoritet (59 procent) kommer att bli sämre. Endast 8 procent tror att den kommer att bli bättre. Det är de yngre som i störst grad tror att informationen kommer att bli sämre (62 procent).

28 procent anser att kvaliteten på de läkemedel som säljs kommer att bli sämre med en apoteksmarknad med fler företag och 9 procent tror att kvaliteten kommer att bli bättre. 57 procent tror inte att det kommer att bli någon skillnad.

62 procent tror att de kommer att få sämre hjälp av personalen. Det är främst de yngre inom gruppen som tror detta (66 procent sämre) och 73 procent av de boende i Mellansverige tror det.

58 procent tror att tryggheten när de handlar receptbelagda läkemedel kommer att bli sämre. Kvinnor (63 procent negativa) är de mest negativa. 52 procent av männen tror att tryggheten kommer att bli sämre och 63 procent av de boende i Mellansverige tror det.

### **3.9.2 Receptfria läkemedel**

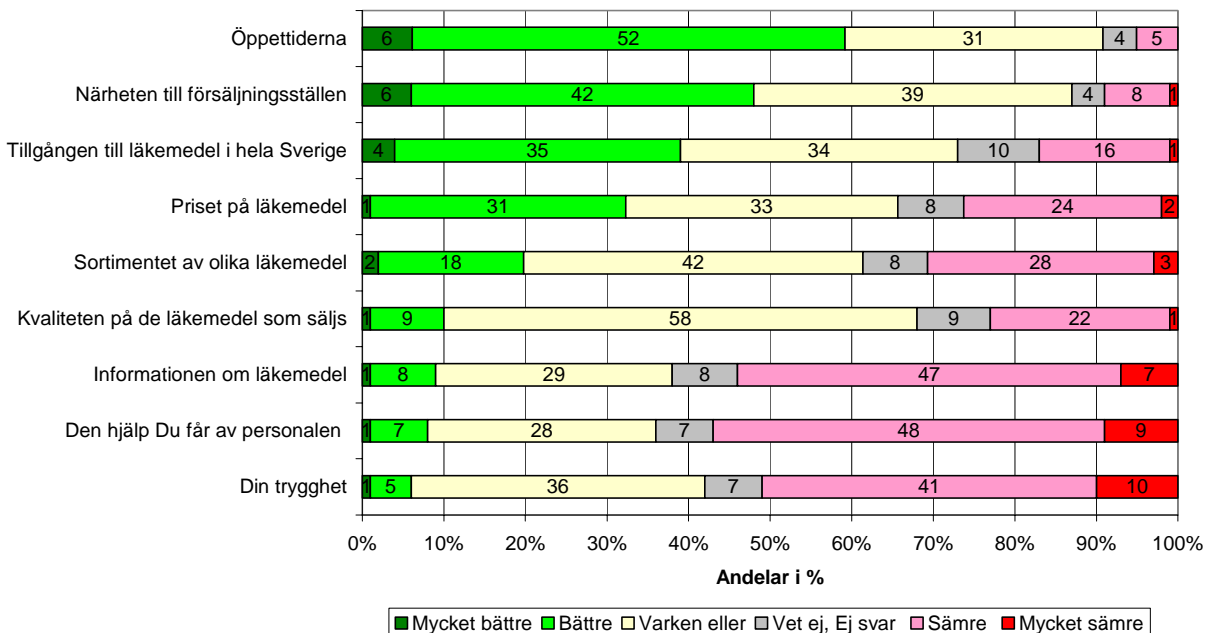
Vi ställer också frågan om hur försäljningen av de receptfria läkemedlen kan komma att påverkas.

Svarsmönstret är ungefär detsamma som för de receptbelagda läkemedlen, men man är något mer försiktig i sina omdömen. Framför allt är man något mindre negativ.

*23. Och om Du tänker på försäljningen av **receptfria läkemedel**...*

## Vad tror Du om att fler än Apotket AB skulle sälja receptfria läkemedel?

Bas: Samtliga



58 procent tror att öppettiderna på försäljningsställena för receptfria läkemedel kommer att bli bättre. Det är speciellt de yngre (65 – 74 år) (63 procent positiva) som anser detta.

48 procent tror att närheten till försäljningsställen för receptfria läkemedel kommer att bli bättre.

39 procent bedömer att tillgången på receptfria läkemedel kommer att bli bättre i hela Sverige. Det är samma grupp som tidigare, de yngre (65 – 74 år), 43 procent som i högre grad än andra, anser detta.

33 procent tror att priset på läkemedel kommer att bli bättre med en omreglerad apoteksmarknad. Det är främst män, som anser detta, medan funktionsnedsatta i signifikant lägre grad tror det (25 procent bättre).

20 procent tror att sortimentet av olika receptfria läkemedel kommer att bli bättre och 31 tror att det kommer att bli sämre. Vi ser inga markanta skillnader mellan olika delmålgrupper.

24 procent anser att kvaliteten på de receptfria läkemedel som säljs kommer att bli sämre och 10 procent tror att kvaliteten kommer att bli bättre när fler företag tillåts sälja dessa. 58 procent tror inte att det kommer att bli någon skillnad.

Informationen om olika läkemedel tror en majoritet (55 procent) kommer att bli sämre. Endast 9 procent tror att den kommer att bli bättre.

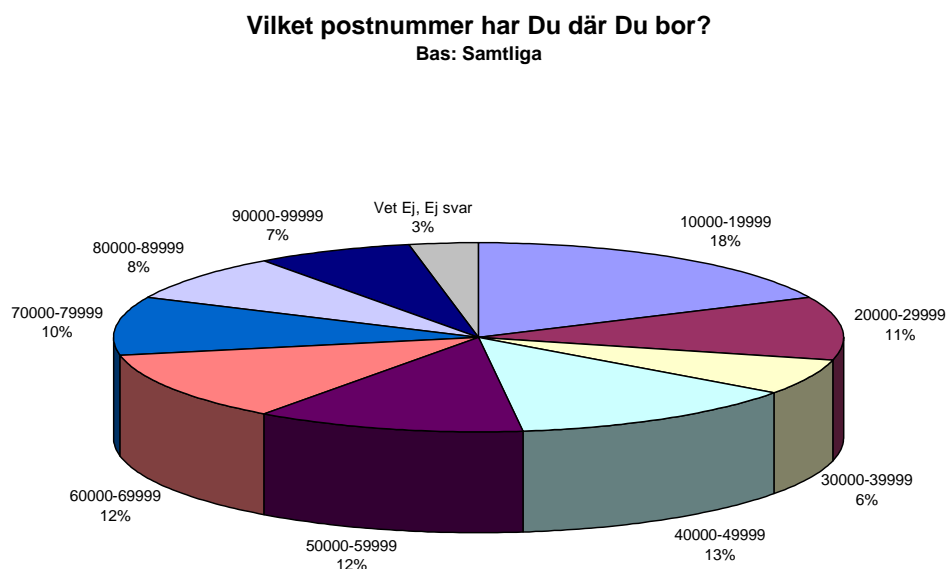
57 procent tror att de kommer att få sämre hjälp av personalen.

51 procent tror att tryggheten när de handlar receptfria läkemedel kommer att bli sämre. Kvinnor (55 procent negativa) är de mest negativa. 47 procent av männen tror att tryggheten kommer att bli sämre.

### 3.10 Bakgrundsfrågor om de intervjuade

Nedan följer en grafisk presentation över svarspopulationens sammansättning över de olika bakgrundsfrågor vi ställde i intervjun. Uppgifterna är inte närmare kommenterade i skrift. Bakgrundsfrågorna används tillsammans med registeruppgifter som grund för databearbetningar och särredovisningar av delmålgrupper. Uppgifterna kan också användas för att bedöma om olika grupper ingår med sin verkliga vikt i svarspopulationen.

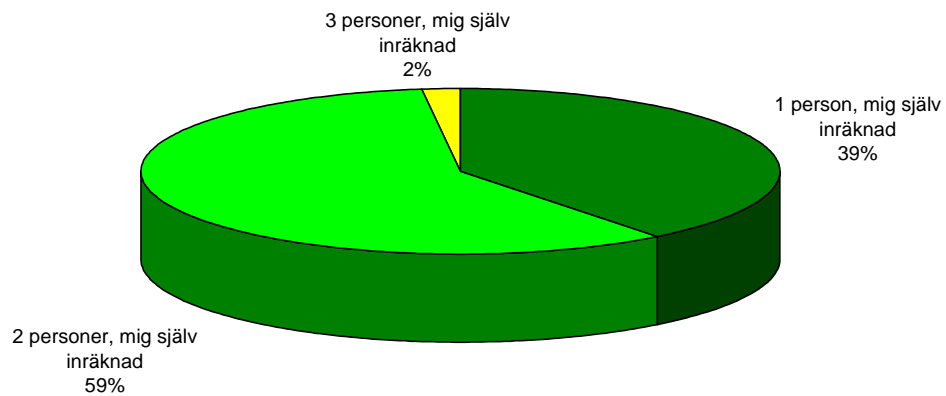
#### 24. Vilket postnummer har Du där Du bor?



25. Hur många personer bor i Ditt hushåll, Dig själv inräknad?

**Hur många personer bor i Ditt hushåll, Dig själv inräknad?**

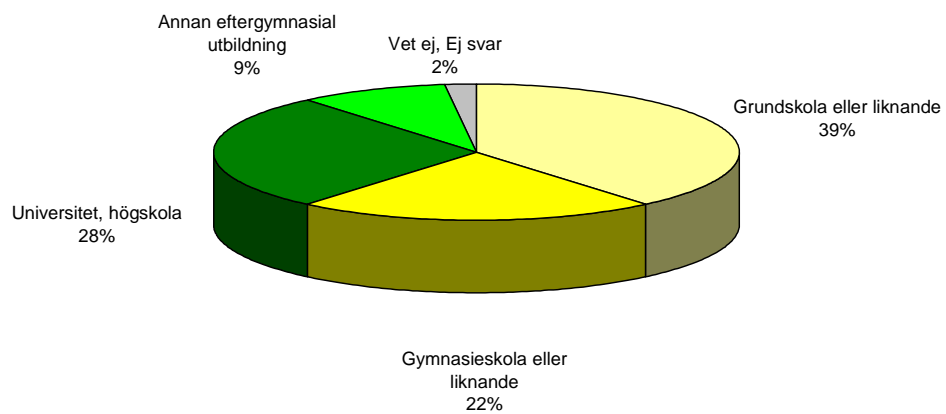
Bas: Samtliga



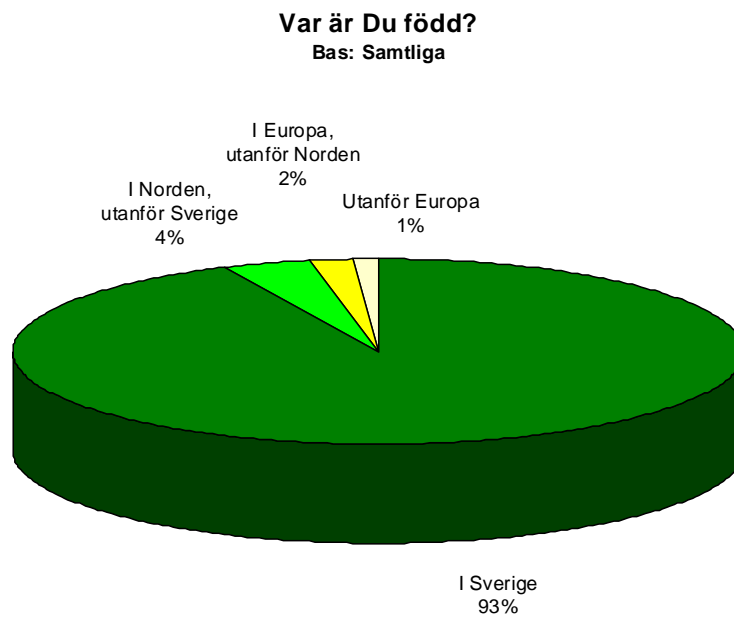
26. Vilken är Din högsta avslutade utbildning?

**Vilken är Din högsta avslutade utbildning?**

Bas: Samtliga

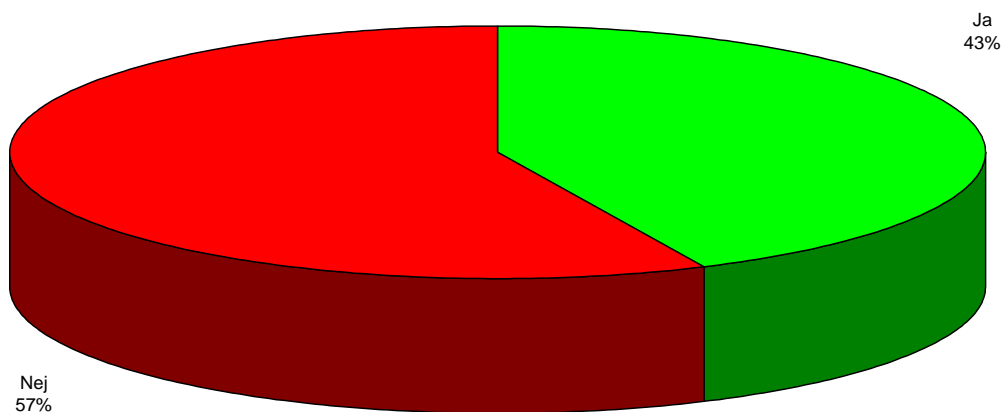


27. Var är Du född?



28. Har Du någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall, någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem?

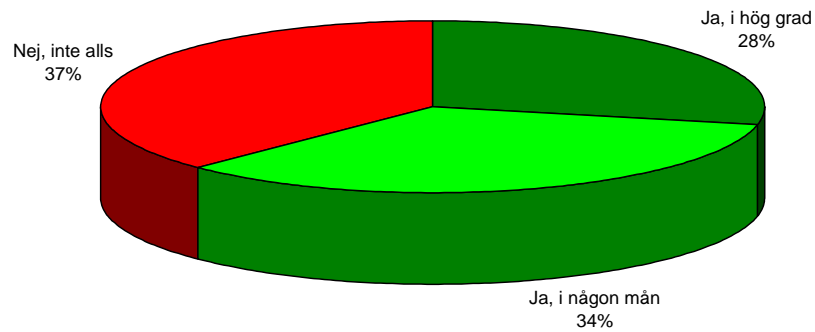
**Har Du någon långvarig sjukdom, besvär efter olycksfall, någon nedsatt funktion eller annat långvarigt hälsoproblem?**  
Bas: Samtliga



29. Medför detta besvär att Din arbetsförmåga är nedsatt eller hindrar Dig i Dina andra dagliga sysselsättningar?

**Medför detta besvär att Din arbetsförmåga är nedsatt eller hindrar Dig i Dina andra dagliga sysselsättningar?**

Bas: Har sjukdom hälsoproblem

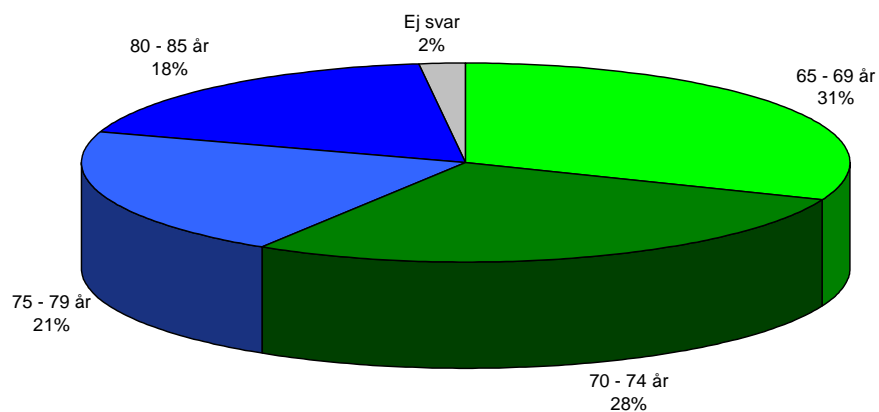


30. Viket år är du född?

Medelåldern bland de intervjuade i denna grupp är 73,3 år.

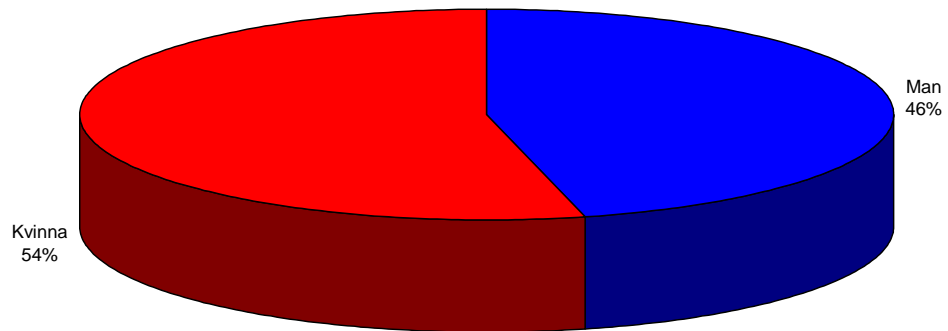
**Ålder**

Bas: Samtliga



31. Kön?

**Kön**  
Bas: Samtliga



## 4 KOMMENTARER OCH ANALYS

ARS Research AB har genomfört denna studie av den svenska allmänhetens syn på och attityder till systemet för att sälja läkemedel och närliggande produkter inom det nuvarande apoteket och även beskriva sin syn på hur en förändrad apoteksmarknad skulle fungera för konsumenterna, ur några centrala aspekter.

Undersökningen omfattar i två huvudmålgrupper, Allmänheten 18 – 85 år och Allmänheten 65 – 85 år. Inom dessa huvudmålgrupper har vi studerat andra grupper av speciellt intresse för Konsumentverket, till dessa grupper kan nämnas funktionsnedsatta och djurägare. Materialet har även särredovisats för män och kvinnor, olika åldersgrupper, typer av hushåll, olika delar av landet och typer av bostadsorter och utbildningsnivåer.

Vi finner att undersökningen är väl genomförd. Grundmaterialet har en god fördelning över olika bakgrundsvariabler. Till exempel kan nämnas att andelen funktionsnedsatta i Sverige bedöms enligt HSO vara cirka 20 procent och vi har i vårt material 22 procent av de svarande som enligt gängse definition och egen uppgift säger sig vara funktionsnedsatta. Andelen husdjursägare är 35 procent i svarspopulationen, vilket vi också bedömer vara väl överensstämmande med andelen i målgruppen totalt.

Svarsfrekvensen för undersökningen är 61 procent i ålderskategorin 18 – 85 år och 58 procent i specialurvalet av personer 65 – 85 år. Detta får anses vara bra svarsfrekvenser. Vi har under intervjuarbetet funnit att man ibland har uppfattat ämnet som något känsligt. Män har också i högre grad än ”normalt” avböjt medverkan. Detta har dock inte varit så allvarligt att vi har ansett oss behöva väga materialet för att justera för eventuella skevheter.

Resultatet av undersökningen visar att konsumenterna och den svenska allmänheten är mycket nöjda med nuvarande utformning av apoteksmarknaden. Avslutningsvis i intervjun ställer vi en fråga om vad man anser om Apoteket AB allt sammantaget. 92 procent av alla 18 – 85 svarar att de anser att det är bra, varav 45 procent svarar Mycket bra och 48 procent Bra. Medelbetyget blir 4,4 på den femgradiga betygsskalan. Bland de äldre (65 – 85 år) är det 90 procent som anser att det nuvarande apotekssystemet är bra, varav 53 procent svarar Mycket bra och 37 procent svarar Bra. Det ger medelbetyget 4,5 på den femgradiga betygsskalan.

Genomgående finner vi att den svenska allmänheten är mycket nöjda med hur den nuvarande svenska apoteksmarknaden fungerar. Det är egentligen inga större eller markanta skillnader mellan olika grupper i samhället. Som i alla undersökningar är de ”vana” konsumenterna mer nöjda och tillfreds än vad de mindre frekventa konsumenterna är, men skillnaderna är mycket små. Vi kan se att kvinnor, personer i yngre medelåldern, personer boende i hushåll med hemmavarande barn, boende i storstäder och i södra

Sverige generellt sett är mer positiva än vad andra grupper är, men avvikelserna är sällan dramatiska.

Vi kan se att svenska folket besöker sina apotek relativt frekvent. Fyra av tio besöker apotek minst en gång i månaden. Man har nära till sitt apotek. 85 procent av svenska folket har mindre än 15 minuters väg till sitt närmaste apotek. De vanligaste produkttyperna man köper på apotek är läkemedel, såväl receptfria som receptbelagda, men nära hälften av svenskarna har också handlat av Apoteket AB:s sortiment av övriga varor. Det är få som saknar några produkter i sortimentet. Utöver produkter och försäljning frågar vi också om personal, lokaler och information. Samtliga dessa områden ges mycket höga betyg. Det svenska folket känner också stort förtroende och trygghet på nuvarande apoteksmarknad, i aspekter som att man kan få tag på läkemedel, att verksamheten drivs säkert, med samhällsansvar och för kundernas bästa (kundnytta).

När vi ställer frågor om vad man tror om en omreglerad marknad för försäljning av receptbelagda och receptfria läkemedel, är det få som tror på några större förbättringar. Vanligen tror man att en omreglerad marknad kommer att innebära försämringar eller att det varken kommer att bli bättre eller sämre. Det är i huvudsak öppettiderna som en majoritet tror kan bli bättre. Närhet, tillgång och priser på läkemedel tror man i viss mån kan bli bättre. Medan de mjukare värdena som tryggheten, hjälp, information och kvaliteten på läkemedel tror man kommer att försämrans.

Med grund i denna undersökning får ARS säga att det måste finnas högre och andra mål än den direkta kundnyttan för att förändra den nuvarande marknaden för försäljning av produkter inom Apoteket AB:s sortiment. Idag är den svenska allmänheten mycket nöjd med marknaden för försäljning av produkter inom Apoteket AB:s sortiment. Den svenska allmänheten ser egentligen inga fördelar eller förväntar sig några större förbättringar med en omreglerad marknad för försäljning av produkter inom Apoteket AB:s sortiment.

---

---

Konsumentverket

Box 48

651 02 Karlstad

Telefon: 0771-42 33 00

Webbplats: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

E-post: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)