

Apothekenmonitor 2016

Neue Dienstleistungen – neue Anforderungen

Die Abgrenzung zwischen Ärzteschaft und Apotheken verschwindet in den Augen der Schweizerinnen und Schweizer zunehmend

Ziele der Studie

- Wahrnehmung der Rolle von und des Vertrauens in Apotheken
- Messung der Reputation und Servicequalität von Apotheken
- Untersuchung der Wahrnehmung von und Interessen an Angeboten und Dienstleistungen von Apotheken
- Analyse der Issues, die mit Apotheken in Zusammenhang gebracht werden

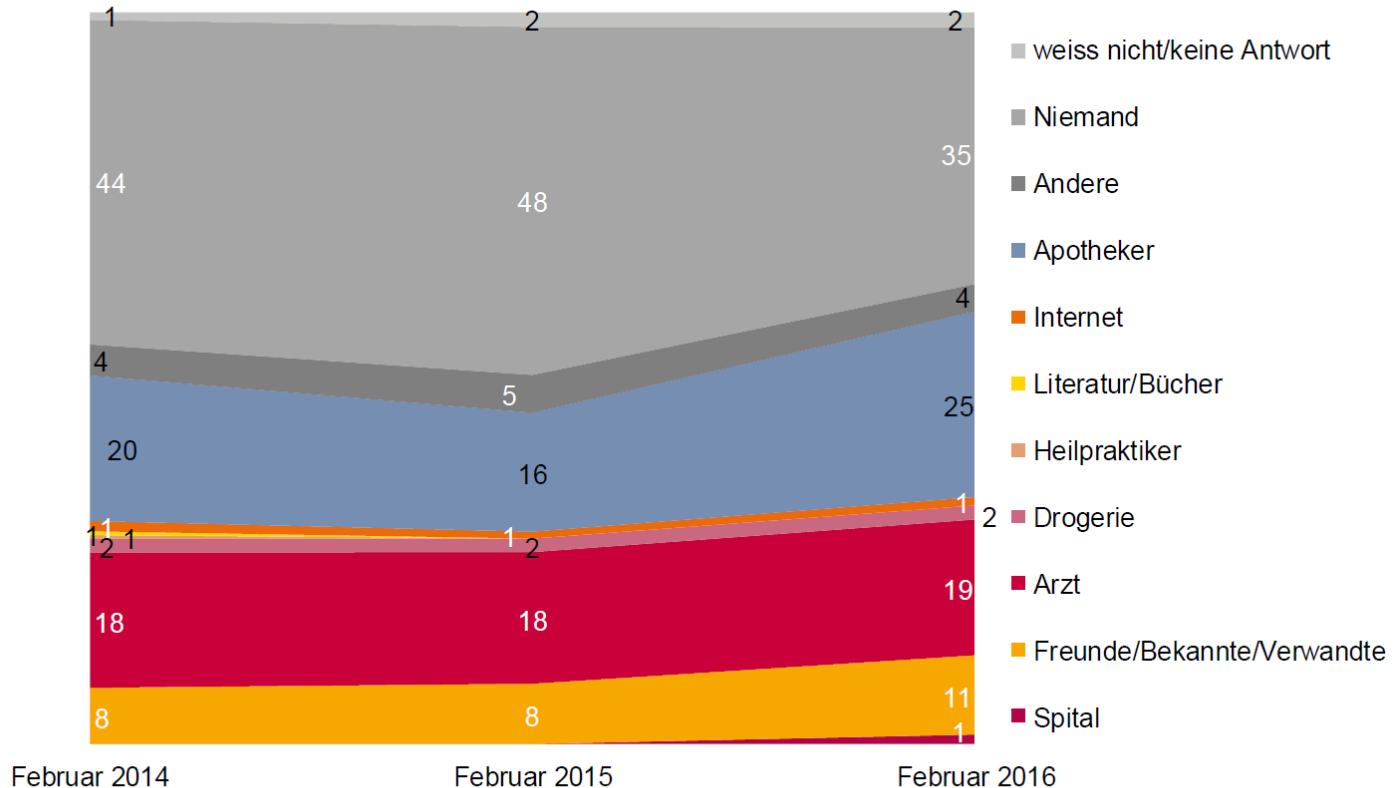
Methode

- Repräsentative Bevölkerungsumfrage
- Das Forschungsinstitut gfs.bern hat im Auftrag von pharmaSuisse 1200 Personen ab dem Alter von 18 Jahren in der ganzen Schweiz befragt.
- Beobachtung im Zeitverlauf, da die Studie zum dritten Mal durchgeführt wurde.

Leichte Gesundheitsstörungen

"An wen wenden Sie sich bei leichten Gesundheitsstörungen wie zum Beispiel Erkältungen, Kopfschmerzen, Verdauungsstörungen, etc. für Beratung in erster Linie?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



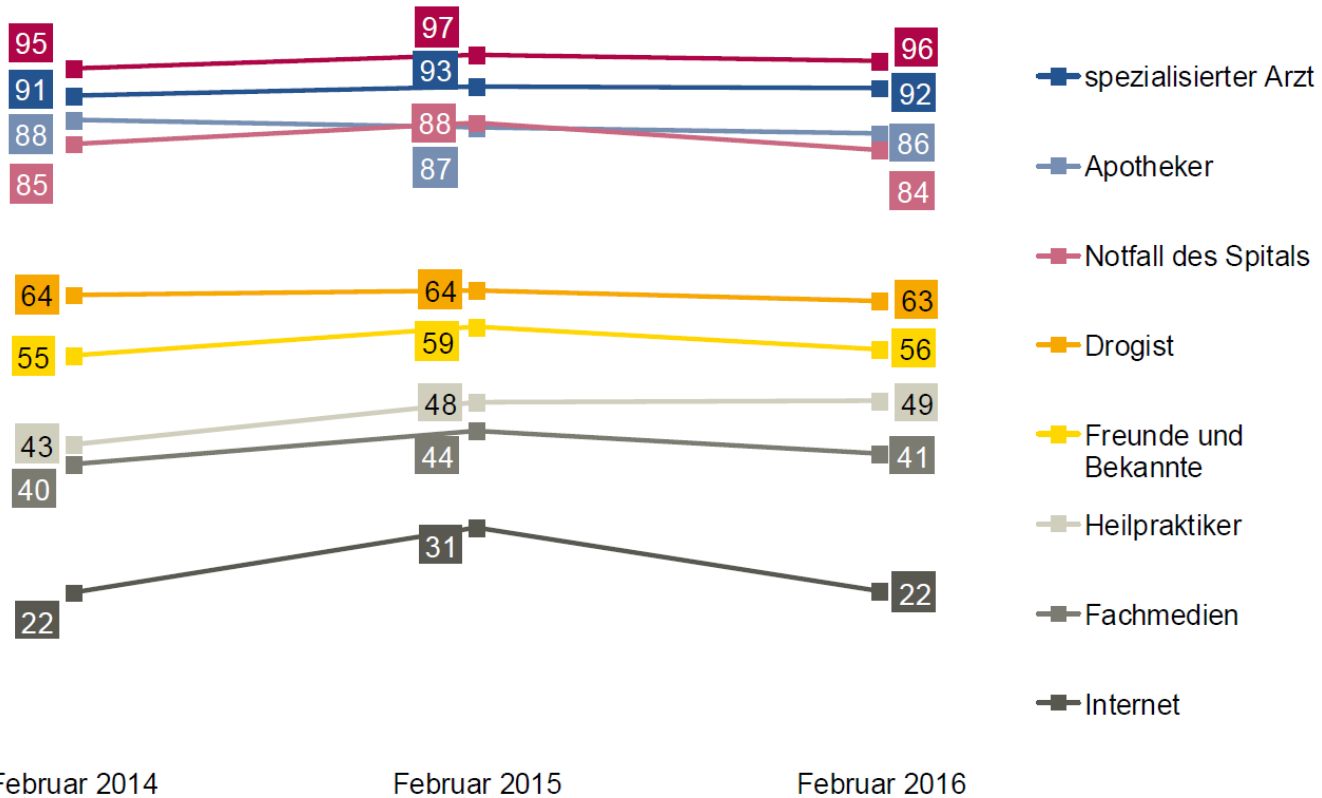
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (N = jeweils ca. 1'220)

→ Apotheker sind bei leichten Gesundheitsstörungen die erste Anlaufstelle.

Krankheiten mit normalem Verlauf

"Nehmen wir an, Sie haben eine Krankheit mit normalem Verlauf. Wie gross ist Ihr Vertrauen in die nachfolgenden Akteure oder Medien, Sie in diesen Fragen richtig als erste Anlaufstelle zu betreuen – vertrauen Sie ihnen sehr, eher, eher nicht oder überhaupt nicht?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, Anteil vertraut sehr/eher



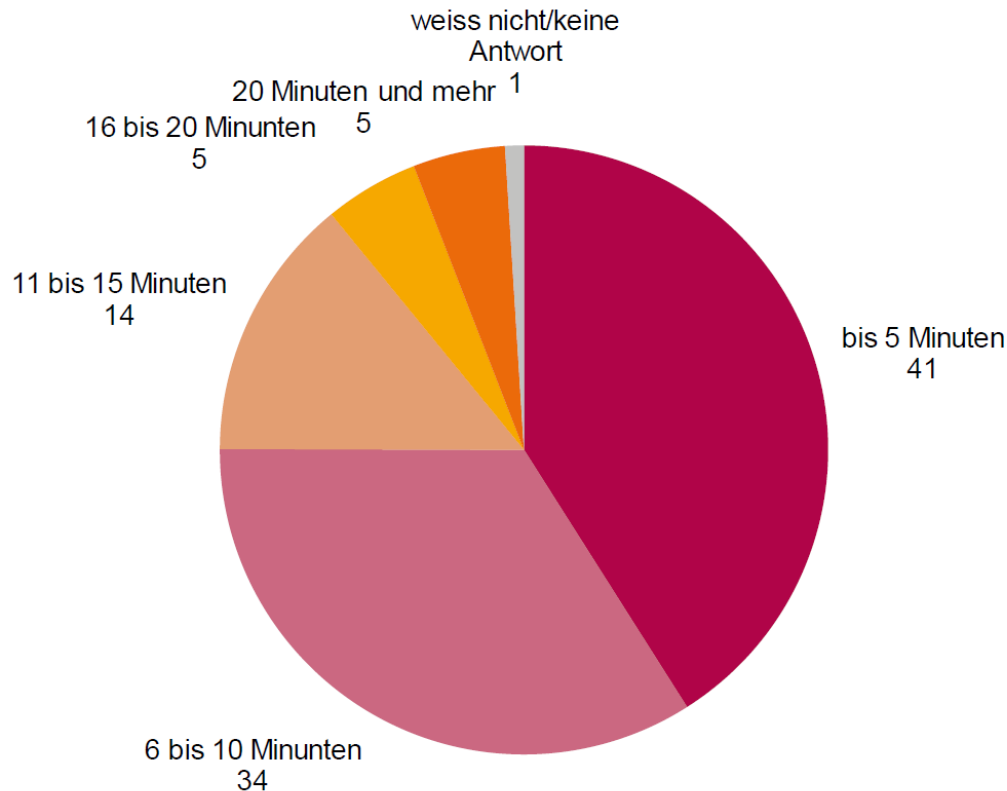
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (N = jeweils ca. 1'220)

→ Apotheker gehören zu den vertrauensvollsten Gesundheitsprofis.

Krankheiten mit normalem Verlauf

"Wenn Sie an Ihr normales Verkehrsmittel denken: Wie lange benötigen Sie da ungefähr bis zur nächsten Apotheke?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



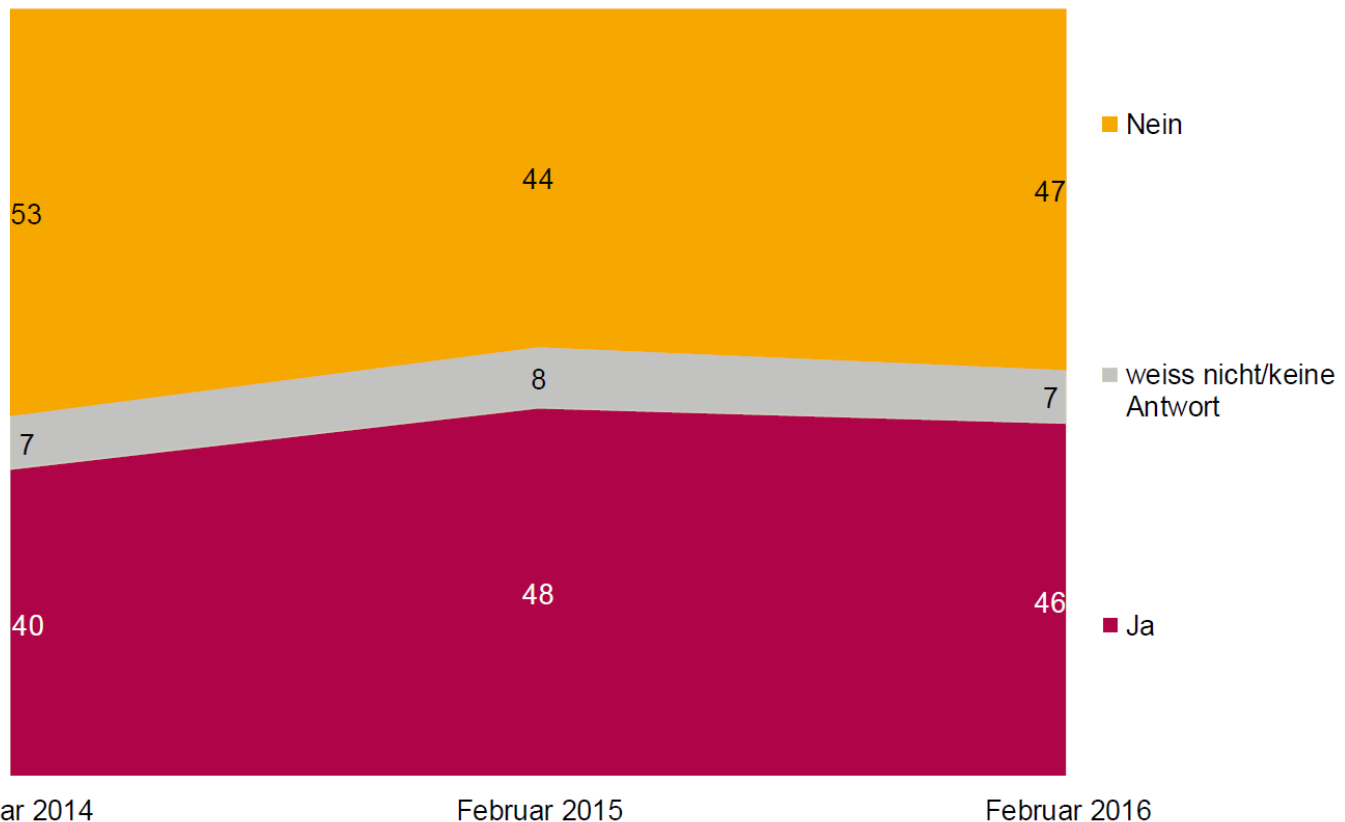
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (N = 1220)

→ Apotheken als Teil der medizinischen Grundversorgung bieten ein sehr dichtes Versorgungsnetz.

Apotheken-Versicherungsmodell

"Könnten Sie sich vorstellen, bei Ihrer Krankenkasse ein Spar-Versicherungsmodell zu wählen, das bei gesundheitlichen Problemen eine Erstabklärung in dieser Apotheke beinhaltet?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die meistens die gleiche Apotheke besuchen



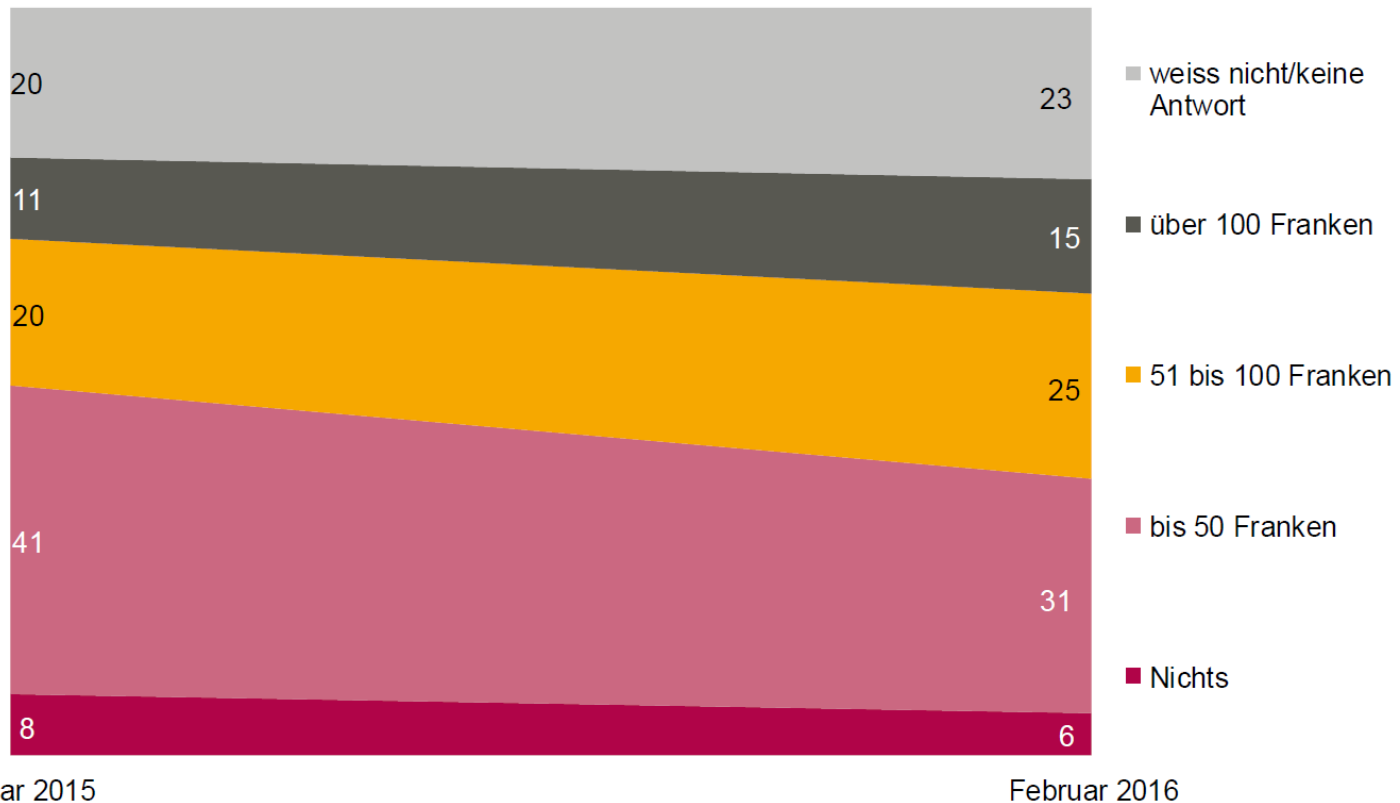
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (n = jeweils ca. 986)

→ Fast 50% der Schweizer können sich vorstellen, ein Apotheken-Versicherungsmodell zu wählen.

Zahlungsbereitschaft

"Falls Sie teure Dienstleistungen oder Produkte in der Apotheke beziehen, wieviel würden Sie maximal direkt aus der eigenen Tasche in der Apotheke bezahlen? Bitte sagen Sie mir eine Zahl in Schweizer Franken."

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



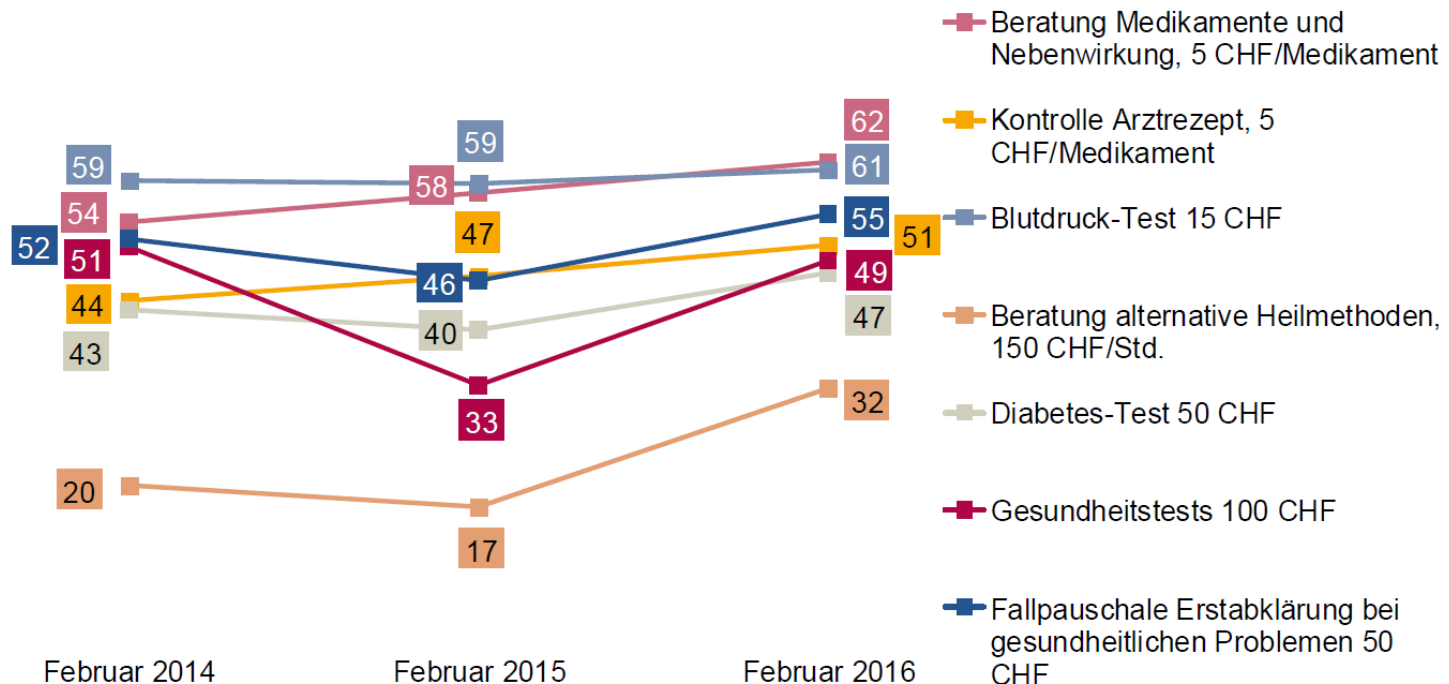
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (N = jeweils ca. 1'220)

→ Die Bereitschaft der Bevölkerung, Dienstleistungen und Produkte aus der Apotheke aus der eigenen Tasche zu bezahlen, steigt.

Einschätzung Preise (I)

"Sie haben ein gewisses Interesse an Leistungen signalisiert, bitte beurteilen Sie diese nun nach ihrem Preis – angenommen, Sie müssten die Leistungen selber bezahlen, wären aber günstiger als beim Arzt. Finden Sie die Angebote sehr preiswert, eher preiswert, angemessen, eher teuer oder sehr teuer?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die mind. ziemlich an jeweiliger Dienstleistung interessiert sind,
Anteil sehr/eher preiswert/angemessen



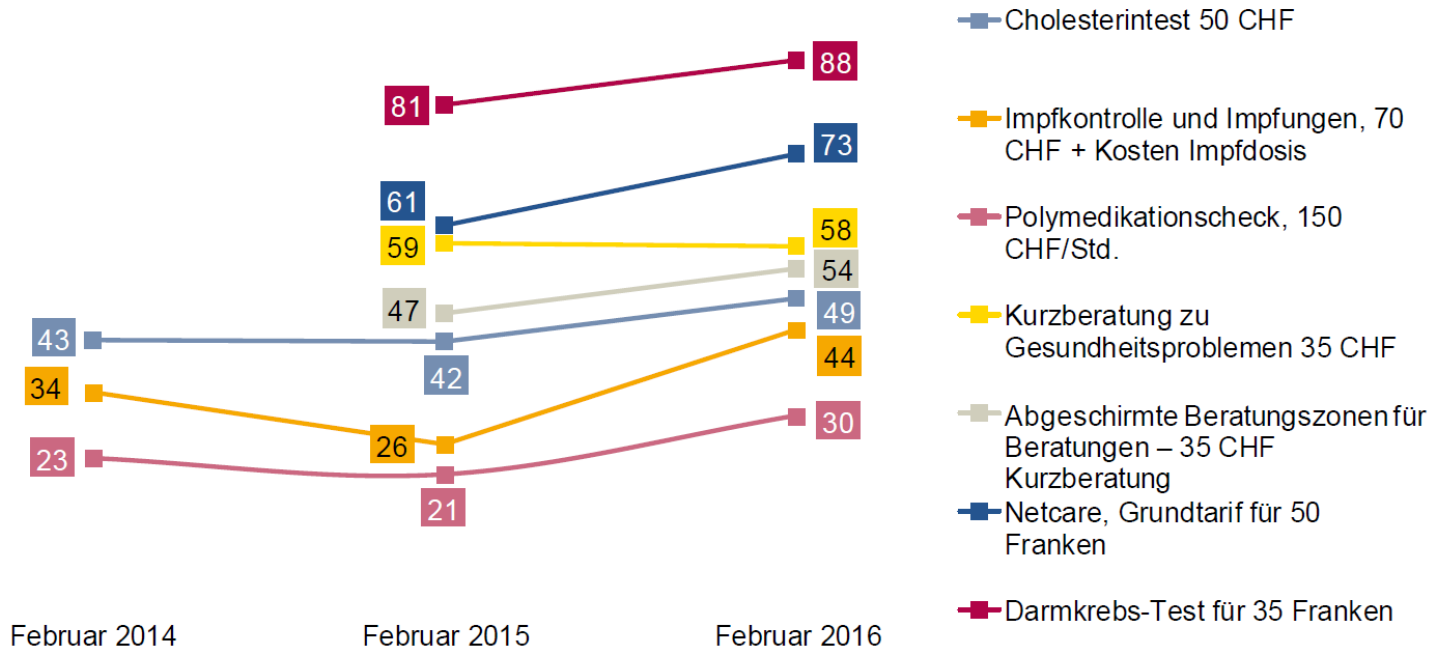
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (n variiert ca. zwischen 400 bis 1000)

→ Ein Stundentarif bei der Beratung findet wenig Akzeptanz, Dienstleistungen vorallem im Kernbereich der Apotheken deutlich mehr.

Einschätzung Preise (II)

"Sie haben ein gewisses Interesse an Leistungen signalisiert, bitte beurteilen Sie diese nun nach ihrem Preis – angenommen, Sie müssten die Leistungen selber bezahlen, wären aber günstiger als beim Arzt. Finden sie die Angebote sehr preiswert, eher preiswert, angemessen, eher teuer oder sehr teuer?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die mind. ziemlich an jeweiliger Dienstleistung interessiert sind,
Anteil sehr/eher preiswert/angemessen



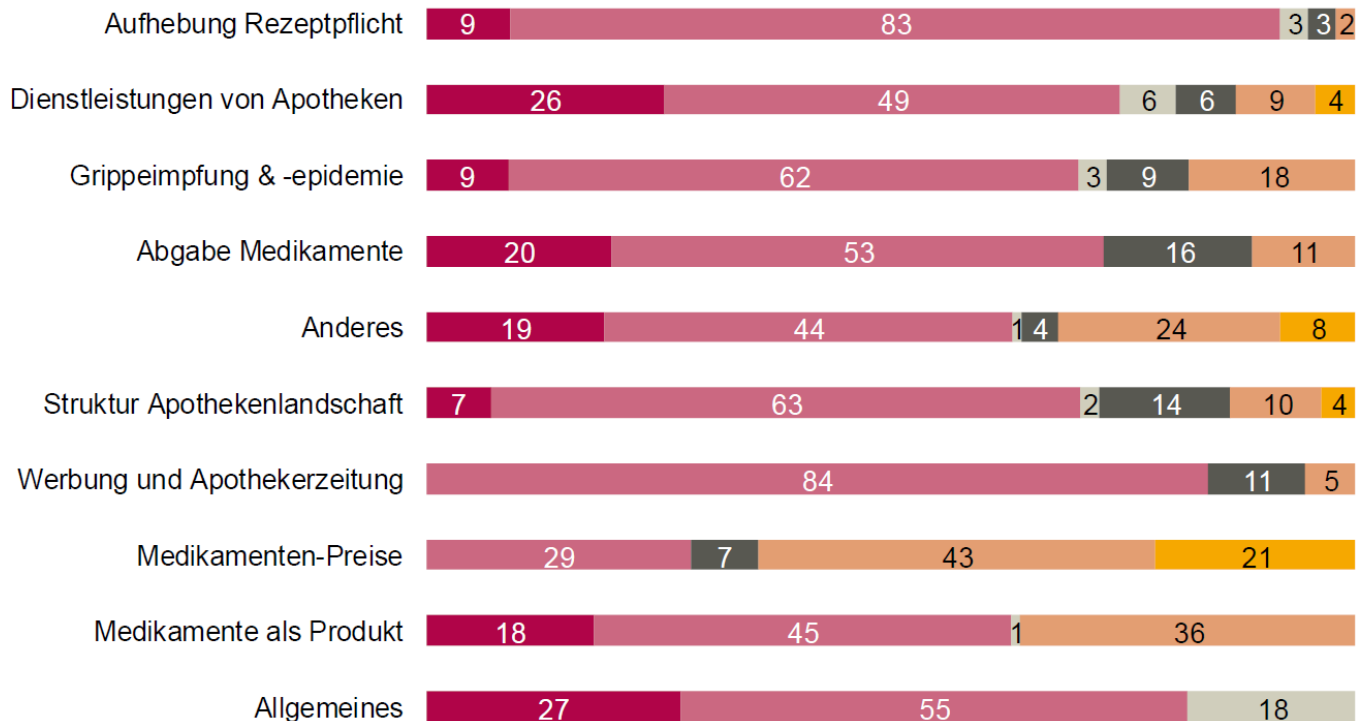
© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (n variiert ca. zwischen 400 bis 1000)

→ **Generell steigt die Zahlungsbereitschaft für konkrete Beratungsdienstleistungen.**

Wichtigste wahrgenommene Themen

"Ist dieses Thema für Ihr Urteil über die Apotheken sehr positiv, eher positiv, eher negativ oder sehr negativ?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren, die etwas gehört, gesehen oder gelesen haben
und ein wichtigstes Thema benennen



■ sehr positiv ■ eher positiv ■ weiss nicht/keine Antwort ■ unterschiedlich ■ eher negativ ■ sehr negativ

© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (n = 267)

→ Viele öffentliche Apothekenthemen wurden der Apothekerschaft positiv ausgelegt. Ausnahme bilden Preisthemen.

Kriterien Zufriedenheit/Unzufriedenheit



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2016, Januar/Februar 2016 (N = 1220), $R^2 = .363$

→ Vielfältige Komponenten nähren die Zufriedenheit mit Apotheken.
Preisthemen nähren die Unzufriedenheit.