

# Apotheken als niederschwelliges Tor zum Gesundheitssystem



Wichtiges in Kürze

Apothekenmonitor 2015

Studie im Auftrag der pharmaSuisse

**Projektteam**

**Lukas Golder** Politik- und Medienwissenschaftler

**Cloé Jans** Politikwissenschaftlerin

**Stephan Tschöpe** Politikwissenschaftler

**Meike Müller** Soziologin und Medienwissenschaftlerin

**Philippe Rochat** Politikwissenschaftler

**Johanna Schwab** Sekretariat und Administration

**Aaron Venetz** Praktikant

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>WICHTIGES IN KÜRZE .....</b>	<b>3</b>
1.1	Ziele der Studie und Methode .....	3
1.2	Apotheke gefestigt als niederschwellige und geschätzte erste Anlaufstelle .....	3
1.3	Abgabe verschreibungspflichtiger Medikamente als neues Issue .....	5
1.4	Apotheken als Möglichkeit zur Reduktion der Gesundheitskosten .....	7
1.5	Interesse an konkreten Dienstleistungen steigend .....	9
1.6	Fazit der Studie .....	10
1.7	Datengrundlage.....	12
1.8	Anhang.....	13
1.8.1	gfs.bern-Team.....	13

Bern, der 06.März 2015  
Copyright by gfs.bern  
nicht für die Publikation bestimmt

# 1 Wichtiges in Kürze

## 1.1 Ziele der Studie und Methode

Das Apothekengeschäft in der Schweiz befindet sich weiterhin im Wandel. Besonders wichtig für die Gesundheitsbranche insgesamt und für die Apotheken im Speziellen ist derzeit die Debatte über die Revision des Heilmittelgesetzes im Parlament. Vor diesem Hintergrund verfolgt die vorliegende Analyse das Ziel einer Bestandsaufnahme der Wahrnehmung von Apotheken in der Schweizer Bevölkerung. Konkret sollen die folgenden Aspekte untersucht werden:

- 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

Die aktuelle Studie profitiert dabei insbesondere auch vom Umstand, dass die Befragung bereits zum zweiten Mal durchgeführt wird. Nebst der aktuellen Analyse ist dementsprechend die Beobachtung der obigen Aspekte im Zeitverlauf möglich.

Der Fragebogen wurde – basierend auf der letztjährigen Version – in Zusammenarbeit mit der pharmaSuisse erarbeitet. Befragt wurden rund 1200 Einwohnerinnen und Einwohner der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz ab dem Alter von 18 Jahren.

## 1.2 Apotheke gefestigt als niederschwellige und geschätzte erste Anlaufstelle

Der zentrale Befund der letztjährigen Befragung kann durch die aktuelle Analyse weitgehend bestätigt werden: Die Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz bringen Apotheken weiterhin grosses Vertrauen entgegen.

Wie dieses Summary aufzeigt, werden Apotheken insbesondere aufgrund ihrer niederschweligen Angebote und raschen sowie unkomplizierten Lösungen als geschätzte und gern genutzte Erstanlaufstelle für breite Mehrheiten der Schweizer Bevölkerung wahrgenommen. Dies gilt nicht nur, aber insbesondere bei leichten Gesundheitsproblemen und Krankheiten mit normalem Verlauf.

Die untenstehenden Grafiken illustrieren dabei unmissverständlich eine gewisse Dichotomie in der Wahrnehmung der Bewohnerinnen und Bewohner der Schweiz: Die Apotheken gehören dabei, zusammen mit den Ärzten und Spitälern, zu der Gruppe der "hochqualifizierten Professionellen". Weit über 70 Prozent der Befragten – bei Krankheiten mit normalem Verlauf gar über 80 Prozent – gibt an, den Akteuren dieser Gruppe sehr oder eher zu vertrauen. Mit einem Abstand von rund 20 Prozentpunkten folgen dann die Akteure der heterogeneren zweiten Gruppe, wo unter anderem Drogerien aber auch Freunde und Bekannte dazuzählen.

Der Befund, dass das Vertrauen der Bevölkerung in Apotheken bei Krankheiten mit normalem Verlauf über jenem bei chronischen Krankheiten liegt, unterstützt dabei das oben gezeichnete Bild der Apotheken als wichtige erste Anlaufstelle – als Tor zum Gesundheitssystem.

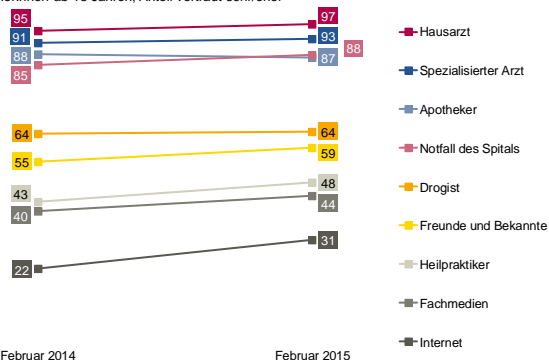
Die etwas genauere Betrachtung des Vertrauens in Apotheken nach sozialen Untergruppen schliesslich zeigt gewisse, wenn auch eher schwach ausgeprägte Unterschiede: So vertrauen beispielsweise Menschen in der Deutschschweiz und der Romandie, Junge und Frauen Apotheken eher, als dies bei Einwohnerinnen und Einwohnern aus dem Tessin, bei älteren Menschen oder auch Männern der Fall ist.

## Grafik 1

### Trend Vertrauen in Akteure bei Krankheit 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 betreten – vertrauen Sie ihnen sehr, eher, eher nicht oder überhaupt nicht?"

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

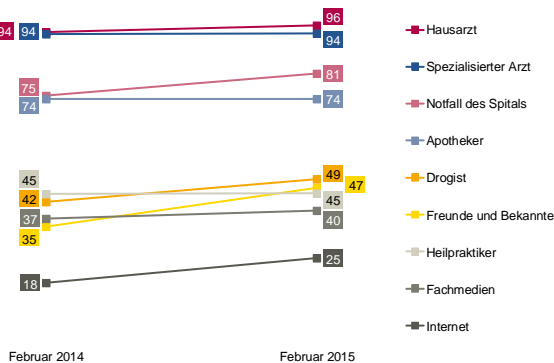


© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (N = jeweils ca. 1'200)

### Trend Vertrauen in Akteure bei chronischer Krankheit

"Nehmen wir nun an, Sie hätten eine chronische Krankheit, die immer wieder überprüft werden muss. Wie gross ist ihr Vertrauen in die nachfolgenden Akteure oder Medien, sie im Umgang mit dieser chronischen Krankheit zu coachen und 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 2015, Februar 2015 (N = jeweils ca. 1'200)

Zwischen Februar 2014 und Februar 2015 sind kaum Veränderungen im Vertrauen, das den einzelnen Akteuren entgegengebracht wird, zu beobachten. Die meisten Entwicklungen befinden sich innerhalb des Stichprobenfehlers von 2.9 Prozent. Einzige Ausnahmen bilden die Zunahme des Vertrauens in das Internet sowie in Freunde und Bekannte. Eine erste eingehende Betrachtung zeigt dabei, dass diese hohen Werte in beiden Fällen primär durch die Altersgruppe der 18- bis 39-Jährigen verursacht werden, die signifikant eher angeben, Vertrauen in Apotheken zu haben als die älteren Kohorten.

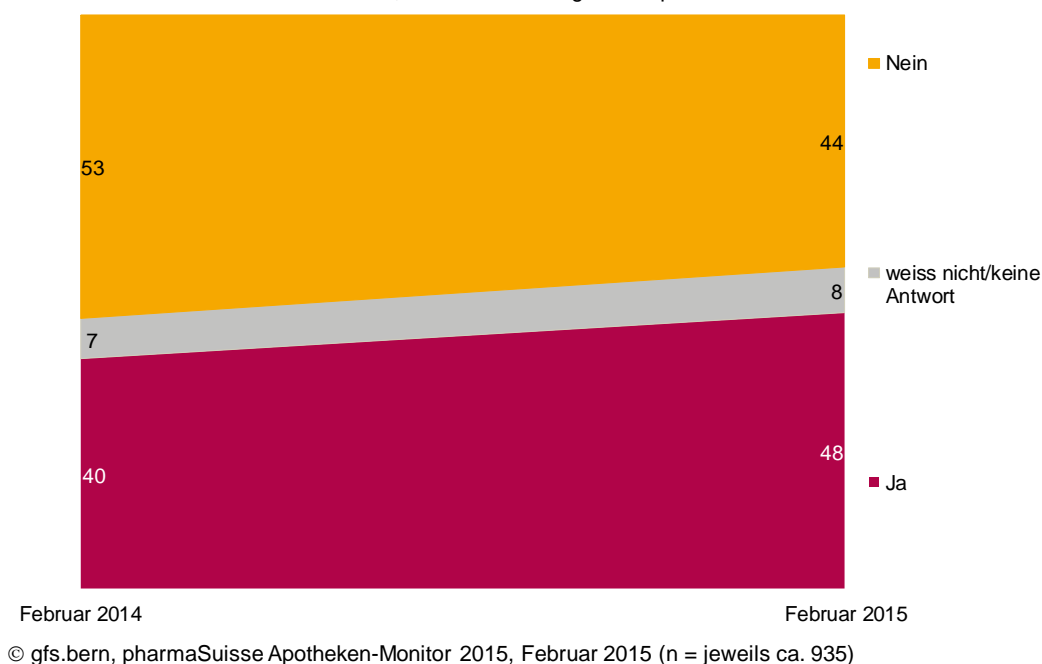
Wie zentral die Rolle der Apotheken als Akteur im schweizerischen Gesundheitswesen in der Wahrnehmung der Bevölkerung effektiv ist, wird durch den in der untenstehenden Grafik dargestellten Befund verdeutlicht: So können sich heute rund die Hälfte aller Befragten vorstellen, ein Krankenkassenmodell zu wählen, das bei gesundheitlichen Problemen eine Erstabklärung in einer Apotheke ihres Vertrauens vorsieht. Der Prozentsatz an Personen, die sich ein solches Modell vorstellen können, hat zudem im Verlaufe des letzten Jahres um acht Prozentpunkte zugenommen. Die ganzheitliche Analyse der erhobenen Daten zeigt weiter, dass diese Zunahme nicht etwa dem Umstand geschuldet ist, dass die Leute involvierter sind – beispielsweise weil sie häufiger Apotheken besuchen – sondern durchaus für sich steht.

Auch hier ergibt sich erneut ein interessantes (und statistisch signifikantes) Muster, wenn man die Befragten geteilt nach Altersgruppen betrachtet: Ältere Personen können sich viel eher vorstellen, ein Modell mit Erstabklärung in der Apotheke zu wählen als jüngere. Besonders gross ist der Unterschied dabei zwischen Menschen, die unter 40 Jahren und solchen, die zwischen 40 und 65 Jahren alt sind.

## Trend Filter Einschätzung Erstabklärung in Apotheke

"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



### 1.3 Abgabe verschreibungspflichtiger Medikamente als neues Issue

Wie auch bereits im letzten Jahr erinnert sich nur etwa ein Fünftel der Befragten aktiv daran, Neuigkeiten rund um Apotheken in der Schweiz gehört, gesehen oder gelesen zu haben. Die Involvierung ist dementsprechend auch themenseitig nicht gestiegen und aussergewöhnliche Kontroversen sind nicht ersichtlich. Von den aktiv genannten Themen sind die meisten der Überkategorie "Dienstleistungen von Apotheken" zuzuordnen. Ein häufig genanntes Thema sind zudem auch die Preise von Medikamenten.

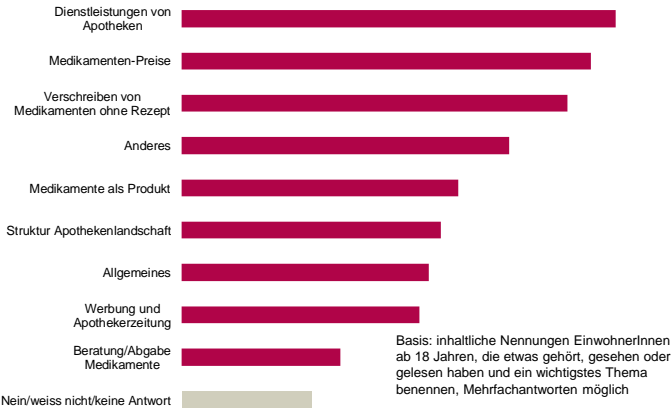
Im Zusammenhang mit der eingangs erwähnten Debatte um die Revision des Heilmittelgesetzes einerseits und dem diskutierten Trend hin zu Apotheken als Tor zum Gesundheitssystem andererseits, ist jedoch insbesondere das an dritter Stelle genannte Issue von Bedeutung. Eine bemerkenswert grosse Zahl der Befragten nennt die Möglichkeit von Apotheken, auch rezeptpflichtige Medikamente zu verkaufen (respektive selbst Rezepte zu verschreiben), aktiv als wahrgenommene Neuigkeit. Das Issue platziert sich zudem auch in punkto der empfundenen Wichtigkeit unter den top drei der genannten Themen. Von jenen Personen, die dieses Thema als das wichtigste benennen wiederum, stuft die klare Mehrheit (64 Prozent) dies als sehr oder eher positive Entwicklung ein. Allerdings geben auch nicht zu vernachlässigende 23 Prozent der Befragten an, noch ambivalent zu sein, in ihrer Beurteilung dieser neuen Entwicklung. Insgesamt stellt die starke Präsenz und Verankerung dieses Issues bei den Leuten für Apothekerinnen und Apotheker eine wichtige Chance dar.

Ebenfalls akzentuierter ist dieses Jahr die Wahrnehmung der Werbung der Apotheken und auch die Apothekenzeitung wurde wiederholt aktiv genannt.

### Grafik 3

#### Filter Wichtigstes Thema Neuigkeiten Apotheken

"Welches dieser von Ihnen genannten Themen ist für Sie das wichtigste? "

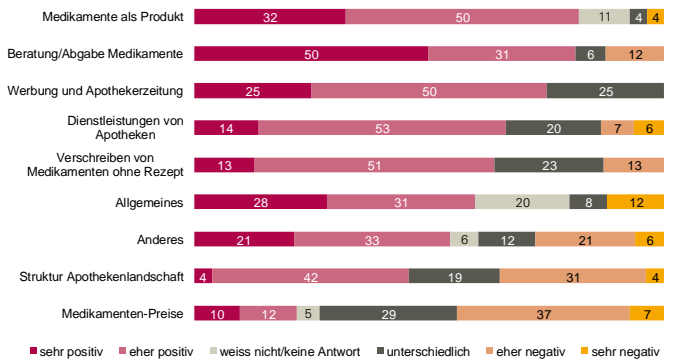


© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (n = 185)

#### Filter Beurteilung wichtigstes Thema Neuigkeiten Apotheken

"Wie beurteilen Sie dieses von Ihnen genannte Thema? 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



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (n = 175)

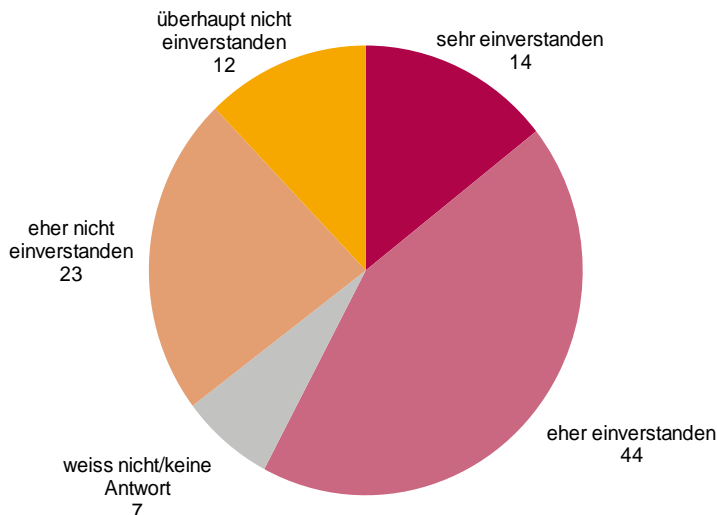
Aufgrund der doch relativ geringen Fallzahlen bei den oben aufgezeigten aktiven Nennungen ist die Abhandlung der Thematik der verschreibungspflichtigen Medikamente alleine basierend auf diesen offenen Fragen etwas heikel. Tatsächlich findet sich jedoch auch im weiteren Verlauf der Befragung durchaus Evidenz dafür, dass diese Entwicklung von einer Mehrheit der Einwohnerinnen und Einwohner in der Schweiz als begrüssenswert empfunden wird: 58 Prozent der Befragten sind einverstanden damit, dass Apotheken inskünftig in der Lage sein sollten, verschreibungspflichtige Medikamente in Eigenregie abzugeben. Demgegenüber stehen 35 Prozent dieser Entwicklung eher kritisch gegenüber.

### Grafik 4

#### Abgabe verschreibungspflichtiger Medikamente durch Apotheken

"Das Parlament will, dass Apotheker künftig selbst verschreibungspflichtige Medikamente abgeben können. Sind Sie damit sehr einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden?"

in % EinwohnerInnen ab 18 Jahren



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (N = 1212)

Die Bewertung der Aussagen zu Apotheken im nächsten Abschnitt jedoch dienen als Hinweis darauf, dass durchaus relevante Anteile dieser 35 Prozent nicht per se gegen die Abgabe von verschreibungspflichtigen Medikamente durch die Apotheken sind, sondern sich eher an der Weisungsmacht des Parlaments in diesem Zusammenhang stört. Wird nämlich die Zustimmung zu dieser neuen

Handhabung ausserhalb des Kontexts der parlamentarischen Debatte abgefragt, so reduziert sich die Gruppe der Kritischen nochmals und lediglich 24 Prozent geben an, eher nicht oder überhaupt nicht einverstanden zu sein.

## 1.4 Apotheken als Möglichkeit zur Reduktion der Gesundheitskosten

Betrachten wir die Bewertung der verschiedenen Aussagen zu Apotheken, mit denen die Befragten konfrontiert wurden, so bestätigt sich auch hier das bereits angesprochene Bild weitgehend: Apotheken sind geschätzte Erstanlaufstellen, deren hohe Fachkompetenz und solide Ausbildung so gut wie unumstritten ist. Besonders grosse Zustimmung finden zudem auch Argumente, die auf die Niederschwelligkeit des Angebotes von Apotheken abzielen: 90 Prozent der Befragten sind sehr oder eher damit einverstanden, dass Apotheken rasch und unkompliziert erreichbar sind und 70 Prozent äussern zudem ihre Überzeugung, Apotheken tragen so zu Kostenersparnissen im Gesundheitswesen bei. Insbesondere dieses letzte Argument konnte im Verlauf des letzten Jahres sogar noch an Zustimmung zulegen.

Eine klare Zunahme – wenn auch noch immer auf tiefen Niveau – ist zudem auch in der Zustimmung zur Aussage, dass bei Nebenwirkung eher der Apotheker als der Arzt zu konsultieren sei, zu verbuchen. Immerhin knapp ein Drittel der Befragten ist hier sehr oder eher einverstanden.

Grafik 5

### Trend Aussagen zu Apotheken (1/3)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

**in Schweiz gut ausgebildet** "Apotheker in der Schweiz sind gut ausgebildet."

**Erstanlaufstelle** "Apotheken sind als Erstanlaufstelle für einfache Gesundheitsbeschwerden geeignet."

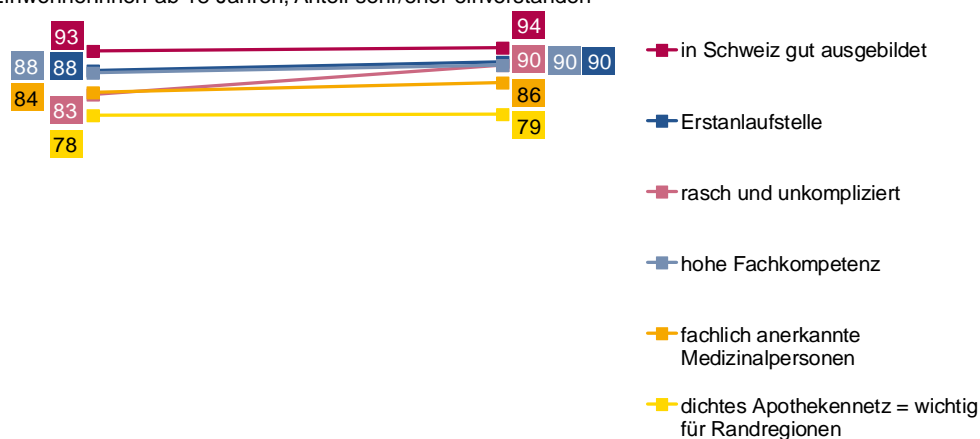
**rasch und unkompliziert** "Apotheken sind rasch und unkompliziert erreichbar."

**hohe Fachkompetenz** "Apotheken haben eine hohe Fachkompetenz bei alltäglichen Gesundheitsbeschwerden."

**fachlich anerkannte Medizinalpersonen** "Apotheker sind fachlich anerkannte Medizinalpersonen."

**dichtes Apothekennetz = wichtig für Randregionen** "Es gibt ein sehr dichtes Apothekennetz in der Schweiz, was ein wichtiger Pfeiler der Gesundheitsversorgung in Randregionen ist."

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



Februar 2014

Februar 2015

© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (N = jeweils ca. 1'200)

Wie oben angesprochen ist die Zustimmung zur Aussage, dass Apotheken bei einfachen Krankheiten auch die Möglichkeit haben sollen, selbst rezeptpflichtige Medikamente abzugeben ausserhalb des parlamentarischen Kontextes noch deutlich höher: 71 Prozent der Befragten sind sehr oder eher einverstanden mit dieser Entwicklung.

## Trend Aussagen zu Apotheken (2/3)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

**unkomplizierte Lösung spart Kosten** "Apotheken lösen Gesundheitsprobleme unkompliziert, was Kosten im Gesundheitswesen spart."

**auch rezeptpflichtige Medikamente abgeben** "Apotheken sollen bei einfachen Krankheiten auch rezeptpflichtige Medikamente abgeben können."

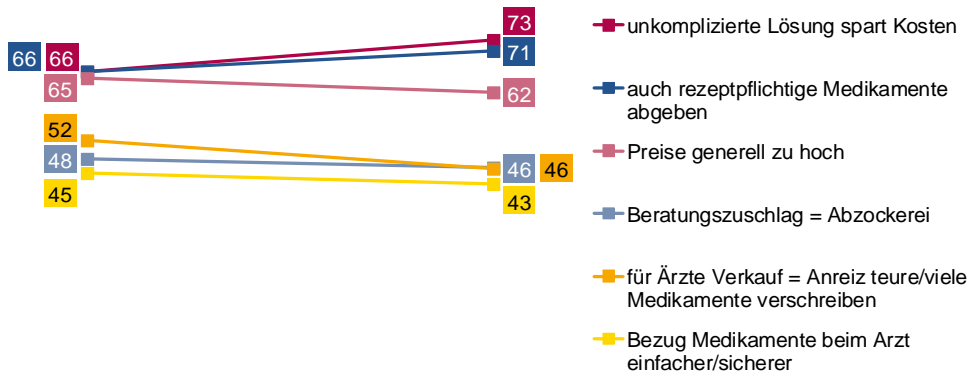
**Preise generell zu hoch** "Die Preise in den Apotheken sind generell zu hoch."

**Beratungszuschlag = Abzockerei** "Der Beratungszuschlag von Apotheken für verschriebene Medikamente ist Abzockerei."

**für Ärzte Verkauf = Anreiz teure/viele Medikamente verschreiben** "Wenn Ärzte Medikamente nicht nur verschreiben, sondern auch verkaufen, haben sie einen Anreiz, zu teure oder zu viele Medikamente zu verschreiben."

**Bezug Medikamente beim Arzt einfacher/sicherer** "Es ist einfacher und sicherer, Medikamente direkt beim Arzt zu beziehen als in der Apotheke."

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



Februar 2014

Februar 2015

© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (N = jeweils ca. 1'200)

So gross das Vertrauen breiter Bevölkerungsschichten in die Apotheken auch sein mag, eine gewisse Preissensitivität ist nach wie vor evident. Zwar hat die Zustimmung zur Aussage, dass die Preise in den Apotheken generell zu hoch sind oder dass der Beratungszuschlag Abzockerei gleichkommt, abgenommen – allerdings sind diese Veränderungen nur sehr geringfügig und noch immer innerhalb des Stichprobenfehlers. Insgesamt sind jedoch Aussagen, die den Apotheken eher kritisch gegenüberstehen kaum mehrheitsfähig.

Die dieses Jahr erstmals befragte Aussage, dass Apotheken an teureren Medikamenten mehr verdienen und deshalb ein Anreiz besteht, solche auch eher zu verkaufen, ist überdies auch in keiner Untergruppe mehrheitsfähig. Allerdings stimmen Männer wie auch Menschen über 65 Jahre deutlich und signifikant mehr mit der Aussage überein als Frauen und jüngere Leute.



## Trend Aussagen zu Apotheken (3/3)

"Ich nenne Ihnen jetzt einige Aussagen zu Apotheken in der Schweiz. Sagen Sie mir bitte, ob Sie damit voll einverstanden, eher einverstanden, eher nicht einverstanden oder überhaupt nicht einverstanden sind."

**verdienen an teuren Medikamenten** "Apotheken verdienen an teureren Medikamenten mehr und haben deshalb einen Anreiz, teurere Medikamente zu verkaufen."\*

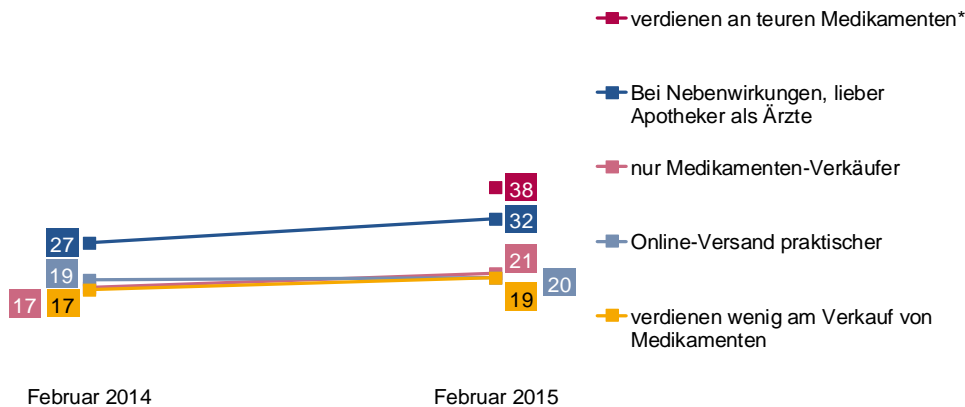
**Bei Nebenwirkungen, lieber Apotheker als Ärzte** "Wenn es um die Nebenwirkungen geht, wende ich mich lieber an Apotheker als an Ärzte."

**nur Medikamenten-Verkäufer** "Apotheken sind nichts mehr als Medikamenten-Verkäufer."

**Online-Versand praktischer** "Ein Online-Versand von verschriebenen Medikamenten ist praktischer als die klassische Apotheke."

**verdienen wenig am Verkauf von Medikamenten** "Selbst am Verkauf teurer rezeptpflichtiger Medikamente verdienen die Apotheken nur wenig."

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



© gfs.bern, pharmaSuisse Apotheken-Monitor 2015, Februar 2015 (N = jeweils ca. 1'200)  
\* ab 2015 befragt

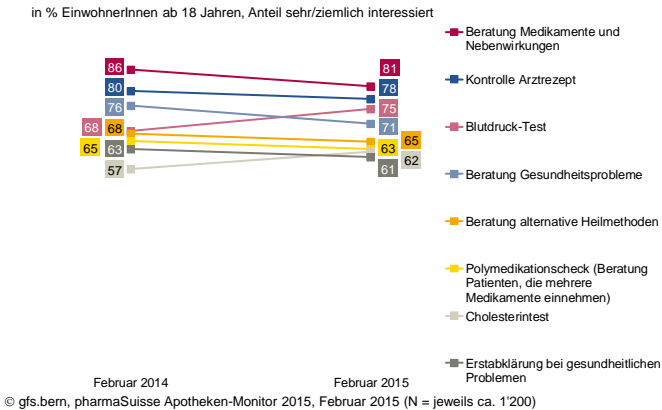
## 1.5 Interesse an konkreten Dienstleistungen steigend

Die Betrachtung des Interesses an Dienstleistungen über den Zeitverlauf zeigt, dass insbesondere die relativ allgemein formulierten Angebote – wie zum Beispiel die Beratung von Gesundheitsproblemen – und jene, die im letzten Jahr eher überdurchschnittliches Interesse hervorgerufen haben, aktuell weniger Interesse hervorrufen. Eine Zunahme ist dagegen bei sehr konkreten und zugleich einfachen Dienstleistungen wie etwa Blutdruck- oder Cholesterintests oder aber Impfungen zu verzeichnen. Insbesondere diese Dienstleistungen stellen daher wichtige Möglichkeiten für den Ausbau der Geschäftstätigkeiten von Apotheken dar.

Dieses Jahr wurde zum ersten Mal auch das Interesse am Angebot eines Darmkrebs-Tests abgefragt. Tatsächlich zeigt sich jedoch, dass nur gerade ein Viertel der Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz effektiv eine solche Dienstleistung in Betracht ziehen würden. Auch die Analyse nach Untergruppen unterschiedlicher sozialer Merkmale fördert keine markant anderen Mehrheiten zu Tage.

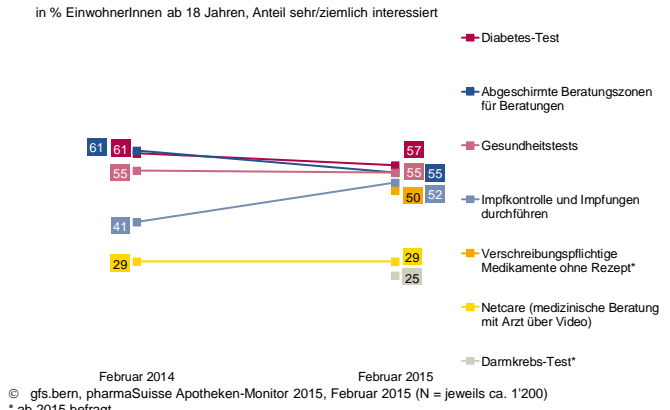
**Trend Interesse an Dienstleistungen in Apotheke (1/2)**

"Bitte sagen Sie mir jeweils für die nachfolgenden Leistungen, wie stark Sie interessiert sind, diese bei einer Apotheke zu beziehen unabhängig von ihrem heutigen Gesundheitszustand, wenn Sie dies einmal benötigen sollten. Sind sie sehr interessiert, ziemlich interessiert, weniger interessiert oder gar nicht interessiert?"



**Trend Interesse an Dienstleistungen in Apotheke (2/2)**

"Bitte sagen Sie mir jeweils für die nachfolgenden Leistungen, wie stark Sie interessiert sind, diese bei einer Apotheke zu beziehen unabhängig von ihrem heutigen Gesundheitszustand, wenn Sie dies einmal benötigen sollten. Sind sie sehr interessiert, ziemlich interessiert, weniger interessiert oder gar nicht interessiert?"



Die oben bereits angetönte Preissensitivität bleibt weiterhin sichtbar, wenn die Zahlungsbereitschaft für Angebote abgefragt wird, an denen die Befragten konkretes Interesse bekundet haben. Während keine Dienstleistung von den Einwohnerinnen und Einwohnern der Schweiz in der Mehrheit als sehr oder eher preiswert bezeichnet wird, so finden sich doch relativ breite Bevölkerungsschichten, die ein Angebot mindestens als preislich angemessen empfinden.

Auffallend ist hier zudem, dass die Zahlungsbereitschaft für die einzelnen Dienstleistungen je nach Region stark schwankt. Das Tessin ist eindeutig am preissensitivsten, gefolgt von der Romandie und der Deutschschweiz, die am ehesten bereit ist, eine Dienstleistung als angemessen im Preis zu bezeichnen.

Aller Zurückhaltung in der Zahlungsbereitschaft für einzelne Leistungen und Angebote zum Trotz: Insgesamt bezeichnet über 80 Prozent der Bevölkerung das Preis-/Leistungsverhältnis in Apotheken als eher bis sehr gut. Die Analyse im Zeitvergleich verzeichnet hier zudem einen leichten Trend ins Positive.

Die Beurteilung der Servicequalität fällt im Mittel fast exakt gleich aus wie im letzten Jahr. Keines der, in Schulnoten von 1 bis 6 abgefragten Qualitätskriterien erhält im Durchschnitt eine Note, die tiefer als 4 und somit ungenügend ist. Nur knapp genügend fällt allerdings die Beurteilung über den Preis der Dienstleistungen in den Apotheken aus. Der Gesamteindruck des Besuches erhält im Mittel eine Note von 5.2 und ist somit im Vergleich zum letzten Jahr (Mittelwert 5.3) weitgehend unverändert.

**1.6 Fazit der Studie**

Vergleichen wir die Befunde der diesjährigen Studie mit dem Apothekenmonitor 2014, so zeigt sich, dass die Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz den Apotheken weiterhin sehr grosses Vertrauen entgegenbringen. Die verbreitete Wahrnehmung der Rolle von Apotheken ist die von hochspezialisierten Professionellen, deren Kompetenzen durchaus auf Augenhöhe mit Ärzten und Spitälern zu liegen kommen. Die Resultate des Apothekenmonitors 2014 weiter aufgreifend, wird allerdings auch dieses Jahr festgestellt, dass die Bevölkerung der Schweiz zurückhaltend ist, was die Zahlungsbereitschaft für die Dienstleistungen von Apotheken betrifft.

Im Gegensatz zum letzten Jahr mehren sich in der aktuellen Studie die Anzeichen dafür, dass die Bewohnerinnen und Bewohner der Schweiz einem Ausbau der Funktionen und des Aufgabenbereichs von Apotheken durchaus wohlwollend gegenüberstehen: Beträchtliche Anteile der Befragten können sich die Wahl eines Krankenkassenmodells vorstellen, das eine Erstabklärung in einer

Apotheker vorsieht, klare Mehrheiten begrüssen die Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente durch Apotheken und das Interesse an Dienstleistungen wie Impfen, die traditionellerweise eher von Ärzten angeboten werden, steigt.

#### **Befund 1: Grundvertrauen dank Kompetenz hoch**

Die Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz bringen Apotheken weiterhin grosses Vertrauen entgegen und sehen diese auf Augenhöhe mit Ärzten und Spitälern. Das gilt insbesondere bei Krankheiten mit normalem Verlauf.

#### **Befund 2: Niederschwellige Angebote geschätzt**

Besonders geschätzt werden Apotheken als schnelle, unkomplizierte und erste Anlaufstellen bei alltäglichen Gesundheitsbeschwerden. In dieser Funktion tragen Apotheken in der Wahrnehmung vieler Einwohnerinnen und Einwohner auch dazu bei, Kosten im Gesundheitswesen zu sparen.

#### **Befund 3: Abgabe verschreibungspflichtiger Medikamente begrüsst**

Das Issue der Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente wird in der Schweiz im Rahmen der laufenden Debatte über die Revision des Heilmittelgesetzes durchaus aktiv wahrgenommen. Eine Mehrheit der Bevölkerung steht der gegenwärtigen Entwicklung - hin zu einem Kompetenzausbau der Apotheken in diesem Zusammenhang - zudem wohlwollend gegenüber.

#### **Befund 4: Steigendes Interesse an konkreten Dienstleistungen**

Während das bekundete Interesse an Dienstleistungen allgemeiner Natur im Vergleich zum letzten Jahr eher gesunken ist, sind inzwischen mehr Menschen an der Nachfrage von konkreten und traditionellerweise eher von Ärzten zur Verfügung gestellten, einfachen Angeboten wie etwa Impfkontrollen interessiert.

#### **Befund 5: Weiterhin Zurückhaltung bei der Zahlungsbereitschaft**

Die Einwohnerinnen und Einwohner der Schweiz sind weiterhin zurückhaltend, was die Zahlungsbereitschaft für Angebote und Dienstleistungen von Apotheken betrifft. Aussagen im Zusammenhang mit der Preisthematik sind zudem auch diejenigen, welche ein Individuum am ehesten dazu verleiten, Apotheken zu misstrauen.

Insgesamt liefert die diesjährige Studie eine weitgehende Bestätigung der Befunde des Apothekenmonitors 2015. Im Zusammenhang mit der Wahrnehmung konkreter Issues, aber auch hinsichtlich den konkreten Interessen an Dienstleistungen, mehren sich jedoch die Zeichen, dass aktuell für Apotheken durchaus Chancen bestehen, ihre Stellung als Akteur im Schweizerischen Gesundheitswesen zu festigen und auszubauen. Vor diesem Hintergrund formulieren wir die folgende Arbeitsthese:

#### **Arbeitsthese: Window of Opportunity**

Apothekerinnen und Apothekern kommt weiterhin eine zentrale Rolle im Schweizerischen Gesundheitssystem zu. Die Ausgangslage für den weiteren Ausbau von Verantwortungsbereich und Stellung der Apotheken ist aktuell sowohl seitens der politischen Agenda als auch hinsichtlich der Wahrnehmung in der Bevölkerung gegeben.

## 1.7 Datengrundlage

Tabelle 1

### Technischer Kurzbericht Apothekenmonitor

<b>Auftraggeber</b>	pharmaSuisse
<b>Durchführendes Institut</b>	Forschungsinstitut gfs.bern
<b>Grundgesamtheit</b>	Einwohner ab 18 Jahren der Schweiz, die einer der drei Hauptsprachen mächtig sind
<b>Stichprobengrösse</b>	Total Befragte N = 1212
<b>Erhebungsart</b>	CATI
<b>Auswahlverfahren</b>	at random für Telefonnummern und Haushaltszusammensetzung
<b>Befragungsdauer</b>	02.02.2015 bis 17.02.2015
<b>Mittlere Befragungsdauer</b>	23 Minuten
<b>Standardabweichung</b>	6 Minuten
<b>Mittlerer Befragungstag</b>	09. Februar 2015
<b>Theoretischer Stichprobenfehler</b>	± 2.9 Prozent bei 50/50 und 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit

© gfs.bern, Apothekenmonitor 2015

## 1.8 Anhang

### 1.8.1 gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler, MAS FH in Communication Management

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Image- und Reputationsanalysen, Medienanalysen/Medienwirkungsanalysen, Jugendforschung und gesellschaftlicher Wandel, Abstimmungen, Wahlen, Modernisierung des Staates, Gesundheitspolitische Reformen.

Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf dem Internet



CLOÉ JANS

Junior Projektleiterin, Politikwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Abstimmungen und Wahlen, Gesellschaftsforschung, Kampagnen, Analyse politischer Themen und Issues, Medieninhaltsanalysen, Lehre



STEPHAN TSCHÖPE

Leiter Analyse und Dienste, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Koordination Dienstleistungen, komplexe statistische Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteien- und Strukturanalysen mit Aggregatdaten, Integrierte Kommunikationsanalysen, Visualisierung



MEIKE MÜLLER

Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Soziologin und Medienwissenschaftlerin

Schwerpunkte:

Datenanalyse, Programmierungen, Integrierte Kommunikationsanalysen, Qualitative Datenanalysen, Koordination Dienstleistungen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen



PHILIPPE ROCHAT

Datenanalytiker, Politikwissenschaftler

Schwerpunkte:

Datenanalyse und Datenbanken, Programmierungen, Integrierte Kommunikationsanalysen, Medienanalysen, Recherchen, Visualisierungen, Hochrechnungen



JOHANNA LEA SCHWAB

Sekretariat und Administration, Kauffrau EFZ

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration



gfs.bern ag  
Hirschengraben 5  
Postfach  
CH – 3001 Bern  
Telefon +41 31 311 08 06  
Telefax +41 31 311 08 19  
info@gfsbern.ch  
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter [www.schweizermarktforschung.ch](http://www.schweizermarktforschung.ch)

