

Forbrugerpanelet om apoteker

Det typiske blandt respondenterne er, at de køber receptpligtige lægemidler på apoteket ca. en gang i kvartalet, hvilket 40% angiver, mens knap hver tredje (31%) gør det sjældnere. Hver tiende (11%) køber aldrig / stort set aldrig receptpligtige lægemidler på apoteket.

Kun ganske få respondenter går på apoteket en eller flere gange om ugen for at købe receptpligtige lægemidler, mens hver sjette (17%) er forbi et par gange om måneden efter dette.

Næsten tre ud af fire (73%) købere af receptpligtige lægemidler er hvad man betegner som "kronikere", idet de ofte / af og til køber det samme receptpligtige lægemiddel.

Nærhed, kendskab til de receptpligtige lægemidler og personalets mulighed for at foreslå billigere alternativer er de tre faktorer, der vægtes som vigtigst, når respondenterne køber receptpligtige lægemidler på apoteket.

De såkaldte kronikere vægter lidt højere end ikke-kronikere, at apoteket ligger i nærhed til dem, og at personalet kan foreslå billigere alternativer til de receptpligtige lægemidler. Ikke-kronikere vægter til gengæld en del højere end kronikerne, at apoteket har åbent uden for de almindelige åbningstider.

I forhold til tilfredshed med en række aspekter ved apotekernes service og drift, er respondenterne generelt forholdsvis tilfredse, men *mindst* tilfredse med ventetiden på ekspedition og oplysninger om priser på receptpligtig medicin. Det er dog fortsat mere end to ud af tre (71%) som faktisk er tilfredse eller meget tilfredse hermed.

Overordnet set oplever knap én ud af tyve respondenter (4%) ofte, at apoteket ikke har det receptpligtige lægemiddel, de skal bruge, mens yderligere knap hver femte (19%) oplever det engang i mellem. Såkaldte kronikere oplever hyppigere, at apoteket ikke har det receptpligtige lægemiddel, de skal bruge. Derimod har næsten to ud af tre ikke-kronikere (62%) aldrig oplevet, at apoteket ikke har det receptpligtige lægemiddel, de skal bruge.

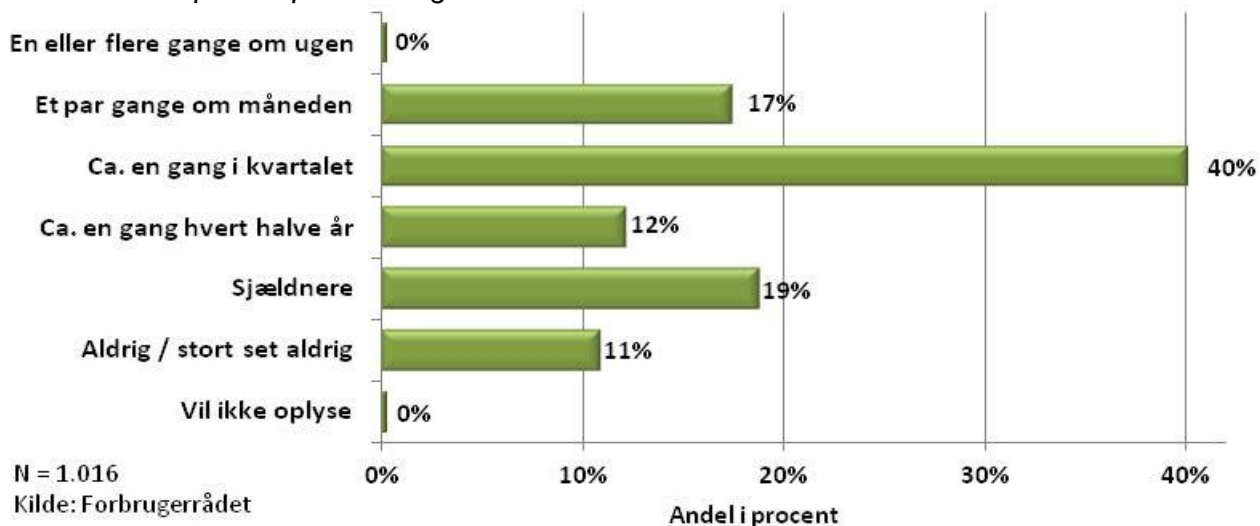
Blot hver syvende køber af receptpligtige lægemidler (14%) er bekendt med, at man også kan købe disse via apotekernes hjemmesider, og kun ganske få har prøvet at købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider (3%), eller forsøgt herpå (2%). Alle med erfaring hermed er de såkaldte kronikere.

Uanset om respondenterne allerede kender til muligheden for at købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider, er de blevet spurgt om de overhovedet er interesseret i at købe receptpligtige lægemidler over internettet, og det er knap halvdelen (46%) af køberne af receptpligtige lægemidler.

Undersøgelsen er gennemført i uge 40 - 43 2011. Resultaterne er baseret på svar fra 1.016 danske forbrugere i alderen 18 - 80 år, der er repræsentative for befolkningen i denne aldersgruppe.

Figur 1 - ALLE**Hvor ofte køber du receptpligtige lægemidler på apoteket?**

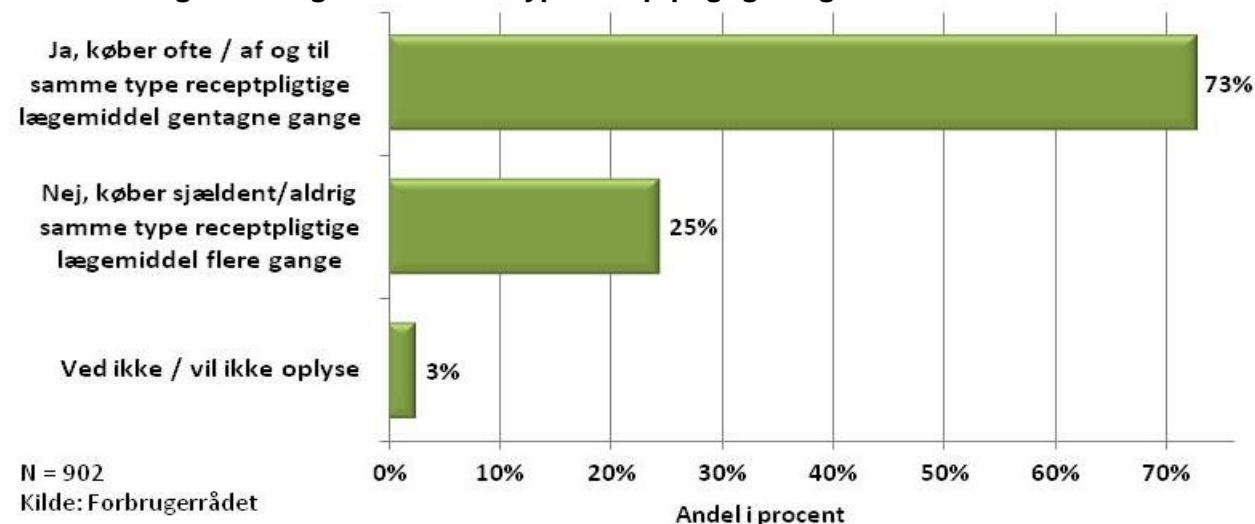
Receptpligtige lægemidler er medicin, der kun kan udleveres på apoteket, hvis du har fået det udskrevet på recept af en læge



Kun ganske få respondenter går på apoteket en eller flere gange om ugen for at købe receptpligtige lægemidler, mens hver sjette (17%) er forbi et par gange om måneden efter dette. De fleste, 40%, angiver, at de køber receptpligtige lægemidler på apoteket ca. en gang i kvartalet, mens knap hver tredje (31%) gør det sjældnere. Hver tiende (11%) køber aldrig/stort set aldrig receptpligtig på apoteket.

Kvinder køber oftere receptpligtige lægemidler end mænd; Hver femte kvinde (19%) mod hver syvende mand (14%) angiver, at det købes mindst et par gange om måneden, mens omvendt flere mænd angiver, at de sjældent eller aldrig køber receptpligtige lægemidler på apoteket; mere end hver tredje mand (38%) angiver dette, mod hver fjerde kvinde (24%).

Næsten tre ud af fire (73%) købere af receptpligtige lægemidler er hvad man betegner som "kronikere", idet de ofte / af og til køber det samme receptpligtige lægemiddel, se herunder.

Figur 2 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK**Køber du regelmæssigt den samme type receptpligtige lægemiddel?**

Som det fremgår af tabel 1 nedenfor er der tilsyneladende færre såkaldte kronikere i Hovedstadsområdet end resten af landet. Ligeledes gælder også, at flere kvinder kan betragtes som kronikere, hvilket givet har at gøre med kvinders langt mere udtalte brug af prævention, som kræver recept og købes gentagne gange.

Tabel 1**Køber du regelmæssigt den samme type receptpligtige lægemiddel? x Region, Alder & Køn**

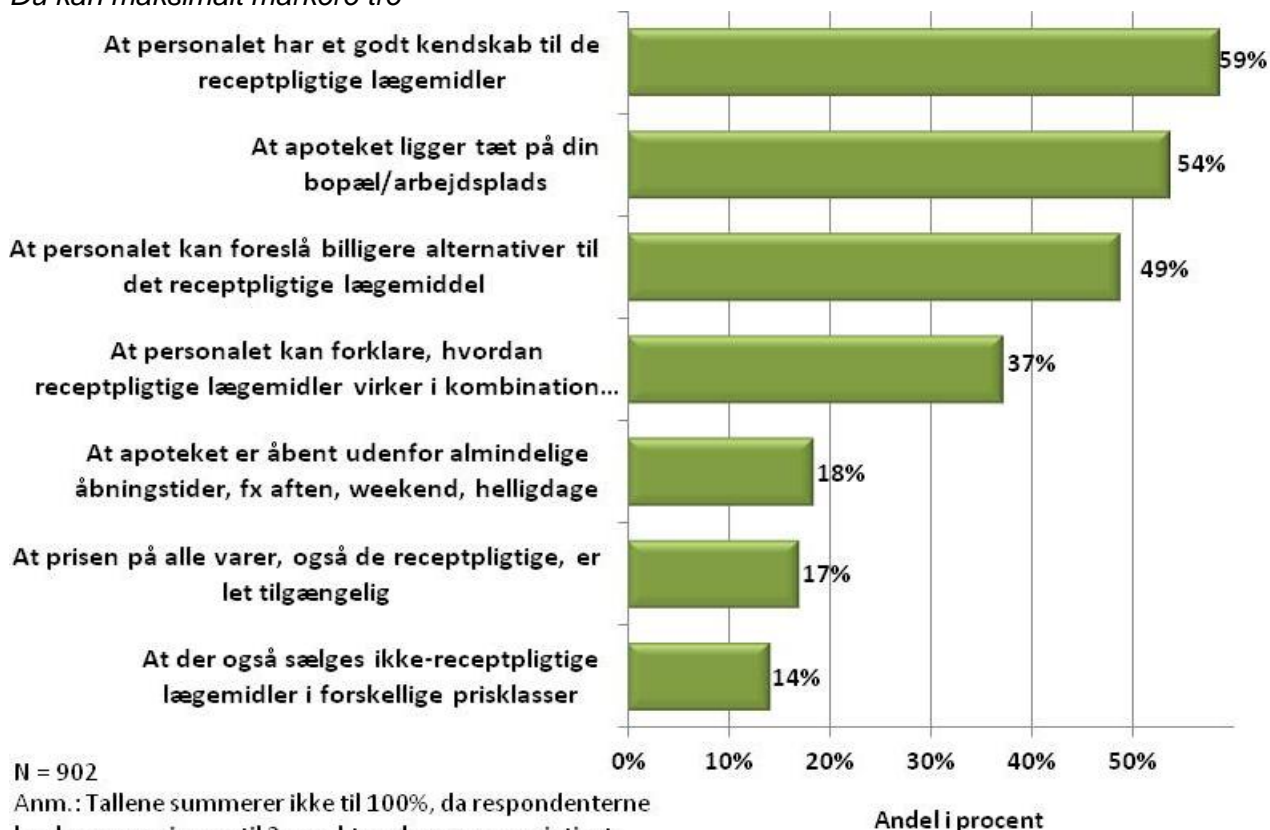
	Region				Alder					Køn	
	Hovedstaden	Sj- + Øerne	Syd- & MidtJyll.	Midt- og NordJyll.	18-30 år	31-40 år	31-50 år	51-65 år	66-80 år	Kvinder	Mænd
Ja, køber ofte / af og til samme type	68%	75%	80%	73%	65%	67%	61%	74%	90%	76%	67%
Nej, køber sjældent / aldrig samme type	29%	22%	17%	25%	31%	33%	35%	23%	9%	22%	29%
Ved ikke / vil ikke oplyse	3%	3%	3%	2%	4%	-	4%	3%	1%	2%	4%

Kilde: Forbrugerrådet

Nærhed, kendskab til de receptpligtige lægemidler og personalets mulighed for at foreslå billigere alternativer er de tre faktorer, der vægtes som vigtigst, når respondenterne køber receptpligtige lægemidler, jf. figur tre herunder.

Figur 3 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK
Hvad er vigtigst for dig, når du skal købe receptpligtige lægemidler?

Du kan maksimalt markere tre



Tabel 2**Hvad er vigtigst for dig, når du skal købe receptpligtige lægemidler? x Kroniker, Alder & Køn**

	Regelmæssighed		Alder					Køn	
	Kronikere	Ikke-kronikere	18-30 år	31-40 år	31-50 år	51-65 år	66-80 år	Kvinder	Mænd
At personalet har et godt kendskab til de receptpligtige lægemidler	59%	57%	55%	59%	65%	56%	60%	63%	52%
At apoteket ligger tæt på din bopæl/arbejdsplads	55%	51%	65%	59%	49%	52%	52%	53%	54%
At personalet kan foreslå billigere alternativer til det receptpligtige lægemiddel	49%	46%	57%	52%	49%	47%	45%	49%	48%
At personalet kan forklare, hvordan receptpligtige lægemidler virker i kombination med andre medikamenter	37%	37%	25%	36%	39%	42%	36%	41%	32%
At apoteket er åbent udenfor almindelige åbningstider, fx aften, weekend, helligdage	15%	27%	37%	29%	22%	14%	6%	17%	20%
At prisen på alle varer, også de receptpligtige, er let tilgængelig	17%	18%	15%	12%	17%	19%	19%	16%	20%
At der også sælges ikke-receptpligtige lægemidler i forskellige prisklasser	15%	12%	9%	16%	13%	13%	19%	17%	10%

Kilde: Forbrugerrådet

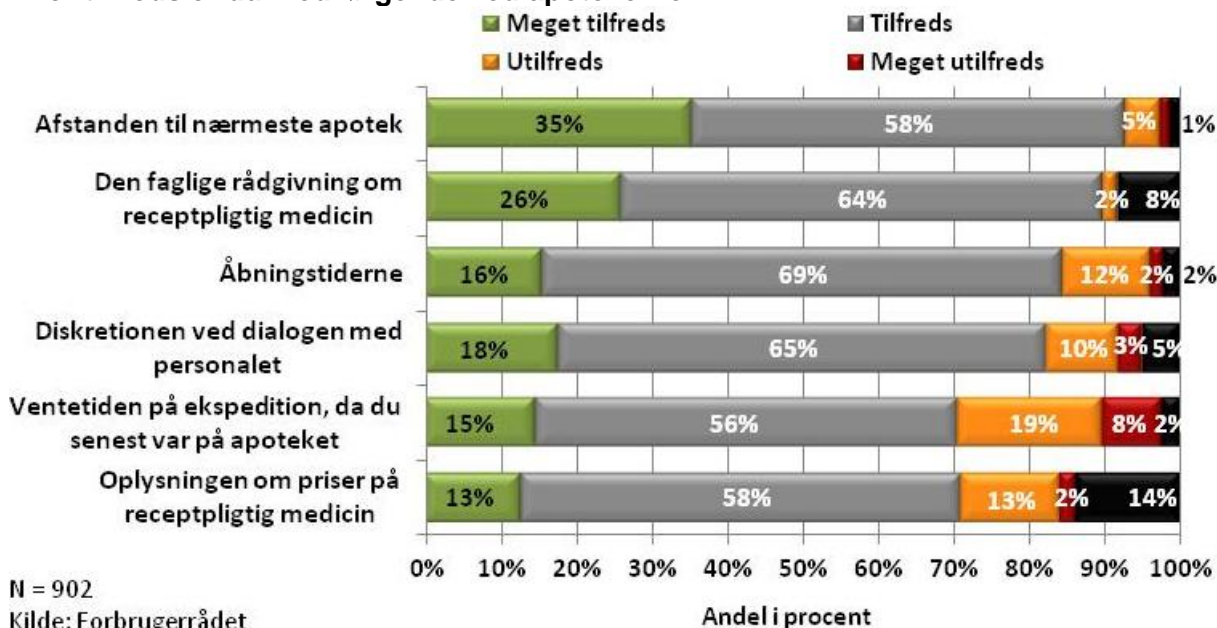
De såkaldte kronikere vægter lidt højere end ikke-kronikere, at apoteket ligger i nærhed til dem, og at personalet kan foreslå billigere alternativer til de receptpligtige lægemidler. Ikke-kronikere vægter til gengæld en del højere end kronikerne, at apoteket har åbent uden for de almindelige åbningstider.

Prioriteringen heraf deles af de relativt yngre købere af receptpligtige lægemidler, mens de ældre respondenter kun vægter dette vigtigt i begrænset omfang.

Kvinder vægter i højere grad end mænd, at personalet har et godt kendskab til de receptpligtige lægemidler, og at personalet kan forklare hvordan disse virker i kombination med andre medikamenter.

Udover hvad respondenter mener er vigtigst ud fra en række forudopstillede parametre, er de konkret blevet bedt om at vurdere deres tilfredshed med en række andre parametre / aspekter ved apotekerne, jf. figur 4 på næste side.

Figur 4 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK
Hvor tilfreds er du med følgende ved apotekerne?



Afstanden til det nærmeste apotek er det respondenterne er mest tilfredse med. Blot 6% er utilfreds eller meget utilfreds hermed. Den faglige rådgivende vurderes at være tæt på ligeså tilfredsstillende, mens tilfredsheden med åbningstiderne og den diskretion, der er mulig ved dialogen med personalet, vurderes svagt mindre tilfredsstillende.

Mindst tilfreds er respondenterne med ventetiden og oplysninger om priser på receptpligtige lægemidler, men det er dog fortsat mere end to ud af tre (71%) som er tilfredse eller meget tilfredse hermed.

Som tabel 3 nedenfor viser, er tilfredsheden dog ikke lige udtalt blandt alle grupper.

Tabel 3
Andele, som er meget tilfredse / tilfredse med udvalgte aspekter x Kroniker, Alder & Køn

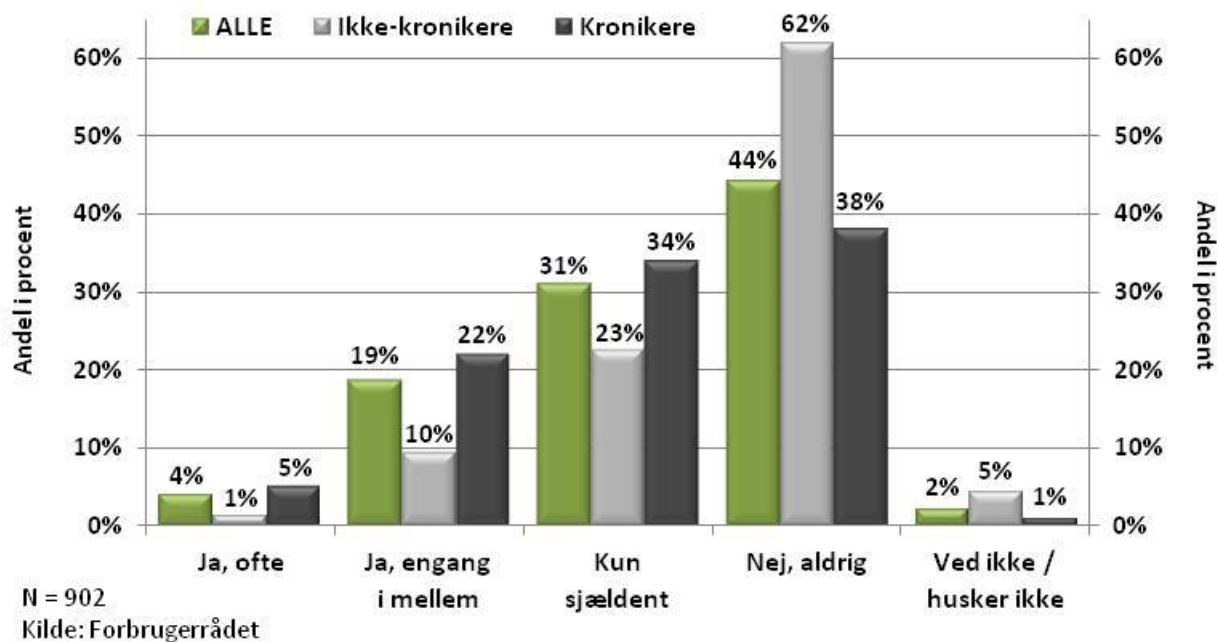
	Regelmæssighed		Alder					Region			
	Kronikere	Ikke-kronikere	18-30 år	31-40 år	31-50 år	51-65 år	66-80 år	Hovedstaden	Sj- + Øerne	Fyn, Syd- & MidtJyll.	Midt- og NordJyll.
Afstanden til nærmeste...	93%	93%	94%	93%	92%	94%	90%	93%	90%	95%	91%
Den faglige rådgivning...	91%	87%	84%	90%	90%	90%	94%	88%	91%	91%	94%
Åbningstiderne	87%	80%	77%	77%	83%	86%	93%	76%	90%	93%	88%
Diskretionen ved dialog med personalet	84%	78%	82%	80%	79%	80%	92%	78%	86%	85%	83%
Ventetiden på ekspedition, da du senest var på apoteket	71%	72%	67%	66%	71%	70%	77%	64%	74%	81%	67%
Oplysningen om priser på receptpligtig medicin	74%	63%	56%	61%	71%	73%	83%	66%	76%	75%	75%

Kilde: Forbrugerrådet

Fx er ikke-kronikere og personer bosat i hovedstaden mindre tilfreds med åbningstiderne, diskretionen og prisoplysningen på receptpligtige lægemidler, mens ældre er mere tilfredse med ventetiden end de yngre, hvilket kan skyldes tidspunkterne, de har mulighed for at handle på.

Figur 5 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK

Oplever du nogensinde, at du ikke kan få det receptpligtige lægemiddel, du skal bruge, fordi det er udsolgt eller ikke føres som standard?



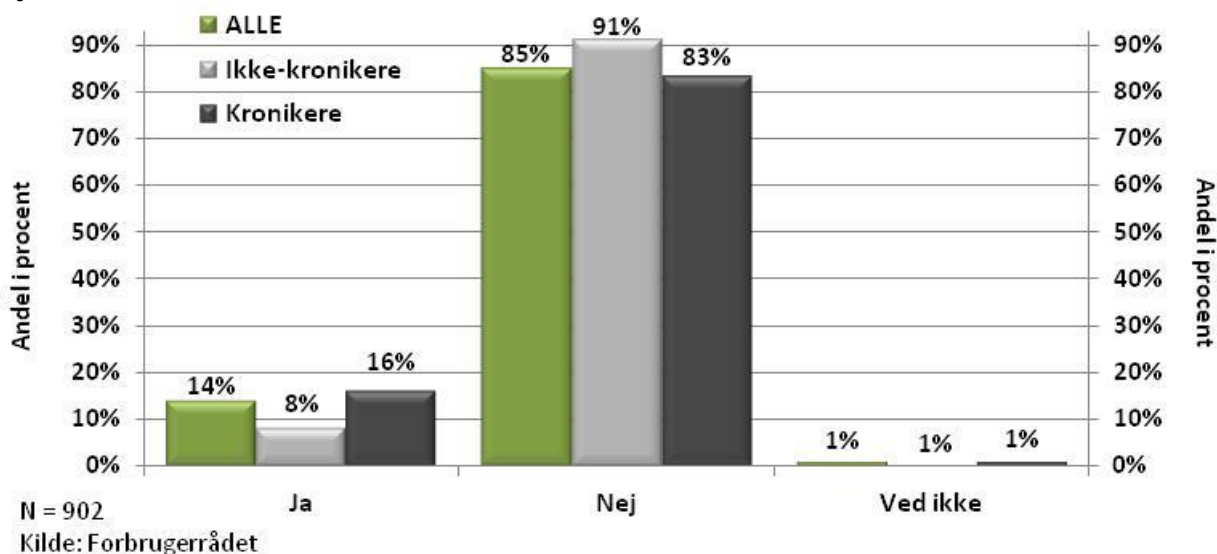
Overordnet set oplever knap én ud af tyve respondenter (grøn søjle - 4%) ofte, at apoteket ikke har de receptpligtige lægemidler, de skal bruge, mens yderligere knap hver femte (19%) oplever det engang i mellem.

Måske ikke overraskende, oplever kronikere (mørkegrå søjle) hyppigere, at apoteket ikke har det receptpligtige lægemiddel, de skal bruge. Således er det mere end hver fjerde (27%) kroniker, som ofte eller engang i mellem oplever, at apoteket ikke har deres receptpligtige lægemiddel, mens 'blot' hver tiende ikke-kroniker (11%) oplever samme.

Næsten to ud af tre ikke-kronikere (62% - lysegrå søjle) oplever aldrig, at apoteket ikke har det receptpligtige lægemiddel, de skal bruge.

Figur 6 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK

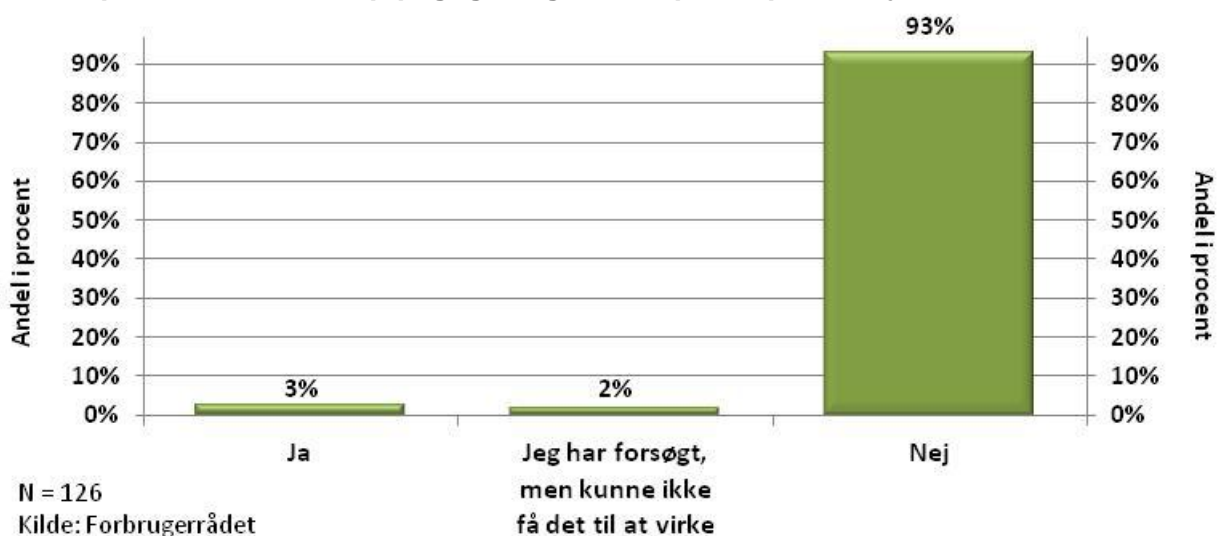
Vidste du, at man i dag kan købe receptpligtige lægemidler på apotekernes hjemmesider?



Blot hver syvende køber af receptpligtige lægemidler (14%) er bekendt med, at man også kan købe disse via apotekernes hjemmesider, mens altså mere end fire ud af fem (85%) ikke kendte til denne mulighed.

Som det fremgår af figur 6, er de såkaldte kronikere (mørkegrå søjle) mere bekendte med, at man kan købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider.

Kun ganske få har prøvet at købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider (3%), eller forsøgt herpå (2%) – og alle er de såkaldte kronikere.

Figur 7 – HVIS BEKENDT MED AT DER KAN KØBES RECEPTPLIGTIGT VIA HJEMMESIDER
Har du prøvet at købe receptpligtige lægemidler på et apoteks hjemmeside?


Samlet har mere end ni ud ti (93%) ikke gjort brug af muligheden for at købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider, trods kendskabet til muligheden.

Af de 5%, svarende til syv respondenter, som har købt, eller forsøgt herpå, via apotekernes hjemmesider, angiver lige over halvdelen (57%, svarende til fire respondenter), at de har en dårlig erfaring med brug af apotekernes hjemmeside til køb af receptpligtige lægemidler, mens resten (43%, svarende til tre respondenter), dannede sig en god eller rigtig god erfaring hermed.

To respondenter, som har dannet sig en rigtig god erfaring har uddybet med følgende;

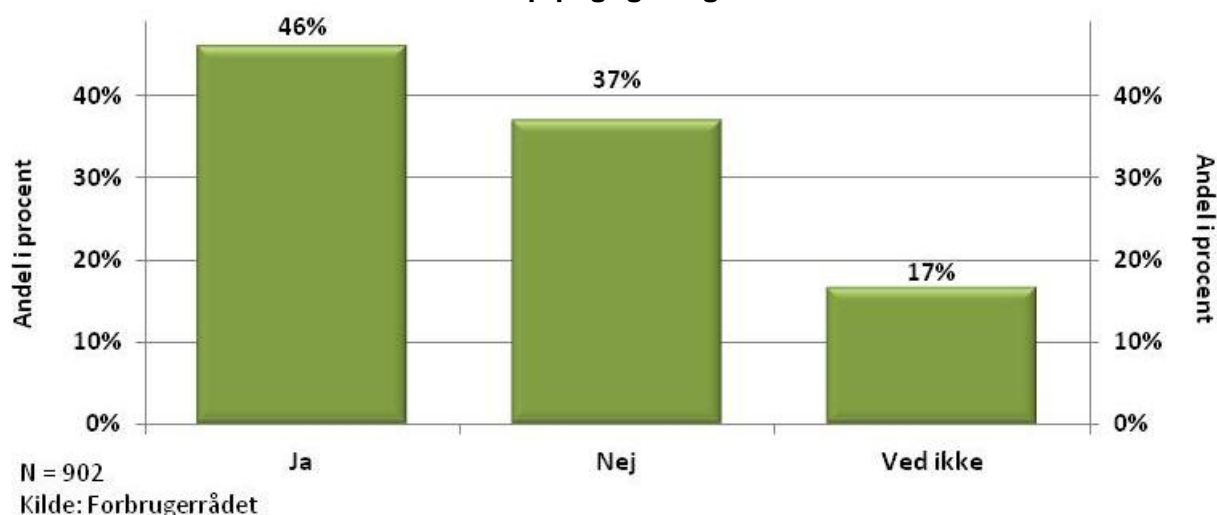
- *Som handicappet er det af meget stor betydning at jeg kan købe på internettet.*
- *Bestiller altid billigste produkt gennem min-læge.dk; men får det ikke altid, da det ikke er på lager,*

mens en respondent, som har dårlig erfaring med at købe via apotekernes hjemmeside, skriver;

- *Jeg bruger kun hjemmesiden til håndkøbsmedicin, da receptmedicinen ikke virker godt. Her bruger jeg lægehuset's hjemmeside.*

Uanset om respondenterne allerede kender til muligheden for at købe receptpligtige lægemidler via apotekernes hjemmesider, er de blevet spurgt om de overhovedet er interesseret i at købe receptpligtige lægemidler over internettet, og det er knap halvdelen (46%) af køberne af receptpligtige lægemidler, jf. figur 7 herunder.

Figur 7 – HVIS DER KØBES RECEPTPLIGTIGE LÆGEMIDLER PÅ APOTEK
Vil du være interesseret i at købe receptpligtige lægemidler over internettet?



Godt hver tredje (46%) er dog ikke interesseret i at købe receptpligtige lægemidler via internettet.

Som det fremgår af tabel 4 på næste side, er det især de yngre respondenter, og folk bosat øst for Storebælt, der er interesseret i at købe receptpligtige lægemidler via internettet.

Tabel 4
Vil du være interesseret i at købe receptpligtige lægemidler over internettet x Kroniker, Alder & Køn

	Regelmæssighed		Alder					Region			
	Kronikere	Ikke-kronikere	18-30 år	31-40 år	31-50 år	51-65 år	66-80 år	Hovedstaden	Sj- + Øerne	Fyn, Syd- & MidtJyll.	Midt- og NordJyll.
Ja	46%	46%	61%	69%	47%	44%	27%	53%	45%	38%	40%
Nej	38%	37%	28%	18%	36%	37%	54%	31%	34%	48%	43%
Ved ikke	16%	17%	11%	13%	17%	19%	19%	16%	21%	14%	17%

Kilde: Forbrugerrådet

Om respondenterne er såkaldte kronikere eller ej, har derimod ingen betydning for interessen i at købe receptpligtige lægemidler via internettet, ligesom heller ikke køn har (ikke gengivet).

I forlængelse af spørgsmålet om hvorvidt respondenterne kunne være interesseret i at købe receptpligtige lægemidler via internettet, er de også blevet spurgt, om de nogensinde har købt dette via internettet. Til det svarer stort set alle, 99,5% 'Nej'.

Blot 4 respondenter, svarende til 0,5% har prøvet det, og angivet;

- *min praktiserende læges hjemmeside*
- *p-piller via en tysk side mener jeg. Husker ikke navnet*
- *Spirocord*,

som de steder, de har købt via.

Følgende generelle kommentarer er givet til undersøgelsen:

- "Mit" Apotek i Dragør fungerer ikke - der er ALTID lange, lange ventetider. Personalet forklarer og forklarer ALLE kunder, hvordan medicin af alle slags skal bruges. Hvilket jeg ikke altid synes er nødendigt. Der er jo en seddel i medicinæsken eller det står på glasset, hvordan medicinen skal indtages/bruges. Kunderne må vel formodes at kunne læse. Information er selvklaart rigtigt godt, såfremt kunderne spørger. Jeg oplever meget ofte at apoteket ikke har den medicin jeg skal bruge. Der bliver brugt unødigt megen tid til at løbe rundt ude bagved skrankerne - for at hente det ene og det andet. Hvis jeg skal hente receptpligtig medicin, og trækker et nummer - er det sådan at de bliver ekspederet 4 kunder som handler håndkøb - for hver 1 kunde der skal købe receptpligtigt medicin. Hvilket vil sige - at der kan komme 4 kunder efter mig, som bliver betjent før mig. Utilfredsstillende. Dette kan IKKE laves om, oplyses der. Så jeg beder ofte min læge om at maile min medicin ind til Apoteket på Amagerbrogade, Døgnapotek - der fungerer alting fint. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Der er ofte MEGET lang ventetid (kan være op til 1 time)på vej hjem fra arbejde, personalet er uvidende (typisk fordi de er indvandrere, det synes jeg er et MEGET stort problem, man kan jo ikke sige nej til at blive ekspederet af en indvandrer) - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*

- At receptpligtig medicin fortsat og kun kan købes hos faglig kompetente, dvs på apoteket. 2. At smertestillende midler / hovedpinepiller kun kan købes på et apotek, jf. misbrugsproblemet, sub. selvmord blandt unge. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Bedre info omkring aftenåbning/nat - det er altid svært at finde ud af når man står i en nødsituation - *[af kvinde, 31-40 år, bosat i Hovedstaden]*
- Bliver de så leveret med posten og hvad koster levering!!!!!! - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Bruger det sjældent, bruger kun antihistamin mod birk i april-maj. Og så ca. i gennemsnit ,en gang om året til et sygt barn. - *[af mand, 41-50 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Bruger Domapoteket i Roskilde og er super tilfreds. - *[af kvinde, 66-80 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Da jeg tager en del medicin, vil jeg ikke på nettet kunne stille mine spørgsmål omkring de forskellige medicinens indvirken på hinanden. - *[af mand, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*
- Da min søn har en kronisk lidelse, hvor han skal have medicin med et helt specifikt dages interval og samtidig medicinen samtidig er en type som apoteket ikke fører normalt, har jeg ofte det problem, at jeg skal holde styr på at få det hjem til apoteket i god tid inden han skal have sin medicin. Jeg ville ønske at jeg kunne få en 'abonnements-ordning' med apoteket, hvor de sørgede for at medicinen altid var hjemme fx. tre dage inden vi skal bruge den. - *[af kvinde, 31-40 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Den ene måned kan den billigste af min medicin "mirtazapin" koste ca. 40 kroner og den næste måned kan den koste 168 kroner. Det er mit indtryk, at medicinfabrikanten "kører rundt" med os rent prismæssigt. - *[af mand, 51-65 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Der er oftest lange ventetider på ekspedition - gerne flere apoteker / skranke til ekspedition - *[af mand, 51-65 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Der er tit møffet og indelukket i butiksrummet - især i betragtning af, at man må gå ud fra, at der er syge mennesker blandt kunderne, kunne jeg godt tænke mig bedre udluftning, bedre ventilation. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Der måtte gerne være flere apoteker der har åbent udenfor alm. åbningstid. Det eneste vi har i kbh er altid stopfyldt og man bliver næsten med garanti syg efter at have været der fordi man står så proppet. - *[af kvinde, 18-30 år, bosat i Hovedstaden]*
- Det apotek der ligger tættest på min bopæl har MEGET lang ekspeditionstid på recepter (ca. 15 min.) Jeg kommer af og til på et andet apotek, som ligger lidt længere væk, hvor recepter bliver ekspederet med det samme. Det fungerer altså rigtig godt og det burde alle apoteker gøre. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- En anden form for "kø". Dvs indretning af/fysiske rammer i apoteket. Apotekerne i mit område har meget dårlig mulighed for diskretion. På trods af "diskretionslinie" står kunder tæt ved siden af - og bagved den ekspederede kunde, og kan SAGTENS følge med i persondata og oplysninger.. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*

- Det er ikke godt nok med diskretionen, alle kan se og høre at man fx. har svamp eller andet...det er meget ubehageligt - *[af kvinde, 51-65 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Det er irriterende at måtte vente længe, fordi der kun er enkelte til at ekspedere, medens der render talrige personer rundt inde bag ved, som ikke synes at beskæftige sig med noget som helst. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Det er jo ikke mig eller apoteket, der vælger min receptpligtige medicin -men lægen. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Det vi være ønskeligt, at apoteket har aftenåbenten en eller flere gange om ugen - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Det ville være en god service, hvis man selv via f.eks. en hjemmeside kunne se om apoteket har et givent lægemiddel hjemme - så er man fri for at gå forgæves og kan fra starten køre til det apotek i regionen der har lægemidlet. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*
- Et bygning med alle læger i. apotek midt i så du kommer ud af læge og kan gå direkt ind til apotek isted for at man skal køre en anden sted. når man er syg eller har syge børn det er dejligt at læge og apotek er sammen sted. - *[af mand, 31-40 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Et skilt på apoteket med oplysning om muligheden for at handle over apotekets hjemmeside ville være godt. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- For få apoteker - *[af mand, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Har købt hæl-salve fra apotek / leverandør fra Australien. Hurtig handel _ Fair pris - sikker forsendelse. Kunne finde på at gentage det. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Hvis jeg skal købe receptpligtig medicin over nettet, er det vigtigt for mig at der er en udførlig vejledning med. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*
- Hvordan foregår købet via internettet? Der er INGEN steder man bliver gjort opmærksom på det. --> mangler markedsføring - *[af kvinde, 18-30 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Hvordan får man udleveret medicin købt på hjemmesiden? - *[af kvinde, 41-50 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- I min hjemby er der kun almindelige åbningstider - dvs til 17.30 til hverdag og 13.00 lørdag. Det kunne være fint med senere åbent én eller to gange ugentligt. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- I postnr 2300 er der lukket 2 af 4 apoteker indenfor de senere år. At dømme fra køen i de tilbageværende 2 burde der være plads til flere - specielt om aftenen. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*
- Jeg kunne være interesseret i at købe det over nettet, men det kræver hurtig levering for at være relevant (det må være betingelsen). Som regel skal man jo starte på medicinen med det samme, og kan ikke vente til eksempelvis postvæsenet dukker op med det. - *[af kvinde, 18-30 år, bopæl uoplyst]*

- Jeg er læge og ringer selv mine recepter ind. Har ikke behov for vejledning. Mit lokale apotek fornyes jævnligt så arbejdsgangen er hurtig. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Indimellem irriterende lang ventetid ved meget langsomme ekspeditioner - *[af kvinde, 66-80 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Jeg er lidt træt af, at personalet ofte forsøger at overtale mig til at købe noget andet, end det jeg kommer for at købe. Det gælder især ved håndkøbsmedicin. Selvom det er i håndkøb, har jeg ofte talt med min læge og aftalt, hvordan medicinen skal bruges. Så er det træls, at de på apoteket vil underkende det, og prøve at sælge mig noget andet eller tale mig fra at bruge produktet. Jeg har også orienteret min læge om problemstillingen. - *[af kvinde, 31-40 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Jeg er meget tilfreds med mit apotek, og jeg vil blive meget ked af det, hvis jeg tvinges til at benytte en internetløsning til at købe medicin. - *[af mand, 66-80 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Jeg er stærkt bekymret over VKO-regeringens liberalisering af medicin og den lovændring, den tidligere regering lavede, som gav Matas tilladelse til at udlevere receptpligtig medicin. Det giver et forkert signal til befolkningen om, at medicin generelt ikke er farligt, og i min verden hører potentielt skadelige midler, som medicin er ved forkert anvendelse, ikke sammen med makeup og hårfarve. - *[af kvinde, 18-30 år, bosat i Hovedstaden]*
- Jeg har aldrig, før nu, tænkt over at jeg ikke kan se priserne på de receptpligtige medikamenter jeg køber.. jeg tror ikke det har betydet det store for mig, fordi jeg bare gik ud fra at priserne var det samme overalt, og jeg jo skulle bruge medicinen, så jeg blev jo nødt til at købe det uanset pris.. hvis der er konkurrence mellem apotekerne, har jeg i hvert fald ikke opdaget det - men jeg vil da gerne have tingene billigere.. - *[af mand, 18-30 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- JEG HARIKKE KUNNET SVARE PRÆCIS PÅ EN DEL AF SPØRGSMÅLENE, DA MIN MEDICIN BLIVER SENDT UDE TIL MIG. - *[af kvinde, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Jeg kan ikke forstå at der skal være monopol på apoteker. Der kunne dog godt være nogen regulering af priserne, da staten jo betaler en stor del af prisen. - *[af mand, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Jeg kunne godt tænke mig at jeg hjemmefra over nettet kunne bestille det receptpligtige medicin jeg skal have og så afhente det på apoteket den følgende dag. At man eventuelt kan bestille det vanlige medicin med fx restriktioner på hvor mange gange man kan få det udleveret og at der skal være en tid imellem hver afhentning, præcis som det foregår over nettet idag via egen læge. Så kunne man selv gøre det og blive sparet for at skulle ringe til egen læge og sidde i røret længe for at afvente ekspedition. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Jeg synes at den miljømæssige side af medicinen skulle indgå i "den billigste medicin" vurderingen. Jeg har flere gange fået den billigste medicin, som så indeholder nogle kæmpestore blisterpakker i stedet for en lille plastik beholder. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Liberaliser så enhver uddannet apoteker kan åbne det antal apoteker han vil hvorsomhelst - *[af mand, 41-50 år, bopæl uoplyst]*

- Jeg synes det er irriterende at apotekerne SKAL ekspedere den billigste medicin. Jeg synes det er vigtigere at få den medicin man plejer f.eks. på grund af evt. bivirkninger, når man nu har vænnet sig til et mærke. Jeg føler mig underlig "umyndiggjort" ved ikke selv at kunne bestemme - men jeg får dog hvad jeg beder om. - *[af kvinde, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Jeg synes, det er frustrerende, at der hele tiden kommer parallelprodukter med et andet navn, og at et præparat kan få et andet navn, pludselig. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Ked af at Frederikssund apotek er flyttet i centret. Besværligt at skulle igennem et center for at få medicin. Køber derfor helst medicin i Kbh. hvor jeg arbejder - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Kommer egentlig ikke på apoteket, men får udleveret via bestilling på min læge.dk og medicinudlevering i den lokale brugs. - *[af mand, 51-65 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Kunne man ikke have en tid udelukkende for folk der arbejder. Jeg finder det utroligt irriterende at man skal stå i kø i halve timer fordi pensionister og børn og mødre bruger så meget tid på apoteket. Hvis man havde åbnet en aftentid så ville vi andre bedre kunne udnytte vores tid mere optimalt. Der er ikke noget diskriminerende i det, vi har alle haft børn og vi bliver alle gamle men man stadigvæk er ventetiden uacceptabel til tider
- Køber ofte receptpligtigt lægemidler til min mand (kræftsyg og hjerteopereret, men mine svar er generelle bare ikke ? om mine indkøb. de er nok ment personligt - *[af kvinde, 66-80 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Lad os få liberaliseret området - *[af mand, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Lade indlæsningen af sygesikringskortet ske når man trækker sit nummer. så er der allerede gang i ekspeditionen når ens nummer er 'ude'. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Medicin håndbogen burde tiere opdateres med priser, især for viagra og lignende piller. Jeg får ingen tilskud til disse piller, der er receptpligtige og meget dyre. - *[af mand, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Mere personale. Udvidet åbningstid. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Mere tydeligt hvor man kan lægge sin recept og derefter komme tilbage, så man ikke behøver at vente. - *[af kvinde, 18-30 år, bosat i Hovedstaden]*
- Omegns apoteks udsalg har elendige åbningstider. Åbner kl. 13 og lukker kl 17.30 - *[af mand, 41-50 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Personligt har jeg ikke brug for det, jeg foreslår - men jeg har oplevet, at en person i kørestol har haft meget svært med at komme rundt i apoteket p.gr.a. alle de "møbler" med apotekervarer. Jeg kunne dengang ikke lade være med at tænke at netop på et apotek (hvor der jo ofte kommer syge personer) ikke burde være den slags problemer. Måske lidt færre møbler og lidt bredere "veje". - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*

- Oplever vores lokale apotek(Rosen) som meget lille fysisk og personalemæssigt i størrelse i forhold til antal brugere. Arbejdsgangen virker langsommelig og usmidig og der er ALTID ventetid. Kan dog ikke komme på hvordan dette kan ændres. Oplevede ikke samme problemer med vores tidligere nu nedlagte apotek ved lyngbyvejen. - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Pas på med overinformation om fx allergi. Det er voldsomt irriterende, at man hver gang man køber medicin man har fået i mange år bliver behandlet som om man ikke aner hvad det handler om. - *[af kvinde, 31-40 år, bosat i Hovedstaden]*
- Personalet behøver ikke at bruge så lang tid , på at udspørge de kunder , der siger ,at de har styr på deres medicin - *[af kvinde, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Personalet er ofte ude bagved og kommer først frem når der er kø ved skranken. - *[af mand, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Som mit svar antyder, ville det være rart med større diskretion. Den kunde, der står ved nabokassen, kan høre, hvad jeg taler med farmakonomeren om, og omvendt. - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Hovedstaden]*
- Større afstand fra ekspedition til de kunder der venter. er ikke interesseret i at alle kan høre hvad jeg køber eller hvad jeg taler med personalet om - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Større diskretion overfor alle kunder - *[af kvinde, 51-65 år, bosat på Sj. & Øerne]*
- Synes generelt der er en meget stor viden/erfaring vedrørende de midler apotekerne afsætter - og de er i mit område flinke til at henvise til en anden apotek i dagtimerne såfremt de ikke lige skulle have medicinen på lager - *[af mand, 51-65 år, bosat på Fyn, Syd- og Midtjylland]*
- Syntes spørgsmålene var forvirrende, mulighederne dækkede ikke særlig godt, svarene blev derefter - *[af kvinde, 51-65 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Sørge for at de får styr på ventetiderne, og er lagerførende i mere end en pakke. Jeg køber som regel ind til et halvt år, og der mangler altid noget jeg må hente dagen efter. - *[af mand, 51-65 år, bosat i Hovedstaden]*
- Utidige og højroastede forklaringer eller vejledning er ikke blot irriterende men også uhøflige. Er nærmest mangel på respekt! - *[af kvinde, 66-80 år, bosat i Hovedstaden]*
- Variabel bemanning på apoteker så der ikke er ventetid på 1/2 time - *[af kvinde, 41-50 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Vedr. første spørgsmål: Jeg er FULDSTÆNDIG ligeglad med ALLE faktorer vedr. apoteket, jeg skal bare have udleveret min recept-medicin. Køber IKKE håndkøb på apoteket. - *[af kvinde, 66-80 år, bosat i Midt- og Nordjylland]*
- Vedrørende spørgsmålet om benyttelse af apoteket: Der er STOR forskel på 2 gange om måneden og 1 gang i kvartalet!!! - *[af mand, 66-80 år, bosat på Sj. & Øerne]*