

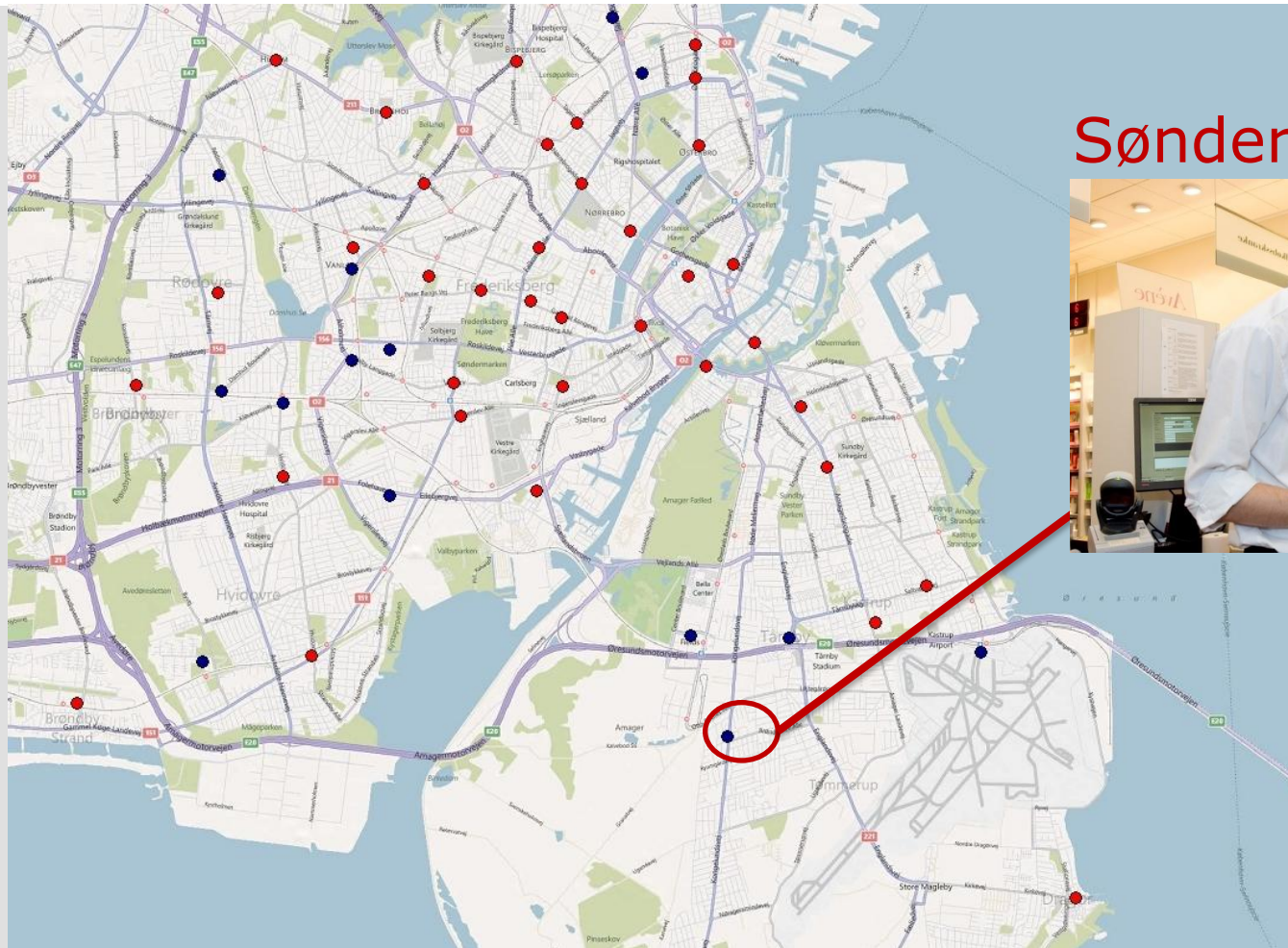
# Forbrugerne og fremtidens apotekssektor

apotek

## Forbedring af E-handel og tilgængelighed.

Apoteker Susanne Bendixen  
Sønderbro Apotek, København

# Apoteker og udleveringssteder på Amager og omegn



Sønderbro Apotek

# God tilgængelighed til apotek

apotek

Apoteker og udleveringssteder i Danmark, april 2011



- 314 apoteker
- I alt 1.242 udleveringssteder
- Kun 3,8 km i snit til apoteket
- 1,7 km til udleveringssted
- 91 % er tilfredse med afstand

Note: 314 apoteker er markeret med rødt – 926 øvrige medicinudleveringssteder er markeret med sort

Kilde: Danmarks Apotekerforening, 2011.

# Hvad definerer tilgængelighed?

- Antallet af indbyggere per apotek eller udsalgssted
- Borgernes afstand til apotek 1,7 km/3,7 km
- Omfanget af faguddannet personale



# Hvad definerer tilgængelighed?

- Varen er på lager – 98,9 %
- Åbningstider (døgnavagt) - 10 apoteker i Danmark
- Ventetid 90 % ekspederet indenfor 5 minutter
- E-handel
- Udbringning – 24 timer i døgnet



Hvad kan forbedres? –

# Tilgængelighed – hvad har forbrugeren brug for?

apotek

- Tilladelse til at etablere flere enheder / filialer
- Brug det højt kvalificerede personale bedre:
  - Øge patientsikkerheden
  - Øge tilgængeligheden til ordinationen ?
  - Hjælp til at løse problemer - interventioner

Hvad kan forbedres? –

# Kroniske Patientforløb – hvad har forbrugeren brug for?

apotek

- Særlig kontakt person
- Patient uddannelsesforløb



Hvad kan forbedres?

# Diskretion – hvad har forbrugeren brug for?

apotek





# Hvem er målgruppen for diskretion?



Hvad kan forbedres?

apotek

# Internet kommunikation – hvad har forbrugeren brug for?

- Markedsføring af E-handel
- Vi har 24 timers tilstedeværelse
- Online video kommunikation og chat



# Hvad har forbrugeren brug for?

## ***Konklusion:***

***Vi skal hele tiden bliver bedre for forbrugeren også når man har et apotekssystem i verdensklasse.***





**Spørgsmål?**