

# HINT



## I hvilken grad påvirker økt fokus på mersalg og særskilte helsetjenester farmasøytens hverdag?(1)

Dette spørreskjemaet omhandler merslag og særskilte helsetjenester i apotek.

Undersøkelsen gjennomføres i tråd med HiNTs "Etiske retningslinjer for studentoppgaver". Dette innebærer blant annet fullstendig anonymisering av innsamlede data i oppgaven, og alle data behandles konfidensielt.

I den grad resultatene av undersøkelsen vil bli publisert, skjer dette i tråd med gjeldende retningslinjer for publisering av studentoppgaver. Resultatene fra spørreundersøkelsen vil behandles statistisk i samarbeid med veileder Lise Annie Bjørnli Sagmo.

Din identitet vil holdes skjult.  
Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

### 1) \* 1. Hva er din yrkestittel?

- Provisorfarmasøyt
- Reseptarfarmasøyt

### 2) \* 2. Kjønn?

- Kvinne
- Mann



### 3) \* 3. Hvor mange år har du arbeidet i apotek?

- Under 5 år
- 5-14 år
- 15-20 år
- Over 20 år

### 4) \* 4. Hvilken kjede tilhører du?

- Vitusapotekene
- Boots Apotek

- Apotek 1
- Sykehusapotek
- Ditt Apotek
- Private apotek/Apotekegruppen
- Jeg ønsker ikke å svare på dette



### **TEMA HELSETJENESTER:**

*Helsetjenester i apotek defineres som et supplerende lavterskel helsetilbud til befolkningen. Tjenestene bygger på apotekenes kompetanse, og har som formål å understøtte behandling - og identifisere pasienter i risikogrupper (Helsedirektoratet).*

*I løpet av de siste årene har man sett en utvikling i apotek med stadig bredere tilbud av helsetjenester, og en økning i antall apotek som praktiserer dette. De ulike apotekkjedene tilbyr per idag helsetjenester i varierende grad.*

*Helsetjenester som inngår i denne oppgaven er **ikke-legemiddelrelaterte** helsetjenester som føflekkskanning, hudpleiesalong, blodsuktermåling, blodtrykksmåling, tarmkrefttest, klamydiatest og kolesterolmåling.*

#### **5) \* 5. Har du erfaring med ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek?**

- Ja
- Nei



## **Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen**

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (  Hvis 5. Har du erfaring med ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek? er lik Ja
- )

#### **6) \* Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig)**

- Føflekkskanning
- Hudpleiesalong
- Blodsuktermåling
- Blodtrykksmåling
- Tarmkrefttest

- Klamydiatest  
 Kolesterolmåling



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Føflekkskanning
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Hudpleiesalong
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Blodsuktermåling
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Kolesterolmåling
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Tarmkrefttest
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Klamydiatest
  - eller
  - Hvis Ved ja: Hvilke av disse helsetjenestene har du erfaring med? (flere svar mulig) *er lik* Blodtrykksmåling
- )

### 7) \* I hvilken grad føler du at opplæringen i disse helsetjenestene er tilfredstillende?

	Vi tilbyr ikke denne tjenesten	I svært høy grad	I høy grad	I noen grad	I liten grad	Vet ikke	Tjenesten blir betjent av annen ansatt
Føflekkskanning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hudpleiesalong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodsuktermåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodtrykksmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarmkrefttest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klamydiatest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolesterolmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Denne informasjonen vises

## kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis 5. Har du erfaring med ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek? *er lik* Ja
- )

### 8) Hvilke ANDRE ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester synes du apoteket eventuelt burde tilby?



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis 5. Har du erfaring med ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek? *er lik* Nei
- )

### 9) \* Hvilke av følgende helsetjenester kunne du eventuelt ha tenkt deg i ditt apotek?

	Ja	Nei	Vet ikke
Føflekkskanning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hudpleiesalong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodsuktermåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodtrykksmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarmkrefttest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klamydiatest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolesterolmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 10) \* 6. I hvilken grad føler du at ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i apotek er noe du er komfortabel med å utføre?

I

Ikke

	svært høy grad	I høy grad	I noen grad	I liten grad	i det hele tatt	Har ingen formening
Føflekkskanning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hudpleiesalong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodsuktermåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodtrykksmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarmkrefttest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klamydiatest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolesterolmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11) \* 7. I hvilken grad føler du at apoteket er riktig instans for å få gjennomført nevnte tjenester?**

	I svært høy grad	I høy grad	I noen grad	I liten grad	Apotek bør ikke tilby denne tjenesten	Jeg har ingen formening
Føflekkskanning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hudpleiesalong	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodsuktermåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Blodtrykksmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarmkrefttest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klamydiatest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolesterolmåling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**12) \* 8. Hvor mye tid vil du si at du gjennomsnittlig bruker på ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester i ditt arbeid?**

- Mer enn 1 time pr dag
- 1-5 timer ukentlig
- Mindre enn 1 time ukentlig
- Kun sporadisk
- Dette bruker jeg ikke tid på

**13) \* 9. I hvilken grad føler du at ikke-legemiddelrelaterte helsetjenester tar ditt fokus i arbeidsdagen?**

- I svært høy grad
- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad

- Ikke i det hele tatt

**14) \* 10. Hvilket av følgende utsagn føler du best beskriver dine meninger om hvordan helsetjenester i apotek bør reguleres?**

- Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør være opp til hver enkelt kjede.
- Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør reguleres av staten, og være likt i alle kjeder



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (  Hvis 10. Hvilket av følgende utsagn føler du best beskriver dine meninger om hvordan helsetjenester i apotek bør reguleres? *er lik* Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør være opp til hver enkelt kjede.
- )

**15) Hvorfor mener du helsetjenester i apotek bør reguleres på kjedenivå?**

## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (  Hvis 10. Hvilket av følgende utsagn føler du best beskriver dine meninger om hvordan helsetjenester i apotek bør reguleres? *er lik* Hvilke helsetjenester som skal tilbys kunden bør reguleres av staten, og være likt i alle kjeder
- )

**16) Hvorfor mener du helsetjenester i apotek bør reguleres av staten?**



### **TEMA MERSALG:**

*Mersalg er definert som et salg i tillegg til det kunden i utgangspunktet kom for å kjøpe, uavhengig av evt. faglige vurderinger.*

*Begrepet **servicesalg** ivaretar imidlertid faglige vurderinger. Dette blir benyttet i en - eller flere apotekkjeder per dato.*

#### **17) \* 11. Hvordan vil du bedømme din egen innsats i forhold til mersalg / servicesalg? I hvilken grad stiller du kunden/pasienten spørsmål om**

	Alltid	Vanligvis	Av og til	Sjelden	Aldri
Ukens tilbud, andre tilbud/kampanjevare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaterte produkter til handelsvarer (eks aftersun ved kjøp av solkrem)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaterte produkter til reseptfrie varer (eks kleenex ved kjøp av nesespray)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaterte produkter til reseptpliktige varer (eks probiotika ved kjøp av antibiotika)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*I spørsmålene som følger brukes begrepet «**faglig servicesalg**» om salg hvor man har gjort en faglig vurdering, og begrepet «**mersalg**» om salg som ikke krever en faglig vurdering, eksempelvis salg av kampanjevarer, ukas tilbud osv.*

***NB!** Hvis både faglig servicesalg og mersalg skal vurderes samlet vil dette fremkomme av spørsmålsformuleringen.*

#### **18) \* 12. I enkelte reseptekspedisjoner får kunden kun det legen har foreskrevet. I noen tilfeller tilbys relevante tilleggsprodukter. I hvilken grad føler du at det blir utført SERVICESALG?**

- I svært høy grad
- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis 12. I enkelte reseptekspedisjoner får kunden kun det legen har foreskrevet. I noen tilfeller tilbys relevante tilleggsprodukter. I hvilken grad føler du at det blir utført SERVICESALG? *er lik* I noen grad
  - eller
  - Hvis 12. I enkelte reseptekspedisjoner får kunden kun det legen har foreskrevet. I noen tilfeller tilbys relevante tilleggsprodukter. I hvilken grad føler du at det blir utført SERVICESALG? *er lik* I høy grad
  - eller
  - Hvis 12. I enkelte reseptekspedisjoner får kunden kun det legen har foreskrevet. I noen tilfeller tilbys relevante tilleggsprodukter. I hvilken grad føler du at det blir utført SERVICESALG? *er lik* I svært høy grad
- )

### 19) \* Hva tror du kan være årsak til at det ikke utføres flere servicesalg?

- Mangel på tid
- Lang kø
- Mangler kunnskap om aktuelle produkter
- Ønsker ikke å virke påtrengende på kunden
- Tenker ikke på det/glemmer det
- Prinsipiell motstand mot mersalg
- Annet



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis Hva tror du kan være årsak til at det ikke utføres flere servicesalg? *er lik* Annet
- )

### 20) \* Henviser til svaralternativ " annet". Hvilke andre årsaker kan det være til at det ikke utføres flere servicesalg?





**21) \* 13. Hvor ofte forekommer premier/ bonusordninger knyttet til mersalg/ servicesalg på ditt apotek?**

- Ukentlig
- Månedlig
- En gang i halvåret
- Årlig
- Aldri



**22) \* 14. Premiering/bonusordninger ved mersalg/ servicesalg. Hvilken effekt tror du dette har på ansatte? (flere svaralternativer mulig)**

- Økt arbeidstrivsel
- Nedsetter arbeidstrivsel
- Vekker konkurranseinstinkt
- Det er stressende
- Er en god motivasjonsfaktor for å øke salg/inntjening
- Nedsetter faglig fokus
- Annet
- Jeg har ingen formening



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis 14. Premiering/bonusordninger ved mersalg/ servicesalg. Hvilken effekt tror du dette har på ansatte? (flere svaralternativer mulig) er lik Annet
- )

**23) \* Henviser til svaralternativ "annet":  
Premiering/bonusordninger ved mersalg/ servicesalg. Hvilke andre effekter tror du dette har på ansatte?**



**24) \* 15. I hvilken grad føler du at MERSALG er noe du er komfortabel med?**

- I svært høy grad
- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt

**25) \* 16. I hvilken grad føler du at SERVICESALG er noe du er komfortabel med?**

- I svært høy grad
- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt



**26) \* 17. Har du kjennskap til at det noen ganger blir gjennomført mersalg/ servicesalg som ikke har føltet etisk riktig?**

- Ja
- Nei



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis 17. Har du kjennskap til at det noen ganger blir gjennomført mersalg/ servicesalg som ikke har føltet etisk riktig? *er lik* Ja )

**27) \* Hva tror du er grunnen til at et mersalg/ servicesalg som ikke føles etisk riktig likevel noen ganger blir gjennomført?**

- Vil imøtekomme et ønske om inntjening fra apotekkjeden
- Vil imøtekomme et ønske om inntjening fra leder/kollegaer
- Vil oppnå en form for premiering ved godt salg
- Man tenker ikke på at det kan oppfattes uetisk
- Jeg vet ikke
- Annet



## Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
  - Hvis Hva tror du er grunnen til at et mersalg/ servicesalg som ikke føles etisk riktig likevel noen ganger blir gjennomført? er lik Annet
- )

**28) Henviser til "annet": Hvilke andre grunner finnes til at det gjennomføres mersalg/ servicesalg som ikke kjennes etisk riktig?**

*Noen farmasøyter ga under intervju i forkant av denne spørreundersøkelsen uttrykk for at de ikke brukte mye tid på mersalg, mens andre synes tiden de brukte på mersalg tok fokus bort fra det de ønsket å bruke tid på, eksempelvis faglige oppdatering.*

**29) \* 18. I hvilken grad føler du at mersalg/ servicesalg stjeler tid som burde benyttes på faglig oppdatering (legemidler/farmakologi)?**

- I svært høy grad
- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt

**30) \* 19. I hvilken grad føler du at du får fagkunnskapen din i løpet av en arbeidsdag?**

- I svært høy grad

- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt



**31) 21. Har du ytterligere kommentarer til tema i denne undersøkelsen eller eventuelt i forhold til selve spørreskjemaet?**

---

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.