

Monitoring primäre Gesundheits- versorgung 2025

Umfrage

August 2025

IMPRESSUM

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025, August 2025

Auftrag: pharmaSuisse

Ausführung: Sotomo, Binzstrasse 23, 8045 Zürich.

Projektteam: Michael Hermann, David Krähenbühl, Sarah Pannen

1	Monitoring primäre Gesundheitsversorgung	4
1.1	Einleitung	4
1.2	Wichtigste Ergebnisse in Kürze	5

2	Verhalten bei Gesundheitsanliegen	10
2.1	Das Schweizer Gesundheitssystem – Wofür zu wem?	10
2.2	Verhalten bei Krankheitssymptomen	15
2.3	Gute Unterstützung bei Medikamentenmangel	18

3	Apotheken in der primären Gesundheitsversorgung	21
3.1	Breites Angebot und grosses Interesse	22
3.2	Direkter Zugang zu Medikamenten und Impfungen	25
3.3	Finanzielle Vorbehalte und Offenheit gegenüber Triage	27
3.4	«Konsultation in der Apotheke» wird wahrgenommen	32

4	Digitalisierung im Medikamentenbezug	35
4.1	Grosses Vertrauen in das neue E-Rezept	35
4.2	Online-Apotheken zwischen Bequemlichkeit und Beratungsbedarf	38

5	Datenerhebung und Methode	42
----------	----------------------------------	-----------

Monitoring primäre Gesundheits- versorgung

1.1 EINLEITUNG

Das Gesundheitssystem der Schweiz zählt zu den besten, zugleich aber auch zu den teuersten weltweit¹. Der demografische Wandel, stetig steigende Gesundheitskosten und zunehmende Versorgungsengpässe bei Medikamenten stellen Politik, Gesundheitsakteure und Gesellschaft vor wachsende Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund zielt die vom Schweizer Apothekerverband pharmaSuisse initiierte Studienreihe «Monitoring primäre Gesundheitsversorgung» darauf ab, Faktoren zu identifizieren, die zu einer qualitativ hochwertigen und zugleich kosteneffizienten Gesundheitsversorgung beitragen. Im Zentrum steht dabei die Frage, welchen Beitrag Apotheken zur Stärkung und Entlastung der primären Gesundheitsversorgung leisten können.

Die erste Erhebung der Studienreihe wurde im Jahr 2022 durchgeführt. Für die vorliegende Studie wurde die Schweizer Bevölkerung nun zum zweiten Mal befragt. Im Zentrum stehen das Verhalten der Schweizerinnen und Schweizer bei Gesund-

¹siehe bspw. Euro Health Consumer Index 2018

heitsanliegen sowie die Rolle der Apotheken im Gesundheitssystem. Das erste Kapitel der Studie widmet sich dem Umgang der Bevölkerung mit Gesundheitsanliegen, Krankheitssymptomen und Arzneimittellengpässen. Im zweiten Kapitel steht die Rolle der Apotheken im Zentrum. Untersucht wird, welche Apothekendienstleistungen von der Bevölkerung in Anspruch genommen werden und wie sie einer möglichen Erweiterung der Kompetenzen von Apotheken gegenübersteht. Das dritte Kapitel befasst sich mit digitalen Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Bezug von Medikamenten – namentlich dem elektronischen Rezept und Online-Apotheken.

Die Daten wurden zwischen dem 15. und 28. April 2025 erhoben. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die sprachintegrierte Bevölkerung in der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz. Die Befragung erfolgte über das Online-Panel von Sotomo und Bilendi. Nach Bereinigung und Kontrolle der Daten konnten die Angaben von 1'724 Personen für die Auswertung verwendet werden.

1.2 WICHTIGSTE ERGEBNISSE IN KÜRZE

Gesundheitssystem und Umgang mit Gesundheitsanliegen:

Die grosse Mehrheit der Schweizer Bevölkerung – über drei Viertel – bewertet die Leistungen des Gesundheitssystems insgesamt positiv (Abb. 1). Unter den Akteuren der primären Gesundheitsversorgung werden Apotheken am häufigsten von der Bevölkerung aufgesucht (Abb. 2). Welche Anlaufstelle bei Gesundheitsanliegen gewählt wird, hängt jedoch vom individuellen Anliegen ab. Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner gelten für die Bevölkerung vor allem bei Gesundheitskontrollen (77 %), Impfungen (76 %) sowie bei der Beratung und dem Bezug von rezeptpflichtigen Medikamenten (70 %) als erste Anlaufstelle (Abb. 3). Apotheken hingegen werden vorrangig für den Bezug nicht verschreibungspflichtiger Medikamente (75 %) und medizinischer Hilfsmittel (50 %) aufgesucht. Ausserdem nutzen viele Menschen Apotheken, um

sich bei kleineren Gesundheitsproblemen beraten zu lassen (44 %). Generell werden Apotheken vor allem für ihren unkomplizierten und niederschweligen Zugang geschätzt (Abb. 5). Hausarztpraxen punkten dagegen mit ihrer vertieften Kenntnis der individuellen Krankengeschichte.

Verhalten bei Krankheitssymptomen:

Bei Krankheitssymptomen, die sie selbst nicht einordnen können, wenden sich 45 Prozent der Befragten zuerst an eine Allgemeinmedizinerin oder einen Allgemeinmediziner (Abb. 6). Zwar geben nur zwölf Prozent an, in solchen Fällen direkt eine Apotheke aufzusuchen, doch zeigt sich ihre Relevanz an anderer Stelle: Rund ein Drittel der Befragten hat im letzten Jahr mindestens einmal aufgrund von einer Beratung in der Apotheke auf einen Arztbesuch verzichtet (Abb. 7). Besonders häufig war dies bei den unter 36-Jährigen der Fall – knapp die Hälfte (46 %) hat dies mindestens einmal getan, 16 Prozent sogar mehrfach innerhalb eines Jahres.

Umgang mit Arzneimittellengpässen:

Versorgungsengpässe bei Medikamenten nehmen weltweit zu – auch in der Schweiz. Knapp ein Drittel der Bevölkerung (31 %) war bereits mindestens einmal von einem solchen Arzneimittellengpass betroffen (Abb. 8). In den meisten Fällen konnte die Situation pragmatisch gelöst werden (Abb. 9), etwa durch den Wechsel auf ein Generikum (68 %) oder eine andere Packungsgrösse (26 %). Dennoch berichten zwölf Prozent der Betroffenen, dass sie ihre Therapie aufgrund des Versorgungsengpasses unterbrechen oder abbrechen mussten. In den meisten Fällen (68 %) erhielten die Betroffenen bei der Bewältigung dieser Situation Unterstützung in einer Apotheke (Abb. 10). Unabhängig von der gewählten Anlaufstelle fühlte sich die grosse Mehrheit gut unterstützt – neun von zehn Betroffenen bewerten die Qualität der erhaltenen Beratung als (sehr) gut (Abb. 11).

Apotheken im Fokus:

Das Schweizer Gesundheitssystem steht angesichts der alternen Bevölkerung und steigender Kosten zunehmend unter

Druck. Apotheken bieten heute weit mehr als die Abgabe von Medikamenten: Sie sind fester Bestandteil der primären Gesundheitsversorgung und können durch ihr breites Dienstleistungsangebot einen wichtigen Beitrag zur Entlastung des Gesundheitssystems leisten. Dieses Angebot wird von der Bevölkerung mehrheitlich positiv wahrgenommen – 83 Prozent bewerten es als angemessen (Abb. 12). Dennoch nutzten die meisten Menschen bisher Apotheken, um rezeptpflichtige Medikamente zu beziehen (88 %, Abb. 13). Allgemeine Beratungsangebote (41 %) und spezifische Beratungen zur Gesundheitsvorsorge (11 %) wurden bisher seltener in Anspruch genommen. Unabhängig vom aktuellen Gesundheitszustand ist das Interesse an Apotheken-Dienstleistungen jedoch gross: 59 Prozent der Befragten zeigen sich an Beratungsdienstleistungen in der Apotheke interessiert, 44 Prozent an Gesundheitsvorsorgeberatungen und 38 Prozent an Vorsorgekontrollen (Abb. 14).

Direkter Zugang zu Medikamenten und Impfungen:

Bei vielen Apotheken-Dienstleistungen liegt das grundsätzliche Interesse (Abb. 14) deutlich über der bisherigen Nutzung (Abb. 13). Dies zeigt sich exemplarisch beim Bezug rezeptpflichtiger Medikamente ohne ärztliche Verschreibung. Apothekerinnen und Apotheker dürfen seit 2019 unter bestimmten Voraussetzungen verschreibungspflichtige Arzneimittel direkt abgeben – ein Angebot, das bislang erst 13 Prozent der Bevölkerung genutzt haben (Abb. 15). Dennoch kann sich mehr als die Hälfte der Befragten (52 %) vorstellen, diese Möglichkeit künftig zu nutzen. Auch bei Impfungen lässt sich die Diskrepanz zwischen Nutzung und Potenzial beobachten: Rund ein Viertel der Bevölkerung hat sich bereits in einer Apotheke impfen oder beraten lassen (Abb. 13), doch das Interesse ist doppelt so hoch (Abb. 14). Die Nachfrage wäre noch grösser, wenn die Kosten vollständig von der Krankenkasse übernommen würden, ohne dass dafür ein Arztrezept erforderlich ist: 74 Prozent der Befragten würden sich unter diesen Bedingungen in einer Apotheke impfen lassen (Abb. 16). Im Vergleich zu 2022 (69 %) hat diese Bereitschaft weiter zugenommen.

Nutzungshürden und erweiterte Kompetenzen:

Als häufigstes Hindernis für die vermehrte Nutzung von Apotheken-Dienstleistungen wird von den Befragten genannt, dass die Kosten nicht von der obligatorischen Krankenkasse übernommen werden (36 %, Abb. 17). Zudem gibt knapp jede fünfte befragte Person an, anderen Gesundheitsdienstleistern mehr zu vertrauen (18 %). Dennoch zeigt ein Teil der Bevölkerung eine grosse Offenheit gegenüber einer Erweiterung der Kompetenzen von Apotheken: Jede zweite befragte Person (49 %) würde es begrüßen, wenn Apotheken künftig nach einer Beratung auch Arbeitsunfähigkeitsnachweise ausstellen dürften (Abb. 18). Auch die Idee einer Ersttriage in Apotheken – also eine Ersteinschätzung von Symptomen, um zu beurteilen, ob ein Arztbesuch notwendig ist – findet grossen Zuspruch: Zwei Drittel der Befragten könnten sich vorstellen, eine solche Triage in Anspruch zu nehmen, anstatt direkt eine Ärztin oder einen Arzt aufzusuchen (Abb. 19). Drei Viertel sprechen sich zudem dafür aus, dass diese Leistung von der obligatorischen Krankenkasse gedeckt werden sollte (Abb. 20).

Kampagne «Konsultation in der Apotheke»:

Um das Wissen über und die Nutzung von Dienstleistungen der Apotheke in der Bevölkerung zu stärken, wurde 2024 die Kampagne «Konsultation in der Apotheke» lanciert. Ihr Ziel ist es, das vielfältige Leistungsspektrum der Apotheken sichtbarer zu machen und bestehende Wissenslücken zu schliessen. Mehr als jede zehnte befragte Person hat bereits von der Kampagne gehört (Abb. 21). Jüngere Menschen wurden dabei vor allem über Apotheken oder das Internet erreicht, ältere eher über klassische Medien wie Zeitungen und Zeitschriften (Abb. 22). Die Kampagne wird somit bereits bewusst von der Bevölkerung wahrgenommen und könnte dazu beitragen, die bestehenden Angebote künftig noch stärker auszuschöpfen.

Das elektronische Rezept:

Seit 2024 wird in der Schweiz das elektronische Rezept (E-Rezept) eingeführt. Obwohl es bislang erst rund jede zehnte Person genutzt hat (Abb. 23), ist das Vertrauen darin gross: Drei

Viertel der Befragten sind davon überzeugt, dass das E-Rezept genauso sicher und zuverlässig ist, wie das herkömmliche Papierrezept (Abb. 24). Rund 30 Prozent der Bevölkerung hat jedoch Bedenken hinsichtlich technischer Hürden oder der Benutzerfreundlichkeit des E-Rezepts (Abb. 25) – eine einfache und intuitive Nutzung für alle Nutzer, Nutzerinnen und Akteure im Gesundheitssystem sicherzustellen bleibt daher zentral für die weitere Einführung.

Online-Apotheken:

Ein Drittel der Bevölkerung hat bereits Produkte über eine Online-Apotheke bestellt (Abb. 26). Für eine deutliche Mehrheit (62 %) war die bequeme Lieferung der Produkte nach Hause dafür ausschlaggebend (Abb. 27). Im Gegensatz zur Vor-Ort-Apotheke fehlt beim Online-Bezug meist die persönliche Beratung. Über die Hälfte der Befragten fordert jedoch, dass beim Online-Bezug rezeptpflichtiger Medikamente ebenfalls die Möglichkeit einer fachlichen Beratung gegeben sein soll – 30 Prozent sprechen sich für eine freiwillige, 24 Prozent für eine verpflichtende telefonische oder virtuelle Beratung durch Apothekerinnen oder Apotheker aus (Abb. 28).

Verhalten bei Gesundheitsanliegen

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit dem Schweizer Gesundheitssystem und dem Verhalten der Bevölkerung im Umgang mit gesundheitlichen Anliegen: Wie zufrieden ist die Bevölkerung mit den Leistungen des Gesundheitssystems? An wen wendet sie sich bei Vorsorgefragen, Krankheitssymptomen oder wenn verschriebene Medikamente nicht verfügbar sind? Welche Rolle spielen dabei Apotheken, Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner – und wie häufig werden diese aufgesucht?

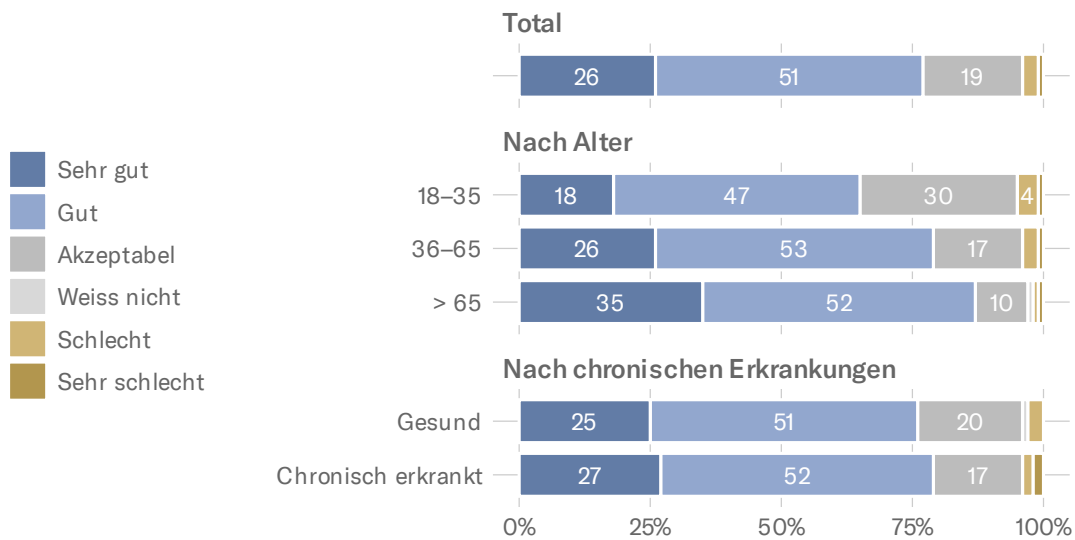
2.1 DAS SCHWEIZER GESUNDHEITSSYSTEM – WOFÜR ZU WEM?

Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Schweizer Gesundheitssystem ist bemerkenswert hoch: Über drei Viertel der Befragten bewerten dessen Leistungen als (sehr) gut, weitere 19 Prozent halten sie zumindest für akzeptabel – und das weitgehend unabhängig davon, ob sie chronisch erkrankt sind oder nicht (Abb. 1). Je älter die Befragten, desto höher fällt die Zufriedenheit aus.

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Bewertung des Schweizer Gesundheitssystems (Abb. 1)

«Wie bewerten Sie die Leistungen des Schweizer Gesundheitssystems insgesamt?»

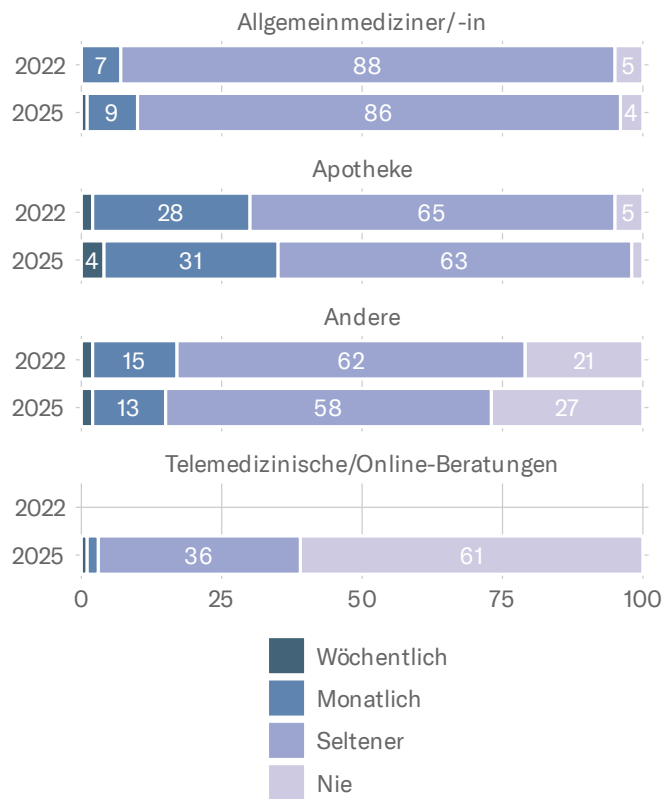


Die meisten Schweizerinnen und Schweizer konsultieren Gesundheitsdienstleister seltener als einmal pro Monat – das zeigt ein Blick auf die Nutzungshäufigkeit verschiedener Akteure im Gesundheitssystem (Abb. 2). Apotheken zählen zu den am häufigsten genutzten Gesundheitsdienstleistern. Im Vergleich zu der Ersterhebung 2022 zeigt sich ein leichter Anstieg in der Inanspruchnahme sowohl von Apotheken als auch von Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner. Mehr als ein Drittel der Befragten hat Erfahrungen mit telemedizinischen oder Online-Beratungen – digitale Gesundheitsdienste sind damit für viele bereits ein fester Bestandteil der primären Gesundheitsversorgung.

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Nutzung von Gesundheitsdienstleistern (Abb. 2)

«Wie oft nutzen Sie Angebote der folgenden Gesundheitsdienstleister?»

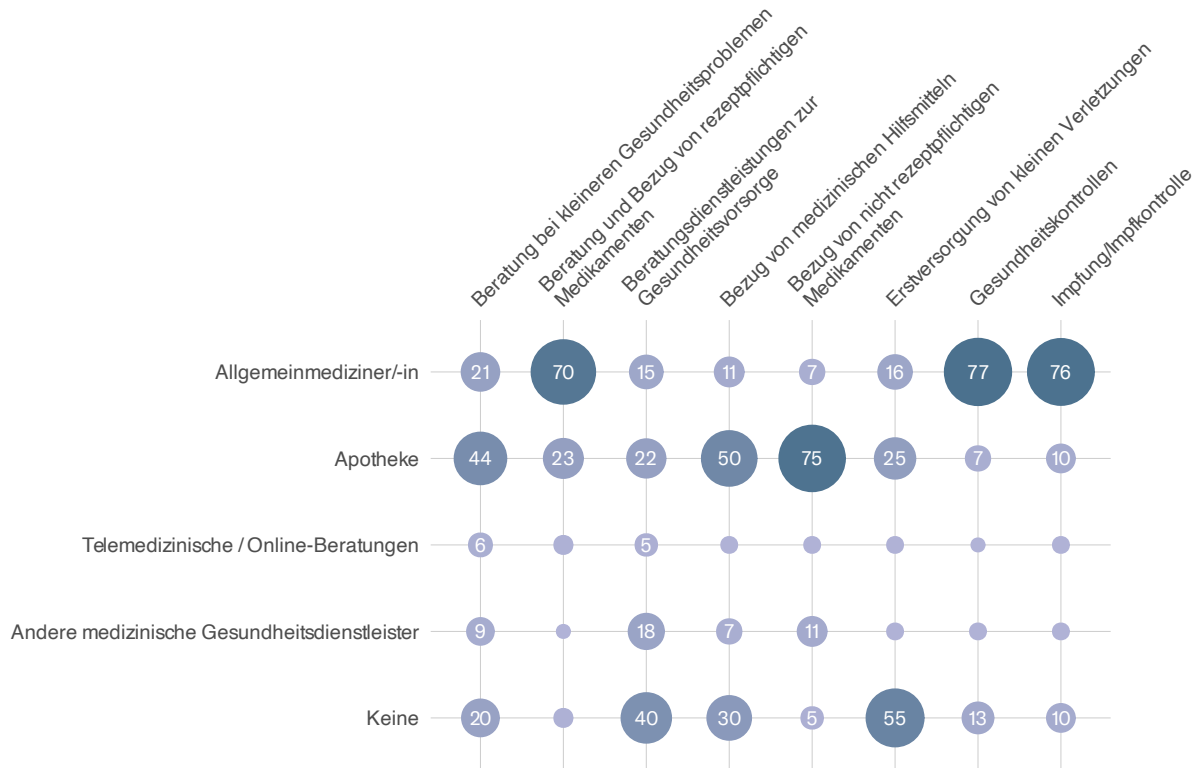


Wer im Gesundheitssystem als erste Anlaufstelle dient, hängt vor allem vom konkreten Gesundheitsanliegen ab. Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner werden insbesondere bei Gesundheitskontrollen (77 %), Impfungen (76 %) und bei Beratungen und dem Bezug von rezeptpflichtigen Medikamenten (70 %) konsultiert (Abb. 3). Apotheken hingegen wird insbesondere eine Rolle beim Bezug nicht rezeptpflichtiger Medikamente (75 %), medizinischer Hilfsmittel (50 %) und bei der Beratung zu kleineren Gesundheitsproblemen (44 %) zugeschrieben.

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Erste Anlaufstelle medizinische Leistungen (Abb. 3)

«Nachstehend finden Sie eine Auflistung von medizinischen Dienstleistungen. Welches ist Ihre erste Anlaufstelle für diese Leistungen?»

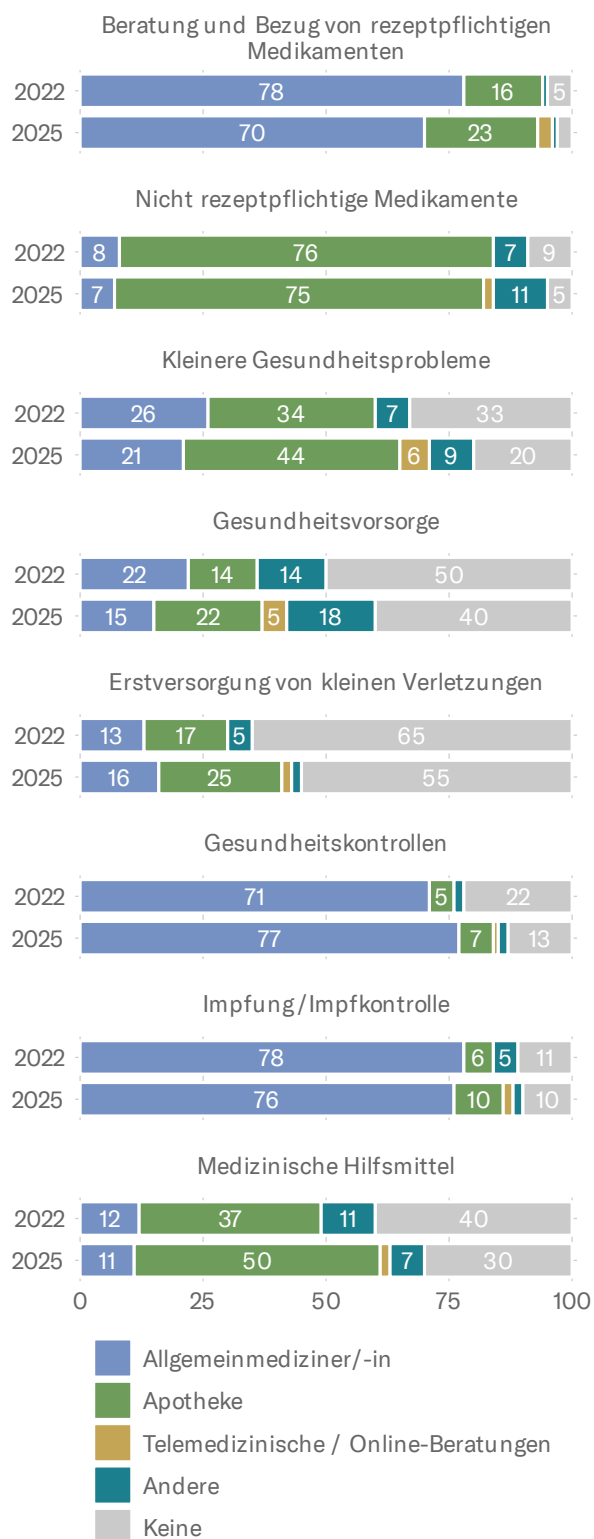


Im Vergleich zur Erhebung von 2022 zeigt sich eine leichte Verlagerung im Verhalten der Bevölkerung: Damals verzichteten noch mehr Personen darauf, bei kleineren Verletzungen oder für Beratungsdienstleistungen zur Gesundheitsvorsorge einen Gesundheitsdienstleister in Anspruch zu nehmen (Abb. 4). Inzwischen hat die Apotheke als niederschwellige Anlaufstelle für diese Gesundheitsanliegen an Bedeutung gewonnen. Fast jede vierte befragte Person nennt sie heute als erste Adresse bei der Erstversorgung kleinerer Verletzungen (25 %) und bei Fragen zur Gesundheitsvorsorge (22 %).

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Erste Anlaufstelle medizinische Leistungen – Zeitvergleich (Abb. 4)

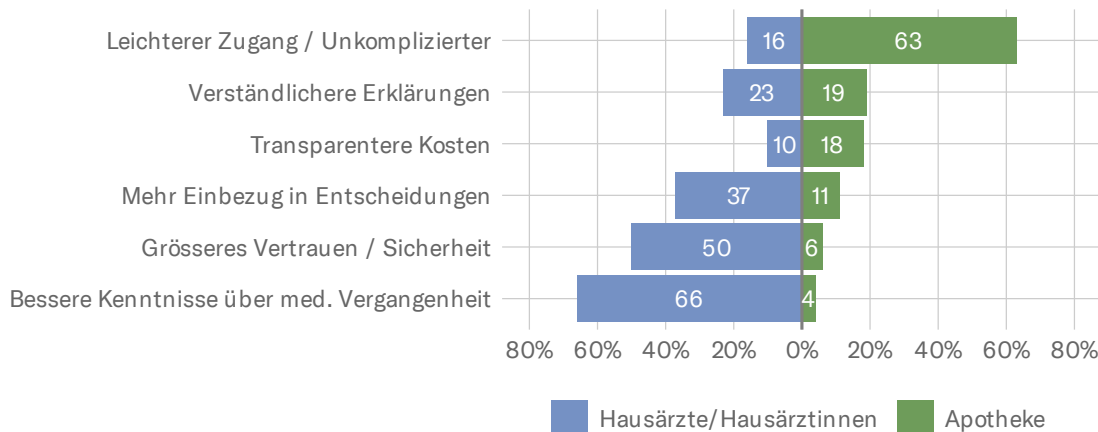
«Nachstehend finden Sie eine Auflistung von medizinischen Dienstleistungen. Welches ist Ihre erste Anlaufstelle für diese Leistungen?»



Fragt man die Bevölkerung danach, welche Aspekte sie an den Dienstleistungen von Apotheken im Vergleich zu jenen von Ärztinnen und Ärzten besonders schätzt – und umgekehrt – zeichnet sich das folgende Bild: Apotheken punkten insbesondere durch ihre gute Erreichbarkeit: 63 Prozent empfinden den Besuch einer Apotheke als einfacher und unkomplizierter als den Gang zu einer Hausärztin oder einem Hausarzt (Abb. 5). Deren Stärken sehen die Befragten vor allem in ihrem Wissen über die persönliche Krankengeschichte und im grösseren Vertrauen, das sie ihrer Allgemeinmedizinerin oder ihrem Allgemeinmediziner entgegenbringen. Diese Ergebnisse unterstreichen, wie zentral ein abgestimmtes und synergetisches Zusammenspiel dieser Akteure für eine effektive, zugängliche und patientenorientierte primäre Gesundheitsversorgung ist.

Vorteile von Apotheken und Hausärzten/Hausärztinnen (Abb. 5)

«Was schätzen Sie an den Dienstleistungen von Apotheken besonders, im Vergleich zum Hausarzt/zur Hausärztin?» «Was schätzen Sie an den Dienstleistungen von Hausärzten/Hausärztinnen besonders, im Vergleich zur Apotheke?»



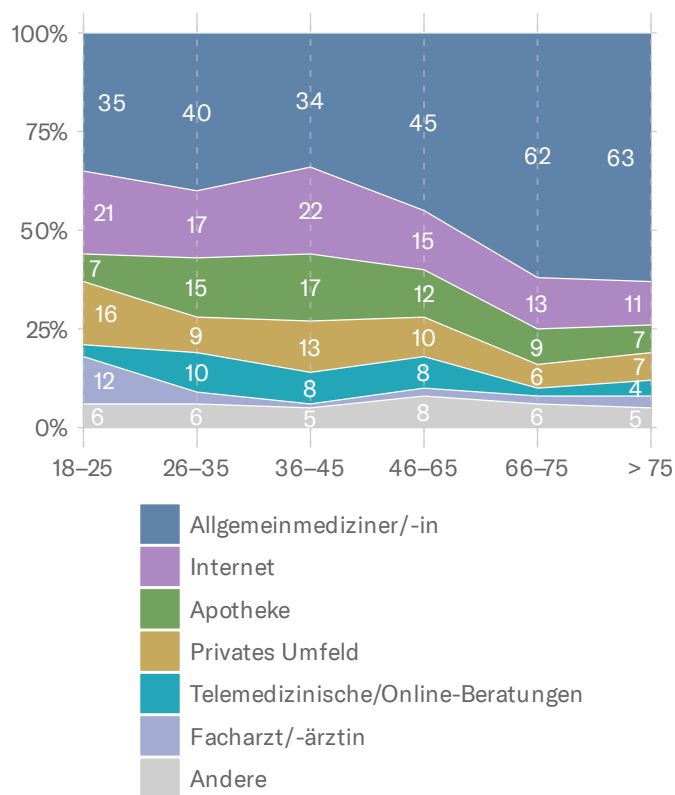
2.2 VERHALTEN BEI KRANKHEITSSYMPTOMEN

An wen wenden sich Schweizerinnen und Schweizer, wenn sie krank sind? Bei Krankheitssymptomen, die sie nicht einordnen können, suchen 45 Prozent der Befragten direkt eine Allgemeinmedizinerin oder einen Allgemeinmediziner auf – bei älteren Personen liegt dieser Anteil sogar bei mehr als 60 Prozent

(Abb. 6). Der Rest der Bevölkerung greift zunächst einmal auf niedrigschwellige oder digitale Angebote zurück: 16 Prozent recherchieren ihre Krankheitssymptome im Internet, zwölf Prozent wenden sich an eine Apotheke, zehn Prozent holen sich Rat im privaten Umfeld, und sieben Prozent nehmen eine telemedizinische oder Online-Beratung in Anspruch. Für die Jüngeren spielt die eigenständige Internetrecherche eine grössere Rolle als für ältere Personen.

Erste Anlaufstelle bei Krankheitssymptomen (Abb. 6)

«Bei Krankheitssymptomen, die Sie nicht einordnen können: Wen oder was suchen Sie als erstes auf?»

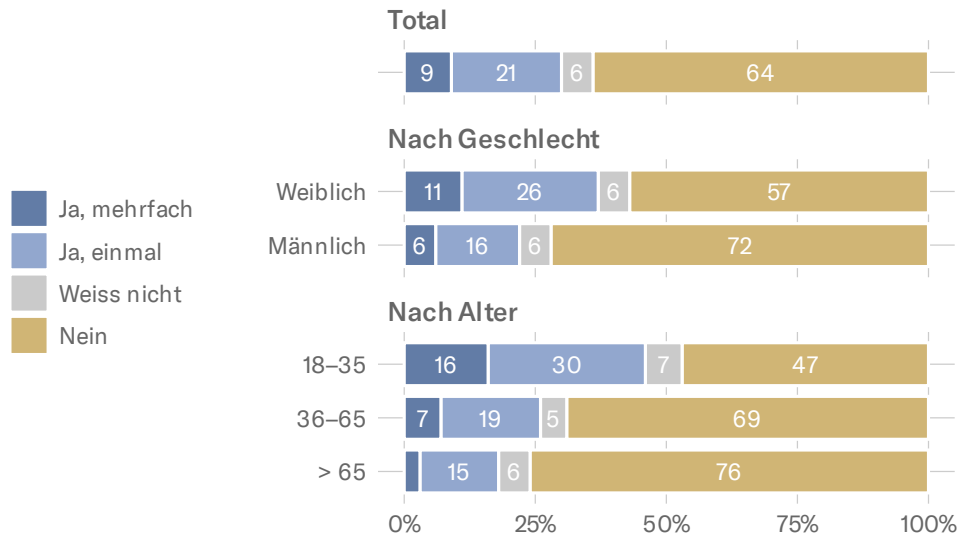


Obwohl Apotheken bei Krankheitssymptomen nur eine nachgeordnete Rolle als Anlaufstelle spielen, geben 30 Prozent der Befragten an, in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal durch eine Beratung in der Apotheke einen Arztbesuch vermieden zu haben (Abb. 7). Besonders häufig war dies bei jüngeren Personen (46 %) und Frauen (37 %) der Fall. Bei den unter 36-Jährigen berichten sogar 16 Prozent, dass dies mehrfach innerhalb eines Jahres vorgekommen ist. Dieses

Ergebnis verdeutlicht das Potenzial der Apotheken, durch niederschwellige und kostengünstige Beratungen insbesondere bei kleineren Gesundheitsproblemen Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner und somit des Gesundheitssystem zu entlasten.

Vermeidung von Arztbesuchen durch Apothekenberatung (Abb. 7)

«Hat eine Beratung in einer Apotheke Ihnen in den letzten 12 Monaten dabei geholfen, einen Arztbesuch zu vermeiden?»



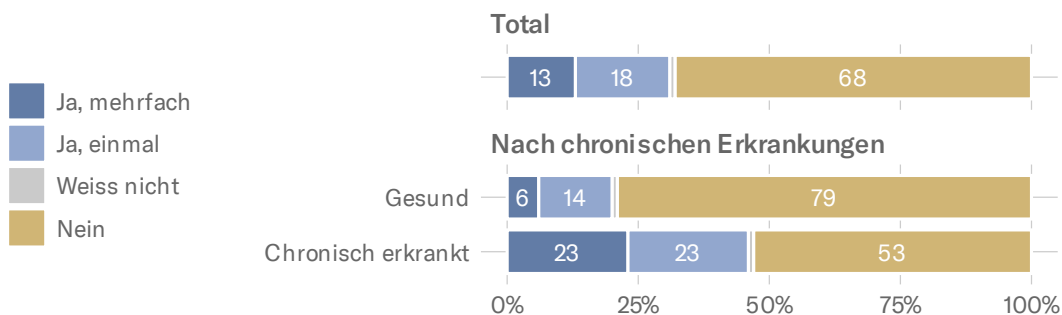
«30 Prozent der Befragten vermieden im letzten Jahr dank Apothekenberatung einen Arztbesuch.»

2.3 GUTE UNTERSTÜTZUNG BEI MEDIKAMENTENMANGEL

Versorgungsengpässe bei Arzneimitteln nehmen weltweit zu und betreffen zunehmend auch die Schweiz. Über 1000 Medikamente sind hierzulande derzeit von Lieferengpässen betroffen² – eine Entwicklung, die eine wachsende Herausforderung für die medizinische Versorgungssicherheit darstellt³. Rund ein Drittel der Bevölkerung (31%) war bereits mindestens einmal von einem solchen Engpass betroffen, 13 Prozent sogar mehrfach (Abb. 8). Besonders deutlich zeigt sich diese Schwachstelle in der Gesundheitsversorgung bei Personen mit chronischer Erkrankung – hier berichtet fast jede zweite Person von eigenen Erfahrungen mit Medikamentenmangel.

Betroffenheit von Medikamentenmangel (Abb. 8)

«Aufgrund von Lieferengpässen kommt es weltweit immer häufiger zu Medikamentenmangel. Waren Sie schon einmal in der Situation, dass Ihr benötigtes Medikament nicht verfügbar war?»



In den meisten Fällen wurde eine pragmatische Lösung für den Umgang mit dem Medikamentenmangel gefunden: Zwei Drittel der Betroffenen (68 %) erhielten ein alternatives Präparat oder ein Generikum, weitere 26 Prozent wichen auf eine andere Packungsgrösse aus (Abb. 9). Gleichzeitig zeigt sich jedoch eine bedenkliche Folge: zwölf Prozent der Betroffenen geben an, ihre Therapie aufgrund des Medikamentenmangels unterbrochen oder ganz eingestellt zu haben. Unter den chronisch Erkrankten liegt dieser Anteil sogar bei 15 Prozent – ein

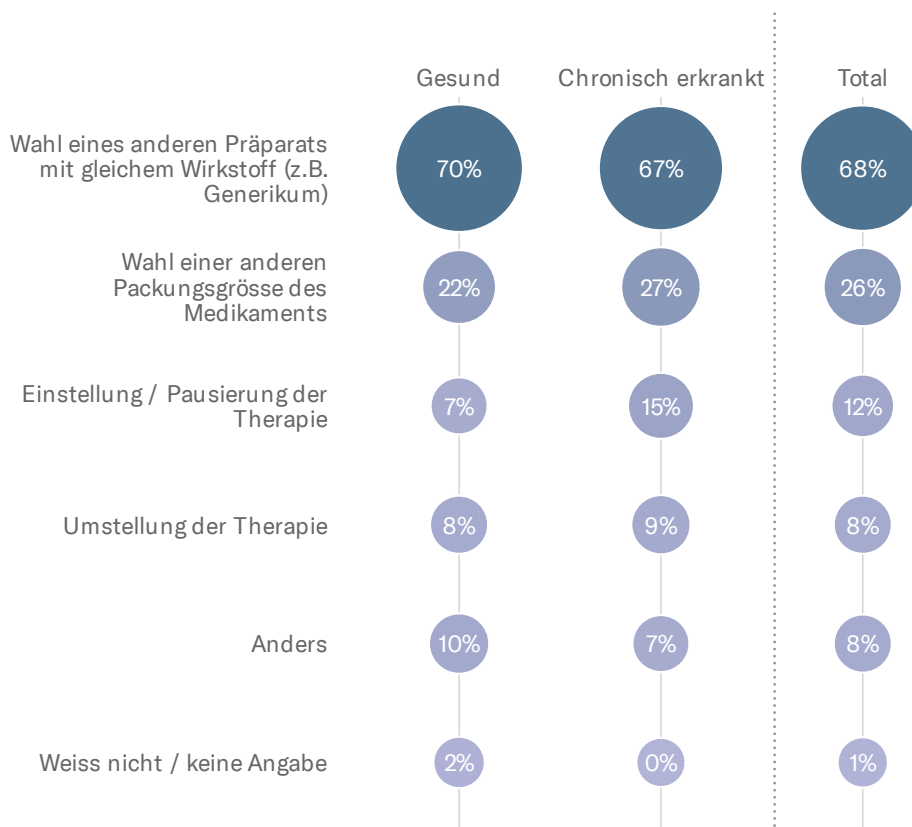
²Versorgungsengpässe bei Medikamenten

³Sicherheit in der Medikamentenversorgung

Hinweis darauf, welche gravierenden gesundheitlichen Folgen Versorgungsengpässe für den Einzelfall haben können.

Umgang mit Medikamentenmangel – nach Gesundheitszustand (Abb. 9)

«Wie sind Sie mit dem Medikamentenmangel umgegangen?» – nur Personen, die schonmal von Medikamentenmangel betroffen waren

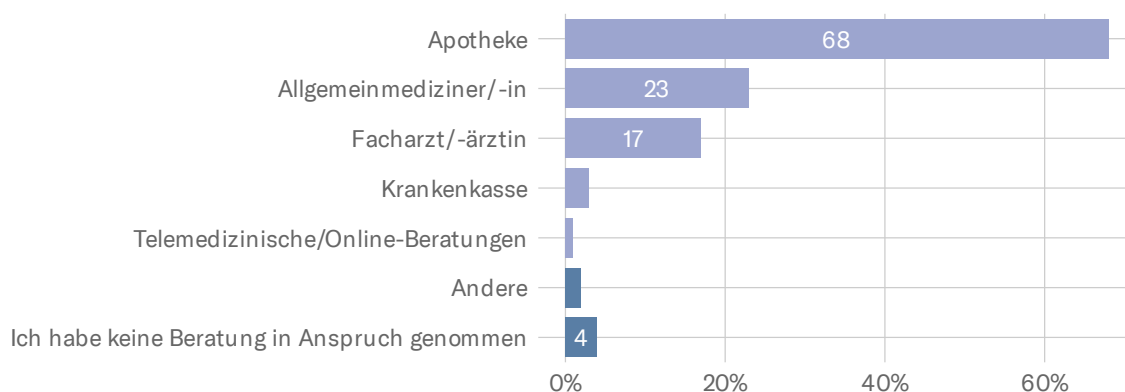


Im Umgang mit dem Medikamentenmangel fanden Betroffene Unterstützung bei verschiedenen Gesundheitsdienstleistern – in erster Linie jedoch bei der Apotheke: 68 Prozent der Betroffenen wurden dort beraten, 23 Prozent wandten sich an eine Allgemeinmedizinerin oder einen Allgemeinmediziner und 17 Prozent an eine Fachärztin oder einen Facharzt (Abb. 10).

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Beratungsquelle bei Medikamentenmangel (Abb. 10)

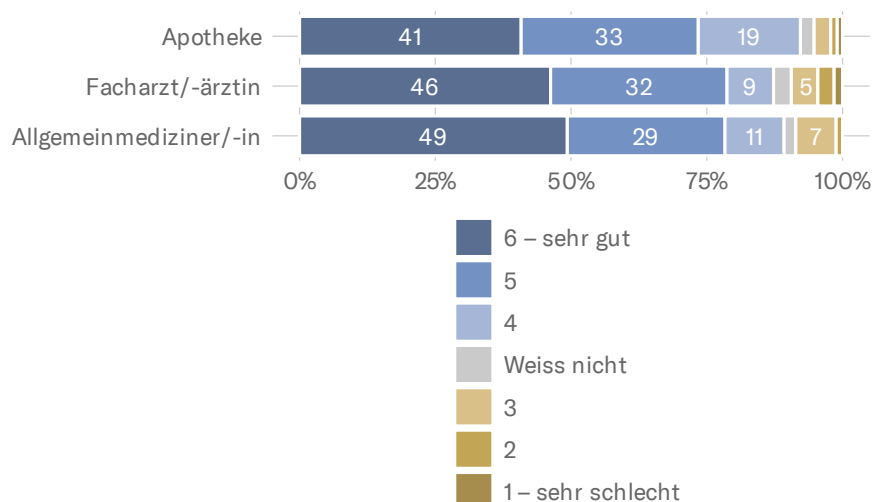
«Wer hat Sie in dieser Situation (Medikamentenmangel) beraten?» – nur Personen, die schonmal von Medikamentenmangel betroffen waren



Beim Umgang mit dem Medikamentenmangel fühlten sich die meisten Betroffenen gut unterstützt: Weitgehend unabhängig davon, welche Anlaufstelle gewählt wurde, waren neun von zehn mit der Qualität der Beratung zufrieden – über 40 Prozent stuften sie sogar als «sehr gut» ein (Abb. 11).

Beratungsqualität bei Medikamentenmangel (Abb. 11)

«Wie fanden Sie die Qualität der Beratung zum Thema Medikamentenmangel durch die folgenden Personen / Institutionen?» – nur Personen, die schonmal von Medikamentenmangel betroffen waren



Apotheken in der primären Gesundheits- versorgung

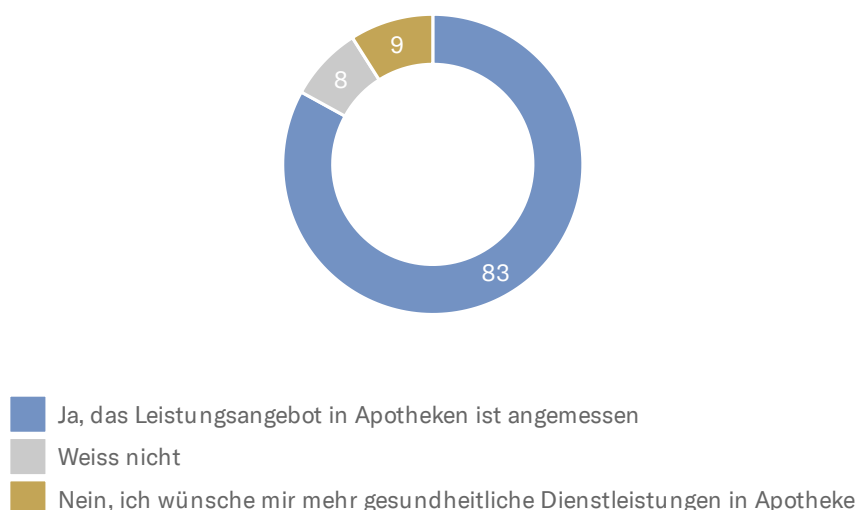
Das Schweizer Gesundheitssystem steht angesichts einer alternden Bevölkerung und steigender Gesundheitskosten zunehmend unter Druck. Um die medizinische Grundversorgung auch künftig flächendeckend und (kosten)effizient sicherzustellen, rückt die Rolle der Apotheken stärker in den Fokus. Dieses Kapitel geht der Frage nach, inwiefern Apotheken durch das Angebot konkreter Gesundheitsdienstleistungen zu einer Entlastung des Gesundheitssystems beitragen können. Welche Dienstleistungen werden bereits von der Bevölkerung genutzt – und was hindert sie daran, diese vermehrt in Anspruch zu nehmen? Welche Rolle nehmen Apotheken als erste Anlaufstelle bei Vorsorgethemen, Impfungen oder dem Bezug rezeptpflichtiger Medikamente ohne ärztliche Verschreibung ein? Und wie steht die Bevölkerung zu einer Ersttriage in Apotheken?

3.1 BREITES ANGEBOT UND GROSSES INTERESSE

Apotheken sind heute weit mehr als reine Ausgabestellen für Medikamente und haben sich zu einem festen Bestandteil der primären Gesundheitsversorgung entwickelt. Ihr Angebot umfasst unter anderem (Vorsorge-)Beratungen, Gesundheitschecks, Impfungen sowie die Abgabe bestimmter verschreibungspflichtiger Medikamente – auch ohne vorgängige ärztliche Verschreibung. Die Schweizer Bevölkerung zeigt sich zufrieden mit diesem Leistungsangebot: 83 Prozent der Befragten empfinden es als angemessen, neun Prozent äussern den Wunsch nach einem breiteren Angebot (Abb. 12).

Zufriedenheit mit Apothekendienstleistungen (Abb. 12)

«Sind Sie mit dem Angebot an Gesundheitsdienstleistungen in Apotheken zufrieden?»



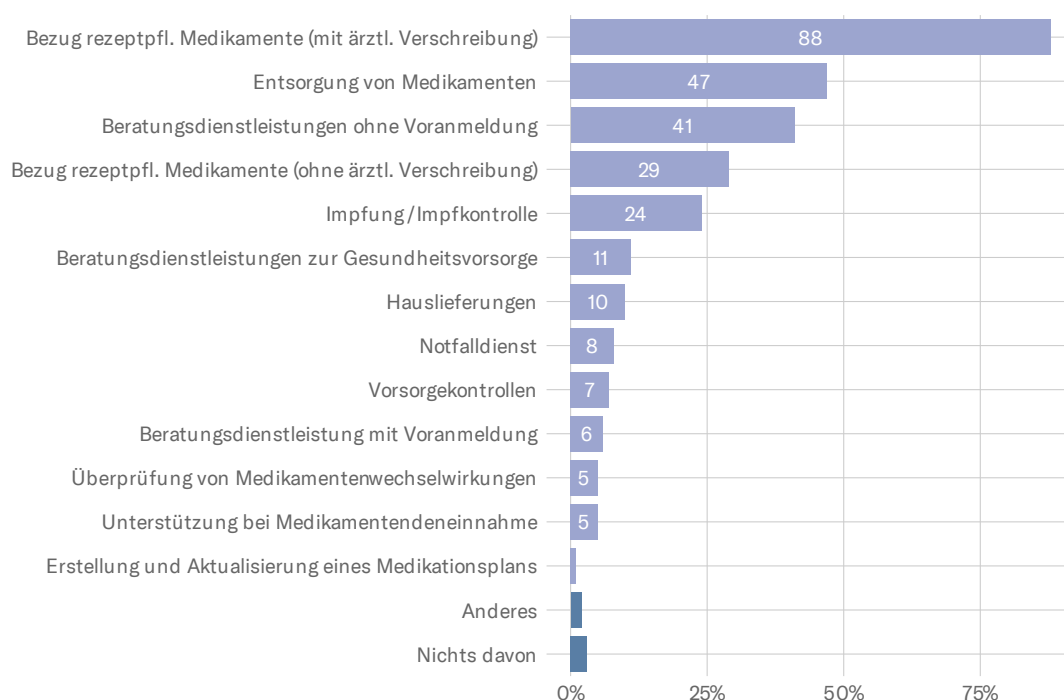
Dennoch nutzen die meisten Befragten Apotheken weiterhin in erster Linie für ihren klassischen Zweck: 88 Prozent beziehen dort rezeptpflichtige Medikamente, für die sie zuvor eine

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

ärztliche Verschreibung erhalten haben (Abb. 13). Gleichzeitig werden zunehmend gesundheitsbezogene Beratungsangebote wahrgenommen – insbesondere, wenn sie spontan und ohne Voranmeldung zugänglich sind: Fast jede zweite Person hat bereits eine solche Beratung in Anspruch genommen (41 % ohne, sechs Prozent mit Voranmeldung). Auch spezifische Vorsorgeangebote in Apotheken werden genutzt – wenn auch seltener: So haben elf Prozent der Befragten bereits Beratungen zur Gesundheitsvorsorge in Anspruch genommen, etwa zu Ernährung, Vitalstoffen oder Vitaminen. Weitere sieben Prozent liessen bereits Vorsorgekontrollen wie Blutdruckmessungen, Diabetes-, Cholesterin- oder Urintests in einer Apotheke durchführen.

Nutzung von Apothekendienstleistungen (Abb. 13)

«Welche der folgenden Dienstleistungen haben Sie bereits mindestens einmal in einer Apotheke genutzt?»



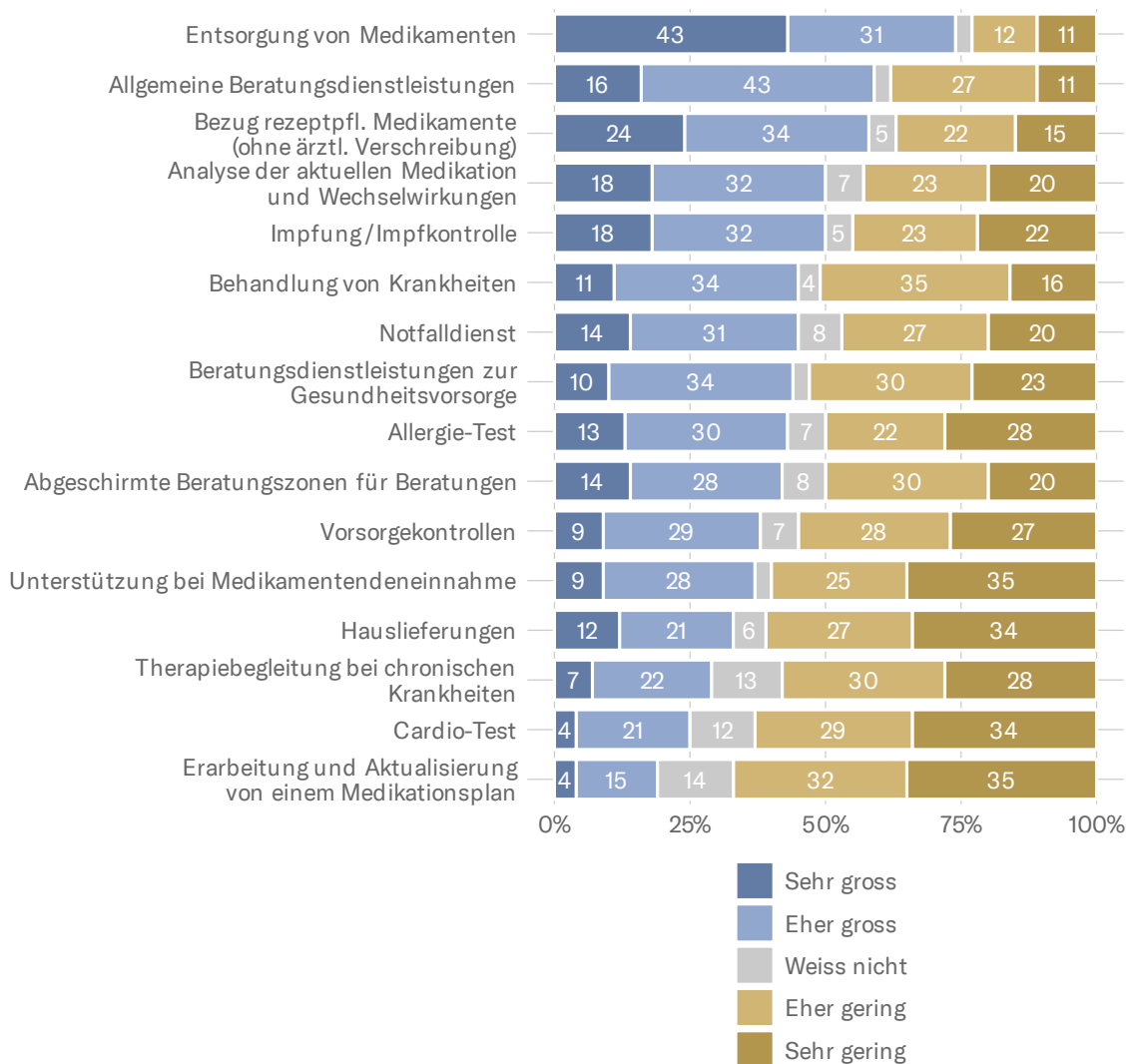
Obwohl viele Vorsorgeangebote bislang nur von einem überschaubaren Anteil der Bevölkerung genutzt wurden, ist das Interesse daran deutlich grösser. Insgesamt geben 59 Prozent der Befragten an, Interesse an Beratungsdienstleistungen in der Apotheke zu haben (Abb. 14). Fast jede zweite befragte Person äussert Interesse an Beratungen zur Gesundheitsvorsorge (44 %) und mehr als ein Drittel (38 %) interessiert sich für

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Vorsorgekontrollen wie Blutdruck- oder Blutzuckermessungen in Apotheken. Dass das Interesse an diesen Vorsorgeangeboten (Abb. 14) die tatsächliche Nutzung um mehr als das Vierfache übersteigt (Abb. 13), verdeutlicht, dass Apotheken ihr Potenzial als niedrigschwellige Anbieter präventiver Gesundheitsversorgung noch bei Weitem nicht ausschöpfen.

Interesse an Apothekendienstleistungen (Abb. 14)

«Unabhängig von Ihrem heutigen Gesundheitszustand, wie gross ist Ihr Interesse an den folgenden Dienstleistungen in Apotheken?»



«Das Interesse an Vorsorgeleistungen in der Apotheke ist viermal grösser als deren bisherige Nutzung.»

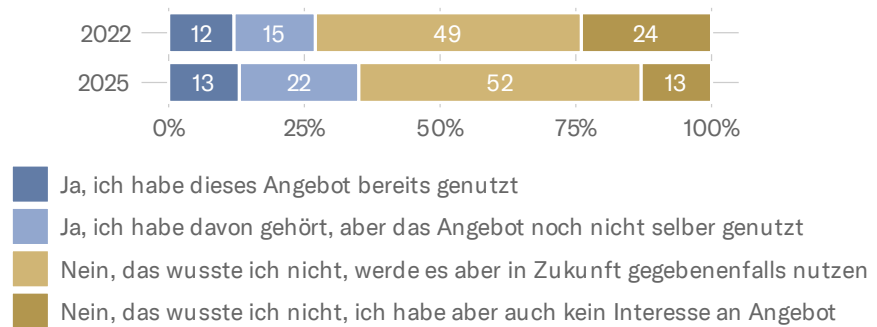
3.2 DIREKTER ZUGANG ZU MEDIKAMENTEN UND IMPFUNGEN

Seit dem Inkrafttreten der Revisionen des Heilmittelgesetzes und der Arzneimittelverordnung am 1. Januar 2019 dürfen Apothekerinnen und Apotheker unter bestimmten Voraussetzungen verschreibungspflichtige Arzneimittel direkt abgeben⁴. 65 Prozent der Bevölkerung ist diese Möglichkeit bislang nicht bekannt (Abb. 15). Zwar hat sich der Kenntnisstand im Vergleich zur Ersterhebung im Jahr 2022 leicht verbessert – dennoch haben bisher erst 13 Prozent von der erleichterten Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente Gebrauch gemacht, weitere 22 Prozent wissen zumindest, dass diese Möglichkeit besteht. Weit grösser als die bisherige Kenntnis ist das grundsätzliche Interesse an dieser Dienstleistung: Unabhängig vom aktuellen Gesundheitszustand zeigt mehr als die Hälfte der Befragten (58 %) Interesse daran, verschreibungspflichtige Medikamente direkt in einer Apotheke zu beziehen (Abb. 14).

⁴ Erleichterte Abgabe von rezeptpflichtigen Arzneimitteln

Wissen über rezeptpflichtige Medikamente aus Apotheke (Abb. 15)

«Wussten Sie, dass manche rezeptpflichtige Medikamente auch ohne vorherige ärztliche Konsultation in der Apotheke erhältlich sind?»



Auch beim Thema Impfung zeigt sich eine Diskrepanz zwischen bisheriger Nutzung und potenzieller Nachfrage. Zwar hat sich bereits rund ein Viertel der Schweizer Bevölkerung mindestens einmal in einer Apotheke impfen oder zu einer Impfung beraten lassen (Abb. 13), Interesse daran hätten aber doppelt so viele (Abb. 14).

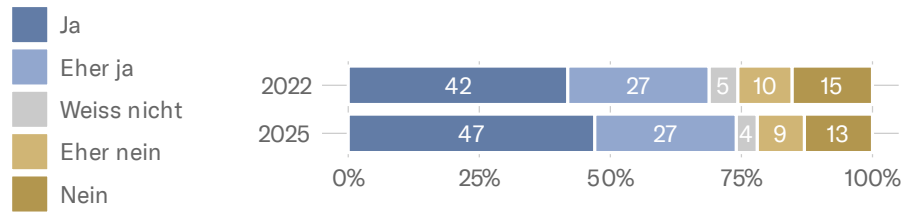
Ein entscheidender Faktor für die Inanspruchnahme von Impfungen in Apotheken scheint dabei die Kostenfrage zu sein. Derzeit übernimmt die Krankenkasse die Kosten für den empfohlenen Impfstoff, wenn ein ärztliches Rezept vorliegt⁵. Ohne dieses wird weder der Impfstoff vergütet noch die Durchführung der Impfung selbst.

Welches Potenzial in einer breiteren Impfversorgung durch Apotheken steckt – auch im Hinblick auf die Entlastung von Allgemeinmedizinerinnen und Allgemeinmediziner – zeigt dieses Ergebnis: 74 Prozent der Befragten würden sich in einer Apotheke impfen lassen, wenn die Krankenkasse die Kosten dafür vollständig übernehmen würde (Abb. 16). Im Vergleich zu 2022 (69 %) hat die Bereitschaft sogar zugenommen.

⁵Krankenkasse und Grippeimpfung in Apotheke

Impfbereitschaft in Apotheken – Zeitvergleich (Abb. 16)

«Wenn Impfungen in der Apotheke von der obligatorischen Krankenkasse erstattet werden – würden Sie sich in einer Apotheke impfen lassen?»



«Drei von vier Personen würden sich in der Apotheke impfen lassen – wenn die Krankenkasse zahlt.»

Das Beispiel der Impfungen verdeutlicht exemplarisch, wie stark finanzielle Rahmenbedingungen die Inanspruchnahme von Gesundheitsdienstleistungen beeinflusst – und welche zentrale Rolle die gesetzliche Ausgestaltung dabei spielt, ob und bei wem die Bevölkerung Gesundheitsleistungen in Anspruch nimmt.

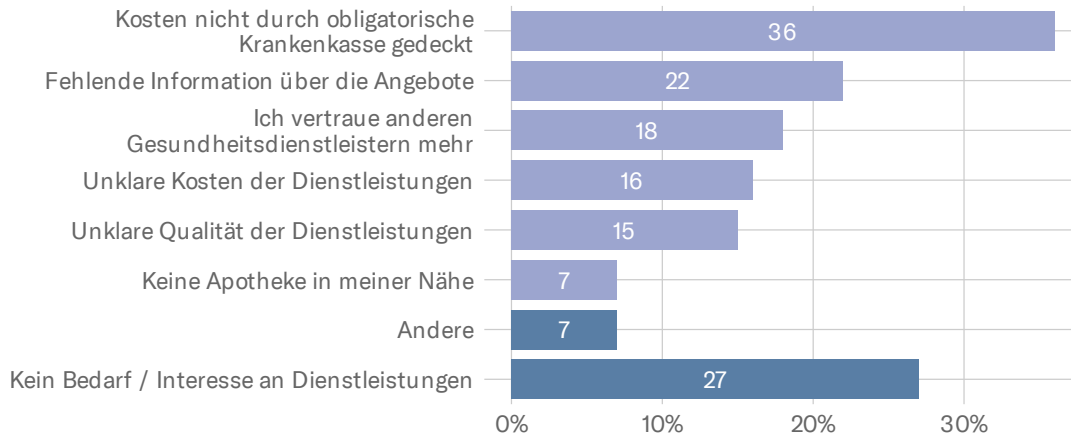
3.3 FINANZIELLE VORBEHALTE UND OFFENHEIT GEGENÜBER TRIAGE

Dass finanzielle Hürden eine zentrale Rolle bei der Nutzung von Apothekendienstleistungen spielen, zeigt sich nicht nur am Beispiel der Impfungen. Der am häufigsten genannte Grund für die zurückhaltende Nutzung solcher Angebote ist die fehlende Kostenübernahme durch die Krankenkasse (36 %, Abb. 17). Etwa jede fünfte Person gibt ausserdem an, unzureichend über ange-

botene Dienstleistungen informiert zu sein (22 %) oder anderen Gesundheitsdienstleistern mehr zu vertrauen (18 %). Gleichzeitig sehen 27 Prozent keinen persönlichen Bedarf an entsprechenden Leistungen.

Vorbehalte Apothekennutzung (Abb. 17)

«Was hindert Sie daran, vermehrt Dienstleistungen von Apotheken zu nutzen?»

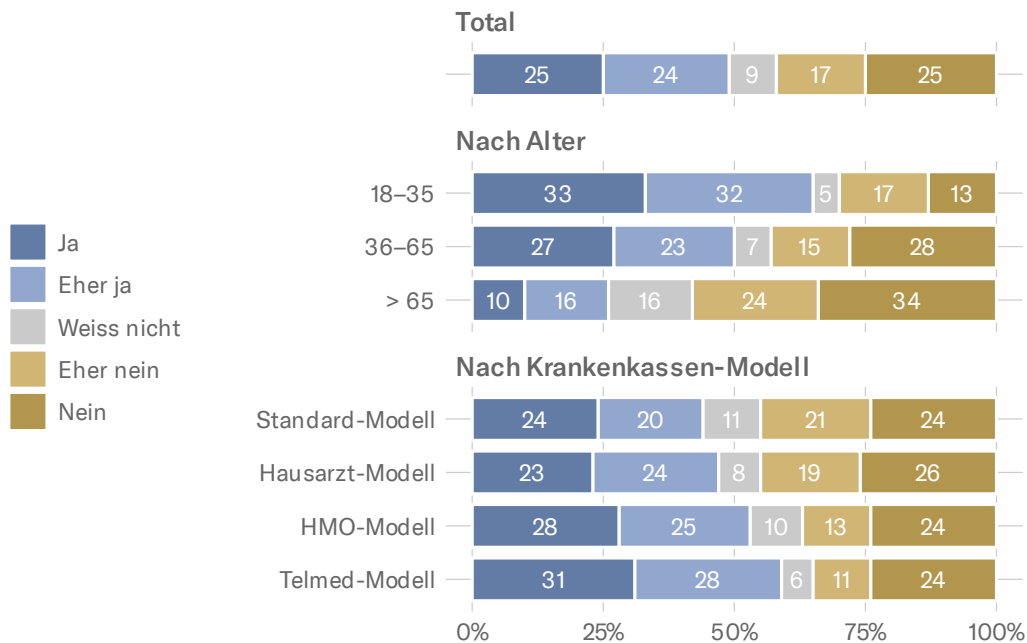


Trotz dieser Vorbehalte gegenüber apothekerischer Kompetenzen bei einem kleinen Teil der Bevölkerung stösst ein konkreter Vorschlag auf überraschend grosse Zustimmung in der Bevölkerung: Jede zweite befragte Person würde es begrüssen, wenn Apotheken künftig im Anschluss an eine Beratung Arbeitsunfähigkeitsnachweise ausstellen dürften (Abb. 18). Besonders gross ist die Zustimmung bei Jüngeren sowie bei Personen mit einem HMO- oder Telmed-Versicherungsmodell – also einer Gruppe, die den Umgang mit wechselnden medizinischen Ansprechpersonen gewohnt ist und pragmatischen, kosteneffizienten Versorgungsformen eher aufgeschlossen gegenübersteht.

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Attest aus Apotheke (Abb. 18)

«Würden Sie es begrüßen, wenn ein ärztliches Attest / Arbeitsunfähigkeitsnachweis nach einer Beratung durch einen Apotheker / eine Apothekerin direkt von einer Apotheke ausgestellt wird?»



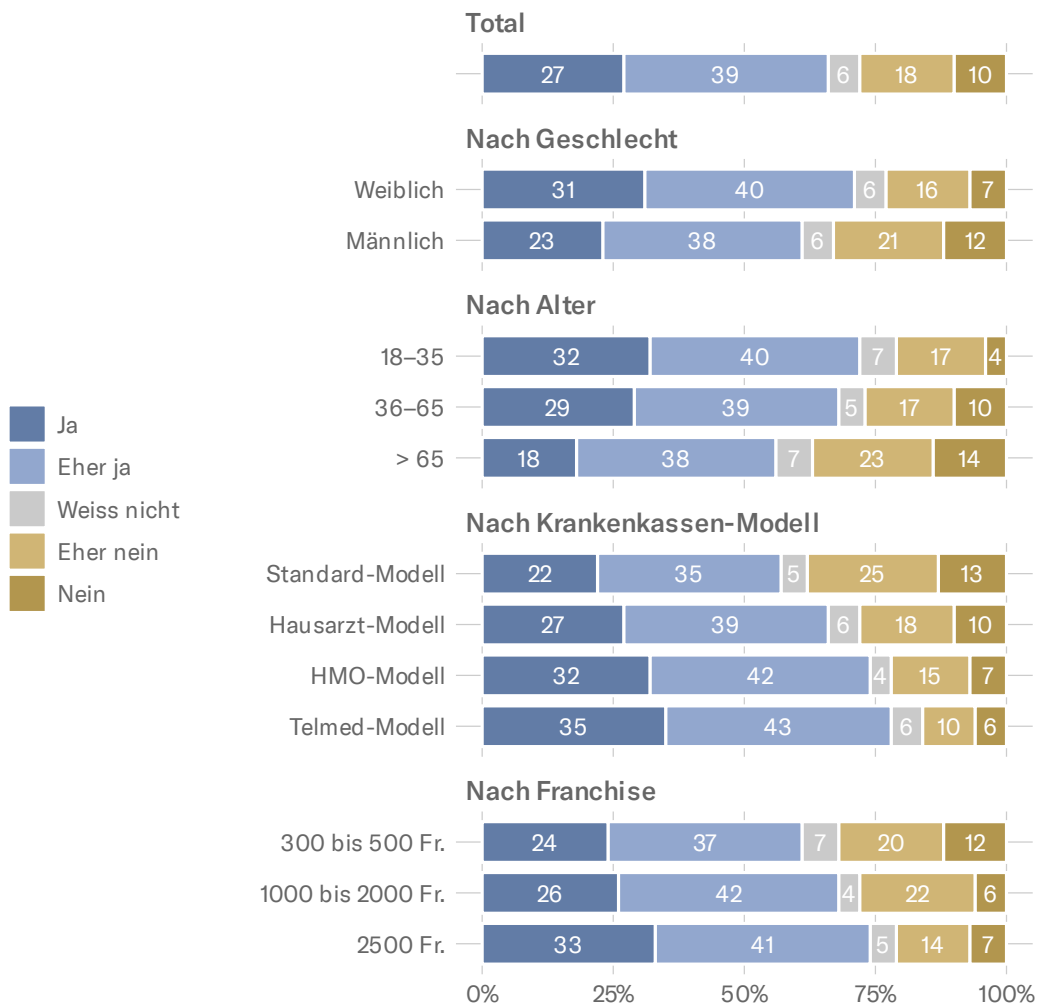
Ein weiterer Vorschlag, der auf eine Entlastung des Gesundheitssystems abzielt, ist die Einführung einer Ersttriage in Apotheken. Dabei handelt es sich um eine erste medizinische Einschätzung durch Fachpersonal mit dem Ziel, die Dringlichkeit eines Gesundheitsanliegens zu beurteilen: Ist eine ärztliche Abklärung notwendig oder kann das Anliegen direkt in der Apotheke behandelt werden? Gerade in Situationen, in denen der Zugang zu einer Allgemeinmedizinerin, einem Allgemeinmediziner oder einem Spital erschwert ist – etwa wegen langer Wartezeiten oder grosser Entfernungen – könnte dieses niederschwellige Angebot eine sinnvolle Ergänzung des heutigen Versorgungssystems darstellen. Im Gegensatz zu einer telefonischen oder digitalen Erstberatung ermöglicht die Ersttriage in der Apotheke auch eine physische Untersuchung – birgt allerdings auch Herausforderungen, etwa in Bezug auf die Qualitätssicherung und die verlässliche Einschätzung von Symptomen durch Apothekerinnen und Apotheker. Eine zusätzliche Herausforderung besteht in der interprofessionellen Zusammenarbeit – insbesondere in einem konstruktiven Aus-

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

tausch mit Ärztinnen und Ärzten sowie Pflegefachpersonen mit erweiterten Kompetenzen, um eine konsistente und qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten.

Nutzung von Triage in Apotheken (Abb. 19)

«Wenn Apotheken eine Triage anbieten würden, würden Sie diese in Anspruch nehmen anstatt direkt einen Arzt (z.B. Spital, Allgemeinmediziner) aufzusuchen?»



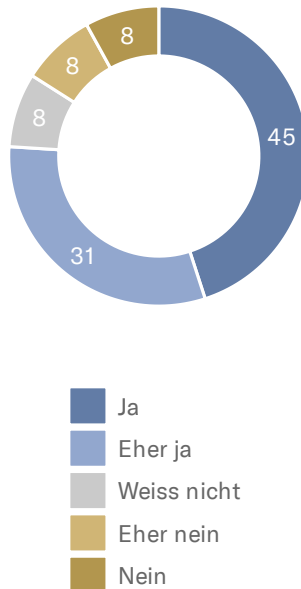
In der Bevölkerung stösst der Vorschlag einer Ersttriage auf breiten Anklang: Zwei Drittel der Befragten würden eine solche Triage in Anspruch nehmen, anstatt direkt einen Arzt oder Ärztin (z.B. Spital, Allgemeinmediziner oder Allgemeinmedizinerin) aufzusuchen – insbesondere Frauen (71 %), Jüngere (72 %), Personen mit hoher Franchise (74 %) sowie solche mit einem HMO- oder Telmed-Versicherungsmodell (Abb. 19). Diese Beobachtungen deuten darauf hin, dass finanzielle Über-

legungen die Offenheit gegenüber einer Triage in Apotheken erhöhen.

Entsprechend deutlich ist der Wunsch der Bevölkerung, dass eine solche Leistung durch die obligatorische Krankenkasse gedeckt werden sollte – drei Viertel sprechen sich dafür aus (Abb. 20).

Triage in Apotheken als Leistung der obligatorischen Krankenkasse (Abb. 20)

«Sollte eine Triage in Apotheken offiziell als Leistung der obligatorischen Krankenkasse anerkannt werden?»

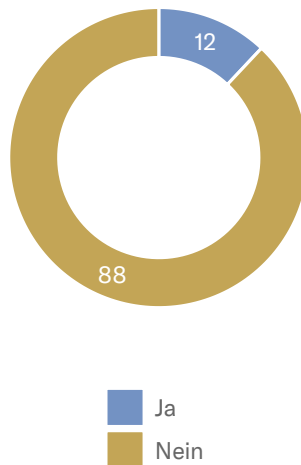


3.4 «KONSULTATION IN DER APOTHEKE» WIRD WAHRGENOMMEN

Viele der in Apotheken angebotenen Leistungen – etwa Beratungen zur Gesundheitsvorsorge, Impfungen oder der Bezug von rezeptpflichtigen Medikamenten ohne ärztliche Verschreibung – stossen in der Bevölkerung auf grosses Interesse (Abb. 14), werden bislang jedoch noch wenig genutzt (Abb. 13) und sind nicht allen bekannt (Abb. 17). Um der unzureichenden Informationslage entgegenzuwirken und die Rolle der Apotheken als niederschwellige Anlaufstelle für gesundheitliche Anliegen in der Bevölkerung sichtbarer zu machen, hat der Schweizerische Apothekerverband im Jahr 2024 die Kampagne «Konsultation in der Apotheke» lanciert. Ziel der Kampagne ist es, der Bevölkerung das breite Leistungsspektrum von Apotheken aufzuzeigen und das Vertrauen in apothekerische Beratung zu stärken.

Bekanntheit Kampagne «Konsultation in der Apotheke» (Abb. 21)

Der Schweizerische Apothekerverband PharmaSuisse lancierte Anfang 2024 eine Bevölkerungskampagne zum Thema «Konsultation in der Apotheke» unter dem Motto «Wir machens möglich – Deine Apotheke». Ziel ist es, der Bevölkerung aufzuzeigen, welche Dienstleistungen sie in einer Apotheke erhalten und die Apotheke vermehrt als erste Anlaufstellen bei gesundheitlichen Problemen zu nutzen. «Haben Sie bereits von dieser Kampagne gehört?»



Trotz des frühen Kampagnenstadiums zeigt sich bereits eine beachtliche Resonanz: Mehr als jede zehnte befragte Person gibt an, von der Kampagne gehört zu haben (Abb. 21) – bei den über 65-Jährigen sind es sogar 21 Prozent. Während Jüngere die Kampagne vorwiegend über Apotheken direkt (48 %) oder über das Internet (44 %) wahrgenommen haben, wurde die ältere Bevölkerung insbesondere über klassische Medien wie Zeitungen und Zeitschriften (58 %) erreicht (Abb. 22). Diese Ergebnisse zeigen, dass die Kampagne in der Bevölkerung auf Resonanz trifft – eine gute Ausgangslage für die geplante Weiterführung.

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Informationsquelle Kampagne «Konsultation in der Apotheke» (Abb. 22)

«Wo bzw. worüber haben Sie von dieser Kampagne gehört?» – nur Personen, die bereits von der Kampagne gehört haben

	Total	Nach Alter		
		18–35	36–65	> 65
Apotheke	39	48	37	34
Zeitung / Zeitschrift	37	9	34	58
Internet	36	44	38	29
Digitale Bildschirme	17	26	18	12
Social Media	15	34	12	7
Freunde / Bekannte	11	3	10	16
Flyer / Poster	10	8	12	7
Andere	3	8	1	2

Digitalisierung im Medikamenten- bezug

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit dem elektronischen Rezept (E-Rezept) und dem Bezug von Apothekenprodukten aus Online-Apotheken. Wer hat das E-Rezept bereits genutzt – und wie gross ist das Vertrauen in dessen Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit? Aus welchen Gründen bestellen Menschen Apothekenprodukte online? Und wie wichtig ist der Bevölkerung die Möglichkeit einer persönlichen Beratung, wenn Medikamente online bestellt werden?

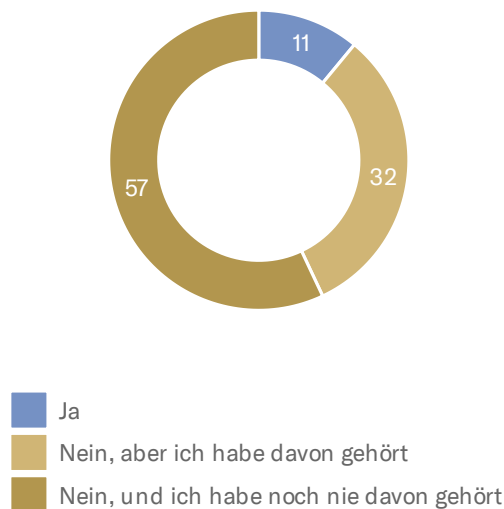
4.1 GROSSES VERTRAUEN IN DAS NEUE E-REZEPT

Seit 2024 wird das elektronische Rezept – kurz E-Rezept – schrittweise in der Schweiz eingeführt. In Zukunft soll es das klassische Papierrezept flächendeckend ersetzen und die Medikamentenverschreibung einfacher, sicherer und effizienter machen. Der tatsächliche Gebrauch ist bislang jedoch noch

überschaubar: Jede zehnte befragte Person hat das E-Rezept bereits genutzt (Abb. 23).

Nutzung des E-Rezepts (Abb. 23)

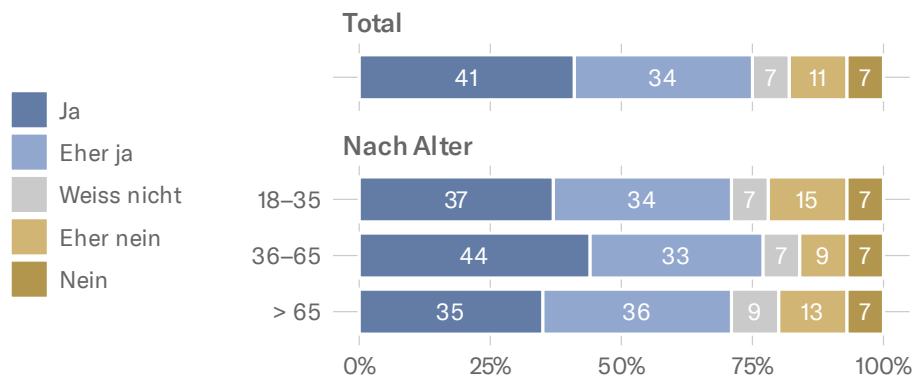
«Seit 2024 wird das digitale (E-)Rezept in der Schweiz schrittweise eingeführt und soll in Zukunft flächendeckend als Arztrezept genutzt werden können. Haben Sie dieses schon einmal genutzt?»



Das Vertrauen in diesen digitalen Vorstoss ist dennoch bemerkenswert hoch: Drei Viertel der Befragten sind davon überzeugt, dass das E-Rezept genauso sicher und zuverlässig ist wie ein herkömmliches Papierrezept (Abb. 24).

Vertrauen in E-Rezept (Abb. 24)

«Vertrauen Sie darauf, dass ein digitales E-Rezept genauso sicher und zuverlässig ist wie ein Papierrezept?»

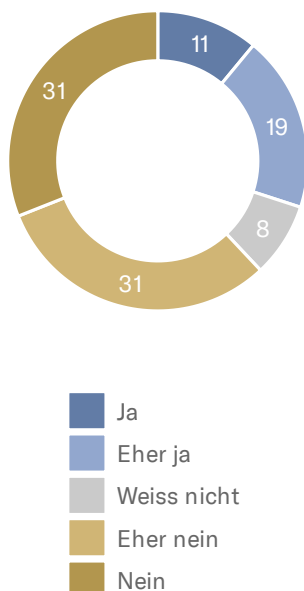


«Digital, sicher und zuverlässig: Das E-Rezept überzeugt eine deutliche Mehrheit.»

In Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit zeigen sich die Befragten etwas zurückhaltender (Abb. 25). 30 Prozent geben an, Bedenken hinsichtlich der Handhabung oder potenzieller technischer Probleme zu haben. Trotz bestehender Bedenken bietet das E-Rezept grosses Potenzial, die Digitalisierung im Gesundheitssystem voranzutreiben und Abläufe sowohl für Gesundheitsdienstleister als auch für Patientinnen und Patienten zu vereinfachen. Damit dieses Potenzial voll ausgeschöpft werden kann, braucht es neben einer benutzerfreundlichen Oberfläche vor allem eine breite Einführung und aktive Nutzung durch alle Akteure im Gesundheitswesen.

Bedenken hinsichtlich E-Rezept Nutzung (Abb. 25)

«Haben Sie Bedenken hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit oder technischer Probleme bei der Nutzung des digitalen E-Rezepts?»



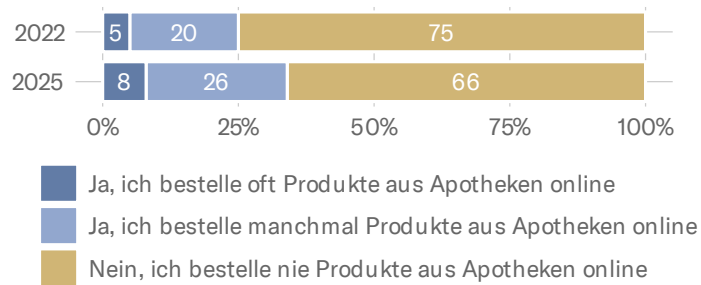
4.2 ONLINE-APOTHEKEN ZWISCHEN BEQUEMLICHKEIT UND BERATUNGSBEDARF

Online-Apotheken spielen eine wachsende Rolle beim Bezug von Medikamenten und apothekenüblichen Produkten. Im Vergleich zur Ersterhebung im Jahr 2022 zeigt sich, dass heute mehr Menschen Medikamente und Produkte online bestellen, die sie auch in Apotheken erhalten könnten. Ein Drittel der Bevölkerung hat bereits Produkte in einer Online-Apotheke bestellt, regelmässig tun dies acht Prozent (Abb. 26).

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung 2025

Bestellung von Produkten in Online-Apotheken (Abb. 26)

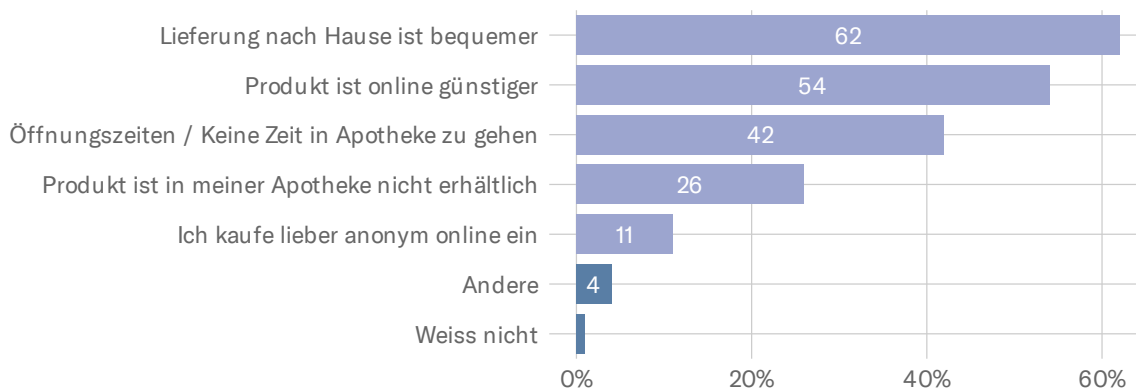
«Bestellen Sie Produkte, die Sie in Apotheken erhalten könnten, auch online?»



Praktische und finanzielle Gründe scheinen bei der Entscheidung für den Bezug aus einer Online-Apotheke dabei im Vordergrund zu stehen (Abb. 27). Für 62 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer ist die bequeme Lieferung nach Hause ausschlaggebend und mehr als die Hälfte schätzt die günstigeren Preise (54 %). Auch eingeschränkte Öffnungszeiten von Apotheken spielen für viele (42 %) eine Rolle.

Gründe für Bestellung von Produkten in Online-Apotheken (Abb. 27)

«Warum bestellen Sie Produkte in Online-Apotheken?» – nur Personen, die in Online-Apotheken Produkte bestellen

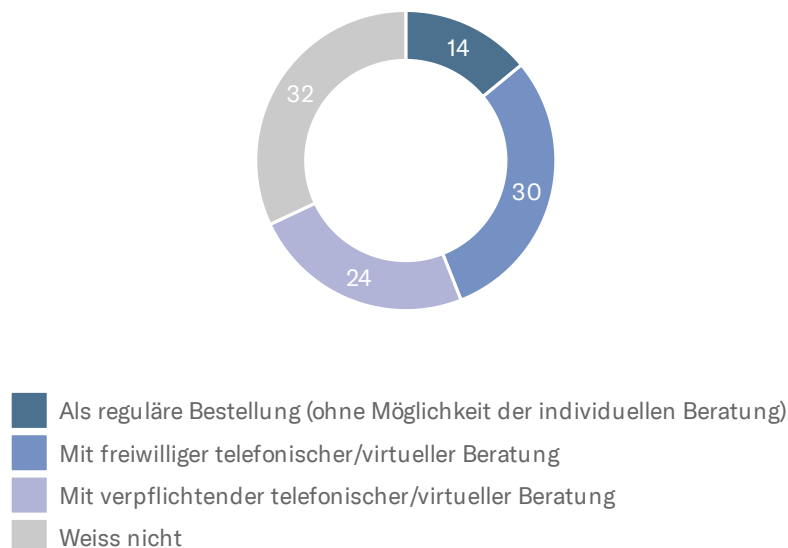


Dem gegenüber steht jedoch ein zentraler Unterschied in der Anwendungssicherheit von Medikamenten: In der Vor-Ort-Apotheke ist die persönliche Beratung durch pharmazeutisches Fachpersonal fester Bestandteil des Leistungsangebots – insbesondere bei der Abgabe rezeptpflichtiger Medikamente. Diese Beratung dient dazu, Wechselwirkungen und Risiken

zu besprechen, um eine sichere und wirksame Anwendung zu gewährleisten. In Online-Apotheken hingegen fehlt diese direkte Beratung in der Regel. Zwar bieten einige Anbieter die Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail an, verpflichtend ist ein Beratungsgespräch jedoch meist nicht.

Meinung zu Regulierung von Online-Medikamentenverkauf (Abb. 28)

«In der Apotheke besteht beim Abholen von Medikamenten die Möglichkeit einer persönlichen Beratung. Bei Online-Apotheken ist dies normalerweise nicht gegeben. Wie sollte der Verkauf von rezeptpflichtigen Medikamenten in Online-Apotheken Ihrer Meinung nach geregelt sein?»



Die Bevölkerung scheint sich dieser Schwachstelle bewusst zu sein: Über die Hälfte der Befragten spricht sich dafür aus, dass beim Online-Bezug von rezeptpflichtigen Medikamenten eine freiwillige (30 %) oder sogar verpflichtende (24 %) telefonische oder virtuelle Beratung durch eine Apothekerin oder einen Apotheker angeboten werden sollte (Abb. 28). Die Mehrheit ist sich also einig, dass der niederschwellige Zugang zu Medikamenten nicht auf Kosten einer fachlich fundierten Begleitung und Patientensicherheit erfolgen soll.

Datenerhebung und Methode

Die Daten wurden zwischen dem 15. und 28. April 2025 erhoben. Die Grundgesamtheit der Befragung bildet die sprachlich integrierte Wohnbevölkerung der Deutschschweiz und der französisch- und italienischsprachigen Schweiz. Die Befragung erfolgte über das Online-Panel von Sotomo und Bilendi. Nach Bereinigung und Kontrolle der Daten konnten die Angaben von 1'724 Personen für die Auswertung verwendet werden.

Da sich die Teilnehmenden der Umfrage selbst rekrutieren (opt-in), können Verzerrungen in der Zusammensetzung der Stichprobe auftreten. Es werden deshalb statistische Gewichtungsverfahren angewendet, damit die Stichprobe hinsichtlich zentraler soziodemographischer Merkmale der Bevölkerung entspricht. Folgende Merkmale wurden bei der Gewichtung berücksichtigt: Geschlecht, Alter, Bildung, Franchise und Sprachregion. Dieses Vorgehen gewährleistet eine hohe Repräsentativität der Wohnbevölkerung der Schweiz. Für die vorliegende Gesamtstichprobe beträgt das 95-Prozent-Konfidenzintervall (für 50-Prozent-Anteil) ± 2.4 Prozentpunkte.

SOTCMO