



Kortlægning af kunders ønsker og holdning til COVID-19 antistoftests

Lone Søndergaard (Aarhus Viby Apotek), Nasrin Maanaki (København Sønderbro Apotek), Rikke Nørgaard Hansen (Forskning og Udvikling, Pharmakon), Susanne Bendixen (København Sønderbro Apotek, Sluseholmen Apotek og Sydhavnsapoteket), Charlotte Rossing (Forskning og Udvikling, Pharmakon)

Baggrund

Siden juni 2020 har kunder på nogle af landets apoteker haft mulighed for at få en test af COVID-19 antistof mod en egenbetaling på kr. 269. Testresultatet kan alene påvise antistof overfor COVID-19. Man ved ikke, hvilken betydning dannelsen af antistof har for immunitet overfor sygdommen. Det vides, at man kan være testet positiv for COVID-19 uden at danne antistoffer. Det vides også, at man som bærer af sygdommen uden symptomer kan have dannet antistof.

Det er nyt på apotekerne med denne type sundhedsydelse, hvor apotekspersonalet tester kunder for fx sygdom eller antistoffer. Interessen for testen på apoteket har været større end forventet, og der er fortsat interesse for den. Den ovennævnte række af usikkerheder og manglende viden på området gør, at det kunne være interessant at undersøge, hvorfor kunderne vælger at betale for denne sundhedsydelse på trods af den manglende viden. Der ses et potentiale i at udvide apotekernes opgaver med bl.a. at tilbyde lignende typer tests på apotekerne fremadrettet.

Formål

Formålet med dette projekt var at undersøge apotekskunders holdning til COVID-19 antistoftests, prisniveau på testen, det at den foretages på apoteket samt kundernes forventning til brug af resultatet.

I forbindelse med prøvetagningen er der ofte en dialog med kunderne omkring baggrunden for, hvorfor de vælger at få taget testen. Med dette projekt ønsker vi at kortlægge følgende problemstillinger:

- Hvad er kundernes begrundelse for at få taget testen?
- Hvad forventer kunderne at bruge resultatet til?
- Hvad er kundernes holdning til prisen?
- Hvorfor lader kunderne sig teste på apoteket?

Metode

Projektgruppen udviklede et spørgeskema til apotekskunder med input fra APOVAC og Practio, som er de vaccinationsselskaber, apotekerne samarbejder med i Danmark. Spørgeskemaet blev opsat elektronisk i Microsoft Forms og blev pilottestet på tre apoteker. Testapotekerne registrerede data for ti kunder hver, hvorefter spørgeskemaet blev rettet til med baggrund i registreringerne og feedback fra testapotekerne.

Apoteker til kortlægningen blev rekrutteret gennem Netværk for Udvikling af Apotekspraksis pr. e-mail og via netværkets facebookgruppe.

Der blev lavet en speaket instruktionsvideo til, hvordan deltagerne fra apoteket skulle registrere data korrekt, og at de skulle spørge kunderne til hvert spørgsmål i spørgeskemaet systematisk. I videoen blev projektet også overordnet beskrevet. Videoen var tilgængelig fra uge 49 i 2020.

De ansatte på de deltagende apoteker, både farmaceuter og farmakonomer, gennemgik det elektroniske spørgeskema med alle kunder, som fik foretaget COVID-19 antistoftests, hver dag i en periode på ti åbningsdage, svarende til to uger. Ugerne skulle ikke nødvendigvis være i forlængelse af hinanden, men



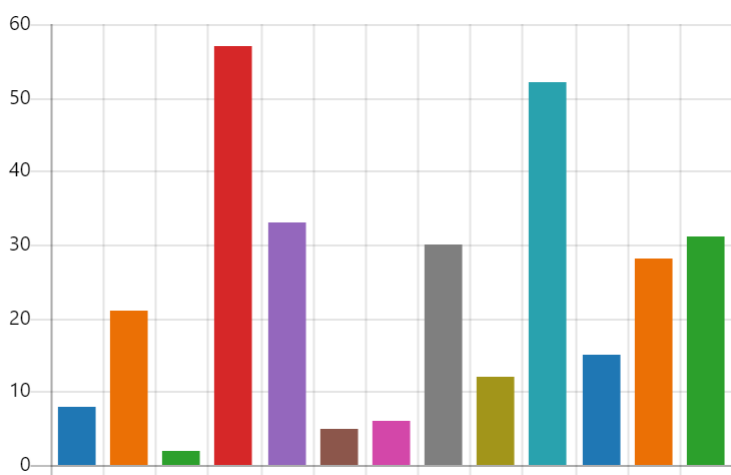
skulle ligge i perioden mellem uge 50 i 2020 og uge 7 i 2021. Derudover skulle de deltagende apoteker registrere i et andet skema, hvor mange antistoftests, de havde lavet i alt hver dag.

Data blev opgjort i Microsoft Forms, og udsagn fra kunderne blev tematisk analyseret af tre fra projektgruppen. Alle data blev drøftet på en analyseworkshop med deltagelse fra de fem medlemmer af projektgruppen, der består af to apoteksfarmaceuter, en apoteker og to forskere.

Resultaterne formidles i en artikel på hjemmesiden for Netværk for Udvikling af Apotekspraksis, i Farmaci og i andre relevante fagblade. Derudover indsendes der abstract til FIP-kongressen 2022.

Resultater

13 apoteker deltog i kortlægningen af kunders ønsker og holdning til COVID-19 antistoftests. De registrerede i alt 300 kunder, som modtog en antistoftest. Fordelingen af antal kunder pr. apotek ses af Figur 1. Fordelingen af registrerede kunder, der modtog antistoftest, pr. apotek.



Figur 1 Fordelingen af registrerede kunder, der modtog antistoftest, pr. apotek (spredning: 2-57 kunder)

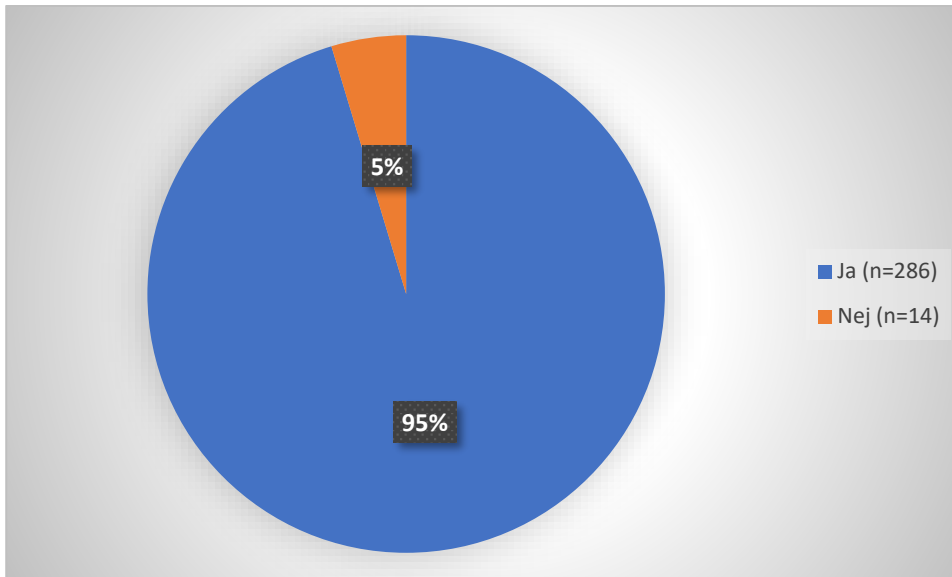
Apotekerne har indrapporteret i spørgeskemaet, hvor mange antistoftests, de har lavet i perioden for dataregistrering. Disse data ses af Tabel 1 Andel registrerede kunder af alle antistoftestede kunder. Samlet er der en registreringsgrad på 70 %.

Apotek	Antal registrerede kunder med antistoftests	Antal antistoftests på apoteket i alt i perioden	Andel registrerede ud af alle testede (%)
1	8	8	100,00
2	21	23	91,30
3	2	6	33,33
4	57	86	66,28
5	33	33	100,00
6	5	23	21,74
7	6	9	66,67
8	30	49	61,22
9	12	12	100,00
10	52	77	67,53
11	15	18	83,33
12	28	40	70,00
13	31	44	70,45
SUM	300	428	70,09



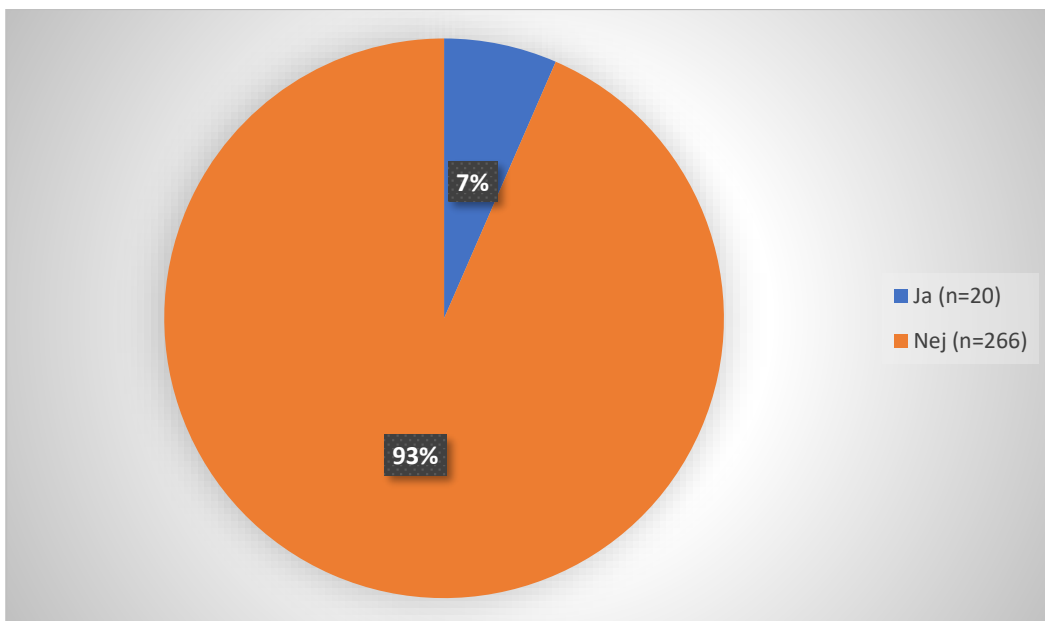
Tabel 1 Andel registrerede kunder af alle antistoftestede kunder

286 af de 300 kunder takkede ja til at deltage i denne undersøgelse (Figur 2 Kunders ønske om at deltage i undersøgelsen), og derfor baserer de data, der er afrapporteret nedenfor, sig på disse 286 kunders svar på spørgeskemaet.



Figur 2 Kunders ønske om at deltage i undersøgelsen

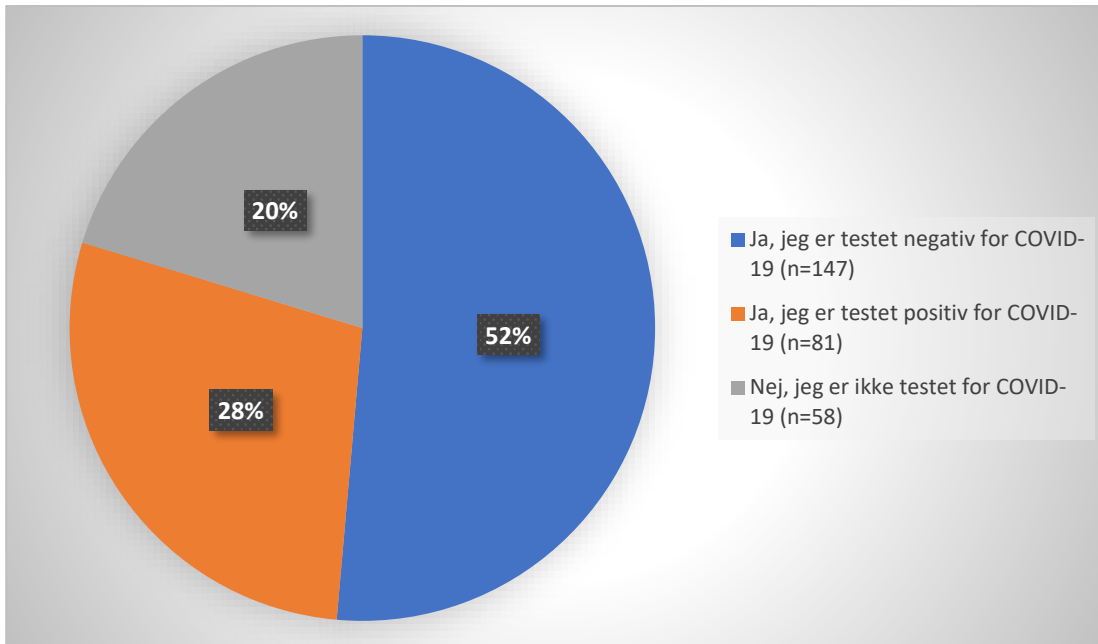
Det fremgår af Figur 3 Om kunden tidligere har fået antistoftest på apoteket, at 7 % (n=20) af kunderne tidligere har fået antistoftest på apoteket. For de resterende 93 % (n=266) er det første gang.



Figur 3 Om kunden tidligere har fået antistoftest på apoteket

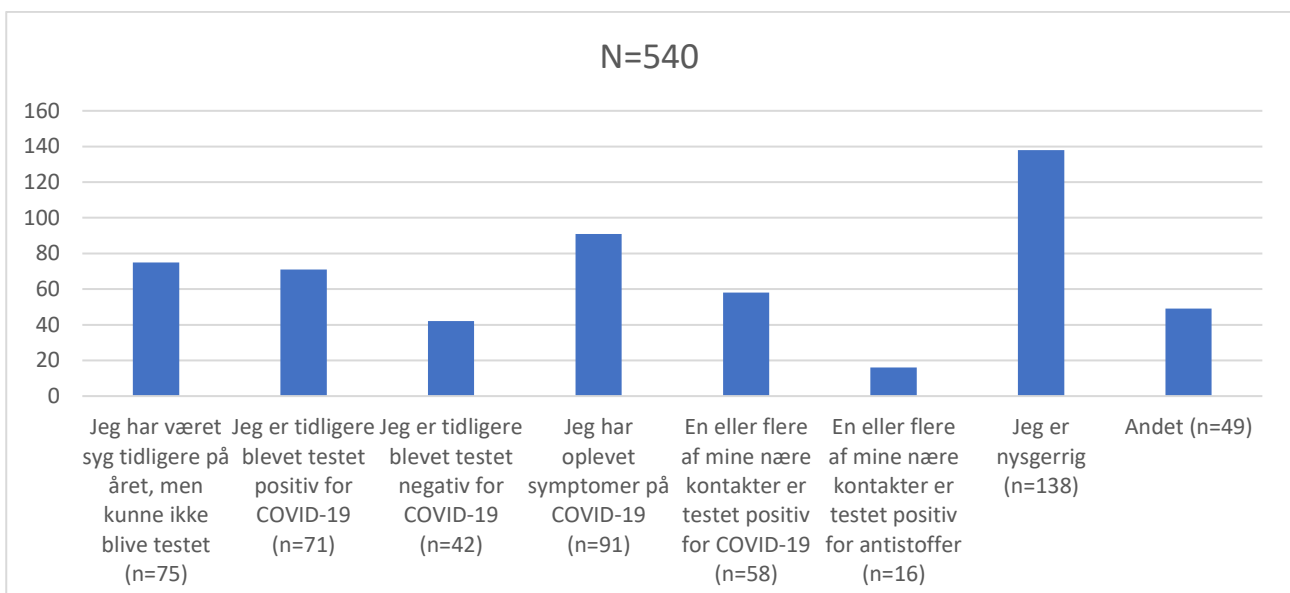


Kundernes svar på spørgsmålet om, hvorvidt de er testet for COVID-19, fordeler sig som beskrevet i Figur 4. Kundernes svar på, om de er testet for COVID-19. Ca. halvdelen af kunderne (52 %, n=147), der får en antistoftest, er blevet testet negativ for COVID-19.



Figur 4 Kundernes svar på, om de er testet for COVID-19

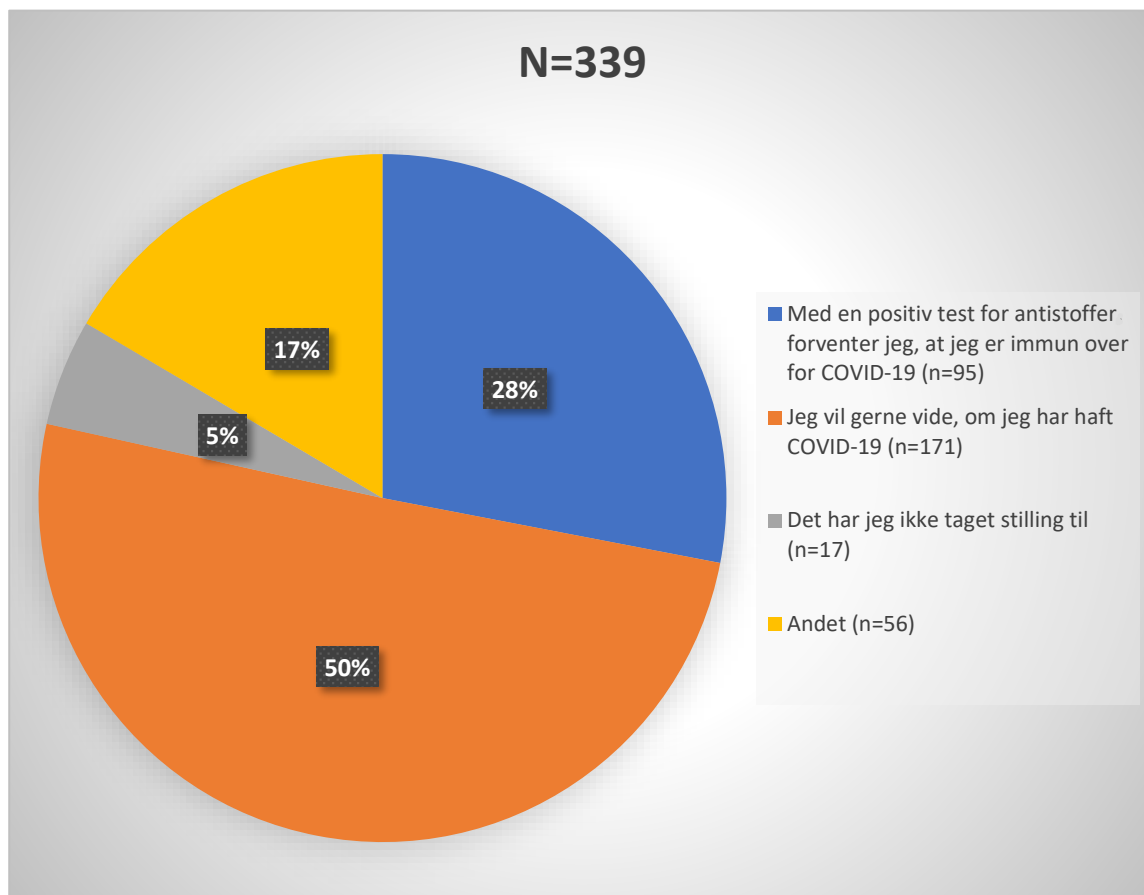
I Figur 5 Besvarelse på, hvorfor kunden vælger at lade sig teste for antistoffer (der kunne angives flere svar) findes besvarelser fra kunderne på, hvorfor de vælger at lade sig teste for antistoffer. Den hyppigste grund er, at kunden er nysgerrig, og den næsthøypigste grund er, at kunden har oplevet symptomer på COVID-19. Den mindst høypigste grund er, at én eller flere af kundens nære kontakter er testet positiv for antistoffer.



Figur 5 Besvarelse på, hvorfor kunden vælger at lade sig teste for antistoffer (der kunne angives flere svar)



Figur 6 Besvarelser på, hvad kunden vil bruge resultatet af antistoftesten til (der kunne angives flere svar) angiver besvarelser på, hvad kunden vil bruge resultatet af antistoftesten til, og kunderne havde mulighed for at angive flere svar. 50 % (n=171) af angivelserne handler om, at kunderne gerne vil vide, om de har haft COVID-19 på et tidspunkt.



Figur 6 Besvarelser på, hvad kunden vil bruge resultatet af antistoftesten til (der kunne angives flere svar)

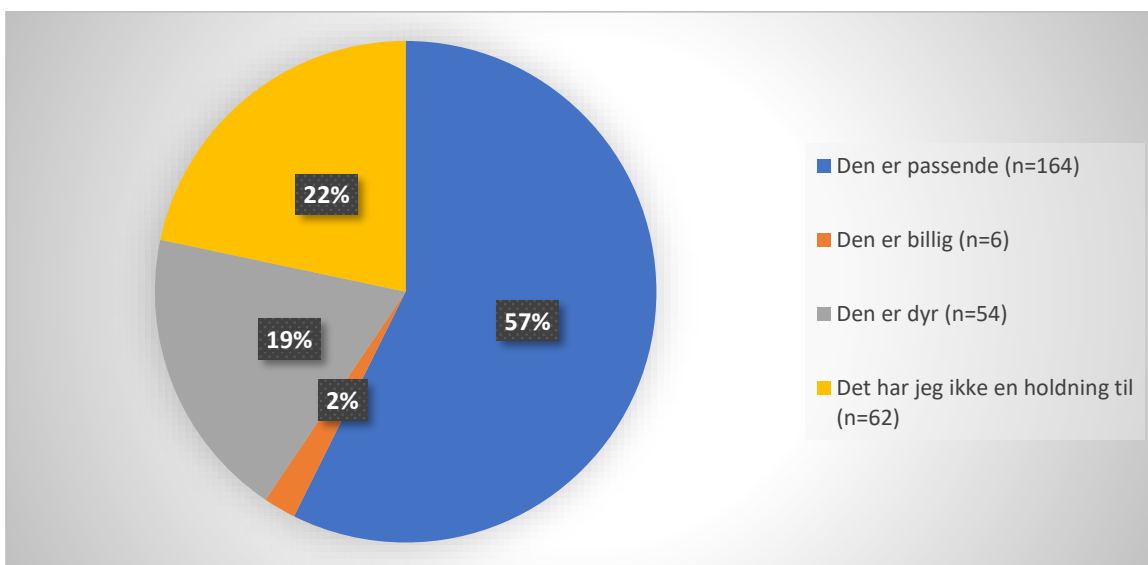
Kategorierne "Andet" for spørgsmålene i Figur 5 og 6, "Hvorfor vælger kunden at lade sig teste for antistoffer" og "Hvad vil kunden bruge resultaterne til" er slået sammen, da respondenterne svarer det samme. Ved gennemgang af de to "Andet"-kategorier er følgende temaer blevet identificeret:

- **I forbindelse med vaccination mod COVID-19.** Her er der respondenter, der ønsker at bruge svaret til at tage stilling til, om de vil vaccineres, fordi de ønsker at hjælpe med vaccination mod COVID-19 og at se effekten af en vaccine, de har modtaget.
- **I forbindelse med deres arbejde.** Her er der respondenter, der har brug for testen, fordi de arbejder med syge borgere, fordi de er udsat på deres arbejde, fordi de starter på arbejde igen, fordi arbejdspladsen ikke tager sikkerhedsforanstaltninger nok, fordi de skal kunne rejse ind og ud af Danmark for deres arbejde, eller fordi de gerne vil nedsætte antallet af eller slippe for tests, når de går på arbejde.
- **I forbindelse med rejse.** Her er beskrevet rejse til udlandet og flyrejse.



- **For at være sammen med pårørende.** Respondenter beskriver, at de så ikke behøver at være bange og nervøse, at de gerne vil besøge pårørende, som er udsatte, eller beskytte en, de bor sammen med.
- For at finde ud af, om de symptomer, de har haft, kan være **senfølger af COVID-19.**
- **Fordi de er blevet anbefalet testen.** Nogle respondenter er blevet anbefalet testen af lægen, andre af apoteket.

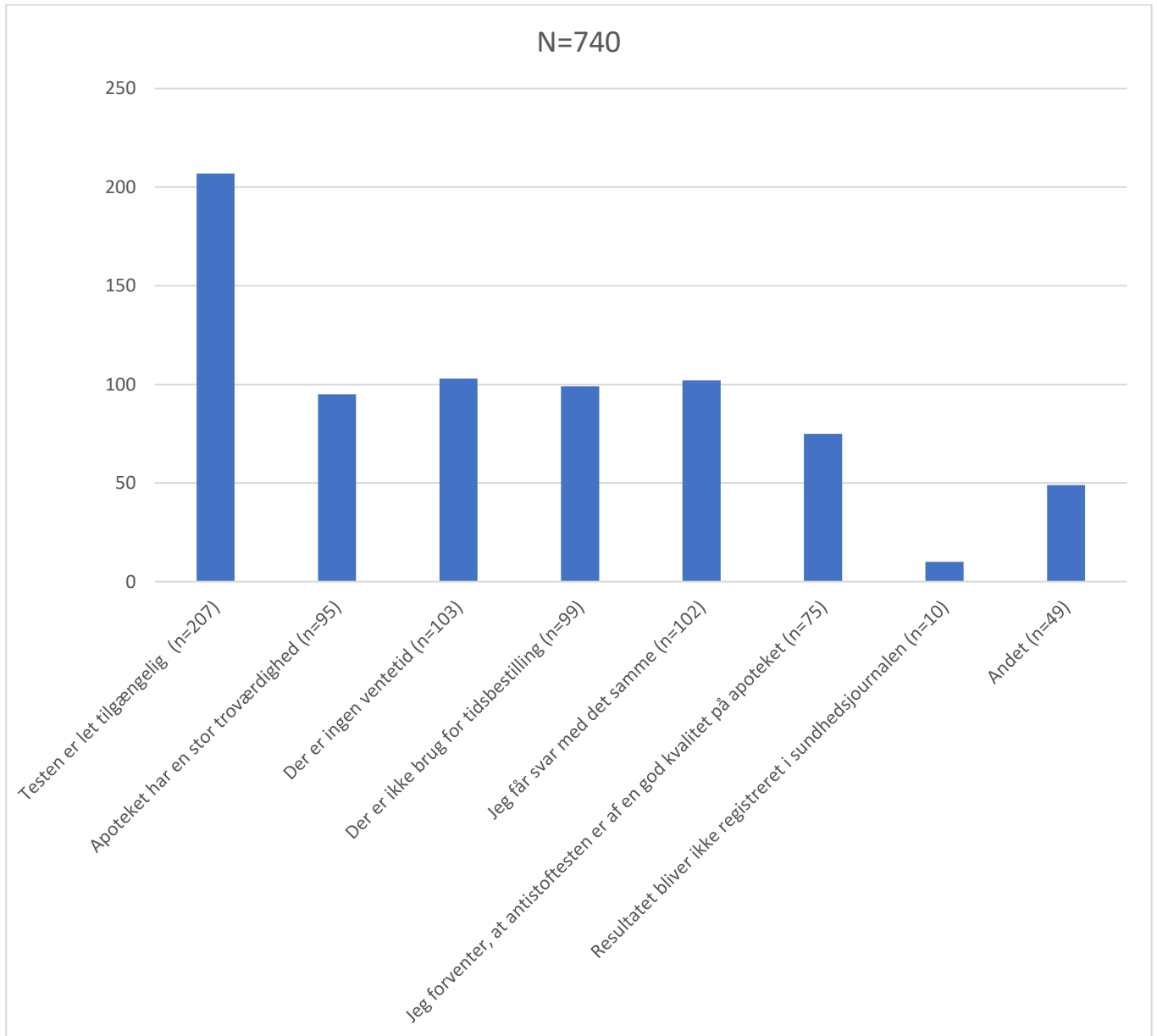
Som angivet i Figur 7 Kunders holdning til prisen for antistof testen på apoteket synes størstedelen af kunderne (57 %, n=164), at prisen på antistof testen på apoteket er passende. 19 % (n=54) synes den er dyr, 2 % (n=6) synes den er billig, og 22 % (n=62) har ikke en holdning til prisen.



Figur 7 Kunders holdning til prisen for antistof testen på apoteket



En stor del af kunderne (207 ud af 286 (72 %)) vælger at tage antistoftesten på apoteket, fordi testen er let tilgængelig her. Derudover er grundene primært, at apoteket har stor troværdighed (n=95), der er ingen ventetid på apoteket (n=103), der er ikke brug for tidsbestilling (n=99), kunden får svaret med det samme (n=102), og kunden forventer, at testen er af god kvalitet på apoteket (n=75).



Figur 8 Årsager til, at kunder vælger at tage antistoftesten på apoteket (der kunne angives flere svar)

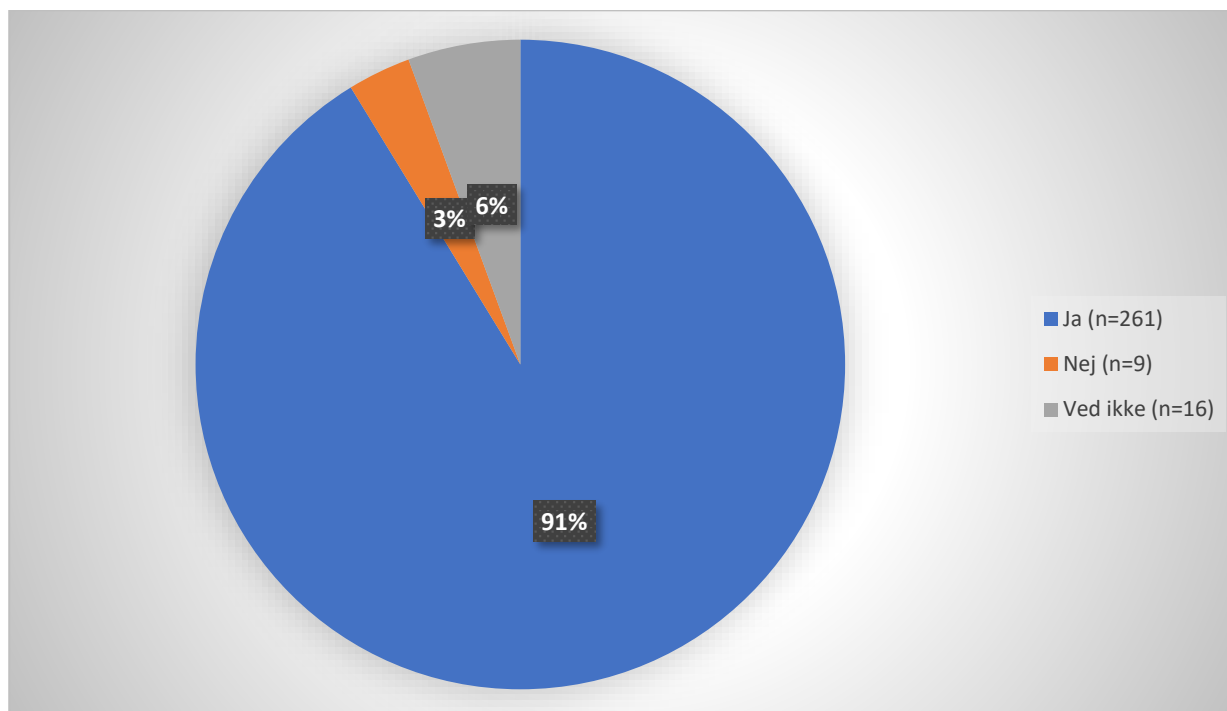
Ved gennemgang af "Andet"-kategorierne er følgende temaer blevet identificeret:

- **Apotekets tilgængelighed og lokale placering.** Respondenter svarer fx, at de kommer på apoteket i forvejen, at de bor i nærheden, og at de ønsker at støtte det lokale.
- **Testen på apoteket blev anbefalet.**



- **Apoteket er den eneste mulighed for at få en COVID-19 antistoftest.** Respondenter beskriver, at de har søgt på nettet, og apoteket kom op, eller at de har fået at vide, at det er på apoteket, man kan få testen.

Af Figur 9 Kundernes svar på, om de en anden gang vil gå på apoteket for at få taget en test, prøve eller måling af sygdom fremgår det, at stort set alle kunder (91 %, n=261) i undersøgelsen en anden gang vil gå på apoteket for at få taget også andre tests, prøver eller målinger af sygdom.



Figur 9 Kundernes svar på, om de en anden gang vil gå på apoteket for at få taget en test, prøve eller måling af sygdom

Respondenterne havde mulighed for at uddybe deres svar på dette spørgsmål. Ved gennemgang af 43 svar med uddybning er følgende temaer blevet identificeret:

- **Apoteket er let tilgængeligt.** Respondenter beskriver, at apoteket har en lokal placering, at de kommer på apoteket i forvejen fx for at hente medicin eller blive vaccineret, eller at det er lettere at gå på apoteket end at bestille tid hos lægen.
- **Apotekspersonalet er dygtige og har stor troværdighed.** Respondenterne beskriver, at de er trygge ved apoteket, og en respondent skriver: "Vi giver fem stjerner".
- **Prisen har en betydning.** Både "Ja"- og "Nej"-respondenterne beskriver, at testen skulle være gratis, eller at testen er for dyr. Fem af de ni "Nej"-respondenter svarer "Den er for dyr" til spørgsmålet "Hvad er kundens holdning til prisen på antistoftesten?". 55 % svarer "Den er passende" til dette spørgsmål, og 96 % af disse har svaret "Ja" til, at de en anden gang vil gå på apoteket for at få taget en test, prøve eller måling af sygdom.
- **Testen skal helst være hos lægen.** "Nej"- og "Ved ikke"-respondenter beskriver, at de helst vil have testen hos deres læge eller kun vil have den på apoteket, hvis det ikke er muligt hos lægen.

Derudover har nogle respondenter beskrevet ønsker til, hvilke fremtidige tests/prøver, som skal kunne tilbydes på apoteket:



- Almindelig blodprøve
- Screening for tarmkræft
- COVID-19 test
- Infektion, hvor måling er afgørende for recept.

Konklusion

13 apoteker i Danmark deltog i kortlægningen af kunders ønsker og holdning til COVID-19 antistoftests. De registrerede i alt 300 kunder, som modtog en antistoftest, hvoraf 286 kunder ønskede at svare på spørgeskemaet. Apotekerne har i undersøgelsen inkluderet 70 % af de kunder, som fik en antistoftest på apoteket i løbet af de ti åbningsdage, hvor apoteket havde valgt at inkludere kunder.

De adspurgte kunder har forskellige beveggrunde for at tage antistoftesten. Nogle kunder er nysgerrige og vil gerne vide, om de har haft COVID-19, nogle har oplevet symptomer på COVID-19 eller er blevet testet positiv eller negativ for COVID-19, nogle har været syge eller haft symptomer, eller nære kontakter har været testet positiv for COVID-19. Den mindst hyppige grund er, at en eller flere af kundens nære kontakter er testet positiv for antistoffer. Nogle forventer, at de er immune, hvis de får en positiv antistoftest, nogle vil bruge svaret til at tage stilling til, om de vil have vaccination mod COVID-19, andre skal bruges testsvaret i forbindelse med rejse, arbejde eller til at tage stilling til, om de kan være sammen med udsatte pårørende. Nogle er nysgerrige på, om symptomer, som de har haft, kan være senfølger fra COVID-19, og andre er blevet anbefalet testen af lægen eller apoteket.

72 % (n=207) af kunderne vælger at tage antistoftesten på apoteket, fordi testen er let tilgængelig her, fordi apoteket har stor troværdighed, der ikke er ventetid på apoteket, der ikke er brug for tidsbestilling, kunden får svaret med det samme, og kunden forventer, at testen er af god kvalitet på apoteket. Stort set alle kunder (91 %), som deltog i undersøgelsen, vil også en anden gang gå på apoteket for at få taget tests, prøver eller målinger af sygdom, fordi de synes, at apoteket er let tilgængeligt og at apotekets personalet er dygtige og har stor troværdighed. Over halvdelen af kunderne (57 %) synes, at prisen for antistoftesten på apoteket er passende.