

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL

VERSENYKULTÚRA KÖZPONT

**A PATIKAPIACI SZABÁLYOZÁS A LAKOSSÁG
VÉLEMÉNYE TÜKRÉBEN**

2010.

Szocio-Gráf

Piac- és Közvélemény-kutató
Intézet



7624 Pécs, Nagy Jenő u. 12.
tel/fax: (36)72/333-414, 504-711
web: www.szociograf.hu
e-mail: szociograf@szociograf.hu



| | |
|---|----|
| 1. BEVEZETÉS | 4 |
| 2. A MÓDSZER, A MINTA | 4 |
| 2.1. A minta összetétele | 4 |
| 2.2. A minta belső összefüggései | 5 |
| 3. A PATIKAPIACI SZABÁLYOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZTEREOTIP ISMERETEK | 6 |
| 3.1. Spontán említett ismeretek | 6 |
| 3.2. Rákérdezés után említett ismeretek | 8 |
| 3.3. A változásokkal való egyetértés | 9 |
| 4. A PATIKÁKBAN VÁSÁROLT TERMÉKEK FOGYASZTÁSI, VÁSÁRLÁSI GYAKORISÁGA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN | 12 |
| 4.1. Fogyasztási gyakoriság | 12 |
| 4.2. Vásárlási gyakoriság | 15 |
| 5. A PATIKÁBAN KAPHATÓ TERMÉKTÍPUSOK EGYÉB HELYEN TÖRTÉNŐ VÁSÁRLÁSA | 17 |
| 5.1. Az egyéb helyen történő vásárlás preferálása | 17 |
| 5.2. A gyógyszervásárlással való elégedettség a patikán kívüli kereskedelmi egységekben, Interneten | 19 |
| 6. VÁLTOZÁSOK A PATIKÁK KÍNÁLATÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN | 22 |
| 7. VÁLTOZÁSOK A PATIKÁK ÁRAIBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN | 23 |
| 7.1. Az egyes terméktípusokra költött összegek havonta | 23 |
| 7.2. Velekedések az árváltozásról | 24 |
| 8. VÁLTOZÁSOK A PATIKÁKBAN A VÁSÁRLÓK TÁJÉKOZTATÁSA TERÉN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN | 25 |
| 9. A PATIKÁBAN 2008 FEBRUÁRJA ÓTA KAPHATÓ EGYÉB TERMÉKEK VÁSÁRLÁSA | 26 |
| 10. NÉHÁNY TÉNYEZŐ FONTOSSÁGÁNAK ÉRTÉKELÉSE A PATIKA KIVÁLASZTÁSÁBAN | 27 |
| 11. A GYÓGYSZERÉSZ-BETEG KAPCSOLAT | 33 |
| 11.1. A háztartás „saját gyógyszerésze” | 33 |
| 11.2. A „saját gyógyszerész” és a beteg kapcsolat | 33 |
| 12. A PATIKA HÁLÓZATOK (GYÓGYSZERTÁRI LÁNCOK) ISMERTSÉGE | 34 |

| | |
|---|----|
| 13. A GYÓGYSZERTÁRAK TEVÉKENYSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE NÉHÁNY SZEMPONT FONTOSSÁGÁNAK MEGÍTÉLÉSÉN KERESZTÜL | 35 |
| 14. A PATIKÁK JÖVEDELMEZŐSÉGÉNEK MEGÍTÉLÉSE | 40 |
| 15. NÉHÁNY GYÓGYSZERVÁSÁRLÁSSAL KAPCSOLATOS KÉRDÉS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE | 40 |
| 15.1. A gyógyszerész is lehetőséget kap gyógyszerek felírására | 40 |
| 15.2. Egy recept többszöri kiváltásának lehetősége | 41 |
| 15.3. Vény nélkül vásárolható gyógyszerek, gyógyszerkiadó automaták működtetése | 41 |

GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL
VERSENYKULTÚRA KÖZPONT
A PATIKAPIACI SZABÁLYOZÁS A LAKOSSÁG VÉLEMÉNYE
TÜKRÉBEN
ÖSSZEFOGLALÓ – LAKOSSÁGI KUTATÁS

1. Bevezetés

A Szocio-Gráf Piac- és Közvélemény-kutató Intézet 1000 fős országos reprezentatív mintát végzett, hogy felmérje a patikaprivatizáció óta eltelt időszakban a lakosság véleményét a változásokkal kapcsolatban.

2. A módszer, a minta

2.1. A minta összetétele

Az 1000 fős minta megoszlását a főbb háttérváltozók szerint a következő (1. számú) táblázat ismerteti:

1. számú táblázat

A minta megoszlása háttérváltozók szerint

| Nemek szerinti megoszlás | | |
|---|----------------|---------------|
| férfi | 485 fő | 48,5% |
| nő | 515 fő | 51,5% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |
| Életkor szerinti megoszlás | | |
| 18 - 29 év | 250 fő | 25,0% |
| 30 - 39 év | 175 fő | 17,5% |
| 40 - 49 év | 218 fő | 21,8% |
| 50 – 59 év | 175 fő | 17,5% |
| 60 év és a felett | 182 fő | 18,2% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |
| Iskolai végzettség szerinti megoszlás | | |
| maximum 8 általános | 132 fő | 13,2% |
| szakmunkásképző | 263 fő | 26,3% |
| érettségi | 424 fő | 42,4% |
| felsőfokú | 181 fő | 18,1% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |
| A háztartás havi nettó átlagjövedelme szerinti megoszlás | | |
| jelentősen átlag alatti | 53 fő | 5,3% |
| átlag alatti | 251 fő | 25,1% |
| átlagos | 586 fő | 58,6% |
| átlag feletti | 66 fő | 6,6% |
| jelentősen átlag feletti | 6 fő | 0,6% |
| nem válaszolt | 38 fő | 3,8% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |

| A válaszadó családi állapota szerinti megoszlás | | |
|--|----------------|---------------|
| házas | 445 fő | 44,5% |
| élettárssal él | 144 fő | 14,4% |
| özvegy | 80 fő | 8% |
| nőtlen / hajadon | 219 fő | 21,9% |
| elvált | 106 fő | 10,6% |
| külön él házastársától | 6 fő | 0,6% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |
| A válaszadó gazdasági aktivitása szerinti megoszlás | | |
| aktív fizikai dolgozó | 333 fő | 33,3% |
| aktív szellemi dolgozó | 263 fő | 26,3% |
| GYES-en, GYED-en lévő | 31 fő | 3,1% |
| nyugdíjas | 216 fő | 21,6% |
| tanuló | 75 fő | 7,5% |
| háztartásbeli | 11 fő | 1,1% |
| munkanélküli | 54 fő | 5,4% |
| egyéb inaktív kereső | 10 fő | 1,0% |
| egyéb eltartott | 7 fő | 0,7% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |
| Internet használat szerinti megoszlás * | | |
| használja | 676 fő | 67,6% |
| nem használja | 324 fő | 32,4% |
| <i>összesen</i> | <i>1000 fő</i> | <i>100,0%</i> |

*A 676 Internetet használó válaszadónk internetezési gyakoriságának megoszlása a következő:

- naponta 456 fő 67,5%
- hetente 141 fő 20,9%
- havonta 24 fő 3,6%
- alkalmanként 55 fő 8,1%

Összefoglalónkban két statisztikai próbára hivatkozunk: a keresztábrás elemzéseknél a Khi négyzet próbát, az átlag-összehasonlításnál az egyutas varianciaanalízist (ANOVA) használjuk. Tanulmányunkban azokat az összefüggéseket soroljuk fel, amelyek e két statisztikai próbával elkészített elemzés során szignifikánsnak mutatkoztak.

A háttérelmzéseknél a százalékos arányok esetében nem vesszük figyelembe a „nem tudja” és a „nem válaszolt” kategóriákat, így azok eltérést mutathatnak a teljes minta (1003 fő) esetében mutatkozó százalékos arányokhoz viszonyítva.

2.2. A minta belső összefüggései

A minta belső összefüggései között a következő szignifikáns érdekességeket találtuk:

- A maximum 8 általános végzettségűek körében 59,1% a nők aránya, a férfiaké 40,9%. A szakmunkásképzőt végzettek 61,2%-a férfi, 38,8%-a nő. Az érettségizettek (56,6%) és a felsőfokú végzettségűek között (52,5%) nagyobb részarányban képviseltetik magukat a nők.

- A maximum 8 általános végzettségűek 41,7%-a 60 év feletti, a többi korcsoportban 10-20% között van az arány. A felsőfokú végzettségűek között pedig a 60 év felettiak részaránya a legalacsonyabb (9,4%), de a fiatalabb korosztályhoz képest (23,8%-26,0%) az 50-59 éves korcsoportban is kisebb a diplomások részaránya (16,0%).
- Az Internetet használók között a 30 év alattiak képviselik magukat legnagyobb hányadban (33,6%), a 30-50 évesek súlya 22-26% közötti, az 50-59 éveseké 14,1%, a 60 év felettieké 4,1%.
- Az Internetet nem használók arányainak megoszlása iskolai végzettség szerint: maximum 8 általános 29,6%; szakmunkásképzőt végzett 38,9%; érettségizett 26,2%; felsőfokú végzettségű 5,2%.

3. A patikapiaci szabályozással kapcsolatos sztereotip ismeretek

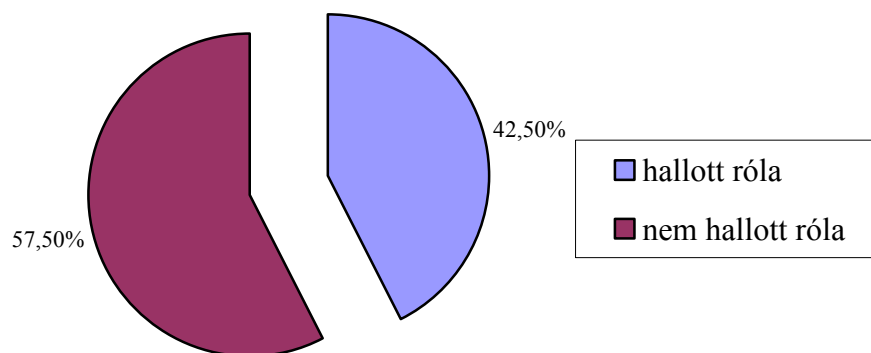
3.1. Spontán említett ismeretek

Kérdőívünk elején felmértük mennyire ismert a lakosság körében, hogy az országban létezik patikapiaci szabályozás.

Mindössze megkérdezetteink 42,5%-a (425 fő) hallott a patikapiaci szabályozás meglétéről, 57,5% nem hallott arról, hogy van ilyen szabályozás (575 fő).

1. számú diagram

A patikapiaci szabályozás ismertsége



- Az életkor előrehaladtával inkább nő azok részaránya, akik értesültek arról, hogy az országban szabályozták törvényi módon a patikákat. A két szélső érték: 30 alatt 30,0%, 60 fele 50,0%. A középkorúak közül a 40-49 évesek között 49,1% hallott a változásokról, a többiek 42-43% közöttiek.

- Az iskolai végzettség emelkedésével is nő azok részaránya, akik hallottak a patikapiaci szabályozásról: maximum 8 általános 33,3%; szakmunkásképző 39,9%; középfokú 43,9%; felsőfokú 49,7%.

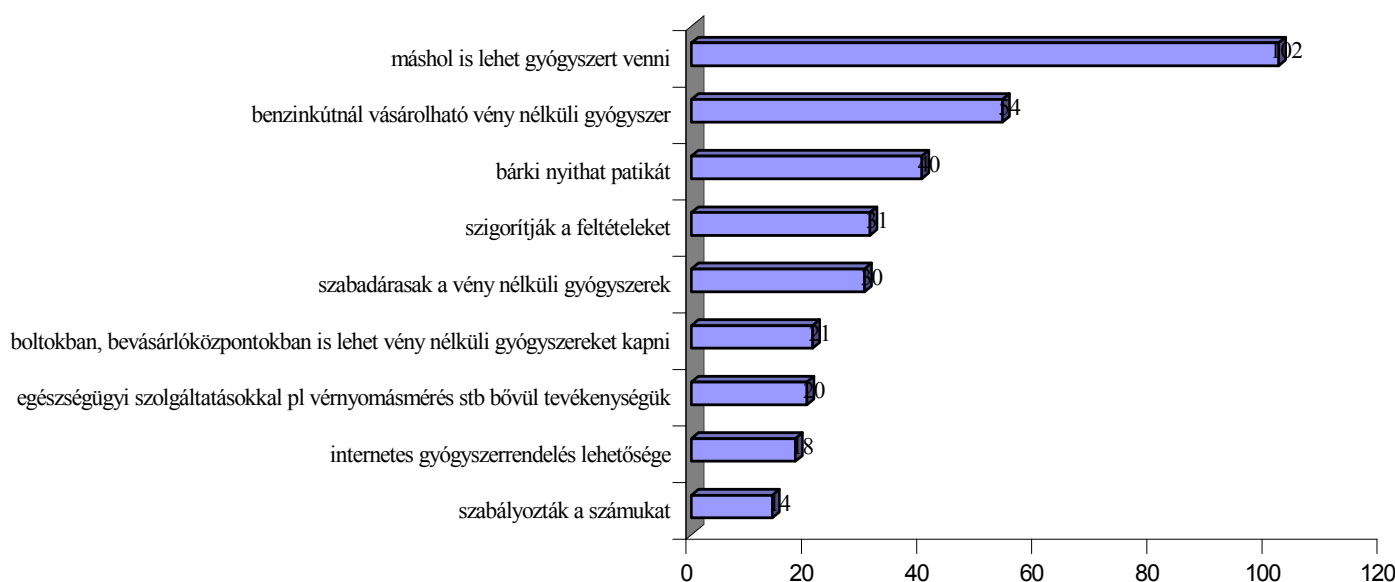
Megkértük azokat, akik úgy nyilatkoztak, hogy hallottak a patikapiaci szabályozásról, hogy mondja el pár szóban mit hallott ennek elemeiről. Azokat a válaszokat közöljük, amelyeket legalább 3 válaszadónk említett:

| | |
|---|--------|
| • máshol is lehet gyógyszert venni | 102 fő |
| • nem tudja konkretizálni | 95 fő |
| • benzinkútnál vásárolható vény nélküli gyógyszer | 54 fő |
| • bárki nyithat patikát, liberálisabbak, egyszerűbbek a nyitás feltételei | 52 fő |
| • szigorították a feltételeket | 31 fő |
| • szabadárúak a vény nélküli gyógyszerek | 30 fő |
| • boltokban, bevásárlóközpontokban is lehet vény nélküli gyógyszereket kapni | 21 fő |
| • egészségügyi szolgáltatásokkal pl.: vérnyomásmérés stb. bővül tevékenységük | 20 fő |
| • lehetőség van internetes gyógyszerrendelésre | 18 fő |
| • szabályozták a számukat | 14 fő |
| • árakkal kapcsolatos szabályozás volt | 12 fő |
| • termékkínálatukat bővítették | 10 fő |
| • januárig csak ott lehet patikát nyitni, ahol még nincs | 9 fő |
| • kozmetikum és más egyéb is vásárolható a patikákban | 7 fő |
| • patikaláncok is működnek | 6 fő |
| • postahivatalokban is kapható gyógyszer | 5 fő |
| • gyógyszer értékesítés terén voltak változások | 5 fő |
| • nem lehet több patikát nyitni | 5 fő |
| • azonos hatóanyag esetén két gyógyszer közül az olcsóbbat kell felkínálniuk | 5 fő |
| • megváltoznak az üzemeltetés szabályai | 4 fő |
| • patikusoknak kötelességük tájékoztatást adni | 4 fő |
| • falvanként csak egy patika működhet | 4 fő |
| • kis lélekszámú településeken nem nyitható patika | 4 fő |
| • változás a vényköteles gyógyszerek körében | 4 fő |
| • alkalmazottak kötelezettségeinek bővülése | 3 fő |
| • nem üzemeltethet már bárki patikát | 3 fő |
| • csak ott lehet újat nyitni ahol eddig nem volt | 3 fő |

Megjegyzés: egy válaszadó több választ is említhetett

2. számú diagram

A patikaprivatizáció legismertebb spontán említett elemei (fő)



3.2. Rákérdezés után említett ismeretek

Második lépésben minden interjúalanyunktól megkérdeztük hallott-e az általunk felsorolt a patikákat érintő változásokról. A 2. számú táblázat a rákérdezés után említett ismertségi arányokat mutatjuk be:

2. számú táblázat

A patikaprivatizációban érintett néhány változás ismertségének arányai

| változások | hallott róla | | nem hallott róla | |
|--|--------------|------|------------------|------|
| | fő | % | fő | % |
| Egyes vény nélküli gyógyszerek patikán kívüli is megvásárolhatók (benzinkutak, egyéb boltok, Internet stb.) | 922 | 92,2 | 78 | 7,8 |
| Bizonyos többlétszolgáltatások (pl. 24 órás nyitva tartás, vagy legalább 60 órás nyitva tartás stb.) vállalása esetén bárhol, korlátozás nélkül alapítható gyógyszertár. | 328 | 32,8 | 672 | 67,2 |
| Nem vényköteles gyógyszerek Interneten keresztül is rendelhetők. | 494 | 49,4 | 506 | 50,6 |

| változások | hallott róla | | nem hallott róla | |
|--|--------------|------|------------------|------|
| | fő | % | fő | % |
| Néhány új szolgáltatás nyújtásának lehetősége a patikákban (vérnyomásmérés, koleszterinszint mérés, vércukormérés, egészség-megőrzési tanácsadás stb.). | 707 | 70,7 | 293 | 29,3 |
| A gyógyszerésznek előírt kötelessége tájékoztatni a gyógyszert kiváltó személyt arról, hogy az adott, az orvos által felírt gyógyszer más, olcsóbb gyógyszerrel helyettesíthető. | 670 | 67 | 330 | 33 |
| Jelentősen bővült azon termékek köre, amelyeket a gyógyszertárak értékesíthetnek (kozmetikumok, gyógyászati segédeszközök, orvosi műszerek gyógyteák, szemüvegek stb.) | 714 | 71,4 | 286 | 28,6 |
| A vény nélküli gyógyszerek árában eltérések lehetségesek. | 696 | 69,6 | 304 | 30,4 |
| Gyógyszertárat üzemeltetni bármilyen – egyéni vagy társas – vállalkozási formában lehet. | 312 | 31,2 | 688 | 68,8 |

3.3. A változásokkal való egyetértés

Megkértük válaszadóinkat, hogy az iskolai osztályzatoknak megfelelően nyilvánítsák ki véleményüket a tekintetben, hogy mennyiben értenek egyet a patikaprivatizáció keretében eszközölt változtatásokkal. A két szélső érték jelentése: 1-egyáltalán nem értenek egyet ... 5-teljes mértékben egyetértenek.

A 3. számú táblázatban az értékelési osztályzatok megoszlását szerepeltetjük, a 4. számú táblázat a főbb statisztikai mutatókat szemlélteti az átlagok csökkenő sorrendjében:

3. számú táblázat

A patikaprivatizációban érintett néhány változással való egyetértés osztályzatainak megoszlása

| változások | egyes | | kettes | | hármás | | négyes | | ötös | | nem tudja | |
|---|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|------|------|-----------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| Vény nélküli gyógyszerek egyéb | 139 | 13,9 | 62 | 6,2 | 206 | 20,6 | 196 | 19,6 | 363 | 36,3 | 34 | 3,4 |
| Többletszolgáltatások vállalása. | 123 | 12,3 | 93 | 9,3 | 257 | 25,7 | 163 | 16,3 | 265 | 26,5 | 99 | 9,9 |
| Internetes rendelés | 251 | 25,1 | 92 | 9,1 | 228 | 22,8 | 146 | 14,6 | 218 | 21,8 | 66 | 6,6 |
| Egyéb szolgáltatás nyújtása. | 18 | 1,8 | 13 | 1,3 | 57 | 5,7 | 160 | 16,0 | 718 | 71,8 | 34 | 3,4 |
| Tájékoztató olcsóbb gyógyszerekről. | 23 | 2,3 | 21 | 2,1 | 80 | 8,0 | 183 | 18,3 | 646 | 64,6 | 47 | 4,7 |
| Termékbővülés a gyógyszertárakban. | 39 | 3,9 | 35 | 3,5 | 202 | 20,2 | 239 | 23,9 | 438 | 43,8 | 47 | 4,7 |
| Eltérés vény nélküli gyógyszer áraiban. | 393 | 39,3 | 142 | 14,2 | 226 | 22,6 | 91 | 9,1 | 96 | 9,6 | 52 | 5,2 |
| Üzemeltetési formák változása. | 178 | 17,8 | 88 | 8,8 | 321 | 32,1 | 120 | 12,0 | 128 | 12,8 | 165 | 16,5 |
| Gyógyszerész tulajdon nélküli patika | 305 | 30,5 | 114 | 11,4 | 260 | 26,0 | 75 | 7,5 | 84 | 8,4 | 162 | 16,2 |

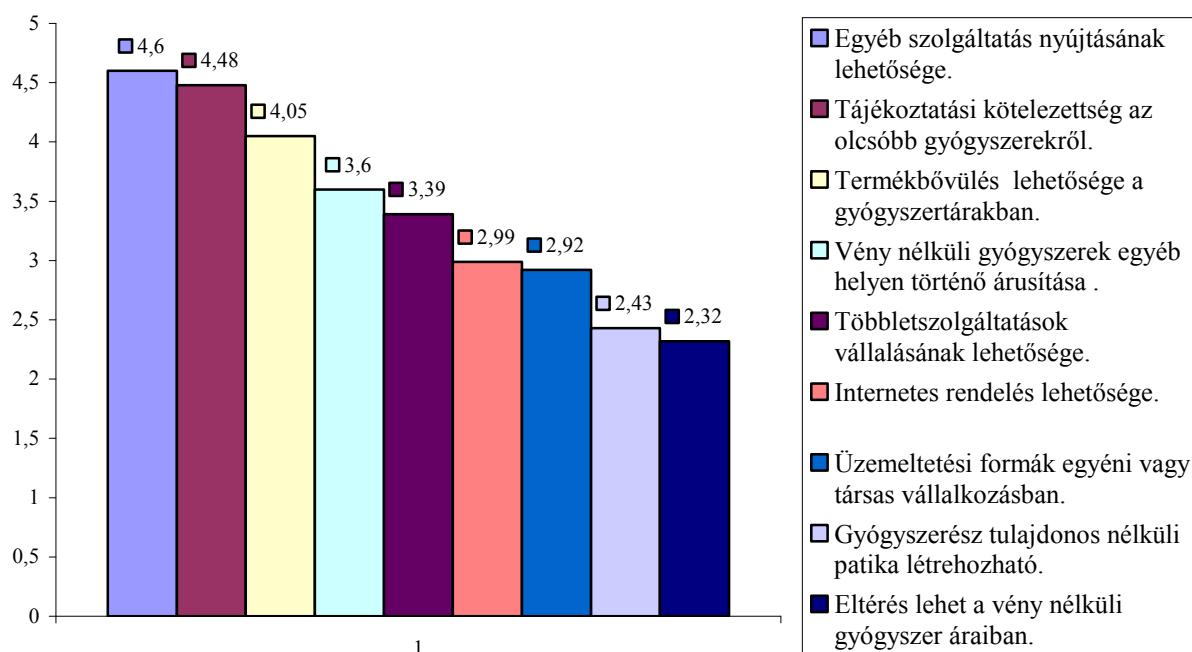
4. számú táblázat

A patikaprivatizációban érintett néhány változással való egyetértés osztályzatainak főbb statisztikai mutatói

| változások | N | átlag | szórás | minimum | maximum | módusz |
|--|-----|-------|--------|---------|---------|--------|
| Egyéb szolgáltatás nyújtásának lehetősége. | 966 | 4,60 | 0,81 | 1 | 5 | 5 |
| Tájékoztatási kötelezettség az olcsóbb gyógyszerekről. | 953 | 4,48 | 0,92 | 1 | 5 | 5 |
| Termékbővülés lehetősége a gyógyszertárakban. | 953 | 4,05 | 1,09 | 1 | 5 | 5 |
| Vény nélküli gyógyszerek egyéb helyen történő árusítása. | 966 | 3,60 | 1,41 | 1 | 5 | 5 |
| Többletszolgáltatások vállalásának lehetősége. | 901 | 3,39 | 1,36 | 1 | 5 | 5 |
| Internetes rendelés lehetősége. | 934 | 2,99 | 1,50 | 1 | 5 | 1 |
| Üzemeltetési formák egyéni vagy társas vállalkozásban. | 835 | 2,92 | 1,31 | 1 | 5 | 3 |
| Gyógyszerész tulajdonos nélküli patika létrehozható. | 838 | 2,43 | 1,32 | 1 | 5 | 1 |
| Eltérés lehet a vény nélküli gyógyszer áraiban. | 948 | 2,32 | 1,36 | 1 | 5 | 1 |

3. számú diagram

A patikaprivatizációban érintett változásokkal való egyetértés 5-ös skálán



Az átlagok felhasználásával háttérelmzéseket végeztünk, amelyek során az alábbi szignifikáns különbségekre bukkantunk:

Egyes vény nélküli gyógyszerek patikán kívül is megvásárolhatók

- A kor előrehaladtával csökken ez egyetértés intenzitása. A két szélső érték 30 éven aluliak 3,29; 60 éven felüliek 2,70. A „középkorúak átlaga 2,86, illetve 3,03 között van.
- Az iskolai végzettség növekedésével nő az egyetértés azzal kapcsolatosan, hogy a vény nélküli gyógyszereket patikán kívül is meg lehessen vásárolni: maximum 8 általános 3,28; szakmunkásképző 3,48%; középfokú 3,69; felsőfokú 3,80.
- A 2-10000 fős településeken (3,90) és Budapesten (3,76) nagyobb az egyetértés, mint az egyéb településtípusokban (3,37-4,47 között).

Bizonyos többlétszolgáltatások (pl. 24 órás nyitva tartás, vagy legalább 60 órás nyitva tartás stb.) vállalása esetén bárhol, korlátozás nélkül alapítható gyógyszertár

- A 2-10000 fős településeken (3,81) nagyobb mérvű egyetértésre talált a változtatás, mint a többi településtípusokban (3,16-3,32 között).

Nem vényköteles gyógyszerek Interneten keresztül is megrendelhetők.

- Az iskolai végzettség növekedésével nő az igény az Interneten keresztül történő vásárlásra: maximum 8 általános 2,82; szakmunkásképző 2,69%; középfokú 3,11; felsőfokú 3,24.

Néhány új szolgáltatás nyújtásának lehetősége a patikákban

- A nők inkább egyetértenek e változtatással (4,66), mint a férfiak (4,54).
- A felsőfokú végzettségűeknek szignifikánsan nagyobb mértékben tetszik az újítás (4,71), mint az alacsonyabb végzettségűeknek (4,49-4,63), de leginkább, mint a szakmunkásképzőt végzetteknek.
- A megyei jogú városok (4,76) és a legkisebb települések lakói (4,73) üdvözölték leginkább a változtatást, a többi településtípus értéke 4,46-4,56 közötti.

A gyógyszerésznek előírt kötelessége tájékoztatni a gyógyszert kiváltó személyt arról, hogy az adott, az orvos által felírt gyógyszer más, olcsóbb gyógyszerrel helyettesíthető.

Nem találtunk szignifikáns különbségeket.

Jelentősen bővült azon termékek köre, amelyeket a gyógyszertárak értékesíthetnek.

- A nők nagyobb mértékben értenek egyet ezzel a rendelkezéssel (4,16), mint a férfiak (3,93).
- A kisebb települések felé haladva nő az egyetértés azzal, hogy bővítették a gyógyszertárakban értékesíthető termékek körét: Budapest 3,74; megyei jogú városok

3,93; 10000 lakosnál nagyobb városok 4,03; 2-1000 fős települések 4,27; 2000 fő alatti települések 4,31.

A vény nélküli gyógyszerek árában eltérések lehetségesek.

- Budapesten szignifikánsan kisebb mértékű az egyetértés (1,83), mint az egyéb településtípusokban (2,18-2,72 között). A másik szélső értéket a 2-10000 fős településeken mértük.

Gyógyszertárat üzemeltetni bármilyen – egyéni vagy társas – vállalkozási formában lehet

- Budapesten szignifikánsan kisebb mértékű az egyetértés e változtatással is (2,70), mint az egyéb településtípusokban (2,84-3,23 között). A másik szélső értéket a 10000 főnél nagyobb városok élőinél regisztráltuk.
- A 30 éven aluliak a legmegengedőbbek e változtatással kapcsolatban 3,11. A többi korcsoport átlaga 2,71 (60 feletti) és 2,97 között mozog.

Gyógyszertári vállalkozás létrehozásához nem szükséges kizárólagos gyógyszerési tulajdon.

- A 10000 főnél nagyobb városok lakóinak tetszik legkevésbé e változtatás (2,08), a többi településtípusban az átlagok 2,33-2,69 között szóródnak. Leginkább a 2-10000 fős településeken élők értenek egyet ezzel a módosítással.
- A 60 éven felüliek értenek legkevésbé egyet a változtatással (2,20). A többi korcsoport átlaga 2,35 (30 alatti) és 2,58 között mozog.

4. A patikákban vásárolt termékek fogyasztási, vásárlási gyakorisága az elmúlt 3 évben

4.1. Fogyasztási gyakoriság

A továbbiakban arról érdeklődtünk kérdeztetteinknél milyen gyakorisággal fogyasztottak az elmúlt 3 évben olyan termékeket, amelyeket patikákban vásárol a háztartás valamelyik tagja.

A következő fogyasztási gyakoriságok közül választhattak interjúalanyaink:

1. napi rendszerességgel
2. hetente többször
3. hetente egyszer
4. havonta két-három alkalommal
5. havonta egyszer
6. 2-3 havonta
7. ritkábban
8. soha
9. nem válaszolt

Az alábbi táblázatban a fogyasztási gyakoriságok százalékos arányát közöljük az egyes terméktípusokban:

5. számú táblázat

Fogyasztási gyakoriságok százalékos aránya patikában (is) kapható terméktípusokban

| terméktípus | fogyasztási gyakoriság (%) | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-----|-----|------|------|------|------|------|-----|
| | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. |
| orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek | 3,8 | 4,5 | 2,6 | 4,6 | 6,8 | 10,7 | 28,8 | 7,1 | 1,1 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 7,1 | 7,4 | 6,2 | 11,8 | 12,2 | 16,1 | 28,4 | 10,0 | 0,8 |
| gyógyhatású készítmények (gyógytermék) | 7,5 | 6,6 | 4,8 | 7,1 | 6,4 | 11,6 | 24,6 | 30,5 | 0,9 |
| étrend-kiegészítők | 7,3 | 3,4 | 2,1 | 1,3 | 3,0 | 3,9 | 15,5 | 62,4 | 1,1 |
| kozmetikumok | 9,3 | 3,6 | 1,5 | 2,3 | 4,9 | 5,1 | 10,2 | 60,8 | 2,3 |
| orvostechikai eszközök | 5,1 | 1,1 | 1,6 | 0,8 | 1,0 | 2,4 | 13,2 | 73,1 | 1,7 |

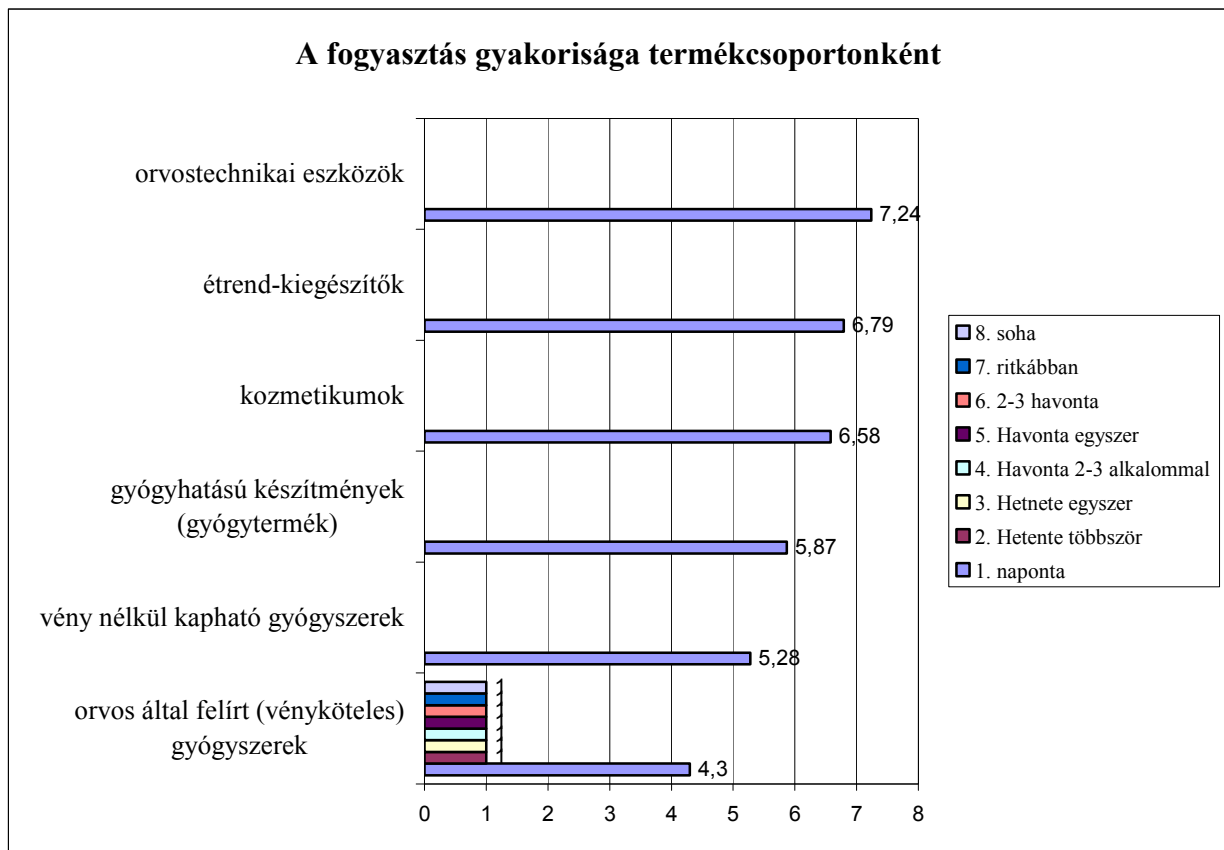
A válaszlehetőségek sorszámaiból statisztikai mutatókat számoltunk (1. napi rendszerességgel... 8. soha). A főbb statisztikai mutatókat a *6. számú táblázatban* összegeztük az átlagok növekvő sorrendjében:

6 számú táblázat

A patikákban vásárolt különféle terméktípusok fogyasztási gyakoriságának főbb statisztikai mutatói

| terméktípusok | N | átlag | szórás | minimum | maximum | módusz |
|--|-----|-------|--------|---------|---------|--------|
| orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek | 989 | 4,30 | 2,73 | 1 | 8 | 7 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 992 | 5,28 | 2,08 | 1 | 8 | 7 |
| gyógyhatású készítmények (gyógytermék) | 991 | 5,87 | 2,28 | 1 | 8 | 8 |
| kozmetikumok | 977 | 6,58 | 2,35 | 1 | 8 | 8 |
| étrend-kiegészítők | 989 | 6,79 | 2,17 | 1 | 8 | 8 |
| orvostechikai eszközök | 983 | 7,24 | 1,80 | 1 | 8 | 8 |

4. számú diagram



Az átlagok felhasználásával ezúttal is háttérelmzéseket végeztünk, az alábbi szignifikáns különbségeket fedeztük fel:

Orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek

- A nők gyakrabban szednek vényköteles gyógyszereket (3,96), mint a férfiak (4,67).
- Természetesen a kor előrehaladtával nő a vényköteles termékek szedési gyakorisága, főként 60 év felett nő meg a gyakoriság: 18-29 évesek 5,35; 30-39 évesek 5,19; 40-49 évesek 4,82; 50-59 évesek 3,36; 60 év felett 2,27.
- Az iskolai végzettség növekedésével csökken a vényköteles gyógyszerek fogyasztási gyakorisága: maximum 8 általános 3,40; szakmunkásképző 4,05; középfokú 4,54; felsőfokú 4,75.

Vény nélkül kapható gyógyszerek

- A nők gyakrabban szednek vény nélkül kapható gyógyszereket is (5,00), mint a férfiak (5,59).
- A 60 éven felüliek bár kisebb különbséggel, de a vény nélkül kapható gyógyszereket is gyakrabban fogyasztják: 18-29 évesek 5,74; 30-39 évesek 5,48; 40-49 évesek 5,34; 50-59 évesek 5,26; 60 év felett 4,44

- Az iskolai végzettség növekedésével nő a vény nélkül kapható gyógyszerek fogyasztási gyakorisága: maximum 8 általános 7,25; szakmunkásképző 6,99%; középfokú 6,71; felsőfokú 6,37.
- Budapesten nagyobb a vény nélkül kapható gyógyszerek fogyasztási gyakorisága (4,71), mint az egyéb településtípusokban (5,15-5,79 között).

Gyógyhatású készítmények (gyógytermékek)

- A nők gyakrabban vásárolnak gyógyhatású készítményeket is (5,52), mint a férfiak (6,13).
- A 18-29 évesek szignifikáns különbséggel gyakrabban fogyasztják a gyógyhatású készítményeket: 18-29 évesek 6,32; 30-39 évesek 5,96; 40-49 évesek 5,89; 50-59 évesek 5,63; 60 év felett 5,35.
- Budapesten nagyobb a gyógyhatású készítmények fogyasztási gyakorisága (5,50), mint az egyéb településtípusokban (5,60-6,11 között).

Étrend-kiegészítők

- A nők gyakrabban vásárolnak étrend-kiegészítőket is (6,64), mint a férfiak (6,96).
- A kor előrehaladtával csökken az étrend-kiegészítők fogyasztási gyakorisága. A két szélső érték: 18-29 évesek 6,47; 30-49 évesek 6,66 és 6,80, 50 év felett 7,00 felett
- Budapesten nagyobb az étrend-kiegészítők fogyasztási gyakorisága (6,21), mint az egyéb településtípusokban (6,94-7,01 között).

Kozmetikumok

- Nem meglepő, hogy a nők gyakrabban használnak patikákból származó kozmetikumokat (6,19), mint a férfiak (7,00).
- Az iskolai végzettség növekedésével nő a patikából beszerzett kozmetikumok használati gyakorisága: maximum 8 általános 7,05; szakmunkásképző 6,89; középfokú 6,48; felsőfokú 6,05.

Orvostechnikai eszközök

- A nők e patikából származó terméktípus gyakoribb felhasználói (7,04), mint a férfiak (7,46).

4.2. Vásárlási gyakoriság

Arról is megkérdeztük válaszadóinkat, hogy milyen gyakorisággal vásárolnak bárhol (nem kizárólag patikában) a terméktípusokból.

A vásárlási gyakoriságok méréséhez is hasonló gyakoriságot alkalmaztunk:

1. napi rendszerességgel
2. hetente többször
3. hetente egyszer
4. havonta két-három alkalommal
5. havonta egyszer
6. 2-3 havonta
7. ritkábban
8. soha
9. nem válaszolt

Az alábbi táblázatban a vásárlási gyakoriságok százalékos arányát közöljük az egyes terméktípusokban (napi rendszerességgel nem vásárolnak ilyen típusú termékeket, így a táblázatban e gyakoriságot nem tüntettük fel.):

7 számú táblázat

Vásárlási gyakoriságok százalékos aránya patikában kapható terméktípusokban

| terméktípusok | fogyasztási gyakoriság | | | | | | | |
|--|------------------------|-----|-----|------|------|------|------|-----|
| | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. |
| orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek | 4,3 | 3,2 | 9,3 | 34,0 | 15,3 | 27,6 | 3,7 | 2,6 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 1,5 | 3,2 | 8,1 | 20,9 | 23,2 | 33,3 | 7,3 | 2,5 |
| gyógyhatású készítmények (gyógytermék) | 2,2 | 1,0 | 4,2 | 16,3 | 17,9 | 28,3 | 26,7 | 3,4 |
| étrend-kiegészítők | 1,5 | 0,6 | 1,7 | 10,3 | 8,0 | 15,9 | 58,0 | 4,0 |
| kozmetikumok | 1,7 | 2,1 | 7,0 | 19,2 | 12,1 | 11,8 | 41,5 | 4,6 |
| orvostechikai eszközök | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 1,2 | 1,8 | 18,9 | 71,9 | 5,6 |

A főbb statisztikai mutatókat a 8. számú táblázatban foglaltuk össze az átlagok növekvő sorrendjében:

8 számú táblázat

A patikákban is kapható terméktípusokból bárhol történő vásárlások gyakoriságának főbb statisztikai mutatói

| terméktípusok | N | átlag | szórás | minimum | maximum | módusz |
|--|-----|-------|--------|---------|---------|--------|
| orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek | 974 | 5,54 | 1,40 | 2 | 8 | 5 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 975 | 5,95 | 1,31 | 2 | 8 | 7 |
| gyógyhatású készítmények (gyógytermék) | 966 | 6,47 | 1,41 | 2 | 8 | 7 |
| kozmetikumok | 954 | 6,51 | 1,61 | 2 | 8 | 8 |
| étrend-kiegészítők | 960 | 7,15 | 1,32 | 2 | 8 | 8 |
| orvostechikai eszközök | 944 | 7,69 | 0,69 | 2 | 8 | 8 |

Az átlagok felhasználásával készült háttérelmzések eredményei:

Orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek

- A legkisebb településtípusban vásárolnak leggyakrabban vényköteles gyógyszereket (5,22), a többi helyen 5,44 (Budapest) és 5,71 közötti az átlag.

Vény nélkül kapható gyógyszerek

- Budapesten nagyobb a vény nélkül kapható gyógyszerek vásárlási gyakorisága (5,60), mint az egyéb településtípusokban 5,71 (legkisebb települések) és 6,19 közötti átlag.

Gyógyhatású készítmények (gyógytermékek)

- Budapesten nagyobb a gyógyhatású készítmények vásárlási gyakorisága (6,09), mint az egyéb településtípusokban (6,48-6,61 között).

Étrend-kiegészítők

- Budapesten nagyobb az étrend-kiegészítők vásárlási gyakorisága (6,69), mint az egyéb településtípusokban (7,10-7,31 között).

Kozmetikumok

- Budapesten nagyobb a kozmetikumok vásárlási gyakorisága (6,04), mint az egyéb településtípusokban (6,46-6,70 között).

Orvostechnikai eszközök

Nem találtunk szignifikáns különbségeket.

5. A patikában kapható terméktípusok egyéb helyen történő vásárlása

5.1. Az egyéb helyen történő vásárlás preferálása

Az egyes terméktípusokat bármilyen gyakorisággal vásárló megkérdezetteinktől érdeklődtünk arról is, hogy a patikákon kívül szokták-e az adott terméktípust vásárolni. A következő táblázatban az egyéb helyen történő vásárlások arányait szemléltetjük:

9. számú táblázat

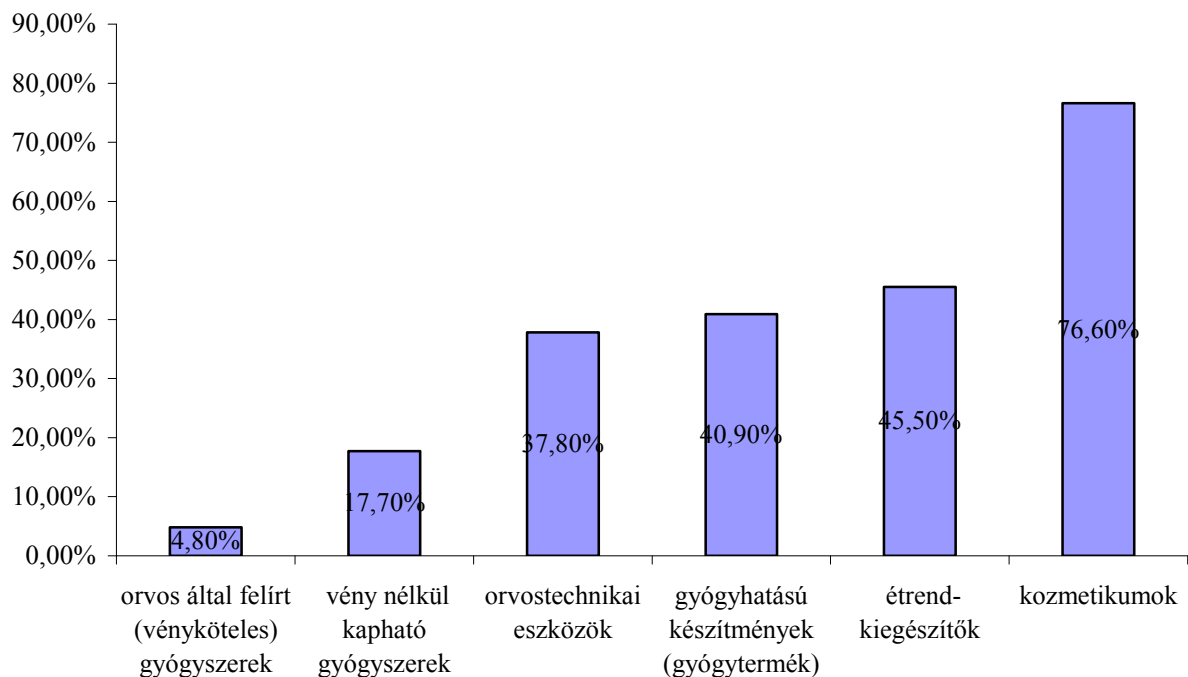
A patikákban is kapható terméktípusok egyéb helyen (is) történő vásárlásának arányai

| terméktípusok | N | vásárol | | nem vásárol | |
|--|-----|---------|------|-------------|------|
| | | fő | % | fő | % |
| orvos által felírt (vényköteles) gyógyszerek | 937 | 45 | 4,8 | 892 | 95,2 |
| orvostechnikai eszközök | 225 | 85 | 37,8 | 140 | 62,2 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 902 | 160 | 17,7 | 742 | 82,3 |
| étrend-kiegészítők | 380 | 173 | 45,5 | 207 | 54,5 |

| terméktípusok | N | vásárol | | nem vásárol | |
|--|-----|---------|------|-------------|------|
| | | fő | % | fő | % |
| gyógyhatású készítmények (gyógytermék) | 699 | 286 | 40,9 | 413 | 59,1 |
| kozmetikumok | 539 | 413 | 76,6 | 126 | 23,4 |

5. számú diagram

A patikákban is kapható terméktípusok egyéb helyen (is) történő vásárlásainak arányai



Akik máshol is vásárolnak bizonyos terméktípusokból, nyilatkoztak arról is, hogy hol vásárolják szívesebben ezeket a termékeket:

10. számú táblázat

A patikában kapható termékeket máshol is vásárlók vásárlásai preferenciájának megoszlása

| terméktípusok | inkább patikában vesz | | inkább máshol vesz | | mindig máshol vesz | |
|------------------------|-----------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % |
| vényköteles | 36 | 80,0 | 5 | 11,1 | 4 | 8,9 |
| vény nélkül kapható | 110 | 68,8 | 42 | 26,2 | 8 | 5,0 |
| gyógyhatású készítmény | 99 | 34,6 | 167 | 58,4 | 20 | 7,0 |
| étrend-kiegészítők | 45 | 26,0 | 99 | 57,2 | 29 | 16,8 |
| kozmetikumok | 22 | 5,3 | 164 | 39,7 | 227 | 55,0 |
| orvostechnikai eszköz | 19 | 22,4 | 49 | 57,6 | 17 | 20,0 |

5.2. A gyógyszervásárlással való elégedettség a patikán kívüli kereskedelmi egységekben, Interneten

A gyógyszerek vásárlási szokásainak felmérését azzal folytattuk, hogy megkérdeztük interjúalanyainkat vásároltak-e már gyógyszert a patikákon kívül különböző helyszíneken. Az egyes kereskedelmi egységekben történő vásárlás arányait a következő táblázat szemlélteti:

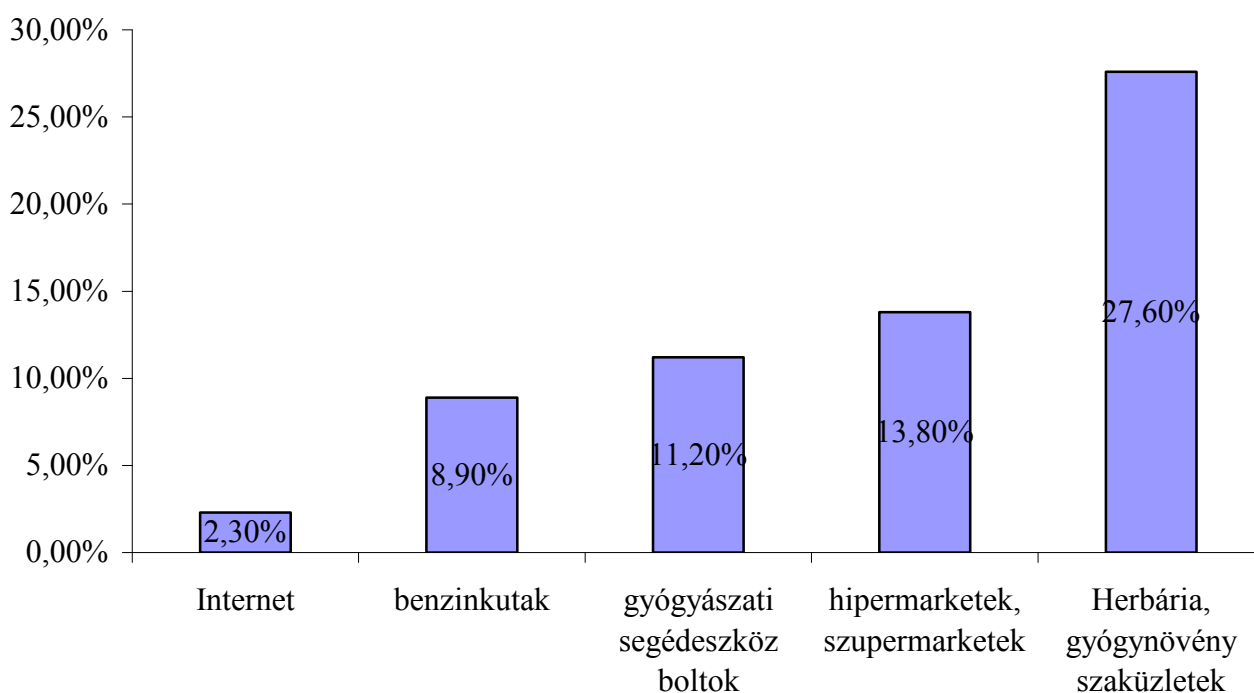
11. számú táblázat

A gyógyszerek egyéb helyen (is) történő vásárlások arányai

| kereskedelmi egységek | vásárolt | | nem vásárolt | |
|-----------------------------------|----------|------|--------------|------|
| | fő | % | fő | % |
| Internet | 23 | 2,3 | 977 | 97,7 |
| benzinkutak | 89 | 8,9 | 911 | 91,1 |
| gyógyászati segédeszköz boltok | 112 | 11,2 | 888 | 88,8 |
| hipermarketek, szupermarketek | 138 | 13,8 | 862 | 86,2 |
| Herbária, gyógynövény szaküzletek | 276 | 27,6 | 724 | 72,4 |

6. számú diagram

A gyógyszerek egyéb helyen (is) történő vásárlásainak arányai



Megkértük azokat a megkérdezetteinket, akik már vásároltak gyógyszert a különféle patikán kívüli kereskedelmi egységekben, hogy értékeljék az iskolai osztályzatnak megfelelően, hogy mennyire voltak elégedettek az itt történő vásárlással (1-egyáltalán nem volt elégedett, ... 5-teljes mértékben elégedett volt). A 12. számú táblázatban az értékelések megoszlását közöljük:

12. számú táblázat

Az egyéb helyen történő gyógyszervásárlással való elégedettségi osztályzatok megoszlása

| kereskedelmi egységek | egyes | | kettes | | hármás | | négyes | | ötös | | nem tudja | |
|--------------------------|-------|-----|--------|-----|--------|------|--------|------|------|------|-----------|-----|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| benzinkutak | 3 | 3,4 | 3 | 3,4 | 4 | 4,5 | 35 | 39,3 | 44 | 49,4 | -- | -- |
| Herbária, stb. | 3 | 1,1 | -- | -- | 9 | 3,3 | 93 | 33,7 | 170 | 61,5 | 1 | 0,4 |
| Hipermarketek... | 2 | 1,4 | 5 | 3,6 | 11 | 8,0 | 52 | 37,7 | 68 | 49,3 | ---- | |
| gyógyászati segéd. | 1 | 0,9 | -- | -- | 10 | 8,9 | 34 | 30,4 | 66 | 58,9 | 1 | 0,9 |
| Internet | -- | -- | -- | -- | 4 | 17,4 | 8 | 34,8 | 11 | 47,8 | -- | -- |

Az értékelések alapján számított főbb statisztikai mutatókat az átlagok csökkenő sorrendjében a 13. számú táblázatban foglaljuk össze:

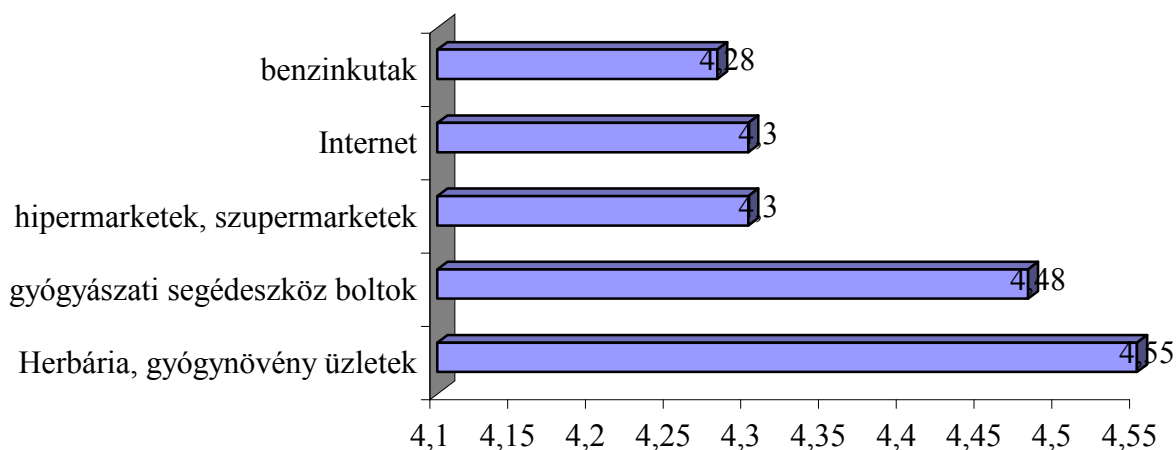
13. számú táblázat

Az egyéb helyen történő gyógyszervásárlással való elégedettségi osztályzatok főbb statisztikai mutatói

| kereskedelmi egységek | N | átlag | szórás | minimum | maximum | módusz |
|--------------------------------|-----|-------|--------|---------|---------|--------|
| Herbária, gyógynövény üzletek | 276 | 4,55 | 0,67 | 1 | 5 | 5 |
| gyógyászati segédeszköz boltok | 112 | 4,48 | 0,74 | 1 | 5 | 5 |
| hipermarketek, szupermarketek | 138 | 4,30 | 0,87 | 1 | 5 | 5 |
| Internet | 23 | 4,30 | 0,76 | 3 | 5 | 5 |
| benzinkutak | 89 | 4,28 | 0,95 | 1 | 5 | 5 |

7. számú diagram

Az egyéb helyen történő gyógyszervásárlással való elégedettség
átlagok



Megkértük 4-esnél rosszabb osztályzattal értékelőket, hogy indokolják is meg néhány szóban döntésüket.

Benzinkutak (10 válaszadó közül, 8 fő indokolt szóban)

- sokan vannak 2 fő
- nincs választék 2 fő
- nincs hozzáértés 2 fő
- nem lehet mindig mindent kapni 1 fő
- nem adnak semmilyen felvilágosítást 1 fő

Herbária, gyógynövény üzletek (12 válaszadó közül, 8 fő indokolt szóban)

- nem lehet mindig mindent kapni 3 fő
- nincs választék 2 fő
- nem bízunk benne 1 fő
- magas az ár 1 fő
- tömegárak vannak 1 fő

Hipermarketek, szupermarketek (18 válaszadó)

- nincs választék 8 fő
- tömegárak vannak 4 fő
- nem adnak semmilyen felvilágosítást 3 fő
- nincs hozzáértés 2 fő
- magas az ár 1 fő

Gyógyászati segédeszköz boltok (11 válaszadó közül, 8 fő indokolt szóban)

- magas ár miatt 4 fő
- nem lehet mindig mindent kapni 2 fő
- tömegárúknak vannak 1 fő
- nincs választék 1 fő

Internet (4 válaszadó)

- magas az ár 1 fő
- nem adnak semmilyen felvilágosítást 1 fő
- nincs hozzáértés 1 fő
- nem bízunk benne 1 fő

6. Változások a patikák kínálatában az elmúlt 3 évben

A patikák kínálatában bekövetkezett változásokkal kapcsolatos vélemények esetében arra voltunk kíváncsiak, érzékelnek-e válaszadóink valamire történő elmozdulást. A következő válaszlehetőségekkel jellemezhetjük a kínálat változását vagy változatlanságát kérdeztük:

- pozitív változás, a kínálat szűkülése
- nem érzékelhető változás
- negatív változás, a kínálat szűkülése
- nem tudja eldönteni

A következő táblázatban az egyes válaszlehetőségek közé való besorolások megoszlását mutatjuk be:

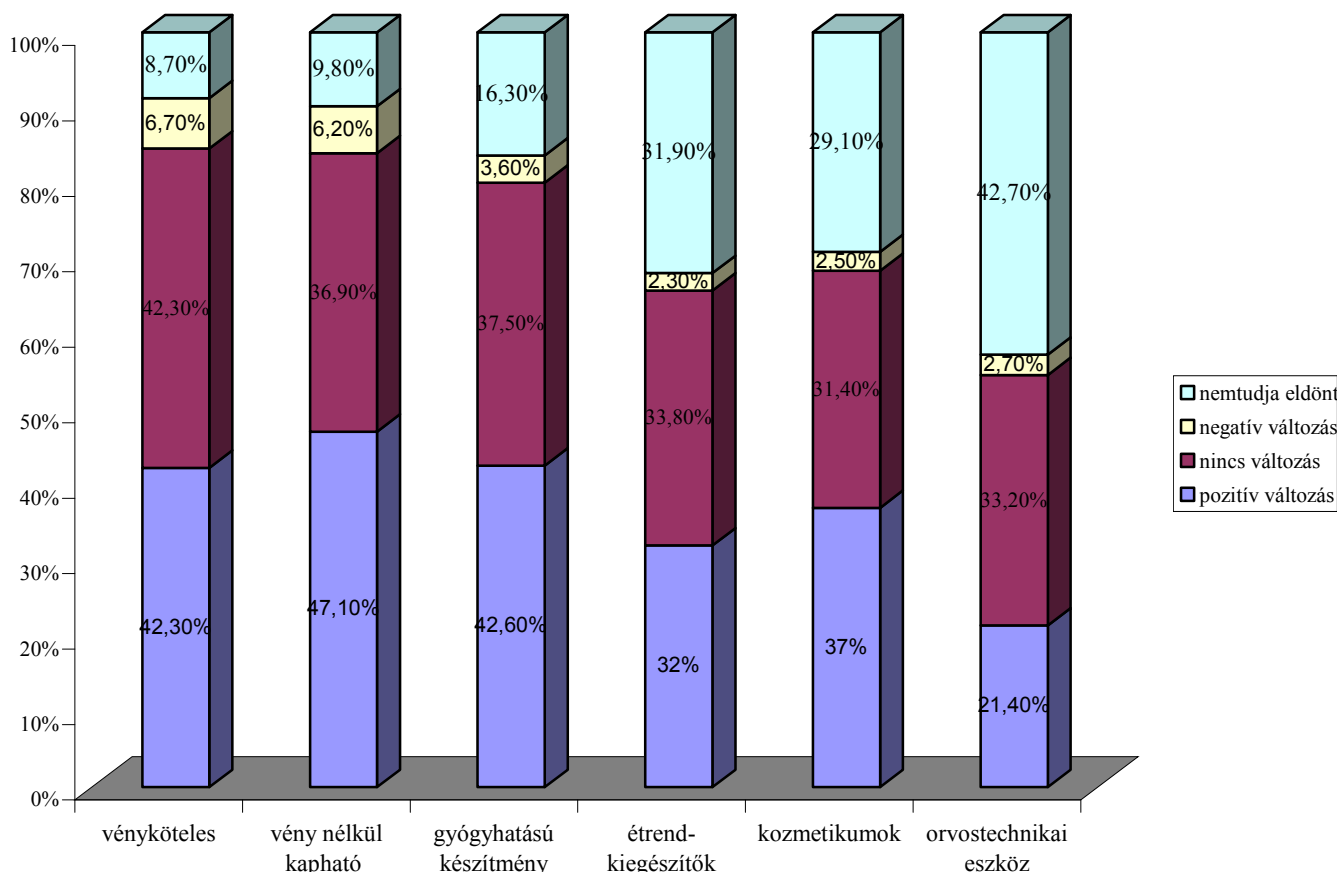
14. számú táblázat

A patikai kínálat változásának értékelése az elmúlt 3 évben

| terméktípusok | pozitív változás | | nincs változás | | negatív változás | | nem tudja | |
|------------------------|------------------|------|----------------|------|------------------|-----|-----------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| vényköteles | 423 | 42,3 | 423 | 42,3 | 67 | 6,7 | 87 | 8,7 |
| vény nélkül kapható | 471 | 47,1 | 369 | 36,9 | 62 | 6,2 | 98 | 9,8 |
| gyógyhatású készítmény | 426 | 42,6 | 375 | 37,5 | 36 | 3,6 | 163 | 16,3 |
| étrend-kiegészítők | 320 | 32,0 | 338 | 33,8 | 23 | 2,3 | 319 | 31,9 |
| kozmetikumok | 370 | 37,0 | 314 | 31,4 | 25 | 2,5 | 291 | 29,1 |
| orvostechnikai eszköz | 214 | 21,4 | 332 | 33,2 | 27 | 2,7 | 427 | 42,7 |

8. számú diagram

A kínálat változása a patikákban az elmúlt 3 évben



7. Változások a patikák áraiban az elmúlt 3 évben

7.1. Az egyes terméktípusokra költött összegek havonta

Interjúalanyaink megbecsülték, mennyit költenek havonta a különféle terméktípusokból. A becslések főbb statisztikai mutatóit az alábbi táblázatban foglaljuk össze:

15. számú táblázat

Az egy hónapban a különféle terméktípusokra költött összegek főbb statisztikai mutatói (Ft)

| terméktípusok | N | átlag* | szórás | minimum | maximum |
|---------------------------------|-----|--------|--------|---------|---------|
| vényköteles gyógyszerek | 863 | 3772 | 5816 | 0 | 50000 |
| vény nélkül kapható gyógyszerek | 840 | 1370 | 2029 | 0 | 26500 |
| gyógyhatású készítmény | 831 | 807 | 1717 | 0 | 25000 |
| étrend-kiegészítők | 825 | 415 | 2510 | 0 | 30000 |

| terméktípusok | N | átlag* | szórás | minimum | maximum |
|----------------------|-----|--------|--------|---------|---------|
| kozmetikumok | 787 | 1223 | 2775 | 0 | 40000 |
| orvostechikai eszköz | 815 | 37 | 4529 | 0 | 128000 |

*az átlag kiszámításánál a szélsőséges értékeket (alsó-felső 5%) nem vettük figyelembe

7.2. Vélekedések az árváltozásról

A patikák áraiban történő változásokat a következő válaszlehetőségekkel jellemezhetjük válaszadóink:

- csökkentek az árak
- nem érzékelhető változás
- nőttek az árak
- nem tudja eldönteni

A 16. számú táblázatban az árak elmozdulásával kapcsolatos véleményeket szemléltetjük:

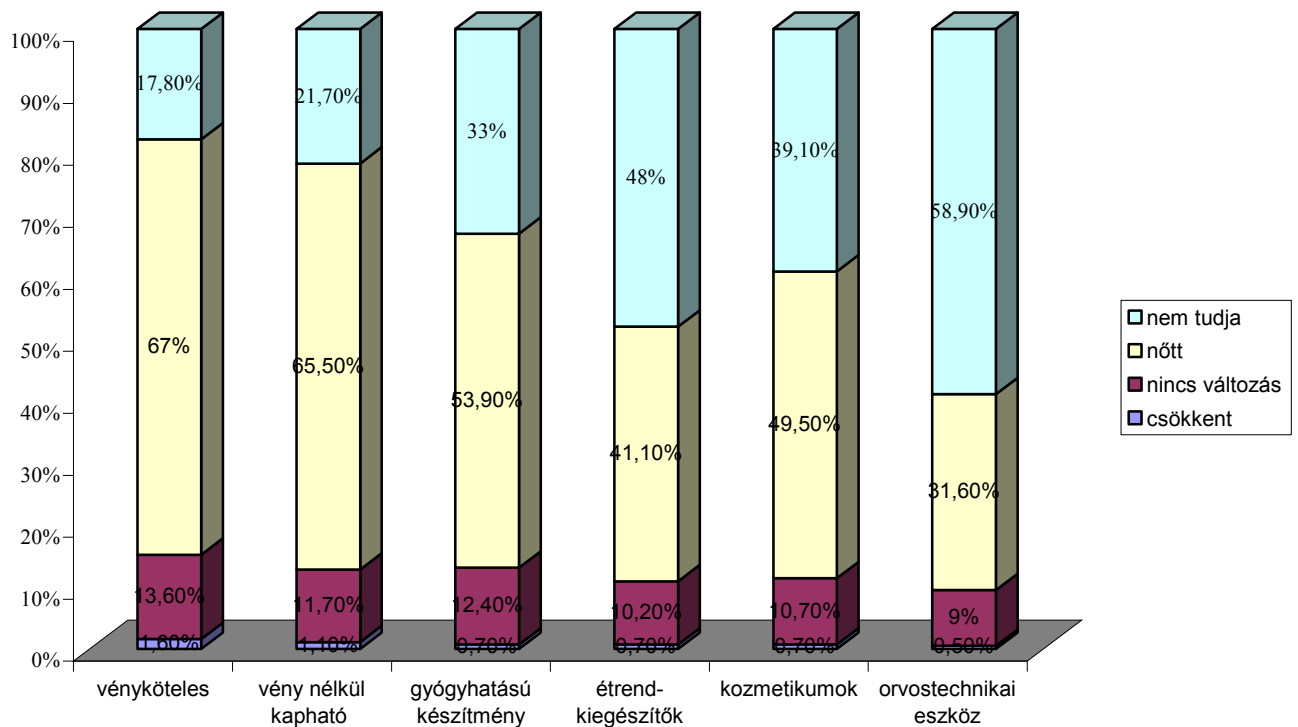
16. számú táblázat

A patikában bekövetkezett árváltozás jellemzése az elmúlt 3 évben

| terméktípusok | csökkentek | | nincs változás | | nőttek | | nem tudja | |
|------------------------|------------|-----|----------------|------|--------|------|-----------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| vényköteles | 16 | 1,6 | 136 | 13,6 | 670 | 67,0 | 178 | 17,8 |
| vény nélkül kapható | 11 | 1,1 | 117 | 11,7 | 655 | 65,5 | 217 | 21,7 |
| gyógyhatású készítmény | 7 | 0,7 | 124 | 12,4 | 539 | 53,9 | 330 | 33,0 |
| étrend-kiegészítők | 7 | 0,7 | 102 | 10,2 | 411 | 41,1 | 480 | 48,0 |
| kozmetikumok | 7 | 0,7 | 107 | 10,7 | 495 | 49,5 | 391 | 39,1 |
| orvostechikai eszköz | 5 | 0,5 | 90 | 9,0 | 316 | 31,6 | 589 | 58,9 |

9. számú diagram

Az patikákban bekövetkezett árváltozás jellemzése



8. Változások a patikákban a vásárlók tájékoztatása terén az elmúlt 3 évben

A vásárlók tájékoztatásában bekövetkezett változásokat a következő tényezők segítségével jellemeztük:

- A kiszolgálás udvariassága.
- A tájékoztatás érthetősége.
- A tájékoztatás részletessége
- A gyógyszerész együttműködési hajlandósága.
- Tájékoztatás az árakról, olcsóbb termékekről.
- Ügyfélfhívó rendszer.

A tájékoztatást jellemző tényezők színvonalában érzékelhető változásokat a következő válaszlehetőségekkel jellemezhetjük válaszadóink:

- pozitív változás érzékelhető
- nem érzékelhető változás
- negatív változás érzékelhető
- nem tudja eldönteni

A 17. számú táblázatban a tájékoztatás színvonalában bekövetkezett változásokkal kapcsolatos véleményeket mutatjuk be:

17. számú táblázat

A patikában történő tájékoztatási minőség változásának értékelése az elmúlt 3 évben

| terméktípusok | pozitív változás érzékelhető | | nincs változás | | negatív változás érzékelhető | | nem tudja | |
|------------------------------|------------------------------|------|----------------|------|------------------------------|-----|-----------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| A kiszolgálás udvariassága. | 445 | 44,5 | 488 | 48,8 | 39 | 3,9 | 28 | 2,8 |
| A tájékoztatás érthetősége. | 440 | 44,0 | 477 | 47,7 | 48 | 4,8 | 35 | 3,5 |
| A tájékoztatás részletessége | 405 | 40,5 | 514 | 51,4 | 45 | 4,5 | 36 | 3,6 |
| Együttműködési hajlandóság. | 426 | 42,6 | 478 | 47,8 | 52 | 5,2 | 44 | 4,4 |
| Tájékoztatás az árakról... | 399 | 39,9 | 499 | 49,9 | 56 | 5,6 | 46 | 4,6 |
| Ügyfélhívó rendszer. | 180 | 18,0 | 560 | 56,0 | 55 | 5,5 | 205 | 20,5 |

9. A patikában 2008 februárja óta kapható egyéb termékek vásárlása

Felsoroltuk interjúalanyainknak azokat a termékeket, amelyeket a gyógyszertárakban 2008. februárja óta árusítanak, majd megkértük őket jelöljék meg azokat, amelyekből vásároltak már a patikákban is. A felsorolt termékek a következők voltak:

- Gyógyászati segédeszközt.
- Sebészeti varróanyagot, kötszert.
- Orvosi kéziműszert, eszközt.
- Beteg- és csecsemőápolási cikket.
- Gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyagot és készítményt.
- Fertőtlenítőszer.
- Gyógy- és ásványvizet.
- Palackozott ivóvizet.
- Teát, gyógyteát.
- Állatgyógyászati készítményt és premixet.
- Rovarsípés megelőzésére és kezelésére szolgáló, külsőleges készítményt.
- Kozmetikai termékeket.
- Étrend kiegészítőt.
- Egészséges életmóddal, prevencióval, betegségek kezelésével kapcsolatos kiadványokat, könyveket.
- Tápszert.
- Kontaktlencse tárolásához és tisztításához szükséges oldatot, folyadékot.
- Olvasó- illetve, napszemüveget.

A következő táblázatban azt szemléltetjük (az említési gyakoriságok csökkenő sorrendjében), hogy interjúalanyaink milyen magas hányada vásárolt már a különböző termékekből patikában:

18. számú táblázat

Az egyes termékek patikában történő vásárlásának arányai

| terméktípusok | vásárolt | | nem vásárolt | |
|--|----------|------|--------------|------|
| | fő | % | fő | % |
| Gyógyszernek nem minősül gyógyhatású készítmény. | 538 | 53,8 | 462 | 46,2 |
| Teát, gyógyteát. | 510 | 51,0 | 490 | 49,0 |
| Rovarcsípés megelőzésére és kezelésére szolgáló kész. | 502 | 50,2 | 498 | 49,8 |
| Fertőtlenítőszer. | 452 | 45,2 | 548 | 54,8 |
| Sebészeti varróanyagot, kötszert. | 377 | 37,7 | 623 | 62,3 |
| Kozmetikai termékeket. | 294 | 29,4 | 706 | 70,6 |
| Étrend kiegészítőt. | 261 | 26,1 | 739 | 73,9 |
| Beteg- és csecsemőápolási cikket. | 182 | 18,2 | 818 | 81,8 |
| Gyógyászati segédeszközt. | 175 | 17,5 | 825 | 82,5 |
| Állatgyógyászati készítményt és premixet. | 163 | 16,3 | 837 | 83,7 |
| Gyógy- és ásványvizet. | 133 | 13,3 | 867 | 86,7 |
| Egészséges életmóddal, prevencióval, ... | 86 | 8,6 | 914 | 91,4 |
| Orvosi kéziműszert, eszközt. | 82 | 8,2 | 918 | 91,8 |
| Olvasó- illetve, napszemüveget | 67 | 6,7 | 933 | 93,3 |
| Tápszert. | 66 | 6,6 | 934 | 93,4 |
| Palackozott ivóvizet. | 57 | 5,7 | 943 | 94,3 |
| Kontaktlencse tárolásához és tisztításához folyadékot. | 32 | 3,2 | 968 | 96,8 |

10. Néhány tényező fontosságának értékelése a patika kiválasztásában

A patika kiválasztási folyamatának jellemzése érdekében felsoroltunk néhány tényezőt, amelyet fontosnak tarthatnak az emberek akkor, amikor kiválasztják azt a gyógyszertárat, amelyikben általában vásárolnak, majd megkértük kérdezzetneinket értékeljék e szempontból a tényezők fontosságát az iskolai osztályzatoknak megfelelően (1-egyáltalán nem fontos... 5-nagyon fontos). Emellett lehetőséget adtunk válaszadóinknak arra is, hogy a felsoroltakon kívül említsenek olyan szempontokat, ami számukra fontossággal bír a patika kiválasztásakor. Az iskolai osztályzatokkal értékelt tényezők az alábbiak voltak:

- A gyógyszertár lakáshoz való közelsége.
- A gyógyszertár közelsége a háziorvosi rendelőhöz.
- A gyógyszertár munkahelyhez való közelsége.
- Az alkalmazottak ismerése, a velük kialakított viszony.
- A háziorvos ajánlása.
- Mások (családtagok, rokonok, barátok, ismerősök) ajánlása.
- Megszokás.
- A patika ismertsége.
- A bankkártyával történő fizetési lehetőség.
- Internetes vásárlási lehetőség.

A 19. számú táblázat az értékelési osztályzatok megoszlását tartalmazza, míg a 20. számú táblázat a főbb statisztikai mutatókat szemlélteti az átlagok csökkenő sorrendjében:

19. számú táblázat

Néhány tényező fontosságának megítélése a patika kiválasztásának folyamatában

| tényezők | egyes | | kettes | | hármás | | négyes | | ötös | | nem tudja | |
|---|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|------|------|-----------|-----|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| A lakáshoz való közelség. | 39 | 3,9 | 18 | 1,8 | 114 | 11,4 | 193 | 19,3 | 615 | 61,5 | 21 | 2,1 |
| A háziiorvosi rendelőhöz való közelség. | 60 | 6,0 | 44 | 4,4 | 161 | 16,1 | 253 | 25,3 | 460 | 46,0 | 22 | 2,2 |
| A munkahelyhez való közelség. | 262 | 26,2 | 121 | 12,1 | 273 | 27,3 | 159 | 15,9 | 152 | 15,2 | 33 | 3,3 |
| Az alkalmazottakkal kialakított viszony. | 74 | 7,4 | 83 | 8,3 | 262 | 26,2 | 293 | 29,3 | 264 | 26,4 | 24 | 2,4 |
| A háziiorvos ajánlása. | 144 | 14,4 | 110 | 11,0 | 261 | 26,1 | 243 | 24,3 | 215 | 21,5 | 27 | 2,7 |
| Családtagok, rokonok, stb. ajánlása. | 142 | 14,2 | 124 | 12,4 | 289 | 28,9 | 274 | 27,4 | 140 | 14,0 | 31 | 3,1 |
| Megszokás. | 62 | 6,2 | 51 | 5,1 | 175 | 17,5 | 295 | 29,5 | 393 | 39,3 | 24 | 2,4 |
| A patika ismertsége. | 113 | 11,3 | 86 | 8,6 | 246 | 24,6 | 268 | 26,8 | 261 | 26,1 | 26 | 2,6 |
| Bankkártyával történő fizetési lehetőség. | 266 | 26,6 | 93 | 9,3 | 195 | 19,5 | 201 | 20,1 | 215 | 21,5 | 30 | 3,0 |
| Internetes vásárlási lehetőség | 574 | 57,4 | 139 | 13,9 | 153 | 15,3 | 66 | 6,6 | 36 | 3,6 | 32 | 3,2 |

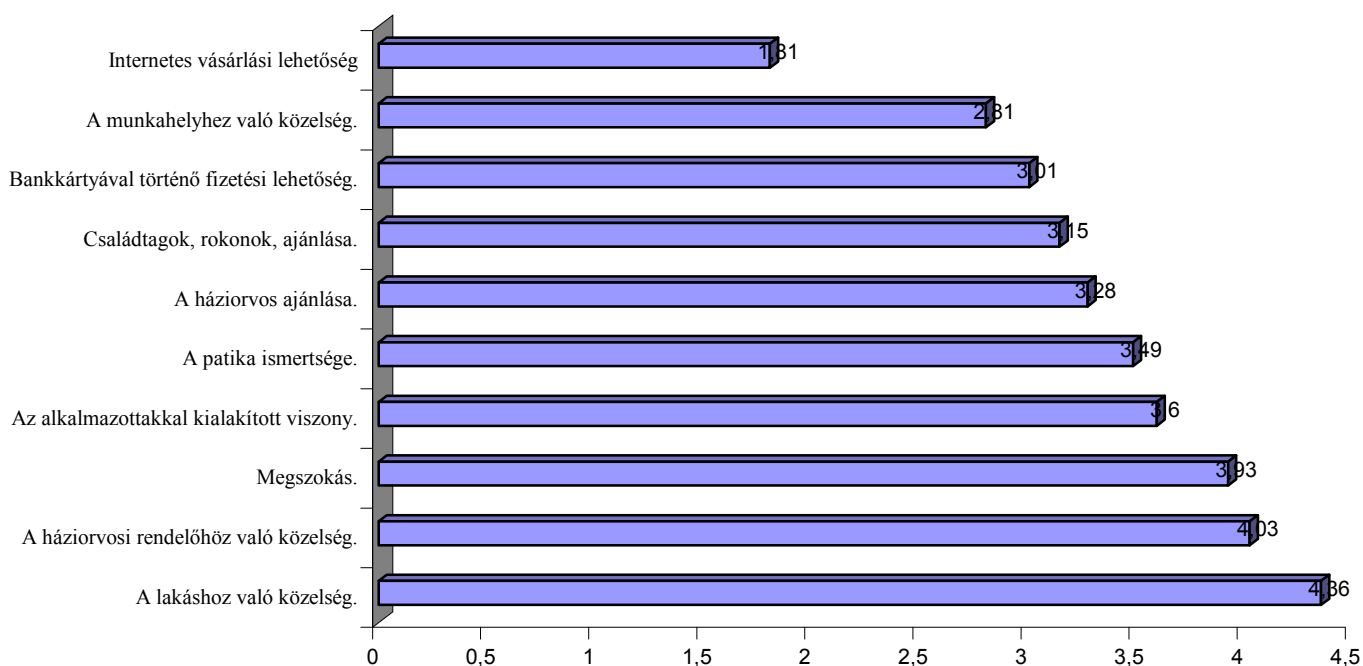
20. számú táblázat

Néhány tényező fontosságának megítélése a patika kiválasztásának folyamatában, főbb statisztikai mutatók

| tényezők | N | átlag | szórás | min. | max. | módusz |
|---|-----|-------|--------|------|------|--------|
| A lakáshoz való közelség. | 979 | 4,36 | 1,03 | 1 | 5 | 5 |
| A háziiorvosi rendelőhöz való közelség. | 978 | 4,03 | 1,17 | 1 | 5 | 5 |
| Megszokás. | 976 | 3,93 | 1,17 | 1 | 5 | 5 |
| Az alkalmazottakkal kialakított viszony. | 976 | 3,60 | 1,19 | 1 | 5 | 4 |
| A patika ismertsége. | 974 | 3,49 | 1,29 | 1 | 5 | 4 |
| A háziiorvos ajánlása. | 973 | 3,28 | 1,33 | 1 | 5 | 3 |
| Családtagok, rokonok, ajánlása. | 969 | 3,15 | 1,25 | 1 | 5 | 3 |
| Bankkártyával történő fizetési lehetőség. | 970 | 3,01 | 1,51 | 1 | 5 | 1 |
| A munkahelyhez való közelség. | 967 | 2,81 | 1,40 | 1 | 5 | 1 |
| Internetes vásárlási lehetőség | 968 | 1,81 | 1,15 | 1 | 5 | 1 |

10. számú diagram

Néhány tényező fontosságának értékelési átlaga a patika kiválasztásának folyamatában



Az átlagok felhasználásával háttérelmzéseket végeztünk el, amelynek során az alábbi szignifikáns összefüggésekre leltünk:

A gyógyszerész lakáshoz való közelsége

- A nők számára fontosabb ez a tényező (4,42) a patika kiválasztása esetében, mint a férfiak számára (4,28).
- A 60 éven felüliek fontosabbnak tartják, hogy a patika közel legyen a lakáshoz (4,60), mint a fiatalabbak (4,29-4,36).
- A maximum 8 általános végzettek fontosabbnak tartják, hogy a kiválasztott patika közel legyen a lakóhelyhez (4,60), mint a magasabb végzettségűek (4,25-4,40).
- A Budapestiek tartják leginkább fontosnak, hogy a kiválasztott gyógyszerész közel legyen a lakóhelyhez (4,57), szemben a kisebb településen élőkkel (4,22-4,41). A másik szélső értéket a 10000 lakosnál nagyobb kisvárosok képezik.

A gyógyszerész közelsége a házi orvosi rendelőhöz

- A nők számára fontosabb ez a tényező is (4,15) a patika kiválasztásakor, mint a férfiak számára (3,91).
- Az 50 év felettieknek fontosabb a tényező (4,13 felett), mint a fiatalabbaknak (3,88-3,98 között).
- A maximum 8 általánost (4,34) és a szakmunkásképzőt végzetteknek (4,21) fontosabb, hogy a kiválasztott patika közel legyen a rendelőhöz, mint a magasabb végzettségűeknek (3,86 és 3,96).
- A legkisebb településeken élők (4,30) és a 2000-10000 lakos közti helyeken lakók (4,13) fontosabbnak tartják a tényezőt, mint a nagyobb városokban (3,98 és 3,83) és Budapesten (3,98) élők.

A gyógyszerértár közelsége a munkahelyhez

- A nők számára fontosabb ez a tényező is (2,96), mint a férfiak számára (2,66).
- A 60 év felettieknek kevésbé fontos e szempont (2,30 felett), mint a fiatalabbaknak (2,87-2,95 között).
- A megyei jogú városokban (2,55) és a kisvárosokban (2,68) kevésbé fontos a munkahelyhez való közelség a patika kiválasztásakor, mint a kisebb települések (2,89 és 3,00) és Budapest számára (2,99).

Az alkalmazottak ismerése, a velük kialakított viszony

- A nők e szempontot is fontosabbnak érzik a patika kiválasztásakor, mint a férfiak (3,46 vs 3,74).
- A 30 év alattiak számára szignifikánsan kisebb mértékben fontos e szempont (3,27), mint az idősebbeknek (6-3,60-3,88 között). A legfontosabb a 60 felettieknek.
- Budapesten (3,38) és a megyei jogú városokban (3,50) kevésbé fontos szempont, mint a kisebb településeken (3,61-3,88).

A háziorvos ajánlása

- A háziorvos ajánlása fontosabb tényező a patikaválasztásban a nők számára (3,40), mint a férfiak számára (3,16).
- A maximum 8 általános végzettek fontosabbnak tartják, hogy ajánlja a háziorvos a patikát (3,61), mint a magasabb végzettségűek (3,14-3,35).
- Budapesten (2,89) és a megyei jogú városokban (3,02) kevésbé fontos a háziorvos ajánlása a patika kiválasztásakor, mint a kisebb településeken (3,41-3,61).

Mások (családtagok, rokonok, barátok, ismerősök) ajánlása

- A megyei jogú városokban tartják legkevésbé fontos tényezőnek (2,71), míg Budapesten (3,29) és a kisebb településeken (3,09-3,47) fontosabbnak érzik ezt a szempontot.

Megszokás

- A nők számára fontosabb a megszokás e szempontból (4,02), mint a férfiak számára (3,83).
- A 60 év felettieknek a fontosabb szempont a megszokás (4,13 felett), mint a fiatalabbaknak (3,81-4,04 között).
- Budapesten (3,66), a 2000 alatti településeken (2,70) és a 10000 fő feletti kisvárosokban (3,89) kevésbé fontos a megszokás, mint a megyei jogú városokban (4,07) és a 2000-10000 lakosú településeken (4,18).

A patika ismertsége

- A patika ismertsége fontosabb a nők számára (3,56), mint a férfiak számára (3,41).
- A kisebb települések felé haladva nő a tényező fontosságának megítélése. A két szélső érték: Budapest 2,90 és 2000 fő alatti települések 3,80.

A bankkártyával történő fizetési lehetőség

- A 60 éven felülieknek (2,35) és az 50 éven felülieknek is (2,89) kevésbé fontos tényező, mint a fiatalabbaknak (3,13-3,28 között).
- Az iskolai végzettség emelkedésével nő a szempont fontossága. A két szélső érték: maximum 8 általános 2,36 és felsőfokú 3,31.
- Budapesten (3,39) és megyei jogú városokban (3,05) fontosabb a bankkártyával történő fizetés lehetősége, mint a kisebb településeken (2,58-2,99). A legkevésbé fontos szempont a 2000 fő alatti falvakban.

Internetes vásárlási lehetőség

- A kor előrehaladtával kevésbé ítélik fontosnak az internetes vásárlás lehetőségét a patikákban. A két szélső érték: 18-29 év közöttiek 2,13, míg 60 év felettiak 1,52.
- Érdekes, hogy a megyei jogú városokban élők tartják legkevésbé fontosnak a tényezőt (1,55), míg Budapesten (1,98) és a 2000-10000 lakost számláló településeken (2,07) a leginkább fontosnak.

Az iskolai osztályzatokkal történő értékelés mellett megkértük interjúalanyainkat, hogy rangsorolják a három legfontosabb szempontot is a felsorolt 10 tényező közül. Az első háromba való rangsorolás gyakoriságát (az első háromba való rangsorolás csökkenő sorrendjében) a következő táblázatban mutatjuk be:

21. számú táblázat

A tényezők első háromba való rangsorolásának gyakoriságai fontosságuk szerint

| tényezők | első | | második | | harmadik | | 1-3 összesen | |
|---|------|------|---------|------|----------|------|--------------|------|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| A lakáshoz való közelség. | 445 | 44,5 | 151 | 15,1 | 113 | 11,3 | 709 | 70,9 |
| Megszokás. | 106 | 10,6 | 125 | 12,5 | 161 | 16,1 | 608 | 60,8 |
| A háziorvosi rendelőhöz való közelség. | 142 | 14,2 | 235 | 23,5 | 104 | 10,4 | 481 | 48,1 |
| Az alkalmazottakkal kialakított viszony. | 59 | 5,9 | 112 | 11,2 | 133 | 13,3 | 304 | 30,4 |
| A patika ismertsége. | 55 | 5,5 | 95 | 9,5 | 95 | 9,5 | 245 | 24,5 |
| A háziorvos ajánlása. | 63 | 6,3 | 65 | 6,5 | 93 | 9,3 | 221 | 22,1 |
| Bankkártyával történő fizetési lehetőség. | 38 | 3,8 | 58 | 5,8 | 86 | 8,6 | 182 | 18,2 |
| A munkahelyhez való közelség. | 15 | 1,5 | 56 | 5,6 | 69 | 6,9 | 140 | 14,0 |
| Családtagok, rokonok, stb. ajánlása. | 16 | 1,6 | 39 | 3,9 | 61 | 6,1 | 116 | 11,6 |
| Internetes vásárlási lehetőség | 2 | 0,2 | 4 | 0,4 | 9 | 0,9 | 15 | 1,5 |

Interjúalanyainknak lehetőségük volt egyéb nem felsorolt, de általuk fontosnak ítélt szempont említésére a patika kiválasztással összefüggésben. 74 megkérdezettünk élt a lehetőséggel:

- áruk korlátozása 17 fő
- hosszabb nyitva tartás 12 fő
- választék nagysága 9 fő
- udvariasabb kiszolgálás 6 fő
- kedvezmények, akciók megléte 5 fő
- ajándékok adása 4 fő
- ügyeleti nyitva tartás 3 fő
- hozzáértés mértéke 3 fő
- várakozási idő hossza 3 fő
- buszmegálló közelsége 2 fő
- legyen ivóvíz a patikában 2 fő
- pontgyűjtési lehetőség 2 fő
- segítőkészség mértéke 2 fő
- egészségpénztár kártya elfogadása 2 fő
- tisztaság mértéke 2 fő
- tájékoztatás a mellékhatásokról 2 fő
- a kórház közelsége 1 fő
- jó parkolási lehetőség 1 fő
- ismerős legyen a tulajdonos 1 fő
- rendelési lehetőség 1 fő
- tanácsadás 1 fő
- magyar terméket árusítása 1 fő
- ne legyen hívórendszer 1 fő
- legyen ülőhely 1 fő
- a nyitva tartás egyezzen az orvosi rendelés idejével 1 fő
- ne veszítse el a patika jellegét 1 fő
- patikapénztár bővítése 1 fő
- árusítsanak homeopátiás készítményeket 1 fő

- tisztességes üzemeltetés 1 fő
- gyógyászati segédeszköz megrendelésének lehetősége 1 fő
- nem legyen negatív tapasztalat 1 fő
- nonstop nyitva tartás 1 fő

Megjegyzés: egy válaszadó több választ is említhetett.

11. A gyógyszerész-beteg kapcsolat

11.1. A háztartás „saját gyógyszerésze”

Interjúalanyaink közül mindössze 138 fő (13,8%) számolt be arról, hogy van neki vagy annak a személynek, aki a háztartásban a gyógyszervásárlást idézi „saját gyógyszerésze”, akivel állandó kapcsolatot tartanak fenn gyógyszervásárlásaik során. A többség ezzel szemben úgy nyilatkozott, hogy nincsenek ilyen kapcsolatai a gyógyszertárakban (860 fő 86,0%), míg 2 fő nem tudott nyilatkozni erről (0,2%).

Háttér-információs elemzésünk során a következő szignifikáns különbségeket találtuk a „sajátgyógyszerészek” használatának összefüggésében:

- A nők 16,1%-a, a férfiak 11,4%-a nyilatkozott úgy, hogy van „saját gyógyszerészükhöz”.
- A 60 éven felüliek tartanak szignifikánsan nagyobb hányadban kapcsolatot „saját gyógyszeréssel” (22,5%), szemben a 30-59 évesekkel (12,4% és 14,3% között) és a 30 éven aluliakkal (8,9%).
- A 10000 lakosnál kisebb lélekszámú településekre (19,6% és 17,2%) és Budapestre (16,0%) jellemzőbb, hogy „saját gyógyszerészükhöz” van, mint a megyei jogú városokra (8,5%) és a kisebb városokra (7,8%).

11.2. A „saját gyógyszerész” és a beteg kapcsolat

Megkértük azt a 138 válaszadónkat, akik állandó gyógyszeréssel tartanak kapcsolatot, hogy az általunk megfogalmazott típusok közötti választással jellemezzék saját gyógyszerész-beteg kapcsolatukat.

A következő módon jellemezték gyógyszerészükhöz kialakított kapcsolatukat interjúalanyaink az általunk megfogalmazott válaszlehetőségek kiválasztásával:

22. számú táblázat

A gyógyszerész beteg kapcsolat jellemzése

| kapcsolat jellemzése | fő | % |
|---|-----------|----------|
| Maximális együttműködés jellemzi a kapcsolatunkat, minden alkalommal beszélünk egészségügyi problémáinkról, azok változásairól és gyógykezeléséről. | 92 | 66,7 |
| Mérsékelt együttműködés jellemzi a kapcsolatunkat, több alkalommal beszélünk egészségügyi problémáinkról, azok változásairól és gyógykezeléséről. | 33 | 23,9 |
| Alacsony fokú együttműködés jellemzi a kapcsolatunkat, csak ritkán beszélünk egészségügyi problémáinkról, azok változásairól és gyógykezeléséről. | 9 | 6,5 |

| kapcsolat jellemzése | fő | % |
|---|-----------|----------|
| Személytelennek ítélem meg a gyógyszerészemmel való kapcsolatomat, sohasem beszélünk az egészségügyi problémáimról, azok változásairól és gyógykezeléséről. | 4 | 2,9 |

Annál a 13 megkérdezettünkénél, akik alacsony fokú együttműködéssel vagy személytelenséggel jellemezték gyógyszerészükkel kialakított kapcsolatukat afelől érdeklődtünk, hogy a két fél közül kinek a magatartásán múlik véleményünk szerint, hogy ilyen viszony alakult ki közöttük. A többség (7 válaszadó) szerint megoszlik a „felelősség” a kialakult viszonyuk miatt, 3 fő saját magát okolja, ezért 1 megkérdezettünk a gyógyszerészt, míg 2 fő nem tudta eldönteni a „felelősség” kérdését.

12. A patika hálózatok (gyógyszertári láncok) ismertsége

Megkérdezetteink kevesebb, mint fele 438 fő (43,8%) hallott arról, hogy az országban működnek különféle patika hálózatok, de a többség 562 fő (56,2%) nem értesült eddig erről.

- Az iskolai végzettség előrehaladtával nő azok aránya, akik hallottak a hálózatokról. A két szélső érték: maximum 8 általános 34,1%; felsőfokú 55,2%.
- A Budapestiek (54,3%) és a megyei jogú városokban élők (50,0%) körében nagyobb arányban hallottak arról, hogy vannak patika hálózatok az országban, mint a kisvárosokban és a még kisebb településeken (35,2% és 40,0% között).

A patika láncokról értesült 438 válaszadónkat megkértük, hogy sorolja fel azokat, amelyekről hallott. A felsorolt vélt vagy valós láncok közül a legalább 2 fő által említetteket közöljük az említések gyakorisága sorrendjében:

| | |
|---------------------------------|--------|
| • Gyöngypatika | 164 fő |
| • nem tudott konkrétan említeni | 106 fő |
| • Pingvin | 64 fő |
| • Alma | 46 fő |
| • Szimpatika | 27 fő |
| • Aranysas | 21 fő |
| • Sipopatika | 15 fő |
| • Béres Egészségtár | 13 fő |
| • Pharmavit | 11 fő |
| • Kígyó | 8 fő |
| • Teva | 5 fő |
| • Szentpatika | 4 fő |
| • Nova | 4 fő |
| • Patikapont | 4 fő |
| • Gyógypont | 4 fő |
| • Tesco | 3 fő |
| • Göcsej | 3 fő |
| • Házipatika | 3 fő |
| • Pharmanova | 2 fő |
| • Aranyfű | 2 fő |
| • Zöld Pont | 2 fő |

- Fehér Holló 2 fő
- Flórián 2 fő
- Pharmavit 2 fő

Megjegyzés: egy válaszadó több választ is említhetett.

13. A gyógyszertárak tevékenységének értékelése néhány szempont fontosságának megítélésén keresztül

Kutatásunk következő részében arra kerestük a választ, hogy milyen tényezőket tartanak fontosnak egy patika esetében interjúalanyaink, milyen szempontoknak kell eleget tenni ahhoz, hogy elégedettek legyenek az adott gyógyszertár tevékenységével. Az egyes tényezők fontosságát az iskolai osztályzatoknak megfelelően értékelték megkérdezetteink (1-egyáltalán nem fontos... 5-nagyon fontos).

Az értékelt szempontok a következők voltak:

- A gyógyszereken kívül sokféle terméket lehessen kapni (kozmetikumok, gyógyászati segédeszközök, orvosi műszerek gyógyteák, szemüvegek, stb.).
- Nyújtsanak egyéb szolgáltatásokat is a patikákban (vérnyomásmérés, koleszterinszint mérés, vércukormérés, egészség-megőrzési tanácsadás).
- Receptre felírt gyógyszer esetében, a gyógyszerész minden esetben ajánlja az olcsóbb helyettesítő gyógyszert.
- A patika termékválasztéka, a termékválaszték szélessége.
- A kiszolgálás udvariassága.
- A tájékoztatás érthetősége.
- A tájékoztatás részletessége.
- A gyógyszerész együttműködési hajlandósága.
- Tájékoztatás az árakról, olcsóbb termékekről.
- A gyógyszerésszel, az alkalmazottakkal kialakult bizalmas kapcsolat.
- A gyógyszerek árszínvona.
- A gyógyszertár ismertsége, reklámja.
- A gyógyszertár megjelenése.
- A gyógyszertár nyitva tartása.

Az értékelések megoszlását és a főbb statisztikai mutatókat az átlagok csökkenő sorrendjében a következő két táblázatban szemléltetjük:

23. számú táblázat

A gyógyszertárakat értékelő szempontok fontossági osztályzatainak megoszlása

| tényezők | egyes | | kettes | | hármás | | négyes | | ötös | | nem tudja | |
|------------------------------------|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|------|------|-----------|-----|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| Sokféle egyéb termék értékesítése. | 128 | 12,8 | 103 | 10,3 | 290 | 29,0 | 261 | 26,1 | 202 | 20,2 | 16 | 1,6 |
| Egyéb szolgáltatások nyújtása. | 34 | 3,4 | 54 | 5,4 | 154 | 15,4 | 267 | 26,7 | 475 | 47,5 | 16 | 1,6 |
| Olcsóbb termék ajánlása. | 32 | 3,2 | 48 | 4,8 | 166 | 16,6 | 274 | 27,4 | 462 | 46,2 | 18 | 1,8 |

| tényezők | egyes | | kettes | | hármás | | négyes | | ötös | | nem tudja | |
|---|-------|------|--------|------|--------|------|--------|------|------|------|-----------|-----|
| | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % | fő | % |
| Termékválaszték. | 17 | 1,7 | 14, | 1,4 | 133 | 13,3 | 293 | 29,3 | 525 | 52,5 | 18 | 1,8 |
| A kiszolgálás udvariassága. | 6 | 0,6 | 7 | 0,7 | 49 | 4,9 | 228 | 22,8 | 695 | 69,5 | 15 | 1,5 |
| A tájékoztatás érthetősége. | 4 | 0,4 | 6 | 0,6 | 40 | 4,0 | 194 | 19,4 | 740 | 74,0 | 16 | 1,6 |
| A tájékoztatás részletessége. | 10 | 1,0 | 11 | 1,1 | 92 | 9,2 | 216 | 21,6 | 655 | 65,5 | 16 | 1,6 |
| A gyógyszerész együttműködési hajlandósága. | 8 | 0,8 | 7 | 0,7 | 60 | 6,0 | 207 | 20,7 | 699 | 69,9 | 19 | 1,9 |
| Tájékoztatás az árakról, olcsóbb termékekről. | 10 | 1,0 | 15 | 1,5 | 80 | 8,0 | 236 | 23,6 | 641 | 64,1 | 18 | 1,8 |
| A kialakult kapcsolat. | 43 | 4,3 | 75 | 7,5 | 233 | 23,3 | 282 | 28,2 | 350 | 35,0 | 17 | 1,7 |
| A gyógyszerek árszínvonala. | 12 | 1,2 | 9 | 0,9 | 68 | 6,8 | 214 | 21,4 | 678 | 67,8 | 19 | 1,9 |
| A gyógyszertár ismertsége, reklámja. | 138 | 13,8 | 103 | 10,3 | 324 | 32,4 | 247 | 24,7 | 172 | 17,2 | 16 | 1,6 |
| A gyógyszertár megjelenése. | 30 | 3,0 | 46 | 4,6 | 244 | 24,4 | 383 | 38,3 | 279 | 27,9 | 18 | 1,8 |
| A gyógyszertár nyitva tartása | 11 | 1,1 | 24 | 2,4 | 101 | 10,1 | 278 | 27,8 | 569 | 56,9 | 17 | 1,7 |

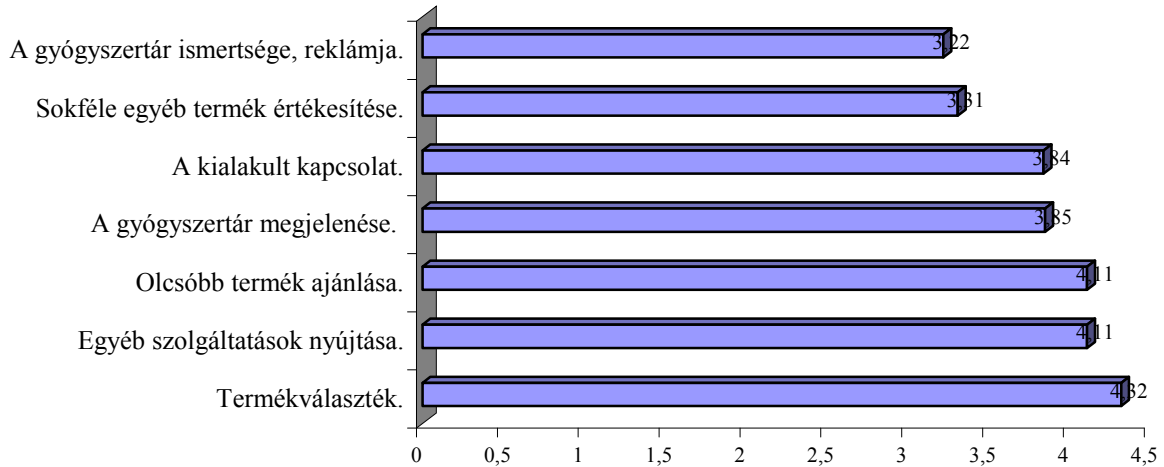
24. számú táblázat

A gyógyszertárakat értékelő szempontok fontossági osztályzatainak főbb statisztikai mutatói

| tényezők | N | átlag | szórás | min. | max. | módusz |
|---|-----|-------|--------|------|------|--------|
| A tájékoztatás érthetősége. | 984 | 4,69 | 0,62 | 1 | 5 | 5 |
| A kiszolgálás udvariassága. | 985 | 4,62 | 0,67 | 1 | 5 | 5 |
| A gyógyszerész együttműködési hajlandósága. | 981 | 4,61 | 0,71 | 1 | 5 | 5 |
| A gyógyszerek árszínvonala. | 981 | 4,57 | 0,77 | 1 | 5 | 5 |
| A tájékoztatás részletessége. | 984 | 4,52 | 0,79 | 1 | 5 | 5 |
| Tájékoztatás az árakról, olcsóbb termékekről. | 982 | 4,51 | 0,79 | 1 | 5 | 5 |
| A gyógyszertár nyitva tartása | 983 | 4,39 | 0,85 | 1 | 5 | 5 |
| Termékválaszték. | 982 | 4,32 | 0,88 | 1 | 5 | 5 |
| Egyéb szolgáltatások nyújtása. | 984 | 4,11 | 1,08 | 1 | 5 | 5 |
| Olcsóbb termék ajánlása. | 982 | 4,11 | 1,06 | 1 | 5 | 5 |
| A gyógyszertár megjelenése. | 982 | 3,85 | 0,99 | 1 | 5 | 4 |
| A kialakult kapcsolat. | 983 | 3,84 | 1,13 | 1 | 5 | 5 |
| Sokféle egyéb termék értékesítése. | 984 | 3,31 | 1,27 | 1 | 5 | 3 |
| A gyógyszertár ismertsége, reklámja. | 984 | 3,22 | 1,25 | 1 | 5 | 3 |

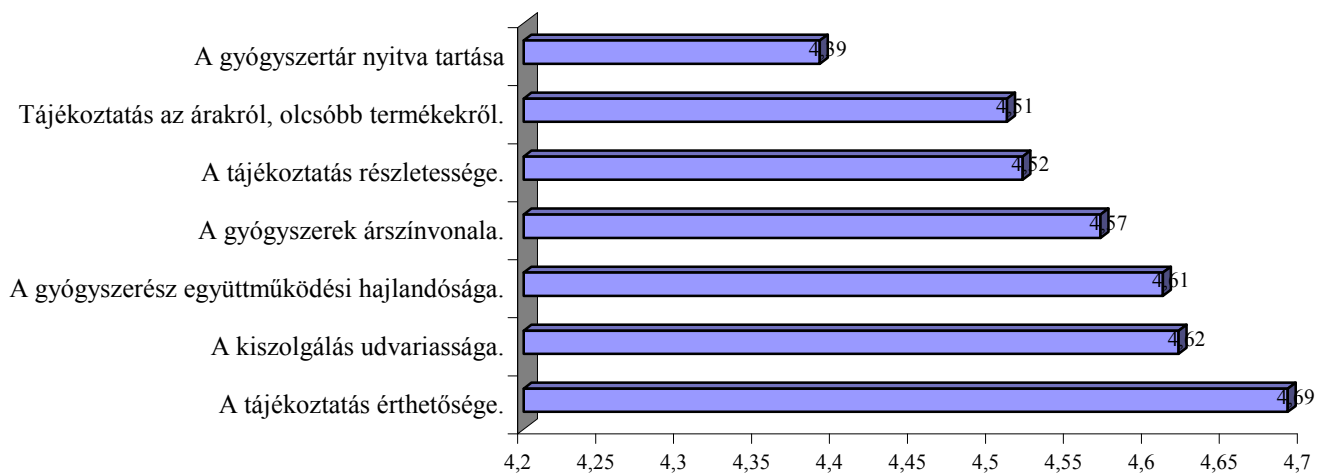
11a./ számú diagram

A gyógyszerháziakat értékelő szempontok fontosságának átlagai



11b./ számú diagram

A gyógyszerháziakat értékelő szempontok fontossági átlagai



Az átlagok felhasználásával ezúttal is háttérelmzéseket végeztünk:

A gyógyszereken kívül sokféle terméket lehessen kapni (kozmetikumok, gyógyászati segédeszközök, orvosi műszerek gyógyteák, szemüvegek, stb.).

- A nők számára fontosabb tényező a patikák esetében, hogy sokféle terméket lehessen kapni (3,44), mint a férfiak számára (3,18).
- Budapesten (2,75), de még a megyei jogú városokban is (3,10) kevésbé fontos a sokféle termék megléte egy patikában, mint a kisebb településeken (3,31-3,75 között).

Nyújtsanak egyéb szolgáltatásokat is a patikákban (vérnyomásmérés, koleszterinszint mérés, vércukormérés, egészség-megőrzési tanácsadás)

- A nők számára fontosabb tényező, hogy nyújtsanak egyéb szolgáltatásokat is a gyógyszertárak (4,20), mint a férfiak számára (3,18).
- Az 50 év alattiak kisebb fontosságot tulajdonítanak e szempontnak a patikák esetében (4,00-4,06 között), mint az idősebbek (4,22 és 4,31).
- Budapesten (3,68) szignifikánsan kisebb jelentőséget tulajdonítanak e tényezőnek, mint a vidéki településeken (4,11-4,26 között).

Receptre felírt gyógyszer esetében, a gyógyszerész minden esetben ajánlja az olcsóbb helyettesítő gyógyszert

Nem találtunk szignifikáns különbségeket e szemponttal összefüggésben.

A patika termékválasztéka, a termékválaszték szélessége

- A nők fontosabbnak tartják a szélesebb termékválasztékot a patikákban (4,39), mint a férfiak (4,25).
- Budapesten (4,08), kevésbé fontos a termékválaszték szélessége egy patikában, mint a kisebb településeken (4,32-4,42 között).

A kiszolgálás udvariassága

Nem találtunk szignifikáns különbségeket e szemponttal összefüggésben.

A tájékoztatás érthetősége

- A tájékoztatás érthetőségét a felsőfokú végzettségűek kevésbé tartják fontos tényezőnek (4,57), mint az alacsonyabb végzettségűek (4,67 és 4,75 között).
- E tényező esetében is a Budapesten élők fontossági átlaga kisebb szignifikánsan (4,54), a kisebb településeken lakókhöz viszonyítva (4,63-4,79 között).

A tájékoztatás részletessége

- A részletes patikai tájékoztatást fontosabbnak gondolják a nők (4,45), mint a férfiak (4,59).
- Az 50 év felettiak nagyobb fontosságot tulajdonítanak a részletes tájékoztatásnak (4,64 és 4,66), mint a fiatalabbak (4,35-4,54 között).
- Budapesten (4,21) szignifikánsan kisebb jelentőséget tulajdonítanak a részletes tájékoztatásnak is, mint a vidéki településeken (4,56-4,66 között).

A gyógyszerész együttműködési hajlandósága

- A gyógyszerész együttműködési hajlandóságát is fontosabb tényezőnek érzik a nők (4,68), mint a férfiak (4,55).
- Az 50 év felettiak nagyobb fontosságot tulajdonítanak a gyógyszerész együttműködési hajlandóságának (4,70 és 4,69), mint a 30-49 évesek (4,62 és 4,61), de különösen a 30 alattiak (4,49).

Tájékoztatás az árakról, olcsóbb termékekről

Nem találtunk szignifikáns különbségeket e szemponttal összefüggésben.

A gyógyszerésszel, az alkalmazottakkal kialakult bizalmas kapcsolat

- A patikákban dolgozókkal kialakult bizalmas kapcsolatot fontosabbnak gondolják a nők (3,98), mint a férfiak (3,68).
- Az 50 év felettiak nagyobb fontosságot tulajdonítanak a kialakult kapcsolat bizalmas jellegének (4,03 és 4,12), mint a fiatalabbak (3,56-3,81 között).
- Budapesten (3,54) e szempontot is szignifikánsan kisebb jelentőségűnek értékelik válaszadóink, mint a vidéki településeken (3,80-4,05 között).

A gyógyszerek árszínvonal

- Az 50 év felettiak nagyobb fontosságot tulajdonítanak a patikákban kapható gyógyszerek árszínvonalának (4,68), mint a 30-49 évesek (4,50 és 4,61), de különösen a 30 éven aluliak (4,42)

A gyógyszertár ismertsége, reklámja

- Budapesten (2,68) e szempontot is szignifikánsan kisebb jelentőségűnek értékelik megkérdezetteink, mint a vidéki településeken (3,17-3,52 között).

A gyógyszerértár megjelenése

- A gyógyszerértár megjelenését is fontosabbnak ítélik meg a nők (3,92), mint a férfiak (3,78).
- Budapesten (3,69) és a 2000 lakos alatti falvakban (2,72) tartják kevésbé fontosnak a gyógyszerértár megjelenését, mint az egyéb településtípusokban (3,87-3,99 között).

A gyógyszerértár nyitva tartása

- A megyei jogú városokban (4,50) és Budapesten (4,45) a legfontosabb a nyitva tartás, a legkevésbé fontos a 2000-10000 lakos közötti településeken (4,24) és a másik két településtípusban (3,39).

14. A patikák jövedelmezőségének megítélése

Megkérdeztük interjúalanyainkat, miként vélekednek arról, hogy a patikák mennyire számítanak ma jövedelmező üzletnek Magyarországon. A válaszok megoszlása az említések gyakorisága szempontjából:

| | | |
|---|--------|-------|
| • igen, nagyon | 470 fő | 47,0% |
| • igen, de már nem annyira, mint néhány éve | 357 fő | 35,7% |
| • már nem | 76 fő | 7,6% |

Válaszadóink között 97 fő nem vállalkozott ennek megítélésére.

Egy szignifikáns összefüggést találtunk a patikák jövedelmezősége tekintetében:

- Budapesten kisebb hányadban tartják jövedelmező üzletnek a patikákat (27,8%), mint a vidéki településtípusokban (52,0%-64,7% között). A másik szélső értéket a legkisebb települések élők véleménye képezi (64,7%).

15. Néhány gyógyszervásárlással kapcsolatos kérdés lakossági megítélése

15.1. A gyógyszerész is lehetőséget kap gyógyszerek felírására

Kikértük interjúalanyaink véleményét azzal kapcsolatban, hogy mit szólnának ahhoz, hogy az orvos mellett a gyógyszerész is felírhatna számukra gyógyszert. Válaszadóink pontosan fele 500 fő (50,0%) nem támogatná az ötletet, 459 megkérdeztünk viszont örülne egy ilyen lehetőségnek (45,9%), míg 41 fő nem tudott dönteni a kérdésben (4,1%).

Háttérelmzéseinek eredménye a következő volt:

- A nők szignifikánsan kisebb hányada örülne ennek a lehetőségnek (43,4%), szemben a férfiakkal (52,6%).
- Az 50 éven felüliek (41,7% és 43,4%) és a 30-39 évesek (40,7%) szignifikánsan kisebb arányban örülnének az ötlet megvalósulásának, mint a 30 éven aluliak (53,3%) és a 40-49 évesek (56,0%).

15.2. Egy recept többszöri kiváltásának lehetősége

Teszteltük annak az ötletnek is magyarországi bevezetését, hogy „lehetőség lenne arra is, hogy a beteg egy receptet többször is kiválthasson, ami egyúttal azt is jelenti, hogy nem kell csak ezért felkeresnie az orvost”. A többség 691 fő (69,1%) támogatná ezt az ötletet, a „kisebbség” 282 kérdeztünk (28,2%) nem, emellett 27 válaszadónk nem tudott dönteni a kérdésben (2,7%).

- A legnagyobb hányadban a felsőfokú végzettségűek támogatnák az ötletet (77,3%), a legkevésbé a szakmunkásképzőt végzettek (63,0%). A maximum 8 általánost végzettek támogatási aránya 73,6%, az érettségizetteké 72,5%.

15.3. Vény nélkül vásárolható gyógyszerek, gyógyszerkiadó automaták működtetése

Interjúalanyaink csaknem háromnegyede 710 fő (71,0%) támogatná, ha lennének ilyen automaták, amik a bankautomatákhoz lennének hasonlóak, 243 megkérdeztünk nem támogatná (24,3%), ezúttal 47 fő (4,7%) nem vállalkozott arra, hogy állást foglaljon e kérdésben.

- A nők szignifikánsan kisebb hányada támogatná az ötletet (72,0%), a férfiakhoz képest (77,0%).
- A kor előrehaladtával csökken az ötlet támogatottsága. A két szélső érték 30 éven aluliak 81,1%; 60 éven felüliek 66,3%.

Ezúttal megkértük az ötletet ellenzőket, hogy mondják el néhány szóban, miért nem tetszik nekik a lehetőség.

| | |
|---|-------|
| • nem ellenőrizhető | 30 fő |
| • előfordulhat visszaélés | 30 fő |
| • veszélyes lehet | 29 fő |
| • a gyógyszertárban teljes körű tájékoztatást adnak | 17 fő |
| • nem megbízható | 14 fő |
| • a gyógyszerkiadás szakértelmet, orvost igényel | 14 fő |
| • a drogok kifosztanak | 12 fő |
| • gyerekek is hozzáférnének | 12 fő |
| • bárki indokolatlanul hozzáférhet | 10 fő |
| • van ügyeletes gyógyszertár | 10 fő |
| • fiatalok körében előfordulna a nem rendeltetésszerű használat | 9 fő |
| • gyógyszerfüggőséghez vezethet | 8 fő |
| • nem érett még erre a társadalom | 8 fő |
| • fennáll a túladagolás veszélye | 8 fő |
| • nem értek a használatához | 7 fő |
| • felelőtlenségnek tűnik | 6 fő |
| • csak gyógyszertárban adhassanak ki, automatákban nem | 6 fő |
| • jobb a személyes kontaktus | 5 fő |
| • ne legyenek öngyilkos jelöltek | 3 fő |
| • túlzás lenne | 3 fő |
| • a veszélyes mellékhatások miatt | 3 fő |

- ellopnák az egészet 3 fő
- szavatossági idők lejárta miatt 3 fő
- higiénias okok miatt 2 fő
- drogozás melegágya 2 fő
- nem biztos, hogy a megfelelő gyógyszert választanák 1 fő
- fertőzésveszély lenne 1 fő
- nem szeretem az automatát 1 fő
- vandalizmus célpontja lenne 1 fő
- már idős hozzá 1 fő
- mielőtt beveszek egy gyógyszert jobb, ha orvos is lát 1 fő
- erre ott van a benzinkút 1 fő

Megjegyzés: egy válaszadó több választ is említhetett.