

# POSTOJ POPULACE K MOŽNOSTI ZÁSILKOVÉHO VÝDEJE Rx LÉKŮ

## Situace a cíle projektu



Hlavním cílem projektu, který pro Národní asociaci patientských organizací realizovala a zpracovala společnost Incomind, je **zmapování postoje a zájmu respondentů o možnost nákupu léků na předpis online** a jejich doručení domů nebo do zvoleného výdejního místa (zásilkový výdej). Pro potřebné zarámování a lepší pochopení těchto postojů jsou dále zařazeny otázky týkající se užívání léků na předpis, dostupnosti lékárny, online objednávek volně prodejných léků a v případě online objednávek léků na předpis také zdůvodnění postoje respondentů a jejich požadavků na celkovou informovanost.

## Metodika projektu

### CAWI (online dotazování)

**N = 1000 respondentů** – reprezentativní vzorek české online populace ve věku 18 – 75 let

Bez dalších screeningových kritérií

Sběr dat byl realizován studiem Datacollect, členem mezinárodní sítě TalkOnline a certifikovaného člena profesní asociace SIMAR.

Byly tak zaručeny **nejvyšší standardy a nejpřísnější kritéria kvality sběru a zpracování dat**, definované mezinárodní asociací ESOMAR a její českou obdobou SIMAR.

## Zpracovatel

**INCOMIND s.r.o.**

Insightful – Committed - Mindful

IČ 08701113

Sídlo: Lázeňská 396, Jesenice  
Kancelář: Myhive office,  
Lomnického 9, Praha 4

Vedení projektu:  
Martina Drtinová  
martina@incomind.cz

## Termín sběru dat

29.2.- 7.3.2024

## Shrnutí hlavních zjištění

1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY
2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE
3. POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ
  - 3a. Obecné postoje k zásilkovému výdeji Rx léků
  - 3b. Zájem o zásilkový výdej Rx léků
  - 3c. Motivátory a bariéry využití zásilkového výdeje
  - 3d. Role a způsob odborného poradenství

## Shrnutí hlavních zjištění



86 % respondentů se domnívá, že možnost online objednávek Rx léků je krok správným směrem



84 % respondentů by možnost online objednávek Rx léků ulehčila život



72 % respondentů nemá ohledně možnosti online objednávek Rx léků obavy

Možnost online objednávek Rx léků by využilo 72 % respondentů (36 % určitě, 36 % spíše ano). 10 % není rozhodnuto, 18 % nemá zájem



Svou zkušenost s již existujícím online objednáváním OTC léků doplňků stravy pozitivně hodnotí 90% relevantních respondentů, negativní hodnocení se téměř nevyskytuje

### Užívání léků, dostupnost lékárny

- 56 % dotazované populace pravidelně užívá aspoň jeden lék na předpis.
- Dalších 13 % zajišťuje Rx léky pro někoho dalšího, 7 % užívá léky na předpis, avšak ne kvůli nemoci (např. antikoncepci). Celkem se tedy problematika pravidelného zajišťování těchto léků týká 76 % online populace.
- Lékárna je dobře dostupná pro 80 % respondentů, pro 19 % je dostupná s mírnými obtížemi (u sídel do 2.000 obyvatel je tento podíl, kolem 36 %, od 5.000 obyvatel výše již jen kolem 10 %).
- 58 % lidí využívá již nyní objednávky OTC léků a přípravků online, třetina (všech) aspoň jednou za 3 měsíce.

### Motivátory a bariéry online objednávek Rx léků, informovanost

- Dominantními motivátory k využití online objednávek a zásilkového výdeje je pohodlí a úspora času (kolem 60 % zájemců o službu), pro 45 % je důležitý cenový aspekt, 41 % jmenovalo možnost vybírat dle dostupnosti léku. Cca třetina poukazuje na skutečnost, že léky užívají dlouhodobě a opakovaně.
- Hlavní bariéru využívání představují obavy o kvalitu poskytovaných informací při zásilkovém výdeji (v různých podobách je vyjádřilo 49 % těch, kdo nechtějí využívat tuto službu), 40 % se obává nákladů na dopravu, 18 % poukazuje na delší doby dodání.
- Možnost konzultace s lékárníkem i při zásilkovém výdeji by byla důležitá pro celkově 60 % zájemců o online zásilky
- Pro 47 % lidí je dostačující obdržení informací o léku objednaném online elektronickou formou.

Shrnutí hlavních zjištění

## 1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

### 2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

### 3. POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

3a. Obecné postoje k zásilkovému výdeji Rx léků

3b. Zájem o zásilkový výdej Rx léků

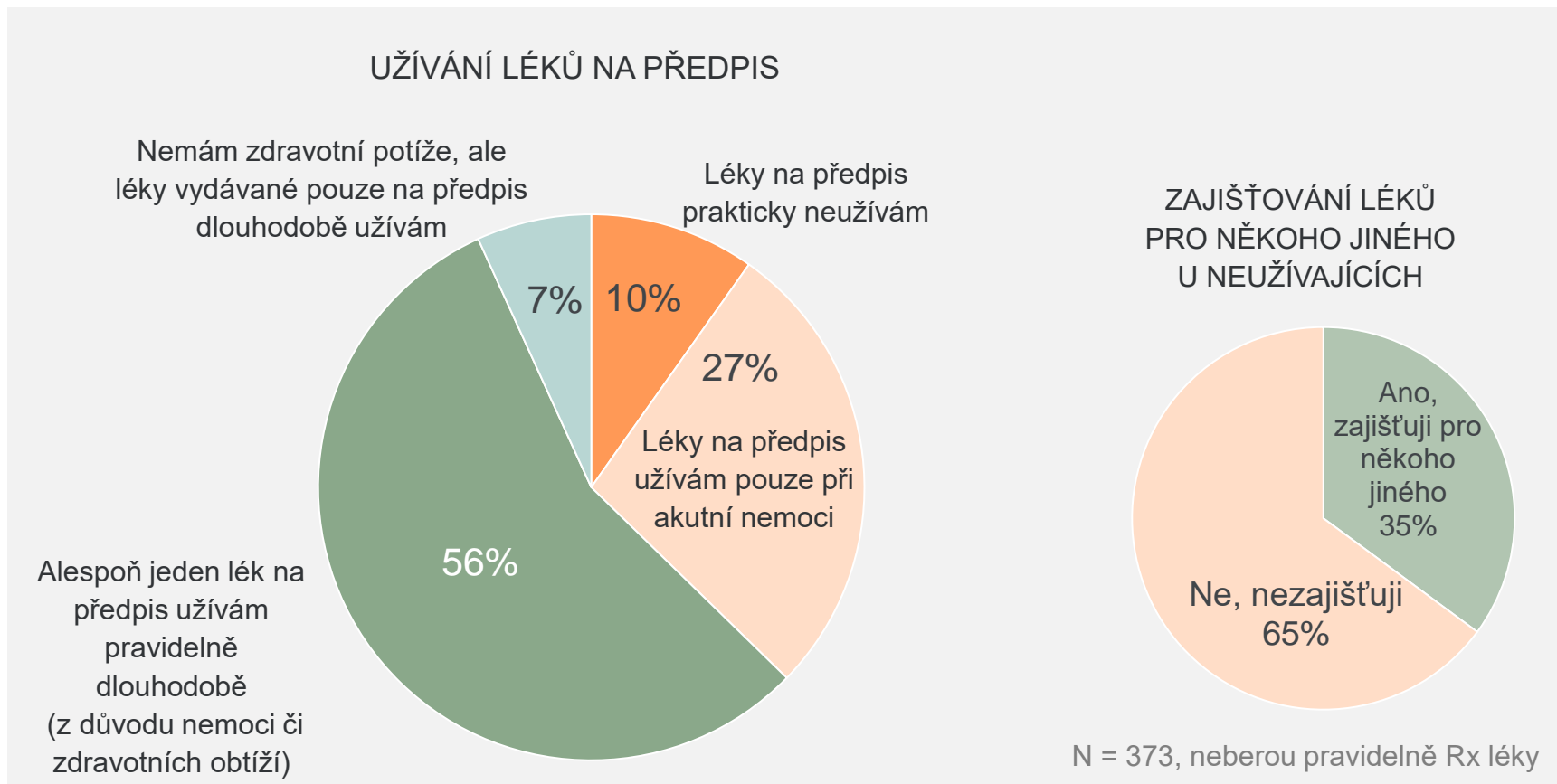
3c. Motivátory a bariéry využití zásilkového výdeje

3d. Role a způsob odborného poradenství

# 1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

## Pravidelné užívání či zajišťování léků na předpis

Q4. Užíváte léky na předpis? Q4a. Uvedl/a jste, že dlouhodobě neužíváte léky na předpis. Zajišťujete či vyzvedáváte léky na předpis pravidelně pro někoho jiného?



- Více než polovina dotazované populace pravidelně užívá aspoň jeden lék na předpis. Tento podíl výrazně stoupá s věkem respondentů - v nejstarší věkové skupině nad 65 let dosahuje 87 %, podobný je i ve skupině osob se zdravotním postižením.
- Celkově je užívání léků na předpis častější u žen – 66 % (57 % zdravotní obtíže, dalších 9 % užívá volitelně) - než u mužů (59 %)
- Lidé neužívající dlouhodobě léky na předpis převažují (velmi mírně) pouze ve skupině do 29 let.
- Cca třetina těch, kdo léky na předpis pravidelně neužívají (tj. 13 % všech) zajišťuje pravidelně léky pro někoho jiného.

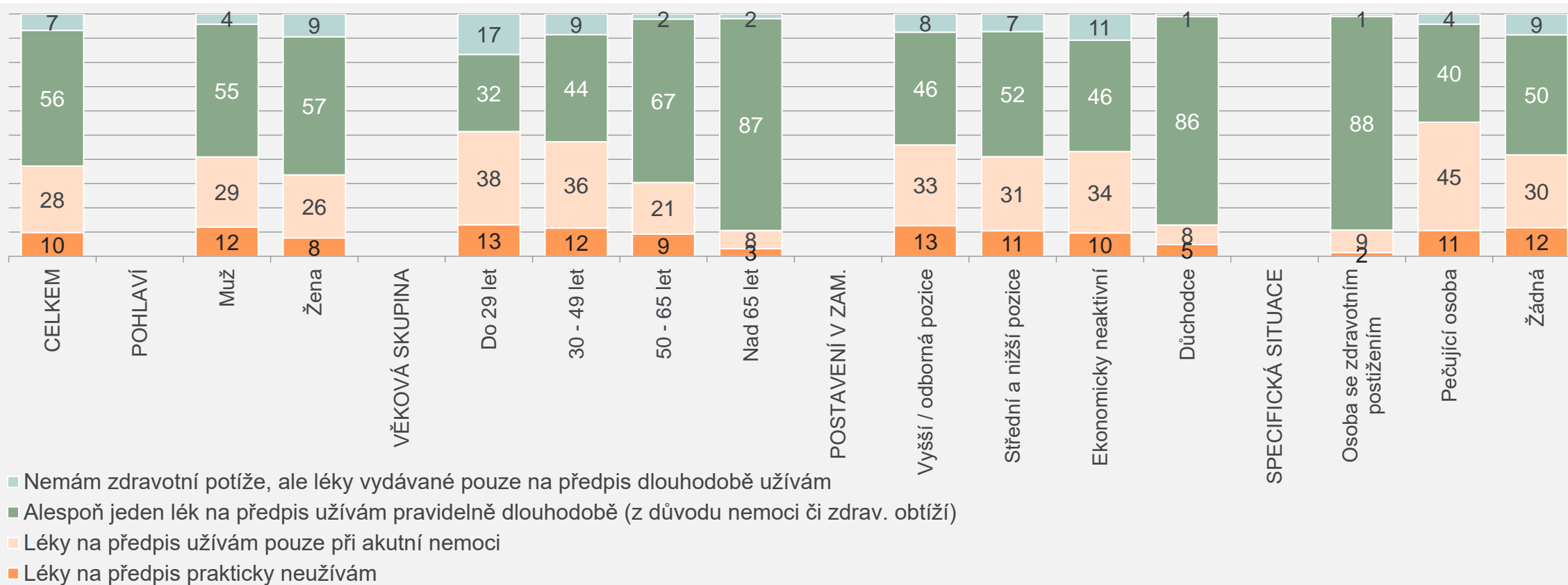
N = 1000, všichni dotazovaní

# 1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

## Pravidelné užívání léků dle sociodemografických skupin

Q4. Užíváte léky na předpis?

v % respondentů

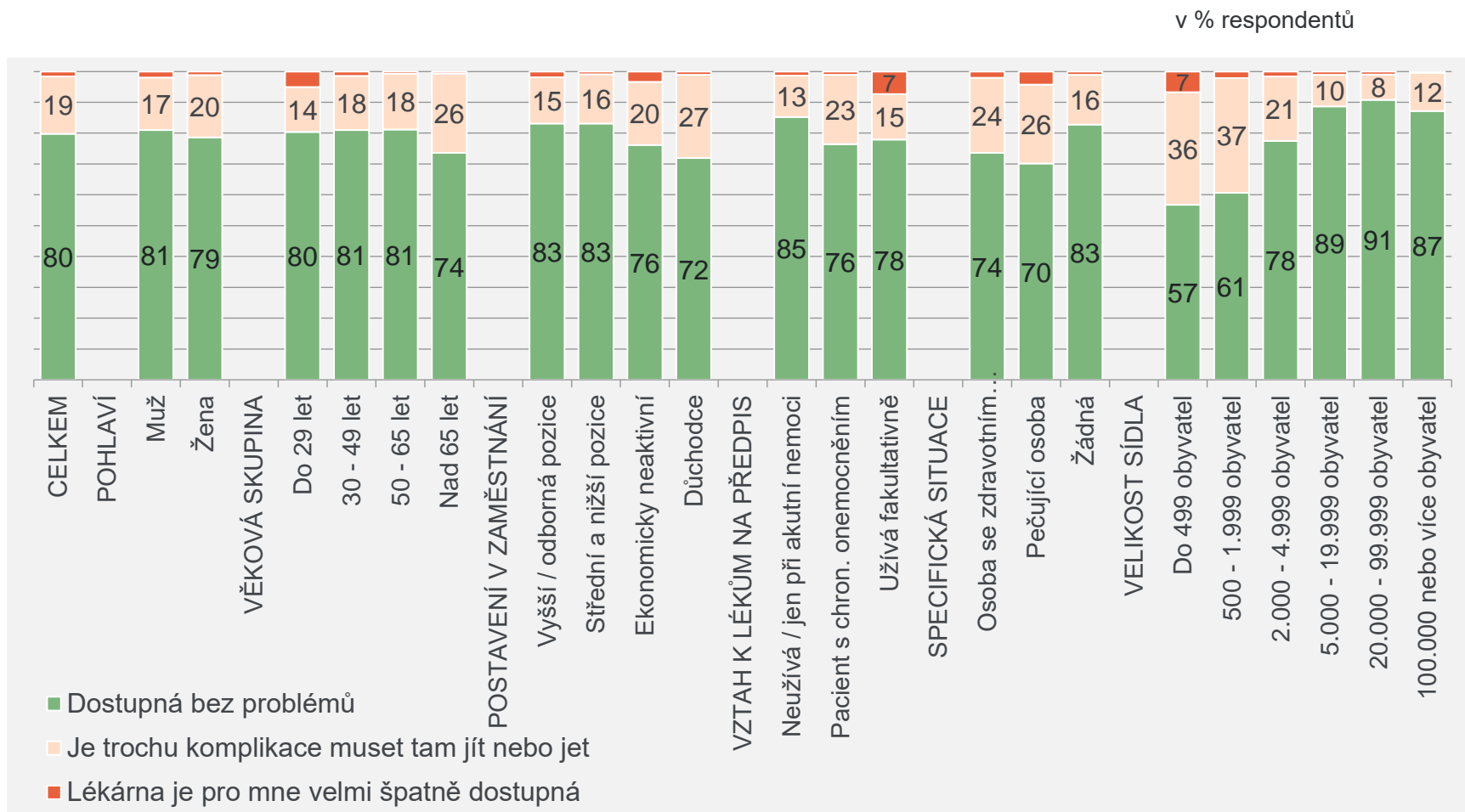


N = 1000, všichni dotazovaní

# 1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

## Dostupnost lékárny

Q6. Je pro Vás lékárna snadno dostupná?



- Dostupnost lékárny je pro české pacienty velice dobrá – 80 % deklaruje, že s ní nemá žádný problém, pro 19 % jde o lehkou komplikace, vážnější problém a špatnou dostupnost uvádí jen 1 %.
- Přesto je však možné vyčlenit skupiny respondentů, kteří jsou v méně příznivé situaci a dostupnost lékárny je pro ně horší než u jiných – jde o starší lidi / důchodce, pacienty s chronickým onemocněním (častější potřeba návštěvy lékárny zvyrazňuje její vnímanou horší dostupnost).
- Především však hraje roli velikost místa bydliště – v sídlech do 2.000 obyvatel jsou lékárny dle očekávání dostupné hůře, naopak od 5.000 obyvatel komplikace uvádí již jen cca 10 %..

N = 1000, všichni dotazovaní



Shrnutí hlavních zjištění

1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

**2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE**

3. POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

3a. Obecné postoje k zásilkovému výdeji Rx léků

3b. Zájem o zásilkový výdej Rx léků

3c. Motivátory a bariéry využití zásilkového výdeje

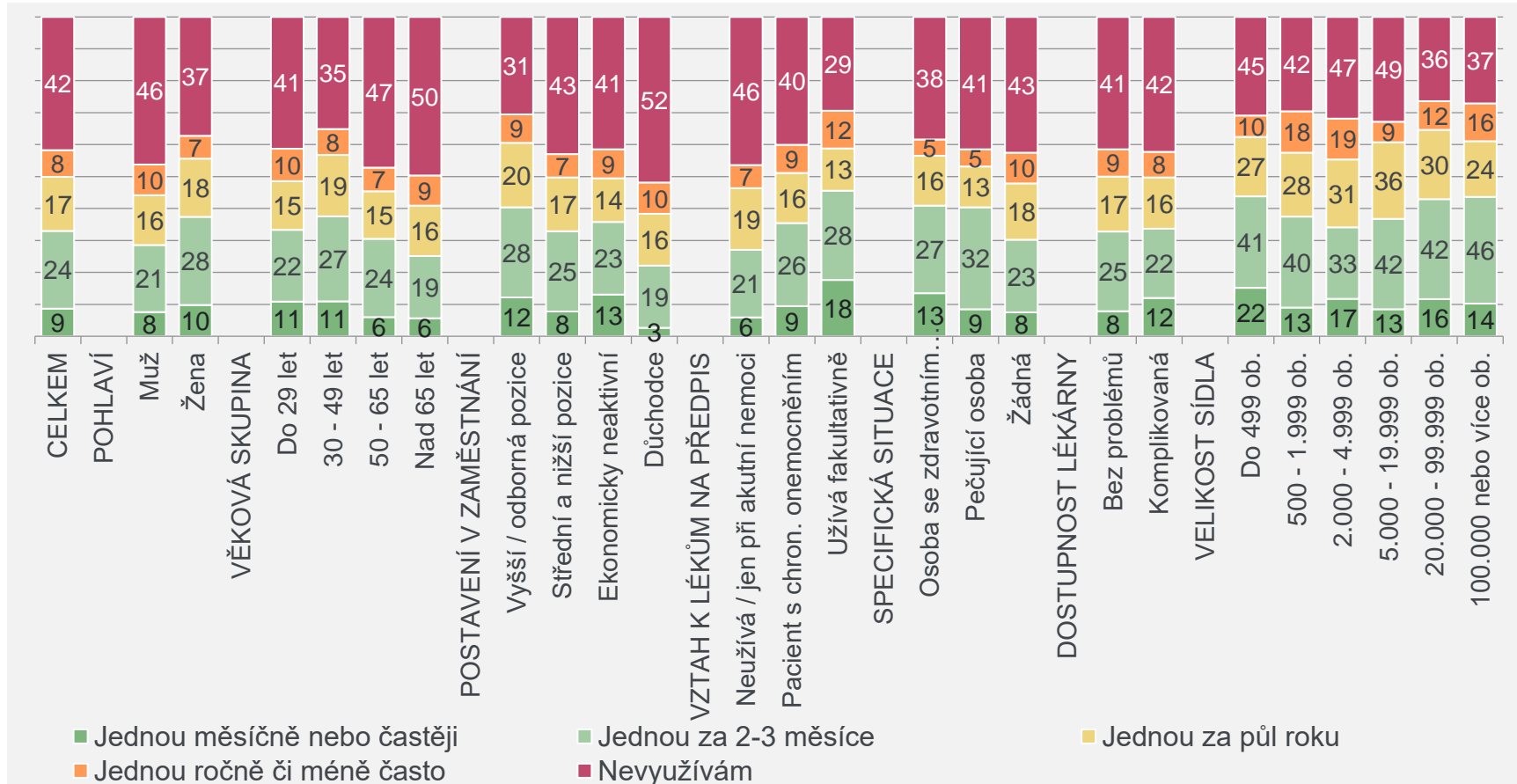
3d. Role a způsob odborného poradenství

## 2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

### Využití a frekvence objednávání léků bez předpisu online - shrnutí

Q10. Využíváte již nyní on-line služby pro dodání volně prodejných léků nebo doplňků stravy? (Prosím, vyberte jednu z následujících možností)

Q11. Jak často využíváte on-line služby pro dodání volně prodejných léků nebo doplňků stravy?



- S online objednávkami léků bez předpisu má zkušenost asi 58 % respondentů, více ženy, lidé ve věku 30 – 49 let (více než mladí léky „řeší“, ale zároveň již mají digitální návyky), lidé z velkých měst (diferencujícím motivátorem tedy není velikost sídla a související dostupnost lékárny).
- 58 % těch, kdo někdy nakupují OTC přípravky online (tj. 33 % všech respondentů), tak činí aspoň jednou za 3 měsíce (15 %, tj. 9 % všech dokonce aspoň jednou měsíčně).
- Sociodemografické rozdíly ve frekvenci objednávek v zásadě kopírují výše popsané rozdíly v objednávání / neobjednávání online.

N = 1000, všichni dotazovaní

## 2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

### Objednávání léků bez předpisu online

Q10. Využíváte již nyní on-line služby pro dodání volně prodejných léků nebo doplňků stravy? (Prosím, vyberte jednu z následujících možností)

v % respondentů

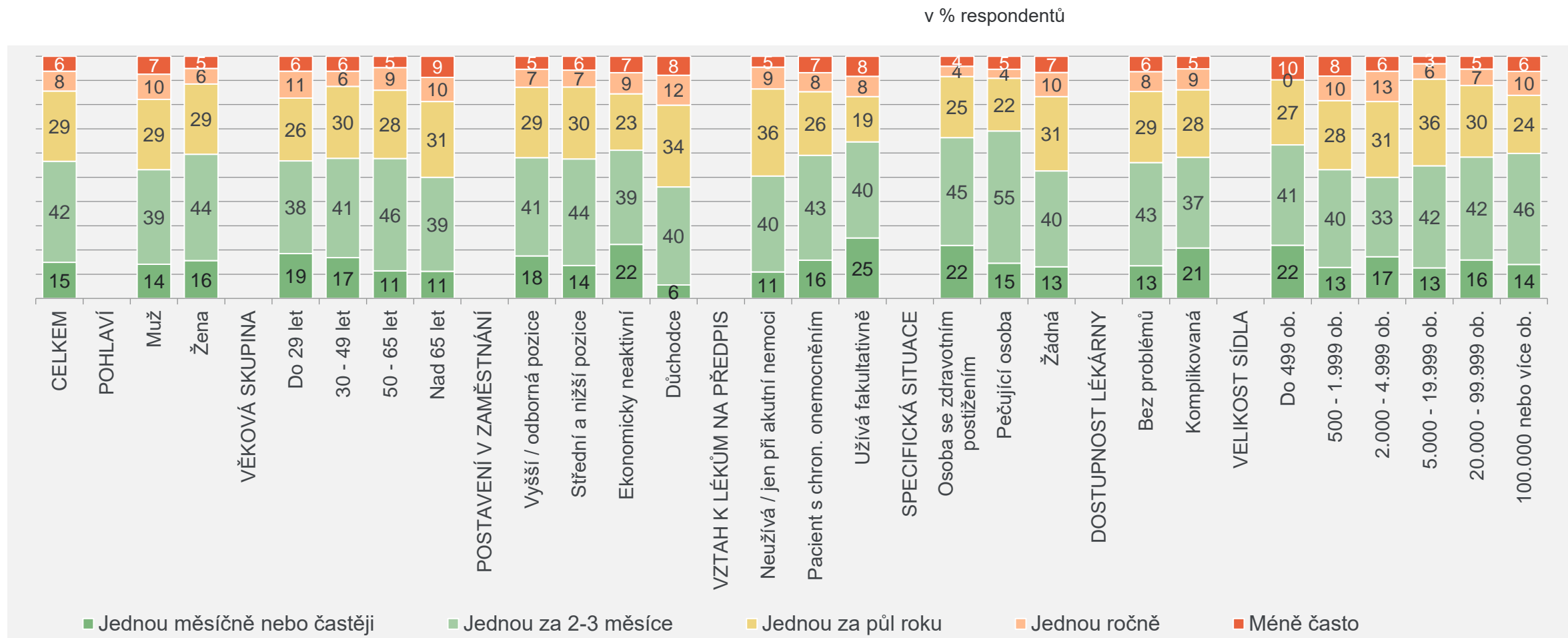


N = 1000, všichni dotazovaní

## 2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

### Frekvence objednávání léků bez předpisu online

Q11. Jak často využíváte on-line služby pro dodání volně prodejných léků nebo doplňků stravy?

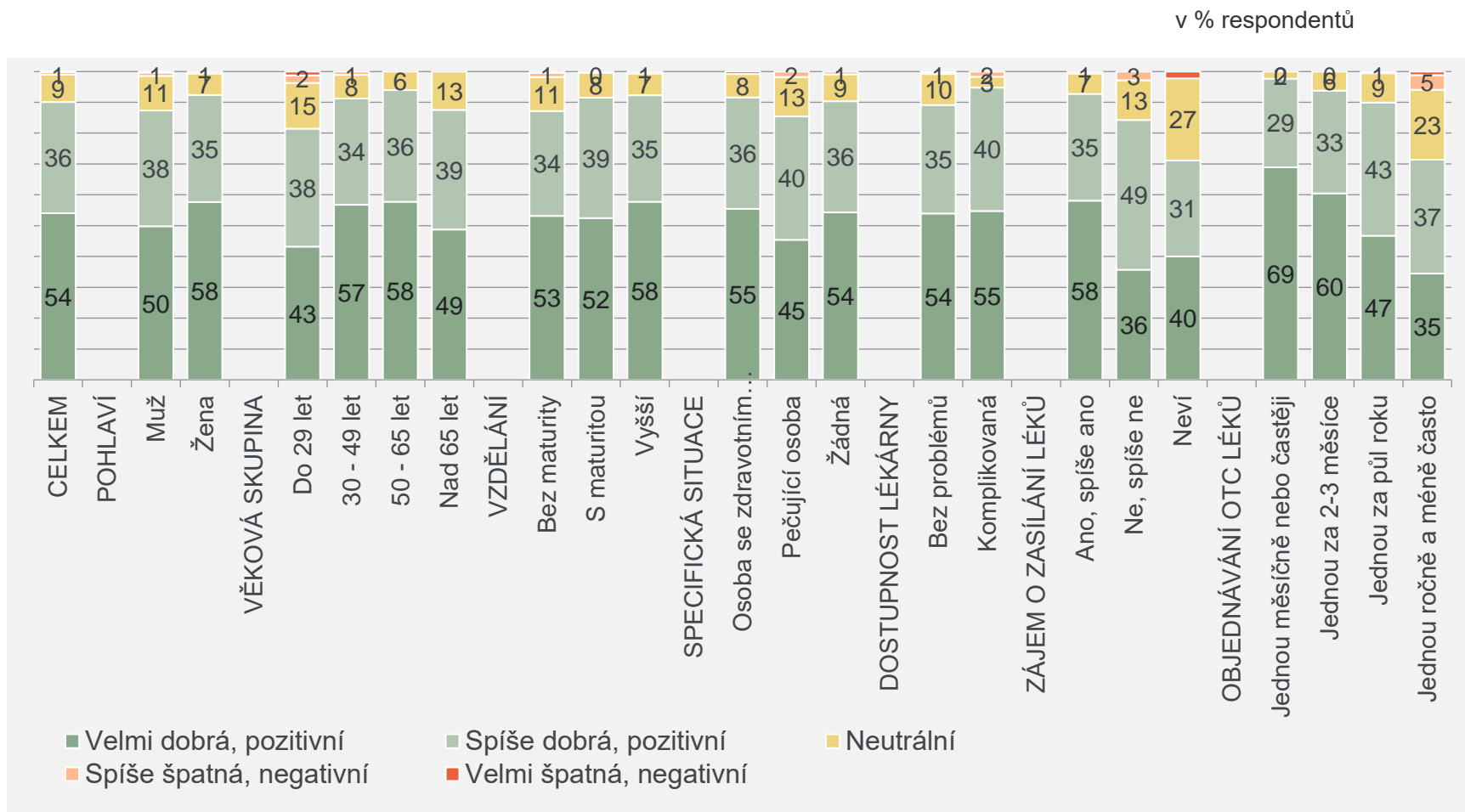


N = 583, využívají online objednávky OTC léků

## 2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

# Hodnocení zkušenosti s online objednáváním léků bez předpisu

12. Jaká je Vaše dosavadní zkušenost s on-line službami při nákupu volně prodejných léků nebo doplňků stravy?



- **Míra spokojenosti s objednáváním volně prodejných léků a přípravků je velmi vysoká, Zatímco pozitivně svou zkušenost hodnotí 90% relevantních respondentů („velmi pozitivně“ ji hodnotí 54 % využívajících, dalších 36 ji vidí jako „spíše pozitivní“), neutrální hodnocení uvádí jen 9 % využívajících a negativní se téměř nevyskytuje.**
- Pozitivní hodnocení podle očekávání úzce souvisí s frekvencí využívání (využívají často, neboť navazují na pozitivní zkušenost).

N = 583, objednávají léky bez předpisu aspoň jednou za 3 měsíce

Shrnutí hlavních zjištění

1. UŽÍVÁNÍ LÉKŮ NA PŘEDPIS, DOSTUPNOST LÉKÁRNY

2. NÁKUPY VOLNĚ PRODEJNÝCH LÉKŮ ONLINE

## 3. POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

3a. Obecné postoje k zásilkovému výdeji Rx léků

3b. Zájem o zásilkový výdej Rx léků

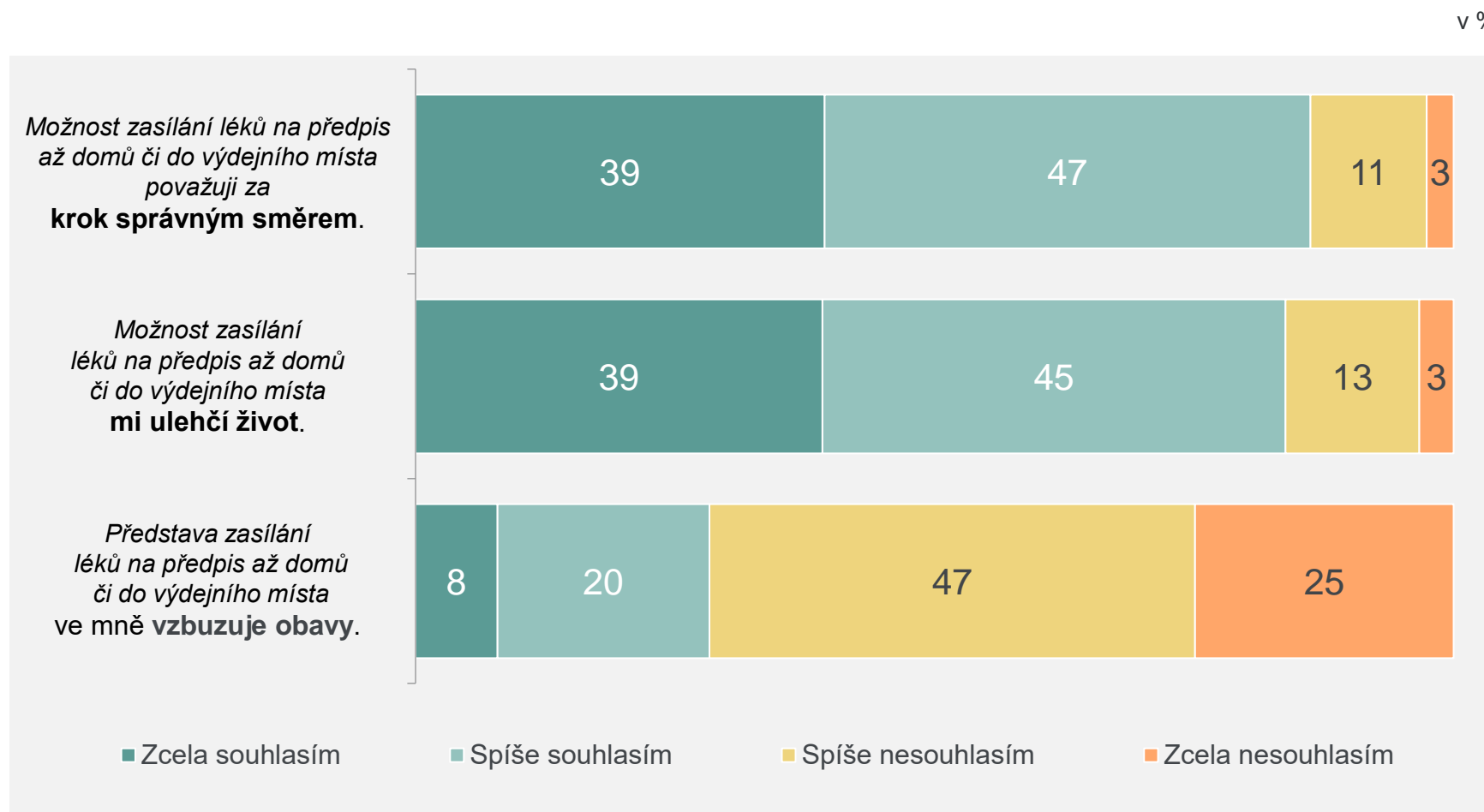
3c. Motivátory a bariéry využití zásilkového výdeje

3d. Role a způsob odborného poradenství

### 3a. OBECNÉ POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

## Obecný postoj populace k online objednávání léků na předpis

Q13. Na závěr Vás požádáme, abyste vyjádřil/a svůj postoj k několika výrokům.



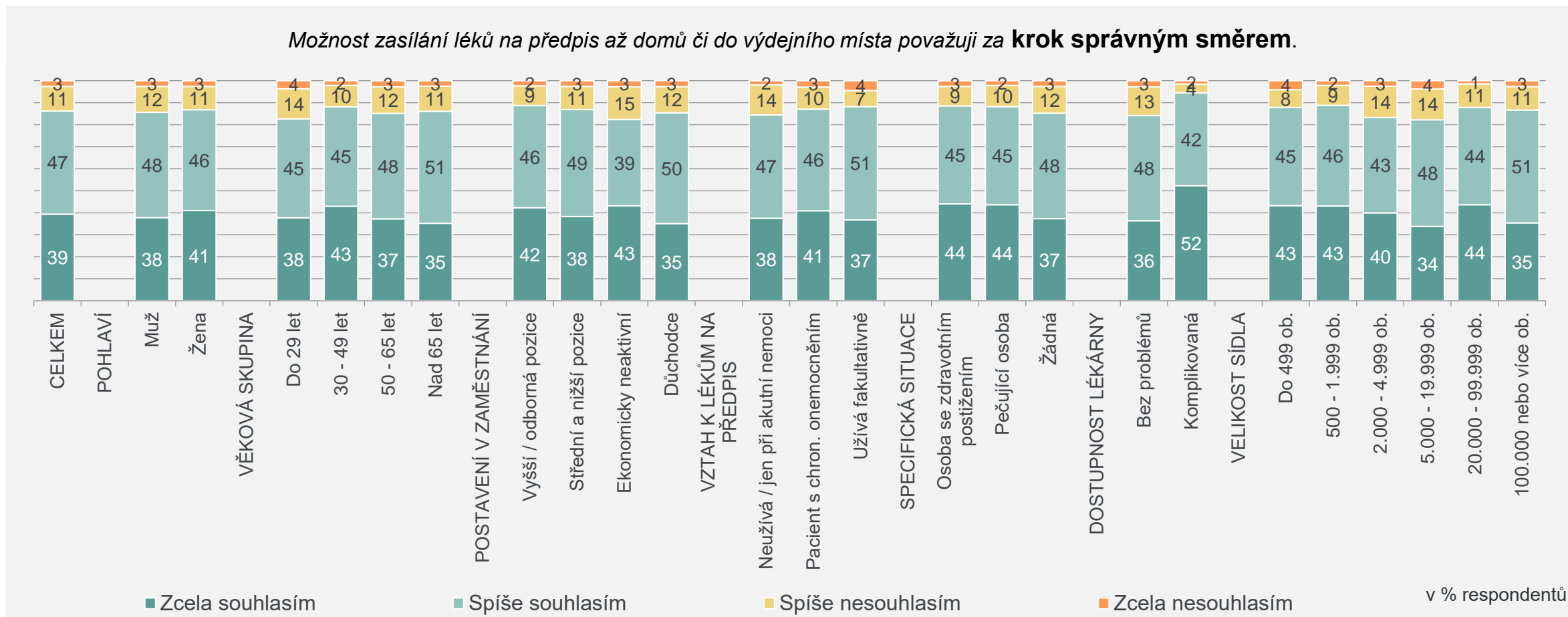
- Jak vyplývá ze vztahu oslovené reprezentativní populace, obecný postoj k možnosti objednávek léků na předpis online a doručení do vybraného místa je **JEDNOZNAČNĚ POZITIVNÍ**.
- 86 % populace považuje online objednávky za **KROK SPRÁVNÝM SMĚREM** (napříč sociodemografickými skupinami, méně zřetelně důchodci)
- Možnost online objednávek **ULEHČÍ ŽIVOT** 84 % dotázaných (zřetelněji užívající Rx léky opakovaně a ti s hůře dostupnou lékárnou)
- U 72 % respondentů představa zaslání Rx léků nevzbuzuje obavy. Podíl těch, kdo nějaké obavy mají klesá s věkem, celkově 28 %.

N = 1000, všichni dotazovaní

### 3a. OBECNÉ POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

## Možnost zasílání Rx léků považují za KROK SPRÁVNÝM SMĚREM.

Q13. Na závěr Vás požádáme, abyste vyjádřil/a svůj postoj k několika výrokům.



N = 1000, všichni dotazovaní

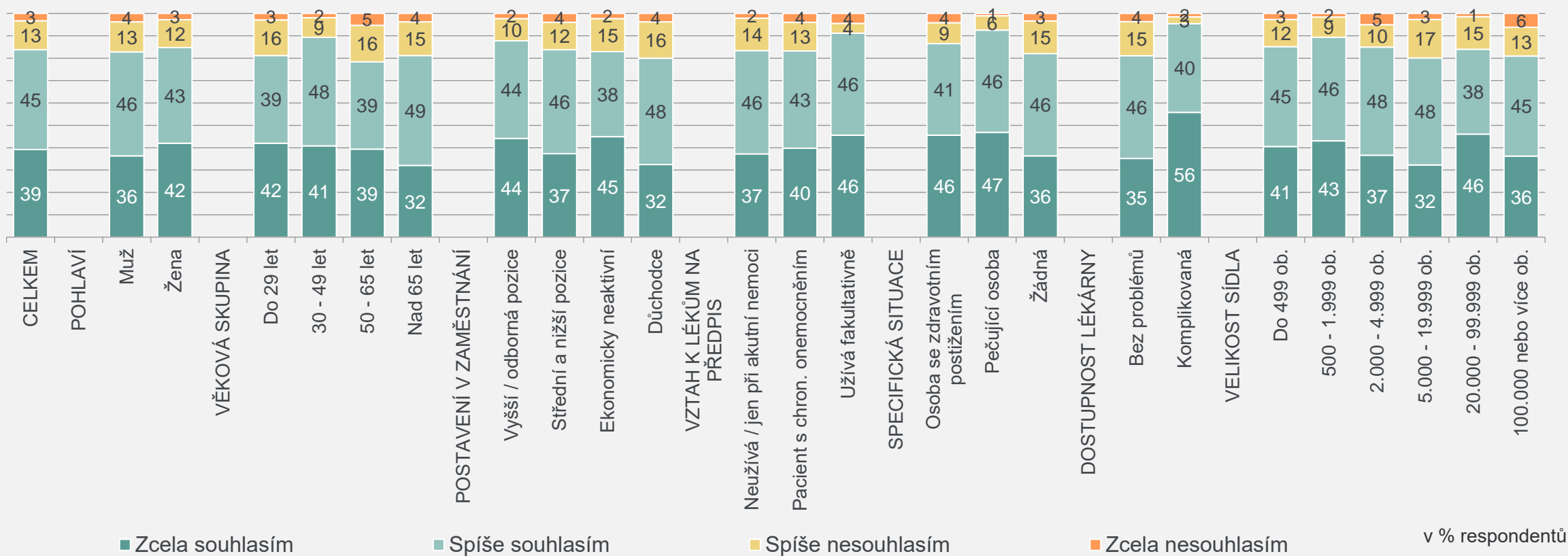


### 3a. OBECNÉ POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

## Možnost zaslání Rx léků MI ULEHČÍ ŽIVOT.

Q13. Na závěr Vás požádáme, abyste vyjádřil/a svůj postoj k několika výrokům.

**Možnost zaslání léků na předpis až domů či do výdejního místa mi ulehčí život.**



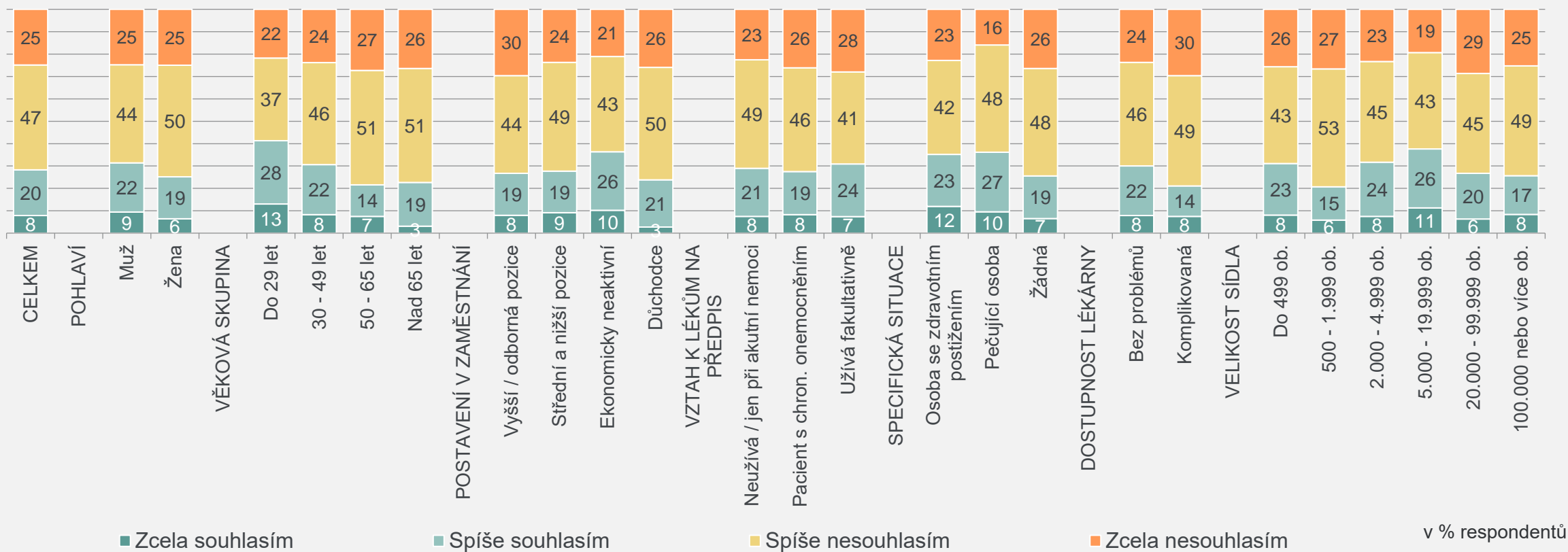
N = 1000, všichni dotazovaní

### 3a. OBECNÉ POSTOJE K ZÁSILKOVÉMU VÝDEJI Rx LÉKŮ

## Možnost zasílání Rx léků VE MNĚ VZBUZUJE OBAVY.

Q13. Na závěr Vás požádáme, abyste vyjádřil/a svůj postoj k několika výroklům.

**Představa zasílání léků na předpis až domů či do výdejního místa ve mně vzbuzuje obavy.**

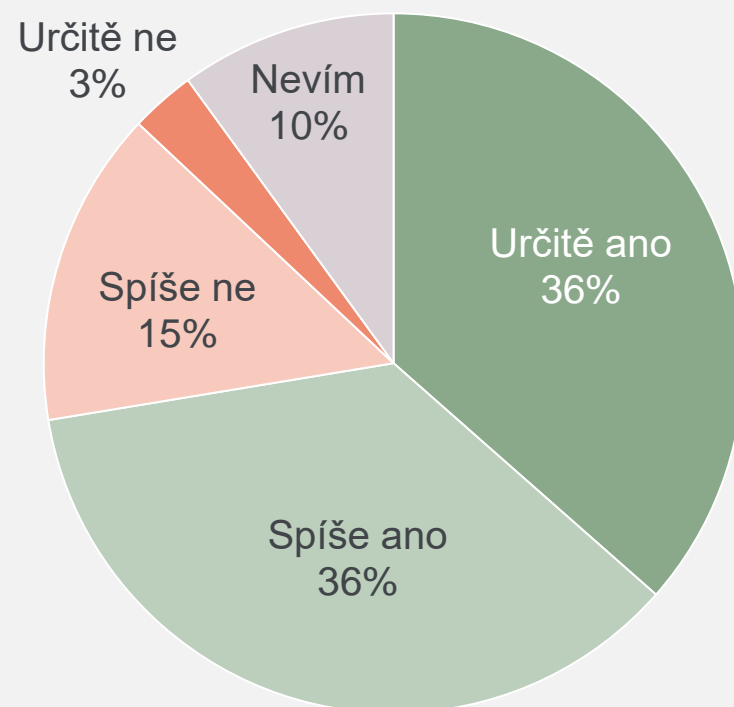


N = 1000, všichni dotazovaní

## Obecný postoj populace k online objednávání léků na předpis

Q7. Pokud bude v Česku v budoucnu možné nechat si zaslat léky na předpis až domů nebo do vybraného výdejního místa, myslíte, že tuto službu někdy využijete?.

v % respondentů



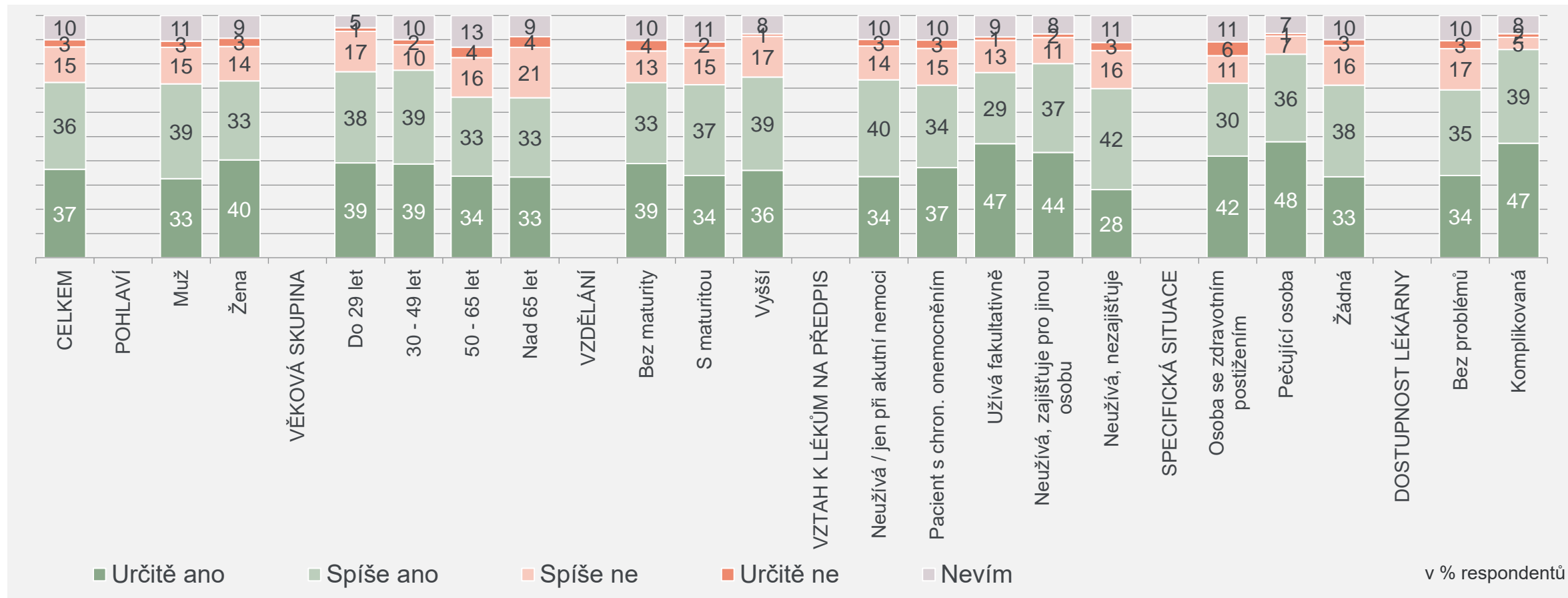
- Po zmínění příznivých obecných postojů není překvapivá ani výše zájmu o využívání online objednávek Rx léků – 72 % dotázaných předpokládá, že by tuto možnost využívali, dalších 10 % neví.
- Bez zájmu o využívání je 18 % (pouze 3 % „určitě ne“).
- Vyšší míru zájmu deklarují ženy, respondenti do 49 let, lidé užívající léky pravidelně (zejména fakultativně, tj. ne kvůli nemoci), a lidé, kteří o někoho pečují či pro něj zajišťují léky.
- Zájem pochopitelně komplikuje i omezená dostupnost lékárny.

N = 1000, všichni dotazovaní

### 3b. ZÁJEM O ZÁSILKOVÝ VÝDEJ Rx LÉKŮ

## Obecný postoj populace k online objednávání léků na předpis

Q7. Pokud bude v Česku v budoucnu možné nechat si zaslat léky na předpis až domů nebo do vybraného výdejního místa, myslíte, že tuto službu někdy využijete?.



N = 1000, všichni dotazovaní

### 3c. MOTIVÁTORY A BARIÉRY VYUŽITÍ ZÁSILKOVÉHO VÝDEJE

## Motivátory k online objednávání léků na předpis

Q8a. Proč byste možnost zaslání léků na předpis až domů nebo do vybraného výdejního místa využíval/a?



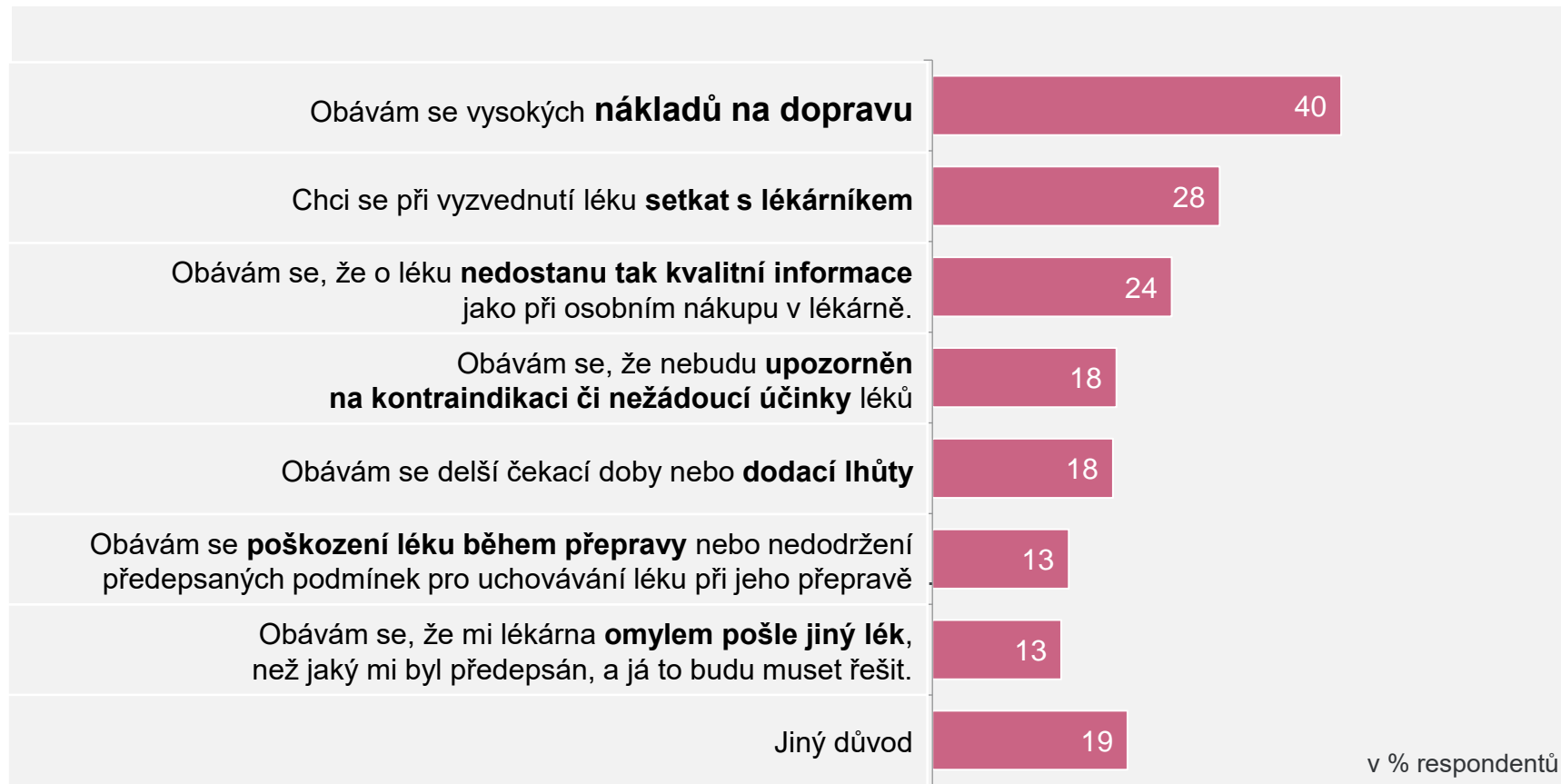
- Dominantními motivátory k využití online objednávek je pohodlí a úspora času (obojí kolem 60 %), pro necelou polovinu (45 %) je důležitý cenový aspekt, 41 % jmenovalo možnost vybírat dle dostupnosti léku.
- Cca třetina poukazuje na skutečnost, že léky užívají dlouhodobě a opakovaně, objednávání a vyzvedávání je tedy pro ně spíše jen formalita.
- Spontánně lidé zmiňovali zejména možnost vyzvednout si léky kdykoli (zejména v boxech), mimo otevírací dobu lékáren.

N = 824, mají zájem o online objednávky Rx léků + nejsou si jistí

### 3c. MOTIVÁTORY A BARIÉRY VYUŽITÍ ZÁSILKOVÉHO VÝDEJE

## Bariéry online objednávání léků na předpis

Q8b. Proč byste možnost zaslání léků na předpis až domů nebo do vybraného výdejního místa nevyžíval/a?



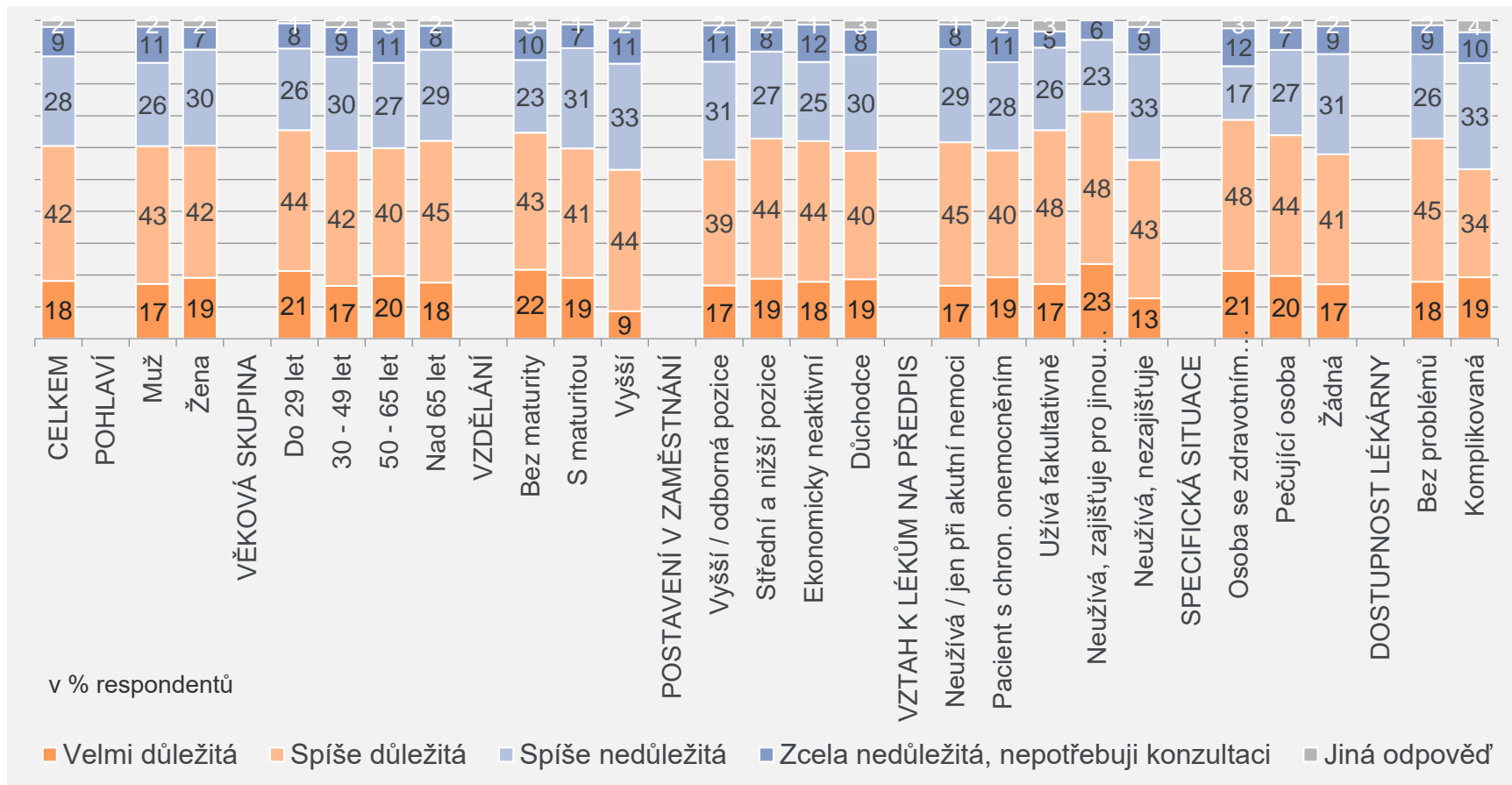
U respondentů, kteří neuvažují o online objednávkách léků se v součtu nejvíce výhrad (aspoň jednu z následujících uvedlo 49 % odpovídajících) se týká **poskytovaných informací:**

- 28 % se chce setkat při výdeji léků s lékárníkem,
- 24 % se domnívá, že obdržené informace by neměly takovou kvalitu jako ty poskytnuté při osobním setkání.
- 18 % se obává, že nebudou upozorněni na kontraindikace či nežádoucí účinky.
- U 40 % je bariérou obava z vysokých nákladů na dopravu.
- Na možné delší doby dodání poukazuje 18 %.
- Spontánně byla často zmíněna blízkost lékárny a tedy absence důvodu službu využívat

N = 276, nemají zájem o online objednávky Rx léků + nejsou si jistí

## Důležitost konzultace s lékárníkem při online objednávce Rx léků

Q8. Nakolik by pro Vás byla důležitá možnost získat při objednávce léků na předpis on-line konzultaci s lékárníkem nebo lékařem?

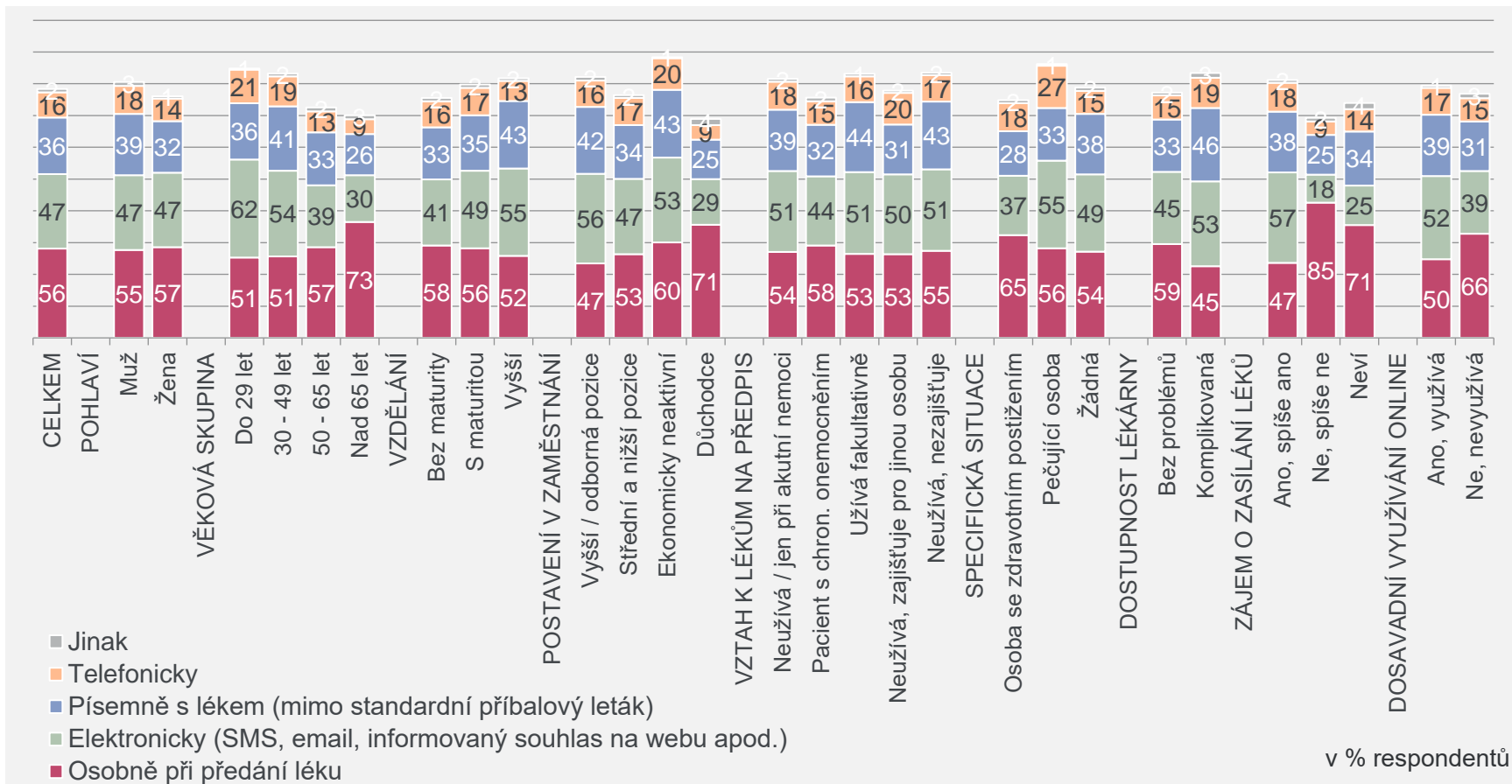


- Možnost konzultace i při online objednávce by byla důležitá pro celkově 60 % zájemců o online zásilky (pro 18 % „velmi“), víceméně napříč populací; zájem výrazněji klesá jen se vzděláním, naopak nejvyšší je přirozeně u osob se zdravotním postižením a u osob, které léky zajišťují pro někoho jiného.
- Spontánních komentářů bylo jen několik, poukazyvaly zejména na rozdíl mezi novým a opakovaně předepsaným lékem a též na to, že informace a konzultace jsou poskytnuty již předepisujícím lékařem.

N = 824, mají zájem o online objednávky Rx léků + nejsou si jistí

## Způsob předání informací o léku

Q9. Při výdeji každého léku na předpis musí lékárník poskytnout pacientovi základní informace k léku (např. dávkování, způsob podání, možné nežádoucí účinky, interakce s jinými léky apod.). Jaký způsob předání těchto informací považujete za dostačující?



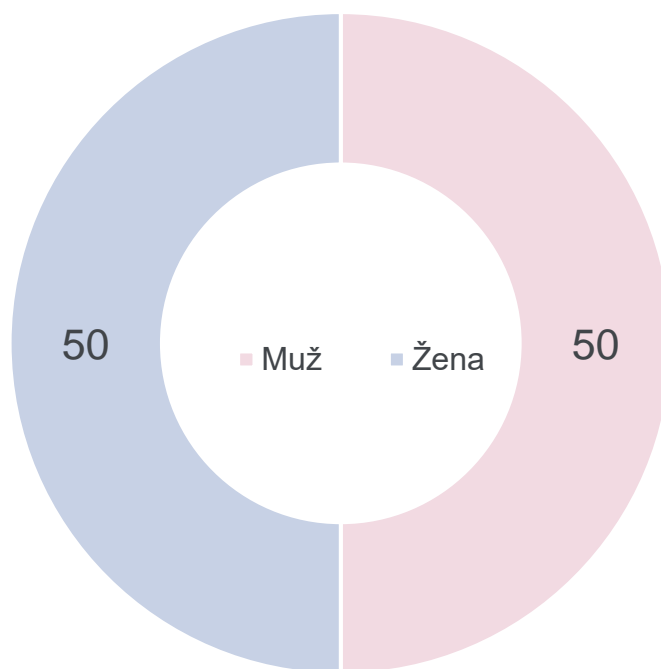
- Více než polovina dotazovaných považuje za vhodný způsob informací stále osobní poskytnutí lékárníkem (zájem roste s věkem, klesá se vzděláním a je výrazně vyšší u těch, kde neplánují online objednávky Rx léků).
- Elektronickou formu informace vybralo 47 % (více mladí – s věkem klesá podíl), 57 % v případě zájemců o online objednávky.
- Jako třetí nejčastější byly voleny písemné informace (mladší lidé, lidé s vyšším vzděláním); spontánně byl zmíněn příbalový leták jako postačující.

N = 1000, všichni dotazovaní, více možných odpovědí

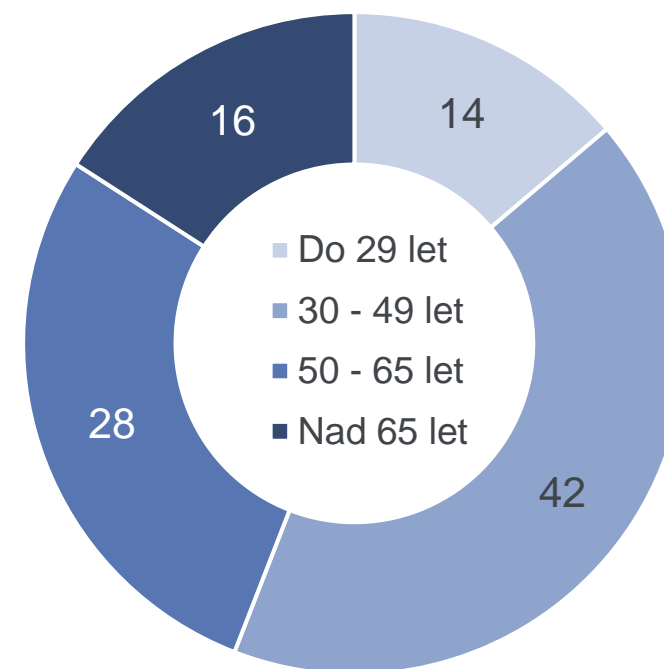


## Struktura respondentů dle pohlaví, věku

POHLAVÍ



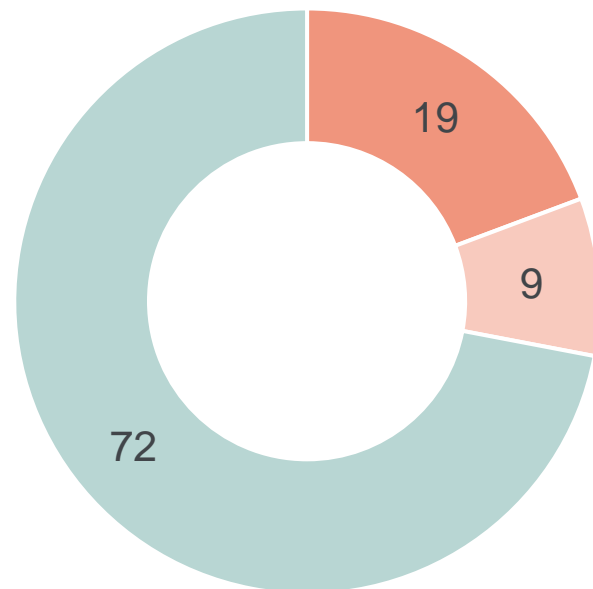
VĚKOVÁ SKUPINA



N = 1000, všichni dotazovaní, v % respondentů

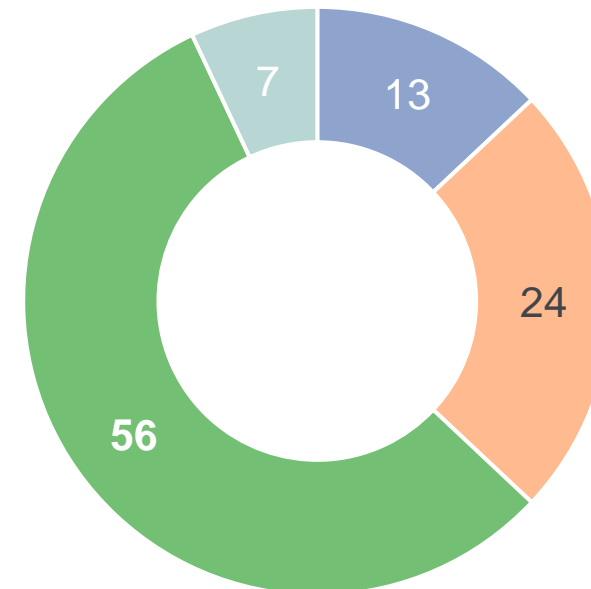
## Struktura respondentů dle specifické situace a vztahu k Rx lékům

### SPECIFICKÁ SITUACE



- Osoba se zdravotním postižením
- Pečující osoba
- Žádná

### UŽÍVÁNÍ LÉKŮ A CHRONICKÉ ONEMOCNĚNÍ

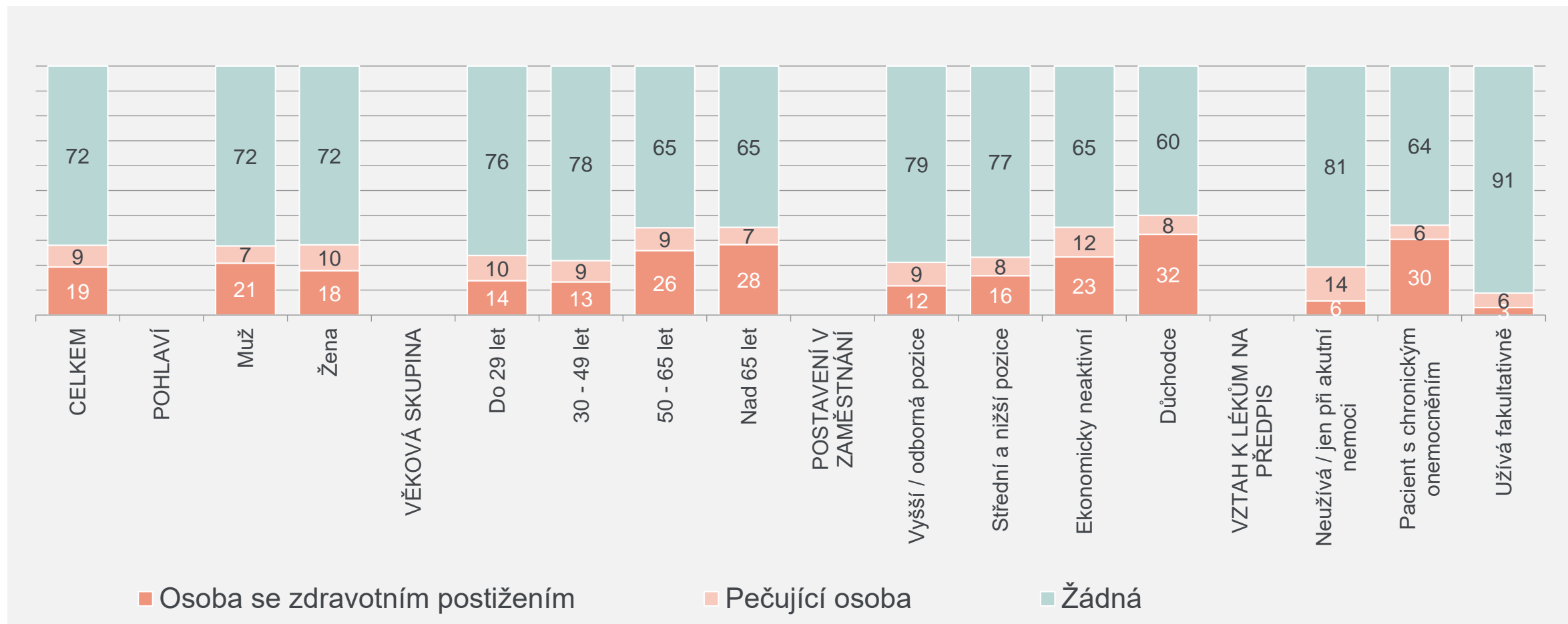


- Rx léky prakticky neužívám / jen při akutní nemoci
- Rx léky prakticky neužívám / užívám při akutní nemoci, ale pravidelně zajišťuji pro někoho jiného
- Pacient s chronickým onemocněním (aspoň 1 lék na předpis pravidelně dlouhodobě z důvodu nemoci)**
- Nemám zdravotní potíže, ale léky vydávané pouze na předpis dlouhodobě užívám

N = 1000, všichni dotazovaní, v % respondentů

## 4. STRUKTURA VZORKU RESPONDENTŮ

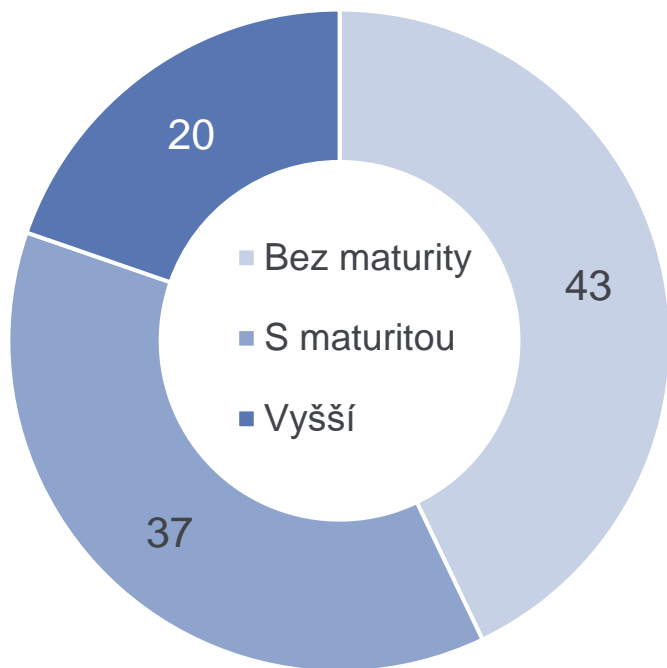
### Specifická situace respondentů



N = 1000, všichni dotazovaní, v % respondentů

## Struktura respondentů dle vzdělání, pracovní pozice a velikostní kategorie sídla

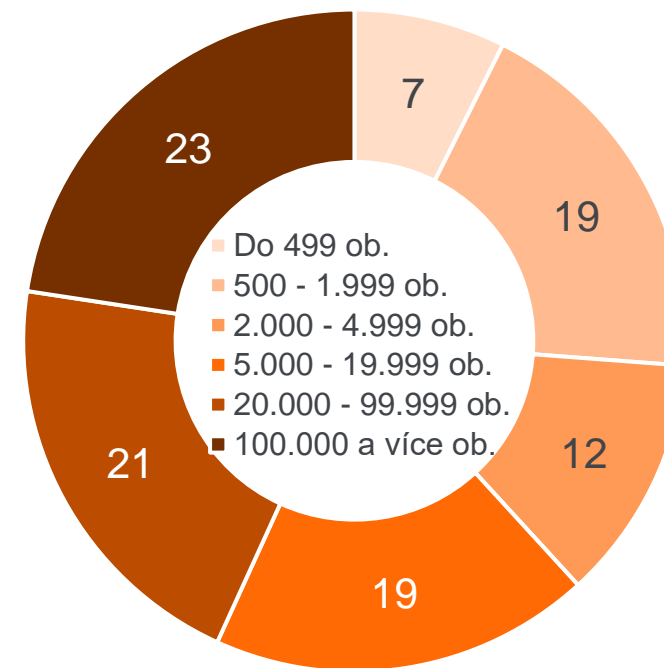
NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ



PRACOVNÍ POZICE



VELIKOSTNÍ KATEGORIE SÍDLA



N = 1000, všichni dotazovaní, v % respondentů