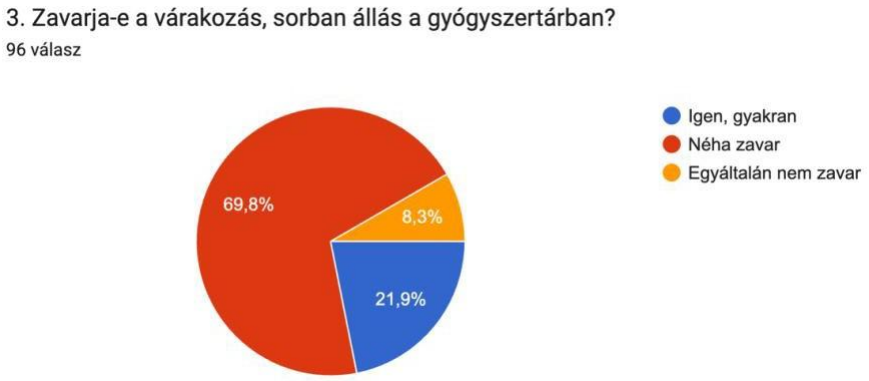
Lakossági visszajelzések és a betegoldali igényekről készült diagramokat a pályázat végén érik el

A lakossági kérdőíves felmérésem eredményei megmutatták, hogy a Drive Thru gyógyszerkiváltási modell iránti nyitottság nem önálló innovációs igényként jelenik meg, hanem szorosan kapcsolódik a jelenlegi gyógyszertári működés során tapasztalt mindennapi nehézségekhez. A válaszadók többsége rendszeres gyógyszertár-látogatónak tekinthető: mintegy 53% havonta, további jelentős részük pedig még ennél is gyakrabban vált ki gyógyszert. Ez azt jelenti, hogy a válaszok közvetlen, gyakorlati tapasztalatokra épülnek.

A jelenlegi rendszerrel kapcsolatos legfontosabb probléma a várakozás és a zsúfoltság. A válaszadók közel 70%-a „néha", további mintegy 20–25%-a pedig „gyakran" zavarónak tartja a sorban állást, ami azt jelzi, hogy ez a jelenség gyakorlatilag általános tapasztalat. Ezzel párhuzamosan a megkérdezettek több mint 80%-a számolt be arról, hogy már tapasztalt zsúfoltságot gyógyszertárban.



1. ábra – A gyógyszertári várakozási idő és zsúfoltság problémájának értelmezése. Saját lakossági kérdőív.

Többen konkrét példákon keresztül fogalmazták meg, hogy a várakozás nemcsak időigényes, hanem kellemetlen is, különösen beteg emberek között, zárt térben. Ez alapján a probléma nem pusztán logisztikai, hanem komfort- és biztonságérzetet is befolyásoló tényező.

A Drive Thru modellre adott reakciók pozitív irányba mutatnak. A válaszadók több mint 80%-a elképzelhetőnek tartja, hogy autóból, kiszállás nélkül vegyen át gyógyszert, és hasonló arány érzi ezt kényelmesebb megoldásnak. A kipróbálási hajlandóság még ennél is magasabb, közel 90%, ami kifejezetten erős elfogadottsági mutatónak tekinthető.

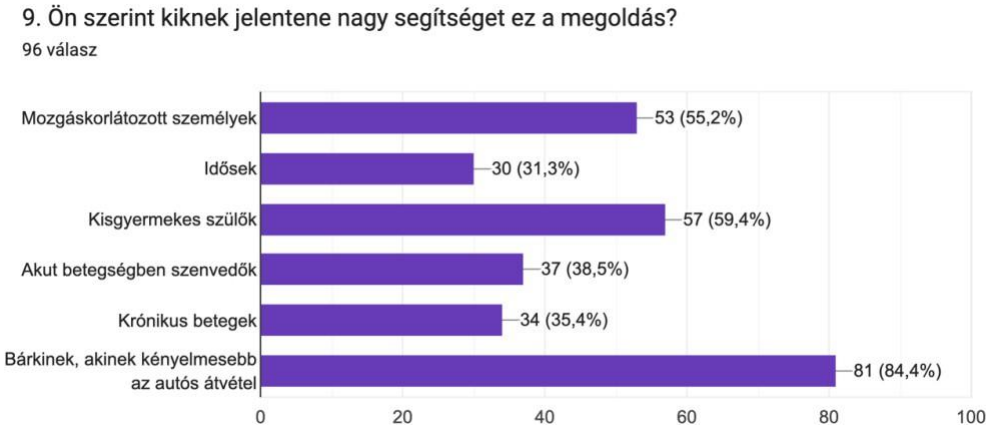


2. ábra – A Drive Thru gyógyszerkiváltás elfogadottsága a lakosság körében. Saját lakossági kérdőív.

A nyitott kérdésekben adott válaszok alapján jól látszik, hogy a szolgáltatás értéke elsősorban nem a technológiai újdonságban rejlik, hanem a mindennapi életet megkönnyítő tényezőkben. A leggyakrabban megjelenő szempontok a **gyorsaság, a kényelem és a sorban állás elkerülése** voltak, de sok válaszadó kiemelte a parkolási problémák megszűnését és a kontaktus csökkentésének lehetőségét is.

Különösen erős a járványügyi szempontokhoz kapcsolódó támogatottság: **a válaszadók több mint 90%-a biztonságosabbnak tartja a Drive Thru rendszert fertőzésveszélyes helyzetben**, ami azt mutatja, hogy a modell nemcsak kényelmi, hanem egészségvédelmi jelentőséggel is bír.

A célcsoportok tekintetében a válaszok egyértelmű, de egyben túlmutató képet adnak. Gyakran említett csoportok a **kisgyermekes szülők, mozgáskorlátozott betegek, idősek és akut állapotú páciensek**, ugyanakkor sok válaszadó nem szűkítette le a használók körét, hanem általános megfogalmazást adott („bárkinek, akinek kényelmesebb"). Világos tehát, hogy a Drive Thru modell szélesebb körben alkalmazható, általános kényelmi szolgáltatásként jelenik meg.



3. ábra – A Drive Thru rendszer célcsoportjainak megoszlása. Saját lakossági kérdőív.

A legnagyobb igény a **délutáni és esti időszakra koncentrálódik**, ugyanakkor a válaszok jelentős része a reggeli és éjszakai használatot is megjelölte. Tehát a szolgáltatás nem csupán a csúcsidőszakok kezelésére alkalmas, hanem kiterjesztett nyitvatartási vagy akár folyamatos (0–24 órás) elérhetőségű szolgáltatássá válhat.

A gyógyszerészi konzultáció kérdése fontos szerepet játszik a modell megítélésében. A válaszadók átlagosan közepes–magas fontosságúnak értékelték a gyógyszerésszel való kommunikációt (átlagosan kb. 3,4/5 értéken), ami azt jelzi, hogy a szakmai kapcsolat továbbra is lényeges eleme a gyógyszerkiváltásnak. Ugyanakkor kiderül, hogy ez az igény nem minden esetben jelent fizikai jelenlétet: a megkérdezettek túlnyomó többsége elfogadhatónak tartja a videóalapú gyógyszerészi konzultációt, különösen rutin jellegű gyógyszerkiváltás esetén.



4. ábra – A telemedicina elfogadottsága videóhíváson keresztül. Saját lakossági kérdőív.

Ezzel párhuzamosan azonban láthatóak azok a szituációk, amikor a személyes konzultáció továbbra is preferált: ilyen például az első alkalommal kiváltott gyógyszerek, erős hatású készítmények, gyermekgyógyászati termékek vagy több gyógyszer együttes alkalmazása. Ez azt mutatja, hogy a felhasználók differenciáltan gondolkodnak, és a Drive Thru-t nem minden helyzetben tartják alkalmazhatónak.



5. ábra – A személyes konzultáció szükségessége gyógyszercsoportonként. Saját lakossági kérdőív.

A bizalom kérdése szintén hangsúlyosan megjelenik. Az automatizált gyógyszerkiadó rendszerrel szembeni bizalom átlagosan 3,5–3,7/5 körüli értéket mutat, ami mérsékelt, de kedvező szint. A válaszok alapján az látszik, hogy a bizalmat növelik: a gyógyszerész folyamatos elérhetősége, a hibamentes működés, az automatikus interakció-ellenőrzés, valamint a kétlépcsős azonosítás és a kamerás felügyelet.

Ez egy fontos szakmai következtetéshez vezet: a **felhasználók nem az automatizálást utasítják el, hanem azt várják el, hogy az biztonságos, ellenőrizhető és szakmailag kontrollált módon működjön.**

A leggyakoribb félelmek közé tartozik a **hibás gyógyszerkiadás lehetősége**, **a személyes kapcsolat hiánya, valamint a technológiai rendszerekkel kapcsolatos bizonytalanság** (például rendszerhiba vagy adatkezelési kérdések). Ugyanakkor ezek az aggályok többnyire nem kategorikus

elutasítást jelentenek, hanem feltételes elfogadást, amely megfelelő rendszertervezéssel kezelhető.

Az előnyök és hátrányok megmutatják, hogy a válaszadók többsége a Drive Thru rendszert nem a hagyományos gyógyszertári működés helyettesítőjeként, hanem annak **kiegészítéseként** értelmezi. A szolgáltatás elsősorban gyors, rutinszerű gyógyszerkiváltás esetén ideális, míg komplexebb, konzultációt igénylő helyzetekben továbbra is a személyes jelenlétet igénylő gyógyszertári modell marad az elsődleges.

A lakossági felmérés eredményei azt mutatják, hogy a Drive Thru gyógyszerkiváltás iránt valós, mérhető és széles körű igény mutatkozik. A felhasználók nyitottak az innovációra, amennyiben az kézzelfogható előnyöket nyújt a mindennapi gyógyszerkiváltás során.

A Drive Thru megítélése nemcsak kényelmi szempontból volt pozitív. A válaszadók 91,7%-a biztonságosabbnak tartja ezt a megoldást járványhelyzetben, ami jól mutatja, hogy a szolgáltatás egészségbiztonsági szempontból is értéket képvisel.

A válaszok alapján az is jól kirajzolódott, hogy kik számára lehet ez a rendszer különösen hasznos. A legtöbben „általános kényelmi megoldásként" tekintenek rá (84,4%), de kiemelten fontos célcsoportként jelentek meg a kisgyermekes szülők (59,4%), mozgáskorlátozott betegek (55,2%), valamint az akut és krónikus betegek.

Gyógyszerész-szakmai visszajelzések és a biztonsági feltételek

A felmérés tanúsága szerint a **gyógyszertári szakma alapvetően nyitott az innovációra**, de a Drive Thru bevezetését csak **szigorú feltételrendszer** mellett támogatná. Nagyjából azonos arányban jelennek meg a határozott támogatók, a feltételekkel egyetértők és a szkeptikusok. A támogatók elsősorban a gyorsaságot, a kényelmet és a járványügyi biztonságot emelik ki, valamint azt, hogy a délutáni–esti idősávban, illetve ügyeleti időben a Drive Thru tehermentesítheti az officinát.

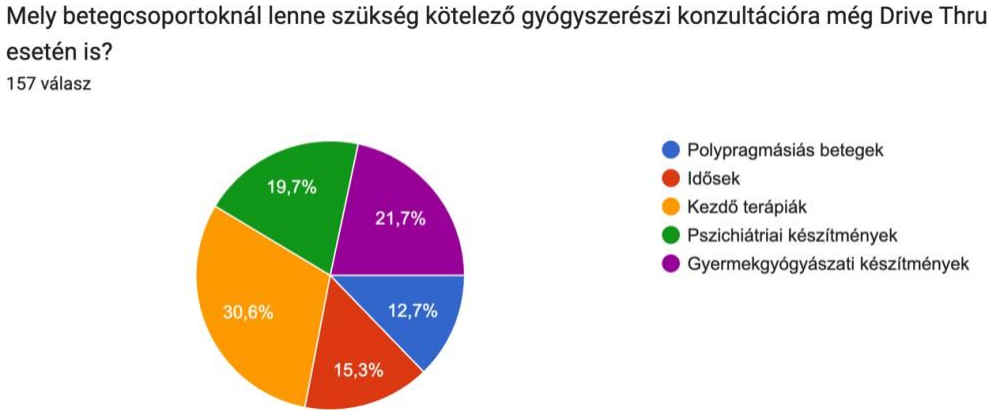
A feltételekkel támogatók nem magát az ötletet vitatják, hanem a megfelelő parkolási/megközelítési viszonyokat, a stabil technikai hátteret, a kétlépcsős azonosítást, az automatikus interakció-ellenőrzést, a hibadetektálási protokollokat, és mindenekelőtt a dedikált (akár távoli) gyógyszerészi jelenlétet tekintik belépési feltételnek. A szkeptikusok fő oka az aggályra a személyes kommunikáció és a gyógyszerészi gondozás esetleges gyengülése: attól tartanak, hogy a nonverbális jelek elvesznek, a beteg figyelme szétesik, és az idősek, illetve a digitálisan kevésbé magabiztos páciensek könnyen kívül rekedhetnek a rendszeren.

A válaszadók 70%-ánál problémát jelent a szakemberhiány



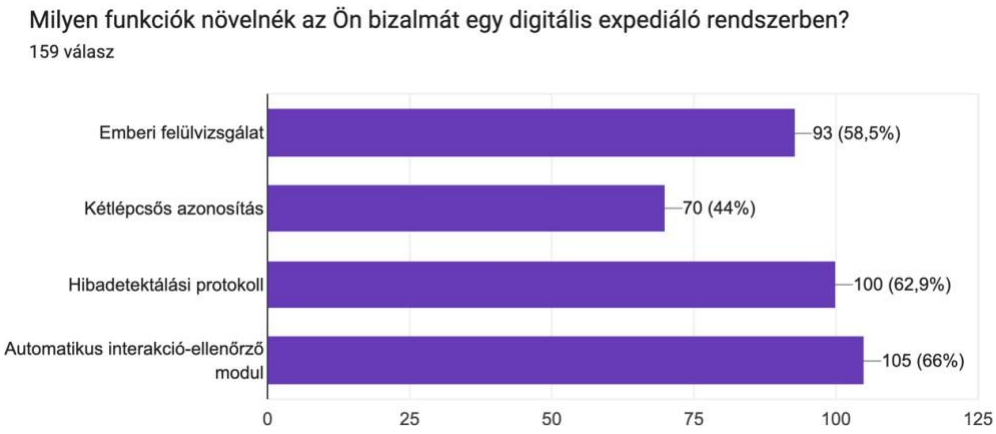
6. ábra – Szakemberhiány a magyar gyógyszertárakban. Gyógyszerészi saját kérdőív.

Ezzel szemben a kezdő terápiák, a **polypragmáziás (sok gyógyszert szedő) betegek ellátása**, a **gyermekgyógyászati és pszichiátriai készítmények** kiadása, az interakciók, mellékhatások és adagolás átbeszélése, illetve a gyógyszerészi gondozás olyan lépések, amelyeknél a szakma emberi közreműködést és valós idejű gyógyszerészi kontrollt vár el (személyesen vagy videón).



7. ábra – Gyógyszerészi konzultáció szükségessége betegcsoportonként. Gyógyszerészi saját kérdőív.

A leggyakrabban említett kockázatok közt szerepel még az **EESZT- és hálózati függőség, a videóhívás minősége, az adatvédelem és az azonosítás megbízhatósága, valamint a „gyorséttermi" élmény**, amely a szakmai presztízsre is visszahatna.

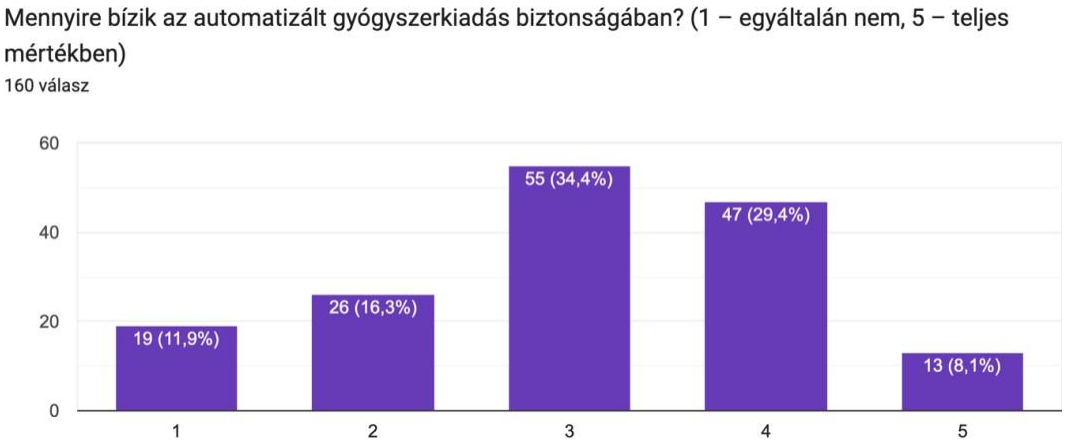


8. ábra – A szakmai bizalmat növelő tényezők. Gyógyszerészi saját kérdőív.

A válaszadók úgy látják, hogy a Drive Thru különösen **fiatalabb és középkorú, digitálisan kompetens pácienseknél, mozgáskorlátozottaknál, illetve kisgyermekkel érkezőknél hozhat azonnali előnyt**; továbbá a **délutáni–esti–éjszakai idősávokban működik a legjobban**. Az idősek, a komplex ellátási igényű és a kommunikációs nehézségekkel küzdő betegek esetében ezzel szemben nagyobb a kockázat: számukra külön edukációra, alternatív csatornákra (pl. bent az officinában történő tanácsadásra) és a folyamat személyre szabott vezetésére van szükség. Mindez nem a Drive Thru ellen szól, hanem amellett, hogy a rendszer ne általános megoldás, hanem egy új, kiegészítő csatorna legyen – jól körülhatárolt indikációval és protokollal.

Ami a bevezetés feltételeit illeti, a szakma kifejezetten pilot-párti: kis léptékű, szakaszos indulást, szigorú SOP-k alkalmazását, naplózott és auditált működést, redundáns IT-t és időablakos előrendelést javasol. A „zöld” esetek (előre jóváhagyott, kockázatmentes csomagok) gyors átadása mellett a sárga/piros esetekhez automatikus videós gyógyszerész-kapcsolást, valamint eszkalációs rendet várnak el. Röviden: legyen gyorsabb és kényelmesebb a kiváltás ott, ahol ez biztonsággal megtehető, de ne sérüljön sem a gyógyszerészi kontroll, sem a beteg megértése, sem az adatbiztonság. Ezzel a szemlélettel a többség nyitott a részvételre – feltéve, hogy az infrastruktúra, a jogi megfelelés, a technikai stabilitás és a vezetői támogatás a kezdetektől adott.

Szakma főbb aggodalmai:



9. ábra – Az automatizált gyógyszerkiadás biztonságával kapcsolatos bizalom. Saját felmérés.