

连锁药店和单体药店药学服务现状对比分析初探

陈娜, 刘欣欣, 陈新梅*, 王诗源, 王雯雯, 赵沐晨, 王婷婷 (山东中医药大学, 济南 250300)

摘要 目的:调查济南市长清区连锁药店和单体药店药学服务开展现状并进行对比分析。**方法:**基于系统性、科学性、层次性和可操作性四个原则,选取济南市长清区四家单体药店和八家连锁药店,通过实地发放问卷,指导填写的方式对84位购药顾客进行问卷调查。**结果:**连锁药店和单体药店在药店提供的药学服务内容、药学服务形式、建立顾客用药档案和顾客选择药店依据四个方面存在差异,连锁药店药学服务在药店人员配备、药店优惠经营和药学服务仪器配备方面占优势,单体药店药学服务在药店社区化管理方面占优势。**结论:**济南市长清区连锁药店和单体药店药学服务仍需进一步提高,两种性质的药店应利用自身优势,相互借鉴,共同完善药学服务模式。

关键词: 药学服务; 连锁药店; 单体药店; 调查问卷; 对比分析

中图分类号: R95 **文献标识码:** A **文章编号:** 1002-7777(2020)04-0478-06

doi:10.16153/j.1002-7777.2020.04.017

A Comparative Analysis of the Current Pharmaceutical Services between the Chain Pharmacies and the Single Pharmacies

Chen Na, Liu Xinxin, Chen Xinmei*, Wang Shiyuan, Wang Wenwen, Zhao Muchen, Wang Tingting (Shandong University of Traditional Chinese Medicine, Jinan 250300, China)

Abstract Objective: To investigate, compare and analyze the current pharmaceutical services between the chain pharmacies and the single pharmacies in Changqing District, Jinan. **Methods:** Under the principles of systematicness, scientificity, hierarchy and operability, four single pharmacies and eight chain pharmacies in Changqing District of Jinan were sampled, and the questionnaire survey was conducted among 84 customers by distributing questionnaires on the spot and helping them to fill in the questionnaires. **Results:** There were four differences in pharmaceutical services between the chain pharmacies and the single pharmacies: the content of pharmaceutical care, the way of pharmaceutical care, the establishment of customers' medication files and the customers' selection of pharmacies. Pharmacy Services in the chain pharmacies had advantages in pharmacy staffing, preferential management of pharmacies and pharmacy practice equipment, while pharmacy services in the single pharmacies had advantages in community management of pharmacies. **Conclusion:** The pharmaceutical Services of the chain pharmacies and the single pharmacies in Changqing District of Jinan needed to be further improved. Two types of pharmacies should make use of their own advantages, learn each other, and work together to perfect the system of pharmaceutical practice.

Keywords: pharmaceutical services; the chain pharmacies; single pharmacy; questionnaire; comparative analysis

课题项目: 山东省教育厅山东省高等学校人文社会科学研究计划项目《新时代中医药绿色人才培养服务“健康山东”战略研究》(编号 J18RZ011)

作者简介: 陈娜; E-mail: 1623182381@qq.com

通信作者: 陈新梅, 博士, 副教授, 硕士研究生导师; 研究方向: 中药新制剂与制药新技术研究; E-mail: xinmeichen@126.com

当前,我国经济社会发展已进入新阶段,城乡居民健康需求不断提升^[1],因此,在选购药品时,药店规模、药品价格等已经不再是人们购药的首选因素,而药学服务作为一种更能满足顾客的期望与价值的服务模式就逐渐被重视^[2]。不同的药店对药学服务的重视程度不同,同时其开展形式也各具特色,连锁药店和单体药店在药学服务方面是否存在差异?2018年4月份,调研人员通过在长清区药店门口计数同一时段购药顾客数量和购药数量的对比,得出了结论:连锁药店和单体药店在客流量和销售额上均存在较大差距;因此,在2018年5-6月份,我们针对两种药店药学服务开展现状展开调研,就其现存的药学服务模式,提出相关建议,提高药店竞争力。

1 资料与方法

1.1 药店选取

本次调研选取单体药店为甲药房、乙药房、丙药房和丁药房四家药房,连锁药店为A药房、B药房、C药房、D药房、E药房、F药房、G药房、H药房八家药房。为保证实验设计合理、药店选取科学,在此次调研中,选取调研药店主要遵循以下几个原则。

1.1.1 系统性原则

系统性原则即要求将调研药店视为一个系统,协调各子系统间的关系,使之达到平衡^[1]。济南市长清区零售药店以连锁药店为主,含有少量单体药店,其主要分布在人群较密集的社区及大学城商业街。因此,此次调研以社区为单位划分选取药店,同社区药店之间相互联系,不同药店又各具特色,以此保证了选取药店的系统性。

1.1.2 科学性原则

科学性原则即要求选取药店符合服务质量评价的一般规律,并保证方法的准确性^[1]。因此,在确定调研药店之前,多次走访调研社区进行预调研,在预调研结果良好的情况下展开正式调研,以此保证了调研结果能够客观、真实地反应出调研地区零售药店药学服务质量的真实水平。

1.1.3 层次性原则

层次性原则指的是选取药店的多重性、不单一性^[7]。在连锁药店选取中,针对一家连锁药店品牌选择多家分店,减少了因单一品牌分店带来的品牌服务片面评价,单体药店选取时,不排除单体加

盟药店,使单体药店形式更加丰富。

1.1.4 可操作性原则

可操作性原则即要求选取药店时充分考虑研究的具体情况,并依据实际情况作出调整,使之较好地与实际情况相结合。本次调查因交通条件及调查时间限制选取离学校较近的恒大绿洲社区、乐天社区及大学城商业街全部药店作为调查药店,大大提高了调研的可操作性。

1.2 研究对象

本次调查选取长清区连锁药店和单体药店顾客为研究对象。

1.2.1 纳入标准

(1)被调查人应为上述所选药店的购药顾客;(2)年龄为18~80周岁;(3)具有基础认知能力,即要求在调查人员对调查内容讲解后能理解相关概念。

1.2.2 排除标准

(1)仅购买创可贴、驱蚊水、保健品等非药品的顾客;(2)有失语、听力障碍等不能配合的顾客;(3)自身无法辨字并不能理解他人表达及非自愿参与调查的顾客。

1.3 调查问卷

1.3.1 问卷设计

按照福勒《调查问卷的设计与评估》^[12]设计问卷,通过预调查,对问卷的合理性进行测评,针对出现的问题进行完善,形成最终问卷。

1.3.2 问卷内容

针对药学服务的特点,将调查问卷设计为以下五个方面:(1)调查对象基本信息:性别,年龄,学历,对药学服务的了解程度;(2)药店开展药学服务的内容和频率:用药指导、免费测血压、个人用药档案记录;(3)顾客选择药店的依据;(4)顾客对药店药学服务开展现状的评价;(5)顾客对被调查药店日后药学服务开展的期望及建议。

1.3.3 问卷信度

根据 α 信度系数法原理,针对有效问卷内容,利用SPSS 25.0对问卷进行顾客药学服务期望和接受药学服务实际感知两个维度的信度分析。分析结果为问卷服务期望部分 α 系数为0.683,问卷实际感知部分 α 系数为0.794。 α 信度法原理,信度系数在0.6~0.7之间表明问卷信度可接受^[7],故

此次调查问卷信度良好,可以接受。

1.3.4 问卷效度

根据因子分析原理,针对有效问卷内容,利用SPSS 25.0对问卷进行结构效度分析,所得KMO值为0.517。其中由于调研地点位于大学城,调研样本年龄两极分化且大多对药学服务这一概念较为模糊,基于此样本特征,问卷效度并不理想。

1.4 调查培训

在进行问卷调查前先对调查人员进行前期培训,统一问卷发放要求、指导顾客填写的标准以及回收问卷的原则,避免调查过程中因标准不统一而出现的数据差异问题。

1.5 数据处理

采用SPSS 25.0软件对数据进行录入并用统计学方法对数据进行处理。针对每个问题中各个选项所占比例对问题进行分析,并对连锁药店和单体药店占比情况进行显著性检验;设置 $P < 0.05$ 为存在显著性差异。

2 结果

发放连锁药店顾客问卷62份,收回62份,回收率为100%,有效问卷61份,有效率98.4%。发放单体药店顾客22份,收回22份,回收率100%,有效问卷22份,有效率100%。

2.1 调查对象基本信息

调查顾客男女比例1:1,各42人。20岁以下顾客为5.9%(5人),20~30岁顾客为25%(21人),31~40岁顾客为23.5%(20人),41~50岁的顾客为14.7%(12人),50岁以上顾客为30.9%(26人)。受访者中小学学历顾客为7.4%(6

人),初中学历顾客为27.9%(24人),高中学历顾客为39.7%(33人),大学学历顾客为25%(21人)。对药学服务的了解程度方面,73.5%(62人)的顾客未曾听过药学服务相关概念,26.5%(22人)的顾客表示对药学服务有所了解。

2.2 连锁药店和单体药店药学服务现状对比

2.2.1 药店提供的药学服务内容

连锁药店和单体药店中占比最大均为药品用法用量及不良反应相关服务,占比最小均为宣传讲座。不同点为单体药店的疾病分析服务占比21.0%,而在连锁药店疾病分析服务仅有14.8%;连锁药店所提供的个人用药档案记录服务占比为13.0%,在单体药店中仅为9.9%。由此可知,连锁药店和单体药店的共同点为用药指导服务做得较好,宣传讲座所做不足,不同点为连锁药店在个人用药档案记录服务中占优势,而单体药店在疾病分析服务中占优势。

2.2.2 顾客档案

连锁药店中,提前为顾客办理会员卡,结账时自动生成用药记录的方式占比60.9%,店员手写记录和顾客自己填写的方式占比为8.7%和15.2%,并有15.2%的顾客表示未填写过用药档案记录。单体药店问卷调查显示有63.6%的顾客表示从未填写过个人用药档案记录,店员手写记录的方式占比27.3%,而办理会员卡的方式仅有9.1%。由此可知,连锁药店主要通过办理会员卡的方式为顾客提供个人用药档案记录,而单体药店极少提供该项服务。

表1 连锁药店和单体药店能够提供的药学服务内容

药学服务内容	单体药店 /%	连锁药店 /%
用药指导服务	25.9	26.5
处方分析服务	12.3	15.4
售后追踪服务	9.9	3.7
个人用药档案记录	9.9	13.0
免费测血压	18.5	23.5
疾病分析服务	21.0	14.8
讲座宣传	2.5	3.1

表 2 连锁药店和单体药店填写个人用药档案记录的方式

方式	单体药店 /%	连锁药店 /%
会员卡记录	8.0	60.9
店员手写记录	24.0	8.7
自己填写记录	12.0	15.2
未填写过	56.0	15.2

2.2.3 药学服务形式

在提供药学服务的形式方面，连锁药店和单体药店表现出较大的差异。连锁药店以边购药销售员边讲解为主，占比47.4%。单体药店以在岗药师指导购药为主，占比42.0%。单体药店以在岗药

师指导购药用药为主，占比42.0%，而且边购药销售员边讲解的形式也占有相对较大的比例，为35.5%。

表 3 连锁药店和单体药店提供药学服务的形式

药学服务形式	单体药店 /%	连锁药店 /%
在岗药师指导购药用药	42.0	24.5
边购药销售员边讲解	35.5	47.4
墙报宣传	16.1	12.8
讲座普及	3.2	3.8
广告宣传	3.2	11.5

2.2.4 顾客选择药店的依据

调查结果显示，27.4%的顾客选择连锁药店是因为距离较近，21.0%的顾客的选择是因为药品种类齐全，其中，因为药学服务好而选择连锁药店的顾客仅占16.1%。单体药店中人们首选原因仍然是距离较近，占比28.8%，药物疗效好占比

21.2%，药学服务好占比23.1%。由此可知，顾客选择药店的一个共同点为离家近购药方便，连锁药店药品种类齐全，单体药店药学服务好，所以从购药依据这一方面来说，单体药店的药学服务质量更能让顾客满意。

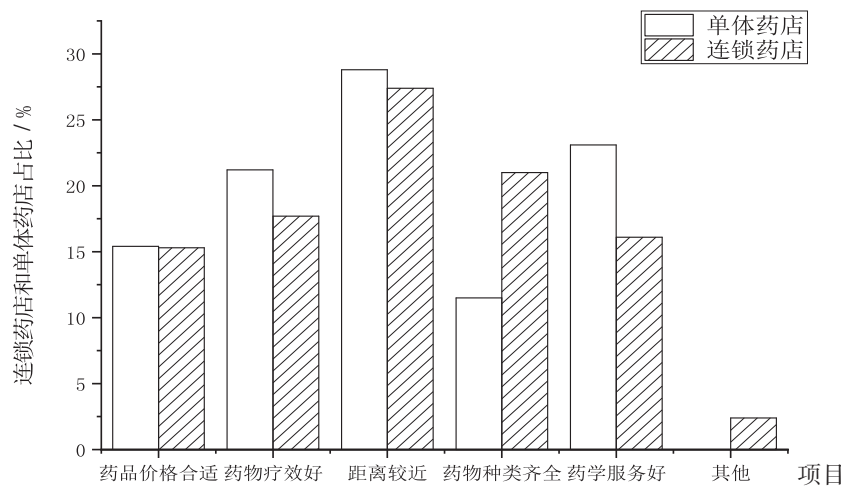


图 1 顾客选择药店的依据势

3 讨论

3.1 连锁药店和单体药店药学服务现状差异

3.1.1 药店人员配备

通常情况,药店一般由店长、销售员和药师三种角色共同经营,三者各司其职共同为顾客提供药学服务。连锁药店三种角色分配相对清楚,一家店内有一位店长、一位执业药师和3~4名店员,正常营业时间有2~3人值班。单体药店无明确的人员组成,一般是夫妻开店经营或者只有一位店主兼任店员经营。连锁药店在提供药学服务形式方面以边购药销售员边讲解为主,这与连锁药店人员组成有一定联系,连锁药店人员充足,全方位服务,为顾客提供更全面的药学服务,而单体药店在这方面略显不足。

3.1.2 药店优惠经营及促销化活动

长清区连锁药店有会员卡积分活动,顾客通过买药免费得会员卡,通过刷卡购药积累积分,然后用积分兑换药物礼品。连锁药店会员卡通过实名制刷卡,记录购买的药物,形成用药档案记录,这样既节省了工作人员手动填写用药档案记录的时间,也促进了药品销售。在走访过程中还发现,长清区B连锁药房还有“废旧药盒兑换礼品”的活动,该药店鼓励顾客集齐30个在本店内购药的空药盒,然后参与兑换20个鸡蛋,该活动既做到了纸盒回收,也较好地地为药店做了广告宣传,促进了药店销售。调查中的单体药店无会员卡政策及其他促销活动。

3.1.3 药学服务仪器设备及从医人员

长清区A药房有处方咨询连线医生的电话及相应仪器设备,通过网络连线的方式联系医生,告知疾病状况,医生在线为顾客开方,因此,顾客可做到不去医院也可咨询处方药使用和进行疾病分析,这极大程度上提高了药店的药学服务质量。连锁药店与医院医生联手,双方合作共同为顾客提供更便利实用的药学服务。所以在问卷调查结果中显示,连锁药店提供的用药指导服务占较大优势,而单体药店销售处方药需根据顾客从医院得到的处方售出,药店在线联系医师的条件有待完善。

3.1.4 药店社区化管理及人文关怀

单体药店主要分布在社区等居民较多的地方,虽相较于连锁药店客流量较少,但其运作成本低,销售价格灵活,社区内常年经营,药店离家较

近及居民购药灵活,因此,也吸引了一批老顾客。走访中发现有一部分单体药店老板实为医院在诊医生,顾客前来购药,向其询问疾病信息并为其推荐适宜药物,主顾交流融洽,气氛活跃。而连锁药店大都为药品销售人员,以销售量为主要任务,相应的人文关怀较少。

3.2 长清区单体药店和连锁药店药学服务质量提升建议

3.2.1 配备数量充足的执业药师,提高销售人员的专业知识技能

药店销售人员学历水平参差不齐,医药知识相对不足,在很多情况下可能并不能为顾客提供满意的用药指导,因此,调查问卷中显示顾客对药店药学服务认可度较低。2017年,济南市长清区国民经济和社会发展统计公报显示济南市长清区全区常住人口59.03万人,执业药师1045人,即长清区万人口药师为18人^[17-18],相对于长清区人口总数来说,在岗的执业药师数量相对不足,当顾客对药物及疾病有专业性疑问时,可能并不能得到相对专业的解答,因此,建议每一个药店配备数量充足的实时在岗执业药师。连锁药店可以着重提高总公司对销售人员及店长的培训机会,提高药店工作人员的专业知识技能,单体药店工作人员也可以通过主动学习药品药物相关知识,做到更好的为顾客进行专业化药学服务。

3.2.2 提升个性化服务水平,体现人文关怀

连锁药店统一化经营,有更好的技术背景和经营环境,单体药店便利快捷,居民满意度较高。在此基础上,药店应充分利用其自身优势,紧跟时代发展,与热点相结合,除了药店提供的免费测量血压,提供便民雨伞和代煎中药等传统人文服务,还要做独一无二的个性化药学服务,例如药店可以创建一个药房公众号,实时推送一些健康养生文章,预防疾病的相关建议,当顾客在微信支付时,便可请顾客顺手关注此公众号,让顾客通过我们不同于普通药店的个性化服务,感受到特有的人文关怀。

3.2.3 相关政策规范经营行为

单体药店店面规模较小,运营机制较灵活。连锁药店销售制度尚不完善,因此,部分店面运营自由,并没有做到合理销售药品。调查中发现部分单体药店在售卖药品时存在“看人下菜碟”现象,

以人的身份推荐适合其购买力的药品,而连锁药店更存在店员将有疗效且价格较低的药物放在柜台里面等不易看到的区域,在“黄金位置”摆放价格较高的药物,存在不合理现象。同时,出现了由于药品售卖不及时导致的药品堆积问题往往造成售卖临近过期药的现象,因此,相关部门必须加强对药店的监管力度,以相关政策规范运营,做到坚决不卖过期药,坚决杜绝假药。

4 结语

综上所述,单体药店和连锁药店因其自身经营模式的不同,为顾客提供的药学服务内容、形式等方面都各具特色。就调查问卷反馈而言,顾客对其服务满意度较高,但是,通过文献比较国内其他地市的药学服务开展现状,调查地的药学服务系统还需进一步完善。相关执业药师政策不断发布,药店规范程度不断提高,不管是国家政策的助力,还是各大药店对药学服务这一竞争优势的重视,都可以看出我国的药学服务正处于上升阶段。在本论文的调研中,受时间、人力及其它因素所限,对在岗职业药师调研数据不足,所以针对于连锁和单体药店药学服务这一问题,仍需我们进一步的研讨。完善药学服务系统,优化药学服务模式,让高质量的药学服务为群众带来更多利益。

参考文献:

- [1] 吕冰,姚凤,王璐,等.我国与部分国家及地区零售药店监管与药学服务模式的对比分析[J].中国药房,2016,27(4):569-572.
- [2] 康诚.老百姓大药房服务质量评价及提升对策研究[D].长沙:中南大学,2014.
- [3] 徐娟.浅析连锁药店服务营销的现状与问题[J].中国市场,2014,(13):38-39.
- [4] 范琳琳.大健康背景下我国连锁药店创新发展研究[J].中国药物经济学,2018,13(5):111-114.
- [5] 金朝辉,郑明琳,张剑,等.基于消费者视角的成都市连锁药店药学服务情况调查[J].中国药房,2017,28(30):4194-4197.
- [6] 张环宇,褚淑贞,李伟霞.我国社区药店开展药学服务影响因素实证研究[J].现代商贸工业,2017,(7):70-72.
- [7] 梁秀秀.零售药店的药学服务研究及对策[D].济南:山东中医药大学,2017.
- [8] 米攀义.新医改背景下我国零售药店经营与药学服务现状及其发展策略研究[D].郑州:郑州大学,2016.
- [9] 阎萍.零售药店药学服务探讨[J].卫生职业教育,2018,36(15):133-134.
- [10] 申思思,李佳月,王松林,等.“互联网+”背景下药店及药学服务市场监管法律问题探讨[J].中国药事,2017,31(12):1390-1394.
- [11] 曾繁典.临床药学与药学服务的核心价值与实践[J].医药导报,2016,35(1):1-3.
- [12] 弗洛德·J.福勒.调查问卷的设计与评估[M].重庆:重庆大学出版社,2010.
- [13] Mossialos E, Courtin E, Naci H, et al. From "Retailers" to Health Care Providers: Transforming the Role of Community Pharmacists in Chronic Disease Management[J]. Health Policy, 2015, 119(5):628-639.
- [14] Kathryn Wood, Fiona Gibson, Andrew Radley, et al. Pharmaceutical Care of Older People: What Do Older People Want from Community Pharmacy[J]. Int J Pharm Pract, 2015, 23(2):121-130.
- [15] Saramunee K, Krska J, Mackridge A, et al. How to Enhance Public Health Service Utilization in Community Pharmacy General Public and Health Providers' Perspectives[J]. Res Social Adm Pharm, 2014, 10(2):272-284.
- [16] Martins SF, van Mil JW, da Costa FA. The Organizational Framework of Community Pharmacies in Europe[J]. Int J Clin Pharm, 2015, 37(5):896-905.
- [17] 济南市长清区统计局.2017年济南市长清区国民经济和社会发展统计公报[S].2018.
- [18] 济南市长清区史志办公室.长清年鉴(2017)[M].山东:线装书局,2018.

(收稿日期 2019年3月22日 编辑 范玉明)