



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

دانشکده داروسازی

پایان نامه برای دریافت دکترای داروسازی

ارزیابی طراحی فیزیکی فضای داروخانه‌ها و تاثیر آن بر دیدگاه داروسازان و

بیماران در کیفیت ارائه خدمات دارویی

اساتید راهنما:

دکتر حسینعلی ابراهیمی

دکتر کیوان امیر شاهرخی

نگارش:

سارا نقی زاده

سال تحصیلی ۱۳۹۸

شماره پایان نامه: ۹۸/۳-۵۶

اللَّهُمَّ احْمَدُكَ



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

دانشکده داروسازی

پایان نامه برای دریافت دکترای داروسازی

ارزیابی طراحی فیزیکی فضای داروخانه‌ها و تاثیر آن بر دیدگاه داروسازان و

بیماران در کیفیت ارائه خدمات دارویی

اساتید راهنما:

دکتر حسینعلی ابراهیمی      دکتر کیوان امیر شاهرخی

استاد مشاور:

معصومه محمدی منفرد

نگارش:

سارا نقی زاده

نخستین ثمره‌ی تحصیل تقدیم به مهربان فرشتگانی که :

لحظات ناب باور بودن،

لذت و غرور دانستن،

جسارت خواستن،

عظمت رسیدن،

و تمام تجربه‌های یکتا و زیبای زندگیم

مدیون حضور سبز آنهاست

تقدیم به پدر، مادر و خواهر عزیزم.

سپاس و ستایش می‌کنم پروردگار بزرگم را که چراغ توفیق مرا فراهم ساخت تا با استعانت از نیروی لایزالش، با وجود فراز و نشیب‌های زندگی بتوانم دوره دکتری عمومی را با موفقیت به پایان برده و این مجموعه را با راهنمایی‌های اساتید حکیم و فرزانه‌ام بنگارم.

و با تشکر :

از اساتید بزرگووارم جناب آقایان دکتر حسینعلی ابراهیمی و دکتر کیوان امیر شاهرخی و سرکار خانم منفرد به دلیل کمکها و راهنمایی‌های بی‌چشمداشت ایشان که بسیاری از سختی‌ها را برایم آسان نمودند، بسیار سپاسگزارم،

از هیئت محترم داوران جناب آقای دکتر حسن جوهری و سرکار خانم دکتر لیلا رضایی که با صبر و حوصله زحمت بررسی و بازخوانی این پایان نامه را متحمل شده‌اند، نهایت تشکر را دارم.

## چکیده

**مقدمه:** با وجود تلاش‌های بسیار به منظور تثبیت جایگاه کلیدی داروساز، بسیاری از مردم نقش داروساز را صرفاً در فروش و توزیع دارو می‌دانند و کمتر به عنوان یک مشاور دارویی به او می‌نگرند. یکی از عوامل عدم تعامل علمی بین داروساز و بیمار، طراحی نامناسب فضای فیزیکی داروخانه‌ها مانند طراحی نامناسب پیشخوان، مانع شیشه‌ای، اتاق مشاوره و فضای انتظار است. هدف از این مطالعه ارزیابی طراحی فضای فیزیکی داروخانه‌ها و بررسی تاثیر آن دیدگاه داروسازان و بیماران نسبت به کیفیت مشاوره و خدمات دارویی است.

**روش کار:** این مطالعه توصیفی و تحلیلی در دو فاز انجام گرفت. در مرحله اول، ۳۰ داروخانه از منظر وجود یا عدم وجود فضای مشاوره، مانع شیشه‌ای، و فضای انتظار ارزیابی شده و ارتفاع پیشخوان در تمامی داروخانه‌ها اندازه‌گیری شد. مرحله دوم بررسی دیدگاه داروسازان و مراجعه‌کنندگان نسبت به تاثیر پارامترهای مذکور بر کیفیت خدمات ارائه شده بود که در قالب دو نوع پرسشنامه جداگانه برای دو جمعیت هدف (۳۰ داروساز و ۹۰ بیمار) اجرا گردید. سپس داده‌های بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS ویرایش ۲۳ و آزمون‌های آماری مناسب تحلیل و ارزیابی شد.

**نتایج:** طبق نتایج مطالعه‌ی حاضر در هر دو گروه بیمار و داروساز بین سه متغیر مستقل مانع شیشه‌ای، فضای مشاوره، فضای انتظار و متغیر وابسته کیفیت مشاوره ارتباط معنی‌داری وجود داشت و در حالت عدم وجود مانع شیشه‌ای، وجود فضای مناسب انتظار و مشاوره، کیفیت مشاوره در هر دو گروه بالاتر و بهتر بود. بین پارامتر ارتفاع پیشخوان و کیفیت مشاوره در گروه بیمار ارتباط معنی‌داری وجود داشت و در پیشخوان‌هایی با ارتفاع ۷۵-۹۵ سانتی‌متر کیفیت مشاوره در بالاترین سطح کیفی ارزیابی شد. اما این تفاوت در گروه داروساز معنی‌دار نبود.

**نتیجه‌گیری:** از مطالعه‌ی حاضر نتیجه می‌شود که طراحی نامناسب فضای فیزیکی داروخانه یکی از عوامل مهم در عدم شکل‌گیری رابطه علمی مناسب بین بیمار و داروساز است. همین امر موجب به کاهش سطح کیفی خدمات دارویی از جمله مشاوره و نهایتاً نارضایتی بیماران از خدمات ارائه شده خواهد شد.

**واژگان کلیدی:** فضای فیزیکی داروخانه، کیفیت مشاوره، خدمات دارویی، حریم خصوصی، فضای انتظار، فضای مشاوره

فصل اول : مقدمه ..... Error! Bookmark not defined.

Error! ۱-۱- بیان مساله و اهمیت موضوع  
Bookmark not defined.

Error! ۲-۱- سابقه انجام طرح و بررسی متون  
Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. ۲-۱-۱- حریم خصوصی

Error! Bookmark not defined. ۳-۲-۱- فضای مشاوره

Error! Bookmark not defined. ۴-۲-۱- فضای انتظار

Error! Bookmark not defined. ۵-۲-۱- بخش نسخه پیچی

Error! Bookmark not defined. ۶-۲-۱- طراحی فضا باز

Error! Bookmark not defined. ۷-۲-۱- پیشنهادات سیستم سلامت همگانی برای رفع مشکلات موجود.

Error! ۳-۱- دلایل انتخاب موضوع :  
Bookmark not defined.

Error! ۴-۱- اهداف  
Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. ۱-۴-۱- هدف کلی

Error! Bookmark not defined. ۲-۴-۱- اهداف اختصاصی

Error! Bookmark not defined. ۳-۴-۱- اهداف کاربردی

Error! ۵-۱- فرضیات  
Bookmark not defined.

فصل دوم: روشها ..... Error! Bookmark not defined.

Error! ۱-۲- روش تحقیق  
Bookmark not defined.

Error!	۲-۲-جامعه آماری
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۳-حجم نمونه
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۴-روش نمونه گیری
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۵-فلوچارت مطالعه
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۶-روش اجرای تحقیق
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۷-ابزار گرد آوری اطلاعات
	Bookmark not defined.
Error!	۲-۸-قابلیت اعتماد و اعتبار ابزار تحقیق
	Bookmark not defined.
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	۲-۸-۱-روایی (اعتبار)
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	۲-۸-۲-قابلیت اعتماد (پایایی)
Error!	۲-۹-روش تجزیه تحلیل داده‌ها و اطلاعات
	Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined. ....	فصل سوم : نتایج
Error!	۳-۱-یافته های توصیفی
	Bookmark not defined.
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	۳-۱-۱-ارزیابی میدانی داروخانه
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	۳-۱-۲-ویژگی ها عمومی افراد شرکت کننده در مطالعه
	۳-۱-۳-بررسی و مقایسه دیدگاه بیماران و داروسازان در رابطه با طراحی فضای فیزیکی داروخانه و تاثیر آن بر
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	سطح کیفی خدمات
	۳-۲-یافته های استنباطی (تحلیل فرضیات)
	Error! Bookmark not defined.



Error! ..... ۴-۲-۳- فرضیه سوم: وجود یا عدم وجود فضای مشاوره با کیفیت مشاوره رابطه‌ی معناداری دارد.....

Bookmark not defined.

Error! ..... ۵-۲-۳- فرضیه چهارم: وجود یا عدم وجود فضای انتظار با کیفیت مشاوره رابطه‌ی معناداری دارد.....

Bookmark not defined.

Error! ..... ۶-۲-۳- فرضیه پنجم: دیدگاه بیماران و داروسازان نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده متفاوت است .....

Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. .... فصل چهارم : بحث، نتیجه‌گیری، پیشنهادات

Error!

۴-۱-۱- بحث

Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۱- سوالات عمومی :

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۲- کیفیت مشاوره:

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۳- فضای انتظار:

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۴- فضای مشاوره :

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۵- مانع شیشه‌ای.....

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۶- ارتفاع پیشخوان.....

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۷- مقایسه کیفیت مشاوره در سه گروه محروم، متوسط و مرفه :.....

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۸- دیدگاه بیماران و داروسازان در رابطه با کیفیت مشاوره :.....

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۱-۹- پیشنهادات اشاره شده در دستورالعمل ارزشیابی داروخانه‌ها در ایران .....

defined.

Error!

۴-۲- نتیجه‌گیری

Bookmark not defined.

Error!

۴-۳- پیشنهادات

Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۳-۱- پیشنهادات مطالعات قبلی :

Error! Bookmark not defined. .... ۴-۳-۲- پیشنهادات طبق نتایج مطالعه حاضر:.....

Error!

۴-۴- محدودیت‌های مطالعه

Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. .... منابع

Error! Bookmark not defined. .... پیوست‌ها

چکیده انگلیسی

.....  
α .

صفحه

جداول

Error! Bookmark not defined..... جدول ۱-۲- حجم آماری

Error! Bookmark not defined..... جدول ۲-۲- جدول آلفای کرونباخ

Error! Bookmark not defined..... جدول ۱-۳- پراکندگی فراوانی داروخانه‌ها از منظر شرایط فعلی فضای فیزیکی.  
defined.

Error! Bookmark not defined..... جدول ۲-۳- ارتفاع پیشخوان‌های مورد مطالعه

Error! Bookmark not defined..... جدول ۳-۳- پراکندگی ویژگی‌های عمومی شرکت‌کنندگان

جدول ۴-۳- بررسی و مقایسه دیدگاه بیماران و داروسازان در رابطه با طراحی فضای فیزیکی داروخانه و

Error! Bookmark not defined..... تاثیر آن بر سطح کیفی خدمات

جدول ۳-۵- نتایج آزمون کولمگروف- اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق! Error!  
Bookmark not defined.

جدول ۳-۶- خلاصه مدل رگرسیون مانع شیشه ای و کیفیت مشاوره.. Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۷- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای بررسی تاثیر مانع شیشه‌های بر کیفیت مشاوره..... Error!  
Bookmark not defined.

جدول ۳-۸- نتایج آزمون t با دوگروه مستقل جهت تعیین اختلاف میانگین کیفیت مشاوره بر حسب وجود و یا عدم وجود مانع شیشه‌های ..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۹- خلاصه مدل رگرسیون ارتفاع پیشخوان و کیفیت مشاوره ..... Error! Bookmark not  
defined.

جدول ۳-۱۰- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای بررسی تاثیر ارتفاع پیشخوان بر کیفیت مشاوره ... Error!  
Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۱- نتایج آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (anova) جهت مقایسه کیفیت مشاوره در پنج گروه از ارتفاع پیشخوان..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۲- نتایج آزمون تعقیبی دانکن جهت تعیین میانگین کیفیت مشاوره بر حسب پنج گروه از ارتفاع پیشخوان برای گروه بیماران..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۳- خلاصه مدل رگرسیون فضای مشاوره و کیفیت مشاوره. Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۴- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای بررسی تاثیر فضای مشاوره بر کیفیت مشاوره..... Error!  
Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۵- نتایج آزمون t با دوگروه مستقل جهت تعیین اختلاف میانگین کیفیت مشاوره بر حسب وجود و یا عدم وجود فضای مشاوره..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۶- خلاصه مدل رگرسیون فضای انتظار و کیفیت مشاوره.... Error! Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۷- نتایج آزمون رگرسیون خطی برای بررسی تاثیر فضای انتظار بر کیفیت مشاوره..... Error!  
Bookmark not defined.

جدول ۳-۱۸- نتایج آزمون t با دوگروه مستقل جهت تعیین اختلاف میانگین کیفیت مشاوره بر حسب وجود و یا عدم وجود فضای انتظار..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۱۹-۳- نتایج آزمون t با دو گروه مستقل جهت تعیین اختلاف میانگین کیفیت مشاوره بر حسب دیدگاه بیمار و داروساز..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۲۰-۳- نتایج آزمون تحلیل واریانس یکطرفه (anova) جهت تعیین معنی داری اختلاف میانگین..... Error! Bookmark not defined.

جدول ۲۱-۳- نتایج آزمون تعقیبی دانکن جهت تعیین میانگین کیفیت مشاوره بر حسب سه گروه محروم، متوسط و مرفه..... Error! Bookmark not defined.

صفحه

تصاویر

تصویر ۱-۱- طراحی فضاباز..... Error! Bookmark not defined.

تصویر ۴-۱- مدل پیشنهادی اول..... Error! Bookmark not defined.

تصویر ۴-۲- مدل پیشنهادی دوم..... Error! Bookmark not defined.



**OTC:** Over Counter Drug

**MUR:** Medicine Use Review

**NHS:** National Health System

**DHSS:** The Delaware Health and Social Services

**HIPPA:** Health Insurance Portability And Accountability Act

