

Khảo sát sự hài lòng của dược sĩ về một số phần mềm quản lí tại các nhà thuốc Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Nguyễn Thị Xuân Liễu*, Nguyễn Thanh Nghĩa

Khoa Dược, Đại học Nguyễn Tất Thành

*ntxliieu@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Thông tư 02/2018/TT-BYT quy định tất các nhà thuốc tại Việt Nam phải có phần mềm quản lí dữ liệu có kết nối liên thông với Cơ sở dữ liệu dược Quốc gia. Bài báo khảo sát mức độ hài lòng về việc sử dụng phần mềm quản lí của 45 nhà thuốc tại Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy 100 % nhà thuốc khảo sát đều sử dụng phần mềm Viettel PMS với tỉ lệ 86,7 % cơ sở có cập nhật dữ liệu hàng ngày. Tất cả đều thấy hiệu quả của phần mềm và hài lòng về các chức năng quản lí xuất, nhập, tồn kho. Về chi phí sử dụng: 20 % rất hài lòng, 22,2 % hài lòng, 53,4 % bình thường. Về tình trạng cập nhật thường xuyên: chỉ có 15,6 % rất đồng ý, 11,1 % đồng ý. Với 100% ý kiến, các đơn vị đều mong muốn công ty cung cấp tổ chức các buổi hội thảo hướng dẫn sử dụng phần mềm cho các nhà thuốc.

Nhận 24.10.2021

Được duyệt 07.11.2021

Công bố 10.11.2021

Từ khóa

Phần mềm quản lí, nhà thuốc, GPP, mức độ hài lòng.

© 2021 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Đặt vấn đề

Việc phần mềm quản lí dữ liệu có kết nối liên thông với Cơ sở dữ liệu dược Quốc gia được Bộ Y tế tích cực triển khai nhằm kiểm soát hiệu quả hơn về chất lượng, giá cả cũng như sử dụng thuốc an toàn trong cộng đồng. Theo Thông tư 02/2018/TT-BYT, đến 01/01/2019 nhà thuốc phải có thiết bị và triển khai ứng dụng công nghệ thông tin, thực hiện kết nối mạng bảo đảm kiểm soát nguồn gốc xuất xứ, giá cả, nguồn gốc thuốc mua vào và bán ra [1]. Có cơ chế chuyển thông tin về việc mua bán thuốc, chất lượng thuốc giữa nhà cung cấp với khách hàng cũng như việc chuyển giao thông tin cho cơ quan quản lí liên quan khi được yêu cầu [6]. Các nhà thuốc không tuân thủ quy định sẽ không còn đủ điều kiện để tiếp tục kinh doanh thuốc [2]. Trước thực trạng này, việc “Khảo sát sự hài lòng trong việc sử dụng phần mềm quản lí nhà thuốc tại Quận 1 Tp. Hồ Chí Minh”, được thực hiện để nhìn nhận các vấn đề liên quan đến việc áp dụng phần mềm ở góc độ nhà thuốc thực hiện quy định.

2 Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là dược sĩ hoạt động tại các nhà thuốc tư nhân đạt tiêu chuẩn GPP ở Quận 1 Tp. Hồ Chí Minh, không bao gồm các nhà thuốc tại bệnh viện, trung tâm y tế và nhà thuốc chuỗi.

Phương pháp nghiên cứu là thống kê mô tả.

Sử dụng phiếu khảo sát.

Cỡ mẫu khảo sát được tính theo công thức:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{79}{1 + 79 \cdot 0,1^2} = 45$$

Trong đó:

N: Tổng thể mẫu (nhà thuốc). Tại Quận 1 có 150 nhà thuốc nhưng chỉ có 79 nhà thuốc thỏa mãn tiêu chí chọn mẫu. Do đó N = 79.

n: số mẫu cần khảo sát, e: sai số cho phép (e = 0,1)

Việc phát, thu phiếu khảo sát và kiểm soát các thông tin được thực hiện tại chỗ. Nếu có sai sót sẽ nhờ nhà thuốc thực hiện trên phiếu khảo sát khác nên thu được đủ 45 phiếu khảo sát và không có phiếu bị loại.

Kết quả khảo sát được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS (Statistical Package for Social Sciences) phiên bản 26.0 và Microsoft Excel 2010.

Các biến nghiên cứu

- Biến chức năng của phần mềm quản lý: 07 biến
- Biến giá thành của phần mềm sử dụng: 05 biến
- Biến hiệu quả thực tế của phần mềm: 04 biến
- Biến cách sử dụng phần mềm: 02 biến
- Biến các khó khăn khi sử dụng phần mềm: 04 biến
- Biến nhận định về cải thiện phần mềm: 02 biến

Nghiên cứu đánh giá mức độ hài lòng theo thang đo Likert 5 mức độ như sau [5]:

- 1 = Rất không đồng ý/Rất không hài lòng
- 2 = Không đồng ý/Không hài lòng
- 3 = Không ý kiến
- 4 = Đồng ý/Hài lòng
- 5 = Rất đồng ý/Rất hài lòng

3 Kết quả nghiên cứu

3.1 Mức độ hài lòng về các chức năng của phần mềm quản lý

Kết quả cho thấy, tất cả các nhà thuốc khảo sát đều sử dụng phần mềm Viettel PMS. Lí do là Tổng Công ty

Viễn thông Viettel (Viettel Telecom) kết hợp Bộ Y tế xây dựng “Cơ sở dữ liệu dược Quốc gia”. Từ đó có ban hành quy định về chuẩn đầu vào, đầu ra của phần mềm nhằm tiến đến việc tất cả cơ sở kinh doanh dược đều được kết nối với nhau, chuyển các thông tin cần thiết về cho cơ quan quản lý Nhà nước, giúp kiểm soát được nguồn gốc xuất xứ thuốc cũng như kiểm soát được tình hình bán thuốc kê đơn khi không có đơn thuốc.

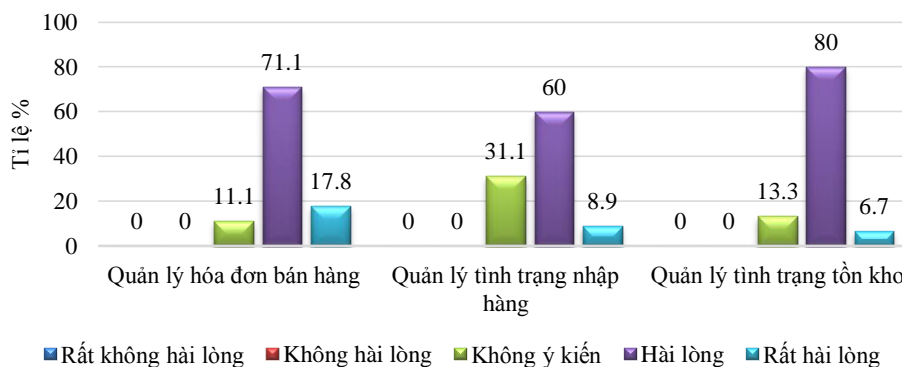
Tính năng của phần mềm quản lý nhà thuốc Viettel PMS đối với nhà thuốc:

- Quản lý hoạt động bán hàng, hóa đơn, quản lý kho;
- Quản lý danh mục nhà cung cấp, khách hàng, hàng hóa;
- Báo cáo thống kê, xử lý công nợ;
- Liên thông Cơ sở dữ liệu dược Quốc gia;
- Quản lý vai trò người dùng.

Tính năng của phần mềm quản lý nhà thuốc Viettel PMS đối với cơ quan quản lý:

- Dữ liệu quản lý tổng hợp: bản đồ, biểu đồ;
- Quản lý danh sách nhà thuốc, hệ thống nhà thuốc;
- Quản lý vai trò, tài khoản người dùng;
- Cài đặt hệ thống.

Các chức năng quản lý xuất, nhập, tồn kho



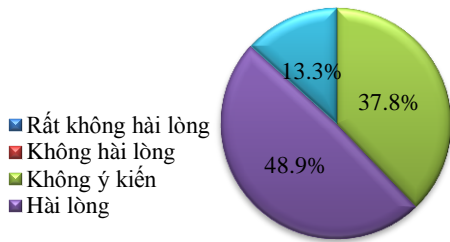
Hình 1 Mức độ hài lòng về các chức năng xuất, nhập, tồn kho của phần mềm quản lý nhà thuốc

Không có nhà thuốc nào không hài lòng về chức năng quản lý xuất, nhập, tồn kho. Có đến 71,1 % nhà thuốc hài lòng và 17,8 % nhà thuốc rất hài lòng về tính năng quản lý hóa đơn bán hàng. Trên thực tế khi có đầy đủ thông tin về các đơn bán hàng trong ngày sẽ hỗ trợ rất tốt cho chủ cơ sở quản lý được tình trạng xuất hàng, quản lý được doanh thu bán ra của nhà thuốc. Vì có những nhà thuốc chủ đầu tư vốn thật sự cũng không có mặt thường xuyên khi nhà thuốc hoạt động. Nhờ phần mềm thì họ có thể theo dõi sát được tình trạng

bán hàng một cách dễ dàng hơn. Có đến 60 % nhà thuốc hài lòng và 8,9 % nhà thuốc rất hài lòng về chức năng quản lý tình trạng nhập hàng. Mặc dù không phải ngày nào nhà thuốc cũng nhập hàng, nhưng việc dùng phần mềm sẽ giúp chủ cơ sở quản lý chặt chẽ được tình trạng nhập hàng và tất cả thông tin liên quan. Việc quản lý tồn kho sẽ giúp quản lý được nguồn hàng tại nhà thuốc, tránh tình trạng hết hàng, không có hay không đủ hàng cung cấp. Và ngược lại cũng cho phép cơ sở biết được những mặt hàng có nhiều, tránh tình

trạng không kịp phân phối dẫn đến quá hạn dùng. Vì vậy có đến 80 % nhà thuốc hài lòng và 6,7 % rất hài lòng về chức năng này.

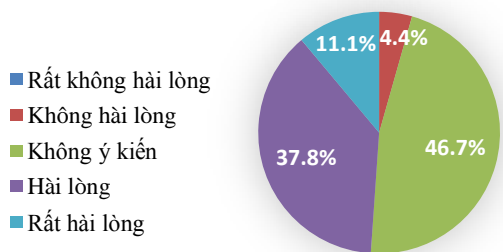
Quản lí tình trạng khách hàng trả lại nhà thuốc



Hình 2 Mức độ hài lòng về chức năng quản lí tình trạng khách hàng trả thuốc về nhà thuốc

Việc nắm bắt tình trạng trả hàng của khách, ngoài giúp quản lí được tình trạng hàng còn có ý nghĩa trong phân tích hoạt động kinh doanh. Danh sách các thuốc bị trả về sẽ góp phần định hướng cho nhà thuốc một kế hoạch kinh doanh trong kì tiếp theo. Cơ sở sẽ có được những bài học kinh nghiệm và tránh rơi vào những trường hợp tương tự. Vì vậy có 48,9 % nhà thuốc hài lòng và 13,3 % nhà thuốc rất hài lòng. Không có nhà thuốc nào than phiền về tính năng này. Tuy nhiên không phải nhà thuốc nào hay bất kì lúc nào cũng gặp tình trạng trả hàng, có một số nhà thuốc không gặp phải trường hợp này nên họ không ý kiến về chức năng này (chiếm 37,8 %).

Quản lí tình trạng thuốc trả lại nhà cung cấp



Hình 3 Mức độ hài lòng về chức năng quản lí tình trạng trả thuốc về nhà cung cấp

Khi kinh doanh sẽ có trường hợp thuốc bị Bộ Y tế ra thông báo thu hồi. Lúc đó nhà thuốc sẽ liên hệ để trả lại nhà sản xuất hay nhập khẩu. Phần mềm có lưu trữ thông tin giúp cơ sở ghi nhận những nhà cung cấp hay bị vấn đề về mặt chất lượng bị thu hồi. Và đương nhiên cơ sở sẽ cân nhắc khi tiếp tục nhập hàng của các nhà cung cấp này. Cũng có trường hợp nhà thuốc không bán kịp, xin trả lại nhà cung cấp để đổi lấy mặt hàng khác. Như vậy theo dõi tình trạng này sẽ giúp chủ cơ sở nắm rõ tình hình biến động nguồn hàng nên

3,8 % nhà thuốc hài lòng và 11,1 % nhà thuốc rất hài lòng. Nhưng đây không phải là trường hợp thường gặp nên các nhà thuốc cũng ít sử dụng chức năng này. Dẫn đến có tới 46,7 % nhà thuốc không quan tâm chức năng này. Đặc biệt có 4,4 % nhà thuốc không hài lòng do cảm thấy tính năng này dư thừa vì họ chưa bao giờ sử dụng.

Quản lí liên quan hạn dùng của thuốc

Bảng 1 Mức độ hài lòng về quản lí liên quan hạn dùng

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	0	0
Không hài lòng	0	0
Không ý kiến	13	28,9
Hài lòng	25	55,6
Rất hài lòng	7	15,5
Tổng	45	100

Có 55,6 % nhà thuốc hài lòng và 15,5 % nhà thuốc rất hài lòng khi phần mềm cho phép họ thực hiện được FEFO (first expired first out) vì giúp phát hiện kịp thời các thuốc sắp hết hạn dùng. Hay là phát hiện được thuốc quá hạn, không bán lẻ tránh ảnh hưởng sức khỏe bệnh nhân và ảnh hưởng uy tín nhà thuốc.

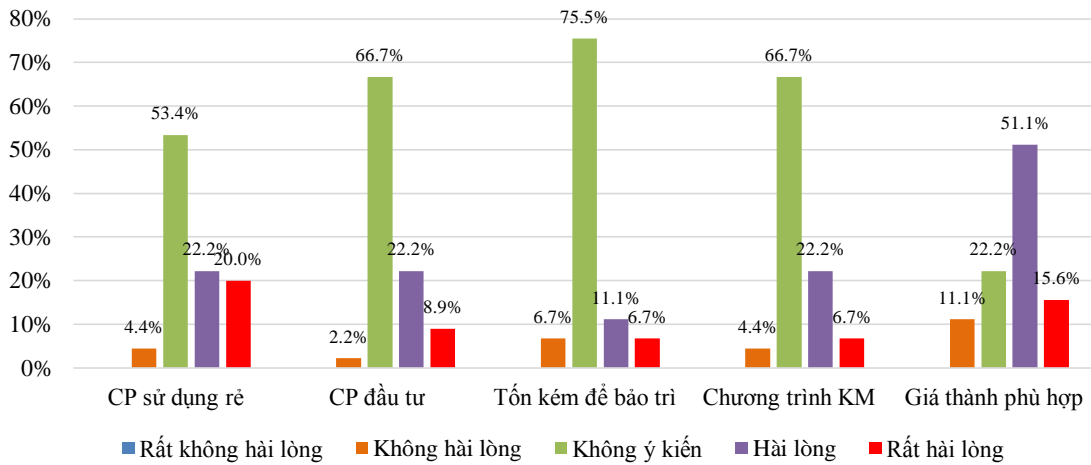
Chức năng thực hiện các báo cáo tại nhà thuốc

Bảng 2 Mức độ hài lòng về chức năng thực hiện báo cáo

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỷ lệ %
Rất không hài lòng	4	8,9
Không hài lòng	9	20
Không ý kiến	15	33,3
Hài lòng	10	22,2
Rất hài lòng	7	15,6
Tổng	45	100

Có 8,9 % nhà thuốc rất không hài lòng, 20 % nhà thuốc không hài lòng về tính năng này vì cảm thấy đây là những thủ tục rườm rà, không cần thiết. Do tính năng này không hỗ trợ được gì cho doanh thu nhà thuốc nên có 33,3 % nhà thuốc không quan tâm. Tuy nhiên cũng có 22,2 % nhà thuốc hài lòng và 15,6 % nhà thuốc rất hài lòng vì thấy chức năng này giúp họ theo dõi được nhà thuốc có đáp ứng điều kiện bảo quản không quá 30⁰C, độ ẩm không quá 75 % của Bộ Y tế chưa. Từ đó nhà thuốc có những biện pháp cải thiện nếu có để đảm bảo được chất lượng thuốc cho bệnh nhân. Ngoài ra đây cũng là thủ tục bắt buộc, phải có dữ liệu để trình bày với đoàn đánh giá của Sở Y tế khi đánh giá định kì GPP.

3.3 Mức độ hài lòng về chi phí chi trả để sử dụng phần mềm



Hình 4 Mức độ hài lòng của nhà thuốc về các chi phí liên quan việc sử dụng phần mềm quản lý

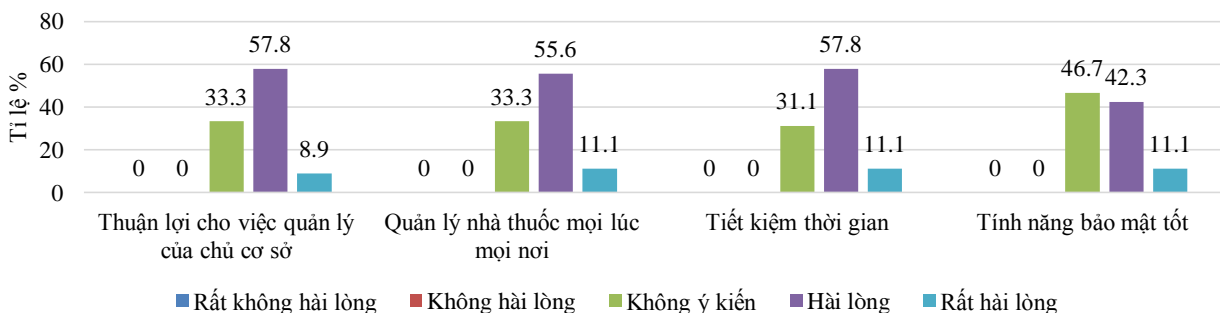
Khi khảo sát ý kiến của nhà thuốc về chi phí sử dụng phần mềm, có 4,4 % không hài lòng vì cảm thấy cơ sở phải thêm chi phí chi trả. Cao nhất là 53,4 % nhà thuốc cảm thấy chi phí này bình thường và cũng có 22,2 % hài lòng, 20 % rất hài lòng vì cho là chi phí này rẻ. Tuy nhiên khi hỏi về mức độ tương thích giữa chi phí chi trả và hiệu quả nó mang lại thì thu được kết quả khác hẳn: cao nhất là 51,1 % nhà thuốc rất hài lòng, 15,6 % rất hài lòng.

Khi muốn sử dụng phần mềm chắc chắn phải có máy tính, phải có mạng internet nên nhà thuốc phải đầu tư thêm cho các chi phí này. Vì vậy có 2,2 % nhà thuốc không hài lòng vì họ phải tốn thêm tiền, nhưng con số này rất thấp. Vì trên thực tế, việc đầu tư máy tính hay internet có thể sử dụng cho nhiều hoạt động khác và cũng rất cần thiết cho nhà thuốc. Nên có đến 66,7 % nhà thuốc cảm thấy khoản chi này là bình thường. Có 22,2 % hài lòng và 8,9 % rất hài lòng vì họ đã có sẵn, chỉ cần đem sử dụng thêm cho phần mềm và cảm thấy không tốn thêm tiền đầu tư.

Trên thị trường hiện nay ngày càng có nhiều nhà cung cấp phần mềm quản lý, họ cạnh tranh nhau từ chất lượng đến giá cả. Vì vậy họ phải có những chương trình khuyến mãi như là đóng phí trước trong khoảng thời gian dài sẽ được giảm tiền hay tặng thêm tháng sử dụng. Có 22,2 % hài lòng và 6,7 % rất hài lòng đối với các chương trình khuyến mãi này vì nó giúp họ tiết kiệm được chi phí. Nhưng những chi phí khuyến mãi này tính ra cũng không được bao nhiêu nên có 4,4 % không hài lòng và 66,7 % không quan tâm.

Khi được hỏi về việc trả phí bảo trì phần mềm, có đến 75,5 % nhà thuốc trả lời không ý kiến vì thực chất các nhà cung cấp họ sẽ bảo trì miễn phí. Có 6,7 % nhà thuốc không hài lòng, không phải vì cơ sở tốn phí bảo trì mà họ thấy phiền phức khi thực hiện việc bảo trì, ảnh hưởng dữ liệu lưu trữ của nhà thuốc.

3.4 Mức độ hài lòng về hiệu quả thực tế của phần mềm



Hình 5 Mức độ hài lòng của nhà thuốc về hiệu quả thực tế từ việc sử dụng phần mềm

Như đã phân tích ở mục chức năng ở trên, phần mềm sẽ hỗ trợ về xuất, nhập, tồn kho nên sẽ cho chủ nhà thuốc biết chính xác về tình hình kinh doanh của nhà thuốc. Việc này tránh tình trạng thiếu sót về số lượng khi nhập hàng, tránh tình trạng mất mát khi bán lẻ, tránh việc không quản lí được hàng tồn kho,... Với những tiện ích đó sẽ giúp quản lí nhà thuốc thuận lợi hơn nhiều nên có đến 57,8 % nhà thuốc hài lòng, 8,9 % nhà thuốc rất hài lòng. Hoàn toàn không có nhà thuốc nào phủ nhận về hiệu quả quản lí này.

Khi kí hợp đồng với nhà cung cấp phần mềm, họ sẽ cho mình một tài khoản trên web nên chỉ cần đăng nhập là chủ cơ sở có thể biết được các thông tin. Người chủ không cần thiết phải có mặt tại nhà thuốc, có thể ở mọi nơi đăng nhập và có được hết các dữ liệu cần thiết. Đồng thời phần mềm cũng lưu trữ hết thông tin, nên bất kì khi nào muốn kiểm tra thì cứ mở và có đủ dữ liệu các năm. Hiệu quả này được 55,6 % nhà thuốc hài lòng, 11,1 % rất hài lòng. Không có nhà thuốc nào cảm thấy không hài lòng.

Khi chưa có phần mềm, nhà thuốc phải quản lí bằng sổ sách, ghi chép số lượng nhập xuất và tính toán lượng tồn kho; tốn thời gian, nhân lực, không chính xác và rất khó để tính được với khoảng thời gian dài. Phần mềm sẽ khắc phục được các nhược điểm đó. Nó giúp tiết kiệm thời gian, gia tăng hiệu quả làm việc lẫn chất lượng phục vụ (vì đã lưu trữ toàn bộ thông tin của bệnh nhân đã từng mua thuốc). Vì vậy có đến 57,8 % nhà thuốc hài lòng, 11,1 % rất hài lòng. Không ghi nhận được bất kì sự than phiền nào.

Mỗi nhà thuốc khi kí hợp đồng với cơ sở cung cấp phần mềm sẽ có được một tài khoản và nhà thuốc đặt mật khẩu riêng. Chưa phát hiện được trường hợp phản ánh về việc phần mềm bị rò rỉ thông tin nên có 42,3 % nhà thuốc hài lòng và 11,1 % nhà thuốc rất hài lòng về tính năng bảo mật này. Có 46,7 % nhà thuốc không ý kiến và không ai phản hồi không hài lòng.

3.5 Mức độ hài lòng về cách sử dụng phần mềm

Thao tác đơn giản

Bảng 3 Mức hài lòng về độ đơn giản thao tác phần mềm

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không hài lòng	0	0
Không hài lòng	0	0
Không ý kiến	23	51,1
Hài lòng	21	46,7
Rất hài lòng	1	2,2
Tổng	45	100

Về mảng công nghệ sẽ có những đối tượng dễ thích nghi như người trẻ tuổi nhưng cũng sẽ có người gặp khó khăn. Nhưng nhìn chung thao tác trên phần mềm không quá phức tạp nên không có nhà thuốc nào không hài lòng. Mức độ hài lòng chiếm 46,7 %, và mức độ không ý kiến 51,1 %. Trên thực tế khi kí hợp đồng mua phần mềm với nhà cung cấp, dược sĩ tại nhà thuốc sẽ được hướng dẫn thao tác rất kĩ trên web và chỉ cần ít thời gian là nắm bắt được những thao tác cơ bản.

Thông tin trên phần mềm dễ đọc hiểu

Bảng 4 Độ hài lòng về sự dễ hiểu của các thông tin

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không hài lòng	0	0
Không hài lòng	0	0
Không ý kiến	27	60
Hài lòng	17	37,8
Rất hài lòng	1	2,2
Tổng	45	100

Các thông tin được trình bày trên phần mềm không quá phức tạp nên không có ai không hài lòng. Có 60 % trả lời không ý kiến khi được hỏi về thông tin được thể hiện trên hệ thống. Do phần mềm thiết kế nhiều chức năng nên ai không quen sử dụng sẽ bị rối khi đọc nội dung nên mức độ hài lòng về độ đơn giản của thông tin không cao, có khoảng 38,8 % hài lòng và 2,2 % rất hài lòng.

3.6 Nhận xét của dược sĩ về những vấn đề khó khăn khi sử dụng phần mềm

Sở Y tế phát hiện những mặt hàng không có hóa đơn, chứng từ

Bảng 5 Đánh giá về việc bị phát hiện hàng không chứng từ

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không đồng ý	12	26,7
Không đồng ý	9	20
Không ý kiến	10	22,2
Đồng ý	6	13,3
Rất đồng ý	8	17,8
Tổng	45	100

Việc dùng phần mềm kết nối Cơ sở dữ liệu được Quốc gia sẽ không cho phép nhà thuốc vi phạm khi mua hàng không rõ xuất xứ, vì muốn nhập dữ liệu phải chọn nhà cung ứng có trên dữ liệu. Nếu nhà thuốc vẫn cố mua hàng không chứng từ, khi thanh tra đột xuất, Sở Y tế cũng sẽ dễ dàng phát hiện hơn. Vì vậy nghiên cứu đánh giá mức độ đồng tình về việc “Phần mềm dễ làm Sở Y tế phát hiện hàng không

chứng từ”, và kết quả có 17,8 % rất đồng ý và 13,3 % đồng ý. Nhưng số lượng nhiều hơn thuộc về 26,7 % rất không đồng ý và 20 % không đồng ý, chứng tỏ phần nhiều các nhà thuốc không nghĩ đến việc mua hàng không rõ nguồn gốc.

Thường xuyên bị lỗi hệ thống trong khi sử dụng

Bảng 6 Đánh giá về lỗi bất thường hệ thống của phần mềm

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không đồng ý	7	15,6
Không đồng ý	9	20
Không ý kiến	25	55,6
Đồng ý	4	8,9
Rất đồng ý	0	0
Tổng	45	100

Kết quả khi khảo sát về tình trạng phần mềm quản lý xảy ra lỗi bất thường hệ thống thì có đến 55,6 % không ý kiến vì họ chưa gặp phải tình trạng này trong thời gian qua. Có 15,6 % rất không đồng ý và 20 % không đồng ý vì cho rằng do dùng tài khoản đăng nhập vào web rất thuận tiện, nên nghĩ rằng sẽ khó xảy ra vấn đề lỗi. Chỉ có 8,8 % nhà thuốc chưa bị lỗi nhưng sợ sẽ bị mất dữ liệu quản lý nếu tình trạng bất thường xảy ra.

Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thuốc kê đơn của nhà thuốc

Bảng 7 Ảnh hưởng đến việc kinh doanh thuốc kê đơn

Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không đồng ý	12	26,7
Không đồng ý	11	24,4
Không ý kiến	5	11,1
Đồng ý	10	22,2
Rất đồng ý	7	15,6
Tổng	45	100

Theo Thông tư 52/2017/TT-BYT yêu cầu các thuốc phải kê đơn, khi nhà thuốc bán cho bệnh nhân phải có đơn của bác sĩ chứ không được tự ý cấp phát. Tuy nhiên vì vấn đề lợi nhuận, một số dược sĩ có thể tùy tiện bán các thuốc kê đơn ngay cả khi bệnh nhân không có đơn (ví dụ như kháng sinh). Phần mềm liên thông kết nối dữ liệu với cơ sở dược quốc gia yêu cầu nhà thuốc nhập số liệu chi tiết về cấp phát nên sẽ tăng cường việc chấp hành quy định kê đơn và bán thuốc theo đơn. Khi khảo sát nhà thuốc có thấy phần mềm quản lý làm ảnh hưởng việc kinh doanh thuốc kê đơn không, thì có 22,2 % nhà thuốc đồng ý và 15,6 % rất đồng ý. May mắn thay ở tỉ lệ cao hơn có 26,7 % rất

không đồng ý và 24,4 % không đồng ý với câu hỏi đó, vì họ cho rằng nhà thuốc phải tuân thủ nghiêm quy định của pháp luật.

Nhà thuốc sẽ bị tăng tiền thuế

Bảng 8 Đánh giá của nhà thuốc về việc phần mềm làm tăng tiền đóng thuế

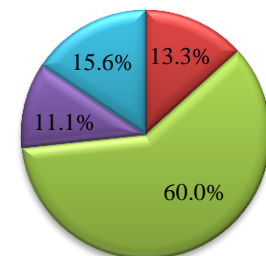
Mức độ	Số nhà thuốc	Tỉ lệ %
Rất không đồng ý	14	31,1
Không đồng ý	5	11,1
Không ý kiến	10	22,2
Đồng ý	8	17,8
Rất đồng ý	8	17,8
Tổng	45	100

Khi có phần mềm phải nhập đầy đủ số liệu và thông qua số liệu này cơ quan thuế sẽ có mức đánh thuế tương ứng. Một số nhà thuốc có thể nhập đại diện ít mặt hàng lên phần mềm để tránh đóng thuế cao. Trước thực trạng này, nghiên cứu khảo sát thái độ của nhà thuốc với việc phần mềm làm tăng mức thuế của nhà thuốc và kết quả cùng tỉ lệ 17,8 % nhà thuốc đồng ý cũng như rất đồng ý. Tuy nhiên một tỉ lệ tích cực là 31,1 % rất không đồng ý và 11,1 % không đồng ý, họ cho rằng cơ sở kinh doanh cần có nghĩa vụ đóng thuế nghiêm túc và đầy đủ.

3.7 Nhận định nhà thuốc về những giải pháp cải thiện phần mềm

Cập nhật tính năng của phần mềm

- Rất không đồng ý
- Không đồng ý
- Không ý kiến
- Đồng ý
- Rất đồng ý

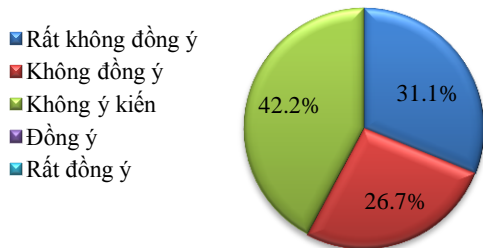


Hình 6 Đánh giá của nhà thuốc về việc công ty cung cấp thường xuyên cập nhật tính năng của phần mềm

Tùy theo từng giai đoạn cụ thể tương ứng với các quy định pháp luật, mức độ đòi hỏi với các thông tin trên phần mềm sẽ tăng lên. Vì vậy phần mềm phải hoàn chỉnh và liên tục cập nhật cho phù hợp với thực tế phát sinh và quy định của pháp luật hiện hành. Điều này đòi hỏi sau khi kí hợp đồng, công ty cung cấp phần mềm phải chăm sóc khách hàng định kì để biết được cần phải cập nhật tính năng ra sao cho phù hợp. Khi khảo sát về tình trạng phần mềm thường xuyên

cập nhật tính năng, có đến 60 % chọn không ý kiến. Tỷ lệ chưa cao với 11,1 % đồng ý và 15,6 % rất đồng ý chứng tỏ các công ty cung cấp cần lưu ý nhiều hơn, đầu tư nhiều hơn nữa để tạo sự hài lòng cao hơn ở khách hàng sử dụng.

Công ty cung cấp định kì tổ chức hội thảo tập huấn cho khách hàng



Hình 7 Đánh giá của nhà thuốc về việc công ty cung cấp định kì tổ chức hội thảo tập huấn cho khách hàng

Để các dược sĩ nhà thuốc có thể sử dụng thành thạo các thao tác, hiểu rõ các thông tin và có sự cập nhật kịp thời thì công ty cung cấp nên định kì tổ chức hội thảo tập huấn. Khi hỏi về vấn đề này không nhà thuốc nào đồng ý, và họ cho biết chưa từng được tham dự buổi hội thảo nào liên quan đến việc này. Tỷ lệ khá cao 31,1 % rất không đồng ý và 26,7 % không đồng ý.

4 Kết luận và kiến nghị

4.1 Kết luận

Về các chức năng quản lí của phần mềm: có 71,1 % nhà thuốc hài lòng và 17,8 % nhà thuốc rất hài lòng về tính năng quản lí hóa đơn bán hàng. 60 % nhà thuốc hài lòng và 8,9 % nhà thuốc rất hài lòng về chức năng quản lí tình trạng nhập hàng. Có 80 % nhà thuốc hài lòng và 6,7 % rất hài lòng về chức năng quản lí tồn kho. Chỉ có 22,2 % nhà thuốc hài lòng và 15,6 % nhà thuốc rất hài lòng về chức năng theo dõi điều kiện bảo quản thuốc, sổ theo dõi thông tin bệnh nhân, báo cáo về thuốc kiểm soát đặc biệt.

Về chi phí sử dụng phần mềm: 53,4 % nhà thuốc không ý kiến và cũng có 22,2 % hài lòng, 20 % rất hài lòng cho là chi phí này rẻ. Việc bảo trì phần mềm là miễn phí nên các cơ sở không quan tâm, có đến 75,5 % nhà thuốc trả lời không ý kiến.

Hiệu quả phần mềm: 57,8 % nhà thuốc hài lòng, 8,9 % nhà thuốc rất hài lòng do chủ nhà thuốc biết chính xác về tình hình kinh doanh của nhà thuốc. 55,6 %

nhà thuốc hài lòng, 11,1 % rất hài lòng vì chủ nhà thuốc có thể ở mọi nơi đăng nhập và có được hết các dữ liệu cần thiết. Phần mềm giúp chúng ta tiết kiệm được thời gian, gia tăng được hiệu quả làm việc lẫn chất lượng phục vụ, có đến 57,8 % nhà thuốc hài lòng, 11,1 % rất hài lòng. Không ghi nhận được bất kì cơ sở nào không hài lòng về các hiệu quả của phần mềm. Chưa phát hiện được trường hợp phản ánh về việc phần mềm bị rò rỉ thông tin nên có 42,3 % nhà thuốc hài lòng và 11,1 % nhà thuốc rất hài lòng về tính năng bảo mật này.

Khó khăn khi sử dụng phần mềm: có 26,7 % rất không đồng ý và 20 % không đồng ý khi được hỏi liệu phần mềm có làm Sở Y tế phát hiện hàng không chứng từ, chứng tỏ các nhà thuốc không nghĩ đến việc mua hàng không rõ nguồn gốc. Kết quả khảo sát về tình trạng phần mềm quản lí xảy ra lỗi bất thường hệ thống thì có đến 55,6 % không ý kiến vì họ chưa gặp phải. Phần mềm liên thông kết nối với Cơ sở dữ liệu dược Quốc gia yêu cầu nhà thuốc nhập số liệu chi tiết về cấp phát nên sẽ tăng cường việc chấp hành quy định kê đơn và bán thuốc theo đơn. Khi khảo sát nhà thuốc có khoảng 50 % nhà thuốc ủng hộ điều này. Một tỉ lệ tích cực 42,2 % cho rằng cơ sở kinh doanh cần có nghĩa vụ đóng thuế nghiêm túc và đầy đủ.

Cải thiện phần mềm: khi khảo sát về tình trạng phần mềm thường xuyên cập nhật tính năng, tỉ lệ chưa cao với 11,1 % đồng ý và 15,6 % rất đồng ý. Khi hỏi về vấn đề định kì tổ chức hội thảo tập huấn không nhà thuốc nào đồng ý, chứng tỏ công ty cung cấp cần phải lưu ý điều này hơn nữa. Kết quả về mức độ hài lòng có mức tin cậy 90 %.

Nghiên cứu góp phần minh họa thực tế cho bài giảng học phần Chuyên đề Quản lí Dược của Khoa Dược, Đại học Nguyễn Tất Thành.

4.2 Kiến nghị

Nghiên cứu chỉ khảo sát tại địa bàn Quận 1 nên chưa đủ để kết luận chung cho mức độ hài lòng về phần mềm quản lí. Cần các nghiên cứu mở rộng thêm để đủ cơ sở kết luận cho phạm vi lớn hơn.

Lời cảm ơn

Nghiên cứu được tài trợ bởi Quỹ phát triển Khoa học và Công nghệ - Đại học Nguyễn Tất Thành, mã đề tài 2021.01.89/HĐ-KHCN.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Y tế (2018), Thông tư số 02/2018/TT-BYT quy định về Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc, ban hành ngày 22 tháng 01 năm 2018 (<https://dav.gov.vn/info-document-10.html>)
2. Bộ Y tế (2020), Thông tư số 12/2020/TT-BYT Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2018/TT-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc, ban hành ngày 22 tháng 06 năm 2020. (<http://qldichvuyte.medinet.gov.vn/hanh-nghe-duoc/thong-tu-so-122020tt-byt-ngay-22062020-sua-doi-bo-sung-mot-so-dieu-cua-thong-tu-vbct4594-34712.aspx>).
3. doanhnghiepviettel.com.vn
4. <http://www.medinet.hochiminhcity.gov.vn>
5. Nguyễn Thanh Bình (2014), Dịch tễ dược học, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội, trang 108 – 115.
6. World Health Organization (2008), Health Situation in the South-East Asia Region, 2001-2007, WHO Regional Office for South-East Asia.

Survey of pharmacists' satisfaction with some management software at pharmacies' District 1

Nguyen Thi Xuan Lieu, Nguyen Thanh Nghia
Faculty of Pharmacy, Nguyen Tat Thanh University
*ntxlieu@ntt.edu.vn

Abstract In Circular 02/2018/TT-BYT, all drugstores in Vietnam must have data management software that connects to the National Pharmacy database. Therefore, the study conducted a survey on the satisfaction level of using management software of 45 pharmacies in District 1, Ho Chi Minh City. Results show that 100 % surveyed pharmacies use Viettel PMS software with the rate of 86.7 % of establishments updating data daily to the software. There is no pharmacy that is not satisfied with the import, export, inventory management functions or opinions about the management efficiency of the software. Regarding the cost of using software, 53.4 % of pharmacies found it normal and 22.2% were satisfied, 20 % were very satisfied, saying that this cost was cheap. The rate of 11.1 % agree and 15.6 % strongly agree about the regular update status of the software is low, though. All hopes that the provider would hold conferences to instruct the handling of the software.

Keywords satisfaction level, Good pharmacy practices, Pharmacy.