

# 腹膜透析液配送上门服务推广中的利益相关分析

陈晓云<sup>1</sup>,傅鸿鹏<sup>2</sup>,江震<sup>1,3</sup>

(1. 安徽医科大学卫生管理学院,安徽 合肥 230032;2. 国家卫生计生委卫生发展研究中心,北京 100191;3. 中国疾病预防控制中心性病艾滋病预防控制中心,北京 102206)

**摘要:**目的:对腹膜透析液配送上门服务中利益相关方进行界定和分析。方法:采用米切尔评分法确定利益相关者类型,利用专家咨询评分分析各方利益影响水平及立场。结果:腹膜透析液配送上门服务推广涉及医疗机构、医保部门、卫生部门及药监部门四类确定型利益相关者,患者及专业协会组织两类预期型利益相关者,以及相关医务人员、药品生产企业、药品流通企业及社交媒体四类潜在型利益相关者;各利益相关方在腹膜透析液配送上门服务中表现出不同的利益诉求及立场等。结论:腹膜透析液配送上门服务的推广需发挥各利益相关方的作用,充分挖掘本土化循证依据,不断加强流通与监管机制建设。

**关键词:**腹膜透析;配送上门服务;医疗卫生适宜技术;利益相关者

中图分类号: R195

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2016)03-191-004

doi: 10.7655/NYDXBSS20160306

医疗卫生适宜技术,是指合乎科学并符合当地需要,适于常见病、多发病诊治及广大群众预防疾病、增进健康的方法、技术和设备,一般具备安全性、有效性、需求性、易行性、经济性五个特点<sup>[1]</sup>。腹膜透析治疗作为一种控制终末期肾病发展的有效治疗手段,符合上述基本特征<sup>[2-4]</sup>,但经费投入不足、基层医疗机构技术瓶颈、公众知晓率低制约了该服务在基层的推广。当前,北京、江苏等多个地区开展了腹膜透析液配送上门服务(home delivery service of peritoneal dialysis solution,简称腹透液配送上门服务)。但由于腹透液的长期居家使用,产品体积大、重量大等特点,使药品运输成本的分担成为长期困扰供需双方的突出问题<sup>[5]</sup>。美国管理学家弗里曼认为利益相关者(stakeholder)是“任何能影响组织目标的实现或受这种实现影响的团体和个人”<sup>[6]</sup>。依据对利益相关者内涵的理解,我们将腹透液配送上门服务利益相关者定义为,在实施和推广腹透液配送上门服务过程中,能够影响腹透液配送上门服务实

施或推广,或受腹透液配送上门服务实施或推广影响的所有个人、团体或组织。本文拟对腹透液配送上门服务实施中涉及的利益相关方进行界定,分析各方利益诉求及立场。

## 一、资料与方法

### (一)资料来源

研究采用专家咨询法,设计配送上门服务的利益相关者属性专家咨询表,邀请从事与腹透相关的教学科研、卫生管理、临床实践等工作的人员进行评分,咨询专家基本情况见表1,平均工作年限为14.65年。

### (二)分析方法

#### 1. 利益相关者属性界定

采用国际通用的米切尔评分法<sup>[7]</sup>,具体步骤如下:①受访专家态度及熟悉程度评价。专家积极系数,通常利用专家咨询表回收率来评价专家对项目研究的参与积极程度,反映专家对研究问题的关心

**基金项目:**国家卫生计生委医院管理研究所项目“终末期肾病患者腹膜透析治疗可及其基层管理模式探索”

**收稿日期:**2016-02-18

**作者简介:**陈晓云(1990-),女,安徽马鞍山人,硕士研究生在读,研究方向为卫生服务体系与卫生政策;江震(1976-),女,安徽合肥人,博士,研究方向为卫生服务体系与卫生政策,通信作者。

表1 咨询专家基本情况一览表 (n=17)

项目	人数(人)	百分比(%)
文化程度		
本科	8	47.06
硕士	5	29.41
博士	4	23.53
专业技术职称		
正高	3	17.65
副高	5	29.41
中级	6	35.29
初级	1	5.88
其他	2	11.75
相关工作年限		
≤10年	7	47.18
>10~20年	4	23.53
>20年	6	35.29
所在领域		
教学科研	2	11.76
卫生管理	4	23.53
临床实践	11	64.71

度。一般认为专家积极系数 $\geq 0.70$ 即可以接受<sup>[4]</sup>。专家权威系数(Cr),一般由熟悉程度(Cs)及判断系数(Ca)决定,计算公式为:Cr=(Ca+Cs)/2(其中,Cs由很不熟悉到很熟悉分数由低到高为0.0~0.9分,Ca按影响程度不同分数由低到高为0.1~0.5分<sup>[8]</sup>,依据所赋权重系数进行加权平均,求出两个指标的得分)。<sup>②</sup>利益相关者属性界定。利益相关者属性维度包括:权力性(p)、合法性(l)和紧急性(v)。权力性即是否拥有影响配送上门服务推广的地位、能力和相应的手段;合法性,即对配送上门服务推广带来的收益是否享有合法、合理的所有权和使用权;紧急性,即某一群体的要求能否引起决策层的关注。权重系数(p+l+v=1),受访专家根据自己的理解,对p、l、v进行赋值,分值为1~5分,研究者再对每个属性维度的专家赋值进行算数平均,即得到各属性维度最终得分。根据17位专家的对三个属性的综合评分进行分类,同时具备合法性、权力性和紧迫性为确定型利益相关者;拥有三种属性中任意两种为预期型利益相关者;只具备三种属性中的一种为潜在型利益相关者<sup>[9]</sup>。

2. 利益集团分析

综合考虑各利益相关方的既得利益和立场,评价各自的相对重要性及影响。其中,既得利益水平(v)即利益相关者通过配送上门服务推广可能获得或削弱的利益水平,分值为-5~5分;利益影响水平(i)即利益相关者的决策和行为对配送上门服务产生的影响水平的高低,分值为1~5分;立场(Pos)即

利益相关者对推广配送上门服务的态度和立场,分值为-2~2分。受访专家对上述维度进行评分,汇总后分别计算出上述指标赋值的算数平均值。影响指数(ViII)即衡量利益相关者的既得利益对其决策和行为的影响程度,其计算公式为 $ViII = \sqrt{v \times i / 25}$ <sup>[8]</sup>。

二、结果

(一)利益相关者属性界定

1. 专家积极系数、权威系数

本次咨询中,实际发出咨询表20份,收回17份,专家的积极系数为0.85。熟悉程度系数为0.59,判断系数为0.85,最终的专家权威系数为0.72,其建议和意见具有代表性<sup>[9]</sup>,具体结果见表2。

表2 专家权威系数结果 (分)

项目	分值
判断系数	0.85
理论分析	0.23
实际经验	0.45
从同行了解	0.09
直觉	0.08
熟悉程度系数	0.59
权威程度系数	0.72

2. 配送上门服务利益相关者属性界定

计算17位专家对权力性、合法性、紧急性各属性权重赋值的算术平均值,得到权力性、合法性、紧急性三者得分分别为0.394分、0.324分和0.282分。根据专家咨询和经验判断,我们取影响力、合法性、紧急性三者权重系数的二分之一作为属性有无的分界点,将得分在0.195、0.162、0.141以上的标记为具备该属性<sup>[9]</sup>,按照米切尔对利益相关者的分类标准进行划分,确定型利益相关者包括卫生部门、药监部门、医保部门、医疗机构;预期型利益相关者包括患者、专业协会组织;潜在型利益相关者包括生产企业、流通企业、医务人员、社会媒体,结果见表3。

表3 利益相关者属性评分及类型 (分)

利益相关者	权力性	合法性	紧急性	类型
卫生部门	0.235	0.215	0.211	确定型
药监部门	0.235	0.211	0.224	确定型
医保部门	0.259	0.239	0.235	确定型
医疗机构	0.218	0.242	0.201	确定型
生产企业	0.159	0.184	0.138	潜在型
流通企业	0.159	0.166	0.138	潜在型
零售药店	0.089	0.138	0.107	-
社会媒体	0.111	0.114	0.194	潜在型
专业协会组织	0.148	0.173	0.204	预期型
医务人员	0.148	0.155	0.183	潜在型
患者	0.145	0.187	0.224	预期型

### (二)利益相关者分析

根据专家评分可以看出,患者的既得利益水平、既得利益影响指数评分最高,医保部门均最低;生产企业的既得利益影响水平最高,医务人员最低;利益方均支持腹透液配送上门服务,但患者、医务人员和生产企业、流通企业等部门对推广的立场指数较高,监管方普遍立场指数偏低,具体结果见表4。

### 三、讨论与建议

#### (一)配送上门服务的利益相关群体

在配送上门服务中,共确定四类确定型利益相关者:医疗机构、医保部门、卫生部门及药监部门;两类预期型利益相关者:使用配送上门服务的(或潜在的)患者以及组织适宜技术宣传与培训的专业协会

表4 配送上门服务利益相关集团分析

(分)

利益相关者	角色与任务	集团利益诉求	资源	既得利益水平	影响水平	影响指数	立场
卫生部门	负责制定药品招标采购政策、配送政策、确定配送费率	符合政府的目标和意愿,提高政府威信及在群众中的声望	政策、组织、信息、经费等	1.24	3.29	0.40	0.94
药监部门	负责监管药品的流通	符合政府的目标和意愿,保障食品药品安全及合理使用	政策、组织、信息等	1.06	3.48	0.39	0.91
医保部门	确定医保报销范围及水平,提供透析患者费用报销	符合政府的目标和意愿,提高医保资金利用效率	政策、信息、经费等	0.29	3.35	0.20	0.92
医疗机构	负责药品的验收、入库、出库管理	树立良好形象,学科建设,提高效率和效益	技术、人员、信息等	1.35	3.00	0.40	1.41
生产企业	负责药品生产和销售以及开展何种配送服务	扩大销售份额,获得经济利益,做好社会公益	物资、经费等	2.24	3.53	0.56	1.82
流通企业	负责药品经营配送	降低流通成本,获得经济利益,好社会公益	物资、经费等	2.24	3.35	0.54	1.76
专业协会组织	组织学习、宣传和培训	学科发展、扶助患者	组织、信息等	1.00	1.88	0.28	1.58
医务人员	提供透析服务	方便工作开展,减轻医务人员及患者负担	人员、技术等	1.59	1.7	0.33	1.83
患者	透析治疗接受者	享受配送服务,减轻疾病负担	信息、经费等	4.63	3.38	0.79	1.94

组织;四类潜在型利益相关者:相关医务人员、负责药品生产的企业、流通的企业,以及社交媒体。配送上门服务直接相关的利益方已得到充分识别,但在居家腹膜透析治疗技术的推广过程中,零售药店、社区卫生服务站等基层机构的药品经营配送功能以及社会媒体的宣传与推动作用还有待挖掘。

#### (二)配送上门服务推广中利益相关者的立场

总体而言,利益群体普遍支持配送上门服务的推广,供需双方,即患者、医务人员和生产企业、流通企业对推广配送上门服务的立场指数普遍较高,相比之下,卫生部门、药监部门、医保部门等监管方立场指数偏低。监管部门关注的问题集中在:①现阶段,监管部门对居家腹透治疗的技术安全有效性及资金使用效率难以做出明确判断;②配送上门服务存在医疗安全风险,且配送上门服务中各方权责不明;③配送上门服务开展与现行诸多政策不符,包括《药品流通监督管理办法》<sup>[10]</sup>中关于货票同行的规定,以及《医疗机构药品监督管理办法(试行)》<sup>[11]</sup>对药品须经医疗机构严格的出入库及验收管理的规定。针对上述医疗安全风险的防控,还需要借鉴国际经验,做进一步探索。

#### (三)配送上门服务推广面临本土化循证依据需求

居家腹膜透析作为新技术,具有良好的安全性和有效性,但国外经验同时表明,患者方需确保家中备有所需医疗用品、保证清洁、通风的居家治疗环境,能够腾出足够的空间放置腹透液及治疗所需耗材,确保储藏空间温度适宜,避免阳光直射等。在进行居家腹膜透析之前,医务人员除需对患者进行7~14天的培训外,还需对患者居家治疗环境进行察看和指导,并进行周期性的家庭随访<sup>[12]</sup>。在引入新技术的同时,还需要开展中国地区的适宜性、安全性及有效性的系统评价,提供治疗依从性、存活率、并发症发生率、经济学评估等本土证据,尤其要结合县—乡—村三级医疗卫生服务体系以及农村居家环境,进行多地区的试点探索,提供系统的决策依据。

#### (四)配送上门服务推广中的流通与监管机制建设

分析可看出供方即生产企业,具有资源优势,对既得利益具有最高的影响水平;患者作为需方,在配送上门服务推广中,既得利益水平最高,并且由于其最终决定配送服务的需求,对既得利益具有最高的

影响指数;而医保部门作为医疗费用支付方,在配送上门服务推广中,既得利益水平以及利益影响指数均最低。所以,在腹膜透析这一适宜技术推广中,一方面,要积极引导生产企业融入腹膜透析居家治疗配送服务体系建设;另一方面,要建立常规的患者需求表达路径,从而形成良性的供需促进机制。在监管体系方面,要探索多种形式的配送上门形式,如经零售药店的配送上门形式,分级规避违规风险;或是探索药师多点执业,在批发各环节加强药品质量验收的多级监管模式。理顺供需关系,建立良性监管流程,有利于该技术的基层推广。

#### 参考文献

- [1] 杨群,胡娅,黄江荣,等. 基层卫生适宜技术研究现状及分析[J]. 现代预防医学,2015,42(19):3518-3520
- [2] 肖月,赵琨,隋宾艳,等. 终末期肾病血液透析和腹膜透析治疗经济学评介研究综述[J]. 中国卫生经济,2012,31(2):62-64
- [3] 张博雅,于小钧,徐森. 腹膜透析治疗终末期糖尿病肾病临床疗效及安全性评价[J]. 科技创新导报,2015(16):22-22
- [4] 吉珍颖,孙丹丹,苏兰若. 终末期肾脏疾病患者选择腹膜透析的影响因素调查[J]. 中国医药导报,2015(11):60-64
- [5] 田波. Excel 函数在腹膜透析液配送上门服务信息化管理中的应用[J]. 中国药房,2015(4):562-565
- [6] Freeman RE. Strategic management;a stakeholder approach[M]. Boston:Pitman,1984:16-30
- [7] 翁萍萍. 中国企业社会表现与企业绩效关系及其异质性探析[D]. 杭州:浙江大学,2012
- [8] 颜丹丹. 社区基本药物制度利益均衡分析[D]. 杭州:杭州师范大学,2013
- [9] 卢言瑶. 基于利益相关者理论的健康档案建设可持续发展对策研究[D]. 杭州:杭州师范大学,2012
- [10] 国家食品药品监督管理局.药品流通监督管理办法(局令第26号)[EB/OL].[2007-01-31].http://www.sda.gov.cn/WS01/CL0053/24525.html
- [11] 国家食品药品监督管理局.关于印发《医疗机构药品监督管理办法(试行)》的通知[EB/OL].[2011-10-11].http://www.sda.gov.cn/WS01/CL0844/65989.html
- [12] UHN Medical and Community Care. Patient Manual[EB/OL].[2014-05-30].http://www.uhn.ca/MCC/PatientsFamilies/Clinics\_Tests/Home\_Peritoneal\_Dialysis/Documents/HomePeritonealDialysis\_manual.pdf

## Stakeholder analysis of home delivery service of peritoneal dialysis solution

Chen Xiaoyun<sup>1</sup>, Fu Hongpeng<sup>2</sup>, Jiang Zhen<sup>1,3</sup>

(1. School of Health Management, Anhui Medical University, Hefei 230032; 2. China National Health Development Research Center, Beijing 100191; 3. National Center for AIDS/STD Control and Prevention, China CDC, Beijing 102206, China)

**Abstract: Objective:** To define and analyze stakeholders relevant to home delivery service of peritoneal dialysis solution. **Methods:** We used Mitchell score method to determine the type of stakeholders, and expert consultation score to analyze the interests and positions of stakeholders. **Results:** Home delivery service of peritoneal dialysis solution include 4 definitive stakeholders, such as health department, pharmaceutical supervisory and administrative department, medical insurance department and medical institutions, 2 expected stakeholders including patient and professional association, 4 potential stakeholders including manufacturing and distribution enterprise, medical staff and social media. They showed different interests and position for home delivery service. **Conclusion:** The promotion of home delivery service of peritoneal dialysis solution is required to play the role of each stakeholders, provide evidence based of the localization of home delivery service in China and strengthen the construction of circulation and supervision mechanism.

**Key words:** peritoneal dialysis; home delivery service; medical appropriate technology; stakeholder