



TOPLUM ECZANELERİNDE İŞ ANALİZİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA: ANKARA ÖRNEĞİ

A STUDY ON JOB ANALYSIS IN COMMUNITY PHARMACIES: CASE OF ANKARA

Mine ZANBAK CANAN¹ , Mehmet Barlas UZUN² , Gülbin ÖZÇELİKAY^{3*} 

¹Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı, 06110, Ankara, Türkiye

²Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı, 06560, Ankara, Türkiye

³Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı, 06560, Ankara, Türkiye

ÖZ

Amaç: İş analizi; bir örgütteki işlerin görev ve sorumluluklarının sistematik olarak incelendiği ve araştırıldığı bir yöntemdir. Bu çalışmada amaç, toplum eczanelerinde; eczacının sorumluluklarından olan hasta danışmanlığı ile ilgili işler ile idari/yönetimsel işleri belirlemek ve bu işlere ayrılan zaman ile işlerin kimler tarafından yapıldığını tespit ederek eczane yönetim verimliliğini artıracak tavsiyeler sunmaktır.

Gereç ve Yöntem: Bu çalışma betimleyici tipte tarama araştırmasıdır. Bu nicel çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışma için öncelikle toplum eczacılarıyla görüşmeler yapılmış ve eczacıların günlük, haftalık ve aylık rutinde yaptıkları işler tespit edilerek oluşturulan görev envanteri anketi hazırlanmıştır. Anket az sayıda eczacı üzerinde uygulandıktan sonra son haline getirilerek Ankara'da bulunan toplum eczacılarına e-posta yoluyla ulaştırılmıştır.

Sonuç ve Tartışma: Çalışma sonuçlarına göre, eczacıların eczanede en çok vakit ayırdıkları işin hasta danışmanlığı olduğu belirlenmiştir. Eczanede çalışan personel, en çok idari işlerde katkı sunarken, eczacıya hasta danışmanlığında da yardımcı olmaktadır. Çalışma sonuçları, eczacıların ve özellikle toplum eczacılığı yapmayı planlayan eczacılık fakültesi öğrencilerinin eczanelerini verimli bir şekilde yönetebilmeleri için çok önemlidir. Öğrencilere, bir toplum eczanesinde ne tür işlerin kendilerini beklediğini, bu işlerin hangi sıklıkla gerçekleştiğini ve bu işlere ortalama olarak ne kadar süre ayrıldığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Eczacı, eczane personeli, iş analizi, toplum eczanesi

ABSTRACT

Objective: Job analysis is a method in which the duties and responsibilities in an organization are examined and researched systematically. The aim of this study is to determine both the workload of the pharmacist including the consultation to the patients and administrative works in community pharmacies, and the time allocated to these responsibilities. We are presenting advices which increase the productivity of the management.

Material and Method: This study is descriptive-survey research. In this research, the survey method was used as a data collection tool. A questionnaire was prepared for the study, which was created by conducting interviews identifying the tasks that the pharmacists do in their routine. The survey was applied to a small number of pharmacists. The final version was sent by e-mail to pharmacists located in Ankara.

* Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Gülbin Özçelikay
e-posta / e-mail: gozcelikay@ankara.edu.tr, Tel. / Phone: +90312203130

Result and Discussion: *It was determined that pharmacists spend most of their time in the pharmacy on patient counseling. Pharmacy staff assist the pharmacist with counseling, but mostly with administrative work. This study is important for the students who plan to be community pharmacists to be able to manage their pharmacies efficiently. It shows that the work awaits them in a community pharmacy and the time to do the work in the pharmacy on average basis.*

Keywords: *Community pharmacy, job analysis, pharmacist, pharmacy staff*

GİRİŞ

İş analizi, bir meslek ile ilgili bilgi toplama ve bu bilgilerin analiz edilmesinin sistemli bir yöntemi olarak tanımlanmaktadır. İş analizi, işgören seçme sistemleri, eğitim programları, performans yönetimi ve tazminat sistemlerini de içeren birçok önemli insan kaynağı yönetim sistemini düzenlemesinde etkilidir [1]. Meslekleri incelemenin sistematik bir yöntemi ve mesleki bilgileri toplama aracı olan iş analizinde, iş ile ilgili bilgiler, işin mümkün olan en kısa sürede ve en verimli şekilde tamamlanması amacıyla da toplanmaktadır. Bir işletmede iş analizinden elde edilen veriler, etkili insan kaynakları yönetimi için tasarlanacak programların geliştirilmesinde ve yönetiminde kullanılmaktadır [2].

İş analizi, bir işi diğer işlerden ayıran özellikleri de ortaya çıkaran bir yöntemdir. Düzenli aralıklarla iş analizi yapmak, personelden daha iyi yararlanmayı sağlamaktadır [3]. İş analizleri bir kez yapıp sistemde ya da dosyalarda unutulacak çalışmalar değildir ve sürekli yenilenmesi gerekmektedir [4].

İş analizi, işletmedeki çalışanların iş ortamındaki çalışmalarının tarafsız bir şekilde ölçümüyle yapılmalıdır. İşle ilgili bilgileri, araştırmacılar görüşme veya anket yoluyla doğrudan çalışan kişiden ya da yöneticisinden öğrenebilir veya gözlem yoluyla elde edebilirler. İşletmedeki birbirinden farklı tüm işlerin analizlerinin yapılması önemlidir. Aynı işi yapan farklı kişiler olduğunda, bir kişinin yaptığı işin incelenmesi genellikle yeterlidir. İş analizi yapılırken genellikle aşağıdaki aşamalar izlenmektedir [5].

- Analiz edilecek işlerin belirlenmesi,
- Soru formunun hazırlanması,
- Bilgi toplanması,
- Gözlem yapılması,
- Bilgilerin tasniflenmesi, değerlendirilmesi,
- İş analiz bilgilerinin kullanılması.

İş analizinden elde edilen veriler, çalışanların sorumlu oldukları işleri açık bir şekilde anlamalarında ve işleriyle alakalı yaşadıkları tereddütlerini azaltmakta da kullanılır. İş analizi personel yönetimi faaliyetlerinde teknik işlevlerin başında gelmektedir [6-7]. İstenen verimliliğin sağlanmasında, işletmelerin iyileştirme yöntemini belirlerken uygulamaya geçmeden, iş analizi sonuçları ve iş süreçlerinin her işletmede birbirinden farklı olacağını gözden kaçırmamaları gerekmektedir. İş analizi iş yükü çalışmalarının da temelini oluşturur. İşlerin organizasyonu insan kaynakları yönetiminin bir işlevi olarak ortaya çıkmıştır [8,9].

Personel yönetimi işlevleri toplum eczanelerinde son yıllarda artan sorumluluklar nedeniyle giderek önem kazanmaktadır. Hangi görevlerin hangi personelin sorumluluğunda olduğunun kesin olarak ortaya konması ile personelden beklentiler açık hale gelir ve eczanede sunulan hizmetin kalitesi artar. İş analizi ve iş yükü ile ilgili bilimsel çalışmalarının takibi ve toplum eczanesine uygun olanların uygulanması öncelikle toplum eczanesi mesul müdürü olan eczacının sorumluluğundadır ve bu çalışmaların eczanede çalışacak personel tarafından takip edilmesi önemlidir [8,9].

Bu bağlamda, bu çalışmanın amacı, toplum eczanelerinde Türk Eczacılık Mevzuatına göre, eczacının sorumlulukları içinde yapılan tüm mesleki ve idari/yönetimsel işleri belirlemek, bu işlere ayrılan zamanı ve işlerin kimler tarafından yapıldığını ortaya çıkarmak, iş analizi yapmaktır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma betimleyici tipte bir araştırmadır. Bu nicel araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır.

Bu çalışma için öncelikle toplum eczacılarıyla görüşmeler yapılarak, eczacıların günlük, haftalık ve aylık rutinde yaptıkları işler tespit edilmiştir. Görüşmeden elde edilen bilgilerle bir iş analizi yöntemi olan görev envanteri anketi hazırlanmıştır. Anket soruları, Türk eczacılık mevzuatı da dikkate alınarak araştırmacılar tarafından hazırlanmış, soruların hazırlanması öncesi ve sonrasında uzman kişilere danışılmıştır.

Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci kısımda eczacıların demografik bilgileri, ikinci kısımda eczane personeli ile ilgili sorular, üçüncü kısımda eczacıların hasta danışmanlığı kapsamında yaptıkları işler ve son kısımda toplum eczanelerinde yapılan idari işler ile ilgili sorular yer almaktadır.

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu'nun 29.01.2018 tarih ve 38 sayılı kararı ile etik izin alındıktan sonra, 2018 yılı şubat ayında anket 25 eczacı üzerinde uygulanmış ve son haline getirilmiştir. Son halini alan anket, Türk Eczacıları Birliği Eczacı Bilgi Sistemi'nde yer alan verilere istinaden Ankara merkezde faaliyet gösteren 2300 eczacının e-posta adreslerine gönderilmiştir. Geriye dönen 104 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen veriler; SPSS Versiyon 23.0'da değerlendirilerek incelenmiştir. Eczacıların toplum eczanelerinde yaptıkları hasta danışmanlığı ile ilgili işler ve idari işlerin (reçete kontrolü, stok kontrolü, miad kontrolü vb) eczane konumuna göre karşılaştırılması Ki-kare testi ile yapılmıştır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada 104 eczacının anket formları değerlendirmeye alınmıştır. Eczacıların %56'sı kadın, %44'ü erkeklerden oluşmaktadır. Çalışmaya katılan eczacıların çoğu 11-20 yıl (%31) veya 20 yıl üzerinde (%30) çalışma deneyimine sahipken, diğer kısmı 0-5 yıl (%24) ve 6-10 yıl (%15) deneyime sahiptir. Çalışmaya katılan eczacıların büyük bir kısmı Aile Sağlık Merkezi yakınında (%38.5) ya da semt eczanesi (%35.6) olarak hizmet verirken, geriye kalan eczacılar cadde üzerinde (%24), büyük sağlık kuruluşu yakınında (%16.3) ve alışveriş merkezi içinde (%3.8) hizmet vermektedir.

Ankete katılan eczacıların çoğunun eczanesinde 1 (%32.7) ya da 2 (%35.6) personel çalışırken, bir kısmında 3 (%14.4), 4 (%7.7) ve 5 (%5.8) personel çalışmakta, pek azının (%3.8) eczanesinde ise personel çalışmamaktadır. Ankete katılan eczacıların çoğu (%41.3) personelleri arasında görev dağılımı olmadığını, bir kısmı (%29.8) esnek bir görev dağılımı olduğunu, diğer kısmı (%28.8) ise görev dağılımı olduğunu belirtmiştir. Görev dağılımı bulunan eczanelerde, reçete karşılama, ilaç dışı ürün, temizlik vb. işlerin farklı personel tarafından yürütüldüğü belirtilmiştir.

Eczacıların pek çoğu (%86), çalışma saatleri içinde vakit buldukça personeline sorumlu oldukları işler konusunda eğitim verdiğini, bir kısmı ise (%11.5) eğitim vermediğini ifade etmiştir. Ufak bir kısım (%5.8) zaman zaman eksik görülen noktalarda süre farketmeksizin eğitim verdiğini, pek azı ise (%2) çalışma saatleri dışında özel vakit ayırarak personeline eğitim verdiğini belirtmiştir. Personel eğitimine ayrılan günlük ortalama sürenin; %44.2 oranında 5-15 dakika, %26.9 oranında 16-30 dakika, %6.7 oranında 31-45 dakika, %4.8 oranında 46 dakika-1 saat olduğu belirlenmiştir.

Bir eczacının gün içerisinde en fazla zaman ayırdığı iş, hasta danışmanlığıdır. Çalışmaya katılan eczacıların hizmet sunarken hangi hastalık gruplarında ve konularda danışmanlık yaptıkları ve bu iş için bir günde ayırdıkları süreler Tablo 1'de sınıflandırılmıştır.

Eczanede hasta danışmanlığı konusunda eczacıya yardımcı olan kişi büyük oranda (%67.3) eczane yardımcı personeli ve az oranda (%2.9) ikinci eczacı olmakla beraber; bir kısmı ise (%29.8) bu konuda kendisine yardımcı olan bir personel olmadığını ifade etmiştir.

Çalışmaya katılan eczacıların çoğu haftada bir (%31.7) ve ayda bir (%24) bir kısmı 2-3 günde bir (%22.1), az bir kısmı her gün (%12.5) ve pek az bir kısmı çok az majistral ilaç hazırladığını (%4.8) ve majistral ilaç hazırlamadığını (%4.8) belirtmiştir. Majistral bir ilaç hazırlamanın ortalama olarak; eczacıların çoğunun (%47.1) 15-30 dakika ve (%34.6) 15 dakikadan az, bir kısmının (%10.6) 31-45 dakika, pek azının ise (%2.90) 46 dakika- 1 saat zamanını almakta olduğu belirlenmiştir. Veteriner ve tarım ilaçları hakkında eczacıların çoğunun (%88,5) danışmanlık vermediği ortaya çıkmıştır. Danışmanlık verenlerin ise; bir kısmı (%1.9) 31 dakika-1 saat, bir kısmı (%1) 15-30 dakika ve pek çoğu da (% 8.7) danışmanlığa 15 dakikadan az zaman ayırdığını belirtmişlerdir.

Anketimizin son bölümünde ise eczanede yapılan idari işlemler ile ilgili sorular sorulmuştur. Eczanede rutin olarak yapılan idari işler reçete kontrolü, SGK'ya (Sosyal Güvenlik Kurumu) aylık fatura

kesimi, stok kontrolü, miad kontrolü, temizlik ve ilaç ve ilaç dışı ürünlerin siparişleri olup bu işleri yapan kişilerin dağılımı Tablo 2’de belirtilmiştir. Bu soruda eczacılar birden fazla seçenek işaretleyebilmişlerdir.

Tablo 1. Eczacıların hizmet sunarken hangi hastalık gruplarında ve konularda danışmanlık yaptıkları ve bu iş için ayırdıkları sürelerin dağılımı

| Hastalık Grupları ve Danışılan Konular | Danışmanlık Vermiyoruz | | 30 dakikadan az | | 30-59 dakika | | 1-2 saat | | 2-3 saat | |
|---|------------------------|-------|-----------------|-------|--------------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde |
| Kronik Hastalıklar | 3 | %2.9 | 17 | %16.3 | 24 | %23.1 | 31 | %29.8 | 28 | %26.9 |
| Akut Hastalıklar | 5 | %4.8 | 20 | %19.2 | 23 | %22.1 | 33 | %31.7 | 20 | %19.2 |
| Sürekli Hastalar | 5 | %4.8 | 26 | %25 | 31 | %29.8 | 17 | %16.3 | 24 | %23.1 |
| Geleneksel ve Alternatif Tedaviler | 52 | %50 | 37 | %35.6 | 7 | %6.7 | 3 | %2.9 | 3 | %2.9 |
| Hafif Rahatsızlıklar | 2 | %1.9 | 32 | %30.8 | 31 | %29.8 | 28 | %26.0 | 9 | %8.7 |
| Yaşam Kalitesi | 7 | %6.7 | 57 | %54.8 | 26 | %25 | 9 | %8.7 | 5 | %4.8 |
| Tıbbi Cihaz ve Malzeme | 27 | %26.0 | 56 | %53.8 | 15 | %14.4 | 4 | %3.8 | 1 | %1 |
| Dermokozmetik | 25 | %24.0 | 44 | %42.3 | 21 | %20.2 | 5 | %4.8 | 6 | %5.8 |

Tablo 2. Eczanede rutin olarak yapılan idari işlerin dağılımı ve sorumluları

| SORUMLU PERSONEL | Reçete Kontrolü | | SGK’ya Aylık Fatura Kesimi | | Stok Kontrolü | | Miad Kontrolü | | Temizlik | | Günlük Sipariş | | Toplu Sipariş | |
|--|-----------------|-------|----------------------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|----------|-------|----------------|-------|---------------|-------|
| | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde | n | Yüzde |
| Sadece Eczacı | 42 | %40.4 | 77 | %74 | 26 | %25 | 14 | %13.5 | 4 | %3.8 | 26 | %25 | 85 | %81.7 |
| Sadece Yardımcı Eczacı | 1 | %1 | 1 | %1 | 3 | %2.9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sadece Eczane Yardımcı Personeli | 6 | %5.8 | 6 | %5.8 | - | - | 25 | %24 | 83 | %79.8 | 19 | %18.3 | 3 | %2.9 |
| Eczacı+Eczane Yardımcı Personeli | 51 | %49 | 19 | %18.3 | 71 | %68.3 | 62 | %59.6 | 12 | %11.5 | 56 | %53.8 | 16 | %15.4 |
| Eczacı+Yardımcı Eczacı | 1 | %1 | 1 | %1 | - | - | - | - | - | - | 1 | %1 | - | - |
| Yardımcı Eczacı+Eczane Yardımcı Personeli | 1 | %1 | - | - | - | - | 1 | %1 | - | - | - | - | - | - |
| Hepsi | 2 | %1.9 | - | - | 3 | %2.9 | 2 | %1.9 | 2 | %1.9 | 2 | %1.9 | - | - |

Çalışmaya katılan eczacılara; reçete kontrolü, stok kontrolü, miad kontrolü ve temizliğin hangi periyotlarla yapıldığı sorulmuş olup yapılan bu işlerin periyotlarına göre dağılımı Tablo 3’de belirtildiği şekildedir. Bu soruda eczacılar birden fazla seçenek işaretleyebilmişlerdir.

Tablo 3. Eczanede yapılan rutin bazı işlerin periyotlarına göre dağılımı

| | Günlük | Haftalık | Aylık | Yıllık |
|------------------------|--------|----------|-------|--------|
| Reçete Kontrolü | %46.2 | %40.4 | %51 | - |
| Stok Kontrolü | %34.6 | %19.2 | %44.2 | %37.5 |
| Miad Kontrolü | %9.6 | %18.3 | %69.2 | %10.6 |
| Temizlik | %88.5 | %47.1 | %14.4 | - |

Eczacıların bir kısmı, günlük reçete kontrolünün; (%15.4) 15 dakikadan az ve (%19.2) 15-30 dakika, diğer bir kısmı ise (%7.7) 31-45 dakika ve (%10.6) 46 dakika-1 saat zaman aldığını belirtmişlerdir.

Eczacılar tarafından SGK'ya aylık fatura kesiminin; çoğunlukla (%64.4) mesai saatleri içinde herhangi bir zaman diliminde gerçekleştiği belirtilirken, bir kısmı (%27.9) cumartesi günleri, diğer bir kısmı tarafından ise (%6.7) eczane kapanınca mesai saatleri dışında yapılmakta olduğu ifade edilmiştir. Eczanede önemli bir zamana ihtiyaç olan SGK'ya aylık fatura kesiminin çoğunlukla (%28.8) ortalama 1 saat ve (%32.7) ortalama 2 saat, bir kısmının (%21.2) ortalama 3 saat, kalan kısmının ise (%13.5) ortalama 4 saat zaman aldığı tespit edilmiştir.

Eczanede günlük stok kontrolü yapanların bir kısmı bu iş için (%15.4) 15 dakikadan az, bir kısmı (%18.3) 15-30 dakika, kalan kısmı ise (%8.7) 31 dakika-1 saat zaman ayırmaktadır.

Eczanede günlük miad kontrolü yapanların bir kısmı bu iş için; (%9.6) 15 dakikadan az, bir kısmı (%6.7) 15-30 dakika, kalan kısmı ise (%3.8) 31 dakika-1 saat zaman ayırmaktadır.

Diğer sağlık çalışanları (tıbbi mümessil, hekim, tıbbi sekreter vb.) ile günlük görüşmeler; çoğunlukla (%45.2) 15-30 dakika, (%27.9) 31 dakika- 1 saat sürerken, bir kısmında ise (%22.1) 15 dakikadan az zaman almaktadır. Eczacıların pek azı ise (%4.8) diğer sağlık çalışanları ile görüşme yapmadıklarını belirtmişlerdir.

Eczanede günlük temizlik yapanların büyük bir kısmı bu iş için (%54.8) 15-30 dakika, bir kısmı (%20.2) 15 dakikadan az ve (%16.3) 31 dakika-1 saat zaman ayırmaktadır. Az bir kısım ise (%8.7) günlük temizlik yapılmadığını belirtmiştir.

Eczanede günlük siparişleri vermek; %37.5 oranında 15-30 dakika, %36.5 oranında 31-45 dakika, %17.5 oranında 46 dakika- 1 saat, %8.7 oranında 15 dakikadan az zaman almaktadır.

Eczanede ilaç imhası için; eczacıların çoğu (%32) ilaçları kendi imkanlarıyla imha ettiklerini, bir kısmı (%26) ilaç imhasına gerek kalmadığını, bir kısmı (%23) Eczacı Odası aracılığıyla ve kalan kısmı ise (%17) firmalar aracılığıyla imha edildiğini belirtmiştir. Türkiye'de bir toplum eczacısının eczanesinde yapılan günlük işler ve bu işler için ayırdıkları ortalama süreler Tablo 4'te verilmiştir.

"Eczanede iş akışının daha verimli hale gelebilmesi için neler yapılmalıdır?" açık uçlu sorusuna gelen yanıtların değerlendirilmesi ile ortaya çıkan öneriler aşağıda verilmiştir:

- Eczanede yapılacak işler planlanmalı ve eczane işleyişi standarda bağlanmalıdır.
- Eczacılık ile ilgili gelişmeler takip edilmeli ve buna bağlı olarak eczane işleyişi düzenli olarak revize edilmelidir.
- Personelle düzenli aralıklarla eğitimler verilmelidir.
- Görevli personelin görev tanımları anlaşılır ve doğru bir şekilde yapılmalıdır. Aynı zamanda rutin görevler için yöntem (Standart işlem prosedürleri) belirlenmesi ve bu yöntemin izlenmesi gereksiz işgücü ve zaman kaybını önleyecektir.
- Personeller arasında iş bölümü olmalı ve kişilerin yetenekleri doğrultusunda görevler verilmelidir.
- Reçete karşılama konusunda iş akışı şeması oluşturularak; bu işlem belirli standarta bağlı hale getirilmelidir.
- MEDULA Provizyon Sistemi (Medikal Ulak), Sağlık Uygulama Tebliği'ne uyumlu hale getirilmeli, böylelikle eczanedeki sürenin daha verimli kullanılması sağlanmalıdır.
- Hastalara özellikle muayene ücretleri gibi konular hakkında kamu spotları vs. hazırlanması onlara ilaç veya hastalıkları hakkında bilgi vermek için daha fazla zaman ayrılmasını sağlayabilir.

Tablo 4. Bir toplum eczanesinde yapılan işler ve sürelerinin dağılımı

| Eczanede yapılan günlük işler | Ortalama Süre |
|--|----------------------|
| Akut hastalığı olan, raporsuz reçeteli hastalara danışmanlık | 1-2 saat |
| Dermokozmetik ürünler hakkında danışmanlık | 30 dakikadan az |
| Diğer sağlık çalışanları (tıbbi mümessil, hekim, tıbbi sekreter vb.) ile görüşmeler | 15-30 dakika |
| Eczacılık uygulamaları dışında (ailesel problemler, meslek hakkında sorular, adres sorma vb.) danışmanlık | 15-30 dakika |
| Eczane temizliği | 15-30 dakika |
| Geleneksel ve alternatif tedaviler (homeopati, akupunktur vb.) ile bitkisel ürünlerle ilgili danışmanlık | 30 dakikadan az |
| Hekime başvurmayı gerektirmeyen hafif rahatsızlıklar hakkında ilaç danışmanlığı | 30 dakika |
| İlaç kullanımı dışında yaşam kalitesini arttıracak uygulamalar | 30 dakikadan az |
| İlaç ve ilaç dışı ürünlerin siparişi | 15-30 dakika |
| Kronik hastalığı olan, raporlu reçeteli hastalara danışmanlık | 1-2 saat |
| Majistral ilaç hazırlamak | 15-30 dakika |
| Miad kontrolü | 15 dakikadan az |
| Ödeme işlemleri ile ilgili açıklamalar (Katılım bedeli, fiyat farkı, muayene ücreti) | 30 dakikadan az |
| Reçete kontrolü | 15-30 dakika |
| SGK Provizyon Sistemi, Renkli Reçete Sistemine giriş | 2-3 saat |
| Stok kontrolü | 15-30 dakika |
| Sürekli gelen hastaların sağlık durumunu (ilaç kullanımı ve yararlanımının izlenmesi) izlemek için danışmanlık | 30-59 dakika |
| Tıbbi cihaz ve malzemeler hakkında danışmanlık | 30 dakikadan az |
| Veteriner ve Tarım ilaçları hakkında danışmanlık | 15 dakikadan az |

Ankara'da toplum eczanesi eczacıları ile yapılan bu çalışmada, eczacıların en temel görev ve sorumluluğu olan hasta danışmanlığı yanında idari ve yönetsel işleri de incelenmiştir. Sipariş verme, gelen ürünlerin eczanede yerleştirilmesi, reçete kontrolü, majistral ilaç yapımı, SGK reçetelerinin provizyon sistemine girişi ve reçetelerin faturalandırılması, stok kontrol, ilaçların miad kontrolleri, miadı geçen ilaçların imhası, diğer sağlık çalışanları ile görüşmeler, eczaneye gelip, ilaç dışı çeşitli konularda bilgi isteyenlere cevap verme ve eczane temizliği toplum eczanelerinde en fazla yapılan idari ve yönetsel işler arasında yer almaktadır.

Toplum eczanelerinde yapılan sipariş verme, gelen siparişin kontrol edilmesi, yerleştirilmesi, stok kontrol gibi işlerin bir kısmının diğer işletmelerde de yapıldığı söylenebilir. Etkili stok yönetimi, toplum eczanelerinde ürün kalitesinden ödün vermeden kaliteli hizmetin sürdürülmesini sağlarken, aynı zamanda eczanelerin sürdürülebilirliğine ve eczane sermayesinin en uygun şekilde kullanılmasına katkı sunmaktadır [10].

Toplum eczaneleri, ilaçla tedavi hakkında bilginin hastaya aktarıldığı ve ilacın hastaya sunulduğu son sağlık hizmet basamağıdır. İlaç, doğru kullanılmadığında veya doğru muhafaza edilmediğinde hastaya geri dönüşü mümkün olmayan zararlar verebilir. Bu nedenle ilaçların siparişi ve depolanması diğer pek çok ürüne benzemeyen ve dikkat gerektiren bir süreçtir. Yanlış depolanan veya son kullanım tarihi geçen ilaçların hasta tarafından kullanılması çok tehlikeli olabilir. Bu nedenle saklanması zor, bozulması kolay ve son kullanma tarihi yakın ilaçların eczanelerde stoklanmasında azami özenin gösterilmesi gerekmektedir. İlaçlar stoklanırken, hastanın ihtiyacı olduğu an ilacına ulaşması için doğru ilacın gerekli zamanda, gerekli miktarda eczanelerde bulunması gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır [11]. Belli aralıklarla stok kontrolü yapılması ilaçların hastalara daha güvenli bir şekilde ulaştırılmasını sağlayacaktır.

Türkiye'de toplum eczanelerinde verilen hizmetler hakkında hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan bir çalışmada, hastaların eczacıların danışmanlıklarından orta derecede memnun oldukları sonucuna

varılmıştır [12]. Bu durum çalışmamızda eczacıların eczanelerinde en fazla zaman ayırdıkları iş olarak ortaya çıkan hasta danışmanlığının yeteri kadar kaliteli bir şekilde yerine getirilmediğini göstermektedir. Bu nedenle eczacıların her geçen gün daha da gelişen hasta odaklı eczacılık hizmetlerini göz önünde bulundurarak, danışmanlık rollerini geliştirmeleri ve personellerini de bu konuda eğitmeleri önemlidir.

Eczanede yapılan rutin işlerden biri de reçetelerin Sağlık Uygulama Tebliği'ne (SUT) uygunluğunun kontrolüdür. SUT'a uygun olmayan reçetelerin karşılanması büyük maddi yaptırımlar içerdiğinden eczanelerde her reçete SUT'a uygunluk açısından özenle incelenmektedir. Bu durum hastanın reçetede olabilecek hatalardan zarar görmemesi için dolaylı da olsa ikinci bir kontrol mekanizması oluşturmaktadır [13]. MEDULA'nın SUT hükümleri ile uyumlu hale getirilmesi, eczacıların reçete kontrolleri için ayırdıkları zamanı azaltarak, hasta danışmanlığına ayırdıkları süreyi arttıracaktır.

İş analizinden elde edilen veriler, örgüt yapısı oluşturulurken alınan kararlar için esastır. Ayrıca personel ihtiyacı için gereken işgücü niteliklerini belirler. Toplum eczanelerinde yapılan işlerle ilgili detaylı bilgi sahibi olmak, aynı zamanda uygun personelin, uygun sayıda işe alınmasını ve personel ücretlerinin uygun şekilde belirlenmesini de sağlayacaktır. İş analizleri, işlerin gerektirdiği personel niteliklerini ortaya koyarak, adil bir ücret politikası oluşturmaya yönelik çabalara da katkıda bulunur. Böylelikle hangi nitelikteki personelin hangi işleri yerine getireceği tespit edilir.

Toplum eczaneleri çok farklı demografik özelliklere sahip bölgelerde hizmet verdiklerinden, eczanede hizmet veren personelin iş başında eğitimi önemli bir konudur. Toplum eczanelerinde yapılan işlerin belirlenmesi ve analiz edilmesi, personelin ihtiyacı olan eğitimlerin belirlenmesi ve verilmesi açısından da önem taşımaktadır. Yapılan işlerin analiz edilmesi ile eczane personelinin işlevsel ve verimli kullanılabilmesi mümkün olur.

İş analizinin önemli bir diğer kazanımı işteki araç ve gereçlerin, iş ortamına uygun olarak düzenlenmesidir. Örneğin bir toplum eczanesinde, personelin kullanacağı bilgisayar, internet, yazar kasa, pos cihazı, terazi, havan vb. araç gereçler bellidir. Eczacının idari işlerle ilgili eğitimi içinde bu araç gereçlerin kullanımı ile ilgili eğitimin önceden personele verilmesi, ya da bu araç ve gereçleri kullanmayı bilen personelin istihdam edilmesi, hem hastalara verilen hizmetin kalitesini arttıracak hem de eczacıya zaman kazandıracaktır.

Toplum eczanelerinin sağlık hizmeti veren kuruluşlar olmaları nedeniyle özel temizlik kurallarına uymaları gerekir ve toplum eczanelerinde diğer pek çok işletmeden daha detaylı temizlik yapılır. Mevzuat gereği eczanede yer ve laboratuvar banko döşemeleri, kolay temizlenir, hijyenik malzemelerle kaplı olması gerekmektedir. En az 35m² olması gereken eczaneler daha çok hastaların başvurduğu bir işletme olarak bulaş riskinin de mümkün olduğunca ortadan kalkması için olabildiğince sık, düzenli ve uygun temizlik malzemeleri (antiseptikler, dezenfektanlar vb.) ile temizlenmelidir [11].

Semt eczanelerinin, geleneksel ve alternatif tedaviler ile bitkisel ürünler hakkında danışmanlığı daha fazla yaptığı belirlenmiştir. Ancak ülkemizdeki eczanelerde bulunan Sağlık Bakanlığı tarafından onaylanmış bitkisel ürünlerin sayısı ve çeşitliliğinin özellikle Avrupa Birliği ülkeleriyle karşılaştırıldığında çok düşük olduğu görülmektedir [14]. Ayrıca eczaneler dışında aktar, market ve internette gıda takviye edici olarak satılan bitkisel ürünlerin sayısı ve çeşitliliği her ne kadar fazla olsa da maalesef bu ürünlerin standartlara uygunluğu ve güvenilirliğiyle ilgili çekinceler bulunmaktadır. Bu nedenle toplum eczanelerinde yer alan bitkisel ürün çeşitliliğinin standartlara uygun bir şekilde artırılması toplum sağlığı açısından da önem arz etmektedir.

Büyük sağlık kuruluşu yakınında bulunan eczanelerin akut hastalığı olan, raporsuz ve reçeteli hastalara danışmanlığı daha az yaptığı belirlenmiştir. Bunun sebebi olarak, hastane karşısı eczanelerde hasta sirkülasyonunun fazla olması nedeniyle, akut hastalara yeteri kadar vakit ayrılamaması olabileceği öngörülebilir.

Ankete katılan eczacıların büyük çoğunluğu (%88.5) veteriner ve tarım ilaçları ile ilgili danışmanlık vermediklerini söylemişlerdir. Veterinerlerin, bu tip ilaçları hem yazıp hem de satabiliyor olmaları nedeniyle eczanelere böyle bir talep gelmemesi ve anketin il merkezindeki eczacılara uygulanmış olması nedeniyle şehir merkezinde bu konuda bilgiye ihtiyaç olmaması bu durumun sebepleri olabilir.

Toplum eczanelerinde, eczacının ilaç dışı konularda da başvurulara danışmanlık verdiği belirlenmiştir. Yapılan bir başka çalışmada toplum eczanelerinde eczacıya, ilaç dışında pek çok konu danışıldığını göstermektedir [15]. Bunun nedeni eczaneye başvuruların eczacıya güven duymaları olabilir. Ancak bu konulara zaman ayırmak zorunda kalmak eczacıların hastalara ayırdıkları zamanı azaltmaktadır.

Türkiye’de toplum eczanelerinde sunulan mevcut hizmetler dışında pek çok ülkede uygulanan farklı eczacılık hizmetleri de bulunmaktadır. Türkiye’deki toplum eczacılarının zamanlarını daha iyi planlamasıyla ilaç verme sırasında ilaçların güvenliği, etkinliği ve uyumu proaktif olarak ele alınarak ilaç tedavisinin optimizasyonu desteklenebilir. Bu konuda eczacılara sorumluluk verilebilir ve bunun karşılığında meslek hakkı olarak ödeme yapılabilir [16].

Toplum eczaneleri için yapılan iş analizi hem çalışanlar hem de eczacılar için yararlı bilgiler sağlar. Eczacılar için, iş analizinden elde edilen bilgiler iş tanımlarının yazılmasında, iş adaylarıyla görüşülürken, adayların taranmasında ve performans kriterlerinin belirlenmesinde kullanılır. Çalışanlar için, iş analizinden elde edilen bilgiler, çalışanlara işin nasıl yapılacağını ve beklenen sonuçları anlatır [17].

Toplum eczanelerinde her hastaya özel olarak hizmet verilmesi gereken, titizlikle ve özenle yapılması gereken işler bulunmaktadır. Bu çalışmada özellikle bir toplum eczanesinde yapılması gereken asgari işler ve bu işlerin kimler tarafından hangi süre ile yapıldığı belirlenmeye çalışılmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda her iş kaleminin tek tek ayrıntılı analizi yapılarak, her işin nasıl yapılacağı, her basamağın algoritmasının belirlenmesi toplum eczanelerinde hizmet kalitesini arttıracaktır. Bu çalışma özellikle toplum eczanelerinin vizyon ve misyonlarını belirlemek için çok önemlidir. Bu çalışma sonuçlarına göre, toplum eczanelerinde eczacının hizmet kalitesini arttırmak ve eczacıların, eczanelerini daha verimli bir şekilde yönetmeleri için sunulan öneriler aşağıdaki şekildedir.

- Eczacılar, eczane personelinin işlerini yapmaları için gerekli olan eğitimleri sağlamalı ya da vermelidir.
- Eczacılar geleneksel ve alternatif tedaviler (homeopati, akupunktur vb.) ile bitkisel ürünlerle ilgili kendilerini geliştirmeli ve bu tedavileri ile ilgili hastalarına kanıta dayalı bilgi sağlamalıdır.
- Eczacılar gerekli durumlarda hastaları ile yaptıkları görüşmeleri planlamalıdır.
- Eczacıların hasta danışmanlığına daha çok vakit ayırabilmesi için, eczane personeli eğitim ve becerilerine uygun olarak yetkilendirilmeli ve eczanedeki bürokratik/yönetimsel işlerin eczacı üzerinde olan yükü azaltılmalıdır.
- Eczacılık uygulamaları ile ilgili toplumu bilgilendirmek amacıyla kamu spotu gibi araçların kullanılması sağlanmalıdır.

YAZAR KATKILARI

Kavram: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Tasarım: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Denetim: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Kaynaklar: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Malzemeler: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Veri Toplama ve/veya İşleme: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Analiz ve/veya Yorumlama: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Literatür Taraması: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Makalenin Yazılması: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Kritik İnceleme: M.Z.C., M.B.U., G.Ö.; Diğer: -

ÇIKAR ÇATIŞMASI BEYANI

Yazarlar bu makale için gerçek, potansiyel veya algılanan çıkar çatışması olmadığını beyan ederler.

ETİK KURUL ONAYI

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik Kurulu’nun 29.01.2018 tarih ve 38 sayılı kararı ile etik kurulu onayı alınmıştır.

KAYNAKLAR

1. Çelikten, M. (2005). Neden iş analizi yapılmalı? Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(1), 127-135.
2. Köklü, K. (2018). İş analizi, iş analistliği ve iş zekâsı. *Lectio Sociali*, 2, 121-142.
3. Ceyhan, A., Ataol, A., Budak, G. (1998). *Personel Yönetimi*. Barış Yayınları, İzmir, p.42-46.
4. Geylan, R. (2013). *Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Yayınları no:2846, Açıköğretim Fakültesi Yayını no:1803, Eskişehir, p.37.
5. Geylan, R. (2002). *Personel Yönetimi*. Birlik Matbaası, Eskişehir, p.46.
6. Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılması ile ilgili Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmet Daire Başkanlığı Genelgesi (2021). Erişim adresi: <https://shgm.saglik.gov.tr/TR,58484/201918-saglik-hizmet-sunucularinin-basamaklandırılması-gengelgesi.html>. Erişim Tarihi: 24.01.2024.
7. Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanun (1953). T.C. Resmi Gazete sayı: 8591, tarih: 24 Aralık 1953. Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6197&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=3>. Erişim tarihi: 15.01.2024.
8. Baraz, A.B. (2020). İnsan Kaynakları Yönetimi. In: H.Z. Tonus ve D. Paşaoğlu Baş (edi). Bölüm 2: İnsan Kaynakları Yönetiminde Altyapı, Anadolu Üniversitesi Yayınevi. p.39. Erişim adresi: <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ISL402U/ebook/ISL402U-13V3S1-8-0-1-SV2-ebook.pdf>. Erişim tarihi: 2.01.2024.
9. Deste, M., Berber, G. (2018). İyileştirme uygulamaları üzerine bir literatür araştırması. *Uluslararası Ekonomi, İşletme ve Politika Dergisi*, 2, 213-230.
10. Yüksel, V., Duman, A. (2017). Eczanelerde stok yönetimi. *Lectio Scientific*, 1(1), 26-39.
11. Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik (2014), T. C. Resmi Gazete sayı: 28970, tarih: 12 Nisan 2014., Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19569&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>. Erişim tarihi: 5.01.2024.
12. Demir, M., Eke, E. (2020). Değişen eczacı rolleri bağlamında hastaların eczacılık hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerinin değerlendirilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 555-574. [\[CrossRef\]](#)
13. Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği (2013) T.C. Resmî Gazete sayı: 28597, tarih: 24.03.2013, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=17229&MevzuatTur=9&MevzuatTertip=5>. Erişim tarihi: 25.12.2023.
14. Süzgeç-Selçuk, S., Eyisan, S. (2012). Türkiye'deki eczanelerde bulunan bitkisel ilaçlar. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 16, 164-180.
15. Yeğenoğlu, S., Özçelikay, G. (2005). Counselling of pharmacists to community on issues other than drug purchasing and drug related information: A survey in Ankara. *Turk Journal Pharmaceutical Sciences*, 2(2), 83-91.
16. Doucette, W.R., McDonough, R.P., Herald, F., Goedken, A., Funk, J., Deninger, M.J. (2003). Pharmacy performance while providing continuous medication monitoring. *Journal of the American Pharmacists Association* 57 (6), 692-697. [\[CrossRef\]](#)
17. Holdford, D.A. (2019). Human Resources Management Functions. D.P. Zgarrick, G.L. Alston, L.R. Moczygemba and S.P. Desselle (eds.), *Pharmacy Management: Essentials for All Practice Settings*, 3e McGraw-Hill Education, New York, NY. Erişim adresi: <https://accesspharmacy.mhmedical.com/content.aspx?bookid=509§ionid=41096227#56792694>. Erişim tarihi: 23.11.2023.