

Eczacılık Hizmetleri ve Kalite Güvence

Nazan Erdoğan

Doç. Dr. Özlem Nazan ERDOĞAN: Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, 1992 mezunudur. Mastır ve doktorasını “Eczacılık İşletmeciliği ve Mevzuatı” alanında tamamladı. Tez konuları, hizmet kalitesi ve akreditasyon standartları temelindedir. Kasım 2012 tarihinde “Sağlık Kurumları Yönetimi”nden Doçent ünvanı aldı. 2002-2014 tarihi arasında Kocaeli Üniversitesi Hereke Ömer İsmet Uzunyol MYO’nda Öğretim Üyesi olup akademik çalışmalarının yanısıra bölüm başkanlığı, yönetim kurulu üyeliği, disiplin kurulu üyeliği, yüksekokul kurulu üyeliği gibi idari görevler yaptı. Genel İşletme, Kalite Güvenliği, İlk Yardım, Mesleki İngilizce, Sağlıklı Yaşam, İş Etiği ve İlaç Etiği dersleri verdi. Köln Üniversitesi ve West Virginia Üniversitesi ile araştırma ve projeler yaptı. Halen İstanbul Üniversitesi Eczacılık Fakültesinde öğretim üyesidir ve Manchester Üniversitesi ile ortak çalışmalarını sürdürmektedir. 1970 doğumlu olan yazar, evli ve 1 çocukludur.

Öğrenim Hedefleri

- Kalitenin tanımını,
- Kalitenin tarihsel gelişimini,
- Kaliteye yön verenleri ve kaliteye olan katkılarını,
- Kalite güvence basamaklarını,
- ISO 9000, GMP ve GPP standartlarını,
- Kalite araçlarının ne olduğunu ve nasıl kullanıldıklarını,
- Hizmet kalitesini, ürün ve hizmet farklılıklarını,
- Bir yönetim sistemi olarak kalite konularını, temel kavramlar ve sağlık perspektifinde öğreneceklerdir.

SENARYO 1

Asuman Hanım, 75 yaşında sağlıklı bir kadındır. Gönüllü etkinliklere katılmakta, okumak ve torunlarıyla zaman geçirmek gibi aktif bir yaşamı tek başına sürdürmektedir. Kendi arabasını kullanmakta ve günlük işleri için diğer insanlara nadir olarak ihtiyaç duymaktadır. Tek kullandığı ilaç kalp rahatsızlığı için hekimin yazdığı Digoxin ilacıdır. Sağlığı ile ilgili sürekli alert durumdadır, düzenli olarak doktorunu ziyaret etmekte ve aldığı tek ilaç olan Digoxin’i olması gerektiği şekilde kullanmaktadır. Diğer bir deyişle, tedavi ile uyumlu bir hastadır. Hızla pnömoniye (zatürre) ilerleyen bir göğüs

2. Eczaneden verilen bütün ilaçların kayıtlarının tutulması hastaların almış olduğu ilaçların adı, dozajı, verilen miktarları, etki derecesi, verildiği tarihler ayrıntılı olarak kayıtlara geçilmelidir.
3. Hastalara ait ilaç kayıtlarının günün modern şartlarına ve teknolojisine uygun olarak bilgisayarlı olan eczaneler tarafından bilgisayar kayıtları yapılmalıdır.

Değerlendirme Soruları ?

1. Kalite nedir tanımlayınız ve tarihsel gelişiminden bahsediniz?
2. Kalitenin kavramsal olarak gelişimine katkıda bulunanlar kimlerdir ve ne tür katkıları olmuştur?
3. Kalitenin kaç boyutu vardır?
4. Mal ve hizmet nedir? Mal ve hizmet farklılıkları nelerdir?
5. Deming döngüsü nedir? Reçeteleme karşılama süreci için bu döngüyü nasıl tanımlarsınız?
6. Faaliyet gösterdiğiniz birimde kaliteyi nasıl önceliğiniz yaparsınız, tartışınız?
7. Eczacılık hizmetlerinde kalitenin sağlanması ve sürdürülebilmesinde birey kalitesinin önemini tartışınız.
8. Eczacılık hizmetlerinde kalite çalışmalarının eczacının saygınlığına ve mesleki doyumuna olacak etkileri tartışınız.
9. İletişim becerileri ve motivasyon konularının kalite çalışmalarındaki önemini araştırınız.
10. Türkiye'deki ilaç hatalarını araştırarak bunların önlenilebilir olasıklarını tartışınız.

KAYNAKLAR

1. Knowlton CH, Penna RP. Pharmaceutical Care. 1996 Chapman & Hall, New York.
2. Hayslip WR. Measuring customer satisfaction in business markets. Quality Progress, April 1994; 83-87.
3. Kocu B, İş analizleri (II). Üretim yönetimi. İstanbul Üniversitesi yayınları no: 2298, İşletme Fakültesi yayınları no: 67, İşletme İktisadi Enstitüsü yayınları no: 33. II. Basım 1979. Apraz Matbaacılık, İstanbul, bölüm XI, sayfa: 370-412.
4. Miller, WA., (1988). Management consultation. Am J Hosp Pharm; 45; 1663.
5. Özevren M. Toplam kalite yönetimi, temel kavramlar ve uygulamalar. 1. basım Alfa basım yayım dağıtım, İstanbul, Haziran 1997.
6. Gitlow HS, Melby MJ. Framework for continuous quality improvement in the provision of pharmaceutical care. Am J Hosp Pharm, 1991;48: 1917-25.
7. Gözlü S. Üretim, verimlilik ve toplam kalite yönetimi. İTÜ işletme mühendisleri toplam kalite yönetimi araştırma komitesi. Toplam kalite yönetiminde Türkiye perspektifi. Uygulamalar, önerileri-Fırsatlar, öneriler. Üniform Matbaacılık, İstanbul, Eylül 1994, s.53-60.
8. Bridge B. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları. Beyaz yayınları; 2003.
9. Kavrakoğlu İ. Hedef: sıçrama ve toplam kalite. İTÜ işletme mühendisleri toplam kalite yönetimi araştırma komitesi. Toplam kalite yönetiminde Türkiye perspektifi. Uygulamalar, sorunlar-Fırsatlar, öneriler. Üniform Matbaacılık, İstanbul, Eylül 1994, s.40-4.



10. Merter ME. Toplam Kalite Yönetimi. Atlas yayınları, 2006.
11. King CA. A framework for a service quality assurance system. Service organizations must develop a behavioral quality system to parallel the traditional technical quality assurance system. *Quality Progress*, Sept 1987; 27-32.
12. Besterfield DH. Introduction to quality. *Quality control*, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 1979, chap 1, 1-10.
13. Laffel G. Implementing quality management in health care: The challenges ahead. ASQC, 1990; Schidt R, Trumbo J, Johnson R. Quality assurance in health care services, ASQC, Quality Press Wisconsin, 1992; part 4(8): 369-75
14. Kişnişci A. Kalite yönetiminde son gelişmeler. *Üretimde Kalite*, Kasım-Aralık 1996; 20: 66-81.
15. Grant EL, Leavenworth RS. Introduction statistical quality control. Fifth edition, McGraw-Hill International Book Company, 1980; chap 1: 1-29.
16. Shiba S, Graham A, Walden D. A new American TQM, Productivity Press, Portland Oregon, 1993.
17. Hayes GE. Development of quality organizations quality assurance: Management and technology. Charger productions, incorporated, Capistrabo Beach, California, Revised edition, seventh printing 1985, chap 1, 5-20.
18. Ishikawa K. Characteristics of Japanese quality control, What is total quality control? The Japanese way, translated by Lu DJ, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, NJ. Sixth printing, April 1987, chap II, p.13-41.
19. Feigenbaum AV. Product quality and total quality control. *Total quality control. Engineering and management*. McGraw Hill Book Company, 1961, chap 1, p.11-23.
20. Cafođlu Z. Kalite. Eğitimde toplam kalite yönetimi. Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı, İstanbul, 1996; birinci bölüm, 5-12.
21. Wilkinson A, Witcher B. Fitness for use? Barriers to full TQM in the UK. *Manage Decision*, 1991; 29(9): 46-51.
22. O'Connor SJ, Bowers MR. An integrative overview of the quality dimension: Marketing implications for the consumer-oriented health care organization. Schmidt R, Trumbo J, Johnson R (derleyenler). *Quality assurance in health care services*, ASQC Quality press, Wisconsin, 1992; part 4(7): 349-68.
23. Johnson, RE., Campbell, WH., Cristensen, DB. Quality assurance or pharmaceutical services in hospitals. *Am J Hosp Pharm*, 1974; 31: 640-647.
24. O'Leary DS. Continuous quality improvement: A step beyond quality assurance. *Am J Hosp Pharm*, 1990; 47: 2440-2444.
25. Morrison E, Mobley D, Farley B. Research and continuous improvement: The merging of two entities? *Hosp Health Serv Adminis*, Fall 1996; 41(3): 359-72.
26. Mount KJ. The quality revolution and pharmacy practice. *Am Pharm*, 1994 June; NS34(6): 62-72.
27. Hermann KG. From quality assurance to quality improvement. *Hosp Pharm Times*, August 1993; 3-5.
28. Hays DW. Quality improvement and its origin in scientific management *Quality Progress*, May 1994; 89-90.
29. Kuyucu S. Kalite, toplam kalite ve ISO 9000. *Üretimde Kalite*, Eylül-Ekim 1996;19:61-4.
30. Butterfield RW. A quality strategy for service organizations. *Quality Progress*, December 1987; 40-2.
31. Juran JM. Strategies for World-class quality. *Quality Progress*, March 1991; 81-5.
32. Mitchell JL. CQI: Changing systems to improve quality. Problem solving teams adopt statistics-driven techniques developed for industry to bring about system improvements in health care. *Am Pharm*, 1992; NS32(9): 47-53.
33. Miller L, Miller J. What can industry teach medicine about quality? Schmidt R, Trumbo J, Johnson R (derleyenler). *Quality assurance in health care services ASQC Quality press*, Wisconsin, part 3(11),1992; 289-95.

34. Suver JD, Neumann BR, Boles KE. Accounting for the costs of quality. *Health care Finance Manage*, September 1992; 29-37. Et al?
35. Zellmer WA. Measuring and improving quality, *Am J Hosp Pharm*, 1991;48: 1897, editorial.
36. Fusco AA, (1994). Translating TQM into TQS. *Quality Progress*, May; 105-8.
37. Brooks T. Total quality management in the NHS. *Health Serv Manage*; April 1992. p.17-9.
38. Çoruh M. Toplam kalite yönetimi, hastane uygulamaları gerekçeler ve güçlükler. Sağlık sektöründe toplam kalite yönetiminin yeri. *Haberal Eğitim Vakfı*, 1995; 1-5.
39. Koenig HN, Kleinsorge HK. Perceptual measures of quality: A tool to improve nursing home systems. *Hosp Health Serv Adminis*; Winter 1994;39(4):487-503.
40. Hornfeld A. Toplam kalitenin önemi. İTÜ işletme mühendisleri toplam kalite yönetimi araştırma komitesi. Toplam kalite yönetiminde Türkiye perspektifi. *Uygulamalar, sorunlar-Fırsatlar, öneriler. Üniform Matbaacılık, İstanbul, Eylül 1994, s.45-52.*
41. Stowell DM, Smith HS. The quality interview. *Quality Progress*, June 1991; 38-41.
42. İTÜ İşletme Mühendisleri Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994.
43. Plsek PE. Techniques for managing quality. *Hosp Health Serv Adminis*, Spring 1995; 40(1): 50-79.
44. http://www.standartkalite.com/iso9001_nedir.htm erişim 11.08.2012
45. Türk Standartları Enstitüsü, TS 9005, Kalite sözlüğü, 1.baskı, Aralık 1991.
46. Blumenthal D., (1996). Part 1: Quality of care - What is it? *NEJM*, 335(12): 891-4.
47. Zorlutuna, Y. Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi. Sağlık yönetiminde devamlı kalite iyileştirme sempozyumu, Başkent Üniversitesi, Bağlıca Kampüsü, 17-18 Ekim 1997. Çoruh M. Sağlık yönetiminde devamlı kalite iyileştirme. *Haberal Eğitim Vakfı*, 1998.
48. Yılmaz C, Yılmaz İ. "Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yaklaşımı". Ersoy K, Kavuncubaşı Ş. II. Ulusal sağlık kuruluşları ve hastane yönetimi sempozyumu, 15-16 Mayıs 1999, Ankara, sayfa 245-253. *Haberal Eğitim Vakfı*.
49. Farris KB, Kirking DM. Assessing the quality of pharmaceutical care. II. Application of concepts of quality assessment from medical care. *Ann Pharmacother*. 1993;27: 215-23.50.
50. Jackson RA. A model of quality pharmaceutical care: Structure, process and outcome Smith MC, Brown TR (derleyenler). *Handbook of institutional pharmacy practice*. The Williams and Wilkins company, Baltimore-London. 1979, chap VIII. 1, 507-13.
50. Mikeal RL. A study protocol for evaluating the quality of pharmaceutical services. *Am J Hosp Pharm*, July 1974; 31: 657-9.
51. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 1988;260(12): 1743-8.
52. Laffel G, Blumenthal D. The case for using industrial quality management science in health care organizations. *JAMA*, 1989; 262(20): 2869-2873.
53. Graham, NO. Quality in health care. Theory, application, and evolution. An Aspen publ., Maryland, 1995.
54. David N. Need for Quality Improvement. *Pharmacy Continuing education Program*. School of Pharmacy West Virginia University, 2001.
55. <http://www.medimagazin.com.tr/medimagazin/tr-saglik-calisanlari-8-ilac-grubundahata-yapiyor-676-427-7346.html> erişim 11.09.2012
56. Demirbağ BC, Timur M. Bir grup yaşlının ilaç kullanımı ile ilgili bilgi, tutum ve davranışları. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2012; 11(1):1-8.
57. Sancar M. Eczanede pediyatrik sorunlara klinik eczacı yaklaşımı. *MİSED*, 2011;25-26:36-39.
58. http://en.wikipedia.org/wiki/Quality_assurance erişim 29.07.2012 erişim 05.03.2013
59. <http://www.tse.org.tr/hizmetlerimiz/belgelendirme-hizmetleri/urun-belgelendirme/gmp-iyi-uretim-uygulamaları> erişim 12.02.2013
60. <http://www.istanbul saglik.gov.tr/w/sb/ecz/mevzuat/mevzuatPdf/iyieczuyg.pdf> erişim 05.03.2013