

BÖLÜM 4

Operasyonları Yönetmek

4.6. / Kalite Yönetimi

Hilal İLBARS¹



Öğrenim Hedefleri

Okuyucu, bu bölümü okuyarak;

1. Genel olarak kalite kavramı ve uygulamaları hakkında bilgi sahibi olması,
2. Eczacılık hizmetlerinde kalite kavramının önemi ve nasıl ölçüldüğünü tanımlaması,
3. Kalite yönetimi ve iyileştirilmesine yönelik bilgi sahibi olması,
4. Kalite iyileştirmede eczacının rolünü anlaması,
5. Kalite yönetiminin eczaneye yararları hakkında bilgi sahibi olması hedeflenmiştir.

Giriş

Sağlık alanındaki özellikle de ilaç ve tıbbi cihaz alanındaki son gelişmeler, artan rekabet ortamı, eczacılık hizmetlerinden yararlananların ve bu alanda çalışanların güvenliği ve memnuniyeti sürekli gelişmeye, iyileştirmeye açık bir kavram olan kalite yönetiminin önemini daha da arttırmıştır.

Dinamik bir süreci olan kalite, herkes için istenilen bir kavramdır. Tüketici açısından da üretici açısından da hatta sağlık otoritesi ve geri ödeme kurumları açısından da maliyet etkili ve kaliteli kaliteli ürün temini, dağıtımı, saklanması ve kullanımını oldukça önemlidir.

¹ Dr. Ecz., Emekli, hilalilbars@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-7832-4158

Kaynaklar

- Dünya Sağlık Örgütü. (2023). *Quality care*. https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1. Erişim tarihi:22.08.2023.
- Eker T. (2018). *Sağlıkta Kalite Geliştirme ve Akreditasyon*. (Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- ICH. (2023). *Quality Risk Management Q9 (R1) Guideline*; s.12.
- ISO-Uluslararası Standartlar Örgütü. (2023). *The Objective is Quality*. <https://www.iso.org/publication/PUB100345.html> Erişim tarihi:22.08.2023.
- Kavuncubaşı, Ş. (2020). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Siyasal Kitabevi. Ankara.
- Kaya, S. (2016). *Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi. Yayın No:1821, Eskişehir.
- Kutsal Ö, Gürcü S, Avcı E. (2022). *Hastane eczanesi çalışanlarının ilaç yönetimi kalite standartları bilgi düzeyinin değerlendirilmesi*. Türkiye Sağlık Enstitüleri Başkanlığı Dergisi. Ağustos:20-25. <https://dergipark.org.tr/pub/tusebdergisi/issue/72390/1071998>. Erişim tarihi:22.08.2023.
- Resmî Gazete. (2023a). *Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik Tanımlar Madde 4(ç)*. <https://www.resmigazete.gov.tr>. Erişim tarihi:22.08.2023.
- Resmî Gazete. (2023b). *Sağlık Hizmet Sunucularının Basamaklandırılmasına Dair Yönetmelik*. <https://www.resmigazete.gov.tr>. Erişim tarihi:22.08.2023.
- Sağlık Bakanlığı. (2020). *Sağlıkta Kalite Standartları Hastane. SKS Hastane (Sürüm 6.1)*. Yayın No: 1156. 1. Baskı. Ankara.
- Söyük S., Yenidikici A. (2016). *Sağlık İşletmelerinde Kalite Yönetimi*. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi, İstanbul.
- TİTCK. (2015). *İyi Eczacılık Uygulamaları Kılavuzu*. <https://titck.gov.tr/storage/legislation/sGvnn-JYO.pdf>. Erişim tarihi:22.08.2023.
- TİTCK. (2018). *Beşerî Tibbi Ürünler İmalathaneleri İyi İmalat Uygulamaları Kılavuzu*; s.208.
- Türk Standartları Enstitüsü. (2015a). *TS EN ISO 9000:2015-Kalite yönetim sistemleri-temel esaslar, terimler ve tarifler*. Ankara.
- Türk Standartları Enstitüsü. (2015b). *TS EN ISO 9001:2015-Kalite yönetim sistemleri-şartlar*. Ankara.
- Webster Dictionary. (2023). *Quality*. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/quality>. Erişim tarihi:22.08.2023.
- Zgarrick D.P., Moczygemba L.R., Desselle S.P., Alston G.L. (2020). *Pharmacy Management Essentials For All Practice Settings*. McGraw Hill Education.5. Baskı.