

BÖLÜM 8

İnsanları ve İlişkileri Yönetmek

8.5. / Eczacılık Hizmetlerinde Etkili İletişim

Rumeysa EREN¹



Öğrenim Hedefleri

Okuyucu, bu bölümü okuyarak;

1. İletişim kavramını tanımlayacak
2. Eczacılık mesleğinde iletişimin önemini açıklayacak
3. İletişim engellerini açıklayacak
4. Meslekler arası iletişimde dikkat edilmesi gereken hususları açıklayacak

Giriş

Eczacılık, sadece ilaç temini değil, aynı zamanda hastaların sağlık süreçlerine sağladığı değerli katkılarla öne çıkmaktadır. Bu değerli katkıların temelinde ise etkili iletişim yatmaktadır. Eczacıların etkili bir şekilde iletişim kurabilmesi, hastaların klinik sonuçlarını ve yaşam kalitesini iyileştirmede önemli bir faktördür. Eczacı-hasta iletişimi, terapötik bir diyalog üzerine kurulmalıdır ve bu iletişimde karşılıklı güven ve anlayış önemlidir. Eczacılar, hastalarına ilaç kullanımını konusunda bilgilendirme yaparak düzenli tedavi sağlar ve aynı zamanda

¹ Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD., rumeysaeren@atauni.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-0686-9172

Eczacılık, sağlık hizmetlerinin yanı sıra ticari bir boyut da içeren özel bir alandır. Bu nedenle eczacıların, eczanede çalışan personeli yönetirken ve işletmeye ürün ve hizmet sağlayan diğer kişi ve kuruluşlarla ilişkilerinde ticari ve insani yönleri bir arada yönetmeleri gerekmektedir. Bu ilişkilerin doğru bir şekilde yönetilmesi, eczanenin sunacağı hizmetler açısından kritik öneme sahiptir. Suparna, ister küçük bir işletme ister çok uluslu bir şirket olsun, her grubun başarısı için güçlü bir iletişimin şart olduğunu savunmaktadır. Güçlü sözlü alışveriş, insan kaynakları liderleri için değerli bir noktadır (Suparna, 2017). Çalışanlar ve yöneticiler, kurumun büyümesine ve gelişmesine yol açacak sorunları incelemeye ve çözmeye hazır olmalıdır. Bu nedenle Chukwuka, düşük moral, düşük verimlilik, kişiler arası çatışmalar ve aşırı iş devrinin zayıf iletişimin yan etkileri olduğunu savunmaktadır (Chukwuka, 2015). Eczacılar da eczanede çalışan personelin bilgili olması ve mevzuata uygun davranması konusunda eğitim verme, yönlendirme yapma ve denetimde bulunma gibi görevleri eksiksiz yerine getirmelidir. Ayrıca, eczaneden hizmet alan kişilerle eczacının ve personelinin iletişimi son derece önemlidir; bu iletişimde doğruluk ve güvenilirlik sağlanmalıdır (Mattingly & Mattingly II, 2018).

Eczacılar, ilaç tedarikçileriyle olan iletişimlerinde de özellikle dikkatli olmalıdır. Ayrıca olumsuz rekabet koşullarından etkilenebilecek olan akılcı ilaç kullanımı sorunlarına karşı özenli ve etik bir tutum sergilemelidirler (Toklu, 2015). Günümüzde, internet gibi kitle iletişim araçlarının sağladığı bilgiye kolay erişim, sağlık alanında avantajların yanı sıra ciddi sağlık sorunlarına da yol açabilecek riskleri içermektedir. Bu durum yasal olmayan yollardan ilaç temini gibi durumları kapsamaktadır. Bu olumsuzlukların önlenmesinde; eczacılar dışında hastalar, hekimler, diğer sağlık çalışanları, ilaç tedarikçileri vb. diğer muhatapların yüz yüze iletişim kurmaları son derece önemlidir. Bu doğrudan iletişimin, güvenli ve etkili sağlık hizmetlerinin sürdürülmesi için temel bir faktör olduğu vurgulanmaktadır (Bessell et al., 2003).

Kaynaklar

- Assiri, T., Khurshid, F., Almutairi, M., Alhusayyen, M., Alkharji, F., & Alsultan, M. (2017). Impact of pharmacist intervention in patient counseling at point of hospital discharge in a specialized cardiac center in Saudi Arabia. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*, 16(5), 1187-1193. <http://doi.org/10.4314/tjpr.v16i5.29>
- Asuelimen, I. B., & Omohimi, I. M. (2019). Effective communication in human resources management. *University of Port Harcourt Journal of Management Sciences*, 4, 206-231.
- Aydın, E. (2000). Bireysel Gelişim Kişisel Kalite Yöntemleri. In *İstanbul, Hayat Yayınları*.

- Bach, S., & Grant, A. (2015). *Communication and interpersonal skills in nursing*. Learning Matters.
- Balta, E. (2001). Eczacılar için İletişim ve Danışmanlık. *Eczane İşletmeciliği El Kitabı, Ürün Matbaacılık, Ankara*, 116-127.
- Bazaldua, O. V., & Sias, J. (2004). Cultural competence: a pharmacy perspective. *Journal of Pharmacy Practice*, 17(3), 160-166. <https://doi.org/10.1177/0897190004264812>
- Bello, O. (2017). Effective communication in nursing practice: A literature review.
- Berengere, D., Lori, D., Orlando, H., Julia, R., & Debra, R. (1997). Improving Interpersonal Communication Between Health Care Providers and Clients: Quality Assurance Methodology Refinements Series. *Quality assurance Project*.
- Bessell, T. L., Anderson, J. N., Silagy, C. A., Sansom, L. N., & Hiller, J. E. (2003). Surfing, self-medicating and safety: buying non-prescription and complementary medicines via the internet. *BMJ Quality & Safety*, 12(2), 88-92. <http://doi.org/10.1136/qhc.12.2.88>
- Cavaco, A. M., & Romano, J. (2010). Exploring pharmacists' communication with customers through screening services. *Patient education and counseling*, 80(3), 377-383. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.06.028>
- Chandra, A., Malcolm, N., & Fetters, M. (2003). Practicing health promotion through pharmacy counseling activities. *Health Promotion Practice*, 4(1), 64-71. <https://doi.org/10.1177/1524839902238293>
- Chukwuka, E. (2015). Communication as a veritable tool for effective human resource management in organisation. *Review of Public Administration and Management*, 4(8), 63-75.
- Cihangir Çankaya, Z. (2011). Kişilerarası ilişkiler ve iletişimde dinleme. *Kişilerarası ilişkiler ve etkili iletişim, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık*, 35-68.
- Cipolle, R. J., Strand, L. M., & Morley, P. C. (2004). Pharmaceutical care practice: the clinician's guide. (No Title).
- Crockett, J., Taylor, S., Grabham, A., & Stanford, P. (2006). Patient outcomes following an intervention involving community pharmacists in the management of depression. *Australian Journal of Rural Health*, 14(6), 263-269. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1584.2006.00827.x>
- Çağırıcı, S. (2007). From the general communication information perspective patient-pharmacist communication. *Journal of Faculty of Pharmacy of Ankara University*, 36(1), 31-46. https://doi.org/10.1501/Eczfak_0000000075
- Davis Boykins, A. (2014). Core communication competencies in patient-centered care. *ABNF Journal*, 25(2).
- De Young, M. (1996). Review of the research on pharmacist'patient communication views and practices. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 60, 60-76.
- Dey, R. M., de Vries, M. J., & Bosnic-Anticevich, S. (2011). Collaboration in chronic care: unpacking the relationship of pharmacists and general medical practitioners in primary care. *International Journal of Pharmacy Practice*, 19(1), 21-29. <https://doi.org/10.1111/j.2042-7174.2010.00070.x>
- Eğinli, A. (2013). Bir Bakışta İletişim. *Bir Bakışta İletişim*, 125-154.
- Ennis, G., Happell, B., Broadbent, M., & Reid-Searl, K. (2013). The importance of communication for clinical leaders in mental health nursing: The perspective of nurses working in mental health. *Issues in mental health nursing*, 34(11), 814-819. <https://doi.org/10.3109/01612840.2013.829539>
- Evans, R. G. (2003). Patient centred medicine: reason, emotion, and human spirit? Some philosophical reflections on being with patients. *Medical humanities*, 29(1), 8-14. <http://doi.org/10.1136/mh.29.1.8>
- Fallowfield, L., & Jenkins, V. (1999). Effective communication skills are the key to good cancer care. *European Journal of Cancer*, 35(11), 1592-1597. [https://doi.org/10.1016/S0959-8049\(99\)00212-9](https://doi.org/10.1016/S0959-8049(99)00212-9)
- Gabbott, M., & Hogg, G. (2001). The role of non-verbal communication in service encounters: A conceptual framework. *Journal of Marketing Management*, 17(1-2), 5-26. <https://doi.org/10.1362/0267257012571401>

- Guirguis, L. M., & Chewing, B. A. (2005). Role theory: literature review and implications for patient-pharmacist interactions. *Research in social and administrative pharmacy*, 1(4), 483-507. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2005.09.006>
- Güngör, N. (2011). *İletişime giriş*. Siyasal Kitabevi.
- Gürüz, E. D., & Eğinli, A. T. (2014). *Kişilerarası iletişim: bilgiler-etkiler-engeller*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hastings, J. K., & West, D. S. (2003). Comparison of outcomes between two laboratory techniques in a pharmacy communications course. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 67(1/4), 908.
- Heath, C. (2002). Demonstrative suffering: The gestural (re) embodiment of symptoms. *Journal of Communication*, 52(3), 597-616. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02564.x>
- Hoşgör, D. (2014). *İletişim ve sağlık iletişimi*. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi].
- Hughes, C. M., & McCann, S. (2003). Perceived interprofessional barriers between community pharmacists and general practitioners: a qualitative assessment. *British Journal of General Practice*, 53(493), 600-606.
- Jenkins, V. A., Fallowfield, L. J., Souhami, A., & Sawtell, M. (1999). How do doctors explain randomised clinical trials to their patients? *European Journal of Cancer*, 35(8), 1187-1193. [https://doi.org/10.1016/S0959-8049\(99\)00116-1](https://doi.org/10.1016/S0959-8049(99)00116-1)
- Kıran, B., Hızal, Ö. G., & Karaca, E. G. (2022). Patient-Centered Communication in Pharmacy Practice. *Int J Acad Med Pharm*, 4(2), 30-34. <http://doi.org/10.47009/jamp.2022.4.2.7>
- Korkut, O. J., & Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Lambrini, K., & Loanna, V. (2014). Communication in nursing practice. *Professional Paper. Mater Socio-med*, 26(1), 65-67.
- MacLeod-Glover, N. (2006). Communication in Pharmacy Practice: An Overview. *Communications centre national continuing education program*, 1, 1-7.
- Mattingly, A. N., & Mattingly II, T. J. (2018). Advancing the role of the pharmacy technician: A systematic review. *Journal of the American Pharmacists Association*, 58(1), 94-108. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2017.10.015>
- McDonough, R. P., & Bennett, M. S. (2006). Improving communication skills of pharmacy students through effective precepting. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 70(3). <https://doi.org/10.5688/aj700358>
- Mehrabian, A. (1972). Nonverbal communication. Piscataway, NJ: Transaction Publishers, Rutgers-The State University.
- Mutlu, E. (1998). İletişim Sözlüğü, Ankara: Ark Yayınları. In: Baskı.
- Orta, A. Z. (2009). *Etkili iletişim sürecinde kişilerarası iletişim becerileri ve yaratıcı drama uygulama örneği* İstanbul Kültür Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Dinler Tarihi AD.,].
- Paluck, E. C., Green, L. W., Frankish, C. J., Fielding, D. W., & Haverkamp, B. (2003). Assessment of communication barriers in community pharmacies. *Evaluation & the health professions*, 26(4), 380-403. <https://doi.org/10.1177/0163278703258104>
- Papagiannis, A. (2010). Talking with the patient: fundamental principles of clinical communication and announcement of bad news. *Medical Time Northwestern Greece*, 6(2), 43-49.
- Poon Teng Fatt, J. (1998). Nonverbal communication and business success. *Management research news*, 21(4/5), 1-10. <https://doi.org/10.1108/01409179810781464>

- Rani, K. U. (2016). Communication barriers. *Journal of English Language and Literature*, 3(2), 74-76.
- Ratna, H. (2019). The importance of effective communication in healthcare practice. *Harvard Public Health Review*, 23, 1-6. <https://doi.org/10.54111/0001/W4>
- Ruffner, M., & Burgoon, M. (1981). Interpersonal communication.
- Shah, B., & Chewing, B. (2006). Conceptualizing and measuring pharmacist-patient communication: a review of published studies. *Research in social and administrative pharmacy*, 2(2), 153-185. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2006.05.001>
- Smith, G. (2005). Communication skills are critical for internal auditors. *Managerial Auditing Journal*, 20(5), 513-519. <https://doi.org/10.1108/02686900510598858>
- Stewart, M. A. (1995). Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *CMAJ: Canadian medical association journal*, 152(9), 1423.
- Suparna, N. (2017). Role of Communication in Human Resource Management: An Explorative Study. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 3(5), 385-391.
- Svensberg, K., Sporrang, S. K., Lupattelli, A., Olsson, E., Wallman, A., & Björnsdottir, I. (2018). Nordic pharmacy students' opinions of their patient communication skills training. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 82(2). <https://doi.org/10.5688/ajpe6208>
- Şahne, B. S., Deniz, E. U., Kabaş, O., Tarhan, N., Arslan, M., & Dağistan, Ö. A. (2021). Determination of Pharmacists' Opinions about Collegial Solidarity. *Turkish Journal of Pharmaceutical Sciences*, 18(6), 770. <https://doi.org/10.4274%2Ftjps.galenos.2021.98271>
- Toklu, H. Z. (2015). Eczacılık uygulamalarında akılcı ilaç kullanımı. *Türkiye Klinikleri J Pharmacol-Special Topics*, 3(1), 74-83.
- Tsuyuki, R. T., Al Hamarneh, Y. N., Jones, C. A., & Hemmelgarn, B. R. (2016). The effectiveness of pharmacist interventions on cardiovascular risk: the multicenter randomized controlled RxEACH trial. *Journal of the American College of Cardiology*, 67(24), 2846-2854. <https://doi.org/10.1016/j.jacc.2016.03.528>
- Ulutaş, E., Şahne, B. S., & Yeğenoğlu, S. (2015). Eczacılıkta iletişimin rolü. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 19(3), 200-207. <https://doi.org/10.12991/mpj.20151916765>
- Van Wijk, B. L., Klungel, O. H., Heerdink, E. R., & de Boer, A. (2005). Effectiveness of interventions by community pharmacists to improve patient adherence to chronic medication: a systematic review. *Annals of Pharmacotherapy*, 39(2), 319-328. <https://doi.org/10.1345/aph.1E027>
- Velentzas, J., & Broni, G. (2014). Communication cycle: Definition, process, models and examples. *Recent advances in financial planning and product development*, 17, 117-131.
- Yeğenoğlu, S., & Özçelikay, G. (2005). Counselling of pharmacists to community on issues other than drug purchasing and drug related information: A survey in Ankara. *Turkish Journal of Pharmaceutical Sciences*, 2(2).