

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

V.1. SONUÇLAR

V.1.1. Toplumun Eczacı, Eczacılık Hizmetleri, Eczane Algısı

Eczaneye hem ilaç hem de sağlık sorunları nedeniyle danışmanlık hizmeti almaya gidenlerin oranı dörtte birdir.

Kırda, Doğu bölgesinde, yaşlılarda ve kadınlarda eczaneyi kullanım oranı kentte, Batı bölgesinde, gençlerde ve erkeklerde olduğundan daha düşüktür. Yine erkekler ve yaşlılar eczaneyi danışmanlık hizmeti almak için daha çok kullanırken, kadınlar, eczanelerde verilen ilaç dışı hizmetler için daha büyük bir alıcı kitlesini oluşturmaktadır. Kır nüfusu, eczaneye hastalıkla ilgili bilgi almak üzere daha çok başvururken, kentli ve Batılı nüfus ilaç almak dışında eczaneyi en çok ilaçlarla ilgili bilgi almak üzere kullanmaktadır. Erkekler ve yaşlı nüfus aynı eczaneden hizmet almak konusunda genç ve kadınlardan daha yoğun bir orana sahiptir. Bu da bize eczaneyi danışmanlık hizmeti almak için kullanmak ve aynı eczaneye gitme arasında doğru bir orantı olduğunu göstermektedir. Bir başka deyişle, eczacı danışmanlık hizmeti verdikçe kişilerin eczaneye gelme sürekliliği artmaktadır.

Aynı eczaneyi kullanımda eczacının "tanıdık" olması önemli bir ölçüttür. Daha sonra hastaların eczaneye fiziksel yakınlığı ve eczacılık hizmetlerinin kalitesi gelmektedir. "Tanıdık" olmanın bir güvenme düzeyi yarattığı göz önünde bulundurulduğunda, aynı eczaneyi kullanmada hastaların temel kriteri eczacının mesleğini nasıl icra etmekte olduğudur denilebilir. Sürekli ilaç kullananların aynı eczaneye gitmeyi tercih etme oranı kullanmayanlara göre farklıdır. Bu fark, istatistiki olarak da anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$).

İlacın eczane dışında satılmasına olumlu yaklaşanların oranı azımsanmayacak bir rakamdır (yüzde 13.2). Bu kişilerin büyük bir çoğunluğu da bu kaniya sahip olmalarının nedenini ilaca ulaşmanın kolaylaşacak olması şeklinde ifade etmiştir. Bu durum da karnımızca eczacılık hizmetlerinin ilaca ulaşma olarak kodlanıp, teknik bir meseleye indirgenmesinin sonucudur.

İlaç fiyatları hastaların büyük bir çoğunluğu tarafından pahalı bulunmaktadır (yüzde 83.4). pahalılığın nedenleri konusunda ise toplum ve eczacılar hemen hemen hemfikirdir. Ekonomik koşullar ve dışa bağımlılık pahalılığın en önemli nedenleri olarak görülmektedir.

Bazı hastalıklarda hastaların eczacıya başvurma nedeni, yüzde 32.5 oranında eczacıya ulaşmanın daha kolay olduğu şeklinde açıklanmıştır. Bu veri, eczacıların birinci basamak sağlık hizmetlerinde ne derece önemli bir rolü olduğunu doğrulamaktadır. Ücretsiz sağlık hizmeti ve eczacının halkın anladığı bir dille konuşması da eczacıya başvurma oranını artırmaktadır.

Toplum, eczacının ilaç danışmanlık hizmetini yeterince yerine getirmediğini düşünmektedir. Eczacı, hastanın hastalığı ve kullanacağı ilaç hakkındaki bilgisini ölçmemekte, daha çok ilacın uygulama şekli, doz şeması ve kullanma süresini açıklamakla yetinmektedir. İlaç etkileşimleri ve ilacın yan etkileri konusunda her zaman uyarı yapan eczacı sayısı çok azdır. Bazı ülkelerde zorunlu olan bu uygulama, ülkemizde ne yazık ki gerçekleştirilmemektedir. Ancak hastalar, ilacın uygulama şekli, kullanma süresi, doz şeması, yan etkileri ve ilaç etkileşimleri konusunda daha çok bilgi sahibi olmayı istemektedir.

Hastaların yaklaşık yarısı eczacıyı mesleğinde yeterli bulmakta, ancak geri kalan yarısı ise kısmen yeterli ya da yetersiz bulmaktadır. Eczaneden aldığı danışmanlık hizmetini yeterli bulanların sayısı ise, eczacıyı mesleki olarak yeterli bulanlardan daha düşüktür. Hastaların dörtte biri, eczaneden aldığı danışmanlık hizmetini yetersiz bulmaktadır.

Hastaların büyük bir çoğunluğu eczacıyı ilaç satan ya da ticaret yapan kişi olarak tanımlamışlardır. Eczaneye gelen kişinin ise hasta olduğunu düşünmektedirler.

Hastaların en önemli gördüğü eczacı davranışı, eczacının yeni ilaçla tedavi yaklaşımları ve sağlık konusundaki yayınları takip etmesi olmuştur. Bu veri, toplumun eczacıdan en temel beklentisinin mesleki kalitesini artırmak olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Toplum eczanelerin sağlıkla ilgili afişler asılı olan, broşürler dağıtılan ve hasta ile özel görüşme alanları olan mekanlar olmasını istemektedir. Buna karşın her on eczanenin ancak üçünde hasta ile özel görüşme alanları vardır ve yine her on eczanenin beşinde sağlıkla ilgili broşürler dağıtılmaktadır.

Hastaların eczane mekanına yönelik şikayetlerinin başında, koku, kirlilik, kalabalık ve oturacak alan olmaması gelmektedir. En memnun oldukları özellikler ise, temizlik ve düzen gibi mekansal özelliklerin yanında, ilgi ve gülyüz gösterilmesi, kolay ulaşma ve ücretsiz hizmetler olarak sıralanmıştır.

V.1.11. Eczacının Eczacı, Eczacılık Hizmetleri, Eczane Algısı

Eczaneye günlük ortalama gelen kişi sayısı 21-40 arasındadır. Eczacıların yüzde 42'si bu sayının eczane açıldığı günden bu yana arttığını ifade etmiştir. Arttığını düşünenlerin yarısı ise bunun nedeninin eczanenin tanınması olduğunu düşünmektedir.

Eczacılar günde ortalama 7-10 saat arasında çalışmaktadır. Eczaneden günlük karşılanan reçete sayısı ortalama 11-40 arasında değişmektedir. Eczanelerin büyük bir çoğunluğunda eczacıyla birlikte bir kişi daha çalışmaktadır. Eczanede çalışanlar genel olarak erkek, 19-28 yaş arasında, ilköğretimini tamamlamış, 1-5 yıldır aynı eczanede çalışan kişilerden oluşmaktadır. Her dört eczacıdan birine eczanede eşi ya da kardeşi yardımcı olmaktadır.

Eczacılar beklenebileceği gibi, eczane dışında ilaç satılmasını yüzde 98.2 oranında olumlu görmemektedir. Bunda eczacının işlevinin azalacağı veya eczanenin zarar edeceği gibi mesleki geleceğe yönelik endişeler, yüzde 31.7 oranında ifade edilmiştir. Eczacıların yüzde 54.8'i ise ilacın eczane dışında satılmasının yaratacağı toplum sağlığı sorunlarına yönelik endişelerini dile getirmiştir.

Eczacıların büyük bir çoğunluğu ilaç fiyatlarını pahalı bulmaktadır. Pahalılığın nedenlerini ise toplumda olduğu gibi, ekonomik şartlar ve dışa bağımlılık olarak göstermişlerdir.

Eczacı kendi eczanesinin sürekli tercih edilmesinin nedeninin sürekli eczanede bulunması, hastaya ilgi gösterilmesi ve kaliteli hizmet gibi, eczacının kendisinden kaynaklı olduğunu düşünmektedir.

Eczacı kendisini herşeyden önce konusunda en bilgili olan kişi olarak görmektedir. Toplumun en çok benimsediği eczacının ilaç satan kişi olduğu ifadesine ise genel olarak eczacılar mesafeli yaklaşmaktadır. Yine eczacının ticaret yapan kişi olduğu şeklindeki toplum tarafından en çok benimsenen ifadelerden biri, eczacı tarafından aynı ölçüde benimsenmemektedir. Bir başka deyişle, eczacı kendisi daha çok sağlık çalışanı konumuna yerleştirirken, toplum eczaneyi kendi hastalık süreci içinde kullandığı bir alış-veriş mekanı olarak tasavvur etmektedir.

Eczacı, büyük bir çoğunlukla sağlık eğitimi yapma, ilaç hakkında yazılı bilgi verme, ilaç etkileşimleri ve ilacın yan etkileri hakkında uyarma konularında isteksiz olduğunu ifade etmiştir. Toplumun bu isteksizliği doğru biçimde saptadığı görülmektedir.

Eczacılar büyük çoğunlukla kendilerini mesleki olarak yeterli görmekte ve verdikleri danışmanlık hizmetinin de yeterli olduğunu düşünmektedir. Bu bağlamda da toplum ve eczacının eczacılık hizmetlerini algılamasında bir açığı farkı görülmektedir.

Eczacı da toplum gibi, en önemli eczacılık hizmetinin yeni ilaçla tedavi yaklaşımları ve sağlık konusundaki yayınları takip olduğunu düşünmektedir.

Eczacılar toplumun eczanesinin hangi mekansal özelliklerinden memnun olduğunu düşündükleri sorulduğunda, yarısına yakını hastayı memnun eden temel özelliğin ilgi ve gülyüz olduğunu ifade etmiştir. Kaliteli hizmet, danışmanlık hizmeti alma, bilgi ve tecrübe gibi nedenler bunları takip etmektedir. Bir başka deyişle eczacı, iyi eczacılığın hastayı en çok memnun eden özellikler olduğunu düşünmektedir. Eczacılar da yine hastaların kendisine gülyüz göstermesi, iyi iletişim kurabilmeleri, teşekkür etmeleri gibi özelliklerinden memnun olduklarını bildirmiştir.

Sonuç olarak Eczacılıkta Talep-Hizmet Korelasyonu Çalışması talep ve talebin karşılanması arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu göstermektedir. Talebin yönü kalitenin artırılmasını işaret ederken, talebi karşılayanlar bu beklentinin zaten karşılanmakta olduğunu düşünmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesinin artırılması karşısında en büyük engelin, hizmetin kalite düzeyini hasta-merkezli bir biçimde saptayamamak olarak görülmelidir.

V.2. ÖNERİLER

Talep eden ve talebi karşılayan arasındaki ilişkinin saptanan zayıflığından hareketle, bu ilişkinin güçlendirilmesi, eczacının kendisinden talep edilen hizmeti karşılayabilmesi için toplumsal, siyasal, ekonomik, mesleki bir dizi önlemin beraber düşünülmesi gerekmektedir. Bu önlemlerden başlıcaları şöyle sıralanabilir:

İyi Eczacılık Uygulamaları Kılavuzu'nun uygulanabilirliğini artıracak önlemler alınması,

Lisans sonrası eğitimini süreklileştirilmesi ve eğitim içeriğinin alan bilgisi yanında iletişim ve danışmanlık hizmetlerini de içerecek biçimde kurgulanması,

6197 sayılı yasa taslağının hayata geçirilmesi,

Eczacılar sağlık eğitimi ve hasta kayıtlarının tutulmasının önemini anlatılması,

Eczanede çalışan kişilerin mesleğe yönelik eğitimine öncelik verilmesi,

Eczane mekanının yeniden düzenlenmesi ve eczanede verilen hizmet kalitesi çerçevesinde rekabeti özendirmek üzere eczane mekanının standardizasyonu,

Eczacının hastaya ilaç hakkında vereceği bilgilerin çerçevesi konusunda yasal düzenleme olmasa da, şüpheye yer bırakmayacak ölçüde kesinlik sağlanması gerekliliği, araştırmanın ilk göze çarpan bulguları arasındadır.