

ECZANE PLANININ YENİDEN YAPILANDIRILMASI

Geleneksel eczane planı, en çok satışı, mümkün olan en az maliyetle yapabilmektir. Tipik olarak, eczacılar rezerv trafiğini arttırmak, satın alımları cesaretlendirmek ve hırsızlık ve gaspa karşı kaybı en aza indirmeye çalışırlar. Reçete departmanı- genelde arkalara yerleştirilir-. Postane veya kargo ofisi gibi yardımcı servisler, yakınlarda olabilir. Kasa reçeteler ve geri ödemelerin kolaylığı için dizayn edilmiştir. Aynı bir hasta bekleme odası, danışma odası yer alabilir.

Yeniden yapılandırılan eczane, bir sağlık bakım merkezi konseptine uygun olarak tasarlanıp, hasta bakımıyla ilgili her şeyin birbirine yakın olması sağlanmıştır. Yeniden yapılandırılan eczanenin hasta bakımına yardımcı olması için, hastayla aradaki bariyerler kaldırılmalıdır. Danışmanlık odaları olarak tarif edilen, hasta ile eczacının yalnız kalabilecekleri yerler, verimli etkileşim için gereklidir. Bir danışmanlık alanını tanıtmak çok zor değildir. Aynı derecede önemli ancak yapması daha zor bir iş ise yeni tasarımların eczanenin iş akışını ve alışkanlıklarını değiştirmesidir.

Kamera	İlk yardım / Vitaminler
Fotoğraf	Reçetesiz ürünler
Bekleme alanı	Reçete departmanı
Ön kapı	Tıbbi cihazlar
Kartlar	Koltuk değnekleri
Arka kapı	Kartlar
Hijyenik malzemeler	Kozmetik ürünler

Şekil 1-7 Yeniden şekillendirilmeden önce eczanenin tasarımı

YENİDEN TASARIMIN AMAÇLARI

En az seviyede, bir eczanenin yeniden dizayn edilmesindeki amaçlar şunlardır:

- Bakım tedarik etmeyi kolaylaştırmak
- Eczanenin sağlık hizmeti imajını arttırmak
- İş akışını sağlamak veya geliştirmek
- Hasta trafiğinden kaynaklanan aksilikleri en aza indirmek
- Boş alan kullanımını en yükseğe çıkarmak

Her bireysel ecza operasyonu, mümkün olan kaynaklarla, mevcut çalışma ortamını yeniden yapılandırma gereği duyar. Eczanenin tasarımı, hastaların artan beklentilerine göre yapılandırılmalıdır.

İlk başta, eczane personeli, hasta bakım sürecinden açık bir şekilde haberdar olmalıdır. Bilgiler nasıl toplanıp değerlendirilir, bakım planları nasıl formüle edilir ve uygulanır, bunu takip eden ecza aktiviteleri nelerdir? Bunları iyi yapabilmek için en iyi ortam hangisidir?

Başarılı veri toplama işlemi sadece hastayla iyi ilişkiler sayesinde meydana gelip, bunların sağlanması için, hastanın kendini güvende hissedebileceği bir ortam hazırlanmalıdır. Hasta danışmanlığının yanında, eczacının tıp dünyasını takip edebileceği, yazışmalarını ve telefon görüşmelerini yapabileceği, hasta raporlarını tutabileceği alanlara ihtiyacı vardır. Tüm bu aktivitelerin, yeniden yapılandırma yapılmadan önce düşünülmesi gerekir.

Görüşme Alanı

Hasta danışmanlığı için yarı-özel bir alan yaratmak, eczanenin yeniden yapılandırılmasındaki en önemli planlardan biridir. Bu alan, gizlilik ve profesyonellik belirten bir atmosfere sahip olup hastaya güven verir.

Alanın özel tasarımı, verilen hizmetin çapına bağlıdır. Tipik hasta danışmanlığı için, 30 metre karelik bir alan yeterlidir. Eğer fiziki ya da grup seansı servisleri de dahil olacaksa, daha büyük alanlara ihtiyaç duyulur.

Meşgul eczacılarla dolu meşgul bir eczanede birden fazla danışmanlık alanına ihtiyaç duyulabilir. Bu alanların yüz ölçümü veya sayısından farklı olarak, bazı önemli faktörler düşünülmelidir:

Yer. Danışmanlık alanı, stratejik olarak hastaların ve doktorların kolaylıkla ulaşabilecekleri yerlere kurulmalıdır. Dağıtım fonksiyonlarını ve teknisyenleri gözleyen eczacı, aynı zamanda hastayla etkileşim içinde olabilmelidir. Dağıtım alanına bağlı bir danışmanlık alanı, eczacının reçeteleri kontrol edebilmesini ve fazla yürümeden hastanın bulunduğu danışmanlık alanına girmesini sağlar. Reçete hazırlanması süreci bir yönde olmalıdır. Alım camından eczacının yaptığı son kontrole doğru ilerlemelidir. Bu personelin ayak bağı olmasını engeller. Reçetesiz ilaçlar ve sağlık malzemeleri, bekleyen hastalara ve danışmanlık alanlarına yakın olmalıdır. Bu yolla, eczacı yardım bekleyen hastaya kolayca ulaşabilir.

Danışmanlık alanını kasanın uzağına koyarak, gürültü ve trafikten uzak durulması en iyi seçenektir. Eczacının parasal işlemleri yürütmesi gerektiğinde bu zorluk yaratabilir. Ancak, eğer mümkünse, işlemsel fonksiyonlar geliştirilerek, hastanın danışmanlık alanından uzakta geri ödeme yapması sağlanmalıdır.

Oturma veya Ayakta durma. Danışmanlık alanı hasta ve eczacıların ayakta ya da oturarak kurduğu ilişkilere göre mi tasarlanmalıdır? Bu karar bazı ana fak-

törler düşünüldükten sonra hayata geçirilmelidir. İlk olarak, eğer hastaların çoğu yaşlıysa, ayakta durmak onlar için zor olmayacak mı? Ayakta durmak, hastaların bazılarının kafasında, eczacının onlarla ilgilenmediği izlenimini oluşturmaz mı? Eğer bir eczacı görevliyse, hastalarla konuşurken oturup, diğer işlerle ilgilenirken kalkmak, eczacılar için yorucu olmaz mı?

Bazı eczacılar, yükseltilmiş danışmanlık alanları tasarlayarak, hem hastalarla iletişimi hem de diğer rutin işleri yapmalarını kolaylaştırmışlardır. Eczacıdan daha alçak seviyedeki bir hasta, eczacı ile göz teması kurabilir. Bu uygulama çoğu hasta için faydalı olabilir.

Eczacı, her iki durumda da boş alanları değerlendirmelidir. Kısa süren danışmanlık hizmetleri için tasarlanmış ayakta durulan bir alanı ve uzun seansların olduğu geniş alanları öneriyoruz. Bu en üst düzeyde esneklik sağlar. Eczacı hastanın durumuna göre ayarlamalar yapabilir. Alana tezgah, kitaplık, masa ve sandalyeler koyulabilir. Hasta ve eczacı yana dururken, tezgah hastayla görüşülen konular hakkındaki envanterin incelenmesi adına yardımcı olabilir. Alanda yeterli miktarda boşluk bırakmak, hastanın izlenimi adına tavsiye edilir.

TEK FONKSİYON VEYA ÇİFT GÖREV

Bir danışmanlık alanı tasarlarken, bir başka düşünce de eczacının danışmanlığından sonra hastayla ilgilenip ilgilenmediğidir. En ideal durum, tek göreve odaklanmak ve dağıtım görevlerini kontrol ederek hastalara yakın olmaktır. Özel bir ofis bir başka seçenektir ancak bu her zaman mümkün olmaz. Bir tek eczacının çalıştığı bir eczanede, eczacının ulaşılması kolay bir yerde olması önemlidir. Bunun yanında diğer işleri, danışmanlık alanına konulan bir masa, bilgisayar, telefon, referans kitapları v.s. ile donatılmalıdır.

DOĞRU MESAJI İLETEBİLMEK

Hasta bakımı verebilmek için oluşturulan alan şu mesajı içermelidir; " bu eczane, sağlık hizmetlerini

alabileceğiniz bir yerdir" Eczaneler genelde ürün satma odaklı olduğu için, hastalar farklı mesajlar alabilirler. Bu mesajı gözlemleyebilmek için, dışarı çıkıp kapıya bir müşteri gibi yaklaşmak gerekir. Eczaneye girdikten sonra ilerleyerek, manzara hakkında notlar almalıdır.

- İçeri giren bir insanın neler düşünür?
- Eczanede sağlıkla ilgili ürünler mi çoğunlukta yoksa bir manavi ya da alet edevat mağazasını mı andırıyor?
- Çevre, ürünlere mi hastaya mı yoğunlaşıyor?
- Personelin, hasta sağlığı ile ilgilendiğini kanıtlayan neler var?

Sağlıkla ilgili ürünlerin satılması, ürün çeşitliliği olarak gerekli olsa da, eczacı, tıbbi odaklı ürünlerin ayrılmasının faydası vardır.

Düşünülmesi gereken bir başka konu ise, eczanenin temiz, bakımlı ve düzenli olmasıdır. Kirliliği düzenli ise, hastalar profesyonel bir yaklaşımla karşılaşmayacaklarını düşünürler. Hastalar içeri girdiğinde karşılanıyorlar mı? İhtiyaçları soruluyor mu? Reçete departmanına girdiklerinde ne beklediklerini biliyorlar mı? Eğer bunlar sağlanmazsa, hastalar kendilerine odaklanılmadığını sezer.

BEKLEME ALANI

Eczane bekleme odalarının her yönüyle düşünülmesi gerekir. Sandalyelerin oturmayı kolaylaştıran kolları var mı? Işık çok parlak mı? Potansiyel olarak uyarıcı mı? Yoksa dolaylı ve rahatlatıcı mı? Acil servis talep etmeleri yerine, hastaları beklemeye teşvik etmek için materyallerin kullanılabilirliği sağlanmalıdır. Sağlık konulu, yazılar, videolar, bilgisayar kullübeleri hatta oyuncaklar bile, zamanın geçmesine, eczanenin imajının o anda artmasına yardımcı olur. Hastalar, kafeinsiz çay yada kahveleri, şekersiz ferahlatıcı içkileri övgüyle karşılayıp, takdir ederler. Hastalar, bu nesnelerin yararından emindirlir.

TRAFİK KALIPLARI

Bekleme alanının yeri ve hasta danışmanlık alanı, güncel trafik kalıplarını ve hastanın alışkanlıklarını hesaba katmalıdır. Trafik yoğunluğunu en aza indirmek, iyi bir fikir olsa da, hepsini değiştirmek mümkün değildir. Zor olsa da, hastayı eczanede alternatif rotalar hakkında eğitmek imkansız değildir. Personel, hastalara yön konusunda yardım etmeli ve mutlaka işaret ve tabelalar yerleştirilmelidir.

Bekleme alanı, danışmanlık odasına ve dağıtım alanlarına yakın olmalıdır. Bu sayede yürütme mesafeleri kısılır. Danışmanlık alanlarındaki gizliliği sağlamak ve kulak misafirlerini önlemek için, eczanede arka plan müziği olmalıdır.

FİZİKSEL YENİDEN YAPILANMA

Fiziksel yapılandırma planlamasında eczanenin çok pahalı ve kapsamlı değişimlere ihtiyacı yoktur. Var olan alanda küçük değişiklikler yapılarak, hastalara sağlık hizmeti atmosferi sağlanır. Mevcut olan düzen ve potansiyel değişiklikler düşünülürken, yapılan değişikliklerin sonucunda, maliyeti, zaman kaybını iyi hesaplayın.

Direk ve sütun gibi ortadan kaldırması imkansız olan fiziki bariyerler olduğu zaman, bunlar avantaja çevrilmeye çalışılmalıdır. Örneğin bir sütun ya da paravan, danışmanlık alanı için kullanılabilir.

Muslukları, elektrik prizlerini, bilgisayar bağlantı noktalarını ve telefon hatlarının yerini belirleyin. Musluklar, laboratuvar çalışmaları esnasında ya da hastayla fiziksel temas kurulduğunda çok faydalıdır. İleride yapabileceğiniz değişiklikleri düşünerek yerleşim yapın. Elektrik prizlerinin sayısı yeterli gelse de, bilgisayar ve elektrikli aletleri kurduğunuzda tesisat aşırı yüklemeye yapabilir. Etrafta duran pek çok kablo yangın tehlikesi doğurabilir. Telefon prizleri, hastaları uzaktan takip ve diğer sağlık görevlileriyle iletişim için çok kritiktir.

Boşluk sınırlamaları eczacılar için evrensel bir sorun olup aşılmaz değildir. Ciro ve karın dikkatlice hesaplanması sonucunda, bazı ürünler ve nesnelere çıkarılabilir. İşe yaramayan araçlar ve ürünler çıkarıldığında, yeniden düzenleme yapılır. Çoğu eczanede tasarımı esnek kılabilmek için, portatif araçlar kullanılır. Bunlar duvar inşa etmekten çok daha hesaplı olmakla beraber, alanı genişletip daraltmak konusunda da çok yardımcıdır.

Cam araçlar, danışmanlık odasında tam gizlilik sağlamamasına rağmen, bazı eczacılarca iyi bir pazarla-

ma stratejisi olarak bilinir. Danışmanlık alanındaki hasta ve eczacıyı gören diğer hastalar, eczanenin sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmak isteyebilirlerdir. Cam araçlar, hastaya profesyonellik izlenimini verir ve eczacının her yeri kontrol altında tutabilmesini sağlar. Yeniden yapılandırmaya girilmeden önce düşünülmesi gereken şey, en iyi eczane planının tipik bir eczane donanımına sahip ve bütçesine uygun olmasıdır. Amaç eczanenin akışını bozmadan diğer hastalara danışmanlık hizmetleri verebilmek ve profesyonel sağlık hizmeti verildiğine dair imaj yaratmaktır.