

KALİTE YOLCULUĞU



YAPILMASI GEREKEN ÖNEMLİ BİR İŞ VARDI

HERKESİN yapması istenmişti.

HERKES, BİRİSİNİN o işi yapacağından emindi.

HERHANGİ BİRİ yapabiliirdi; ama,

HİÇ KİMSE yapmadı.

BİRİSİ çok kızdı; çünkü, bu

HERKESİN işiydi.

HERKES

HERHANGİ BİRİNİN yapacağını düşünmüştü.

HERHANGİ BİRİ yapabiliirdi; ama,

HİÇ KİMSE HERKESİN yapmayacağını anlamamıştı.

Sonuçta HERKES BİRİSİNİ suçladı; ancak,

HİÇKİMSE HERHANGİ BİRİNİ suçlamadı.

İlk kez kim söyledi bilmiyorum ama yukarıdaki minik öykü, belirsizliklerin sonucu konusunda oldukça çarpıcı bir ders vermekte. Oysa sistem söz konusu olduğunda bu tür belirsizliklerden söz edilemez. Çünkü politika, hedefler, süreçler, kaynaklar, görevler, sorumluluklar tanımlanmış, dokümante edilmiş ve kuruluş içinde iletilmiştir.

Sistem ile kaliteyi birlikte telaffuz ettiğinizde artık ilgili tarafların şartları ve memnuniyeti, süreç yaklaşımı, hizmet verenlerin yetkinliği, veri toplama ve analiz, öz değerlendirme, sürekli iyileştirme vb. gibi gereklilikler de söz konusu. Tüm bunları gerçekleştirelim, ama, başkaları da buna inansın isterseniz, sisteminizi belgelendirmeniz gerekir.

Türk Eczacıları Birliği de sistemini kalite ile özdeşleştirdi ve TS EN ISO 9001:2000 Kalite Yönetimi Standardı çerçevesinde belgelendirdi. Bunun önemli bir olay olduğunu kuşkusuz herkes öngörebilir; ancak, kâr amaçlı bir kuruluş olmayan ve daha önce de iyi bir sisteme sahip olan Türk Eczacıları Birliği'ne katkısının ne olacağını da çoğu kişi merak ediyor.

Bir gerçek ki, kalite Türk Eczacıları Birliği'nin kapısından henüz girmiş ve tenlerimizi okşamaktadır. Kalite anlayışının bir yaşam biçimi olarak algılanıp damarlarımızda dolaşmaya başladığını hissettiğimizde:

* Daha sağlıklı bilgi akışı

* Yönetim kolaylığı

* İlgili taraflarda (halk, resmi ve özel kurum ve kuruluşlar, ecacı odaları, eczacılar, çalışanlar) memnuniyet artışı, şikayetlerde azalma

* Kaynakların (daha) rasyonel kullanımı gibi yararları hep birlikte göreceğimizi rahatça ifade edebiliriz.

Anılan yararların gerçekleşip gerçekleşmediği, sürekli iyileştirmenin de ön koşulu olarak anketler, iç ve dış denetimler, yönetimin gözden geçirmesi, öz değerlendirme, toplanan verilerin analizi gibi yöntemlerle ölçülerek belirlenecektir.

Koşullar elverirse izleyen sayılarımızda kalite konusunda bilgiler vermeye çalışacağım.

Daha kaliteli günlerde buluşmak dileğiyle!