

## Serbest Eczanelerde Çalışan Personelin Davranış Modelleri

Neşe DOLAPÇIOĞLU, Gülsen GÜNEŞ, Gülbin ÖZÇELİKAY

### ÖZ

Bu çalışmada, Ankara il merkezinde bulunan eczanelerde çalışan destek personellerinin davranışlarının nasıl olması gerektiği serbest eczane eczacılarının görüşleri alınarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın materyalini, Ankara il merkezinde olan eczane eczacılarına uygulanan 320 adet anket formu oluşturmaktadır.

Çalışmanın sonuçlarına göre; eczacıların, sorumlulukları altındaki personelde olmasını istedikleri davranışların başında “mesleğin saygınlığına önem vermelidir”, “eczanein temizliğine önem vermelidir”, “saygılı olmalıdır”, “güler yüzlü” olmalıdır, “insanlarla iyi iletişim kurabilmelidir” gibi davranış modelleri yer almaktadır.

Çalışma sonucunda elde edilen veriler arasında dikkat çekici sonuçlar vardır. Örneğin; 30 davranış modeli içerisinde sadece 2 davranış modeli kadınlar ve erkekler arasında anlamlı fark

yaratmıştır. Buna göre “sorumluluk sahibi olmalıdır” ve “doğru karar verebilmelidir” ifadeleri kadınlar için personelde olması gereken özellikler arasında daha büyük öneme sahiptir. Ayrıca anketin uygulandığı eczacıların yaşları ile personelde olmasını istedikleri davranış modelleri arasında farklarda tespit edilmiştir. 23-30 yaş grubundaki eczacılar personelin saygılı olması gerektiğini düşünürken, 31-40 yaş grubu eczacılar, personelinin mükemmeliyetçi olmasını daha çok önemsemişlerdir. 51 yaş ve üzeri gruptaki eczacılar ise personelinin öncelikli olarak düzenli olması gerektiğini düşünmektedirler.

Sonuç olarak, eczacıların, eczanelerinde çalıştıracakları eczane destek personelinin diğer işletmelerde çalışan personellerden farklı olarak “mesleğin saygınlığına önem vermeleri”, taşımaları gereken en önemli özellikleridir.

**Anahtar kelimeler:** Davranış modelleri, Eczane Personeli, Serbest Eczane, Eczane Teknikeri.

### GİRİŞ

Bu çalışmada, serbest eczacıların, sorumlulukları altında ve bir sağlık sektörü elemanı olarak serbest eczanede çalışan personelin davranış modellerinin nasıl olması gerektiğini eczacının beklentileri ölçülerek ortaya konmaya çalışılmıştır.

Personel, geniş anlamı ile örgütteki bütün insan kaynakları yani vazifesi her ne olursa olsun örgüt icraatlarında yer alan tüm bireyleri ifade eder. İşletmede çalışan kişiler, yaptıkları işin çeşidine bakılmadan “personel” kavramı ile nitelendirilirler (1). Personelin çalıştıkları ortamda ve diğer çalışanlarla ilişkilerindeki davranışları, işletmelerin rekabet stratejisinde önemli rol alır (2).

Günümüz işletmelerinde modern yönetimin temel yetkinliklere dayanmaktadır. Çalışanlar artık zekadan daha çok yetkinlikleri kullanmaktadırlar. Yetkinlik; mükemmel performansın elde edilmesinde ayırt edici bilgi, beceri ve tutumları kapsayan gözlemlenebilir davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Yetkinlik, kurumların çalışanlarından beklendikleri davranışların tarif edilmesinde kullanılan bir araçtır (3). Kurumlar ihtiyaçlarını en iyi karşılayacak yetkinlik

Neşe DOLAPÇIOĞLU, Gülbin ÖZÇELİKAY  
Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği ABD

Gülsen GÜNEŞ  
İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı ABD

**Corresponding author**  
Gülbin Özçelikay

E-mail: gozcelikay@ankara.edu.tr

**Submitted / Gönderilme:** 10.06.2016 **Revised / Düzeltme:** 14.07.2016  
**Accepted / Kabul:** 16.07.2016

modellerini oluşturup hayata geçirmek durumundadırlar ve bu yetkinlikler işletmenin varoluş sebebi, vizyonu, hedefleri ve değerleri ile örtüşmelidir. Başlıca öne çıkan yetkinlik modellerine örnek olarak aşağıdaki özellikleri verebiliriz (4).

- a. İlişki Kurabilme Sürdürebilme
- b. Uyum Sağlama Sürdürebilme
- c. Nüfuz Etme Yeteneği
- ç. Yaratıcı Düşünce ve Eylem
- d. Sabırlı Tutum
- e. İyi Niyetli Tutum
- f. Yoğunlaşma ve Sürdürebilme
- g. Mükemmeliyetçi Tutum
- h. Duyarlı Tutum
- ı. Israrlı Tutum
- i. Kişisel Etki Alanı

#### ECZANEDE ÇALIŞAN PERSONEL

Eczaneler tek kişi işletmesi olmasına rağmen özellikle son yıllarda, iş yükü oldukça artmıştır. Eczanede günlük işler olarak sipariş verme, gelen siparişlerin kontrol edilerek teslim alınması ve depolanması, eczanenin düzenlenmesi, gelen reçetelerin SGK provizyon sistemine giriş, reçetelerin kontrolü, hastaya ilaçlarının sunulması, hastaya ilaçları ve ödeme koşulları ile ilgili bilgi verilmesi, ilaç ve ilaç dışı konularda yararlanıcılara danışmanlık yapma, eczanenin temizliği gibi işler sayılabilir. Bu hizmetlerin eczacı tarafından tek başına yapılması artık neredeyse mümkün olamamaktadır. Bu nedenle eczacılar, eczanelerinde yardımcı personel çalıştırmak zorunda kalmaktadır.

Türkiye de 2013 Haziran ayı Türk Eczacıları Birliği verilerine göre 24.406 adet eczane bulunmaktadır. Ortalama bir eczane de 3 yardımcı personel çalıştığı düşünülürse eczanelerde yaklaşık olarak toplam 73.218 personel çalışmaktadır. Eczacının sorumlulukları arasında "Sahip ve mesul müdürü olduğu eczanedeki, eczane çalışanları ve eczacılık fakültesi stajyerlerinin görev dağılımlarını gerçekleştirir, çalışmalarını denetler ve koordine eder" de bulunmaktadır (5, 6)

Yani eczane çalışanlarından eczanenin mesul müdürü sorumludur. Eczane de verilen hizmetin kaliteli olmasında eczanede çalışan personelin de önemli katkısı olacağı için eczacı belli kişilik özelliklerini taşıyan personeli eczanesinde çalıştırmak zorundadır.

#### Eczane Teknikerliği

Eczane teknikeri; meslek yüksekokullarının eczane hizmetleri programından mezun; reçetede ilaçları eczacı gözetiminde hazırlayan ve eczacılık faaliyetlerine yardım eden sağlık teknikeridir (7).

Amerika da, en hızlı büyüyeceği tahmin edilen 20 meslek grubunun dokuzu sağlık hizmetlerinde yoğunlaşmıştır. Özellikle 2018 e kadar eğitilmiş ve istekli eczane teknikerlerine çok ihtiyaç olacağı belirtilmektedir (8).

#### Görevleri;

Eczacının gözetimi, sorumluluğu ve denetiminde;

a) Eczanede sunulan reçeteli ve reçetesiz ilaç, tıbbi ürün, kozmetik müstahzar, tıbbi malzeme ve sağlıkla ilgili diğer ürünlerin temininde, saklanmasında ve sunulmasında görev alır.

b) Bu ürünlerin son kullanma tarihlerini ve stok kontrollerini yapar; eksikleri tespit eder ve uygun bir şekilde depolanmaları ile kayıtlarının tutulması konusunda görev alır.

c) Eczanede bulunan cihazların ve eczane laboratuvarının bakımını yapar ve işlerliğini sağlar.

ç) Eczanenin idari ve mali süreçleriyle ilgili eczacı tarafından verilen görevleri yerine getirir (9).

#### GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmanın materyalini Ankara il merkezindeki 1366 eczaneden bulunan serbest eczane eczacılarına uygulanan eczanelerinde çalışan personellerini değerlendiren soruları içeren anket formları oluşturmaktadır.

Anket formları, literatür taraması ve eczacılık uygulamaları göz önüne alınarak araştırmacılar tarafından hazırlanmıştır. Anket formları öncelikle Ankara ili Çankaya ilçesindeki serbest eczane eczacılığı yapan 10 eczacıya uygulanarak pilot çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ile anketin eczacılar tarafından anlaşılabilirliği test edilmiş ve bazı ifadeler tekrar düzenlenmiştir.

Anket formlarında serbest eczane eczacılarının demografik özellikleri, eczanede ki destek personellerinin olmasını bekledikleri davranış biçimleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

Örneklem çapı, Evrendeki eleman sayısı biliniyorsa, aşağıdaki formül kullanılarak 320 olarak alınmıştır.

$$n = N \cdot \frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q} \quad (10)$$

N= Evrendeki birey sayısı

n= Örneklem alınacak birey sayısı

$p$ = İncelenecek olayın görülüş sıklığı ( olasılığı )

$q$ = İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)

$t$ = Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer

$d$ = Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen  $\pm$  sapma olarak simgelenmiştir.

Araştırma kapsamında basit rastgele seçilen eczanelere uygulanan 320 adet anketin, 20 adedi hatalı ve eksik

doldurulmaları nedeniyle analize alınmamış, 300 adet anket analize alınmıştır.

Anket formlarında demografik özelliklerin sorulduğu sorular kapalı uçlu yani çoktan seçmeli olarak hazırlanmıştır. Eczanedeki personelin davranış modellerinin değerlendirildiği sorularda ise 5’li Likert tipi seçenekler (1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum ) şeklinde yer almıştır.

Ankara ilinde bulunan serbest eczanelere gidilerek çalışmaya gönüllü katılmayı kabul eden serbest eczane eczacılarına hazırlanan anket formları yüz yüze uygulanmıştır.

**Tablo 1.** alışmada kullanılan davranış modelleri;

Kişisel temizliğine önem verir	Hesap verme sorumluluğuna sahiptir	zgvenlidir
Dış görünüşüne önem verir	Ekip çalışmasına yatkındır	Yaratıcı fikirler uygular
Dikkatlidir	Saygılıdır	İyi niyetlidir
Dzenlidir	Mesleğin saygınlığına önem verir	Mkemmeliyetidir
Drsttr	Hızlıdır	Bir işe yoğunlaşabilir ve sürdürebilir
Detaylara zen gösterir	Doğru karar verir	Duyarlıdır
Sabırlıdır	Eleştirilere açıktır	Israrcıdır
İnsanlarla iyi iletişim kurar	Kendisine yapılanları takdir eder	Kişileri kolay etkileyebilir
Güler yzlidir	Rekabeti sever	Eczane temizliğine önem verir
Sorumluluk sahibidir	Uyum sağlar ve sürdürebilir	Tarafsızdır

Anket alışması sonucu elde edilen veriler SPSS 16.00 paket programına kayıt edilmiştir. Çalışmada, eczane eczacılarının, personellerinde olmasını bekledikleri davranış modelleri saptanmış, demografik bilgiler davranış modelleri ile karşılaştırılmıştır. Bu amaçla cinsiyet için t testi; yaş, eczane eczacılığı süresi ve bölge için ANOVA testi yapılmıştır. Farkı yaratan grubu bulmak amaçıyla ise LSD testi uygulanmıştır.

### BULGULAR

Serbest eczanelerde eczacı sorumluluğunda çalışan personelin davranış modelleri ile ilgili yapılan çalışmanın

anket sonuçları aşağıda grafikler halinde verilmiştir.

### 3.1. ÇALIşMAMIZA KATILAN ECZACILARIN DEMOGRAFİK BİLGİLERİ

Ankete katılan eczacıların %50.3’ kadın %49.7’si erkektir. Eczacıların %46’sı 31-40, % 32’si 41-50, %17’si 25-30, %5’ i ise 51 yaş ve üzeridir. Serbest eczacılık yapma süreleri sorulduğunda ise % 38’ 11-15 yıl, % 25’i 6-10 yıl, %19’u 16 yıl üzeri ve %18’i 1-5 yıl arasında serbest eczacılık yaptıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 2.** Ankete katılan eczacıların, eczanelerinde çalışan personellerinde olmasını istedikleri davranış modelleri dağılımı

	Katılmıyorum		Kısmen katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum	
	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%	Kişi sayısı	%
1.Mesleğin saygınlığına önem vermelidir	2	0.7	4	1.3	73	24.3	221	73.7
2.Eczane temizliğine önem vermelidir	2	0.7	9	3.0	76	25.3	213	71.0
3.Saygılı olmalıdır	0	0	2	0.7	86	28.7	212	70.7
4.Güler yüzlü olmalıdır	3	1.0	3	1.0	83	27.7	211	70.3
5.İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelidir	2	0.7	3	1.0	85	28.3	210	70.0
6.Sabırlı olmalıdır	3	1.0	8	2.7	87	29.0	202	67.3
7.Sorumluluk sahibi olmalıdır	3	1.0	6	2.0	93	31.0	198	66.0
8.Dürüst olmalıdır	3	1.0	3	1.0	97	32.3	197	65.7
9.Hesap verme sorumlu-luğuna sahip olmalıdır	1	0.3	9	3.0	99	33.0	191	63.7
10.Ekip çalışmasına yatkın olmalıdır	1	0.3	8	2.7	100	33.3	191	63.7
11.Hızlı olmalıdır	0	0	24	8.0	90	30.0	186	62.0
12.Doğru karar verebilmelidir	1	0.3	12	4.0	101	33.7	186	62.0
13.Detaylara özen göstermelidir	1	0.3	12	4.0	101	33.7	186	62.0
14.Düzenli olmalıdır	3	1.0	5	1.7	110	36.7	182	60.7
15.İyi niyetli olmalıdır	6	2.0	16	5.3	99	33.0	179	59.6
16.Dikkatli olmalıdır	3	1.0	2	0.7	124	41.3	171	57.0
17.Kişisel temizliğine önem vermelidir	2	0.7	2	0.7	131	43.7	161	53.7
18.Tarafsız olmalıdır	17	5.7	17	5.7	84	28.0	158	52.7
19.Duyarlı olmalıdır	3	1.0	3	1.0	118	39.3	155	51.6
20.Dış görünüşüne önem vermelidir	5	1.7	5	1.7	137	45.7	154	51.3
21.Kişileri kolay etkileyebilmelidir	4	1.3	17	5.7	125	41.7	154	51.3
22.Bir işe yoğunlaşabilmeli ve sürdürebilmelidir	3	1.0	22	7.3	126	42.6	149	49.9
23.Uyum sağlayabilmeli ve sürdürebilmelidir	2	0.7	30	10.0	123	41.0	145	48.3
24.Özgüvenli olmalıdır	1	0.3	30	10.0	129	43.0	140	46.7
25.Yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir	10	3.3	45	15.0	116	38.7	129	43.0
26.Kendisine yapılanları takdir edebilmelidir	3	1.0	40	13.3	141	47.0	116	37.7
27.Mükemmeliyetçi olmalıdır	23	7.7	69	23.0	102	34.0	106	35.4
28.Eleştirilere açık olmalıdır	3	1.0	46	15.3	148	49.3	103	34.0
29.Rekabeti sevmelidir	24	8.0	74	24.7	101	33.7	101	33.7
30.Israrcı olmalıdır	36	12.0	81	27.0	88	29.3	95	31.6

Kesinlikle katılmıyorum seçeneğini hiç kimse işaretlemediği için sütun kaldırılmıştır.

**Tablo 3.** Ankete katılan eczacıların, personellerinde olmasını istedikleri davranış modellerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılması ( T testi )

	Group Statistics				
	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	p
Kişisel temizliğine önem vermelidir	kadın	137	4.5255	0.75810	0.034
	Erkek	134	4.3284	0.76361	
Sorumluluk sahibi olmalıdır	Erkek	133	4.5489	0.60885	
	Erkek	133	4.5714	0.69941	
Doğru karar verebilmelidir	kadın	137	4.6642	0.59751	0.031
	Erkek	133	4.4887	0.72422	
Doğru karar verebilmelidir	Erkek	133	4.4586	0.75389	
	Erkek	133	4.4211	0.64209	
Doğru karar verebilmelidir	Erkek	133	4.6767	0.60988	0.017

Tablo 3 de davranış modellerinin cinsiyete göre dağılımlında sadece Sig.(2-tailed) alanındaki verilerden 0,05'ten küçük olan anlamlı farklılık gösteren sonuçlar verilmiştir.

**Tablo 4:** Ankete katılan eczacıların, personellerinde olmasını istedikleri davranış modellerinin yaşlarına göre karşılaştırılması ( Kesinlikle Katılıyorum: 5 Kesinlikle Katılmıyorum: 1 ).

Yaş Grupları	23-30	31-40	41-50	51-zeri	P*
	yaş	yaş	yaş	yaş	
	<b>ORTALAMA</b>				
1.Kişisel temizliğine önem vermelidir	4.26	4.45	4.48	4.28	0.210
2.Dış görünüşüne önem vermelidir	4.22	4.45	4.50	4.35	0.100
3.Dikkatli olmalıdır	4.40	4.53	4.56	4.28	0.378
4.Düzenli olmalıdır	4.42	4.54	4.64	4.21	0.014
5.Drsttr olmalıdır	4.40	4.63	4.67	4.35	0.046
6.Detaylara zen göstermelidir	4.32	4.61	4.57	4.42	0.035
7.Sabırlı olmalıdır	4.46	4.68	4.63	4.57	0.127
8.İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelidir	4.52	4.69	4.18	4.50	0.474
9.Güler yüzlü olmalıdır	4.54	4.64	4.72	4.28	0.035
10.Sorumluluk sahibidir olmalıdır	4.54	4.61	4.62	4.35	0.245
11.Hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır	4.48	4.61	4.67	4.35	0.020
12.Ekip çalışmasına yatkın olmalıdır	4.60	4.60	4.61	4.50	0.640
13.Saygılı olmalıdır	4.48	4.70	4.72	4.42	0.020
14.Mesleğin saygınlığına önem vermelidir	4.64	4.75	4.72	4.42	0.042
15.Hızlı olmalıdır	4.38	4.51	4.51	4.35	0.695
16.Doğru karar vermelidir	4.65	4.48	4.60	4.39	0.785
17.Eleştirilere açık olmalıdır	4.09	4.09	4.06	4.03	0.803
18.Kendisine yapılanları takdir edebilmelidir	4.23	4.22	4.18	4.12	0.087
19.Rekabeti sevmelidir	3.72	3.79	3.83	3.92	0.511
20.Uyum sağlayıp sürdürebilmelidir	4.32	4.47	4.29	4.35	0.159
21.Özgüvenli olmalıdır	4.32	4.44	4.31	4.37	0.249
22.Yaratıcı fikirler uygulayabilmelidir	4.14	4.33	4.13	4.21	0.249
23.İyi niyetli olmalıdır	4.36	4.47	4.55	4.50	0.221
24.Mükemmeliyetçi olmalıdır	4.00	3.71	3.99	3.87	0.015
25.Bir işe yoğunlaşıp sürdürebilmelidir	4.36	3.39	4.43	4.32	0.116
26.Duyarlı olmalıdır	4.38	4.41	4.46	4.28	0.460
27.Israrcı olmalıdır	3.65	3.50	3.62	3.58	0.577
28.Kişileri kolay etkileyebilmelidir	4.36	4.39	4.46	4.39	0.490
29.Eczane temizliğine önem vermelidir	4.56	4.63	4.73	4.58	0.293
30.Tarafsız olmalıdır	4.23	4.12	4.22	4.19	0.193

\*ANOVA, fark yaratanlar LSD testiyle bulunmuştur ve koyu renkle gösterilmiştir.

## TARTIŞMA ve SONUÇ

Çalışanlar çalışma hayatı süresince, yaptığı işe çalıştığı firmaya ve iş ortamına dair pek çok deneyimler kazanmaktadır. Çalışanların çalışma hayatı süresince, yaşadıkları deneyimler yaptıkları işe karşı ve iş doyum tutumlarını ortaya çıkarmaktadır (11). İş yaşamı açısından bakıldığında, olumsuz davranışlara sahip çalışanların yoğun bir biçimde iş-özel yaşam çatışması yaşadıkları, performanslarının olumlu davranışlara sahip çalışanlardan daha düşük olduğu görülmektedir (12).

Alanında yapılmış en önemli kuramlardan birisi olan Holland'ın mesleki gelişim kuramı, kişilik ve mesleklerin gerektirdiği faaliyetler arasında anlamlı bir ilişki olduğunu savunmaktadır (13).

Holland mesleki gelişim kuramını geliştirirken; meslek seçimi kişiliğin ifadesidir, mesleki kalıplar güvenli ve önemli psikolojik ve sosyal anlama sahiptir, bir mesleğin üyeleri benzer kişilik özelliklerine ve özgeçmişe sahiptir ilkelerini benimsemiştir. Bu kurama göre çalışan davranışları, çalıştıkları sektöre ve mesleğe göre farklılık göstermektedir. Örneğin; psikologların, fikir üretebilme, tutarlı ve hoşgörülü olma, sorumluluk alabilme, başkalarıyla birlikte kapalı alanlarda çalışabilme gibi özellikleri taşıması gerekirken; diş hekimlerinin, yaratıcı düşünebilme, ellerini kullanabilme yeteneği, estetik ilgiye sahip olma ve ağır kokulu ortamlarda çalışabilme özelliklerine sahip kişiler olması gerekmektedir (14). Bu araştırmalardan yola çıkarak yaptığımız çalışmada, elde edilen veriler sonucu; eczane ortamında çalışacak eczane destek personelinin de diğer işletmelerde çalışanlardan farklı olarak bir takım özellikleri taşıması gerektiği saptanmıştır.

Ankara il merkezinde 300 serbest eczane eczacısına uygulanan anketler sonucu, 30 davranış modeli içerisinde "**mesleğin saygınlığına önem vermelidir**" ifadesi eczacıların personellerinde olmasını istediği davranışlar arasında % 73.7 ile birinci sırada yer almaktadır (Tablo 2).

Eczacıların sorumluluğu altında çalışan personellerinde olmasını istedikleri davranışlardan ikinci sırada % 71.0 ile "**eczane temizliğine önem vermelidir**" ifadesi yer almıştır bunu sırasıyla % 70.7 ile "**saygılı olmalıdır**", % 70.3 ile "**güler yüzlü olmalıdır**", % 70 ile "**insanlarla iyi iletişim kurabilmelidir**" ifadeleri izlemektedir (Tablo 2).

Araştırmada çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Bunlardan ilki eczacıların sorumlulukları altındaki personellerinde olmasını istedikleri davranış modelleri ile anketi yanıtlayan eczacıların **cinsiyetleri** arasındaki karşılaştırmadır. Anket

verilerine uygulanan T testi ile saptanan bilgilere göre "**Kişisel temizliğine önem vermelidir**" "**sorumluluk sahibi olmalıdır**" ve "**doğru karar verebilmelidir**" ifadelerinde kadınlar ve erkekler arasında anlamlı farklar saptanmıştır. Buna göre kadınlar bu davranış modellerinin varlığını erkeklerden daha çok önemsemektedirler (Tablo 3). Bu davranış modellerinin yanı sıra; dış görünüşüne önem vermelidir, dikkatli olmalıdır, düzenli olmalıdır, dürüst olmalıdır, detaylara özen göstermelidir, sabırlı olmalıdır, insanlarla iyi iletişim kurabilmelidir, güler yüzlü olmalıdır, hesap verme sorumluluğuna sahip olmalıdır, ekip çalışmasına yatkın olmalıdır, mesleğin saygınlığına önem vermelidir, hızlı olmalıdır, eleştirilere açık olmalıdır, bir işe yoğunlaşmış sürdürülebilir, duyarlı olmalıdır ve tarafsız olmalıdır davranış modellerini de personelde olması istenilen davranışlar olarak kadınlar tarafından daha çok önemsenmektedir. Saygılı olmalıdır, rekabeti sevmelidir, yaratıcı fikirleri uygulayabilmelidir, özgüvenli olmalıdır, iyi niyetli olmalıdır, mükemmeliyetçi olmalıdır ve eczanenin temizliğine önem vermelidir seçenekleri de erkeklerin kadınlardan daha çok önemsemediği ve personelinde olmasını istediği davranış modelleridir.

Yapılan araştırmada arasındaki ilişkinin belirlenmeye çalışıldığı bir diğer değişken de ankete katılan eczacıların personellerinde olmasını istedikleri davranış modellerinin, ankete katılan eczacıların yaşlarına göre kıyaslanmasıdır. Buna göre; 51 yaş ve üzeri "**düzenli olmalıdır**" ifadesinde çoğunluğu oluştururken, 31-40 yaş grubunun personellerinde istedikleri özellik "**mükemmeliyetçi olmalıdır**" seçeneğidir (Tablo 4).

23-30 yaş grubu ise daha çok "**saygılı olmalıdır**" ve "**detaylara özen göstermelidir**" ifadelerinde yoğunlaşmış, personellerinin bu davranışlara sahip olmasını diğer yaş gruplarına kıyasla daha çok önemsemişlerdir (Tablo 4).

Günümüzde diğer sektörlerde olduğu gibi, sağlık sektöründe de, iş doyum ve örgütsel bağlılık mercek altına alınmakta, incelenmekte, ölçülmekte, bunun yanı sıra örgüt karlılığı ve verimliliği ile ilgili her detay iyileştirilmeye çalışılmaktadır. Örgütsel bağlılık ile de çok çalışma bulunmaktadır. Örneğin Hindistan'da, 2008 yılında yayımlanan bir çalışmaya göre, devlet sağlık memurlarının örgütsel bağlılıklarında yeni eğitim imkanlarının, üst makamlar ile sağlıklı ve etkin iletişimin, performans ve bilgi geri bildiriminin örgütsel bağlılığı olumlu etkilediği tespit edilmiştir (15).

Çalışma ortamına göre iş doyumları ve örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılık gösterebileceği aşikardır. İrlanda'da eczacıların iş doyumuna yönelik yapılan bir çalışmada

hem serbest hem hastane eczacılarının iş doyumlarının orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Her iki grupta, iş yükü fazlalığından, yetersiz elemandan ve stresli çalışma ortamından yakınmışlardır (16). Sağlık mesleği çalışmaları ve eczacıların iş doyumunu hakkındaki bir makalede işletme sahibi kişilerin iş doyumunu, örgüte bağlılığı, çalışan personelinin kendisine ve mesleğe uyumlu olması ile doğru orantılıdır (17).

Serbest eczane eczacıları, eczanelerinde günlük yapılması gereken işler ve verdikleri hizmet sırasında artık tek başlarına çalışamaz, mutlaka eczanelerinde yardımcı personel çalıştırmak zorundadırlar. Eczanelerde hastayla yüz yüze gelerek özellikle akılcı ilaç kullanımı konusunda eczacının kaliteli hizmet vermesi kaliteli eczane çalışanlarına da bağlıdır.

Türkiye de Eczane Teknisyeni Dernekleri / Teknikerleri Sosyal ve Kültürel Gelişim Derneğinin web sayfasında da çalışmamız sonucunu destekleyen özellikler örneğinin, kişisel temizliği ve dış görünüşü düzgün, insanlarla iyi iletişim kurabilen, güler yüzlü, ekip çalışmasına yatkın, sorumluluk duygusu yüksek, sabırlı, dikkatli, tertipli, düzenli, detaylara özen gösteren, yer almaktadır (18).

Amerika da da, eczane teknikeri iş ilanlarında eczane teknikerinde olması gereken özellikler arasında da özellikle doğru ve öznlü bir şekilde sözlü ve yazılı iletişim kurabilme, çeşitli teknik destek hizmeti veren çalışma ortamı içinde uyumlu olma özellikleri aranan özellikler arasında yer almaktadır (19).

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Sonuç olarak, bu çalışma eczacıların, sorumlulukları altında

ve bir sağlık sektörü elemanı olarak eczanede çalışacak personellerin davranış modellerinin nasıl olması gerektiğini ortaya çıkarmaya yönelik olarak yapılmıştır. Ankara il merkezinde 300 serbest eczane eczacısına anket yöntemi ile personellerinde olmasını istedikleri davranış modelleri 30 ana başlık olarak yöneltilmiştir.

Çalışma sonuçları eczacıların, personellerinden öncelikli olarak;

- \* Mesleğimizin saygınlığına gerektiği önemi göstermelerini
- \* Eczanenin temizliğine önem vermelerini
- \* Kendilerine, diğer çalışanlara ve hastalara saygılı olmalarını
- \* Güler yüzlü olmalarını
- \* İnsanlarla iyi iletişim kurabilmelerini istemektedir.

Bu çalışma eczacıların, eczanelerinde çalıştıracakları eczane destek personelinin diğer işletmelerde çalışan personellerden farklı olarak bazı özellikleri mutlaka taşıması gerektiğini ortaya koymuştur.

Çalışma sonuçları da değerlendirildiğinde, eczacılar eczanelerinde belli özellikte çalışanlar istemektedirler. Ancak, böylesine özellikli çalışma ortamında eczacıların personellerine karşı kendi üzerine düşeni yapma, eczanede çalışanlara yeteneklerini ortaya koyabilmeleri ve eczacıların istedikleri özelliklerde olabilmeleri için fırsat sağlanması, alınan kararlarda kendilerinin de onaylarının alınması, çalışma ortamındaki ilişkilerde sevgi, saygı, güven duygusu içerisinde bir ortam sağlanması da gerekmektedir. Özellikle bu konuda eğitim almış ve mesleki bilgiye sahip, iki yıllık Eczane Hizmetleri ön lisans eğitimi mezunu eczane teknikerlerini eczanelerinde istihdam etmesi sorumlulukları içinde olmalıdırlar.

### The Behavior Models of Staff Working in Community Pharmacies

#### ABSTRACT

In this study, behavior of supporting staff, whose working in pharmacies, are discussed and how it should be free of this behavior by taking the opinions of the community pharmacists for located pharmacies in the center of Ankara. Study material consisted 320 units of pharmacists, residing in the province of Ankara, were applied to the questionnaire. According to results of the study; pharmacists wish their staff to respect dignity of the profession, to take heed of cleaning of pharmacy, to be respectful, and to get along with people. The data obtained in this

study has remarkable results: e In 30 behavior models, only two significant differences between men and women were defined. According to this "having responsibility, and being able to make the right decision, have features in the expressions of women While the pharmacists aged between 23-30 valued "being respectful" pharmacists aged between 31-40 overrated being perfectionist. Pharmacists aged 51 and older than 51 voted for being tidy. As a result, pharmacists were found to overrate and differentiate "being respectful to dignity of the profession" for the staff working in community pharmacists when compared to staff working for other commercial enterprises.

**Keywords:** Behavioral models, pharmacy staff, community pharmacists, pharmacy technicians

**KAYNAKLAR**

1. Yalçın, S. Personel Yönetimi, 7. Baskı. Beta Yayınları, İstanbul. 2002, s 29.
2. Schuler R, Jackson SE. Human Resource Management and Organizational Effectiveness: Yesterday and Today. JOEPP 2014; 1: 35-55.
3. Biçer G, Düztepe ř. Yetkinlikler ve Yetkinliklerin İşletmeler Açısından Önemi. HUTEN Derg 2003; 1: 13-20.
4. Özkan M. Personel Davranış Analizi: bilgi@danismend.com, (Erişim tarihi: 20.10.2014).
5. 24 Aralık 1953 Tarihli, 8591 Sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanan, Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanun (Kanun No. 6197).
6. 12 Nisan 2014 Tarihli, 28970 Sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanan, Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik.
7. 26 Nisan 2011 Tarihli, 27916 Sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanan, Bazı Kanun ve Kanun Hükmündeki Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (Kanun No. 6225).
8. <http://www.ashp.org/menu/PracticePolicy/ResourceCenters/Pharmacy-Technicians/About-Technicians#sthash.HD37bHPU.dpuf>[http://www.ashp.org /menu/ Practice Policy/ResourceCenters/Pharmacy-Technicians/About-Technicians](http://www.ashp.org/menu/PracticePolicy/ResourceCenters/Pharmacy-Technicians/About-Technicians). (Erişim tarihi: 20.10.2014).
9. 22 Mayıs 2014 Tarihli, 29007 Sayılı Resmi Gazete’de Yayımlanan, Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde alışan Diğer Meslek Mensuplarının İş Ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik.
10. Sömbüloğlu V, Sömbüloğlu K. Klinik ve Saha Araştırmalarında Örnekleme Yöntemleri ve Örnekleme Büyüklüğü. Hatiboğlu Yayınevi, Ankara. 2005.
11. Sevimli F. Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış, Ekonomi-İşletme-Uluslar Arası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Derg 2005; 5: 55-64.
12. Solmuş T. İş Yerinde Duygularımız, Stres ve İş Doyumu, Kariyer.net Derg 2005; 28: 38-9.
13. Yeşilyaprak B. Mesleki Rehberlik ve Kariyer Danışmanlığı, 6.Baskı. Pegem Yayınları. 2015.
14. Bulutlar F, Kamaşak R. Kişilik, Mesleki Tercih Ve Performans İlişkisi: Akademik Personel Üzerine Bir Araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Derg 2010; 2: 119-26.
15. Maheshwari S, Bhat R, Saha S. Commitment among state health officials and its implications for health sector reform: Lessons from Gujarat. Ind J Med Res 2008; 127: 148.
16. Mccann L, Hughes CM, Adair CG, Cardwell C. Assessing Job Satisfaction and Stress Among Pharmacists in Northern Ireland. Pharm World Sci 2009; 31:188-94.
17. şencan N. Sağlık alışanları ve Eczacılar Üzerinde Yapılan İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Araştırmaları. Marmara Pharm J 2013; 17:104-12.
18. <http://www.eczaneteknisyeni.com/dernegimiz.html> (Erişim tarihi:07.06.2016)
19. US Department of Veteran Affairs; <http://www.vacareers.va.gov/vacareers/job-search/job-detail.asp?job=e70f0c-pharmacy-technician-pact-orlando-fl> (Erişim tarihi:07.06.2016)