

نقش آموزش مدیریت به دانشجویان داروسازی به عنوان مدیران آینده داروخانه‌های بیمارستانی

دکتر گیتی حاجبی، دکتر سیدعلی رضا مرتضوی

دانشکده داروسازی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

■ مقدمه

پیشرفت‌های سریع در علوم پزشکی در سطح جهان تحولات کیفی و کمی چشمگیری داشته است، به طوری که کارایی و ایمنی سیستم‌های جدید در مقایسه با روش‌های سنتی به میزان قابل توجهی افزایش یافته است و به همراه آن نیز نقش داروخانه و تیم دارویی در بیمارستان‌ها ارتقا یافته است. از طرفی تنوع و تعدد اقلام دارویی، افزایش شرکت‌های تولیدی و به تبع آن افزایش نام‌های تجاری برای یک قلم دارو، وابستگی هر چه بیشتر امر درمان به مصرف داروها و افزایش مصرف داروها توسط یک بیمار و غیره که این عوامل موجب مشکلات عدیده‌ای در سیستم دارو - درمانی بیمارستان می‌گردد از جمله اشتباهات دارویی،

تجویز نامناسب دارو یا دوز دارو، در نظر گرفتن تداخلات داروها با هم و یا با غذای بیمار و غیره ... این عوامل موجب افزایش اهمیت مدیریت دارویی بیمارستان‌ها شده و به تناسب آن امکانات داروخانه بیمارستان نیز افزایش یافته است. از جمله افزایش قابل توجه در تعداد داروسازان شاغل در بیمارستان، ایجاد آموزش‌های دانشگاهی متناسب با عملکرد داروساز بیمارستانی، ایجاد دوره‌های تخصصی داروسازی بالینی، مجهز شدن داروخانه به امکانات کامپیوتری و ارتباطی، ارتباط نزدیک بخش‌ها و داروخانه بیمارستان از طریق حضور داروسازان در بخش‌ها و گشایش داروخانه‌های اقماری در کنار بخش‌ها و غیره که این امکانات جدید موجب شده که

استفاده لازم و بهینه از دانش دارویی و مدیریت داروسازان در بیمارستان به عمل آید.

در مقایسه به نظر می‌رسد عملکرد داروخانه‌های بیمارستانی، فاصله زیادی با عملکرد داروخانه‌های مراکز پیشرفته جهان دارد که عوامل متعددی از قبیل مسایل سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی در به وجود آمدن چنین وضعی دخالت دارند. بنابراین هرگونه تحولی در عملکرد داروخانه بیمارستان مستلزم شناخت مشکلات کنونی داروخانه‌های بیمارستانی و ریشه‌یابی علل این مشکلات و در مرحله بعدی برطرف کردن این موانع و در نهایت اجرای اهداف جدید می‌باشد.

دانشجویان رشته داروسازی در دانشگاه‌های کشور ما پس از طی دوره شش ساله با مدرک دکترای حرفه‌ای داروسازی فارغ التحصیل می‌شوند. بخشی از این فارغ التحصیلان در داروخانه‌های بیمارستانی مشغول کار می‌شوند، در حالی که آموزش خاصی در زمینه مدیریت داروخانه بیمارستانی ندیده‌اند. دانشجویان باید توانایی لازم را به عنوان مشاور دارویی کارآمد برای ارائه اطلاعات دارویی داشته باشند و علاوه بر توانایی علمی مناسب باید بتوانند به عنوان یک مدیر توانا در داروخانه‌های بیمارستانی فعالیت نمایند. لذا با توجه به اهمیت موضوع نیاز است که وضعیت فعلی را در کشور بررسی نماییم. با توجه به این که آیا داروسازان در مراکز بیمارستانی از توانایی لازم برای مدیریت ارائه خدمات دارویی برخوردارند و یا نیاز به بازنگری در برنامه‌های آموزشی دارد که این

تحقیق در همین راستا می‌باشد.

■ روش کار

با توجه به اهمیت موضوع مدیریت، در اداره سیستم دارو درمانی بیمارستان‌ها تحقیق حاضر به منظور بررسی مشکلات ناشی از عدم آموزش کافی دانشجویان داروسازی در زمینه مدیریت داروسازی بیمارستانی، انجام گرفت. روش تحقیق، جمع‌آوری سیستماتیک اطلاعات و نظرات مدیران داروخانه‌های بیمارستانی و ارائه اطلاعات به صورت منسجم می‌باشد. این مطالعه توصیفی بوده و گردآوری اطلاعات براساس پرکردن پرسشنامه و روش مصاحبه (Face to Face) بوده است.

این مطالعه با مراجعه به داروخانه‌های بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در شهر تهران انجام گرفته است و پرسشنامه توسط مدیران داروساز این داروخانه‌ها تکمیل شده است. پرسشنامه حاوی سئوالاتی در مورد مشخصات کلی بیمارستان مورد مطالعه نظیر آدرس، سال تاسیس، تعداد و نام بخش‌ها و تعداد تخت‌های فعال بیمارستان بوده است.

قسمت دوم پرسشنامه حاوی سئوالاتی در مورد شرح وظایف، رضایت شغلی، میزان تجربه و اطلاعات پرسنل و غیره بوده است.

■ یافته‌ها

بخشی از پرسش‌ها و پاسخ‌های دریافت شده به شرح زیر می‌باشد:

۱- آیا از شرح وظایف یا دستورالعمل ویژه برای

- خیر (۷) ۵۸/۳٪
- ۶- آیا در گزینش پرسنل برای داروخانه، مدیر داروساز داروخانه از حق انتخاب بین چند پیشنهاد برای انتخاب پرسنل کارآمد و با تجربه برخوردار است؟
- بلی (۵) ۴۱/۶٪
- خیر (۷) ۵۸/۳٪
- ۷- به نظر شما تعداد داروساز شاغل در داروخانه مزبور با توجه به وظایف کلی آن‌ها کافی است؟
- بلی (۹) ۷۵٪
- خیر (۳) ۲۵٪
- ۸- به نظر شما تعداد تکنسین و پرسنل داروخانه مزبور کافی است؟
- بلی (۳) ۲۵٪
- خیر (۹) ۷۵٪
- ۹- به نظر شما ایجاد دوره‌های فوق دیپلم داروسازی در آموزش عالی برای تربیت تکنسین لازم است؟
- بلی (۳) ۲۵٪
- خیر (۹) ۷۵٪
- ۱۰- چه پیشنهادهایی در مورد استخدام و آموزش برای کارکنان جدید دارید؟
- هم اکنون آموزش به پرسنل جدید داروخانه بر عهده مدیر داروخانه است و مقداری از وقت وی صرف آموزش کارکنان جدید می‌شود و بنابراین قبل از استخدام و به‌کارگیری در داروخانه، آموزش‌های علمی و ابتدایی در مورد وظایف تکنسین‌ها لازم است (۷ مورد)
- باید مطابق با وظایف پرسنل، آموزش‌های

داروساز مسئول داروخانه بیمارستان مطلع هستید؟

- بلی (۷) ۵۷/۳٪
- تا حدودی (۴) ۳۳/۳٪
- خیر (۱) ۸/۳٪
- ۲- از این شرح وظایف چگونه مطلع شدید؟
- با مطالعه دستورالعمل‌های موجود (۴ مورد)
- شرح وظایف تحویل گرفته شده از کارگزینی (۳ مورد)
- از طریق مشورت با همکاران داروساز (۱ مورد)
- به‌طور شفاهی از طرف رئیس بیمارستان (۱ مورد)
- طبق آیین‌نامه ارسالی مدیریت بیمارستان (۱ مورد)
- بخش‌نامه‌های قدیمی که در دسترس بوده است (۱ مورد)
- ۳- آیا شرح وظایف داروخانه دقیقاً مشخص شده است؟
- بلی (۸) ۶۶/۶٪
- خیر (۴) ۳۳/۳٪
- شرح وظایف پرسنل توسط مدیر داروساز داروخانه تعیین شده است.
- ۴- میزان تجربه و اطلاعات پرسنل در مورد وظایف محوله به آن‌ها در داروخانه تا چه حد است؟
- متوسط (۴) ۳۳/۳٪
- خوب (۸) ۶۶/۶٪
- ۵- آیا در هنگام به‌کارگیری پرسنل جدید برای داروخانه، میزان تجربه و اطلاعات آن‌ها در امور محوله در نظر گرفته می‌شود؟
- بلی (۵) ۴۱/۶٪

لازم قبل از شروع به کار به آن‌ها داده شود (۳ مورد)

□ کارآموزی چند ماهه قبل از استخدام به صورت تجربی بهتر از دادن مدرک به تکنسین‌ها می‌باشد (۳ مورد)

۱۱- آیا شیوه‌هایی را برای افزایش روحیه و مسئولیت‌پذیری کارکنان داروخانه به کار می‌گیرید؟

بلی (۶) ۵۰٪

تا حدودی (۴) ۳۳/۳٪

خیر (۲) ۱۶/۶٪

۱۲- وجود فرم‌های ارزشیابی پرسنل تا چه حد در ارتقای کاری پرسنل موثر بوده است؟

کم (۶) ۵۰٪

متوسط (۴) ۳۳/۳٪

زیاد (۲) ۱۶/۲٪

۱۳- آیا اختیارات و امکانات مدیر داروخانه برای تشویق و یا تنبیه پرسنل داروخانه کافی است؟

بلی (۲) ۲۵٪

خیر (۹) ۷۵٪

۱۴- چه پیشنهاداتی برای افزایش کارایی پرسنل خود دارید؟

□ اختیارات مالی از نظر پرداخت اضافه‌کاری و امکانات بیشتر جهت تشویق و یا تنبیه (۸ مورد)

□ برقراری دوره‌های آموزشی و تقویت روحیه همکاری و ایجاد امکانات از طرف مسئولین برای تشویق پرسنل (۴ مورد)

□ دادن ردیف پرسنلی مشخص به پرسنل داروخانه بیمارستان (۱ مورد)

□ دادن دستمزد منطقی و مطابق با هزینه‌ها

و تورم، خود به افزایش روحیه کاری کمک می‌کند (۱ مورد)

□ استخدام و به‌کارگیری پرسنل نباید به صورت اجباری باشد و تمایل فرد و علاقه وی باید مورد توجه قرار گیرد (۱ مورد)

۱۵- آیا شما دوره علمی خاصی در رابطه با مدیریت دیده‌اید؟

بلی (۱) ۸/۳٪

خیر (۱۱) ۹۱/۶٪

۱۶- آیا فکر می‌کنید در دوران تصدی مسئولیت مدیر داروخانه بیمارستان، آموزش در زمینه مدیریت برای داروساز لازم است؟

بلی (۱۲) ۱۰۰٪

■ بحث

یکی از مهم‌ترین و ظریف‌ترین وظایف داروساز مسئول عرضه خدمات دارویی خصوصاً در داروخانه بیمارستان، برقراری نوعی تعادل و توازن بین ابعاد مدیریتی و علمی حرفه خود در داروخانه می‌باشد. طبیعتاً داروساز به‌عنوان یک عضو حساس و فعال تیم خدمات بهداشتی - درمانی نمی‌تواند هیچ‌کدام از این دو مسئولیت را فدای دیگری نماید، اما عوامل متعدد و متنوعی باعث شده‌اند که در بیشتر داروخانه‌های بیمارستانی کشور ما، مسئولیت‌های اداری، مالی و مدیریتی بخش اعظم زمان و توان داروساز را به خود اختصاص داده و فرصت و امکان انجام وظایف علمی را از وی سلب نماید. همان‌طور که نتایج سؤال ۱۸ نشان می‌دهد، بیشترین ساعات اشتغال وقت داروسازان صرف تهیه و تدارک

دارویی وسیع است، لازم است که تعداد داروسازان متناسب با تعداد تخت بیمارستان و بخش‌های تخصصی افزایش یابد.

برای عملکرد بهتر داروخانه‌های بیمارستانی مدیران این واحدها مانند سایر مدیران در زمینه شغل خود احتیاج به آموزش مدیریت داروخانه بیمارستانی در دانشگاه را دارند. در تحقیق حاضر، در جواب به سؤال مربوط به آموزش مدیریت، ۱۱ مورد دوره علمی خاصی در این باره ندیده‌اند و به نظر آن‌ها آموزش در زمینه مدیریت در دوران تصدی مسئولیت لازم است. علاوه بر آموزش مدیریت، آموزش علمی و بالینی دانشجویان در طول دوره آموزشی دانشکده باید مورد توجه بیشتر قرار گیرد تا هماهنگ با مسیر تحول نقش داروسازان در بیمارستان‌ها، فارغ‌التحصیلان داروسازی نیز آمادگی ورود به حیطه وظایف جدید را داشته باشند.

برای ارائه خدمات بهینه، تعداد داروسازان شاغل (در بعضی مراکز بزرگ حداکثر دو نفر داروساز حضور دارند) به هیچ وجه کفایت نمی‌کند، به طوری که حتی اگر از وظایف و سرویس‌های بالینی مدرن بگذریم، تعداد داروسازان شاغل در مراکز، تکافوی اجرای مدیریت و هماهنگی یک سیستم تأمین و توزیع و کنترل دارویی صحیح را در سیستم فعلی نمی‌کند.

بنابراین جهت پیشبرد و اصلاح مدیریت داروخانه، به طور یقین نیازمند تغییرات در برنامه‌های آموزشی و برنامه‌ریزی‌های کلان و درازمدت و تامین امکانات لازم هستیم.

دارو و تهیه گزارشات آماری و امور اداری می‌شود. طیف گسترده وظایف داروساز مدیر داروخانه ایجاب می‌کند که وظایف داروساز و هر یک از پرسنل به دقت تعیین شود. در بیمارستان‌های مورد مطالعه با آن که اکثراً ذکر کرده‌اند که از شرح وظایف مدیر داروخانه بیمارستان اطلاع دارند، ولی نحوه اطلاع یافتن داروسازان مزبور از شرح وظایف خود به درستی صورت نمی‌گیرد. یکی از مشکلات مهم مدیران داروخانه به کارگیری پرسنل جدید است به طوری که ۵۸/۳٪ از مدیران اظهار داشته‌اند پرسنل جدید از اطلاعات و آموزش‌های لازم برخوردار نیستند و دیگر اینکه در واقع انتخابی صورت نمی‌گیرد و وظیفه آموزش پرسنل جدید به عهده مدیر داروخانه است و در واقع پرسنل جدید تا کسب مهارت و اطلاعات لازم از کارایی لازم برخوردار نیستند. بعد از کسب مهارت چون اکثراً روزمزد و قراردادی هستند، کار دیگری گرفته و محل خدمت را ترک می‌کنند. در مورد کفایت تعداد داروسازان شاغل ۹ مورد از مدیران ذکر کرده‌اند که تعداد داروساز با توجه به وظایف فعلی آن‌ها کافی است. این پاسخ می‌تواند در اثر عوامل متعددی باشد که به نظر آن‌ها نبودن ردیف پرسنلی کافی در بیمارستان برای داروسازان و علت دیگر مسایل مالی است که مزایای آنان بین افراد جدید تقسیم می‌شود. در واقع برای مشارکت بیشتر داروسازان در تیم دارو - درمان، باید شرح وظایف مناسبی تدوین شود که همه انتظاراتی که از داروساز به عنوان عضو فعال در تیم دارو-درمان می‌رود را شامل شود و چون بعد وظایف مدیریت