

SISTEME DE EVALUARE ALE PERFORMANȚELOR FARMACISTULUI ÎN CADRUL FARMACIILOR COMUNITARE

SYSTEMS FOR ASSESSING THE PHARMACIST'S PERFORMANCE IN COMMUNITY PHARMACIES

Cheptanari-Bîrta Nicoleta¹, Moiseev Daniela², Brumărel Mihail¹, Sîbii Lucia¹

¹Catedra de farmacie socială "Vasile Procopișin", Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Chișinău, Republica Moldova

²student, Facultatea de Farmacie Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie "Nicolae Testemițanu", Republica Moldova

Rezumat. Acest studiu reprezintă o cercetare analitică observațională, care urmează a fi realizată prin intermediul online - platformei Google Forms. În cadrul studiului urmează să se depisteze sistemele de evaluare ale performanțelor farmacistului în Republica Moldova. Aceste rezultate vor reprezenta metode și tehnici de evaluare a performanței angajaților, analiza procesului de administrare a personalului în cadrul farmaciei comunitare, analiza sistemului de evaluare a performanțelor profesionale ale angajaților la etapa actuală, implementarea sistemului de evaluare a performanțelor la nivel individual, identificarea măsurilor de ameliorare a sistemului de evaluare a performanțelor profesionale ale farmaciștilor.

Cuvinte-cheie: evaluare, performanțe, farmacist.

Abstract. This study represents an observational analytical research, which will be carried out in the online - Google Forms platform. The study will identify the systems for assessing the performance of the pharmacist in the Republic of Moldova. These results will represent methods and techniques for evaluating employee performance, analyzing the staff management process in the community pharmacy, analyzing the system for evaluating the professional performance of employees at the current stage, implementing the performance appraisal system at the individual level, identifying measures to improve the system for evaluating the professional performance of pharmacists.

Keywords: evaluation, performance, pharmacist.

Introducere

Sistemul farmaceutic este o parte indispensabilă a sistemului de ocrotire a sănătății. În acest context, asigurarea calității îngrijirii farmaceutice are un scop primordial, care impune necesitatea unui sistem de evaluare ale performanțelor farmacistului. Evaluarea performanțelor este activitatea de bază a managementului resurselor umane desfășurate în vederea determinării gradului în care angajații unei organizații îndeplinesc sarcinile sau responsabilitățile ce le revin [1].

Sistemul de evaluare trebuie să reprezinte veridic competențele profesionale, abilitățile personale, gradul de îndeplinire al sarcinilor propuse, precum și evaluarea performanțelor. Analiza performanțelor profesionale oferă posibilitatea identificării elementelor de progres sau regres profesional, al necesității organizării cursurilor de reactualizare sau perfecționarea a cunoștințelor profesionale.

Necesitatea evaluării se datorează faptului că aceasta vor contribui la:

- desfășurarea corespunzătoare a unor activități din domeniul activității farmaceutice; datele și informațiile privind evaluarea performanțelor permit elaborarea unor decizii manageriale raționale, obiective în legătură cu activitățile respective;
- recompensarea echitabilă a personalului;

- asigurarea angajaților cu informațiile necesare pentru propria lor dezvoltare, dându-le încredere în propriile forțe.

Feedbackul performanței facilitează, în cele din urmă, un nou comportament individual și organizațional, majoritatea angajaților doresc să cunoască cum își realizează sarcinile, cum răspund solicitărilor organizației, ce progrese au înregistrat, ce nevoi și posibilități de ameliorare a performanțelor au, precum și modul în care organizația privește rezultatele lor sau ce așteaptă organizația de la ei.

Obiectivele evaluării performanțelor resurselor umane pot fi grupate în patru categorii:

1. Obiectivele organizaționale (Fig. 2): concordanța performanțelor și contribuțiilor individuale cu misiunea și obiectivele organizaționale; sesizarea neconcordanțelor dintre obiectivele organizaționale și strategiile privind resursele umane; descrierea posturilor și ajustarea conținutului lor; ameliorarea eficacității organizaționale; garanția că responsabilitățile sunt bine definite, iar planurile sunt echilibrate; realizarea unei concordanțe între oamenii și funcțiile existente în structura organizatorică.

2. Obiectivele psihologice: posibilitatea farmacistului de a situa contribuția sa în raport cu normele și de a atrage atenția superiorilor; șansa dialogului; cunoașterea de către fiecare farmacist a contribuției sale la realizarea obiective-

lor organizației; perceperea poziției și relațiilor în ierarhia organizației.

3. Obiectivele de dezvoltare: posibilitatea fiecărui salariat de a cunoaște șansele de evoluție în funcție de performanțele proprii și de obiectivele organizației.

4. Obiective procedurale: realizarea unui diagnostic permanent al resurselor umane; gestiunea carierei; identificarea nevoilor de formare și perfecționare; ameliorarea relațiilor interpersonale; dimensionarea salariilor; sesizarea deficiențelor structurale [2].

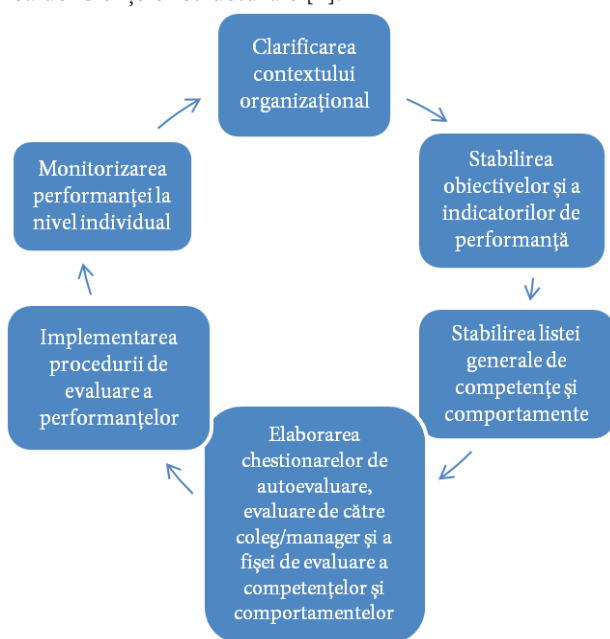


Fig.1. Procesul de evaluare a performanțelor angajaților la nivel individual [3].

Conform unui studiu efectuat de centrul de cercetare Superjob.ru în Federația Rusă, pe parcursul lunilor martie – aprilie 2018, asupra a 1000 de respondenți, s-a stabilit că 49% dintre companii folosesc un sistem de evaluare ale performanțelor.

Dezvoltarea sistemelor de evaluare ale performanțelor va contribui la micșorarea erorilor profesionale ale farmaciștilor, dar și la prevenirea altor erori de medicație,

datorită consultării farmaceutice profesionale a medicului și asistența farmaceutică calitativă a pacientului.

Conform unui studiu realizat în Arabia Saudită în anul 2009, din totalul de 30 563 de rețete analizate, în 688 au fost constatate intervenții ale farmaciștilor în erorile medicale, după cum urmează: schimbarea medicamentului (40.5%), recomandarea privind selectarea medicamentelor Rx (8.7%), prescrierea medicamentelor fără indicație (1.2%), dublarea terapeutică (2.3%), supradozaj (8.2%), doza sau durata subterapeutică (1.7%), interacțiunea medicament-medicament (1.6%), adăugarea unui alt medicament (4.3%), eroare de transcriere (7.9%), administrare incorectă (14.9%), neexaminarea istoricului medical (8.7%). Din totalul de 692 de erori examinate, 500 s-au constatat a fi minore (73.3%), 134 medii (19.4%), 52 majore (7.5%), 6 – altele (1%). Contribuția farmacistului în managementul de risc (Fig. 2) este după cum urmează: prevenirea complicațiilor – 144 (20,8%), raționalizarea tratamentului – 174 (25,1%), prevenirea decesului – 1, îmbunătățirea complianței la tratament – 55 (7,9%), reducerea costului – 3, stabilirea medicamentului / accesibilitatea medicamentului – 315 (45,5%) [4].

Scopul lucrării

Depistarea sistemelor de evaluare ale performanțelor farmacistului, care vor reprezenta cu o exactitate sporită competențele, performanțele profesionale și gradul de îndeplinire al sarcinilor în cadrul îngrijirii farmaceutice.

Material și metode

Studiul urmează a fi realizat prin cercetarea analitică observațională, folosind studiile de chestionar ca metodă de colectare a datelor. Chestionarea se va realiza asupra unui eșantion de 200 de respondenți – farmaciști, online, prin intermediul platformei Google Forms. Respondenților li se va asigura anonimatul, astfel ca răspunsurile să nu fie viciate de interesele companiilor farmaceutice. Ca criterii de evaluare ale performanțelor vor servi: calitatea serviciilor, respectarea disciplinei și eticii profesionale, cunoașterea și respectarea legislației farmaceutice, adaptabilitatea, comu-

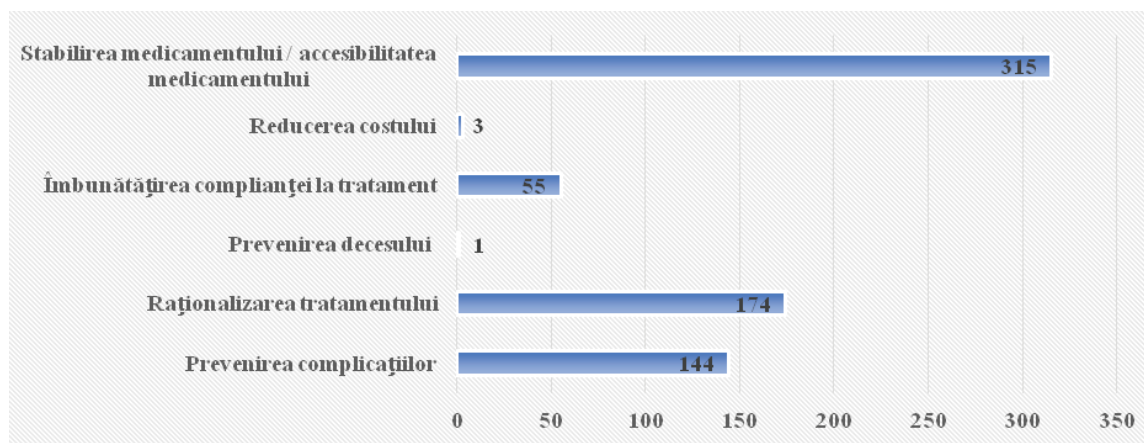


Fig. 2 Intervenția farmacistului în managementul de risc.

nicarea, planificarea și stabilirea de obiective. Obiectivele prezentate vor ține de prezentarea rapoartelor solicitate, respectarea programului de lucru, respectarea relațiilor pe linia ierarhică, receptivitatea față de solicitările profesionale, inițiativa și mobilizarea, organizarea, implementarea în practică a prevederilor Codului Deontologic și a legislației. Ca metodele de evaluare ale performanțelor în cadrul farmaciei comunitare vor fi: autoevaluarea, evaluare de către colegi pe posturi echivalente, evaluarea de către șef.

Rezultate

Datele obținute în urma chestionării urmează a fi prelucrate prin metode matematice, pentru a obține datele statistice asupra sistemelor de evaluare ale performanțelor farmacistului în farmacia comunitară, pe teritoriul Republicii Moldova. Aceste rezultate vor permite abordarea teoretică a noțiunii generale privind evaluarea performanței angajaților, metode și tehnici de evaluare a performanței angajaților, evaluarea performanței angajaților la nivel internațional, analiza procesului de administrare a personalului în cadrul farmaciei comunitare, analiza sistemului de evaluare a performanțelor profesionale ale angajaților la etapa actuală, implementarea sistemului de evaluare a performanțelor la nivel individual, identificarea măsurilor de ameliorare a sistemului de evaluare a performanțelor profesionale ale farmaciștilor.

Măsurile de ameliorare a sistemului de evaluare a performanțelor farmaciștilor vor fi:

- abordarea top-down: alinierea obiectivelor și a indicatorilor de performanță între niveluri strategic, operațional și individual;
- dezvoltarea unei arhitecturi a sistemului de evaluare a performanței la nivel individual;
- crearea unei culturi organizaționale orientată spre performanță;
- stabilirea indicatorilor de performanță într-un mod echilibrat;
- acordarea unei atenții deosebite asupra a cum sunt evaluate performanțele;
- asigurarea acurateții datelor în raportarea performanței;
- coaching-ul;
- stabilirea și monitorizarea inițiativelor de îmbunătățire.

Concluzii

1. Sistemele de evaluare ale performanțelor trebuie elaborate, adoptate și aplicate la nivelul farmaciei comunitare.
2. Implementarea sistemelor de evaluare ale performanțelor farmacistului vor scădea riscul comiterii erorilor farmaceutice din cauza insuficienței competențelor profesionale.

Bibliografie

1. Iacob Speranța, Haiduc Adelaida, Evaluarea farmacistului – component a sistemului de asigurare a calității, Colegiul Farmaciștilor din Romania – filiala Cluj;
 2. Elena Bucica, Necesitatea evaluării performanțelor profesionale, Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova.
 3. Mazîlu Olga, Aspecte privind evaluare performanțelor profesionale ale angajaților, Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova.
 4. Hussain Abdullah Mubarak Al Rahbi, Raid Mahmood Al-Sabri, Havagiray R., Interventions by pharmacists in out-patient pharmaceutical care, Saudi Pharmaceutical Journal (2014) 22, 101-106.
-