

ERCIYES ÜNİVERSİTESİ HASTANE ÇALIŞANLARININ HASTA GÜVENLİĞİ KÜLTÜRÜNÜN ARAŞTIRILMASI

AMAÇ

Bu çalışma, hastane de çalışan tüm personelin hasta güvenliği kültürünü ölçerek bilgi sahibi olmak ve çalışanların unvanlarına göre karşılaştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

1. GEREÇ VE YÖNTEM

1.1. Araştırmanın Tipi ve Yapıldığı Yer

Tanımlayıcı nitelikte olan bu çalışma,2001 yılından bu yana ISO 9001:2008 belgesine sahip olan Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde gerçekleştirilmiştir.

1.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde çalışan tüm personeller araştırmanın evrenini oluşturmuş, çalışmaya katılmayı kabul eden 1851 personel örnekleme dahil edilmiştir. Araştırmada geri dönüş oranı (1851/3793) %49.0olarak bulunmuştur.

1.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerini toplamak üzere, araştırmacılar tarafından literatürden (Frankel 2006, Manno et al. 2006, Tütüncü ve Küçükusta 2006, Tütüncü ve ark. 2007, http://www.ecri.org/Documents/Patient_Safety_Center/HRC_SAQ3.pdf (Erişim tarihi 21.04.2008) yararlanılarak geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki kısımdan oluşmaktadır; birinci kısımda katılımcıların kişisel bilgilerini belirlemeye yönelik 5 soru bulunurken; ikinci kısmında hastanelerde hasta güvenliği kültürünü belirlemeye yönelik olarak oluşturulan “Hasta Güvenliği Kültürü Ölçeği (HGKÖ)” taslağı bulunmaktadır. Toplam 49 maddeden oluşan taslak ölçek; yönetim ve liderlik (15 madde), çalışan davranışı (15 madde), beklenmedik olay ve hata raporlama (4 madde), çalışanların eğitimi (7 madde) ve bakım ortamı (8 madde) olmak üzere beş alt boyutta tasarlanmıştır. Taslak ölçek, dörtlü likert tipi ve “1. tamamen katılmıyorum”, “2. katılmıyorum”, “3. katılıyorum”, “4. tamamen katılıyorum” şeklindedir.

Ölçek puanının hesaplanmasında; alt boyutlarda yer alan madde puanları toplanıp elde edilen toplam sayı madde sayısına bölünmekte ve 1-4 arasında her bir alt boyutun ortalama puanı elde edilmektedir.

Toplam ölçek puanının hesaplanmasında ise 5 alt boyutun ortalama puanı toplanmakta ve 5'e bölünerek 1-4 arasında ölçek puanı elde edilmektedir. Ölçek puanının yorumlanmasında ise "puan ortalamasının 4'e doğru yükselmesi, olumlu hasta güvenliği kültürünü", "1'e doğru azalması, olumsuz hasta güvenliği kültürünün varlığını göstermektedir.

1.4. Verilerin Toplanması

Araştırma, Eylül-Kasım 2016 aylarında gerçekleştirilmiştir. Anket formları tüm bölümlerde çalışan personellere elden dağıtılmıştır. Çalışanların formları doldurabilmesi için yaklaşık 2-2,5 aylık süre verilmiş ve bu süre içerisinde yapılanlar elden toplanmıştır.

1.5. Verilerin Analizi

Araştırmaya katılan çeşitli unvanlardaki personellerden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS 18.0 programında değerlendirilmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkeni HGKÖ puanı, bağımsız değişkenleri; cinsiyet, yaş grubu, öğrenim düzeyi, medeni durum, meslek gruplaması ve kadro sınıflaması şeklindedir. Veriler analiz edilirken, Veri toplamada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini sınamak amacıyla iç tutarlık katsayısına, çalışanların sosyo-demografik özelliklerini incelemek amacıyla frekans ve yüzdelere, HGKÖ'den aldıkları puanlar hesaplanırken ortalamaların bakılmıştır. Ölçekteki dördümlük likert olan "tamamen katılmıyorum" ve "katılmıyorum" başlıkları birleştirilerek "Katılmıyorum", şeklinde "katılıyorum" ve "tamamen katılıyorum" başlıkları ise "Katılıyorum" şeklinde birleştirilmiştir.

1.6. Sınırlılıklar

Çalışma, Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi çalışanları ile sınırlı tutulmuştur.

2. BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların %61'i kadın, %35.6'sı 36 yaş üzeri, %37.4'ü lisans mezunu, %74.6'sı evli, %32.1'i hemşire, %12.5'i hekim ve %39.8'i sağlık hizmetleri sınıfında çalışmaktadır. (Tablo 1)

Çalışanların hasta güvenliği kültürü ölçeğinden aldıkları toplam puan ortalaması (%68.7) olup alt ölçek puan ortalamaları sırasıyla; Yönetim ve Liderlik (%67.5), Çalışan Davranışı (%68.8), Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama (%66.5), Çalışanların Eğitimi (%70.8), Bakım Ortamı (%70.7) olarak belirlenmiştir. Anket grubu en düşük oranı Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama alt ölçeğinden, en yüksek puanı ise Çalışanların Eğitimi ve Bakım Ortamı alt ölçeklerinden almışlardır. (Tablo 7)

Tablo 1: Araştırma Grubunun Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler	Özellikler	N	Sayı	Oran (%)
Cinsiyet	Kadın	1816	1108	61.0
	Erkek		708	39.0
Yaş	25 Yaş ve Altı	1828	210	11,5
	26-30 Yaş		567	31,0
	31-35 Yaş		401	21,9
	36 Yaş ve Üzeri		650	35,6
Öğrenim Düzeyi	Lise	1783	556	31.2
	Önlisans		309	17.3
	Lisans		667	37.4
	Lisansüstü		251	14.1
Medeni Durum	Evli	1824	1361	74.6
	Bekâr		463	25.4
Meslek	Hekim	1851	231	12.5
	Hemşire		594	32.1
	Memur/Sekreter		253	13.7
	Temizlik Personeli		300	16.2
	Sağlık Teknikeri/Teknisyeni		105	5.7
	Tekniker / Teknisyen		49	2.6
	Hastane Hizmetlisi		220	11.9
	Hasta Yönlendirme Elemanı		33	1.8
	Destek Personeli		15	0.8
	Biyolog		23	1.2
Diğer	28	1.5		

2.1. HGKÖ Alt Boyutlarının Analizi

HGKÖ alt boyutu olan Yönetim ve Liderlik başlığı altında çalışanlara yöneltilen ölçekte “*Tüm çalışanlar 12 saatten fazla çalıştırılmaz.*”ifadesine %46,4 oranla, “*Tüm çalışanların performans değerlendirmelerinde, hasta güvenliğiyle ilgili kriterlere yer verilir*” ifadesine %41,8 oranla ve “*Hastaya zarar veren ciddi hatalar olduğunda, bunların giderilmesine özür dileme ve tazminat ödeme) çalışılır.*” ifadesine %33,2 oranla en fazla ‘Katılmıyorum’ şeklinde belirtirken; “*İlaç uygulama hatalarıyla ilgili (İsim benzerliği nedeniyle karıştırılabilecek ilaçların azaltılması, ayrı depolanması vb.) önlemler alınır.*”ifadesi anket grubunun %84,6 oranla,“*Bakımın denetiminde hasta güvenliği dikkate alınır*”ifadesine %82.0 oranla ve “*Hasta ve yakınlarının düşmesini önlemeye yönelik çalışmalar yapılır*” ifadesine %81.8 oranla en fazla ‘Katılıyorum’ şeklinde en fazla belirttiği görülmektedir.(Tablo 2)

Tablo 2: Çalışanların HGKÖ Alt Boyutu Olan “Yönetim ve Liderlik” Başlığında Belirttikleri Sayı ve Yüzdeleri

No	YÖNETİM VE LİDERLİK	Katılmıyorum		Katılıyorum	
		N	%	N	%
1.	Tepe yönetim, çalışma ortamında hasta güvenliğine önem verir.	370	20,2	1466	79,8
2.	Sunulan tüm hizmetler, hasta güvenliği açısından değerlendirilir.	425	23,1	1415	76,9
3.	Hasta güvenliği ile ilgili nelerin doğru olduğu konusunda görüş birliği vardır.	524	28,6	1310	71,4
4.	Bakımın denetiminde hasta güvenliği dikkate alınır	328	18,0	1491	82,0
5.	İlaç uygulama hatalarıyla ilgili (İsim benzerliği nedeniyle karıştırılabilecek ilaçların azaltılması, ayrı depolanması vb.) önlemler alınır.	281	15,4	1543	84,6
6.	Hasta güvenliği için insani ve finansal kaynak sağlanır	604	33,1	1222	66,9
7.	Hasta güvenliği süreçlerinin iyileştirilmesi için kurum içi kıyaslamalarda, ilaç hata oranları, ventilatöre bağlı pnömoni oranları, düşmeler vb göstergelerden yararlanır.	415	22,8	1405	77,2
8.	Hasta güvenliği süreçlerinin iyileştirilmesi için kurum dışı kıyaslamalarda, mortalite oranları, nozokomiyalenfeksiyon oranları vb göstergelerden yararlanır.	434	24,0	1375	76,0
9.	Tüm çalışanların performans değerlendirmelerinde, hasta güvenliğiyle ilgili kriterlere yer verilir.	769	41,8	1070	58,2
10.	Hasta güvenliğini geliştirmeye yönelik öneriler yöneticiler tarafından dikkate alınır.	527	28,7	1311	71,3
11.	Hasta ve ailesine, kendi güvenlikleri konusunda sorumluluklarının neler olduğu açıklanır.	476	25,9	1361	74,1
12.	Hastaya zarar veren ciddi hatalar olduğunda, bunların giderilmesine özür dileme ve tazminat ödeme) çalışılır.	603	33,2	1215	66,8
13.	Hasta ve yakınlarının düşmesini önlemeye yönelik çalışmalar yapılır	334	18,2	1501	81,8
14.	Hasta güvenliği ile ilgili konuları belirlemede, risk değerlendirme süreci kullanılır.	401	22,0	1423	78,0
15.	Tüm çalışanlar 12 saatten fazla çalıştırılmaz	850	46,4	983	53,6

HGKÖ alt boyutu olan Çalışan Davranışı başlığı altında çalışanlara yöneltilen ölçekte “Yöneticiler, hataların sadece kişilerden değil, sistemden de kaynaklanabileceğini düşünerek hareket eder.” ifadesine %45.7 oranla, “Çalışanlar, hasta güvenliği ile ilgili olumsuzlukları ve hataları raporlandırımda meslektaşları tarafından cesaretlendirilir.” ifadesine %45.2 oranla ve “Çalışanlar, hasta güvenliği ile ilgili endişelerini yöneticileriyle rahatça paylaşabilir.” ifadesine %43,6 oranla en fazla ‘Katılmıyorum’ şeklinde belirtirken; “Çalışanlar, çalışma kuralları, politikaları ve prosedürlerinin ihmal edilmemesi gerektiğine inanır.” ifadesine %83,8 oranla, “Çalışanlar vardiya değişiminde hastayla ilgili tüm bilgileri aktarır” ifadesine %83.4 oranla ve “Kan transfüzyonu, narkotik, dopamin, adrenalın infüzyonu gibi yüksek riskli uygulamalar, yapılmadan önce ikinci bir kişi tarafından kontrol edilir” ifadesine %78.1 oranla en fazla ‘Katılıyorum’ şeklinde belirttiği görülmektedir.(Tablo 3)

Tablo 3: Çalışanların HGKÖ Alt Boyutu Olan “Çalışan Davranışı” Başlığında Belirttikleri Sayı ve Yüzdeleri

No	ÇALIŞAN DAVRANIŞI	Katılmıyorum		Katılıyorum	
		N	%	N	%
16.	Çalışanlar, hasta güvenliğiyle ilgili kalite kriterlerini bilir	565	30,9	1264	69,1
17.	Çalışanlar, hasta güvenliği ile ilgili endişelerini yöneticileriyle rahatça paylaşabilir.	803	43,6	1039	56,4
18.	Yöneticiler, hataların sadece kişilerden değil, sistemden de kaynaklanabileceğini düşünerek hareket eder.	844	45,7	1002	54,3
19.	Çalışanlar, hasta güvenliği ile ilgili olumsuzlukları ve hataları raporlandırmada meslektaşları tarafından cesaretlendirilir.	832	45,2	1009	54,8
20.	Çalışanlar, hatalar oluştuğunda hastalar ve yakınlarının bilgilendirilmesi gereğine inanır.	451	24,6	1386	75,4
21.	Çalışanlar, hasta güvenliği konusundaki kurumsal hedefleri bilir	487	26,6	1343	73,4
22.	Çalışanlar, hasta güvenliğinin geliştirilmesine yönelik önerilerinin dikkate alınacağına inanır.	558	30,4	1280	69,6
23.	Çalışanlar, oluşan hatalar konusunda yönetimin kendilerine geri bildirim vereceğine inanır.	595	32,3	1247	67,7
24.	Çalışanlar, hataların tekrarını önlemeye yönelik çalışmalarda görev alır.	448	24,3	1398	75,7
25.	Çalışanlar birbirleriyle uyum içinde çalışır.	706	38,2	1141	61,8
26.	Çalışanlar vardiya değişiminde hastayla ilgili tüm bilgileri aktarır	306	16,6	1534	83,4
27.	Hasta güvenliğini sağlamak için meslektaşlar arasında yardımlaşma vardır.	408	22,2	1429	77,8
28.	Çalışanlar, çalışma kuralları, politikaları ve prosedürlerinin ihmal edilmemesi gerektiğine inanır.	298	16,2	1545	83,8
29.	Tüm çalışanlar (tüm disiplinler) hasta güvenliği ile ilgili grup çalışmalarına (Güvenlik programları, standart geliştirme, klinik rehber geliştirme) katılır.	406	22,0	1439	78,0
30.	Kan transfüzyonu, narkotik, dopamin, adrenalin infüzyonu gibi yüksek riskli uygulamalar, yapılmadan önce ikinci bir kişi tarafından kontrol edilir.	395	21,9	1405	78,1

HGKÖ alt boyutu olan Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama başlığı altında çalışanlara yöneltilen ölçekte “*Hataların raporlanmasında cezalandırıcı bir tutum sergilenmez.*” ifadesine %44,4 oran ve “*Hasta güvenliği raporlarından elde edilen veriler, süreçlerin ve sistemin iyileştirilmesinde kullanılır.*” ifadesine %26,5 oranla en fazla ‘Katılmıyorum’ şeklinde belirtirken; “*Olay raporları, kurumun bağlı olduğu genel müdürlük, bakanlık gibi üst organizasyonlarla paylaşılır.*” ifadesi %77,8 oran ve “*Beklenmedik olay ve hatalar prosedüre uygun şekilde zamanında raporlandırılır.*” ifadesi %74,8 oranla en fazla ‘Katılıyorum’ şeklinde belirttiği görülmektedir.(Tablo 4)

Tablo 4: Çalışanların HGKÖ Alt Boyutu Olan “Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama” Başlığında Belirttikleri Sayı ve Yüzdeleri

No	BEKLENMEDİK OLAY VE HATA RAPORLAMA	Katılmıyorum		Katılıyorum	
		N	%	N	%
31.	Hataların raporlanmasında cezalandırıcı bir tutum sergilenmez	808	44,4	1010	55,6
32.	Beklenmedik olay ve hatalar prosedüre uygun şekilde zamanında raporlandırılır.	459	25,2	1366	74,8
33.	Hasta güvenliği raporlarından elde edilen veriler, süreçlerin ve sistemin iyileştirilmesinde kullanılır.	485	26,5	1342	73,5
34.	Olay raporları, kurumun bağlı olduğu genel müdürlük, bakanlık gibi üst organizasyonlarla paylaşılır.	401	22,2	1405	77,8

HGKÖ alt boyutu olan Çalışanların Eğitimi başlığı altında çalışanlara yöneltilen ölçekte “Tüm çalışanlara, iletişim teknikleri konusunda eğitim verilir.” ifadesine %28,7 oranla ve “Kurumsal öğrenmeyi artırmak için hasta güvenliği ile ilgili bilgiler birimler arasında paylaşılır.” ifadesine %25,5 oranla en fazla ‘Katılmıyorum’ şeklinde belirtirken; “Oryantasyon programlarında hasta güvenliği konusuna yer verilir” ifadesine %82.4 oranla ve “Yeni teknoloji ve ekipman kullanımı konusunda çalışanlara oryantasyon programı yapılır.” ifadesine %78.2 oranla en fazla ‘Katılıyorum’ şeklinde belirttiği görülmektedir.(Tablo 5)

Tablo 5: Çalışanların HGKÖ Alt Boyutu Olan “Çalışanların Eğitimi” Başlığında Belirttikleri Sayı ve Yüzdeleri

No	ÇALIŞANLARIN EĞİTİMİ	Katılmıyorum		Katılıyorum	
		N	%	N	%
35.	Oryantasyon programlarında hasta güvenliği konusuna yer verilir	322	17,6	1504	82,4
36.	Yeni teknoloji ve ekipman kullanımı konusunda çalışanlara oryantasyon programı yapılır.	400	21,8	1434	78,2
37.	Tüm çalışanlara, iletişim teknikleri konusunda eğitim verilir.	528	28,7	1314	71,3
38.	Tüm çalışanlara, hasta güvenliğine ilişkin (kayıtlar, beklenmedik olay-hataları tanımlama ve raporlama süreçleri, vb) eğitimler düzenli olarak verilir.	455	24,7	1388	75,3
39.	Kurumsal öğrenmeyi artırmak için hasta güvenliği ile ilgili bilgiler birimler arasında paylaşılır.	471	25,5	1373	74,5
40.	Acil eylem planlarına yönelik eğitim verilir.	417	22,6	1428	77,4
41.	Hasta güvenliği eğitim programlarında, isim vermeden gerçek olay raporlarından yararlanır.	399	21,8	1430	78,2

HGKÖ alt boyutu olan Bakım Ortamı başlığı altında çalışanlara yöneltilen ölçekte “Kurumumuzun fiziksel yapısı, hasta güvenliğini destekleyecek şekilde tasarlanmıştır.” ifadesine %41.2 oranla ve “Mevcut bina ve donanımın yenilenmesinde, hasta güvenliği kriterleri göz önüne alınır” ifadesine %32.2 oranla en fazla ‘Katılmıyorum’ şeklinde belirtirken; “Hasta kimliğini belirlemeye yönelik güvenlik sistemleri (isim bileziği vb.) kullanılır” ifadesi %88.0 oranla ve “Tıbbi malzeme ve ilaçlar için barkodlama sistemleri kullanılır” ifadesi %83.7 oranla en fazla ‘Katılıyorum’ şeklinde belirttiği görülmektedir.(Tablo 6)

Tablo 6: Çalışanların HGKÖ Alt Boyutu Olan “Bakım Ortamı” Başlığında Belirttikleri Sayı ve Yüzdeleri

No	BAKIM ORTAMI	Katılmıyorum		Katılıyorum	
		N	%	N	%
42.	Kurumumuzun fiziksel yapısı, hasta güvenliğini destekleyecek şekilde tasarlanmıştır.	759	41,2	1083	58,8
43.	Mevcut bina ve donanımın yenilenmesinde, hasta güvenliği kriterleri göz önüne alınır.	593	32,2	1248	67,8
44.	Kurumumuzun tümünde kullanılan malzeme, cihaz ve teknolojiler standardize edilmiştir.	540	29,4	1294	70,6
45.	Kurumumuzda tüm tıbbi kayıtlar elektronik ortamda tutulur.	392	21,3	1451	78,7
46.	Tıbbi malzeme ve ilaçlar için barkodlama sistemleri kullanılır	299	16,3	1530	83,7
47.	Kurumumuzda kullanılan tüm alet ve ekipmanın bakımı (kalibrasyonu, ayarı) düzenli olarak yapılır.	360	19,6	1481	80,4
48.	Hasta kimliğini belirlemeye yönelik güvenlik sistemleri (isim bileziği vb.) kullanılır	222	12,0	1623	88,0
49.	Kurum giriş ve çıkışlarında güvenlik önlemleri alınır	521	28,2	1327	71,8

Tablo 7: HGKÖ Alt Boyutlarının Unvanlara Göre Ortalamaları (s=1851)

HGKÖ Alt Boyutları	Hekim	Hemşire	Memur/Sekreter	Temizlik Personeli	Sağlık Teknikeri/Teknisyeni	Tekniker / Teknisyen	Hastane Hizmetlisi	Hasta Yönlendirme Elemanı	Destek Personeli	Biyolog	Diğer	TÜM PERSONEL
Yönetim ve Liderlik	66,6	64,5	66,6	74,1	61,1	73,0	70,4	69,2	72,6	67,3	62,8	67,5
Çalışan Davranışı	64,9	67,3	67,5	74,7	65,3	70,3	72,6	70,9	73,8	64,5	64,0	68,8
Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama	65,1	63,6	66,3	72,1	61,0	67,8	69,3	72,7	70,9	63,6	67,1	66,5
Çalışanların Eğitimi	67,1	70,3	70,5	74,9	65,0	69,8	74,0	73,4	72,7	67,0	68,5	70,8
Bakım Ortamı	66,9	68,3	70,3	77,1	65,0	73,6	75,2	74,5	67,4	68,6	68,8	70,7
Genel Ortalama	66,1	66,6	67,9	74,7	63,4	71,4	72,1	71,4	72,0	66,3	65,2	68,7

HGKÖ Alt Boyutlarının Unvanlara Göre Ortalamalarına bakıldığında Sağlık Teknikeri/Teknisyen grubu Yönetim ve Liderlik (%61.1), Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama (%61.0), Çalışanların Eğitimi (%65.0), Bakım Ortamı (%65.0) en düşük oranlara sahip iken; Biyolog çalışan grubu Çalışan Davranışı (%64.5) konusunda en düşük ortalamadır. En yüksek oranlar ise Temizlik Personelinde Yönetim ve Liderlik (%74.1), Çalışan Davranışı (%74.7), Çalışanların Eğitimi (%74.9), Bakım Ortamı (%77.1) iken; Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama da ise en yüksek oran Hasta Yönlendirme Elemanı grubudur (%72.7). Tüm personele bakıldığında en düşük oranı Beklenmedik Olay ve Hata Raporlama (%66.5) alt ölçeğinden, en yüksek puanı ise Çalışanların Eğitimi (%70.8) alt ölçeğinden almıştır. (Tablo 7)