

 ERCIYES ÜNİVERSİTESİ HASTANELERİ 1975	ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ	DOKÜMAN KODU:	HD.TL.04
		YAYIN TARİHİ:	TEMMUZ 2020
	HASTA GÜVENLİĞİNİ OLUMSUZ ETKİLEYEN İSTENMEYEN OLAYLARI BİLGİLENDİRME TALİMATI	REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	00
	SAYFA NO:	1 / 1	

1. AMAÇ: Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezimizde hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olayların meydana gelmesi durumunda, hasta ve hasta yakınının nasıl bilgilendirileceğinin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM: Bu talimat Tüm Birimleri kapsar.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

İstenmeyen Olay: Hasta, hasta yakını çalışanlar ve / veya sağlık hizmeti verilen kuruluşta bulunan diğer kişilerin güvenliğini olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek olaylardır.

Hasta Güvenliği İle İlgili İstenmeyen Olaylar: İlaç Güvenliği, Cerrahi Güvenlik, Transfüzyon Güvenliği, Tesisi Güvenliği, Düşmeler, Radyasyon Güvenliği, Bilgi Güvenliği gibi konularda gelişebilir.

5. SORUMLULAR: Tüm Çalışanlar.

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olaylar meydana geldiğinde olayın ilgili olduğu form veya "İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Formu" ile Kalite Yönetim Birimine bildirim yapılır.

6.2. Kalite Yönetim Birimi Hasta Güvenliği Kurulu ve Çalışan Güvenliği Kuruluna bildirimleri ileterek kök - neden analizinin yapılmasını sağlar.

6.3. Olayın neden kaynaklandığı ve bir daha oluşmaması için neler yapılması gerektiği görüşülür. Hastane çalışanlarına konu ile ilgili eğitim verilerek bilgilendirme sağlanır.

6.4. Hasta ve / veya hasta yakınlarına istenmeyen durum anlatılırken;

- Ortamın uygun olması sağlanmalıdır (Halkla İlişkiler Biriminde hasta / hasta yakını ile görüşme yapılması için uygun ortam sağlanmıştır).
- Hastane tarafından bilgilendirme ekibi oluşturulur. Ekipte, Tıbbi (Başhekim Yardımcısı), İdari (Başmüdür / Hastane Müdürü / Müdür Yardımcısı) ve Hemşirelik (Başhemşire / Başhemşire Yardımcısı) Hizmetlerinden birer temsilci (hata bir sağlık personeli hatası ise) bulunur. Hata yapan çalışanın ekibe dahil olup olmayacağı o anki durum ve koşullara göre belirlenir.
- Görüşmeye başlanırken herkesin birbirini tanıması sağlanmalıdır. Çalışanlar kendilerini tanıtmalı ve hasta yakınlarına da kendilerini tanıtmaya fırsatı vermelidir.
- Hasta ve yakınlarının olay hakkında ki güncel bilgileri sorgulanır. Hastanın durum hakkındaki bilgi veya şüpheleri görüşmenin gidişatını belirleyecektir.
- Görüşme hasta değil yakınları ile yapılacaksa olay ile ilgili bilginin hangi ayrıntıda hastaya iletileceği belirlenmelidir.
- Acele etmeksizin, basit sözcüklerle ve tıp terminolojisi kullanmaksızın ne olduğu, nerede ve ne zaman olduğu anlatılır. Basit sözcüklerle olayı anlatmak kaygı düzeyini düşürecektir.
- Hatanın etkisini azaltmak ve /veya hatayı düzeltmek için ne yapılacağı konusunda bilgi verilir.
- Hasta ve yakınlarının destek gereksinimleri belirlenip destek önerilir.
- Soru sormaları için cesaretlendirilir ve sorulara doğru ve anlaşılır cevaplar verilir.
- Olay ciddi ise, açıklama zaman kaybetmeden yapılır. Var olan bilgi sınırlı da olsa bunu hasta ve yakınlarını gelişmelerden haberdar etmek koşulu ile ve bundan sonra olması muhtemel durumda belirtilerek paylaşılır.
- Duyarsız bir görünüm sergilemekten ziyade empatik bir yaklaşım oluşturulmalıdır.
- Hasta ve yakınlarının konu ile ilgili olası soru ve sorunları olduğunda kiminle iletişim kuracağı konusunda bilgilendirilmelidir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

7.1. İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Formu

7.2. Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği

7.3. Sağlıkta Kalite Standartları

7.4. Sağlık Hizmeti Kalitesinin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine Dair Yönetmelik

HAZIRLAYAN: BAŞHEKİM YARDIMCISI	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	ONAYLAYAN: BAŞHEKİM
--	---	--------------------------------