**1. AMAÇ**

Fakültemizde Hasta ve Çalışan Güvenliğini tehdit edebilecek her türlü olayı (ramak kala, gerçekleşen istenmeyen olaylar) kapsayacak şekilde bildirimlerin yapılması, kayıt altına alınması, tespit edilen durumların kök neden analizlerinin yapılması, yaşanan olayların raporlanması,

**2. KAPSAM**

Fakültemizde hasta ve çalışan güvenliğinin bildirimi ile ilgili tüm süreçleri kapsar.

# 3. KISALTMALAR

DÖF: Düzeltici Önleyici Faaliyetler SKS: Sağlıkta Kalite Standartları GRS: Güvenlik Raporlama Sistemi İO: İstenmeyen Olay

# 3. TANIMLAR

**3.1. Hasta Güvenliği:** Sağlık hizmetine bağlı olay / istenmeyen olay / ramak kala olay/ tıbbi hataların önlenmesi ve bu hataların neden olduğu yaralanma ve ölümlerin ortadan kaldırılması veya azaltılmasıdır.

**3.2. Çalışan Güvenliği**: Çalışanların fiziki, ruhsal ve sosyal durumlarının en üst düzeye taşınması, sağlıklarına gelebilecek zararların en aza indirilmesi için korunma yöntemlerinin uygulanması, kişinin işine ve işin kişiye uygunluğudur.

**3.3. İstenmeyen Olay:** Güvenliği tehdit eden bir olay olduğunda karşılaşılan durum

**3.4. Ramak Kala Olay:** Henüz gerçekleşmemiş fakat gerçekleşme riski olan durum

**3.5. Kök Neden Analizi:** Kök nedenler, problemin arkasında yatan gerçek sebeplerdir. Kök neden analizi, gerçek nedenlerin tespit edilmesine yönelik yapılan çalışmalardır. Yaşanan problemlerin görünen nedenlerini ortadan kaldırmak yerine kalıcı bir şekilde çözüm üretmeye odaklanan bir çözüm sürecidir.

# 4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasında Üst Yönetim, Kalite Yönetim Birimi, bölüm kalite sorumluları ve tüm çalışanlar sorumludur.

# 5. FAALİYET AKIŞI

**5.1 İstenmeyen Olay Bildirimlerinin Yapılması**

Sağlıkta hizmet sunumu sırasında meydana gelen; hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden, gerçekleşen ya da gerçekleşmek üzere olan her türlü olayın (hukuka yansımış istenmeyen olaylar vb gibi) personelimiz tarafından olay bildirimi;

* HBYS üzerinden ilgili form doldurularak çıktısı alınır “Çalışan Dilek Ve Öneri Kutusuna” atılarak ya da,
* Merkezimiz wep sayfasında bulunan kalite formlarından “İstenmeyen Olay Bildirim Formu” doldurularak “Çalışan Dilek Ve Öneri Kutusuna” atılarak yapılır.

Gizliliğin sağlanması açısından yapılan bildirimler, “Çalışan Öneri ve Şikâyet Kutusuna” atılmaktadır. Kalite Birimi tarafından ayda bir açılan kutudan istenmeyen olay bildirimi tespit edildiğinde, bildirilen şikayet sistemden yapılan başvurular gibi işleme alınır ve gerekli çalışmalar başlatılır.

Çalışmalar;

* Kalite sorumlusu olay bildirimlerini değerlendirerek bildirimi yapılan olayın özelliğine göre ilgili komiteye iletir.
* İlgili komite İstenmeyen olay bildirimi sistemine yapılan bildirimi değerlendirir, analiz eder analiz sonuçlarına göre olayla ilgili gereken tedbiri alır, iyileştirme çalışması yapar.
* Olay bildirimi ile ilgili kök neden analizi yapar. Gerekirse ilgili komite Düzeltici-Önleyici faaliyet başlatır ve çalışanlar bilgilendirilir.

**Sistem, "Hasta Güvenliği" ve "Çalışan Güvenliği" olmak üzere iki ayrı modülde ele alınır.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Olay Bildirim Türü** | **Gerçekleşen/Ramak Kala Olaylar**  **Alt Bildirim Türü** | **Olay Bildirim Türü** | **Gerçekleşen/Ramak Kala Olaylar**  **Alt Bildirim Türü** |
| **HASTA GÜVENLİĞİ** | * İlaç Güvenliği * Cerrahi Güvenliği * Transfüzyon Güvenliği * Tesis Güvenliği * Düşmeler * Radyasyon Güvenliği * Bilgi Güvenliği * Protezlerin Karışması – Kaybolması * Eldivensiz Hasta Bakılması * Diğer | **ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ** | * Kesici Delici Alet Yaralanması * Tesis Güvenliği * Radyasyon Güvenliği * Mesleki Enfeksiyonlar * Kan Ve Vücut Sıvıları İle Temas * Diğer |

# Güvenlik Raporlama Sisteminin Önemi ve Sorumluluklar

Bu sistemde ana hedef bireyler değil sistemdir. Bu nedenle olayın sorumluları ile değil sistemin kendisi odak noktasıdır. İstenmeyen olay bildirim sisteminde düzenlemeler kişiler üzerinden değil, sistem üzerinden yürümektedir. Sistemin iyi işlediği hastanede hastalar ve çalışanlar için güvenli hizmet sunumu sağlanır.

İstenmeyen olay bildirim sisteminde, hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek her türlü olayı (ramak kala ya da gerçekleşen istenmeyen olaylar ) kapsayacak şekilde düzenlenmiştir

# 5.3. Olayın Sebeplerinin Araştırılması ( Kök neden analizi) Raporlama

**5.3.1.**  KNA çalışmasına tüm ilgili taraflar dahil edilir

**5.3.2.** KNA ekibi, ilgili ekip üyelerini, KNA süreci konusunda bilgi sahibi olan kişileri ve olay ya da süreç hakkında uzmanlık bilgisi olan kişileri de kapsayacak şekilde toplanmalıdır.

**5.3.3.** Tüm ekip üyeleri direkt olarak olay ya da sürecin içindedirler ya da organizasyonel sürece aşinadırlar.

**5.3.4.** Bir KNA’yı yönetmek için aşağıdaki kurallara uyulmalıdır.

* Olayı bir bütün çerçevesinde araştırın.
  + - Olayın nasıl oluştuğunu tartışın.
    - Olayın sıklığını belirleyin.
    - Olayların sıklığındaki sapmayı tanımlamak için olayda istenmeyen etkiye katkısı olan oluşumlarla, ideal olan durumun arasındaki boşluğun potansiyel nedenlerini açığa çıkaran neden ve sonuç diagramlarını kullanın.
    - Fonksiyonunu yerine getirmede başarısız olan engelleri veya var olmayan güvensiz uygulamaları tanımlayın.
    - Bu tür olayların gelecekte nasıl önlenebileceğini tartışın.
    - Ekibin tüm görüşlerini bir araya getirin ve mantıklı bir fikir kümesi oluşturun.
    - Bir aksiyon planı oluşturun.
    - Riskleri azaltmak için uygulanabilir değişiklikleri tanımlayın.
    - Bu değişikliklerin uygulanmasından kimlerin sorumlu olacağını belirleyin.
    - Uygulamanın ne zaman gerçekleşeceğini belirleyin.
    - Benzer hataların gelecekte oluşmaması için iyileştirmeleri standartlaştırın.

# 5.4. İstenemeyen Olay Bildirim Sistemine Yönelik Eğitimler

**5.4.1**. İstenmeyen Olay Bildiriminin (Güvenlik raporlama sisteminin) işlevsel olabilmesi için çalışanların katılımı önemlidir. Bu nedenle çalışanlara bildirim sisteminin önemi, formların nasıl doldurulacağı, bildirimlerin nasıl yapılacağı konularında eğitimler düzenli olarak planlanıp uygulanır.

**5.4.2.** Personele yılda bir kez İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi eğitimi verilir.

**5.4.3.**İstenmeyen Olay Bildirimi **5.4.4.**Eğitimlerinde;

* Sisteminin amacı, önemi ve sorumluluklar
* Sistemin yapısı
* Sistemin, çalışanlar açısından bildirimlerin gizliliği ve güvenliği
* Sistemin odağı olan hatalardan öğrenme ve sürekli iyileştirme amacı,
* Bildirimin yapılma şekli, uyulması gereken kurallar,
* Bildirim formlarının nasıl doldurulacağı,
* Bildirimlerin nasıl değerlendirildiği ve analiz edildiğine ilişkin genel bilgiler, konularına yer verilir.
* İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi kapsamında yer alan istenmeyen olaylar nelerdir.

# 5.5.İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Geri Bildirimleri

Olayların analiz sonuçları ve yapılan iyileştirmeler çalışanlara yapılan rutin toplantılarda paylaşılır. “Hizmet İçi Eğitim Planına” göre verilen eğitimlerde, uyum eğitimlerinde konu ile ilgili bilgilendirme yapılarak eğitime katılanların görüş ve önerileri alınır.

Öz değerlendirmelerde personelin istenmeyen olay bildirimi ile ilgili görüş ve önerileri alınır. Bildirilen görüş ve öneriler ilgili komitelerde değerlendirilir, komisyon kararına göre çalışmalar başlatılır.

# 6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

* DÖF Formu
* Kök-Neden Analiz Formu
* Ramak Kala Olay Bildirim Formu
* Kesici - Delici Alet Yaralanma Formu
* Kan ve Vücut Sıvılarının Sıçramasına Maruz Kalan Çalışan Bildirim
* İstenmeyen Olay Bildirim Formu