

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	DOKÜMAN KODU	K.İÖ.PR.16
		YAYIN TARİHİ	01.11.2019
		REVİZYON NO	00
	İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	
		SAYFA NO	Sayfa 1 / 3

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

İÖ: İstenmeyen Olay

4-TANIMLAR

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.

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.

İstenmeyen Olay: Güvenliği tehdit eden bir olay olduğunda karşılaşılan durum

Ramak Kala Olay: Henüz gerçekleşmemiş fakat gerçekleşme riski olan durum

5-SORUMLULAR

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

6-FAALİYET AKIŞI

6.1 İstenmeyen Olay Bildirimlerinin Yapılması

-Sağlık hizmet sunumu sırasında meydana gelen; hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden gerçekleşen ya da gerçekleşmek üzere olan her türlü olayın (hukuka yansımış istenmeyen olayların da) personelimiz tarafından olay bildirimi ilgili personel tarafından istenmeyen olay bildirim sistemi formlarını doldurup enfeksiyon kontrol hemşiresi ile koordineli olarak kalite yönetim birimine vermek sureti ile ya da HBYS üzerinden idari işlemler kalite formları sekmesinden olay bildirim sistemini üzerinden dijital form doldurularak yapılır. Ayrıca personel HBYS sisteminde İdari İşlemler Kalite Formları eklentisinden sistem ile ilgili görüş ve öneride bulunabilir.

-Gizliliğin sağlanması açısından yapılan bildirimleri personel Öneri ve Şikâyet kutusuna atmaktadır. Kalite Birimi tarafından on beş günde bir açılan kutudan istenmeyen olay bildirimi tespit edildiğinde sistemden yapılan başvurular gibi işleme alır ve gerekli çalışmaları başlatır.

Olayın gerçekleştiği bölüm /yer ve zaman/kişi belirtmek bildirimi yapanın isteğine bağlıdır. Kişi bu bilgileri gizli tutabilir yada formda açıkça belirtebilir.

-İstenmeyen Olay Bildirim Sisteminde;

Olayın konusu

Olayın anlatılması

Olayla ilişkin varsa görüş ve öneriler, başlıkları bulunmaktadır.

İstenmeyen olay bildirim kalite sorumlusu olay bildirimlerini değerlendirerek bildirim yapılan olayın özelliğine göre ilgili komiteye iletir.İlgili komite İstenmeyen olay bildirim sistemi yapılan bildirim değerlendirir, analiz eder analiz sonuçlarına göre olayla ilgili gereken tedbiri alır, iyileştirme çalışması yapar.Olay bildirim ile ilgili kök neden analizi yapar.Gerekirse ilgili komite Düzeltici-önleyici faaliyet başlatır ve çalışan bilgilendirilir.

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

OLAY BİLDİRİM TÜRÜ	GERÇEKLEŞEN/RAMAK KALA OLAYLAR ALT BİLDİRİM TÜRÜ	OLAY BİLDİRİM TÜRÜ	GERÇEKLEŞEN/RAMAK KALA OLAYLAR ALT BİLDİRİM TÜRÜ
HASTA GÜVENLİĞİ	-Cerrahi hata -Görüntüleme Hizmetleri ile ilgili Hatalar -Hasta Düşmesi -İlaç Güvenliği -Kayıt Hataları -Kimlik Doğrulama Hatası -Laboratuar Hataları -Sterilizasyon Güvenliği -Tesis Güvenliği -Uygun Olmayan Ürün/ Malzeme	ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ	-Cihaz Güvenliği -Ekipman Yokluğu -Radyasyona Maruz Kalma -Kesici-Delici alet Yaralanmaları -Kan ve vücut sıvılarıyla temas -Laboratuar kazaları -Tesis Güvenliği -Uygun Olmayan Ürün/ Malzeme

6.2 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.

6.3 Olayın Sebeplerinin Araştırılması (Kök neden analizi) Raporlama

Bildirim, analiz ve raporlama süreçleri ile ilgili raporlama süreçlerinden İstenmeyen Olay Bildirim Bölüm Kalite Sorumlusu sorumludur. Bildirim yapılır yapılmaz bölüm kalite sorumlusu tarafından formun uygun şekilde doldurulup doldurulmadığının kontrolü yapılır. Bildirimi yapılan olaylar bildirim içeriğine göre dekanlığa iletir. Dekanlık tarafından ilgili komiteye (Hasta Güvenliği, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Tesis Güvenliği vb.) ve/veya kişiye havale edilir. Bölüm kalite sorumlusu ilgili komite ile bildirim yapılan olayları ve olayların sebeplerini inceler. Analiz yapılırken bildirim sistemine ilişkin değerlendirmeleri de yapar. İstenmeyen olay bildirim sayıları, konuları, DÖF başlatılıp başlatılmadığı, kök neden analizleri, planlananlar, uygulananlar ve uygulama sonuçlarının değerlendirilmesi İlgili Kurul ve Komite toplantılarında gündem maddesi olarak görüşülür.

Komite bildirim yapılan durumlarla ilgili DÖF başlatabilir. Bildirimlerin konusu, kök neden analizi, istenmeyen durumla ilgili planlananlar, yapılanlar, DÖF Formu ve Kök Neden Analiz Formu ile takip edilir. Yapılacak faaliyetler ve sorumluları belirlenerek ilgililere bildirilir.

Bölüm kalite sorumlusu ve ilgili Kurul/Komite tarafından hazırlanan rapor Üst Yönetimin onayına sunulur.

İstenmeyen olaylarla ilgili yürütülen DÖF' ler ve sonuçları hakkında ilgili çalışanlar bilgilendirilir. Bildirim sürecinde, kullanıcının gizlilik yönünde talebi olması durumunda, raporlama ve raporların paylaşımı aşamalarında gizlilik ilkesi uygulanır.

6.4 İstenmeyen Olay Bildirim Sistemine Yönelik Eğitimler

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

İstenmeyen Olay Bildirimi Eğitimlerinde;

Sistemin amacı, önemi ve sorumluluklar,

Sistemin yapısı

Sistemin, çalışanlar açısından bildirimlerin gizliliği ve güvenliği

Sistemin odağı olan hatalardan öğrenme ve sürekli iyileştirme amacı,

İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi kapsamında yer alan istenmeyen olaylar nelerdir.

Bildirimin yapılma şekli, uyulması gereken kurallar,

Bildirim formlarının nasıl doldurulacağı,

Bildirimlerin nasıl değerlendirildiği ve analiz edildiğine ilişkin genel bilgiler, konularına yer verilir.

6.5 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 bildirimini ile ilgili görüş ve önerileri alınır.

Bildirilen görüş ve öneriler ilgili komitelerde değerlendirilir, komisyon kararına göre çalışmalar başlatılır.

7-İLGİLİ DOKÜMANLAR

DÖF Formu

Kök-Neden Analiz Formu

Ramak Kala Olay Bildirim Formu

Kesici - Delici Alet Yaralanma Eğitim Ve Takip Formu

Kan ve Vücut Sıvılarının Sıramasına Maruz Kalan Çalışan Bildirim Formu

İstenmeyen Olay Bildirim Formu