HASTA GÜVENLİĞİ KÜLTÜRÜ

Uzm. Hem. Ayşe Didem ÇAKIR

23.10.2015

Son yıllarda özellikle risk düzeyi yüksek, nükleer enerji, madencilik, hava ve demir yolu taşımacılığı gibi sektörlerde güvenlik kültürü kavramına artan bir ilgi dikkat çekmektedir.

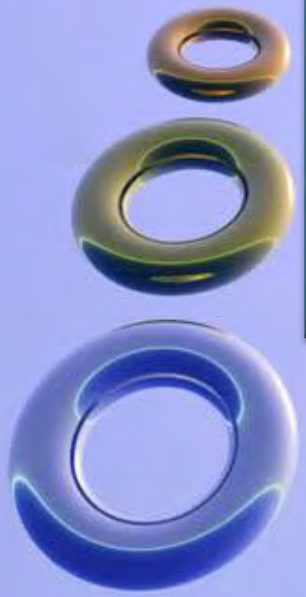
- Sağlık sektöründe de, tıbbi hatalardan kaynaklanan kayıpların en aza indirilmesi, ayrıca hasta güvenliği bilincinin oluşturulması konusu son dönemlerde giderek önem kazanmış ve Türkiye' de *Hasta Güvenliği Kültürü* tartışılan konulardan biri olmuştur.

- Hasta güvenliği sağlık hizmetlerinde çalışan tüm personelin sahiplenmesi gereken bir konudur.

- Sağlık kurumlarında hasta güvenliğinin sağlanabilmesi için hasta güvenliği kültürünün oluşturulması gerekir.

Örgüt Kültürü

- Tüm organizasyonu bir arada tutan değerler, tutumlar, davranışlar kümesi olarak tanımlanır.



Örgüt Kültürü

- Örgüt kültürünün alt boyutlarından biri olarak değerlendirilen güvenlik kültürü kavramı, ilk kez 1986 Çernobil Nükleer Santralindeki kaza sonrası Uluslararası Atom Enerji Ajansı (IAEA) tarafından hazırlanan raporda (1988), *zayıf güvenlik kültürü (poor safety culture)* kavramı olarak ortaya çıkmıştır.

Güvenlik Kültürü

Kurumun sağlık ve güvenlik programlarının yeterliliğine ve uygulamadaki sürekliliğine karar veren birey ve grupların; değer, algı, tutum, düşünce alışkanlıkları, yetkinlik ve davranış örüntüleri olarak ifade edilmektedir.

Hasta Güvenliği Kültürü

- Güvenli bir sağlık hizmeti sunumunun ilk adımını *hasta güvenliği kültürü* oluşturmaktadır.

- Hasta güvenliği kültürü; hata bildirimlerinde şeffaflık, tıbbi hataların önlenmesinde sistematik bir yaklaşım ve dürüstlük olarak tanımlanmaktadır.

Hasta Güvenliği Kültürü

- Hasta güvenliği kültürü bilgi ve iletişim teknolojilerini bir araya getiren multidisipliner bir yapıdır.
- Hasta güvenlik kültürü, bir kurumda nelerin önemli olduğunu ve hasta güvenliği ile ilgili nasıl davranılacağını kapsayan değer yargılarını, inançları ve kuralları kapsamaktadır.

Hasta Güvenliği Kültürü

Hasta güvenliği kültürünün gelişimi ile

- ✓ **Güvenli bir sağlık sisteminin kurulmasını sağlayacaktır.**
- ✓ **Böylece hastaların zarar görmesi engellenecektir.**
- Sistematik raporlama
- Eğitim
- Çalışanların katılımı, hassasiyeti ve özeni

Hasta Güvenliği Kültürü

- Hasta güvenliği kültürü sadece yöneticinin güvenliğe ilişkin taahhüdü, iletişim stili ve hataları rapor etmeye ilişkin

AYNI ZAMANDA ÇALIŞANLARIN

- ✓ Motivasyonu, morali,
- ✓ Hataları algılama biçimleri ve yönetimleri
- ✓ Hataları etkileyen faktörlere karşı tutumları (yorgunluk, risk alma, süreçlerin ihlali gibi) ile de ilgilidir.

Hasta Güvenliği Kültürü

- Sağlık hizmetlerinde hasta güvenliğinin sağlanması ülkelerin gelişmişlik düzeyine bakılmaksızın her ülkenin önemle üzerinde durması gereken bir durumdur.

- Sağlık sektöründe her yıl yüz binlerce insan, insan hatalarının başrol oynadığı hatalar nedeniyle hayatını kaybetmekte ya da telafisi mümkün olmayan kalıcı hastalıklara yakalanmaktadır.

Hasta Güvenliği Kültürü

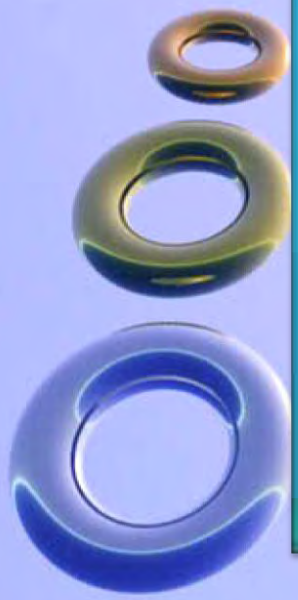
- Riskin erken aşamada tespit edilmesi hastanın güvenliği için son derece önemlidir.
- Riskin erken tespit edilebilmesi için;
  - Güven,
  - Dürüstlük,
  - Birlik, Beraberlik
  - Hastalar ile sağlık bakım sistemindeki hizmet sağlayıcılar arasında açık iletişim kurulmasına bağlıdır.

Hasta Güvenliği Kültürü

Hasta güvenliği kültürü; kurumun sağlık ve güvenlik yönetimindeki tarzını

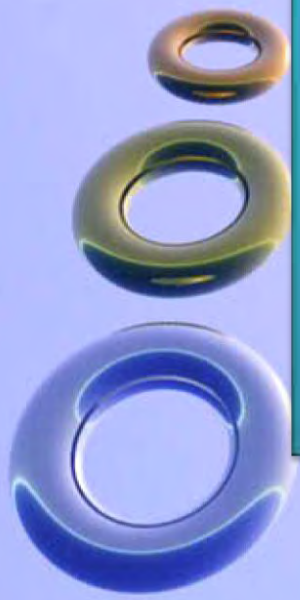
yetkinliğini ve bu alandaki taahhütlerini belirleyen,

- bireye ya da gruba ait değerler,
- tutumlar,
- algılamalar,
- yetenekler ve davranış biçimlerinin ürünüdür.



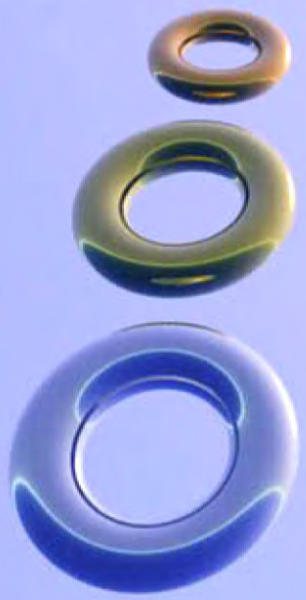
Hasta Güvenliği Kültürü

- Olumlu bir güvenlik kültürüne sahip olan kurumlarda; karşılıklı güvene dayanan iletişim, güvenliğin önemi konusundaki ortak algılamalar ve önleyici tedbirlerin yararlı olacağına duyulan inanç ön plana çıkmaktadır.



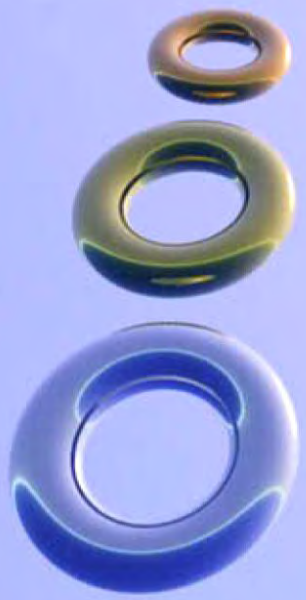
Hasta Güvenliği Kültürü

- Bir kurumda güvenlik kültürünün gelişebilmesi için kurum çalışanlarının tamamının bu güvenlik uygulamaları konusunda bilgi sahibi olması, uygulamalarda aktif rol alması ve ekip çalışması gereklidir



Hasta Güvenliği Kültürü

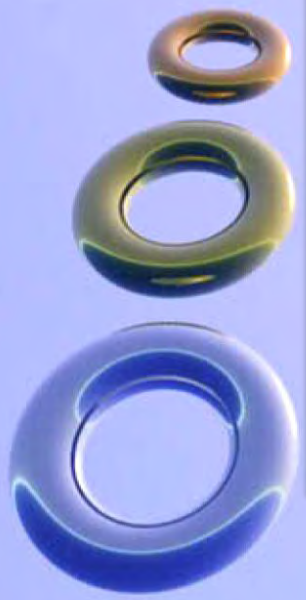
- Sağlık kurumlarında hasta güvenliğini sağlanması, beraberinde bir davranış ve tutum değişimi gerektirdiğinden belli bir süreci gerekli kılmaktadır.
- Hasta güvenliği kültürünün örgütlerde gelişimi ve zayıf bir güvenlik kültüründen iyi bir güvenlik kültürüne geçiş aşamalarını Fleming & Wentzell (2008) 5 seviyeden oluşan bir model kullanarak açıklamıştır.



Hasta Güvenlik Kültürü Olgunlaşma Seviyeleri

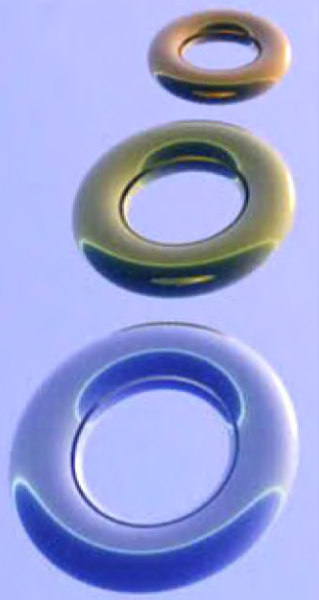
1. Patolojik Seviye:

   - ✓ Örgütler güvenliği bir problem olarak görür
   - ✓ Bilgiler gizlenir
   - ✓ Güvenliğin sağlanmasında bireylerin sorumluluğu üzerine odaklanılır.



Hasta Güvenlik Kültürü Olgunlaşma Seviyeleri

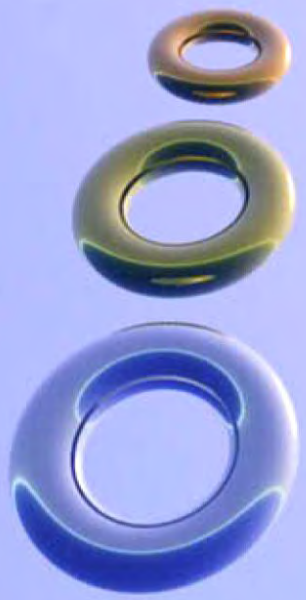
2. Reaktif Seviye:
   - ✓ Güvenlik önlemi vardır
   - ✓ Problemin sebebi bireyler görülür
   - ✓ Gelişmemiş bir raporlama sistemi vardır
   - ✓ Personel raporlama konusunda cesaretlendirilmez
   - ✓ Kazalar olduğu zaman, hastalar ve onlarla ilgili kesimleri destekleyici bir sistem yoktur.



Hasta Güvenlik Kültürü Olgunlaşma Seviyeleri

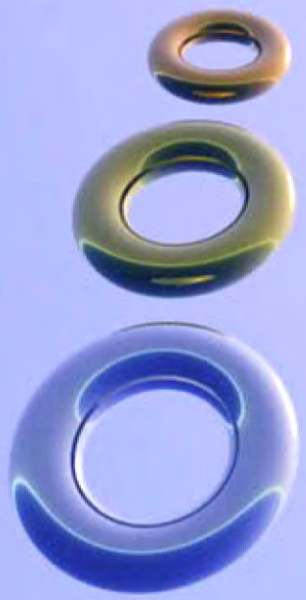
3.Analitik Seviye:

- ✓ Örgütler kurallara oldukça bağlıdır
- ✓ Sistematik hasta güvenliği yaklaşımı var, fakat uygulamalar çok dağınık ve olayların soruşturulması dar kapsamlıdır
- ✓ Personel raporlandırma konusunda cesaretlendirilir fakat personel kendini güvende hissetmez



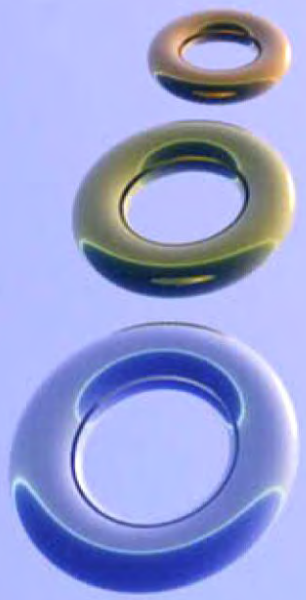
Hasta Güvenlik Kültürü Olgunlaşma Seviyeleri

4. Pro-aktif seviye:
   - ✓ Kapsamlı bir pozitif güvenlik kültürü geliştirme yaklaşımı var
   - ✓ Kazalar sistemin ve bireylerin hatasının bir kombinasyonu olarak kabul ediliyor
   - ✓ Kazaların ve ramak kala olayların raporlanması konusunda cesaretlendirme var
   - ✓ Personel bu raporlamayı, öğrenme için fırsat görüyor.



Hasta Güvenlik Kültürü Olgunlaşma Seviyeleri

5. Üretken Seviye:
   - ✓ Örgüt kültürünün merkezinde pozitif güvenlik kültürü var
   - ✓ Örgüt etkinliğini ölçüyor
   - ✓ Başarısızlık örgütün güvenliği iyileştirmesine imkan sağlayacak bir hareket anlamına geliyor
   - ✓ Personel, hastalar ve ilgililer aktif olarak destekleniyor
   - ✓ Örgütte yüksek seviyede açıklık ve güven bulunmaktadır.

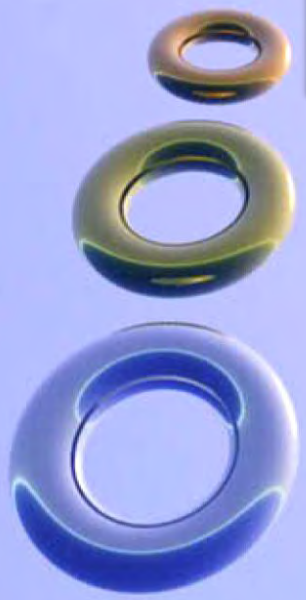


Türkiye' de Güvenlik Kültürü Hangi Seviyede???

- Ülkemizde kurumdan kuruma hasta güvenliği kültürünün birbirinden farklı oldu msal çaba

Analitik Seviye:

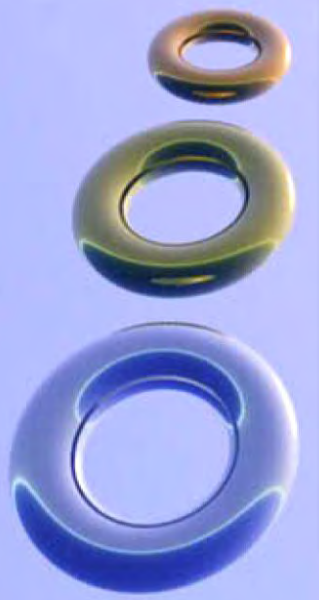
- ✓ Örgütler kurallara oldukça bağlıdır.
- ✓ Sistematik hasta güvenliği yaklaşımı var, fakat uygulamalar çok dağınık ve olayların soruşturulması dar kapsamlıdır.
- ✓ Personel raporlandırma konusunda cesaretlendirilir fakat personel kendini güvende hissetmez.



Hasta Güvenliği Kültürü Nasıl Oluşur?

- Hasta güvenliğini sağlayabilmek için ‘Hasta Güvenlik Kültürü’ nün oluşturulması gereklidir.

- Hasta güvenliği kültürü, hasta güvenliğinin kurumun öncelikli konusu ve ortak değeri olarak kabullenilmesidir.



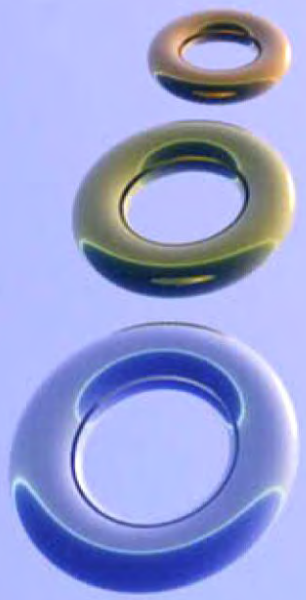
Hasta güvenliği kültürü yaratma çalışmaları bir öncelik olarak belirlendikten sonra

Kurum Ne Yapmalıdır?;

- Hasta Güvenliği Merkezi kurulmalı,
  - ➢ Hasta güvenliği ile ilgili yapılacak çalışmaların amaçlarını belirlemeli
  - ➢Liderlik ve araştırma planlanmasında rol almalı
- Tüm birimlerinde tıbbi hata ve beklenmedik olay / kaza bildirim sistemi kurulmalı,
- Cezalandırıcı olmayan raporlama sistemini oluşturmalı,
- Proaktif sistem analizi yapmalı ve risk azaltma stratejileri geliştirmeli,

Kurum Ne Yapmalıdır?;

- Süreçleri ve ekipmanları standardize etmeli,
- Etkili iletişimi sağlamalı/desteklemeli
- Yeterli ve etkili personel alımı yaptığından emin olmalı
- Tüm çalışanlara ‘ekip çalışması eğitimi’ vermeli
- Hastanın katılımını teşvik etmeli ve desteklemelidir.

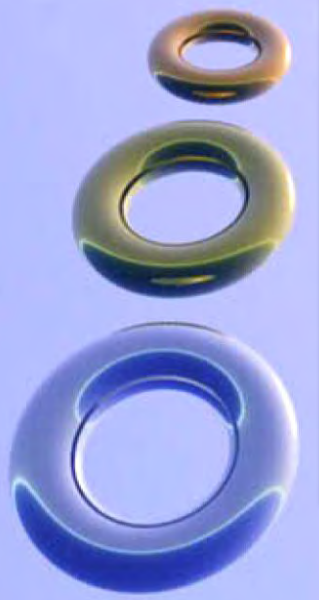


Lider Ne Yapmalıdır?

- ✓ Hasta güvenliği konusunun herkesin sahiplenmesi gereken bir konu olduğunu ilan etmeli
- ✓ Hasta güvenliği konusunda, çalışanları hastalarla açık iletişime teşvik etmeli
- ✓ Çalışanlara hasta güvenliğini tehdit eden işlemleri belirleme ve azaltma konusunda sorumluluk devri yapmalı
- ✓ Tüm çalışanların hasta güvenliği konusunda sürekli eğitimini sağlamalı

Lider Ne Yapmalıdır?

- ✓ Tıbbi hataların korkusuzca ve çekinmeden bildirilebildiği ve cezalandırılmadığı bir ortam yaratılmalı
- ✓ Hasta güvenliği için kaynak ayırmalı
- ✓ Hasta güvenliği kültürünün yaratılabilmesi ve kalıcı olabilmesi için liderlik yapılmalıdır.

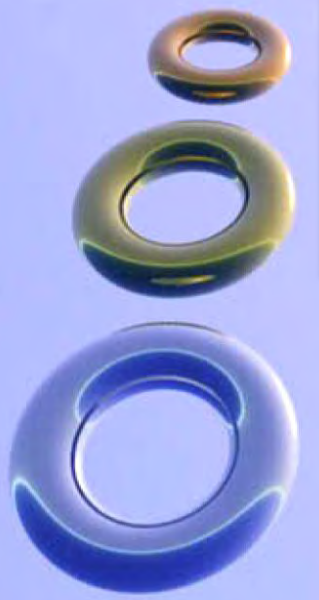


Çalışan Ne Yapmalıdır?

- Hasta güvenliği kültürünü sahiplenmelidir.
- Hasta güvenliği konusunda, kurum/ lider ve hastalarla açık iletişime geçmelidir.
- Hasta güvenliğini tehdit eden işlemleri belirlemeli ve azaltılması için sorumluluklarını yerine getirmelidir.

Çalışan Ne Yapmalıdır?

- Tıbbi hata / beklenmedik olay kaza bildirimini zamanında yapmalı
- Düzenlenen eğitimlere katılmalıdır.



Hasta/Hasta Yakını Ne Yapmalıdır?

- Hasta güvenliği kültürünün sahiplenilmesi ve başarılı olmasını sağlayacak en önemli faktörlerden biriside hasta ve yakınlarının katılımıdır.
- Hasta ve hasta yakınları hasta güvenliği vizitlerinde yer almalıdır.
- Eğitimlere katılmalı ve güvenlik önlemlerinin alınmasında aktif rol oynamalıdır.

Hasta Güvenliği Kültürünün Faydaları

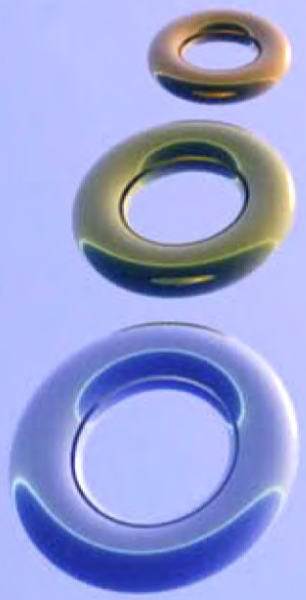
- Hataların, süreçlerin ve sistemle ilgili sorunların açıkça ve cezalandırılma korkusu olmadan tartışılabildiği bir ortam yaratacak,
- Hasta güvenliği ile ilgili yapılan çalışmaların başarılı ve sürekli olmasını sağlayacak
- Böylelikle, tanı ve tedavi süreçleri ile sağlık çıktıları önemli ölçüde iyileşecektir.

Hasta Güvenliği Kültürü Oluşumunda Karşılaşılan Zorluklar

- Aynı amaca hizmet eden birden fazla meslek grubunun dâhil olduğu bir sürecin karmaşık olmaması düşünülemez.
- Sağlık hizmet sunumu da karmaşık bir yapıdır.
- Bireylerin sağlık hizmeti almaları sırasında zarar görebilmelerine neden olmakla birlikte kültür oluşumunu da olumsuz etkileyebilmektedir.

Hasta Güvenliği Kültürü Oluşumunda Karşılaşılan Zorluklar

- Hasta Güvenliği konusunun kurumun öncelikleri arasında olmaması
- Kaynakların azlığı/yokluğu
- Yeterli ekipman ve personelin olmaması
- Değişime direnç gösterilmesi
- Hataların gizlenmesi ve bildirim eksikliği



Hasta Güvenliği Kültürünün Yasal Boyutu

Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik (6 Nisan 2011)

- Yönetmeliğin amacı; Tüm sağlık kurumlarında, hasta ve çalışan güvenliği için güvenli hizmet sunumu ve güvenli bir ortam sağlanmasına,
- Hizmet sunumunda kalitenin artırılmasına, sağlık kurumunda hasta ve çalışanlar için muhtemel risklerin belirlenmesine,
- Bu risklerin giderilmesi için uygun yöntem ve tekniklerin belirlenmesine ve hizmet için eğitimler ile güvenli hizmet sunumu ve güvenli çalışma ortamlarının sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

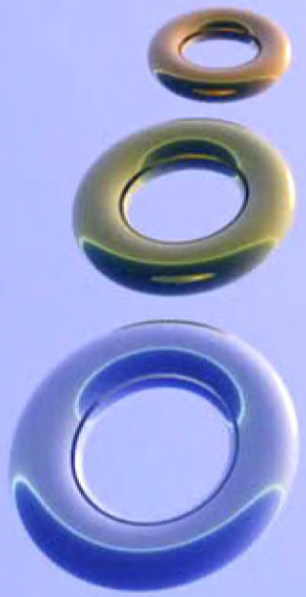
Uluslararası Hasta Güvenliği

- Uluslar arası düzeydeki çalışmalarda JCI uygulamaları ön plandadır.

- Joint Commission International (JCI), topluma sunulan sağlık hizmetinin güvenliğini ve kalitesini geliştirmeyi amaçlar.

Uluslararası Hasta Güvenliği Hedefleri (IPSG)

Hedef 1: Hasta kimliğinin doğru belirlenmesi
Hedef 2: Etkin iletişimin iyileştirilmesi
Hedef 3: Yüksek riskli medikasyonların güvenliğinin iyileştirilmesi
Hedef 4: Doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması
Hedef 5: Sağlık hizmetleriyle ilişkili enfeksiyon risklerinin azaltılması
Hedef 6: Düşme olayları neticesinde hastaların zarar görmesi riskinin azaltılması



Sonuç olarak

- Hasta güvenliği kültürü sağlık alanında kaliteyi geliştirmek adına üzerinde önemle durulması gereken konulardan biridir.
- Hasta güvenliğini tehdit eden olayları izlemek, raporlamak, analiz etmek ve iyileştirmek hastaya zarar vermeden tanı, tedavi, bakım ve diğer hizmetleri sunmak sadece hemşire ve hekimlerin değil tüm personelin temel sorumlulukları arasındadır.

TEŞEKKÜR EDERİM….