



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.İ.O.PR.01
Yayın Tarihi	: 26.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/3

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ:

Hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek, gerçekleşen, gerçekleşmeden önce son anda fark edilen (ramak kala) ve/veya hukuka yansımış istenmeyen her türlü olayın, bildirimini sağlamak, bu olayları izlemek, çözüm yolları geliştirmek ve hataların tekrarlanmamasına yönelik gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür Hasta ve Çalışan güvenliğini tehdit edebilecek her olayı, tüm hasta, hasta yakınlarını ve fakülte çalışanlarını kapsar.

3. TANIMLAR:

İstenmeyen Olay: Hasta, hasta yakını, çalışanlar ve/veya sağlık hizmeti verilen kuruluştaki bulunan diğer kişilerin güvenliğini olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek her türlü olayı.

Ramak Kala Olay: Hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek,gerçekleşmek üzereyken son anda gerçekleşmeyen istenmeyen olayları

Kök Neden Analizi (KNA): Problemin arkasında yatan gerçek sebeplerin tespit edilmesine yönelik yapılan çalışmalarını ifade eder.

4. SORUMLULAR:

Bildirim yapılmasından; tüm çalışanlar, hasta/hasta yakınları, ilgili komiteler ve kalite yönetim birimi analiz ve raporlama süreçlerinden, olayların gizliliğinden, sorunların çözüm ve önlenmesinden ise üst yönetim sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI:

5.1. İstenmeyen Olay Bildirim Sisteminin amacı kurumsal işleyişte ve güvenlik kültüründe aksayan yönleri tespit edip, sistemde gerekli iyileştirmelerin yapılmasını ve hataların tekrarlanmamasına yönelik önlemlerin geliştirilmesini sağlamaktır. İstenmeyen olay bildirim sistemi;

- * Sistemin gizliliği
- * Çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri,
- * Sistemin gönüllülük esasına uygunluğu,
- * Bildirimlerin anonim olması esasına dayanmaktadır.

5.2. Sağlık hizmeti sunumu sırasında zayıf ve güçlendirilmesi gereken hususların tespitinde önemli bir araçtır. Potansiyel olayların bildirilmesi sayesinde daha ciddi sonuçları olabilecek hataların meydana gelmesini engeller. Olayın sorumluları değil, sistemin kendisi odak noktasıdır. Gerekli düzenlemeler kişiler üzerinden değil, sistem üzerinden yürütülür..

5.3. Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden veya edebilecek her türlü gerçekleşen, oluşmadan önce fark edilen (ramak kala) ve/veya hukuka yansımış istenmeyen olayların bildiriminde İstenmeyen Olay Bildirim Formu kullanılır. İstenmeyen Olay Bildirim Formu;

- * Olayın konusu.
- * Olayın içeriği,
- * Olaya ilişkin görüş ve öneriler bölümlerinden oluşur.
- * (Hasta güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar; ilaç güvenliği, cerrahi güvenlik, tesis güvenliği, düşmeler, radyasyon güvenliği, bilgi güvenliği, laboratuvar güvenliği gibi.
- * Çalışan güvenliği ile ilgili istenmeyen olaylar; kesici delici alet yaralanması, tesis güvenliği, radyasyon güvenliği, mesleki enfeksiyonlar, kan ve vücut sıvıları ile temas gibi).



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.İO.PR.01
Yayın Tarihi	: 26.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 2/3

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

5. FAALİYET AKIŞI:

5.4. İstenmeyen Olay Bildirim Formu online olarak ve/veya elden doldurulabilir. Form, basit, anlaşılır olarak doldurulmalı, isimlerden bağımsız olarak, sadece olayın konusu ve olaya ilişkin bilgilere yer verilmelidir. Olay ile ilgisi olan çalışanlar hasta/hasta yakınlarının isimleri için herhangi bir tanımlayıcı kullanılmamalıdır. Olay, bildirim yapanın kendi cümleleri ile anlatılmalıdır.

5.5. Bildirim formunda yer alan “ olayı anlatınız” bölümünün doldurulması zorunlu olup diğer iki bölümün doldurulması ise ihtiyaridir.

5.6. Forma, olayın gerçekleştiği bölüm veya birim ismi ile olayın olduğu tarih ve saat bilgileri yazılmamalıdır.

5.7. Bildirim süreci, çalışanın bilinmesini önleyecek şekilde düzenleme yapılır.

5.8. Hasta ve çalışanın isminin yer aldığı ve/veya tanımlayıcı bulunan formlar değerlendirmeye alınmaz.

5.9. Olayın gerçekleştiği bölüm veya birim ismi ile olayın olduğu tarih ve saat bilgileri yer alan formlar değerlendirilmeye alınmaz.

5.10. İstenmeyen Olay Bildirim Formu Kalite Yönetim Birimine teslim edilebileceği gibi dilek-öneri kutularına da atılabilir. Böylece çalışan mahremiyeti gözetilmiş ve gizlilik ilkesi de uygulanmış olur.

5.11. Kalite Yönetim Birimi tarafından formlar değerlendirilir. Gizlilik talebi olan formlarda Kalite Yönetim Birimi birim çalışanları tarafından bilgisayar ortamına kayıt edilir ve bilgisayar çıktısı bildirim yapılan olayın özelliğine göre (Hasta Güvenliği Komitesi, Çalışan Güvenliği Komitesi) ilgili komitelere ve/veya birimlere gönderilir. Bilgisayar kayıtları ile çalışanın el yazısından tanınma riski ortadan kalkar ve çalışan mahremiyeti gözetilmiş ve gizlilik esasına göre hareket edilmiş olur. Bildirimler Kalite Yönetim Birimi tarafından İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Klasöründe dosyalanır.

5.12. Raporlama sürecinde, ilgili kullanıcının gizlilik yönünde talebi olması durumunda, özellikle raporlama ve raporların paylaşılması aşamalarına yönelik de gizlilik ilkesi uygulanır.

5.13. Bildirim konusu olay, ilgili komite ve/veya sorumlular tarafından incelemeye alınır. Olayın sebep ve sonuçlarını araştırarak değerlendirilir ve olay bazında kök neden analizleri yapılır ve “Kök- Neden Analiz Formunu” doldurur. Kök neden analizi yapılan olaylar hakkında; gerekirse düzeltici önleyici faaliyetler başlatılarak bölüm veya süreç bazlı kalıcı iyileştirmeler planlanır . Yapılan bildirimler ve/veya çalışmalar üst yönetimin onayına sunulur. Gerçekleştirilen düzeltici-önleyici faaliyet hakkında ilgili çalışanlar bilgilendirilir.

5.14. Analiz yapılırken ilgili komite, sisteme ilişkin değerlendirmelerde bulunmalı, sistemin aksayan yönleri, düzeltilen alanlarının olup olmadığı irdelenmelidir. Olayları ve olayların sebepleri incelenmeli, olayların kim tarafından gerçekleştirildiği ve zarar görenlerin kimler olduğunu araştırmamalı, gizlilik ilkelerine uyulmalıdır.



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: K.İO.PR.01
Yayın Tarihi	: 26.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 3/3

5. FAALİYET AKIŞI:

5.15. Oluşturulan sistemin işlevselliği çalışanların sisteme bildirim yapmaları ile mümkün olacaktır. Bu nedenle; çalışanlara bildirim sisteminin önemi, formların nasıl doldurulacağı, bildirimlerin nasıl yapılacağı hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

5.16. Ayrıca bildirim sistemi ile ilgili çalışanların görüş ve önerileri alınmalı ve belli periyotlarda geri bildirimlerde bulunulmalıdır.

5.17. İstenmeyen Olay Bildirim sistemine yapılan Bildirimler düzenli aralıklarla incelenmeli, genel alanizleri yapılmalı, raporlamalı ve değerlendirilmelidir. Eğer 3 ay içerisinde herhangi bir bildirim yoksa konuyla ilgili tekrar eğitim verilmelidir.

5.18. Güvenlik Raporlama Sistemi ile ilgili eğitimler tüm kurum çalışanlarını kapsayacak şekilde eğitim planına dahil edilir. Eğitimler asgari aşağıdaki konuları kapsar.

- * İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi'nin amacı, önemi ve sorumluluklar
- * Sistemin Yapısı
- * Çalışanlar açısından bildirimlerin gizliliği ve güvenliği
- * Sistemin odağı olan hatalardan öğrenme ve sürekli iyileştirme kültürü
- * İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi kapsamında yer alan istenmeyen olaylar
- * Bildirim yapılma şekli ve uyulması gereken kurallar
- * Bildirim formlarının nasıl doldurulacağı
- * Bildirimlerin nasıl değerlendirileceği ve analiz edileceğine ilişkin genel bilgi

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 6.1. İstenmeyen Olay Bildirim
- 6.2. Formu Kök-Neden Analiz Formu
- 6.3. İstenmeyen Olay Bildirim Genel Analiz Formu