

	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Doküman No	KİO.PR.03
		Yayın Tarihi	21.02.2018
	İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	01.09.2024
		Sayfa No	Sayfa 1 / 5

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. KISALTMALAR:

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 çalışmaları ifade eder.

4. SORUMLULAR:

Bildirimin 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 Formunu veya internet ortamını kullanılır. İstenmeyen Olay Bildirim Formu;

Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Direktörü	Onaylayan Dekan
-------------------------------------	--	--------------------

	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Doküman No	KİO.PR.03
	İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	21.02.2018
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	01.09.2024
		Sayfa No	Sayfa 2 / 5
» 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) 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 değerlendirmeye alınmaz. 5.10. İstenmeyen Olay Bildirim Formu Kalite Yönetim Birimine teslim edilebileceği gibi İstenmeyen olay bildirim 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, İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu) 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.			
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Direktörü	Onaylayan Dekan	

	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ	Doküman No	KİO.PR.03
		Yayın Tarihi	21.02.2018
	İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	01.09.2024
		Sayfa No	Sayfa 3 / 5
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 iyileştirici faaliyetler başlatılarak bölüm veya süreç bazlı kalıcı iyileştirmeler planlanır. Yapılan bildirimler ve/veya çalışmalar üst yönetimin onayına sunulur. Gerçekleştirilen düzeltici-iyileştirici faaliyet hakkında ilgili çalışanlar bilgilendirilir. 5.14. Analiz yapılırken ilgili komite, sisteme ilişkin değerlendirmelerde bulunmalı, sistemin aksayan yönleri, düzeltilecek alanlarının olup olmadığı irdelenmelidir. Olayları ve olayların sebepleri incelenmeli, olayların kim tarafından gerçekleştirildiği ve zarar görenlerin kimler olduğunu araştırmamalı, gizlilik ilkelerine uyulmalıdır. 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 sitemine yapılan Bildirimler düzenli aralıklarla incelenmeli, genel analizleri yapılmalı, raporlamalı ve değerlendirilmelidir. Eğer 3 ay içerisinde herhangi bir bildirim yoksa konuyla ilgili tekrar eğitim verilmelidir. 5.18. İstenmeyen Olay Bildirim 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 » Bildirimin yapılma şekli ve uyulması gereken kurallar » Bildirim formlarının nasıl doldurulacağı » Bildirimlerin nasıl değerlendirileceği ve analiz edileceğine ilişkin genel bilgi			
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi		Kontrol Eden Kalite Yönetim Direktörü	
		Onaylayan Dekan	

	DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ		Doküman No	KİO.PR.03
			Yayın Tarihi	21.02.2018
	İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ		Revizyon No	01
			Revizyon Tarihi	01.09.2024
			Sayfa No	Sayfa 4 / 5
5.19. İstenmeyen olay bildirim sisteminin, ulusal bildirim sistemlerine entegrasyonu sağlanmalı ve çalışanlara ulusal bildirim sistemleri hakkında eğitim verilir. » Bildirimlerin bireysel ve kurumsal olarak yapılabildiği » Bildirim sırasında hiçbir kişisel bilginin (IP adresi, lokasyon bilgisi, kişi adı vb.) veri tabanına kaydedilmediği » Bildirimlerin hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili iyileştirmeler yapılmasına katkı sağladığı aynı zamanda SKS'nin geliştirilmesi amacı ile kullanılacağı » Bildirimlerin yapılacağı ulusal sistemlerin adresleri 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR: 6.1. İstenmeyen Olay Bildirim Formu 6.2. Kök-Neden Analiz Formu 6.3. İstenmeyen Olay Bildirim Genel Analiz Formu				
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi		Kontrol Eden Kalite Yönetim Direktörü		Onaylayan Dekan



DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Doküman No	KİO.PR.03
Yayın Tarihi	21.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.09.2024
Sayfa No	Sayfa 5 / 5

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

SÜREÇ AKIŞI

OLAY



İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM FORMU DOLDURULUR
(Elden veya birim web sitesi üzerinden)



KALİTE YÖNETİM BİRİMİNE ELDEN TESLİM EDİLİR VEYA
GÖRÜŞ VE ÖNERİ KUTULARINA ATILIR.
AYRICA WEB SİTESİNDEN YAPILAN BİLDİRİMLERDE HEMEN İŞLEME ALINIR.



FORM DEĞERLENDİRİLİR. İLGİLİ KOMİTEYE İLETİLİR.



İLGİLİ KOMİTE KNA YAPAR.



ÇÖZÜM PLANI OLUŞTURUR,
EĞİTİMLER VERİLİR VE PLAN UYGULANIR



BİTTİ

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Direktörü

Onaylayan
Dekan