SAĞLIK AKADEMİSYENLERİ DERNEĞİ

AIHQ American Institute for Healthcare Quality

9. ULUSLARARASI SAĞLIKTA KALİTE, AKREDİTASYON VE HASTA GÜVENLİĞİ KONGRESİ

"Dünyada ve Türkiye'de Sağlık hizmetlerinde Akreditasyonun yararları, Hasta, Çalışan Güvenliği ve Klinik Risk Yönetiminde kazanılan deneyimler"

QPS 2015

www.qps-antalya.org

Bilimsel Özet Kitapçık

13-16 Mayıs 2015

EDİTÖRLER

Prof.Dr.Seval AKGÜN

Prof. Dr. Martin RUSNAK

Müzeyyen BAYDOĞRUL

SUNUM ÖZETLERİ

KONFERANSLAR, PANELLER, SÖZLÜ BİLDİRİLER, POSTERLER VE SUNUM ÖZETLERİ

ANTALYA /TÜRKİYE

Letoonia Golf Resort Hotels, Belek

Organizasyon

World Congress
Congress, Tourism & Organization Company
DÜNYA KONGRE TURİZM VE ORGANİZASYON LTD. ŞTİ.

HASTA GÜVENLİĞİ & HASTA MEMNUNİYETİ

* ***TEMİZ Gamze,*** ** GÜNGÖR Mine Demet, ** SEZEN Adem
* Haliç Üniversitesi HYO İstanbul **İstanbul Bilim Üniversitesi SHMYO İstanbul

ÖZET

Hasta güvenliği, sağlık hizmetlerinden kaynaklanan hatalar, bu hataların yarattığı sorunlar ve bu sorunların önlenmesi, raporlanması, değerlendirilmesi ve ortadan kaldırılması veya azaltılmasına yönelik alınan önlemlerin tamamı şeklide tanımlanmaktadır. The Institute Of Medicine (IOM) hasta güvenliğini 'hastalara zararın önlenmesi' olarak tanımlamış ve kalitenin elde edilmesinde ayırt edilmez bir olgu olarak görmüştür.
Sağlık hizmeti verilen tüm alanlarda hasta güvenliği kültürü, hataların azaltılması ve önlenmesi öncelikli durumların başında gelmektedir.
Yanlış taraf cerrahisi, yanlış transfüzyon uygulamaları, ameliyat sırası ve ameliyat sonrası komplikasyonlar, düşmeler, ilaç hataları, kesici-delici alet yaralanmaları, ventilatör ilişkili pnomoni, tedavide gecikme, hastane enfeksiyonları, ameliyatlarda yabancı cisim unutulması, kontamine ilaç veya kan kullanımı, hava embolisi, basınç ülserleri hasta güvenliğini tehtid eden durumlar arasında en önemlileri olarak sayılmaktadır.
Hastaneler ve sağlık kuruluşlarında bu tıbbi hataların önlenebilir hale gelmesi hasta güvenliği, dolayısıyla da hasta memnuniyeti için oldukça önemlidir. Bu amaçla ilk olarak hataların tesbit edilmesi gerekmektedir. Hataları tesbit etmenin başlıca yolu da hata bildiriminin arttırılmasıdır. The Association Of Perioperetive Registered Nurses (AORN) hasta güvenliği kültürünün oluşturulmasında hata bildirimi, esneklik, öğrenme, önlem ve adaletin mutlak yer almasını vurgulamıştır.
Oluşan tüm hatalar sadece hastaları etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda sağlık bakım maliyetini artırmakta ve sağlık kurumuna olan güveni sarsmakta, hasta memnuniyetini azalmaktadır.
Hasta memnuniyeti çeşitli faktörlerden etkilenen karmaşık bir kavram olup kaliteli hasta bakımının en önemli göstergelerindendir. Hasta memnuniyetinin temelini hasta beklentilerinin ve aldıkları hizmetin oluşturduğu bilinmektedir.
Bu nedenle sağlık kuruluşlarının, hasta güvenliği kültürünü çalışanlarına aşılamaları ve uygulanmasını sağlamaları birincil öncekilerinden olmalıdır. Kalite yönetim sistemlerini kullanarak denetimler, eğitimler, düzeltici-önleyici faaliyetler planlanmalı, alınan tüm sonuçlar personelle paylaşılmalıdır.
Unutulmamalıdır ki hasta güvenliği kültürünün sağlık bakımına yansıması ve hasta güvenliğini tehdit eden durumların ortadan kaldırılması ile hasta bakım kalitesi artmaktadır.
Anahtar Kelime: Hasta Güvenliği, Kalite, Hemşirelik Bakımı

PATIENT SAFETY & PATIENT SATISFACTION

***TEMİZ Gamze**, ** GÜNGÖR Mine Demet, ** SEZEN Adem
*Haliç University School of Nursing, **Istanbul Bilim University Health Services Vocational School,

Abstract

Patient safety, error resulting from health care, prevention of problems and the problems caused by these errors, reporting, evaluation and describes the way in all the measures taken for the elimination or reduction in the middle. The Institute of Medicine (IOM) patient safety 'preventing harm to patients" and was was seen as a phenomenon can not be distinguished in achieving quality.
The culture of patient safety in all areas of health care, reduction and prevention of errors is one of the priority status.
Wrong-site surgery, incorrect transfusion practices, intraoperative and postoperative complications, falls, medication errors, stab wounds, ventilator-associated pneumonia, delay in treatment, nosocomial infections, foreign bodies noted in surgery, contaminated drugs, or blood usage, air embolism, Pressure ulcers are considered among the most important patient safety threatening situation.
Hospitals and healthcare institutions become avoidable medical errors that patient safety, therefore, it is very important for patient satisfaction. For this purpose, firstly it is necessary to detect errors. The main way to detect errors is to increase the error reporting. The Association of Registered Nurses Of Perioperetiv (AORN) the creation of error reporting patient safety culture, flexibility, learning, measures and emphasized the absolute justice to take place.
All errors that occur not only affects the patient, but also increases the cost of health care and to undermine confidence in the health care, patient satisfaction decreases.
Patient satisfaction is the most important indicator of the quality of patient care is a complex concept that is affected by several factors. Are known to form the basis of patient satisfaction and patient expectations of the service they receive.
Therefore, health organizations, and ensure the implementation of vaccination to their employees patient safety culture should be the primary earlier. Controls using quality management systems, training, corrective-preventive activities should be planned, all the results obtained should be shared with staff.
Reflection of the health care should be noted that patient safety culture and the elimination of the threat to patient safety is increasing the quality of patient care.
Keywords: Patient Safety, Quality, Nursing Care