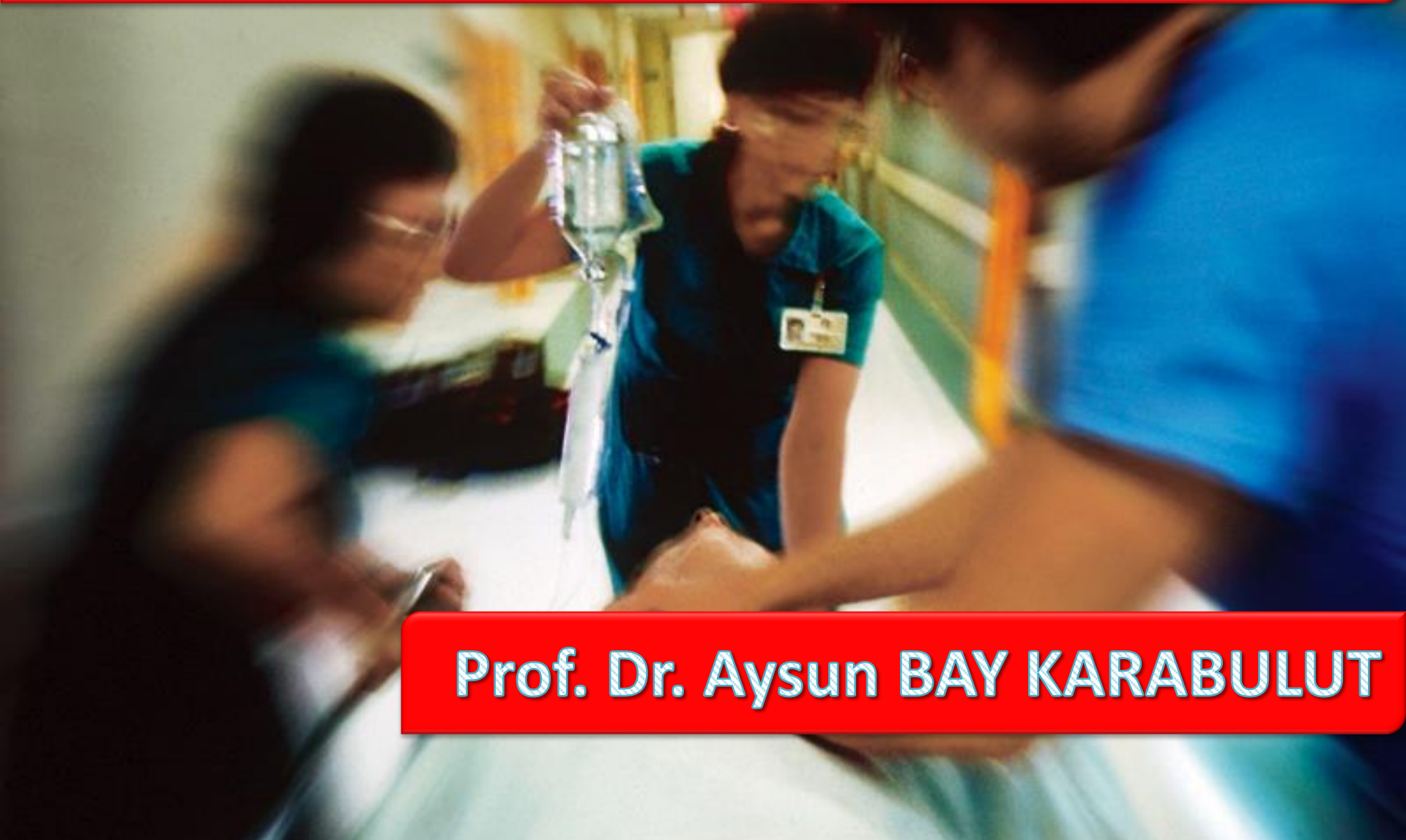


ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİMİ



Prof. Dr. Aysun BAY KARABULUT

NELERDEN BAHSEDECEĞİZ ?

1-Acil Servis Hizmetlerinin Önemi

2-Acil Servis Standartları

3-Acil Servis Hizmet Sunum Süreci

4-Sonuç

ACİL SERVİS HİZMETLERİ NEDEN ÖNEMLİ ?

1-Doğru ve zamanında yapılan müdahale hayat kurtarmaktadır.

2-En küçük gecikme telafisi mümkün olmayan sonuçlara yol açabilmektedir.

Bu yüzden verilen hizmetin hem hızlı hem de doğru bir şekilde verilmesi büyük önem arz etmektedir.

ACİL SERVİS STANDARTLARI

Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları Gereği Toplam 380 puan üzerinde değerlendirme yapılmaktadır.

İçerisinde

30 Ana soru

82 Alt başlık

44 Alt Bileşen yer almaktadır.

Ana sorulardan

5 Tanesi Hasta Güvenliği

1 Tanesi Çalışan Güvenliği

1 Tanesi Hem Hasta Hem Çalışan Güvenliği kapsamaktadır.

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

09.01.2013 Tarihinde Türkiye Kamu Hastaneler Birliği, Hastane Hizmetleri Başkan Yardımcılığı tarafından Tıbbi hizmetler sunum rehberi yayınlanmıştır.

Bu rehberde acil sağlık hizmetleri kriterleri 2 ana başlık 12 alt başlıktan oluşmaktadır.

Genel olarak bakıldığında amaç, acil servis hizmet sunumu için gerekli şartları karşılamalıdır.

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Sağlık tesisi dışında acil servise ulaşımı kolaylaştırıcı tabela ve yönlendirici işaretler bulunmalıdır.

Yönlendirme tabelaları hastane dışından başlayarak doğru ve kısa bir şekilde yönlendirmelidir.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ



Acil servis giriş tabelası hastane dışından kolaylıkla görülebilir şekilde olmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis girişı diğerk girişlerden bağımsız olmalı ve ambulans ve diğerk araçların kolay ulaşımını sağlayacak bir düzenleme yapılmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis girişinin üstü kapalı olmalıdır. Ambulans ve diğer araçlarla getirilen hastaların acil servise alınması sırasında hava koşullarından etkilenmemesi sağlanmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis engelli vatandaşlar için erişimi kolaylaştırıcı uygun şartlar taşınmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Sağlık tesisi acil servis girişinde engelliler için çıkış rampaları, tutunma çubukları, tuvalet ve lavabo olmalıdır



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Sağlık tesisi acil serviste çalışır durumda sedyeler ve tekerlekli sandalyeler olmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste 24 saat boyunca güvenlik personeli bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis girişinde danışma, hastaları karşılama ve yönlendirme birimi bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis girişinde danışma, hastaları karşılama ve yönlendirme birimi bulunmalıdır.

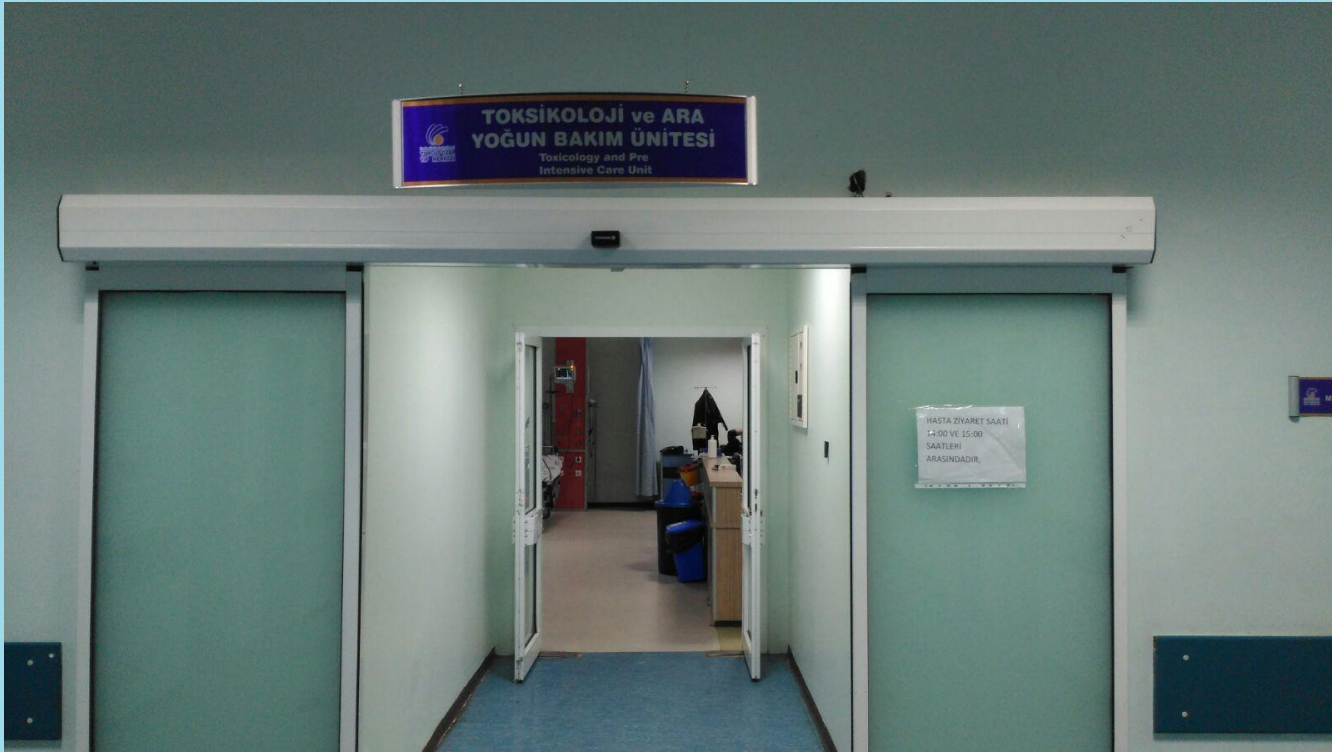


Bu birimde çalışan görevlilerin;
Kıyafetleri ayrı olmalı
Tanıtım kartları bulunmalı

Bu birimde;
Hastane bilgi rehberi
Tanıtıcı broşür
Telefon ve bilgisayar bulunmalıdır.

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Yazılı olarak tanımlanmış bir triaj sistemi bulunmalıdır.



ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Triyaj: Fransızca "trier (seçmek, ayırmak)" kelimesinden gelir. Klinik önceliğin hangi hastada olduğunun belirlenmesidir. 3 farklı renk kodlaması kullanılır.

Triyaj 1.ve 2. Dünya Savaşı esnasında Avrupa'da savaş alanında çok ağır yaralı askerlere, ihtiyaçları doğrultusunda acil bakım hizmeti ve önceliği tanınması amacıyla uygulanmıştır.

Acil servis içi triyaj 1960'lı yıllarda başlamıştır. Sistem günümüzde de yaşama savaşı veren ciddi ve acil durumu olan hastanın bakımını belirlemede kullanılmaktadır.

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis işleyişine ait bir yazılı düzenleme bulunmalıdır.

Bu düzenlemede,
***Trijaj uygulaması,**
***Hasta Kabulü,**
***Hasta müşahade süreci,**
***Konsültan hekim çağırılması,**
***Görüntüleme ve labaratuvar hizmetlerine yönelik süreci**
***Hastaların yatışını,**
***Nöbet süreci,**
***Hastaların hastane dışına sevk edilmesi konularını kapsamalıdır.**

 ACİL SERVİS İŞLEYİŞ PROSEDÜRÜ					
KODU: ACİL.PR.002	YAY. TARİHİ: 11.09.2012	REV.TARİHİ: 16.09.2013	REV.NO:01	SAYFA NO:	2/5
1. AMİAÇ: Hasta ve Çalışan Güvenliği dikkate alınarak, Acil poliklinikte işleyiş belirlenerek, hasta bakım kalitesini artırmak, görevli personelin çalışma düzenini ve programını belirlemek, poliklinik kaynaklarının (ilaç, tıbbi malz.vb.) yerinde ve etkin kullanımını sağlamak, hasta kayıt ve deşya sistemlerinin doğru ve düzenli işleyişini sağlamak, acil olaylarda görev ve sorumlulukları belirlemek, hastaların tedavileri sırasında ihtiyaç duyulan diğer birimlerle koordinasyonu düzenlemek. 2. KAPSAM: Hastanın ilk muayenesinden taburculuğuna kadar Acil Servis ile hastane içerisindeki tüm faaliyetleri ve görevli personelin sorumluluklarını kapsar. 3. SORUMLULAR: Acil Serviste çalışan; Acil Servis Hekimi, Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru, ATT, Tıbbi Sekreter ve personeller sorumludur. 4. KISALTMALAR: ATT (Acil Tıp Teknisyeni), EKG (Elektrokardiyografi) 5. TANIMLAR: Resusitasyon - CPR : Yeniden canlandırma Epileksi : Çıkrık nöbeti Konsültasyon : Görüş alıpverişi Ex : Hastanın vefatı Trijaj : Hastalara öncelik sırasına göre uygun müdahale etmek HBY'S: Hastane Bilgi Yönetim Sistemi Acil Müşahade: Muayenesi ve tedavisi yapılan hastaların takibinin ve konsültasyon uzmanlarının yapıldığı birim 6. FAALİYET AKIŞI: 6.1.Hasta Kabulü: - Acil polikliniğe hasta kendini, 112 Ambulans ve poliklinikten yönlendirilerek başvurur. -Acil servise varışta eden hastalar Hastanın Güvenli Transferi Prosedürüne göre tekerlekli sandalye veya sedye ile görevli acil personeli tarafından karşılanarak triyaj noktasına getirilir. -Hasta 112 Ambulans ile getirildi ise triyaj uygulanmadan ilgili alana alınır. 6.2.Trijajı: -Hastalar triyaj görevlisi tarafından değerlendirilir. Hastalara şikayetlerine ve klinik durumlarına göre triyaj uygulanır. -Acil Servis Triyaj Talimatına uygun kumru, sarı, yeşil kodlar verilir. -Hastanın durumuna göre vital bulguları alınarak gormu kaydedilir ve koda uygun alana alınır. -Eğer hasta bekleyemeyecek durumda ise hemen kumru ve sarı alana alınır. -Hastanın kaydı: Formda birlikte hasta yakını tarafından yapılır, yakını yoksa hastanın kaydı kayıt görevlisi tarafından yerinde yapılır. -Trijaj kodları HBY'S kesin kayıt sırasında kaydedilir.					

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil servis işleyişine ait bir yazılı düzenleme bulunmalıdır.

Sosyal güvencesi olmayan hastaların muayene, tedavi ve bakımına yönelik yazılı bir düzenleme bulunmalıdır.

Sosyal Güvencesi Olmayan Hastalar Genel Sağlık Sigortasına kaydını yaptırmayı için Nöbetçi Memur ve Acil Personeli tarafından bilgilendirilir.

 T.C. Sağlık Bakanlığı	ACİL SERVİS BAŞVURAN SOSYAL GÜVENCESİ OLMAYAN HASTALARA UYGULANACAK PROSEDÜR				
	KOD: ACL.PR.001	YAY. TARİHİ: 11.09.2012	REV.TARİHİ:	REV.NO:00	SAYFA NO: 1/1
1.AMAÇ: Sosyal Güvencesi Olmayan Acil Servise Başvuran Hastaların mağdur edilmeden muayene ve tedavisinin sağlanması.					
2.KAPSAM: Acil Servis ve Vezne					
3.KISALTMALAR:					
4. TANIMLAR:					
5.SORUMLULAR: Tüm Acil Servis personeli ve Nöbetçi Memurlar					
6.FAALİYET AKIŞI:					
6.1.Hastanemiz Acil Servisinde hiçbir hastadan ücret talep edilmez.					
6.2.Sosyal Güvencesi Olmayan Acil Servise Başvuran Hastaların, Genel Sağlık Sigortası üzerinden girişi yapıp, her türlü tıbbi müdahale ve tedavileri yapılır.					
6.3. Sosyal Güvencesi Olmayan Hastalar Genel Sağlık Sigortasına kaydını yaptırmayı için Nöbetçi Memuru ve Acil Personeli tarafından bilgilendirilir.					
6.4. Sosyal Güvencesi Olmayan 18 yaşından küçük çocukların, "18 Yaş Altı" olarak kaydı yapılır ve muayenesi sağlanır.					
7. İLGİLİ DOKÜMANLAR					

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Odalarda her yatak başında oksijen ve vakum sistemi bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Muayene, Müdahale ve müşahede odalarında hasta mahremiyetine yönelik düzenleme bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Hasta Tedavi, müdahale ve bakım süreçlerinde kullanılmak üzere yeterli sayıda kişisel koruyucu ekipman bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Taşınabilir acil müdahale seti bulunmalıdır.



Acil müdahale setinde asgari;

- Laringoskop seti ve yedek pilleri (çocuk ve erişkin için),
- Balon-valf-maske sistemi, Değişik boylarda maske,
- Oksijen hortumu ve maskeleri,
- Entübasyon tüpü (çocuk ve erişkin boyları),
- Yardımcı hava yolu araçları (laringeal maske, airway ya da kombi tüp),
- Enjektörler,
- Kişisel koruyucu ekipman bulunmalıdır.

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Müşahede yataklarında hastanın rahatça ulaşabileceği hemşire çağrı sistemi bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Kritik hastalar için izleminin yapılabileceği monitorize bir alan bulunmalıdır.



ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Ayrı bir resüsitasyon odası bulunmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Çalışan personel için dinlenme odası bulunmalıdır.



ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste çalışan personelin unvan ve iletişim bilgileri kayıtlı olmalıdır.



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste çalışan personelin unvan ve iletişim bilgileri kayıtlı olmalıdır.

Acil serviste icapçı ve diğer uzman hekimlerin iletişim bilgilerini içeren dosya bulunmalıdır.

Acil servisten başka merkeze sevk edilen hastalar için yapılan tıbbi müdahalelerin yer aldığı hasta nakil formu düzenlenmelidir.

ACİL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste zehirlenme vakalarıyla karşılaşıldığında yönetim süreci tanımlanmış olmalıdır.



Acil Durumlarda
Hayat Kurtarır

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ



ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste hasta güvenliği uygulamalarına dikkat edilmelidir.

Müşaade altına alınan hastaların order 'ında

İlacın tam adı

İlacın dozunu

Uygulama zamanı

Uygulama süresi ve yöntemi

Tarihini ve saatini okunaklı bir şekilde yazılmalıdır.

Sağlık personeli

Ad Soyadını

Order'ı aldığı tarih ve saati yazmalı ve imzalamalıdır.

Müşahade alınan her hastaya kimlik tanımlayıcı kullanılmalıdır.

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste hasta düşmelerine yönelik önlemler alınmalıdır.

- **Tuvaletlerde ve hasta odalarında tutunma barları bulunmalıdır.**
- **Yerlerde kablo vs. bulundurulmamalıdır.**
- **Zemin ıslak bırakılmamalıdır.**
- **Yatak korkulukları kaldırılmalıdır.**
- **Yatak frenleri kapalı tutulmalıdır.**

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Acil serviste temizlik hizmeti kontrol altında olmalıdır.

Sağlık hizmeti sunulan alanlarda el antiseptikleri olmalıdır.

Her hastadan sonra hasta yataklarında yastık çarşaf ve nevresim değiştirilmelidir.

Tuvaletler temiz tutulmalı ve tuvaletlerde sıvı sabun, kağıt havlu tuvalet kağıdı ve çöp kutusu bulundurulmalıdır.

Temizlik takip formlarıyla servisin temizliği takip edilmelidir.

ACIL SERVİS HİZMET SUNUM SÜRECİ

Zamanın çok değerli olduğu, tehlikenin yoğun olduğu, sizden beklentinin her zaman fazla olduğu çalışılması kolay olmayan bir birimdir acil servisler. Ama her ne olursa olsun ter paçanızdan aksa dahi siz o kalp atımını ekranda gördüğünüzde her şeyi unutursunuz.

SUNUM BİTTİ !

BENİ DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM !

PROF. DR. AYSUN BAY KARABULUT