



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM TALİMATI

Doküman Kodu: İO.TL.01

Yayın Tarihi:16/09/2025

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:22/10/2025

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/4

1. AMAÇ: Hasta ve çalışanlara zarar veren, zarar verme ihtimali olan veya zarar oluşmadan önce farkedilen (ramak kala) istenmeyen olayların bildirimini sağlayarak, olayları analiz etmek, gerekli tedbirleri almak ve hataların tekrarlanmasını önlemektir. Merkezimizde, bildirim sistemi kültürü oluşturmayı, bu olaylardan ders çıkarılmasını sağlamayı, öğrenme süreci ve çözüm yolları geliştirmeyi ve çözümlerin uygulanmasını teşvik etmektedir.

2.KAPSAM: Fakültemizde hizmet alan hastaları ve tüm çalışanları kapsar.

3.SORUMLULAR:

- **Bildirim:** Tüm Çalışanlar.Hasta ve Hasta Yakınları
- **Analiz:** Kurum Yöneticisi, Kalite Direktörü, Hasta ve Çalışan Güvenliği Komiteleri, Çalışan Hakları Sorumlusu, birim kalite temsilcileri
- **Değerlendirme:** Komiteler ve kalite yönetim birimi
- **Raporlama:** Kalite yönetim birimi

4.TANIMLAR:

- **İstenmeyen Olay:** Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden bir olay olduğunda karşılaşılan durum
- **İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi:** Merkezimizde meydana gelen olaylardan ders çıkartmak ve benzer olayların bir daha yaşanmasını engellemek amacıyla oluşturulan bir sistemdir. Ramak Kala Olay: Hasta ve çalışanların güvenliğini tehdit edebilecek, gerçekleşmek üzereyken son anda gerçekleşmeyen istenmeyen olayları ifade eder.
- **Hasta Güvenliği:** Sağlık hizmetine bağlı olay / istenmeyen olay / ramak kala olay/ tıbbi hataların önlenmesi ve bu hataların neden olduğu yaralanma ve ölümlerin ortadan kaldırılması veya azaltılmasıdır.
- **Çalışan Güvenliği:** Çalışanların fiziki, ruhsal ve sosyal durumlarının en üst düzeye taşınması, sağlıklarına gelebilecek zararların en aza indirilmesi için korunma yöntemlerinin uygulanması, kişinin işine ve işin kişiye uygunluğudur
- **Kök Neden Analizi (KNA):** Kök nedenler, problemin arkasında yatan gerçek sebeplerdir. Kök neden analizi, gerçek sebeplerin tespit edilmesine yönelik yapılan çalışmalardır. Yaşanan problemlerin görünen nedenlerini ortadan kaldırmak yerine kalıcı bir şekilde çözüm üretmeye odaklanan bir süreç uygulamasıdır

5.FAALİYET AKIŐI:

- **İstenmeyen Olay Bildirimlerinin Yapılması:** İstenmeyen Olay Bildirim sisteminde hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden olayların bildirimleri, "İstenmeyen Olay Bildirim Formu" doldurup ve fakültemiz internet sayfası üzerinden online form doldurularak bildirim yapılabilir. Kutuları her Tutanakla kaç adet form olduğu kayıt altına alınır. Online form üzerinden gelen bildirimler aylık Kalite Güvence Koordinatörlüğü tarafından fakültemiz Kalite Yönetim birimine gönderilmekte ve analiz edilmektedir.
- **Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) Kapsamında Bildirim Yapılacak Olaylar:** Sistem, Hasta Güvenliği ve Çalışan Güvenliği olmak üzere iki ayrı modülde ele alınır. Olay şekline göre; Ramak Kala Olay, Gerçekleşmiş Olay olarak ele alınır. Ayrıca Hukuka Yansımış Olaylar da form üzerinde belirtilir. Ana modüllerin altında; İlaç güvenliği, Düşmeler, Kesici Delici Alet Yaralanmaları, Kan ve vücut sıvısı Sıçramaları gibi durumlar ve hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili olması kaydıyla diğer konularda da bildirim yapılabilir.

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM TALİMATI

Doküman Kodu: İO.TL.01

Yayın Tarihi:16/09/2025

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:22/10/2025

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/4

Aşağıda Sisteme Yapılacak Bildirimlerde Konular İle İlgili Örnek Olaylar

a) İlaç Güvenliği

- Yanlış ilaç istenmesi
- Yanlış ilaç uygulanması
- İlacın yanlış yolla uygulanması
- İlacın yanlış zamanda uygulanması
- Medikal depodan yanlış ilaç gelmesi
- Medikal depodan ilaçların uygun şartlarda gelmemesi
- Kayıtların yanlış olması
- Düşmeler
- Tüm hasta ve çalışan düşme olaylarının bildirilmesi

b) Kesici Delici Alet Yaralanmaları

- Tüm hasta ve çalışan yaralanmalarının bildirilmesi

c) Kan ve Vücut Sıvısı Sıçramaları

- Tüm hasta ve çalışan kan ve vücut sıvısı sıçramalarının bildirilmesi

d) Diğer

- Fakültemizde hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili olması kaydıyla diğer konularda da bildirim yapılabilir.

e) Bildirim Formlarının Temini:

- Kalite Yönetim Biriminden, [web](#) adresinden alınabilir ve/veya online doldurulabilmektedir. Ayrıca <http://grs.saglik.gov.tr> linkinden [Sağlık Bakanlığı](#) Kalite Akreditasyon Daire Başkanlığı üzerinden de bildirim yapılabilmektedir.

f) Bildirim Sisteminde Temel Kurallar

- Bildirim formunda yer alan ' 'olayın konusu" ve "olayı anlatınız" bölümlerinin doldurulması zorunlu olup diğer iki bölümün doldurulması ise isteğe bağlıdır.
- Çalışanlar, personel ve hasta isminden bağımsız olarak sadece olayın konusu ve olaya ilişkin bilgilere yer vermelidir.
- Olay ile ilgisi olan çalışanların ve hastaların isimleri için herhangi bir tanımlayıcı kullanılmamaktadır.
- Bildirim sürecinde, çalışanın bilinmesini önleyecek şekilde düzenleme yapılır.
- Bildirim formları, kurallara uygunluk açısından Kalite Yönetim Birimi tarafından değerlendirilir.
- Bildirim sürecinde, KVKK kapsamında ilgili kullanıcının gizlilik yönünde talebi olması durumunda, özellikle bildirimlerin paylaşılması aşamalarına yönelik gizlilik ilkesi uygulanır. Gizlilik talebi olan formlarda Kalite Yönetim Birimi birim çalışanları tarafından Olay Bildirim Formları sistem üzerinden bilgisayar ortamına kayıt edilir ve bilgisayar çıktısı Hasta Güvenliği Komitesi, Çalışan Güvenliği Komitesi ve/veya ilgili komiteye gönderilir. Bilgisayar kayıtları ile çalışanın el yazısından tanınma riski ortadan kalkar ve çalışan mahremiyeti gözetilmiş ve gizlilik esasına göre hareket edilmiş olur.
- Hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olaylar meydana geldiğinde olay Güvenlik Raporlama sistemi ile Kalite Yönetim Birimine bildirilir. Kalite Yönetim Birimi olayı Hasta

HAZIRLAYAN(.../.../....)	KONTROL EDEN(.../.../....)	ONAYLAYAN(.../.../....)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM TALİMATI

Doküman Kodu: İO.TL.01

Yayın Tarihi:16/09/2025

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:22/10/2025

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/4

Güvenliği Komitesine iletir. İlgili komite kök neden analizi yapılmasını sağlar. Olayın neden kaynaklandığı ve bir daha aynı olay olmaması için neler yapılması gerektiğini görüşür. İlgili çalışanlara ve gerekirse tüm hastane çalışanlarına konu ile ilgili eğitim verilir. Hasta ve hasta yakınları gelişen olumsuz durum ile ilgili bilgilendirilir. Bilgilendirme yapılırken; Bilgilendirme yapılacak ortamın uygun olması sağlanır. Bilgilendirme yapacak olan sağlık çalışanları hasta/hasta yakınına kendini mutlaka tanıtmalı ve hasta yakınlarının kendilerini tanıtmalarına izin verilmelidir. Görüşme hasta ile değil yakınları ile yapılacaksa, olay ile ilgili bilginin hangi ayrıntıda hastaya iletileceği belirlenmelidir. Acele etmeksizin, basit sözcüklerle ve tıp terminolojisi kullanılmaksızın ne olduğu, nerede ve ne zaman olduğu anlatılır. Basit sözcüklerle olayı anlatmak kaygı düzeyini düşürecektir. Hatanın etkisini azaltmak ve/veya hatayı düzeltmek için ne yapılacağı konusunda bilgi verilir: İstenmeyen olay ile ilgili olarak hasta/hasta yakınının soru sormasına fırsat verilir. Sorulara anlaşılır cevaplar verilir. Olay ciddi ise, açıklama zaman kaybetmeden yapılır hasta ve yakınlarını gelişmelerden haberdar etmek koşulu ile ve bundan sonra olması muhtemel durum da belirtilerek paylaşılır. Duyarsız bir görünüm sergilemekten ziyade empatik bir yaklaşım oluşturulmalıdır. Hasta ve yakınlarının konu ile ilgili olası soru ve sorunları olduğunda kiminle iletişim kuracağı konusunda bilgilendirilir. Hasta güvenliğini olumsuz etkileyen istenmeyen olay tıbbi müdahale ile ilgili ise; olay ile ilgili olay hastayı takip eden doktor tarafından anlatılır. Eğer hasta bir ekip tarafından takip ediliyorsa ekip temsilcisi istenmeyen olay hakkında hasta/hasta yakınına bilgi verir.

- Hasta ve çalışanın isminin yer aldığı ve/veya tanımlayıcı bulunan formlar kişi ismini paylaşmak istediğinde değerlendirmeye alınır.
- Kalite Yönetim Birimince kurallara uygun gönderilen bildirimler Hasta ve Çalışan Güvenliği Komitelerine görüşülür.Olay, bildirimi yapanın kendi cümleleri ile anlatılmaktadır.

g)Olayın Sebeplerinin Araştırılması (Kök Neden Analizi):

- Hasta güvenliği komitesi öncelikle olayın sistem içinde ele alınmasının gerekli olup olmadığı noktasında karar verir. Hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden bir unsur içermesi durumunda olay ilgili komite tarafından incelemeye alınır, olayın sebep ve sonuçları araştırılır. Her olay kendi içinde değerlendirilir ve kök neden analizi yapılarak DF (Düzeltilici Faaliyet) başlatılır. Gerçekleştirilen DF'ler hakkında ilgili çalışanlar bilgilendirilir. Bu sistem ile kurumsal sistemden kaynaklanan hataların tespiti noktasında çalışma yapmak ve hatalardan öğrenme sürecine kaynak oluşturmak amaçlandığından sadece olayın sorgulanması gerekmektedir.
- Analiz yapılırken Hasta ve Çalışan Güvenliği Komiteleri, sisteme ilişkin değerlendirmelerde bulunur, sistemin aksayan yönleri, düzeltililecek alanların olup olmadığını irdeler. Komiteler olayları ve olayların sebeplerini inceler, olayların kim tarafından gerçekleştirildiği ve zarar görenlerin kimler olduğunu araştırmaz. Gerekli durumlarda sistemin kullanımı ile ilgili ya da geri bildirim amaçlı "sistem" üzerinden bilgilendirmeler yapılır. İstenmeyen Olay Bildirimleri 3 aylık periyotlarla ilgili ayın ilk haftası incelenir. Yapılan bildirimlerin genel analizleri her 3 aylık dönem sonunda raporlanır, değerlendirilir ve yönetime sunulur.

HAZIRLAYAN(.../.../....)	KONTROL EDEN(.../.../....)	ONAYLAYAN(.../.../....)



GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
İSTENMEYEN OLAY BİLDİRİM TALİMATI

Doküman Kodu: İO.TL.01

Yayın Tarihi:16/09/2025

Revizyon Numarası:1

Revizyon Tarihi:22/10/2025

Sayfa No/Sayfa Sayısı:1/4

h)İstenmeyen Olay Sistemine Yönelik Eğitimler:

- İstenmeyen Olay Bildiriminin işlevsel olabilmesi için çalışanların katılımı önemlidir. Bu nedenle çalışanlara bildirim sisteminin önemi, formların nasıl doldurulacağı, bildirimlerin nasıl yapılacağı konularında eğitimler düzenli olarak planlanıp uygulanır. Personele yılda bir kez İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Eğitimi verilir.

İstenmeyen Olay Bildirimi Eğitimlerinde;

- Sisteminin amacı, önemi,sorumlulukları,
- Sistemin yapısı,
- Sistemin çalışanlar açısından bildirimlerin gizliliği ve güvenliği,
- Sistemin odağı olan hatalardan öğrenme ve sürekli iyileştirme amacı,
- İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi kapsamında yer alan istenmeyen olaylar nelerdir.
- Bildirim yapılma şekli, uyulması gereken kurallar,
- Bildirim formlarının nasıl doldurulacağı,
- Bildirimlerin nasıl değerlendirildiği ve analiz edildiğine ilişkin genel bilgiler, konularına yer verilir.

D)Bildirim sistemi görüş ve önerileri

Çalışanların bildirim sistemi ile ilgili görüş ve önerileri İO.FR.01.Kalite Birimi Görüş ve Öneri Formu ile alınmakta ve bu kapsamda alınan görüşler çalışan güvenliği komitesi ve hasta güvenliği komitesinde düzenli aralıklarla görüşülmektedir. Alınan kararlar iyileştirme yapılması gereken durumlarda çalışanlara geri bildirim olarak iletilmektedir

İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- İstenmeyen Olay Bildirim Formu
- Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu
- Kök Neden Analizi Formu
- Ramak Kala Bildirim Formu
- İndikatörler
- Kalite Birimi Görüş Öneri formu

HAZIRLAYAN(.../.../...)	KONTROL EDEN(.../.../...)	ONAYLAYAN(.../.../...)