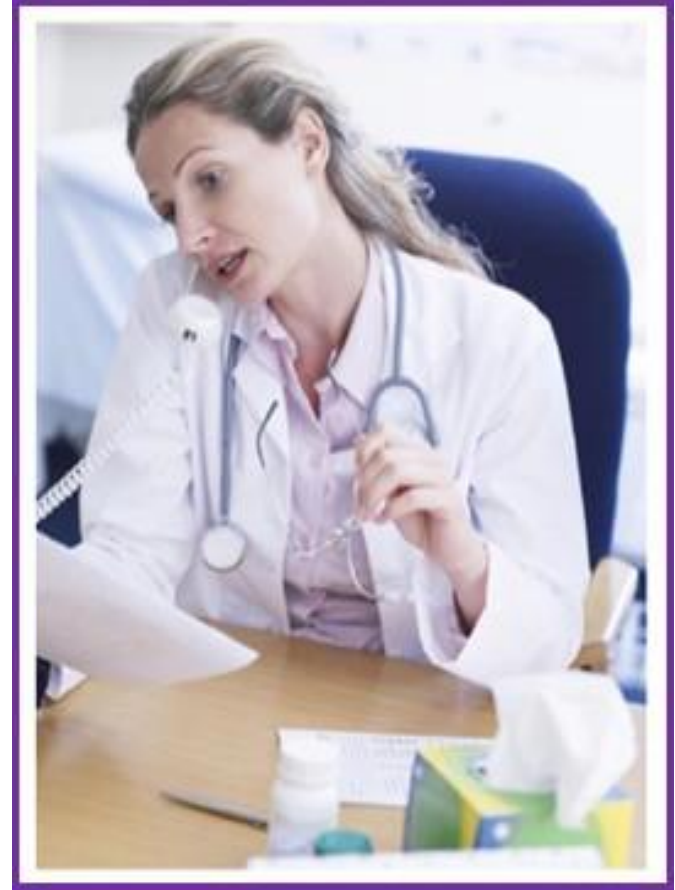


SÖZEL ORDER UYGULAMASI



SAĞLIK HİZMETİ SUNUMUNDA İLETİŞİM GÜVENLİĞİNİN SAĞLANMASI

- İletişim, en az iki kişi arasındaki her türlü mesaj alışverişi olarak tanımlanabilir.
- İletişim hasta bakım sürecinin önemli bir bileşeni olması sebebiyle önemlidir.
- Sağlık çalışanları arasındaki iletişim bazı faktörler nedeniyle engellenebilmektedir. Bu faktörleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür;



Sağlık hizmetlerinin karmaşık hale gelmesi

- Hiyerarşi (hekim-hemşire, hemşire-personel arasında)
- » Dil farklılıkları
- » Okunaksız bir yazıyla yazılmış order
- » Hastalarla ilgili eksik veriler
- » Yoğun ve stresli çalışma ortamları
- » Hastanın durumu ve tedavi planlarındaki günlük-anlık değişiklikler
- » Gürültü

İletişim Hasta Güvenliğini Nasıl Tehdit Ediyor?

- Bu süreçlerde hasta güvenliğini tehdit etmesi bakımından önemli olan ve sıklıkla karşımıza çıkan hata kaynaklarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür;
- » Sözel/Telefonla İstem Uygulamaları
- » Kısaltma ve Sembollerin Kullanılması
- » Kritik Test Sonuçlarının İletilmesi

Bu Hataları Nasıl Önleyebiliriz?

- İletişimden kaynaklı tıbbi hataların önlenmesi amacıyla, DSÖ tarafından oluşturulmuş Hasta Güvenliği Hedefleri ve Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanmış Sağlıkta Kalite Standartları belirlenmiştir. Hastanelerde, iletişimden kaynaklı hataların önlenmesine yönelik olarak aşağıdaki uygulamalar yürütülmelidir.

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

Sözel Order Ne Zaman Verilir ?

- 1.Steril girişimler sırasında
- 2.Hekimin hastanede yada serviste olmadığı durumlar
- 3.Acil olarak ilaç verilmesi gerekli olan durumlar

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Hekim talimatı order kağıdı dışında (hastane içinde olmadığı durumlarda vb.) yazılı olarak yapmış ise;

NASIL OLMALI?



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Yazılan order anlaşılır olmalı
- İlacın dozu
- Alınış yolu
- Sıklığı ve verildiği saat
- Özellikle belirtilmeli ve hekim tarafından imzalanıp kaşelenmeli.



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- o Hekim talimatı mesai saatinde ve mesai sonrası telefonla verecek ise;

Nasıl Bir Yol İzlenilir?



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

Mümkünse sözel orderları ve telefon orderları sürecine iki kişi katılmalıdır.



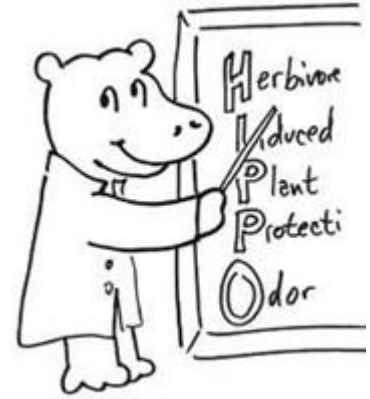
SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Sözlü telefon direktifinde uyulması gereken kurallar:
- Arayan kişi kendini tanıtır (Adını ve soyadını ,servisini v.b.)
- Hastanın kim olduğunu tanımlar(Adını ve Soyadını ,yattığı odayı, teşhisini,yaşını v.b.)



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Sorunu veya iletişimin nedenini açıklar.
- Verilen Direktifi önce yazar, sonra geri okur ve talimatı veren kişiye onaylatır, lüzumu halinde verilen ilaç adının kodlama yöntemi ile tekrar edilmesi istenir.



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Telefon Direktifi mutlaka kayıt altına alınmalıdır. Bu Direktifin uygulamasında alınan kayıtların kenarına telefon (T O) veya sözlü ise (S O) şeklinde not düşülmelidir.



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Hekim talimatını 24 saat içinde hasta tabelasına kaydetmesi zorunludur. Hekimin hastanede görevde olmadığı (yıllık izin, rapor, geçici görev v.b.) zamanlarda yerine görevlendirilen hekim tarafından hasta tabelasına kaydedilir.

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Kimliğini doğrulat
- Orderi işit
- Orderi kayıt altına al
- Orderi oku doğrulat
- Düzgün olarak kaydet imzalat

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Telefon direktifini uygulayan sağlık personelinin kendi mesai saatinde direktifi hasta tabelasına kayıt ettirmesi gereklidir. İlgili personelin mesai saati bitti ise kayıt ettiremediği talimatı mutlaka “Sözlü ve telefonla tabip Uygulamaları formu”na kaydetmelidir. Doldurulan form hekimin görevde bulunduğu ilk gün hasta tabelasına kayıt altına alınmalıdır

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Yüksek hata potansiyeli nedeniyle kemoterapi ilaçları ve yüksek riskli ilaçlar listesinde yer alan ilaçlar için (RESÜSİTASYON durumu hariç) sözel telefon talimatı kabul edilemez. Böyle durum ile karşılaşıldığında talimatı alan birinci kişi nöbetçi uzman tabip olup kendisi hastanın dosyasına tedavi istemini yazacaktır.

SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Hata durumunun yüksek olduğu bir başka durum kan transfüzyon işlemi olup yine bu durumun değerlendirilmesi ve uygulaması nöbetçi uzman hekimin istemi ile gerçekleşecektir.



SÖZEL ORDER UYGULAMASI

- Hastanın hekimine ulaşamadığı durumlarda zaman geçirmeden nöbetçi uzman hekimle görüşme sağlanacaktır.



TEŐEKKÜRLER