

Hatalardan kaçınmak – Yardımcı olunuz!

Hastanedeki güvenliğiniz



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Künye

Yayımcı

Stiftung für Patientensicherheit
(Hasta güvenliği vakfı)
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 243 76 70
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

İçerik ve Redaksiyon

PD Dr. rer. med. David Schwappach
Dr. sc. hum. Olga Frank
Dr.med. Marc-Anton Hochreutener
Sağlık alanından çok sayıda uzman

Resimleme

PD Dr. med. Thomas J. Strasmann

Çeviri

Süleyman Kayra

Lektörlük

Elibal Aynur

Tasarım

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

Destekleyenler

Bundesamt für Gesundheit (BAG)
(Sağlık Bakanlığı) ve Migesplus tarafından desteklenmiştir

Bu broşür Göç ve Sağlık 2008–2013 Ulusal Programı çerçevesinde, Migesplus'un mesleki ve finansal desteğiyle oluşturulmuştur.
www.migesplus.ch – Çok dilde sağlık bilgileri,
İsviçre Kızıl Haçı, Sağlık ve Entegrasyon Bakanlığı.


Telif hakkı

Stiftung für Patientensicherheit
(Hasta güvenliği vakfı), Zürich

İlk baskı

Zürich, Nisan 2013

migesplus

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorunuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Nê qoftê se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problêm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercümanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- மொழிப்பிரச்சினை இருப்பின், மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவை எனக் கேளுங்கள்.

İçindekiler

Sayfa

Hatalardan kaçınmak – Yardımcı olunuz! Hastanedeki güvenliğiniz	2
Akraba ve Arkadaşlar	6
Çocuklar, bilinçsiz ve kısıtlı hastalar	7
Bilgilendirmek – Bilgi sahibi olmak	8
Elleri dezenfekte etmek	10
İlaçlar	12
Müdahaleler ve ameliyatlarda	14
Karışıklıklardan kaçınmak	16
Çıkış	18
Eğer yine de muhtemel bir hata ortaya çıkarsa nasıl davranılmalı?	20
Bu dokümanın ait olduğu şahıs İlaçlarım Bu ilaç bana iyi gelmiyor	
Sorular, diğer önemli bilgiler ve notlar	

Hatalardan kaçınmak – Yardımcı olunuz! Hastanedeki güvenliğinizi

- Hastanede kalışınız süresince her şeyin yolunda gitmesi için; hasta, hastanın anne-babası ve yakınları olarak yardımcı olabilirsiniz.

Siz ve biz – bizim ortak bir amacımız var: Hastanede kalış sürecinizin iyi geçmesini istiyoruz. Tedavinizde hatalar oluşmaması için her türlü çabayı sarf ediyoruz. Buna rağmen:

İnsanların çalıştığı her yerde olduğu gibi – bir hastanede de hatalar meydana gelebilir.



Hasta, hastanın anne-babası veya akrabaları olarak hataları önlemek için katkı sunabilirsiniz.

- Sorularınız varsa sorunuz.
- Sizi şüphelendiren bir şey fark ettiğinizde bize bildiriniz.

Bu, kendi hastanızın güvenliğine bir katkıdır! Ve siz bununla herkese yardım etmiş olursunuz. Eğer hastane hatasını öğrenirse, bundan ders çıkarır ve gelecekte hatalardan kaçınır.

Aşağıdaki sayfalarda önemli tavsiyeler bulacaksınız. Nelere dikkat edebileceğiniz ve hangi soruları sorabileceğinize dair öğütler bulacaksınız. Belki bütün tavsiyeler size uygun olmayabilir. Buna rağmen bütün öğütleri ayrıntılı olarak inceleyiniz. Belirsiz durumlarda hasta bakıcılara veya doktora müracaat ediniz.

Çok önemli: Bazen soru sormak ya da bir şey söylemek için belki çekinebilirsiniz. Bunun için bazen cesarete ihtiyaç duyulduğunu biliyoruz. Ama buna değer. **Sadece cesaret edemediğinizden dolayı, hiç birşey söylememe veya sormama yanılığısına düşmeyiniz!.**

Ama kesinlikle nazik olunuz. Söz konusu olan karşı karşıya gelmek değil işbirliğidir.

Dil sorununda bir tercüman talep ediniz.

Eğer bu tavsiyeleri dikkate alırsanız, çok memnun oluruz. Ama bu isteğe bağlıdır. Sizin güvenliğinizden her zaman hastane sorumludur. Eğer sağlık nedeniyle veya başka sebeplerden dolayı bazı tavsiyeleri dikkate almıyorsanız, bunun size dezavantajları olmayacaktır.

Örnek 1

Hatice Hanım bir kalp rahatsızlığı nedeniyle hastanede yatıyor. Doktorlar ona yeni ilaçlarını yazıyorlar. O, bir kaç günden beri yeni ilaçlarını alıyor. İlaçlarının şeklini ve kaç tane alması gerektiğini biliyor. Bir sabah, gece vardiyasından bir hasta bakıcı ona kahvaltıdan önce alması gereken ilaçları getiriyor. Hatice Hanım ilaçlara bakıyor. Ancak bir ilacın olması gerektiğinden fazla olduğunu tespit ediyor. O, bu duruma hasta bakıcının dikkatini çekiyor. Hasta bakıcı ilaçları kontrol ediyor ve gerçekten bir ilacın fazla olduğunu teyit ediyor ve bilgi için memnun oluyor. Hatice Hanım dikkati sayesinde bir hataya mani oluyor.

Örnek 2

Yılmaz bey ve Mustafa bey bir ameliyattan sonra aynı odada yatıyorlar. İkisinin de sargılı birer ameliyat yarası var. Visite sırasında doktor Yılmaz bey'in sargısını açıyor. O'nun ameliyat yarasını kontrol ediyor. Doktor aynı zamanda Mustafa bey'in ameliyat yarasına da bakmak istiyor. Doktor biraz stresli ve bu arada ellerini dezenfekte etmeyi unutuyor. Mustafa bey doktora, iki hastanın sargılarını değiştirirken bu arada ellerini dezenfekte etmesi gerekip gerekmediğini soruyor. Doktor hatırlatma için teşekkür ediyor. İhmalini telafi ediyor ve Mustafa bey'in ameliyat yarasını kontrol etmeden önce ellerini dezenfekte ediyor. Mustafa bey, sorusu sayesinde doktorun elindeki olası bakterilerin ameliyat yarasına bulaşmasını engelliyor.

Akrabalar ve Arkadaşlar



- Akrabalarınız ve arkadaşlarınız da sizin güvenliğinize katkıda bulunabilir ve direktiflere dikkat edebilirler.

Akrabalarınız dikkatli olabilirler ve sizin için soru yöneltebilirler. Dört göz iki gözden daha iyi görür. Dört kulak, iki kulaktan daha iyi duyar. Eğer bu sizin için bir destek ise, bir akrabanıza veya bir arkadaşınıza, size refakat edip edemeyeceğini sorunuz.

Çocuklar, bilinçsiz ve kısıtlı hastalar

Bu broşürün bütün öğüt ve tavsiyeleri bilhassa şu kişiler için de geçerlidir

- Çocukların anne-babaları
- Yetişkin hastaların kısıtlı karar verme kabiliyeti olan yakınları için: örneğin bunama, bilinçsizlik veya ruhsal engelli olmaları durumlarında.

Anne-baba olarak çocuğunuzu en iyi siz tanırırsınız. Akraba olarak hastanızı doktorlar ve bakıcılardan daha iyi tanırırsınız. Bundan dolayı sizin izlenimleriniz, çalışanlarımız için önemli ve değerlidir!

Anne-baba olarak çocuğunuzun yanında olma hakkına sahipsiniz. Bu hak, muayene, tedavi ve bakımla ilgili önlemlerin uygulanmasında da geçerlidir. Eğer bulunmanız istenmiyor veya mümkün değilse, size bir açıklama yapılmasını rica ediniz.



- Bu durum aynı şekilde, kısıtlı karar verme kabiliyetine sahip olan hastaların yakınları için de geçerlidir.

Bilgilendirmek – Bilgi sahibi olmak



- Biz ve sizler karşılıklı olarak birbirimiz hakkında ne kadar bilgi sahibi olursak, hastanede kalışınız bir o kadar daha güvenli olur.

Hastaneye girişte hangi doktorların ve uzman bacıkların sizden sorumlu olacağını sorunuz.

Hastalığınız ve ilaçlarınız hakkında doktorları ve hasta bacıklarını bilgilendiriniz. Alerjilerinizi söylemeyi de unutmayınız. Örneğin aşağıdakilere karşı alerjiler

- İlaçlara
- Besin maddelerine
- Hastanede kullanılan dezenfekte malzemeleri, flaster, kontrast maddesi (röntgen çekiminde karşıtlığı belirlemek amacıyla kullanılan gaz veya sıvı madde) vb.
- Başka şeylere karşı alerjiler

Her muayene ve tedavide ve her yeni ilaçta şunları anlamış olmalısınız,

- Neden bunlara ihtiyacınız olduğunu,
- Hangi sonuçlar ve etkilerin olacağını,
- Muayeneler ve tedavilerin nasıl uygulanacağını,
- Bunların kim tarafından uygulanacağını.

Bunları anlamış değilseniz, tekrar sorunuz! Hasta bakıcılar ve doktorlarla yapacağınız görüşmede bu bilgileri kendi sözlerinizle tekrar etmeniz faydalı olur. Bunu deneyiniz!

Eğer her şeyin doğru geliştiğinden emin değilseniz, bunu anlayana kadar tekrar sorunuz.

Eğer çelişkili bilgiler alırsanız, her zaman bir açıklama rica ediniz!

Eğer sorularınız varsa, mümkün olduğunca vakit geçirmeden sorunuz. Bir soruyla ertesi güne kadar beklemeyiniz! Bir soruna defalarca dikkat çekmekten veya bu konuda soru sormaktan çekinmeyiniz.

Çünkü çalışanlar da değişiyor. Aynı zamanda soruları bu broşürün aktarım sayfasına da not edebilirsiniz.

Eğer yeni belirtileriniz varsa, derhal hasta bakıcıyı veya doktoru bilgilendiriniz. Örneğin, eğer ağrınız varsa veya soluk almakta güçlük çekiyorsanız bunu derhal söyleyiniz!

Eğer anne-baba veya akraba olarak çocuğunuzun veya yakınınızın sağlık durumunun kötüleştiğini farkederseniz, bunu hemen bir hasta bakıcıya veya bir doktora haber veriniz. Onların açıklamaları net ve tatmin edici olana kadar sormaya devam ediniz.

Elleri dezenfekte etmek



■ Enfeksiyonları önlemeye yardımcı olunuz.

Hastanede enfeksiyonlar çok sık olur. Enfeksiyonları önlemek için, mikropların (Bakteriler, Virüsler) hastadan hastaya bulaştırılmaması önemlidir. Bunun için en iyi yöntem, elleri dezenfekte etmektir (elleri alkollü bir çözelti ile ovma)!

Bir hastaya uygulanan her bir işlemde ve bir vücut temasından önce hasta bakıcılar, doktorlar ve diğer terapistler ellerini dezenfekte etmelidir. Fakat bu bazen unutuluyor. Aynı zamanda eldivenler takılırken de: Ellerin dezenfeksiyonu, eldivenler takılmadan önce yapılmalıdır.

Diğer çalışanların da ellerini dezenfekte edip etmediklerine dikkat ediniz. Bu büyük bir yardımdır.

Eğer diğer çalışanlar ellerini direkt olarak sizin önünüzde alkollü çözeltili ile ovمامışsa,

- Her işlemden önce, onlara ellerini dezenfekte edip etmediklerini sorunuz
- Doktorlara da bu soruyu yöneltmekten çekinmeyiniz!

Nasıl sorabilirsiniz? Örneğin şöyle söyleyebilirsiniz: «Eğer herkes ellerini dezenfekte ederse, müteşekkir olurum. Bu yüzden sormak istiyorum, ellerinizi dezenfekte ettiniz mi». Veya şunu söyleyebilirsiniz: «Enfeksiyonlardan dolayı endişe ediyorum ve eğer herkes sürekli ellerini dezenfekte ederse memnun olurum». Ellerinizi dezenfekte ettiniz mi?

Hastanede kalış süresince, kendinizin ve akrabalarınızın düzenli olarak ellerini yıkamasına dikkat ediniz. Tuvalet'ten çıktıktan sonra elleri yıkamak bir zorunluluktur!

İlaçlar



■ İlaçlarınız ile ilgili her şey doğru olmalı.

Bu aralar aldığınız bütün ilaçlar hakkında doktoru veya bir hasta bakıcıyı bilgilendiriniz. En iyisi yanınızda bununla ilgili bir liste getiriniz. «Hafif ilaç» diye adlandırılan ilaçları da bildirin. Bunlar örneğin; baharatlı otlar, bitkisel ve homeopatik ilaçlar, çin hekimliği, vitaminler, mineraller (eser maddesi), ek besin maddeleri veya Anti-Aging ürünler'dir. Ara sıra aldığınız ilaçları da unutmayınız (örneğin, baş ağrısı ilacı). Size iyi gelmeyen ilaçları da belirtiniz.

Doktoru veya hasta bakıcıyı alerjileriniz hakkında bilgilendiriniz. Örneğin aşağıdakilere karşı alerjiler

- İlaçlara
- Besin maddelerine

- Hastanede kullanılan dezenfekte malzemeleri, flaster, kontrast maddesi (röntgen çekiminde karşıtlığı belirlemek amacıyla kullanılan gaz veya sıvı madde) vb.
- Başka şeylere karşı alerjiler

Bu kitapçığın sonunda bütün bu hususları yazabileceğiniz listeler bulacaksınız.

Her yeni bir ilacı almadan önce tekrardan sorunuz,

- ne için olduğunu
- kullanımı ve yan etkileri hakkında neleri bilmeniz gerektiğini
- aynı anda alacağınız ilaçların birbirine uyumlu olup olmadığını

Eğer bir ilacı aldıktan sonra alışılmamış bir tepki fark ederseniz, bunu hemen bir hasta bakıcıya veya bir doktora haber veriniz. Her ilaca bakınız. Bunun doğru ilaç olup olmadığını kontrol ediniz.

Eğer:

- yanlış bir ilaç aldıysanız
- yanlış bir dozaj aldıysanız
- ilacı yanlış bir zamanda aldıysanız
- gereğinden çok fazla ilaç aldıysanız

inanıyorsanız, bunu belirtiniz.

Şüphenez giderilinceye kadar ilacı almayınız.

Hasta bakıcıdan veya doktordan, hastanede aldığınız ilaçların listesini isteyiniz.

Kesinlikle bir başkasından ilaç almayınız. İlaçlarınızı devamlı kendi masanızın üzerinde bulundurunuz, odanın başka herhangi bir yerinde değil. Böylelikle, ilaçları yanlışlıkla başka kişilerin almasını önlersiniz.

Müdahaleler ve Ameliyatlarda



■ Müdahaleler ve ameliyatlardan önceki ve sonraki dikkatiniz önemlidir.

Doktora, planlanan ameliyat hakkında her şeyi, anlayana kadar sorunuz. Görüşmede anladıklarınızı kendi sözlerinizle tekrarlayınız. Böylelikle her şeyi doğru anlayıp anlamadığınızı kontrol ediniz. Resimler veya taslaklar planlanan ameliyatı daha iyi anlamanıza yardımcı olur. Akabinde sorunuz!

Doktordan planlanan ameliyatınız hakkında açıklama tutanağı'nın bir kopyasını isteyiniz.

Eğer vücudunuzdaki ameliyat bölgesi önceden bir kalemle işaretleniyorsa, doğru yerin işaretlenmesine yardımcı olunuz. Doğru yerin işaretlenmediğine dair bir şüpheniz varsa, hemen bilgi veriniz. Eğer ameliyat bölgesi işaretlenmiyorsa, bunun neden yapılmadığını sorunuz.

Ameliyat yarasını korumak için yardımcı olunuz.

Sargı, yalnızca doktorlar veya hasta bakıcılar tarafından, dezenfekte edilmiş ellerle değiştirilebilir. Ağrı, zonklama, kızartı, nemlenme, sargının çözülmesi veya ameliyat yarasındaki diğer sorunlarda gecikmeden doktoru veya hasta bakıcıları bilgilendiriniz.

Ameliyat yarasının kontrolü ve sargı değiştirilmesi sadece hasta bakıcılar veya doktor tarafından yapılır!

Karışıklıklardan kaçınmak



■ Doğru kişiye doğru olanı uygulamak.

Hastanelerde bir çok insan, bazen sadece kısa bir zaman için kalır. Modern tıpta genellikle karmaşık ve çok çeşitli görevler aynı anda yerine getirilir. Bu sırada, bütün dikkatlere rağmen bir şeylerin, bilgilerin ya da insanların karıştırılması gibi durumlar ortaya çıkabilir. Bunun gerçekleşmemesi için her şeyi yapıyoruz. Buna rağmen karışıklıkların meydana gelmemesi için katkınız faydalı olur.

Doktorların, hasta bakıcıların ve terapistlerin, sizin doğru hasta olduğunuzdan emin olduklarına her zaman dikkat ediniz. Örneğin, bu nedenle adınız, soyadınız ve doğum tarihiniz sorulur. Bu her muayeneden ve tedaviden önce gereklidir. Size kimlik bilgilerinizin bir çok defa sorulduğu da olabilir. Her defasında yardımcı olunuz! Karıştırılmaması için adınızı ve soyadınızı hatasız bir şekilde belirtiniz.

Eğer size yanlış bir isimle hitap edilir ya da anlaşılmaz konuşulursa, hemen karışıklığı düzeltiniz ve kim olduğunuzu söyleyiniz.

Eğer size bir şeyler yapılmak istenir ve siz, kendinizin kastedildiğinden emin değilseniz tekrar sorunuz.

Eğer size kan nakli yapılıyorsa, kan torbasının üzerine adınız, soy adınız ve doğum tarihinizin hatasız yazılıp yazılmadığını kontrol ediniz. Bu kontrolü hastabakıcı veya doktorla birlikte yapınız.

Doğum servisleri ve yeni doğanlar ve meme emen çocuklar için bölümler: Eğer anne sütü sağıyorsanız, süt şişesinin ve ölçü kabının üzerine çocuğunuzun isim ve soy isminin doğru yazılıp yazılmadığına bakınız.

Çıkış



■ Hastaneden sonra herşeyin iyi devam etmesi için.

Hastaneden taburcu edildiğinizde, aşağıdakiler hakkında bilgi sahibi olmalısınız:

- Sonraki tedaviden **kim** sorumlu
- Çıkış evraklarını **kim** teslim alacak
- **Neye** dikkat etmeniz gerekiyor
- **Hangi** ilaçları **nasıl** almaya devam etmeniz gerekiyor
- **Hangi yeni** ilaçları almaya devam etmeniz gerekiyor
- **Hangi** eski ilaçlar yenileriyle değiştiriliyor.
- İyileşmek için **neye** dikkat etmeniz gerekiyor.
- **Hangi** belirtilerde **nereye** başvurmanız gerekiyor.

- Nereye taburcu ediliyorsunuz
- Oraya nasıl ulaşacaksınız
- Orada nasıl ve kim tarafından bakım göreceksiniz

Size çıkış belgesinin ya da kısa raporun bir kopyasının verilmesini isteyiniz. Bu rapor size koyulan teşhisi, doktor tavsiyelerini ve ilaçları içerir.

Eğer ilaç almaya devam etmeniz gerekiyorsa, bir ilaç alma planı isteyiniz. Bu planda hangi ilacı ne zaman, nasıl, ne kadar süre ve hangi dozajda almanız gerektiği belirtilmelidir.

Sonraki günler için gereksinim duyulacak ilaçları ve bir reçete alıp alamıyacağınızı sorunuz.

Bir sonraki sağlık kontrolünü sorunuz ve eğer gereksinim duyuyorsanız iş göremezlik durumu için bir doktor raporu talep ediniz.

Eğer yine de muhtemel bir hata ortaya çıkarsa nasıl davranılmalı?



Eğer muhtemel bir hata yaşar ya da gözetlerseniz, hemen doktoru veya hastabakıcıları bilgilendiriniz. Aynı zamanda başka bir servise müracaat edebilirsiniz. Bazı hastanelerde bir hasta müracaat servisi, bağımsız danışmanlık bürosu veya şikayet bürosu bulunur. Aynı zamanda harici ilk başvuru merkezleri de mevcuttur. Hastanedeki bir hastabakıcısından veya bir servisten nereye müracaat etmeniz gerektiğini sorunuz.

Eğer muhtemel bir hata yaşarsanız, doktora tam olarak bunun ne olduğunu sorunuz. Hatanın sağlığınıza ne gibi etkileri olacağını ve başka zararların önüne geçmek için ne yapılması gerektiğini sorunuz.

Ayrıca bununla ilgili her zaman aşağıdaki yerlere: müracaat edebilirsiniz:

spo – Patientenschutz
Häringstrasse 20
8001 Zürich
Telefon +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zürich
Telefon +41 (0)44 361 92 56
www.patientenstelle.ch

Bu dokümanın ait olduğu şahsın:

Soyadı _____

Adı _____

Doğum tarihi _____

Hastane-Bölüm (lütfen deęişiklikleri belirtiniz)

- Doktorlarla ve bakıcılarla yapılacak görüşmelere hazırlanmak faydalı olur. Bu görüşmelerde önemli hususları not edebilirsiniz. Eğer önceden bir ilaç alma planınız yoksa ve alerji kartınız yanınızda bulunmuyorsa, hazırladığınız listeye; doktorlara ve bakıcılara bilgi vermek için ihtiyacınız olabilir.

- Buraya bütün alerjilerinizi yazınız. Örneğin ilaçlara, besin maddelerine, hastanede kullanılan malzemelere, dezenfekte ürünlerine; flaster, kontrast maddesi (röntgen çekiminde karşıtlığı belirlemek amacıyla kullanılan gaz veya sıvı madde) vb. olan alerjiler ve diğer alerjiler.

■ Alerjilerim:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

İlaçlarım

- Buraya şu sıralar almakta olduğunuz bütün ilaçları yazınız. Baharatlı otlar, taze veya kurutulmuş homeopatik bitkiler, çin hekimliği, vitaminler, mineraller (eser maddesi), ek besin maddeleri veya Anti-Aging ürünleri gibi hafif ilaçlar olarak adlandırılan ilaçları da belirtiniz. Ara sıra aldığınız ilaçları da unutmayınız (örneğin, baş ağrısı ilacı). Size iyi gelmeyen ilaçları da yazınız.

■ Kullanmakta olduğum ilaçlar:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ Şu ilaçlar bana iyi gelmiyor:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Sorular, önemli bilgiler, notlar

-



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch