

daha güvenli sağlık bakımı için 10 tavsiye



Herkesin bilmesi gerekenler

Sağlık bakımınıza daha aktif olarak katılma rehberi

Bu broşür hakkında daha ayrıntılı bilgi için başvurulabilecek yerler:

Australian Council for Safety and Quality in Health Care

MDP 46
GPO Box 9848
CANBERRA ACT 2601

Ph: 02 6289 4244

Faks: 02 6289 8470

Web sitesi: www.safetyandquality.org

Email: admin@safetyandquality.org

Bu kitapçık Avustralya Sağlık Bakımında Güvenlik ve Kalite Konseyinin web sitesinden de çeşitli formatlarda yüklenebilir.

© Commonwealth of Australia 2003

Bu eserin her hakkı saklıdır. Kaynağının belirtilmesi ve ticari amaçlı veya satış amacıyla kullanılmaması şartıyla tamamen veya kısmen çoğaltılabilir. Yukarıda belirtilen amaçlar haricinde çoğaltılması için İletişim, Enformasyon Teknolojisi ve Sanat Bakanlığı kanalıyla Federal Hükümetten yazılı izin alınması gerekmektedir.

Konuyla ilgili istek ve başvurular aşağıdaki resmi kuruma gönderilmelidir: The Commonwealth Copyright Administration, Intellectual Property Branch, Department of Communications, Information Technology and the Arts, GPO Box 2154, Canberra ACT 2601 veya <http://www.dcita.gov.au/cca>

Bu kitapçıkta neler var?

Bu kitapçık Güvenlik ve Kalite Konseyi tarafından insanların aldıkları sağlık bakımına daha aktif olarak katılmalarına yardımcı olmak amacıyla hazırlanmıştır. Nasıl ve niçin terslikler çıkabileceğini ve sizin mümkün olan en iyi bakımı alabilmek için sağlık bakımı görevlileri ile nasıl işbirliği içinde çalışabileceğinizi izah etmektedir. Bu kitapçık, ayrıca:

- sağlık bakımınızı geliştirmek için 10 tavsiye (10 Tips) vermektedir. Bunlar arasında sağlık bakımı görevlilerine sorabileceğiniz sorular da bulunmaktadır
- sağlık bakımı görevlilerinden neler bekleyebileceğinizi açıklamaktadır
- rahatsızlığınız hakkında ve ilaçlarınızın nasıl idare edilebileceği hakkında daha fazla bilgi alabileceğiniz bazı bilgi kaynaklarını liste halinde vermektedir
- sağlık bakımınız konusunda endişeleriniz varsa ne yapabileceğinizi izah etmektedir.

Sağlık bakımı güvenliği niçin önemlidir?

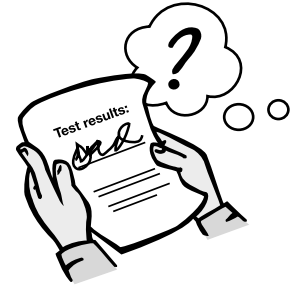
Avustralya, dünyanın en iyi sağlık bakımı sistemlerinden birine sahiptir. Bunun anlamı, bir sağlık bakımı görevlisini görmemiz gerektiğinde, mevcut olan en güvenilir sağlık bakımını almayı bekleriz.

Ancak, sağlık bakımı her geçen gün daha karmaşık bir hale gelmektedir. Bir alandaki küçük bir ihmal bile başka alanlarda büyük bir etki yaratabilir. Terslik olabilir, hata veya kaza olabilir; bazen de işler beklediğimiz gibi gitmez ve sağlık bakımı zarar verebilir.

Araştırmalar bu durumun hastaneye yatan her 10 hastadan 1'inde, hastaneye yatmadan önce, yatarken veya taburcu olduktan sonra meydana geldiğini göstermektedir¹. Sonuç oldukça basit ve çözümü kolay olabileceği gibi çok daha ciddi de olabilmektedir.

Sorunların çoğu işi kimin yaptığından değil yapılış şeklinden kaynaklanmaktadır. Bu sistem sorunları bir terslik olması riskini artırmaktadır.

Örneğin bir doktor test yapılmasını istediğinde terslik çıkabilecek bir kaç husus bulunmaktadır. El yazısı okunaklı değilse, size yanlış test yapılabilir veya test doğru yapılır ancak yanlış yerden yapılabilir. Testten sonra, sonuçları okurken ya da yazarken hata yapılabilir. Sonuçlar yanlış adrese gönderilebilir ya da hiç gönderilmeyebilir. Yanlış hastanın dosyasına kaldırılabilir veya tedaviyi yapan doktor gerekli işlemi yapmayabilir.



Sorunları daha baştan önlemek için sağlık bakımı sistemlerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Sorun çıkarsa, bunların çabuk farkedilmesi ve hastaya zarar vermesine imkan vermeden düzeltilmesi gerekir. Bu şekilde, sağlık bakımı görevlilerinin mümkün olan en iyi bakımı sağlamaları desteklenebilir.

¹ Thomas EJ, Studdert DM, Runciman WB et al (1999) A comparison of iatrogenic injury studies in Australia and America 1: context, methods, casemix, population, patient and hospital characteristics. *International Journal for Quality in Healthcare* 12(5): 371-78.

Aynı örnekten devamla, tüm hastalara yaptırdıkları testin ne olduğunun sorulmasının sağlanması, elektronik test sipariş sisteminin başlatılması ve sonuçların doğru kişiye geri gönderilmesinden emin olmak için barkodu kullanımı gibi çözüm yolları bulunabilir.

Bir terslik olduğunda, sağlık bakımı servislerinin sorunu tam olarak öğrenmeleri ve tekrar olmaması için gerekli tedbirleri almaları çok önemlidir. Ayrıca sorunun ne olduğu ve bu konuda ne yapılacağı hastaya ve bakıcılarına izah edilmelidir.

Ancak güvenliğin artırılması sadece doktorların, hemşirelerin ve diğer sağlık görevlilerinin işi değildir. Hiç bir grup bu işi tek başına yapamaz. Sağlık sistemi konusunda en büyük kararları veren Hükümetten bakım gören hastaya kadar herkese görev düşmektedir.

Sağlık bakımınızda aktif bir görev alarak, ihtiyaçlarınıza uygun mümkün olan en iyi bakımı almanızın sağlanmasına yardımcı olabilirsiniz.

Aşağıdaki vaka incelemesinde anlatılan Annie adındaki hastanın durumu bir kişinin sağlık bakımına nasıl katılabileceğine ve sağlık sisteminin yapılan bir hatadan nasıl ders alabileceğine ve bu sayede, insanların işlerini daha iyi yapmalarına nasıl yardımcı olabileceğine iyi bir örnektir.

Vaka İncelemesi

Annie* gördüğü sağlık bakımına katılmanın önemini anladı

Annie bir süredir belirli bir ilacı almaktaydı. Kısa bir süre önce hastanede yatmış ve aynı ilaç için verilen yeni bir reçete ile taburcu olmuştu. Ancak, bu defa, Annie'ye aynı ilacın yeni bir markası verilmişti.

İlacını dört gün aldıktan sonra, Annie her geçen gün daha yorgun ve sakar hale gelmekte olduğunu fark etti. Ertesi gün elinde bir şey tutamaz hale gelmişti. Üzerine kaynar su dökmüş ve bir kaç bardak kırmıştı.

Annie ilacını bir kontrol etmeyi düşündü ve kutunun üzerindeki etiketi çıkardığında yanlış (daha yüksek) doz verildiğini anladı.

devam ediyor...



Zehirli Maddeler Bilgi hattını aradıktan sonra, Annie aile doktorunu aradı ve birlikte almakta olduğu ilacın dozunu emniyetli bir şekilde azaltması için bir program ayarladılar.

Daha sonra hastanenin eczanesi ile görüştüğünde, eczane yaptıkları hata ve daha yüksek dozda ilaç alması nedeniyle ortaya çıkan durumdan dolayı özür diledi.

Eczane ilaçları verirken kullandığı sistemi gözden geçirdi ve bu tür bir yanlışlığın başka bir hastaya da olması ihtimalini azaltmak için tedbir aldı.

Annie aynı olayın tekrar meydana gelmesini önlemek için şimdi bütün ilaçlarını alırken kontrol ediyor.

* Gerçek ismi değil

Eyaletinizdeki Zehirli Maddeler Bilgi Merkezini (Poisons Information Centre)
13 11 26 numaralı telefondan arayabilirsiniz

Sağlık bakımınızı nasıl geliştirebilirsiniz?

İyi sağlık bakımı en iyi siz ve sağlık bakımı görevliniz arasındaki aktif ve olumlu bir işbirliği ile gerçekleştirilebilir. Mümkün olan en iyi bakımı görmek için, kendinizi ve sağlık bakımı görevlinizi bir ekip olarak düşünün ve sağlık bakımınız hakkındaki her karara mümkün olduğunca siz de katılın.

Aktif olun: bilgi alın ve verin

Anlatmak istediklerimizi açık bir şekilde karşımızdakilere aktararak ve yapılan işlemleri anladığımızdan emin olarak bir terslik olması ihtimalini azaltabiliriz. Sağlık bakımı görevlinize soru sormak ve anlayabileceğiniz şekilde cevaplar verilmesini istemek normal bir şeydir. Bazı kişiler randevuya gitmeden önce sorularını bir kağıta yazıyor ve not tutuyor. Bazıları ise yanlarında bir aile üyesi ve bakıcılarını götürmeyi tercih ediyor.

Ayrıca, sağlık bakımı görevlinizi görmeye gittiğinizde bir tercümanın da bulunmasını isteyebilirsiniz. Tercümanlık hizmeti hakkında Eyaletinizin sağlık dairelerinden bilgi alabilirsiniz. Bu dairelerin irtibat bilgileri bu kitapçığın 10. sayfasında verilmektedir.



Daha güvenli sağlık bakımı için 10 tavsiye

Aşağıdaki 10 tavsiye² sağlık bakımınızda daha aktif olmanıza yardımcı olabilir. Sağlık bakımınızı yapmakta olan görevlilere sormak isteyebileğiniz bazı sorular da verilmektedir. Tüm sorularınızı sormak için yeterli zaman yoksa, daha uzun bir randevu alabilirsiniz veya daha uygun bir zamanda tekrar gelebilirsiniz.

Bu tavsiyelerin bir özeti kitapçığın üzerinde ek olarak verilmektedir. Kesip alınabilecek bu özet eki cüzdanınıza rahatça sığar.

1

Kendi sağlık bakımınıza aktif olarak katılın

Tedaviniz hakkında verilen kararlara katılmanız terslikleri önlemeye yardımcı olmanın ve ihtiyaçlarınıza uygun mümkün olan en iyi bakımı almanın en önemli yoludur.

2

Her hangi bir sorunuz veya endişeniz varsa bunu söyleyin

Sağlık durumunuz ve tedaviniz hakkında rahatça konuşabileceğinizi hissettiğiniz bir sağlık bakımı görevlisi seçin. Soru sormaya ve anlayabileceğiniz bir dilde cevap verilmesini istemeye hakkınız olduğunu unutmayın. Sağlık bakımı görevlisi sorularınıza cevap vermek istemektedir ancak sadece siz sorarsanız cevap verebilir. Eğer ihtiyacınız varsa, yanınızda bir aile üyeniz, bakıcınız ya da tercüman bulunabilir. Dilerseniz, başka bir sağlık uzmanından ikinci bir görüş almayı isteyebilirsiniz.

Soru sorun: Anlattıklarınızı anladığımdan emin değilim...

Beni endişelendiren şey...

Bunu tekrar bana izah eder misiniz?

Bunu konuşmak için ailemle birlikte tekrar gelip sizi görebilir miyim?

3

Sağlık durumunuz veya tedavi şekilleri hakkında, doktorunuza veya hemşirenize sorarak ve başka güvenilir bilgi kaynaklarını kullanarak daha fazla bilgi öğrenin

Rahatsızlığınız, testler ve tedavi şekilleri hakkında mümkün olduğunca çok, güvenilir bilgi toplamak iyi olur.

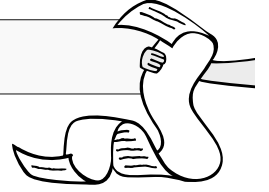
² Bu 10 tavsiye (10 tips) ABD Sağlık Bakımı Araştırma ve Kalite Dairesi hasta broşürlerinden uyarlanmıştır (www.aahrq.gov/consumer web sitesinden temin edilebilir).

- Soru sorun:** Rahatsızlığım hakkında bana biraz daha bilgi verebilir misiniz?
Bende bu rahatsızlığın bulunduğundan ne kadar eminsiniz?
Bana verebileceğiniz her hangi bir bilgilendirici broşür var mı?
Daha ayrıntılı bilgiyi nereden alabileceğimi bana söyleyebilir misiniz?
Bu özel testi neden yaptırmam gerekiyor?
Bu rahatsızlığın farklı tedavi şekilleri nedir?
Bu tedavinin bana faydası ne olacak?
Bu tedavi en son bilimsel bulgulara göre mi yapılıyor?
Bu tedavinin riskleri nedir?
Bu tedaviyi almazsam, ne olma ihtimali var?
Tedavi nasıl yapılıyor?
Nelere dikkat etmeliyim?
Kendime faydalı olacak neler yapabilirim?
Sizi tekrar görmek için ne zaman geleyim?

4

Aldığınız bütün ilaçların bir listesini tutun

Bu listeye bakarak, aldığınız tüm ilaçları ve varsa her hangi bir ilaca olan alerjinizi doktorunuza ve eczacınıza söyleyebilirsiniz. Listenize reçeteli, reçetesiz ve güçlendirici ilaçları (örneğin, vitaminler ve şifalı otlar gibi) yazmayı unutmayınız.



5

Aldığınız ilaçları anladığınızdan emin olun

İlacınızı aldığınızda etiketini, üzerindeki uyarı notlarını okuyun. Bunun doktorunuzun size yazdığı ilaç olduğundan emin olun.

- Soru sorun:** Bu ilaç hakkında her hangi yazılı bir bilgi var mı?
Etiket üzerindeki talimatlar ne anlama geliyor?
Ne kadar ve ne zaman almam gerekiyor?
Yaygın görülen yan etkileri nelerdir?
Nelere dikkat edeyim?
Etkisini göstermeye ne zaman başlar?
Bu ilaç aldığım diğer ilaçlarla etkileşim yapar mı?
Bu ilacı aldığım sürece sakınmam gereken her hangi bir yiyecek maddesi veya başka bir şey var mı?
Bu ilacı ne kadar bir süre içmem gerekiyor?



6

Tüm testlerin veya tıbbi işlemlerin sonuçlarını alın

Sonuçlar beklediğiniz zamanda elinize geçmezse, 'haber çıkmadığına göre iyidir' şeklinde düşünmeyin. Sonuçları öğrenmek için doktorunuzu arayın ve sağlık bakımınız açısından bunların ne anlama geldiğini sorun.



Aşağıdaki dört tavsiye hastanede yatmakta olan, hastaneye yatmayı düşünen veya bir tıbbi işlem yaptıracak olan kişiler içindir.

7

Hastaneye gitmeniz gerekiyorsa, doktorunuz veya diğer sağlık bakımı görevlileri ile görüşerek seçeneklerinizi öğrenin

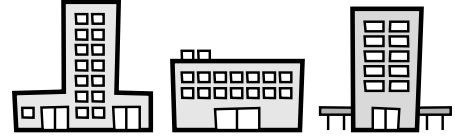
Hastanelerin çoğu çok çeşitli sağlık sorunlarının tedavisini başarıyla yapmaktadır. Bazı hastaneler ise belirli alanlarda, örneğin kalp bypass ameliyatı gibi, uzmanlaşmaktadır. Seçeneklerinizi sağlık bakımı görevliniz ile görüşerek hastanede tedaviniz ile ilgili kararlara katılın.

Soru sorun: Bu tedavinin ne kadar çabuk yapılması gerekiyor?

Bu ameliyatı/tıbbi işlemi günü birlik hasta olarak yaptırmak mümkün mü?

Hastane seçme imkanım var mı?

Varsa, benim rahatsızlığımın tedavisinde en iyi bakım ve sonuçlar hangisinde var?



8

Ameliyat veya tıbbi bir işlem gerekiyorsa ne olacağını anladığınızdan emin olun

Doktorunuza veya cerrahınıza tıbbi işlemin nasıl yapılacağını ve hastanedeki bakımınızdan kimin sorumlu olacağını sorun. Dilerseniz, aile doktorunuz veya diğer sağlık bakımı görevlileri bilmeniz gereken şeyleri öğrenmenize yardımcı olabilir.

Anestetik veya başka bir ilaca alerjiniz varsa veya daha önce ters tepki göstermişseniz cerraha, anestezi uzmanına ve hemşirelere söyleyiniz.

Soru sorun: Bu ameliyatı/tıbbi işlemi yaptırmamın bana faydası ne olacak?

Muhtemel riskler nedir ve tekrar meydana gelme ihtimali nedir?

Bu ameliyatı/tıbbi işlemi yaptırmazsam ne olur?

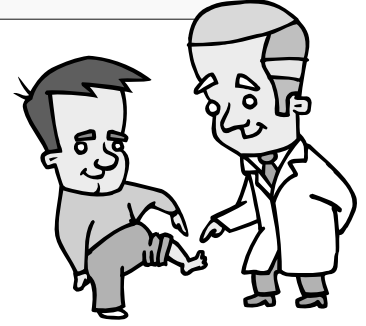
- Bu rahatsızlığı tedavi etmenin veya idare etmenin başka yolları var mı?
- Bu ameliyatı/tıbbi işlemi kim yapacak?
- Nasıl yapılacak ve ne kadar sürecek?
- Ameliyatın hem sonrasında istirahat ederken nasıl olacağım?
- Ameliyattan/tıbbi işlemden sonra ne olacak?
- Ben hastanedeyken bakımından kim sorumlu olacak?
- Hastanede ne kadar yatacağım?
- Bu ameliyatın/tıbbi işlemin toplam maliyeti nedir?

9

Yapılacak ameliyat konusunda sizin, doktorunuzun ve cerrahınızın aynı fikirde olduğundan emin olun

Doktorunuzdan ve cerrahınızdan yapılacak ameliyatı, yapılmasına mümkün olduğunca yakın, öğrenin.

Yanlış yerden ameliyat (örneğin sağ diz yerine sol dizden yapılması gibi) veya yanlış ameliyat (örneğin safra kesesi yerine apandis'in alınması gibi) hatalar çok nadiren meydana gelmektedir. Ancak bir hata bile kabul edilemez. Sağlık kurumların çoğu cerrahlarını yanlış yerden ameliyat hatası riskini azaltmak için tedbir almaya teşvik etmektedir.



10

Hastaneden ayrılmadan önce, doktorunuzdan veya diğer sağlık bakımı görevlilerinden evde kullanacağınız tedavi planını size açıklamasını isteyin

Doktorlar bazen taburcu olduktan sonra devam edecek tedavileri ve kontrol muayeneleri hakkında hastalarının gerçekten bildiğinden daha fazla bilgi sahibi olduğunu düşünmektedir.

- Soru sorun:** Benim bakımımı kim takip edecek ve bu kişiyi ne zaman görmem gerekiyor?
- Bu ilacı ne kadar süreyle içmem gerekiyor?
 - Fizik tedavisine veya başka rehabilitasyon hizmetlerine ihtiyacım olacak mı?
 - Ne zaman işe geri dönebilirim?
 - Ne zaman spor yapmaya başlayabilirim?
 - Ne zaman araba sürmeye başlayabilirim?
 - Aile doktoruma vermem için bana uygulanacak bakımın bir özeti verilecek mi?
- Taburcu olduktan sonra en kısa zamanda aile doktorunuzu görmeyi unutmayın.

Sağlık bakımı görevlinizden bekleyebileceğiniz hizmetler

Sağlık bakımı görevlinizden aşağıdaki hizmetleri bekleyebilirsiniz:

1. Hastaların kendi sağlık bakımlarına aktif olarak katılmasını sağlamak
2. Hastaların, varsa, endişelerini dile getirebilmesi için zaman ayırmak
3. Hastalara kolayca anlayabilecekleri dil ve biçimde bilgi sağlamak
4. Reçetesiz ve güçlendirici ilaçlar ve tedaviler de dahil olmak üzere hastanın sağlık geçmişini eksiksiz almak
5. Basit bir dilde ilaçlar hakkında sözlü ve yazılı bilgi vermek
6. Hastaların test ve tetkik sonuçlarını aldığından emin olmak
7. Hastanın düşünmesi için tüm muhtemel tedavi seçeneklerini sunmak
8. Ameliyat veya tıbbi işlem yapılacaksa, hastaya eksiksiz bilgi vermek
9. Hastanın ameliyatta kendisine ne yapılacağını eksiksiz bildiğinden ve yazılı olarak rızasını verdiğinden emin olmak
10. Hastanın hastaneye yatması gerekiyorsa taburcu işlemleri planlarını görüşmek. Planlamaya mümkün olduğunca erken, mümkünse hastaneye yatmadan önce, başlamak.

Daha ayrıntılı bilgi için nereye gidebilirim?

Rahatsızlığınız ve tedaviniz hakkında ne kadar çok bilgi sahibi olursanız, en iyi bakımı görmeyiz de o kadar mümkün olur. Her hangi bir sorunuz varsa, doktorunuzla, hemşirenizle, hastane ile, eczacınızla veya toplum sağlığı bakımı görevlisi ile görüşünüz. Benzer rahatsızlığı olan kişilerin kurduğu bir destek grubu ile de görüşmeniz iyi olabilir.



Sağlık bilgisi

HealthInsite web sitesi rahatsızlığınız hakkında bilgi almaya başlamak için iyi bir başlangıç noktasıdır. HealthInsite web sitesi kaliteli bilgilerin kolayca temin edilmesini sağlayarak Avustralyalıların sağlığını geliştirmek amacıyla Federal hükümet tarafından kurulmuştur. Bu sitenin adresi: www.healthinsite.gov.au

Eyaletinizdeki sağlık bakanlığı hastalıklar ve yerel sağlık hizmetleri hakkında size güvenilir bilgi sağlamaya çalışmaktadır. Bu kurumların irtibat bilgileri kitapçığın 10. sayfasında verilmektedir.

Evinizde internet imkanı yoksa, semt kütüphanenizde bir görevli istediğiniz bilgiyi nasıl alabileceğinizi size memnuniyetle gösterecektir.

İlaçları bilin

İlaçlarınızı daha iyi idare edebilmeniz hakkında bilgi ve tavsiye “Be wise with medicines” adlı broşürde verilmektedir. Bu broşür Federal Sağlık ve Yaşlı Hizmetleri Bakanlığının web sitesinden, www.health.gov.au/haf/nmp/consumers/wise.htm veya 1800 02 06 13 numaralı ücretsiz telefondan temin edilebilir.

Sağlık bakımınız hakkında endişeniz var mı? Yardıma ihtiyacınız var mı?

İlk olarak, endişeleriniz hakkında sağlık bakımı görevlileriniz ile görüşünüz.

Sağlık bakımı görevlilerinin çoğu, sağlık bakımı konusundaki endişeleriniz hakkında sizinle memnuniyetle konuşur. Uzun bir randevu alabilirsiniz veya daha uygun bir zamanda tekrar gelebilirsiniz.

VE/VEYA

Bir başka uzmanın görüşünü alabilirsiniz.

VE/VEYA

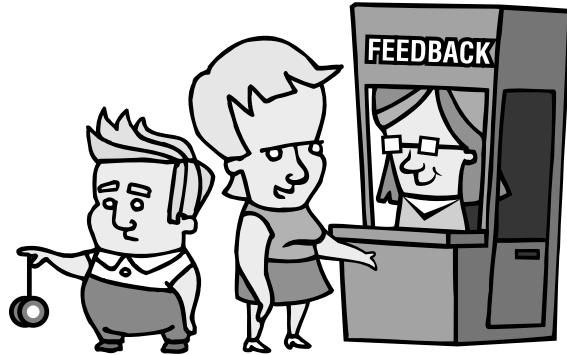
Hastanenin veya sağlık bakımı kurumunun ilgili bölümü ile görüşünüz.

Hastanelerin çoğunda hasta sözcüleri veya şikayet memurları bulunmaktadır. Bu memurlar hastaların düşüncelerini dinleyip, endişe duydukları konularda yardımcı olmaktadır.

VE/VEYA

Eyaletinizdeki bağımsız sağlık hizmetleri şikayet kurumuna başvurunuz.

Bu kurumun irtibat bilgisini Eyaletinizdeki sağlık bakanlığından alabilirsiniz.





**Avustralya Sağlık Bakımında Güvenlik ve Kalite Konseyi
(The Australian Council for Safety and Quality in Health Care)**

Bu kitapçık Federal ve Eyalet hükümetlerinin ortak girişimi olan Avustralya Sağlık Bakımında Güvenlik ve Kalite Konseyi tarafından hazırlanmıştır.

Bu Konsey, Avustralya'da sağlık bakımında güvenliği geliştirmek amacıyla, hükümetler, sağlık bakanlıkları, sağlık bakımı fon ve idare kuruluşları, sağlık hizmeti sunan kuruluşlar, tüketiciler ve eğitimcileri kapsayan çeşitli kişi ve kuruluşlarla yakın bir işbirliği yapmaktadır.

Konseyin faaliyetleri ile ilgili bilgi www.safetyandquality.org adresindeki web sitesinden veya (02) 6289 4244 numaralı telefondan alınabilir.

Queensland

Queensland Health:
(07) 3234 0111 131304

Healthy Living Site:
[www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/
default.htm](http://www.health.qld.gov.au/HealthyLiving/default.htm)
www.health.qld.gov.au/quality/publications.asp



**Queensland
Government**
Queensland **Health**