

# Sağlık Çalışanlarının Güvenlik Raporlama Sistemi Hakkında Bilgi Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Sedat BAYYİĞİT<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Nilgün ASLAN AYDOĞAN<sup>1</sup>

Kenan ECEMİŞ<sup>1</sup>

## ÖZ

Sağlık hizmeti sunumunda göz ardı edilmemesi gereken en önemli konularından biri de hasta güvenliği ve hasta güvenliğini tehdit eden tıbbi hatalardır.

Hasta güvenliğinin sağlanması ve önlemlerin alınabilmesi için olayların bildirilmesi ve raporlanmasına önem verilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde sağlık çalışanlarının tıbbi süreçlerde karşılaştıkları hataları bildirebilecekleri, yaygın olarak gerçekleşen hatalar ve bunların iyileştirilmesine yönelik önlemler hakkında bilgi edinebilecekleri bir platform oluşturulmuş ve adına da Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™) denmiştir.

Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™) kullanıma açıldıktan sonra 2016 yılı ocak ayında hastanemizde yeni sistemin tanıtımı amacı ile eğitimlere başlanmış ve aynı yıl mayıs ayında; hastanemizin çeşitli birimlerinde çalışan ebe, hemşire ve diğer sağlık çalışanlarından oluşan 66 kişiye anket çalışması yapılmıştır.

Çalışmamızda 2016 yılında katılımcıların %80,30'u, 2017 yılında ise %92,42'si kurumda olumsuz olayları bildirebileceği bir Güvenlik Raporlama Sisteminin varlığından haberdar olduğunu belirtmiştir.

1 Adıyaman Kahta Devlet Hastanesi

Genel olarak sistemin kolay (%98,48) ve hedefine ulaşabilir (%88,64) olduğunu belirtenlerin oranı yüksek bulunmuştur. Sistemin kolay ulaşılabilir ve kullanımı basit diyenlerin oranı bu kadar yüksek iken, bildirim yaptığını belirtenlerin oranının (%11) çok düşük kaldığı tespit edilmiştir.

Bildirimlerin az olması, bildirim veya hatayı yapan kişinin deşifre olabileceği endişesini düşündürmektedir.

Bu çalışma ile elde edilen sonuçların hastanemizde çalışanlara geri bildirim ve planlanacak eğitimler ile GRS bildirimlerinin artacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Tıbbi hata, Hasta güvenliği, Güvenlik Raporlama Sistemi

# Assessment of the Safety Reporting System Knowledge Levels of Healthcare Professionals

## ABSTRACT

One of the most important things, that we cannot ignore in our healthcare system is the patient safety and medical mistakes that are threatening the patient safety. Our attention should be given to notify and report cases in order to keep the patient safety and take precautions.

In our country, a platform named “Güvenlik Raporlama Sistemi; Safety Reporting System (GRS™)” has been established which allows healthcare professionals to report any mistake they encounter during the process of medical examination and treatment. In addition, this platform also allows professionals to have information about common mistakes and measures to improve them.

After using the establishment of the Safety Reporting System (GRS™) in January 2016, trainings have been started in our hospital for introducing the platform. In May 2016, we reported to survey, 66 people consisting of midwives, nurses and other health care workers, who are working in various units of our hospital have been palled.

In our study, 80.30% of the participants in 2016 and 92.42% of them in 2017 reported that they were aware of the Safety Reporting System.

The rate of those who think that the system is generally simple to use is 98.48%, and 88.64% of people also agrees that the system is easy to access. Although the rates seem to be high based on the numbers, it is found that the rate of the mistakes that were reported was only 11%.

One of the reasons as to why the rate is very low possibly is caused by the fact that the person who made or reported that mistake could be too afraid to be exposed. The report rates are expected to increase with the feedback of the results obtained by this study for the employees and planned trainings in our hospital.

**Key Words:** Medical error, Patient safety, Safety reporting system



## GİRİŞ VE AMAÇ

Sağlık hizmeti sunumunda göz ardı edilmemesi gereken en önemli konularından biri de hasta güvenliği ve hasta güvenliğini tehdit eden tıbbi hatalardır. Insitute of Medicine, “To Err Is Human” raporuna göre tıbbi hatalar sonucunda Amerika’da her yıl 44.000–98.000 kişi ölmektedir. (Akgün, 2014, s.75)

Yine benzer şekilde 2013 yılında John T. James tarafından yayınlanan bir derlemede yatan hastalarda tıbbi hatalara bağlı ölüm sayısının 201.000- 400.000 arasında olduğu tahmin edilmiştir. ( James, 2013, s.128)

Sağlık hizmeti sunumu oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Aynı amaca hizmet eden birden fazla meslek grubunun dahil olduğu bir sürecin karmaşık olmaması düşünülemez. Günümüzde, Türkiye’deki hastanelere bakıldığında hekiminden hemşiresine, sekreterinden güvenlik görevlisine kadar otuzun üzerinde farklı meslek grubu; tanı, tedavi, bakım ve diğer hizmetleri verebilmek amacıyla bir arada, uyum içinde çalışmak durumundadır. Hizmeti sunarken en önemli öncelik, hastaya zarar vermeden sağlık hizmeti sunmak olmasıdır. Sağlık hizmet sunucuları hastalara yansıyan birçok olayın neredeyse her gün yaşandığının bilincindedir. Bu olaylar görmezden gelinmemeli, kayda geçirilmeli, ölçülmeli, analiz edilmeli ve iyileştirilmelidir. (Akgün, 2014, s.75)

Hasta ve sağlık çalışanı platformu tarafından yapılan tanıma göre hasta güvenliği; süreçlerdeki basit hataların hasta ve sağlık çalışanlarına zarar verecek şekilde ortaya çıkmasını engelleyecek tasarımlar yapmak ve hataların hasta ve sağlık çalışanlarına ulaşmadan belirlenmesini, raporlanmasını ve düzeltilmesini sağlayacak önlemleri almak anlamına gelmektedir. (<http://www.hscgp.org>, 2017)

Hasta güvenliğinin sağlanması ile ilgili olarak yapılan tanımlamalara bakıldığında güvenliğin sağlanması ve önlemlerin alınabilmesi için olayların bildirilmesi ve raporlanmasına önem verilmesi gerektiği konusunda ortak bir sonuç elde edildiği görülmektedir.

Hal böyle iken bildirimlerin kolay alınamayacağı ile ilgili düşünceler de yaygın olarak dile getirilmektedir.

Wolf ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, sağlık çalışanları yaptıkları hata konusunda kendilerini suçlu, endişeli ve kaygılı hissettiği; hastanın güvenli-

ği, disiplin soruşturmaları ve ceza konusunda kaygılı olduğu tespit edilmiştir. (Wolf, 2000, s.278)

Bir taraftan hatalardan ders almak için bildirimlere ihtiyaç varken diğer taraftan hata yapanların endişesi yüzünden bildirimlerin yapılmaması söz konusu olabilmektedir.

Bu kısır döngünün ortadan kaldırılması için öncelikle bildirim yapacak olan kişinin kendini güvende hissedeceği bir bildirim sisteminin oluşturulmasına ihtiyaç vardır.

Doğru ve yeterli sayıda bildirim almak için; gelişmiş birçok ülkede hasta güvenliğini tehdit eden veya edebilecek olayların bildirimine yönelik nasıl bir yol izlendiği, bildirimi yapılacak olayların neler olduğu ve nasıl bildirilmesi gerektiği noktasında araştırmalar yapılmıştır.

Dünya çapındaki hata bildirimlerinde, kimin yaptığına değil, hataya odaklanma yaklaşımı benimsenmesine rağmen, çoğu ülkede; hata bildiriminde yeterli kimlik gizliliği şartları sağlanamadığı için ulusal bir güvenlik raporlama sistemi oluşturmakta çeşitli engeller ile karşılaşıldığı görülmüştür. (<http://grs.saglik.gov.tr/BM/UGRS.aspx> ; 30.09.2017)

Bu nedenle bildirimlerde kimliksizleştirme yani bildirim yapanın kimliğinin tespit edilememesi birinci şart olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yapılan bu araştırmalar ve elde edilen bilgiler ışığında ülkemizde de hasta güvenliğini tehdit eden olaylara ilişkin bir bildirim sisteminin geliştirilmesine yönelik bir dizi çalışma yapılmış ve 01 Temmuz 2011 tarihinden itibaren sağlık kurumlarında “Güvenlik Raporlama Sistemi” adıyla bir bildirim sistemi kurulmasına karar verilmiştir. Ardından ülkemizde sağlık tesislerinin ve profesyonellerinin tıbbi süreçlerde karşılaştıkları hataları bildirebilecekleri, ülkemizde yaygın olarak gerçekleşen hatalar ve bunların iyileştirilmesine yönelik önlemler hakkında bilgi edinebilecekleri bir platform oluşturulmuş ve adına da Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™) denmiştir.

(<http://www.kalite.saglik.gov.tr/TR,9065/guvenlik-raporlama-sistemi.html> 30.09.2017)

Sağlık Bakanlığı tarafından olay bildirimlerinin yapılmasına yönelik olarak oluşturulan Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™), hata bildirimleri için Hata Sınıflandırma Sistemleri (HSS™) standardı kullanarak ve manuel veri girişlerine izin vermeyerek sistemi komple standardize etmiş bulunmaktadır.

Ayrıca bildirim sırasında hiçbir kişisel bilgi sormamakta, IP adresi, lokasyon gibi bilgileri de veri tabanına kaydedilmemektedir. Sisteme yapılan bildirimlerin anında raporlanması, sağlık tesislerinin hatalara karşı önlem almasına yol gösterici olması ve sağlık çalışanlarının yaygın hatalar konusunda daha bilinçli olması adına önemli bir yer tutmaktadır. (<http://grs.saglik.gov.tr/BM/UGRS.aspx> ; 30.09.2017)

Gerek kurumsal olarak ve gerekse bireysel olarak sağlık çalışanlarının kendilerini geliştirebilmeleri ve önlenebilir tıbbi hataların sağlık tesislerinde minimum düzeye indirilebilmesi için bu kadar önemli bir yere sahip olan Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemi'nin farkındalığını arttırılması için hastanemizde de birçok çalışma yapılmış ve etkinliği ölçülmeye çalışılmıştır.

Daha önce kağıt formlar hazırlanarak çalışanlardan karşılaştıkları olayları bildirmesi istenmiş fakat yeteri kadar olay bildirimi alınamamıştır. Bildirim yapılmama nedeni olarak, bildirim yapanın kimlik bilgilerinin açıklanması ihtimali dile getirilmiş ve bu nedenle çalışanların kendilerini güvende hissetmedikleri belirtilmiştir.

Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemine paralel olarak Kahta Devlet Hastanesinde de Lokal Güvenlik Raporlama Sistemi oluşturulmuş 2016 yılı Mayıs ayında Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemi'ne entegre edilmiştir. Böylece ulusal olarak yapılan hata bildirimleri ile birlikte hastanemizdeki tıbbi hataları da izleme fırsatı elde edilmiştir.

### **Bu çalışmanın amacı;**

Temel hedefi Tıbbi süreçlerde yapılan hata bildirimlerini ulusal boyutta toplamak olan Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™) konusunda hekim dışı sağlık çalışanlarının bilgi düzeyini, güvenlik raporlama sistemine, katılımlarını ve yönetimin farkındalığını arttırarak,

- Tıbbi hatalar ve bildirimi konusunda sağlık çalışanlarının bilgilendirilmesini sağlamak,

- Karşılaşılan hataların sisteme bildirilmesini sağlamak ,
- Tespit edilen hataların bildirim konusunda bir kültür oluşturulmasını sağlamak,
- Hatalardan ders alınarak aynı hataların tekrarlanmaması için kurumsal düzeyde faaliyetler planlamak ve ulusal düzeyde yapılacak analizlere katkı sağlamaktır.

## 1. KAPSAM VE YÖNTEM

Bu çalışmanın evrenini Kahta Devlet Hastanesi sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem için ebe, hemşire ve teknisyenlerden oluşan 66 sağlık çalışanı seçilmiştir.

Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Güvenlik Raporlama Sistemi (GRS™) kullanıma açıldıktan hemen sonra 2016 yılı ocak ayında Kahta Devlet Hastanesinde yeni sistemin tanıtımı amacı ile eğitimlere başlanmış ve aynı yılın mayıs ayında; Palyatif Bakım Merkezi, Yoğun Bakım, Yenidoğan Yoğun Bakım, Dahili Klinikler, Cerrahi Klinikler, Kadın Doğum, Psikiyatri ve Çocuk hastalıkları klinikleri ile Ameliyathane, Laboratuvarlar, Radyoloji, Hemodiyaliz gibi çeşitli ünitelerde çalışan ebe, hemşire, ve diğer sağlık çalışanlarından oluşan 66 kişiye 10 soruluk anket çalışması yapılmıştır.

1. Olay bildirim nedir?
2. Güvenlik Raporlama Sistemini duydunuz mu?
3. Kurumumuzda olay bildirim yapabileceğiniz bir Güvenlik Raporlama Sistemi var mı?
4. Güvenlik Raporlama Sistemi olmasaydı olay bildirim yapar mıydınız?
5. Hastane bünyesinde oluşturulan Güvenlik Raporlama Sistemi'ne bildirim yaptınız mı?
6. Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemine bildirim yaptınız mı?
7. Güvenlik raporlama sistemi sizce güvenli mi?
8. Kullanımı kolay mı?

9. Eğer Güvenlik Raporlama Sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım daha önce en az bir bildirim yapardım.

10. Güvenlik Raporlama Sistemi sizce hedefine ulaşabilir mi?

2017 yılı mart ayı içerisinde aynı sorulardan oluşan anket seti yine aynı sayıda ebe hemşire ve teknisyene uygulanmıştır. Katılımcı sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir. (Tablo 1)

**Tablo 1:** Ankete katılan Sağlık çalışanları

Unvanlar	Katılımcı Sayısı
Ebe	10
Hemşire	50
Teknisyen	6
<b>Genel Toplam</b>	<b>66</b>

Bu araştırma çalışanların “Güvenlik Raporlama Sistemi” hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı öngörüsü ile başlatılmıştır. Bu öngörü; ilk ankette, “Olay bildirimini nedir” sorusuna katılımcıların sadece %60,61 inin doğru cevap vermesi ile desteklenmiştir.

Anketteki bazı soruların önceki cevaplarla veya yeterli bir bilgiye sahip olması zorunluluğu olduğu için olay bildirimini konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan çalışanlara anketin 3. Sorusu olan “Kurumumuzda olay bildirimini yapabileceğiniz bir Güvenlik Raporlama Sistemi var mı? “ sorusu sorulup cevabı kaydedildikten hemen sonra anketör tarafından yeterli bilgilendirme yapılarak kalan sorulara cevap aranmıştır. Dolayısıyla katılımcı üçüncü sorudan sonraki tüm sorularını Güvenlik Raporlama Sistemi’nin ne anlama geldiğini bilerek cevaplamıştır.

Ankette, anketörün cevabını değerlendirmesine ihtiyaç duyulan bir soru mevcut olup bu soruya verilecek cevabın nasıl değerlendirileceği konusu ankete açıklanmıştır.

Anketin ilk sorusu olan “Olay bildirimini nedir? Sorusunu doğru olarak cevaplandırabiliyor mu? Sorusuna doğru veya yanlış cevap verenlerin tespitinde; katılımcıya soru sorulduğunda olay bildiriminin ne olduğu ile ilgili cevabını,

“hata bildirimini”, “istenmeyen olay”, veya “güvenlik raporlama sistemi” içeren bir terim ile ilişkilendirdiğinde doğru cevap olarak kabul edilmiş, direkt olarak cevabını bilmediğini belirtmesi veya cevabında, yukarıda belirtilen terimlerden en az birini içeren bir cümle kullanmadı ise cevabı yanlış, olarak değerlendirilmiştir.

Anketin dokuzuncu sorusu olan “Eğer Güvenlik Raporlama Sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım daha önce en az bir bildirim yapardım.” Sorusu sorulmuştur. Bu soru ile katılımcıların daha önce olay bildirimini yapılması gereken bir olay ile karşılaşmış karşılaşmadıkları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada Kâhta Devlet Hastanesinde Güvenlik raporlama sisteminin kurularak aktif edilmesi ve akabinde verilen eğitimlerden sonra 2016 yılı mayıs ayında yapılan anketler ile 2017 yılı mart ayında aynı meslek grubuna yapılan anketlerden elde edilen veriler “Microsoft Office Professional Plus 2013” yazılımının “Excel Pivot Table” uygulaması ile analiz edilerek değerlendirilmiştir.

## 2. BULGULAR VE TARTIŞMA

Olay bildirimini nedir sorusuna anket katılımcılarının 2016 yılında doğru cevap verme oranı ebelerde %60, hemşirelerde %60 ve teknisyenlerde %16,67 iken 2017 yılında bu oranlar ebelerde %90, hemşirelerde %88, teknisyenlerde ise %66,67 olarak tespit edildi.(Tablo 2)

**Tablo 2:** Olay Bildirimi Nedir Sorusuna Verilen Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Doğru (N)	Yanlış (N)	Doğru Oranı(%)	Doğru (N)	Yanlış (N)	Doğru Oranı(%)
Ebe	6	4	60,00	9	1	90,00
Hemşire	33	17	66,00	44	6	88,00
Teknisyen	1	5	16,67	4	2	66,67
<b>Genel Toplam</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>60,61</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>86,36</b>

2016 yılı verilerine bakıldığında olay bildirimini konusunda ebe ve hemşirelerin sadece % 60'lık doğru cevaplarına rağmen teknisyenlere göre daha fazla bilgiye sahip oldukları, teknisyenlerin ise doğru cevaplama oranlarının çok düşük (%16,67) olduğu görülmektedir. Bu verilere odaklanıldığında bariz bir şekilde eğitim ihtiyacı ortaya çıkmıştır. İhtiyaca binaen yıllık eğitim planına, Güvenlik Raporlama Sistemi konulu eğitimler dahil edilmiştir.

2017 yılında yapılan değerlendirmede eğitimin etkinliği ortaya çıkmış ve olay bildirimini nedir sorusuna verilen doğru cevap oranı %86,36'ya çıkmıştır. Ebe ve hemşirelerin doğru cevaplama oranları ilk değerlendirmede olduğu gibi birbirine çok yakındır. Teknisyenlerdeki oran oldukça artmasına rağmen halen yanlış cevaplama oranı %33,33'dür.

Güvenlik Raporlama Sistemini duydunuz mu? Sorusuna ankete katılanların 2016 Yılında verdiği cevaplara bakıldığında Ebe ve Hemşirelerin %90'ı, teknisyenlerin ise %33,33'ü evet demiş 2017 yılında ise bu oranlar Ebelerde %90'la aynı oranda kalırken hemşirelerde %96, teknisyenlerde ise %83,33'e ulaşarak artış sağladığı görülmüştür.(Tablo 3)

**Tablo 3.** Güvenlik Raporlama Sistemini duydunuz mu? Sorusuna verilen cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet(N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	9	1	90,00	9	1	90,00
Hemşire	45	5	90,00	48	2	96,00
Teknisyen	2	4	33,33	5	1	83,33
<b>Genel Toplam</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>84,85</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>93,94</b>

2016 yılında Ebe ve Hemşirelerin %90 ı Güvenlik Raporlama sistemini duydüğünü belirtmiştir. Bir önceki soru ile birlikte değerlendirildiğinde aynı dönemde olay bildirimini ne olduğu sorusuna verilen doğru cevap oranı ile aynı düzeyde olmadığı görülmektedir. Ebe ve Hemşireler tarafından Güvenlik

raporlama sistemi duyulmuş fakat duyanların %23 ünün sistemi tarif edemediği ortaya çıkmıştır.

2017 yılında ise Güvenlik Raporlama sistemini duyanların oranı hemşirelerde %96 olurken toplamda %93,94 e ulaşmıştır.

Kurumumuzda olay bildirimini yapabileceğiniz bir Güvenlik Raporlama Sistemi var mı? Sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde 2016 yılında var diyenlerin oranı Ebelerde %70, hemşirelerde %86, teknisyenlerde %33,33 iken 2017 yılında ise Ebelerde %90, Hemşirelerde %94, teknisyenlerde ise %83,33 olarak tespit edilerek büyük bir artış sağlandığı görülmüştür. 2016 yılında toplam var diyenlerin oranı %80,30 iken, 2017 yılında bu oran %92,42'ye çıkmıştır. (Tablo 4)

**Tablo 4.** Kurumumuzda olay bildirimini yapabileceğiniz bir Güvenlik Raporlama Sistemi var mı? Sorusunda verilen cevaplar.

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Var (N)	Yok (N)	Var Oranı(%)	Var (N)	Yok (N)	Var Oranı(%)
Ebe	7	3	70,00	9	1	90,00
Hemşire	43	7	86,00	47	3	94,00
Teknisyen	2	4	33,,33	5	1	83,33
<b>Genel Toplam</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>80,30</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>92,42</b>

Bu soruya verilen cevaplar ile 2. soruda Güvenlik Raporlama Sistemini duydunuz mu? sorusuna verilen cevaplar karşılaştırıldığında 2016 yılında Güvenlik Raporlama Sistemini duyanların oranı Ebe ve Hemşirelerde %90 iken bildirim yapılabilecek bir sistemin varlığını bilenlerin oranı ebelerde %70, hemşirelerde ise %86 olmuştur. Karşılaştırma sonucunda sistemin bir çok katılımcı tarafından tam olarak kavranmadığı ortaya çıkmaktadır.

Güvenlik Raporlama Sistemi olmasaydı olay bildirimini yapar mıydınız? Sorusuna verilen cevaplara bakıldığında hem 2016 hem de 2017 yıllarında ankete

katılanların %66,67'si evet demiştir. Hemşireler içerisinde bu oran %72' den %68'e düşerken Ebelerden evet diyenlerin %60 dan %80' e çıkmıştır. Her iki yılda yapılan anketlerde teknisyenlerin oranı da genel ortalama gibi değişmemiştir (oran %33,33 olarak tespit edildi). (Tablo 5)

**Tablo 5.** Güvenlik Raporlama Sistemi Olmasaydı Olay Bildirimi Yapar Mıydınız? Sorusuna Verilen Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	6	4	60,00	8	2	80,00
Hemşire	36	14	72,00	34	16	68,00
Teknisyen	2	4	33,33	2	4	33,33
<b>Genel Toplam</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>66,67</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>66,67</b>

Bu soru sorulduğunda katılımcıların kimlik bilgilerinin ortaya çıkma ihtimali, şikayet etmiş olma durumu ve neticesinde kişisel çatışmalara neden olabileceği düşüncesiyle, soruya katılımcıların çoğunun Hayır demesi beklenmekteydi. Fakat hem 2016 yılında hem de 2017 yılında katılımcıların %66,67 si evet demiştir.

Hastane bünyesinde oluşturulan Güvenlik Raporlama Sistemine bildirim yaptınız mı? Sorusuna verilen cevaplara bakıldığında bildirim yaptım diyenlerin sayısı 2016 yılında sadece 1 iken 2017 bu sayı toplamda 14 olmuştur.(Tablo 6)

**Tablo 6.** Hastane Bünyesinde Oluşturulan Güvenlik Raporlama Sistemine Bildirim Yaptınız mı? Sorusuna Verilen Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	0	10	-	2	8	20,00
Hemşire	1	49	2,00	12	38	24,00
Teknisyen	0	6	-	0	6	-
<b>Genel Toplam</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>1,52</b>	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>21,21</b>

Hastane sistemine yapılan bildirimlere bakıldığında da benzer tablo ile karşılaşılmaktadır. 2016 yılı Mayıs ayından önce bildirim sayısı sadece 1 iken 2017 yılı Mart ayına kadar yapılan toplam bildirim sayısının 39 olduğu görülmüştür.

Ulusal güvenlik Raporlama sistemine bildirim yaptınız mı? Sorusuna 2016 yılında ankete katılanlardan sadece 1 hemşire ve toplamda katılımcıların %1,52' si evet derken 2017 yılındaki katılımcılardan 6 hemşire ve katılımcıların %9,9' u ulusal güvenlik raporlama sistemine bildirim yaptığını belirtmiştir. (Tablo 7)

**Tablo 7.** Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemine Bildirim Yaptınız mı? Sorusuna Verilen Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı (%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı (%)
Ebe	0	10	-	0	10	-
Hemşire	1	49	2,00	6	44	12,00
Teknisyen	0	6	-	0	6	-
<b>Genel Toplam</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>1,52</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>9,09</b>

Verilen eğitimler sonucunda katılımcıların 2017 Ulusal Güvenlik Raporlama sistemine yapılan bildirimler artmış olmasına rağmen anketin dokuzuncu sorusu olan” Eğer güvenlik Raporlama sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım daha önce en az bir bildirim yapardım.” sorusuna her iki anket döneminde de %66,67 oranında evet denmesi ile karşılaştırıldığında oran oldukça düşüktür.

Anketin 3. Sorusu olan “Kurumumuzda olay bildirimini yapabileceğiniz bir Güvenlik Raporlama Sistemi var mı?” Sorusuna 2016 yılında “var” diyen 53 katılımcı ile 2017 yılında “var” diyen 61 katılımcıya sorulan “Güvenlik raporlama Sistemi sizce güvenli mi? Sorusuna verilen cevaplara bakıldığında 2016 yılındaki katılımcıların %86’sı evet derken 2017 yılındaki katılımcıların %85,25’i evet demiştir. (Tablo 8)

**Tablo 8.** Kurumumuzda Olay Bildirimi Yapabileceğiniz Bir Güvenlik Raporlama Sistemi Var Mı? Sorusuna “Var” Diyenlerin “Güvenlik Raporlama Sistemi Sizce Güvenli Mi?” Sorusuna Verdiği Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	6	1	85,71	9		100,00
Hemşire	38	5	88,37	39	8	82,98
Teknisyen	2	1	66,67	4	1	80,00
<b>Genel Toplam</b>	<b>46</b>	<b>7</b>	<b>86,79</b>	<b>52</b>	<b>9</b>	<b>85,25</b>

Her iki dönemde de katılımcıların büyük bir çoğunluğu sistemin güvenli olduğunu bildirmiş olmasına rağmen ortalamada yaklaşık %15 lik bir kesim teknolojiyi göz önünde bulundurarak güvenli olmadığına kanaat getirmiştir.

Anket uygulaması sırasında Güvenlik Raporlama sisteminin kullanılması ile ilgili bilgi sahibi olduğunu belirtenlere hemen, bilgi sahibi olmadığını belirtenlere ise sistemin tanıtımı yapıldıktan sonra olmak üzere bütün katılımcılara Güvenlik Raporlama Sisteminin kullanımı kolay mı? Sorusu soruldu. Hem

2016, hem de 2017 yılında yapılan anketlerde katılımcıların %98,48'i evet demiştir. (Tablo 9)

**Tablo 9.** Güvenlik Raporlama Sisteminin Kullanımı kolay mı?  
Sorusuna verilen cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	10	0	100,00	10	0	100,00
Hemşire	49	1	98,00	49	1	98,00
Teknisyen	6	0	100,00	6	0	100,00
<b>Genel Toplam</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>98,48</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>98,48</b>

Eğer Güvenlik Raporlama Sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım daha önce en az bir bildirim yapardım. Sorusuna her iki anket döneminde de katılımcıların %66,67'si evet demiştir. (Tablo 10) Katılımcıların üçte ikisi bu soruya evet demesine rağmen bildirim yapanların sayısının bu denli düşük olması, hataların bildirim konusunda bir kültür oluşturulamadığını akla getirmektedir.

**Tablo 10.** Güvenlik Raporlama sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım daha önce en az bir bildirim yapardım.

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı (%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı (%)
Ebe	8	2	80,00	8	2	80,00
Hemşire	32	18	64,00	32	18	64,00
Teknisyen	4	2	66,67	4	2	66,67
<b>Genel Toplam</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>66,67</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>66,67</b>

Güvenlik raporlama sistemi sizce hedefine ulaşabilir mi? Sorusuna 2016 yılında katılımcıların %87,88' i evet derken, 2017 yılında ise evet diyenlerin oranı %89,39 olmuştur. (Tablo 11)

**Tablo 11.** Güvenlik Raporlama Sistemi Sizce Hedefine Ulaşabilir Mi? Sorusuna Verilen Cevaplar

Çalışanlar	2016 Yılı Mayıs Ayı			2017 Yılı Mart Ayı		
	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)	Evet (N)	Hayır (N)	Evet Oranı(%)
Ebe	7	3	70,00	10	0	100,00
Hemşire	45	5	90,00	44	6	88,00
Teknisyen	6	0	100,00	5	1	83,33
<b>Genel Toplam</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>87,88</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>89,39</b>

Her iki anket döneminde de katılımcıların büyük bir oranı Güvenlik Raporlama Sistemi hedefine ulaşabilir demiştir.

## SONUÇ

Analizler göz önünde bulundurularak yapılan genel değerlendirmelerde olay bildiriminin ne olduğu konusunda 2016 yılında katılımcıların farkındalığı %60,61 iken verilen eğitimlerle bu oran 2017 yılında % 86,36'ya ulaşmıştır.

Güvenlik Raporlama Sistemini duyduğunu belirtenlerin oranı 2016 yılında % 84,86 iken 2017 yılında bu oran %93,94 olmuştur.

İlkay YILDIZ tarafından yapılan bir araştırmaya katılanların %79,1'i kurumda güvenlik raporlama sisteminin olduğunu belirtirken (YILDIZ İ, 2015:54), Selma ALTINDİŞ 'in yaptığı bir araştırmada ise hastane içinde olay raporlama sistemi var olup olmadığı sorgulanmış ve katılımcıların %76'sı olay raporlama sisteminin var olduğunu belirtmiştir (ALTINDİŞ S, 2010:23). Has-

tanemizde yaptığımız çalışmada 2016 yılında katılımcıların %80,30' u, 2017 yılında ise katılımcıların % 92,42 si kurumda olay bildirimini yapılabilecek bir Güvenlik Raporlama Sistemi var demiştir. 2016 yılındaki oranlar İlkey YILDIZ ve Selma ALTINDIŞ in elde ettiği verilerle benzerlik göstermektedir.

Aynı şekilde Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan Güvenlik Raporlama Sistemi 2016 Yılı İstatistik ve Analiz Raporu ([http://grs.saglik.gov.tr/BM/Reports/GRS2016Rapor\\_R1.pdf](http://grs.saglik.gov.tr/BM/Reports/GRS2016Rapor_R1.pdf); 30.09.2017) incelendiğinde;

Ocak ve Şubat aylarında sistemin kurulum aşamasında olması nedeniyle herhangi bir bildirim olmadığı, bildirimlerin mart ayından itibaren bildirimlerin yapılmaya başlandığını ve yılsonuna kadar gittikçe arttığı görülmektedir. (Bildirim sayıları; Mart:426, Nisan:1840, Mayıs:3518, Haziran:5358, Temmuz:3367, Ağustos:3767, Eylül:4523, Ekim:10973, Kasım:21115 ve Aralık:19496). Raporda belirtilen bildirim sayılarında artış, hastanemizde yapılan araştırmadaki artışla benzerlik göstermektedir.

Genel olarak sistemin kullanımının kolay olduğu (%98,48) ve güvenlik raporlama hedefine ulaşabilir diyenlerin (%88,64) oranı bu kadar yüksek iken bildirim yaptığını belirtenlerin oranı 2016 yılında yapılan anket çalışmasında %1,52 iken 2017 yılında ise % 21 olmuştur. Toplamda ise bütün kullanıcılardan elde edilen verilere göre bildirim yaptığını belirtenlerin % 11 gibi çok düşük bir oranda kaldığı görülmüştür.

Böyle bir sistemin var olduğu bilincinin yüksek, kullanımının kolay olduğunun belirtilmesi ve eğer daha önce Güvenlik Raporlama Sistemi hakkında bilgi sahibi olsaydım en az bir bildirim yapardım diyenlerin oranının bu kadar yüksek olmasına rağmen, bildirimlerin az olmasının nedeni, hata yapan veya hatayı yapan kişinin deşifre olma korkusu olduğu düşünülmektedir.

Bu korkuyu;

Hatalarda, hatayı yapan kişiye değil hataya sebep olan duruma odaklanan bir yönetim anlayışı, üst yönetimin bildirim yapılmasına destek olması ve kurumda bir bildirim kültürü oluşturma çabası ile birlikte bunları tüm çalışanlara ulaştırmayı hedefleyen bir eğitim planlanarak gidermek mümkün olabilir.

Sağlık kuruluşu riski azaltmak ve olaylardan ders alabilmek için, olay ve kazalardan haberdar olması gerekir bunun için de bildirimlerinin yapılmasına ihtiyaç vardır.

Bu çalışma ile çalışanların güvenlik raporlama sistemine katılımları ve farkındalığı artmış, az da olsa güvenlik raporlama sistemine bildirimler yapılmaya başlanmış, kurumsal düzeyde faaliyetlerin planlanmasına yardımcı olunmuş ve ulusal düzeyde yapılacak analizlere katkı sağlanmıştır.

Sonuç olarak, her sağlık kuruluşunun bildirim yapılan gerçekleşmiş veya ramak kala bütün olayları doğru ve güvenilir bir şekilde analiz etmesi gerekir.

Bildirimler, hem bir hatanın gelecekte tekrarlanma olasılığını azaltacak hem de bir hata oluştuğunda hastaya daha fazla zarar vermesini önleyecektir. Yapılacak bir bildirim belki de hayat kurtaracaktır.

## KAYNAKÇA

- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. (2017). Güvenlik Raporlama Sistemi. <http://www.kalite.saglik.gov.tr/TR,9065/guvenlik-raporlama-sistemi.html> internet adresinden 05.03.2017 tarihinde edinilmiştir.
- Wolf ZR<sup>1</sup>, Serembus JF, Smetzer J, Cohen H, Cohen M. (2000). Responses and concerns of healthcare providers to medication errors. *Clinical Nurse Specialist*, 14(6), 278.
- Hasta ve Sağlık Çalışanı Güvenliği Platformu, (2017). Hasta Güvenliği Nedir?. <http://www.hscgp.org/Content/132/HastaGuvengligiNedir> internet adresinden 15.08.2017 tarihinde edinilmiştir.
- Akgün S. (2014). Hasta Güvenliği, Beklenmeyen Ciddi Tıbbi Hatalar. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 1(2), 75-82.
- James J.T. (2013). A New Evidence-Based Estimate Of Patient Harms Associated With Hospital Care. *Journal of Patient Safety*. 9, 122-28.
- “Altındış S. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Olay Raporlama ve Hasta Güvenliğine Etkileri. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (2010-1), 1, 23.
- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. (2017). Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemi. <http://grs.saglik.gov.tr/BM/UGRS.aspx> internet adresinden 30.09.2017 tarihinde edinilmiştir.

- T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. (2017). Ulusal Güvenlik Raporlama Sistemi. ([http://grs.saglik.gov.tr/BM/Reports/GRS2016Rapor\\_R1.pdf](http://grs.saglik.gov.tr/BM/Reports/GRS2016Rapor_R1.pdf) internet adresinden 30.09.2017 tarihinde edinilmiştir.)
- Yıldız İ. (2015). Hekim ve Hemşirelerin Güvenlik Raporlama Sistemine Katılımının Değerlendirilmesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği. Sağlıkta kalite geliştirme ve akreditasyon ana bilim dalı yüksek lisans tezi, 54.