

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE HASTA GÜVENLİĞİ

Yeter DEMİR  
USLU\*

## Giriş

Hasta güvenliği, sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesi açısından kritik bir konudur. Sağlık hizmetlerinin sunumu esnasında hastaların karşı karşıya kalabileceği risklerin en aza indirilmesi, hastaların güvenliğinin sağlanması ve sağlık sonuçlarının iyileştirilmesi sağlık sistemlerinin sürdürülebilirliği ve toplum sağlığının korunması açısından büyük bir öneme sahiptir. Sağlık hizmetleri, insan yaşamını doğrudan etkileyen ve dolayısıyla yüksek güvenlik standardı gerektiren bir alandır.

Hasta güvenliği, sağlık hizmetlerinin kalitesini belirleyen en önemli unsurlardan birisidir. Hasta güvenliğinin sağlanmasıyla birlikte yalnızca hastaların yaşam kalitesi ve sağlık sonuçları iyileştirilmemekte aynı zamanda sağlık kurumlarının itibarı ve etkinliği de artırılmaktadır. Sağlık hizmetlerinde hasta güvenliği, modern sağlık sistemlerinin temel önceliklerinden birisi haline gelmiştir. Hasta güvenliği, hastaların sağlık hizmeti alırken karşılaşılabileceği potansiyel hataları önlemeye yönelik bir dizi uygulamayı kapsamaktadır.

Tıbbi hatalar, hasta bakım süreçlerinde istenmeyen sonuçlar doğurabilecek, ancak önlenilebilir olan hatalar olarak tanımlanmaktadır. Bu hatalar, ilaç uygulama hataları, cerrahi hatalar, enfeksiyonlar ve düşmeler gibi geniş bir alana sahiptir. Sağlık hizmeti sunucularının temel hedefi, bu tür tıbbi hataların sıklığını azaltmak ve hasta güvenliğini en üst düzeye çıkarmaktır.

Tıbbi hataların büyük bir kısmı, önlenilebilir niteliktedir. Doğru sistemlerin kurulması ve uygulanmasıyla tıbbi hataların önemli ölçüde azaltılabileceği vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, hasta güvenliği kültürünün oluşturulması ve sürekli iyileştirilmesi gerekmektedir.

Hasta güvenliği kültürü, sağlık çalışanlarının hataları bildirmesi, hatalardan öğrenme süreçlerinin teşvik edilmesi ve güvenli bakım uygulamalarının yaygınlaştırılmasını içermektedir. Hasta güvenliğini sağlamak için dünya genelinde çeşitli standartlar ve uygulamalar geliştirilmiştir. Örneğin, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından geliştirilen “Güvenli Cerrahi Kontrol Listesi” gibi araçlar, cerrahi işlemler sırasında olası hataları önlemeye yönelik basit ancak etkili yöntemler sunmaktadır (WHO, 2009).

---

\* Prof. Dr., İstanbul Medipol Üniversitesi Öğretim Üyesi

Bu tür önleyici uygulamalar, tıbbi hataların ve dolayısıyla hasta güvenliği risklerinin azaltılmasında büyük bir rol oynamaktadır. Türkiye’de de hasta güvenliği konusunda önemli adımlar atılmıştır. Sağlık Bakanlığı, hasta güvenliğini artırmaya yönelik çeşitli rehberler ve yönetmelikler yayımlamıştır. Ayrıca, hastanelerde tıbbi hataları raporlamak için Güvenlik Raporlama Sistemi gibi sistemler kurulmuştur (**Sağlık Bakanlığı, 2017**).

Bu sistemler, hataların tespit edilip önlenmesine yönelik stratejiler geliştirilmesini sağlamaktadır. Ancak, hasta güvenliği konusunda farkındalığın artırılmasına yönelik daha fazla eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerine ihtiyaç duyulmaktadır (**Karaca & Arslan, 2014**).

Bu çalışmada da sağlık hizmetlerinde hasta güvenliği konusu ele alınacaktır.

## Hasta Güvenliği Kavramı

Hasta güvenliği, sağlık hizmetleri sırasında bireylerin zarar görmemesi için alınan tüm önlemleri kapsamaktadır. Bu kavram, sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırmak ve hasta merkezli bir hizmet sunumu sağlamak için kritik öneme sahiptir (**Çakmak, 2018**).

Sağlık hizmetlerinde yapılan hatalar, çoğunlukla tıbbi hatalar ve iletişim eksikliklerinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle, hasta güvenliği, sistematik bir yaklaşım ve etkin yönetim stratejileri gerektirmektedir. Sağlık çalışanlarının hasta güvenliği ile ilgili farkındalığının artırılması, bu konuda atılacak en önemli adımlardan biri olarak kabul edilmektedir (**Atan & Dönmez, 2013**).

Hasta güvenliği, modern sağlık hizmetlerinde kritik bir önceliktir. Sağlık hizmetlerinde yapılan her işlem ve uygulama, hastaların güvenliği gözetilerek gerçekleştirilmelidir. Sağlık kuruluşları, sundukları tedavi ve bakım süreçlerinde hasta güvenliğini sağlayarak, yalnızca etik sorumluluklarını yerine getirmekle kalmaz, aynı zamanda sağlık hizmetlerinin kalitesini de artırır. Hasta güvenliği uygulamaları, hasta sonuçlarını iyileştirirken aynı zamanda sağlık hizmeti sunumunun verimliliğini artırmaktadır.

Hasta güvenliği, tedavi süreçlerinde yapılabilecek hataları önlemeye yönelik uygulamaları içermektedir. Bu bağlamda hasta güvenliğinin sağlanması sağlık hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini artırmaktadır. Yanlış teşhisler, ilaç hataları ve cerrahi müdahalelerde yapılan hatalar hasta güvenliğini tehdit eden önemli faktörlerdir. Örneğin, ilaç hataları, hasta güvenliği ihlallerinin en yaygın nedenlerinden birisidir. İlaç uygulama hatası, ABD İlaç Hatalarını Rapor Etme ve Önleme Koordinasyon Konseyi tarafından, **“bir sağlık uzmanı, hasta veya tüketici kontrolünderken, ilacın hatalı kullanımına ya da hastaya zarar verebilecek önlenebilir bir olay”** olarak tanımlanmıştır (**Shaikh, 2020**).

İlaç Uygulama Hataları İstatistikleri’ne göre, Amerika Birleşik Devletleri’nde her yıl 7.000-9.000 kişi ilaç hatalarına bağlı nedenlerle hayatını kaybetmektedir. İsveç’te yapılan bir çalışmada, yıllık rapor edilen ilaç uygulama hatası sayısı 50.823 olarak belirlenmiştir (**Nydert ve ark., 2020**).

İspanya’da ilaç uygulama hatası oranı %47 olarak kaydedilmiştir (**Suclube vd., 2020**).

Türkiye’de ise Güvenlik Raporlama Sistemi’ne göre, ilaç uygulama hataları en sık yapılan üçüncü tıbbi hata türü olarak tespit edilmiştir (**Sağlık Bakanlığı, 2017**).

Hasta güvenliği kavramı geniş bir yelpazede, hastanın zarar görme riskini en aza indirmek için yapılan her türlü müdahaleyi kapsamaktadır. Bu müdahaleler yalnızca bireysel sağlık çalışanlarının hatalarından kaynaklanan risklerin önlenmesiyle sınırlı değildir, aynı zamanda sağlık sisteminin genel yapısını ve işleyişini de dikkate almaktadır.

Örneğin, güvenli hasta bakım süreçlerinin tasarlanması, sağlık hizmeti sunumunda organizasyonel önlemler alınması, teknolojik altyapıların geliştirilmesi ve çalışanlar arasındaki etkili iletişimin sağlanması, hasta güvenliğini güçlendiren önemli unsurlar arasında yer almaktadır (**Vincent vd., 2016**).

Ayrıca, hasta güvenliğinin sağlanmasında bilgi teknolojilerinin ve dijital sağlık uygulamalarının kullanımı giderek daha önemli bir rol oynamaktadır. Elektronik sağlık kayıtları gibi dijital sistemler, hasta bilgilerinin doğru bir şekilde kaydedilmesini ve izlenmesini sağlarken, hataları azaltmada etkili olabilmektedir. Bunun yanı sıra, sağlık çalışanlarının klinik karar destek sistemleri gibi teknolojik araçları kullanarak ilaçları dozu, hastalık teşhisi ve tedavi planlaması gibi süreçlerde hata yapma olasılığı önemli ölçüde düşürmektedir.

Dijital sağlık sistemlerinin benimsenmesi, sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırırken hasta güvenliği açısından büyük kazanımlar sağlayabilmektedir. Sağlık çalışanlarının sürekli eğitimi ve hasta güvenliği kültürünün geliştirilmesi, bu kavramın başarıyla uygulanmasında kritik rol oynamaktadır.

Sağlık kuruluşlarında, hasta güvenliği kültürü, tüm çalışanların hataları en aza indirmeye yönelik sorumluluk aldığı, hataların raporlanması ve bunlardan ders çıkarılması sürecine dahil olduğu bir yapı oluşturulması anlamına gelmektedir. Bu kültür, yalnızca bireysel performansı değil, aynı zamanda ekip çalışmasını ve iletişimi de kapsamaktadır. Özellikle hasta güvenliği konusunda eğitim programlarının düzenli olarak uygulanması ve sağlık çalışanlarının bu konudaki farkındalığının artırılması, hasta güvenliğini sağlamada hayati öneme sahiptir. Hasta güvenliği ihlallerinin en yaygın kaynaklarından biri olan iletişim eksikliği, hasta bakımı sürecinde karşılaşılan hataların önlenmesinde kilit bir faktördür.

Özellikle sağlık ekibi üyeleri arasında doğru ve zamanında bilgi paylaşımı, hasta güvenliği risklerini azaltmada kritik bir rol oynamaktadır. Etkili iletişim stratejilerinin benimsenmesi, hataların erken tespiti ve önlenmesi açısından büyük bir önem taşımaktadır.

Hasta güvenliğini artırmak için sağlık sistemlerinde hataların fark edilmesi, raporlanması ve önlenmesi gereken süreçlerin güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu süreçler arasında çalışanların yeteneklerinin artırılması, hasta güvenliği ile ilgili teknolojilerin kullanılması ve güvenli bir sağlık hizmeti sunumuna yönelik yönetim stratejilerinin uygulanması gibi birçok unsur bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar hasta güvenliğini sağlama konusunda bütüncül bir çerçeve sunar ve sağlık hizmetlerinde kaliteyi artırmak için kritik adımlar olarak görülmektedirler (**Karaca & Arslan, 2014**).

## Sağlık Kurumlarında Güvenlik Kültürü

Sağlık kurumlarında güvenlik kültürü, hasta güvenliğini sağlama çabalarının merkezinde yer almaktadır. Sağlık kurumlarında güvenlik kültürü, sağlık çalışanlarının güvenlik algısını, hataları raporlama alışkanlıklarını ve tedbir alma yeteneklerini şekillendiren bir faktördür (Kaya, 2021).

Bir sağlık kuruluşunda güvenlik kültürü güçlü olduğunda, hataların raporlanması teşvik edilmektedir. Sağlık kuruluşlarında cezalandırıcı yaklaşımlar yerine çözüm odaklı yöntemler benimsenmelidir. **Erdem (2023)**

bu bağlamda, sağlık hizmetlerinde hataların raporlanmasının, daha güvenli bir sağlık hizmeti sunumunun önünü açtığını belirtmektedir.

Güvenlik kültürünü geliştirmek için üst yönetimin katılımı oldukça önemlidir. Bu nedenle sağlık yöneticilerinin, güvenlik kültürünü kurumsal yapıya entegre ederek çalışanların güvenli davranışlar

sergilemesini teşvik etmeleri gerekmektedir. Hasta güvenliği, yalnızca bireysel çabalarla değil, sistematik yönetim uygulamalarıyla sağlanabilecek bir olgudur. Kalite yönetim sistemleri, hasta güvenliğini sağlamak amacıyla etkin şekilde kullanılmalıdır. Bu sistemler, hizmet sunum süreçlerinin standartlaştırılmasına ve hataların azaltılmasına katkı sağlamaktadır (*Yılmaz, 2020*).

Ayrıca, risk yönetimi ve hata raporlama sistemleri de hasta güvenliğini artırmada kritik bir rol oynamaktadır. Risk yönetimi, olası güvenlik tehditlerini belirlemeyi ve bu tehditlere karşı önleyici önlemler almayı amaçlamaktadır. Hata raporlama sistemleri ise hataların analiz edilmesi ve tekrarlanmasını önlemeye yönelik tedbirler geliştirilmesine olanak tanımaktadır (*Erdem, 2023*).

Tele-sağlık uygulamaları, hastaların uzaktan izlenmesi ve yönetilmesi açısından büyük faydalar sağlamaktadır. Bu tür yenilikçi yaklaşımlar, hasta güvenliğini sağlama ve sağlık hizmetlerinin erişilebilirliğini artırma açısından önemli katkılar sunmaktadır. Sağlık çalışanları, tıbbi hataların raporlanması ve gizlilik gibi konularda etik ikilemlerle karşılaşabilmektedir. Hasta güvenliği bağlamında etik kararlar alınırken, hasta hakları ve güvenli hizmet sunumu ön planda tutulmalıdır (*Özkan vd., 2023*).

Etik karar verme süreçlerinde sağlık yöneticilerinin adil, şeffaf ve hasta odaklı bir yaklaşım benimsemesi gerekmektedir. Bununla birlikte, hasta güvenliği ile ilgili hataların raporlanmasında şeffaflık ilkesi de önemlidir. Şeffaf bir raporlama kültürü, hataların tekrarlanmasını önlemek ve güvenliği artırmak için kritik bir araçtır (*Çakmak, 2018*).

## Sonuç

Hasta güvenliği, sağlık hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen bir unsurdur ve hastaların hayatını kurtarmak, komplikasyonları azaltmak ve sağlık maliyetlerini düşürmek açısından büyük önem taşımaktadır. Güvenlik ihlalleri, sağlık hizmetlerinde yaşanan hataların en yaygın sebeplerinden biridir ve bu durum hem hastalar hem de sağlık sistemleri üzerinde ciddi olumsuz etkiler yaratmaktadır.

Sağlık yönetiminde hasta güvenliğinin sağlanması, sadece sağlık çalışanlarının bireysel çabalarına bağlı değildir; bunun yanı sıra sistemsel yaklaşımlar, teknolojik yenilikler ve güçlü bir güvenlik kültürü gerekmektedir (*Atan & Dönmez, 2013*).

Sağlık kurumlarında güvenlik kültürünün geliştirilmesi, hataların raporlanmasını teşvik eden ve çözüm odaklı bir ortam yaratmayı hedefleyen bir yaklaşımı gerektirmektedir. Bu süreçte liderlerin ve yöneticilerin rolü büyüktür; çünkü güvenlik kültürünü kurumsal yapıya entegre etmek, çalışanların güvenli davranışlar sergilemesini sağlar ve hasta güvenliğinin artmasına katkıda bulunur. Aynı zamanda, dijital sağlık teknolojilerinin ve yenilikçi çözümlerin kullanılması da hasta güvenliği açısından büyük fırsatlar sunmaktadır (*Kaya, 2021*).

Yapay zeka tabanlı sistemler ve tele-sağlık uygulamaları gibi teknolojiler, hataları en aza indirmek ve sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak açısından büyük potansiyele sahiptir.

Son olarak, Türkiye’de hasta güvenliği konusunda atılan adımlar umut verici olsa da, bu alanda daha fazla çalışma yapılması ve uygulamaların yaygınlaştırılması gerekmektedir. Sağlık Bakanlığı’nın hasta güvenliği politikalarının yanında, sağlık çalışanlarının sürekli eğitimi, etik karar süreçlerinin şeffaf bir şekilde yürütülmesi ve teknolojinin sağlık sistemine daha derinlemesine entegrasyonu kritik önem taşımaktadır.

Gelecekte hasta güvenliğini artırmak için stratejik adımlar atmak, sağlık sistemlerinin

sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Sağlık yönetimi alanında daha güçlü bir güvenlik kültürü oluşturulmalı, hasta güvenliği konusunda yenilikçi çözümler benimsenmeli ve bu konuda tüm paydaşlar sorumluluk almalıdır.

## Kaynakça

Brixey, J., Johnson, T. R., & Zhang, J. (2002). Evaluating a medical error taxonomy. In Proceedings of the AMIA Symposium. American Medical Informatics Association.

Çakmak C, Konca M, Teleş M. (2018). Türkiye ulusal güvenlik raporlama sistemi (GRS) üzerinden tıbbi hataların değerlendirilmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 21(3): 423-448

Erdem, M. (2023). Birinci basamak sağlık kuruluşları hekimlerinin hasta güvenliği kültürü hakkındaki algılarının belirlenmesi (Yüksek Lisans Tezi, İzmir Ekonomi Üniversitesi).

Karaca, A., & Arslan, H. (2014). Hemşirelik hizmetlerinde hasta güvenliği kültürünün değerlendirilmesine yönelik bir çalışma. Sağlık ve hemşirelik yönetimi dergisi, 1(1), 9-18.

Kaya, S. (2021). Hasta Güvenliği Kültürünün Değerlendirilmesinde Güvenlik Tutumları Anketi: Bibliyometrik Bir Analiz. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(4), 829-866.

Nydert, P., Kumlien, A., Norman, M., Lindemalm, S. (2020). Cross sectional study identifying high-alert substances in medication error reporting among Swedish pediatric inpatients. Acta Paediatrica, 109(12):2810-2819.

Özkan, S., Arslan, E., & Çınar, H. (2023). Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamı ile Hasta Güvenliği Tutumları Arasındaki İlişki: Kesitsel Çalışma. Hemşirelik Bilimi Dergisi, 6(3), 157-164.

Shaikh. S., Cohen, S. (2020). Disclosure of medical errors. Pediatrics in Review, 41(1): 45-47.

Suclupe, S., Martinez-Zapata, M. J., Mancebo, J., Font-Vaquer, A., Castillo-Masa, A. M., Viñolas, I., Morán, I., Robleda, G. (2020). Medication errors in prescription and administration in critically ill patients. J Adv Nurs. 76(5):1192-1200.

T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. (2017). Güvenlik Raporlama Sistemi. Erişim Tarihi:10.10.2024 <https://hgbs.saglik.gov.tr/>

Vincent, C., Amalberti, R., Vincent, C., & Amalberti, R. (2016). Progress and challenges for patient safety. Safer Healthcare: Strategies for the Real World, 1-12.

World Health Organisation (2009). Implementation manuel WHO surgical safety checklist. Erişim: 15.10.2024. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241598590>

Yılmaz, A. (2020). Hasta güvenliği kültürü kavramının boyutları ile incelenmesi boyutların hasta güvenliği uygulamalarına etkisinin araştırılması. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 7(3), 223-230.