



Acil Sağlık Hizmetleri

Uzm. Dr. Orhan KOÇ
Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Genel Müdür Yardımcısı

28 MAYIS 2011

MULTİDİSİPLİNER HASTANELER (TRAVMA MERKEZLERİ)

- “Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ” 16 Ekim 2009 tarihli ve 27378 sayılı Resmi Gazete’de yayımlandı.
- Tebliğ Kapsamında; **planlanan toplam 101 adet III.Seviye acil servis (27 adet) travma merkezi olarak tescil edildi**, diğerlerinin yapılanma çalışmaları devam etmektedir.



ACİL SERVİS TESCİL DURUMU (MAYIS 2011)

TESCİL DURUMU	SB	ÜNİVERSİTE	ÖZEL	BELEDİYE	TOPLAM
I.Seviye	365	10	320	1	696
II.Seviye	120	16	29	0	165
III.Seviye	27	22	2	0	51
III. Seviye (Dal Hastaneleri)	59	0	5	0	64
Acil ünitesi	180	2	53	0	235
Acil servis bulunmayan hastane	1	1	0	0	2
TESCİL TOPLAM	752	51	409	1	1213
*Tescil edilmeyen hastane sayısı	91	11	86	2	190
TOPLAM	843	62	495	3	1403

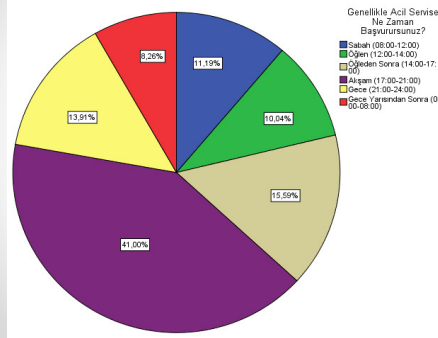
ACİL SERVİS DEĞERLENDİRME ANKETİ

- Çalışmanın hedefi; Örneklem olarak belirlenen hasta ve hasta yakınları ile hekim ve diğer sağlık personelinin memnuniyet düzeyleri ile beklentilerinin tespit edilerek acil servis kalabalığı yaratan faktörler için çözüm önerileri geliştirilmesi olmuştur.
- Anket **12 ilde toplam 53 hastaneye** gidilerek;
1005 hasta ve hasta yakınına
334 hekim ve diğer sağlık personeline uygulanmıştır.

ANKETİN UYGULANMASI

- Hasta ve hasta yakınları memnuniyet anketi;
hasta profili, hastanın hastaneye ulaşımı ve başvuru saati, hastanın acil servise başvuru nedenleri ile hastanın acil servis hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri kategorilerinden oluşan 23 soru içerirken,
- Hekim ve diğer sağlık personeli anketi;
Çalışan profili, acil servise başvuru ve nedenleri, acil servis yoğunluğu kategorilerinde toplam 12 sorudan oluşmaktaydı.

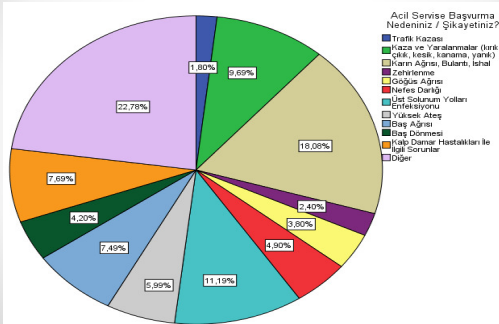
ACİL SERVİSE BAŞVURU ZAMANI



HASTA VE HASTA YAKINLARI

- Acil servise başvuran hastaların; % 61'inin muayene olana kadar 0-10 dakika arasında beklediğini belirtmiştir.
- Acil serviste geçirilen toplam süreye bakıldığında; % 46'sının 1 saatin altında, % 41'inin 1-3 saat arasında, % 13'ünün ise 3 saat ve üzerinde acil serviste zaman geçirdikleri görülmüştür.
- Hasta ve hasta yakınlarının % 81'i başka bir yere başvurmadan direkt acil servise geldiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte kalan % 19'luk kesimin % 37'sinin aile hekimine, % 46'sının ise devlet/üniversite hastanesinde normal poliklinikliğe gittikten sonra acil servise başvurduğu görülmüştür.

ACİL SERVİSE BAŞVURU NEDENLERİ



ACİL SERVİSİ TERCİH ETME NEDENLERİ

Acil Servis Hizmetini Tercih Etme Nedenleri	Sayı	Yüzde (%)
Durumum gerektiren acil olduğu için geldim	573	%57
Bu saatte normal poliklinikler kapalı / doktor yok	332	%33
Poliklinikte kuyruk beklemek istemiyordum	276	%27
Gidebileceğim başka bir hastane veya doktor yoktu	268	%26
Acilde daha hızlı / daha iyi hizmet alıyordum	252	%25
Poliklinikte ileri tarihe randevu veriyorlar	299	%29
Acilde hasta sayı / ücret ödemişlerim	198	%20
Acil bıp kliniklerinde tüm sorunlar bek doktor tarafından hızlı çözülüyor	112	%11
Laboratuvar ve radyoloji hizmetleri daha hızlı sonuç veriyor	88	%8
Aile hekimim veya başka hastane tarafından sevk edildim	72	%7
Erkekçiyen yapma ameliyatı acile uyuyor	64	%6
Kendi ilaçlarımda dışarda ambulansla getirildim	40	%4
Erkekçiyen yuzan hastalar acile yönlendiriyor	28	%3
Başka kliniklerden yönlendiriliyor	21	%2
Birçok fazla birim gereken hastalarda acilde konsültasyon sistemi kullanılmıyor	13	%1

ACİL SERVİSE BAŞVURUYU AZALTACAK NEDENLER

Acil servise başvurmayı ortadan kaldıracak nedenler	Sayı	Yüzde (%)
Mesai saatleri dışında (akşam saatleri / hafta sonu) normal polikliniklerin açık olması	608	%48
Mesai saatlerinde normal polikliniklerde bekleme süresinin azaltılması	429	%42
Mesai saatleri dışında (akşam saatleri / hafta sonu) aile hekiminin açık olması	270	%27
Normal polikliniklerde daha erken tarihe randevu verilmesi	273	%27
Mesai saatleri dışında gidebilecekleri hastane dışında bir sağlık kuruluşunun olması (top merkezler gibi)	283	%20
Normal poliklinik için telefonda randevu sisteminin 24 saat açık olması	147	%15
Mesai saatlerinde normal polikliniklerde laboratuvar ve radyoloji hizmetlerinin daha kısa sürede sonuçlanması	120	%12

HEKİM VE DİĞER SAĞLIK PERSONELİ

- Hekim ve diğer sağlık personeline 24 saatteki acil hasta sayısı sorulduğunda; % 23'ü 500'ün altında, % 61'i 500-1000 arasında, % 16'sı 1000 ve üzeri hastanın acil servise başvurduğunu söylemiştir.
- Acil servise başvuranların % 61'inin yeşil alanda, % 27'sinin sarı alanda, % 12'sinin kırmızı alanda yoğunlaştığı görülmektedir.

HEKİM VE DİĞER SAĞLIK PERSONELİ

- Hekimler, yeşil alanda;
Tetkik istenme oranının % 48,
Konsültasyon istenme oranının % 22,
Gözleme yatış oranının % 30 olduğunu söylemektedir.
- Acil servislerin % 84'ünde triyaj uygulamasının yapıldığı;
- Triyajda görevli personelden % 48'inin hemşire olduğu;
- Acil serviste çalışanların % 72'sinin triyaj eğitimi aldıkları; görülmüştür.
- Hekim ve diğer sağlık personeli; **acil servise başvuruların % 24'ünün acil, % 76'sının normal poliklinik hastası** olduğunu düşünmektedir.

Acil servise başvuruda en çok etkili olduğu düşünülen hususlar	Sayı	Yüzde (%)
Acilde katkı payı / ücret ödemiyorlar	275	%82
Poliklinikte çok kuyruk oluyor	233	%70
Laboratuvar ve radyoloji istemleri daha hızlı sonuç veriyor	193	%58
Poliklinikte laboratuvar ve radyoloji istekleri zaman zaman sonuçlanıyor	176	%53
Bu saatte normal poliklinikler kapalı / doktor yok	157	%47
Poliklinikte ileri tarihte randevu veriyorlar	141	%42
Acil tip kliniklerinde tüm sorunlar tek doktor tarafından hızlı çözülüyor	139	%42
Birçok fazla birim gereken hastalarda acilde konsültasyon sistemi kullanılmıyor	129	%39
Enjeksiyon yaptırma saatleri acile uyuyor	131	%39
Acile başvuru esnasında gelebilecekleri başka bir hastane / doktor yok	128	%38
Başka kliniklerden yönlendirmeler	127	%38
Enjeksiyon yapan hekimler acile yönlendiriyor	125	%37
Acil serviste, aile hekimi/normal poliklinikten daha iyi hizmet alıyorlar	117	%35
Acil Serviste birçok branşta hekim var	95	%28

Aşağıdaki Çözüm Önerileri Acil Servis Yoğunluğunu Etkiler Mi?

Yöntem	1. Etkilenmez, yine acil tercih edilir	2. Etkiler, bu uygulamaya tercih edilir	3. Farkım yok
Acil Servise başvuran Ancak Acil olmamıştı; muayene ve değerlendirme sonrası en uygun hastahane için hizmet bedeli alınmaz(SOK ile oluşan olumsuzluk)	%9	%88	%11
Mesai saatleri dışında (akşam saatleri / hafta sonu) normal polikliniklerin açık olması	%26	%68	%6
Mesai saatlerinde normal polikliniklerde laboratuvar ve radyoloji hizmetlerinin daha kısa sürede sonuçlanması	%21	%63	%16
Mesai saatlerinde normal polikliniklerde bekleme süresinin kısıtlanması	%22	%68	%10
Mesai saatleri dışında (akşam saatleri / hafta sonu) aile hekiminin açık olması	%28	%58	%14
Normal polikliniklerde daha erken tarihte randevu verilmesi	%24	%57	%19
Mesai saatleri dışında gelebilecekleri hastane dışında bir sağlık kuruluşunun olması (top merkezler gibi)	%30	%56	%14
Normal poliklinik için telefonla randevu sisteminin 24 saat açık olması	%39	%45	%16

ANKET SONUCU ORTAYA ÇIKAN ÖNERİLER

- Yataklı sağlık tesisleri acil servislerinin ve 112 acil sağlık hizmetlerinin gerçekten acil vakaların değerlendirilmesi için daha etkili ve verimli kullanılabilmesi açısından halka yönelik eğitim programları (konferans, seminer, reklam filmi, TV programları vb) düzenlemek,
- Acil servise gelen acil vakalar dışındaki (trafik kazası, adli olaylar, ameliyat gerektiren akut batın durumları v.b) hastalardan muayene katkı payı alınması,

ANKET SONUCU ORTAYA ÇIKAN ÖNERİLER

- Mesai saatleri dışında (16:00-23:00) ve hafta sonlarında açık poliklinik sayısının artırılması ve burada çalışacak personelin ekonomik ve sosyal haklar açısından teşvik edilmesi,
- Normal poliklinik muayenelerinde bekleme sürelerinin kısıtlanması,
- Normal poliklinik hizmetleri sırasında laboratuvar, radyoloji ve patoloji sonuçlarının kısa sürede verilmesi,
- Aile Hekimlerinin daha işlevsel hale getirilmesi (16:00-19:00 saatleri arasında aile hekimlerine ulaşılması gibi).