



Acil Serviste En Sık Neler Şikayet Ediliyor?



Doç. Dr. Selahattin KIYAN
Ege ÜTFH Acil Tıp AD
11.01.2013
4. ATOK
«Acilde Adli Tıp»



Bu sunum nasıl ilerleyecek ..

- «Ege ÜTFH Acil Servise Yapılmış Şikayet Başvurularının Geriye Yönelik İncelenmesi» adlı tez (Dr. Nilüfer KAHRAMAN)
- Konuyla ilişkili literatür ..
- Dünyada ve Türkiye’ de durum
- Çözüm önerileri ...
- 15 dakika ..
- Asıl olay açık tartışmada ..

Çalışma İçerik

- Ege Üniversitesi Acil Tıp AD' a
 - 2001-2011 tarihleri arasında yapılan
 - 11 yıllık şahıs ve kurumlara ait şikayetler incelendi..
- **651** adet şikayet değerlendirmeye alındı ..

Neler şikayet ediliyor ??

- İşleyişle ilgili
- Medikal hata iddiası
- Fiziksel yapıyla ilgili

İşleyişle ilgili alt başlıklar ..

- Personelin Olumsuz Davranışları
- Bekleme Süresinin Uzun Olması
- Saygınlık Ve Rahat Görememe
- Bilgilendirilmeme
- Ücretlendirme
- Ziyaretçi Kabul Edememe Ve Refakatçi Bulunduramama
- Mahremiyete Uyulmaması
- Uygunsuz Taburcu Edilme
- Diğer

Sizce en sık neler
şikayet ediliyordur

???

En sık şikayet

**En sık işleyişle ilgili şikayet
başvuruları ..**

%73 (n=474)

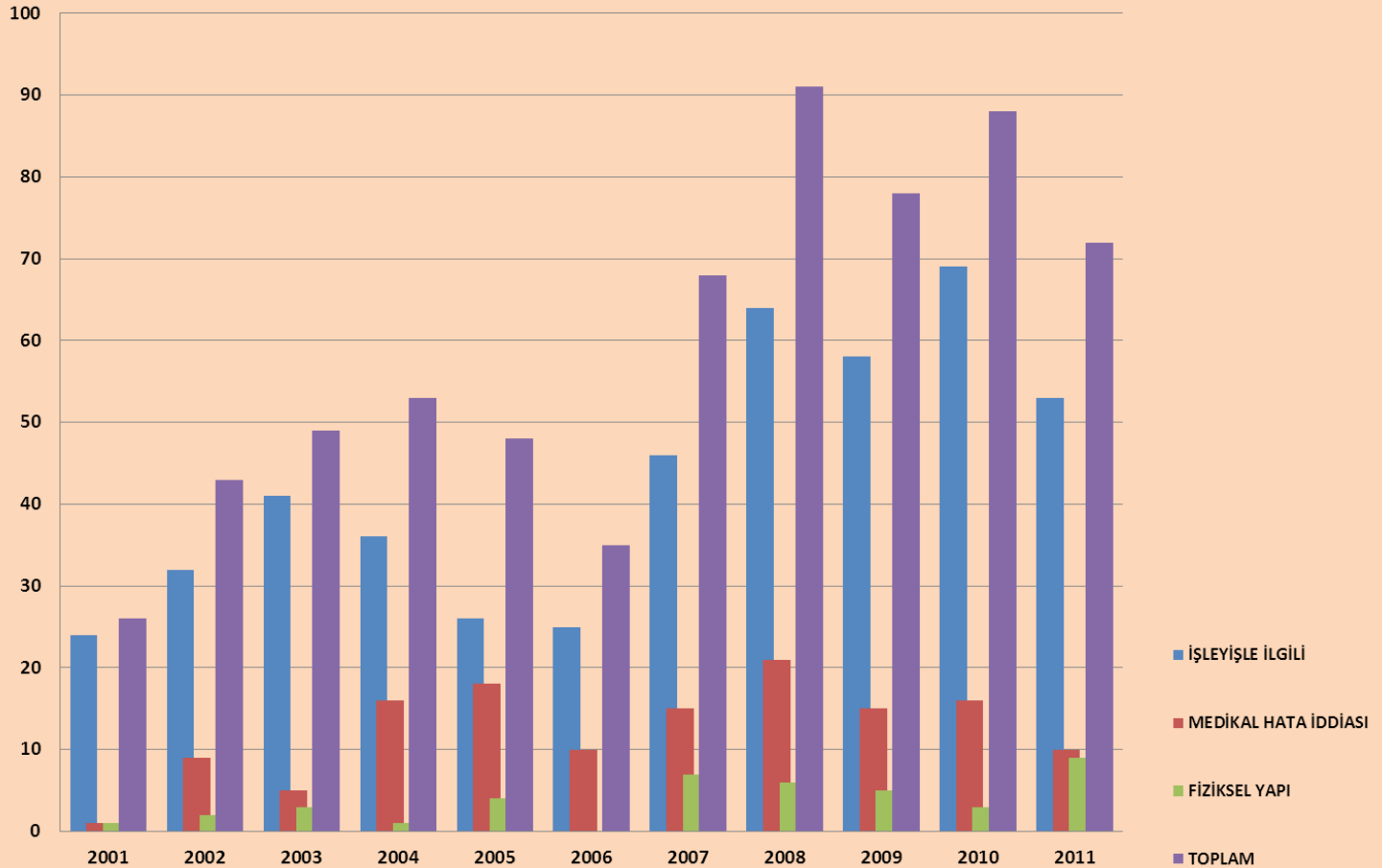
Diğer şikayet konuları

- Sanılanın aksine
- Medikal hata iddiası %21 (n=136)
- Fiziksel yapı şikayet %6 (n=41)

Medikal hata iddiası ..

- 2005 yılında o yıl yapılan şikâyetler içinde medikal hata iddiası yüzdesi %37. 8 iken,
- Bu oran 2006 yılında %28. 5,
- 2011 yılında ise %13. 8 olduğu tespit edildi.
- Hasta sayısı ve şikayet sayısı artmasına rağmen medikal hata iddiaları azaldı..
- Neden ??
- Çünkü 2005 yılında EGE ACİLTIP AD kuruldu 😊

Yıllara Göre Şikâyet Konularının Dağılımı

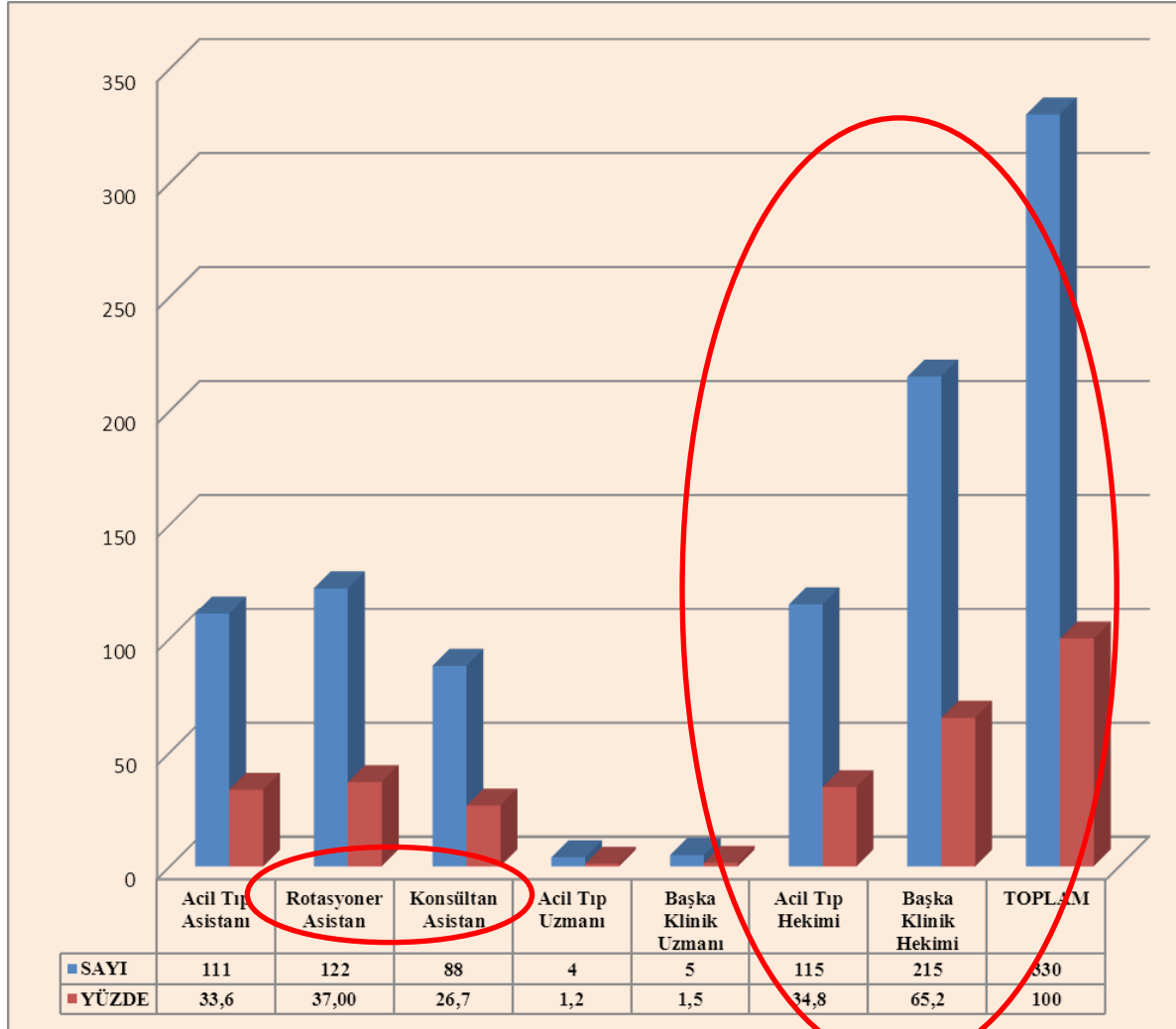


İşleyişle ilgili şikayetler içerik

- **En sık şikayet edilen:**
 - Personel davranışındaki olumsuzluklar ..
- **İkinci sıklıkta:**
 - Bekleme süresinin uzun olması ..

Personel davranışları :

En sık kim şikayet ediliyor acilciler mi?



Peki bekleme süresinin uzun olması acille mi ilgili ??

- Bu şikayetlerin %74. 5' inin acil servis ile ilgili olmadığı,
 - %40 «Acilde herhangi bir kliniğe yatış için bekleme» ..
 - %20 «konsültan hekim bekleme»
 - %15 «biyokimya sonucu, radyolojik tetkik (USG, BT vs..) bekleme»
 - Sadece %25 «triajda bekletilme»..(acile girebilmek için bekleme) ...

Hangi acil birimi neden şikâyet konusu

- **İşleyişle ilgili** şikâyetlerin en sık geldiği birimin **triyaj**, ikinci olarak da **bakı birimleri** olduğu,
- **Medikal hata** iddiasına en fazla uğrayan birimin **resusitasyon birimi**, ikinci olarak ise **travma** birimi olduğu,.
- **Fiziksel yapı** ile ilgili şikâyetlerin ise en sık acil servisin diğer (**bekleme salonu, kafeterya, bahçe vs.**) birimlerine gelmiş olduğu, tespit edildi.

Şikayet içerik

Peki bu şikayetlerin
ne kadarı

acil servisle ilgili ???

Şikayetlerin Acille-Acilciyle ilişkisi ??

- «**Bekleme süresinin uzun olması**» ile ilgili şikâyetlere bakıldığında, **%74. 5' inin acil servis ile ilgili olmadığı,**
- Hastanenin diğer birimlerinin **işleyişiyle ilgili nedenlerden** kaynaklandığı ...
- Şikayet edilen hekimlerinde sadece **%35' i** acilci ...

Tüm şikayetler içinde
sadece acille ilgili olan şikayet oranı ??

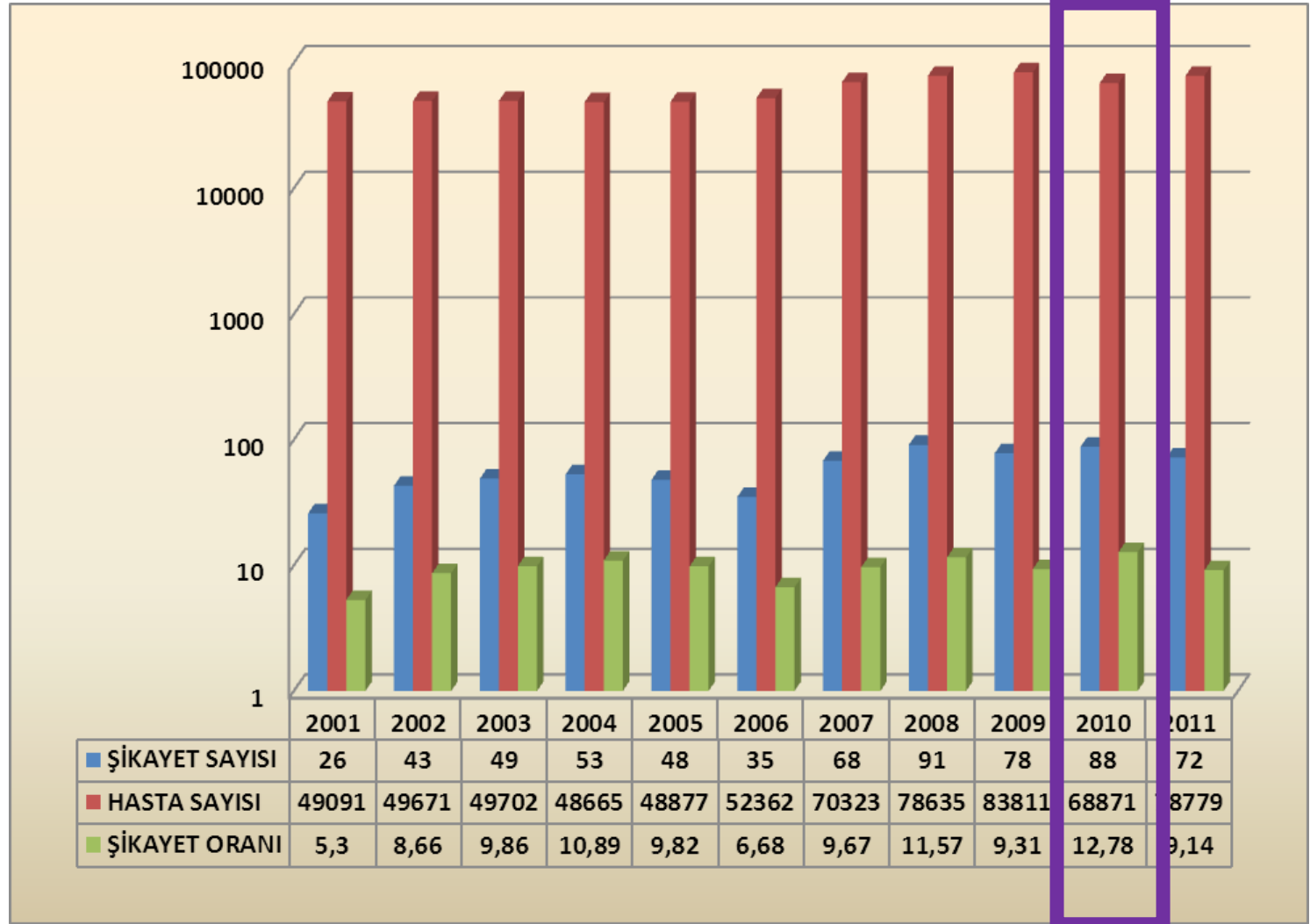
%16

Genel işleyiş sıkıntıda acil değil..

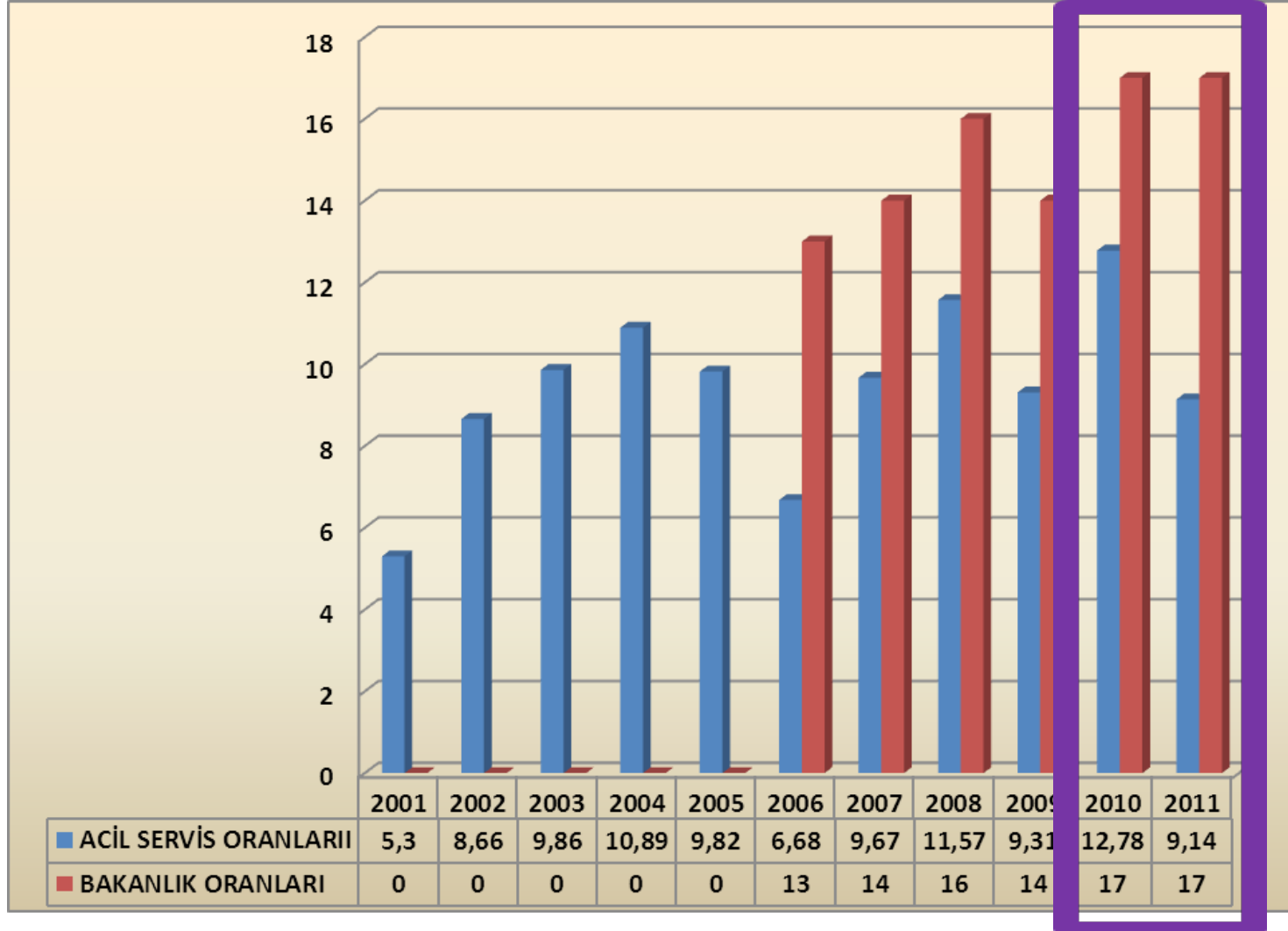
**Yani şikayet acile yapılıyor ama
şikayet konusu acilden çok genel
işleyiş ...**

**Şikayetlerin yıllar içerisinde
artıyor ...**

2001-2011 Yılları Arasında Ege Acil Servise Başvuran Hasta Sayısı Ve Bu Yıllarda **Şikâyet Oranlarının Dağılımı**



Ege Acil - Sağlık Bakanlığı Karşılaştırması



Dikkatimiz bir şey çekti mi?

- 2006 yılından sonra şikayetler artıyor ..
- 2010 yılında şikayetlerde patlama var ...
- Neden?
- **Şikayetlerin artmasının nedenleri ??...**

Neden şikayetler artıyor 1 ??

- 1. 2006 yılından sonra hasta sayısında ciddi artış var..
 - Hasta sayısı ve şikayet sayısı arasında sıkı korelasyon var..
 - Sağlıkta basamaklama da en önemli basamak ...
 - Tek basamak 😊 ..Acil servisler ..
 - 2012 yılında tüm Türkiye Acil Servis başvurusu ????
 - 85 milyon..

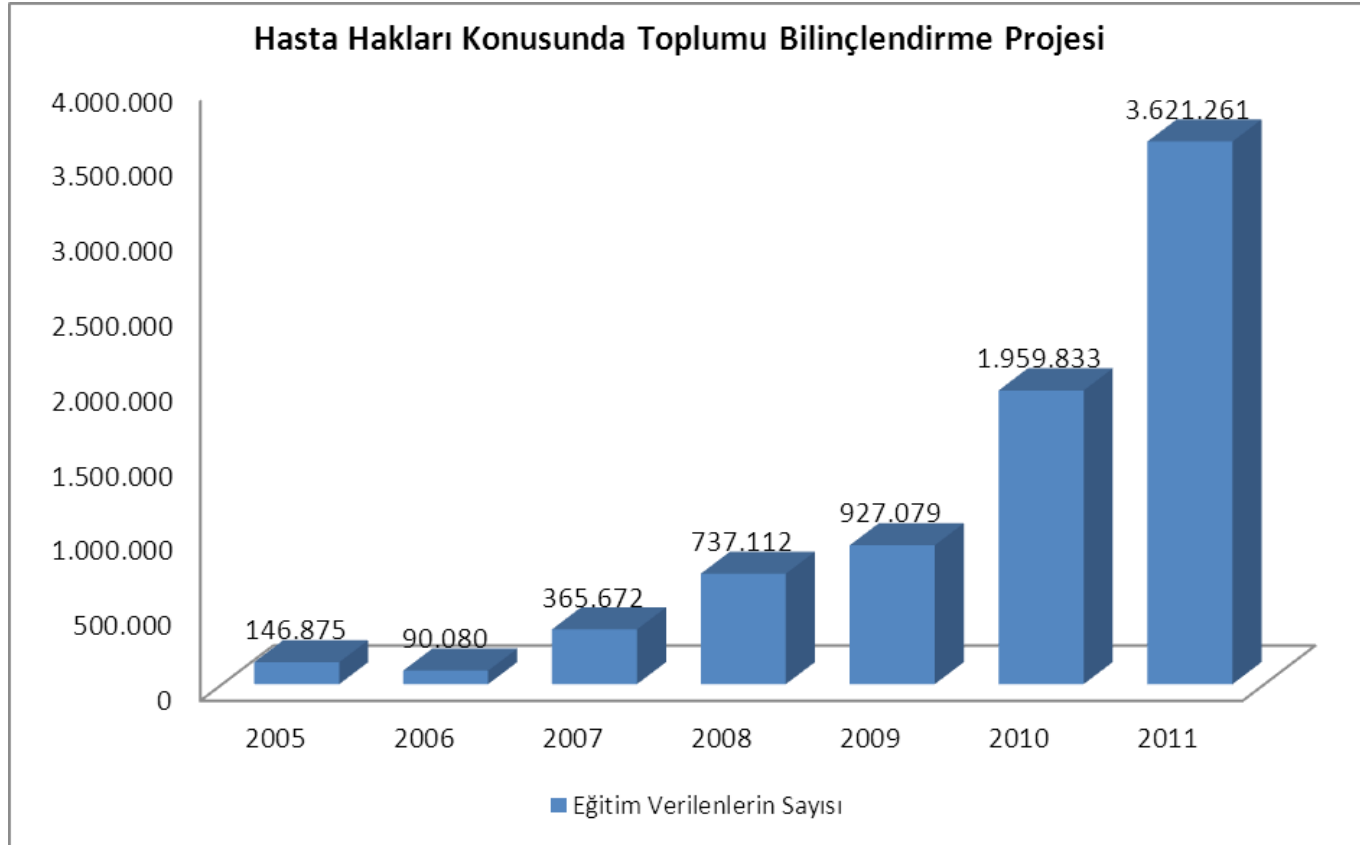
Neden şikayetler artıyor 2 ??

- 2. 8 Ekim 2009 sağlıkta dönüşüm tüm hastalar (yeşil kart, SSK, Bağkur..) üniversiteye de başvurmaya başladı...
 - Bakanlık hasta artış oranlarıyla üniversite aşağı yukarı aynı ..
 - Bakanlık şikayet oranları daha fazla ...

Neden şikayetler artıyor 3 ??

- 3. Sağlık Bakanlığı «Hasta Hakları Konusunda Toplum Bilinçlendirme Projesi» ..
- 2005 → 146.875 kişi..
- 2009 → 927. 000 kişi..
- 2010 → 2.000.000 kişi..
- 2011→ 3.700.000 kişi..
- Sağlık Bakanlığımız hasta ve yakınlarını iyi eğitmiş 😊 ...

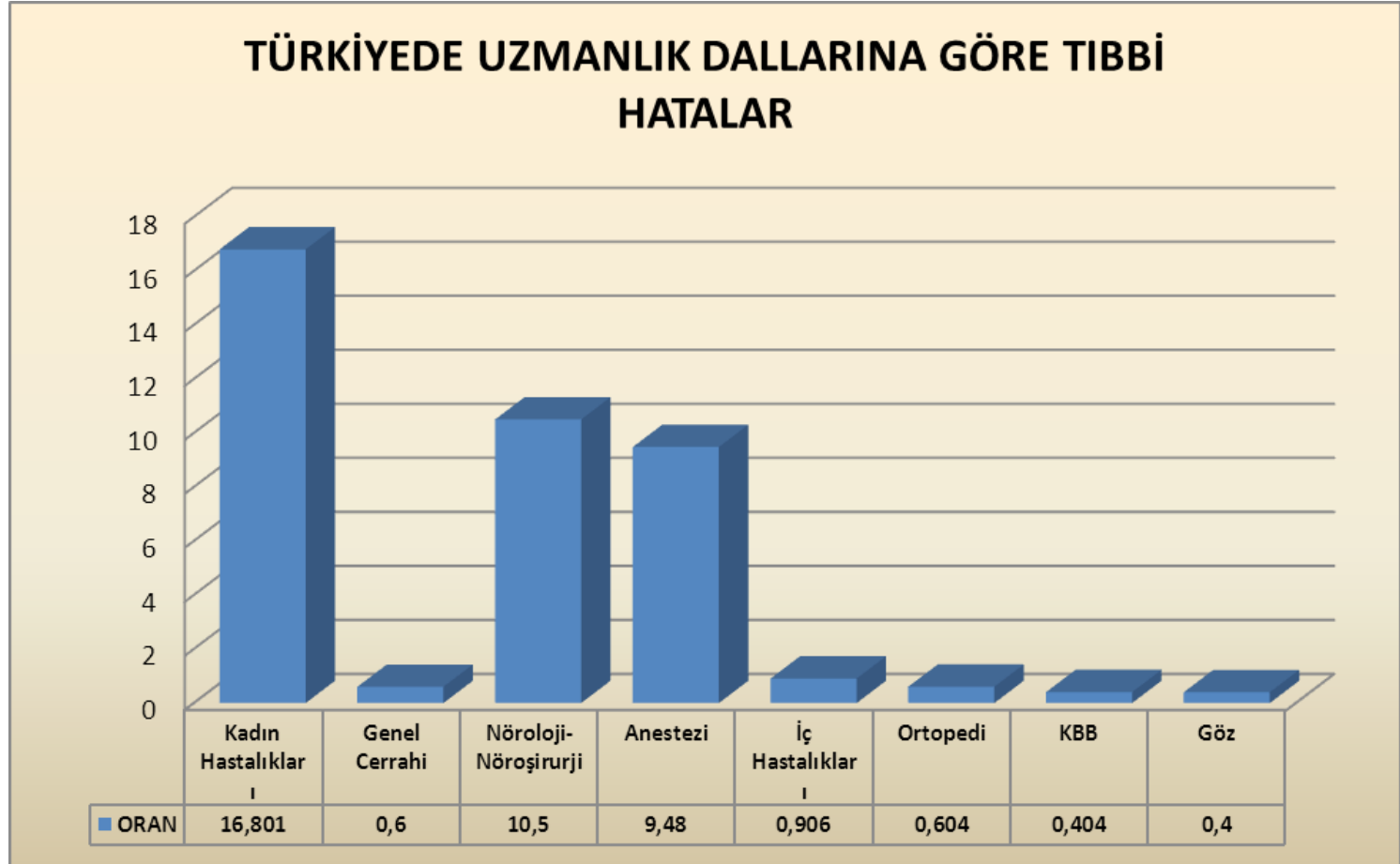
Bilinçlenen toplumumuz ..



Neden şikayetler artıyor 4 ??

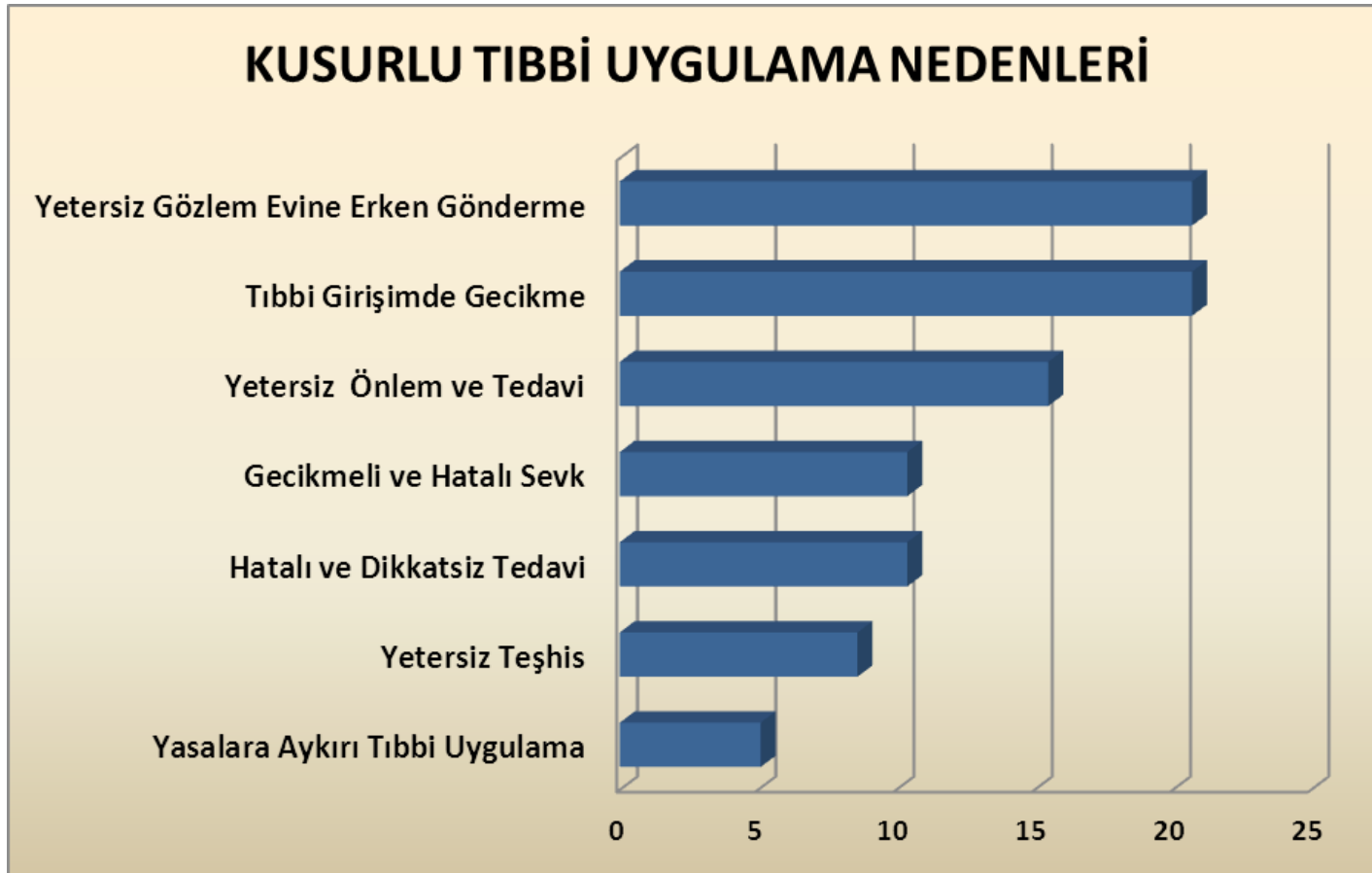
- 4. Sağlık Bakanlığı iletişim Merkezi (**SABİM**), **Alo 184..**
- 2003 → 170 bin
- 2005 ve sonrası yıllık 1 milyon seviyesini aşmıştır..
- Şikayet etmek kolaylaşmıştır..

Son beş yılda TC' de Uzmanlık alanlarına göre tıbbi hatalar



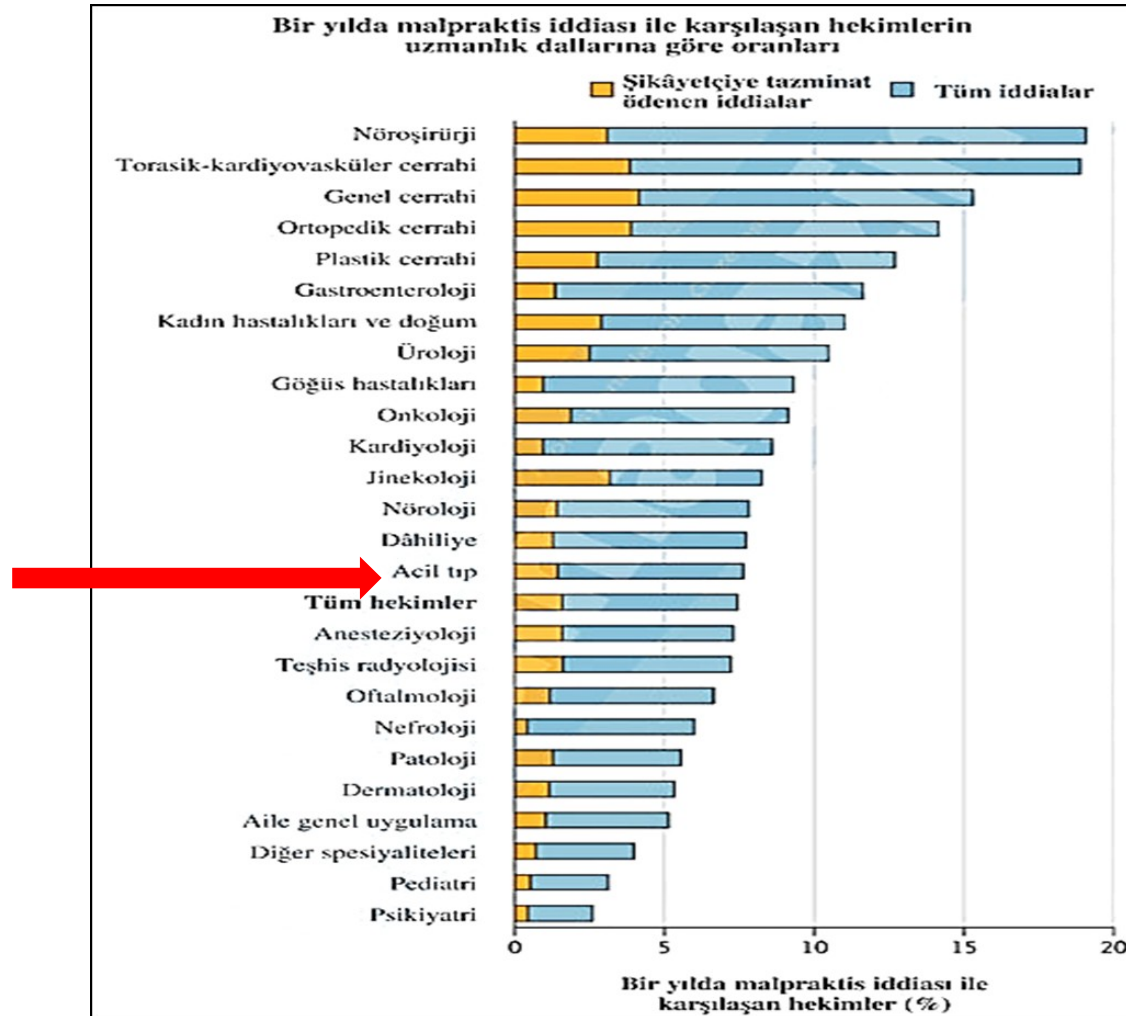
Tezcan M, Özdemir T, Timur Y. Malpraktisile ilgili ABD ve Türkiye' deki İstatistikler, Doktorun Malpraktis El Kitabı, Ankara 2011.

Son beş yıldaki malpraktis nedenleri

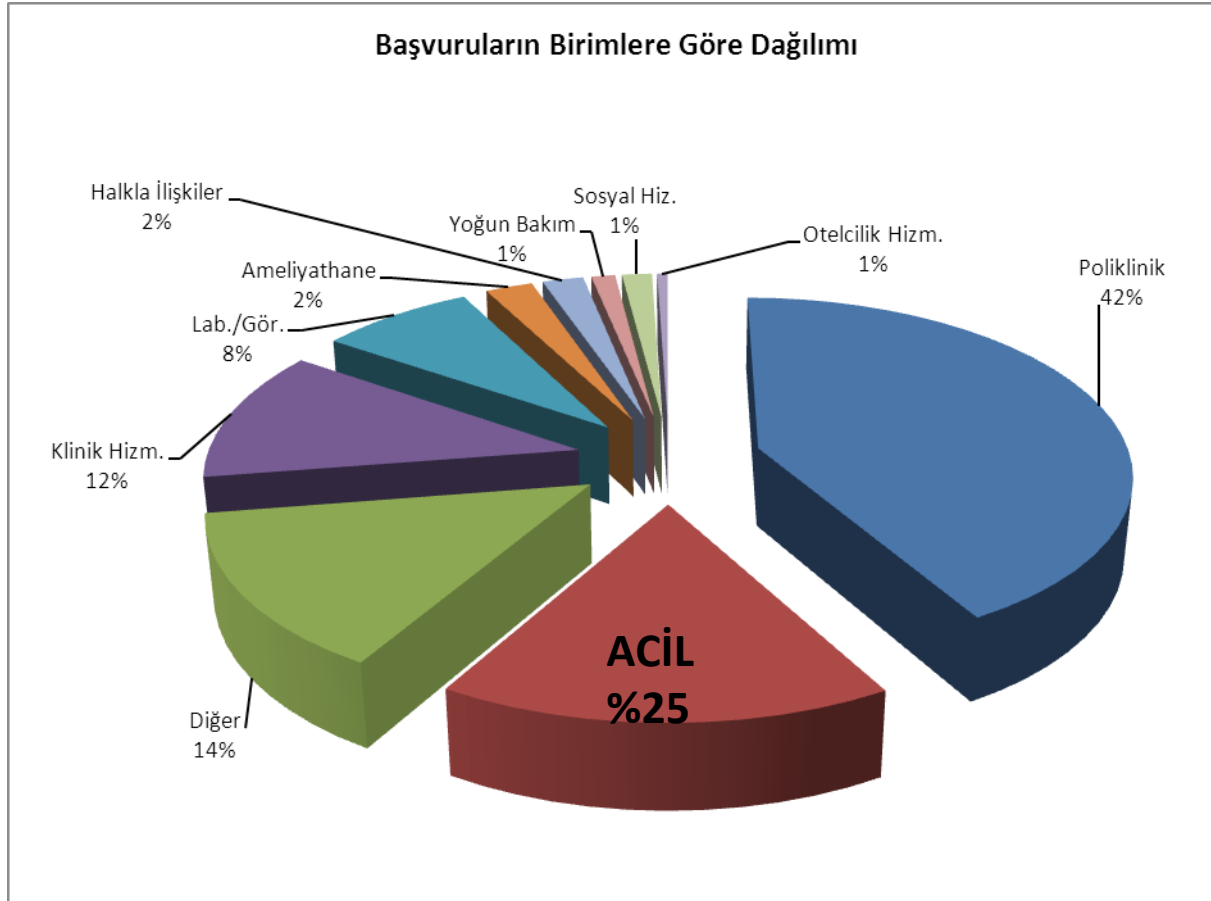


Tezcan M, Özdemir T, Timur Y. Malpraktis ile ilgili ABD ve Türkiye’deki İstatistikler, Doktorun Malpraktis El Kitabı, Ankara 2011.

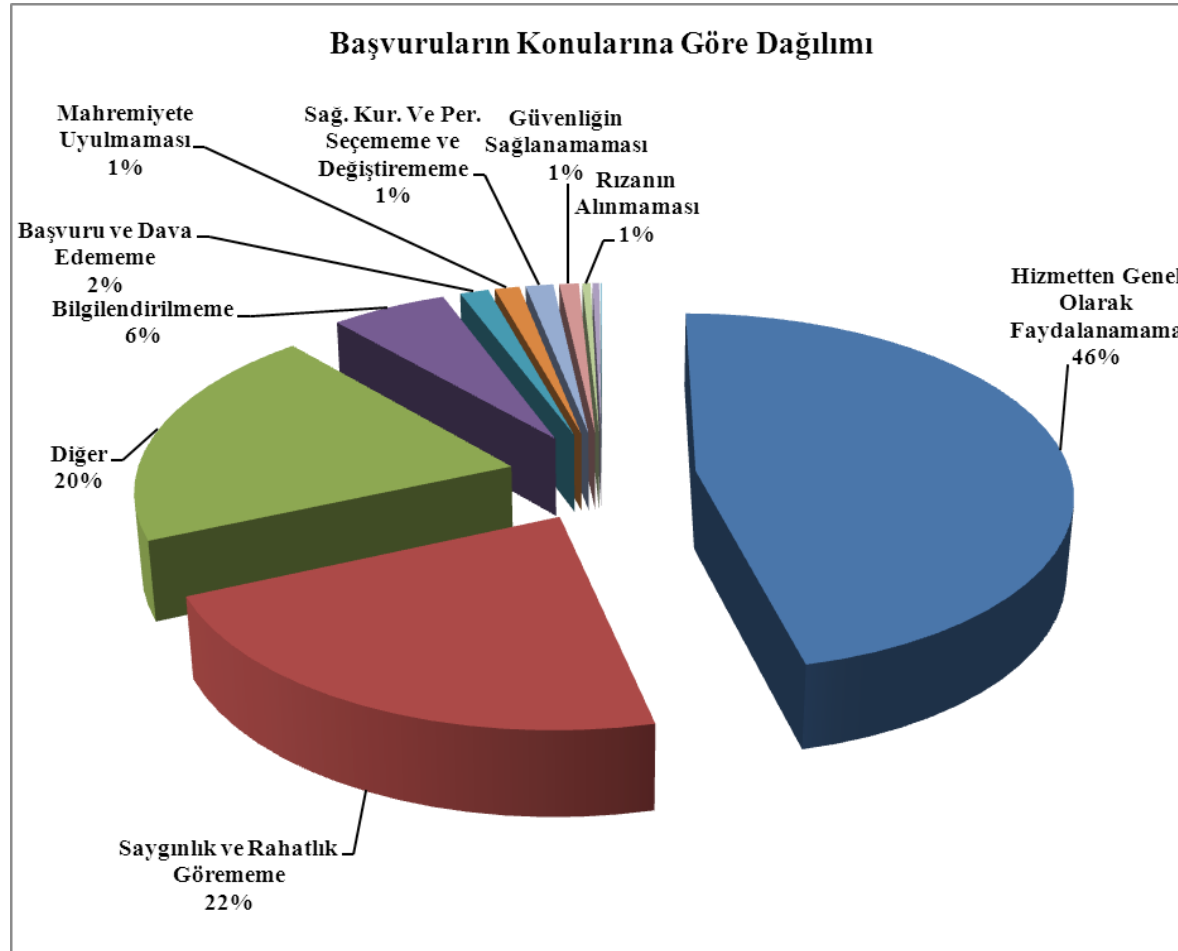
ABD' de doktorların 1991-2005 yılları arasında malpraktis suçlamalarıyla karşılaşma oranları ve tazminat ödeme durumları



2011 yılı Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları İstatistikleri



2011 yılı Sağlık Bakanlığı Şikayetler Konularına Göre Dağılım



Sonuç 1

- Acil servisler değil aslında şikayet edilen hastane organizasyon bozukluğu...
 - Hastaların acilden yatırılmaması ..
 - Rotasyonlar ve konsültan hekimlerin hasta yaklaşımı...
 - Konsültasyon hizmetlerinde aksaklık ..
 - Radyoloji ve laboratuvarların uygun çalıştırılmaması ..
 - Acil servis kalabalıklığı..

Sonuç 2

- Kaliteli bir acil tıp hizmeti için
 - fiziki şartları iyi bina,
 - tıbbi donanım,
 - kalifiye insan gücü yanında,
 - o bölgede acil servise başvuran hasta özelliklerinin de iyi biliniyor olması gerekir.
- Sağlık hizmetlerinde kalite hasta memnuniyeti ile ölçülmektedir

Sonuç 3

- En sık şikayet «**kliniğe yatış için bekleme**» **çözüm önerileri:**
 - 1. Hastanelerde acil servislerdeki yoğunluğu azaltacak çözümler üretilmeli, bu konuda diğer kliniklerin de acil servisle işbirliği sağlanmasına önem verilmelidir.
 - 2. Acil tıp hekimlerine yatış yetkisi verilmeli (Başbakanlık tebliği uygulanmalı) ve boş hastane yataklarına hastalar yatırılmalıdır.
 - 3. Acil hastaları yatmadan poliklinik yatışları bloke edilmelidir.

Sonuç 4

- En sık ikinci bekleme nedeni «**triajda bekleme**» **Çözümler:**
 - 1. Acilde yatış için bekleme çözülünce azalacaktır.
 - 2. Hızlı bakı birimleri
 - 3. Gece poliklinikleri...

Sonuç 5

- «Laboratuvar sonucu bekleme» çözüm
- 1. Acil servise laboratuvar takip sistemlerinin kurulması,
- 2. Yatak başı laboratuvar işlemleri uygulaması
- 3. Konsültan çağrı sistemleri
- 4. Radyoloji ünitesinin acil içerisine konumlandırılması..

Sonuç 6

- Malpraktis en sık konsültan hekimler tarafından ..
- Bu nedenle konsültasyonlar uzman hekimler tarafından verilmelidir...
- Asistan düzeyinde konsültasyon hatalara neden olmaktadır..

Sonuç 7

- Acil servis çalışanları ne kadar yoğun ve stresli bir birimde çalışıyor olsalar da mümkün olduğunca iletişim ve bilgilendirme konusuna özen göstermeye çalışmalıdır.
- Acil serviste %65 rotasyonlu ve konsültanların şikayet edildiği hatırlanacak olursa
 - Acil servis hizmeti veren rotasyonlu veya konsültan hekimlere de aynı eğitimlerin verilmesi şarttır.

Sonuç 8

- Acil servislerde; acil hizmetler, bu konuda uzman tabip sorumluluğunda, acil sağlık hizmetleri konusunda eğitim görmüş, tecrübeli ve yeterli sayıda tabibin, hemşirenin ve diğer personelin de katılımı ile bir bütün olarak yürütülecek şekilde organize edilmelidir..
- Acil servisleri acil tıp uzmanları organize etmelidir ve yönetim ATU ya sınırsız destek vermelidir...

Teşekkürler

Soru

Yorum

Katkı ...

Şimdi açık tartışma zamanı ...

selahattin.kiyan@ege.edu.tr

