Hizmet Kalite Standartlarının Hukuki Boyutu

Süleyman Hafız KAPAN
Hukuk Müşaviri

Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı

Sağlık Kurumları sağlık hizmetlerini,

Güvenli bir şekilde

Kanıta Dayalı

Hasta Odaklı olarak

Zamanında ve Kolay ulaşılabilir

Etkili ve verimli

Eşit şekilde

sunmalıdır.

HASTANELERİN SORUMLULUKLARI

- Hasta tedavisi
- Hasta bakımı
- Tıbbi gereklere uygun hareket ve özen
- Hastayı aydınlatma
- Sır saklama
- Kayıt tutma
- Güvenlik

HATALAR

1. Bilgi ve beceri eksikliği
   - Bilgi ve beceri eksikliği,
   - Dikkatsizlik ve tedbirsizlik,
   - Özensizlik,
   - İhmal

2. Cihaz hataları

3. Bilgilendirme Eksikliği

4. Organizasyon eksiklikleri

Sorumluluk

Sağlık personelinin sağlık hizmeti sunumundan doğan sorumluluğunda temel olarak **kusur sorumluluğu esas alınır.**

Personelin kusurlu olup olmadığının tespiti gerekmektedir.

Özel Hastanede Sorumluluk

Hastane işleteni hastanede gerçekleştirilen tıbbi müdahalelerden hukuken sorumludur.

Bu sebeple Hekimin veya diğer personelin hastaya verdiği zararları hastane işleteni karşılamak durumundadır.

Sorumluluk

Sağlık hizmetinin

- Tıbbın gereklerine
- Mesleğin gerektirdiği dikkat ve özen yükümlülüğüne uygun olarak yapılmasına rağmen komplikasyon gelişmesi halinde kusurdan söz edilemez.

KÖŞEDE BEKLEDİM, ÇIKINCA DA TEPSİYLE KAFASINA VURDUM...
İYİ DE, YANINDA SİLAHIN, BIÇAĞIN DA VARMIŞ... NEDEN TEPSİ?..
BİR YERDE OKUMUŞTUM... ÖYLE YAPINCA TEPSİ MÜDAFAADAN AZ CEZA ALINIYORMUŞ...
NEFSİ MÜDAFAA OLMASIN O?..
HEPSİ MÜDAFAA DEĞİL Mİ SONUÇTA...
YAZ KIZIM, SANĞIN YİRMİ YIL HAPSİNE...
AMA YİRMİ YIL ÇOK FAZLA... BİLSEYDİM YANIMDA HAFİFLETİCİ SEPETİMİ GETİRİRDİM...

Cezai Sorumluluk

Ceza kanunlarını bilmemek mazeret sayılmaz.(TCK 4 md)

Sağlık personelinin yasaları bilmemeleri sorumluluktan kurtarmamaktadır.

Ceza sorumluluğu şahsidir. Kimse başkasının fiilinden dolayı sorumlu tutulamaz. (TCK 20 md)

TCK Düzenlemeleri

- Taksirle Öldürme (TCK 85 md)
- Taksirle Yaralama(TCK 89 md)
- Eziyet (TCK 96 md)
- Koruma ve Gözetim Yükümlülüğüne tabi Kimseyi TERK(TCK 97 md)
- Ayrımcılık Yapma(TCK 122 md)
- Özel Hayatın Gizliliğini İhlal(TCK 134 md)

TCK Düzenlemeleri

- Kişisel Verilerin Kaydedilmesi (TCK 135)
- Verileri Hukuka Aykırı olarak Vermek(TCK 136)
- Akıl Hastası Üzerindeki Bakım ve Gözetim Yükümlülüğünün İhlali (TCK 175 md)
- Sağlık Mesleği Mensuplarının Suçu Bildirmemesi (TCK 280 md)

TCK Düzenlemeleri

- Kasten yaralama (TCK 86 md)
- İnsan üzerinde Deney (TCK 90 md)
- Çocuk düşürtme ((TCK 99 md)
- Kısırlaştırma (TCK 101 md)

Kişisel Verilerin Kaydedilmesi

Afyon'daki garip ameliyata soruşturma

Afyon'un Bolvadin ilçesindeki devlet hastanesinde yapılan bir açık kalp ameliyatının, cep telefonuyla çekilen görüntüleri Sağlık Bakanlığı'nı harekete geçirdi. Görüntülerde operasyonun gerekli sağlık koşullarından uzak bir ortamda gerçekleştiği görülüyor.

Bu arada bir hastane personeli tarafından ameliyatın gerçekleştiği anda çekilmiş cep telefonu görüntüleri ortaya çıktı. **Ameliyathane ortamına uygun olmayan görüntülerin yaşandığı ameliyat sırasında personel hastanede ilk kez gerçekleştirilen kalp ameliyatının adeta tadını çıkartıyor. Ameliyathane elbisesi olmayan bir çok görevlinin de ameliyatı, cep telefonlarıyla görüntülemeleri dikkat çekiyor.**

Ameliyatın görüntülerinin medyada yer alması üzerine sağlık bakanlığı konuyla ilgili soruşturma başlattı.

Sır Saklama Yükümlülüğü

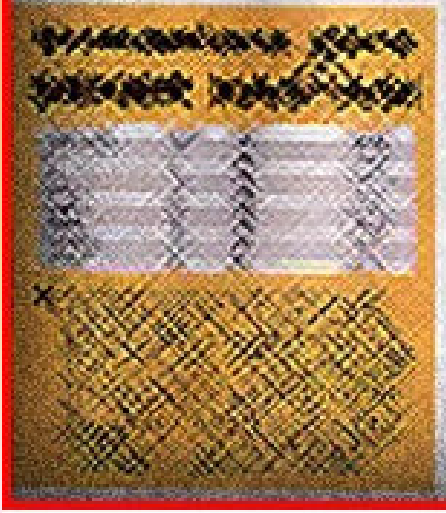
Sağlık personeli mesleği sebebi ile öğrendiği bilgileri hastanın yazılı izni olmadan açıklayamaz ve kullanamaz.

- Toplantı ve yayınlarda veya başka sebeplerle açıklayamaz.
- Hastanın kimlik bilgileri hiçbir surette anlaşılmayacak şekilde bilimsel amaçlı kullanılabilir.
- Adli vakalarda yetkililer bilgilendirilir,
- Bildirimi zorunlu hastalıklar gibi sebeplerde sadece yetkililere bilgi verilir.

BAŞBAKAN'IN KAN TAHLİLİ

Erdoğan numarayı kendisi verdi

Erdoğan, hastane açılışında hediye edilen kartı gösterince 1998'de yaptırdığı kan tahlilinin sonuçlarına ulaşıldı. Uzmanlar, "Açlık kan şekeri değeri 159 çıkan Erdoğan o tarihte şeker hastasıymış" yorumunu yaptı.



Hediye platinium kart

Başbakan Erdoğan, dün eşi Emine Hanım'la birlikte Medical Park Hastanesi'nin Göztepe Şubesi'nin açılışına katıldı. Burada Erdoğan'a, hastanedeki bütün işlemlerini takip edebilmesi için bazı hastalara dağıtılan "Platinium" kart hediye edildi.

Rakamlar sembolikti ama...

Hastane yönetimi, başkasının eline geçmesin diye Başbakan'ın açılışta gösterdiği büyük karttaki numaraların yerine sembolik rakamlar yazdı. Ancak Erdoğan hediye paketini açıp orijinal kartını bir süre elinde tutunca kendi numarası göründü.

» Ardıç AYTALAR-Mustafa KÜÇÜK »22'de

Başbakan Erdoğan, hastane açılışını yaparken hediye edilen kartı böyle gösterdi.

Barış Akarsu'nun yoğun bakımdaki fotoğrafları ilk kez ortaya çıktı.

CD'den Barış Akarsu'nun yoğun bakım ünitesindeki fotoğrafları çıktı. Fotoğrafların 1 Temmuz Pazar günü çekildiği belirtilirken kim veya kimler tarafından çekildiği ise tespit edilemedi.

Dava zamanaşımı

Kamu davası;

- Beş yıldan fazla ve yirmi yıldan az hapis cezasını gerektiren suçlarda onbeş yıl,

- Beş yıldan fazla olmamak üzere hapis veya adlî para cezasını gerektiren suçlarda sekiz yıl,

Geçmesiyle düşer.

Ceza Zamanaşımı

- Yirmi yıl ve daha fazla süreli hapis cezalarında yirmidört yıl,
- Beş yıldan fazla hapis cezalarında yirmi yıl,
- Beş yıla kadar hapis ve adlî para cezalarında on yıl,

geçince ceza infaz edilmez.

MEDYAYA YANSIYAN OLAYLAR

ULAN İŞE BAK..! NASI KESTİM AORT DAMARINI YA !.. ÖLDÜ DÜ MÜ ?.
ÖLDÜ PROFESÖR...AMA HALLEDİCEZ MERAK ETMEYİN..!.
SEN BU İŞİ ÜSTÜNE AL... YAŞIN KÜÇÜK, EN ÇOK İKİ YIL YATIP ÇIKARSIN...HAPİSTE KRALLAR GİBİ BAKARIZ SANA... ÇIKTIĞINDA DA DOÇENT KADRON HAZIR..!

Öldüren hataya tazminat

Ameliyatta yanlış kan verildiği için ölen Hürriyet Özmen'in ailesi, Sağlık Bakanlığı'na açtığı davayı kazandı. Bakanlık, Özmen ailesine faizsiz birlikte 91 milyar lira tazminat ödeyecek

[illegible]

[illegible] Hürriyet Özmen'in [illegible] ameliyatı [illegible] kan verilmesi [illegible] 19 yaşındaki [illegible] Özmen [illegible] Sağlık Bakanlığı [illegible] 91 milyar lira tazminat ödemesine mahkeme [illegible]

'Kanı yanlış' dedi

[illegible]

[illegible] Hürriyet Özmen'in 19 yaşında iken Gynecomy Özmen ameliyatı yapılmış. Sağlıklı dalak kalıbına [illegible] kalmıştı. [illegible] sağlık [illegible] ameliyat [illegible] [illegible] Özmen [illegible] Sağlık Bakanlığı [illegible] [illegible]

[illegible] Bakanlık [illegible] [illegible] [illegible]

YAKIN PLAN

Hürriyet

Yatağını değiştiren hasta yanlış kan naklinden öldü

ABD'nin Virginia eyaletinde Inova Fairfax Hastanesi'ne kolonundaki ilthaplı bölgeyi almak için yatan bir kadın, yanında yatan hastayla yataklarını değiştirince, ameliyatta yanlış grup kan vermesi sonucu hayatını kaybetti.

VIRGINIA eyaletinde Inova Fairfax Hastanesi'nde büyük tartışma yaratan bir olay yaşandı. Geçen 22 Temmuz'da meydana gelen olayda hastaya yanlış gruptan kan nakli yapılması nedeniyle ölüğü ortaya çıktı.

Kolonundaki ilthaplı bölgeyi almak için hastaneye yatan bir kadın hasta, ameliyat yıkanırken kendi hasta bir hastayla yer değiştirdi. Ameliyat sırasında ne kadın, yer değiştirdiği diğer hastaya kan grubundan kan verildi. Yanlış kan grubundan yanlış kan verilen hasta böbrek yetmezliğinden öldü.

Hastanen da hemşireler de adın gibi hata hastaya yaptıkları, kazanın tüm sorumluluğunu üstlendi. Olmak bu çalışan olarak bilmeyi hatasından ötürü engeli ve hemşirelik ölüşüne bıkıldı. Normal koşullarda hemşireler hastanın kimliğinden emin olmak amacıyla üzerinde ikiz yazan kol bandını kontrol etmeleri gerekiyor. Bu vitesten hastanede artık kan almadan iki hemşire birlikte çalışacak. ■ DIŞ HABERLER SERVİSİ

Milliyet
BASINDA GÜVEN
www.milliyet.com.tr
08 Temmuz 2008 Çarşamba 30 Yıl

ŞİMDİ TAM ZAMANI

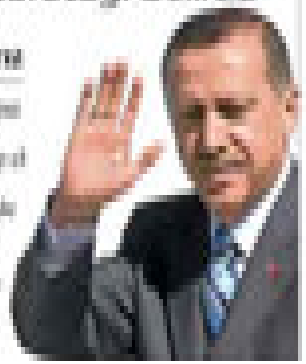
Siyasetin zirvesinde Başbakan ve muhalefetin teröre karşı birlik mesajları vermesi iyimserlik yarattı, ancak işbirliğinin nasıl bir somut çerçeveye oturacağı belirsiz

'Terörün panzehiri birliktir'

TÜRKİYE Cumhuriyet tarihi kanlı saldırıların sıkıntısı yaşarken, Başbakan Erdoğan parlamento grup konuşmasında önemli mesajlar verdi. Erdoğan siyasi hayatındaki belki ilkinden farklı olarak konuşmasının gerekçesini belirterek, "Terörün panzehiri birlik olmalıdır. Bununla her zamankinden çok sıkıştırılacak, ülkemiz huzurunu kaybetmiyor, bu konuda kaygılarımız var" diye konuştu.

MHP: Ortak tepkiye hazırız

BAŞBAKAN ayrıca, bu ülkenin sağlam ve güçlü bir kurumu olduğunu, bir aşkınlıklarının, yüzlerce katkılarının bir yansı bırakıp ayrılı, onuncu onuncu ülkenin gerektiğini söyledi. Bütün sağlamlarını MHP'den de devrik var. MHP Genel Başkanı Devlet Bahçeli önceki gün "Terörü karşı ortak varlıyız" mesajını devrik kalkınmıştı hatırlarsak. "Bu konuda CHP ile AKP bir araya gelsin, MHP hemen 5 saniyede olur" dedi.



KEY SKANDALI

Milyonların kişisel bilgileri açıklandı

MİLYONLARCA kişinin TC kimlik ve sigorta numarası gibi kişisel bilgilerinin Resmî Eğitimlere Yardım (KEY) kartlarında yayınlanmasına tartışma yaratıyor. Bu numaralarla kişilerin mesaj, sağlık bilgileri, doğum yeri, anne-baba adı, kadın ise ayrıntılı, kontrolsüz gibi verilerin bulunduğu sağlık bilgileri gizmeliğe sonuçlanıyor. Bu bilgilerin kötü niyetli kişilerce kullanılabileceğine dikkat çekiliyor. >>>

9 EYLÜL ÜNİVERSİTESİ'NDE SKANDAL

Hastalar karışınca sağlam rahim alındı

İZMİR'DE 9 Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'ne kanamalı şikayetiyle gelen yaşlı Nazife Kılıç'ın, yanlışlıkla rahmi alınmıştı. Kılıç'ın aynı yaşlarındaki başka bir hastayla karıştırılmıştı. Hekimlik ve hemşirelikteki de ihmal olduğu skandalla ilgili olarak soruşturma başlatıldı. Soruşturma sürdürülüyor, sonuçlanınca yapan Kadın Doğum Uzmanı Dr. Y.A. ve ekibi ayağa alındı. >>>

KAPATMA DAVASINDA SONA DOĞRU

YANLIŞ HASTAYI AMELİYAT ETTİLER

Denizli Devlet Hastanesi'nde idrar yolları tedavisi için bekleyen bir hastayla, rahmi alınacak hasta karıştırıldı. Başhekimlik soruşturma başlattı.

Milliyet
BASININDA GÜVEN

Tecrübe mi gençlik mi?

kan'a fazakâr tepkisi

ükelçisi: n kurtulun

TP logosu için 'kopya' iddiası

YOĞUN BAKIM SERVİSİ CEHENNEME DÖNDÜ

Tatbikat göstermelik facia gerçek

8 ÖLÜ

JOOD yünetiminde "ISO 9001-JOOD Kalite Belgesi" alan Bursa Şevket Yılmaz Devlet Hastanesi'nde yangın çıktı. Bir ay önce "göstermelik" yangın tatbikatı da yapılan hastanedeki dumanlar ölümcül. Faciaya yol açtı...

TARİH İÇİNDE MAVİ: FACİA

Bakan Akdağ'dan şaşırtan açıklama

"Kalbinkar uygun değil" iddiası

BÖBREK NAKLİNDE HEMŞİRE HATASI

Neslihan KESKİN - SABAH **18.01.2009**

Annesinden böbrek nakledilen Osman Tünel'in hayatı, hemşirenin unuttuğu ilaç yüzünden tehlikeye girdi. Tünel hastaneye dava açtı.

İstanbul'daki bir okulda 10 yıldan beri müdür yardımcısı olarak görev yapan Osman Tünel'in (34) hayatı, böbrek yetmezliği sonucu karardı. 3 yıl diyaliz makinesine bağlı yaşayan genç öğretmene annesi Nutfiye Tünel dokuları uyan böbreğini verdi. Dr. İsmet Nane'nin yaptığı böbrek nakli başarıyla sonuçlandı. Tünel'e hastanenin hemşiresi Elif Gökçe tarafından hangi ilacı ne zaman ne miktarda kullanacağını gösteren bir "ilaç kullanma kartı" verildi. Ancak hemşire bir ilacı yazmayı unuttu. Tünel kontrole gittiğinde böbreğin iflas noktasına geldiğini gördü. Doktor Nane, Tünel'e bir ilacın verilmediğini anladı. Ameliyattan sonra günde 1 tane içilmesi gereken ilaç Tünel'e günde 3 adet verildi. Osman Tünel, hayatının tehlikeye girdiğini belirterek, hemşire Elif Gökçe ve Türk Böbrek Vakfı Özel Hizmet Hastanesi Ahmet Ermiş Diyaliz Merkezi İktisadi İşletmesi hakkında **302 bin TL maddi ve manevi tazminat davası açtı.**

HIV'li kanda hemşire hatası

(ANKA/AA) 4 Haziran 2008

1.5 yaşındaki bebeğe, HIV virüsü taşıyan kan verilmesiyle ilgili olarak başlatılan soruşturma kapsamında hazırlanan ön raporda, hemşire kusurlu bulundu.

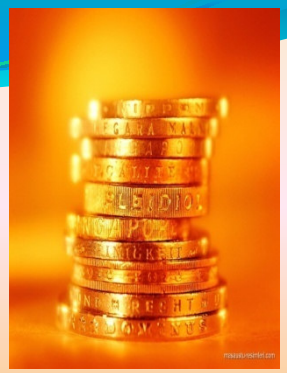
"KAYITLARA YANLIŞLIKLA NEGATİF YAZILMIŞ"

Sağlık Bakanlığı yetkilileri, başmüfettişin hazırladığı ön raporda, incelemeler doğrultusunda hatanın, HIV virüslü kanın kayıtlara, Kan Merkezinde görevli hemşire A.A.B, tarafından yanlışlıkla negatif yazılmasından kaynaklandığı belirtildi.

Sistemi inceleyen bilirkişinin raporunun ardından soruşturma tamamlanacak. Hatalı görülen hemşireye ise, şu andaki mevzuata göre, en yüksek ceza olan maaştan kesme ve görev yerinin değiştirilmesi uygulanacağı öne sürülüyor.

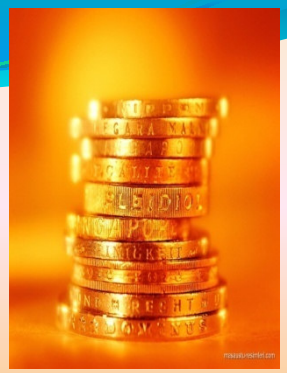
Sağlık Bakanlığı'nca kente gönderilen Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü teknik ekibinin de Şanlıurfa'ya gelerek, Devlet Hastanesi'nin Kan Merkezi'nde bulunan cihazları incelemeye başladığını aktaran yetkililer, ilk incelemede, bir hatadan dolayı kayıtlara yanlış işlendiği belirtilen kanın, analiz edildiği cihazların yanlış sonuç verip vermediğinin de teknik ekip tarafından yürütülecek çalışmada ortaya çıkarılacağını kaydettiler.

TAZMİN SORUMLULUĞU



Tazmin sorumluluğu, hastada meydana gelen zarar dolayısıyla hastaya veya yakınlarına ödenmesi gereken maddi yükümlülüğe ilişkin sorumluluktur.

TAZMİN SORUMLULUĞU



Özel hastanelerde

hekim kusurundan ortaya çıkacak tazminat davaları

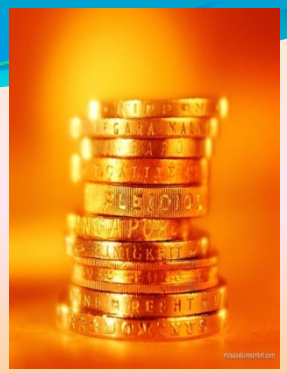
hastane işleteni ve hekim aleyhine açılmaktadır.

Maddi Tazminat
(Borçlar Kanunu 45md)

MADDİ TAZMİNAT aşağıdaki hususları kapsar

1. Defin masrafları
2. Tedavi masrafları
3. İş kaybı zararı
4. Destekten yoksun kalma tazminatı

Manevi Tazminat
(Borçlar Kanunu 49md)



Şahsiyet haklarına yöneltilen bir saldırı sonucunda çekilen acı, elem, üzüntü ve ruhi sarsıntıyı gidermek amacıyla hükmedilen parasal ödemedir.

HİZMET KALİTE

STANDARTLARI

HİZMET KALİTE STANDARTLARI

- Hasta ve çalışan güvenliği
- Laboratuar yönetimi ve güvenliği
- Tesis yönetimi ve güvenliği
  önceleyen
- Tedavi ve bakım süreçleri
- Sistemi süreç ve sonuç bazlı değerlendiren
- Cihazların yönetimi ve bakımı
- Sürekli iyileştirmeyi öngören

HİZMET KALİTE STANDARLARI

- Hastanelerde sunulan hizmet süreçlerini sorgulayan
- Hastaneyi fiziki ve teknik açıdan değerlendiren
- Hizmet sunum standardı sağlamayı amaçlayan
- Hastanın hastaneye başvurmasından itibaren salahiyet veya ölüm haliyle son bulan tüm süreçleri sorgulayan

Hizmet kalite standartlarının uygulanması hastaların tedavi ve bakım güvenliğini sağlamayı amaçlamaktadır.

Hizmet sunumuna yönelik sağlık kurumları tarafından gerçekleştirilen faaliyetler zinciri olarak adlandırabileceğimiz standartlar etkili ve kaliteli sağlık hizmeti sunumunda önemli rol oynamaktadır.

HASTA GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI

Hasta güvenliği uygulamaları personeli

- Yanlış tedavi,
- Yanlış ilaç uygulaması,
- Yanlış Kan transfüzyonu,
- Yanlış taraf cerrahisi gibi

olaylar sebebiyle Yüksek meblağlarda tazminat ödemekten ve taksirle yaralama veya ölüme sebebiyet vermek cezasıyla karşı karşıya kalmaktan kurtarabilir.

HASTALARIN HAK ARAMASI

- Teknolojik gelişmeler
- Medya ve basındaki tazminat haberleri
- Hasta hakları bilincinin gelişmesi
- Hak arama bilincinin gelişmesi
- Toplumsal yönlendirmeler

sonucu hasta hakları ihlaline uğrayan veya tıbbi uygulama hatasına maruz kalan hastalar mutlaka dava açma yoluna gitmektedir.

PEKİ NE YAPMALIYIZ?

- Hizmet Kalite Standartlarının uygulanması,
- Hasta güvenliği uygulamalarını titizlikle uygulanması,
- Gerekiyorsa kuruma özgü bakım ve hasta güvenliği uygulamaları geliştirilmesi,
- Düzenli eğitim yapılması,
- Hasta kayıtlarının düzenli ve tam olarak tutulması,
- Ekip içi iletişimin sağlıklı yapılması,

TEŞEKKÜR EDERİM