

KONU

94

**Acil Serviste Risk Yönetimi:
Zorluklar ve Fırsatlar**Graham Billingham
Michelle Hoppes

Çeviri: Dr. Selahattin GÜRÜ, Dr. Melih ÇAMCI

GİRİŞ

Sağlık hizmetinde risk yönetimi kavramı 1970'lerin sigorta krizi ile ortaya çıkmıştır. Tarihte hastane değerlerini davalardan koruyan hayırseverlik muafiyeti ilkesinin feshi ile aynı dönemde sorumluluk primleri aniden artmıştır.¹ Böylece, risk yönetimi tarihsel olarak hastanenin korunması ve mali kaybın önlenmesi ile ilgili hale gelmiştir. Öncelikli odak olarak hastayı koruma ve zararı engellemeyi içerecek şekilde gelişmiştir. Bu koruma, değer koruma olarak ifade edilir ve günümüzde hala bir zorluk olarak aynen kalmıştır. Gelecek sadece değer koruma ile ilgili değil aynı zamanda değer oluşturma ile ilgilidir ki bu, riskli durumu geri çevirme yeteneği ya da risk yönetiminin iyi tarafıdır. Bu bölüm öncelikle acil tıpta değer koruma üzerine odaklanacak ve aynı zamanda değer oluşturmaya gösterme fırsatlarını açıklayacaktır.

Tıpkı 1970'lerin malpraktis krizi gibi günümüzde de hasta güvenliği hareketi, risk yönetiminde değişiklik oluşturmaktadır. En büyük katalizörlerden biri Tıp Enstitüsü'nün 1999'daki, *To Err Is Human: Building a Safer Health System* adlı raporudur. Bu rapor büyüyen bir problem olan tıbbi hataları kavramayı sağlamıştır ki bu durum, destekleyen düzenlemelerde ve hükümet incelemelerinde artışa öncülük etmiştir.² Bugün, sağlayıcılar benzeri görülmemiş ve artan sıkı kuralcı bakım standartlarını karşılamalıdır. Eğer sağlayıcı günümüzde potansiyel olarak gelişen düzenleyici ve akreditasyon kurumları vasıtasıyla oluşturulan standartları içeren akla uygun şekilde ihtiyatlı bir sağlayıcı gibi hareket ediyorsa, kanıt karar vermek için kullanılır. Daha zor olanı ise hiyerarşik sağlık hizmeti ortamını hasta güvenliği kültürüne dönüştürmeye olan ihtiyacıdır.

HASTA GÜVENLİĞİ KÜLTÜRÜ

Etkin bir risk yönetimi uygulamanın anahtarı, hasta güvenliği ve riski azaltma kültürü oluşturmak için liderlik yeteneğine dayanır. Risk konularının çoğunluğunun sistem hatalarının bir sonucu olduğu ve bunların sadece kültür çatısı altında yönetilmesi gerektiği yönünde bir inanç olmalıdır. Bu çatı sorumluluk temeli üzerinedir, özellikle de sistem sorunlarına odaklanma ve insan hatasına odaklanma arasında dengeli bir yaklaşımın olduğu paylaşılan bir sorumluluktur. Bu kültürde herkes riskin sıklıkla hem öngörülebilir hem de önenebilir olduğunu anlamalıdır. Bu inanç, çeşitliliği azaltmak için önleyici araçların benimsenmesine ve işletme süreçlerinin standardizasyonuna yardım edecektir.

Risk yönetimi disiplinler arasıdır ve organizasyonun tüm yönlerini etkiler. Acil servisteki risk sorunları, sistem hatalarında payı bulunan yönetim, klinik ve/veya iletişim sorunlarından kaynaklanabilir. Risk yönetimi ve hasta güvenliği için proaktif bir yaklaşımın uygulanmasıyla mevcut ve olası olumsuz sonuçlar önenebilir.

RİSK YÖNETİMİ SÜRECİ

Proaktif bir risk yönetim programı, yüksek riskli alanları gösteren stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanmasını gerektirir. Risk yönetim süreci **Kutu 94-1**'de listelenen 5 adımlı bir süreçtir.

Aşağıdaki vaka çalışması risk yönetimi sürecinin kullanımını anlatmak için bu bölüm boyunca kullanılacaktır:

Vaka Çalışması: 38 yaşında bir kadın bir miktar mide bulantısının eşlik ettiği bıçak saplanır tarzda göğüs ağrısı ana şikayeti ile triaja başvurdu. Hastanın dispepsi öyküsü vardı ve günün erken saatlerinde yöresel yiyecek standında yemek yediğini ifade etti. EKG normal sinüs ritmiydi ve başlangıç enzimler negatifti. Hastaya bir gastrointestinal (GI) kokteyl verildi ve hasta biraz rahatlama ifade etti. 3 gün içinde birincil klinisyen takip edecek şekilde eve taburcu edildi. Hasta, ertesi gün akut miyokard infarktüsünden kaynaklanan kardiyak arrest halinde geri geldi ve resusite edilemedi. Daha ileri öykü ile hastanın sigara içicisi olduğu ve aile hikayesinde erken yaşta kalp hastalığı bulunduğu belirlendi.

RİSKİN TANINMASI

Risk tanınması, hastayı etkileyen ya da etkilemeyen gerçek riskleri yakalamanın yanı sıra kıl payı kaçan riskleri de yakalamak için kullanılan bir metottür. Riskleri zamanında ve etkin olarak tanımak için uygun yöntemlerin olmasını sağlamak liderliğin sorumluluğudur. Riskin tanınması hekim, hemşire, hasta/hasta yakını tarafından şikayet veya bildirim, konsültan servis tarafından şikayet, kötü sonuç (ölüm, ciddi morbidite), yanlış yer veya yanlış tedavi gibi çeşitli kaynaklardan gelebilir. Diğer bir kaynak, ciddi yaralanma veya ölümlü sonuçlanan bitirici olaylardır.

Tanınma şu soruyu cevaplamalıdır:

“Bir sağlık sistemi sorun olduğunu nasıl fark eder?”

Başka bir deyişle, raporlama sistemi nedir ve kimi raporlar? Örnekler şikayet hattı, anonim çağrı hattı ve olay raporlarını içerir. Anonim metotları içeren çoklu tanıma sistemleri, risk programının başarısı adına kritiktir.

Bizim vaka çalışması örneğimizde, problem olay raporlama yoluyla ciddi bir güvenlik olayı olarak tanımlandı ve acil serviste göğüs ağrısı şikayeti ile görülen, tedavi edilen ve taburcu edilen genç bir kadını gösterdi. O kadın 24 saat içinde kardiyak arrest ile geri döndü ve öldü. Bu hasta kaydı acil servis kalite geliştirme toplantısında derhal gözden geçirilmek üzere belirlendi. Bu vakada risk tanıma süreci iyi çalıştı. Liderlik ve risk yönetimi çabucak haberdar edildi.

RİSKİN ANALİZİ

Risk analizi kimin etkilendiği ve nasıl etkilendiği üzerine kurulmuştur. Tanınan riskin etkileri ve sağlayıcılar ile organizasyon üzerindeki etkisi

KUTU 94-1 5 Adımda Risk Yönetimi Süreci

1. Tanıma
2. Analiz
3. Tedavi
4. Etkinliğin değerlendirilmesi
5. Önleme