

Acil Servis

Amaç

Acil serviste yapısal ve süreç bazlı faaliyetlerin, hasta ve çalışanın güvenliğini sağlayacak şekilde düzenlenmesi ile en etkin ve güvenilir sağlık sonuçlarına ulaşılmasını sağlamaktır.

SAS01 Acil sağlık hizmetlerine yönelik süreçler ve bu süreçlere yönelik kurallar tanımlanmalıdır.

SAS01.01

Acil sağlık hizmetine yönelik süreçler ve süreçlerin işleyişine yönelik doküman bulunmalıdır.

Doküman asgari aşağıdaki süreçleri kapsamalıdır:

- ▶ Acil servisin yapısal düzenlemesi
- ▶ Acil servise hasta kabul süreci
- ▶ Triyaj uygulaması
- ▶ Muayene, müdahale, tanı ve konsültasyon süreçleri
- ▶ Müşahade süreci
- ▶ İlaç, malzeme ve cihazların yönetimi
- ▶ Sevk, yatış ve taburcu süreçleri
- ▶ Hasta ve yakınının bilgilendirilmesi
- ▶ Zehirlenme vakaları
- ▶ Adli vakalar
- ▶ Afet ve acil durum yönetimi
- ▶ Acil sağlık hizmeti kapsamında diğer kurum ve kuruluşlar ile koordinasyon süreçleri
- ▶ Acil serviste risk yönetimi
- ▶ KBRN tehdit ve tehlikelere karşı alınacak önlemler, maruz kalan hastalara yönelik uygulamalar.

SAS02 Acil servise ulaşımı kolaylaştırmaya yönelik tedbirler alınmalıdır.

SAS02.01

Hastane yerleşkesinde acil servise ulaşımı kolaylaştırıcı işaret ve levhalar bulunmalıdır.

SAS02.02

Acil servis giriş tabelası hastane dışından görülebilir olmalıdır.

SAS02.03

İkinci ve üçüncü seviye acil servislerde ambulans girişi ile ayaktan hasta girişleri ayrı olmalıdır.

SAS02.04

Ambulans girişleri araçların rahatlıkla yaklaşabileceği, manevra yapabileceği genişlikte olmalıdır.

SAS02.05

Olumsuz hava koşullarından etkilenmeyi önlemek için girişlerin üstü kapalı olmalıdır.

SAS02.06

Acil servis girişi aydınlatılmış olmalıdır.

SAS03 Acil servislerin fiziksel ortamına yönelik düzenleme yapılmalıdır.

SAS03.01

Acil servis hizmet sunum alanları (muayene alanı, müdahale alanı, gözlem ünitesi gibi) belirlenmelidir.

- Acil servislerin fiziksel yapısı güvenlik, izlenebilirlik, sadelik, esnek modüler yapı, gizlilik ve mahremiyetin sağlanması ilkeleri göz önünde bulundurularak düzenlenmelidir.

SAS03.02

Acil servis alanları hasta ve personel açısından uygun iklimlendirme, havalandırma ve aydınlatma şartlarını taşımalıdır.

SAS03.03

Hasta yakınları için acil servis kapasitesine uygun bekleme alanı bulunmalıdır.

SAS03.04

Çalışanlar için giyinme ve dinlenme odaları bulunmalıdır.

SAS04 Acil servis hizmetleri için gerekli ilaç, malzeme ve cihaz bulunmalıdır.

SAS04.01

Bulunması gereken ilaç, malzeme ve cihazlar belirlenmeli ve ilgili alanlarda bulundurulmalıdır.

SAS04.02

İlaç, malzeme ve cihazların sürekliliği sağlanmalı ve kullanıma hazır halde bulundurulmalıdır.

SAS05 Karşılama, danışma, yönlendirme ve kayıt hizmetlerinin etkin şekilde sunulması sağlanmalıdır.

SAS05.01

Hasta kayıt işlemlerinin yapıldığı birim bulunmalıdır.

SAS05.02

Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti sunulmalıdır.

SAS05.03

Karşılama hizmetlerini etkin şekilde verebilecek bir ekip oluşturulmalıdır.

SAS05.04

Karşılama, danışma, yönlendirme, kayıt ve hasta taşıma hizmeti verecek personel; acil servisin yapısı, ortalama vaka durumu ve özelliği göz önünde bulundurularak planlanmalıdır.

SAS05.05

Gerektiğinde yabancı dil ve işaret dili bilen personel temin edilebilmesine yönelik düzenleme yapılmalıdır.

SAS05.06

Bu birimlerde çalışanlar, diğer hastane çalışanlarından ayırt edilebilecek kıyafet giymelidir.

SAS05.07

Birim çalışanlarına yılda en az bir kez eğitim verilmelidir.

► Eğitim programında asgari aşağıdaki konular yer almalıdır:

- Hasta memnuniyeti
- Hasta hakları
- İletişim becerileri

SAS06 Triyaj uygulamasına yönelik düzenleme bulunmalıdır.

SAS06.01

Acil serviste, hastaların aciliyet durumlarına ve öncelikli tedavi ihtiyaçlarına göre bir sıralama yapılmalıdır.

► Müdahale ve tedavi önceliklerini belirlemeye yönelik planlama yapılmalıdır.

- Öncelik sıralaması renklerle tanımlanmalı, tanımlamada en az üç renk kullanılmalıdır.

SAS06.02

Triyaj uygulaması bir sağlık çalışanı tarafından yapılmalıdır.

SAS06.03

Triyaj uygulaması için mahremiyete uygun yeterli alan ayrılmalıdır.

SAS06.04

Hastaların aciliyet durumu ve ihtiyaçları doğrultusunda ilgili alana transferi hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmelidir.

(Ç) SAS07 Kritik vakalara yönelik tanı ve tedavi algoritmaları oluşturulmalı ve SBYS üzerinden takip edilebilmelidir.

SAS07.01

Hasta profili ve kurum öncelikleri dikkate alınarak acil serviste hizmet verilen kritik hasta grupları belirlenmelidir.

Rehberlik:

Kritik hasta grupları için aşağıdaki örnekler verilebilir:

- Akut miyokard enfarktüsü
- Solunum arresti
- Kardiyak arrest
- İnme
- Travma
- Psikiyatrik aciller
- Zehirlenme
- İntihar girişimi
- Onkolojik aciller

SAS07.02

Belirlenen hasta grupları için acil serviste uygulanması gereken, tanı, tedavi ve takip işlemlerine yönelik algoritmalar oluşturulmalıdır.

SAS07.03

Kritik vakalarda müdahale ve tedavi önceliklerini belirlemeye yönelik olarak planlama yapılmalıdır.

SAS07.04

Acil servise ambulans aracılığıyla gelen hastalara müdahaleye ilişkin planlama bulunmalıdır.

SAS08 Konsültasyon işlemlerinin etkin şekilde yürütülmesi sağlanmalıdır.

SAS08.01

Acil servislerde konsültasyona yönelik süreçleri tanımlayan bir plan bulunmalıdır.

SAS08.02

Düzenli aralıklarla, acil servis sorumluları ve hasta konsülte edilen klinik sorumlularının katıldığı toplantılar düzenlenmelidir.

Rehberlik:

Bu toplantıların amacı, konsültasyon işlemleri ile konsültasyon sonrası yatış işlemlerinin etkin şekilde yürütülebilmesini sağlamaktır. Toplantılarda, acil serviste konsültasyonu istenen hastalara yönelik vaka sunumları ve tartışmaları yapılır. Süreçlerin daha etkin şekilde sürdürülmesine yönelik gerekli görülen iyileştirmeler için kararlar alınır.

SAS08.03

Konsültasyon süreçlerine yönelik kayıtlar düzenli bir şekilde tutulmalıdır.

(Ç) SAS09 Gözlem altına alınan hastaların güvenli ve etkili sağlık hizmeti almaları sağlanmalıdır.

SAS09.01

Gözlem odaları, sağlık çalışanının hastaları izleyebileceği şekilde planlanmalıdır.

SAS09.02

Gözlem altına alınan hastaların takipleri düzenli bir şekilde yapılmalı ve gözlem sürecine ait kayıtlar eksiksiz olarak tutulmalıdır.

SAS09.03

Her yatağın başında tıbbi gaz sistemine bağlı hasta başı paneli bulunmalıdır.

SAS09.04

Hastaların gerektiğinde sağlık personeline kolay ulaşmasını sağlamaya yönelik düzenleme bulunmalıdır.

SAS10 Hasta ve hastaya ait numunelerin transferi güvenli şekilde sağlanmalıdır.

SAS10.01

Hasta ve hastaya ait numunelerin güvenli şekilde transferi ile ilgili süreçler tanımlanmalıdır.

SAS10.02

Hasta ve hastaya ait numunelerin transferi, hastane personeli tarafından gerçekleştirilmelidir.

SAS11 Yatış, sevk ve taburculuk süreçlerine yönelik düzenleme yapılmalıdır.

SAS11.01

Yatış, sevk ve taburculuk işlemleri, hastane tarafından oluşturulan prosedür çerçevesinde gerçekleştirilmelidir.

SAS11.02

Yatış ve sevk durumunda, hastaya ait kişisel bilgiler ile bakım sürecine ilişkin bilgiler, hasta teslimi sırasında, doğru ve eksiksiz bir şekilde iletilmelidir.

SAS11.03

Yatış ve sevk işlemlerinde, acil serviste gerçekleştirilen tıbbi müdahaleleri içeren kayıtların bir nüshası hasta ile birlikte nakledilmelidir.

SAS11.04

Sevk öncesinde, sevk edilecek kurumla koordinasyon sağlanmalıdır.

SAS11.05

Hastanın sevki ambulans ile yapılmalıdır.

SAS11.06

Acil servisten taburcu edilen hasta ve yakınlarına taburculuk sonrası süreçle ilgili bilgi verilmelidir.

(Ç) SAS12 Acil serviste hasta ve çalışanların can ve mal güvenliği sağlanmalıdır.

SAS12.01

Hasta ve çalışanların can ve mal güvenliği açısından riskler tespit edilmeli ve bu riskleri önlemeye yönelik tedbirler alınmalıdır.

- ▶ Acil serviste 24 saat boyunca güvenlik personeli bulundurulmalıdır.
- ▶ Genel kullanım alanları güvenlik kamerası ile izlenmelidir.
- ▶ Kameraların yerleşim noktaları, hasta ve çalışan mahremiyeti dikkate alınarak belirlenmelidir.

SAS12.02

Acil servis çalışanlarına iletişim becerilerinin geliştirilmesi ve kriz yönetimine yönelik eğitimler verilmelidir.

SAS13 Acil servis ilgili personeline KPR (kardiyopulmoner resüsitasyon) eğitimi verilmelidir.

SAS13.01

Acil serviste görev yapan ve KPR eğitimi alması gereken sağlık çalışanları belirlenmeli ve bu çalışanlara yılda en az bir kez KPR eğitimi verilmelidir.

SAS14 Hastane dışına hasta nakli ile ilgili düzenleme yapılmalıdır.

SAS14.01

Hastaların, hastane dışına ambulans ya da hasta nakil aracı ile nakledilme ihtiyacının karşılanmasına yönelik süreçler tanımlanmalıdır.

SAS14.02

Hasta nakli amacıyla kullanılan ambulans ya da nakil araçlarının uygunluğu sağlanmalıdır.

SAS14.03

- ▶ Ambulans ya da hasta nakil aracında bulunması gereken ilaç, tıbbi cihaz ve malzemeler tanımlanmalıdır.
- ▶ Ambulans ya da hasta nakil aracında;

- İlaç, malzeme ve cihazların listesi hazırlanmalıdır.
- İlaç ve malzemelerin stok seviyeleri belirlenmeli ve stok durumu günlük olarak takip edilmelidir.
- İlaç ve malzemelerin miat takipleri yapılmalıdır.
- Tıbbi ekipman çalışır durumda olmalı ve düzenli aralıklarla kalibrasyonları yapılmalıdır.
- Tıbbi atık kapları ve poşetleri bulunmalıdır.
- Tıbbi malzemelerin günlük temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon talimatları tanımlanmalı ve uygulanmalıdır.
- Sedye kızıakları ve emniyet kemerinin günlük kontrolleri yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.
- Kişisel koruyucu ekipman bulunmalıdır.