1.AMAÇ:

Kurumumuzda görev yapan personelin birimlerinde , güvenli , yüksek motivasyonla çalışmaları, çalışan ve hasta sağlığı ve hizmeti için önem arz etmekte olup, Sağlıkta Dönüşüm Programının her aşamasında hasta hakları ve güvenliği, çalışan hakları ve güvenliği kapsamında uygun çalışma ortamlarının oluşturulabilmesini sağlamak. Sağlık çalışanlarının sundukları hizmetten dolayı karşılaşabilecekleri hak ihlalleri, davranışsal boyutta risk faktörleri, şiddet eylemlerini tanımlayarak koruyucu ve önleyici tedbirleri oluşturmak. Kriz durumunda gerekli hukuki danışmanlık yapmak ve destek mekanizmalarını odağında krizin niteliğine göre gerekli uygulamaları sunmak; risk analizleri yapmak, yasal mevzuat hakkında sağlık çalışanlarını bilgilendirmek, makro düzeyde çalışan hakları ve güvenliği politikaları oluşturmak.

2. KAPSAM:

Hastane tüm birimleri

3. DAYANAK:

14.05.2012 tarihli Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü; Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına İlişkin Genelge , 06.04.2011 tarihli ve 27897 sayılı Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Yönelik Yönetmelik, 2012/23 sayılı çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi, Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik, Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı işlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, İç İşleri Bakanlığı'nın 2012/22 sayılı Sağlık Çalışanlarına Karşı İşlenen Suçların Soruşturulması Genelgesi ve Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 29.06.2012 tarihli 12989 sayılı Beyaz Kod İl Koordinatörlerinin Belirlenmesi konulu yazısına dayanılarak hazırlanmıştır.

4. TANIMLAR:

Çalışan: Kamu veya özel sağlık kurumlarında, sağlık hizmeti sunan tüm sağlık meslekleri mensuplarını ve sağlık meslekleri mensubu olmasa bile sağlık hizmetinin verilmesine sorumlu olarak iştirak eden ve hizmetin verilmesine destek sağlayan kimseleri,

Çalışan Güvenliği: Sağlık hizmeti sunumu esnasında çalışanların fiziksel veya sözel şiddete maruz kalmalarına yol açabilecek her türlü işlem ve süreçler ile ilgili alınacak tedbir ve iyileştirme uygulamalarına yönelik faaliyetleri,

Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi: Sağlık Bakanlığının 2012/23 sayılı genelgesi kapsamında kurulan Sağlık kurum ve kuruluşlarında, çalışanların hakları ve güvenliğine yönelik talep ve şikâyetlerini kabul eden, başvurularını değerlendirerek raporlayan, raporları ilgili birimlere ve bakanlığa ileten, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını ve takibini sağlayan birimi,

Şiddet: Türk Ceza Kanunu'nda suç olarak tanımlanan her türlü zorbalık, darp, cebir, tehdit, hakaret ve taciz şeklinde ortaya çıkan ve kişilerin fiziksel, zihinsel, ruhsal, ahlaki veya sosyal gelişimine zarar vermek ile sonuçlanabilen kasıtlı olarak güç kullanılması,

Sağlık Kurum ve Kuruluşu: Ayakta ve/veya yatarak sağlık hizmeti sunan kamu, üniversite ve özel sektöre ait tüm sağlık kurum ve kuruluşlarını,

Beyaz Kod İl Koordinatörü: Sağlık kurum ve kuruluşlarına ve sağlık çalışanlarına hukuksal destek sağlayan Sağlık Müdürlüğü Hukuk Birimini ifade eder. Beyaz Kod Birimi: Sağlık Bakanlığının 2012/23 sayılı genelgesi kapsamında kurulan, sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleşen şiddet olaylarının bildirimlerini alıp, ilgili olayların adli makamlara iletilmesini ve takibini yapan birimi ifade eder.

5.SORUMLULAR:

Başhekim , Başhekim Yardımcısı, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü , İdari ve Mali Hizmetler Müdürü , Kalite Yönetim Sorumlusu, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birim Sorumlusu , Güvenlik Personeli Sorumlusu , Beyaz Kod Görevli Ekibi

5. SÜREÇ VE FAALİYETLER: Sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelin güvenliği ve personele karşı kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiilin gerçekleşmesi halinde yapılacak iş ve işlemlere ait süreç ve faaliyetler başlıca iki ana başlık altında incelenebilir.

Şiddet Öncesi Dönem:

Çalışan güvenliğini sağlamak amacıyla kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen tedbir amaçlı koruyucu, önleyici ve düzenleyici çalışmaların bütününü kapsayan süreçleri ifade eder. Kurum yöneticileri ile kalite yönetim sorumluları ve çalışan hakları ve güvenliği birimlerince yürütülen çalışmalarda amaç, çalışanların güvenli bir ortamda yüksek motivasyonla çalışmalarını sağlamaktır. Bu amacı gerçekleştirirken bakanlığın görüşleri ve kuruma özgü hazırlanacak programlar doğrultusunda tedbirler alınır, potansiyel risk faktörleri değerlendirilir.

1. Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri oluşturularak, çalışanların kendi çalışma şartlarına yönelik güvenlikleri ile ilgili hususlardaki görüş ve önerileri dikkate alınmalı, kaygı ve endişeleri izlenmelidir. Talep ve şikayetleri ile birlikte şiddete maruz kalma açısından risk durumları da değerlendirilerek birim tarafından raporlar halinde kurum yönetimine iletilmelidir. Düzeltici ve önleyici çalışmaların yürütülmesi takip edilmelidir. Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi tarafından yürütülen tüm faaliyetlerde, çalışan güvenliğini sağlamak amacıyla oluşturulan diğer ekip ve komitelerle işbirliği ve eşgüdüm sağlanmalıdır.
2. Beyaz Kod uygulamasına geçilmeli, belirli aralıklarla yapılacak tatbikatlar yoluyla sistemin etkin bir şekilde işleyip işlemediği kontrol edilmelidir. Müdahale ekiplerinin olay yerine en kısa sürede ulaşması ve etkin bir müdahale için olay analizlerinin doğru yapılması, kuruma özgü önceden alınan tedbirlerin işlerliği değerlendirilmeli, yeni tedbirlerin gerekliliği analiz edilmeli ve elde edilen sonuçlar kurum yöneticilerine sunulmalıdır.
3. Güvenlik kameraları yalnızca şiddet sonrası suç unsurlarını ortaya çıkarmak için değil aynı zamanda suça yönelik davranışlarda caydırıcı bir etkiye de sahiptir. Kuruma özgü risk değerlendirmesi çerçevesinde, riskli alanlarda yeterli sayıda güvenlik kamerası ve güvenlik görevlisi bulundurmak, şiddete ve suça yönelme davranışlarını önemli ölçüde azaltacaktır.
4. Hasta ve yakınlarının yoğun bulundukları alanlarda “Emeğe Saygı Şiddete Sıfır Tolerans” temalı afişler, broşür ve el kitapçıkları bulundurulmalıdır. Sağlık çalışanlarına karşı hizmet sunumu sırasında işlenecek suçların şikayete bağlı olmaksızın adli makamlara intikal ettirileceği ve şiddete uğrayan çalışanın hizmetten çekilme hakkı olduğu gibi konularda toplumun bilgilenmesi sağlanmalıdır.
5. Sağlık çalışanları ve güvenlik görevlilerine yönelik hizmet içi eğitimler, kuruma özgü hazırlanan çalışan güvenliği programı ve risk değerlendirmeleri çerçevesinde belirli bir plana göre düzenli olarak yapılmalıdır. Verilebilecek eğitimlerin içeriğinde; Şiddete maruz kalanların, Kendisine şiddet bildirimi iletilen kurum yöneticilerinin, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin, Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlerinin, Bakanlık Beyaz Kod Biriminin yaptığı iş ve işlemler ile İletişim, empati, öfke kontrolü, öfkeli hasta ve yakınları ile iletişim vb konular yer almalıdır.

Şiddet ve Sonrası Dönem:

1. Şiddet öncesi dönemde hazırlık düzeyi yüksek olan kurumların, şiddet sırası ve sonrasında karşılaşabileceği sorunlara karşı refleks düzeyi de yüksek olacaktır. Sağlık Bakanlığı Alo 113 Beyaz Kod Birimini, kurum/kuruluş yönetimlerini ve güvenliğini, kolluk güçlerini, Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlerini ve adli makamları kapsayan bu dönemde sağlık çalışanlarının ve kurum yöneticilerinin yapacağı işlemler aşağıda özetlenmiştir.

2. Şiddet meydana geldiği anda derhal Beyaz Kod aktive edilmelidir. Özel güvenlik ve hastane polisinin de iştirakleri ile gerekli müdahale yapılarak yaşanan olayın çalışana yönelik fiziksel bir darp olayına dönüşmesi engellenmeli ve olaya ilişkin tutanaklar titizlikle tutulmalıdır. Tutulan tutanaklar kurum/kuruluş yöneticilerine iletilir.
3. Kamu ve özel tüm sağlık kurum kuruluşlarında, sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını 24 saat süreyle takip etmek üzere kurulan “Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi” 113 nolu telefonla aranarak veya http://www.beyazkod.saglik.gov.tr adresinde yer alan “Bildirim Formları” doldurularak yaşanan şiddet olayı Bakanlığa bildirilir. Bildirimler, yöneticiler tarafından yapılabileceği gibi şiddete uğrayan sağlık çalışanı tarafından da yapılabilir.
4. Bildirimler internetten form yoluyla yapılmış ise, Bildirim Formu 1 den sonra mutlaka Bildirim Formu 2’nin de doldurulmuş olması gerekir. Bildirim Formu 2 anket formatında olup “Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet” sorununa ilişkin kuramsal çerçeve oluşmasına ve çözüme yönelik yeni yaklaşımlar, yöntem ve teknikler geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.
5. Kurum/Kuruluş yöneticileri kendisine iletilen şiddet olaylarını eğer Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimine bildirilmemiş ise derhal Alo 113 hattını arayarak yada http://www.beyazkod.saglik.gov.tr web adresindeki bildirim formlarını doldurarak Bakanlığa iletir. Eş zamanlı olarak kendisine iletilen şiddet olaylarını ilgili Sağlık Müdürlüğünün Beyaz Kod İl Koordinatörlüğüne ve adli makamlara iletir. Bakanlık Beyaz Kod Birimi, yöneticilere ve ilgili personele sonraki süreçler hakkında rehberlik etmekle birlikte, olayın adli makamlara ve Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlüğüne iletilip

iletilmediğini takip eder.
6. Yapılan bildirimler üzerine Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlüğü, kamu hizmeti sunumu sırasında görevinden dolayı şiddete maruz kalan ilgili çalışanın veya kanuni mirasçılarının talepte bulunması halinde gerekli hukuki yardımı sağlar. Hukuki yardım talebi kurum veya kuruluş yöneticilerine de bildirilebilir.
7. Şiddete maruz kalan personel hukuki yardım talep etmezse veya adli mercilerce yapılacak tahkikat sonucunda ilgili personel sanık durumuna gelirse hukuki yardım sağlanmaz.

Bildirim ve KAYIT Sistemi

(Çalışan Güvenliğinin Sağlanması konulu 2012/23 sayılı Genelge Madde 6. Hizmetten Çekilme);

Sağlık çalışanı sağlık hizmeti sunumu esnasında şiddete uğraması halinde, acil verilmesi gereken hizmetler hariç olmak üzere hizmetten çekilme talebinde bulunabilir. Talep, sözlü veya yazılı olarak kurum yetkili yöneticiye bildirilir.

Yönetici talebin uygunluğuna gecikmeksizin karar verir. Talep uygun bulunursa, gerekli tedbirler alınarak , hastanın sağlık hizmetini devam ettirecek yeni sağlık çalışanı belirlenecek, kurum içerisinde bunun mümkün olmaması halinde başka bir sağlık kurumuna sevki sağlanacaktır. Bu süreçte hastanın tedavisinin aksatılmamasına itina edilecektir.

ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ UYGULAMA

1.ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Çalışan Güvenliği konusunda, Çalışanların görüşleri alınmalı ve değerlendirilmelidir.
- Çalışanların görüşlerini bildirmeleri için uygun yerlerde öneri istek kutuları temin edilmelidir.
- Çalışanlara ait görüş ve öneri formları düzenlenmelidir.

Bildirilen tüm görüşler, Kalite Yönetim Sorumlusu, İş sağlığı kurulundan bir temsilci ve üst yönetimden bir kişinin yer aldığı ekiple değerlendirilir. Duruma göre düzenlemeler yapılmalıdır.

2.BEYAZ KOD İŞLEYİŞİ

1. Beyaz Kod, hastane çalışanlarına, şiddeti önlemeye yönelik, acil durum yönetim aracıdır.
2. Hasta ve çalışanların fiziksel saldırı, cinsel taciz ve şiddete maruz kalmaları durumunda Beyaz Kod Uygulama Talimatı uygulanır ve gerekli işlemler yapılır.
3. Çalışan güvenliği komitesi, şiddete maruz kalan personele gerekli desteğin sağlanması faaliyetlerini başlatır. Gerekirse DÖF düzenlenir.
4. Kurumumuzda Beyaz Kod Olay Bildirim Formu doldurularak Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimine bildirim yapılır. Ayrıca Bakanlığın beyaz Kod Hattı aranarak veya internetten giriş yapılarak Beyaz Kod bildirimi yapılır. Yasal süreç için personele destek olunur.
5. Hasta ve Çalışan Güvenliği ’nin sağlanması amacıyla 24 saat güvenlik görevlisi bulundurulmaktadır.
6. Hasta mahremiyeti dikkate alınmak şartıyla, tüm alanlarını gözetleyebilecek şekilde güvenlik kameraları yerleştirilmiştir ve kamera görüntüleri sürekli takip edilmektedir.
7. Fiziki mekanlar 24 saat boyunca yeterli düzeyde aydınlatılmakta ve havalandırılmaktadır.
8. Beyaz Kod uygulamasına yönelik çalışanlara eğitim verilir, yılda 2 kez tatbikat yapılır.