



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:51
sssjournal.com

pp.7070-7078
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 13/10/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 17/12/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 17.12.2019

HEMŞİRELİKTE RİSK YÖNETİMİ

RISK MANAGEMENT IN NURSING

Dr. Öğr. Üyesi. Aysun TÜRE

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Eskişehir/TÜRKİYE

Yüksek Lisans Öğrencisi, Nazlıhan EFE

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Hemşirelikte Yönetim Bilim Dalı, Eskişehir/TÜRKİYE



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.j.1996>

Reference : Türe, A. & Efe, N. (2019). "Hemşirelikte Risk Yönetimi", International Social Sciences Studies Journal, 5(51): 7070-7078.

ÖZ

Risk yönetimi kavramı, son yıllarda sağlık organizasyonlarında faaliyet gösteren kurumların ilgi alanına girerek çalışan ve hastalar için önemli bir kavram olarak görülmektedir. Sağlık organizasyonları çok yönlü örgüt yapısına, geniş faaliyet alanına ve farklı uzmanlığa sahip birçok profesyonel meslek üyesini bünyesinde barındırmaktadır. Sağlık organizasyonlarında ki bu karmaşık yapı ile birlikte sağlık profesyonellerinin kısa zamanda daha çok kişiye teşhis, tedavi ve bakım hizmeti vermek zorunda kalmaları, yaşanabilecek olumsuzluklara ve risklere karşı adapte olmalarını zorunlu kılmaktadır. Risk yönetimi, hataların önlenmesi veya azaltılmasında meydana gelebilecek tehlikelerle baş edebilmek için önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında sağlık hizmetleri yapısı gereği yüksek oranda risk içermektedir. Sağlık profesyonellerinin risk yönetiminde etkin olmaları süreci bir fırsata çevirebilmek için önemlidir. Sağlık organizasyonlarında stratejik yeri olan hemşirelerin risk yönetimi konusunda efektif olmalarının bakım kalitesi ve hasta güvenliği üzerinde önemli sonuçlar oluşturduğu düşünülmektedir. Çalışmamız da sağlık organizasyonlarında çalışan profesyonel rolleri olan hemşirelerin risk yönetim süreci üzerinde durularak, konunun çeşitli boyutları anlatılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: risk, risk yönetimi, sağlık organizasyonları, hemşirelik

ABSTRACT

The concept of risk management has been seen as an important concept for employees and patients by entering the field of interest of the institutions operating in health organizations in recent years. With this complex structure in health organizations, health professionals are obliged to provide diagnosis, treatment and care services to more people in a short period of time and they have to adapt to the risks and negativities that may occur. Risk management is an important concept for dealing with the dangers that may occur in the prevention or reduction of errors. In addition, due to the structure of health services, it contains high risk. It is important for health professionals to be effective in risk management to turn the process into an opportunity. It is thought that nurses who have strategic place in health organizations are effective in risk management have important results on quality of care and patient safety. In our study, the risk management process of nurses who have professional roles working in health organizations has been emphasized and various aspects of the subject have been tried to be explained.

Keywords: risk, risk management, health organizations, nursing

1.GİRİŞ

Günümüzde bilişim çağının etkileri olarak gösterilen hızlı iletişim bilgiye ulaşımı kolay hale getirmiştir. Bilgiye ulaşmak ve kullanmak hızlı olduğu için bir kurumda gerçekleşen herhangi bir değişim diğer kurumları etkileyebilmektedir. Bu etkinin bir sonucu olarak küreselleşen dünyada organizasyonlar dış etkilere açık hale gelmektedir (Uzunoğlu ve Öksüz, 2008). Dış etkiler organizasyonlara kendini geliştirme ve yenileme zorunluluğu vermektedir. Bu değişim ve yenileşim içerdiği riskler ve muhtemel getiriler arasında dengenin sağlandığı, doğru stratejilerin uygulandığı ve bu dengenin olumlu yanlarının daha ağır basacak şekilde tekrar oluşturulmasını amaçlayan bir yaklaşım olarak risk yönetimi, organizasyonlara pek

çok avantaj sağlayabilecek özellikleri içinde barındırmaktadır. Risk Yönetimi, riskin tanımlanması, gruplandırılması, sınırlarının belirlenmesi, veri analizlerinin yapılması, bu analizlerinin sayısal sonuçlarının ve farklı düşüncelerin üzerinde tartışılarak, kişilerin tutumlarına uygun kararlar alınması sürecidir. Risk yönetiminin en önemli özelliği sistematik olmasıdır (Flanagan ve Norman, 1993). Risk yönetiminde temel amaç, risklerin ortadan kaldırılmasından ziyade risklerin organizasyon üzerindeki etkisini saptayarak, geleceğe yönelik tahminlerin ve ihtimallerin iyi analiz edilmesi, oluşabilecek farklı risk faktörlerinin düzenlemelere yansıtılması, organizasyonun ve kişilerin aldığı riskler hakkında bilinçlendirilmesidir (Birgönül ve Dikmen, 1996).

Sağlık sunum hizmetleri artan nüfus ve değişen çevre koşulları ile birlikte giderek daha karmaşık bir yapıya dönüşmektedir. Sağlık teknolojilerindeki gelişmeler, sosyoekonomik hayatın değişmesi, sağlık hizmeti sunan sağlık çalışanlarının çeşitliliği, hastalık oluşturan çevresel faktörlerin artması gibi değişimler sonucunda hasta ve çalışan güvenliği açısından çeşitli riskler meydana gelmektedir. Sağlık sunumunda oluşabilecek risklerden dolayı hasta ve çalışanlar zarar görmektedir (Çakır, 2007). Bu riskin zararlarını en aza indirebilmek amacıyla risk yönetiminin doğru yapılması gerekmektedir. Sağlık organizasyonlarında risk yönetimi son dönemlerde önemi artan ve sağlık politikalarının içerisinde önemli yer tutan bir konu olmaktadır. Sağlık kurumlarında, risk yönetimi düşünüldüğünde, merkezde her zaman hasta ve çalışan güvenliği olmak zorundadır. Etkin kullanılan veri raporlama sistemleri ile mevcut risklerin tanımlanması, analiz edilmesi ve kontrol altına alınması gerekmektedir. Risk yönetimini tüm boyutlarıyla ele alıp stratejik, finansal ve operasyonel süreçlerin planlanması ve etkin bir risk yönetim planı oluşturulması önemlidir (Özcan, 2018). Ülkemizde sağlık organizasyonları içerisinde büyük çoğunluğu oluşturan hemşirelerin sağlık alanındaki risk yönetim programlarında sahip olması gereken donanımları elde etmesi ve bunu uygulama sahasına yansıtması önemlidir.

2.RİSK YÖNETİMİ İLE İLGİLİ BAZI ÖNEMLİ KAVRAMLAR

Risk belirsiz olayların ve durumların amaçlar üzerinde etkisidir (ISO, 2009). Risk yönetimi ise, oluşabilecek risklerin tespit edilmesinde, bir sonuca bağlanmasında, riskin oluşturabileceği zararlı etkiyi en aza indirmede ve risklerin izlenmesinde kullanılan süreçlerin bütününe denir (Treasury, 2004).

Risk ve risk yönetim sürecinin daha iyi anlaşılabilmesi amacıyla bazı önemli kavramların açıklanması gerekmektedir. Bu kavramlar tehdit, kurumsal risk yönetim süreci, kontrol dışı riskler, potansiyel, operasyonel, stratejik risk, risk göstergeleri, risk toleransı ve risk kapasitesi gibi kavramlardır.

Tehdit: Risk sonucunda meydana gelen kayıp, zarar ve negatif sonuçları ifade etmektedir (Fıkırkoca, 2003).

Kurumsal Risk Yönetim Süreci: Organizasyonda veya kurumda bir zaman planlaması ile birlikte yürütülen risk yönetimi uygulamalarıdır (Olson ve Wu, 2008).

Kontrol Dışı Riskler: Organizasyonun öngöremediği ve hesaba katmadığı faktörlerden dolayı amaçlara ulaşamaması riski olarak tanımlanmaktadır (Chapman ve Ward, 1996).

Potansiyel Risk: Organizasyonda detaylı analiz çalışmaları sonucunda potansiyel olarak riskin oluşma ihtimalinin yüksek olduğu unsurları saptayabilmektir. Yüksek risk taşıyan durumlar potansiyel riski meydana getirmektedir (Chapman ve Ward, 1996).

Operasyonel Risk: Organizasyonların veya kurumun amaçları doğrultusunda yürüttüğü çalışmaları esnasında karşılaşılabileceği risklerdir (Özkılıç, 2005).

Stratejik Risk: Organizasyonun ileriye dönük uzun vadede oluşturulmuş amaçlarına ulaşmasında olumsuz etkiye sebep olabilecek risklerdir (Olson ve Wu, 2015).

Risk Göstergeleri: Zaman içerisinde oluşabilecek risklerin tespit edilebilmesine ve tanımlanmasına yardımcı olabilecek araçlar olarak tanımlanmaktadır (Chapman ve Ward, 1996).

Risk Toleransı: Organizasyonda yönetim kurulunun amaçlara ulaşmasında meydana gelebilecek gecikmeleri veya sapmaları açıklayan kabul edilebilir risk seviyesi olarak ifade edilmektedir (McNeil ve ark., 2015).

Risk Kapasitesi: Organizasyonların olumsuz yönlü büyük bir risk ile karşılaştıklarında tolere edebilecekleri maksimum risk seviyesi olarak açıklanmaktadır. Özellikle nakit para veya sağlanabilecek kredi oranıyla belirlenmeye çalışılmaktadır (McNeil ve ark., 2015).

3. RİSK YÖNETİMİ

Risk kelimesi köken olarak ele alındığına Fransızca "risque" İtalyancada "rischio" Arapçada "rızk" Latince "risicum olarak karşımıza çıkmaktadır (Bali, 2016; Kadioğlu, 2011). Risk kelimesi farklı şekillerde tanımlanan ve literatürde genellikle "belirsizlik, belirsizliğin kaynağı, "değişik şekillerde gerçekleşme olasılığı olan olay" ve "bir olayın olumsuz yönde gerçekleşme olasılığı kelimesiyle eş anlamlı bir kelime olarak kullanılmaktadır (Birgönül ve Dikmen, 1996).Türk Dil Kurumu risk kavramını, "Büyük zarar veya yok olmaya yol açabilecek durum, gerçekleşme ihtimali bulunan fakat istenmeyen sakıncalı durum" olarak tanımlamaktadır (TDK, 2019). Webster (1997), ise riski "bir kayıp ya da zarar olasılığı" olarak açıklamaktadır (Byers ve White, 2004). Dünya Sağlık Örgütü (2002) yılında riskin olasılık, istenmeyen sonucu veya sonuçları ortaya çıkaran faktör, potansiyel güçlük veya tehdit anlamına gelebileceğinden bahsetmiştir. Rowe (1977) riski bir olayın ve eylemin istenmeyen yönde oluşabilecek olumsuz çıktılar olarak ifade etmektedir. Treasury (2004) riski organizasyonda meydana gelen eylemlerin, olumlu ve olumsuz çıktıları karşısında oluşacak sonuçların belirsizliği olarak tanımlamaktadır. Vose (2008) riski, organizasyonun amaçlarına ulaşması üzerinde negatif etkiye sebep olacak olayların çıkma ihtimali olarak görmektedir. Hubbard (2009), riski kayıp, zarar, istenmeyen bir durumun yaşanma olasılığı olarak açıklamaktadır.

Risk yönetiminin gelişimi 2. Dünya Savaşı sonrası yaşanan büyük ve yıkıcı durumlardan sonra önemli bir konu haline gelmiştir. Organizasyonlar misyon ve vizyonları doğrultusunda amaçlarına ulaşırken öngörülen veya görülemeyen büyüklük ve çeşitli riskleri beraberinde getirebilmektedir. Bu risklerden kaçınmak ya da risk almamak uygulanabilecek bir yöntem olarak düşünülmemektedir. Planlı bir risk yönetimi ile olası risklerin farkında olarak ve risklerin olumsuz sonuçlarını en aza indirerek süreci etkin yönetmek mümkün olmaktadır.

Risk yönetimi, organizasyonda meydana gelebilecek olası risklerin saptanması, bu risklerin incelenip gerekli önlemlerin alınması, oluşabilecek risklerin önlenmesi ve zararlarının azaltılması, riskin sistematik bir şekilde incelenmesi ve raporlar aracılığı ile yazılı hale getirilmesi süreçlerini içermektedir (Bali,2016).Risk yönetiminin literatürde birçok tanımı bulunmaktadır. Risk yönetimi, istenmeyen durum ve olayların etkisini kontrol altına almak, gözlemlemek ve en aza indirmek, elde olan kaynakları uyumlu ve ekonomik olarak uygulayabilmek amacıyla risklerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi sürecidir (Hubbard, 2009). Başka bir tanıma göre risk yönetimi, örgütün risklerini tanımlaması, analiz etmesi, planlaması, uygulaması ve yönetmesini içeren bir süreçtir (Merna ve Al-Thani, 2005). Dolayısıyla risk yönetimi içinde planlama, yürütme, koordinasyon, örgütlenme ve denetim fonksiyonları barındıran organizasyon için hayati önemi olan bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Rejda, 2005).

4. SAĞLIK ORGANİZASYONLARINDA RİSK YÖNETİMİ

Sağlık organizasyonları sağlık sisteminin en önemli parçası olup sağlık hizmetini üreten ve sunan işletmelerdir. Açık sistem özelliği gösteren sağlık organizasyonları içerisinde buldukları çevreden, içten ve dıştan gelen taleplere karşı duyarlı olmak durumundadır. Değişen çevre şartlarına bağlı olarak hasta ve hastalık sayısının arttığı günümüzde, sağlık organizasyonları tarafından sunulan her yeni metot ve yeni tedavi yöntemi hasta ve çalışan sağlığı üzerinde azımsanamayacak düzeyde risk içermektedir. Sağlık hizmeti sunumunun en önemli kriterlerinden biri güvenli sağlık hizmeti sunumudur. Bu bağlamda, merkezinde insan olan, yüksek miktarda risk içeren, hata payının olmadığı sağlık organizasyonlarında oluşabilecek risklerin yönetimi çağımızda önemli bir konu olarak görülmektedir (Usta, 2009). Sağlık organizasyonlarında risk yönetimi, sağlık hizmetlerinin verimli ve etkin sunulması amacıyla mevcut risklerin tanımlanması, yönetilmesi ve en aza indirilmesidir. Organizasyonların alacağı stratejik kararlarda risklerin, fırsatların, belirsizliklerin ve kurumun iş doyumunu için aracı olarak kullanılmasıdır.

Risk yönetimi, International Organization for Standardization (ISO) 31000:2009 risk yönetim standartı altında organizasyonel süreçlerin vazgeçilmez unsurlarından olan süreç, değişim ve stratejik yönetimi de içinde barındırdığını belirtmektedir.

Sağlık hizmetlerinin sunulduğu hastaneler, günümüzün en karmaşık işletmeleri konumundadır. Hastaneye hastalığı nedeniyle gelen bireyler belirli süreçlerden geçtikten sonra sağlık sunum hizmetini almaktadır. Bu süreçler yaşanırken hasta ve çalışan güvenliğini tehdit edebilecek riskler oluşmaktadır. Sağlık hizmeti, sunumunda önemli derecede risk barındırması özelliğinden dolayı 1970'li yıllarda hastane yönetimi alanına risk yönetimi konusu literatüre girmiştir (Aksay, 2003).Bu risklerin neler olabileceği, sıklığı, süresi tespit edilerek hasta ve çalışan için zararın en aza indirilebilmesi söz konusu olmaktadır. Hasta ve çalışan

güvenliği için, etkili, pratik ve uygulanabilen risk yönetim süreci oluşturmak ve hayata geçirmek gerekmektedir (Güleç ve Gökmen, 2009; Çiftlik ve ark., 2010).

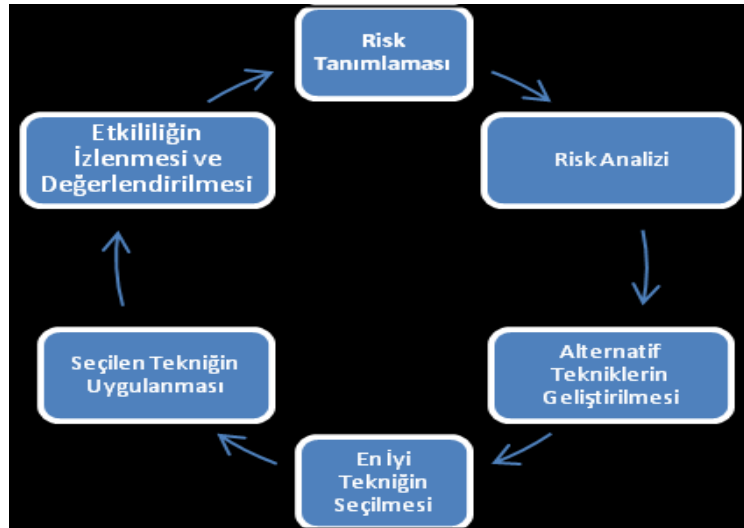
Hastanelerde güvenlik ve kalitenin sağlanmasının bir basamağı olan risk yönetimi, sadece oluşan hatalarını önleyerek hasta güvenliğini sağlayan bir süreç olmamakla birlikte aynı zamanda gerçekleşen hatalardan gereken çıktıları alarak sağlık hizmetini verenleri ve kurumları da koruyan proaktif bir yaklaşımdır. Hastanede risk yönetiminin etkin olarak yapılabilmesi için, mikroorganizmalar (enfeksiyon), insanlar (saldırı, hırsızlık), sistem ve kullanılan teknoloji, doğal afetler gibi risk faktörleri belirlenerek risk yönetimi programı oluşturulmalıdır (Güleç ve Gökmen, 2009).

Hastanelerde risk yönetiminin, hastaları, çalışanları ve hastaneye gelen ziyaretçileri fiziki ve psikolojik bakımdan olumlu etkileyecek bir çevre oluşturmak, iş kazalarını önlemek için gerekli tedbiri almak ve bu tedbirleri alırken hastane harcamalarını en aza indirmek, yaralanma ölümüyle sonuçlanabilecek kazaların önüne geçmek, kurumun varlığını tehdit eden finansal riskleri belirleyip gerekli önlemleri almak, oluşan mevcut riskleri ve fırsatları kurumun yarar sağlayacağı şekilde değiştirmek, hasta ve çalışan güvenliğini tehdit eden durumlarının etkilerini en aza indirmek, kaynak ve zaman tasarrufu sağlamak, hızlı ve uygulanabilir kararlar almak, istenmeyen durumların yaşanmasına sebep olan nedenleri saptamak gibi yararları bulunmaktadır (İncesu, 2019).Sağlık hizmeti veren sağlık profesyonelleri, hastanelerde risk değerlendirmesi ve yönetimini tamamlamak için bir ekip olarak çalışmalıdır (Lin, 2006).Hastanelerde risk yönetiminin amacı, çalışan ve hastalar için güvenli ve etkin bir sağlık hizmeti alanı oluşturmak, riske bağlı olası kayıpların önlemek ve azaltmaktır (Carroll, 2001).

5. SAĞLIK ORGANİZASYONLARINDA RİSK YÖNETİM SÜRECİ

Sağlık organizasyonlarında verimli bir risk yönetiminin finansal getirilerinin yanı sıra çalışan ve hastaların hayatını korumak adına oldukça önemli konudur (Abe ve ark., 2007). Risk yönetimi, oluşabilecek sorunları önleme ve oluşan sorunların potansiyel sebeplerinin tanımlanması için erken uyarı sistemi olarak tanımlanabilmektedir. Hastaları tehdit edebilecek risklerin sağlık çalışanları tarafından kontrol edilememesi beraberinde sağlık ekibini zarara uğratmakta kurum içinde maddi ve manevi kayıba neden olmaktadır (Sur,2007) Risk yönetiminin başlıca amaçları hastanenin tümünü kapsayan bir koordinasyon, önlem alma, düzeltici faaliyetler gerçekleştirmektir. Risk yönetimi sayesinde kurumda meydana gelebilecek olay veya kazaların güvenli bir şekilde yazılı raporlar haline getirilerek riskli bir durumun tanımlanmasında öncelikli araç olarak kullanılmaktadır (Griffin, 2006).

Risk yönetimi programında endüstri sektöründen uyarlanmış altı adım vardır.



Kaynak: ECRI: Healthcare Risk Analysis, March 2003

5.1. Riskin Tanımlanması

Sağlık organizasyonlarında çalışan ve hastalar için riskleri tanımlamak, risk yönetiminde karar verme sürecinin ilk basamağıdır (Kurutkan, 2009).Bu konuda Kavalier ve Spiegel (1997) bu basamağı “risk tanımlaması, hasta bakım hizmetleri ve hastane için potansiyel kayıp teşkil eden diğer unsurlara dair güncel ve geçmiş verilerin toplanmasını içeren faaliyetler” olarak tanımlamaktadır. Tıbbi atık sorunları, malpraktis (tıbbi hata), kimyasal tehlikeler, sakatlanma, hastane enfeksiyonları gibi konular üzerinde olabilir.

5.2. Risk Analizi

Risk Analizi, birinci basamakta tanımlanmış bir risk ile ilgili zararların şiddetini saptamaya yönelik faaliyetlerdir. Hızlı değişim gösteren sağlık organizasyonlarında tanımlanmış risklerin analizi devamlılık gerektirmektedir. Bu aşamada riski yöneten kişiler, hastalar ve kurum için en büyük zarara yol açan durumları saptayarak, belirli prosedürler geliştirip çalışanlara eğitimler vermektedir. Yöneticiler risk analizi raporlarından yararlanarak önleyici faaliyetler geliştirmelilerdir. Analiz edilen riskin sıklığına göre alternatif çözüm yolları aranmaktadır (Aksay ve Orhan, 2013).

5.3. Alternatif Teknikler Geliştirme ve Düzeltici Faaliyetler

Risk davranışı stratejilerinden yararlanılarak risk yönetiminde alternatif teknikler ve düzeltici faaliyetler geliştirilmektedir. Risk kontrol, riskin finanse edilmesi veya transfer edilmesi risk davranışları stratejilerini oluşturmaktadır (Güleç ve Gökmen, 2009; Aksay, 2003).

5.4. En İyi Tekniğin Seçilmesi ve Uygulanması

Alternatif risk önleme ve azaltma teknikleri arasından organizasyon için en uyumlu olanının seçilmesi risk yönetimi karar verme sürecinin dördüncü adımını oluşturmaktadır. Yapılan bu seçim çoğunlukla riski kontrol etmeyi ve finansal stratejileri oluşturmayı amaçlamaktadır. Seçilen risk stratejilerinin geliştirilmesi ve verimliliğin yükseltilmesi için hastane içerisindeki tüm yöneticilerin, doktorların, hemşirelerin, diğer personelin birlikte hareket etmesi ve bu sürece tüm personelin katılımının sağlanması gerekmektedir (Aksay ve Orhan, 2013).

5.5. Etkililiğin İzlenmesi ve Değerlendirme

Risk yönetimi sürecinin son adımında, seçilen ve geliştirilen yöntemler izlenmekte ve değerlendirilmektedir. Seçilen tekniğin verimliliğinin değerlendirilmesi, finansal çıktılar, uygulanan anketler, bilgiler, enfeksiyon kontrolü, hasta güvenliği, performans geliştirme komitelerinin raporları sayesinde yapılmaktadır (Aksay ve Orhan, 2013).

6. RİSK YÖNETİMİNDE HEMŞİRENİN ROLÜ

Günümüzde sağlık hizmetlerinde ki değişimden ve gelişmelerden hemşirelik hizmetleri de etkilenmektedir. Dolayısıyla sunulan sağlık bakım hizmetlerini veren ve bu hizmeti alanlar açısından belirli riskler oluşmaktadır. Hastane ve hemşirelik hizmeti içinde bulunanların bu riskleri doğru şekilde yönetmesi beklenmektedir. Sağlık bakım kalitesinin en önemli basamaklarından biri risk yönetimini başarıyla gerçekleştirebilmektir (Seren İntepeler, 2018). Risklerin değerlendirmesi ve güvenliğin planlanması, sağlık uygulamalarının temel taşı olarak kabul edilmektedir. İş birliği ile gerçekleştirilmiş risk değerlendirme ve güvenlik planlanmasında; koruyucu faktörlerin tanımlanması, olumlu risk fırsatlarının oluşturulması, aile ve hastaların bu sürece dahil edilmesi oldukça önemlidir (Higgins ve ark., 2016). Hemşireler, risk yönetiminde beklenmeyen olaylar ve tıbbi hatalara karşı eğitimlerle güçlendirilmelidir. Multidisipliner sağlık ekibinin önemli bir üyesi olan hemşirelerin, riskleri tanımlamak, analiz etmek, raporlamak, uygulamaya geçirmek ve değerlendirmek gibi önemli görevleri bulunmaktadır. Hastane yönetiminde hemşireler kalite güvenliği çalışmalarında etkin rol ve sorumluluk üstlenmektedir. Risk yönetiminde hemşire ve yönetici hemşire, çalışan ve hastalar üzerindeki riskleri azaltmak üzere birlikte hareket etmektedir. Yönetici hemşireler risk yönetimi programı oluştururken klinikte çalışan hemşirelerin koşul ve şartlarını göz önünde bulundurmalıdır (Çakmakçı ve Akalın, 2011). Etkin bir risk yönetimi oluşturabilmek için çalışanların eğitimi çok önemlidir. Özellikle birimlerde çalışan hemşirelerin (acil servis, yoğun bakım, ameliyathane gibi) bu alanlarda oluşabilecek risk faktörlerinin farkında olmaları gerekmektedir.

Hemşirelerin klinik risk yönetiminde yer almasının, profesyonel rol ve sorumluluklarını yerine getirebilmesinin sağlık sunum hizmetleri çıktısında önemli sonuçları bulunmaktadır. Bu yüzden eğitsel anlamda hemşirelerin klinik risk yönetimi açısından donanımlı olması gerekmektedir. Son dönemlerde literatürde yapılan çalışmalar, hemşireler için etkili risk yönetim modellerine olan ihtiyacı ortaya çıkarmaktadır. Hemşirelerde risk yönetiminin ve bu konuda verilen eğitimin ulusal ve uluslararası olarak öncelikli bir konu olarak gözden geçirilmesi ve sistematik olarak araştırılması gerekmektedir (Johnstone ve Kanitsaki, 2007). Bununla birlikte uzun ve yoğun çalışma saatleri oluşabilecek risk ihtimallerini arttırdığı için hemşirelerin dinlenme, beslenme ve sosyal yaşamları göz önünde bulundurularak çalışma saatleri düzenlenmelidir (Alcan ve ark., 2012). Yönetici hemşirenin diğer çalışan hemşirelerin risk yönetimindeki tutumu risk yönetim programının çıktılarını önemli boyutta etkilemektedir. Mesleki yorgunluk ve hemşirelerin çalışma sistemleriyle ilişkili riskleri azaltıcı stratejik yönetim anlayışı oluşturma ve bu anlayışı

operasyonel ve taktiksel eylemlerle destekleme hemşire yöneticilerinin öncülük etmesi gereken önemli konulardır (Steege ve Pinekenstein, 2016).

Hemşireler çalışma ortamında birçok mesleki riskle karşı karşıya kalmaktadır. Bu riskleri kontrol altında tutmak, tüm sağlık ekibine güvenli bir çalışma ortamı sağlayabilmek açısından önemlidir (Hiraj, 2017). Sağlık organizasyonları sürekli değişim içinde bulunan dinamik bir yapıdadır. Risk yönetimi bu değişimleri etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi için proaktif ve önleyici yaklaşım sunmaktadır (Benak, 2005). Risk, hemşirelik uygulamalarının her basamağında mevcuttur. Risk yönetimi prensiplerini benimseyerek, hemşireler hastanın bakım ihtiyaçlarını karşılayabilmeli ve bu süreçte kaliteli, güvenli ve profesyonel otonomi ilkeleri doğrultusunda hizmet sunmalıdır (Leyshon, 2005).

Etkin bir risk yönetimi, ilaç hataları, cerrahi hatalar, tanı ve tedavide ki hatalar, hastane enfeksiyonları, hasta düşmesi vs gibi birçok riskin ihtimalini azaltmaktadır (Rowland and Rowland, 1997; Akalın, 2005; Sullivan and Decker, 2009). Risk yönetiminde hemşireler, bir olay veya durum meydana geldiğinde riski tanımlama, analiz etme, izlem ve kayıt tutma, diğer sağlık ekibi üyeleriyle etkin iletişim kurma, zararı en aza indirerek risk oluşturan unsurları ortadan kaldırmaya yönelik girişimlerde bulunma, bakım alanlarındaki muhtemel risklerin farkında olma, hata bildirim raporları oluşturma gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Riskin erken dönemde tespit edilmesi hastanın zararına olabilecek işlemlerin önlenmesinde önemli olup hastalar ile sağlık bakım sistemindeki hizmet sağlayıcılar arasında açık iletişim kurulmasına bağlıdır (Mcglyn, 1997; Kunst ve Lemmink, 2000). Aynı zamanda hasta ile en çok vakit geçiren sağlık çalışanı grubunu oluşturan hemşirelerin hastaları, risk ve riskin azaltılması konusunda bilgilendirmesi, risk konusunda gerekli önlemleri alması gerekmektedir. 8 Mart 2010 tarihli 27515 sayılı Hemşirelik Yönetmeliği 5. maddesinde “hemşirelik hizmetlerinin ve bu hizmetlerden sorumlu insan gücü kaynaklarının, diğer kaynakların ve bakım ortamının yönetimi ile risk yönetimi”, hemşirelik hizmetlerinin kapsamı içinde göstermektedir (Fişek, 1989; Emiroğlu, 1994). Risk yönetim sürecinde hemşireler, hasta ve aileleri ile olası riskleri önleme konusunda iş birliği içinde olmalıdır. Örgüt içerisinde cezalandırıcı olmayan bir kültürün benimsenmesini desteklemeli ve ödüllendirmeyi kullanmalıdır. Tüm yönetici ve klinisyen hemşirelerin riski yönetebilmesi temel görevlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Risk yönetim stratejisi, risklerin yönetimine daha sistematik, koordineli ve odaklı bir yaklaşım oluşturmayı amaçlamaktadır (Dale ve Woods, 2000).

Hemşireler, risk yönetiminde kapsamlı bir bölümü oluşturan hasta güvenliği konusuna gereken önemi göstermek durumundadır. Hasta güvenliği, bakım sürecindeki oluşabilecek hataların hasta ve çalışan sağlığına zarar vermesini önlemek, oluşabilecek risk faktörlerini belirlemek, raporlandırmak ve risk faktörlerini en aza indirecek önlemleri almak anlamına gelmektedir. Bu bağlamda hemşireler ulusal hasta güvenliği hedeflerini benimsemeli, hasta bakımını sağlayan meslektaşlarına iyi bir rol model olmalı ve konuya gereken özeni göstermelidir. 2011 yılında güncellenen “Uluslararası Hasta Güvenliği Hedefleri” arasında hastanın doğru kimliklendirilmesi, etkili iletişimin artırılması, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru prosedür ve doğru cerrahisinin sağlanması, enfeksiyona bağlı risklerin azaltılması ve düşmelerden kaynaklanan hastaların zarar görme risklerinin azaltılmasıdır. (Tomey 2009; Drenkard and Rigottii, 2010; Alcan ve ark., 2012).

7. SONUÇ

Risk doğru şekilde yönetildiğinde organizasyonlar için iyi bir fırsata dönüşmektedir. Bu nedenle risk yönetimi, bir organizasyon için önemli bir araç haline gelmiştir. Olası riskleri kurum için tehlikeye dönüşmeden tespit ederek, risklerin olumsuz etkilerini ortadan kaldıran veya azaltan, bu riskleri sistemli bir şekilde kontrol altında tutan ve organizasyonda bütüncül olarak algılanan bir süreçtir. Risk yönetimi, önemli bir sağlık organizasyonu olan hastanelerde güvenlik ve sağlık bakım kalitenin sağlanması için önemlidir. Risk yönetimi teknikleri kullanılarak, çalışan ve hasta güvenliği, kaynakların etkin kullanımı, güvenli ve kaliteli hizmet sunumu sağlanmaktadır. Hastanede oluşabilecek kayıpları en aza indirmek için gerekli tüm tedbirler alınarak meydana gelebilecek zararların etkisi de en aza indirilmiş olacaktır. Hastane içerisinde çalışan sağlık personelinin büyük çoğunluğunu oluşturan hemşireler gerek klinikte gerek ekip içerisinde risk yönetimini etkin bir şekilde gerçekleştirdiğinde iş çıktılarına pozitif etkisi olacağını düşünülmektedir. Bu çıktılar çalışan ve hasta bireyler için güvenlik, memnuniyet, maddi ve manevi tatmin, beklentilerin karşılanması, gibi olumlu sonuçları oluşacaktır.

KAYNAKÇA

- Abe, A., Ozaku, H. I., Kuwahara, N., & Kogure, K. (2007). Scenario Violation in Nursing Activities: Nursing Risk Management From the Viewpoint of Chance Discovery. *Soft Computing*, 11(8), 799.
- Akalın, E.H. (2005). Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği. *Yoğun Bakım Dergisi*. 5(3), 141-146.
- Aksay, K., & Orhan, F. (2013). Hastanelerde İnovasyon Sürecinin Risk Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Bir Model Önerisi. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-23.
- Aksay, Kadir. (2003), "Hastanelerde Risk Yönetimi ve Bağlantılı Fonksiyonlar: İstanbul Memorial Hastanesi Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Alcan, Z., Tekin, D.E., Civil, S.Ö. (2012). Hasta Güvenliği Beklenmedik Olaylarda Hemşirenin Rolü. *Noel Tıp Kitabevleri*, İstanbul.
- Bali, Ö. (2016). Risk Yönetimi. (Ed. Sait Gürbüz ve Harun Şeşen.), *Yönetimde Güncel Konular* ss.198-218, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Benak, L. (2005). Risk Management—The Forensic Nursing Response 'Ability'. *Journal of Forensic Nursing*, 1(2), 86-88.
- Birgönül, M. T., ve Dikmen, İ. (1996). İnşaat Projelerinin Risk Yönetimi. *İMO Teknik Dergi*, 7(4), 1305-1326.
- Byers, J. F., & White, S. V. (2004). *Patient Safety: Principles And Practice*. Springer Publishing Company.
- Carroll, Roberta. (2001), "Risk Management Handbook for Health Care Organizations", Third Edition, Jossey-Bass Inc.,
- Chapman, C., and Ward, S. (1996). *Project Risk Management: Process, Techniques and Insights*. John Wiley.
- Coronado-Vázquez, V., García-López, A., López-Sauras, S., & Alcaine, J. M. T. (2017). Nursing Involvement in Risk and Patient Safety Management in Primary Care. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 27(4), 246-250.
- Çakır, A., (2007), "Hasta Güvenliği Kültürü ile Kalite Yönetim Sistemi Arasındaki İlişkinin Analizi", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Çakmakçı, M., & Akalın, E. (2011). *Hasta Güvenliği: Türkiye ve Dünya*. Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara.
- Çiftlik, E. E., Kesmezacar, Ö., & Kurt, M. (2010). Eğitim Ve Araştırma Hastaneleri İle Devlet Hastanelerinde Hasta Güvenliği Kültürü Algılaması. II. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi, 3-11, Antalya.
- Dale, C., & Woods, P. (2000). A Risk Assessment and Management Strategy for Community Nursing. *British Journal of Community Nursing*, 5(6):286-290.
- Drenkar, K.N. and Rıgotti, G.S. (2010). All-Hazards Disaster Preparedness. (Ed. Dale L. Huber.) *Leadership and Nursing Care Management*. 4. Edition. 759-780. Saunders Elsevier, Missouri.
- Emiroğlu, N. (1994). İş Sağlığı Hemşireliği. *Türk Hemşireler Dergisi*, 44(6), 35-38.
- Fıkırkoca, M.(2003). *Bütünsel Risk Yönetimi (birinci baskı)*. Kalder Yayınları, Ankara:
- Fişek, A. (1989), "TTB İşçi Sağlığı Etkinlikleri", *Türk Tabipleri Birliği Haber Bülteni*, Cilt(17): 2-14.
- Flanagan, R., Norman, G., *Risk Management and Construction*, Oxford, Blackwell Scientific Publications, 1993
- Griffin, Don. (2006), "Hospitals. What They Are and How They Work", Third Edition, Jones and Bartlett Publishers, Inc.,
- Güleç, S., & Gökmen, H. (2009). Bir İşletme Olarak Hastanelerde Risk Yönetimi ve Hasta Güvenliği. *Harun Kırılmaz*, 166.

- Güleç, S., Gökmen, H. (2009), Bir İşletme Olarak Hastanelerde Risk Yönetimi ve Hasta Güvenliği.1. Uluslar Arası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildirileri,19-21 Mart 2009, Antalya
- Güleç, S., ve Gökmen, H. (2009). Bir İşletme Olarak Hastanelerde Risk Yönetimi ve Hasta Güvenliği. (Ed.Harun KIRILMAZ), ss. 166.
- Higgins, A., Doyle, L., Downes, C., Morrissey, J., Costello, P., Brennan, M., & Nash, M. (2016). There is more to risk and safety planning than dramatic risks: Mental health nurses' risk assessment and safety-management practice. *International journal of mental health nursing*, 25(2), 159-170.
- Hirai, K. (2017). Safe Handling of Hazardous Drugs in Nursing Practice. *Gan to Kagaku Ryoho. Cancer & Chemotherapy*, 44(7), 558-562.
- Hubbard, W.D. (2009). *The Failure of Risk Management: Why It's Broken and How to Fix It*, New York: John Wiley and Sons Ltd, 22-26.
- International Standardization of Organization , ISO 31000, 2009
- ISO. (2009). ISO 1000:2009 Standardı "Risk Yönetimi-Prensip ve Rehberler".
- İncesu, E., (2019), Sağlık Hizmetlerinde Kurumsal Risk Yönetim Modeli Önerisi. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 2(1), 47-54.
- Johnstone, M. J., and Kanitsaki, O. (2007). Clinical Risk Management and Patient Safety Education for Nurses: A Critique. *Nurse Education Today*, 27(3), 185-191.
- Kunst, P., & Lemmink, J. (2000). Quality Management and Business Performance in Hospitals: A Search for Success Parameters. *Total Quality Management*, 11(8), 1123-1133.
- Kurutkan, M.N. (2009). Ölümçül Hataları Engelleme Programı Sentinel Olaylara Yaklaşım Modelleri. 1. Baskı, Ankara.
- Leyshon, S. (2005). Principles of Risk Management in Community Nursing. *British Journal of Community Nursing*, 10(7), 330-333.
- LIN, L. C. (2006). Comparison of Risk Management in Taiwan and The USA. *Journal of Nursing Management*, 14(3), 222-226.
- McGlynn, E. A. (1997). Six Challenges İn Measuring The Quality Of Health Care. *Health Affairs*, 16(3), 7-21.
- McNeil, A.j., Frey, R., and Embrechts, P. (2015). *Quantitative risk management: Concepts, techniques and tools*. Princeton university press.
- Merna, T., Al-Thani, F. (2005). *Corporate risk management: an organizational perspective (first edition)*. England: John Wiley and Sons 13-14.
- Olson, D. L., & Wu, D. D. (2015). *Enterprise risk management (Vol. 3)*. World Scientific Publishing Company.
- Özcan, N. (2018). Sağlık Kurumlarında Risk Yönetimi. *Sağlık Hizmetleri ve Eğitimi Dergisi*, 2(1), 15-24.
- Özkılıç Ö. (2005). İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemleri Ve Risk Değerlendirme Metodolojileri TİSK yayınları. Ankara.
- Rejda, E.George, (2005), *Principles of Risk Management and Insurance*, Ninth Edition, Addison Wesley, Boston
- Rowe, W.D. (1977). *An Anatomy Of Risk*. John Wiley And Sons Ltd. New York.
- Seren İntepeler, Ş. (2018), Risk Yönetimi. (Ed.Ülkü Tatar Baykal ve Emine Ercan Türkmen) , *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi* ss.333-358,. Akademi Basın ve Yayıncılık, İstanbul.
- Spiegel, A. D., & Kavalier, F. (1997). America's First Medical Malpractice Crisis, 1835–1865. *Journal of Community Health*, 22(4), 283-308.
- Steege, L. M., & Pinekenstein, B. (2016). Addressing Occupational Fatigue in Nurses: A Risk Management Model for Nurse Executives. *JONA: The Journal Of Nursing Administration*, 46(4), 193-200.

- Sur, Haydar, (2008) "Hasta Güvenliği Açısından Risk Yönetimi", Ders Notları, Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi.
- Tomey, A.M. (2009). Guide to Nursing Management and Leadership. 8. Edition, Mosby Elsevier, Missouri.
- Treasury, H.M. (2004). The Orange Book: Management of Risk-Principles and Concepts. London: HM Treasury.
- Usta, R. (2009). Sağlık Hizmetlerinde Risk Yönetimi. Hasta Güvenliği Dergisi, (1).
- Uzunoğlu, E., ve Öksüz, B. (2008). Kurumsal İtibar Riski Yönetimi: Halkla İlişkilerin Rolü. Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, 5(3), 111-123.
- Vose, D. (2008). Risk Analysis: A Quantitative Guide. John Wiley & Sons.