



SÖZEL/TELEFONLA ORDER ALMA TALİMATI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_T_05	02.01.2023	-	-	4

REVİZYON DURUMU

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Başhekimlik	Kalite Koordinatörü	Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı



SÖZEL/TELEFONLA ORDER ALMA TALİMATI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_T_05	02.01.2023	-	-	4

- AMAÇ:** Bu talimatın amacı, sözel/telefonla order sürecini tanımlamak ve doğru hastaya, doğru zamanda, doğru ilaç ve doğru doz ilkesini korumaktır.
- KAPSAM:** Talimat sözel ve telefonla order alma sürecini kapsamaktadır.
- KISALTMALAR:-**
- TANIMLAR:**
 - 4.1. Geri Okuma Yöntemi:** Hastanın bakımında görevli hekim veya sağlık personeline sonucun bildirilmesinde kullanılan yöntemdir. Dinle, Dinlediğini Yaz, Yazdığını Bildirene Geri Oku, Bildirenin Okunmasını teyit etmesi aşamalarından oluşur.
- SORUMLULAR:** Bu talimat tüm hekim, hemşireler, eczacı ve eczane teknisyenlerini kapsar.
- FAALİYET AKIŞI**
 - Sözel/ Telefon İstemine Yönelik Kurallar
 - 6.1.1. Günlük rutin istemler Sözel/ Telefon istem yoluyla yapılamaz. 6.1.2 maddesinde tanımlı durumlar dışında bütün istemler “Hekim İstemi ve Onaylama Prosedürü” doğrultusunda yazılı olarak verilmelidir.
 - 6.1.2. Hekimin yazılı istem yapamadığı (steril girişimler sırasında, hekimin hastanede olmadığı veya acil durum/mavi kod) durumlarda sözel / telefon istem kabul edilebilir.
 - 6.1.3. Sözel/ Telefon ile order verilirken kısaltma kullanılmaz.
 - 6.1.4. Sözel/ Telefon istemde alıcı istemin tümünü kayıt eder.
 - 6.1.5. İstemde ilacın ismi, formu, dozu, uygulama şekli ve veriliş sıklığı açık olarak belirtilir.
 - 6.1.6. Anlaşılmayan veya telaffuzu zor olan kelimelerde mutlaka kodlama yapılır.
 - 6.1.7. Yüksek hata potansiyeli nedeni ile “Yüksek Riskli (Özel Dikkat Gerektiren) İlaçların Yönetimi Prosedürü” doğrultusunda “Yüksek Riskli (Özel Dikkat Gerektiren) İlaç Listesi”nde yer alan ilaç grupları için aşağıdaki uygulama geçerlidir.
 - Konsantre Elektrolitler → Sözel/ Telefon istemi kabul edilmez (resüsitasyon durumu hariç)
 - Narkotik ve Psikotrop İlaçlar → Sözel/ Telefon istemi kabul edilmez (resüsitasyon durumu hariç)
 - Diğer Yüksek Riskli İlaçlar → Sözel/ Telefon istemi kabul edilmez (resüsitasyon durumu hariç)
 - Görünüşü Okunuşu Benzer İlaçlar → Sözel/ Telefon istemi kabul edilir ancak mutlaka kodlama yapılır.
 - 6.1.8. Kemoterapik ilaçlarda sözel / telefon istemi kabul edilmez.
 - 6.1.9. Sözel/ Telefon istemi verilebilen ilaçlardan en fazla 3 ilaç için hemşireye giriş yetkisi verilmiştir.
 - 6.1.10. Tüm hekim ve hemşirelere sözel/telefon istemi sürecine yönelik eğitim verilir.



SÖZEL/TELEFONLA ORDER ALMA TALİMATI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_T_05	02.01.2023	-	-	4

6.2. Sözel/ Telefon İstemi Uygulama Süreci

- 6.2.1. Sözel/ Telefon istem alınırken doğrulama için 2. bir hemşire tanık olması bakımından sürece eşlik eder.
- 6.2.2. Sözel / Telefonla istem alınacak hasta için ad/soyadı, hasta numarası, Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) ve tanı belirtilerek karşılıklı aynı hastadan bahsedildiği teyit edilir.
- 6.2.3. DİNLE - Hekim istemini Sözel/ Telefon da iletir bu süreçte hemşire istemi dinler.
- 6.2.4. DİNLEDİĞİNİ YAZ - Hemşire verilen istemin tümünü kayıt altına alır.
- a.Elektronik Order Uygulamasında Kayıt Altına Alma
Hastanın kimliği 6.2.2 maddesine göre teyit edildikten sonra Sözel/telefonla alınan istem hemşire tarafından otomasyon sistemine girilerek yapılır. Hemşire HBYS ekranı üzerinden hasta üzerine geldikten sonra sağ tıklayarak Sözel/ Telefon order seçimi yapar. Sözel order olarak verilebilen ilaçların listesinden seçimini yapar, hekime aldığı direktif doğrultusunda ilacın ismi, formu, dozu, uygulama şekli ve veriliş sıklığını da belirterek kayıt eder. Formun çıktısını alır istemin altına "Sözel/ Telefon İstemi" yazılır, Hemşire ve tanık olan hemşire ad-soyadlarını, tarihi, saatini yazar, orderı kapatıp imzalarını mutlaka atarak istemi aldıklarını ve onayladıklarını kaydederler.
- b.Elektronik Order Kullanılmadığı Durumlarda ve/veya Bölümlerde Form Üzerinden Kayıt Altına Alma Hemşire, hastanın kimliği 6.2.2 maddesine göre teyit ettikten sonra hasta bilgilerini ve hekimin adını- soyadını, tarih/saat belirterek "Hekim İstem ve Hemşire Uygulama Formu"na kaydeder. Dinlediği istemi forma yazar ve 6.6. maddesine uygun GERİ OKUMA yapar. İstemin altına "Sözel/ Telefon İstemi" yazılır. Hemşire ve tanık olan hemşire ad-soyadlarını, tarihi, saatini yazar, orderı kapatıp imzalarını mutlaka atarak istemi aldıklarını ve onayladıklarını kaydederler.
- 6.2.5. YAZDIĞINI GERİ OKU - Hemşire yazdığı istemin tümünü hekime geri okur ve hekimden doğruluğu için teyit ister. Geri okumada doğrulama aşağıdaki kurallar dikkate alınır;
- İstem ilaç ise ilaç adı mutlaka heceleyerek/ kodlanarak okunur
- Örnek: Prednol →
Heceleme: Pi-red-nol
Kodlama: Paris (P)- Rize (R) – Edirne (E)- Dicle (D)- Niğde (N) –Ordu (O) – Lüleburgaz (L) gibi.
- Hangi amaçla kullanılacağını belirtmek
 - İlaç isimlerinin ticari, jenerik isimlerini birlikte kullanmak
- 6.2.6. Hekim doğruluğunu teyit eder. Eğer düzeltme var ise süreç yeniden başlatılır, istem yeniden kayıt altına alınır.
- 6.2.7. Hekim 24 saat içerisinde Sözel/ Telefon istemini elektronik order sistemi üzerinden onaylar, E- Order kullanılmadığı durumlarda "Hekim İstem Hemşire Uygulama Formu" üzerinden onaylar.
- 6.2.8. Hekim Sözel/ Telefon istemini onaylamadan yeni bir order girişi yapamaz, hemşire de yeni bir sözel istem girişi yapamaz.

6.3. Sözel/ Telefon İstemi Acil Durumlarda Uygulama

Mavi kodda doktor yapılmasını istediği ilacı yüksek sesle söyler, hemşire uygulamadan



SÖZEL/TELEFONLA ORDER ALMA TALİMATI

Doküman No:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon Tarihi:	Revizyon No:	Toplam Sayfa Sayısı:
BHK_T_05	02.01.2023	-	-	4

hemen önce yüksek sesle yaptığı ilacın adını, Formunu, dozunu ve uygulama yolunu tekrar eder. Sorumlu hemşire/supervisor hemşire tarafından “Kardiyopulmoner Resüsitasyon Formu (CPR)”na kayıt edilir. Ameliyathane, Acil Servis, Anjio, Doğumhane/Küçük Müdahale, Endoskopi ve polikliniklerde; acil durum/müdahale sırasında doktor yapılması istediği ilacı yüksek sesle ifade eder, hemşire uygulamadan önce yüksek sesle yaptığı ilacın adını, formunu, dozunu ve uygulama yolunu tekrar eder. Hastanın acil durumu ortadan kalktıktan sonra hekim, poliklinik hastası ise “Ayaktan Hekim İstem Hemşire Uygulama Formu”na yatan hasta ise “Hekim İstem Hemşire Uygulama Formu”na/Elektronik order ilaç istemini yazar.

6.4. Hasta Test Sonuçlarının Bildirimi

- 6.4.1. Test sonuçlarının Hekim/ Sağlık Personeline, Sözel/ Telefon bildirimi sadece kritik (panik) sonuç durumlarında uygulanır bu durumda süreç “Tanı Testlerine Ait Kritik (Panik) Sonuçlar Prosedürü” doğrultusunda ilerletilir.
- 6.4.2. Ancak bazı istisnai durumlar söz konusu olabilir. İşlem esnasında ya da acil bir durumda (Mavi Kod, Ameliyathane, Acil Servis, Anjio, Doğumhane/Küçük Müdahale, Endoskopi ve Polikliniklerde müdahale sırasında gelişen acil durumlar) hızlı bir şekilde test çalışılması gerekebilir bunun sonucunda hastanın test sonucu normal olsa dahi hekim/hemşire sürekli birim içerisinde ve hasta başında olduğu için sonuç bildirilir ancak form doldurulmaz ve geri okuma yapılmaz.
- 6.4.3. Bu durumların dışında Sözel/ Telefon test sonucu bildirimi yapılmaz.

6.5. Raporlama ve İyileştirme

Sözel/ Telefon istemi alma, test sonucu bildirme ve Uygulama süreci ile ilgili istenmeyen/beklenmeyen/ramak kala hatalar “Güvenlik Raporlama Sistemi (Olay Bildirim) Prosedürü” doğrultusunda HBYS otomasyon sistemi üzerinden bildirilir ve Kalite Müdürlüğüne raporlanarak Hasta Güvenliği Komitesinde değerlendirilerek önlemler alınır, gerekli iyileştirmeler planlanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 7.1. Hekim İstemi ve Onaylama Prosedürü
- 7.2. Hekim İstem ve Hemşire Uygulama Formu
- 7.3. Yüksek Riskli (Özel Dikkat Gerektiren) İlaçların Yönetimi Prosedürü
- 7.4. Yüksek Riskli (Özel Dikkat Gerektiren) İlaç Listesi
- 7.5. Kardiyopulmoner Resüsitasyon Formu (CPR)
- 7.6. Tanı Testlerine Ait Kritik (Panik) Sonuçlar Prosedürü
- 7.7. Ayaktan Hasta Hekim İstem Hemşire Uygulama Formu
- 7.8. Güvenlik Raporlama Sistemi Olay Bildirim Prosedürü