

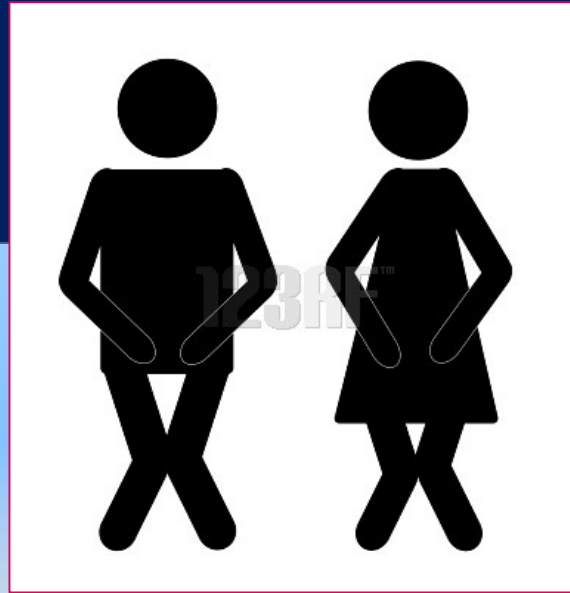
ÜRODİNAMİ ÜNİTESİNDE HASTA ve ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ

Yard.Doç.Dr. Ergül Aslan

**İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu
Doğum ve Kadın Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı**

ergul34tr@hotmail.com

ÜRODİNAMİ ÜNİTESİNDE HASTA GÜVENLİĞİ



E. Aslan

Hasta Güvenliği

“Sağlık bakım hizmetlerinin kişilere vereceği zararı önlemek amacıyla sağlık kuruluşları ve çalışanlar tarafından alınan önlemlerdir”

**National Patient Safety Foundation,
2003, www.npsf.org/**

Önce zarar vermeyiniz

“Primum non nocere”...

Hipokrat

E. Aslan

Hasta Güvenliği

- Yılda 44.000-98.000 kişi önlenebilir tıbbi hatadan, 7000 kişi yanlış ilaç kullanımından ölmektedir
- Tıbbi hataların yıllık maliyeti 17 Milyar USD
- Hastane yatışlarının %2'si önlenebilir ilaç hataları kaynaklı
- Bu hatalar ortalama yatış süresini 4,6 gün uzatıyor
- Hasta başına 4.700 USD ek maliyet getiriyor

Institute of Medicine 1999 Yılı Raporu - ABD

E. Aslan

Hasta Güvenliği Stratejileri

- Liderlik
- Hasta güvenliği odaklı sağlık bakım hizmetleri kültürü
- Rutin i tetkikler
- Hasta güvenliği eğitimi
- Hasta güvenliği sorumlulukları
- Tüm disiplinlerle iletişim
- Raporlama sisteminin etkin çalışması konusunda çalışanları cesaretlendirme
- Hasta güvenliğini destekleme

Sağlık Hizmetine Bağlı Hata

Tıbbi Hata

- **İşleme bağlı hatalar:**

Yanlış işlemleri yapma (errors of commission: doing the wrong thing)

- **İhmale bağlı hatalar:**

Doğru işlemleri yapmama (errors of omission: not doing the right thing)

- **Uygulamaya bağlı hatalar:**

Doğru işlemleri yanlış uygulama (errors of execution: doing the right thing incorrectly)

JCAHO 2007

(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations*)

Ulusal Hasta Güvenliği Hedefleri

- Hastanın kimliğinin doğru tanımlanması
- Bakım verenler arasında etkili iletişimin sağlanması
- Güvenli ilaç kullanımının sağlanması
- Hastane enfeksiyonlarının önlenmesi
- Önemli ilaçların kullanım güvenliğinin geliştirilmesi
- Yanlış hasta, yanlış taraf cerrahisinin önlenmesi
- İlaçların doğru ve zamanında verilmesi
- Düşmelerin önlenmesi
- Cerrahi kaynaklı yanıkların önlenmesi
- Yüksek riskli hasta popülasyonunun değerlendirilmesi
- Bası yaralarının önlenmesi

*Sağlık Kuruluşlarının Akreditasyonu Birleşik Komisyonu

WHO Hasta Güvenliği Çözümleri

- Birbirini andıran ve isimleri birbirine benzeyen ilaçlara dikkat edilmesi
- Hastanın dikkatli tanımlanması
- Hasta ziyaretlerinde iletişim kurulması
- Doğru girişimin doğru vücut bölgesinde uygulanması
- Konsantre elektrolit solüsyonlarının kontrolü
- Verilen ilaçların doğruluğundan emin olma
- Kateter ve tüp bağlantılarındaki hataların önlenmesi
- Enjeksiyon ekipmanlarının tek kullanımı
- El hijyenine dikkat edilerek sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyonların önlenmesi

Hasta Güvenliğini Etkileyen Faktörler

- **İnsan faktörü**
 - Yorgunluk
 - Yetersiz eğitim
 - İletişim yetersizliği
 - Güç/Kontrol
 - Zamansızlık
 - Yanlış karar
 - Mantık hatası
 - Tartışmacı kişilik
- **Kurumsal faktörler**
 - İşyeri yapısı
 - Politikalar
 - İdari/finansal yapı
- **Liderlik**
 - Konularda yetersizlik
 - Personelin yanlış dağıtımı
- **Teknik faktörler**
 - Yetersiz otomasyon
 - Yetersiz cihazlar
 - Eksik cihazlar
 - Karar verme destek eksikliği
 - İntegrasyon eksikliği

Hasta Güvenliğinde Temel Hedefler

- **Basit hataların hastaya zarar verecek şekilde ortaya çıkmasını engellemek**
- **Hataların hastaya ulaşmadan önce belirlenmesini, raporlanmasını ve düzeltilmesini sağlayacak önlemler almak**
- **Hasta hakları hakkında hastayı bilgilendirmek**

Hasta Güvenliğinde Temel Hedefler

- Hasta dūřmelerini önlemek
- Hasta ve çalışan yaralanmalarını önlemek
- İlaç hatalarını önlemek
- Önerilen tedaviyi kabul veya reddetme hakkı konusunda hastayı bilgilendirmek
- Bilgilerin gizliliği ve kayıtların saklanmasıyı sağlamak
- Hasta kimlik belirleme sürecini iyileştirmek

Hasta Güvenliğini Etkileyen Durumlar

- Yanlış hasta kaydı
- Enfeksiyon kontrolünde yetersizlik
- İlaç hataları
- Yanlış pozisyon
- Düşmeler



E. Aslan



Hastanın Kimlik Bilgilerinin Doğru Tanımlanması

- Her hasta için işlem süresince kol bandı takılması
- Hastaya ismi ile hitap edilmesi
- Hastanın tedavi ve bakım sürecinde tüm uygulamalardan önce hasta kimliğinin kontrolü
 - İlaç uygulamalarından önce
 - Kan ve kan ürünlerinin transfüzyonundan önce
 - Laboratuvar ve radyoloji tetkiklerinden önce
 - İşlemden önce
 - Hasta transferinden önce

E. Aslan



Enfeksiyon Kontrolü

- **Duyarlılık sağlanmalı**
- **Uygun sterilizasyon ve dezenfeksiyon yöntemleri belirlenmeli**
- **Enfeksiyon kontrol prosedürleri oluşturulmalı**
- **Risk yönetimi**
- **Yeterli kaynak sağlanmalı ve kaynaklar etkin kullanılmalı**
- **Çalışanların eğitimi sağlanmalı**

Enfeksiyon Kontrolü

- Ürodinami sırasında enfeksiyon riski minimize edilmeli
- Hastalık önleme ve kontrol merkezi (CDC)'nin el hijyeni rehberi kullanılmalı
- Ünite de çevresel faktörler, sterilizasyon, aseptik teknik gibi konularda enfeksiyon kontrolü sağlanmalı
- Ürodinamiden sonra hasta enfeksiyon kontrolü konusunda bilgilendirilmeli
- Antibiyotik tedavisi devam ediyorsa kullanımıyla ilgili bilgi verilmeli



İlaç Hatalarının Önlenmesi

- Doğru hasta, doğru zaman, doğru ilaç, doğru doz uygulanmalı
- Çift order kontrolü yapılmalı
- İlaçlar hasta adına paketlenmeli
- Hastanın daha önce kullandığı ilaçlar tespit edilmeli
- Ürodinamiden sonra kullanılacak ilaçlar konusunda hasta eğitilmeli

İlaç Hatalarının Önlenmesi

- İlaç-ilaç, ilaç-gıda etkileşimleri takip edilmeli
- İlaç yan etkileri gözlenmeli
- Tüm ilaç ve enjeksiyonlara etiket yapıştırılmalı
- Uzun süreli kullanılacak flakonların üzerine açılma tarihi, saat, hemşirenin adı kaydedilmeli
- İlaçlar uygun ortamda korunmalı

Yanlış Pozisyonlara Bağlı Komplikasyonların Önlenmesi

- Hasta vücut mekaniğine uygun yatırılmalı
- Güvenlik kemeri, diz bağı, cihaz ya da personelin neden olabileceği lokal basınçtan kaçınılmalı
- Ekstremiteleri 90°den fazla kıvrılarak pozisyon verilmemeli
- Bütün kemik çıkıntılar pedlerle desteklenmeli



Düşmelerin Önlenmesi

- Muayene masasında hasta düşme yönünden dikkatle gözlenmeli
- Düşmeler izlenmeli ve rapor edilmeli
- Düşmeleri önlemek için güvenli ekipman kullanılmalı

ALO 184 SABİM

Hasta Güvenliği

- Ürodinami
- Öncesinde
 - Sırasında
 - Sonrasında



Ürodinami ekipmanı



Mesane kateteri



EMG elektrodu



Pump tüpü



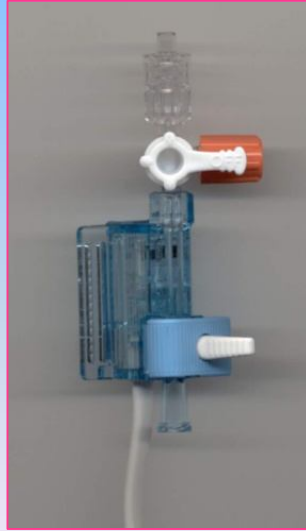
Rektal kateter



Üroflow cihazı

Yanlış veya Uygun Olmayan Malzemenin Kullanımına Bağlı Hataların Önlenmesi

- Tüm tıbbi cihazların ve ekipmanın düzenli bakımı sağlanmalı
- Kullanılan tüm sarf malzemelerinin son kullanma tarihleri kontrol edilmeli



Transducer

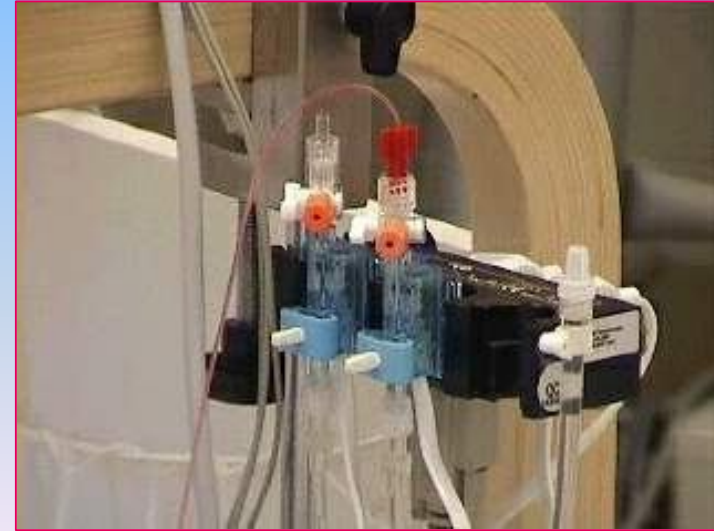
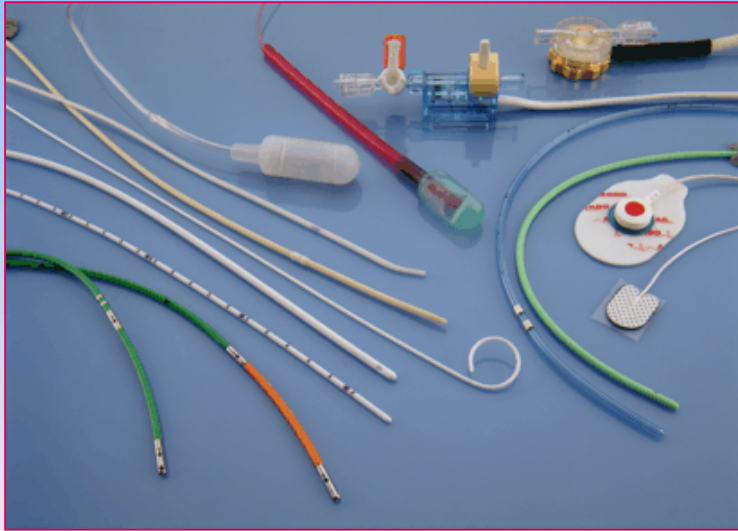


E. Aslan



Yanlış veya Uygun Olmayan Malzemenin Kullanımına Bağlı Hataların Önlenmesi

- Sterilizasyon süreleri kontrol edilmeli
- Tüm sarf malzemelerinin uygunluğu kullanıcı tarafından test edilmeli
- Uygun boyutlarda malzemeler seçilmeli



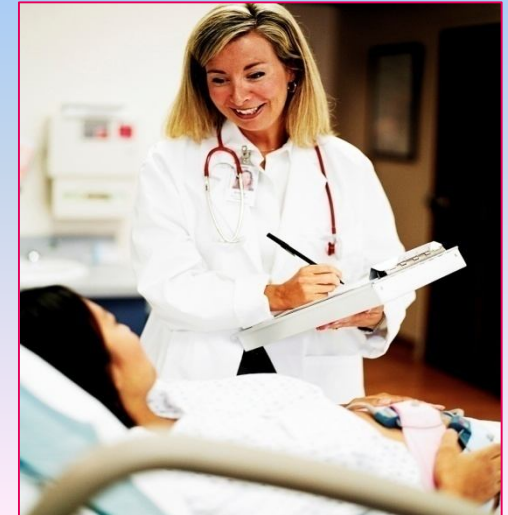
Ürodinami Öncesi Hasta Güvenliği

- Ünite de ısı, nem oranı, aydınlatma sistemi ve tıbbi cihazların günlük kontrol edilmeli
- İşlem öncesi tüm tıbbi cihazların ayarları yapılmalı ve kalibrasyonları zamanında test edilmeli
- Hasta tarafından temin edilecek malzemelerin zamanında, doğru ve tam olarak alınması sağlanmalı



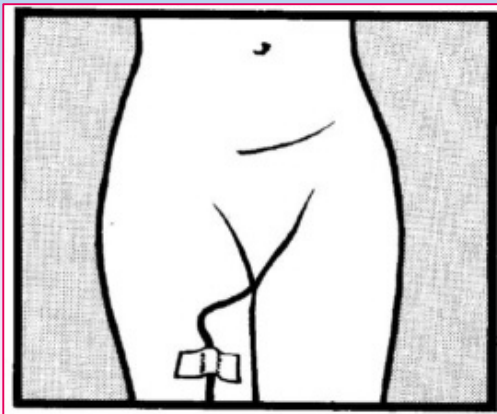
Ürodinami Öncesi Hasta Güvenliği

- İşlem öncesi hazırlıklar konusunda hasta bilgilendirilmeli (steril idrar kültürü, bağırsak temizliği, antibiyotik kullanımı vs.)
- Anamnezi zamanında ve doğru alınmalı
- Hasta işlem hakkında bilgilendirilerek onamı alınmalı
- Hastanın kimlik bilgileri kontrol edilerek üniteye alınmalı
- Eğitimli personel uygulamalı



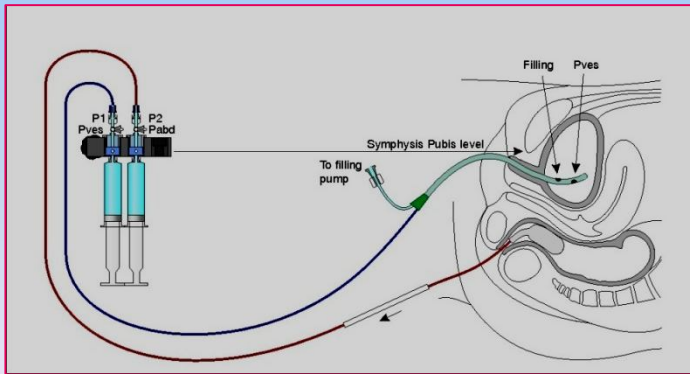
Ürodinami Sırası Hasta Güvenliği

- Hasta ile sözel teyit edilerek kayıtlardan kimliği kontrol edilmeli
- Hasta uyumu çok önemli bir test olduğu için iyi iletişim sağlanmalı
- Hastanın mahremiyetine özen gösterilmeli
- İşlemler esnasında aseptik koşullara dikkat edilmeli
- Malzemelerin özenli şekilde kullanımı sağlanmalı



Ürodinami Sırası Hasta Güvenliği

- Hasta gelişebilecek komplikasyonlar açısından izlenmeli (Otonom disrefleksi, hipotansiyon, bulantı ve kusma, bayılma vs.)
- İşlem hasta ve çalışan açısından vakit alan, maliyetli ve zahmetli olması nedeniyle büyük bir dikkat gerektirir, işlem sırasıyla ve tek seferde yapılmalı



E. Aslan



Ürodinami Sonrası Hasta Güvenliği

İşlem sonrası;

- Hasta bir süre ünite de izlenmeli
- Yazılı formlar ve sözel eğitimler verilmeli (Evde yapılması istenenler, sonraki randevusu)
- Kullanılacağı ilaçlar konusunda bilgi verilmeli

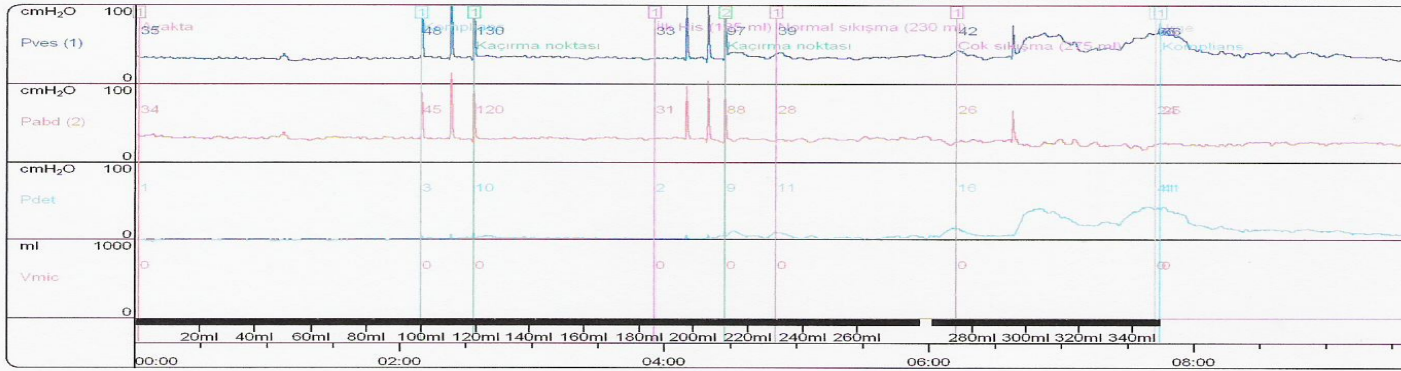


Sistometri rapor

YF

Cinsiyet: Bayan
Doğum tarihi: 17.02.1950
Hastane numarası: -
Test tarihi: 09.10.2007

Test numarası: 02
Hastane: İÜ.Istanbul Tıp Fak. Kadın Doğum AD.
Konsültant: -
Refere eden: poliklinik



Sistometri sonuçlar

Gönderilen hacim	351 ml
Kaçak ile kaybedilen hacim	0 ml
Mesane doluluğu	351 ml
Max. mesane kapasitesi	351 ml
Max. vezikal basınç	141 cmH ₂ O
Maksimal abdominal basınç	133 cmH ₂ O
Maksimal detrüsrör basıncı	44 cmH ₂ O
Maksimal üretral basınç	148 cmH ₂ O
Pompa Hızı	50 ml/min

Duyarlılık sonuçları

Duyarlılık	Mesane doluluğu	Vezikal basınç	Detrüsrör basıncı
İlk His	185 ml	33 cmH ₂ O	2 cmH ₂ O
Normal sıkışma	230 ml	39 cmH ₂ O	11 cmH ₂ O
Çok sıkışma	275 ml	42 cmH ₂ O	16 cmH ₂ O

Kaçırma anı sonuçları

#	Mesane doluluğu	Vezikal basınç	Abdominal basınç	Detrüsrör basıncı
1	119 ml	130 cmH ₂ O	120 cmH ₂ O	10 cmH ₂ O
2	210 ml	97 cmH ₂ O	88 cmH ₂ O	9 cmH ₂ O

Komplians sonuçları (doğrusal gerileme)

#	Pves komplians	Pdet komplians	Mesane doluluğu
1	14,9 ml/cmH ₂ O	9,0 ml/cmH ₂ O	100 - 351 ml

İşaret inceleme

İşaret adı	Zaman	Pves (1)	Pabd (2)	Pura (3)	Pdet	Vin	Vmic	Qura
Ayakta	0:00:01	35	34	36	1	0	0	0
Kaçırma noktası [1]	0:02:33	130	120	142	10	119	0	0
İlk His	0:03:55	33	31	35	2	185	0	0
Kaçırma noktası [2]	0:04:27	97	88	95	9	210	0	0
Normal sıkışma	0:04:50	39	28	41	11	230	0	0
Çok sıkışma	0:06:12	42	26	44	16	275	0	0
Urge	0:07:42	65	24	66	41	348	0	0

ÜRODİNAMİ ÜNİTESİNDE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ



E. Aslan

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş sağlığı

İşyeri çalışanları ve bu işyerinde herhangi bir sebeple bulunanlar için sağlıklı bir ortamın ve sağlıklı iş çevresinin oluşturulması

İş güvenliği

Çalışma ortamında oluşabilecek tehlikenin bertaraf edilmesine yönelik kurallar ve önlemlerin bütünü anlatmaktadır

Genel Durum

- ABD'de yılda 262.700 iş kazası olmakta
- 16.000 sağlık çalışanı HIV ile enfekte olmuş iğne batmalarına maruz kalmakta
- 1.800.000 sağlık çalışanı ise, yaralanmaktadır 1999 yılı verilerine göre, bu ülkedeki sağlık çalışanlarının öldürücü olmayan iş yaralanma insidansı yüz binde 8.5'dir



Genel Durum

- Bir yılda görülen yaralanmaların 2.800'ü sadece cam kapiller tüp kullanımı yüzünden olmaktadır
- Her yıl 5000 sağlık çalışanı işyerindeki yaralanmalar nedeniyle Hepatit-B, Hepatit-C ve HIV etkenlerine maruz kalmaktadır
- Bu yaralanmaların %88 oranında önlenelirdir



E. Aslan



Genel Durum

- **OSHA'ya*** göre, işyerindeki ergonomik faktörlerin olumsuzluğu nedeniyle, her yıl 1.8 milyon sağlık çalışanı kas iskelet sistemi yaralanmalarını deneyimlemekte
- Hemşirelerin %38'i ise bel ağrısı şikayeti yaşamakta
- Her 1000 hemşire yılda yaklaşık 26 gün meslek hastalıkları ve yaralanmaları yüzünden çalışmamakta
- 160.000 sağlık çalışanı iş yerinde şiddete maruz kalmaktadır

***The Occupational Safety and Health Administration**

İş Sağlığı ve Güvenliği Problemleri

- Ölüm
- Yaralanma
- Meslek hastalığı
- Kayıp işgünü
- Motivasyon kaybı
- Verimlilik kaybı
- Hizmet kalitesinin azalması



E. Aslan



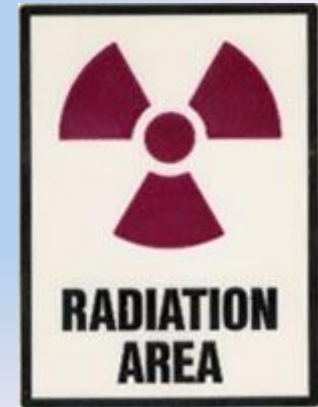
Riskli İş Koşulları

- Uygunsuz fiziksel koşullar (sıcak, soğuk, nem, hava akımı, sık sıcaklık değişimi, gürültü, alçak ya da yüksek basınç, radyasyon)
- Ağır bedensel iş
- Ergonomi kurallarına aykırı iş
- Stresli iş
- İş yerinde huzursuzluk
- Uygun beslenmeyi zorlaştıran işyeri koşulları
- Konutla işyeri arasında ulaşım zorluğu



Ürodinami Ünitesinde Çalışanların Karşılaşabileceği Riskler

- HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri
- Kimyasal maddelerin toksik ve allerjik etkileri
- Radyasyonun olumsuz etkileri
- Elektrik ve yangın tehlikesi
- Fizik koşulların yetersizliği / uygunsuzluğu



HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



- Ürodinami ünitesinde çalışanlar
 - hastaların respiratuvar sekresyonları
 - infekte kan ya da beden sıvılarıyla
temas nedeni ile infeksiyon riski altındadır
- Ünitede temiz ve kirli alan birbirinden ayrılmalı
- Ürodinami ünitesi yeterince havalandırılmalı
(saatte 7-15 kez hava değişimi olacak şekilde)



HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



Ürodinami sırasında,

- Kan ve vücut sıvılarının olası temasını engellemek ve dezenfektanların yan etkilerinden korunmak için non-steril eldivenler kullanılmalı

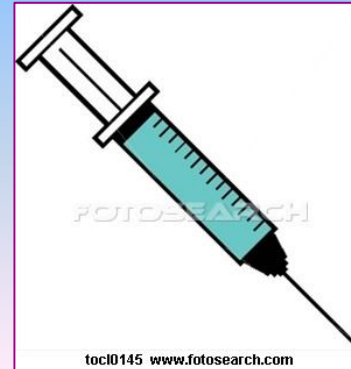
E. Aslan



HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



- Tüm iğneler ve keskin/sivri uçlu aletler delinme ve patlamaya dayanıklı kutulara konulmalı iğneler tekrar kılıflarına sokulmaya çalışılmamalı
- Kesici ve delici aletler, standarda uygun özel kaplarda ve etiketli olarak taşınmalı. Bu kaplarda sızıntı veya çevreye bulaşma riski olmamalı



E. Aslan

HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



- Kontamine ekipman koruyucu bir kılıf ile kapatılmalı
- Bulaşma riski olan vücut sıvıları ve atıkların taşındığı torba ve kapların etiketleri **kırmızı** olmalı
- Kontamine çamaşırlar özel ve işaretli torbalarda taşınmalı, üzeri tehlikeli olduğuna dair etiketlenmeli

HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



- **Tırnaklar kısa kesilmeli ve takılar çıkarılmalı**
- **Eller uygun antimikrobiyal madde ile çok iyi yıkanmalı**
- **Eller ve diğer cilt yüzeyleri kan ve vücut sıvılarıyla kontamine olmuşsa derhal yıkanmalı**
- **Eller her bir ürodinami işlemi öncesi ve sonrası, eldiven giyilse bile çok iyi yıkanmalı**

HIV, Hepatit B-C, M. tuberculosis gibi infeksiyon etkenleri



Dermatiti ve eksüdatif cilt lezyonları olan sağlık çalışanları

- **İyileşene kadar direkt hasta bakımını üstlenmemeli**
- **Kirli aletlerle temas etmemeli**
- **Alet bakımı temizliği ve dezenfeksiyonunda görev almamalı**
- **Herhangi bir hastanın kanı ve vücut sıvılarıyla cilt ve mukoz membrana temas eden ya da anlamlı perkütan yaralanmaları olan sağlık çalışanları**
 - **durumu acilen rapor etmeli**
 - **uygun değerlendirmeleri yapıp izlenmeli**

Sağlık Çalışanlarının Aşılması

Tüm çalışanlar Hepatit B'ye karşı aşılanmalı

İnfekte sağlık çalışanları çalıştıkları ortamlarda

•Hastalara, diğer sağlık çalışanlarına, kendi aile bireylerine hastalığı bulaştırmaktadır

➤ **Aşılamanın maliyeti, hastalık ya da salgınlar ortaya çıktıktan sonra yapılacak masraflardan daha azdır**

➤ **Aşılama ile hastalığa bağlı iş gücü kaybı azalmakta,**

➤ **Sağlık çalışanlarının hastalığı diğer hastalara bulaştırma olasılığı ortadan kalkmaktadır**

Sağlık Çalışanlarının Aşılması

Uygulama şekli

- ✓ Birer ay ara ile 2 doz
- ✓ İlk dozdan 6 ay sonra üçüncü doz

Risk oluşan durumlarda ise daha hızlı bağışıklamanın sağlanması amacıyla

- ✓ Birer ay ara ile üç doz
- ✓ İlk dozdan bir yıl sonra dördüncü doz

Kimyasal maddelerin toksik ve allerjik etkileri

- Respiratuvar sorunları olan sağlık çalışanları alanda çalışmaya başlamadan önce değerlendirilmeli

İritasyonu en aza indirmek için

- Dezenfektan konulan kaplar kapaklı olmalı
- Çalışma ortamı çok iyi havalandırılmalı
- Eğitimli ve deneyimli personel tarafından ayrı bir bölümde yapılmalı



Kimyasal maddelerin toksik ve allerjik etkileri

Temizlik işlemleri ve dezenfeksiyon/sterilizasyon sürecinde sıçramaları önlemek için

- * gözler korunmalı
- * neme dayanıklı maskeler, uzun önlük takılmalı

Koruyucu araç-gereçler ;

- Yeterli koruma sağlamalı
- Rahat olmalı, hareketi kısıtlamamalı
- Temizliği kolay olmalı
- Ucuz olmalı
- Tüm çalışanlara ücretsiz olarak ve yeterli sayıda temin edilmeli



Radyasyonun olumsuz etkileri

Çalışanlar

- Kullanılan radyasyon tipini
- Radyasyonun mekanizmasını
- Radyasyondan korunma yöntemlerini çok iyi bilmelidir
- Çalışanların röntgen ışınlarının olumsuz etkilerinden korunmaları için gerekli önlemler alınmalıdır



Radyasyonun olumsuz etkileri

- Oda kapılarında röntgenin çalıştığını gösteren uyarı ışıkları olmalı
- Radyasyondan korunmak için
 - Tiroid koruyucular
 - Özel gözlükler takılmalı
 - Kurşun gömlek giyilmeli
- Tüm çalışanlar belirli aralıklarla aldıkları radyasyon dozu açısından güvenlik birimlerinde denetlenmelidir



Elektrik ve yangın tehlikesi

- Üretici firmaların önerilerine uyulmalı
- Elektrikli ekipmanın kullanımına bağlı olası tehlikeler bilinmeli
- Güvenli kullanımına yönelik önlemler alınmalı
- Elektrikli aletler kullanılırken yangın tehlikesi ve elektrik çarpmalarına karşı dikkatli olunmalı, belli aralıklarla bakım ve kontrolleri yapılmalı
- Cihazların kordon uzunluğu kullanım amacına uygun olmalı
- Elektrik kabloları ortalıkta başıboş bırakılmamalı
- Lazer kullanılıyorsa yangın tehlikesine karşı önlemler artırılmalıdır

Fizik koşulların yetersizliği / uygunsuzluğu

- Ürodinami için ayrı bir bölüm düşünölmeli
- Hastaların giyinebilecekleri bir bölümü olmalı
- İyi bir planlama yapılmalı
- Ünite de yeterli alan olmalı, WC, lavabo olmalı
- Çalışma alanı ve uygulamalar çalışanların kas ve iskelet sistemlerine en uygun şekilde oluşturulmalı
- Ünite de ısı, nem ayarlanmalı
- Uygun aydınlanma sağlanmalı
- Havalandırma yeterli olmalı, koku olmamalı
- Düşme ve yaralanmaları önlemek için zemin temiz ve kuru olmalıdır

**Ürodinami işlemleri yapan,
asiste eden,
aletlerin bakım, temizlik ve
dezenfeksiyonundan sorumlu
TÜM ÇALIŞANLAR**

- **Karşı karşıya oldukları riskler ve korunma yöntemleri konusunda bilgi sahibi olmalı**
- **Hizmet içi eğitim programları ile desteklenmelidir**



Sonuç

- **Güvenli çalışma ortamı tüm çalışanlar için önemlidir**
- **Kurum ve kuruluşlar, güvenli çalışma ortamı için planlar yapmalı ve prosedürler oluşturmalıdır**
- **Çalışanlar güvenli çalışma için önlemler konusunda bilgilienmeli ve bunu talep etmelidir**

DİKKATİNİZ İÇİN TEŞEKKÜRLER...



E. Aslan