

Bildiri No: 10 (Sözel)

HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE ETKİN İLETİŞİMİN ÖNEMİ

Aslı SALDAMLI
Bartın Üniversitesi SHMYO

Amaç: İletişim, bireylerin bilgi, duygu ve düşüncelerinin çeşitli yollarla birbirlerine aktarılması olarak tanımlanabilmektedir. İletişim hataları günlük hayatta geçimsizlik gibi sorunlara yol açsa da acil sağlık hizmetlerinde hasta güvenliğini riske sokabilecek tıbbi hatalara neden olmaktadır. Bu nedenle hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde iletişimin incelenmesi önemlidir.

Gereç ve Yöntem: Literatür taramasına dayalı betimsel bir araştırmadır.

Bulgular: Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde iletişimin incelenebilmesi hastane öncesi acil sağlık hizmetleri organizasyonunun bilinmesiyle mümkündür. Organizasyonda işlem basamakları “Hayat Yıldızı” ismi verilen uluslararası sembolle belirtilmiştir. Sembolü oluşturan altı uzantıdan her biri bir basamağı vurgulamaktadır. “Saptama ve bildirme” hastanın 112 çağrı merkeziyle iletişime geçmesi ve merkez tarafından talebin değerlendirilmesini kapsar. Talep acil müdahale gerektiriyorsa olay yerine ambulans ekibi yönlendirilir bu “cevaplama” aşamasıdır. Çağrı merkezinden aldığı bilgilerle yola çıkan ekip durumun gereklerine göre “yerinde tedavi” ya da “taşımada tedavi” gerçekleştirir. Süreç gerekiyorsa hastanın uygun birime “nakil” işlemi ile son bulur.

Bütün basamaklarında hızlı düşünüp doğru karar vermeyi gerektiren bu süreçte iletişim hataları zaman kaybı, yanlış tedavi ve ambulans eksik/bozuk ekipman bulundurma gibi sebeplerle hasta güvenliğini tehdit ederken, empati ve panik yönetimi sağlanamadığıdaysa hasta ve hasta yakınlarının panik ve öfke yaşamasına neden olabilmektedir.

Sonuç ve Öneriler: Hastane öncesi acil süreçlerde iletişim hataları hastaya ciddi zarar veren tıbbi hatalara neden olabilmektedir. Bu nedenle hastane öncesi acil sağlık çalışanlarına etkin iletişim ve panik yönetimine yönelik eğitimler planlanması, mevcut eğitimlerin yeterliliğinin kontrol edilmesi ve gerekirse role play gibi tiyatral eğitimlerle öğrenmede kalıcılığın sağlanmasıyla iletişim hatalarından kaynaklanan tıbbi hataların en aza indirilebileceği düşünülmektedir.

Proceeding No: 10 (Oral)

**IMPORTANCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN PRE-HOSPITAL EMERGENCY
HEALTH SERVICES**

Aslı SALDAMLI

Bartın University Vocational School of Health Services

Objective: Communication can be defined as the transfer of information, emotions, and thoughts of individuals to each other in various ways. While communication errors lead to problems such as incompatibility in daily life, they cause medical errors that can put the patient safety on risk in emergency medical services. For this reason, it is important to examine the communication in prehospital emergency health services.

Materials and Methods: It is a descriptive research based on literature review.

Findings: It is only possible to investigate the communication in prehospital emergency health services by knowing the prehospital emergency medical services organization. The organizational process steps are indicated by the international symbol named as "Life Star". Each of the six extensions that make up the symbol emphasizes a step. "Detection and reporting" includes communication of the patient with the 112 call center and evaluation of the request by the center. If the request needs urgent intervention, the ambulance team will be directed to the scene of the event and this is the "response" phase. Based on the information received from the call center, the team conducts the "treatment at scene" or "treatment of transport" according to the requirements of the condition. The process ends with the appropriate "transfer to definitive care unit" of the patient if necessary.

Communication faults threaten patient safety as a result of time loss, improper treatment and lack of ambulance equipment, and may cause panic and anger of patients and their relatives if empathy and panic management are not provided.

Results and Recommendations: Communication errors in pre-hospital emergency procedures can lead to medical errors that seriously damage the patient. For this reason, it is considered that most of the medical errors caused by communication errors can be reduced by planning the training for the effective communication and panic management to the prehospital emergency health workers, controlling the adequacy of the existing training and making the learning processes permanent with the theatrical training such as role play if necessary.