

# Acil Serviste Hasta Yakınlarını Bilgilendirmede Farklı Bir Yöntem

## *A Different Method to Inform Patient Relatives in Emergency Department*

**Okhan Akdur, Seda Özkan, Levent Avşaroğulları,  
Polat Durukan, İbrahim İkizceli**

*Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Kayseri*

Sayın Editör;

Acil servislere başvuran hastaların yakınlarının bilgilendirilmesi önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Hasta yakınlarını ilk bilgilendirme işlemi çoğunlukla hastaya ilk müdahale eden hekim tarafından yüz yüze gerçekleştirilmektedir. Ancak yoğun hasta bakımı yapan acil servislere sonraki bilgilendirme işlemlerinde aksamalar olabilmekte bu durum hasta ve yakınlarının memnuniyetini de olumsuz yönde etkilemektedir<sup>(1,2)</sup>. Özellikle acil servislere hasta yakınlarının girişinin kısıtlandığı da düşünüldüğünde bilgilendirme işlemleri ve hasta takibinde ciddi zorluklar, hatalar yaşanabilmektedir. Acil servisimizde hasta yakınlarını bilgilendirme de kullanılan yöntem hasta yakınlarının doğrudan acil servis danışma birimine başvurmaları, hasta isimlerini vererek danışmada görevli Tıp Fakültesi son sınıf öğrencisinden bilgi alınmasına dayanan bir sistem idi.

Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı'nda hasta yakınlarının tedavi gören hastalarını takip etmelerini ve bilgi edinmelerini amaçlayan bir sistem uygulamaya geçirildi. Bu sistem daha önce hastanemizde ameliyathane ve yoğun bakım hastaları içinde uygulamadayı.

Sistem için hasta verilerinin anlık girilebildiği bir program, hastane bilgi işlem merkezince acil serviste çalışan hekimlerin de görüşleri alınarak oluşturuldu. Bu programda özellikle Acil Serviste takip ve tedavisi yapılan hastanın başvuru anından itibaren acil servisin hangi bölümünde takip edildiği, taburcu, yatış gibi bilgilerinin belirtilmesi amaçlandı. Programı kullanacak personel bu konuda eğitildi. Acil serviste bilgisayarın yer aldığı verilerin girildiği bir birim oluşturuldu (*Resim 1*). Bekleme salonuna hasta yakınlarının izleyebilecekleri bir LCD TV yerleştirilerek bilgisayar sistemine bağlandı (*Resim 2*). Acil servise başvuru anından itibaren hasta bilgileri (isim, soy isim baba adı, hastanın takip edildiği acil birimi), yatış, taburcu, takip gibi değişiklikler sisteme 10'ar dakikalık aralar ile güncellenerek girildi.

**İletişim Adresi ve Sorumlu Yazar:**

Yrd. Doç. Dr. Okhan Akdur

Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı Kayseri - Türkiye

Telefon (Cep): + 90 532 402 93 30

E-mail: oakdur@hotmail.com

Başvuru Tarihi: 12.02.2009

Kabul Tarihi: 13.02.2009

Sonradan Acil Servise gelen hasta yakınları için taburcu ve yatan hastaların bilgileri 2 saat süresince LCD TV’de görülmesi program ile sağlandı. Sisteme girilen tüm bilgiler bilgi işlem merkezi tarafından da kayıt altına alındı. Ayrıca hasta yakınlarını acil servis işleyişi ile ilgili bilgilendirmek amacıyla hazırlanan bir metin sisteme aktarılarak LCD TV’de görülmesi sağlandı.

Kan aranması gibi acil ve özel durumlar için metin girişinin yapılabildiği ve LCD TV’de akan yazı şeklinde görülen ayrı bir bölümde oluşturuldu (Resim 3).

Sonuç olarak bu ve benzeri yöntemlerin acil servis çalışanları için ciddi iş yükü oluşturan hasta yakınlarını bilgilendirme konusunda yardımcı olabileceği düşünülebilir. Acil servislerde hasta yakınlarının bilgilendirilmesinde uygun ortamların sağlanması ve hastaneler tarafından bu girişimlerin desteklenmesi de son derece önemlidir.

Resim 1. Bilgisayarın yer aldığı verilerin girildiği birim ve görevlisi.



Resim 2. Bekleme salonunda hasta yakınlarının izleyebildikleri sisteme bağlantısı olan LCD TV.



Resim 3. Acil servisteki hastalar ile ilgili bilgilerin LCD TV’deki görüntüsü.

ACİL SERVİS HASTA LİSTESİ		
ADI SOYADI	BABA ADI	HASTANIN DURUMU
ADEM CEBECİOĞLU	AHMET	Acil Muayene Odasında
ADEM KONAK	NİZAM	Acil Travma Müdahalede
ADEVİYE ŞAHİN	YUSUF	Acil Cahilli Müdahalede
ALİ DEMİREZEN	İSMAIL	KARDİYOLOJİ YOGUN BAKIM Servisidir
ALİ OSMAN BODAK	MEHMET	Acil Cahilli Müdahalede
ATILTA İRMAK	HACI	Acil Muayene Odasında
ATILTA YALÇIN	OSMAN	Taburcu Edildi
AZİZE ESMERAY	OSMAN	Taburcu Edildi
BURHAN YILDIRIM	HASAN	Taburcu Edildi
EGEMEN EKLEME	FARUK	Acil Travma Müdahalede
EMİNE İRBAŞ	MUSTAFA	Acil Muayene Odasında

1 / 5

**KALİTE POLİTİKAMIZ**

Hizmet verdiğimiz bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak ve onların memnuniyetini ön planda tutacak, dünya standartlarında sağlık hizmeti sunmak hastanelerimizin temel politikasıdır.

Bu hizmeti verirken hasta haklarını gözetmek, yenilikleri yakından takip edip uygulamak ve geliştirmek ana prensibimizdir.

**RAT YENİSU NUN YAKINININ ACİL DANIŞMAYA**

## KAYNAKLAR

1. Krishel S, Baraff LJ. Effect of emergency department information on patient satisfaction. Ann Emerg Med 1993;22:568-72.
2. Kologlu M, Agalar F, Cakmakci M. Emergency department information: does it effect patients' perception and satisfaction about the care given in an emergency department? Eur J Emerg Med 1999;6:245-8.