

# YARDIMCI SAĞLIK PERSONELİNİN PLASTİK CERRAHİ AMELİYATLARI HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİ

\*Selahattin ÖZMEN, \*Serhan TUNCER, \*Şafak UYGUR, \*Sabriye OCAK, \*Cemalettin ÇELEBİ

\*Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi A.D, Ankara

## ÖZET

Estetik ameliyat olma isteğiyle hastaneye başvuran hasta öncelikle kendi doktoruyla birebir ilişki içinde olmaktadır. Ancak hastanenin kapısından girdiği andan itibaren birçok farklı hastane çalışanıyla da temas etmektedir. Farklı eğitim seviyesinde ve sosyokültürel yapılardan gelen değişik kademelerdeki bu hastane personelinin oldukça farklı bir hasta grubu olan estetik hastalar ve estetik ameliyatlara hakkındaki düşüncelerini ve bu hasta grubuna karşı davranışlarını ortaya koymayı amaçladık.

Hastanenin değişik birimlerinde görev yapan ve görevi gereği plastik cerrahi hastaları ile temas kuran 50 kişilik yardımcı sağlık personeline yüz yüze görüşme tarzında 20 soruluk bir anket uygulandı. Bu ankette, yardımcı sağlık personelinin sosyodemografik yapısı, plastik cerrahi hakkındaki bilgileri, estetik ameliyatlara ve estetik ameliyat olan hastalar hakkındaki düşüncelerini saptamaya yönelik sorular soruldu.

Çalışanların çoğunluğu plastik cerrahi anabilim dalında olmasına rağmen yapılan ameliyatlara büyük çoğunluğunun estetik ameliyat olduğunu düşünmekteydi. Ankete katılanların %8'i (4 kişi) tüm plastik cerrahi ameliyatlara estetik ameliyat olduğunu, %62'si (31 kişi) ameliyatlara %80'inin estetik ameliyat olduğunu düşünüyordu. Önemli bir bulgu, deneklerin %20'sinin (10 kişi) estetik ve rekonstrüktif hasta grubunu farklı gördüğünü ve estetik hastalara daha az ilgi gösterdiğini belirtmesiydi. Deneklerin %32'si (16 kişi) ise estetik hasta grubuyla daha fazla sorun yaşadığını belirtmekteydi.

Çoğu zaman çalıştıkları birim hakkında profesyonel bir eğitimden geçmeyen yardımcı sağlık personeli sık sık hastane içinde birimler arasında pozisyon değiştirmektedirler. Bununla beraber, düşük gelir düzeyi, çalışanların işlerine olan motivasyonunu azaltmaktadır. Bunun için öncelikle sağlık personeli titiz bir şekilde seçilmeli, sonrasında düzenli eğitim programları uygulanmalı ve sık personel değişiminin önüne geçilmelidir. Bu değişikliklerin hizmet kalitesi ve çalışanların mutluluğunu, dolayısıyla hasta memnuniyetini arttıracaklarını düşünüyoruz.

**Anahtar Kelimeler:** Yardımcı Sağlık Personeli, Plastik Cerrahi, Estetik

## WHAT DO THE MEMBERS OF THE HOSPITAL STAFF THINK ABOUT PLASTIC SURGERY PATIENTS? SUMMARY

### ABSTRACT

Aesthetic patients primarily have an interaction with their doctor but after hospitalization they have other interactions with different members of the hospital staff. The aim of this study is to determine the hospital staff's opinion about aesthetic patients.

We applied a questionnaire with 20 questions to 50 staff members who have interaction with aesthetic patients at different departments in our hospital. We determined the personnel's social and demographic profile and their view about the aesthetic patients.

Most of the personnel working in plastic surgery department think that aesthetic operations comprised the highest percentage. 20% (10 people) of the staff pointed out that they attended to reconstructive patients more than the aesthetic patients. 32% (16 people) of staff stated that they had problems with aesthetic patients.

In many other hospitals, people with different educational background from different socio-cultural levels serve together in the same team as it is, in our hospital. The members of our staff don't have any professional education, and they are working in various departments, very often. Little salary they get reduces their motivation too. Because of these reasons, the personnel to be employed in a hospital should be selected with utmost care and trained accordingly. These points will help to improve service quality.

**Keywords:** Hospital Staff, Plastic Surgery, Aesthetic patients.

## GİRİŞ

Literatürde plastik cerrahi kliniklerine yatan estetik hastalara ait psikolojik ve zihinsel faktörler ortaya konulmuş, bu faktörlerin özellikle estetik hasta seçiminde göz önünde bulundurulması önerilmiştir.<sup>1-2</sup> Ayrıca

ameliyat öncesi ve sonrası hastanın yakın çevresinin hastaya bakışı araştırılan konulardan birisidir.<sup>3-4</sup> Hastane içerisinde hastanın temasta olduğu gerek hekim gerekse yardımcı sağlık personelinin de hasta psikolojisini ve

memnuniyetini etkilemesi kaçınılmaz bir gerçektir.

Estetik ameliyat olma isteğiyle hastaneye başvuran hasta öncelikle kendi doktoruyla birebir ilişki içinde olmaktadır. Ancak özellikle üniversite ve büyük devlet hastanelerinde hastanenin kapısından girdiği andan itibaren değişik kademelerde birçok çalışanla da temasta bulunmak durumundadır. Hemşireler, sekreterler, hastabakıcılar, teknisyenler ve temizlik personelleri hastaların en sıklıkla karşılaştığı yardımcı sağlık personeli grubunu oluşturmaktadır.

Bu iletişimin bir tarafında yüksek beklentileri ve kendine has özellikleri olan estetik hasta grubu, diğer tarafında ise değişik sosyokültürel ve ekonomik düzeydeki yardımcı sağlık personeli bulunmaktadır. Özellikle ülkemizde estetik problemler nedeniyle ameliyat edilen hastalar ile rekonstrüktif sebeplerle ameliyat edilen hasta popülasyonları arasında sosyokültürel profil farklılıkları olması oldukça mümkün gözükmektedir. Bu farklı gruptaki hastaların hizmet beklentilerindeki farklılıklar, yardımcı sağlık ekibinin hastalara yaklaşımı ve hizmet sunumunda diğer tıp dallarında olmayan güçlükler doğurabilir. Bu çalışmada hastanemizdeki plastik cerrahi kliniğinde tedavi gören hastalarla birebir temasta olan yardımcı sağlık personelinin plastik cerrahi hastaları hakkındaki düşüncelerini ortaya koymayı amaçladık. Bu bilgiler ışığında yardımcı sağlık personeli olarak çalışanları bilgilendirip, mevcut hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini arttırmayı hedefledik. Elde edilen verilerin kliniğimiz için olduğu kadar, diğer plastik cerrahi klinikleri için de fikir verici olacağını düşünüyoruz.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Şubat 2004 döneminde hastanemiz plastik cerrahi servisi, plastik cerrahi polikliniği, ameliyathane, ayılma ünitesi, özel servis, hasta yatış ve vezne birimlerinde görev yapan ve görevi gereği plastik cerrahi hastaları ile temasta olan 50 yardımcı sağlık personeline, birebir, yüz yüze anket uygulandı. İstatistik uzmanlarına danışılarak hazırlanmış olan yirmi sorudan oluşan anketin ilk kısmı çalışanların sosyal ve demografik özelliklerini sorgularken, ikinci kısmı plastik cerrahi ve estetik ameliyat geçiren hastalar hakkındaki düşüncelerini ortaya koymaya yönelikti.

## BULGULAR

Yaşları 19 ile 48 arasında değişen (ort. 31.9), 12 erkek (%24) ve 38 kadından (%76) oluşan ve çeşitli birimlerde plastik cerrahi kliniği hastalarıyla teması olan 50 yardımcı sağlık personeli çalışmaya dahil edildi.

Katılanların çoğunluğunu plastik cerrahi kliniğinde çalışanlar oluşturmaktaydı (%42 – 21 kişi). Ankete katılanların %30'u (15 kişi) özel serviste, %12'si (6 kişi) ameliyathanede ve %12'si (6 kişi) hasta yatış bölümünde ve %4'ü (2 kişi) ise diğer birimlerde görev yapmaktaydı. Bu birimlerde görev yapanların çoğunluğunu hemşireler (%42 – 21 kişi) ve hastabakıcılar (%24 – 12 kişi) oluşturmaktaydı, diğer katılımcılar ise sekreterler (%10 – 5 kişi), temizlik personeli (%8 – 4 kişi) ve diğer memurlardı (%16 – 8 kişi).

Öğrenim seviyeleri incelendiğinde çoğunluğunu (%48 – 24 kişi) yüksekokul mezunları oluşturmaktaydı, %30'u (15 kişi) lise, %18'i (9 kişi) ortaokul, %4'ü (2 kişi) ise ilkokul mezunuydu.

Ankete katılanlardan 9'u (%18) daha önce plastik cerrahide ameliyat olmuştu ve bunların 7'sinde estetik amaçlı girişimler uygulanmıştı. Denek grubunun %80'i (40 kişi) ise gerçekten estetik ameliyata ihtiyaç duyduğunda yaptırabileceğini bildirmekteydi.

Çalışanların çoğunluğu plastik cerrahi anabilim dalında olmasına rağmen yapılan ameliyatların büyük bir kısmının estetik ameliyat olduğunu düşünmekteydi. Ankete katılanların %8'i (4 kişi) tüm plastik cerrahi ameliyatlarının estetik ameliyat olduğunu, %62'si (31 kişi) ameliyatların yaklaşık %80'inin estetik ameliyat olduğunu, %22'si (11 kişi) ise ameliyatların yarısının estetik ameliyat olduğunu düşünüyordu.

Estetik ameliyatlar hakkındaki düşünceleri sorulduğunda, grubun %92'si (46 kişi) estetik ameliyat olmanın normal olduğunu %8'i (4 kişi) ise bu ameliyatların gereksiz olduğunu düşünmekteydi. Ancak aynı gruba "estetik ameliyat olmak günah mıdır?" diye sorulduğunda %16'sı (8 kişi) günah olduğunu belirtmekteydi.

Çok önemli bir bulgu, denek grubunun %20'sinin (10 kişi) estetik ve rekonstrüktif hasta grubunu farklı gördüğünü ve estetik hastalara daha az ilgi gösterdiğini belirtmesiydi. Bu yaklaşımın nedeni sorulduğunda deneklerin büyük kısmı (%94 – 47 kişi) rekonstrüktif ameliyat olacak hastalara üzülmediğini ve onlara daha çok yardımcı olmak istediğini, diğer kısmı (%6 – 3 kişi) ise estetik ameliyatları gereksiz gördüğünden aynı ilgiyi göstermediğini belirtmekteydi.

Denek grubunun %32'si (16 kişi) plastik cerrahinin estetik hasta grubuyla daha çok sorun yaşadığını ifade ederken, %4'ü (2 kişi) plastik cerrahinin tüm hastalarıyla sorun yaşadığını belirtmekteydi.

## TARTIŞMA

Kliniğimizde çalışan temizlik personelinin estetik ameliyat olacak hastaya "sen utanmıyor musun burada bu kadar kötü hasta yatarken estetik ameliyat olmaya?" şeklinde bir söz söylemesi ve hastanın kendini kötü hissederek ameliyattan vazgeçmesi nedeniyle yardımcı sağlık personelimizin, hastalarımızın psikolojisi ve memnuniyeti üzerinde ne kadar etkisi olduğunu araştırmak üzere bu çalışmayı planladık. Bu sayede plastik cerrahi hastalarıyla temasta olan hekim dışı personelin plastik cerrahi ve hastaları hakkında düşüncelerini, davranışlarını öğrenmek ve uygun olmayan davranışları hizmet içi eğitimlerle düzeltmeyi amaçladık.

Çalışanların çoğunluğu plastik cerrahi anabilim dalında çalışıyor olmasına rağmen, estetik ameliyat oranlarının çok yüksek olduğunu düşünüyorlardı. Bu sonucun deneklerin çalıştıkları birim konusunda yeterli eğitimleri olmamasına ve sık görev yeri değişikliklerinin bir sonucu olduğunu düşünüyoruz.

Deneklerden, estetik ameliyatların gereksiz olduğunu düşünenlerin oranı %8 (4 kişi), günah olduğunu düşünenlerin oranı ise %16 (8 kişi) idi. Dini inançlar hastane dışında insanları etkilemesinin yanında, hastanede hastalarla temasta olan personeli de etkileyebilmektedir. Nitekim büyük olasılıkla bu düşünce tarzının bir eseri olarak ortaya çıkan çok önemli ve ele alınması gereken bir durum deneklerin %20'sinin (10 kişi) estetik hasta grubuyla daha az ilgilendiğini belirtmesiydi. Bu durum estetik ameliyat olan hastaların hasta olarak değerlendirilmediğini düşündürülebilir. Ancak estetik hasta

grubuna karşı yukarıda bahsettiğimiz şekilde önyargının yansımaları da söz konusu olabilir.

Çalışanların yaklaşık üçte birinin (%32 – 16 kişi) estetik hasta grubuyla sorun yaşadığını ancak sadece %4 'ünün (2 kişi) tüm hasta gruplarıyla problem yaşadığını belirtmesi estetik hasta grubunun yüksek beklentiler içerisinde ve kendine has özellikleri oluşuna bağlı olabilir.

Sosyokültürel düzeyi yüksek olan ve plastik cerrahi servisinde tedavi olan estetik cerrahi hastalarının yardımcı personel tarafından ayrımcılığa maruz bırakılması kabul edilemez sonuçlar doğurabilir. Bunu engellemek için plastik cerrahi hastalarıyla temasta olan tüm yardımcı personel ve hatta hekimler hizmet içi eğitim toplantılarıyla bilgilendirilmelidirler.

Ancak bu çalışmadan plastik cerrahi adına çıkarılabilecek daha önemli sonuçlar olduğunu düşünmekteyiz. Anketten elde edilen bulguları daha geniş bir pencereden ele alırsak ve diğer uzmanlık dallarında görevli hekimlerle olan ilişkilerimizden edindiğimiz tecrübelerimizi de katarsak aslında sadece yardımcı sağlık personelinin değil, tıp fakültesi öğrencilerinin ve diğer dallardaki hekimlerin de plastik cerrahi hakkında yanlış ve yetersiz bilgi sahibi olduklarını söyleyebiliriz. Oldukça komplike ve ciddi rekonstrüktif hastaların varlığına rağmen, herhangi bir plastik cerrahi hastasının her komplikasyonunun hemen her kesimce çok beklenmeyen bir durummuş gibi algılanması da belki bu yüzdendir.

Bu anketin plastik cerrahi hastaları ile temasta bulunmayan yardımcı sağlık personellerine uygulanması durumunda bu önyargı ve düşüncelerin çok daha yüksek çıkma ihtimali vardır. Aslında bu ihtimalin ne kadar yüksek olduğunu bütçe uygulama talimatı ve özel sağlık sigortalarının davranışlarında da açıkça görebiliriz. Plastik cerrahlarca yapıldığında estetik ameliyat olduğu düşünülen ve sigorta şirketleri tarafından bedeli ödenmeyen bir ameliyat başka daldan bir hekim tarafından yapıldığında estetik olmadığı düşünülerek kolaylıkla ödenebilmektedir. Maalesef sigorta şirketlerinin ve sosyal güvenlik kurumlarının, veya sağlık yöneticilerinin yanlış bilgilendirilmiş olması veya plastik cerrahi ameliyatları hakkında önyargılı olmaları nedeniyle çeşitli ameliyat gruplarımız özellikle özel sağlık sektörlerinde diğer uzmanlık dallarına kaydırılmakta ve haksız bir rekabet ortamı yaratılmaktadır.

Uzun vadede uzmanlık dalımızın gelişimi için, plastik cerrahinin sadece estetik cerrahi olmadığı, olguların en az %80'inin rekonstrüktif cerrahi olduğu gerek TPRED gerekse tüm plastik cerrahi uzmanları tarafından sağlık politikalarını belirleyen ve yürüten kişilere, tıp

fakültesi öğrencilerine, diğer uzmanlık dallarındaki meslektaşlarımıza ve yardımcı sağlık personeline anlatılması gereklidir.

### SONUÇ

Hastanemizde de olduğu gibi diğer üniversite hastaneleri ve devlet hastanelerinde değişik eğitim düzeyinde, değişik sosyoekonomik çevrelerden gelen çalışanlar aynı ekip çalışmasının bir parçası olarak hizmet vermektedirler. Çoğu zaman çalıştıkları birim hakkında profesyonel bir eğitimden geçmeyen bu çalışanlar sık sık hastane içinde birimler arasında pozisyon değiştirmektedir. Bununla beraber düşük gelir düzeyi çalışanları işlerine olan bağlılık ve motivasyondan alıkoymaktadır. Bunun için öncelikle sağlık personelinin titiz bir şekilde seçilmesi, sonrasında düzenli uygulanacak eğitim programları ve sık personel değişiminin önüne geçilmesiyle uyumlu ve profesyonel bir ekip oluşturulabilir. Bu sayede, özellikle estetik cerrahi hastaları ayrımcılığa uğramadan, daha iyi hizmet alabilirler.

DR. SELAHATTİN ÖZMEN  
GAZİ ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ  
PLASTİK, REKONSTRÜKTİF VE ESTETİK  
CERRAHİ A.D. ,EL CERRAHİSİ B.D  
14.KAT, BEŞEVLER, 06500, ANKARA  
Tel: 0.312 202 64 18  
Faks: 0.312 212 99 08  
e-posta: selozmen@gazi.edu.tr

### KAYNAKLAR

1. Dinis PB, Dinis M, Gomes A. Psychosocial consequences of nasal aesthetic and functional surgery: a controlled prospective study in an ENT setting. *Rhinology*. 1998;36(1):32.
2. Widgerow AD, Chait LA. Aesthetic perspectives regarding physically and mentally challenged patients. *Plast Reconstr Surg*. 2000;105(6):2251
3. Macgregor FC. The place of patient in society. *Aesthetic Plast Surg*. 1981;5(1):19.
4. Simis KJ, Hovius SE, de Beaufort ID, Verhulst FC, Koot HM. After plastic surgery: adolescent-reported appearance ratings and appearance-related burdens in patient and general population groups. *Plast Reconstr Surg*. 2002;109(1):9.