

## Yoğun Bakım Hemşirelerinin İletişim Kurulamayan Hastaya Yaklaşımı

The Approach of Intensive Care Nurses Toward Non-Communicative Patients

Demet TURAN BAYRAKTAR<sup>1</sup>, Gizem KARA<sup>2</sup>

### ÖZ

İletişim, hemşirelik mesleğinde sistemde bozulan dengeyi sağlamak amacıyla kullanılan tüm süreçlerin temelidir. Etkili ve doğru iletişim, hastanın psikososyal bütünlüğünün ve başarılı bir hemşirelik bakımının sürdürülmesini sağlayacaktır. Araştırma, yoğun bakım hemşirelerinin iletişim kurulamayan hastaya yaklaşımlarını belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak planlanmıştır. Veriler araştırmacılar tarafından hazırlanan iki bölümden oluşan veri toplama formu kullanılarak toplanmıştır.

Hemşirelerin sosyodemografik verileri incelendiğinde %53'ü (n=53) 18-27 yaş arasında, %78'i kadın, %59'u lisans mezunu ve %71'i 1-5 yıldır aynı yoğun bakım ünitesinde çalışmaktadır. Hemşirelerin %60'ı yoğun bakım hastasıyla iletişimde ilgili bir eğitim almamıştır. Eğitim alanların %93'ü iletişim sertifikası kursundan eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Kişiler bilinci kapalı hastayla iletişim kurarken yaşadığı güçlükleri %58 ile çalışan eleman yetersizliği nedeniyle iş merkezli çalışmak zorunda kalınması, %57 ile nöbetlerin yoğun ve yorucu geçmesi nedeniyle motivasyonunun bozulması ve %50 ile zaman sıkıntısı nedeniyle hastaların sadece tedavi ve bakımıyla ilgilenebilmesi şeklinde ifade etmektedir. Hemşireler iletişimde yaşanan güçlüklerin önlenmesine yönelik %88 ile çalışan memnuniyetinin artırılması, %72 ile hasta iletişimi konusunda eğitim verilmesi gerektiği şeklinde öneriler sunmuştur.

Hemşireler bilinci açık yoğun bakım hastasında iletişimin önemli ve vazgeçilmez bir unsur olduğunu (%62) bu durumun hastanın kendini güvende ve rahat hissettirdiğini belirtmektedir (%61). İletişim konusuna en fazla nöroloji/nöroşirürji yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşireler önem vermektedir (p<0,05).

Sonuç olarak; Hemşirelerin iletişim konusunda yetersiz olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda eğitim programları planlanıp uygulanması ve yaşanan güçlükleri eleman yetersizliğinin sebep olduğu düşünüldükçe yoğun bakım ünitesi çalışan hemşire sayısının standartlar kapsamında uygun planlanması önerilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, Yoğun Bakım, Hemşire

### ABSTRACT

Communication is the basis of all the processes used in the nursing profession in order to provide an equilibration in damaged balance system. Effective and accurate communication will ensure maintenance of patient's psychosocial integrity and successful nursing care. The study was designed as a descriptive study to determine the approach of intensive care nurses to non-communicable patients. The data were collected by using data collection form which was consisting of two parts prepared by the researchers.

When the sociodemographic data of nurses were examined, it was determined that 53% of the nurses (n=53) were between the ages of 18-27, 78% were women, 59% were graduated from bachelor degree and 71% of the nurses have been working in the same intensive care unit for 1-5 years. 60% of the nurses did not receive any education about communication with intensive care patients. While 93% of the trainers stated that they received education from the communication certificate courses the content. Participants which have difficulties in communicating with unconscious patients indicate the reasons as they have to work and cope with employee inadequacy (%58), the deterioration of motivation due to intense and tiring shifts (%57), %50 of them concerned shortage of time and maintaing only treatments and care of patients. Nurses offered suggestions to prevent difficulties in communication by increasing employee satisfaction (%88) and receiving education about communication with patients (%72).

Nurses stated that communication was an important and indispensable element in a conscious open intensive care patient (62%) and this situation have made it possible for the patient to feel safe and comfortable (61%). Nurses which were working in neurology / neurosurgery intensive care units attach more importance to communication (p <0,05).

As a result; Nurses were found to be inadequate in communication. In this respect, it is suggested that education programs has to be planed and implemented. Also, it is suggested that the number of nurses working in the intensive care units should be appropriately planned within the scope of standards because of employee inadequacy due to the difficulties

**Keywords:** Communication, Intensive Care, Nurse

\*Bu çalışma, 25-27 Nisan 2018 tarihlerinde Trabzon'da yapılan 2. Karadeniz Yoğun Bakım Hemşireliği Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup>Öğr. Gör., Gümüşhane Üniversitesi Şiran Sağlık Yüksekokulu Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, demetturanbayraktar@gmail.com, ORCID:0000-0003-2710-5657

<sup>2</sup>Hemşire, Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi Anestezi Yoğun Bakım Ünitesi, g.zidem@live.com , ORCID: 0000-0001-5029-210X

**İletişim / Corresponding Author:** Demet TURAN BAYRAKTAR  
**e-posta/e-mail:** demetturanbayraktar@gmail.com

**Geliş Tarihi / Received:** 19.07.2018  
**Kabul Tarihi/Accepted:** 03.05.2019

## GİRİŞ

Yoğun bakım üniteleri (YBÜ) gerek fiziksel görünüm, gerekse kullanılan cihazların karmaşıklığı nedeniyle sağlık kurumlarının özel alanlarıdır. Bu alanlarda çalışan sağlık personeli, yoğun ve hızlı tempoda çalışmaktadır.<sup>1</sup> Yoğun bakım ekibinin profesyonel davranışları yoğun bakım da verilen hizmetin etkin kullanımı ve hastaların güvenliği çok önemlidir.<sup>2</sup>

İletişim, insanların kişilerle ilişkilerini sürdürmeleri ve onlarla anlaşmalarını sağlamak adına insanın hayatının her anında yer alan temel bir ögedir.<sup>3</sup> Kişinin içinde bulunduğu duruma göre iletişimin önemi farklılık göstermektedir. Kişinin herhangi bir nedenle hastaneye yatması, alışkanlıklarında olan değişiklikler, yaşadığı stres ve içinde bulunduğu belirsizlik duygularının hepsi iletişimin önemini artırmaktadır.<sup>4</sup>

Kişilerarası süreçte iletişim, ana neden olarak düşünülmektedir. Sağlık alanında kişiler arasında iletişimi zorlayan nedenler arasında uygun olmayan hekim, hemşire, hasta iletişimi, hastalıktan ya da uygulanan tedavinin başarısızlığından kaynaklandığı belirtilmiştir.<sup>5,6</sup> Bazı hastalarda iletişimi engelleyen davranışlar olabilir. Literatürde bu hastalar zor hasta diye benimsenmiştir.<sup>7</sup>

Sağlık elemanları ile hasta ve hasta yakınları arasındaki iletişimin geliştirilmesi gerekmektedir.<sup>8</sup> Yapılan araştırmalarda; bu durumun kişinin yaşam kalitesini arttırmada önemli etkisi olduğu tespit edilmiştir.<sup>9</sup>

Sağlık ekibi ile hastalar arasında kurulan iletişimden hoşnut olmayan hastaların yapılan tedaviye uyum sağlamada problem yaşadıklarını ve hastanede kalış sürelerinin uzadığı görülmüştür.<sup>10</sup> Etkili ve iyi iletişim ile de hastaların iyilik hali artmakta ve hastanede kalma süresi kısalmaktadır.<sup>11,12</sup>

YBÜ'de yaşanan iletişim güçlüğü sebeplerinin ilk sırasında, stresli bir durum olan entübasyon süreci yer almaktadır.<sup>13,14</sup> Entübe olan hastalar yaşamlarını hiç tanımadıkları ve iletişimde bulunmadıkları sağlık personeline bağlı olduğunu hissederler. Çalışan sağlık personeli içinde

entübe hastalar ile iletişimde bulunmak hayati öneme sahiptir.<sup>15</sup>

Genellikle YBÜ' de entübe hastayla iletişimde sözlü ve sözsüz iletişim teknikleri kullanılır. Bu yöntemlerin seçiminde hastaların sağlık durumu ve iletişim becerileri dikkate alınmalıdır. Aynı hastada birden farklı iletişim yöntemleri denenebilir.<sup>16-18</sup> Sözlü iletişim, hastalar ile sağlık personelinin sözlü olarak kurduğu iletişimidir. Hemşirelerin sorular sorup hastanın onaylaması şeklindeki iletişim onaylama yolu ile iletişimidir. Bunların yanı sıra iletişimde kullanılan kartlar, Türkçe bilmeyen, işitme engeli bulunan hastalarda etkili olmakla beraber entübe hastalarda da kullanılacak iletişim yöntemidir. Hasta yaşadığı ve hemşireye ifade etmek istediği duyguyu ve ihtiyacını belirten resimdeki kartı seçer ve hemşireye gösterir. Kartların sınırlı sayıda duygu ve ihtiyacı karşılaması, bazılarının anlaşılmasının güç olması kartların dezavantajları arasında sayılır.<sup>19</sup>

Bir diğer iletişim tekniği olan dokunarak iletişim hastaların kendilerini güvende hissetmesi adına yararlıdır. Dokunmayla iletişim tedavi edici dokunmaları kapsar. Yazdırarak iletişim ise hemodinamisi normal uyanık hastalarda tercih edilen bir yöntemdir. Hastalara iletmesi istenen istek ve düşüncelerini ifade etmesi için kalem ve kâğıt verilerek sağlanan iletişim tekniğidir.<sup>20</sup>

İletişim sadece bilinci açık hasta ile değil bilinci kapalı hasta ile de sağlanmalıdır. Bilinci kapalı olan, komadaki hasta etraftaki olan biteni algılama yeteneğini kaybetmemiştir, yalnızca algıladığı duruma cevap verme yeteneğini kaybetmiştir. Bundan dolayı bilinci kapalı hastalarla uygun iletişim teknikleri kurulmalıdır.<sup>21</sup>

Başarılı bir hemşirelik bakımının sağlanması için hemşirenin hastası ile etkili ve doğru iletişim kurması gereklidir.<sup>5,22</sup> Hemşireler iletişim kurulamayan hastalarla yaşadıkları güçlükleri tespit ederek, hastaların iyileşme sürecini hızlandırıp, kendini güvende ve rahat hissetmelerini sağlayabilir.

## MATERYAL VE METOT

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi'nde bulunan yedi erişkin Yoğun Bakım Ünitesinde (Yeni doğan YBÜ ve Pediatri YBÜ hariç) çalışan 116 hemşire oluşturmaktadır. Raporlu ve izinli olanlar dışında toplamda 100 hemşireye ulaşılmıştır.

### Veri Toplama Aracı

Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma 05.02.2018 - 20.02.2018 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından literatür bilgisi ışığında hazırlanan iki bölümden oluşan veri toplama formu kullanılarak toplanmıştır. Birinci bölümde hemşirelere ait sosyo-demografik özelliklere ilişkin, ikinci bölümde ise hemşirelerin iletişim konusundaki düşüncelerine ilişkin sorular bulunmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelere araştırmacılar tarafından; araştırmanın amacı,

açıklanarak sözlü ve yazılı onamları alınmıştır. Anket yüz yüze görüşülerek uygulanmış, her bir görüşme yaklaşık 15 dakika sürmüştür.

### Verilerin Analizi

Yapılan anketlerdeki birinci bölümdeki verilerin analizi için frekans, yüzde dağılımı yapılmış, ikinci bölümdeki sorularda frekans ve yüzde dağılımı yapıp tablolar ve grafikler halinde gösterilerek, istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara bakılmıştır. P değeri  $p < 0,05$  olduğu sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

### Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Rektörlüğü KTÜ Tıp Fakültesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 24237859 – 136 sayılı etik onay ve KTÜ Farabi Hastanesi başhekimliğinden idari izin alınmıştır.

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmaya katılan hemşirelerin %53'ü 18-27 yaş aralığında, %78'i kadın, %58'i evli, %59'u lisans mezunudur. Hemşirelerin çalıştıkları YBÜ'leri incelendiğinde %28'i Anestezi ve Reanimasyon YBÜ, %11'i Dahiliye/Göğüs YBÜ, %21'i Nöroloji-Nöroşirurji YBÜ, %9'u Koroner YBÜ, %11'i Kardiyovasküler Cerrahi YBÜ ve %20'si de Yanık YBÜ'de çalışmaktadır. Katılımcıların %48'i meslekte 1-5 yıldır çalışmakta iken %71'i 1-5 yıldır aynı YBÜ'de çalışmakta ve %66'sı yoğun bakımda çalışmaktan memnun olduğunu ifade etmektedir.

Hemşirelerin %60'ı yoğun bakım hastasıyla iletişimle ilgili bir eğitim

almamıştır. Eğitim alanların %93'ü iletişim sertifikası kursundan eğitim aldıklarını, aldıkları eğitimin %65 ile iletişimin süreci ve unsurlarını, %61 ile hemşire-hasta yakını ile iletişim, %60 ile başarılı iletişim teknikleri konularını kapsadığını belirtmişlerdir.

Ankette iletişimde yaşanan güçlüklerin önlenmesine yönelik önlemler veya öneriler nelerdir sorusuna katılımcıların %72'si hasta iletişimi konusunda eğitim verilmeli, %88'i çalışan memnuniyeti artırılmalı ve motive edilmeli, %67'si hastanın, kendi yakını ile sözel iletişim (dokunma-ses tonu) kurması sağlanmalı ve %62'si ekipteki çalışan sayısı artırılmalı cevabını vermişlerdir (tablo 1).

**Tablo 1.** Hemşirelerin İletişimde Yaşanan Güçlüklerin Önlenmesine Yönelik Önlemleri/Önerileri (n=100)\*

Öneriler	Evet		Hayır		Toplam
	n	%	n	%	
Ekipteki çalışan sayısı artırılmalı	62	62	38	38	<b>100</b>
Hasta iletişimi konusunda eğitim verilmeli	72	72	28	28	<b>100</b>
Çalışan memnuniyeti artırılmalı, motive edilmeli	88	88	12	12	<b>100</b>
Hastanın, kendi yakını ile sözel iletişim (dokunma-ses tonu) kurması sağlanmalı	67	67	33	33	<b>100</b>
Bir çözüm yolu olduğunu düşünmüyorum ve gerek görmüyorum	7	7	93	93	<b>100</b>

YBÜ' de tedavi gören hastaların yakınlarının ihtiyaçlarının neler olduğuna yönelik yapılan bir çalışmada, hastası hakkında bilgi almak, yakınları açısından önemli bir gereksinim şeklinde ifade edilmiştir.<sup>26</sup> Çalışmamızda ankete katılan hemşirelerin %67'i hastanın kendi yakını ile sözel iletişim kurmalı düşüncesini desteklemektedir. Hasta yakınlarının ziyaretinin, hastalar üzerine olumlu etkide olduğu savunulmaktadır. Sevdikleriyle birlikte olmak, hastaya güç vererek hastalık ile mücadele etmesine yardımcı olacaktır.<sup>27</sup>

Yapılan bir çalışmada da en iyi önlem olarak (%72,3) çalışan memnuniyetinin artırılması ve motive edilmesi gerektiği, bunu takiben hasta iletişimi konusunda eğitim verilmesi (%66,2) ve ekipteki çalışan sayısının artırılması (%66,2) gerektiği saptanmıştır.<sup>21</sup> Kahraman ve Bostanoğlu'nun yapmış olduğu çalışmada da iletişim güçlüklerini önlemeye yönelik önerileri sorulduğunda; hemşireler, kendilerinden kaynaklanan güçlüklerin önlenmesi için

eleman sayısı artırılmalı (%54), hasta iletişimi konusunda eğitimler verilmeli %36,7'si yoğun bakım ortamı fiziksel özelliklerinden kaynaklı iletişim güçlüğüne yönelik, çalışma şartları uygun hale getirilmeli %55,9'u hasta yakını ile yaşanan iletişim güçlüklerine yönelik, hasta ve hasta yakınlarının hastaneye girişte, ziyaret saati-süresi ve hastası hakkında bilgi alma konusunda bilgilendirilmeli %15,6'sı hastadan kaynaklanan iletişim güçlüklerinin önlenmesi için ise %30,5'i hemşire ses tonunu ayarlamalı, tekrarlayarak anlatmalı ve yazı ile anlaşmalı %15,2'si yanıtlarını vermişlerdir.<sup>25</sup>

Hemşirelerin bilinci kapalı hastayla iletişim kurarken yaşadığı güçlük ve isteksizliğin nedeni olarak; %57'si nöbetlerin yoğun ve yorucu geçmesi nedeniyle motivasyonunun bozulması, %58'i çalışan eleman yetersizliği nedeniyle iş merkezli çalışmak zorunda kalmam şeklinde yanıtlar alınmıştır (Tablo2).

**Tablo 2. Hemşirelerin bilinci kapalı hastayla iletişim kurarken yaşadıkları güçlükler ve isteksizliğin nedenleri (n=100)\***

Düşünceleri	Evet		Hayır		Toplam
	n	%	n	%	
Hastanın yanıt vermemesi, kendi kendime konuşuyormuşum gibi hissettiriyor	21	21	79	79	100
İletişim konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmamam	15	15	85	85	100
Hastanın tepkisiz olması	34	34	66	66	100
Hastanın işitme yetisini kaybetmiş olabilir düşüncesi	16	16	84	84	100
Hastanın iletişim gereksinimi olduğunu fark etmemem	21	21	79	79	100
Zaman sıkıntısı nedeniyle hastanın sadece tedavi ve bakımıyla ilgilenebilmem	50	50	50	50	100
Nöbetlerin yoğun ve yorucu geçmesi nedeniyle motivasyonumun bozulması	57	57	43	43	100
Çalışan eleman yetersizliği nedeniyle iş merkezli çalışmak zorunda kalmam	58	58	42	42	100

Araştırmada hemşirelerin %58'i iletişim ile ilgili güçlüklerin sebebinin çalışan eleman yetersizliği nedeniyle kaynaklandığını ifade etmiştir. Yoğun bakım standartlarının incelendiği çalışmada YBÜ'de bir hemşireye iki hasta düştüğü, bu oranın ventilatördeki hastalar için bire bir oranında olması gerektiği belirtilmiştir. Ancak bu şartlar YBÜ'lerinde karşılanamadığından eleman yetersizliğine bağlı iletişim zorluklarının yaşanabildiğine dikkat çekilmiştir.<sup>24</sup> Kahraman ve Bostanoğlu'nun yapmış olduğu çalışmada hemşirelere hasta iletişiminde iletişim güçlüklerinin nedenleri sorulduğunda, %84,2 ile hemşirelerin nöbet-uykusuzluk sebebiyle motivasyonlarının bozulması, %73,4 ile eleman yetersizliği sebebiyle kişilerin iş odaklı çalışmaları, %61,9 ile de zamanın az olması sebebiyle hemşirelerin sadece hastanın fiziksel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi sebebiyle iletişimde sorun yaşadıklarını ifade etmişlerdir.<sup>25</sup>

Kara'nın yapmış olduğu çalışmada da bilinci kapalı hastayla iletişim kurmada yaşanan isteksizliğin en sık nedeni %49,3 ile hastanın tepkisiz olması neden olurken, bunu hastanın işitme yetisini kaybetmiş olabilir düşüncesi (%45,3) ve hastanın yanıt vermemesi (%41) hemşirelere kendi kendine konuşuyormuş gibi his vermesi takip etmektedir.<sup>21</sup>

Araştırmaya katılan hemşirelerin görüşleri incelendiğinde hemşirelerin %61'i yoğun bakımda etkili iletişim hastaya kendini güvende hissettirdiğini, %62'si bilinci açık yoğun bakım hastasında iletişim önemli ve vazgeçilmez bir unsur olduğunu ifade etmiştir (tablo3).

Çalışılan YBÜ ile iletişimin önemi karşılaştırıldığında iletişim konusuna en fazla nöroloji/nöroşirürji yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin önem verdiği tespit edilmiştir (p<0,05).

**Tablo 3. Hemşirelerin iletişim hakkındaki görüşleri (n=100)\***

Görüşler	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yoğun bakım ünitelerinde iletişim diğer ünitelere göre daha önemlidir	51	51	39	39	6	6	2	2	2	2
Y.B 'da etkili iletişim; hastanın iyileşme sürecini hızlandırır	43	43	51	51	3	3	--	--	3	3
Y.B 'da etkili iletişim; hastaya kendini güvende ve rahat hissettirir	61	61	36	36	--	--	1	1	2	2
Y.B 'da etkili iletişim; hasta yakınlarıyla da iletişimi kolaylaştırır	33	33	50	50	11	11	6	6	--	--
Bilinci açık yoğun bakım hastasında iletişim önemli ve vazgeçilmez bir unsurdur	62	62	31	31	3	3	3	3	1	1
Bilinci kapalı yoğun bakım hastasında iletişim önemsiz ve gereksizdir	2	2	4	4	14	14	39	39	41	41
Bilinci kapalı yoğun bakım hastasıyla iletişim için eğitim almak şarttır	22	22	37	37	23	23	12	12	6	6
Y.B' da iletişimi kolaylaştırmak için, bilinci kapalı hastaya bu benim bir yakınım olabilirdi diye yaklaşırım	36	36	40	40	13	13	10	10	1	1
Bilinci kapalı Y.B hastasına müzik dinletilmesi, onun iyileşmesini hızlandırır	18	18	44	44	21	21	11	11	6	6
Bilinci kapalı Y.B hastasına; uygun şartlar varsa odasına çalışır durumda TV konularak ev ortamı sağlamak iyileşmeyi hızlandırır	21	21	46	46	22	22	10	10	1	1
Bilinci kapalı Y.B hastasıyla iletişimi, sadece mesleki ve vicdani sorumluluk olduğu için kuruyorum	9	9	24	24	18	18	37	37	12	12
Bilinci kapalı Y.B hastasıyla iletişim kurmak hemşirelerin dışında bir durumu kapsadığı için gerek görmüyorum	1	1	3	3	7	7	40	40	49	49

Kara'nın yapmış olduğu çalışmada da bizim çalışmamızla benzer sonuçlar bulunmuştur. Yoğun bakımda kurulan iletişimin; hastanın kendisini güvende ve rahat hissettirdiği (%83,8), aynı zamanda

hasta yakınlarıyla personel arasındaki iletişimi kolaylaştırdığı (%70,9) bulunmuştur.<sup>21</sup>

Tükel'in hemşirelerin bilinci kapalı hastayla iletişime ilişkin algı ve deneyimlerinin ele alındığı çalışmada, araştırma kapsamında yer alan hemşirelerin çoğunluğu, bilinci kapalı hasta ile iletişimin önemsiz olduğunu ve iletişim kurmanın

gerekli olmadığını ve hastanın duyduğu ya da hissettiğinin belirsiz olduğu, geribildirimde bulunmadığı, uyarıları tepki vermediği için iletişim kurmadıklarını belirtmişlerdir<sup>23</sup>. Araştırmamızda hemşirelerin %51'i yoğun bakımda yatan bilinci kapalı hasta ile iletişimin diğer ünitelere göre daha önemli olduğu saptanmıştır.

Çalışmamızda yoğun bakımda iletişimin hastanın iyileşme sürecini hızlandırdığı (%43), etkili iletişimin hastaya kendini

güvende hissettirdiği (%61) belirlenmiştir. Castillo ve Sosa'nın çalışmalarında YBÜ' de yatan hastaların iyileşme aşamasında ve kendilerini iyi hissetmelerinde hemşire ile hasta arasındaki ilişkinin önemini incelemişler. Hemşire hasta arasındaki ilişkinin fizyolojik ve psikolojik iyileşmeye olumlu etkisi olduğu, aynı zaman da anksiyete ve stresi en aza indirdiği belirtilmiştir.<sup>28</sup>

## SONUÇ VE ÖNERİLER

- Hemşirelerin hasta ile yaşadıkları iletişim güçlüklerinin kaynakları arasında eleman eksikliği yer almaktadır. Bu nedenle yoğun bakım ünitelerinde çalışan sayısının sağlık bakanlığı standardına uygun planlanması gerektiği saptanmıştır.
- Hemşirelerin iletişim konusunda yetersiz olduğu tespit edilmiş olup, yoğun bakım hastaları ile iletişim konusunda eğitim programları hazırlanıp uygulanması önerilmektedir.
- Hastaların yakınları ile iletişim kurmalarının iyileşme sürecini hızlandıracağı belirtilmiştir. Bu nedenle hemşirelerin hastaların sosyal ilişkilerine önem vermeleri, aile ziyaretlerini

mümkün olduğunca kısıtlamalarını önerilmektedir.

- Hemşireler bilinci açık yoğun bakım hastalarında iletişimin önemini belirtirken, bilinci kapalı hastalarda iletişim konusunda eksik oldukları tespit edilmiştir. Bilinci kapalı hastalarla iletişim bilgi ve becerilerinin okul yıllarında kazandırılması için hemşirelik eğitiminde yer verilmesi önerilmektedir. Aynı zamanda bilinci kapalı hasta ile iletişimine yönelik sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Farklı araştırma yöntemlerini içeren, daha geniş örneklem grubuyla daha kapsamlı çalışmaların yapılması önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

1. Phipps, WJ , Sands, JK. , Marek, JF. (1999). Medical Surgical Nursing, Concepts and Clinical Practice. 6th ed. Cleveland: Mosby-Year Book, 456-467.
2. Gökçora, Hİ. (2005). "Profesyonelliğe Saygı." Bilim Eğitim Düşünce Dergisi. (5), 54-59.
3. Üstün, B , Akgün, E , Partlak, N. (2005). Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi. 1. Basım. İzmir: Okullar yayınevi.
4. Uyer, G. (2000). "Hasta iletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi." Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics. (8), 90-94.
5. Terakye, G. (1994). Hemşirelikte İletişim ve Hasta-Hemşire İlişkileri. Ankara: Aydoğdu Ofset.
6. Özcan, A. (2006). Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim. 2. Basım. Ankara: Sistem Ofset Yayıncılık. 164-198.
7. Macdonald, M. (2003). "Seeing The Cage: Stigma and its Potential to Inform The Concept of The Difficult Patient." Clinical Nurse Specialist. (17), 305-12.
8. Toros, F. (2003). Yoğun Bakım Ünitesinde Hastası Olan Aile Üyelerinin Gereksinimlerinin Karşlanması. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

9. Stewart, M. (1995). "Effective Physician-Patient Communication and Health Outcomes: A review." Canadian Medical Association Journal. 152 (9), 1423- 1433.
10. Smith, S , Hanson, JL , Tewksbury, LR. (2007). Teaching Patient Communication Skills to Medical Students: A review of randomized controlled trials. Evaluation &The Health Professions. (30), 3-20.
11. Vincent, JL. (1997). "Communication in the ICU." Intensive Care Medicine. 23(10):1093-8.
12. Efil, S., Kurucu, NM., Eser, O. (2011). Beyin Cerrahi Yoğun Bakımında Takip Edilen Hastaların Hasta Yakını Ziyaret Sıklığının ve Hemşire ile Olan İletişimin Hastanın İyileşmesine Etkisi. Kocatepe Tıp Dergisi. 12 (3), 151-5.
13. Patak, L, Gawlinski, A, Fung, NI, Doering, L, Berg, J, Henneman, EA. (2006). "Communication Boards İn Critical Care: Patients." Views. Applied Nursing Research.19 (4), 182-90.
14. Khalaila, R, Zbidat, W, Anwar, K., Bayya, A, Linton, DM, Siviri, S. (2011). "Communication Difficulties and Psychoemotional Distress in Patients Receiving Mechanical Ventilation." American Journal of Critical Care. 20 (6), 470-9.

15. Hafsteindottir, BT. (1996). "Patient's experiences of communication during the respirator treatment period." *Intensive and Critical Care Nursing*, (12), 253-315.
16. Hemsley, B, Sigafoos, J, Balandin, S. (2001). "Nursing the Patient With Severe Communication Impairment." *Journal of Advanced Nursing*, (35), 827-835.
17. Bergbom, I, Haljamae, H. (1993). "The Communication Process With Ventilator Patients in the ICU as Perceived by the Nursing Staff." *Intensive and Critical Care Nursing*, (9), 40-47.
18. Claesson, A, Mattson, H, Idwall, E. (2005). "Experiences Expressed by Artificially Ventilated Patients." *Journal of Clinical Nursing*, (14), 116-117.
19. Stovsky, B, Rudy, E, Dragonette, P. (1988). "Comparison of Two Types Of Communication Methods Used After Cardiac Surgery With Patients With Endotracheal Tubes. *Heart Lung*." *The Journal of Critical Care*, (17), 281- 289.
20. Yava, A, Koyuncu, A. (2006). "Entübe Hastalar ile İletişim Deneyimlerimiz: Olgu Sunumları," *Gülhane Tıp Dergisi*, (48), 175-179.
21. Kara, B. (2014). Yoğun Bakım Hemşirelerinin Bilinci Kapalı Hastayla İletişim- Etkileşim Konusundaki Yaklaşımı. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
22. Uyer, G. (2000). "Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi." *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics, Laws&History*, 8 (2), 90-4.
23. Bijttebier, P, Vanoost, S, Delva, D, Ferdinande, P, Frans, E. (2001). "Needs of Relatives of Critical Care Patients: Perceptions of Relatives, Physicians And Nurses." *Intensive Care Medicine*, 27 (1), 160-5.
24. Taşdemir, N, Özşaker, E. (2007). "Yoğun Bakım Ünitesinde Ziyaret Uygulaması: Ziyaretin Hasta, Hasta Ailesi ve Hemşire Üzerine Etkileri." *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 11 (1), 27-31.
25. Kahraman, BB, Bostanoğlu, H. (2012). "İç Hastalıkları Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Hasta İletişiminde Yaşadıkları Güçlüklerin Saptanması." *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, (15), 4.
26. Bray, K, Wren, I, Baldwin, A, Ledger, US, Gibson, V, Goodman, S, Walsh, D. (2010). "Standards for Nurse Staffing in Critical Care Units Determined by: Nursing in Critical Care." *The British Association of Critical Care Nurses, The Critical Care Networks National Nurse Leads, Royal College of Nursing Critical Care and In-flight Forum*, 15 (3), 109-11.
27. Tükel, HT. (2006). Hemşirelerin Bilinci Kapalı Hasta ile İletişime İlişkin Algıları ve Deneyimleri. Kocaeli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
28. Castillo, J, Sosa, JJS. (2002). "Well-Being and Medical Recovery in the Critical Care Unit: The Role of Nurse-Patient Interaction." *Salud Mental*, 5 (2), 21- 31.