

Hastane Öncesi Acil Sağlık Çalışanlarının “Acil Sağlık” Algılarına Yönelik Bir Metafor Analizi

[A metaphor Analysis of Pre-Hospital Emergency Health Workers’ Perceptions of “Emergency Health”]

[ID](#)Semra Gündüz , MSc¹; [ID](#)Hıdır Apak, MSc, PhD²

¹ Mardin Artuklu Üniversitesi Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans öğrencisi , Mardin, Türkiye

² Mardin Artuklu Üniversitesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Mardin, Türkiye

Sorumlu Yazar / Correspondence Address:

Semra Gündüz

Mardin Artuklu Üniversitesi Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans öğrencisi , Mardin, Türkiye

E-mail: smrkzr@hotmail.com

Geliş tarihi / Received: 05.08.2024

Revizyon tarihi / Revised: 30.12.2024

Kabul tarihi / Accepted: 17.01.2025


Elektronik yayın tarihi: 25.03.2025

Online published

Anahtar Kelimeler / Keywords: Hastane Öncesi Acil, Acil Durumlar, Metafor, Acil Müdahale Ekibi / Pre-Hospital Emergency, Emergencies, Metaphor, Emergency Response Team.

Kısaltmalar / Abbreviations: Dünya Sağlık Örgütü’nün (DSÖ).

Künye / Cite this article as: Gündüz S, Apak H. A Metaphor Analysis of Pre-Hospital Emergency Health Workers’ Perceptions of “Emergency Health”. *Emerg Aid Disaster Science*. 2025;5(1):20-26.

Copyright holder Journal of Emergency Aid and Disaster Science 

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. This is an open Access article which can be used if cited properly.

Özet

Giriş: Acil yardım ve afet durumlarında olay yerinde ilk olan ve hastane acil servisine kadar devam eden sürecin vaz geçilmez halkası hastane öncesi acil sağlık çalışanlarıdır. Çalışanların işe yükledikleri anlam kişilerin psikolojik, sosyal ve fizyolojik ihtiyaçlarını da etkilemektedir. Bu çalışmada metaforlar aracılığı ile acil sağlık kavramı üzerinden hizmet sunucularının işe yükledikleri anlamlar ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Amaç: Bu çalışmanın amacı hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanlarının “acil sağlık” kavramına ilişkin algılarının ve bu algının anlamı metafor aracılığıyla ortaya çıkarılmasıdır.

Yöntem: Çalışma nitel araştırmanın olgu bilim deseni türünde yürütülmüştür. Araştırmada toplam 90 kişiye ulaşılmış verilerden 12 tanesi metafor algısından uzak olduğundan çalışmaya dahil edilmemiştir. Çalışma Mart 2024-Mayıs 2024 tarihleri arasında katılımcılara anket olarak açık uçlu bir soru yöneltilmiş nedeni ile birlikte metaforlarını üretmeleri istenmiştir. Katılımcıların ürettikleri metaforlar içerik analizi tekniği ile incelenmiştir.

Bulgular: Araştırmaya katılan 78 kişinin ürettiği 44 metafor gerekçeleri ile birlikte çalışmada sunulmuştur. Üretilen metaforlar, tablolar halinde verilmiş ve açıklanmıştır. Metaforlar uzman görüşü alınarak 5 tema altında toplanmış açıklanmıştır.

Sonuç: Bu makale ile metaforların güçlü yönlerinden yararlanarak acil sağlık kavramı ile yaptıkları işin kendilerinde hissettirdiği durumun ortaya çıkarılmaya çalışıldığı bir çalışma yapılmıştır. Metafor kullanımı yoluyla çalışanların işe yükledikleri anlam ve kendilerinin işin neresinde hissettikleri ortaya çıkarılmıştır.

Abstract

Introduction: Pre-hospital emergency health workers are the indispensable link of the process, which is the first at the scene in emergency aid and disaster situations and continues until the hospital emergency department. The meaning that employees attribute to work also affects the psychological, social and physiological needs of people. In this study, it has been tried to reveal the meanings attributed to the work by service providers through the concept of emergency health through metaphors.

Purpose: The aim of this study is to reveal the perceptions of pre-hospital emergency health care workers about the concept of "emergency health" and the meaning of this perception through metaphor.

Method: The study was conducted in the phenomenology design type of qualitative research. A total of 90 people were reached in the study, 12 of the data were not included in the study because they were far from the perception of metaphor. Between March 2024 and May 2024, participants were asked an open-ended question as a questionnaire and asked to produce their metaphors along with the reason. The metaphors produced by the participants were examined by content analysis technique.

Findings: 44 metaphors produced by 78 people participating in the study were presented in the study with their justifications. The metaphors produced are given and explained in tables. Metaphors were collected under 5 themes and explained by taking expert opinion.

Conclusions: With this article, a study was conducted in which the concept of emergency health and the situation that their work makes them feel by making use of the strengths of metaphors were made. Through the use of metaphors, the meaning that employees attribute to work and where they feel in the work are revealed.

Dünyada acil sağlık hizmetlerine olan talep zaman içinde önemli ölçüde artmaktadır.¹ Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri yaşamı tehdit eden ani gelişen afet, kaza, hastalık gibi durumlarda gerekli acil müdahalenin ardından uygun ve yakın hastaneye hastaların güvenle nakledilmesini kapsamaktadır.^{2,3}

Acil sağlık hizmetleri tecrübeli sağlık personellerinin müdahaleleri ile olay yeri, nakil süreci ambulans arka kabini ve hastane ulaşım acil servislerini kapsayan bir hizmetler zinciridir. Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) acil durumlar listesinde apttanımını yığı 32 farklı acil durum çeşidi mevcuttur.⁴ Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri ani hastalık ve yaralanma durumlarında uygun hastaneye ulaşmaya kadar profesyonel ekipler tarafından ambulans ortamında yapılan müdahalelerin tamamını içermektedir.⁵

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, hastaların hızla tedaviye alınarak hastaneye transport edilmeleri için gerekli önlem ve işlemleri hızlıca başlatmayı ve gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır.⁶ Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunan ekipler, gerekli donanım ve ekipmanlarla donatılmış ambulansları kullanmaktadır. Bu ekipler, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde uzmanlaşmış ve özelleşmiş profesyonellerdir ve yeteneklerine uygun şekilde eğitim almaktadırlar.⁷

Acil sağlık hizmetleri sürekli olarak gelişen, hastalara en kaliteli hizmeti sunmayı hedefleyen bir sistemdir. Bu hizmet, ülkelerin koşullarına, personel sayısına, teknolojik imkanlara ve sağlık hizmeti sunucularının durumuna bağlı olarak değişmektedir.⁸

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri ülkemizde A, B ve C olarak sınıflandırılan istasyonlar vasıtasıyla sunulmaktadır. C tipi istasyonlar, ihtiyaca göre belirli saatlerde ambulans hizmeti sunan, idari ve özlük hakları ambulans servisi başhekimliğine bağlı istasyonlardır. B tipi istasyonlar ise, sürekli ambulans ve acil servis desteği sunar ve birinci, ikinci ve üçüncü basamak resmi sağlık kuruluşlarıyla entegre olarak çalışırlar. A tipi istasyonlar kadrolu personel bulundurur, birden fazla ekip ve ambulansa sahiptir ve kesintisiz hizmet sunar. A1 ekiplerinde hekim bulunurken; A2'lerde hekim bulunmamaktadır.⁹

Sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve sürdürülebilir şekilde sunulmasında sağlık hizmet sunucularının iş performansları kritik bir role sahiptir.¹⁰ Sağlık profesyonellerinin performans düzeylerinin iyileştirilmesi hem sağlık kurum ve kuruluşları hem de sağlık hizmeti talep edenler adına önemlidir. Sağlık çalışanlarının yükselen mesleki performans düzeyleri, bir taraftan sağlık işletmelerinin rekabet gücünü artırırken¹¹; bir yandan da etkin işleyen bir sağlık sistemine ivme kazandırmaktadır.

Çalışanların işe yükledikleri anlam performans düzeylerine de etki etmekte, çalışanlar ekonomik anlamda gelir elde etmenin yanı sıra mutluluk duyma başarılı olma, takdir görme gibi kazanımlar elde etmektedir.¹² Kişinin hayatına anlam katan en büyük faktörün iş yaşamı ve işe yüklediği anlam olduğu vurgulanmaktadır.¹³

Yapılan literatür çalışmasıyla hastane öncesi acil sağlık hizmet çalışanlarının acil sağlık kavramına yönelik algılarının metaforlarla açıklanmaya çalışıldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu çalışmada hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanlarının yaptıkları işin temelini oluşturan "acil sağlık" kavramı üzerine algı, görüş ve işe yükledikleri anlam ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

YÖNTEM

Bu çalışma nitel araştırma türlerinden biri olan olgu bilim (fenomenoloji) desene bağlı kalınarak yürütülmüştür. Nitel veriler katılımcıların ifadeleri ve metaforlar ile elde edilmiştir. Nitel araştırma türlerinden biri olan fenomenoloji (olgu bilim) ise bireylerin olgu ve olaylara yönelik deneyimlerini nasıl algıladıklarını ve bunları diğer bireylere nasıl yansıttıklarını yorumlamaya çalışan bir desendir.¹⁴ Nitel veriler katılımcıların ifadeleri ve metaforlar ile elde edilmiştir. Nitel araştırmalarda metafor analizi ile bireyin fenomenolojik alanına girilerek, bireysel algıların olduğu gibi ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Metaforların nitel veri toplama aracı olarak kullanılabilmesi ve zengin bulgular elde edilebileceği düşünülmüştür.¹⁵

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Türkiye'nin Batman ilinde acil sağlık hizmetleri istasyonları ve acil çağrı merkezi çalışanları oluşturmuştur. Çalışmada il merkezinde acil sağlık hizmetleri istasyonları ve acil çağrı merkezinde aktif çalışan 370 personele ulaşılması planlanmıştır. Ancak çalışmaya katılım gönüllülük esası üzerine olduğu için 90 katılımcıya ulaşılabilmektedir. Toplanan verilerden 12' sinin metafor olgusundan uzak, tanı koyarak açıklamaya çalışıldı için dahil edilmemiş ve örneklem 78 katılımcı ile tamamlanmıştır. Katılımcıların tanıtıcı bilgileri **Tablo 1**'dedir.

Tablo 1: Katılımcıların Tanıtıcı Bilgileri			
Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	25	32,0
	Erkek	53	68,0
Yaş	30 yaş ve altı	37	47,0
	31-35 yaş arası	15	19,0
	36-40 yaş arası	9	11,5
	41 yaş ve üstü	17	21,0
Medeni durum	Evli	53	68,0
	Bekar	25	32,0
Unvan	Şoför	4	5,0
	A.T.T	30	38,4
	A.A.B.T	38	48,7
	Sağlık Memuru	1	1,2
	Hemşire	1	1,2
	Doktor	4	5,0
Çalışma yılı	10 yıl ve aşağısı	40	51,2
	11-20 yıl arası	35	44,8
	21 yıl ve üzeri	3	3,8
<i>Toplam</i>		78	100,0

Veri Toplama Aracı ve Süreci

Bu araştırmada çalışanların acil sağlık kavramına ilişkin algıları metaforlar yoluyla toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak literatür doğrultusunda araştırmacılar tarafından oluşturulan bir form kullanılmıştır. Formda katılımcıların demografik özelliklerini yansıtan sorular (cinsiyet, yaş, ünvan, son mezun olunan okul, meslekte kaçınıcı yıl, medeni durum, çalıştığı birim) ve acil sağlık kavramına yönelik metaforik algılarını belirlemek amacıyla “Benim için acil sağlık... gibidir/benzemektedir. Çünkü...” ifadesi bulunmaktadır. Bu form çeşitli araştırmalar kapsamında oluşturulmuştur.¹⁶

Veri toplama aracı Mart 2024-Mayıs 2024 tarihleri arasında çalışanlara dağıtılmıştır. Çalışanlar çalıştıkları istasyon ve çağrı merkezinde sakin ve sessiz bir odada açık uçlu soruyu yazarak cevaplandırmışlardır. Katılımcılar ortalama 5 dakikada formu doldurmuşlardır

Verilerin Analizi

Katılımcıların ürettikleri metaforlar Excel programında kodlanmıştır. Daha sonra metaforların frekansları ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Üretilen metaforlar, içerik analizi tekniği ile incelenmiştir. Kod ve temaların güvenilirliğini sağlamak amacıyla hemşirelik ve sağlık yönetimi bölümünde görev yapan 2 akademisyen görüşüne uzman görüşü olarak başvurulmuştur. Uzmanların yaptığı geri dönüşler sonucunda temalara nihai karar araştırmacılar tarafından verilmiştir. Katılımcılardan doğrudan alıntılar da yapılmış ve katılımcılar her bir katılımcıya bir sıra numarası verilerek katılımcılar K1, K2, K3... K78 şeklinde tanımlanmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde araştırmaya katılan acil sağlık hizmetleri çalışanlarının acil sağlık kavramına ilişkin geliştirdikleri metaforlar tablolar halinde sunulup yorumlanmıştır. Çalışanlar tarafından toplam 78 metafor geçerli olarak kabul edilmiş ve yorumlarda gerekçeleri ile birlikte sunulmuştur. Üretilen metaforların frekans ve yüzdeleri Tablo 2’de yer almaktadır. Bu tabloda 78 çalışanın 46 metafor ürettiği görülmektedir. Bu tabloda en fazla üretilen metaforların kapı, umut, taksi, su, el, güneş, Hızır ve nefes olduğu görülmektedir. Bu metaforların üretilen toplam metafor sayısı içindeki yüzdesi %57,8’dir. Bu metaforların içerikleri incelendiğinde ortak özellik bakımından 6 ana tema belirlenmiş olup Tablo 3’te bu temalar sunulmuştur.

Dayanak noktası ve Koruyucu teması:

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların tematik olarak en fazla yoğunlaştığı tema, dayanak noktası ve koruyucu temasıdır. Çalışanların % 29,4’ü acil sağlık kavramı için dayanak noktası ve koruyuculuğu ön plana çıkaran metafor kullanmıştır. Dayanak noktası ve koruyucu olarak gören çalışanların kullandıkları bazı metaforlar gerekçesi ile birlikte aşağıda ifade edilmiştir:

K38: “Benim için acil sağlık bir fidan ekmek gibidir. Çünkü hastalara yeni bir sayfa için yardım ediyoruz.”

K40: “Benim için acil sağlık kapı gibidir. Çünkü insanların zor zamanlarında açılır”.

K51: “Benim için acil sağlık şemsiye gibidir. Çünkü tek amacı insanı korumaktır”.

Tablo 2: Acil Sağlık Kavramına Yönelik Üretilen Metaforlar

No	Metafor	Frekans	%	No	Metafor	Frekans	%
1	Kapı	9	11,5	23	Çalar saat	1	1,2
2	Umut	6	7,6	24	Göz yaşı	1	1,2
3	Taksi	4	5,0	25	Ambulansın tepe lambası	1	1,2
4	Su	4	5,0	26	Çay	1	1,2
5	El	3	4,0	27	Minibüs	1	1,2
6	Güneş	3	4,0	28	Fidan ekmek	1	1,2
7	Hızır	3	4,0	29	Ayna	1	1,2
8	Nefes	3	4,0	30	Vefa	1	1,2
9	Yaşama tutunmak	2	2,5	31	Yol	1	1,2
10	Işık	2	2,5	32	Yılan	1	1,2
11	İlaç	2	2,5	33	Hayata dokunmak	1	1,2
12	Aşk	2	2,5	34	Şemsiye	1	1,2
13	Yıldırım	2	2,5	35	Mutluluk	1	1,2
14	Kitap	2	2,5	36	Hız ve Çeviklik	1	1,2
15	İnce bir çizgi	2	2,5	37	Sağlık hizmetlerinin temel yapı taşı	1	1,2
16	Kurye	1	1,2	38	Kaos	1	1,2
17	Beleş araba	1	1,2	39	İnsan	1	1,2
18	Afet	1	1,2	40	Oksijen	1	1,2
19	Çocuk	1	1,2	41	Hızlı tren	1	1,2
20	Can simidi	1	1,2	42	Kanat	1	1,2
21	Vicdan	1	1,2	43	Kalem	1	1,2
22	Robot	1	1,2	44	Bebek	1	1,2
Toplam						78	100,0

K67: “ Benim için acil sağlık kanat gibidir. Çünkü seni daha iyi ve daha ötelere taşır ”.

K18: “Benim için acil sağlık can simidi gibidir. Çünkü en kötü anında insanı yaşamda tutar ”.

Tablo 3 incelendiğinde çalışanların en fazla kullandıkları metaforların kapı ve umut metaforları oldukları görülmüştür. Kapı ve umut metaforlarıyla yapılan müdahalelerle hastalara bir umut, bir kapı olduklarını ifade etmektedirler. Kapı ve umut metaforlarını en iyi ifade ettikleri metaforlar aşağıda gerekçesi ile birlikte verilmiştir:

K1: “Benim için acil sağlık kapı gibidir. Çünkü insanların zor zamanlarında dayanaktır ”.

K48: “Benim için acil sağlık umut gibidir. Çünkü her çaresizliğin ardında bir ışık vardır ve o ışık azim ve umutla çalışan acil sağlık çalışanlarıdır ”.

Ulaştıran ve Kurtaran Teması:

Acil sağlık çalışanlarının kullandıkları metaforlar incelendiğinde ikinci sıklıkta kullanılan metafor temaları olarak (%27,0) ulaşan ve kurtaran teması karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların burada; güneş, Hızır, el, yaşama tutunmak, ışık, ilaç, yıldırım, çalar saat, hayata dokunmak, yılan, hız ve çeviklik metaforlarını kullandığı görülmektedir. Bu temaların katılımcılar tarafından kullanıldığı birkaç örnek metafor açıklaması ile birlikte verilmiştir;

K52: “Benim için acil sağlık güneş gibidir. Çünkü insanları karanlıktan kurtarır ”.

K66: “Benim için acil sağlık yıldırım gibidir. Çünkü ihtiyacı olan herkese hızla ulaşır kurtarır.”

K39: “Benim için acil sağlık el gibidir. Çünkü herkese uzanır ve ulaştırır ”.

K12: “Benim için acil sağlık ilaç gibidir. Çünkü doğru zaman ve doğru doz kurtarır ”.

Tablo 3: Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Acil Sağlık Kavramına Yönelik Metaforların Dâhil Edildiği Temalar

Temalar	Metaforlar	Metafor Frekansı	Metafor Sayısı (N)	Yüzde (%)
Temel ihtiyaç	Su (4), Nefes (3), Oksijen (1), Çay (1), Sağlığın temel yapı taşı (1)	10	5	12,8
Ulaşan ve kurtaran	Güneş (3), Hızır (3), El (3), Yaşama tutunmak (2), Işık (2), İlaç (2), Yıldırım (2), Çalar saat (1), Hayata dokunmak (1), Yılan (1), Hız ve çeviklik (1)	21	11	27,
Şefkat kaynağı	Aşk (2), Bebek (1), Çocuk (1), Mutluluk (1), vefa (1), Gözyaşı (1), Ayna (1)	8	7	10,2
Dayanak noktası ve Koruyucu	Kapı (9), Umut (6), İnce bir çizgi (2), İnsan (1), Kanat (1), Şemsiye (1), Can simidi (1), Fidan ekmek (1), Vicdan (1)	23	9	29,4
Ayrıştırıcı ve ulaştırıcı	Taksi (4), Kitap (2), Kalem (1), Robot (1), Ambulansın tepe lambası (1), Yol (1), Hızlı tren (1), Kaos (1), Minibüs (1), Afet (1), Kurye (1), Beleş araba (1)	16	12	20,5
Toplam:		78	44	100,0

Ayrıştırıcı ve Ulaştırıcı Teması:

Acil sağlık çalışanlarının kullandıkları metaforlar temalarına göre incelendiğinde üçüncü sırada (%20,5) ayrıştırıcı ve ulaştırıcı teması karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar burada taksi, kitap, kalem, robot, ambulansın tepe noktası, yol, hızlı tren, kaos, minibüs, afet, kurye ve beleş araba metaforlarını kullanmışlardır. Kaos metaforu bu temayı en iyi anlatan metaforlardandır;

K58: “Benim için acil sağlık kaos gibidir. Çünkü kapasitesinin çok üstünde bir yük var ve o kargaşada acil hastaları seçip nakleder ”.

K26: “Benim için acil sağlık robot gibidir. Çünkü dinamik, zinde ve kontrollü olarak adrese en kısa yerdan gitmek zorunda ”.

K37: “Benim için acil sağlık minibüs gibidir. Çünkü çoğu vakada hasta yakınları 3-4 kişi gelmek istiyor biz hastaya yardımcı olabilecek refakatçileri alıp çıkıyoruz ”.

K29: “Benim için acil sağlık taksi gibidir. Çünkü çalıştığımız bölgenin sosyo-ekonomik durumu kötü olduğundan

her hastaya bizi çağırıyorlar bizde onları yakın hastaneye naklediyoruz ”.

Ayrıştırıcı ve ulaştırıcı temasında en fazla kullanılan (%5,0) metafor taksi metaforudur çalışanlar, gittikleri hastaların ekonomik durumları olmadığı için vicdani olarak kendileri için en yakın ve uygun hastaneyi seçip naklettiklerini belirtmişlerdir.

Şefkat Kaynağı Teması:

Tablo 3'te en az kullanılan tema şefkat kaynağı teması olup kullanılan metaforlar; aşk, bebek, çocuk, mutluluk, vefa, gözyaşı ve ayna metaforlarıdır. Şefkat kaynağı temasını en iyi tarif eden metafor (% 1,2) ayna metaforudur.

K42: “Benim için acil sağlık ayna gibidir. Çünkü aynaya baktığımızda nasıl kendimizi görüyorsak hastalara baktığımızda kendimizi, ailemizi görüyorum ”.

K64: “Benim için acil sağlık aşk gibidir. Çünkü insanların zor zamanında yanında olmak bol adrenalin ve mesleğine

âşık olmayı gerektirir”.

K33: *“Benim için acil sağlık gözyaşı gibidir. Çünkü insanlar ağlarken bazen bizde ağlayabiliyoruz”.*

Temel İhtiyaç Teması:

Kullanılan bir diğer tema (%12,8) temel ihtiyaç, su, nefes, sağlığın temel yapı taşı, oksijendir. Temel ihtiyaç teması katılımcı örnekleri;

K57: *“Benim için acil sağlık, sağlık hizmetlerinin temel yapı taşı gibidir. Çünkü yaşam durma noktasında iken devreye girer”.*

K78: *“Benim için acil sağlık su gibidir. Çünkü su olmadan hayat olmaz”.*

K35: *“Benim için acil sağlık çay gibidir. Çünkü yaşıyoruz ve yaşatıyoruz bu bizi ayakta tutar”.*

Temel ihtiyaç temasını en iyi ifade eden metafor örneği olarak insanın temel yaşam kaynağı olan oksijen karşımıza çıkar burada katılımcıların kullandığı metafor örneği açıklaması ile birlikte aşağıda verilmiştir;

K60: *“Benim için acil sağlık oksijen gibidir. Çünkü oksijen olmadan insan yaşayamaz”.*

TARTIŞMA

Metaforlar yoluyla insanlar olayları olguları anlamlandırma-ya çalışırlar. Bu çalışmada acil sağlık kavramı üzerinden çalışanların metaforik algıları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Kullanılan metaforlar sonucu; temel ihtiyaç, ulaşan ve kurtaran, şefkat kaynağı, dayanak noktası ve koruyucu, ayırıştırıcı ve ulaştırıcı temaları oluşturulmuştur.

Ulaşan ve kurtaran teması içerisinde kullanılan metaforların; güneş, Hızır, el yaşama tutunmak, ışık, ilaç, yıldırım, çalar saat, hayata dokunmak, yılan, hız ve çeviklik olduğu bulunmaktadır. Katılımcılar bu metaforlarla hızla hastaya ulaşım kurtardıklarını ifade etmektedir. Acil çağrı merkezine gelen çağrılar genellikle travmatiktir.

Ambulans ile olay yerine giden sağlık personelleri yoğun çalışmalarını ve travmatik olaylara maruz kalmalarının yanında olay yerine gittiklerinde herhangi bir kriz durumunu sorgulamadan, hasta ve yaralının hayatta kalmalarını sağlamaları için hızlı müdahale etmeleri ve nöbetlerine devam etmeleri beklenir.^{17,18}

Temel ihtiyaç olarak görülen tema; su, oksijen, nefes, çay, temel yapı taşı metaforlarını içermektedir.

Çalışanlar kendilerini burada sağlık sisteminin temel yapıtaşlarının bir parçası olarak görmektedir. Hastane öncesi acil sağlık sistemleri acil yardım ve kurtarma ile başlayıp, ambulans (hastaneye nakil), acil servis ve iyileştirme hizmetleri ile devam eden bir bütündür. Zincirin halkalarından birindeki bozukluk veya aksaklık, diğer tüm halkaları sekteye uğratar.¹⁹ Sağlık sistemi kendi içinde parçalara bölünmüş bir bütün olduğundan halkalardan birinde ki bir aksaklık tüm sistemde bozulmaya neden olur. Ambulans ile olay yerinden alınmış ve ilk müdahalesi olay yerinde yapılmış olan bir hasta/yaralının hastane öncesi ilk bulguları ve müdahalesi çalışan per-

sonelden eksiksiz bir şekilde teslim alınarak devam etmesi gereken bir devir sistemiyle başlayıp hasta taburcu olduktan sonra bile hastalık geçmişine eklenerek devam etmektedir.

Acil hastaların hayatta kalma oranını artırmak için acil sağlık hizmetleri çalışanları, bireylerin ve toplulukların sağlık güvenliğini sağlayan sosyal altyapının en önemli parçalarından biri olarak hareket etmektedir.²⁰ Sağlık çalışanları kullandıkları temel ihtiyaç metaforları; su, nefes, oksijen, sağlığın temel yapı taşı ile ne kadar önemli bir unsur olduğunun farkındalığını göstermektedir.

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çalışanları yaptıkları işin gereği olarak insanların buldukları en zor anlarda yanlarında olup, ilk yaşamsal müdahaleleri gerçekleştirip, en uygun sağlık kuruluşuna nakletmek durumundadırlar. Gittikleri vakalar çoğunlukla travmatik olgular olup bunlar çocuk ölümleri, istismar, afetler, salgın hastalık, kopmuş organ parçalarının olduğu kazalar, yaralanmalar şeklinde olmaktadır.²¹ Acil sağlık hizmetleri çalışanları olay yerinden doğru hastanın doğru hastaneye naklini sağlamak ile yükümlüdürler. Çalışanların kurmuş oldukları metaforlardan; taksi, kitap, kalem, robot, ambulansın tepe lambası, yol, hızlı tren, kaos, minibüs afet, kurye, beş araba gibi kodlarla oluşturulan ayırıştırıcı ve ulaştırıcı teması ile hem müdahale eden hem ayırıştırıcı öncelikli olanların naklini sağlayan olduklarını anlatmışlardır.

Olay yerinden başlayıp ambulans arka kabininde devam eden müdahale sürecinde, sağlık çalışanları genellikle güvenli olmayan bir ortamda hastalara yaşamsal fonksiyonları sağlayacak müdahaleleri gerçekleştirmeye çalışmaktadır (kalp masajı yapma, hastayı solunum desteğinin sağlanması için girişimsel işlemlerin uygulanması, kusan hastaya pozisyon vererek yardımcı olma vb. birçok işlem dar ve hareket halinde ki) bir ambulans kabininde uygulanmaktadır.^{22,23}

Tüm bu zor şartlar altında kendisini tehlike altına alıp müdahale ettiği insanı destek vererek ve koruyarak görevini yerine getirmeye çalışan sağlık personelleri naklettikleri hastalar için kendilerini dayanak noktası ve koruyucu olarak gördüklerini ifade etmişlerdir.

Sınırlılıklar

Araştırmada, kişilerin ve ortamın aynı koşullar içinde olması sağlansa bile sonuçların aynı olmaması nitel araştırmanın sınırlılıklarını göstermektedir. Araştırmaya sadece hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan ve acil sağlık sunucusu olan personel dâhil edilmiş olması ve araştırmanın tek bir ilde yürütülmesi diğer bir sınırlılıktır. Bu nedenle çalışma sonuçları sadece araştırmanın yapıldığı ilde hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde çalışan ve acil sağlık sunucusu olan 370 personelle sınırlıdır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Acil sağlık çalışanları katıldıkları bu çalışmada kullanmış oldukları metaforlarla çoğunlukla işin kendisinden çok kendilerinin işin neresinde olduklarına dair metaforlar kullanmışlardır. Sonuç olarak çalışmada toplam beş tema (temel ihtiyaç, ulaşan kurtaran, şefkat kaynağı, dayanak noktası ve kurtarıcı, ayırıştırıcı ve ulaştırıcı) ve 44 metafor belirlenmiştir.

Tüm bulgular dikkate alındığında hastane öncesi acil sağlık çalışanları ile ilgili yapılabilecekler öneri olarak aşağıda sunulmuştur:

- Hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının yaptıkları işin önemi ortaya çıkarmaya çalışılmıştır.
- Çalışanların birçoğu; K29: “Benim için acil sağlık takisi gibidir. Çünkü çalıştığımız bölgenin sosyo ekonomik durumu kötü olduğundan her hastaya bizi çağırıyorlar bizde onları yakın hastaneye naklediyoruz.” gibi örneklerle açıkladıkları metaforlarla hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde triaj konusunda sıkıntı yaşandığı dile getirilmiştir.
- Çalışanların her vakaya gönderilerek iş yükünün daha da arttığı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda başka ülkelerde ki yaptırım yollarının ülkemizde de değerlendirilebileceği önerilmektedir.
- Acil yardım ve afet durumlarında olay yerinde ilk bulunan ekiplerin vazgeçilmez unsuru olan hastane öncesi acil sağlık çalışanlarının yaptıkları işi ve kendilerini işin neresinde gördüklerinin anlaşılması iş akışının ve verimliliğin artmasına katkı sağlayacaktır.
- Çalışanların metaforik algısının yanında hastalarında ambulans ve 112 ile ilgileri metaforik alguları ile ilgili çalışmalarda yapılabilir.

Etik

Etik komite onayı: Bu çalışmanın etik kurul izni Mardin Artuklu Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Komisyonu'ndan M5.TUT.019 sayılı, 2024/2-1 karar numaralı ve 13.02.2024 tarihli yazı ile izin alınmıştır.

Bilgilendirilmiş onay: Veri toplama aşamasında katılımcılardan yazılı / sözlü onay alınmıştır.

Akran İncelemesi

İç ve dış inceleme yapılmıştır.

Yazarların Katkısı

Bu makalede HA: konu seçimi, çalışmanın tasarımı, makalenin eleştirel gözle incelenmesi ve revize edilmesi; SG: Literatür taraması, verilerin toplanması, verilerin analizi, verilerin yorumlanması, makalenin yazılması, görev almıştır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması beyan etmemektedir.

Finansman

Herhangi bir kurumdan fon desteği alınarak yapılmamıştır.

KAYNAKLAR

1. Lowthian JA, Cameron PA, Stoelwinder JU, Curtis A, Currell A, Cooke MW, McNeil JJ. Increasing utilisation of emergency ambulances. *Aust Health Rev.* 2011;35:63-69. doi:10.1071/AH09866.
2. Ekşi A. *Kitlesel Olaylarda Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi*. İzmir: Kitapana Yayınevi; 2016.
3. Şişman A, Şişman Y, Terzi Ö. Samsun 112 Acil Çağrılarının ve Acil Sağlık Hizmet İstasyonlarının Konumlarının CBS ile Değerlendirilmesi. In: *III. Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Sempozyumu*, Gebze – Kocaeli, 2010: 523-532
4. Yaman B. *Hastanelerde Uygulanan Acil Sağlık Hizmet-*

lerinin Yönetim ve Organizasyonu. İstanbul: Beykent Üniversitesi; 2015.

5. Yılmaz Aİ. *112 Acil Sağlık Hizmetleri Sunumunu Etkileyen Faktörler (Konya Örneği)*. İstanbul: Beykent Üniversitesi; 2014.
6. Bekgöz B. Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri. 2019. <https://acilci.net/hastane-oncesi-acil.saglik-hizmetleri>.
7. Erol A, Akarca F, Değerli V, Sert E, Delibaş H, Gülpek D, Mete L. Acil Servis Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu. *Klinik Psikiyatri*. 2012; 103-110.
8. Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
9. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (2000). Resmî Gazete. Yayımlı Tarihi: 11.05.2000. Sayısı: 24046. Numarası: 4798.
10. Tengilimoğlu D, Işık O, Akbolat M. *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. 8. Baskı. Ankara: Nobel Akademi; 2017.
11. Wang G, Netemeyer RG. The Effects of Job Autonomy, Customer Demandingness, and Trait Competitiveness on Salesperson Learning, Self-Efficacy, and Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2002;30(3), 217-228.
12. Kalleberg, A. L., & Loscocco, K. A. (1983). Aging, values and rewards: Explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48 (1),78-90.
13. Meitar, R.C., Carmeli, A. & Waldman, D.A. Linking meaningfulness in the workplace to employee creativity: The Intervening role of organizational identification and positive psychological experiences. *Creativity Research Journal*, 2009:21(4), 361-375
14. Merriam SB, Tisdell EJ. *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. John Wiley & Sons; 2015.
15. Yıldırım A, Şimşek H. *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yay; 2013.
16. Yeşil Y, Apak H. Ebelik Bölümü Öğrencilerinin “Ebe” ve “Ebelik Mesleği” Kavramlarına Yönelik Metaforları. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 2023;20(1):135-42.
17. Atan M, Tekingündüz S. Ambulans Çalışanlarının (112) Tükenmişlik, Algılanan İş Stresi ve İş Tatminlerinin Kişisel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Sosyal Bilimler*. 2014;9(3):54-69.
18. Pak MD, Özcan E, Çoban Aİ. Acil Servis Çalışanlarının İkincil Travmatik Stres Düzeyi ve Psikolojik Dayanıklılığı. *Journal of International Social Research*. 2017;10(52).
19. Aksoy F, Ergün A. Acil Sağlık Hizmetlerinde Ambulansın Yeri. *Ulusal Travma Dergisi*, 2002;8,160-3.
20. Heisei. Overview of the 2018 White Paper on Fire Service. 2018 <https://www.fdma.go.jp/publication/hakusho/h30/chapter2/section4/38607.html> (accessed on 20 December 2019)
21. Erkaya H. *Acil Kurtarma Ekiplerinde Travma Sonra-*

- sı Stres Bozukluğu*. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi; 2003.
22. Duval L. Identification of constraints associated with the rear compartment of ambulances. In: Proceedings of the Fourth International Conference on Occupational Health for Health Care Workers, Montreal, Quebec, Canada, September 28–October 1, 1999
23. Letendre J, Robinson D. Evaluation of paramedic's tasks and equipment to control the risk of musculoskeletal injury. Ambulance Paramedics of British Columbia, 2000. CUPE Local 873 Internal Report 6-08-0793.