



ÇOCUK ACİL BİRİMİNDE UYGULANAN HEMŞİRELİK GİRİŞİMLERİ VE EBEVEYN MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

Araş. Gör. Yahya ERGEZEN

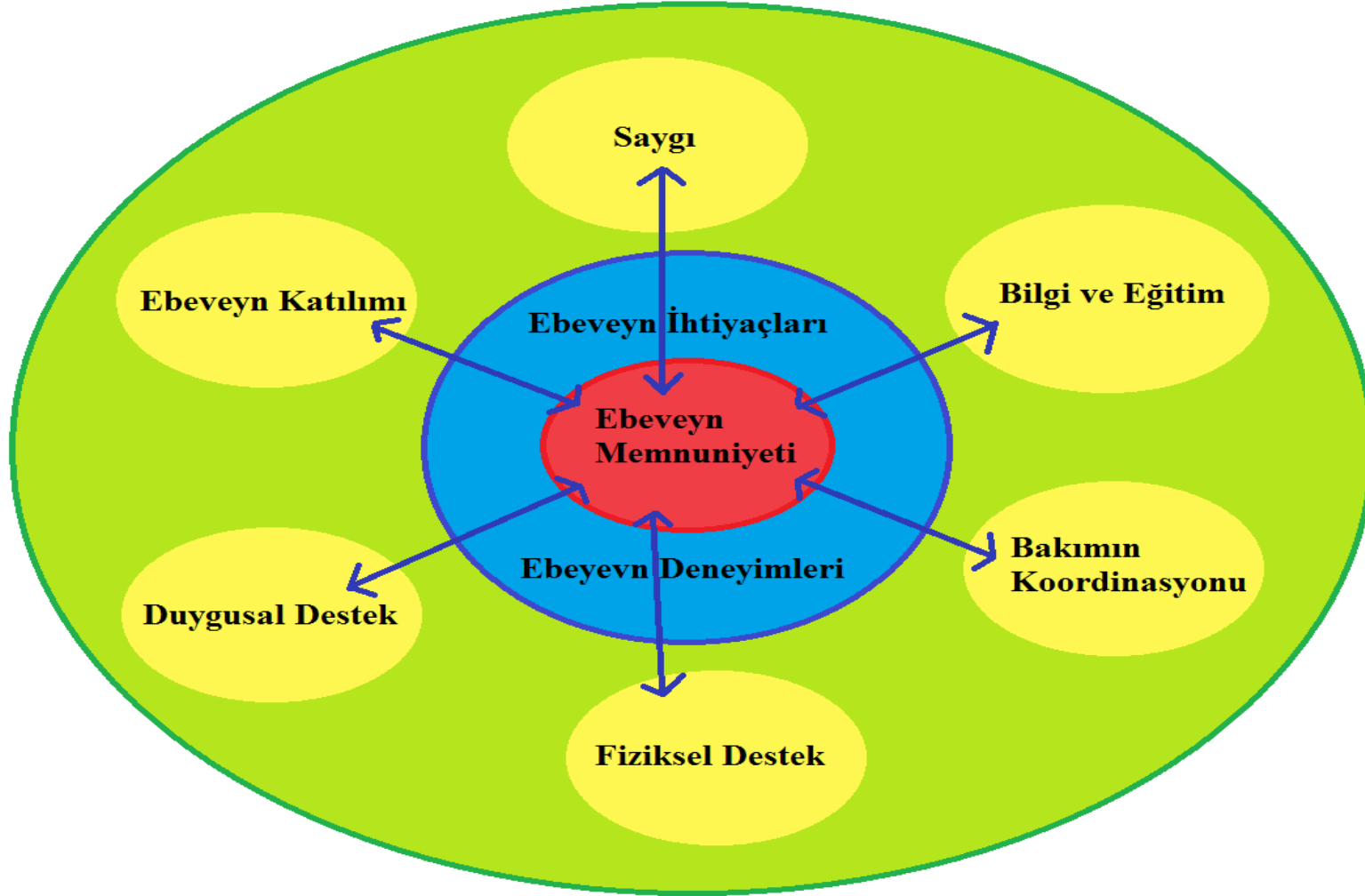
Prof. Dr. Emine EFE

Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Antalya

GİRİŞ

► Neden ebeveyn memnuniyeti?

GİRİŞ



GİRİŞ

- ▶ Literatürde çalışmalar yetişkin acil servisinde memnuniyete ve etkileyen faktörlere odaklanmıştır.
- ▶ Bu bağlamda, literatürde çocuk acil biriminde uygulanan hemşirelik girişimleri ve ebeveyn memnuniyetini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

AMAÇ

Araştırma çocuk acil biriminde çocuk hastalara uygulanan hemşirelik girişimlerinin tanımlanması ve ebeveyn memnuniyetini etkileyen faktörlerin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

ARAŞTIRMA SORULARI

- ▶ 1.Çocuk acil biriminde uygulanan hemşirelik girişimlerinin uygulanma sıklıkları nelerdir?
- ▶ 2.Çocuk acil biriminde ebeveyn memnuniyetini etkileyen faktörler nelerdir?
- ▶ 3.Çocuk acil birimine başvuran çocuk hastaların ebeveynlerinin uygulanan hemşirelik girişimlerinden memnuniyet düzeyleri nedir?

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmanın Şekli

- ✓ Gözlemsel tanımlayıcı tipte bir çalışmadır.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

- ✓ Aralık 2016-Nisan 2017 tarihlerinde,
Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Çocuk Acil Servisi

GEREÇ ve YÖNTEM

Örneklem Büyüklüğü

Araştırmaya 385 çocuk hasta ebeveyni alınmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

- ✓ Akdeniz Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan yazılı onay alınmıştır.
- ✓ Araştırmanın yapılacağı Akdeniz Üniversitesi Hastanesinden ve ebeveynlerden izin alınmıştır.

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri

1. 18 yaş altında çocuğu olan acil servise başvuran ebeveynler,
2. Aydınlatılmış onam formunu onaylayan ebeveynler,
3. İletişim sorunu olmayan ebeveynler,
4. Acil nakil gerekmeyen çocukların ebeveynleri,
5. Ameliyat ihtiyacı olmayan çocukların ebeveynleri,
6. Türkçe okuma yazma bilen ebeveynler

Araştırmadan Dışlanma Kriterleri

1. Araştırmaya katılmayı kabul etmeyen ebeveynler,
2. İletişim sorunu olan ebeveynler,
3. Türkçe okuma yazma bilmeyen ebeveynler.

GEREÇ ve YÖNTEM

Verilerin Toplanması

- ❖ Çocuk ve Ebeveyn Tanıtım Formu ([EK-1](#))
- ❖ Hemşirelik Girişimleri Tanımlama Formu ([EK-2](#))
- ❖ Çocuk Acil Birimine Başvuran Çocukların Ebeveynlerinin Memnuniyet Düzeyi Soru Formu ([EK-3](#))
- ❖ Ebeveynlerin Acil Serviste Bekleme Süresi Formu ([EK-4](#))

ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ŞEKLİ

- ▶ **Araştırmanın birinci aŐaması:** Araştırma verileri 08-16 mesaisi ve 16-24 mesaisi içerisinde, hafta içi ve hafta sonu toplanmıŐtır. 08-16 mesaisinde toplanan veriler mesai içi olarak, 16-24 gece mesaisinde ve hafta sonu toplanan veriler mesai dıŐı veriler olarak kabul edilmiŐtir.

ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ŞEKLİ

- ▶ Araştırmanın birinci aŐamasında; acil birime başvuran çocukların, ilk muayenesi yapılıp ön tanısı konulduktan sonra çalıŐmayı kabul eden ebeveynlerden aydınlatılmış onam formu alınmıştır.
- ▶ Araştırmaya katılımı kabul eden ebeveynler ‘ocuk ve Ebeveyn Tanıtım Formu’ doldurmuŐtur.

ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ŞEKLİ

- ▶ **Araştırmanın ikinci aŐaması:** Araőtırmacı tarafından çocuğa yapılan m¼dahaleler g¼zlenerek ‘hemşirelik girişimleri’ kaydedilmiŐtir. Daha sonra çocuğun taburcu olma aŐamasında ebeveynler ‘ocuk Acil Birimine Başvuran ocukların Ebeveynlerinin Memnuniyet D¼zeyi Soru Formu’ nu doldurmuŐtur.
- ▶ Ebeveynlerin Acil Serviste Bekleme S¼resi Formu” triyaj, muayene, yatıŐ, taburculuk, hemşirelik uygulamaları için bekleme s¼resi ve acil biriminde toplam kalıŐ s¼resini içeren form araőtırmacı tarafından yapılan g¼zlemler doğrultusunda doldurulmuŐtur.

GEREÇ ve YÖNTEM

ARAŞTIRMANIN UYGULAMA ŞEKLİ

Akdeniz Üniversitesi Çocuk Acil Servisine Başvuran Çocukların Ebeveynleri

Alınma Kriterlerine Uygunluk

Evet

Hayır

Çocuk ve Ebeveyn Tanıtım
Formu

Dışlanacak

Hemşirelik Girişimleri
Tanımlama Formu

Çocuk Acil Birimine Başvuran Çocukların Ebeveynlerinin
Memnuniyet Düzeyi Soru Formu

Ebeveynlerin Acil Serviste Bekleme
Süresi Formu

BULGULAR

		Acil Biriminden Genel Memnuniyeti			Hemşirelerden Genel Memnuniyet		
Hemşirelerin ebeveyne ve çocuğa karşı göstermiş olduğu davranış şekli		Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam	Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam
Memnun olanlar	n %	308 90.3	33 9.7	341 100	315 92.4	26 7.6	341 100

BULGULAR

		Acil Biriminden Genel Memnuniyeti			Hemşirelerden Genel Memnuniyet		
Hemşirelerin çocuğu takip ve değerlendirme sıklığı		Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam	Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam
Memnun olanlar	n	301	30	331	313	18	331
	%	90.9	9.1	100	94.6	5.4	100

BULGULAR

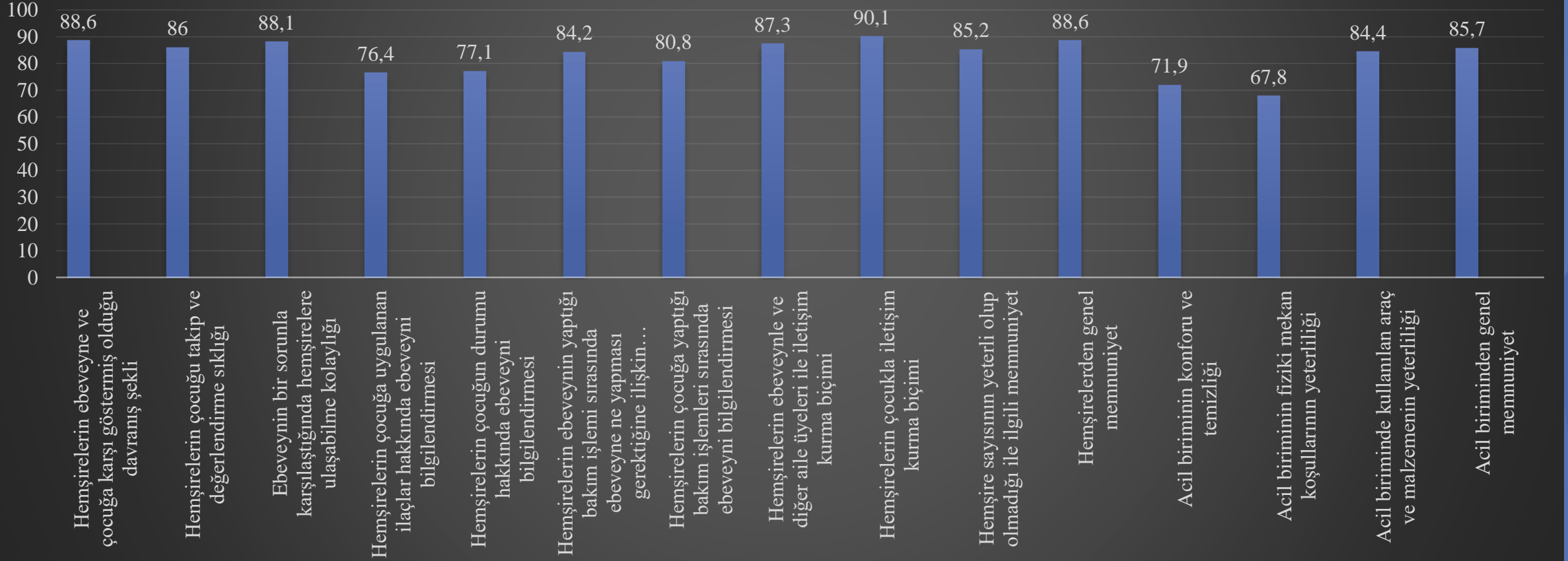
		Acil Biriminden Genel Memnuniyeti			Hemşirelerden Genel Memnuniyet		
Hemşirelerin çocuğun durumu hakkında ebeveyni bilgilendirmeleri		Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam	Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam
Memnun olanlar	n	284	13	297	284	13	297
	%	95.4	4.4	100	95.6	4.4	100

BULGULAR

Ebeveynlerin Eğitim Durumu		Acil biriminden genel memnuniyet		
		Memnun olanlar	Memnun olmayanlar	Toplam
Okuma Yazma Biliyor	n	9	0	9
	%	100	0.0	100
İlkokul	n	150	18	168
	%	89.3	10.7	100
Lise	n	105	12	117
	%	89.7	10.3	100
Üniversite	n	66	25	91
	%	72.5	27.5	100
Toplam	n	330	55	385
	%	85.7	14.3	100
x ²		17.72		
p		0.001		

BULGULAR

Ebeveynlerin Acil Biriminden ve Hemşirelerden Memnuniyet Düzeyleri



SONUÇLAR

- ▶ Araştırmaya katılan ebeveynlerin %74.8'inin anne olduğu
- ▶ Acil birimde tedavi edilen çocukların %86.8'inin eve gönderildiği, %13.2'sinin hastaneye yatışının yapıldığı

SONUÇLAR

► Yapılan gözlemler sonucunda;

- Hemşirelerin yapılan işlemler esnasında onam alma (% 100)
- Yaşam bulgularını değerlendirme (% 100)
- İntravenöz kateterizasyon (% 83.1)
- Kan alma (% 81.6)
- Çocuk için rahat ve güvenli bir ortam oluşturma (% 75.3)
- Sıvı infüzyonu (% 51.2)
- Parenteral ilaç uygulamalarının (% 44.4)

SONUÇLAR

► Çocukların hastaneye geliş şekli ve durumun ciddiyetine bağlı olarak;

- Dren ve kanama kontrolü yapma
- Ağız bakımı verme
- El-yüz bakımı
- Silme banyosu
- Perine bakımı verme
- Masaj yapma
- Solunum ve öksürük egzersizi yaptırma

SONUÇLAR

Ebeveynlerin

- ▶ Triyaj için ortalama 2.93 ± 5.1 dakika,
- ▶ Muayene için ortalama 7.05 ± 11.37 dakika,
- ▶ Hemşire müdahalesi için ortalama 4.02 ± 6.63 dakika,
- ▶ Acil birimde toplam 239.12 ± 144.13 dakika beklediği belirlenmiştir.

SONUÇLAR

- ▶ Araştırmamızda ebeveynin;
 - Yaşı,
 - Cinsiyeti,
 - Ebeveynin anne ya da baba olması ile acil servisten memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır ($p>0.05$).

ÖNERİLER

- ▶ Ebeveyn memnuniyetinin farklı zamanlarda ve farklı kliniklerde aralıklı olarak ölçülerek hemşirelik bakım kalitesinin sürekliliğinin sağlanması,
- ▶ Çocuk acil servisin fiziki mekân koşullarının büyütülmesi, özellikle monitörsüz üç yatak bulunan müdahale odası ve doktor muayene odasının büyütülmesi,

ÖNERİLER

- ▶ Çocuk acil servisinde yatak başına düşen hemşire sayısının artırılması,
- ▶ Çocuk acil servislerinde çalışan hemşirelerin davranış ve rollerinin geliştirilmesine yönelik kontrol listelerinin (çeklist) hazırlanması ve uygulamaya aktarılmasına yönelik çalışmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- ▶ Abuqamar M, Arabiat DH, Holmes S. Parents' perceived satisfaction of care, communication and environment of the pediatric intensive care units at a tertiary children's hospital. *Journal of Pediatric Nursing*. 2016; 31(3): e177-e184.
- ▶ Akpınar Oruç A, Üzel Taş H. Acil servise başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Kocatepe Tıp Dergisi*. 2017; 15(2): 131-136.
- ▶ Alıcı B, Uzuntarla Y, Türkuğur Ü, Güleç M. Gülhane askeri tıp fakültesi eğitim hastanesi acil servisine başvuran hastaların memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 2016; 15(2): 121-126.
- ▶ Arıkan D, Saban F, Gürarlan Baş N. Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri. *İzmir Dr Behçet Uz Çocuk Hast Dergisi*. 2014; 4(2): 109-116.
- ▶ Arıkan D, Tüfekci FG, Taştekin A. Çocuk kliniklerindeki refakatçilerin hastanede yaşadıkları sorunlar, beklentileri ve problem çözme düzeyleri ile ilişkisi. *Journal of Anatolia Nursing and Health Sciences*. 2007; 10(2): 49-57.
- ▶ Fernández-Castillo A, Vılchez-Lara MJ. Factors related to dissatisfaction and anger in parents of children treated at paediatric emergency services. *Anales de Pediatría (English Edition)*. 2015; 82(1): 12-18.
- ▶ Fitzpatrick N, Breen DT, Taylor J, Paul E, Grosvenor R, Heggie K, Mahar PD. Parental satisfaction with paediatric care, triage and waiting times. *Emergency Medicine Australasia*. 2014; 26(2): 177-182.
- ▶ Golder PN, Mitra D, Moorman C. What is quality? An integrative framework of processes and states. *Journal of Marketing*. 2012; 76(4): 1-23.

KAYNAKÇA

- ▶ Buchanan J, Dawkins P, Lindo JL. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: A pilot study. *International Emergency Nursing*. 2015; 23(3): 218-224.
- ▶ Bulut H. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisi. *Ulus Travma Acil Cerrahi Dergisi*. 2006; 12(4): 288-298.
- ▶ Byczkowski TL, Fitzgerald M, Kennebeck S, Vaughn L, Myers K, Kachelmeyer A, Timm N. A comprehensive view of parental satisfaction with pediatric emergency department visits. *Annals Of Emergency Medicine*. 2013; 62(4): 340-350.
- ▶ Çakmaccı M, Agalar F, Ergor G, Aydemir A. Acil serviste hasta başvuru amaçları ve çalışan hekim-intern ilişkileri. In: *I. Travma ve Acil Cerrahi Kongresi Bildiri Özetleri Kitapçığı*. 1995; 19-23 Eylül: 180. Türkiye: İstanbul.
- ▶ Campbell SM, Roland MO, Buetow SA. Defining quality of care. *Social Science & Medicine*. 2000; 51(11): 1611-1625.
- ▶ Hamel LC. Caring in Families. In: Potter PA, Perry AG, eds. *Fundamentals of Nursing*. United States: Mosby; 2014, p: 138-154.
- ▶ Holleran RS. Emergency Nursing Defined. In: Solheim, J, eds. *Emergency Nursing: The Profession, The Pathway, The Practice*. Indianapolis: Sigma Theta Tau; 2016, p: 1-13.
- ▶ Hong SS, Murphy SO, Connolly, PM. Parental satisfaction with nurses' communication and pain management in a pediatric unit. *Pediatric Nursing*. 2008; 34(4): 289-293.
- ▶ Hueckel R. Family-Centered Care of the Child During Illness and Hospitalization. In: Hockenberry MJ, ed. *Wong's Nursing Care of Infants and Children*. Missouri: Elsevier Mosby; 2014, p: 864-882.
- ▶ You LM, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He GP, Hu Y, Shang SM. Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International Journal of Nursing Studies*. 2013; 50(2): 154-161.

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM...