

Article Arrival Date
Date

20.05.2025

Article Published

20.06.2025

Ameliyathanede Etkili İletişim Kurabiliyor muyuz: Engeller ve Kolaylaştırıcılar

Can We Establish Effective Communication in the Operating Room: Barriers and Facilitators

Zeynep YILMAZ¹, Zeynep KARAMAN ÖZLÜ²

¹Hemşire, Atatürk Üniversitesi, Cerrahi Hemşireliği Anabilim Dalı, Orcid: 0009-0003-0916-9646

²Profesör Doktor, Atatürk Üniversitesi, Cerrahi Hemşireliği Anabilim Dalı, Orcid:0000-0001-8896-5461

Özet

Ameliyathaneler, hasta güvenliğinin en üst düzeyde sağlanması gereken, multidisipliner ekiplerin birlikte çalıştığı yüksek stresli ortamlardır. Bu ortamda ekip içi iletişim, cerrahi sürecin başarısını doğrudan etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Etkili iletişim, ekip üyelerinin iş birliğini artırarak hataların önlenmesine, operasyon süreçlerinin daha verimli yönetilmesine ve hasta güvenliğinin korunmasına yardımcı olur. Ancak, ameliyathanede iletişim çeşitli engellerle karşılaşabilir. Hiyerarşik yapı, ekip üyeleri arasındaki statü farkları nedeniyle açık iletişimi zorlaştırabilir. Cerrah, anesteziist, hemşire ve diğer sağlık çalışanları arasındaki iletişim eksikliği, önemli bilgilerin gözden kaçmasına veya yanlış anlaşılmasına neden olabilir. Zaman baskısı ve hızlı karar alma gerekliliği, iletişimin aceleye getirilmesine yol açarak bilgi eksikliklerine sebep olabilir. Teknik terminoloji farklılıkları da ekip üyeleri arasında yanlış anlamalar tetikleyebilir. Stres, yorgunluk ve dikkat dağınıklığı, iletişimi olumsuz etkileyerek hasta güvenliği açısından risk oluşturabilir. Bunun yanı sıra, iletişim becerilerinin yeterince geliştirilmemiş olması, ekip üyelerinin birbirine güven duymamasına ve iş birliği eksikliğine yol açabilir. İletişimi güçlendirmek için ameliyathanelerde belirli protokollerin uygulanması büyük önem taşımaktadır. SBAR (Situation/Durum, Background/Tıbbi Öykü, Assessment/Değerlendirme, Recommendation/Öneri) gibi yapılandırılmış iletişim teknikleri, bilgi aktarımını sistematik hale getirerek iletişim hatalarını en aza indirir. Cerrahi kontrol listelerinin kullanımı, ekip içi iletişimi güçlendiren bir diğer önemli uygulamadır. Ayrıca, ekip üyelerinin birbirine karşı açık, net ve saygılı bir dil kullanması, güven ortamı oluşturur ve iletişim süreçlerini güçlendirir. Düzenli olarak yapılan simülasyon eğitimleri, kriz anlarında ekiplerin daha etkili iletişim kurmasını sağlar. Aktif dinleme, ekip üyelerinin birbirini anlamasını kolaylaştırırken, geribildirim mekanizmaları olası yanlış anlamaların önüne geçebilir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, elektronik hasta kayıt sistemleri ve sesli komut sistemleri gibi dijital çözümler de ameliyathane içi iletişimi kolaylaştırmaktadır. Sonuç olarak, ameliyathanede etkili iletişim, ekip içi iş birliğini güçlendiren ve hasta güvenliğini artıran temel unsurlardan biridir. İletişim eksikliklerinin neden olduğu hataların önüne geçebilmek için ameliyathane ekiplerinin düzenli eğitimler alması ve sağlık kurumlarının iletişimi güçlendirecek politikalar geliştirmesi gerekmektedir. Açık, net ve güvene dayalı bir iletişim kültürü oluşturulduğunda, ameliyat süreçleri daha sorunsuz ilerleyecek ve hasta sonuçları iyileşecektir. Bu nedenle, ameliyathane ortamında etkili iletişimin teşvik edilmesi, sağlık çalışanlarının ve hastaların güvenliği açısından kritik bir

gereklilik olarak değerlendirilmelidir. İletişim süreçlerine yönelik sürekli iyileştirme çabaları ve ekip içi koordinasyonu artıran stratejiler, ameliyathane dinamiklerini güçlendirecek ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltecektir.

Anahtar Kelimeler: Ameliyathane, Hasta, İletişim, Ekip

Abstract

Operating rooms are high-stress environments where patient safety must be ensured at the highest level and multidisciplinary teams work together.

In this environment, communication within the team is one of the most important factors that directly affect the success of the surgical process. Effective communication helps to prevent errors, manage operation processes more efficiently and protect patient safety by increasing the cooperation of team members. However, communication in the operating room can face various barriers. The hierarchical structure can make open communication difficult due to status differences between team members.

Lack of communication between surgeons, anesthesiologists, nurses and other healthcare professionals can lead to important information being overlooked or misunderstood.

Time pressure and the need for rapid decision-making may lead to rushed communication, resulting in information gaps. Differences in technical terminology can also trigger misunderstandings between team members. Stress, fatigue and distraction can negatively affect communication and pose a risk to patient safety. In addition, insufficiently developed communication skills may lead to lack of trust among team members and lack of cooperation. It is of great importance to implement certain protocols in operating rooms to strengthen communication. Structured communication techniques such as SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) minimize communication errors by systematizing information transfer. The use of surgical checklists is another important practice that strengthens communication within the team. In addition, the use of clear, open and respectful language by team members creates an environment of trust and strengthens communication processes. Regular simulation trainings enable teams to communicate more effectively in times of crisis. Active listening makes it easier for team members to understand each other, while feedback mechanisms can prevent possible misunderstandings.

With the development of technology, digital solutions such as electronic patient record systems and voice command systems also facilitate communication in the operating room. In conclusion, effective communication in the operating room is one of the key elements that strengthen intra-team collaboration and increase patient safety. In order to prevent errors caused by communication deficiencies, operating room teams should receive regular trainings and healthcare institutions should develop policies to strengthen communication. When a clear, open and trust-based communication culture is established, surgical processes will proceed more smoothly and patient outcomes will improve. Therefore, promoting effective communication in the operating room environment should be considered a critical requirement for the safety of healthcare professionals and patients.

Continuous improvement efforts for communication processes and strategies that increase intra-team coordination will strengthen operating room dynamics and improve the quality of healthcare services.

Keywords: Operating Room, Patient, Communication, Team

GİRİŞ

Sağlık ekipleri, deneyimlerini düzenli olarak paylaşan, ortak kararlara uyum sağlayarak ekip çalışmasıyla hasta odaklı kaliteli sağlık hizmeti sunan profesyonellerden oluşur (Ulusoy & Tokgöz, 2009). Ekip içindeki etkili ve sağlıklı iletişim, takım uyumunu ve performansını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür (Lafçı ve ark., 2016). Tıbbi hataların başlıca sebeplerinden biri sağlık ekipleri arasındaki yetersiz iletişimdir. Uluslararası Akreditasyon Komisyonu'na bildirilen hataların yaklaşık %60'ının iletişim eksikliklerinden kaynaklandığı rapor edilmiştir. Bu nedenle, hasta güvenliğini sağlamak için etkili iletişim kurulması öncelikli hedefler arasında yer almaktadır (Ay & Karadağ, 2022). Hekim ve hemşirelerin ekip çalışması anlayışıyla hareket ettiği sağlık kurumlarında, ameliyathaneler ise kritik bir rol üstlenir. Özellikle ameliyathane gibi karmaşık ortamlar, etkili iletişim ve işbirliğinin hayati önem taşıdığı alanlardır (Weaver, ve ark., 2010). Ameliyathanede işlerin sorunsuz ilerlemesi için cerrahi ekip üyelerinin, diğer klinikler ve ilgili birimlerle açık iletişim ve etkili iş birliği içinde olması gerekmektedir (Garrett, 2016). Bu ortamda ekip içi iletişim, cerrahi sürecin başarısını doğrudan etkileyerek ekip üyelerinin iş birliğini artırarak hataların önlenmesine, operasyon süreçlerinin daha verimli yönetilmesine ve hasta güvenliğinin korunmasına yardımcı olur (Escauriza et al., 2025). Ameliyathanelerde iletişimde sıklıkla sözsüz yöntemler tercih edilmekte, bu da farklı yorumlara yol açabilmektedir. Cerrahin sessiz kalması, öfkeli davranması veya sesini yükseltmesi gibi durumlar, ekip üyeleri arasında kızgınlık, suçluluk, belirsizlik, kaygı ve dışlanmışlık hissine neden olabilmektedir. Ayrıca, ortak ve standart bir mesleki dil kullanılmaması ile gürültülü çalışma ortamı, ameliyathanelerde iletişim problemlerini ve stres seviyesini artıran önemli faktörlerdendir (Yavuz Van Giersbergen, 2015; Weldon ve ark., 2013). Diğer yandan hiyerarşik yapı, ekip üyeleri arasındaki statü farkları nedeniyle açık iletişimi zorlaştırabilir. Yoğun iş temposunun yarattığı stres ve tükenmişlik, bireylerin birbirlerine karşı öfke patlamaları ve yıkıcı davranışlar sergilemesine yol açabilir. Öfke ve onun ifade şekli, kişilerarası ilişkiler ve ekip içi iletişim üzerinde etkili olup, fiziksel, ruhsal ve sosyal sorunların ortaya çıkmasında önemli bir faktördür. Öfkenin kontrol altına alınması ve doğru biçimde ifade edilmesi, iletişim sorunlarını azaltırken iş performansını ve iş tatminini artırmakta, böylece sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmektedir (Baran & Okanlı, 2015). Dünya Sağlık Örgütü, hasta güvenliğinin artırılması amacıyla profesyonel iletişim yöntemlerinden biri olan SBAR(Situation/Durum, Background/Tıbbi Öykü, Assessment/Değerlendirme, Recommendation/Öneri) tekniğinin uygulanmasını tavsiye etmektedir (WHO, 2007). SBAR, hastanın durumu ile ilgili bilgilerin bir sağlık profesyonelinden diğerine aktarılmasını kolaylaştıran, kanıta dayalı ve etkili bir iletişim yöntemidir. SBAR iletişim yöntemi, hataların önlenmesine yardımcı olurken beklenmeyen ölüm ve istenmeyen olayların sayısını azaltmakta, hasta devir süresini kısaltmakta, çalışanların memnuniyetini artırmakta ve ekip üyeleri arasındaki iletişimi güçlendirmektedir (Cengiz & İntepeler, 2021). Cerrahi kontrol listelerinin de uygulanması, ekip içi iletişimin güçlendirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır (Haynes ve ark., 2009). Ayrıca, ekip üyeleri arasında açık, net ve saygılı bir dilin kullanılması, güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasına katkı sağlar ve iletişim süreçlerinin etkinliğini artırır (Leonard, Graham & Bonacum, 2004). Düzenli gerçekleştirilen simülasyon eğitimleri, özellikle kriz anlarında ekiplerin koordinasyonunu ve iletişim becerilerini geliştirerek hasta güvenliğini desteklemektedir (Rosen ve ark., 2018). Aktif dinleme teknikleri, ekip üyelerinin birbirini doğru anlamasını kolaylaştırırken, yapılandırılmış geri bildirim mekanizmaları olası iletişim hatalarının önüne geçilmesinde önemli bir araçtır (O'Daniel & Rosenstein, 2008). Bunun yanı sıra, teknolojik gelişmelerle birlikte elektronik hasta kayıt sistemleri, sesli komut ve anlık mesajlaşma uygulamaları gibi dijital çözümler, ameliyathane içi bilgi akışını hızlandırmakta ve iletişim kalitesini artırmaktadır (Green et al., 2017).

SONUÇ

Ameliyathanede etkili iletişim, ekip üyeleri arasındaki iş birliğini artıran ve hasta güvenliğinin sağlanmasında temel bir rol oynayan önemli bir faktördür. İletişim yetersizliklerinden kaynaklanan hataların önüne geçmek amacıyla, ameliyathane ekiplerinin düzenli eğitimlerle donatılması ve sağlık kurumlarının iletişim süreçlerini güçlendirecek stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Açık, net ve güven temelli bir iletişim ortamı oluşturulduğunda, cerrahi süreçler daha koordineli bir şekilde yürütülebilir ve hasta sonuçları olumlu yönde etkilenir. Bu nedenle, ameliyathane içi iletişimin teşvik edilmesi, hem sağlık personelinin hem de hastaların güvenliği için kritik bir gereklilik olarak kabul edilmelidir. Sürekli iyileştirme yaklaşımları ve ekip içi koordinasyonu artıran yöntemler, ameliyathane performansını destekleyerek sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltecektir.

KAYNAKÇA

1. Ulusoy, H., & Tokgöz, D. M. (2009). Hekim ve hemşirelerin ekip çalışmasına ilişkin görüşleri. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 2(2), 55–61.
2. Lafçı, D., Pehlivan, S., & Demiray, G. (2016). Cerrahi kliniklerinde çalışan hekim ve hemşirelerin ekip çalışmasına ilişkin görüşleri. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2(3), 55–64.
3. Weaver, S. J., Rosen, M. A., DiazGranados, D., et al. (2010). Does teamwork improve performance in the operating room? A multilevel evaluation. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 36(3), 133–142.
4. Garrett, J. H. (2016). Effective perioperative communication to enhance patient care. *AORN Journal*, 104(2), 111–117.
5. Escauriza, A.J.J., Gellings, J.A., Iverson, K., et al. (2025). Culture of patient safety and team communication in the operating room of a university hospital in Cuba. *Global Surgical Education*, 4, 36. <https://doi.org/10.1007/s44186-024-00342-6>
6. Ay, A., & Karadağ, M. (2022). Cerrahide hasta güvenliği. In M. Karadağ & H. Bulut (Eds.), *Cerrahi hemşireliği kavram haritası ve akış şemalı* (3. baskı, ss. 83–99). Ankara: Vize Yayıncılık.
7. Yavuz Van Giersbergen, M. (2015). Etkili iletişim. In M. Yavuz Van Giersbergen & S. Kaymakçı (Eds.), *Ameliyathane hemşireliği* (ss. 9–18). Meta Basım ve Matbaacılık Hizmetleri.
8. Weldon, S. M., Korkiakangas, T., Bezemer, J., & Kneebone, R. (2013). Communication in the operating theatre. *British Journal of Surgery*, 100(13), 1677–1688.
9. Baran, M., & Okanlı, A. (2015). Hemşirelerde öfke düzeyinin iş doyumuna etkisi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 18(1), 43–49.
10. Cengiz, G., & İntepeler, Ş. S. (2021). Hasta güvenliği iletişim aracına uygun nöbet teslim sürecinin geliştirilmesi ve değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 14(4), 404–412.
11. Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality and Safety in Health Care*, 13(suppl 1), i85–i90. <https://doi.org/10.1136/qshc.2004.010033>
12. Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality and Safety in Health Care*, 13(suppl 1), i85–i90. <https://doi.org/10.1136/qshc.2004.010033>

13. Rosen, M. A., DiazGranados, D., Dietz, A. S., et al. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *American Psychologist*, 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
14. O'Daniel, M., & Rosenstein, A. H. (2008). Professional communication and team collaboration. In *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses* (pp. 2-271–2-284). Agency for Healthcare Research and Quality.
15. Green, R. A., Oeppen, R. S., & Smith, P. A. (2017). Technologies to support safe and effective teamwork in the operating theatre. *Journal of Perioperative Practice*, 27(11), 262–268. <https://doi.org/10.1177/1750458917702476>