

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

HİZMETİÇİ EĞİTİM MATERİYALI

SAĞLIK PERSONELİ VE HASTA İLETİŞİMİ

DOÇ. DR. ERHAN TECİM

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

İletişimin Tanımı ve Özellikleri

Gündelik hayat içerisinde de insanoğlu farklı iletişim tekniklerini kullanarak hayatını sürdürmektedir. İletişim aslında bir bilgi artırımını ifade etmez ancak bir bilgi paylaşımının ifade eder. Yani iletişim kurarak bilgi üretmek mümkün değildir ancak aktarılabilir

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

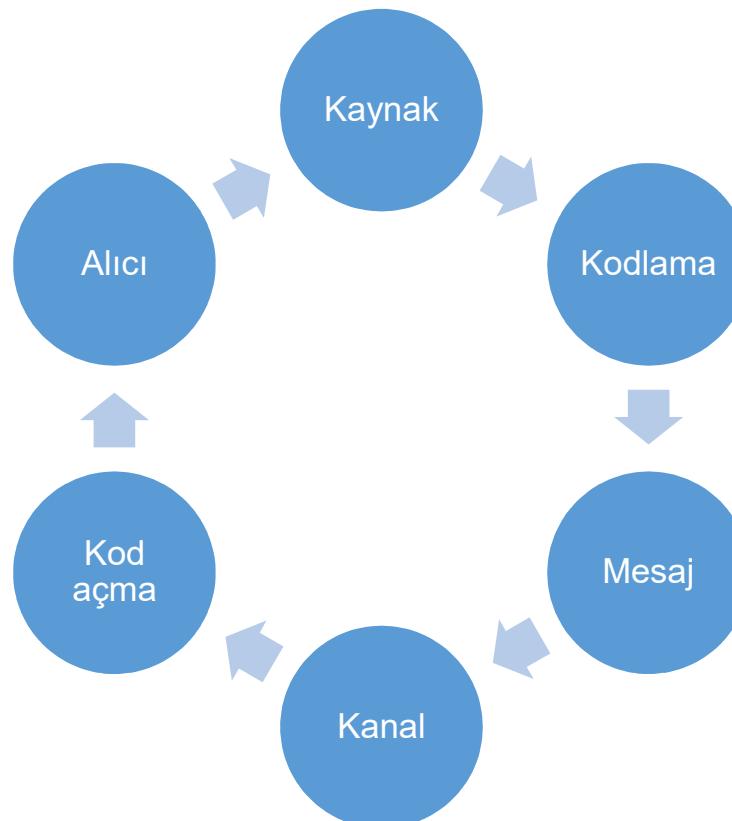
İletişimin Tanımı ve Özellikleri

Örneğin iletişim bozuk olursa;

- Bireyler arasında karşılıklı anlaşma sağlanamaz
- İnsanlar birbirlerine yabancırlaşır
- Hedeflenen bireysel, kurumsal, ulusal seviyelere gelinmez
- Bireyle amaçlarından vazgeçerler
- Bireyler ruh ve beden sağlıklarını kaybedebilirler
- Bireyler arasında çatışma ve kaos ortamları yaşanabilir.
- Ülkeler ve uluslar birbirleriyle savaşabilirler.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

İletişimin Tanımı ve Özellikleri



Şekil 1: İletişim Öğeleri Döngüsü

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

İletişimin Tanımı ve Özellikleri

İletişimi bir süreç olarak kabul eden yaklaşımlara göre iletişim en temel amacı bir veriyi yani bilgiyi veya mesajı karşı tarafa aktarmak demek iletişimın kendisidir.

İletişim sadece bir veri aktarımı veya bilginin sunulması olarak görülmemelidir. Karşılıklı anlaşabilme, duyguların paylaşımı, ve iletişim ötesine geçerek empatik bir tavır belirleme gibi boyutları da söz konusudur.

Sağlık alanında da iletişimsel açıdan öncelikli olan husus verilen mesajı doğru anlama ve verilen mesaja uygun olarak davranışta bulunmayı kolaylaştırmadır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Hasta ve sağlık personeli ilişkisini anlamak

Hasta olma gerçekten karmaşık bir süreçtir ve göründüğünden daha yoğun ilişkiler biçimini barındırmaktadır. Hasta çoğu zaman ihtiyacının veya kendisine gerekenin ne olduğunu bilmemektedir. Bir taraftan da hiç bilmediği insanlara ve kurumlara güvenmek zorundadır. Kendi bedeninde icra edilecek muhtemel operasyonlar hakkında da hiç bilgi sahibi değildir ve hiçbir zaman olamayacaktır. Hasta olan bireyler, beyaz önlük'lere yani sağlık personellerine güvenmek zorundadırlar. Tıp hizmetinin temelinde böyle bir zorunlu güven yatkınlığıdır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Hasta ve sağlık personeli ilişkisini anlamak

Ancak şunu belirtmekte fayda vardır ki; çağdaş dünyada artık, klasik hasta rolü veya doktor-hasta ilişkisinin ötesine geçildiğini görmek gerekmektedir. Teşhis ve tedavi sürecinde hasta bireyin rolü, geleneksel doktor-hasta ilişkisine göre daha aktiftir. Doktor-hasta ilişkisi artık çok değişmiştir.

Artık hastalar sadece doktorlara güvenmemekte, aynı zamanda kendilerine, ailelerine, eylemci ağlarına, çevrimiçi veya tüzel destek gruplarına güvenmektedirler

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Hasta ve sağlık personeli ilişkisini anlamak

Her ne kadar geleneksel pozitivistik anlayış çerçevesinde hekimler aktif-etken, hasta pasif-edilgen konumda görülmekte ise de değişen hekim-hasta ilişkilerinde hasta bireylerin edilgen konumları birçok açıdan değişmiştir. Hasta birey daha örgütlü, kolektif, ısrarcı ve eleştirel olabilmektedir.

Çağdaş bireyler artık kendilerini uzman olarak görülen meslek erbablarına gözü kapalı teslim etmemekte yine çağdaş imkânları kullanarak kendi ölçülerince denetlemektedir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Hasta ve sağlık personeli ilişkisini anlamak

Hasta-hekim veya daha genel olarak sağlık personeli iletişimini de bu gelişmelerden nasibini almaktadır. Geçmişten günümüze yapılan birçok yanlış iletişim örneği mevcuttur.

Örneğin; 70'li yıllarda Türkiye'de hekimlerin hasta bireylere üst perdeden baktığı, aşağıladığı, azarladığı ve hakaret ettiği hemen o dönemde yaşayan herkes tarafından bilinen bir gerçektir. Tabi ki artık böyle bir iletişim tarzından eser kalmamıştır. Ancak günümüzde ise nerdeyse tersine evrilmiş bir durum söz konusudur.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Hasta ve sağlık personeli ilişkisini anlamak

Hasta-sağlık personeli arasındaki olası yaygın iki iletişim tipinden bahsetmek yararlı olacaktır.

- Otoriter model; sağlık personelinin tavrı bu modelde oldukça buyurgan ve tepeden inmecidir. Bir otorite figürü olarak orada bulunmakta ve bunu da hastaya hissettirmektedir. Özellikle cumhuriyet tarihinin ilk yıllarından 2000'lere kalan dönemde içerisinde sağılı personelinin hastalara karşı tutumu bu şekilde olmuştur.
- Bilgilendirici veya açıklayıcı model; bu modelde olası komplikasyonların önüne geçmek ve hastanın hazır bulunuşluğunu yükseltmek amacıyla, uygulanan tedavi süreci hakkında bilgi vermek ve karşı tarafı aydınlatmak önemlidir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

- Sağlık iletişimini, en genel anlamıyla hastaların tedavi sürecinde karşılaşacakları riskleri bilmeleri ve muhtemel tedavi seçeneklerinin farkında olmaları anlamına gelmektedir.
- Sağlık iletişimini ilk bakışta çatışmalı bir durum olarak algılanabilmektedir.
- Çünkü hasta kendi derdine çare bulmak amacıyla kapılar aşındırmakta ve kendisini mağrur görerek haklılık üretmektedir.
- Sağlık personeli ise hastayı daha yakından inceleyerek semptomları görebilmeye çalışmakta, tetkikler ve analizler yapmaktadır.
- Hekimler ve diğer personeller algıladığı ve eğitimini aldığı hususları olduğu gibi hastaya aktaramamanın zorluğu içerisindeindedir.
- Sağlık personellerine mesleki uzmanlık dersleri kadar sağlık sosyolojisi, iletişim ve halk sağlığı gibi dersler de zorunlu olarak müfredatlara yerleştirilmelidir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişimini

Bu sorumlara karşı çözüm üretmek için “Genel toplumsal iletişim” olarak adlandırılabilir olan, toplumun yanı halkın bilgilendirilmesi faaliyeti gereklidir.

Böyle bir sağlık iletişimini, önemli sağlık sorunları hakkında bireyleri, kurumları ve kamuoyunu bilgilendirmeyi, etkilemeyi ve harekete geçirmeyi sağlayan etkili bir yöntemdir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Sağlık iletişiminin; genel olarak sağlığın geliştirilmesi konusundaki katkıları şu alt boyutlarıyla ortaya çıkmaktadır (Hergenç, 2011: 40-41):

- Sağlık personelinin kendi aralarında ve hastalarla olan etkileşimi, iletişim
- Hizmet alan kişilerin ve sağlık çalışanlarının; sağlık-bilgi sistemlerini aramaları, kullanmaları ve nasıl kullanabilecekleri konusundaki eğitimleri
- Hizmet alan kişilerin klinik tavsiyelere uymaları
- Kamu sağlığı mesajlarının veya kamu spotlarının oluşturulması yoluyla halkın aydınlatılması
- Riskli sağlık konularında, hizmet alan veya risk ile karşı karşıya kalan kişilere doğru bilginin verilmesi (yani risk iletişim)
- Sağlık-bilgi sistemlerinin kullanılması (teknolojik gelişime bağlı olarak tele-sağlık, e-sağlık, e-devlet, nabız gibi uygulamaların tanıtılması ve kullanımının yaygınlaştırılması).

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

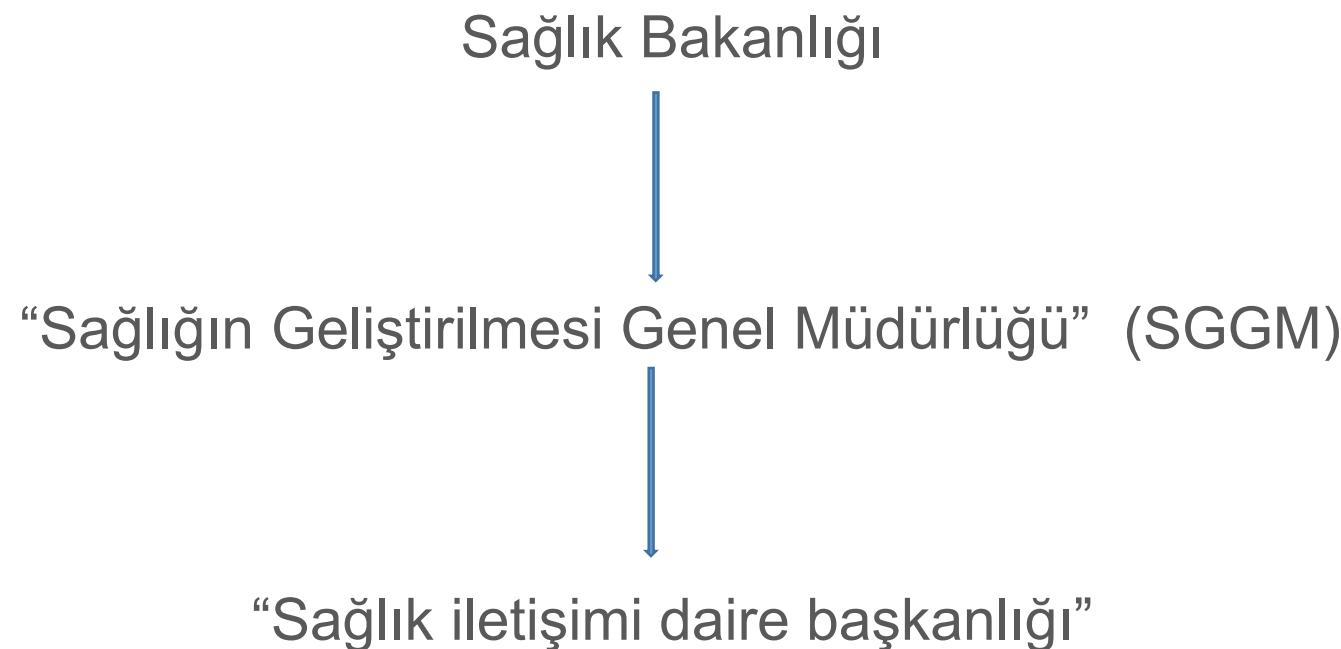
Devletin rolü genel sağlık iletişimini noktasında oldukça önemlidir.

Koruyucu sağlık hizmetlerini etkili bir şekilde yürütmenin en iyi yollarından biriside etkili bir sağlık iletişimidir.

- ana-çocuk sağlığı programları,
- beslenme-diyet programları,
- temel hijyen derslerinin verilmesi,
- ilkokullarda ve liselerde sağlık ve hijyen derslerinin konulması
- Kamu spotları
- SGM

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi



Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü'nün iletişimle ilgili görevleri

- Sağlığının korunması ve geliştirilmesine yönelik uygulamaların yürütülmesi. Toplum ve bireyin sağlığını geliştirmek için gerekli eğitim ve araştırma faaliyetlerini yürütmek.
- Sağlık iletişimi uygulamaları ile sağlığın korunması ve geliştirilmesine yönelik uygulamalardan doğan ulusal ve uluslararası programların koordinasyonunun sağlanması.
- Sağlık Bakanlığı kurumsal iletişimi sürecinin yürütülmesi, gibi hususlar sağlık iletişimini açısından önemlidir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

“Sağlık İletişimi Daire Başkanlığı”,

- bireylerde ve toplumda sağlığın geliştirilmesi,
- sağlıkla ilgili davranış değişikliği oluşturmak için tüm sağlık iletişimini uygulama ve faaliyetlerini planlama,
- kamuoyunun ve medyanın doğru bilgilendirilmesi için bilgi akışının yönetilmesi
- ulusal ve uluslararası tüm yapılarla işbirliği yapılması,
- kongre, sempozyum ve toplantılar düzenlenmesi
- bir ağ oluşturarak uluslararası ağlarla bağlantı kurulması faaliyetlerini yönetmek üzere kurumuş bir birimdir (saglik.gov.tr, 2016).

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Sağlık bakanlığı bu ve benzeri çalışmaları yürütmek üzere kendi bünyesinde iletişim danışmanları istihdam etmeye başlamıştır. **Sağlık Sektörünün Yeniden Yapılandırılmasına Destek Projesi kapsamında 2013 yılında;** özellikle, Halk sağlığının korunması için iletişim stratejilerinin oluşturulması amacıyla ve sağlık iletişim medya kampanyalarının etkilerinin ölçümüne yönelik iletişim danışmanları alımları olmuştur.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Sağlık iletişimini ile ilgili bir diğer önemli konu ise **sağlığa dair bilgi ve ürünlerin kontrol süreçleri** ile ilgilidir.

Günümüzde **sosyal medya, tv ve internet** ortamında sağlık ile ilgili birçok bilgi dolaşmakta ve pek çok **web sitesi, program ve forum** sitelerinden sağlık alanına ilişkin enformasyonlar (**video, program, caps**) üretildiğini veya neşredildiğini görmekteyiz. Bu içeriklerin kontrolü oldukça önemli bir sorun teşkil etmektedir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Sağlık bakanlığı bu ve benzeri çalışmaları yürütmek üzere kendi bünyesinde iletişim danışmanları istihdam etmeye başlamıştır. **Sağlık Sektörünün Yeniden Yapılandırılmasına Destek Projesi kapsamında 2013 yılında;** özellikle, Halk sağlığının korunması için iletişim stratejilerinin oluşturulması amacıyla ve sağlık iletişim medya kampanyalarının etkilerinin ölçümüne yönelik iletişim danışmanları alımları olmuştur.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık İletişimi

Kaliteli bir sağlık iletişimini gerçekleştirmek için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- Bireylerde ve toplumda sağlığın geliştirilmesi, sağlıkla ilgili davranış değişikliği oluşturmak için sağlık iletişim kampanyalarını yönetmek; kişisel, kurumsal ve kitlesel iletişimde kullanılacak her tür materyalin üretilmesini ve dağıtılması faaliyetlerini yürütmek gerekmektedir.
- Medya profesyonelleri ile sağlığın geliştirilmesi konusunda toplantılar ve eğitimler düzenlemek.
- Vatandaşların doğru, anlaşılabilir sağlık bilgilerine ulaşabilecekleri bir web sitesi ve forum alanı oluşturmak.
- Sağlığın geliştirilmesi alanında ulusal ve uluslararası literatürün gözden geçirilmesi ve ulusal ve uluslararası bilimsel bir dergi çıkartmak.
- Sağlık personeli ile hasta ilişkileri kapsamında doğru iletişim stratejilerinin geliştirilmesi faaliyetlerini yürütmek, gerekli hizmet içi eğitim kurslarını oluşturmak.
- Diğer tüm ulusal ve uluslararası yapı, paydaş ve partner ile işbirliği çalışmaları yürütmek, takip etmek ve bu çalışmalara ortak olmak.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Türkiye'de çok fazla farklı etnik kökene sahip insan grupları olmadığı için henüz kültüre duyarlı iletişim modelleri oturmuş değildir.

Halbuki insanlar bazı **Avrupa ülkelerinde** inançları, kültürleri, alışkanlıklarını, davranış kalıpları ve sağlığa ilişkin tutumları ve tüketme-beslenme tarzlarıyla farklılaşmaktadır.

Hekimler ve sağlık personelleri **kültürlerarası iletişim** dersleri almakta, farklı etnik yapıların kültürlerini öğrenmek için kurslara gitmektedir.

"Kültüre duyarlı hemşirelik" adı altında başlayan hasta bakım hizmetleri giderek dünya ölçüğünde yaygınlaşmaktadır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Kültüre uygun bakım sadece iletişimsel açıdan hassasiyeti içermemektedir. Aynı zamanda kültüre bağlı olarak ortaya çıkan **hastalık ve diğer komplikasyonları** da görebilmeyi içermektedir.

Özetle kültüre duyarlılık şu fikirler üzerine kuruludur;

- Bireylerin **bilgi, tutum, inanç ve yaşam tarzları** onların sağlıklarını etkilemektedir.
- **Sosyal ve kültürel faktörler**, kişilerin bakım gereksinimlerini onların ifadelerini, bakıma yönelik uygulamalarını dolayısı ile sağlık ve hastalık durumunu etkilemektedir.
- Sağlık personellerinin, bireylerin kültürel inanç, tutum ve algılara yönelik kültüre duyarlı bilgilere sahip olmaları **hastaları anlamada, ifadeleri yorumlamada ve dolayısıyla tedavi sürecine olumlu katkı** yapacaktır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Ülkemizde muhafazakâr insanların **mahremiyet** hassasiyeti yıllarca göz ardı edilmiştir.

Yine uzun yıllar **hekim seçebilmeleri** mümkün olmamıştır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Ülkemizde muhafazakâr insanların **mahremiyet** hassasiyeti yıllarca göz ardı edilmiştir.

Yine uzun yıllar **hekim seçebilmeleri** mümkün olmamıştır.

Güncel tıp eğitimi, hekimlerin diğer sağlık personelleri ile ve hastalarla olan **iletişiminde bir takım becerilerin** sistematik bir biçimde kazandırılmasını zorunlu kılmaktadır.

Ancak yine de yapılan araştırmalar hastaların büyük bir yüzdesinin hekimlerle **karşılıklı iletişiminden memnun olmadığını** göstermektedir.

Sebep?

Cesaret bulamamak ve kendilerine söylenenleri de pek anlamamak...

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Hastaların **kişiliklerindeki bazı ortak özellikler** onlarla olan iletişimini etkilemektedir.

Geveze hastalar:

Hemen her konuda bir şeyler söylemeyi isteyen ve gerçekten de konuşabilen birey türleridir. Gevse kişiler konuşurken dinleyici kişi bir kaçış yolu bulmak istemektedir.

Çözüm: **Sempatik söz kesimi** en etkili araçtır. **Uygun soruları sormak** ve konuyu o yöne çekmek daha iyi olacaktır. Sorular net ve kısa olmalı ki cevabı da kısa olmalıdır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Suskun hastalar:

Bu hastaları konuşutmak içinde ekstra çaba sarf etmek gereklidir. Hatta onlar konuşurlarken bile kısık sesle konuşurlar ki anlaşılması bir hayli zordur. Bu durum hastanın utangaç olmasından veya rahatsızlığından kaynaklanabilir.

Çözüm: Daha **mülâyim davranışmalı ve yakınılık hisseltirilmelidir.** Sağlık personelli güvenilir bir görünümde hastayı dinlediğini ve ona önem verdiği hem sözel olarak hem de beden diliyle göstermesi ileri kolaylaşıracaktır. Sempatik vücut dili ve ses tonu etkilidir.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Öfkeli hastalar:

Öfke bir diğer **duygusal dışavurum** şeklidir. Tıbbi bir uygulama veya tedavi yolunda gitmediğinde pek çok hasta veya hasta yakını kaygılı veya üzüntülü olabilmekte bu da öfkelenmelerine davetiye çıkarabilmektedir. Çünkü endişe ve kaygı ile öfke arasında çok ince bir çizgi vardır.

Çözüm: Hasta veya yakınları öfkelendiği zaman, **öfkeye neden olan durumu anlamamakta ısrar etmek**, öfkenin nedeninin açıklanmasına izin vermemek, savunmacı tutum takınmak, hasta veya yakınlarının fevriliğini artırmaktadır. Bunun yerine, daha **anlamacı ve teskin edici** yaklaşması ve meseleyi bilmeye yönelik hareket etmesi, öfkenin **nedenlerini açıklamaya davet etmesi** daha uygun olacaktır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

Öfkeli hastalar:

Aynı şekilde tıbbi yönden başarısız bir uygulamanın olması öfkenin bir diğer kaynağıdır. (“sağlık çalışanlarına yönelik şiddet”)

- Başarısızlığın kabul edilmesi
- Tıbbi uygulamalar öncesinde hasta veya yakınlarına tedavi süreci, ameliyat süreci ve olası sonuçlar ile ilgili bilgilendirmeler yapılmalıdır
- Tüm bunlara rağmen öfkenin şiddeti azalmaktan ziyade artma eğiliminde ise bu öfke **patolojik öfkedir**. Ve en akıllıca hareket güvenlik görevlisini çağırırmak olacaktır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık iletişiminde kültüre duyarlılık ve hasta tipleri

İtaatsiz hastalar:

Kendisine verilen büyük, küçük her türlü öneriyi reddeden hasta türündür. Bu hastalar önerileri dinlemediği için çok fazla sağlık hizmeti ve ürünü tüketicisidir. Bu tür hastaların yüksek ihtimalle kronik rahatsızlıklarları vardır. Kişi kurallara ve kararlara uymama konusunu bir kişilik biçimi haline getirdiyse, konu sağlık olduğunda da aynı itaatsiz tavrını südürecektir.

Çözüm: Örneğin sigara ve nargile tüketen birisine hekim tarafından bunları bırakması gereği söylendiğinde ilgisiz kalacaktır. Aynı şekilde ayağınız kesilebilir dendüğünde de ilgisiz kalacaktır. Hatta böyle hastalar zaman zaman bu alışkanlıklardan vazgeçmektense ölmeyi bile tercih edebileceklerini söylemektedir. Bu tür itaatsiz hastalar **somut göstergeler olmadıkça tedaviye olumlu katkı vermeyecektir**. Bunun için konu ile görsellere ve deneyimlenmiş gerçek bilgilere başvurmak ve yakınlarında destek almak mantıklı olacaktır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık okuryazarlığı

Sağlık okuryazarlığı, bireylerin kendi sağlıklarını hakkında doğru karar verebilmeleri için ve gerekli sağlık bilgisine sahip olabilmeleri için, kendilerine sunulan hizmeti anlama, o hizmeti edinebilme, o hizmeti uygun bir şekilde yürütebilme için gerekli olan kapasite düzeyini tanımlamaktadır.

Bir toplumda **yüksek sağlık okuryazarlığı**, her zaman için düşük sağlık okuryazarlığına tercih edilmektedir

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık okuryazarlığı

Sağlık iletişimi açısından değerlendirildiğinde ise **sağlık personeli ve hasta arasındaki tıbbi bilgi ve kavramları anlamaya yönelik eksiklik ve karşılıklı anlaşabilme yoksunluğu** biraz olun giderilmiş olacaktır. Böylece hasta veya yakınları tedavi veya seçilecek müdahaleye ilişkin karar vermeye yardımcı olabilecektir.

Sağlık okuryazarlığının artırılması aynı zamansa **gereksiz ilaç kullanımının** önüne geçmeye yönelik en iyi iletişim stratejisi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık okuryazarlığı

Sağlık okuryazarları:

- sağlık personelleriyle daha etkili iletişim kurabilme,
- prospektüsleri ve tıbbi talimatları okuyabilme anlayabilme ve yorumlayabilme,
- aydınlatılmış onam belgelerini anlayabilme ve yorumlayabilme,
- sağlık ve sigorta formlarını formlarını okuyabilme anlayabilme,
- kendi hastalık öyküsünü doğru bir şekilde anlatabilme,
- halk sağlığına yönelik eğitim içeriklerinden etkin bir şekilde faydalananabilme gibi melekeler sahip olmaktadır.

Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi

Sağlık okuryazarlığı

Düşük Sağlık okuryazarları:

- Daha sağiksız yaşam,
- Kronik hastalıklarla ilgili bilgi eksikliği (hipertansiyon, diyabet gibi hastalıklarda),
- Sağlıklı kalma ve koruyucu sağlık hizmetleri ile ilgili bilgi eksikliği ve bu hizmetleri kullanmada sorunlar (tarama, aşilar, egzersiz programları, v.b.),
- Artmış acil servis kullanımı ve uzun süreli hastane yatışları,
- Verilen tedaviye uymada güçlük (ilaç tedavisine, kontrollere uyum, v.b.),
- İlaç uygulama hatalarında artma,
- Sağlık harcamalarında artma
- Artmış mortalite olarak sıralanabilir.
- Gereksiz tetkik yaptırma oranlarının daha yüksek olduğu