

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM



www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

Hastane santralının telefonu çaldı. Arayan yaşlı bir büyükanne idi. Çekingen bir sesle sordu:

- Bir hastanın durumu hakkında bilgi verebilecek biriyle görüşmem mümkün mü?
- Ben size yardımcı olayım tatlı teyzecim. Hastanın adı ve oda numarası nedir?
- Halime Kaya. Oda numarası 302.
- Siz birkaç dakika hatta kalın, ben hemşiresinden durumunu öğreneyim.

Birkaç dakika sonra operatör telefona geldi:

- Haberler iyi teyzecim. Hemşire bana Halime hanımın durumunun gayet iyi olduğunu söyledi. Tansiyonu ve kalbi çok iyiymiş ve doktoru Sami bey onu salı günü taburcu etmeyi düşünüyormuş.
- Sağ olun, ne güzel haberler verdiniz. Öyle endişeleniyordum ki! Allah razı olsun evladım.
- Bir şey değil teyzecim. Halime hanım kızınızı mı?
- Yok evladım, Halime Kaya benim... Hiç kimse bana bir şey söylemedi...

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

2

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

Hasta Bir Kişi Nasıl Hisseder?

- Kaygılı
- Yalnız
- Keyifsiz
- Kararsız
- Korkmuş
- Güvensiz
- Sinirli
- Şüpheli
- Sıkıntılı



www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

3

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİ

Hekim-hasta ilişkisi sadece konunun taraflarını değil, geniş anlamda tüm toplumu ilgilendiren önemli bir olgudur. Karşılıklı iyi bir ilişkinin kurulması, sadece bilgi transferi ve tedavi ile ilgili süreçleri değil, aynı zamanda hekim tatmini, hasta memnuniyeti, hastane karlılığı, toplum sağlığı gibi konuları da yakından etkilemektedir. Bu doğrultuda, hekim-hasta ilişkisini etkileyen başlıca etkenler şunlardır:

- İlişkinin gerçekleştiği uzmanlık dalı
- Toplumda hekimin ve hastanın benimsediği "hastalık" algısı
- Hekim-hasta ilişkisinin gerçekleştiği koşullarda ki tıbbın yapısı ve tedavi biçimleri
- Hekimin ve hastanın eğitiminin onlarda meydana getirdiği bilgi, inanç ve tutumlar
- Hekimin ve hastanın ruhsal yapıları ve ilişkiden beklentileri
- Tarafların iletişim becerileri
- Hekimle hasta arasındaki parasal ilişki
- Hekim-hasta ilişkisinin gerçekleştiği fiziksel mekân,
- Hekim başına düşen hasta sayısı,
- Toplumun hekim-hasta ilişkisine bakışı

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

4

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİ

Bir hekimin hasta ile doğru ve başarılı bir iletişim kurabilmesi için;

- Genel görünümünün düzgün olması,
- İlk hitap, selamlama,
- Hastayla göz teması kurarak konuşma,
- Yüz ifadesi, Ses tonu, Üslup (Hastanın sosyokültürel durumu, yaşı, duygusal durumu, mental durumuna göre seçilmelidir)

www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

5

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA HEKİM İLİŞKİSİNİN UNSURLARI

- İletişim kurabilmek
- Hastaya uygulanacak tedaviye aydınlatılmış onam
- Hastaya insanca yaklaşım
- Yararlı olmak, zarar vermemek
- Eşit hizmet sunma
- Mahremiyet/gizlilik



www.eminkaya.net

Öğr.Gör. Emin KAYA | Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

6

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNDE İLETİŞİM SEVİYELERİ

Başarılı bir hekim hastası ile etkin iletişim kurabilen hekimdir. Teknik yeterliklerin yanında hekimin hastasıyla nasıl iletişim kurulacağını biliyor olması hekimin sahip olması gereken önemli bir beceridir. Bu bağlamda hekim hastası ile **duygusal, kültürel** ve **entelektüel** olmak üzere 3 seviyede iletişim kurabilmektedir.



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLETİŞİM SEVİYELERİ

Duygusal Seviyede İletişim

• Hekim hasta ve yakınlarını sempatik bir kulakla dinlemelidir. Bu karşılıklı ve hızlı bir uyum için şarttır. Nitekim küçük şehir ve büyük şehir hekimlerinin iletişim seviyelerini farklı kılan unsurlardan biri de budur. Çünkü hastalar ve yakınları küçük şehirdeki hekimlerle daha özgürce konuştuklarını öne sürmektedirler.

Kültürel Seviyede İletişim

• Hekim hastasının ve kendisinin içinde bulunduğu toplumun kültürel ve sosyal kurallarının farkında olmalıdır. Bu hekim hastasıyla iletişimken esneklik sağlamaya yardımcı olur. Yerel tıbbi sistemlerin daha başarılı olmasının asıl sebebi bunların hali hazırda yaşanan sistemin bir parçası olmasıdır. Örneğin tedavi yardımlaşmanın temelidir, ödeme aynı olarak yapılabilir, ilaçlar o yörenin bitkilerinden yapılabilir.

Entelektüel Seviyede İletişim

• Modern tıp hekimleri genellikle hali vakti yerinde ailelerden geldiklerinden eğitim ve öğretim anlamında sofistikedirler. Bundan dolayı hekim ile hastaları arasında geniş bir entelektüel aralık oluşur ki bu da sosyal farkı artırır. İyi bir hekim bu mesafeyi yenip hastasının güvenini kazanan hekimdir. Hekim-hasta iletişiminin önemli bir başka bileşeni ise mizahtır. Çünkü korkmuş ve endişe içindeki bir hasta ile aradaki buzları kırabilecek en iyi şey mizahtır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ

Szasz ve Hollender Sınıflandırması	Etkinlik-edilgenlik Temeline Dayanan İlişki	Buyurgan
	Yol Gösterme-işbirliği Etme Temeline Dayanan İlişki	
	Karşılıklı Katılım Temeline Dayanan İlişki	
Ezekiel J. Emanuel ve Linda L. Emanuel'in Sınıflandırması	Paternalistik Modelde İlişki	Danışman
	Bilgilendirici Modelde İlişki	
	Açıklayıcı Modelde İlişki	Katılımcı
	Görüşmecî Modelde İlişki	

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Szasz ve Hollender)

Etkinlik-edilgenlik temeline dayanan ilişki, ebeveyn çocuk arasındaki ilişkiye benzemektedir. Ataerkil, babacıl, paternalistik tutum ve davranışları içeren ilişki biçimi olarak da adlandırılır. Hekim, "teknokrat" yaklaşım içerisindedir. Bu ilişki türünde, hekimin hasta adına ve hastanın onamı olmaksızın eylemde bulunması, bunu yaparken de söz konusu eylemin hastanın iyiliği, yararı için olduğu varsayımı vardır. Bu ilişki, komada ya da genel anesteziye gibi, bilinçli olmayan ve bu nedenle tam anlamıyla edilgin durumdaki hasta ve hekim arasındaki ilişki biçimine uymaktadır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Szasz ve Hollender)

Yol gösterme-işbirliği etme temeline dayanan ilişki, sağlığını kazanmak için işbirliğine hazır olan ve kendisine ne yapması gerektiğini söyleyen hekimin komutlarını kabul edip, bunları yapan hasta ile hastanın karşısında bilgi ve becerisini kullanan hekim arasındaki ilişkiyi tanımlar. Bu ilişkide hasta bir ölçüde etkindir. Ancak tanı ve tedavi sorumluluğu tümüyle hekimin üzerindedir. Bu ilişkide hekim, hastanın değerleri doğrultusunda "yol gösterici", "yorumlayıcı" bir yaklaşımdadır. Bu ilişki, akut seyreden ya da bulaşıcı hastalıklarda olduğu gibi, kendisine ne yapması gerektiğini anlatan hekimin söylediklerini yapan hasta ve hekim arasındaki ilişki biçimine uymaktadır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Szasz ve Hollender)

Karşılıklı katılım temeline dayanan ilişki, hekimin hastanın kendisine yararlı olmasında yardımcı olduğu durumlardaki hasta-hekim ilişkisini tanımlar. Bu ilişkide, tanının konmasından tedavinin seçimine kadar yapılan tüm uygulamalarda hekim ve hasta birlikte karar verirler. Bu ilişki, kronik hastalıkların tedavisi ve ruhsal çözümlemelerde olduğu gibi hekimin hastanın kendisine yararı olmasında yardımcı durumda olduğu hasta ve hekim ilişkisine uymaktadır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (E. J. Emanuel ve L. L. Emanuel)

Paternalistik modeldeki hasta-hekim ilişkisi, hastalara sağlıklarını ve iyilik durumlarını en iyi etkileyecek girişimlerin yapılmasını güvenceye almaktadır. Bu sonuca ulaşmak için hekimler, hastanın tıbbi durumunu hastalık sürecinin hangi evresinde olduğunu belirlemek ve hastanın sağlığını eski durumuna getirecek ya da ağrısını giderecek, tıbbi inceleme ve tedavileri saptamada tıbbi becerilerini kullanırlar. Bu amaçla hekim, hastaya, en iyisi olduğuna inandığı girişimi onaylamasını sağlayacak, seçilmiş bilgiler verir. Bu ilişki modelinde en aşırı tutum örneği, hastaya otoriter bir tarzda girişimin ne zaman başlatılacağını bildiren hekimdir.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (E. J. Emanuel ve L. L. Emanuel)

Bilgilendirici model; bilimsel, mühendislik ya da tüketim modeli olarak da adlandırılır. Teknik bilginin ön planda olduğu bu tür ilişkide hasta-hekim etkileşiminin amacı, hekimin hastaya gerekli tüm bilgileri sağlaması, hastanın istediği tıbbi uygulamayı seçmesi ve hekimin de hastanın seçimini uygulamasıdır. Bu sonuca varmak için hekim, hastaya, hastalığının durumu, olası tanı ile tedavi girişimlerini, bu girişimlere ilişkin risk ve yararların niteliği ile olasılığı ve konuyla ilgili bilgi açısından var olan bütün belirsizlikleri anlatır. Hasta hastalığı ile ilgili tüm tıbbi bilgileri ve olası tedavileri bilir ve hangi tedavinin uygulanacağına kendi değerleri ile karar verir. Hekimin hem kendi değerlerine hem de hastanın değerleri hakkındaki anlayışına ve yargısına burada yer yoktur. Hasta özerkliği kavramı, tıbbi kararların hastaların denetimi altında verilmesidir.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (E. J. Emanuel ve L. L. Emanuel)

Açıklayıcı modelde hasta-hekim etkileşiminin amacı, hastanın değerlerini ve gerçekte hastanın ne istediğini açıklığa kavuşturmak, hastaya bu değerlere uygun tıbbi girişimleri seçmekte yardımcı olmaktır. Bilgilendirici modelde olduğu gibi açıklayıcı modelde de hekim, hastaya söz konusu durumun niteliği ve olası girişimlerin riskleri ile yararları hakkında bilgi verir. Bununla birlikte, açıklayıcı modelde hekim, bunun da ötesinde hastaya kendi değerlerini açıkça çıkarma ve dile getirmede, hangi tıbbi girişimlerin bu özgül değerlere uygun olduğunu belirlemede, böylece hastanın değerlerini hasta için yorumlamada yardımcı olur.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA-HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (E. J. Emanuel ve L. L. Emanuel)

Görüşmecı modelde; hasta-hekim etkileşiminin amacı, hastanın klinik durumuna uygun olan, sağlığa ilişkin değerlerin en iyisini belirlemesine ve seçmesine yardımcı olmaktır. Bu sonuca ulaşmak için hekim, hastanın klinik durumu hakkındaki bilgileri ortaya koyacak ve eldeki seçeneklerin içerdiği değerlerin tiplerini açıklığa kavuşturmada yardımcı olacaktır. Hekimin amaçları arasında, sağlığa ilişkin bazı değerlerin neden daha çok önem taşıdığı ve istenmesi gerektiği konusunda önerilerde bulunmak vardır. Hasta-hekim ilişkisinde ideal olarak kabul gören "görüşmecı model"de hekim, bir öğretmen ya da bir arkadaş gibi davranır, hangi davranış tarzının daha iyi olacağı konusunda hasta ile karşılıklı konuşur. Hasta özerkliği kavramı ahlaki öz gelişim ile ilgilidir. Bu modelde dikkat edilmesi gereken nokta, hekimin önerdiği uygulamaların ve yapılacak tedavilerin hastadan çok hekimin ahlaki değerlerine bağlı kalmaması, hasta görüşünün alınmasıdır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Buyurgan Hekim Davranışı)

- Hekim merkezli, otoriter ilişki modelidir.
- Hekim emir kipi ile konuşur.
- Hekim çoğunlukla birinci tekil şahıs üzerinden konuşur. Örnek olarak; şikayetin ne, soyun, yat, aç, öksür.
- Hekim, söylediklerinin, tedavi tercihlerinin, uygulamalarının sorgulanmasını ya da itiraz edilmesini istemez.
- Hekim davranışı, ben bu işi bilirim, ben ne dersem o olur şeklindedir.
- Hasta uysal olmalı, soru sormamalı ya da itiraz etmemelidir.

Hekim: Ameliyat olmanız lazım.
Hasta: Ne zaman doktor bey?
Hekim: Hemen.
Hasta: Başka bir tedavi şekli yok mu?
Hekim: Hayır.
Hasta: Ameliyattan korkuyorum doktor bey! hasta değilim, başka şekilde bir tedavi...
Hekim: Yok kardeşim, karar senin nasıl istersen öyle yap.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Danışman Hekim Davranışı)

- "Bu benim değil, senin sorundur, kararı sen vereceksin, ben sadece sana yol gösteririm" anlayışı vardır.
- Aktif olan taraf hastadır. Hekim fazla sorumluluk üstlenmez. Hastanın sorduğu sorulara yanıt verir. Hasta neyi ne kadar isterse, doktor da o kadarını verir.

Hasta: Doktor bey, bendeki bel fitiği olabilir mi?
Hekim: Olabilir.
Hasta: Ameliyat mı olmam gerekiyor?
Hekim: Evet gerekebilir.
Hasta: Acaba fizik tedavi yaptırırsam, belki bir yararı olabilir, ne dersiniz?
Hekim: Evet fizik tedavi denenebilir.
Hasta: Siz ne dersiniz, acaba benim için hangisi uygun olur?
Hekim: Her ikisi de olabilir, karar sizin.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA HEKİM İLİŞKİSİNİN TÜRLERİ (Katılımcı Hekim Davranışı)

- Doğru olan yaklaşım budur. Hastanın amacı iyileşmek, hekimin ise iyileştirmektir. Bilgiler birlikte toplanır, birleştirilir, sorunlar ortaya konulur, çözüm için birlikte hareket edilir. İki taraf da kendilerine düşen sorumluluğu alır, sorumluluk paylaşılır.
- Karşılıklı saygı ve güven ilişkisine dayanan bir ilişki biçimidir. Hekim empati yapar, hastanın soru ve taleplerine cevap vermeye çalışır. Tıbbi karar ve tedavi sürecine hastanın aktif katılımı sağlanır.

Hekim: Şikayetlerinizi dinledim, ancak daha fazla bilgiye ihtiyacım var, bunun için izinle sizi muayene edeceğim. Size tanı koyabilmem için, şu tetkiklere ihtiyacım var. Röntgen incelemesi yapmamız gerekiyor, bunun için bir engeliniz var mı? Sizin için şöyle bir tedavi düşünüyorum. Bu tedavinin şöyle yan etkileri olabilir. Bu tedavi süresince benim de sizden bazı isteklerim olacak, tedaviyi birlikte uygulayacağız gibi.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİMİN GERÇEKLEŞME DÜZEYLERİ

Hastalarla İletişim

Hasta Yakınlarıyla İletişim

Engelli Hastalarla İletişim

Özel Durumlarda İletişim

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTALARLA İLETİŞİM

Çocuk Hastalarla İletişim

- Dokunarak Güven Verme
- Konuşarak Korkularını Azaltma
- Oyun Oynama
- Sevebileceği Nesnelere Verme
- Yalan Söylememe
- Fikrini Alma
- Ses Tonunu İyi Ayarlama



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTALARLA İLETİŞİM

Hasta Bireylerle İletişim

- Güler yüzle Karşılama
- Etkin Dinleme
- Empatik Yaklaşım
- Tıbbi Terimleri Açıklama
- Fiziksel Ortam
- Refakatçi Bilgilendirilmesi
- Konuşmasına Fırsat Verme
- Ön Yargısız Yaklaşım
- Uygun Ses Tonu
- Beden Dili



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTALARLA İLETİŞİM

Yaşlı Hastalarla İletişim

- Sizi anlayamayacağı düşüncesiyle yaklaşılmamalı
- Yaşlı hastalara bağırılmadan onların duyabileceği şekilde sakin ve yavaş konuşulmalı
- Sorular açık, anlaşılır bir şekilde sorulmalı ve yanıtlamaları için zaman verilmeli
- Hiçbir zaman çocukla konuşur gibi konuşulmamalı



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTALARLA İLETİŞİM

Öfkeli Hastalarla İletişim

- Kendi duygularını kontrol altına almalı
- Sakin konuşmalı
- Hastanın kızgınlık nedenini anlamaya çalışmalı
- Hastaya bağırılmamalı ve onunla kavga edilmemeli
- Hastaların söyledikleri sabırla dinlenmeli
- Öfkeli davranışlarından dolayı yargılamamalı, öfkesini arttıracak küçümseyen tavır ve ifadelerden kaçınılmalı



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTALARLA İLETİŞİM

Panik Durumundaki Hastalarla İletişim

- Kişiyi rahat edebileceği ve etrafında kimsenin olmadığı bir yere götürülmeli
- Olabildiğince sakin ve serinkanlı olunmalı
- Durumun geçeceği söylenerek sakinleştirilmeye çalışılmalı
- Nefes egzersizi yapması sağlanmalı



5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

Hasta Yakını ile İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

- Göz teması
- Gülüryüz
- Hasta hakkında anlaşılır bilgi
- Küçümsememe
- Hasta yakınına hastasının özel/değerli olduğu hissi
- Hükmeder bir ses tonu kullanmadan
- Dinleyerek
- Mutlaka doğru bilgi
- İsmi ile hitap
- Sözsüz iletişim ve beden dili

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

Öfke ve Panik Yaşayan Hasta Yakını ile İletişim

- Hasta ve ailesinin duyguları ile ilgili tüm verileri elde etmek için öncelikle hasta ve yakınları dinlenmeli ve empati yapılmalıdır
- Sağlık personeli hasta yakınına hastanın durumu, yapılan müdahale ve hasta yakınının yapması gerekenlerle ilgili bilgi vermelidir.
- Hasta yakınının sakin olması sağlanmalıdır.
- Hasta yakını ile konuşurken ses tonu yükseltilmemeli, karşıdakini küçümser tavır gösterilmemelidir.
- Hasta ve yakınına sakinleştirmek için kullanılacak en iyi yollardan biri onları duygusal anlamda desteklemektir.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

Kayıp Yaşayan Hasta Yakını ile İletişim

- Aile bireylerine karşı mümkün olduğunca duyarlı ve şefkatli olunmalıdır.
- Kayıp yaşayan bir bireyin karışık duygular içinde olması doğaldır. Bu süreç içinde bazen birey kendini "delirecekmiş" gibi hissedebilir. Bu duygunun geçici olduğu belirtilmeli ve kendisine destek olunmalıdır.
- Yakınına kaybetmiş olan kişi, yakını yaşayormuş gibi onunla konuşabilir. Bu davranış, doğal bir tepkidir ve aslında kısa süreli yaşanan bir inkâr dönemidir. Bu aşamada ailenin yanında kalmak yararlı olabilir.
- Aile üyelerinden biri öfkeli ise, öfkeli kişiye, yumuşak bir ses tonu ile duygu ve düşüncelerini anladığınızı belirtebilirsiniz.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ENGELLİ HASTALARLA İLETİŞİM

Görme Sorunu Olan Bireylerle İletişim

- Görme engelli bir kişi ile karşılaştığınızda, öncelikle kendinizi sesli olarak tanıtırınız.
- Görme engelli bir kişinin yanına gelirken ya da yanından ayrılırken mutlaka sesli olarak bildiriniz.
- Görme engelli bireye, bir şeyi tarif ederken "bak orada", "şurada" gibi görsel ipuçlarını içeren yönlendirmeler yerine onun bulunduğu yere göre "sağ tarafta koltuğun yanındaki konsolun üstünde" gibi daha tanımlayıcı bilgiler veriniz.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ENGELLİ HASTALARLA İLETİŞİM

Konuşma Sorunu Olan Bireylerle İletişim

- Konuşma sorunu olan bireylerle basit cümleler ve kalıplar içinde konuşun.
- Sabırla onu dinleyin.
- Birey konuşurken onun dudak hareketlerine değil gözlerinin içine bakınız.
- Kişinin nasıl söylediğinden çok, ne söylediğini dikkatle dinleyin,
- Konuşmasını onun yerine tamamlamayın.
- Sakin bir konuşma ve dinleme ortamı sağlamaya çalışın.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ENGELLİ HASTALARLA İLETİŞİM

İşitme Sorunu Olan Bireylerle İletişim

- Konuşmaya başlamadan önce işitme engelli bireyi tanımaya çalışın.
- Konuşmalarınızı rahatlıkla anlayıp anlayamadığını test ediniz.
- İşitme engelli bireyin size baktığından emin olunuz.
- Konuşmaya başladığınız anda yüzünüzün özellikle dudığınızın işitme engelli bireyin görebilecek bir konumda olmasına dikkat ediniz.
- Konuşmanızda anlaşılır ve kısa cümleler kurunuz. Konuşurken cümlelerinizi eksik bırakmayın ve tamamlayınız.
- Konuşurken başka yönlere bakmayınız.
- Yüz ifadelerinizi etkili kullanınız.
- Sabırlı ve anlayışlı olunuz.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

Afetlerde İletişim

- Sakin kalmaya çalışınız.
- Karşınızdaki afetzedeyi ilgiyle ve ciddi bir şekilde dinleyiniz.
- Dikkatinizi karşınızdakinin söylediklerine veriniz, araya girmeyiniz.
- Anlatacaklarını bitirmesine izin veriniz.
- Kişinin o anda yaşadıklarını anladığınızı belirtiniz
- Dikkatinizi, karşınızdaki kişinin sözünü ettiği sorun ve o sorunun çözümü üzerinde yoğunlaştırınız.
- Acıdığınızı gösteren ya da sorununu hafife aldığınızı düşündürecek sözlerden kaçınız.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

Salgınlarda İletişim

- Güven kazanması ile bireyin ruhsal ve fiziksel olarak rahatlaması sağlanmalı,
- Ayrılık durumlarında bireylerin yakınları ile iletişimleri sağlanmalı,
- Ayrılık sürecinde psikolojik destek sağlanmalı,
- Salgın hastalığa maruz kalan hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurarken afetlerde iletişim sırasında yapılması gerekenler göz önünde bulundurulmalıdır.

5) SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

Kazalarda İletişim

- Hasta ve yaralıya endişeli bir yüzle değil, güvenilir fakat mesafeli yaklaşım şarttır. İlk yardımı yapacak kişinin istem dışı bazı yüz ifadeleri hastada endişe uyandırır.
- Aileden biri gibi yaklaşılmalı, güven verilmelidir.
- Sıkıntıda olan hasta ve yaralının ağlaması, bağırması davranışlarımızı olumsuz etkilememelidir.
- Sakınca olmadığı sürece hasta yakınları veya arkadaşlarının yanında olmasına izin verilmelidir.