

## SAĞLIK İLETİŞİMİ



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 1

- İletişimin Sağlık İçin Önemi (Anlatabilmek)
- Etkili İletişimin Sağlık İçin Önemi (Anlaşılabilirlik)
- İknanın Sağlık İçin Önemi (İstenilen Davranışı Oluşturabilmek)

## SAĞLIK İLETİŞİMİ

### SAĞLIK İLETİŞİMİ NEDİR?

- Sağlıkla ilgili her türlü insan etkileşimidir.
- Bireylerle sağlık tarafları arasındaki her türlü bilgi ve anlam aktarımıdır.
- Sağlıkla ilgili kişi veya grupların, ilgili hedef kişi veya gruplara yönelik gerçekleştirdiği iletişimidir.
- Birey, kurum ya da toplulukları, sağlık konuları hakkında bilgilendirme, etkileme ve motive etme sanatıdır.
- İnsanların daha sağlıklı bir yaşam sürmelerini sağlayacak davranışların geliştirilmesi ve hastalıkların önlenmesi için ikna ve motive edici iletişim çabalarıdır.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 2

## SAĞLIK İLETİŞİMİ

Sağlık iletişimini diğer disiplinlerden ayıran en büyük fark davranış değişikliğinin amaçlamasıdır. Bu nedenle sağlık iletişimi başlı başına kendi kuramları ve metotları olan bir disiplindir.



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 3

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNİN ÖZELLİKLERİ

- Hedef kitle merkezlidir.
- Araştırma tekniklerine dayalıdır.
- Disiplinlerarası bir yaklaşım izlenir.
- Belirli bir eylem planı dahilinde gerçekleştirilir.
- Süreç yönelimlidir.
- Stratejiye dayanır.



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 4

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 5

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Tarih Öncesi Çağlarda Sağlık İletişimi*

Sağlıkla ilgili bilinen en eski belgelerden biri, M.Ö. 2000 yılında yazıldığı düşünülen **Kahun Papirüsü**'dür.

Eski Mısır'da bulunan bu papirüs, jinekoloji ve veteriner hekimlik ile ilgili bilgiler içermektedir.



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 6



# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

Sağlık iletişiminin gelişimi; özellikle **İkinci Dünya Savaşı** sonrasında yaşanmaya başlayan **tıbbi gelişmeler**, **bireysel düzeyde sağlık kavramının önem kazanmaya başlaması** ve **toplumsal farkındalık yaratmak amacıyla kitle iletişim araçlarının kullanılması** ile gerçekleşmiştir. Sağlığa ve sağlığın geliştirilmesi faaliyetlerine verilen önem arttıkça sağlık iletişimi ile ilgili yapılan araştırmalar ve çalışmalar da artmıştır. 20. yüzyılın son çeyreğine doğru **önleyici tedavinin** öneminin anlaşılmaya başlaması sağlık iletişimi kavramının gelişiminde kilit rol oynamıştır.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*



# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

**Yeni Tıbbi Model:** Bilimsel tıbbın gelişip yaygınlaşmasıyla, hastalıkların teşhisinde ve tedavisinde de çok sayıda yöntemler geliştirilmiştir. ABD’de tıbbın altın dönemi olarak adlandırılan 1960-1970’li yıllarda yaşanan bilimsel gelişmelerle hastalıkların nedenlerine ilişkin önemli ilerlemeler kaydedilmiş ancak hastayla olan iletişim geri planda kalmıştır.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

**Tüketimin Artması:** 1970'li yılların sonunda artan tıbbi bilgiyle, azalan iletişime bir tepki oluşmaya başlamıştır. Bu tepki toplumun kurumlarını etkileyen 'tüketicilik' kavramı çerçevesinde görülmüştür. Tüketicilik hareketi; özellikle hastaların ve sağlık tüketicilerinin, sağlığın doğası ve hastalık hakkında bilgi sahibi olmadığı ve kendi sağlık durumları hakkında mantıklı katkılar yapamayacak durumda olduklarını ortaya çıkarmıştır. Hasta ve hekim arasındaki bilgi asimetrisi hastaların da iletişim kurma girişimlerinden uzak durmalarına neden olmuştur.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

**Sağlık Hizmetlerinde Ayırımın Yapılması:** Bazı hizmetlerin sunulmasında farklı gruplar arasında eğitim, meslek veya yaşam alanları gibi ayırımların yapıldığı görülmektedir. Bu ayırım sağlık hizmetlerinde de zaman zaman görülebilmektedir. Sağlık çalışanları 'iyi eğitilmiş, maddi durumu güçlü, kendi dillerinden az ya da çok anlayan' hastalara yaklaşırken, daha farklı sosyo-ekonomik koşullara sahip hastalara aynı davranış biçimini sergilemeyebilmektedir. Bu iletişim tarzı farklılıkları toplumdaki değişik gruplar arasında sağlık durumu, sağlık davranışı ve muamele tarzına yönelik ayırımların gerçekleşmesine neden olmuştur.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

**Önleyici Tedavinin Ortaya Çıkışı:** 20. yy'ın son çeyreğinde etkili olan başka bir eğilim, hastalığı önlemenin tedaviden daha önemli bir rol oynayabileceğidir. Bu durum, standart bir yaklaşım olan 'bedenin tamir edilmesinin' sağlık durumunu düzeltmede, önleyici tedbirler kadar etkili olmadığına anlaşılmıştır. Tüketiciyi koruma hareketlerinin yükselişi sürerken yeni nesil de yetişmiş ve eski nesle oranla, çok daha proaktif davranmış ve sağlık konusunda hekimle iletişime geçme konusunda daha fazla istekli olmuştur.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kavramsallaşması*

**Sağlık Hizmetlerinde Pazarlamanın Kabul Edilmesi:** Resmi sağlık iletişiminin yaygınlaşmasına önemli katkılar yapan bir husus da, pazarlamanın sağlık hizmeti sistemi ile birleştirilmesi olmuştur. Her ne kadar sağlık iletişiminin pek çok noktası bir fikri, kurumu veya ürünü pazarlamak için tasarlanmamış olsa da, sağlık iletişimi bazı yönleriyle pazarlamanın bir alt alanı olarak düşünülebilir. Sağlık hizmetinde pazarlamanın yükselişi, sağlık iletişimi yaklaşımı olarak sosyal pazarlamanın gelişmesine de katkıda bulunmuştur.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kurumsallaşması*

Sağlık iletişimi yeni bir alan olmasa da, son kırk yıl içinde kendi disiplinini geliştiren bir bilimdir. Sağlık iletişiminin bir bilim haline gelmesini ve kavram olarak ortaya çıktıktan sonra kurumsallaşmasını sağlayan başlıca gelişmeler şöyle sıralanabilir:



# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kurumsallaşması*

- 1975 - Uluslararası Haberleşme Birliği Terapötik İletişim İlgi Grubu kuruldu.
- 1979 - Hasta - Hekim iletişimde araştırma, eğitim ve mesleki standartlar geliştirmek amacıyla "The American Academy of Physician and Patient" kuruldu.
- 1984 - Sağlık iletişimi alanında Kreps, Thornton, Sharf ve Northhouse kitaplar yayımlanmaya başladı.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kurumsallaşması*

- 1985 - Ulusal İletişim Derneği, Sağlık İletişimi için “Sağlık İletişimi Komisyonu” kuruldu.
- 1989 - Sağlık iletişimi, alanın ilk hakemli dergi yayımlandı.
- 1995 - Sağlık iletişimi alanında lisans ve lisansüstü programlar açıldı (Tuft University, Emerson Collage).
- 1998 - Amerikan Halk Sağlığı Derneği’nde, halk sağlığının teşvikinde sağlık iletişimin rolünü incelemek için ait sağlık iletişimi alanında çalışma grubu kurdu.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kurumsallaşması*

- 1999 - Ulusal Kanser Enstitüsü’nde Sağlık İletişim ve Enformatik Araştırma Şubesi (HCIRB) kuruldu.
- 1999 - Tıbbi İnternet Araştırmaları Dergisi yayımlandı.
- 2004 - Sağlık tanıtım çabalarını desteklemek, iletişim araştırmalarına teşvik ve yürütme için Ulusal Sağlık Pazarlaması Merkezi (NCHM) kuruldu.
- 2007 - George Mason Üniversitesi İletişim Bölümünde Sağlık iletişimi ile ilgili ilk doktora programı açıldı.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Sağlık İletişiminin Kurumsallaşması*

- 2009 - Ulusal Kanser Enstitüsü Kanser İletişim Araştırmaları (CECCRs) programında sağlık iletişimi araştırma ve uygulamaların yanı sıra sağlık iletişimi uzmanları yetiştirme programı açıldı.
- 2009 - Katılımcı Tıp Derneği (SPM), hastalarla sağlık personelleri arasında katılımcı tıp uygulamalarına teşvik amacıyla yayın yapmaya başladı.
- 2009 - Washington State Üniversitesi’nde Medya ve Sağlığı Geliştirme Merkezi açıldı.
- 2014 - Texas Üniversitesi’nde Sağlık İletişimi Merkezi kuruldu.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Türkiye’de Sağlık İletişiminin Gelişimi*

Türkiye’de sağlık iletişimi ile ilgili çalışmaların büyük çoğunluğu Sağlık Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. Sağlık Bakanlığı bünyesinde bulunan **Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü**; bireylerde ve toplumda sağlığın geliştirilmesi, sağlıkla ilgili davranış değişikliği oluşturmak için tüm sağlık iletişimi uygulama ve faaliyetlerini planlama, yürütme ve koordinasyonunun sağlanmasından sorumludur.

Türkiye’de Sağlık İletişimi çalışmalarına baktığımızda, tarihçesi Cumhuriyet döneminin ilk bakanı Refik Saydam döneminde yapılan veremle ve sıtma ile mücadele çalışmalarına kadar uzanmaktadır.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 22

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Türkiye’de Sağlık İletişiminin Gelişimi*

İzmir Veremle Mücadele Cemiyeti’nin verem konusunda yaptığı bilinçlendirme çalışmaları ve yine bu dönemde Türkiye’de başlatılan sıtma mücadelesi, bugün sıtma ve veremin bulaşıcı hastalık olmamasına ve halkın korunmasına yönelik yapılan önemli sağlık iletişimi faaliyetleridir.

2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm programı kapsamında kanser, sigarayı bırakma ve HIV/AIDS gibi hastalıklar konusunda farkındalık kampanyaları, sağlık iletişiminin doğasına yakın yapılmış kamuyu bilgilendirici çalışmalardır.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 23

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Türkiye’de Sağlık İletişiminin Gelişimi*

“Sağlık İletişimi” disiplini ülkemizde sağlığa yapılan yatırımların artmasına paralel olarak gerçek anlamda son yıllarda konuşulmaya başlandı. Özellikle sağlık çalışmaları; doktor-hasta-hastane üçgeni içerisine hasta yakını, sivil toplum örgütleri, medya, üniversiteler, kamu kurum ve kuruluşları hatta teknolojiyi de dahil ederek çok paydaşlı bir alan olmaya başlamıştır.

2008 yılından beri her yıl sağlık iletişiminin gelişmesini sağlamak, sağlık iletişimi ajanslarını ve çalışanlarını teşvik etmek, başarılarını belgelemek ve ödüllendirmek amacıyla **“Farmaskop Ulusal Sağlık İletişimi Ödülleri”** düzenlenmektedir.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 24



# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ

### *Türkiye’de Sağlık İletişiminin Gelişimi*

Türkiye’de 2011 yılında, sağlık iletişimi alanında uzmanlaşmış ajansların bir araya gelmesiyle “Sağlık İletişimi Ajansları Platformu” (SİAP) kurulmuştur.

Türkiye’de sağlık iletişimi ile ilgili bir diğer sivil toplum kuruluşu ise 2013 yılında kurulan ve sağlık alanında doğru bilginin paylaşılması, sağlıklı ilgili konularda sağlık iletişimcileri ile sağlık profesyonellerinin birlikteliğini sağlayarak, halkın doğru bilgilendirilmesini, sağlığın iyileştirilmesini, sağlık iletişimi konusunda politikalarının geliştirilmesini amaçlayan “Sağlık İletişimi Derneği” (SİLDER)’dir.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER



### Thomas'a Göre

- Bireysel Düzey
- Sosyal Düzey
- Organizasyonel Düzey
- Cemiyet Düzeyi
- Toplumsal Düzey



### Kreps'e Göre

- Kişinin Kendi Zihninde Oluşan
- Kişilerarası Oluşan
- Grupsal Oluşan
- Kurumsal Oluşan

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

### *Richard K. Thomas'a Göre*

**Bireysel Düzey:** Kişinin bilinç, bilgi, tutum, özgüveni ve yeteneğinin etkilenmesi.

**Sosyal Düzey:** Bireyin etkileşim içerisinde olduğu kişilerin oluşturduğu ağın etkilenmesi.

**Organizasyonel Düzey:** Bireyin içinde olduğu organizasyonların etkilenmesi. Organizasyonlar sağlık mesajlarını üyelerine taşıyabilir.

**Cemiyet Düzeyi:** Kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları ve etkilendikleri toplulukları etkilenmesi. Okullar, iş yerleri, sağlık hizmeti ortamları, yerel gruplar vb.

**Toplumsal Düzey:** Genel olarak toplumun bireysel davranış üzerine etkisinin olması.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

*Gary L. Kreps'e Göre*

**Kişinin Kendi Zihninde Oluşan:** Sağlık inançları, tutumlar, sağlık hizmetleri davranışlarını ve kararlarını etkileyen değerler gibi psikolojik süreçleri açıklamaya yönelik perspektif.

**Kişilerarası Oluşan:** İlişkiye dayalı iletişimin sağlık çıktılarına ne şekilde etkilediğini açıklar. Doktor-hasta ilişkisi kişilerarası iletişimi araştırmasının popüler bir alanıdır.

**Grupsal Oluşan:** Sağlık hizmeti takımları, destek grupları, etik komiteler ve aileler gibi bir ortaklığın üyesi olanların birbirleriyle bağlantılı koordinasyonu içinde rol iletişim performanslarını inceler.

**Kurumsal Oluşan:** Birbirleriyle bağlantılı grupların koordinasyonu için iletişimin kullanılmasını açıklar.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 28

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

*Sağlık İletişimi Dört Basamakta Ele Alınabilir*

**1) Genel Toplumla İletişim:** Sağlıklı yaşam biçiminin yaygınlaşması için, kişilerin kendilerinin bunu benimsemelerine ve hayatlarının bir dizi alanında davranışlarını değiştirmelerine gerek duyulur. Genel toplum düzeyinde sağlık iletişimi, toplumun sağlıkla ilgili konularda duyarlılığını artırmayı ve en temel sağlık bilgilerinin yaygınlaştırılmasını hedefler. Örneğin AIDS konusunda toplumun duyarlılığını artırmayı, temel bulaşma ve korunma yolları hakkında bilgilenmesini hedefler. Genel topluma yönelik sağlık iletişimi çalışmaları kimi zaman bilgilendirmeye ve davranış değişikliğine de yönelik olabilir. İyi planlanmış iletişim etkinlikleri ile milyonlarca insana birden ulaşmak mümkündür.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 29

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

*Sağlık İletişimi Dört Basamakta Ele Alınabilir*

**2) Hedef Grup:** Toplum katılımını sağlayabilmek için toplumu daha yakından tanımak, anlamak, gereksinimleri sadece bizim açımızdan değil, toplumun kendi tanımladığı biçimde de tanımak ve dikkate almak gerekir. Hedef gruplara yönelik sağlık iletişimi toplumun farklı kesimlerinin farklı gereksinimlerini karşılamayı hedefler. Farklı yaş ve grupları, kültürel yapılar ve meslek grupları farklı gereksinimlere, algı ve inanışlara, farklı önceliklere sahiptirler. Örneğin AIDS konusunda gençlere, eşcinsellere, doktorlara, öğretmenlere veya TIR şoförlerine yönelik çalışmalarda farklı gereksinimlerle karşılaşırız. Hedef gruplarla iletişim kurmak çok zaman alabilir ancak genel topluma kıyasla çok etkili bir iletişim kurma şansı sağlar.

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 30

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

### *Sağlık İletişimi Dört Basamakta Ele Alınabilir*

**3) Birey:** Birey, toplumun bir üyesidir ve belirli özellikleri ile bir veya daha fazla hedef grubun içinde yer alabilir. Ancak kişisel gereksinimleri, sorunları ve duygusal dünyası ile özgündür. Bireysel gereksinimler duruma özgüdür ve bu nedenle çok daha değişkendir. Bireylere yönelik eğitim, danışmanlık, tedavi, sosyal destek vb hizmetlerde bireylerin bu sürece etkin katılımını sağlamaya yönelik bir yaklaşım izleme önemlidir. Bireylerin sorunlarını onlara rağmen “çözmek” yerine onlara seçenekleri sunmak, bilgi vermek, yararlanabilecekleri araçları sağlamak, kısacası kendi sorunlarının çözümüne onları katmak son derece önemlidir.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE DÜZEYLER

### *Sağlık İletişimi Dört Basamakta Ele Alınabilir*

**4) Politika:** Sağlığı savunabilmek, sağlığı destekleyen sosyal politikaları savunabilmek demektir. Politika tüm sağlık hizmeti programlarının çerçevesini oluşturur. Genel topluma, hedef gruplara ve bireylere yönelik tüm çalışmalar sağlığa yönelik bir savunuyu çerçevesinde anlam ve bütünlük kazanırlar. Örneğin AIDS hastalarının haklarının savunusu, herkese ayrımcılık yapmaksızın sağlık hizmeti sunulmasının savunusu, cinsel sağlık konularının tabu olmaktan çıkarılmasının savunusu hem genel topluma, hem hedef gruplara hem de bireylere yönelik hizmetlerin çerçevesini oluşturur.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNİN BOYUTLARI

Sağlık iletişimini farklı disiplinlerle ortak şekillerde uygulanan bir süreç olması nedeniyle, belirgin bir şekilde sınırlandırmak oldukça güçtür. Sağlık iletişiminin farklı şekillerde uygulanması aynı zamanda sağlık iletişiminde farklı boyutların ve düzeylerin oluşmasına neden olmaktadır. Bu düzeyler:

- Kişisel İletişim
- Kişilerarası İletişim
- Hekim/Hasta İletişimi (Aktif/Pasif, Rehberlik/İşbirliği, Çift Taraflı Katılım, Babacıl (Paternalistik Model), Bilgilendirici Model, Açıklayıcı Model, Görüşmecı Model)
- Grup İletişimi
- Kitle İletişimi

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Hedef Kitle Kavramı*

Kurumlar faaliyetlerini sürdürürken, faaliyetlerini çeşitli gruplara yönelik olarak ayırmak ve onlara özel olarak biçimlendirmek zorundadırlar. Hedef Kitle, kurumların seslenmek istedikleri, kimi zaman da etkileşim içinde oldukları, kendi içerisinde farklılıklar taşıyan gruplardır.

İletişim faaliyetlerini etkili bir biçimde gerçekleştirmek isteyen kurum ve kuruluşlar, hedef kitlelerini her zaman için açık ve net bir biçimde belirlemek zorundadırlar. Bir işletme hedef kitlesini tüm halk olarak seçtiğinde iletişimi etkin bir biçimde gerçekleştirmesi mümkün olmayacaktır.

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Hedef Kitlenin Sınıflandırılması*

**Dahili Hedef Kitle**

- Bir Sağlık Kuruluşundaki Tüm Sağlık Personelleri

**Harici Hedef Kitle**

- Sağlık Kuruluşundaki Hizmetlerden Yararlananlar ve Yararlanma Olasılığı Olanlar

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Hedef Kitlenin Sınıflandırılması*

**Birincil Hedef Kitle**

- Astım Hastalığı Olan Kişiler

**İkincil Hedef Kitle**

- Alerjisi Olup Astıma Dönüşebilecek Kişiler

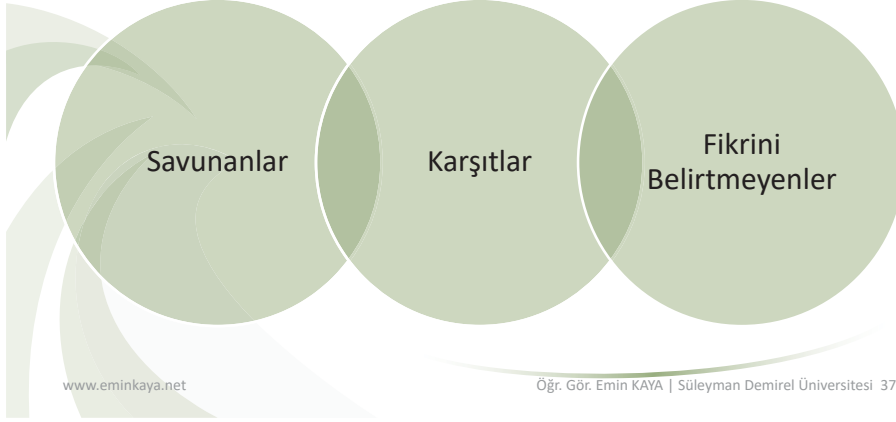
**Marjinal Hedef Kitle**

- Hava ve Çevre Kirliliği Nedeniyle Bu Hastanenin İlgileneceği Sağlık Sorunlarını Yaşayabilecek Olan Kişiler

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Hedef Kitlenin Sınıflandırılması*



# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Neden Hedef Kitle Belirlenmeli?*

- Bir halkla ilişkiler veya iletişim programıyla ilgili olan bütün grupları belirlemek,
  - Kaynaklar ve bütçe içerisindeki öncelikleri belirlemek,
  - Kullanılacak medya ve tekniklerini seçmek,
  - Kabul edilebilir ve etkili biçimde mesajları hazırlamak.
- www.eminkaya.net
- Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 38

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

## SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE

### *Hedef Kitle Belirlememenin Olası Sonuçları*

- Çok fazla hedef kitleye ulaşma çabasında rastgele mali kaynak ve çaba tüketilir.
  - Aynı mesaj, farklı gruptaki insanlara uygun olup olmadığına bakılmaksızın sunulur.
  - Çalışma saatleri, materyaller ve ekipmanın etkin biçimde kullanımını sağlamak için gereken çalışma yapılamaz
  - Hedeflere ulaşılamaz
- www.eminkaya.net
- Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 39

# SAĞLIK İLETİŞİMİ

**SAĞLIK İLETİŞİMİNDE HEDEF KİTLE SEÇİMİNDE GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURULMASI GEREKEN DEĞİŞKENLER**



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 40

# 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 gününü taburcu etmeyi düşünüyormuş.
- Sağolun, ne güzel haberler verdiniz. Öyle endişeleniyordum ki! Allah razı olsun evladım.
- Bir şey değil teyzecim. Halime hanım kızınız mı?
- Yok evladım, Halime Kaya benim... Hiç kimse bana bir şey söylemedi...

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 41

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

**Hasta Bir Kişi Nasıl Hisseder?**

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



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 42

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİMİN GERÇEKLEŞME DÜZEYLERİ

Hastalarla  
İletişim

Hasta  
Yakınlarıyla  
İletişim

Engelli  
Hastalarla  
İletişim

Özel  
Durumlarda  
İletişim

www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 43

# 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



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 44

# 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



www.eminkaya.net

Öğr. Gör. Emin KAYA | Süleyman Demirel Üniversitesi 45

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTALARLA İLETİŞİM

### *Yaşlı Hastalarla İletişim*

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



# 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



# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTALARLA İLETİŞİM

### *Panik Durumdaki Hastalarla İletişim*

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





# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## HASTA YAKINLARIYLA İLETİŞİM

### *Hasta Yakını ile İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar*

- Göz teması
- Gülyüz
- 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

# 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.

# 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 yaşıyormuş 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.

# SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

## ENGELLİ HASTALARLA İLETİŞİM

### *Görme Sorunu Olan Bireylerle İletişim*

- Görme engelli bir kişi ile karşılaştığınızda, öncelikle kendinizi sesli olarak tanıtırız.
- 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.

# 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.

# 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.

# 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 kaçınınız.

# 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.

# 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.