

# ZOR HASTA İLE İLETİŞİM



GÖLBAŞI ŞEHİT AHMET ÖZSOY DEVLET  
HASTANESİ

2022

# HASTA İLETİŞİMİ



- İnsan ilişkilerinin çok yoğun olduğu sağlık sektöründe, çeşitli sağlık sorunları nedeniyle hizmet bekleyen insanlarla kurulacak iletişimde, sağlık hizmeti veren kişilerin bireysel tutum ve davranışları önemli rol oynar.
- Etkili bir iletişim için etkin dinleme, etkin konuşma, sempatik yaklaşım ve etkin bir beden dili sergilenmelidir.

# HASTA İLETİŞİMİ



- Sağlık personelinin hasta ile sağlıklı iletişim kurmalarını engelleyen nedenleri ortadan kaldırmak için sağlık personelinin dikkat etmesi gereken noktaları Őöyle özetleyebiliriz:

# HASTA İLETİŞİMİ



- Hasta ile ilk karŐılaŐmada kendisini rahat hissedeceği bir ortam yaratmak,
- İlgisi ve gŒler yŒzle karŐılamak,
- Etkin dinleme, etkin ve birbiri ile tutarlı sŒzlŒ ve sŒzsŒz iletişim kurmak,
- Hastanın sŒzsŒz iletişim ile ortaya koyduğu beden dili ipuçlarını değerlendirmek,
- Tıbbi terimlerden kaçınarak anlaşılması kolay bir dil kullanmak,
- Hasta ile empati kurmak,
- SŒzlŒ ve sŒzsŒz iletişim ile hastanın verilen bilgileri doğru olarak algılayıp algılamadığını ortaya çıkarmak,
- Sağlık personeli-hekim ve hasta ŒçlŒsŒnŒn bulunduğu ortamda hastayı unutmamak,
- Gerektiğinde sorular sorarak bazı açıklamalar yapmak ve hastanın tŒm sorularını cevaplandırmak.

# HASTA İLETİŞİMİ



- İletişim sırasında hastanın görme, işitme ve doku kanallarını etkileyebilecek ısı, ışık, havalandırma durumlarını dikkate almak,
- Rutin işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınarak geribildirimde bulunmak,
- Servisteki diğer sağlık personelleri ile iyi ilişkiler kurmak,
- Hastanın konuşmasını cesaretlendirmek için zaman zaman sessiz kalmak, konuşması için fırsat vermek,
- Hastanın kendi bakımı ile ilgili alınacak kararlarda işbirliği yapmak,
- Hastanın kendine olan inancı ve güvenini güçlendirmek,
- Hasta ile konuşurken ses tonunu iyi ayarlamak,
- Hastanın sağlığına kavuşmasında ona yardımcı olacak inançları desteklemek.

# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **İLGİLİ OLMA:** Hasta hastaneye ilk geldiğinde psikolojik olarak tedirgin ve ürkeklik içindedir. Bundan dolayı ilgiye ihtiyacı vardır. Sağlık personelinin ona göstereceği ilgi hastayı rahatlatır ve tedirginliğini giderir. Hasta ile aynı göz hizasında oturmak, onunla göz teması kurmak, söylenenleri ilgi ile dinlemek, uygun jest ve mimikler yapmak ona ilgi duyulduğunu gösterir.
- **SABIRLI OLMA:** Hasta ve yakınları, muhtemel bir hastalık ya da acil ve ölümlü durumlarda sinirli ve saldırgan olabilir. Bu nedenle sağlık personelinin sabırlı olması, hastayla yaşanabilecek muhtemel olumsuzlukları önler. Bu çerçevede sağlık personeline düşen görev, hastasına zaman ayırarak sabırla ve yaratıcı bir düşüncenin ışığı altında onu dinlemesidir.

# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **GÜLER YÜZLÜ VE HOŞGÖRÜLÜ OLMA:** Nezaket, ilgi, zaman ayırma, hastanın rahatlatılması, kural ve yaklaşımlara özen gösterilmesi, hastada güven duygusunu geliştirir. Gülümseme ve hoşgörü az bir çabayla geliştirilebilecek sorun çözme yöntemlerinin en kolaylarındanıdır.
- **SAYGILI OLMA:** Saygı, kişinin kendini ilgiye, tanınmaya ve onura layık bulunduğunu hissettiren duygudur. Hastalara saygılı davranmak, hizmeti alan bireylerin daha az sorunlar çıkarmasına neden olur.

# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **HERKESE EŞİT DAVRANMA:** Milliyet, ırk, mezhep, renk, yaş, cinsiyet, politik ve sosyal statü ayrımı yapılmadan herkese eşit davranılması gerekir.
- **HASTANIN GÜVEN DUYMASINI SAĞLAMA:** Hasta ile sağlık personelinin arasında güven ortamının oluşması hastalıkların tanısını kolaylaştırır.
- **YARDIM EDİCİ İLETİŞİM:** Hasta ile sağlık personeli iletişiminde hastanın duygularını açıklamasına imkân verilmelidir. Sağlık personeli iyi niyetli, ilgili, sevecen, şefkatli olmanın yanı sıra planlı, amaçlı ve hasta yararına yaklaşımda bulunmalıdır.



# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **STRES:** Hasta ile sağlık personeli arasında iletişim engellerine yol açan ve stresi meydana getiren etkenleri ortadan kaldırmak gerekmektedir. Bu nedenle sağlık personeli, sağlık kuruluşlarına başvuran kişilere karşı davranışlarında daha hoşgörölü olmalıdır.
- **OTORİTE:** Sağlık personeli mesleklerinin kendilerine sağladığı otoriteyi kullanmalıdır. Yaklaşımlarında gereksiz yumuşaklıktan kaçınmaları gerekmektedir.

# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **EMPATİ KURMA:** Bir insanın kendisini, karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakmasına, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlamasına, hissetmesine ve bu durumu ona iletmesine denir. Empati kurmak isteyen sağlık personeli kendisine öncelikle şunu sormalıdır: “Onun yerinde ben olsam ne hissederdim?” Bu soru olayları öteki kişinin bakış açısından görebilmeyi sağlayan empati cümlesidir.
- **ÖN YARGI:** Her hangi bir kişi ya da konu hakkında önceden verilmiş olumlu veya olumsuz karardır. Ön yargıların olduğu bir iletişimde ciddi anlamda bir anlaşma sürecinden söz edilemez. Hasta ve sağlık personelinin bazı olumsuz ön yargılara sahip olması, sağlıklı bir iletişimin alt yapısını meydana getirir.

# HASTA İLE SAĞLIK PERSONELİ İLETİŞİMİNDEKİ DAVRANIŞLAR



- **SAĞLIK PERSONELİNİN İMAJİ:** kişilerin bir obje, kurum veya başka bir kişi hakkındaki düşünceleri imaj olarak bilinir. Sağlık personeli ve sağlık kuruluşlarının imajı, vatandaşların sağlık hizmeti almalarını olumlu veya olumsuz şekilde etkiler. Örneğin, kötü bir imaja sahip sağlık kuruluşunda çalışan sağlık personeli, başvuru yapan hastaların birtakım ön yargılarla geldiklerini bilir.

# ÇOCUK HASTA İLE İLETİŞİM



- Bebeklerde dokunma önemlidir. Dokunarak güvende olmaları sağlanır.
- Çocuklar, hastalandıklarında ve yaralandıklarında çok fazla korkarlar. Konuşarak onların korkuları giderilmeye çalışılır.
- Oyun çocuklarında en etkili iletişim kurma yöntemi, oyun oynamaktır. Yapılmak istenilen uygulama oyuna dönüştürülerek yapılır.
- Yapılacak uygulama ve tedavinin gerekliliği çocuklara anlatılır. Eğer, yapılacak uygulama ağrıya neden olacaksa (enjeksiyon, kırığın desteklenmesi vb.) çocuk bunu önceden bilmeli. Ağrının uzun sürmeyeceği ve yapılan işlemden sonra kendini daha iyi hissedeceği açıklanır.

# ÇOCUK HASTA İLE İLETİŞİM



- Tanıdık yüzler ya da eşyalar çocukların korkularını azaltabilir. Özellikle okul öncesi çocukların sevdiği ve istediği oyuncacı veya objeyi (oyuncak, biberon vb.) yanına almasına izin verilebilir.
- Çocuğun yanında ebeveynlerinden birinin olması, işin yapılmasını kolaylaştırır. Eğer böyle birine izin verilecekse bu kişinin yapılan işlemlerden etkilenmeyen birinin olmasına özen gösterilir.
- Yapılan işlemlerin ne olduğu, niçin yapıldığı çocuğa anlatılırsa çocukla işbirliği yapılır. Bu da iletişimi ve yapılan işlemleri kolaylaştırır.

# ÇOCUK HASTA İLE İLETİŞİM



- Ergenlik dönemindeki çocukların özelliklerini bilerek anlayarak onlara yaklaşılr.
- Çocuğun mahremiyetine, en az erişkin kişide olduğu kadar saygılı olunur. Örneğin, giysilerinin çıkartılması gerektiğinde nedeni açıklanarak birlikte ya da varsa bir yakını ile çıkarmasına yardımcı olunur.
- Çocuğa karşı güler yüzlü ve anlayışlı olunur.
- Kendisi ile ilgili alınacak kararlarda onun da fikri alınır.
- Çocuk hasta ile çok sert veya çocuk gibi konuşulmamalıdır.

# ÖFKE YAŞAYAN HASTAYLA İLETİŞİM



- Öfke, sadece insanlarda var olan bir duygu değil, her canlı organizmanın tehdit karşısında olaylara gösterdiği doğal bir tepkidir.
- Bireysel tehdit hissetme, kırgınlık, engellenmişlik, anksiyete (kaygı-endişe), kızgınlık ve kendine olan saygısında azalma öfke sebeplerindedir.
- Öfke karşısında iletişimi bozan davranışlar; öfkeliendiren kişiye hesap sorma, haddini bildirme, ders verme ve savunmadır.
- Öfke, insanlar arasındaki sürtüşme ve çatışmaları alevlendirebilir.

# ÖFKE YAŞAYAN HASTAYLA İLETİŞİM



- Sağlık personeli; öncelikle öfkeyi tanımalı, daha sonra kabul etmeli, anlamalı ve yanıtlamalıdır. Hasta kızgın olduğunu ifade ediyorsa öfkeyi tanımak kolaydır, ancak hastalar genellikle bunu söylemezler. Ses tonu ve ajite davranışları, hastanın öfkeli olduğunu gösterebilir.



# ÖFKE YAŞAYAN HASTALARLA İLETİŞİM KURARKEN!!!



- Kendi duygularını kontrol altına almalıdır.
- Sakin konuşmalı, gerekirse odayı terk etmeli ve bir süre sonra tekrar geri gelmelidir.
- Hastanın davranışlarını ve beden dilini gözlemlemelidir.
- Hastanın duygularını göstermesine olanak sağlanmalıdır.
- Hastanın kızgınlık kaynağı araştırılmalıdır.
- Hastaya bağırmamalı ve onunla kavga edilmemelidir.
- Hasta çok öfkeli ise ona yaklaşılmamalı ve dokunulmamalıdır.
- Hastanın duyguları yok sayılmamalıdır. Bu durum öfke kaynağının bulunmasını engeller.



































































