



ETKİLİ HASTA-HEKİM İLETİŞİMİ

Dr.Nazan Aydın

Doktor ve hasta arasında iyi bir iletişim kurulması

Doğru tanı ve tedavinin ilk adımıdır.

Buna başlamadan önce hatırlanması gereken

GERÇEKLER

Hasta da en az sizin kadar korkar !

Hasta, durumunun sizin sandığınızdan daha ciddi olduğunu düşünür!

Hasta olmak korkutucudur !

ÇÖZÜME GİDEN YOL

Olup bitenleri anlamak durumu kolaylaştırır

Bu hem hasta hem de doktor için geçerlidir !

Hastanın hikayesini almak, dinlemek, onun ne söylediğini anlamanın ve kontrol etmenin yoludur

Başlangıçta yapılacak en iyi şey:

Kendini hastanın yerine koymaktır

yani **EMPATİ** yapmaya çalışmak

HEPİMİZ:

- Kusurlu bulunma
 - Karşımızdakini yanlış anlama
- Otorite konumundaki kişiler tarafından sertçe eleştirilme
 - Budala görüntüsü taşıma

endişelerinin doğurduğu sıkıntıyı yaşarız

Başlangıçta yapılacak en iyi şey :

Kendini hastanın yerine koymaktır

Bu **ZOR** değildir

Hastamız: Ayşe Hanım

- 35 yaşında
- Evli
- Çocuğu yok
- 6 ay önce boynunda şişlik fark etmiş
- 3 ay önce sağlık ocağı doktoruna gitmiş
- Tiroid fonksiyon testleri normal sınırlarda
- Tiroid bezi büyümüş, nodüller ele geliyor
- Hastada titreme ve terleme var

Siz hangi soruları sorardınız?

Hastanın yerine kendinizi koyun!

- **Hastamızın aklından geçenler ve duyguları**
- Korkuyor
- Ne oluyor?
- Neden oluyor?
- Neden şimdi?
- Neden ben?
- Ne yapmam gerek?
- Doktora gitmeli miyim?
- Durum ciddi mi?
- Tedavi edilebilir miyim?

Hastamız
Korkuyor, endişeli
Boynunda büyük bir şişlik var
Ona kalırsa bu aksi ispat edilene kadar kanser
Zaten teyzesi de gırtlak kanserinden ölmüş
Doktorlar teyzesine de yalan söylemişler
Tedavi korkunç ve etkisiz olmuş
Hastaneye yatmaktan korkuyor
Hastaneler ona ölümü hatırlatıyor
Ameliyattan korkuyor, uyutulup uyanamamaktan korkuyor

**Kimse doktora kendinde bir hastalık belirtisi
bularak gitmez**

**Bu belirti ile ilgili fikirler, endişeler ve
beklentilerle gider**

DOKTORUN HASTAYA YAKLAŞIMI



Doktor merkezli OLURSA

- Hasta doktor tarafından kontrol altındadır
- Doktorun mutlak otoritesi söz konusudur
- Sorulan sorulara cevap alınır
- Hastanın kendisini ifade etmesine izin verilmez

Karizmatik otoriteyi arttırmak için kullanılan araçlar:



- Fiyakalı önlükler
- Etkileyici ve gizemli aygıtlar
- Doktora hizmet eden personel
- Geniş masalar ve arkasındaki büyük koltuklar
- Duvara asılmış diplomalar
- Ekranlarında anlaşılmaz şeyler görünen bilgisayarlar
- Yeterli açıklama yapılmayan muayene ve reçete yazma ayinleri

Bu tavırlar:



- Hastanın kendi durumunu daha iyi anlamasını sağlamaz.
- Çünkü doktorun bu tavırları takınmaktaki amacı, hastanın anlamasını sağlamak değil, otorite olduğunu ispatlamaktır

Bu tavırları takınan doktorlar kendilerini haklı kılmak için:

Hastalara kendileri için en iyi olanın yapılacağını söylerler

Öte yandan acı gerçek:

- Hastaların kendilerine söylenenleri YAPIYOR GİBİ göründükleridir.
- Araştırmalar:
 - Hastaların 1/3' ünün tıbbi tavsiye etkiliyse buna uyduğunu,
 - Hastaların 1/3' ünün etkili olup olmadığına bakmaksızın tıbbi tavsiyelerin bazılarına uyduğunu,
 - Hastaların 1/3' ünün ise tıbbi tavsiyelere uymadığını göstermiştir.

Hasta merkezli

Hastanın düşüncelerinin açığa çıkmasına izin verilir

Hasta, doktor tarafından daha az kontrol altındadır

Doktorun hasta üstündeki otoritesi daha azdır

H: Verilen bu egzersizler bana zor geliyor, yapmak istemiyorum.

D: Ben size aksini söyleyinceye kadar bunları yapmak zorundasınız.

- Emir vermek, yönlendirmek. Böyle güce dayalı tepkilere hasta empati göstermez, iletişimi durdurur. Otoriteyi ellerinde tutanlar emir vererek iş yaptıracaklarını sanırlar. Ancak bu tip kişilerin sağlık personeli olması bu bağlamda sakıncalıdır.

Hasta: Kalp anjiyosunda vücuda radyoaktif madde veriliyormuş ben almak istemiyorum.

Doktor: Radyoaktif maddeden korkuyorsunuz

Hasta: Onu vücuda vermek için kullanılan iğne canımı acıtırsa, damarımı parçalarsa.

Doktor: İğnenin canınızı acıtacağını, damarınıza zarar vereceğini düşünüyorsunuz

Hasta: evet

Doktor: İşlemlerinizin korktuğunuz gibi olmaması için elimden gelen

Hasta: O zaman anjiyoyu kabul ediyorum

H: Acaba iyileşecek miyim

D: Umudunu yitirirsen hiç iyileşemezsin.

- Uyarmak, gözdağı vermek. Bu şekilde davranan doktorlar hastalarının karamsar duygularını göz ardı etmektedir. Hastada kırgınlık ve söylenene direnç oluşur



H:bu ilaçları almak istemiyorum

D: Çocuklarını düşün onlar için almalısın

- Ahlak dersi vermek. Hastalara ne yapmaları,ne hissetmeleri konusunda baskı yapmak iyi sonuçlar vermez. Hele bu baskılar manevi boyutta olursa, zaten psikolojisi daha doğrusu manevi gücü azalmış hastalar kendilerini daha kötü baskı altında hissederler.

H:Bu sürgüyü kullanmak yerine tuvalete gitmek istiyorum
D:Daha hala yataktan kalkamadığını kabul etmek istemiyorsun.

- Alay etmek.

Bu tepkiler,hastanın kendisini aptal, aşağılanmış ve değersiz hissetmesine neden olur



H:Bana verdiğiniz ilaçlar çok kilo yaptı
D:Neden ne kadar çok yemek yediğini
düşünmüyorsun

- **Yargılamak, suçlamak**

Başkalarını kendi yaptıklarından dolayı yargılamak, onların kendilerini son derece kötü hissetmelerine neden olur.

Siz onları yargılarken, aynı anda onlar da kendilerini yargırlar.

Olumsuz eleştiri karşı eleştiriye doğurarak, doktora olan direnç ve güven sarsılmaya başlar.

HASTA DOKTOR İLETİŞİMİNDE BAŞARILI OLMAK İÇİN YAPILMASI GEREKENLER

1- Hastanın doktora başvurmasının nedenlerini bulmak

Semptomlarını tanımlayan hastayı **dinlemek**

Hastayla ilgili sosyal ve mesleki bilgiler elde etmek

Hastanın sağlık anlayışını keşfetmek

Diğer sorunlarını araştırmak

2- Klinik sorunları tanımlamak

Önemli semptomlar veya tıbbi hikaye ile ilgili ek ayrıntılar elde etmek

Hastanın durumunu fiziksel muayene ile değerlendirmek

İşe yarar bir tanı koymak



3- Hastaya sorunlarını söylemek

Hastanın sorunlarını önem derecelerine göre değerlendirmek

Uygun tedavi planını seçmek

Hastayı olabildiğince bu tedavi planı seçimine dahil etmek

4- Sorunları hastaya açıklamak

Bulguları hastayla paylaşmak

Açıklamaları hastanın ihtiyaçlarına göre ve onun anlayabileceği bir dilde yapmak

Açıklamaların hasta tarafından anlaşıldığından emin olmak



5- Hasta-Doktor görüşmesini etkili biçimde uygulamak

Zamanı, tanı testlerini, ilaçları ve diğer kaynakları etkili kullanmak

Hastayla etkili bir iletişim kurmak

Sağlıklı yaşamak için hastalara, önlerine çıkan fırsatları değerlendirmelerini önermek

KARŞILIKLI İYİ İLETİŞİM KURABİLMENİN PÜF NOKTALARI

- Hastayı güleryüzle karşılayın
- Hastayı içten ve samimi bir ilgiyle dinleyin
- Kendinizi hastanın yerine koyun
- Hastaların kendilerine sordukları soruları siz de kendinize sorun ve cevaplarını arayın.
- - “Bu hastanın geliş sebebi nedir?”
- - “Neden şimdi gelmiştir?”
- - “Ne olmuştur?”
- - “Neden böyle olmuştur?”
- - “Neden onun başına gelmiştir?”



Karşınızdaki insanı konuşması, gülümsemesi, belirli ifadeleri tekrarlaması için cesaretlendirin. Onu dinlediğinizi ve izlediğinizi belli edin. Şu cümleleri sık olarak kullanın:

“Bugün üzgün görünüyorsunuz”

“Bu gerçekten korkutucu olmalı!”

“Bu kendinizi nasıl hissetmenizi sağladı?”

Anlayış ve sempati gösterin

Bunu şu cümlelerle ifade edin:

- “Biliyorum, zaman zaman ben de öyle hissedirim. Korkunç bir şeydir!”

“Biliyorum, ben de kan aldırmaktan nefret ederim”

Hastanın kendisi hakkında özel bilgileri vermesini sağlayan bir tavır sergileyin

-Psikolojik konular üzerine soru sorun:

“Sizi korkutan neydi?” “Bu sizi karamsarlığa mı itti?”

-Destekleyici konuşmalar yapın:

“Bu çok zor birşey olmalı ama siz gayet başarılıydınız.”

“Sağlığınıza gösterdiğiniz özeni çok takdir ettim.”

- **Hastaların yüz ifadelerini, mimiklerini ve beden dillerini dikkatle izleyin ve anlamaya çalışın**
Mimikler ve beden hareketleri sözlerden daha çok şey ifade ederler
- **Hastayla onun anlayabileceği bir dilden konuşun.**
Tıbbi terimleri olabildiğince az kullanın
Eğer mutlaka kullanmanız gerekiyorsa ne anlama geldiklerini açıklayın
- **Önce hastanın konuşmasına izin verin.**
Hiç bir zaman evet ve hayır ile cevaplandırılacak sorular sormayın. Örneğin, “sırtınız mı ağrıyor?” sorusu yerine “sırtınız nasıl?” şeklinde bir soru sorun

Hastanın ilgisini uyandıracak türden sorular sorun:

Bunun için de sorularınızı

“Merak ediyorum da.....”

“Bazen şöyle düşünüyorum da.....”

“Bana öyle geldi ki.....”

“Arkadaşım Ahmet....”

“Öyle vakalarla karşılaştım ki...”.

“Bir zamanlar bir hastam vardı.....”

gibi kılavuz cümlelerle başlatın

- Gerektiğinde sessiz kalmayı bilin.
- Hasta ile uzlaşma içinde olun
- Hastanızı karar verme sürecinize dahil edin
- Hastanın özerkliğini koruyun ve kendine olan inancını güçlendirin. Hastanıza patronluk taslamayın
- Hastanızın sağlığına kavuşmasında ona yardımcı olacak inançlarını destekleyin
- Hastanızın yanlış ve batıl inançlarını görmezden gelmeyin. Bu inançların geçersizliği konusunda hastanızı ikna edin
- Hastaya yapması gereken şeyi söylemedikçe yapma demeyin
- Sizin için de hasta içinde ne kadar zor olursa olsun, eğer belirsizlikler varsa bunları açıkça söyleyin
- Hastanız ne kadar bilgi sahibi olmak istiyorsa o kadar bilgi verin
- Verdiğiniz bilgilerin sıralamasının önemli olduğunu, hastaların en iyi ilk söyleneni anladıklarını unutmayın
- Önemli bilgileri tekrar edin ve hastanıza da tekrar ettirin

Hastayla aranızda bir ortaklık olduğunu vurgulamak için birinci çoğul şahıs zamirini kullanın.

“Aynı fikirde olduğumuzu sanıyorum”

“Önümüzdeki hafta tekrar görüşeceğiz”

Dogmatik yorumlar yerine şartlı yorumlar yapın

“Kan basıncınız yüksek. Bu ilaçları kullanın.
Hemşire ne olduğunu açıklar”

yerine,

“Bence kan basıncınızın tedavi edilmesi
gerekiyor. Burada okumanız için bazı notlar var.
Tedavi hakkında konuşmak ve fikrinizi almak için
sizi üç gün sonra yine bekliyorum”

gibi

Yargılamadan tanıtımsal cevaplar verin.

“Dizlerime ne olacak doktor?”

diye soran bir hastaya

“Çok şişmansınız, o yüzden ağırlık dizlerinize acı veriyor”
demek hatalıdır

Bunun yerine

“Sanırım dizlerde sürtünme var, artrit olabilir”
demek daha doğrudur

Hastanın sorunuyla bağlantılı cevaplar verin. Bunlar hastayı denetleyici cevaplar olmamalıdır

Kalp krizi geçiren ve size ne yapması gerektiğini soran bir hastaya:

“Ben izin verinceye kadar işe gitmemelisiniz. Rehabilitasyona girmeniz iyi olur, her sabah da bu hapları için”

şeklinde bir cevap vermektense;

“ Kalp krizinden bu yana kalbiniz hafif bir baskı altında. Alacağınız haplar kalbinizdeki bu baskıyı azaltarak, kendinizi daha iyi hissetmenizi sağlayacak. Ama bir süre işe ara vererseniz daha çabuk iyileşirsiniz. Bu arada işe daha çabuk dönmenizi sağlayacak rehabilitasyon işlemleri için size bir randevu veriyorum. Burada yazılı olan notları okursanız daha iyi anlayacaksınız”

şeklinde bir cevap vermek daha uygundur

Davranışlarınızın hasta üzerindeki etkisini öğrenin

Onu korkutuyor musunuz?
Ona güven mi veriyorsunuz?
Hastalarınız size geri gelecek mi?
Sizin hakkınızda neler söylüyorlar?

Hastalarınızı mümkün olduğunca bekletmeyin. Ama bekletmek durumunda kaldığınızda gecikeceğinizi mutlaka bildirin.

Geciktiğiniz için hastalarınızdan özür dileyin.

AKLIMIZDA OLSUN

ANLAMAK VE ANLAŞILMAK

HEM DOKTORA
HEM HASTAYA
İYİ GELİR