

# İLETİŞİM BECERİLERİ

Dr. Tuba Betül Ümit  
Tokat Devlet Hastanesi

# Sunum Planı

---

- Hekimlik mesleđi
- Hasta-hekim iletiřimi
- Hekimlik modelleri
- İletiřimde önemli hususlar
- Hekim hakları

# Hekimlik...

---

- Hekimlik insan odaklı bir uğraşdır.
- Hekimler, mesleklerini icra ederken hasta ve hasta yakınlarıyla, meslektaşlarıyla, birlikte hizmet ürettikleri sağlık çalışanlarıyla ve diğer taraflarla sürekli bir ilişki içerisinde olduklarıdır.

# Hasta-Hekim İlişkisi

---

- Tanı, tedavi ve tıbbi bakım sürecinin en temel ögesi *hastayla hekim arasında optimum bir ilişkinin* kurulmasıdır.
- İlişkinin doğru kurgulanmasında *-profesyonel taraf olması sebebiyle-* hekime daha fazla bir sorumluluk düşmektedir.

# Hasta-Hekim İlişkisi

---

- Hekim, mesleki pratiğini sürdürmek için mesleki bilgi ve becerisi yanında, iletişim konusunda da yeterli bilgi, beceri ve doğru tutum sahibi olmalıdır.
- *İletişim tedavi edici bir ilişkinin temel taşıdır!*

- 
- Hekimle hasta arasındaki ilişki, hastanın başvurusu/talebi/ihtiyacıyla kurulur.
  - Bu ilişkinin temel amacı, hastanın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasıdır.



---

Hekim, hastanın ihtiyacının sadece hastalığının tanı ve tedavisiyle sınırlı olmayıp;

- bilgi edinme,
- sorularına yanıt bulma,
- teselli alma,
- semptomlarından kurtulma... gibi talep ve beklentileri olduğunu ve bunları da karşılamakla yükümlü olduğunu unutmamalıdır.



- Hasta hekim ilişkisinin çerçevesi, sadece anamnez alma, muayene, teşhis için gerekli inceleme ve girişimlerin yapılması, tanının konması ve tedavinin reçetelenmesiyle sınırlı tutulmamalıdır.
- Hastanın hastalığıyla başa çıkması için gereksinim duyacağı her türlü bilgi, beceri ve motivasyona sahip kılınacak şekilde eğitilmesi, yüreklendirilmesi, sorularının yanıtlanması, endişe ve korkularının giderilmesi, teselli edilmesi ve tedaviye katılımını sağlayacak şekilde bir partnerlik kurulması esas olmalıdır.



- 
- ***Hastayla hekim, aynı amacı gerçekleştirmeye çalışan bir ekibin doğal (vazgeçilmez, devredilemez) iki tarafıdır.***
  - Bu ilişkiden amaçlanan faydanın (hastanın iyileşmesi, sorunun çözülmesi, sağlığın korunup, geliştirilmesi, vb...) elde edilebilmesi için taraflar arasında uyumlu bir işbirliği şarttır.

# Hasta-hekim ilişkisinde iki farklı felsefî arka plan (paradigma) söz konusudur.

- **Hekim Merkezli Tıp** uygulamalarında teşhis-tedavi sürecinde aktif olan, yönlendirici, hatta belirleyici olan hekimdir.
- Bu uygulamada, hekim daha önceden edindiği bilgi ve birikimlerinin ışığında kendisine başvuran hastasını muayene eder, tanı ve tedavi için gerekli gördüğü girişimleri planlar ve hastadan bunlara tam bir itaat ister.
- Hasta, hekimle karşılaştığı andan itibaren bütün inisiyatifi hekime verir ve tamamen edilgen bir konuma itilir. Soruları hekim sorar. Kararları o verir.

# Hasta-hekim ilişkisinde iki farklı felsefî arkaplan (paradigma) söz konusudur.

---

- **Hasta Merkezli Tıp** pratiğinde ise, hasta, hekim otoritesi gölgesinde kalmaktan korunmuştur.
- Hekimin görevi hastalığı tedavi etmek değil, hastayı tedavi etmektir.
- Hekim hasta yerine karar vermek yerine; hastanın doğru kararı verebilmesi için onu bilgilendirmeli, farklı seçenekleri, alternatif yaklaşımları getirisi götürüsüyle birlikte ona açıklamalıdır.

# Bu farklı felsefî yaklaşımlara bağlı olarak üç türlü hekimlik pratiği mevcuttur.

- **1.Otoriter, buyurgan yada paternalistik (babacıl) hekimlik** uygulamalarında hekim adeta bir baba gibi hastasının (oğlunun) yararını gözeterek onun adına gerekli olanları ona sormadan ve onamını alma gereği duymaksızın yapar.
- **2.Danışman hekim davranışı** bu modelin tam aksidir. Hekim tanı tedavi sürecinde pek sorumluluk üstlenmez. Sadece danışmanlık yapar. Hastaya bilgiler verir, alternatifleri açıklar, sorularını yanıtlar. Sonuçta kararı hastaya bırakır ve hastanın isteği neyse o uygulamayı başlatır ve yürütür.
- **3.Katılımcı uygulamada** ise, hekim ve hasta birlikte sorunu çözmeye çalışır. Kararları hasta verir, ancak hekim danışmanlık yapmakla kalmaz *rehberlik yapar, yol gösterir.*

# Sorunun başladığı nokta...

---

- Hasta hekime gelirken semptomlar ve bunların doğurduğu kaygılardan kurtulmayı amaçlamaktadır. Hekim hastalığın adını koymaya ve tedavisine odaklanmaktadır.
- Hastanın talep ve beklentileriyle, hekimin hedef ve öncelikleri örtüşmediğinden ilişkide sorun yaşanabilmektedir.

# Örnek

---

- Sırt ağrısıyla gelen hastada hekim ağrının nedeni olarak kuşkulandığı kemiğe metastaz yapmış bir malignite kuşkusuyla tomografiler, sintigrafi, endoskopi, biyopsi gibi zaman alıcı ve invazif işlemlere giriyor...
- Bu süreçte hasta ağrıdan ve kafasındaki soru işaretleri ile endişelerden kurtulamadığı için tatmin olmamaktadır.
- Bu çatışmanın ilişkiyi zedelememesi için, hekim bir taraftan hastalığın adını koymaya odaklanırken, diğer taraftan semptomatik tedaviyi ve sürecin her aşamasında hastasına bilgi vermeyi ihmal etmemelidir.

---

## Hekim-hasta ilişkisinde tıp etiđinin

- *Dürüstlük,*
- *Zarar vermeme*
- *Yarar sađlama*
- *Özerklik*

ilkeleri esastır.

# Hasta-Hekim İlişkisinde Önemli Hususlar

- Hekim, karşılaştığı ilk bir kaç saniye içinde hasta ve yakınlarında oluşturacağı izlenimin sonraki süreci belirleyeceğini ve çoğunlukla değişmeyeceğini bilerek, bu anı iyi kullanmalıdır.
- **“Yüz yüze iletişimin 3/4’ünün sözsüz gerçekleştiği”** unutulmamalıdır. Hekim, kılık kıyafeti, beden dili, görünümü, ses tonu, jest ve mimikleriyle hastasında güven ve saygı uyandırmalı ve hastadan aldığı bilgilerin gizliliği ile ilgili hastasına teminat vermelidir.



# Hasta-Hekim İlişkisinde Önemli Hususlar

- Hekim, hastasıyla konuşurken tıbbi terimleri kullanmamalı, hastasının sosyo-kültürel düzeyine göre onun anlayabileceği bir dil ile ona hitap etmelidir.



# Hasta-Hekim İlişkisinde Önemli Hususlar

---

- Hekim hastasına yeterli zaman ayırmalıdır.
- Hastayla görüşmesi esnasında başka şeylerle (üçüncü kişiler, diğer uğraşlar, telefon, bilgisayar, vb) meşgul olmaktan kaçınmalı ve tüm dikkatiyle hastasına odaklanmalıdır.
- Hekim, görüşme sırasında hemen problemi çözmeye yönelmemeli ve hasta ve hasta yakınlarıyla insani bir ilişki kurmalıdır.
- Hekim hastasına karşı dürüst ve açık olmalıdır.

# Peki Ya Hekim Hakları??

---

- Hasta-hekim ilişkisi her ne kadar hastayı önceleyen bir kurguya sahipse de, bu ilişkinin hekime zarar verici bir duruma dönüşmesi düşünülemez.
- Hekimin gücünü aşan aşırı sorumluluk ve iş yükü altında bırakılması
- Sağlığını tehdit edecek risklere maruz bırakılması
- Hakaret ve saldırılara uğratılması kabul edilemez durumlardır.

- 
- ***Hastayla hekim, aynı amacı gerçekleştirmeye çalışan bir ekibin doğal (vazgeçilmez, devredilemez) iki tarafıdır.***

• TEŞEKKÜRLER!



**DHY-DER**  
Doktor Hizmet Yükümlüleri  
Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği

[www.dhyder.com](http://www.dhyder.com) [instagram.com/dhy\\_der](https://www.instagram.com/dhy_der)