

Bölüm 2

ZOR HASTA İLE İLETİŞİM KURMA

Hüseyin Şehit BURHAN¹

GİRİŞ

Her şeyin mükemmel olduğu bir dünyada hastalar da her zaman nazik ve minnettar olurdu. Böyle bir dünyada da galiba hastalar hekimlerin emrine amade bulunurlardı. Fakat gerçek dünyada hem hekimler hem de hastalar insan olarak başka kimseye benzemeyen kişilikleri ve hikayeleri ile farklı farklı problemleri ele almak için muayenede hazır bulunurlar. İşte bu farklılıklar her hasta-hekim ilişkisinin birbirinden farklı niteliklere sahip olmasına sebep olur. Sonuç olarak bu ilişki bazen iyi olurken bazen de hekimi ve belki hastayı da zorlayabilir.

20. yüzyılın sonunda teknolojinin değişmesinin dışında tıp alanında meydana gelen önemli bir değişiklik de paternal tıp anlayışının, yerini birey odaklı yeni bir yaklaşıma bırakmaya başlaması olmuştur (1). Paternal tıp anlayışında hasta, hekim için ilgilenilmesi gereken, iradeden yoksun, yardıma ve merhamete muhtaç küçük çocuklar gibidir. Bireysel yaklaşımda ise hasta ve hekim bir mesele üzerinde değerlendirmeler yapan, birlikte karar alan ve sorumlulukları paylaşan iki eşit kişidir. Günümüzde artık bu değişimin belirgin bir şekilde görüldüğünü söylemek mümkündür. Hastaların “doktor beni dinlemedi, çocukmuşum gibi davrandı” veya “doktorlar hastaları cansız nesnelere sanıyor” gibi eleştirileri, tıbbi süreçler hakkında daha fazla bilgi istemesi veya yazılı onam alınmasının tıp pratiğine kural olarak yerleşmesi paternal tıp anlayışının yerine birey odaklı yaklaşımın geçmesinin sonuçları olarak kaydedilebilir. Birey odaklı yaklaşımın yerleşmesinin bir sonucu da hastaların hasta-hekim ilişkisine dair taleplerinin artması ve dolayısı ile bu ilişkinin kalitesinin önem kazanması.

Dil hasta hekim ilişkisinin temel ögesidir. Son yüzyılda tıp tekniğindeki tüm gelişmelerle beraber sözlü iletişim üzerinden yürüyen muayene halen hekimin

¹ Psikiyatri uzmanı, Karaman Devlet Hastanesi, hsehid@gmail.com

olunmasına engel olur. Zor hastayı ele alırken yapılabilecek en önemli hatalardan biri hastayı etiketlemek veya bir gruba dahil etmeye çalışmaktır. Belki sık tekrarlandığı için anlamını yitiren “Hastalık yoktur hasta vardır.” sözü hekime bu meselede pusula olabilir.

Anahtar Kelimeler: zor hasta, zor hasta ile iletişim, öfkeli hasta, empati

KAYNAKLAR

1. Ha JF, Longnecker N. Doctor-patient communication: a review. *Ochsner J.* 2010;10(1):38–43.
2. Lechky O. There are easy ways to deal with difficult patients, MDs say. *C Can Med Assoc J.* 1992;146(10):1793.
3. Hahn SR, Kroenke K, Spitzer RL, Brody D, Williams JBW, Linzer M, et al. The difficult patient. *J Gen Intern Med.* 1996;11(1):1–8.
4. Smith S. Dealing with the difficult patient. *Postgrad Med J.* 1995;71(841):653–7.
5. Kaysı A. Genel bilgiler. In: Kaysı A, editor. *İç hastalıkları (semiyoloji)*. 4. baskı. İstanbul: Alfa Yayınları; 2007. p. 1–11.
6. Chou C. Dealing with the ‘difficult’ patient. *Wisconsin Medical Journal.* 2004; 103:6.
7. Faulkner A, Maguire P, Regnard C. Dealing with anger in a patient or relative: a flow diagram. *Palliat Med.* 1994;8(1):51–7.
8. Brown J, Noble L, Papageorgiou A, Kidd J. *Clinical communication in medicine*. John Wiley & Sons; 2016.
9. Maguire P, Faulkner A, Regnard C. Handling the withdrawn patient-a flow diagram. *Palliat Med.* 1993;7(4):333–8.
10. Ersoy EG, Köşger F. Empati: Tanımı ve Önemi. *Osmangazi Tıp Dergisi/Osmangazi Journal of Medicine*, 2016;38 (2), 9-17.
11. Atıcı, E. Hasta-Hekim ilişkisini etkileyen unsurlar, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2007;33 (2) 91-96