

BÖLÜM



16

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM

Dr. Öğr. Üyesi Havva Palacı



AMAÇ

Sağlık profesyonelleri için sağlık iletişimi kavramını ve özelliklerinin açıklanması. İletişim ve iletişim kavramının özelliklerinin anlatılması. İletişimin boyutları ve özelliklerinin açıklanması. Kişiler arası iletişimin özellikleri ile sözlü ve sözsüz iletişimin özelliklerinin açıklanması. Hasta ile sağlık profesyoneli iletişiminin özellikleri ve sağlık profesyonellerinin sahip olması gereken becerilerin açıklanması. Özellikle hasta grupları ile iletişimde dikkat edilmesi gereken hususların anlatılması.



KAZANIMLAR

Sağlık iletişimi kavramını ve düzeylerini tanımlar. İletişimi tanımlar ve iletişimin düzeylerini tanımlar. Sözlü sözsüz iletişim ve beden dilini tanımlar. Uygun bir beden dili yaklaşımı için kuralları tanımlar. Hasta ve sağlık profesyoneli iletişiminde sahip olunması gereken iletişim becerilerini tanımlar. Özellikle hasta grupları ile iletişimde dikkat edilmesi gereken kuralları tanımlar



ÖZET

Sağlık hizmetlerinde iletişim diğer hizmet sektörlerinde olduğundan daha hayati bir öneme sahiptir. Kişilerin en savunmasız olduğu hastalık durumunda ve belli durumlarda yaşam ölüm çizgisinde gerçekleşir. Sağlık profesyonellerinin iletişim becerileri hastaların teşhis ve tedavi çıktılarını olumlu yönde etkilemektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite sağlık personeli hasta iletişiminden de etkilenmektedir, iletişim geliştikçe sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta/çalışan memnuniyeti yükselmektedir. Bu kitapta sağlık hizmetleri profesyonelleri için sağlık iletişimi kavramı anlatılmıştır. Ayrıca iletişim becerileri ve iletişimin özellikleri açıklanmıştır. Ayrıca sağlık hizmetlerinde sağlık hizmetleri profesyonelleri için iletişim bilgileri ile bazı özellikli hasta türleri ile iletişim için öneriler verilmiştir.



KAYNAKLAR

- Ackerson, L. K., & Viswanath, K. (2009). The Social Context of Interpersonal Communication and Health. *Journal of Health Communication*, 14(sup1), 5–17.
- Alsharawy, A., Spoon, R., Smith, A., & Ball, S. (2021). Gender differences in fear and risk perception during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 12, 689467.
- Aziz, A., & Dicle, Ü. (2017). *Örgütsel İletişim*. İstanbul: Hiper yayıncılık.
- Baltaş, Z., & Baltaş, A. (1999). *Beden Dili*. İstanbul : Remzi Kitabevi.
- Başol, E. (2018). Hasta İle Sağlık Çalışanları (Doktor Ve Hemşire) Arasındaki İletişim Sorunları Ve Çözüm Önerileri. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*, 4 (1) , 76-93 .
- Bayer, E., & Çevik, G. (2019). Hemşirelerin Hasta Güvenliği Tutumlarının Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkilerinin Araştırılması: Bir Araştırma Uygulama Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(3), 653-676.
- Bilge, A., & Ünal, G. (2005). Öfke, Öfke Kontrolü Ve Hemşirelik Yaklaşımı. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 21 (1) , 189-196 .
- Boz, E. (2013). İletişimde Sen Dili Yerine Ben Dili. 02 16, 2023 tarihinde <https://tdk.gov.tr/wp-content/uploads/2013/07/20130720.pdf> adresinden alındı
- Bradley, E. (2023, 02 26). *Guidelines for Managing the Patient With Intellectual Disability in Accident and Emergency*. (I. D. Committee, Prodüktör, & Toronto University) <http://www.intellectualdisability.info/how-to-guides/articles/guidelines-for-managing-the-patient-with-intellectual-disability-in-accident-and-emergency> tarihinde University of Hertfordshire. adresinden alındı
- Bulduklu, Y., & Koçak, A. (2010). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Akademi Basın ve Yayıncılık.
- Bülbül, M. Ş. (2009). Doğuştan görme engellinin Türkiye'de fizikçi olabilme ihtimali. *Eleştirel Pedagoji*, 2(7), 52-59.
- Casey, D. E. (2005). Metabolic issues and cardiovascular disease in patients with psychiatric disorders. *The American Journal of Medicine Supplements*, 118, 15-22.
- Cassata, D. M. (1980). Health Communication Theory and Research: A Definitional Overview. *Annals of the International Communication Association*, 4(1), 583–589.
- Chen, X., Luo, L., Jiang, L., Shi, L., Yang, L., Zeng, Y., . . . Li, L. (2021). Development of the nurse's communication ability with angry patients scale and evaluation of its psychometric properties. *Journal of advanced nursing*, 77(6), 2700-2708.
- Collier, B., & Blackstone, S. W. (2012). Communication access to businesses and organizations for people with complex communication needs. *Augmentative and Alternative Communication*, 28(4), 205-218.
- Cüceloğlu, D. (1997). *Yeniden İnsan İnsan* (15 b.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Doğru, K., Murat, B., Özcan, Ö., Aydemir, K., Murat, Y., & Barın, İ. (2014). İşlevsel Düzenlemelerin, Engelli Hasta Memnuniyetine Olan Yansıması "Erciyes Tıp Örneği". *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 1 (2) , 128-135.
- Doruk, E. K. (2017). *İletişim Bilimi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi.
- Epstein, N. E. (2014). Multidisciplinary in-hospital teams improve patient outcomes: A review. *Surgical neurology international*, 5(Suppl 7), S295–S303.
- Erdem, A., Erdem, A. P., Yaman, E., Yaman, E., Sepet, E., Sepet, E., & Aytepe, Z. (2012). Zihinsel Engelli Çocuklarda Davranış Yönetimi ve Tedavi Yaklaşımları. *Journal of Istanbul University Faculty of Dentistry*, 46 (2) , 66-73 .
- Erdoğan, İ. (2005). What is Communication. *International Communication Association Philosophy of Communication Division* (s. 4). <http://www.irfanerdogan.com/intro-2com/communicationas.pdf>.
- Erdönmez, İ. (2019). İletişimin Döngüsel Süreci Bağlamında Sözlü İletişim. *Uluslararası Sanat Kültür ve İletişim Dergisi*, s. 2 (1) , 81-98. 01 02, 2023 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijacc/issue/47197/538122> adresinden alındı
- Ersoy, E., & Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve Önemi. *Osmanlı Tıp Dergisi*, 38(2): 9-17.
- Gemlik, N., Aydın, A., & Arslanoğlu, A. (2022). Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi. *Yaşlı Dostu Hastaneye Yaşlı Dostu Gelişim Komitesinin Bakışı: Nitel Bir Araştırma*, 4(2), 175-185.
- Güngör, N. (2015). *İletişime Giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Hartley, P. (2014). *Kişilerarası İletişim*. Ankara : Imge Kitabevi.
- Hunter, L. R. (2003). *The relationship between interpersonal communication skills, teaching effectiveness, and conducting effectiveness of music education students*. Arizona: Doctoral dissertation, The University of Arizona.
- Iezzoni, L. I., O'Day, B. L., Killeen, M., & Harker, H. (2004). Communicating about health care: observations from persons who are deaf or hard of hearing. *Annals of internal medicine*, 140(5), 356-362.
- Iezzoni, L., Ramanan, R. A., & Drews, R. E. (2005). Teaching medical students about communicating with patients who have sensory or physical disabilities. *Disability Studies Quarterly*, 25(1).
- İlhan, R. S., & Çevik, A. (2013). Önyargıların Psikolojisi: Psiko-dinamik Bir Gözden Geçirme. *Nesne Psikoloji Dergisi*, 1 (1) , 52-67 .
- İrmak, N. Ş., & İrmak, N. (2015). Yaşlı Hastanın Değerlendirilmesinde İletişim Communication in the Evaluation of an Elderly Patient. *Turkish Family Physician*, 6 (3), 124-130.
- Işık, M. (1999). Kişilerarası İletişimde Kaynak Olgusu ve Kaynağın Özellikleri. *Selçuk İletişim*, s. 1(1), 70-77.
- Johnson, D. D., & Fowler, J. H. (2011). The evolution of overconfidence. *Nature*, 477(7364), 317–320.
- Karademir, T. (2022). Görme Yetersizliği Olan Bireyler. M. Z. Açı (Dü.) içinde, *Engelli Bireyler İle İletişim*. Efe Akademi Yayınları.
- Kılıç, S. (2009). *Fiziksel Engelli Çocuğun Evde Bakım Gereksiniminin Aileye Etkisi*. İstanbul : Marmara Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü/ Çocuk Sağlığı Ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı/Yüksek Lisans Tezi .
- Kılınç, B. (2016). İletişime Giriş. B. (Ed) Kılınç, & U. Eriş içinde, *İletişim Bilgisi*. Eskişehir: T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ YAYINI NO: 3295.
- Kırmoğlu, H. (2022). Ortopedik Yetersizliği Olan Bireyler. Z. Açı içinde, *Engelli Bireyler İle İletişim*. Efe Yayıncılık.



- Koçak, A., & Bulduklu, Y. (2013). Sağlık İletişimi: Yaşlıların Televizyonda Yayınlanan Sağlık Programlarını İzleme Motivasyonları . *Selçuk İletişim* , 6 (3) , 5-17 .
- Kürkçüoğlu, I., Ergan, M., Alsını, T. G., Keskin, T., Alsını, A. M., & Başkurt, F. (2021). Dış Hekimliği Öğrencilerinin Engellilere Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, 28(3): 433-440.
- Lazar, J. (2009). *İletişim Bilimi* (2. b.). (C. Anık, Çev.) Ankara: Vadi Yayıncılık.
- Lee, K., Cascella, M., & Marwaha, R. (2022). *Intellectual Disability*. StatPearls Publishing: Treasure Island (FL).
- Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *BMJ Quality & Safety*, 13(suppl 1), i85-i90.
- Luhmann, N. (1992). What is Communication? *Communication Theory*, s. 2(3), 251–259. doi:10.1111/j.1468-2885.1992.tb00042.x
- Mattelart, A., & Mateelart, M. (2013). *İletişim Kuramları Tarihi* (7 b.). (M. Zillioğlu, Çev.) İstanbul: İletişim Yayınevi.
- Mutlu, E. (1995). *İletişim Sözlüğü*. Ankara : Ark Yayınevi.
- Navarro, J., & Karlins, M. (2022). *Beden Dili*. İstanbul : Alfa Yayınları.
- OASH. (2020, 08). *Office of Disease Prevention and Health Promotion*. 02 19, 2023 tarihinde U.S. Department of Health & Human Services: <https://health.gov/healthypeople/objectives-and-data/browse-objectives/health-communication> adresinden alındı
- Okay, A. (2014). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Orhon, N. E., & Eriş, U. (Dü). (2012). *İletişim Bilgisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Özbayır, H. F., & Gök, F. T. (2016). Ameliyathanede hasta güvenliği: Sistematik derleme. *Pamukkale Tıp Dergisi*, (1), 87-98.
- Özkan, R., & Polat, B. (2017). Toplumsal Bir Değer Olarak Otorite. *Journal of World of Turks/Zeitschrift für die Welt der Türken*, 9(3),109-125.
- Öztürk, M. (2012). *Türkiyede Engelli Gerçeği Raporu*. İstanbul: Canda Özur Olmaz Derneği .
- Patak, L., Wilson-Stronks, A., Costello, J. K., Henneman, E. A., Person, C., & Happ, M. B. (2009). Improving patient-provider communication: a call to action . *The Journal of nursing administration* , 39(9), 372–376.
- Pease, A. (2003). *Beden Dili*. İstanbul : Rota Yayınları .
- Pene, C. T., & Kissane, D. (2019). Communication in cancer: its impact on the experience of cancer care: communicating with the angry patient and the patient in denial. *Current Opinion in Supportive and Palliative Care* , 13(1):p 46-52 .
- Saraç, C. (2006). Sözlü İletişim Becerileri Açısından Türk Dili ve Edebiyatı Eğitimi. *Milli Eğitim Dergisi*, 34 (169) .
- Schiavo, R. (2013). *Health communication: From theory to practice*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sezer, N. (2011). Etkili İletişim Kavramı ve Süreci. N. Sezer, & S. K. Doruk içinde, *Etkili İletişim Becerileri*. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- SHC, .. (2017, 02 19). *Society for Health Communication Web sitesi*. 2023 tarihinde Definition of Health Communication: <https://www.societyforhealthcommunication.org/>
- health-communication adresinden alındı
- Sürme, Y. (2019). Stres, Stresle İlişkili Hastalıklar ve Stres Yönetimi. *Journal of International Social Research*, 12(64).
- Taşdemir, E. (2004). *Kamu çalışanları-vatandaş ilişkisini etkileyen faktörler: Kişilerarası iletişim unsurlarını kullanım biçimlerinin ilişki üzerindeki etkisi*. Konya: Selçuk Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü/ Kamu Yönetimi Bölümü Doktora Tezi.
- Tereci, D., Turan, G., Kasa, N., Öncel, T., & Arslansoyu, N. (2016). Yaşlılık Kavramına Bir Bakış. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi* , 16 (1) , 84-116.
- Tuna, Y. (2012). İletişim Kavramı ve İletişim Süreci . İ. (Ed) Vural içinde, *İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi, .. (2015). *Engellilerle Doğru İletişim*. Ankara : Türkiye Büyük Millet Meclisi.
- Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, .. (2022). *Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni*. Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. 02 25, 2023 tarihinde https://www.aile.gov.tr/media/113393/eyhgm_istatistik_bulteni_haziran2022.pdf adresinden alındı
- Türkkahraman, D. D. (2011). Günümüzün Büyüsü İmaj Ve Gerçek Hayat . *Istanbul Journal of Sociological Studies* , 0 (30) , 1-14 .
- Uçan, G., Çalım, S. İ., & Yıldırım, Ş. (2015). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sağlık İletişimi Alanındaki Rol ve Fonksiyonları. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2 (4) , 91-100.
- Uludağ, A. (2008). *Sağlık Hizmetlerinde Halkla İlişkiler ve Hastayla Etkili İletişim*. Konya : Tablet Yayınları.
- Üstün, B., Akgün, E., & Partlak, N. (2005). *Hemşirelikte İletişim Becerileri*. İzmir: Okullar Yayınevi.
- Wilson-Stronks, A., Lee, K. K., Cordero, C. L., Kopp, A. L., & Galvez, E. (2008). One size does not fit all: Meeting the health care needs of diverse populations . *IL: Joint Commission.Oakbrook Terrace* , .
- Yaşar, B. N., Terzioğlu, F., & Koç, G. (2017). Knowledge and Practices of Genital Hygiene: Visual-Disabled Women Sample . *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi* , 10 (3) , 123-130 .
- Yenipazarlı, A., Çondur, F., & Cömertler, N. (2020). Engelli Bireylerin Kamu Hizmetlerinden Memnuniyeti: Nazilli İlçesi Örneği. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 77-93.
- Yıldız, A. M., & Duy, B. (2013). Kişilerarası iletişim becerileri psiko-eğitim programının görme engelli erinlerin empatik eğilim ve iletişim becerileri üzerine etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* , 13(3), 1461-1476.