

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİMİN ÖNEMİ VE İLİŞKİDE GÜÇLÜK OLUŞTURAN BİREYLER/HASTALAR İLE İLETİŞİM

Havva KAÇAN¹

I. Giriş

Sağlık Hizmetlerinde İletişimin Önemi

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir (1). Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir. İnsanlar, hayatının farklı dönemlerinde farklı nedenlerden kaynaklı sağlık sorunları yaşayabilmekte sağlık hizmetlerine başvurmaktadır. Sağlık hizmetleri iletişimin farklı düzeylerde ve yoğun olarak kullanıldığı alanlardandır. Sağlık iletişimi, sağlığın geliştirilmesi amacıyla, sağlıkla ilgili olarak bireyler arasında oluşan, etkileşim ve işlemlere iletişim kavramı ve kuramlarının uygulanmasıdır (2). Bu noktada sağlık hizmeti sunan sağlık çalışanlarının doğrudan insanlara hizmet sunması ve bireylerle yoğun iletişimde bulunması bakımından iletişim tekniklerini çok iyi bilmeleri ve iletişim becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Diğer taraftan sağlık işletmelerinde teknolojideki ve bireylerin bilgi düzeyindeki artış, beklentilerin de artmasına neden olmaktadır. Sağlık alanında ne kadar teknolojik gelişme sağlanırsa sağlansın sağlık çalışanı ile hasta veya yakını arasındaki iletişimin önemi azalmayacaktır (3).

¹ Doç. Dr., Kastamonu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Psikiyatri Hemşireliği AD
ORCID ID: 0000-0003-2493-3051

KAYNAKÇA

1. Cüceloğlu, D. İyi Düşün Doğru Karar Ver, Ankara: Sistem Yayıncılık,1993.
2. Tabak R. S. Sağlık İletişim. 2. Baskı, İstanbul, Literatür Yayınları, 2003
3. Bilişli Y, Altaş B. Zetter, SA. Nitelikli sağlık iletişimini engelleyen bir unsur olarak “Zor Hasta”.Sağlık Akademisyenleri Dergisi;2017;4(4):289-300.
4. Okay A. Sağlık İletişimi. Farmaskop/MediaCat, İstanbul, 2009.
5. Çırlak A. Hildegard E. Peplau'nun kişilerarası ilişkiler kuramının klinik uyum sürecinde yeni mezun hemşire-rehber hemşire ilişkisine uyarlanması: Bir özel hastane örneği; Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi; 2019;22(1):71-77.
6. Çam MO, Turgut EÖ, Büyükbayram A. Ruh sağlığı ve hastalıkları hemşireliğinde dayanıklılık ve yaratıcılık; Psikiyatri Hemşirelik Dergisi; 2014;5(3):160-163.
7. Metz ES, Morrell MA. The role of creativity in models of resilience: Theoretical exploration and practical applications; Journal of Creativity in Mental Health; 2008;3:303-18.
8. Karadağ M, Işık O, Cankul İH, Abuhanoğlu H. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi; 2015;17(1):160-179.
9. Bulduklu Y. Hastalarla İletişim. Konya: Çizgi Kitabevi. 2015.
10. Özcan A. Hemşire Hasta İlişkisi ve İletişim. Ankara: Sistem Ofset Basım Yayıncılık Sanayi Ticaret,2012.
11. Tabak RS, Sonmaz S. Sağlık Hizmetlerinde İletişim, Songür yayıncılık, Ankara,2011.
12. Fırat M. İlişkide güçlük oluşturan hastalar karşısında hemşirenin iletişimi. Ed: Gürhan N, Okanlı A. Yaşamın Sırrı İletişim. Ankara Nobel Tıp Kitabevleri, Ltd.Şti,2019,235-262.
13. Başol E. Hasta İle Sağlık Çalışanları (Doktor ve Hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri. International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal;2018;4(1):76-93.
14. Agopyan T. Sağlık Hizmetlerinde İletişimin Önemi: Ampirik Bir Çalışma, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul,2016.
15. Karahüseyinoğlu EK, Oguzöncül AF. Sağlık Personelinin Zor Hasta Algısı ve Baş Etme Yöntemleri, Efe Akademi,1.Baskı, 2021.
16. Okanlı A, Budak Mİ. İletişim Engelleri. Ed: Gürhan N, Okanlı A. Yaşamın Sırrı İletişim. Ankara Nobel Tıp Kitabevleri, Ltd.Şti,2019,297.
17. Macdonald M. Seeing the cage: stigma and its potential to inform the concept of the difficult patient. Clin Nurse Spec; 2003;17:305-12.
18. Akgün ÇE, Avcı S, Basmacı Ö, Durukan İ. Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin “zor hasta” olarak tanımladıkları hastalarla iletişim davranışlarının incelenmesi. HEMAR-G; 2011;13:35-44.
19. Yalçın N, Aştı T. Hemşire-Hasta etkileşimi. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi; 2011;19:54-94.
20. Childers L, Bryan R. Handling difficult patients. First Published. HCpro Inc. United States. 2004; 2-15.
21. Miksanek T. On Caring for Difficult Patients. Health Affairs; 2008;27(5):1422-1428.
22. Dağ E, Baysal H. “Hasta ve Yakınlarını Şiddete Yönelten Sebeplerin Araştırılması-Burdur İli Örneği”. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi;2017; 4(11): 95-118.

23. Juliana CA, Orehowsky S, Smith-Regojo P, et al. Interventions used by staff nurses to manage “difficult” patients. *Holistic Nursing Practice*;1997;11(4):1-26.
24. Wasan AD, Wootton J, Jamison RN. Dealing with difficult patients in your pain practice. *Regional Anesthesia and Pain Medicine*; 2005;30(2):184-192.
25. Terakye G. Hasta Hemşire ilişkileri 5.Basım. Zirve Ofset, Ankara, 1998.
26. Potter M, Gordon S, Hamer P. The Difficult Patient in Private Physiotherapy: A Qualitative Study. *Australian Journal of Physiotherapy*; 2003;49: 53-61.
27. Tuncer M, Demiralp M. Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerde duygusal zekâ ve iletişim becerileri ilişkisi: çok merkezli bir çalışma, *TAF Preventive Medicine Bulletin*; 2016;15(5):389-395.
28. Üstün B, Akgün E, Partlak N. Hemşirelik Eğitiminde İletişim Becerileri Öğretimi. 1. Baskı. Okullar Yayınevi; 2005.
29. Günüşen NP. Öfke, Saldırganlık ve Psikiyatri Hemşireliği, *Türkiye Klinikleri J Psychiat Nurs-Special Topics*; 2016;2(2):36-43.
30. Ata EE, Kelleci M. Psikiyatri kliniğinde yatan bir grup hastada saldırganlık potansiyeli ve etkileyen bazı etkenler. *NP Akademi*; 2012;1(1):7-15.
31. Townsend MC. Anger/aggression management. *Psychiatric and Mental Health Nursing Concepts of Care in Evidence-Based Practice 8thed*. Philadelphia: FA Davis Company; 2015. p.261-73.
32. Tatlılioğlu K, Karaca M. Öfke olgusu hakkında sosyal psikolojik bir değerlendirme. *Int J Soc Sci*; 2013;6:1101-23.
33. Yılmaz S. Hemşirelerin öfke ifade etme ve iletişim biçimleri. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi) İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2009.
34. Yazıcı K, Tot Ş, Yazıcı A ve ark. Hastanede yatan tıbbi hastalarda anksiyete ve depresyon düzeyleri ile sosyodemografik faktörlerin ilişkisi. *Yeni Symposium*; 2003;41(3): 120-124.
35. Erman, Y, Çavuşoğlu F. Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Covid-19 Tanılı Yoğun Bakım Hastasının Anksiyete Düzeyine Etkisi: Olgu Sunumu - Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi;2021; 6(1):61-67.
36. Yüksel A. Hekim ile Hasta Arasındaki Olası İletişim Hataları. *Sağlık Yönetimi ve Eğitimi Dergisi*;2009;19.
37. Simon G. In Sheep’s Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People .Tantor Audio,2011.
38. Babadağlı B, Ekiz ES, Erdoğan S. Hekimlerin ve hemşirelerin hastayla iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*; 2006;1(3):52-69.
39. Solmaz B, Duğan Ö. Sağlık Çalışanı İle Hasta Ve Yakınları Arasında Yaşanan Şiddetin Nedenlerinden “İletişim” Üzerine Bir İnceleme. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*; 2018;18 (2):185-206.