

BÖLÜM 5

HEKİM-HASTA İLETİŞİMİ VE SOSYAL HİZMET PERSPEKTİFİ: BAHAR DİZİSİ ÖRNEĞİ

Berna Nur YILDIZ¹

GİRİŞ

Sağlık, bireylerin ve toplumsal yaşamın önemli bir parçasıdır. İnsanlığın ortaya çıkışından itibaren değişen toplum anlayışı ile birlikte sağlığın anlamı değişmektedir. Modern dönemde hastalığın olmaması halinin sağlıklı olmak olarak kavramsallaştırıldığı göze çarpmaktadır. Bireyler sağlıklı olmak adına, karşılaştıkları hastalıkların çözümü yada engellenmesi için sağlık hizmetinden yararlanmak istemektedirler. Sağlık hizmeti talebi karşılanırken ve sağlık çalışanları sağlık hizmetini sunarken hasta ve hekim arasında bir etkileşim olur. Bu etkileşimin iki tarafın da yararına olması için iletişim oldukça önemlidir (Öngören, 2007).

İletişim iki kişi arasında, her birinin diğer kişinin durumunun ve değerlerinin farkında olarak anlamları paylaşması ve tanımlaması ile gerçekleşmektedir (Doğan ve Doğan, 1993).

İletişim kavramının hayatımızın her yerinde var olması, her sektör için iletişim araştırmalarının önemini artırmıştır. Söz konusu insana hizmet sunmak olduğunda iletişim kavramını önemi bir kat daha artmaktadır. Sağlık sektörü, insana hizmet eden sektörleri içinde karmaşıklık düzeyi en yüksek olanlarından biridir. Çünkü sağlık hizmetlerinde birçok farklı gruba, birçok farklı meslek mensubu ile hizmet sunulmaktadır. Farklı yaş, meslek, eğitim, gelir, çevre, vb. özelliklere sahip bireylere hizmet sunmak görüldüğünden daha da zordur. Hizmet sunumu esnasında sunulan iletişim sağlık iletişimi olarak adlandırılmaktadır (Ayдын, 1998).

Sağlık hizmetlerinin yalnızca biyomedikal müdahalelerden ibaret olmadığı gerçeği, bu sürece psikososyal destek boyutunun da dahil edilmesini zorunlu kıl-

¹ Arş. Gör., Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Gülhane Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet AD., Sosyal Hizmet AD., bernanur.yildiz@sbu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-8042-2291

maktadır. Hekimlerin tedavi önerisi sunma ve riskli durumları açıklama biçimleri, hastaların sürece katılımını ve tedavi uyumunu artırırken, kötü haber verme sahnelerinin daha az sayıda olması, bu durumların dramatik ve duygusal yoğunluklarıyla açıklanabilir.

Ayrıca dizide sosyal hizmet uzmanlarının doğrudan görünmese de, hasta hakları ve psikososyal destek bağlamında hekim-hasta iletişiminin önemi vurgulanmaktadır. Bulgular, hasta özerkliği, bilgilendirilmiş onam ve kaygının yatıştırılması gibi iletişim süreçlerinin tedavi başarısını ve hasta memnuniyetini artırdığını göstermektedir. Bunun yanı sıra, iletişim eksikliklerinin, hasta hakları birimlerine başvuruların artması ve sağlıkta şiddet riskinin yükselmesi gibi sonuçlara yol açabileceği vurgulanmaktadır. Bu bağlamda, hekim-hasta iletişiminin güçlendirilmesi, yalnızca klinik etkinliği artırmakla kalmayıp, sosyal hizmetin sağlık sistemindeki müdahale ve savunuculuk rolünü de desteklemektedir.

Yardımsızlık ve hastaların özel hayatlarına müdahale durumlarının da olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum senaryo gereği ve izlenme kaygısının bir sonucudur. Gerçek hayatta bu gibi durumlar hekimin güvenliğini tehlikeye atabilir, hasta-hekim ilişkisini zedeleyebilir.

Hastaların ise endişeli, hastalıktan dolayı fiziksel ve psikolojik yakınmalarını yansıttıkları, hekimlere karşı genel anlamda saygılı bir tutum içerisinde oldukları gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, Bahar dizisinde gözlemlenen sahneler, sağlık temalı medya içeriklerinin hekim-hasta ilişkilerini yansıtmada biçimlerinin hem eğitim hem farkındalık oluşturma açısından değerli bir kaynak olduğunu göstermektedir. İyi iletişim, tedavi başarısı ve psikososyal destek süreçlerinin merkezinde yer almakta; empatik ve hasta odaklı uygulamalar, sosyal hizmet mesleğinin sağlık sistemindeki etkinliğini güçlendirmektedir.

KAYNAKLAR

- Arda, B. (2012). *Aydınlatılmış onam ve tıpta etik sorumluluklar*. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi Dergisi, 20(1), 1-7.
- Atıcı, E. (2007). Hasta - Hekim İlişkisi Kavramı. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 33 (1).
- Aydın, E. (1998). Hekim-Hasta İlişkisinin Etik Yönü. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics-Law and History*, 6(1).
- Doğan, O. ve Doğan, S. (1993). *Toplumu Tanıma ve İletişim(Kişilerarası İlişkiler)*, Ankara: Somgür Yayıncılık.
- Fernandez, R., et al. (2023). *Identifying critical moments of patient anxiety throughout the MRI process*. ScienceDirect.
- Ha, J.F., Anat, D.S.& Longnecker, N.(2010). Doctor-patient communication: a review, *The Ochsner Journal*, 10: 38-43.
- Kaptanoğlu, A. Y. (2005). *Tıpta anamnez alma ve hekim-hasta diyalogunun önemi*. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi (STED)*, 14(3), 112-116.

- Karakaş, Y. (2023). *Kanser Hastalarında Kötü Haber Vermede Güncel Yaklaşım*. 5(3) 227-231
- Karataş, K., & Bağcı, H. (2018). Sağlık Alanında Sosyal Hizmet Uygulamaları: Rol ve Müdahale Alanları. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 29(2), 501-520.
- Merriam, S. B. (2018). Nitel araştırma. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Mert, İ.S. (2023). Cesaret Nedir? Cesaret Tanımlarının İçerik Analizi. *Uluslararası İktisadi ve Öngören*, B. (2017). Hekim-Hasta İlişkisi ve Sağlık Hizmetlerinde İletişim. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, (0) 10.
- Öngören, H. (2007). Hasta-Hekim İlişkisinin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü. *Türk Tabipleri Birliği Yayınları*.
- Özgür, Ö., & Yıldırım, B. (2019). Sağlık alanında sosyal hizmet uzmanlarının rolü: Biyopsikososyal yaklaşım çerçevesinde bir değerlendirme. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 527-546.
- Tuncay, T. (2012). Sağlık Alanında İletişim ve Sosyal Hizmet Uzmanının Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 67-82.
- Ünal, Ö. (2016). Hasta Hekim İletişimin Hastanın Hekim Bağlılığına ve Hastane Bağlılığına Etkisi. Yüksek lisans tezi Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ünal, S. (2016). Hekim-Hasta İletişiminin Tedaviye Uyum Üzerindeki Etkisi. *Sağlık ve Toplum Dergisi*, 26(3), 12-19.
- Yıldırım, F., & Kardeş, S. (2014). *Sağlık çalışanlarının kötü haber verme deneyimleri ve güçlükleri*. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 7(4), 290-296.
- Yıldırım, B., & Şahin, H. (2015). Hasta Hakları ve Sosyal Hizmet Perspektifinden Sağlıkta Savunuculuk. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 33(1), 123-138.