

SAĞLIK PROFESYONELLERİ İÇİN İLETİŞİM

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

© Copyright 2020

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da Bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN

978-625-7795-26-5

Sayfa ve Kapak Tasarımı

Akademisyen Dizgi Ünitesi

Kitap Adı

Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim

Yayıncı Sertifika No

47518

Editör

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

ORCID iD: 0000 0003 2685 4306

Baskı ve Cilt

Göktuğ Ofset

Bisac Code

MED000000

Yayın Koordinatörü

Yasin Dilmen

UYARI

Bu üründe yer alan bilgiler sadece lisanslı tıbbi çalışanlar için kaynak olarak sunulmuştur. Herhangi bir konuda profesyonel tıbbi danışmanlık veya tıbbi tanı amacıyla kullanılmamalıdır. *Akademisyen Kitabevi* ve alıcı arasında herhangi bir şekilde doktor-hasta, terapist-hasta ve/veya başka bir sağlık sunum hizmeti ilişkisi oluşturmaz. Bu ürün profesyonel tıbbi kararların eşleniği veya yedeği değildir. *Akademisyen Kitabevi* ve bağlı şirketleri, yazarları, katılımcıları, partnerleri ve sponsorları ürün bilgilerine dayalı olarak yapılan bütün uygulamalardan doğan, insanlarda ve cihazlarda yaralanma ve/veya hasarlardan sorumlu değildir.

İlaçların veya başka kimyasalların reçete edildiği durumlarda, tavsiye edilen dozunu, ilacın uygulanacak süresi, yöntemi ve kontraendikasyonlarını belirlemek için, okuyucuya üretici tarafından her ilaca dair sunulan güncel ürün bilgisini kontrol etmesi tavsiye edilmektedir. Dozun ve hasta için en uygun tedavinin belirlenmesi, tedavi eden hekimin hastaya dair bilgi ve tecrübelerine dayanak oluşturmaya, hekimin kendi sorumluluğundadır.

Akademisyen Kitabevi, üçüncü bir taraf tarafından yapılan ürüne dair değişiklikler, tekrar paketlemeler ve özelleştirmelerden sorumlu değildir.

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Sağlık hizmetlerinin sunumunda yer alan sağlık profesyonellerinin etkili iletişim becerilerine sahip olmaları oldukça önemlidir. Bu profesyonellerin çalışma alanının öznesi insandır ve meslekleri insan insana ilişki ve iletişime dayalıdır. Bu nedenle sağlık profesyonellerinin (Hemşire, Ebe, Paramedik, Yaşlı Bakım Teknikeri, Diyaliz Teknikeri, Ameliyathane Teknikeri vd.) hizmet verdikleri her alanda ve her aşamada etkili iletişim becerilerine sahip olmaları gerekir.

Sağlık profesyonellerinin uygulamakta oldukları tedavi sürecinde gerek birey olarak hastalarıyla gerekse hasta yakınlarıyla olan iletişim becerilerinin geliştirilmesi; bu sayede de onlara sundukları bakımın kalitesini artırmaya katkıda bulunması amacıyla hazırlanan bu kitabın, lisans ve ön lisans programlarında öğrenim gören öğrenciler ile tüm sağlık profesyonellerine ve ilgi duyan herkese rehberlik edeceği ve ayrıca bu alanda önemli bir ihtiyacı karşılayacağı düşünülmektedir.

Kitabın hazırlanması sürecinde, ilgili ulusal ve uluslararası literatür incelenmiş ve alanda görev yapan profesyonellerin gözleme dayalı tecrübelerinden de yararlanılarak bölüm başlıkları belirlenmiştir. Kitapta, iletişim konularının öncelikle teorik kapsamı açıklanmış, daha sonra konular vakalarla somut hale getirilerek her konuya ait etkileşim raporu ile sunulmuştur.

Planlaması COVID-19 pandemi sürecinden önce yapılan, ancak yazımı yaşanan bu zorlu süreçte gerçekleşen ve **“Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim”** adını verdiğimiz bu kitap, tüm yazarlarca sergilenen özverili bir sinerjinin ürünü olarak öğrenci ve meslektaşlarımızın kullanımına sunulmuştur.

Siz değerli okurlarımızın kitaba ilişkin geri bildirimleri son derece önemlidir. **“Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim”** kitabının ilk basımında tüm okuyucularımıza yeni ufuklar açma fırsatı sunmasını, derslerde ve alanda yararlı olmasını ve bundan sonra yazılacak olan iletişim kitaplarına katkıda bulunmasını ümit ediyorum. Kitabın ortaya çıkmasında emeği geçen bölüm yazarlarımıza sonsuz teşekkürlerimle...

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

Eylül 2020 MERSİN

Saygılarımla

*“Bu kitabı COVID-19 Pandemi sürecinde fedakârca
çalışarak yaşamını yitiren ve bu süreçte yaşamları kurtarma
çabasıyla canla başla çalışmaya devam eden tüm sağlık
profesyonellerine ithaf ediyorum.”*

YAZARLAR

Prof. Dr. Ayda ÇELEBİOĞLU

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Mersin
ORCID iD: 0000 0002 5610 9801

Prof. Dr. Fatma Yasemin KUTLU

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Ana Bilim Dalı
ORCID iD: 0000 0003 0596 4258

Prof. Dr. Leyla KÜÇÜK

İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Ana Bilim Dalı
ORCID iD: 0000-0003-0102-2968

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Mersin
ORCID iD: 0000 0003 2685 4306

Prof. Dr. Selma ÖNCEL

Akdeniz Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Antalya
ORCID iD: 0000-0002-1882-1793

Doç. Dr. Aynur AYTEKİN ÖZDEMİR

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
ORCID iD: 0000-0002-4738-0747

Doç. Dr. Aysel KARACA

Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
ORCID iD: 0000-0003-4507-0726

Doç. Dr. Duygu VEFİKULUÇAY YILMAZ

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi
ORCID iD: 0000-0002-9202-8558

Doç. Dr. Funda GÜMÜŞ

Dicle Üniversitesi Atatürk Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik bölümü, Diyarbakır
ORCID iD: 0000-0002-3827-0909

Doç. Dr. Gül ERGÜN

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Hemşirelik Bölümü
ORCID iD: 0000-0002-1292-2040

Doç. Dr. Gülelendam KARADAĞ

Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Halk Sağlığı Hemşireliği AD.
ORCID iD: 0000-0003-0289-5306

Doç. Dr. Sibel KÜÇÜKOĞLU

Selçuk Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Konya.
ORCID iD: 0000-0003-3269-445X

Doç.Dr. Gül DİKEÇ

İş yeri: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Hemşirelik Fakültesi Psikiyatri
Hemşireliği Ana Bilim Dalı
ORCID iD: 0000-0002-7593-4014

Dr.Post Doctoral Research Fellow Çigdem Fulya DÖNMEZ

School of Medicine, Dentistry and Nursing, University of Glasgow,
ORCID iD: 0000 0002 0937 18 74

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe KUZU

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Ahmet Erdoğan Sağlık Hizmetleri
Meslek Yüksekokulu
ORCID iD: 0000-0003-0181-8747

Dr. Öğr. Üyesi Diğdem LAFÇI

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi
ORCID iD: 0000-0001-7199-416X

Dr. Öğr. Üyesi Figen ŞENGÜN İNAN

Yeri: Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi
ORCID iD: 0000-0002-9703-4594

Dr. Öğr. Üyesi Hilal SEKİ ÖZ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü
ORCID iD: 0000-0003-2228-9805

Dr. Öğr. Üyesi Işıl IŞIK

Yeditepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
ORCID iD: 0000-0001-9315-1139

Dr. Öğr. Üyesi İlkay KESER

Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi, Antalya

ORCID iD: 0000-0001-6595-4188

Dr. Öğr. Üyesi Nuray ŞİMŞEK

Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Kayseri

ORCID iD: 0000 0003 2325 791X

Dr. Öğr. Üyesi Özkan YILMAZ

Antalya AKEV Üniversitesi İİBF

ORCID iD: 0000 0001 8110 3164

Dr. Öğr. Üyesi Serpil TÜRKLEŞ

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0002-9259-9975

Dr. Öğr. Üyesi Meltem MERİÇ

Yakın Doğu Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0002-3146-5500

Öğr. Gör. Dr. Ebru YILDIZ

İş yeri: Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0002-9327-0653

Uzm. Hemşire Elçin ÜNAL ALAÇAM

Mersin Şehir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Jinekoloji Onkoloji Servisi

ORCID iD: 0000-0003-4901-8642

Arş. Gör. Hilal ALTUNDAL

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0001-6186-0280

Arş. Gör. Zeliha YAMAN

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0002-5551-0855

Arş. Gör. Filiz DEĞİRMENCİ

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0002-1380-3115

Arş. Gör. Münevver BOĞAHAN

Mersin Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

ORCID iD: 0000-0001-7221-1008

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1

Sağlık Hizmetlerinde İletişim 1

Arş. Gör. Hilal ALTUNDAL

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

Bölüm 2

Birey/Hasta İle İletişim ve Hasta Olmanın Anlamı.....25

Dr. Öğr. Üyesi Figen ŞENGÜN İNAN

Bölüm 3

İşitme, Görme, Konuşma Engeli Olan Birey ile İletişim59

Doç. Dr. Güldam KARADAĞ

Prof. Dr. Selma ÖNCEL

Bölüm 4

Yatağa Bağımlı Birey ile İletişim.....77

Dr. Öğr. Üyesi Diğdem LAFÇI

Öğr. Gör. Dr. Ebru YILDIZ

Bölüm 5

Öfkeli Birey ile İletişim95

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe KUZU

Bölüm 6

Sürekli İsteklerde Bulunan Hasta ile İletişim..... 113

Uzm. Hemşire Elçin ÜNAL ALAÇAM

Prof. Dr. Mualla YILMAZ

Bölüm 7

Sanrı ve Halüsinasyonu Olan Birey ile İletişim 129

Dr. Öğr. Üyesi Serpil TÜRKLEŞ

Arş. Gör. Münevver BOĞAHAN

Bölüm 8

Beden Bütünlüğü Bozulan Birey ile İletişim..... 157

Dr. Öğr. Üyesi Işıl IŞIK

Bölüm 9**Çocuk ve Adölesan ile İletişim 183***Doç. Dr. Aynur AYTEKİN ÖZDEMİR**Doç. Dr. Sibel KÜÇÜKOĞLU**Prof. Dr. Ayda ÇELEBİOĞLU***Bölüm 10****Yaşlı ile İletişim 217***Doç. Dr. Gül DİKEÇ**Prof. Dr. Fatma Yasemin KUTLU***Bölüm 11****Bebeği Konjenital Anomali Tanısı Alan Ebeveyn ile İletişim 229***Doç. Dr. Duygu VEFİKULUÇAY YILMAZ**Arş. Gör. Filiz DEĞİRMENCİ***Bölüm 12****Onkoloji Tanısı Alan Birey ile İletişim 245***Dr. Öğr. Üyesi Hilal SEKİ ÖZ***Bölüm 13****Ölümü Yaklaşan Birey ve Ailesi İle İletişim 263***Dr. Post Doctoral Research Fellow Çiğdem Fulya DÖNMEZ***Bölüm 14****Ağlayan Birey ile İletişim 289***Dr. Öğr. Üyesi İlkay KESER***Bölüm 15****Ekip ve Hasta Yakınları ile İletişim 313***Dr. Öğr. Üyesi Nuray ŞİMŞEK***Bölüm 16****Sağlık Profesyonellerinde Stres ve Farkındalık (Mindfulness) Kavramı 339***Doç. Dr. Aysel KARACA*

Bölüm 17

Sağlık Yöneticilerinin Çalışanlar ile İletişimi ve Hasta Memnuniyeti/Hasta Memnuniyetini Sağlamada İletişimin Rolü 359

Dr. Öğr. Üyesi Özkan YILMAZ

Arş. Gör. Zeliha YAMAN

Bölüm 18

Teknoloji ve İletişim 381

Doç. Dr. Gül ERGÜN

Bölüm 19

İletişimde Yasal ve Etik Boyutlar 399

Dr. Öğr. Üyesi Meltem MERİÇ

Bölüm 20

Farklı Kültürdeki Birey ile İletişim 411

Doç. Dr. Funda GÜMÜŞ

Prof. Dr. Leyla KÜÇÜK