

Hasta yakını bilgilendirme

Uz Dr Mehmet KOŞARGELİR
HNH İSTANBUL

ETKİLİ İLETİŞİM

- **Etkili iletişim**
 - kişilerin birbirlerine önem vermesi,
 - saygı duyması;
 - kişilerin birbirini dinlemesi
 - anlamaya çalışması ile olur.
- **Etkili iletişim olabilmesi için**
 - verici ile alıcının ortak tecrübe alanının kesişmesi gerekir.
 - Ortak tecrübe alanı ne kadar genişse iletişim o kadar etkili olur.
- **Etkili iletişimin amacı:**
 - İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye hedeflediğimiz biçimde iletebilmek,
 - isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.

ETKİLİ İLETİŞİMDE

- Uygun dil ve ses tonu seçmek
- Açık ve doğru mesaj vermek
- Saygı duymak, güven vermek
- Göz teması sağlamak
- Beden diline dikkat etmek
 - göz teması ve baş hareketi ile dinlediğini belli etmeli.
- İki yönlü iletişim kurmak
- Geri bildirimde bulunmak

Geri bildirim

- Tanımlayıcı olmalı
- Olaya özgü olmalı
- Yapıcı olmalı
- Doğrulanabilir olmalı
- İhtiyaçlara cevap verebilmeli
- Düzeltilebilecek konulara odaklanmalı
- Uygun dille söylenmeli
- Zamanında olmalı
- İki yönlü iletişim halinde olmalı

Etkili Dinleme

- Dinleyen konuşanın söylediklerini açarak geri verir
- Anlamadığı şeyleri sorar
- Anladığından emin olmak için söyleneni kendi ifadeleri ile tekrar eder
- Konuşan dinleyenin ne anladığını öğrenir

İYİ BİR DİNLEYİCİ OLMAK İÇİN TEMEL İLKELER

- Susun
- Konuşanı rahatlatın
- Dinlemek istediğinizi gösterin
- Dikkat dağıtıcı öğeleri uzaklaştırın
- Empati kurun
- Zaman tanıyın
- Öfke ve olumsuz duygularınızı kontrol edin
- Soru sorun, geribildirimde bulunun
- Yargılayıcı olmayın

Empati kurmak

- **Kendini karşıdakinin yerine koyma;**
 - olaylara onun bakış açısıyla bakabilme,
 - kişinin rolünde kısa bir süre kalabilme
- **2.Duygu / düşüncelerini doğru anlama /hissetme;**
 - onun ne düşündüğünü anlayabilme (bilişsel yönü) ,
 - karşıdakinin hissettiklerinin aynısını hissedebilme(duygusal yönü)
- **3.Empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesi;**
 - Yüzü/bedeni kullanma,
 - sözlü olarak onu anladığını ifade etmeyi içerir.

Sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınları arasında ilişki nasıl kurulmalı?

- selamlama,
- gülümseme,
- göz teması,
- yer gösterme,
- psikolojik olarak hastayı rahatlatma,
- tanışma, dinleme ve sorularla talebini doğru algılama,
- yapılacak işlem hakkında bilgilendirme,
- endişelerini giderme ve ardından işbirliği halinde gerekli işlemi yapma
 - aşamalarıdır.

SONUÇ OLARAK

- Hastanıza ayırdığınız zaman az da olsa tamamını hastaya ayırın!
- Hastanın söyleneni anlayıp anlamadığından emin olun!
- Hastanıza ismiyle hitap edin!
- Kolaylaştırıcı olun
- Gerektiğinde espri yapın
- Gerektiğinde hastanızın üstüne gidin
- Açık uçlu sorular sorun
- Sonuç cümlesi kullanın

İLGİLİ MAKALELER

- **Acil servisteki kritik hasta yakınlarının gereksinimleri ve karşılanma durumu**
- The needs of the critical patients' relatives in the emergency department and how they are met
- **Gülten SUCU, Fatma CEBECİ, Ebru KARAZEYBEK**
 - Ulus Travma Acil Cerrahi Derg 2009;15(5):473-481
 - Acil servise başvuran kritik durumdaki hasta yakınlarının gereksinimlerinin belirlenmesi, sağlık çalışanlarının bu gereksinimlere yönelik farkındalıklarının artmasına ve karşılanması yönündeki hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

İLGİLİ MAKALELER

- Acil Serviste Hasta Yakınlarını Bilgilendirmede Farklı Bir Yöntem
- *A Different Method to Inform Patient Relatives in Emergency Department*
- **Okhan Akdur, Seda Özkan, Levent Avşaroğulları, Polat Durukan, İbrahim İkizceli**
- *Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Kayseri*
 - *Akademik Acil Tıp Dergisi 2009, Cilt:8 Sayı:3*
 - Acil servislerde hasta yakınlarının bilgilendirilmesinde uygun ortamların sağlanması
 - hastaneler tarafından bu girişimlerin desteklenmesi de son derece önemlidir.