

Veteriner Hekimliđi ve Toplum İliřkileri Dersi

Ankara Üniversitesi Veteriner Fakóltesi
2019-2020 Eğitim Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı



İletişim:

unsal_aytac@hotmail.com
aytacunsal@ankara.edu.tr

Arş. Gör. Dr. Aytaç ÜNSAL ADACA
Veteriner Hekimliđi Tarihi ve Deontoloji
Anabilim Dalı

13. HAFTA

HAFTALAR	KONULAR	SÜRE	TEORİK	UYGULAMA
1. Hafta	Tanışma, dersten beklentiler	40 dk	40 dk	-
2. Hafta	İletişimin tanımı ve türleri	40 dk	40 dk	-
3. Hafta	Etkin dinleme	40 dk	20 dk	20 dk
4. Hafta	İletişim engelleri ve dinleme yanışları	40 dk	20 dk	20 dk
5. Hafta	Ben dili kullanma	40 dk	20 dk	20 dk
6. Hafta	Çatışma çözümü	40 dk	20 dk	20 dk
7. Hafta	Ara sınav	-	-	-
8. Hafta	Temel beden dili	40 dk	-	40 dk
9. Hafta	Veteriner hekim-hasta sahibi ilişkisi ve iletişimi	40 dk	40 dk	-
10. Hafta	Veteriner hekim-hasta sahibi görüşmesinin temel basamakları	40 dk	40 dk	-
11. Hafta	Veteriner hekim-hasta sahibi görüşmesinde empati	40 dk	-	40 dk
12. Hafta	Anamnez alma becerisi	40 dk	10 dk	30 dk
13. Hafta	Kötü haber verme becerisi	40 dk	10 dk	30 dk
14. Hafta	Zor hasta sahibi ile başa çıkabilme becerisi	40 dk	10 dk	30 dk

Kötü haber



“hastanın geleceği ile ilgili bakış açısını şiddetli bir şekilde olumsuz olarak etkileyen haber”

(Buckman, 1984)

**Güveni sürdürün.
Belirsizliği azaltın.
Gerçekçi olun.
Sessizliği yönetin.**

Kötü haber verme becerisi

Lloyd ve Bor (2006)

Bilgi verme

Hastanın bilgiyi anladığını kontrol etme

Hastanın temel endişelerini tanımlama

Hastanın başa çıkma yollarını ortaya çıkarma

Gerçekçi umut verme

Buckman (1992)

Başlama

Hastanın ne kadar bildiğini ölçme

Hastanın ne kadar bilmek istediğini saptama

Bilgiyi paylaşma

Hastanın duygularına karşılık verme

Gelecek planı yapma

Kötü haber verme iletişim modelleri

SPIKES

Adım 1- Görüşmeye başlama

Adım 2- Hastanın ne kadar bildiğini saptama

Adım 3- Hastanın ne kadar bilmek istediğini saptama

Adım 4- Bilgiyi paylaşma

Adım 5- Hastanın duygularına karşılık verme

Adım 6- Gelecek planı yapma

(Baile ve ark., 2000)

COMFORT

➤ İletişim (Communication)

➤ Uyum (Adaptation)

➤ Farkındalık (Mindfulness)

➤ Aile (Family)

➤ Devamlı (Ongoing)

➤ Tekrarlayıcı (Reiterative)

➤ Takım (Team)

(Villagran ve ark., 2010)

HÜTF TEBAD İyi Hekimlik Uygulamaları

Görüşme öncesinde:

1. Hasta ile görüşme yapmaya hazır olma
2. Hasta hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olma
3. Görüşmeyi önceden planlayarak gerekli ortam koşullarını sağlama
4. Kötü haberin kime/kimlere verileceğini belirleme

Görüşme sırasında:

5. Görüşmenin bölünmemesini sağlama
6. Görüşme ile uyumlu bir vücut dili kullanma
7. Hastayı ve/veya yakınlarını uygun şekilde karşılama
8. Kendini tanıtmak
9. Hasta ve/veya yakınlarının adını ve yakınlığını sormak
10. Hasta ve/veya yakınlarının ne kadar bilgi isteyebileceklerini anlamaya çalışmak
11. Hastanın anlayacağı bir dil kullanma
12. Asıl bilgiyi/haberi özenli ifadeler kullanarak adım adım verme
13. Hastanın duygularına empati gösterme
14. Hastanın sorusu olup olmadığını öğrenme
15. Profesyonel ve etik değerlere bağlı kalma
16. Hastanın/ hastalığın yönetimini konuşmak
17. Hasta ve/veya hasta yakınlarının alabilecekleri desteği açıklamak
18. Sonraki aşamalar için hastayı bilgilendirme
19. Görüşmeyi bitirerek hastayı ve/veya yakınlarını nazik bir şekilde uğurlama

HASTA SAHİBİNİN DUYGU VE TEPKİLERİ

1- İnanmama

2- İnkâr

3- Şok

4- Araştırma

5- Korku

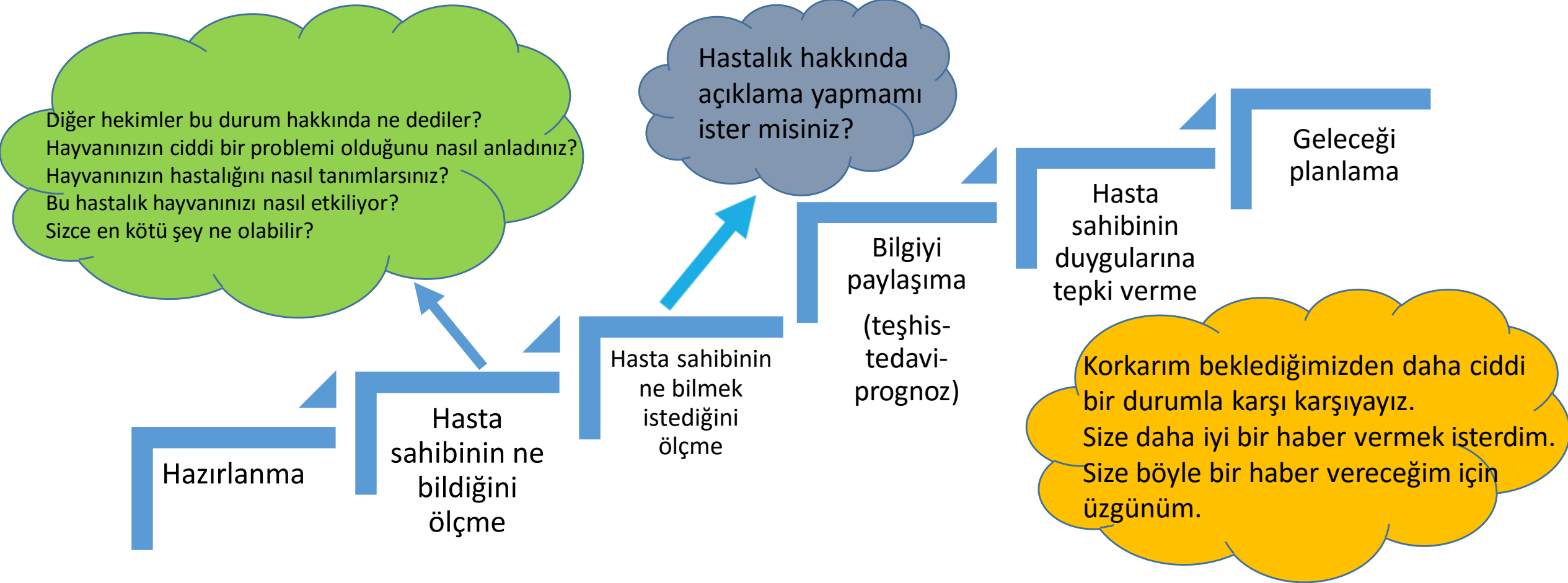
6- Kaygı

7- Üzüntü

- 8- Öfke
9- Suçluluk
10- Umutsuzluk
11- Çaresizlik
12- Depresyon
13- Aşırı bağımlılık
14- Ağlama



ALTI BASAMAKLI KÖTÜ HABER VERME PROTOKOLÜ



«HAYATIN SONLANDIRILMASI» İLETİŞİMİNDE YEDİ BASAMAKLI YAKLAŞIM

- 1- Konuşmaya hazırlık aşaması
- 2- Hasta sahibinin ne bildiğini bilme
- 3- Haber/bilgi ile nasıl başa çıkılacağını belirleme
- 4- Haberi/bilgiyi verme
- 5- Duygulara karşılık verme
- 6- Bakım ve tedavi öncelikleri için hedef belirleme
- 7- Plan yapma

Bu haberi almak sizin için zor olmalı.
Hayvanınız olmadan yaşadığınızı düşünmek zor olmalı.
Bu durumda karar vermek herkes için çok zordur.
Ne olursa olsun ben her zaman yardıma hazırım.
Biraz sinirli görünüyorsunuz. Bu konuda bana daha fazla ne anlatabilirsiniz?

Bugün neler öğrendik?