

**HASTA GÜVENLİĞİNDE ETKİLİ
İLETİŞİM
DOĞRU HASTA TESLİMİ**

Dr. Nazan ÇALBAYRAM

İLETİŞİM NEDİR?

Hasta ve/veya Yakınları;

- Ne hisseder?
 - Ne bilmek ister?
 - Nasıl davranılmak ister?
-
- **YA SİZ?**

Sağlık Eğitimi, Profesyonel iletişim gerektirir.

- Ne zaman?
 - Nerede?
- Nasıl bir ortamda?
 - Neyi?
- Ne kadar?

..... Söylemeli

İLETİŞİMDE;

- Beden dili %60
 - Ses tonu %30
 - Sözler %10
- etkilidir.

- **Ne söylendi?**
- **Nasıl söylendi?**
- **Ne işitildi?**

Sağlık Profesyonelinin Beden Dili

-DURUŐU-

HASTANIN BEDEN DİLİ

Hastanın duruş ve hareketlerinden çok değerli bilgiler edinilebilir.

- Yüzümdeki korku ve kararsızlığı görebilir misin?
- Sesimden ağrımın yerini anlayabilir misin?
- Yaptıklarını benim anlayacağım dilde anlatabilir misin?
- Ne yapacağını bilemediğin zaman bana söyleyecek misin?

DAVRANIŞ BIÇIMLERİ

İletişim sırasında duygu, düşünce, istek ve ilgiler deęiŐik davranış biçimleri ile ifade edilir.

PASİF DAVRANIŞ

SALDIRGAN DAVRANIŞ

MANÜPLATİF DAVRANIŞ

ATILGAN DAVRANIŞ

Hasta Rolü

Günlük yaşamında sağlıklı bir biçimde yaşamını sürdüren birey, sağlığın kaybıyla birlikte hasta rolünü üstlenmektedir.

Hasta güvenliđi ile ilgili meydana gelen olaylarda en sık kök nedenlerden biri;

iletişim kopukluđu!

(JCI, 2003)

HASTA İLETİŞİMİ

- Ne zaman sonlanacağı bilinen ve zaman sınırı belli olan etkileşimlerdir.
- Sosyal iletişimden farklıdır.
- Yardım edici, amaçlı ve anlamlı bir ilişkidir.
- Plana dayalı değerlendirme yapılır.

Hasta / hasta yakını ile iletişim kurarken nelere dikkat edilmelidir?

Temel İletişim Teknikleri Nelerdir?

Nasıl iletişim kuracağım?

EMPATİ

“Bir insanı yargılamadan önce gökte üç ay eskiyinceye dek onun makosenleriyle yürü.”

Kızılderili Atasözü



Hasta Güvenliğinde
EKİP İÇİ ETKİLİ İLETİŞİM
DOĞRU HASTA TESLİMİ VE SUNUMU

PROFESYONEL İLETİŞİM SÜRECİ

İletişim Hataları Nelerdir?

Hasta Tesliminde Önemli Noktalar Nelerdir?