

Veteriner Hekimliđi ve Toplum İliřkileri Dersi

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



İletişim:

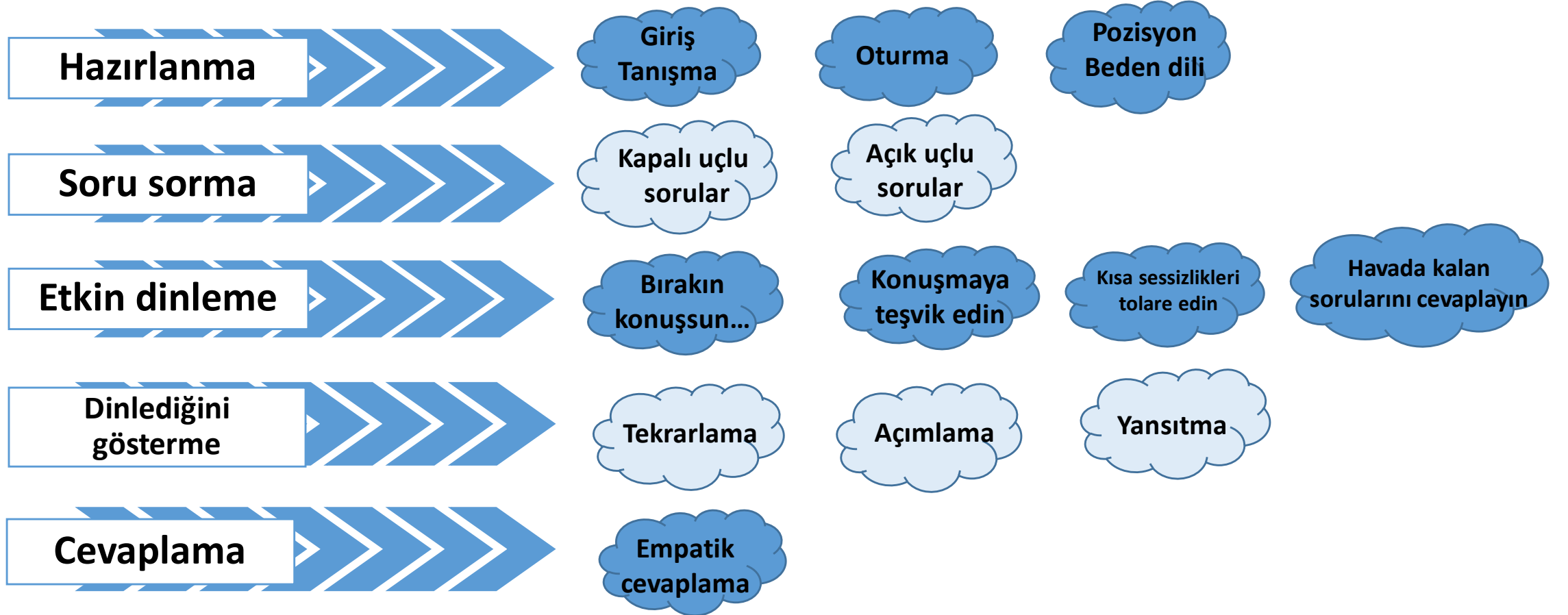
unsal_aytac@hotmail.com
aytacunsal@ankara.edu.tr

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

10. 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

VETERİNER HEKİM-HASTA SAHİBİ GÖRÜŞMESİNİN TEMEL BASAMAKLARI



Soru sorma

- Hasta sahibine zor sorulardan birini sorduğunuzda yanıt alamazsanız, sorunun etrafında dolaşın, tekrar konuya dönün ve ikinci kez sorduğunuzda soruyu biraz farklılaştırın.

(Desmond ve Copeland, 2010)

Açıklama yapma

- Anlaşılır ve açık olun.
- Terminolojiden kaçının.
- Aşırı bilgi yüklemekten kaçının.
- Her cümleden bir temel bilgi verin.
- Bilginin hasta sahibi tarafından içselleştirilmesini durup bekleyin.
- Açıklamalar için zaman ayırın.
- Muayene sırasında konuşun.
- Basit benzetmelerden yararlanın.
- Görsel materyal kullanın.
- Basit istatistikler verin.
- Önemli noktaları göz teması kurarak vurgulayın.
- Aynı bilgiyi farklı şekilde birkaç kez daha söyleyin.
- Başka hastalarının başarı öykülerinden bahsedin.
- Anlayıp anlamadığını, başka sorusu olup olmadığını kontrol edin.

Jargon kullanımı

- Medikal terminoloji=yabancı dil

Jargon=statü (hekim aktif-hasta sahibi pasif)

Bazen hasta sahiplerini kızdırabilir.

Bazen hasta sahipleri o konuda uzman olduğunuzu düşünür.

Jargonu anlaşılır hale getirin. Önce basit, anlaması kolay terimleri; sonra tıbbi terimleri kullanın.

Ne zaman jargon kullanacağınıza hasta sahibinin eğitim durumuna göre siz karar verin.

Görüşmenin sonlandırılması

- Bir iyi dilek cümlesi kurun: Umarım daha iyi hissedersiniz...
- Hastanızın-hasta sahibinizin adını yineleyin...
- Hasta sahibiniz için uygunsa tokalaşın...
- Bir sonraki aşama hakkında bilgi verin...
- Hastanızı ve hasta sahibinizi görmekten memnun olduğunuzu söyleyin...
- Hastanızı ve hasta sahibinizi kapıya kadar geçirin...

GÖRÜŞME SIRASINDA VETERİNER HEKİMLERE ÖNERİLER

Tıbbi terimlerden uzak durun.

Açık ve net konuşun.

Kısa cümleler kurun.

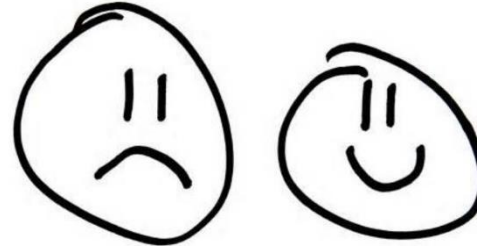
Söylediklerinizi anlayıp anlamadığınızı test edin.

Kaygılarını sorgulayın ve önemseyin.

Hasta sahibine istediği kadar bilgi ve detay verin.

Tedavi planınızı ve seçenekleri açıklayın.

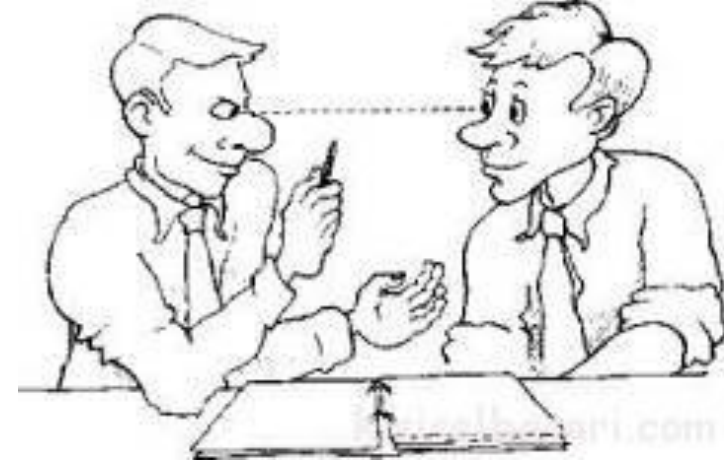
En iyiyi umut edin ama en kötüye göre tedaviyi planlayın.



- **Empati kurun.**
- Hasta sahibinin duygularını ifade etmesini sağlayın.
- **Beden dilinizi kullanın.**
 - Ne dediğinizi duyun.
- **Kağıt mendil bulundurun.**
 - Bir bardak su ikram edin.
- **İlk tepkisini verebilmesi için zaman tanıyın.**
 - Hasta sahibinin anlattıklarını özetleyin.
 - **Gelecek planı yapın.**

Psikososyal iletişimi kuvvetlendirmek için;

- Göz temasını koruyun.
- Fiziksel engelleri kaldırın.
- Hareket etmeyi bırakın.
- Konuşmanızı yavaşlatın.
- Denetlemeyi sonraya bırakın.
- Hasta sahibinin asıl kaygısını sözel olarak doğrulayın.
- Gizli kaygıları derinlemesine inceleyin.



Bugün neler öğrendik?