



HASTANE ORTAMINDA İLETİŞİM



**ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ**

İLETİŞİM NEDİR?

İki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirlerini anlama sürecidir.

İki insan birbirinin farkına vardığı andan itibaren iletişim başlar; söylediği / söylemediği, yaptığı / yapmadığı

Her şeyin anlamı vardır

İLETİŞİM NEDİR?

- Anlaşılabilir mesajlarla, alıcıların tutum ve davranışlarında değişiklik yapmaktır.
- Toplumun temelini oluşturan bir sistem,
- Bir kurum yönetiminin düzenli çalışmasını sağlayan bir araç,
- Kişisel davranışları etkileyen bir teknik,
- Sosyal ilişkiler bakımından zorunlu bir bilim,
- Sosyal uyum için gerekli bir sanattır.

İSTATİSTİKLERLE İLETİŞİM

- Yapılan bir araştırmada; basarının yüzde 15'inin yapılan işle ilgili bilgi ve beceri geliştirme çalışmalarına, yüzde 85'ininde kişilik faktörlerine, insanlarla başarılı ilişkiler kurmaya bağlı olduğu görülmüştür (Carnegie teknoloji enstitüsünde 10 bin kişiye ait veriler analiz edilerek,).

- Bir başka araştırmaya göre; bir yıl içinde isinden olan 4 bin kişiden sadece yüzde 10'u yani 400 kişi verilen isi yapamadıkları için isten çıkarılmış, yüzde 90'i yani 3600 kişi ise diğer insanlarla başarılı ilişkiler kurma yetisi edinememiş olmaları nedeniyle isine son verilmiştir (Dr. Albert Edward Wiggan).

ETKİLİ İLETİŞİMİN AMACI

- İletmek istediğimizi karşımızdaki kişiye amaçladığımız biçimde iletebilmek, isteneni elde etmek ve beklenen tepkiyi oluşturmaktır.



İletişimde;

- Beden dili %60
- Ses tonu %30
- Sözcükler %10 etkilidir



A HASTANESİ WEB SAYFASINA GELEN BİR HASTA MEKTUBU

Yetkiliye,

..... tarihinde kadın doğum polikliniğine geldim. Ne kadar güzel bir hastane yapmışsınız! Ferah, temiz, yeni, modern konforlu. Ama içini gülümseyen, insana değer veren, iletişim kurabilen çalışanlarla dolduramamışsınız. **Yaptığınız bina doğru insanları çalıştırmadığınız sürece bir vitrinden öteye gidemeyecektir.**

Bence bir hastanede **güvenlik personelinden, hasta kabule, doktordan temizlik personeline kadar herkesin gülmeyi bilmesi**, sorulara içtenlikle cevap vermesi, anlatması ve anlaması gerekir. Bunun çok genel bir şikayet olduğunun farkındayım ama gerçekten genel bir motivasyonsuzluk ve keyifsizlik vardı kurumunuzda.

Üzülerek hastanenizden tekrar hizmet almayı **'personelinizin yaklaşımından'** dolayı tercih etmeyeceğim . Belki önemli değil ama bilmenizi istedim.

03.12.2018

Elif

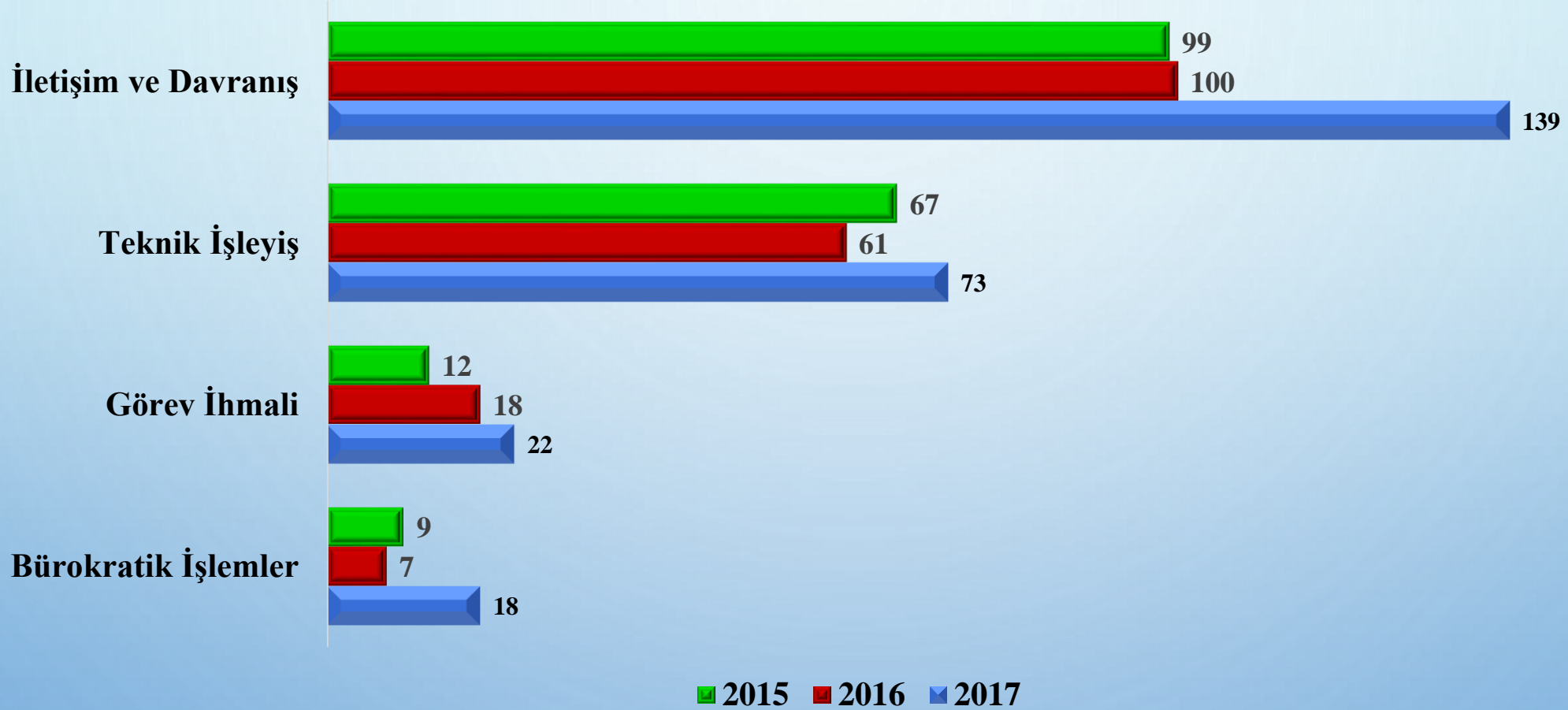
BİR DİĞER MEKTUP

• Selda 22.10.2018

• Eylül ayında hastanenizde kızımı kucağıma aldım. Her zaman güler yüzlü ve ilgili olan doktorum op. Dr. Çok çok teşekkür ederim. Hamileliğimin başından itibaren sürekli bilgilendirip güven verdi, sorularıma bıkmadan içtenlikle cevap verip hem rahatlattı hem doğru şekilde yönlendirdi ve çok güzel bir 9 ay geçirdim. Doğum ve sonrası da aynı şekilde önce doktorum, sonra da doğum katındaki tüm hemşire ve personel sayesinde çok rahat ve kolay geçti. Ayrıca anestezi ve reanimasyon uzmanı’a çok teşekkür ederim. Verdiği güvenle beni rahatlattı, sorunsuz bir şekilde anesteziyi gerçekleştirdi. Ameliyathanede bana emeği geçen ama benim yüzlerini göremediğim, kim olduklarını bilemediğim herkese teker teker teşekkür ediyorum.

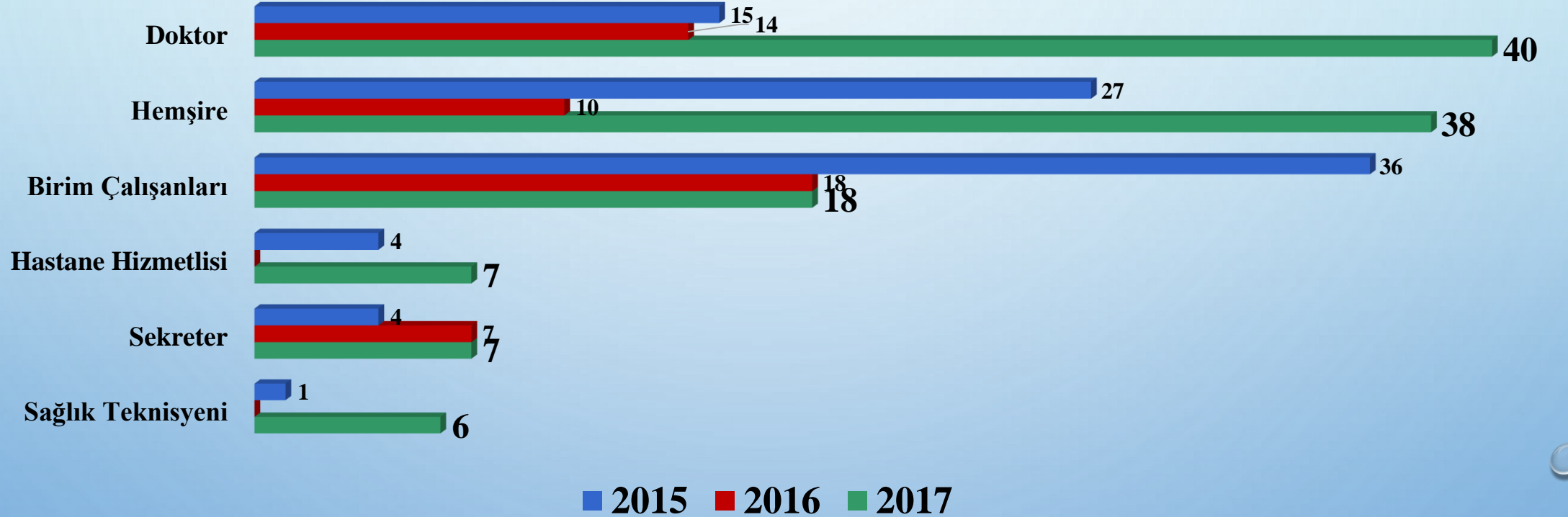
Hastanenin **fiziksel şartları iyi ancak personelin yaklaşımı onun da önüne** geçmiş.

KONU BAKIMINDAN ŐIKAYET BİLDİRİMLERİ



MEMNUNİYET BİLDİRİMLERİ

ÇALIŞAN GRUPLARINA GÖRE MEMNUNİYET BİLDİRİMLERİ



HASTA OLAN KİŞİ NASIL HİSSEDER

- Kaygılı, heyecanlı,
- Cesaretsiz, yalnız,
- Şaşkın, keyifsiz,
- Kararsız, korkmuş,
- Güvensiz, sinirli,
- Şüpheli, sıkıntılı,
- İçerlemiş,



EMPATİ

Bir insanın kendisini, karşısındaki yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine denir.

HASTAYLA KURULAN İLETİŞİMDE AŞAMALAR

- Selamlama,
Size gelen kişiyi karşılama tarzınız olmalı.
- Göz kontağı,
Bedeninizle de onu selamladığınızı, karşıladığınızı göstermelisiniz.
- Gülümseme,
Önyargısız, pozitif iletişimi başlatmak için gerekli olan.

- Yer gösterme,
Rahatlamasını sağlayın.
- Tanışma,
Sizin hakkınızda bilgisi olmalı ve kendini anlatmalı.
- Hastayı dinleme,
Yüz yüze iletişim kurulmalı.

HASTAYLA KURULAN İLETİŞİMDE AŞAMALAR

- Sağlık çalışanlarının ve hastaların bulunduğu ortamda hasta unutulmamalı, sorular sorulmalı ve bazı açıklamalar yapılmalıdır.
- Tıbbi terimler kullanılması gerekiyorsa, bunlar hastaya anlayacağı dilde iletilmelidir.
- İletişim sırasında ısı, ışık, havalandırma vs. Dikkate alınmalı bunların hastanın görme, işitme dokunma kanallarını etkileyeceği düşünülmelidir.

HASTAYLA KURULAN İLETİŞİMDE AŞAMALAR

- Rutin işler sırasında iletişimin kopabileceği dikkate alınmalı ve geri-bildirimden yararlanılmalıdır.
- Servisin yada polikliniğin devamlı ve yoğun atmosferinin hastayı yoracağı ve iletişimi etkileyeceği bilinmelidir.
- Servisteki diğer sağlık ekibi elemanları ile iyi ilişkiler kurulmalıdır.
- Olumsuz etkileşimlerin hasta üzerinde "güvensizlik" yaratacağı unutulmamalıdır.

HASTAYLA KURULAN İLETİŞİMDE AŞAMALAR

- Hasta ailesi de iletişim zincirine alınarak, onların da hasta bakımına katılımı sağlanmalıdır.
- Hastanın konuşmasını cesaretlendirmek için zaman zaman sessizlik paylaşılmalıdır.
- Hastaya ön yargısız bir yaklaşımda bulunulmalıdır.
- Hastanın kendi bakımı ile ilgili alınacak kararlarda işbirliği yapması desteklenmelidir.
- İletişimde bulunduğunuz tüm bireylere değer verilmeli, saygı gösterilmelidir.

MESLEK SAYGISI VE GÖRGÜ KURALLARI

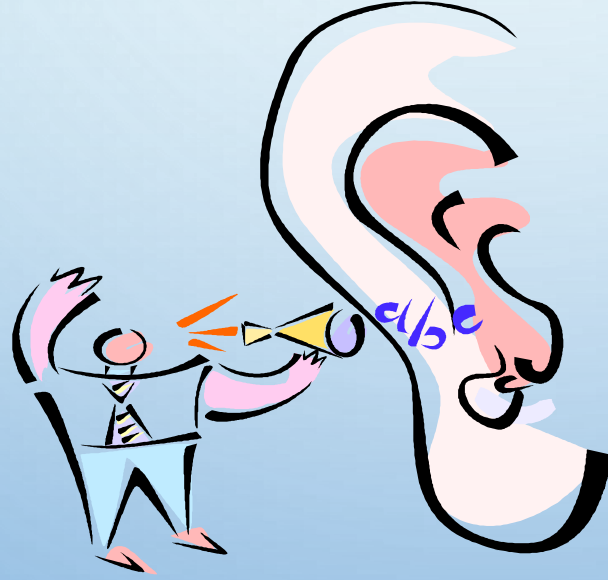
- İnsanlar arasında saygı ve anlayışa dayanan, öğrenilmesi gereken kurallardır.
- Saygı: İnsanların birbirlerine karşı duydukları çekinme ile karışık sevgi ve değer duygusu yada başkalarını rahatsız etmekten çekinme duygusudur.

SAYGI-SELAMLAMA

- Üstlerinize karşı saygılı olun,
- Taşıdığı unvana göre selamlayarak hitap edin,
- İçeri girerken ceketinizin ilikli olmasına dikkat edin.
- Oturmanızı söylemeden-işaret etmeden-izin istemeden oturmayın.
- Üstleriniz karşısında bacak bacak üstüne atmayın,
- Konuşmanızda saygılı ifadeler kullanın.
- Üstünüz el uzatmadan siz el uzatmayın.
- Üstünüz ayağa kalktığında siz de ayağa kalkın.
- Görüşme sonunda üstünüz, memnun oldum, teşekkür ederim der ve el uzatırsa gitmeniz gerekmektedir.

DİNLEME

- Bir kişinin ne söylediğini ilgi ile dinlemek ve anlamaya çaba harcamak, o bireye saygı göstermek demektir.



DİNLEME

- Ekip çalışmasının istenilen başarıya ulaşabilmesi ancak iyi bir iletişim kurulması ile mümkündür.
- İyi bir dinleyici olmanın ön koşulu dinlemeye hazır olmaktır.
- Dinlemede tarafsız bir sonuca varmak için önyargısız ve açık görüşlü olarak dinlemek önemlidir.
- Dinlerken göz göze iletişim kurularak dinlenilmelidir.

BİRİNE SÖZ SÖYLEME (HİTAP)

- Bireylere hitaplarda, her ne kadar kurallar varsa da bazı durumlarda koşul ve anlamlarda bu kuralların dışına çıkılması saygısızlık sayılmayabilir (Bazı ailelerde büyüklerin yalnız adları ile çağrılması gibi).
- Çalışma yaşamında ise bireylerin birbirleri ile iletişime girerken adlarının başına ‘bay’, ‘bayan’ sözcüklerinin getirilmesi mevzuat kuralıdır.
- Bu kural hasta, hasta yakınları ve üçüncü şahıslardan söz ederken de geçerlidir.

SİGARA İÇME

- Sigaranın sağlığa zararlı olduğu tartışılmaz gerçektir.
- Bu nedenle saygı kurallarından biri de sigara içerken başkalarını rahatsız etmemeye özen göstermek olmalıdır.
- Özellikle mesai saatlerinde sık sık sigara içme molası vermek, çalışma ortamında çatışmalara neden olmaktadır.

RANDEVUYA ZAMANINDA GİTMEK

- Çağımızda zaman çok önemlidir.
- Bu nedenle randevuya uyma, saygılı bir kişi olarak nitelendirilmenin koşullarından biridir.
- Randevular çakışmamalıdır.
- Randevulara tam zamanında gidilmelidir.

- İade edilmesi gereken ziyaretler zamanında yapılmalıdır.
- Ziyaretlere giderken çiçek ve mütevazı armağanlar götürmek geçerli davranışlardır.

En uygun zaman

- Öğleden önce: 10.00-11.00
- Öğleden sonra: 15.00-17.00
- Resmi ziyaretler kısa (15-20 dakika) olmalıdır.

KAPALI BİR KAPIDAN İÇERİYE GİRME

- Özel yaşam dışında, kapıda bir yazı olmadığı sürece, kapıya hafifçe vurulur, kısa bir süre ‘gir’ izni beklenerek kapı açılır.
- İçeri girmeden önce makam sahibinin durumu ve yüz ifadesi değerlendirilir.
- Kişi ziyareti kabul izlenimi veriyorsa içeri girilerek konuya geçilir.
- Makam sahibi bir başkası ile veya telefonla konuşuyorsa veya okuma yazma gibi bir işle uğraşıyorsa, kesinlikle araya girilmez kişi hazır olduğunu belirtinceye kadar beklenir.
- Bu durumda başvuruyu yapan kadar başvurulanın da konuya ilişkin saygı kurallarına uyması beklenir. Uygun değilse başka bir zamana randevu vermesi kurallar arasındadır.

TOPLU HALDE BULUNULAN YERLERDE OTURMA

- İnsanların toplu olarak oldukları yerlerde bazı kurallara uymaları beklenir.
- Kendisine ayrılan yerin dışına taşarak oturmak
- Ayakları sallamak ya da öndeki sandalyeye dayanarak oturan kişiyi rahatsız etmek
- Sürekli pozisyon değiştirerek arkadakinin görüş alanını engellemek

TARTIŞMA YOLLARINI ÖĞRENME VE UYGULAMA

- Çok çeşitli kişilik yapılarına sahip insanların bir arada çalıştığı iş ortamlarında fikir ayrılıklarının ortaya çıkması doğaldır.
- Bu durum tartışmaların ortaya çıkmasına neden olabilir.
- Öfke ve kızgınlık duyguları kişinin kontrolünü yitirmesine ve suçlamaya yönelmesine, suçlanan kişinin ise savunma mekanizmaları geliştirmeye itecek dinlemeyi engelleyici bir durum yaratacaktır.
- Tartışmanın yapıcı olması için duyguların uygun bir ortamda dile getirilmesi gereklidir.

- ‘Sen şunu yaptın’ yerine ‘şu davranış bende şu duyguyu uyandırdı’ şeklinde
- Her iki tarafa da eşit konuşma ve duygularını açıklama olanağı tanınmalı
- Bir araya gelmenin amacının anlaşmaya varma olduğu taraflara hatırlatılmalı, tartışma olumlu biçimde sonuçlandırılmalıdır.
- Sağlık mesleklerinde çocuksu davranışlara yer yoktur.
- Değişik durumlar karşısında soğukkanlılığını koruyabilecek davranışlar geliştirebilmelidir.

KENDİNE GÜVEN

- Uygun dış görünüş ve davranış, yeterli ve doğru bilgi ile donanım ve görevin bir bütün olarak kavranması kendine güveni arttırıcı etmenlerdir.

GÜVENİLİRLİK

- En önemli kişisel özelliklerdendir.
- Bu özelliğin içinde zamana uyum, içtenlik ve dürüstlükte vardır.
- Bu konuda, çalışan personelin kendisine olduğu kadar halka ve hastalarına, çalıştığı kuruma ve çalışma arkadaşlarına karşı sorumluluğu vardır.

ARKADAŐLIK VE NEZAKET

- Nazik bir çalışan hizmet sunduğu bireylere, çalışma arkadaşlarına adlarını kullanarak uygun bir biçimde hitap eder.
- Çalıştığı kurumda hizmet sunduğu bireyleri ve ailelerini, evinde konuklarını nasıl karŐılıyorlarsa öyle karŐılırlar.
- Nazik bir çalışan, başkalarının duygularını kavrayan ve bunlara saygı duyan bir personeldir.

- Başkaları ile ilişkilerinde onları üzecek davranış ve konuşmalardan kaçınır.
- Sorunları çözmeye çalışır.
- Eleştirilerinde olumludur.
- Hizmet ettiği kişi ve topluluklara, duruma ilişkin açıklama yaparken yüz ifadesi, konuşma biçimi onları rahatsız etmeyecek şekilde olmalıdır.

SES TONU

- Hoşnutluk duygusu yaratacak bir ses tonu personel için küçümsenmeyecek özelliklerdendir.

KONUŞMA BECERİSİ

- Konuşma sanatının temel ilkelerinden biri ne zaman konuŐulup ne zaman susulacağının bilinmesidir.
- Konuşmaya zorlanmak, özel konuların deŐilmesi kiŐileri rahatsız edebilir.

DIŞ GÖRÜNÜM

- İlk karşılaşmada çok önemlidir.
- Unutmayınız!!!!!!
- “İnsanlar giyinişleri ile karşılanır,
konuşmaları ile uğurlanır”

- Aileler ve hastalar çalışanları sade, temiz ve bakımlı görmek isterler
- Tırnaklar, saçlar ve üniforma mesleğin gereklerine uygun olmalıdır.
- Ter kokusu, ağız kokusu halkı ve hastaları son derece rahatsız eden durumlardır.

ÇALIŞMA ALIŞKANLIKLARI

- Çalışma kurallarına kesin kes uymak gereklidir.
- Bunun en önemli nedeni, çalışma alanının insan sağlığı gibi, kural dışı davranışlara yer vermeyen bir alan olmasıdır.

GÜRÜLTÜ

- Sosyal hayatta evde gürültü yaparsak evdekilere, gürültünün evden dışarı taşıdığı durumlarda ise çevredekilere saygısızlık yapmış oluruz.
- Bu nedenle başkalarını rahatsız etmeyecek şekilde davranmamız gerekir.
- Özellikle hastane ortamında daha da özenli davranmamız gereklidir.
- Hastaların gürültüye toleransları azalır.
- Hastanelerde gündüz gece ayrımı yapılmadan gürültüyü önleyici önlemler alınmalı
- Sessiz konuşulmalı, yürürken, çalışırken gürültü yapılmamasına özen gösterilmelidir.

TELEFON KONUŐMALARI

- **ÖZENLE,**
 - **DİKKATLE,**
 - **İNCELİKLE**
- Yapılmalıdır.

TELEFOOOOOOON!!!!

Çağdaş bir toplumda telefon zamanı değerlendirme ve işlerin daha kısa sürede görülmesini sağlamada yararlanan olanaklardan biridir.



TELEFON GÖRÜŞMELERİNDE YAPILMASI GEREKENLER

- “Günaydın, iyi günler, iyi akşamlar” diyerek başlayın.
- Kendinizi tanıtın
- Karşı taraf kendini tanıtmamışsa “kiminle görüşüyorum efendim” gibi nazik kelimeler kullanın.
- Yanlış numara çevirdiyseniz “**özür**” dileyin.
- Telefonu kim açmışsa o “**kapatmalıdır**”.
- Üstünüzle konuşurken “**üstünüz kapatmadan**” telefonu kapatmayın.

- Üst ve eş düzeydeki konuşmaların sonunda “**SAYGI**” sunun
- Üstünüz telefonla konuşurken odasına girmeyin.
- Siz telefonla konuşurken, üstünüz odaya girerse, “bir dakika” deyip ayağa kalkıp, üstünüzün emrini alıp konuşmaya devam edin.
- Üstünüz varken size telefon geldiğinde, izin alarak konuşunuz.
- Gerekirse “ben sizi az sonra arayacağım deyip” konuşmayı bitiriniz.

- Telefona yanıt verirken:
- Ad, görev ve çalışılan bölüm söylenir.
- Arayanın iyi dileklerine cevap verilir.
- Verilen mesaj alınır.
- İstenilen bilgi açık seçik biçimde iletilir.
- Arayan kişi başka bir kişi ile konuşmak istiyorsa zaman geçirmeden telefona çağrılır.

- Telefon konuşmalarında daha önce tanışmamış kişilerin birbirleri ile senli benli konuşmamaları gerekir.
- Sert ses tonu ile konuşmamak gereklidir.
- Sözcükler özenle, saygıyla seçilmelidir.

- Ses tonunu etkili kullanın,
- Nazik ve kibar olun.
- Gizlilik dereceli konular telefonda kesinlikle konuşulmaz
- Elinizin altında not alacak gerekli malzemeleri bulundurun.

ETKİLİ İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- Emretme, yönetme
- Uyarma, tehdit etme (gözdağı verme)
- Ahlak bekçiliği, vaaz verme
- Öğüt verme, çözüm getirme
- Mantık boyutuna çekme, tartışma
- Yargılama, eleştirme, suçlama

- Övme, görüşüne katılma,
- Etiketleme, ad takma, gülünç duruma düşürme
- Analiz (tahlil) etme, teşhis (tanı) koyma
- Güven verme, teskin etme, teselli etme
- İnceleme, araştırma, soruşturma
- Konuyu değiştirme, işi alaya vurma, şakacı davranma

Başka şeylerle meşgul olma cep telefonu gibi.

GÜNLÜK SELAMLAMA

- Selamlaşma bir saygı gösterisi olduğu kadar, insanlarla iyi ilişki kurmada ilk basamaktır.
- Sıcak, güler yüzle verilmiş bir selam birbirlerini tanıyanlar kadar, tanımayanlar içinde anlamlıdır.
- Selama aynı içtenlikle karşılık vermekte nezaket gereğidir.

Genel kural:

- Ast üstü,
- Erkek bayanı;
- Ayrılanlar kalanları,
- Dışarıdan gelenler içeride olanları

Selamlar.

SELAMLAMA

- **Üstünüze**

- **Eş düzeydekilere**

ÖNCE SİZ SELAM VERİN,

- **Astlarınızın**

- **Size yanılışlıkla selam verenlerin**

Selamlarını alın.

TEŐEKKÜRLER

