

# Hemşire - Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi

## NURSE-PATIENT COMMUNICATION AND ITS IMPORTANCE FROM PATIENTS' PERSPECTIVE

Gülten UYER\*

\*Prof.Dr., Başkent Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, ANKARA

### Özet

İnsanlararası etkileşimin temelini oluşturan iletişimin her insanın yaşamında önemli bir yeri vardır. Çünkü insanlar duygu ve düşüncelerini iletişim yoluyla paylaşarak mutlu olma ve çevrelerindeki bireylerin mutluluklarına katkıda bulunma olanağı elde ederler. Meslek sahiplerinin başarıları da onların iletişim becerilerine bağlıdır.

İletişim, başkalarına bağımlılık gibi bir durumun da ortaya çıktığı hastalıkta hasta açısından anlamı daha da artar. Bu durumda hastanın bakım ve tedavisi ile yükümlü olan bu iki mesleğin üyelerine, iletişime uygun çevrenin oluşturulması ve hasta ile etkili iletişimin kurulmasında önemli sorumluluklar düşmektedir.

Hasta için etkili iletişimin önemini kavrayan yöneticiler, personelin iletişim becerilerini artırma konusunda ekstra çaba harcamaktadırlar.

**Anahtar Kelimeler:** İletişim, Hasta, Hekim, Hemşire

T Klin J Med Ethics 2000, 8:90-94

### Summary

Communication is the basic element of human interactions which has a special meaning for each individual. People can share their ideas and feelings with others through communication. And due to this kind of interaction individuals can have opportunity to be happy and to contribute to the happiness of the others around-themselves. Success of a professional also depends upon his/her communication skills.

Communication has a more important meaning for the patients who are dependent to the others. Thus at this stage doctors and nurses responsible of taking care of the patients has additional responsibilities in setting the appropriate environment and establishing an effective communication on the patients well being, put an extra effort in increasing communication skills of their personel.

**Key Words:** Communication, Patient, Doctor, Nurse

T Klin Tıp Etiği 2000, 8:90-94

İnsanlar arası etkileşimin temelini oluşturan iletişim, pek çok yazar tarafından bu sürecin çeşitli işlevlerini ön plana çıkaran ifadelerle tanımlanmıştır. "Anlamları insanlar arasında ortak kılma", "Duygu, bilgi ve anlamların ortak kılınması", "Bilgi üretme ve aktarma", bu tanımlardan bazılarıdır (1-3).

Tanımlardan da anlaşıldığı gibi, iletişimin insan yaşamında önemli bir yeri vardır. Çünkü insanlar ancak bu yolla bilgi, duygu, düşünce ve sorunlarını paylaşarak yaşamdan daha özgün tatlar ala-

bilirler; kendilerini ve başkalarını mutlu etme olanağı elde ederler, sorunlarını çözümlerler; çevrelerini daha iyi anlarlar, kontrol ederler ve çevrelerinin geliştirilmesine katkıda bulunabilirler (3).

### İletişimin Hasta Yönünden Önemi

İnsanın içinde bulunduğu koşullara ya da duruma göre önemi daha da artan iletişim, özellikle insanın her açıdan başkalarına bağımlı olduğu hastalık dönemlerinde çok daha önemli boyutlar kazanır. Hasta; hastalığı nedeniyle kendini tehdit altında hissedebilir, hastalığı ve geleceği ile ilgili sayısız soruları olabilir; aile içindeki ve toplumdaki konumu ile bağıntılı olarak aile bireylerinin geleceği, işi ve işini kaybetme olasılığı ile ilgili çeşitli endişeler taşıyabilir.

**Geliş Tarihi:** 05.05.1999

**Yazışma Adresi:** Dr.Gülten UYER  
Alper Sok. Boğaziçi Apt. 7/12  
06550, Çankaya, ANKARA

Sözel iletişimi kuramadığı durumlarda çevresinde gelişen olayları ve sergilenen davranışları olduğundan farklı yorumlamaya bağlı olarak kaygı duyma, hastanede yatan hasta bireyin sıklıkla yaşadığı sorunlar arasındadır. Bu nedenlerle hastalık sırasında doğru bilgi alma gereksinimi daha da artar. Hasta insanın bu gereksiniminin karşılanmasında, onun tedavi ve bakımını üstlenen hekim ve hemşirelere önemli sorumluluklar düşmektedir. Hekimler ve hemşireler hastane ortamının doğal parçaları olarak doğrudan sağlık hizmeti vermenin yanı sıra, hastayla ve yakınlarıyla iletişim kurarak onların bilgilenmesini sağlamakta, gereksiz kaygılara düşmesini önlemektedir. Bu durum hekim ve hemşirelerin hasta insanın yaşamındaki önemini bir kez daha artırmaktadır.

Doğru ve etkili bir iletişimin hizmet verilen bireyler yönünden değerini bilen sağlık kurumları, iletişimi geliştirmek için çevreyi düzenlemekle ve personeli bu alanda eğitmekle yetinmemişler, aynı zamanda iletişimin etkisini - değerini ölçen ve yollarlarını kanıtlayan çalışmalar yapmışlardır. Boor, tarafından yapılan iyileşmenin reçetesi: cerrahi hastanın ameliyat öncesi hazırlığının, ameliyat sonrası stres, iyileşme ve enfeksiyon üzerine etkisi başlıklı bir araştırma, iletişimin hastanın iyileşmesine katkısını kanıtlayan çalışmalardan biridir (Prescription for Recovery: the effect of the pre-operative preparation of surgical patient on post-operative stress, recovery and infection). Bu çalışmada araştırmacı, hastaya ameliyatı ile ilgili olarak verilen ameliyat öncesi bilgilerin hastanın iyileşmesine önemli ölçüde katkı sağladığını, örneğin hastanın, stresini azalttığını ve iyileşme sürecini kısalttığını ortaya koymuştur (4). Bu da göstermektedir ki hastayla konuşmak için zaman ayrılması, bakımın kalitesini artırdığı gibi, maliyeti daha etkili kılmakta, hastanın daha kısa sürede taburcu olmasını, ameliyat nedeniyle kesintiye uğrayan zorunlu rutin etkinliklerine yeniden başlamasını, eğer çalışıyorsa işinin başına dönmesini ve hastanelerin daha kısa sürede daha çok hastaya hizmet vermelerini sağlamaktadır.

İletişimin hasta yönünden araştırmalarla kanıtlanmış yararları ve iletişimsizliğin hasta üzerindeki olumsuz etkileri dikkate alınır, hekimlerin ve hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmeleri kaçınılmaz duruma gelmektedir. Çünkü hekim,

hastaya doğru tanı koyabilmek için hastadan ya da hasta yakınlarından toplaması gereken verilere iletişim yoluyla ulaşır. Konulan tanının hastaya açıklanması, tedavide hasta işbirliğinin sağlanması, tedavi sonuçlarının izlenmesi, hastanın hastalığı ve bulunduğu çevreden kaynaklanan anksiyetesinin azaltılması yine iyi bir iletişim aracılığı ile olur.

Hemşirenin de mesleğini başarılı biçimde icra edebilmesi iletişim alanında geliştirdiği becerileri ile doğru orantılıdır.

### **Hemşire - Hasta İletişimi**

Hemşirelik mesleği bakımverme ve yardım etme üzerine kurulmuştur. Bu nedenle, hemşirelik teorileri kişilerarası süreçler üzerine temellendirilmiştir. Kişilerarası süreçte iletişimin ağırlıklı bir yeri vardır. Hemşirelik teorisyenleri iletişimi hemşireliğin kendine özel işlevlerinin özü olarak nitelendirmektedirler (Peplau 1952, Ruper ve diğerleri 1990). Sarvimaki (1988) ise hemşireliği: temeli insan davranışları üzerine kurulu etkileşim ve inançlar olarak tanımlamaktadır (5). Bu görüş ve tanımlar, daha çok koordinasyon ve işbirliği arayışı sonucunda ortaya çıkmış olabilir. Bu görüşlere göre, hastaların olumlu biçimde davranmalarını ve işbirliğini sağlamak için hastalar üzerinde kontrol kurma yerine onların birer katılımcı olarak ele alındığı ve görüşlerinin paylaşıldığı bir yaklaşım benimsenmektedir. Bu yaklaşımda başarılı olunabilmesi ise yine etkili bir iletişime bağlıdır.

Hemşireliğin mesaisi günün 24 saatinde hizmet sunan bir meslek olması ve hemşirenin hastaya diğer sağlık ekibi üyelerinden daha yakın konumda bulunması hemşireye bazı ek sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklarını yerine getirmesi gereken hemşirenin iletişim becerilerini devreye sokması beklenir. Hemşire hastasının bütüncül bir değerlendirmesini yapmak, gereksinimlerini saptamak, hastanın tanısında hekime yardımcı olabilecek bilgileri toplamak, tanı ve tedavide çok gerekli olan hasta işbirliğini sağlamak için öncelikle hastasını iyi anlamak ve kendisini hastasına iyi anlatmak zorundadır. Hemşire etkili iletişim kurabilmek için çeşitli iletişim tekniklerine başvurmalıdır.

Fritz ve arkadaşları (1984) etkili iletişimin hasta-hemşire arası güven oluşumuna katkı sağlayacağını, yasal sorunların doğmasını önlenebileceğini, mesleki doyumun artacağını söylemişlerdir (6).

Güven duygusunun oluşturulması, hasta ile konuşma ve hastanın konuşturulması ile iletişimin başlatıldığı basamakta bazı hususlara önem verilmesi koşuluna bağlıdır. Hastayı içtenlikle ve iyi dinlemek, hastaya uygun sorular sormak, hastayı sağlık ekibiyle paylaşmaya hazır olmadığı konularda cevap vermesi için zorlamamak, alınan cevaplara doğru yorumlar getirmek, doğru ve içten tepki vermek, hastanın kendisine söylenenleri anladığından emin olmak, hastanın tepkilerine yargılayıcı ve buyurgan tavır takınmadan ve nesnellik ilkesine göre davranmak güven duygusu oluşturulması üzerinde özenle durulması gereken hususlardır (Ancak hemşirelerin hasta ile iletişimlerine ilişkin olarak yapılan araştırmalar, bu alanda kendilerinden özenli davranmaları beklenen hemşirelerin hasta ile iletişimlerinde yetersiz kaldıklarını kanıtlamaktadır). Kendilerinin bu konuda yetersiz kaldıklarını kabul eden hemşireler hastalarıyla iletişim kurmalarının gereğine inandıklarını, ancak çeşitli nedenlerle iletişimin engellendiğini ifade etmişlerdir. Örneğin; bu konuda hemşireler ve öğrenci hemşirelerden oluşan 242 kişi üzerinde yapılan bir araştırmada ise, grubun çoğunluğu hastaların fiziksel gereksinimlerini karşılamak kadar duygusal gereksinimlerinin de karşılanması gereğine inandıklarını, eğer hastaları ile konuşacak zaman bulabilselerdi, hastaların % 95'inin bundan yarar sağlayabileceklerine inandıklarını ifade etmişlerdir. Ancak öne sürülen nedenlerin sadece zaman darlığı ve personelin nicelik yönünden yetersizliği ile sınırlı kalmadığını kanıtlayan bazı çalışmalar da bulunmaktadır. Servislerde yeterli sayıda sekreter bulunmaması, hastayla yakın temas gerektiren işlemlerin yardımcı personel tarafından yapılmış olması, hemşirelikte deneyim arttıkça ve hemşirelik eğitiminin ilerleyen yıllarında hasta ile konuşma süresinin kısılması, bütçe hazırlanması ve kontrolü gibi idari işlemler bu konuda ileri sürülen nedenler arasındadır (6).

Araştırmalara katılan deneklerden bazıları da hasta ile konuştukları için yöneticiler tarafından uyarıldıklarını ve konuşma sırasında iş yapmaları engellendiği için diğer arkadaşlarına daha çok iş düştüğü için suçluluk duygusuna kapıldıklarını söylemişlerdir. Aynı araştırmaya katılanların bazıları ise konuşmaya hiç başlamadıklarını, tıbbi tanıyı tartışmaktan çekindiklerini, konuştukları hastaların kendilerinden zaman, bilgi ve beceri-

lerinin yeterli olmayacağı işleri isteyeceklerinden korktuklarını belirtmişlerdir. Ancak tüm bu nedenleri iletişim engelleri olarak ileri sürmelerine karşın hemşireler hastalarının gereksinimlerini belirleme ve yerine getirmede hasta ile konuşmanın gerekli olduğu ve bunun ödüllendirici ve doyum sağlayıcı bir yönünün bulunduğu çeşitli biçimlerde dile getirmişlerdir (5,6).

### **Hemşire - Hasta İletişimi Hakkında Çeşitli Görüşler ve Araştırma Sonuçları**

Hasta ile iletişimin yararına inanan otoriteler ve bu alanda araştırma yapmış olanlar, hemşirelik eğitimi sırasında öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine öncelik verilmesi görüşünü desteklemektedirler. Phillips bu konuda daha da ayrıntıya girerek "hemşirelere konuşma ve dinlemede hız kazandırılmalı ve bu becerileri kendi kendilerine geliştirmeleri için gereken destek sağlanmalıdır" tezini savunmaktadır. Phillips daha da ileri giderek "Ne yazık ki, iletişim öyle ya da böyle, olduğu gibi kabul gördüğü için, yanlış anlamlara, şaşırtıcı mesajlara ya çok az önem verilmekte ya da hiç önem verilmemektedir" demektedir (6). Anlaşmazlıkların ve olaylara duyarsızlıkların iletişim kusurlarından kaynaklandığı düşünülürse Phillips'in bu tezini desteklememek olanaklı değildir.

İletişimin geliştirilmesi gereğine inananlar, iletişimi destekleyici bir ortamın yaratılması zorunluluğu üzerinde de durmuşlardır. Buna gerekçe olarak hemşirelik bakımının destekleyici biçimde yönetilmediği ortamlarda, iletişim becerilerinin geliştirilmesi çabalarının tek başına yeterli olmadığını ileri sürmüşlerdir. Çünkü stresin yüksek olduğu, olumsuz ve destekleyici olmayan davranışların sergilendiği ortamlarda, hemşirelerin hastalarıyla iletişim kapılarını kapattıkları görülmektedir (5).

Wilkinson ise 1970'li ve 1980'li yıllarda, hemşirelere iletişim becerilerinin kazandırılması çabalarının beklenen sonucu vermediğini ve çalışılan ortamların hastalarla etkileşimi önemli düzeyde sınırladığı görüşünde olduğunu belirtmiş ve bu görüşünü, "Görünen o ki, hemşireler hastalarına sorunlarını ifade etmeleri konusunda yardımcı olabilecek becerilere sahip olsalar da, içinde çalıştıkları ortam, onların bu becerilerinin davranışa dönüştürülmesinde destekleyici nitelik taşımadığı

sürece, bu becerilerini kullanamayacaklardır" cümlesiyle vurgulama gereğini duymuştur. Wilkinson, "Eğer servis sorumlu hemşiresi, iletişimin yer alabileceği uygun bir ortam hazırlarsa ve bu konuda doğru bir model/örnek sergilerse, hemşireler hastalarıyla daha iyi iletişim kurabileceklerdir" demiştir. Ancak yönetimin çok katı olmasının yanında, destek eksikliği ve konuya yeterince önem verilmemiş olmasının hemşirelerin moralini bozduğunu ve buna bağlı olarak da hastaların moralinin olumsuz etkilendiğini sözlerine eklemiştir (7).

Amstrong-Esther ve arkadaşları bir psikiyatri hastanesinin akut hastalığı olan yaşlıların yattığı servisinde yaptıkları araştırmada, hemşirelerin, rutin bakım dışındaki zamanlarda da hasta ile etkileşimde bulunmanın onlar için çok memnuniyet verici ve doyum sağlayıcı olduğunu ifade ettiklerini ama, bu etkinliğe çok az zaman ayırabildiklerini saptamıştır. Bu bulgulardan yola çıkan araştırmacılar, iletişim eksikliğinin, araştırmanın yapıldığı kurumdaki ve benzerlerindeki yerleşik geleneksel hemşirelik yaklaşımından kaynaklandığı yorumunu getirmişlerdir (6). Doğal olarak bu yaklaşımın değiştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca görev içi eğitimle bu eksikliğin giderilmesi yoluna gidilmeli ve hedef alınan davranışların ne ölçüde benimsendiği denetlenmelidir.

### İletişim ve Sağlık Ekibi

İletişimin, hemşire ve sağlık ekibinin diğer üyeleri arasındaki ilişkinin temelini hazırlayıcı rolü de vardır. Ayrıca özellikle hemşireler ve hekimler arasındaki ilişkinin kalitesi hastaya verilen bakımı büyük ölçüde etkilemektedir. Klaus ve arkadaşları 1986 yılında yaptıkları çalışmayla hastanelerde en düşük ölüm oranlarının; yönetimin yapısı, uzmanlık ya da eğitim statüsünden çok, hasta gereksinimlerine uyumlu tepki verilmesini destekleyen hemşire-hekim etkileşiminden kaynaklandığını ortaya koymuşlardır. Yine aynı çalışma, bozuk ilişkilerin ve yetersiz iletişimin hemşirelerin mesleki saygınlığını tehdit ettiğini de desteklemektedir (5).

Tüm bu çalışmalar iletişimin hemşireler ve hekimler yönünden önemine ve hasta yönünden değerine dikkatleri çekmektedir. Bu nedenle bu meslek gruplarının kendilerini iletişimde geliştirmeleri gerekmektedir. Ancak iletişimin kavram olarak öğrenilmesi tek başına bireyi

iletişim becerilerinde yeterli kılmaya yetmez. Bu alanda bireyin kendisini geliştirebilmesi, iletişime ilgili ilkeleri ısrarlı ve bilinçli bir biçimde uygulaması ile olanaklıdır.

Hemşire-hasta arası ve sağlık ekibi içi iletişimin, kaliteli bakımın etkili maliyet yönüyle de ilgili olması olumlu iletişimi destekleyici bir çevre ve koşulların oluşturulmasını gerektirmektedir. Bu koşullar içinde, hemşirelere bu alandaki yeteneklerini geliştirebilecek kadar zaman tanınması önemli bir yere sahiptir. Ancak uygulamalar bunun tersi yönde cereyan etmektedir. Hemşireler, hastanın iyileşme sürecini çabuklaştırmak ve bütüncül bakım verebilmek için hastalarıyla daha çok birlikte olmalarının gerekliliğine inandıkları halde, daha az maliyetle daha çok bakım vermeyi destekleyen yöneticiler bu koşulu sağlamaktan uzak durmaktadırlar. Bu husus 1994'de yapılan Unison'un araştırmasında da belirgin biçimde ortaya çıkmıştır. Araştırma kapsamına alınan hemşire ve ebelerin beşte biri son 12 ayda iş yükünün ve baskıların arttığını ifade etmişlerdir. Çalışma kapsamındakilerin yarısı ise servislerinde eleman sayısı azalırken, hasta sayısında artma olduğunu söylemişlerdir. Söylenenler arasında ayrıca, hastalara verilen bakımda azalma ve son iki yılda verilen hizmetlerde eksilme olduğu da yer almaktadır. Oysa göstergeler; hemşirelerin hastalarıyla iletişim için harcadıkları zamanın, uzun vadede kazanç sağladığı ve kaliteli bakımın geliştirilmesinde anahtar olduğu yönündedir (5,6).

Hastalarıyla iyi iletişim kurabilmeleri için hemşirelere yeterli zaman verilmesi sağlığı yükselmeye yönelik doğru bir yaklaşım ve zamanın paraya eşdeğer olduğu gözönüne alınırsa iyi bir yatırımdır. İletişim aynı zamanda bir değişim aracıdır ve onu geliştirmeye yönelik çabaların her alanda desteklenmesi gerekir.

### İletişimin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi

Kurumlar bilindiği gibi hizmetleri üretmek üzere kurulmuşlardır. Hizmetlerin üretilmesinde de iletişim vazgeçilmez bir yere sahiptir. Çünkü bir kurumda üniteler arası bilgi akımı ne kadar hızlı, doğru ve tam ise, o kurumda üretilen hizmetler o düzeyde mükemmelliğe ulaşır. Doğru iletişimin yer aldığı çevrenin, çalışanlar üzerinde olumlu etkileri bugün araştırmalarla da kanıtlanmıştır.

Kurumların işleyişinde en üst kademede liderlerle onların altında yeralan yöneticiler ve deneticiler iletişimde kilit noktadadırlar. Yönetici ve deneticilerin çalışma saatleri sırasında zamanlarının %75-95'ini iletişimle geçirdikleri gerçeğini kanıtlayan araştırmalar, iletişimin liderlik etkinlikleri arasında en önemlisi olduğunu desteklemektedirler (4). Bu nedenle de iletişimin nasıl ve ne zaman yapıldığının, iletişim engellerinin, iletişimin liderlik etkinliklerine ve çalışma ortamına katkılarının iyice anlaşılması yöneticiler için öncelikli bir konudur.

Yöneticilerin bu konuda örnek alabilecekleri araştırmalar, iyi iletişimin, hemşirelerin hem morallerini yükselttiği hem de üretkenliklerini artırdığını göstermektedir.

Pincus (1986), hastanelerde çalışan 327 hemşire üzerinde yaptığı bir çalışmada, kurumda değişik boyutlarda yer alan iletişim ile görev doyumunda güçlü bir korelasyon bulunan 3 tip iletişimden söz etmiştir. Bunlar; bağlı bulunan birinci derecede amir, bireysel geri bildirim ve iletişim ortamı olarak sıralanmıştır. Diğer bir deyişle, Pincus birinci derecedeki amirle iletişim ne kadar çoksa ve iletişim ortamı ne kadar iyiye görev doyumunun o kadar yüksek olduğuna işaret etmiştir. Aynı çalışmada, yukarıda anılan iletişim tip-

leri kadar etkili olmamakla birlikte, belirgin etkisi olduğu bilinen etkenler olarak, en üst yönetici ile iletişim, yatay iletişim ve kurum perspektifi'nden söz edilmiştir (6).

Söylenenlerden de anlaşılacağı gibi yöneticilerin hasta ve personel lehine iyi bir iletişim ortamı sağlamaları zorunludur. Bu zorunluluğu yönetici, iletişim bilgi ve becerisini sürekli geliştirerek, astlarına bu konuda iyi örnek sergileyerek ve astların da bu alandaki becerilerinin sürekli geliştirilmesine katkıda bulunarak yerine getirmelidir.

#### KAYNAKLAR

1. Kalkandelen HA. Hedeflere Yönelik Sevk ve İdare. Ankara: İksan Matbaası, 1986: 164.
2. Dökmen Ü. Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık AŞ, 1995: 164.
3. Uyer G, ed. Hemşirelik Hizmetlerinde Yönetim. İstanbul: Birlik Matbaası, 1996: 58.
4. Uyer G. Hemşirelik ve Yönetim. Ankara: Hürbilek Matbaacılık, 1998: 209-25.
5. Heath HBM, ed. Foundation in Nursing: Theory and Practice. Philadelphia: Mosby Com. NY, 1995: 275-6.
6. Naish J. The route to Effective Nurse-Patient Communication. Nursing Times April 1996; 17:27-30.
7. Wilkinson S. Confusion and Challenges. Nursing Times 1992; 35:24-8.