

Sağlık iletişiminde rol model sağlıkçı ve hekim örnekleri

Dr. Ayten Doğan Keskin



1984 yılında İzmir’de doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini İzmir’de tamamladıktan sonra Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Çocuk Gelişimi bölümünü bitirdi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde çocuk gelişimi doktorasını tamamladı. Otizm tanılı çocukların eğitim ve rehabilitasyonu ile ilgili bir merkezde çocuk gelişimci olarak görev yaptı. Halen Sağlık Bakanlığı Sağlığın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü bünyesinde çocuk gelişimi uzmanı olarak çalışmaktadır.

Sağlık iletişimi, hastalıklar ve hastalıklardan korunma konusunda toplumu bilgilendirme, toplumda farkındalık oluşturma, kamu bilincinin gelişmesini sağlama amacıyla sağlık çalışanı ve hasta arasındaki ilişkileri düzenleyen bir disiplindir. Sağlık iletişimi; sağlık-hastalık ve toplum, sağlık personeli ve hasta-hasta yakını, sağlık personeli ve sağlık personeli arasındaki iletişimi kapsamaktadır. Bir diğer tanıma göre sağlık iletişimi, sağlığın korunması ve geliştirilmesi süreçlerinde iletişim kuram ve kavramlarının kullanılmasıyla toplumsal ve bireysel sağlığın korunması ve geliştirilmesine katkı sağlayan bir araçtır. Sağlık iletişimi; hekim-hasta iletişimi, grup iletişimi ve kitle iletişimi gibi çeşitli düzeylerde gerçekleşebilmektedir. Bu düzeyler sağlık iletişiminin çok geniş bir yelpazede ele alınabileceğini göstermektedir.

Sağlık çalışanı ve hasta arasında iyi bir iletişim kurulduğunda sadece mevcut problemin çözümü değil aynı zamanda ileriki dönemlerde davranış değişikliği de sağlanabilmektedir. Çünkü hekim/sağlık çalışanı ve hasta/hasta yakını arasında kurulan sağlık iletişiminin niteliği, sağlık başarısını etkileyebilmektedir.

Sağlık gibi hastalığın da sosyal ve psikolojik özellikleri bulunmaktadır. Sağlıklı bir insan, sosyal bir varlık olarak hayatını devam ettiren iyilik halindedir. Ancak hastalık durumunda iken insanın

en fazla ihtiyaç duyduğu ‘şey’ sosyal destektir. Desteğe ihtiyaç duyulan hastalık döneminde de ilk başvuru yapılan yer sağlık tesisi, ilk başvuru yapılan kişi de sağlık çalışanıdır. Bu sebeple hastalık döneminde bulunan insanların hayatlarında sağlık çalışanlarının yeri oldukça özeldir. Öyle ki zor şartlar altında doğumu gerçekleştiren hekimin adının doğan bebeğe verilmesi, afet yerlerinde travmaya uğramış afetzedelere yardım eden sağlık çalışanlarının hiç unutulmaması ve aileden biri olarak anılması, ameliyat sonrası sağlığına kavuşanların ameliyatı gerçekleştiren ekibe vefa duygusu, operasyon bölgelerinde askerlere müdahalede bulunan sağlık personellerinin desteğiyle askerlerin onlardan güç alması sağlık çalışanlarına verilen değeri göstermektedir. Bunun yanı sıra bir sanatçının bir konser sırasında onu sağlığına kavuşturduğu için binlerce kişi huzurunda hekimine teşekkür etmesi, sağlık çalışanının bir bebeğin elini tutup konuşarak müdahalede bulunmasıyla bebeğin kendini güvende hissetmesi, bir öğrencinin kendisini tedavi ettiği için hekimine olan takdir ve beğenisini hekimlik mesleğini seçerek göstermesi sağlık çalışanlarına güven duyulduğunun kanıtıdır. 60 yaşında bir teyzenin-bir amcanın çocuğu yerine koyduğu sağlık çalışanlarını görmesiyle onlardan destek aldığını söyleyerek değerli olduğunu hissetmesi, rutin kontrolleri için hekime giden bir çocuğun hekime doktor teyze, doktor amca diyerek onu aileden biri gibi görmesi, hekimlerin bir insanın

yaşama gözlerini açtığı anda ilk temas kurduğu ve hayata gözlerini yumarken de son temas kurduğu kişi olması gibi örnekler hekimlerin hastaların hayatında çok önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir.

“Şifa veren eller” olarak tanımlanan sağlık çalışanları, hizmet sunumlarında fedakârca davranmaktadır. Sağlık çalışanları, teorik ve pratik bilgi birikimi dışında insanla çalıştıkları için çoğunlukla vicdani özellikleri, merhamet duygusu ve empati becerisi gelişmiş kişilerden oluşmaktadır. Birçok meslek grubu için mesleğinin gerektirdiği teorik ve pratik bilgi birikimine ve becerisine yeterli düzeyde sahip olması, mesleğini icra etmesi için yeterli iken sağlık çalışanları için durum farklılık göstermektedir. Sağlık hizmeti sunanlar hastayla, bebekle, çocukla, gençle, yaşlıyla ve özel gereksinimli bireylerle çalışmaktadır. Bu nedenle mesleki yeterliliklerin yanı sıra, insana özgü özellikler ve insani değerler taşıyan ve etkili iletişim becerisine sahip çalışanlar tarafından sağlık hizmeti sunulması önem taşımaktadır. Sağlık çalışanlarının sağlık iletişiminin farklı düzeylerinde rol model olduğu birçok iyi örnek bulunmaktadır. Bu bağlamda; 2020 yılında, yılın hekimi seçilen 162 hekimin seçilme kriterleri ve gerekçelerini içeren Sağlık Bakanlığı verilerinden ve mesleği ile ilgili yaptığı başarılı çalışmalarla medyada yer alan haberlerden oluşan iyi örnekler aşağıda sunulmuştur.

Sağlık İletişimde Rol Model Hekimlerin Özellikleri

Hekim/ Hizmet Sunan Yönü

Hasta/ Hizmet Alan Yönü

Hekimin Kişisel Özellikleri

Dürüst, başarılı, pozitif, şefkatli, içten, etkin, uyumlu, hoşgörülü, idealist, sabırlı, sevgisini gösteren, disiplinli, önyargısız, özverili, fedakar, gayretli, aktif, güler yüzlü, çalışkan, görevlerini eksiksiz yapan, sorumluluk bilinciyle çalışan, iletişim becerileri güçlü, duyarlı, yeniliklere açık, etik davranan.

İstenmeyen durumlara rağmen hekimin görevini ifa ettiği durumlar:

- Ciddi sağlık problemlerine rağmen
- İlerlemiş yaşına rağmen
- Yaralanmasına rağmen
- Yoğun bir şekilde çalışmasına rağmen
- İlde branşında tek hekim olmasına rağmen
- Devlet hizmet yükümlülüğü bitmesine rağmen

Hekimin Mesleki Özellikleri

- Üstün mesleki tecrübe sahibi
- İşini daha iyi yapabilmek için alanındaki gelişmeleri yakından takip etmesi
- Akademik çalışmalar yapması
- Hastalara yeterli zaman ayırması
- Çocuk hastalara yaklaşımı
- Askeri operasyonlar ve afet gibi durumlarda vakalara müdahalesi
- Meslektaşlarına ilham kaynağı olması, gönüllü çalışmaları
- Mesai saati gözetmeksizin çalışması, mesai saatlerine uyumu
- Hastalık/sınıf/yaş vb. ayrımı gözetmeden çalışması
- Vatandaş odaklı sağlık hizmeti sunması
- Yaptığı çalışmalardan dolayı sevk işlemlerinin azalması
- İlinde ilk uygulamaları yapması
- Halka eğitimler vermesi
- Tarama ve izlemelerde olağanüstü performans göstermesi
- Ameliyatlardaki başarısı

- Hastaları tarafından takdir edilir
- Hastaları tarafından sevilir
- Hasta memnuniyeti yüksektir
- Hasta ve hasta yakınlarıyla ilişkisi iyidir
- Hiç şikayet edilmemiştir
- Çezai işlemi yoktur
- Övgüyle bahsedilir
- Halkın saygı ve sevgisini kazanmıştır
- Ailelere manevi destek verir
- Hastasını kendi çocuğu/ aile üyesi gibi görür
- Yazılı ve sözlü teşekkür edilir

Medyada Yer Alan Sağlık İletişiminde Rol Model Sağlıkçı ve Hekim Örnekleri

Dr. Ahmet Demez., ameliyata girmek istemediği için ağlayan üç yaşındaki çocuğu sedye yerine kucağına alıp, sarılıp sakinleştirerek ameliyata ikna etmiş çocuk cerrahıdır. Dr. Demez "Ben evlat kaybetmiş bir baba olarak çocuklarla daha kuvvetli bir bağım var. Çocuklarla iletişim kurmak için türlü şeyler yapıyoruz. Ameliyathane bonelerinde çizgi film karakterlerini kullanıyoruz. Çocuklara çizgi filmler açıyoruz, oyun oynuyoruz. Onların göz seviyelerine inerek onların dilinden konuşarak bir bağ oluşturuyoruz. Bu da öyle bir durum oldu güvendi sarıldı ve ameliyatı bu şekilde yaptık. Ameliyata aldığımız çocuklar sadece onların çocukları değil bizim çocuklarımız. Onları aile gibi görüyoruz. Onlara kızım, oğlum diye sesleniyoruz. Biz de anne babayız. Küçük hastamız da yaklaşık 10 dakika kadar kucağımızda kaldı ve sonrasında ameliyatı gerçekleştirdik." ifadelerini kullanarak bir çocukla nasıl iletişim kurulması gerektiğini somut bir şekilde göstermiştir. Ayrıca hastalarını çocuğu yerine koyarak şefkat göstermenin ve empati kurmanın işini daha kolay yapmasını sağladığını da ispatlamıştır.



Dr. Ayşenur Hoş, şehit annesi olduğunu öğrendiği bir hastanın dosyasına "Şehit annesidir, bir 'öf' bile demeyiniz." notunu yazan hekimidir. Dr. Hoş, "...Bu teyzem primer olarak kendi takip ettiğim hastam değildi. Genel vizit esnasında moral bozukluğunu görüp psikiyatri konsültasyonu isteyelim dediğimde teyzem 'Ben şehit annesiyim.' dedi. İşte o saatten sonra primer takibime girdi. Sandalyeyi yanına çekip gözlerindeki yaşlar ile onu dinlemeye başladım. 2008 yılında Hakkari Çukurca'da operasyon sırasında mayın ile paramparça olmuş bir bedenin annesi o. Başlarında erkek yok. Şehidimiz yetimmiş bir de! Güzel teyzemin maalesef ki son şehit haberleri ile kan şeker regülasyonu bozulmuş. Adresini telefonunu aldım. Şehidimizin mezarının yerini öğrendim. Kendi telefonuma güzelce kaydettim. Söylemek istemediğim diğer elimden gelen ne varsa yaptım, sessizce... Çocukluk çağlarımdan 28 yaşına kadar



şehit cenazeleriyle büyüdük biz... Bir şekilde okuduk elhamdülillah da insanlara çare olmaya çalışıyoruz... Lakin gideremediğimiz acılar olunca orda iş devreden çıkıyor ve insan olduğunu hatırlıyorsun... Bir söz vardır 'Beraber ağlamaktaki tatlılık kadar hiç bir şey kalpleri birbirine bu kadar iyi bağlayamaz.' diye... Ailemde şehit olan yok ama bu onlarla birlikte ağlamayacağım ya da onları anlamayacağım anlamına gelmiyor." diyerek hekimlerin ne kadar da fedakar ve içten çalıştığını göstermiştir. Ayrıca içindeki vatan sevgisiyle özel durumları olan hastalara karşı nasıl davranılabileceğini de çok iyi bir şekilde göstermiştir.



Sağlık gibi hastalığın da sosyal ve psikolojik özellikleri bulunmaktadır. Sağlıklı bir insan, sosyal bir varlık olarak hayatını devam ettirirken iyilik halindedir. Ancak hastalık durumunda iken insanın en fazla ihtiyaç duyduğu şey sosyal destektir. Desteğe ihtiyaç duyulan hastalık döneminde de ilk başvuru yapılan yer sağlık tesisi, ilk başvuru yapılan kişi de sağlık çalışanıdır.

Dr. Fatih Akkaya, kalp krizi geçiren hastasına söylediği sözlerle hastasını hayata döndüren kardiyoloji uzmanıdır. Dr. Akkaya'nın kalp krizi geçiren hastasına söylediği "Seni çok seviyorum, hayatta kalman lazım, benimle kal, bir yere gitme..." sözleri hastasını hayata bağlamakla kalmamış, hekimlik mesleğini icra ederken teorik ve pratik bilgi birikiminin yanı sıra iletişimin ne kadar önemli ve etkili olduğunu göstermiştir.

Dr. Bülent Yalman, hasta muayenesi sırasında odasına giren bir başka hasta yakınının muayene önceliği istemesinin ardından, muayene sırası geldiğinde o hasta yakını tarafından darp edilen nöroloji uzmanıdır. Dr. Yalman, "Bir hasta yakını tarafından kendi hastasını muayene ederken maalesef saldırdı, şiddet ve hakarete uğradım. Neden ne olursa olsun bu olmamalı. Biz ne ara böyle olduk, ne oldu bize, neyimizi kaybettik, neyimizi bulamıyoruz? Bana yapılan bu hareket benim şahsımda önemli değil tabii gururum incindi bu da önemli değil. Ama bir hekim senin hastanı muayene ediyor ve sen onun arkasından sinsice saldırıp çenesine bütün gücünle okkallı bir aparkat çıkarabiliyorsun. Yargı gerekeni yapacak buna inanıyo-

rum, ama artık bu son bulsun. Doktor, hemşire ya da herhangi bir sağlık personeli dövmekle ne kazanıyorsunuz. Yapmayın bizler sizler için varız, sizlere hizmet etmekten, size şifa olmaktan çok mutlu oluyoruz. Sonrasında gelip binlerce özür dileyip hatalıydım diyerek bu mesele kapatılabilir mi? Bu kadar basit mi? Ne olur şiddetiniz artık dursun." sözleriyle hasta ve yakınlarıyla farklı bir kanalla iletişim kurmuştur. Maruz kaldığı durumun kabul edilemez olduğunu dile getirirken yapılı, açık ve anlaşılır bir şekilde yazarak duygularını ifade etmiştir. Bu kabul edilemez durum karşısında dahi naif bir şekilde durumu açıklaması şiddetle mücadeleye örnek bir davranıştır.

Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Servisindeki sağlık çalışanlarına, bir hasta yakını tarafından yazılan mektup ise sadece hastayla değil hasta yakınıyla da iletişim kurmanın önemini göstermektedir. Öyle ki babasını kaybeden bir hasta yakını, sağlık çalışanlarının çabalarını görmüş ve bir teşekkür mektubu yazmıştır. "Bilimi sevgiyle, sevgiyi insanla, insanı yaşama, yaşamı umutla, umudu inançla bezeyen, ölümü, yaşama dönüştürmek için ça-

balayan sihirli elleri gördüm. (Yardım çok geç geldi, geç müdahale edildi, çok zaman kaybedildi, yanlış teşhis konuldu, yanlış tedavi uygulandı, hata vardı, ihmal vardı) demiyorum. Kiminin adı Mehmet, kiminin Sevilay, kiminin İbrahim idi. Beyinlerindeki sihir bilindi, yüreklerindeki sihir ise sevgiydi. Mekânları acil servis, meslekleri acil hekimliği ve tam yerli yerindeydi hayatın. Ben artık sihirli ellerin varlığına, o ellerin mucizeler yarattığına inanıyorum. Beyazdılar, esmerdiler, kadındılar ya da erkekler ama gerçektiler. Babamı kaybettim ama gördüm onları. Çünkü bizi de sarıp sarmaladılar. Kiminiz anneydi, babaydınız kiminiz ve evlatlarınız. Bu yüzden beni yine siz anladınız. Sevgiyi bilen acıyı en iyi tanıyandınız. Yüreğinizi hissettim sınısıcaktınız. Siz elinizden geleni yaptınız.”

Prof. Dr. Aziz Sancar ise İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden birincilikle mezun olduktan sonra, Mardin'de hekimlik yapmış daha sonra TÜBİTAK bursuyla doktora eğitimi için Amerika'ya gitmiş bir bilim insanıdır. Yaptığı çalışmalarla 2015 yılında Nobel Ödülü'nü kazanarak tüm Türkiye'yi gururlandırmıştır. Dr. Sancar'ın, bilimsel çalışmalarını "...biyokimyası güzel, verileri güzel, sunuşu güzel" dediği keşfi için 'Yunus Emre destanım'... şeklinde tanımlaması ve Anadolu'nun kültürel öğeleriyle açıklaması, iletişimin kültürel öğelerle de kurulabileceğine harika bir örnektir.

Dr. Dilek Gürsoy da Avrupa'da ilk yapay kalp naklini gerçekleştiren hekimdir. Aynı zamanda bu ameliyatı yapan ilk kadın kalp cerrahıdır. Hastalarına ve işine odaklanarak mesleğinde ilkleri gerçekleştirerek başarısını kanıtlamıştır. Dr. Gürsoy "...İşime baktığım ve hastalarım odaklı olduğum müddetçe yolumdan asla vazgeçmeyeceğim ve başarılı olacağımdan da çok eminim." diyerek sağlık çalışanlarının özverisini ve çalışkanlığını göstermektedir.

Dr. Harun Serkan Uzel ise İsveç'te verilen "örnek doktor" ödülünü almıştır. Ödülü kazanması ile ilgili açıklamalar yapan komite başkanı Dr. Uzel için "Hiçbir zaman güler yüzlülüğünü kaybetmez, en sıkıcı sorulara bile sabırla cevap verir. Hasta ve genç doktor adayları ile empati kurar. Çalışkanlığı ile gerçekten örnek bir doktor." ifadelerini kullanmıştır. Başka bir ülkede genç

doktor adaylarına bir Türk hekimin örnek gösterilmesi sadece hekim-hasta arasındaki iletişimi değil, ülkeler arasındaki iletişimi de etkileyebilmektedir.

Son günlerde ismi sıklıkla duyulan Emine Kuştepe ise bir sağlık çalışanıdır. 2020 yılında meydana gelen Elazığ depreminde göçük altında kalan bir depremzedeye telefonda kurduğu iletişim sayesinde, iletişimin sadece aynı dili konuşmak olmadığını tüm Türkiye'ye göstermiştir.

Dr. Özgür İnce ise Avrupa'da sigara bıraktırma oranı %22-25 iken, kendisine sigarayı bırakmak için başvuran hastaların %85'ine sigarayı bıraktıran göğüs hastalıkları uzmanıdır. Dr. İnce "Sigarayı bırakmak zor olabilir ama..." diyerek zoru hastalarıyla birlikte yürüttüğü çalışmalarla başardığını göstermiştir.

Sonuç

Sağlık çalışanları, klasik tedavi edici hizmetlerin ötesinde bütüncül ve kapsamlı bir yaklaşımla sağlık hizmeti sunmaktadır. Bu kapsamlı sağlık hizmetinde iletişim becerilerinin kullanımı hem sunulan sağlık hizmetinin kalitesini hem de sağlık çalışanı-hasta/yakını arasındaki iletişimin etkinliğini artırır. İletişim becerilerini etkin olarak kullanan sağlık çalışanları tarafından sağlık hizmeti alan hastalar, daha iyi tedavi çıktısına sahip olurlar. Sağlık iletişiminde, topluma veya hedef gruba sadece anlatmak değil, toplumu veya hedef grubu anlamak için dinlemek de gerekmektedir. Bu nedenle soru sorma, açıklama, anlatma gibi farklı kanalları kullanarak toplumdan gelen geri dönüşleri dinlemek sağlık çalışanlarının sağlık iletişiminde rol model olmasını sağlayacaktır.

İletişim etkileşimli ve çift yönlü bir süreçtir; girdileri ve çıktıları vardır. Sunulan iyi örneklerde de, sağlık iletişiminde rol model hekimlerin özellikleri çift yönlü olarak ele alınmıştır. Etkili iletişimin çift yönlü ele alınması, sağlık çalışanı için yeni bir rol model tanımı anlamına da gelmektedir.

Sağlık iletişimi, toplumun sağlıklı bir geleceğe sahip olması açısından önemlidir. Bu nedenle öncelikle sağlıkla ilgili alan ve programların ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeylerinde mezuniyet öncesi eğitimlerde, çekirdek eğitim

programlarında sağlık iletişimi konusunun ders içeriklerinde yer alması, daha sonra ise sağlıkla ilgili meslekleri icra edenlere sağlık iletişimi ile ilgili hizmet içi eğitimlerin verilerek hatırlatmalar yapılması toplum sağlığının korunması ve geliştirilmesi için elzemdir.

Sağlık iletişiminin etkili bir şekilde kullanılması sadece bireylerin sağlığının korunması ve geliştirilmesini sağlamayacak, aynı zamanda toplumsal değişimin önünü açarak sağlık politikalarının oluşturulmasına zemin hazırlayacaktır. Sağlık iletişimi, bireye yapılan sağlık yatırımlarının etkili ve fonksiyonel olmasına katkıda bulunduğu için bu etkisi uzun vadede bireysel ve toplumsal boyutta hissedilebilecektir. Tüm bu sebeplerle insan sağlığı, iletişim kavramından ayrı düşünülmemekte ve sağlık alanında rol model sağlıkçı ve hekim örneklerinin de sağlık çalışanlarına motivasyon kaynağı olacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

Aydın, N. (2019). Health promotion. Black Sea Journal of Health Science, 2(1), 21-29.

Erbaydar, T. (2003). Halk sağlığı açısından sağlık iletişimi. CÜ Tıp Fakültesi Dergisi, 25(4), 45-51.

Güven, B., & Taşkıran, H. B. (2019). Sağlık iletişiminde doktor-hasta ilişkisi modelleri ve ilişki taraflarının değerlendirilmelerini tespit etmeye yönelik bir araştırma. Halkla İlişkiler ve Reklam Çalışmaları E-Dergisi, 2(1), 7-38.

<https://www.ispartahaber.com.tr/isparta/ispartada-kalp-krizi-geciren-hasta-10-dakikada-hayata-dondu-46685h.html> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<https://www.haberler.com/ordu-da-bir-doktor-darp-edildi-9746761-haber/>(Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<http://ya2001.yeniasir.com.tr/11/22/index.php3?kat=ana&sayfa=ucuncu1&bolum=gunluk> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<https://www.hurriyet.com.tr/gundem/aziz-sancar-kimdir-aziz-sancarin-biyografisi-41214859> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<https://www.trthaber.com/haber/saglik/basariylari-tarihe-gecen-kalp-cerrahi-dilek-gursoy-432451.html> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<https://www.haberturk.com/saglik/haber/796066-isvecin-ornek-doktoru-bir-turk-oldu> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

<https://www.medimagazin.com.tr/hekim/genel/tr-sigara-savascisi-doktor-bir-yilda-210-kisiye-sigarayi-biraktirdi-2-12-86305.html> (Erişim Tarihi: 01.05.2020)

Koçak, A., & Bulduklı, Y. (2010). Sağlık iletişimi: Yaşlıların televizyonda yayınlanan sağlık programlarını izleme motivasyonları. Selçuk İletişim, 6(3), 5-17.

Şener, E., & Samur, M. (2013). Sağlıkçı geliştirici bir unsur olarak sosyal medya: Facebookta sağlık. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 2(4), 508-523.

Tabak, R.S. (2003). Sağlık iletişimi. İstanbul: Literatür Yayınları