

SEVGİLİ MESLEKTAŞLARIM,

bu sayımızdaki yazımın gerek özel sektör gerekse devlette çalışan diyetisyenlerimize ve hekimlerimize yol gösterici olmasını dilerim.

Hastalarımıza en verimli hizmeti verebilmek için onların bize sağlık yakınmalarını en detaylı şekilde anlatabilmeleri ve kendilerini iyi tanımaları gereklidir ancak günümüzde maalesef ki halen çoğu kişi hastaneye bu zamana kadar ziyaretçi olarak bile ayak basmamıştır. Peki bu durumda biz sağlıkçılara hasta memnuniyetini arttırmak amacıyla onları doğru yönlendirebilmek görevi düşmektedir.

Muayenelerimizde hastalarımızı yönlendiriş biçimimiz en verimli ve en doğru tedavi seçenekleri oluşturmamızı sağlayacaktır. **HASTALARIMIZDAN DOĞRU SONUÇLARI ALMAMIZI SAĞLAYAN AÇIKLAMA TEKNİKLERİ**

hastalarımızı eğitmek sağlam bilimsel nedenlere dayanan bir tıbbi GÖREVDİR. Hekimler yaklaşık zamanın çeyreğini yani hastanın muayene süresinin sadece 4 dakikasını bilgi verme, öğretme ve danışmanlık yapmaya harcamaktadır. **RISK YÖNETİMİ**

Yapılan araştırmalar, yanlış tedavi suçlamasıyla karşılaşmamış hekimlerin hastasını ilk ziyaretinde hastalarını daha çok eğiten, uygulanacak testler ve yöntem hakkında daha fazla bilgi veren doktorlar olduğu görülmüştür. Aynı zamanda herhangi bir şikayete karşı karşıya kalmamış hekimlerin daha esprili ve daha cesaretlendirici olup, hasta düşüncelerine değer verdiğini gösterdikleri görülmüştür. **KARARI BİRLİKTE VERME**

Hastalarımızla yeterince konuşarak tedavi kararını birlikte almak önemlidir. Hastaları detaylı şekilde eğittiğimiz takdirde onların karar verme şansı doğmaktadır. **HASTALAR NİÇİN HASTALIKLARINI BİLMEK İSTERLER**

Hastalarımız hastalıklarının adını ve açıklamasını öğrenmek ister ancak zaman problemlerinden dolayı çekinerek soramamaktadır. Hastalarımızı detaylıca bu konuda aydınlatmamız, tedavi planını ve bu planın günlük yaşamlarını nasıl etkileyecek ya da günlük yaşamlarına nasıl uyarlanacak merak konusu olmuştur hep. Hastaların kafalarını karıştırmadan, bunaltmadan, korkutmadan, kapsamlı açıklamalara ihtiyacı vardır.

HASTALAR AÇIKLAMALARIMIZI NEDEN YANLIŞ ANLAR YA DA HIÇ DİNLEMEZ
Bu durumun nedeni yapılan araştırmalara göre hastalarının içinde buldukları durumu kabul etmemelerinden kaynaklanır. Kimi hasta grubunda ise doktorun yeterli açıklama yapmamasından ya da fazla tıbbi terim kullanarak açıklamasından kaynaklandığı görülmüştür.

HASTA VE DANIŞANLARINIZI AÇIKLAMALAR YOLUYLA EĞİTMEK
MUAYENE SIRASINDA KONUŞUN! Konuşarak hastayı muayeneye katmış oluyorsunuz ve bu durumda hastalar sağlıkları konusunda daha fazla sorumlu, bilinçli olmuş olur. **BENZERLİKLER KULLANARAK ÖRNEKLENDİRİN!** Hastanın durumunu gözünde canlandırmasına yardımcı olacaktır. örneğin yüksek tansiyonu anlatırken bahçe hortumu örnekleyebilir, suyu sonuna kadar açarsanız ve hortumun ucunu kapatırsanız suyun basıncı

hortumu parçalayabilir, kan basıncınız da yükseldiğinde damarlarınızda aynı etkiyi oluşturur diyebilirsiniz.

İSTATİSTİKLERİ KULLANIN! Vakaların % 80'inde, sekiz kadından birinde gibi ibareler kullanılması durumun önemini anlatabilmeye yardımcı olacaktır. **BASILI GEREÇLER AÇIKLAMALARINIZI GÜÇLENDİRİR!** Bilgisayardan çıktı alabilirsiniz. Hasta eğitim broşürleri hazırlayabilirsiniz. Notların üzerine 'çok önemli', 'lütfen buraya dikkat' gibi ifadeler ekleyiniz.

RESİMLER ÇİZİN! Araştırmalar insanların duyduklarının %20'sini, gördüklerinin %40'ını anımsayabildiklerini, hem duyuya hem görsele hitap eden durumda ise %70'ini anımsayabildikleri görülmüştür. Bir organın yerini tarif ederken bile bir vücut çizilerek diğer komşu organları çizebilirsiniz. **GÖRSEL YARDIM GEREÇLERİNİ KULLANIN!** Organlarımız veya besinlerin plastik maketlerini kullanabilirsiniz. Bilgisayar sunumları ve videolar da bu gereçlerin arasında değerlendirilir. **İFADELERİNİZİ DEĞİŞTİRİN!**

İncitici ifade-----
önerilen ifade
Şekil bozukluğu-----
bulgu, durum, koşul
Bozukluk-----
bulgu, durum, koşul
Anormallik-----
değişiklik, bulgu
Şikayet-----
kaygı
Kötürüm-----
koşul, durum
Engel-----
durum, koşul
Sorun-----
kaygı, durum
Son aşama-----bu
noktada, şimdiki

AŞIRI BİLGİ YÜKLEMekten KAÇININ! Tek bir cümleye çok anlam sığdırmayın.

HASSAS İFADELERDEN KAÇININ!
Hassas ifade-----
-----yerine geçebilecek ifade
Beklemelisiniz-----bunu size en kısa zamanda sağlamaya çalışacağız
Biraz sakinleşin-----durumun sizin için çok rahat olmadığını farkındayım
Derin bir nefes alın-----bazı konularda kaygılandığınızı görüyorum, bunu birlikte konuşalım
Şunu kavramalısınız-----şuanda ilgilendiğimiz şey şudur..
Bugün hiç vaktim yok-----gelecek muayenede..

Tamam, bir kez daha anlatacağım--tabi, açıklamamı biraz daha netleştiririm

AMA KELİMESİNİN YERİNE VE KELİMESİNİ KULLANIN!
HASTANIN HİZMET BEKLENTİSİNİ ÖĞRENİN!
Bu tedavi planı hakkında ne düşünüyorsunuz?
Mantıklı geliyor mu size de ?
Bugün sizin için ne yapmamı istiyorsunuz?
Sizin de düşüncelerinizi almak isterim.. gibi ifadeler kurunuz.

AKTÜEL DIYET



Beslenme ve Diyet Uzmanı
Begüm KURAN

