



V.SAĞLIK İLETİŞİMİ SEMPOZYUMU

7-8 KASIM, ESKİŞEHİR



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
İLETİŞİM BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

SEMPOZYUM BİLDİRİ KİTABI

ISBN: 978-605-83703-7-1



V.SAĞLIK İLETİŞİMİ SEMPOZYUMU

7-8 KASIM, ESKİŞEHİR



Sempozyum Bildiri Kitabı

Sağlık İletişimi Sempozyumu (SiS-2019),
Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nde
7-8 Kasım 2019 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir.

www.saglik-iletisimi.org

e- mail:

sisempozyum@gmail.com

Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi
Yunus Emre Kampüsü, 26470 ESKİŞEHİR

e-Kitap

ISBN
978-605-83703-7-1

Copyright © 2019

Bu kitaptan alıntı yaparken aşağıdaki referans örneğini kullanabilirsiniz:

DEMİR, F. N. (2019). Bütünleyici bir kavram olarak medya sağlık okuryazarlığı, Sağlık iletişimi sempozyumu bildiri e-kitabı, pp.157. Pdf dosyası, CD.

Bu e-kitabın bütün hakları Sağlık İletişimi Sempozyumu Organizasyon Komitesine (Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi'ne) aittir. Yayıncının yazılı izni olmadan kitabın tamamı veya bir kısmı kopyalanamaz.

Yayıncıların bu e-kitaptaki bildirilerin içeriğiyle ilgili bir sorumlulukları bulunmamaktadır. Bildiri metinleri ilgili bildirin yazar/yazarları tarafından kaleme alınmıştır ve yayıncıya teslim edilmiştir. Bildirilerin yazarları bildirilerindeki içerikten ve varsa telif hakları sorunu taşıyan materyallerden hukuken sorumludur.

SİS 2019 BİLİMSEL KURULU

Prof. Dr. Abdullah KOÇAK, *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet Yalçın Kaya, *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. Ayla OKAY, *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Cemal CİNGİ, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Erol Nezih ORHON, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. Erkan YÜKSEL, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. Erol ÖZMEN, *Celal Bayar Üniversitesi*
Prof. Dr. Fatoş ADILOĞLU, *Doğu Akdeniz Üniversitesi*
Prof. Dr. Gülsün Münir MERİÇ, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. Halil İbrahim GÜRCAN, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. İnci ÇINARLI, *Galatasaray Üniversitesi*
Prof. Dr. Nuray BAYAR MULUK, *Kırkkale Üniversitesi*
Prof. Dr. Nuray GÖKÇEK KARACA, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. Sema BECERİKLİ, *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Sezen ÜNLÜ, *Anadolu Üniversitesi*
Prof. Dr. Süleyman KARAÇOR, *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. Şükrü TORUN, *Anadolu Üniversitesi*
Doç. Dr. Alaaddin PAKSOY, *Anadolu Üniversitesi*
Doç. Dr. Ayhan ULUDAĞ, *Necmettin Erbakan Üniversitesi*
Doç. Dr. Besim YILDIRIM, *Atatürk Üniversitesi*
Doç. Dr. Can Cemal CİNGİ, *Anadolu Üniversitesi*
Doç. Dr. Deniz SEZGİN, *Ankara Üniversitesi*
Doç. Dr. Erol OZAN, *Celal Bayar Üniversitesi*
Doç. Dr. Oryal TAŞKIN, *Celal Bayar Üniversitesi*
Doç. Dr. Yasin BULDUKLU, *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi*

SİS 2019 ORGANİZASYON KOMİTESİ

Prof. Dr. Erhan EROĞLU (Dekan)
Prof. Dr. Erkan YÜKSEL (Başkan)
Doç. Dr. Alaaddin PAKSOY (B. Yardımcısı)
Doç. Dr. Can Cemal CİNGİ (B. Yardımcısı)
Arş. Gör. Dr. Simge SÜLLÜ DURUL (G. Sekreter)
Dr. Öğr. Üyesi Çağdaş CEYHAN
Dr. Öğr. Üyesi Tezcan ÖZKAN KUTLU
Arş. Gör. Alper Hakan YAVAŞÇALI
Arş. Gör. Canver ÇELİK
Arş. Gör. Kenan ATEŞGÖZ
Arş. Gör. Mehmet Anıl ÜNAL
Arş. Gör. Merve ŞENTÖREGİL

SİS 2019 TEKNİK EKİP

Tamer OLCAY (Fotoğraf)
Fatih ÜRE (Fotoğraf)

ÖĞRENCİLER

Eda BURHAN
Yiğitcan ÇEVİK

SİS 2019 BİLDİRİ KİTABI EDİTÖRLERİ

Prof. Dr. Erkan YÜKSEL
Doç. Dr. Alaaddin F. PAKSOY
Doç. Dr. Can Cemal CİNGİ
Arş. Gör. Dr. Simge SÜLLÜ DURUL

İÇİNDEKİLER

ISBN ve Kaynak Gösterimi	i-ii
Bilimsel Kurul ve Organizasyon Komitesi	iii

SiS 2019, BİLDİRİLER

Öğr. Gör. Dr. Esmâ Gültüvin Gür Omay İstanbul Üniversitesi "Sağlık Sektörü Kurtları (Health Mavens) ve Sosyal Medya"	1
Dr. Öğr. Üyesi Göktürk Yıldız, Seray Yalçın Kocaeli Üniversitesi "Gazete Haberlerinin Sağlık Politikalarının Belirlenmesi ve Uygulanmasındaki Önemi: Milliyet Gazetesi MPS ve SMA Haberleri Örneği"	2-18
Dr. Tuba Işık, Öğr. Gör. Pınar Ayrancı TÖM Bilişim Belgelendirme Danışmanlık Hizmetleri, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi "21. Yüzyıl İletişim Sürecinde Sağlık İletişimi ve Yorumlanma Biçimleri"	19
Dr. Öğr. Üyesi Seçil Özay, Dr. Feryade Tokan Şenol Marmara Üniversitesi, Yeditepe Üniversitesi "Sağlık Haberciliği Ve Kamu Yararı İlkesinin Uygulanabilirliği"	20
Prof. Dr. Halil İbrahim Gürcan, Dr. Öğr. Üyesi Şebnem Özdemir Anadolu Üniversitesi, Cumhuriyet Üniversitesi "Sağlık İletişiminde Yüz Tanıma Teknolojisinin Kullanılması"	21- 32
Ayşe Sarı Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi, "Sağlık Hizmetlerinde Engelli Bireylerle Etkili İletişim"	33-51
Prof. Dr. Sezen Ünlü, Prof. Dr. Demet Özbabalık, Doç. Dr. Sevil Bayçu, Araş. Gör. Dr. Simge Süllü Durul Anadolu Üniversitesi "Evde Bakım Veren Kişilerin İhtiyaçları: Yaşam Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Durum Tespiti"	52-61
Dr. Öğr. Üyesi Ayla Topuz Savaş Anadolu Üniversitesi "Aşı Reddi: Bir İkna Aracı Olarak Kamu Spotlarının Analizi"	62
Prof. Dr. Rüçhan Gökdağ, Semih Eken, Cevdet Uğurcan Öztürk Anadolu Üniversitesi "Genç Yetişkinlerde Sexting Olgusundaki Riskler Ve İfşa İlişkisi"	63-74
Nurseli Korucu Doğu Akdeniz Üniversitesi "Sağlık Okuryazarlığı ve Sosyal Medya: Bir TV Sağlık Programının Sosyal Medya Hesabı Üzerine İnceleme"	75
Melisa Öğretmen Doğu Akdeniz Üniversitesi "Sosyal Medyada Sağlık İletişimi; Doktorların Instagram Paylaşımı Üzerine Bir İnceleme"	76
Pelin Ercan Sinop Atatürk Devlet Hastanesi "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddeti Anlamaya Yönelik Şiddeti Önlemede İletişim Becerileri"	77-95
Ceren Canan Şahin Giresun Üniversitesi "Sağlık İletişiminde Yeni Yaklaşımlar: Mindfulness"	96

Araş. Gör. Deniz Benzer, Doç. Dr. Figen Ünal Çolak <i>Afyon Karahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Fitness Alanındaki Kişisel Antrenörlerin Instagram'da Bedensel Sermaye Sunumları"</i>	97
Doç. Dr. Can Cemal Cingi, Doç. Dr. Fatma Kocabaş <i>Anadolu Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Türkiye'de Sağlık Turizminin Ekonomik Boyutu"</i>	98-113
Prof. Dr. Erkan Yüksel <i>Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Eleştirmek ya da Eleştirmemek"</i>	114
Öğr. Gör. Dr. Didem Hekimoğlu Tunç, Doç. Dr. Fikriye Yılmaz, Dr. Elif Selcen Beng <i>Başkent Üniversitesi</i> <i>"Hekimlerin Kötü Haber Verme Deneyimleri Üzerine İstanbul'da Kesitsel Bir Saha Çalışması"</i>	115-116
Dr. Öğr. Üyesi Duygu Zorlu Karayığit <i>Ahi Evran Üniversitesi</i> <i>"Göğüs Hastalıklarında İletişim Sorunları"</i>	117-121
Öğr. Gör. Ayşegül Hülçen Dönmez, Dr. Öğr. Üyesi. Güssün Güneş <i>İstinye Üniversitesi, Marmara Üniversitesi</i> <i>"Üniversite Öğrencilerinde Sağlık İletişiminin Periyodik Sağlık Muayeneleri Farkındalığına Etkisi"</i>	122-123
Uzm. Esin Beldüz, Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Ali Oruç <i>Samsun İl Sağlık Müdürlüğü, Samsun İl Sağlık Müdürlüğü</i> <i>"Sağlıkta İletişim Merkezlerinin Öneminin Değerlendirilmesi"</i>	124-131
Prof. Dr. Ayla Okay <i>İstanbul Üniversitesi</i> <i>"Bağımlılıklara Yönelik Sağlık İletişimi Kampanyalarının Önemi"</i>	132-154
Prof. Dr. Süleyman Karaçor, Öğr. Gör. Dr. Merve Gençyürek Erdoğan, Araş. Gör. Dr. Burcu Akcan <i>Selçuk Üniversitesi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi</i> <i>"Sağlık Alanında Reklam İçerikleri: Öncesi ve Sonrası Hasta Görüntüleri"</i>	155
Öğr. Gör. Hakan Mahmut Neğiş, Dr. Öğr. Üyesi Esra Vona Kurt <i>Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi</i> <i>"Sağlık İletişiminde Grafik Tasarım: Sağlık Bakanlığı İletişim Kampanyaları İçerik Analizi"</i>	156
Öğr. Gör. Fatma Nur Demir <i>Eskişehir Teknik Üniversitesi</i> <i>"Bütünleyici Bir Kavram Olarak Sağlık Okuryazarlığı"</i>	157
Araş. Gör. Dr. Miray Beşbudak <i>Ege Üniversitesi</i> <i>"Sağlık Okuryazarlığının Gelişiminde İnternetin Önemi: Beslenme Blogları Üzerine Bir İnceleme"</i>	158-168
Araş. Gör. Dr. Ferihan Ayaz, Araş. Gör. Alper Hakan Yavaşçalı <i>Bülent Ecevit Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi,</i> <i>"Çocukların Beslenmesine İlişkin Online Gazetelerdeki Haberlere Yönelik Bir İçerik Analizi"</i>	169
Dr. Öğr. Üyesi Şebnem Özdemir, Prof. Dr. Halil İbrahim Gürcan <i>Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Dijital Çağda Halk Sağlığı Sürveyansı"</i>	170-179
Yağız Sunay, Doç. Dr. Sibel Onursoy <i>Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Sağlık Hizmeti Öncesi İletişim Süreci ve Yeni Medya"</i>	180

Dr. Öğr. Üyesi Esra Vona Kurt <i>Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi</i> <i>"Sağlık İletişimi ve Sosyal Medya: Sivil Toplum Kuruluşlarının Twitter Kullanımı Üzerine Bir Değerlendirme"</i>	181
Dr. Öğr. Üyesi Canay Umunç <i>Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi</i> <i>"Sağlıklı Beslenme Farkındalığı Açısından Sosyal Medyada Gündem Özel ve Yemekteyiz Programlarının ve Takipçi Yorumlarının İncelenmesi"</i>	182
Doç. Dr. Ali Korkmaz,Eda Tuğrul <i>Erciyes Üniversitesi, Erciyes Üniversitesi</i> <i>"Gazete Haberlerinde Söylem Ve Ideoloji: Dünya Engelliler Günü Haberlerinin Medyada Sunumu"</i>	183-198
Aleyna Makbule Ünal, Doç. Dr. Gülsüm Çalışır <i>Atatürk Üniversitesi, Gümüşhane Üniversitesi</i> <i>"Sağlık Personeli Ve Hasta İletişimi: Ocak 2019'dan Günümüze Mevcut Çalışmalar Üzerine Bir İnceleme"</i>	199-213
Ayşin Ayverdi, Doç. Dr. Figen Ünal Çolak <i>Cihan Hastanesi, Anadolu Üniversitesi</i> <i>"Hemşirelerin Eleştirel Düşünme Beceri Düzeyleri"</i>	214-221
Emre Akğün, Doç. Dr. Ayhan Uludağ, Doç. Dr. Yusuf Yalçın İleri <i>Necmettin Erbakan Üniversitesi</i> <i>"Tedavi Ayrıcalığı Öğretisinin Hasta Doktor İletişimindeki Yeri"</i>	222- 227
Öğr. Gör. Hawva Palaci, Prof. Dr. Ebru Özgen <i>Okan Üniversitesi, Marmara Üniversitesi</i> <i>"Hastanelerde Sosyal Sorumluluk Model Ve Tanımları: Kuramsal Bir Değerlendirme"</i>	228-248
Papatya Öztürk <i>Tire Devlet Hastanesi</i> <i>"Tire Devlet Hastanesi Hasta Hakları Birimine 2019 1. Dönem Başvuruların Değerlendirilmesi"</i>	249-262

SiS 2019 Sempozyum Programı**263-267****SiS 2019 En İyi Bildiri Özeti Ödüülleri****268****Aile Fotoğrafı****269**

SAĞLIK PERSONELİ VE HASTA İLETİŞİMİ: OCAK 2019'DAN GÜNÜMÜZE MEVCUT ÇALIŞMALAR ÜZERİNE BİR İNCELEME

Doç. Dr. Gülsüm ÇALIŞIR
Gümüşhane Üniversitesi
gulsumcalisir@yahoo.com

Aleyna Makbule ÜNAL
Atatürk Üniversitesi
unal.aleynamakbulee@gmail.com

Gülsüm ÇALIŞIR, 2000 yılında Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nden mezun olduktan sonra sırasıyla Eskişehir Tepebaşı Belediyesi, Ticaret Odası, Sanayi Odası gibi kuruluşlarda Basın Halkla İlişkiler Uzmanı ve İletişim Danışmanı gibi görevlerde bulundu. Aynı anda yüksek lisans ve doktora eğitimlerini dışarıdan sürdürdü. 2009 yılında "iletişim" doktoru unvanını aldı. 2012 yılından bu yana Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde çalışmaya başladı. Mart 2017'de "iletişim çalışmaları" alanında doçent unvanını alan Çalışır, halen aynı fakültede ve bölümde dekan yardımcısı ve bölüm başkanı olarak akademik ve idari çalışmalarını sürdürmektedir.

Aleyna Makbule ÜNAL, 2014 yılında Gümüşhane Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi'nde lisans eğitimine başladı. 2016 yılında Trabzon TRT Genel Müdürlüğü'nde stajyer olarak görev aldı. 2017 yılında Pedagojik Formasyon eğitimi kapsamında Rekabet Kurumu Kız Anadolu Lisesi'nde beş ay stajyer öğretmenlik yaptı. Aynı yılda Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nden mezun olduktan sonra 2018'de yine aynı üniversite ve alanda yüksek lisansa başladı. 2018-2019 aralığında 3 ay Trabzon Halk Eğitim Merkezi'nde Diksiyon Dersi usta öğreticiliği, 6 ay Gümüşhane Üniversitesi'nde Kurumsal İletişim Elemanı olarak görev yaptı. Mayıs 2019'da yüksek lisans eğitimini tamamladı. Şu anda Atatürk Üniversitesi'nde aynı alanda doktora eğitimini almaktadır.

Özet

Sağlık alanında sağlık personelleri-hasta arasındaki iletişimi tanımlayan, etkileyen bir çalışma alanıdır, hasta iletişimi. Bu çalışma alanı adı altında hastaya olan yaklaşım, sağlık personeli-hasta arasında kurulan iletişim modelleri, iletişim becerileri, iletişimin kalitesi, etkileşim düzeyi, hasta ve hasta yakınlarına karşı tutum gibi konular ele alınmaktadır. Bununla birlikte son dönemlerde dijital çağın hasta iletişimi üzerindeki etkisi de incelemeye değer görülen konular arasına girmiştir. Yani dijital platformlardan hasta ile olan iletişim ve bu iletişimin iki taraf arasında oluşturduğu etki de araştırmaya tabii tutulmaktadır. Durum her koşulda iletişime bağlandığı için bu alandaki araştırmaların üzerinde durduğu konular ve elde edilen bulguların işlenmesi gerekli görülmüştür.

İletişim alanına tabii "hasta iletişimi" başlığı altında Ocak 2019'dan itibaren literatürde yer bulan çalışmaların incelendiği bu araştırmada, yöntem olarak alanyazın taraması tercih edilmiştir. İletişim unsurları, süreci, etki faktörleri gibi iletişime dair alt başlıkların ön plana çıkmasından ötürü "hasta iletişimi" söz konusu araştırmanın konusu haline gelmiştir. Araştırmanın amacı ise iletişim adı altında ağırlık verilen başlıklar, araştırma safhasında seçilen yöntemler, elde edilen bulgular ve ortak noktalarını mercek altına almak şeklindedir. Buna göre "hasta iletişimi" adı altında "2019 yılından beri" filtresinde Google Akademik sayfasında 3 bin 100 çalışmaya rastlanmıştır. Yalnızca iletişim ile doğrudan ilişkili çalışmalar araştırmaya dâhil edilmiştir. Sonucunda "sağlık personelinin" ve "hastaların bakış açısıyla" olmak üzere mevcut çalışmaların iki farklı taraftan incelendiği saptanmıştır. Hasta yönüyle yürütülen çalışmalarda hasta hakları, iletişim problemleri, hasta sadakati, hastaya olan yaklaşımın tedavi sürecindeki etkisi gibi başlıkların ön plana çıktığı görülmüştür. Sağlık personellerinin bakış açısını yansıtan

araştırmalarda ise ilişki taraflarının değerlendirilmesi, iletişim becerileri, dijital iletişim kanallarından iletişim yürütülmesi, hekimlerin hasta iletişimi üzerindeki görüşleri, farklı alan dallarına göre hasta ilişkilerinin gözetimi ve iki taraf arasındaki ilişkilerin seyri gibi konular ağır basmaktadır. Bunun dışında bazı çalışmalarda sağlık personellerinin sosyal ağ sitesi kullanımlarının iletişim becerileri üzerindeki etkisi dahi incelenmeye değer bulunmuştur. Araştırma sonucunda ortaya çıkan fotoğraf, iletişim boyutuyla sağlık personelleri ve hasta arasındaki iletişimin ileriki zamanda da popüler bir araştırma konusu olmaya devam edeceği öngörüsünü oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, sağlık personelleri, hasta, hasta iletişimi.

SAĞLIK PERSONELİ VE HASTA İLETİŞİMİ: OCAK 2019'DAN GÜNÜMÜZE MEVCUT ÇALIŞMALAR ÜZERİNE BİR İNCELEME

GİRİŞ

İnsanlar da diğer canlılar gibi çevresiyle daima bir iletişim kurma içerisinde. Kendisini ifade etme gereksinimi duyan insanların duygu, düşünce, olay ya da olguları sözlü ya da yazılı şekilde karşı tarafa aktarması mümkündür. Günlük yaşam veya iş hayatında sorunlar yaşayan, bundan ötürü destek beklentisi ile iletişim kurmaya ihtiyaç duyulması da söz konusudur. Hastanın herhangi bir sağlık sorunuyla sağlık personeline başvurması durumunda iletişim kurma gereksinimi bu duruma dâhildir. Yaşamın her anında iletişime başvuran insanların, kendisini hasta/rahatsız hissetmesi halinde sağlık personellerinden beklediği yardımın başrolünde de "iletişim" vardır. Hastalığa tanı koyma, tedavi uygulama, tedavinin süreci ve sonucunda bunu görebilmek mümkündür. Hasta ile sağlık personelleri arasındaki ilişki sadece inisiyatif değil, "hasta hakları" boyutunda da var olarak önemini göstermiş bulunmaktadır. Beraberinde araştırmacıların da ilgisini çeken "hasta iletişimi" konusu literatürdeki yerini almaktadır. Literatür taraması şeklinde gerçekleştirilen bu araştırmada Ocak 2019 tarihinden itibaren hasta iletişimine dair yürütülen çalışmalar incelenmiştir. Buna göre "sağlık personellerinin bakış açısı" ve "hastaların gözüyle iletişim" olmak üzere taraflar arasındaki ilişkilerin seyrinin ikiye ayrıldığı görülmüştür. Literatür taramasından elde edilen bulgular ekseninde, sağlık personelleri ve hasta iletişimine dair ilişkilerin durumu, bu durumun sebepleri, iletişim engellerinin ortadan kaldırılmasına yönelik var olan çalışmaların yanı sıra, buna benzer araştırmaların devam edeceği öngörüsünde bulunmaktadır.

YÖNTEM

İnsanların karşı karşıya geldiğinde güçlü olabilmenin en zor olduğu durumlardan biri fiziksel/ ruhsal bir hastalıkla baş etmek zorunda kaldığı durumlardır. Böyle bir halde iken insan, başkalarından diğer durumlardan daha fazla destek beklemektedir. Bir başka ifade ile hastaneye gelen hastaların sağlık personelinden yalnızca tedavi görmek için değil, aynı zamanda destek bulma isteğinin varlığı da aşikârdır. Tam da bu durumda taraflar arasında oluşan iletişim süreci büyük önem taşımaktadır. Bu nedendir ki, araştırmacıların çalışmaya değer bulduğu bir alan olmuş ve bu alan da "hasta iletişimi" adını almıştır. Bu alanda yapılan çalışmalar da sağlık personelleri-hasta arasındaki iletişimi anlamak, tarafların iletişimine dair eksik ve yanlışlıkları saptamak, değişmesi gereken yönleri fark etmek ve iletişim sürecini iyileştirme gibi boyutlarla literatürdeki yerini almaktadır. Literatür taraması şeklinde gerçekleştirilen bu araştırmada Ocak 2019 tarihinden itibaren hasta iletişimine dair yürütülen çalışmalar incelenmiştir.

Alanyazın taraması; bir araştırma raporunda o araştırmanın konusuna dair mevcut bilgilerin önemli noktalarını gözden geçirmeyi hedefleyen yöntemdir. Bu açıklamadan da

anlaşılacağı üzere, literatür taraması önceden ortaya konulmuş olan bilgilerin eleştirel ve derinlik kazanmış bir halde değerlendirilmesine dayanmaktadır (Şimşek, 2014: 54-63).

Çalışmada “Google Akademik” arama motoru kapsamında “2019 yılından beri” filtresi uygulanarak, Türkçe dilinde “hasta iletişimi” anahtar sözcüğü ile tarama yapılmıştır. Arama sonucunda 3 bin 100 sonuç bulunmuştur. Alıntılar haricinde doğrudan hasta iletişimi ile ilgili 24 çalışma, bu çalışmanın bulgular bölümünde yer verilmek üzere çalışmanın yazarları tarafından arşivlenmiştir.

Kuramsal Çerçeve

İletişim, “iletmek” sözcüğünden türetilmiştir. 25-30 yıl öncesine değin, Arapça kökenli “haber” kelimesinden üretilen “haberleşme” kelimesi bu sözcüğün yerine kullanılmaktaydı. Fakat sonrasında haberleşme ifadesi, kitlelere haberleşme araçları vasıtasıyla olay niteliğindeki iletileri kapsayan, bir kısım mesajları ise konu dışı bırakan bir ifade halini almış ve sonucunda daha geniş bir anlama sahip olan “iletişim” sözcüğünün kullanımı tercih edilmiştir (Aziz, 2012: 26). İletişim ise Latince’de birlik, ortaklık gibi anlamlara karşılık gelen “communis” sözcüğünden meydana gelmiştir (Çamdereli, 2015: 13).

Başlangıçta güzel sanatlar kapsamında yer bulan, edebiyatın bir alt dalı olduğu farz edilen iletişime, sonrasında bilimsel yaklaşım hâkim olmuştur. Bu sebeple bir kesim için yaratıcı, öznel, kişisel bir etkinlik anlamı taşıyan iletişim kavramı başka bir kesim için ise karmaşık araştırma yöntemlerine başvurarak anlaşılabilir bir olgu şeklini almıştır (Usluata, 1994: 10). Burada adı geçen etkinlik ifadesi iletişimin “bilgi-paylaşma etkinliği” olma yönüne karşılık gelmektedir (Anderson, 1972: 4). Karmaşık olduğu düşüncesi ise söz konusu taraflar arasında bir etkileşim ve alışveriş sürecinin beraberinde gelmesinden kaynaklanmaktadır (Cüceloğlu, 2002: 23). Nihayetinde iletişimde anlamlar paylaşılmakta ve bunun için çaba gösterilmediği müddetçe insanlar arasında yanlış anlaşılma ya da anlaşamama durumu ortaya çıkmaktadır.

Bilgi-paylaşma boyutuyla mağara duvarlarına resim çizilmesi, dumanla mesaj iletilmesi, taşlara yazılar yazılması iletişime duyulan gereksinimi göstermektedir. İletişimin bir olgu olarak kabul edilmesi ve araştırmaya değer bulunması, insan hayatındaki öneminin zamanla anlaşılmasına işaret etmektedir. Antik Yunan filozoflarının güzel konuşma sanatı ve ilkelerini ortaya koyma gayreti de iletişime verilen kıymetin bir başka göstergesidir. Bu filozoflardan biri olan Aristoteles, “retorik” kelimesine karşılık gelen güzel konuşmanın tüm ayrıntılarını incelemiştir (www.ankarabarusu.org.tr). Anlaşıldığı üzere konuşma yetisine sahip olmak ile konuşmaya hâkim olmak farklı şeylerdir. Sadece bu sebepten ötürü bile iletişim tarihte çok eski dönemlerden itibaren bir araştırma alanı olarak kabul görmüştür.

Gökçe (2013: 9) tarafından iletişim olgusu, insanların ortak simgeler vasıtasıyla bilgi, duygu ve düşüncelerini iki taraflı olarak iletmeleri sonucunda, zihinlerinde benzer ya da farklı çağrışımların oluşması şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca iletişimde genel ilkenin söylenen değil, karşıdakinin anladığı ve yorumladığı kadar olduğunu söylemektedir. Bir başka deyişle iletişim, ortak bir paydada gönderici ve alıcı tarafından benzer bir anlamın çıkarılması ile mümkün olmaktadır. Bu noktada Demiray (2007: 186), mesaja yüklenen anlamın yanlış çözümlenmesi sonucunda, iletişim sürecinde aksamalar yaşanacağı ve verilmek istenen alt anlamların doğru şekilde değerlendirilemeyeceği yönünde benzer bir ifade kullanmaktadır.

İnsan, anlamak ve anlaşılma gereksinimi duyar. Bundan dolayı insanların herhangi bir iletişim aktivitesi içinde olmadan yaşaması zor görünmektedir (Küçük, 2015: 16). Öncesinde de

adı geçen “söylenen ile anlaşılan arasındaki benzerlik” ilkesi dışında iletişimin temelinde birçok ilke yer almaktadır: “Samimiyet”, “mütevazılık”, “anlayışlı olma”, “özgüven”, “saygı ve nezaket”, “sempatiklik”, “hoşgörülü olma”, “tutarlılık”, “dürüstlük”, “erdemlilik”, “kendisiyle barışık olma” gibi düşünce, duygu, tutum ve davranışlardır (Yaman, 2016: 31). Bunlar yalnızca kişinin kendisiyle ilgili değil, doğrudan iletişim sürecine de yansıyan ilkelere. Örneğin kişinin bir olay, olgu, duygu veya düşüncesini dile getirdiği sırada kurduğu cümleler arasında “tutarsızlık” olması halinde karşı tarafın anlamlandırma ve yorumlaması güç bir hal alabilmektedir. Aynı şekilde konuşma sırasında “samimiyetten uzak” bir dil kullanılması iki taraf arasında sağlıklı bir iletişim kurulmasına engel teşkil edecektir.

İletişim kurmanın; bilgi sunma, motive etme, karşılıklı anlayışı mümkün kılma ve ikna etme amaçlarına hizmet ettiği düşünülürse, iletişim sürecine ket vuran her türlü etkenden uzak durulması gerekmektedir (Seitel, 2004: 54). Bu süreci işlemeyen önce iletişimin kaynak (gönderici), mesaj (ileti), kanal, hedef (alıcı) ve geri bildirim (dönüt) öğelerinin varlığı ile kaynak-alıcıya dair bilgilere değinmekte fayda görülmektedir (Akman, 2012: 14). Kaynak (gönderici) belli bir amaçla iletişim sürecini başlatan ve karşı tarafı; yani hedefi (alıcı) belli bir yönde etki altına almak veya eylemde bulunmasını sağlayacak içerikte mesajları hazırlayan kişi, kurum ya da gruptur. İletişim sürecinde etkin olma noktasında hedefin kaynağı ne şekilde değerlendirdiği ve kaynağa yönelik algılamaları önem taşımaktadır (Elden, 2016: 26). Alıcı ise, kaynak tarafından gönderilen mesajları alıp yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepki gösteren kişi veya gruplardır. Alıcıların sayısı ister bir kişi veya ister birden fazla olsun, iletilerin farklı algılanabilme ihtimali söz konusudur. Etkili bir iletişim için kaynak ve hedefin mesaja aynı anlamı yüklemesi gerekmektedir (Mısırlı, 2013: 4-5). Görüldüğü üzere her iki iletişim unsurunda da “mesajların yorumlanması”, “algılama”, “yorumlama” gibi ifadeler öne çıkmaktadır.

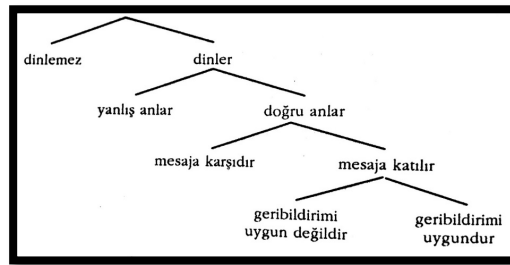
Yanlış anlaşılmalara sebep olabilen algı yoksunluğu, iletişim sürecinde rahatsız eden durumlarının başında gelmektedir. Bununla birlikte psikolojik çatışma ve iletişim engellerinin de ilk tetikleyicisi olma yönüne sahiptir (Özodaşık, 2013: 43). Konuşma dilinden uzaklaşılması dahi algı yoksunluğuna sebep olabilmektedir. Özer’in (2005: 130) mesajlarda, günlük konuşma dilinde kullanım sıklığı fazla olan kelimelerin kullanılmasının, belirsizlik ihtimalini azaltacağı yönündeki ifadesi bu örneği destekler niteliktedir. Tabii belirsizlik sadece kullanılan dilden kaynaklı olmamakla birlikte sözsüz iletişimin de bu durumda etkili olduğu bilinmektedir. Sözsüz iletişim dâhilinde kişinin yüz ifadesi, el ve beden hareketleri, vücudun duruşu ve göz teması mesajın algılanması ve yorumlanması noktasında önem arz etmektedir (Dökmen, 2000: 28). Diğer bir deyişle sözel olmayan iletişim sözel iletişimi pekiştirmekte, insanların bilmediği ve kelimelerin bir başına iken açıklığa kavuşmadığı ortam veya şekilleri açıklamada faydası bulunmaktadır (Gökdağ, 2016: 169).

Yaşam içerisinde çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalan insan, destek beklentisi ile iletişimde bulunma ihtiyacı duymaktadır. Bunlardan biri de sağlık sorunudur. Kişinin yaşadığı sağlık sorunu nedeniyle başvurduğu sağlık personeli ile iletişim kurması kaçınılmaz bir süreçtir. İletişim ve sağlık arasındaki ara yüze karşılık gelen hasta iletişimi uygulaması, sağlığın geliştirilmesi ve hastalıktan korunma alanlarını kapsamaktadır (Şengün, 2016: 39). Sağlık iletişimi, hastalık durumu ve bu duruma ilişkin gereken tedbirler konusunda toplumda farkındalık sağlamak, hedef gruplarını bilgilendirmek ve kamu bilincinin ilerlemesi gibi amaçları barındırmaktadır. Bununla birlikte sağlıkla ilişkili taraflar arasındaki ilişkileri düzenleyen bir iletişim disiplini olma yönüne sahiptir (Güven ve Taşkıran, 2019: 10). İletişimin içerisinde yer bulan hasta iletişiminin amacı ise toplumu bilgilendirmek, farkındalığı artırmak ve sağlıklı davranışları teşvik etmektir (Sezgin, 2011: 91). Sağlık iletişimi toplumu ilgilendiren sağlık konularına ilişkin toplumsal düzeydeki iletişim süreçlerini kapsamakta; kişilerarası iletişim

düzeyinde ise doktor-hasta iletişimi, hastaların sağlık personelleriyle olan iletişimi, sağlık personelinin kendi aralarındaki iletişim de sağlık iletişiminin kapsamında yer almaktadır (Güven, Taşkıran, 2019: 10). Bugün alanyazında da yer bulan hasta iletişimine yönelik araştırmaların sağlık alanından ziyade iletişim boyutuyla ele alındığı anlaşılmıştır. Bu yönüyle toplum, sağlık personelleri-hasta iletişimine ilişkin bilgi sahibi olma imkânı bulmaktadır.

Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de son dönemlerde hızla gelişen hasta iletişimi araştırmaları, 1970’li yıllardan sonra ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde kendini göstermiştir. Türkiye’de hasta iletişimi alanında alanyazın çalışmaları yakın geçmişe dayanmaktadır. Fakat Türkiye’de halk sağlığı alanında, toplumu bilinçli kılmak adına yapılan çalışmaların daha köklü bir geçmişi olduğu görülmektedir. Cumhuriyet Dönemi ilk hasta iletişimi çalışmaları sıtma hastalığına yönelik olarak halkı bilinçlendirme ve bu alanda literatürü geliştirme çabaları şeklinde mevcudiyet göstermiştir (Sezgin, 2015: 33-34). Yani hasta iletişimi çalışmaları bir ihtiyaçtan ortaya çıkmış, sağlıkçı ve hasta kimseler arasında bilgi amaçlı iletişim kurma gayesiyle varlığını göstermiştir.

Dünden bugüne hasta iletişimi alanında yapılan araştırmaların çoğunda hastaların büyük bir yüzdesinin sağlık personelleri ile kurulan iletişimden memnun kalmadıkları bulgulanmıştır. Hastaların genelde soru sorma cesaretinde bulunamaması veya sağlık personellerinin sözlerini anlayamaması bu memnuniyetsizliğe zemin hazırlayabilmektedir. Hastalarla yapılan görüşmelerin bant kaydına alınması suretiyle gerçekleştirilen araştırmalarda ise doktorların sık sık hastanın sözünü kestiği ve yeterli düzeyde empati kurmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Gordon ve Edwards, 2014: 8). Söz konusu iletişim problemlerini anlamak için öncelikle aşağıdaki görsele yer verilmesinde fayda görülmektedir.



Şekil 1. İletişim Çatışmalarının Sonuç Faktörleri
(Kaynak: Dökmen, 2000: 80)

Şekil 1’de gösterildiği gibi iletişim sürecinde hedef (alıcı) tarafından tercih edilmesi muhtemel iki ihtimal ve seçilen eylemin sonuçları görülmektedir. Örneğin mesajın göndericisi olan kişi/ kişileri dinlememe halinde iletişim sonlanmakta, dinlediği durumda da yanlış anlama ya da doğru anlama sonucu ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde kişinin iletilmek isteneni doğru anlaması halinde mesaja katılması ve sonrasında geribildirim uygun ya da uygun olmaması durumu mümkün iken, mesaja karşı olması halinde de iletişim son bulmaktadır. Buna bağlı olarak iletişim çatışmalarının bir nevi tarafların tercihi olduğunu görmek mümkündür.

Sağlık personelleri tarafından hasta birey ile kurduğu ilişkilerde iletişim teknikleri doğru bir şekilde uygulanmalı; saygı, güven, beraberliğin varlığı gibi ögelere dikkat edilmelidir (Yalçın ve Aştı, 2010: 58). Çünkü fiziksel rahatsızlıkların ötesinde, sıkıntılarını karşısındaki insanla paylaşan biri ile empati kurulması durumunda kişinin sıkıntısının hafiflediği kabul edilmektedir. Bu nedenle öğretmenlere, hekim ve hekim adaylarına, hemşirelere, ticaretle uğraşanlara, satış sorumlularına, psikologlara, sosyal çalışmacılara, halkla ilişkiler uzmanlarına, danışmanlara empati kurma becerilerini artırmaya yönelik eğitim verilmektedir (Özodaişik, 2013: 162). Özellikle hekim ve hasta arasındaki etkileşim, teşhis ve tedavi kararlarında da önem arz

etmektedir. Karşılıklı bilgi alışverişi sürecinde uygun bir ortam yaratmak, hekimin hastalığı teşhis etmesinde etkili olmakta ve hatta hastanın çekingenliğini dahi ortadan kaldırılabilmektedir (Morgan, 1986: 56).

Son dönemlerde bazı tıp uzmanlarının tıbbın “insanı iyileştirmek” ile “hastayla bağ kurmaktan, hastanın sorumluluğunu üstlenmekten” uzaklaşdığı iddia edilmektedir. Bununla birlikte hasta ile iletişime yönelik dersler alan bir sağlık personelinin “teknolojinin kısıcında bir nefer olmak” yerine “insancıl sağlık modeli”ni benimsemesinin uygun olduğu düşüncesine yer verilmektedir (Gordon and Edwards, 2014: 25). Her şeyin hastayı yalnızca fiziksel boyutta iyileştirmekten ibaret olmadığını, hasta insanlarla kurulan iletişimin de görülen tedavinin bir parçası olduğu ve büyük bir önemi bulunduğu anlaşılmaktadır. Sağlık çalışanları ve hasta arasındaki iletişimin ikinci plana atılması ve hastanın sadece tıbbi boyutuyla iyileştirilmesi durumuna yönelik Henzel (2009: 27) yalnızca organlardan ibaret olmayan hastaların duyu ve düşüncelerini görmezden gelmeme koşuluyla bedenen ve zihinen sağlığa kavuşmanın mümkün olduğunu ifade etmektedir.

Sağlık personellerinden biri veya birden fazlası ile hasta arasında sağlıklı ilişkilerin kurulamaması sonucunda hastaların tavsiye edilen tedaviye uymadıkları, bu personellerin bilgi ve yetilerinden şüphe dahi duydukları, beraberliğinde ise taraflar arasında iletişimin tümüyle koptuğu görülmektedir (Apaydın ve Yazdurdiyev, 2007: 8). Mandy ve Gard'ın (2000: 9) sağlık çalışanı ile hasta arasındaki ilişkinin olumlu ve samimi olması durumunda hastalardan alınan bilgilere göre hastalıkları ile daha kolay başa çıkabilme ve tedavi sürecine daha iyi uyum sağlama davranışının ortaya çıktığı yönündeki görüşü de, bu ifadeyi destekler niteliktedir. Sağlık çalışanları yönünden gösterilen iş performans düzeyi, sağlık hizmeti kalitesini belirlemekte ve hizmetin kalitesiyle eş değer olarak da hasta memnuniyeti veya memnuniyetsizliği ortaya çıkmaktadır (Solmaz ve Duğan, 2018: 186). Bu ifadeden de görüldüğü üzere, hastaların memnuniyet durumu ile iletişim doğrudan ilişkilidir.

Bir hastalıktan ötürü sağlık personeline başvuran kimsenin, iletişim süresince dikkate alınmayı ve destek görmeyi beklediğini söylemek mümkündür. İletişim sürecinde aktif dinleme de bu sürecin sağlıklı şekilde gerçekleşmesinin temelini oluşturmaktadır. Sağlık personelinin alıcı konumunda iken fiziksel olarak; gözle, bedensel duruşla ve bakışla, psikolojik olarak da dürüst ve önyargısız şekilde sessiz bir biçimde dinleme eyleminde bulunması gerekmektedir. Bu sayede dinleyici, konuşan kişi konumundaki hastayı sözlü ya da sözsüz ifadelerle desteklemiş de olmaktadır (Uluyağcı ve Karadaş, 2017: 23). Tam tersi hasta ile iletişim sürecinde sağlık personellerinin göz temasından kaçınması, sert bir ses tonunda ve kesik kesik konuşması, eleştirel yaklaşımı, en az seviyede bilgi vermesi ve hastadan minimum derecede bilgi istemesi, tebessüm etmemesi, hastayla temas esnasında dostça davranmaması, ifadelerinin anlaşılmanması, şefkat eksikliği, hastaya iğneleyici sözler sarf etmesi ve iletişim sürecinin oldukça kısa sürmesi hastalarda negatif duygular uyandırabilmektedir (Gordon ve Edwards, 2014: 30). Sağlık personelleri açısından da iş yorgunluğu, angaryaların ve nöbetlerin fazlalığı, sayı yetersizliği gibi yönetsel sebepler, hasta ile olan iletişimi olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Arda vd., 2007: 71).

Görüldüğü üzere sağlık iletişiminde sağlık personelleri-hasta arasındaki iletişime dair geniş bir araştırma alanı oluşmaktadır. Bu çalışmaların birçoğu da sağlık alanından ziyade iletişim boyutuyla gündeme gelmektedir. Özellikle iki taraf arasındaki iletişime dair ilişkilerin durumu, bu durumun sebepleri, iletişim engellerinin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar ön plana çıkmaktadır. Bu bakımdan taraflar arasında iletişime dair birçok ayrıntı bilginin elde edildiği araştırmaların sentezlenmesi faydalı görülmüştür.

BULGULAR

Hasta iletişimi alanında 2019 yılından itibaren yapılan çalışmalara bakıldığında sağlık personelleri-hasta iletişimi, özelinde ise çoğunlukla hemşire-hasta iletişimi üzerine ağırlık verildiği görülmektedir. Bu başlığa dair 57 araştırma, bu çalışmanın yazarları tarafından arşivlenmiş olmasına rağmen, çalışmada iletişim boyutunda konuyla doğrudan ilişkili olduğu düşünülen 24 araştırmaya yer verilmiştir. Belirtilen yönleriyle araştırmaya dahil edilen çalışmalar aşağıdaki şekliyledir.

Delican vd. (2019: 19) tarafından hazırlanan "Ailelerin Aile Hekimliği'nden Hizmet Alımı ve Memnuniyeti" başlıklı çalışma görüşme yöntemi ile incelenmiştir. Toplamda 26 odak görüşmesinden elde edilen sonuçlara göre; hem hekim hem de bölgesel farklılıklar göz önüne alınarak, Aile Hekimliği'nden çoğunlukla kişisel ve kısıtlı alanlarda hizmet alındığı, verilen hizmetten memnun kalma durumuna dikkat edilmediği bilgisine ulaşılmıştır. Araştırma yürütücüleri bu durumu, hastalar tarafından ciddi bir sağlık sorunu olmadığı Aile Hekimliği'ne başvurulması, aksi durumda ise hastanenin tercih edilmesi ile ilişkilendirmektedir. Söz konusu durum, hasta kimselerin ciddi bir sağlık problemi olduğunda memnun kalıp kalmama durumunu sorgulaması sonucu da ortaya çıkmaktadır.

Kamu nezdinde hastanelerde görev yapan sağlık personellerinin iletişim yetenekleri ve empati kurma düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Özkan, Aba ve Çelik (2019: 1194) tarafından "Destek Personellerinin İletişim Becerileri ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi: Kamu Hastanelerinde Bir Uygulama" başlıklı bir çalışma yürütülmüştür. Personellerin katılımıyla "İletişim Becerileri" ve "Empati Eğilim Ölçekleri"nden elde edilen sonuca göre, iki olgu arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bilgisi elde edilmiştir. Kadınların söz konusu becerilere daha fazla sahip olduğu da elde edilen bulgular arasındadır. Ayrıca bu yetilere sahip olma düzeyi düştüğünde, hastalarla iletişimin de azaldığı saptanmıştır. Adı geçen çalışmanın sağlık personellerinin demografik özellikler kapsamında cinsiyet boyutuyla da karşılaştırmaya tabii tutulduğu görülmektedir. Buna göre kadınların empati ve iletişim yetilerine erkeklere oranla daha fazla dikkat ettiğini söylemek mümkündür.

Klin (2019: 36) geleneksel tıp metotlarının hasta-hekim arasındaki ilişkiye potansiyel yarar ve zararlarının araştırılması amacıyla bir çalışma yürütmüştür. Yapılan literatür taraması sonucunda metot sayısının fazla olmasından ötürü yapılan araştırma yeterli görülmemiştir. Bu yöndeki araştırmaların sürdürülmesi ile ihtiyaç duyulan dayanağın sağlanacağı düşünülmektedir. Burada Türkiye'de bulunan bitkisel ürünlere yönelimin hastanelerde yeterince ilgi görmemek, tedavi edilememek ve modern tıpta memnun olunmayan noktaların varlığı ile doğrudan bir ilişki söz konusu olmuştur. Yani yine iletişim yoksunluğundan kaynaklı bir problem doğmuş olmaktadır.

Esencan vd. (2019: 15) tarafından yürütülen "Bir Kamu Hastanesinde Ebe ve Hemşirelerin Sosyal Ağ Siteleri Kullanımı ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı çalışmada sağlık personellerinin iletişim yetileri ile sosyal ağ platformları ve bilgisayar kullanım düzeyi arasındaki ilişki, hazırlanan ölçek formu yoluyla incelenmiştir. İstanbul ilindeki bir eğitim araştırma hastanesinde ebe ve hemşirelik mesleğini yürüten 176 kişiye "Tanıtıcı Bilgiler Formu", "İletişim Becerileri Ölçeği" ve "Yetişkin Formu" uygulanmıştır. Veri toplama safhasından önce gerçekleştirilen alanyazın incelemesinde bu konuya dair yapılan araştırmaların yeterli olmadığı yazarlar tarafından elde edilen bir bilgidir. Araştırma sonucunda sağlık çalışanları tarafından sosyal medya ortamında aktif olmanın iletişim becerilerini güçlendirebildiği görülmüştür. Çalışmada, sosyal medya ortamlarının takip edilmesinin dergilere ve mesleki anlamda bilgi kaynaklarına kolaylıkla ulaşabilmeyi mümkün kıldığı,

mesleki gelişimin de kişisel boyutta kendini ifade etme ve iletişim becerilerine olumlu yönde etki ettiği bulgusu dikkat çekmektedir.

Aksu ve Yiğit (2019: 98) tarafından yürütülen “Çocuk Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Liderlik Özellikleri ve Aile Merkezli Bakım Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada görüşme yöntemi ile hemşirelerin liderlik yönü ve aile merkezli bakım arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna göre eğitim seviyesinin yükselmesi ile liderlik eğilimi ölçek puanlarının arttığı bulgulanmıştır. Ayrıca her iki olgu arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Anlaşıldığı üzere söz konusu bakımda liderlik özelliğinin görülmesi, daha nitelikli bir bakımın sağlanması durumunu beraberinde getirmektedir.

Kargın ve Hiçdurmaz (2019: 4) madde kullanımında oluşan ruhsal bozukluk ve bu duruma ilişkin gelişen bireysel danışmanlık süreci üzerine araştırma yürütmüştür. Olgu sunumu yoluyla yapılan görüşmeler neticesinde danışmanlık sürecinin hastalıkla mücadele etme üzerindeki etkisi anlaşılmıştır. Buna ek olarak esrar tüketme durumunun başlamasında ebeveyn tutumlarının önemli olduğu bilgisi de elde edilmiştir. Madde kullanımının psikolojik etkileri olduğu da düşünüldüğünde, tedavi sürecinde ilgili sağlık personellerinin hasta ile sağlıklı bir ilişki kurmasının ilaçlardan daha etkili olduğunu söylemek mümkün olacaktır.

Tıp etiğinde hekim-hasta ilişkilerini etik boyutuyla inceleyen Erdemir (2019: 27), literatür taraması yapmıştır. Günümüzde Türkiye’de hastanelerde oluşum gösteren hasta hakları büroları, hastane etik kurulları noktasında hasta haklarını korumak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Hastanın uygulama ve iyileştirme sürecinde hasta özerkliğini koruması tıp etiği yönüyle de önem arz etmekle birlikte, diğer tüm tıp etiği ilkelerinin de hekim-hasta iletişimde değer bulduğu bulgulanmıştır. Örneğin kötü davranmama ilkesine göre hekim hastasına karşı kibar, anlayışlı, güler yüzlü olmalıdır. Hastayı dinlemeli, kendi tavsiyelerine uyması için de hastanın güvenini kazanması gerekmektedir. Bu ilke hekim-hasta arasındaki en önemli ilke olma özelliğine sahiptir.

“Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Kliniklerinde Hasta Memnuniyeti: Anket Çalışması” başlıklı çalışmanın yazarları Aydın, Altunkaynak ve Kayaoğlu (2019: 21), farklı kliniklerde hasta memnuniyetinin anket yoluyla ölçülmesine yönelik çalışma yürütmüşlerdir. Yazarlar 18 yaş ve üzeri kimselere uygulanan 8 maddelik anket uygulamasında 259 geçerli anket elde etmişlerdir. Buna göre asistan kliniği ile özel kliniğin benzer memnuniyet düzeyine sahip olmakla birlikte, yine de özel klinikte bu düzey daha yüksek bulunmuştur. 5’li likert skalası şeklindeki anket sorularında katılımcı durumundaki hastaların memnuniyet düzeylerini genellikle “iyi” ve “çok iyi” şeklinde ifade ettiği bilgisine ulaşılmıştır. Ayrıca asistanların görev yaptığı kliniklerdeki memnuniyet düzeyi öğrenci kliniğinden daha fazladır.

Akkavak ve Karabudak (2019: 46), hastanede kalan okul dönemindeki çocukların hastane ve hemşireleri algılama durumunu araştırmışlardır. Bir üniversite hastanesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Servisi’nde, ölçüt örnekleme yoluyla 7-12 yaş aralığındaki 15 çocuğa “Hasta Bilgi Formu” ve “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” uygulanmıştır. Elde edilen bilgilere göre; çocukların genellikle hastaneye henüz hazır değil iken yatırıldığı, hastane ve hemşireye dâhil en büyük problemlerinin televizyon ve büyükleri olduğu anlaşılmıştır. Ağrıya sebep olan tıbbi müdahaleler, sağlık personellerinin negatif yönlü davranışları, fiziksel kısıtlılık, birçok talepten mahrum bırakılması durumunun hastanenin olumsuz yönleri olduğu ifade edilmiştir.

Kırıkkale’de sağlık çalışanlarının hizmet verdiği hastanelerdeki motivasyon düzeylerinin örgütsel bağlılıklarına olan etkisini araştırma amacı ile Öztürk, Yılmaz ve Erdem (2019: 21) tarafından yürütülen çalışmada “motivasyon” ve “bağlılık” ölçekleri kullanılmıştır. Motivasyon

ölçeğinde, hijyen motivasyon etmenleri ve motive artırıcı unsurlar şeklinde iki boyut incelemeye tabii tutulmuştur. Bağlılık ölçeği ise duygusal, devam ve normatif olmak üzere üç ayrı başlıkta yer bulmuştur. 389 geçerli anket verilerine göre; motivasyon düzeyi arttığında örgütsel bağlılık düzeyinin, duygusal bağlılık düzeyinin, devam bağlılık düzeyinin, normatif bağlılık düzeyinin ve örgütsel bağlılık düzeyinin de arttığı bulgulanmıştır. Benzer şekilde hijyen motivasyon unsurlarına yönelik düzenlemeler arttıkça duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığın aynı oranda artacağı yönünde sonuca ulaşılmıştır. Son olarak motive edici edici unsurlara ilişkin düzenlemelerin artması ile örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık da aynı oranda artacağı bilgisi elde edilmiştir. Buna göre araştırmaya yönelik 12 hipotez de kabul edilmiştir.

Pehlivan ve Vatanserver (2019: 47) tarafından hemşirelerin yaşlıya yönelik tutumları ve bunu etkileyen faktörlerin tespitine yönelik bir araştırma yürütülmüştür. "Hemşire Bilgi Formu", "UCLA Yaşlı Tutum Ölçeği" ve "KOGAN Yaşlı Tutum Ölçeği" ile 217 hemşirenin katılımı ile veri elde edilmiştir. Buna göre; hemşirelerin yaşlılara yönelik tutumlarının pozitif yönde olduğu, yaş ve çalışma yılı arttıkça yaşlıya yönelik tutum puanının arttığı bilgisine ulaşılmıştır. Hemşirelerin yaşlılara yönelik tutumlarında toplumsal, kültürel ve bireysel değerlerden etkilendiği bulgulanmıştır. Ayrıca hemşirelerin medeni durum yönünden evli, çocuklu, yaşlı yakınlarla sahip, büyükleri vefat etmiş durumda olması da tutum ortalamalarını yükselttiği sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Güven ve Taşkıran (2019: 11) tarafından yürütülen çalışmada doktor-hasta iletişimde hastanın cinsiyet, yaş ve mesleki durum gibi demografik özelliklerinin doktorlarla olan ilişkilerine dair fikir ve tercihlerinde farklılığa sebep olduğu, doktorların ise cinsiyet ve mesleki deneyim sürelerinin, hastalarla olan ilişkilerindeki düşünce ve tercihlerini farklılaştırdığı tespit edilmiştir.

Ezen vd. (2019: 130) tarafından hemşirelik öğrencilerinin sosyal medya bağımlılığının iletişim becerilerine etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma yürütülmüştür. Araştırma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde Yaz Okulu Döneminde derse katılan 104 hemşirelik öğrencisinin katılımıyla gerçekleşmiştir. Bu doğrultuda "Kişisel Bilgi Formu", "Sosyal Medya Bağımlılığı Ölçeği" ve "İletişim Becerileri Envanteri" yoluyla veri elde edilmiştir. Sonuçta cinsiyet ile iletişim becerileri arasında önemli bir ilişkiye rastlanmıştır. Öğrencilerin % 96,2'si sosyal medya kullanmakta olduğu ve sosyal medyada harcanılan süre ile sosyal medya bağımlılığı arasında da yüksek oranda ilişki bulunduğu gözlenmiştir. Fakat ölçeklerin nihayetinde öğrencilerin sosyal medya bağımlılıklarının iletişim becerileri üzerinde etkili bir rol oynamadığı bilgisine ulaşılmıştır.

İmplant tedavi sürecinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesine yönelik araştırma yürüten Erdil, Yıldız ve Bağış (2019: 43), son bir yıl içerisinde implant tedavisi gören 176 hasta ile görüşme yapmıştır. Bu sürece yönelik memnuniyet düzeyi, ulaşılabilirlik, uygulama kolaylığı, maddi boyutu, estetik ve işlev kuralları göz önüne alınarak görsel analog ölçüm ile değerlendirildi. Sonuçta hastaların implant uygulamalarından yüksek derece memnun olmakla birlikte, estetik kazanç ve işlevselliğin bu memnuniyette önemli bir unsur olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Diğer taraftan bu uygulamanın maliyetli olduğu ve sürecin zor işlediği yönünde bulgular saptanmıştır.

Benzer şekilde Gülpınar ve diğerleri (2019: 21) tarafından gerçekleştirilen çalışmada interfilite tedavisi gören kadınlar araştırma konusu olmuştur. Çalışmada tedavi sürecindeki kadınların algıladıkları bakım davranışlarını ve bunu etkileyen faktörleri belirlemek amaçlanmıştır. 24 kişi ile yüz yüze görüşme yoluyla 13 soruluk kişisel formdan elde edilen verilere göre, kadınların en yüksek bakım davranışı algıları bilgi, yetenek ve en az bakım

davranışı algıları ise saygılı olma boyutunda bulunmuştur. Ayrıca Türkiye’de ilk defa infertilite tedavisinin yapıldığı kadınların algıladıkları bakım davranışları değerlendirmeye tabii tutulmuş, nihayetinde de kadınların bakım davranışı algısı ortalamanın üstünde olduğu yönünde bilgi elde edilmiştir. Hastayla özdeşleşme veya empatide bulunma, hastanın belirttiği ya da belirtmediği ihtiyaçlarına karşılık verme, hastanın, hastalığı ya da iyileştirilmesine yönelik duygularını ifade etmesine olanak tanıma davranışının en düşük puan aralmasına sahip olduğu bulgulanmıştır.

Doğum sonrası 2 hafta ile 2 ay arasında hastaneye başvuruda bulunmuş, doğum sonrası birinci basamaktan sağlık hizmeti almış Kars il merkezinde bir devlet hastanesinde doğum yapan 327 anne ile görüşme yapan Alemdar ve Özdemir (2019: 27), bu kapsamda katılımcılara “Anne-Bebek Bilgi Formu” ve “Kadınlar için Birinci Basamak Sağlık Hizmeti Memnuniyet Anketi” uygulanmışlardır. Buna göre doğum sonrası bakımdan memnun olup olmamaya yönelik önceki ölçekler anne ve bebek bakımı ile ilgili karşılaştırmalara ve farklı bakım alanlarına hitap etme noktasında yetersiz kalmıştır. Söz konusu araştırmada kullanılan formlar ise doğumdan sonra anne ve bebeğe sağlanan sağlık hizmetinden sağlanan memnuniyet düzeyini ölçmek için kullanılacak geçerli ve güvenilir ilk ölçek olma özelliğini barındırmaktadır.

Pelvik muayeneyi ilk kez deneyimleyen kadınlarda anksiyete seviyesini ve randevu öncesinde yapılacak ebelik tavrının anksiyete düzeyine etkisini bulma amacıyla Özbek ve Sümer (2019: 45) gerçekleştirilen kesitsel tipte yürütülen çalışma, 200 kadının katılımıyla sağlanmıştır. Kadınların tanıtıcı verileri ve pelvik muayeneye başvurma sebeplerini bulmak için soruların yer aldığı form, anksiyete belirtilerini bulgulamak yönüyle anksiyete ölçeği ve sürekli anksiyete ölçeği formlarının kullanıldığı bir araştırmadır. Buna göre kadınların muayene öncesinde, muayene sırasına göre daha yüksek düzeyde anksiyete bozukluğu yaşadığı anlaşılmıştır. Ayrıca ebelik yaklaşımı uygulanan topluluğun, uygulanmayanlara kıyasla daha az anksiyete yaşadığı bulunmuştur.

Karadeniz ve Kanan (2019: 81) tarafından yapılan çalışmada reaminasyon yoğun bakım ünitesinde yatan hastaların çevresel stresörlerden etkilenme durumları incelenmiştir. Yoğun bakım ünitelerinde yatan 142 hastaya “Yoğun Bakım Ünitesinde Çevresel Stresörler Ölçeği” ve “Hasta Tanıtım Formu” uygulanmıştır. Buna göre hastalar tarafından algılanan en mühim stresörler sırasıyla; su tüketmemek, yakınlarını gün içerisinde kısa süreli görebilmek, gizliliğin olmaması, cihazlara bağlı yaşamak ile eşini özlemek; en düşük önem arz eden stresörler; hemşirelerin, hastaya sürekli müdahalede bulunması, onların makineleri, yakından takip ediliyor olmak, sıklıkla tansiyon (kan basıncı) ölçülmesi, sağlık personelleri tarafından sık sık fiziksel muayene edilmesi olarak bulgulanmıştır. Çalışma sonucunda hemşirelerin, hastaların çevre algısı, stres sebepleri ve bu durumda gösterdikleri tepkilerden haberdar olması önerilmektedir.

Sağlık çalışanları içerisinde cerrahi yapan hekimlerin merhamet yorgunluğu ile ilgili araştırma yürüten Cingi ve Eroğlu (2019: 58), bu kapsamda baş boyun cerrahisi alanında 100 hekime 24 soruluk “Merhamet Yorgunluğu Ölçeği” uygulamıştır. Sonuca göre, baş boyun cerrahlerinde merhamet düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca tıpta en korku dolu görünen hastalıklardan biri olan kanser ile uğraşan hekimlerin tahmin edilenin tersine merhamet yorgunu olmadıklarını ve mesleklerini başarı ve çaba ile devam ettirme çabalarının süregeldiği dikkat çekmektedir.

Işık (2019: 147), sağlık çalışanları ve hasta kimseler arasındaki iletişimi araştırmak yerine, Acıbadem Hastanesi’nin dijital iletişim kanallarının ve sosyal medya hesaplarının incelenmesi temalı bir çalışma yürütmüştür. Rastgele yöntem ile seçilen 8 hastaneye amaçlı örneklem

teknikleriyle 12 soru yöneltilmiştir. Araştırma kapsamında sağlık kurumlarının sosyal medya platformlarını etkili olarak kullanabilmek amacıyla sıklıkla kurum içinde sosyal medya uzmanlarından meydana gelen bir birim inşa ettiği, bazı durumlarda ise kurum dışından ajanslarla birlikte çalışmalar yürüttüğü bilgisine ulaşılmıştır. Sonuçta zaman içerisinde sağlık kurumlarının sosyal medya, mobil uygulamalar, iletişim, bilişim teknolojileri, sağlık yapıları yazılım ve otomasyonlarını daha fazla kullanmaya yöneleceği öngörüsünde bulunulmuştur.

Doktor ve hastaların hasta ilişki modellerine yönelik fikirleri ve model yönelimlerini belirlemek amacıyla Güven ve Taşkıran (2019: 7) tarafından yürütülen araştırmada doktor-hasta ilişkilerine dair temsilen en güncel ve kapsamlı olduğu düşünülen Emanuel ve modeli kullanılmıştır. İstanbul Tıp Fakültesi Göğüs Hastalıkları ve İç Hastalıkları Anabilim Dalı'na başvuran 400 hasta ve bu anabilim dallarında görev yapan 100 doktordan elde edilen anket verilerine göre, hastaların demografik özelliklerinin doktorlarla iletişimine ilişkin fikir ve tercihlerinde farklılığa sebep olabildiği, doktorların ise cinsiyet ve mesleki tecrübe sürelerinin, hastalarla olan etkileşimindeki görüş ve yönelimlerini farklılaştırdığı bulgulanmıştır.

Türk kültüründe hemşire-hasta iletişimindeki hitap şekli ve bu tarz ile hemşirelik bakımı arasındaki ilişkiyi konu alan çalışma Arslan, Gökteş ve Buldukoğlu (2019: 89) tarafından Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde yatmakta olan 186 hastanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir "Kişisel Bilgi Formu" ve "Hemşirelik Bakımını Değerlendiren Ölçeklerden" elde edilen sonuca göre; hemşire-hasta arasında genellikle resmi hitap şekli kullanılmakta ve bu durumda da demografik özellikler etkili olmaktadır. Hemşirelerin tersine hastaların üçte ikisi kendilerine karşı resmi olmayan bir hitap şekli beklentisi duymaktadır. Elde edilen bilgilere göre hastanın yaşı arttıkça hemşirelerin hastalara yönelik resmi olmayan hitapta bulunma durumu artmakta ve bu şekilde hitap edilen hastalar, söz konusu hemşirelik bakımından daha memnun kalmaktadır. Hitap şeklini bir statü ayrımı ile ilişkilendiren sağlık personellerine karşı Akman (2012: 36) insanların genellikle kendi statüsünden aşağı bir statüdeki bireylerle iletişim kurmak istemediği, eşit statüde veya üst statüde olanlarla iletişim içerisine girme eğiliminde olduğu ifadesine yer vermiştir.

Koroğlu vd. (2019: 677), Nazilli kamu hastanesinde yatılı olarak tedavi gören hastaların bakım memnuniyet düzeyinin bilgisine ulaşmak ve bu konuda öneriler sunabilmek amacıyla bir çalışma yürütmüştür. 164 hasta ile mülakat gerçekleştirme, soru yönelme ve hazır verilerden yararlanma yöntemine başvurulmuş bu araştırma sonucunda katılımcıların memnuniyet algısı ve yaş grupları ile çalışma durumları arasında anlamlı farklılık olduğu bulgulanmıştır. Buna göre ileri yaşlılık dönemindeki hastaların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Ayrıca katılımcılar arasında en düşük memnuniyet algısına sahip olan özel sektör çalışanları iken, işsiz olanlar ve diğerleri (ev hanımları gibi) en yüksek algıya sahiptir.

Yoğun bakım hemşirelerinin iletişim kurmanın mümkün olmadığı hastaya yönelik yaklaşımını saptamak amacıyla çalışma yürüten Bayraktar ve Kara (2019: 27), bu doğrultuda Karadeniz Teknik Üniversitesi Farabi Hastanesi Yoğun Bakım Ünitesi'nde bulunan 100 katılımcıya form uygulamıştır. Elde edilen verilere göre, hemşirelerin iletişim konusunda yetersiz kaldığı, yaşanan iletişim güçlüklerinin bir nedeninin yoğun bakım ünitelerinde çalışan sayısının düşük olmasından kaynaklandığı, hastaların aile ziyaretlerine mümkün olduğunca izin verilmesi ve sonucunda iyileşme sürecinin hızlanabileceği yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Ayrıca iletişim bilgi ve becerilerin hemşirelik eğitiminde mutlaka yer alması gerektiği çalışmanın önerisini oluşturmaktadır.

Sarı ve Özkan (2019: 64) yaptıkları çalışmada Bayraktar ve Kara'ya (2019) benzer şekilde yoğun bakımda çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile bakımında sorun yaşanan hasta durumlarına ilişkin yaklaşımları incelemiştir. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi yoğun bakım ünitelerinde çalışan 100 yoğun bakım hemşiresinden oluşan araştırma örneğine, "İletişim Beceri Envanteri" uygulanmıştır. Buna göre; hemşirelerin % 68'inin hastalarıyla iletişim problemi yaşadığı, probleme sebep olarak da sürekli bir şeyler istenmesi, sık sık çağırma talebinde bulunulması ve sorular sorulması şeklinde açıklamalara yer verilmiştir. Yani yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin, özellikle hastanın kişilik özelliklerinden, hastalığa verdiği tepkilerden ve hasta tutumlarından şikâyetçi olduğu saptanmıştır.

SONUÇ

Hasta iletişimi, sağlık personelleri-hasta arasındaki iletişim boyutuyla değerlendirildiğinde alanyazında zengin bir içeriğin varlığı görülmektedir. Sağlık alanı da söz konusu iken, konun iletişim boyutuyla ön plana çıkması taraflar arasındaki iletişimin önemini doğrular niteliktedir. Bu durumun farkına varan araştırmacılar özellikle içinde bulunulan dönemin şartlarını da hesaba katan çalışmalar yürütmektedir. Örneğin sosyal medya kullanımının artmasıyla birlikte bu platformlarda yer almanın hasta iletişimde nasıl bir etki yarattığı, bu etkinin hastaya ne şekilde yansıdığı üzerine araştırmalar yürütülmektedir.

Hastanın fiziksel/ruhsal bir sorununa karşılık gereken desteği gösterme noktasında sağlık personelleri önem arz etmektedir. Özellikle elzem bir hastalık durumunda hastayla kurulan iletişim, tedavi kadar etkili olabilmektedir. Söz konusu ilişkilerin tedavi sürecini hızlandırması, hastanın gerekli talimatlara kolaylıkla uyum göstermesi, uzun süre yatakta tedavi görmesi gereken bir hastanın özveriyle hareket etmesi iletişim ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenledir ki, hastayı ve hastalığı ilgilendiren bir olguya karşı, araştırmacılar da hassas davranmaktadır. Literatürde yer bulan veya bulacak çalışmaların birçoğunun sağlık personelleri ile hasta arasındaki iletişimi iyileştirmeye yönelik olduğunu söylemek mümkündür.

Bu çalışmada Ocak 2019'dan itibaren hasta iletişimi alanında yürütülen çalışmalar incelenmiştir. Buna göre doğrudan iletişimle ilgili olan araştırmalarda ortak temaların varlığı dikkat çekmektedir. İlk olarak hekim, hemşire, sağlık memuru gibi çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen araştırmaların yanı sıra hastaların görüşlerine başvuru yapılan araştırmaların da olduğu görülmüştür. Hastalar açısından memnuniyet, tedavi sürecine etkisi, ilgi gibi durumların iletişim boyutuyla değerlendirilmesi hâkim iken, sağlık personelleri yönünden de bulunulan şartların etkisi, demografik özelliklere göre farklılık olup olmadığı, sosyal medya kullanımının iletişim yetileri üzerindeki hâkimiyeti gibi konular ön plana çıkmaktadır. Bunun dışında sağlık personelleri içerisinde araştırmaya en fazla dâhil edilen grup, hekimler ve hemşireler olmaktadır. Hastayla birebir ilişkilerinden kaynaklanabileceği düşünülen bu durumda, iletişimin önemi bir kez daha anlaşılmaktadır. Hatta sağlık personelleri ile hasta arasındaki iletişim bir organa benzetildiğinde bunu "kalp" organına benzetmenin yerinde olacağı düşünülmektedir. Çünkü insanın varlığında mecburi olan kalp organı gibi; sağlığı bozan tanının koyulması, tedavi edilmesi, tekrardan sağlığın kazanılması, korunması gibi safhalarda taraflar arasında karşılıklı bir iletişim ağı olması da zorunludur.

İncelemeye alınan araştırmalarda çalışma yöntemi olarak özellikle hazır formların kullanıldığı, bu uygulamanın genelde yüz yüze yapıldığı fark edilmektedir. Konuya ve amaca ilişkin bir veya birden fazla formun katılımcılara uygulanması sonucunda birbirine benzer ya da farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Örneğin sağlık personellerinin iletişim becerilerinin ve

empati kurabilmelerinin incelendiği bir araştırma sonucunda, kadınların bu yetilere daha fazla sahip olduğu bulgulanmıştır. Diğer bir örnek, birbirinden farklı araştırmalarda demografik özelliklerin hastalarla olan iletişime yansıdığı yönünde benzer bir sonuç ortaya çıkmıştır.

Türkiye’de Ocak 2019’dan itibaren hasta iletişimi alanında yürütülen araştırmaların incelendiği bu çalışmada, evreni temsil etme durumuna sahip olduğu düşünülen araştırmalara yer verilmiştir. Buna göre sağlık iletişimine dair iletişim boyutuyla ele alınan araştırmaların sonraki dönemlerde de devam edeceği öngörülmektedir. Bundan sonraki çalışmalarda geçmiş ve günümüz hasta iletişimi alanında yürütülen çalışmaların konu, amaç, yöntem ve elde edilen bulgular anlamında değerlendirilmesinin de literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AKKAVAK, D., KARABUDAK, S. (2019). “Hastanede Yatan Okul Çağı Çocukların Hemşireyi ve Hastaneyi Algılama Durumlarının İncelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 12 (1): 46-56.
- AKMAN, T. K. (2012). Genel İletişim, İzmir: İlya Yayınevi.
- AKSU, D., YİĞİT, R. (2019). “Çocuk Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Liderlik Özellikleri ve Aile Merkezli Bakım Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 3 (2): 98-110.
- ALEMDAR, D., ÖZDEMİR, F. (2019). “Kadınlar İçin Birinci Basamak Sağlık Hizmeti Memnuniyet Anketi Türkçe Geçerlilik ve Güvenilirliği”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 10 (1): 27-32.
- ANDERSEN, K. E. (1972). Introduction to Communication, University of Illinois.
- APAYDIN, A., YAZDURDIYEV, B. (2007). “Diş Hekimliği Pratiğinde Hekim-Hasta İlişkileri”, Journal of Istanbul University Faculty of Dentistry, 41 (4): 7-12.
- ARDA, H., ERTEM, M., BARAN, G. & DURGUN, Y. (2007). “Dicle Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Hasta İletişimi Konusundaki Görüşleri”, Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 15 (59): 68-74.
- ARSLAN, B., GÖKTAŞ, A., BULDUKOĞLU, K. (2019). “Size Nasıl Hitap Edilmesini İstersiniz?: Hemşire-Hasta İletişiminde Kullanılan Hitap Şekli ve Hemşirelik Bakımı Arasındaki İlişki”, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 10 (2): 89-95.
- AYDIN, R., ALTUNKAYNAK, B., KAYAOĞLU, G. (2019). “Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Kliniklerinde Hasta Memnuniyeti: Anket Çalışması”, Acta Odontologica Turcica, 36 (1): 21-27.
- AZİZ, A. (2012). İletişime Giriş, İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- BAYRAKTAR, D., KARA, G. (2019). “Yoğun Bakım Hemşirelerinin İletişim Kurulamayan Hastaya Yaklaşımı”, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 8 (2): 27-34.
- CİNGİ, C., EROĞLU, E. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu”, Osmangazi Tıp Dergisi, 41 (1): 58-71.
- CÜCELOĞLU, D. (2002). Yeniden İnsan İnsana, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- ÇADIRCI, A. (2019). Retorik-Aristoteles, Hukuk Gündemi II Kültür & Sanat Dergisi, <http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/ankarabarusu/hgdmakale/2010-1/19.pdf>, Erişim Tarihi: 20.10.2019.
- ÇAMDRELİ, M. (2015). İletişime Giriş, Dem Yayınları: İstanbul.
- DELİCAN, O., YAPAKÇI, A., YILMAZ, E. vd. (2019). “Ailelerin Aile Hekimliği’nden Hizmet Alımı ve Memnuniyeti”, The Journal of Turkish Family Physician, 10 (1): 18-34.
- DÖKMEN, Ü. (2000). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- ELDEN, M. (2016). Reklam ve Reklamcılık, İstanbul: Say Yayınları.

- ERDEMİR, A. (2019). "Etik, Tıp Etiği, Tıp Etiği İlkeleri ve Hasta Hekim İlişkilerinde Etiğin Yeri, Erdem İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi, 15 (44): 27-72.
- ERDİL, D., YILDIZ, H., BAĞIŞ, N. (2019). "İmplant Tedavisinde Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi", Türkiye Klinikleri Dış Hekimliği Bilimleri Dergisi, 25 (1): 43-49.
- ESENCAN, T., YILDIRIM, A., ARSLAN, C. (2019). "Bir Kamu Hastanesinde Ebe ve Hemşirelerin Sosyal Ağ Siteleri Kullanımı ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", SBÜHD Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hemşirelik Dergisi, 1 (1): 9-16.
- EZEN, M., AÇIKGÖZ, A., EMİR, B., ÖZKARAMAN, A. (2019). "Hemşirelik Öğrencilerinin Sosyal Medya Bağımlılıklarının İletişim Becerilerine Etkisi", Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 8 (1): 130-140.
- GORDON, T., EDWARDS, W. S. (2014). Hasta ve Doktor İletişimi, (Çeviri: O. Aytolu), İstanbul: Profil Yayıncılık.
- GÖKÇE, O. (2013), İletişim Nasıl Daha İyi Anlar ve Anlaşılırım, Konya: Çizgi Kitabevi.
- GÖKDAĞ, R. (2016). Kişilerarası İletişim İnsan İlişkilerinin Psikolojik Temelleri, Ankara: Detay Yayıncılık.
- GÜLPINAR, N., BAŞKAYA, S., YEŞİLBUDAK, Z., BOZ, İ. (2019). "İnfertilite Tedavisi Sırasında Kadınların Algıladıkları Bakım Davranışları ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi", Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 16 (1): 21-26.
- GÜVEN, B., TAŞKIRAN, H. (2019). "Sağlık İletişiminde Doktor-Hasta İlişkisi Modelleri ve İlişki Taraflarının Değerlendirmelerini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma", Uluslararası Halkla İlişkiler ve Reklam Çalışmaları Dergisi, 2 (1): 7-38.
- HENZEL, Z. O. (2009). "Hastayı Algılama ve Hasta Kavramı Oluşturma Bağlamında Türk ve Fransız Hekimlerin Karşılaştırılması", Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Deontoloji ve Tıp Tarihi Anabilim Dalı Doktora Tezi, Adana.
- İŞİK, T. (2019). "Sağlık İletişiminde Dijital İletişim Kanallarının Kullanımı: Sektör Aktörlerinden Acıbadem Hastanesinin Dijital İletişim Kanalı ve Sosyal Medya Hesaplarının İncelenmesi", Elektronik Cumhuriyet İletişim Dergisi, 1 (2): 147-162.
- KARADENİZ, F., KANAN, N. (2019). "Reanimasyon Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hastaların Çevresel Stresörlerden Etkilenme Durumları", Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, 23 (1): 1-8.
- KARGIN, M., HİÇDURMAZ, D. (2019). "Esrar Kullanımının Yol Açtığı Tedaviye Dirençli Bir Psikotik Bozukluk Olgusu (Olgu Sunumu)", Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, Erken Çevrim İçerik Makaleler, DOI: 10.31067/0.2019.127.
- KLİN, A. (2019). "Ayrık Otuna Yer Açmak: Geleneksel Tıp ve Hasta-Hekim İlişkisi, Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi, 24 (1): 32-37.
- KÖROĞLU, Ç., ERSÖZ, H., ÇAYAN, A., KILIÇ, S. (2019). "Yatan Hastaların Bakım Memnuniyetlerinin Değerlendirilmesi: Kamu Hastanesinde Bir Uygulama", Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 10 (17): 677-695.
- KÜÇÜK, M. vd. (2015). İletişim Kavramı ve İletişim Süreci, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- MANDY, A., GARD, P. (2000). "Communication Skills" in A Behavioural Approach to Pharmacy Practice, Oxford: Blackwell Science.
- MISIRLI, İ. (2013). Genel ve Teknik İletişim Kavramlar- İlkeler- Uygulamalar, Ankara: Detay Yayınları.
- MORGAN, M. (1986). "Doctor-Patient Relationship", (Ed. Scambler G.), Sociology as Applied to Medicine: Oxford University Press.
- ÖZBEK, H., SÜMER, H. (2019). "Pelvik Muayeneye Gelen Kadınların Yaşadıkları Anksiyete Düzeyine Destekleyici Ebelik Yaklaşımının Etkisi", Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 4 (1): 45-54.
- ÖZER, K. (2005). İletişimsizlik Becerisi, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

- ÖZKAN, Ş, ABA, G., ÇELİK, Y. (2019). "Destek Personellerinin İletişim Becerileri ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi: Kamu Hastanelerinde Bir Uygulama", Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 13 (19): 1-17.
- ÖZODAŞIK, M. (2013). Halkla İlişkiler ve İletişim, (Ed: S. Banar), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- ÖZTÜRK, Z., YILMAZER, Ö., ERDEM, Ö. (2019). "Hastanelerde Sağlık Çalışanlarının Motivasyon Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıklarına Etkileri: Kırıkkale İli Örneği", Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 5 (1): 21-50.
- PEHLİVAN, S., VATANSEVER, N. (2019). "Hemşirelerin Yaşlıya Yönelik Tutumları ve Etkileyen Faktörler", Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 45 (1), 47-53.
- SARI, T., ÖZKAN, B. (2019). "Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin İletişim Becerileri ile Hasta Bakımı Konusunda Zorluk Yaşadıkları Durumlara İlişkin Yaklaşımların Belirlenmesi", Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi, 23 (2): 64-72.
- SEİTEL, F. P. (2004). The Practice of Public Relations, New Jersey: Third Edition Pearson Education International.
- SEZGİN, D. (2015). "Cumhuriyet Dönemi Sağlık İletişimi Uygulamalarında İlkler: Türkiye'de Sıtma İle Mücadele", Akademik Bakış Dergisi, 50: 33-47.
- SEZGİN, D. (2011). Tıbbileştiren Yaşam, Bireyselleştirilen Sağlık içinde, İstanbul: Ayrıntı.
- SOLMAZ, B., DUĞAN, Ö. (2018). "Sağlık Çalışanı ile Hasta ve Yakınları Arasında Yaşanan Şiddetin Nedenlerinden "İletişim" Üzerine Bir İnceleme", AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18 (2): 185-206.
- ŞENGÜN, Haluk (2016). "Sağlık Hizmetlerinde İletişim Yönetimi", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 79 (1): 38-42.
- ŞİMŞEK, A. (2014). Alanyazın Taraması, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri içinde, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- ULUYAĞCI, C., KARADAŞ, N. (2017). Bireylerarası İletişim ve İletişim Araçları, (Ed: C. Uluyağcı ve U. Eriş), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- USLUATA, A. (1991). İletişim, İstanbul: İletişim Yayınları.
- DEMİRAY, U. vd. (2007). Genel İletişim, (Ed: U. Demiray), Ankara: Pegem Yayıncılık.
- YALÇIN, N., AŞTI, T. (2010). "Hemşire-Hasta Etkileşimi", Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 19 (1): 54-59.
- YAMAN, E. (2016). İletişimin Türkçesi, Ankara: Akçağ Yayınları.