

SAĞLIKTA ETKİN İLETİŞİM

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin ve memnuniyetsizliğin sayabileceğimiz onlarca nedeni vardır. Bu nedenler, bizim penceremizden baktığımızda hep haklı gerekçelerle savunulmaya başlar. Çalışma koşullarımızın güçlüklerinden, hasta sayılarına gelinceye kadar sıralayabileceğimiz pek çok neden, aslında çözüme ulaşmamak için kendimizde oluşturduğumuz bir günah çıkarma gayretidir.

Neler oluyor da hastalar hekimlerle rakip haline gelebiliyor, sürekli şikâyet edilen, mahkemelere düşürülen, saldırılara maruz kalan, yaptığı küçük bir hatada medyada çarşaf çarşaf yer alan sağlık çalışanlarının hastalar ile arasına bu kara kedilerin girmesini neden engelleyemiyoruz?

Mesleğimizi profesyonelce yapıyoruz. Hekimlik nasıl yapılır bunu biliyoruz, hemşirelik nasıl yapılır bunu biliyoruz, yaptığımız işin uzmanıyız ve çok iyi de yapıyoruz ama orta yerde duran bu memnuniyetsizliği bir türlü gideremiyoruz. Çünkü işimizi yaparken hastalarla etkin iletişim kuramıyoruz.

İletişim nasıl kurulur? Doğru iletişim nasıl kurulur? Bunu bilmiyoruz. Bunun eğitimini almadık. Bu konuda bir uzmanlığımız yok. Bunu sadece büyüklerimizden hocalarımızdan, etrafımızdan duyup gördüğümüz gibi yapıyoruz.

Dolayısıyla işimizi profesyonelce yapıyoruz. Ancak, hastalarımızla amatörcü ilişki kuruyoruz. Peki, sadece iletişimdeki sorunlar çözülerek hasta ile sağlık çalışanları arasındaki sorunlar çözümlenebilir mi?

Tabii ki bu tek başına yeterli olamaz. Başka etkenler de var. Altyapı, ekipman ve donanım eksikliği, aşırı iş yükü, kötü işletmecilik. Bunlardan kaynaklanan sorunlar olabilir. Finans sorunları ellerimizi ayaklarımızı bağıyor olabilir.

Sadece iletişimi düzelttiğimizde, elimizde olmadan gerçekleşen aksaklıkların önüne geçebileceğimizi, iletişimin yönetilebilir bir kavram olduğunu fark ettiğimizde ise iletişimi yöneterek birçok sorunu ortaya çıkmadan önleyebildiğimizi görebiliriz. İletişim bunu sağlar. İletişim konusunda en önemli sorumluluk, biz sağlık çalışanlarına düşmektedir. Çünkü burada asıl süreci yürütmesi gereken, önderlik etmesi gereken taraf sağlık çalışanlarıdır.

Hastalar yanımıza geldiğinde, bizden beklentisi nedir? Talebi nedir? Gereksinimi nedir? Ne amaçla bize gelmiştir, bunu doğru algılasak, Empati kavramının yaptığımız işle ne kadar özdeşleştiğini fark etmiş olacağız. İşin sırrı burada yatıyor.

Bunu doğru algıladıktan sonra, hastaya en doğru yanıtı vermek durumundayız. Çok farklı tepkiler gösterebiliriz. Ama bunların içinde en doğru olanı, hasta için en memnuniyet verici olanı tercih etmeliyiz. Tepkimizi ortaya koyarken, mesajımızı hastaya aktarırken en iyi yolu da bularak bunu gerçekleştirmeliyiz.

Hepimizin bildiği “Önce zarar verme” ilkesi hastaya uyguladığımız tedavi sürecinden çok, daha önce hastayla ilk karşılaştığımız anda ortaya çıkan bir telkindir. Bu telkinde anlatılan ilişkiden iki tarafın da kendine bir takım yararlı sonuçlar çıkarmaları gerekliliğidir. En azından zarar görmemeleridir.

Eğer karşınızdaki insana güven duymuyorsanız onunla sağlıklı bir ilişki kuramazsınız.

Karşınızdaki kişi size saygı duymuyorsa, sağlıklı bir ilişki kuramazsınız. Yani bunlar olmazsa olmaz koşullardır.

Doğru iletişim için, öncelikle tutum değişikliği gereklidir. Ayrıca, bazı tekniklerin bilinmesi gereklidir. Teknik dediğimiz şey iletişimin nasıl kurulacağıdır ve tutumla birleşerek karşı tarafa sunulmalıdır.

Bakıyorsunuz, aynı hastaya aynı hekim poliklinik ortamında farklı, özel muayenesinde farklı davranabiliyor. Aslında, doğru iletişimin nasıl kurulacağını biliyor. Ama uygulama konusunda farklı bir tutum takınıyor.

Hastalar için kurduğumuz şikayet cümleleri nedense hep şöyle başlıyor, “karşımdaki insanlar laf söz dinlemiyor, çoğu patlamaya hazır saldırgan ve hırçın, ne yapсам bir memnuniyetsiz tavırla karşılaşıyorum”.

Yaptığımız tespit, kurduğumuz bu cümleler, kesinlikle çok doğru, kabul edilebilir cümlelerdir. Hasta ile sağlık çalışanı arasındaki iletişimde hastaya ait birçok güçlüğün olduğu gerçektir. Sadece bu noktada bizim atladığımız şey, karşınızdaki herhangi biri değil, hasta ya da hasta yakınıdır. Onu bize getiren bir sebep vardır.

Sağlıklı olduğumuzda, kaçımız kendiliğimizden bir doktora gidip, “sadece kontrol için geldim, hiçbir şikayetim yok, merhaba” diyoruz ve insanların yüzde kaç, hastalandıklarında hekim yüzü görmek istiyor? İşte karşınıza, aslında sizi görmekten çok hoşnut olmadan çıkan insanlarla iletişim kurmak zorunda kalıyorsunuz. Elinde olmayan, ani olarak ortaya çıkmış bir nedenle, sizinle planlanmamış bir ilişkiye girmek zorunda kalan, basında bilinçaltına yüzlerce kez gönderilmiş, olumsuz telkinlerle sizi tanımlayan bir hasta profiliyle birliktesiniz. Normal koşullarda bir kişiyle ilişkiye girmeden önce bir hazırlık safhası vardır. Ama bize gelenlerin çoğu, böyle bir hazırlık yapmadan, aniden bizim karşımızda oluverirler. Taraflar birbirlerine nasıl hitap edeceklerini bile bilmezler.

İşin ihmal edilmemesi gereken birde ekonomik tarafı vardır. Kendisi ile ilgili harcamalarını önceden hesap eden ama sağlığı için para harcamayı planlamayan bir insan, plansız ortaya çıkan bir durum vardır. Özel bir hastanede ise parasının karşılığını sonuna kadar almak ister. Buna, kapıda karşılaştığı güvenlik görevlisi ile başlar. Sosyal güvencesini kullanarak gittiği bir devlet kurumunda ise işler daha kötüdür, çünkü ona göre gelirinden kesilen büyük paralarla hizmet aldığı bir yerdedir. Yani aslında evindedir. Evinizdeyseniz de her şeye müdahale edebileceğiniz inancı taşırsınız. Orada eşiniz çocuklarınız ve sizi dinleyen insanlar vardır.

Yaptığı harcamaların hepsinin karşılığını alırken, sağlığa ödediği paranın karşılığını var saymadan gelir karşınıza. Hastalanmadan önce sahip olduğu şeyi tekrar ona verdiğinizde bu onu şaşırtmaz. Yeni bir ürün satın aldığınızı düşünün. Çok da büyük para ödediniz. Sizi rahatlatan, daha önceden sahip olmadığınız bir şeye sahip olduğunuzdur. Oysa para vererek sağlığınızı geri aldığınız zaman, önceden sahip olmadığınız yeni bir şeye sahip olmuyorsunuz. Üstelik para verdiğiniz halde, eski sağlığınızı da tamamen geri alamayabilirsiniz. Bunlar, hep iletişimi zorlaştıran nedenlerdir.

Diğer taraftan hastanın ağrısı var, bitkin, güçsüz, ayakta duracak hali yok. Saatlerce hastanenin çeşitli birimlerinde beklemiş. Artık, canı boğazına kadar gelmiş. Hekimin karşısına çıktığında patlamaya hazır. Korkuları, endişeleri var ve panik içerisinde. Ağrıya bir ölçüde dayanılabilir. Ama endişe ve korkulara dayanmak çok güç, ölecek miyim, ne olacak bunun sonu?

Aklında ki sorulara bakın ne kadar ciddi ve onu için önemli. Haliyle bu endişeler, korkular ve panik, hastayı olduğundan daha agresif, daha saldırgan olmaya itecektir. Hastaların büyük beklentileri vardır. Maalesef, hastalar ile yakınlarının, hatta toplumun hekimden ve sağlık çalışanlarından beklentileri çok büyüktür. Bizim taşıyamayacağımız kadar büyük. Hemen onları iyileştirmemizi isterler.

Adeta, dokunduğumuz da bütün şikayetlerini giderecek güçlerimiz vardır. Eğer şifa bulmazlarsa, “yanlış tedavi yaptın, gerekeni zamanında yapmadın” diye bizi suçlarlar. Her şey doğru yapıldığında dahi, hastanın iyi olamayabileceğini, kötüye gidebileceğini hatta ölebileceğini, kabullenmek istemezler.

Bilinçaltlarına verilen “Hekim isterse hastayı iyi eder” telkini bizim hastaların beklentilerini karşılamakta yaşadığımız güçlükleri açıklar bir telkindir aslında. Gerçekten bizim, istediğimizde hastayı iyileştirebilecek bir gücümüz olsaydı, bunu hiçbir hastamızdan esirgemeyeceğimizi, en azından bu gücümüzü kendimiz için kullanarak ölümsüz olmamız gerektiğini, oysa bizlerin de tüm insanlar gibi ölümlü olduğumuz gerçeğini birilerinin hatırlatması gerekmez mi?

Dr. Gökhan ÜRKMEZ