

**7.**

**MODÜL**

**HASTA HEKİM  
İLETİŞİMİ**

**AHUZEM**

**ETKİNLİK DEĞERLENDİRME RAPORU**



## 7. MODÜL: HASTA- HEKİM İLETİŞİMİ

---



## MODÜLE KATKI SAĞLAYANLAR



### Hazırlayan

### Konu Başlığı

Doç. Dr. Nazan Karaoğlu -  
Doç. Dr. Sevgi Özcan

**7.1**

İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar

Doç. Dr. Pemra C. Ünalın -  
Doç. Dr. Serap Çifçili

**7.2**

Ailenin Sağlık Üzerine Etkileri ve Aile Görüşmesi

Doç. Dr. Sevgi Özcan -  
Doç. Dr. Nazan Karaoğlu

**7.3**

Hasta Eğitimi ve Danışmanlık



## MODÜLÜN GENEL DEĞERLENDİRMESİ

Aile hekimlerinin Hasta Hekim İletişimi ön test sonuçlarına göre en başarılı olduğu ders ortalama 4.02 puan ile İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersi olarak kabul edilmiştir. 4746 aile hekimi İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersinin ön testin %50 başarıyı yakalayamamış ve bu dersin ön testinde başarısız olmuştur. Erkek aile hekimlerinin %25.3'ü (n=3475) başarısız olurken, kadın aile hekimlerinin ise %20.3'ü (n=1271) 6 sorudan 3'üne doğru yanıt veremeyerek başarısız olmuştur. Ön test başarı ortalamasına bakıldığında, %82 ortalama başarı ile İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersi bu modül de en başarılı ders olarak öne çıkmaktadır. Isparta ilinde bulunan aile hekimlerinin ortalama ön test başarıları %91 olarak bulunmuş ve İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersinde en başarılı ildir. Muş ilimiz ise %61 ortalama ön test başarıları ile başarı düzeyi en düşük il olarak tespit edilmiştir. Aile hekimlerimiz hastalar ile iletişim sağlama ve hastaların sorunlarını dinleme konusunda gayet başarılı olduğu söylenebilir.

**Hasta Eğitimi ve Danışmanlık dersi ön test sonuçlarında en düşük puan ortalamasına sahip derstir**



**3.23**

Aile hekimlerinin %22.3'ü Hasta Eğitimi ve Danışmanlık dersi ön testinde hiçbir soruya doğru yanıt verememiştir

*“Ağrı ilinde 67 aile hekiminden 43'ü bu dersin ön test sorularında 3'ün altında doğru yanıt vererek başarı sağlayamadığı belirlenmiştir” %64.2*

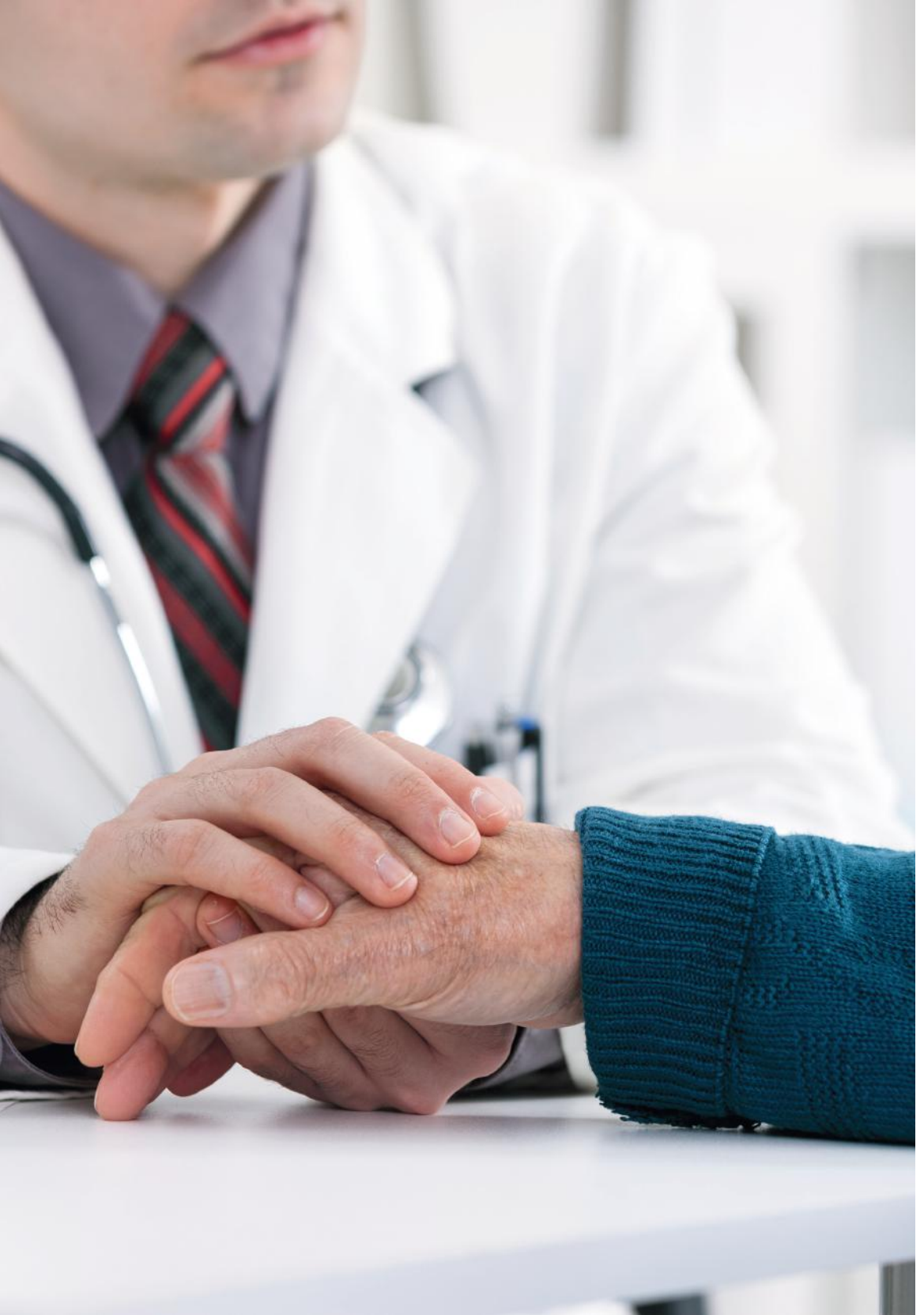
Hasta Eğitimi ve Danışmanlık dersi ön testinde ortalama başarıları %68 olarak bulunmuş, son test ortalama başarıları ise %87'dir. Ön test ortalama başarı oranına göre en başarılı il %79 ortalama başarı ile Sinop bulunurken, son testler ortalama başarılarında ise %91 başarı ortalaması ile Isparta'dır. Afyonkarahisar ilinde bulunan aile hekimlerimiz, Hasta Eğitimi ve Danışmanlık dersi ortalama ön test başarılarında %28 başarı oranı ile en düşük il çıkmıştır. Fakat Afyonkarahisar'daki aile hekimleri AHUZEM sisteminde dersleri işledikten, konu hakkında bilgilerini güncelledikten sonra dersi hakkında kalıcı bilgi düzeyleri artmış ve son testlerde ön teste göre %200 değişim oranı yakalamıştır.

Hasta Hekim İletişimi modülün de son test puanı ortalamasında ise en başarılı ders ortalama 4.65 puanı olan İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersidir. Bu derste aile hekimlerimiz hem ön test hem de son testlerde yüksek ortalama puan elde etmiştir. İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar dersi aile hekimlerinin aile sağlığı merkezlerinde yoğun olarak hastalar ile iletişimde olduğundan dolayı ön test ve son test puan ortalamaları, Hasta Hekim İletişimi modülün de en yüksek ders olarak tespit edilmiştir.

# ÖN TEST - SON TEST DEĞİŞİMİ



| Modül  | Ön Test Ortalama | Son Test Ortalama | Değişim %  |
|--|------------------|-------------------|--|
| 7.1 İletişimin Genel İlkeleri ve İletişimde Zor Durumlar | ★★★★☆ 4.02       | ★★★★★ 4.65        |  15.7 |
| 7.2 Ailenin Sağlık Üzerine Etkileri ve Aile Görüşmesi    | ★★★★☆ 3.34       | ★★★★★ 4.41        |  32.0 |
| 7.3 Hasta Eğitimi ve Danışmanlık                         | ★★★★☆ 3.23       | ★★★★★ 4.18        |  29.4 |



# MODÜLDEKİ DERSLERİN HEDEFLERİ VE ÖN TEST-SON TEST SORULARI



## 7.1. İletişimin Genel İlkeleri Ve İletişimde Zor Durumlar ÖĞRENİM HEDEFLERİ

Bu dersin sonunda aile hekimlerinin;

- I. İletişimin hasta hekim ilişkisindeki yerini tanımlayabilmeleri
- II. Hasta hekim görüşmesinde etkili iletişimin önemli ipuçlarını sayabilmeleri,
- III. İletişimin aile hekimliği pratiğindeki öneminin farkına varmaları
- IV. Hasta hekim görüşmesinde zor durumları ve nedenlerini tanımlayabilmeleri hedeflenmiştir.



## ÖRNEK SORULAR

1. “Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması” aşağıdakilerden hangisini tanımlamaktadır?
  - A. Eğitim
  - B. Öğretim
  - C. İletme
  - D. Reklam
  - E. İletişim
2. Hastayı etkin dinleme sırasında uygun olmayan davranış hangisi olabilir?
  - A. Hasta ile göz teması sağlamak
  - B. Hastanın konuşmasına konsantre olmak
  - C. Hastayı konuşması için cesaretlendirmek
  - D. Hastaya sorular sormak
  - E. Hastanın zihninden geçenleri okumaya çalışmak

3. **Etkin dinlemeyi olumsuz etkileyen davranışlar arasında yer alan hangisi olabilir?**
- A. Görüşmede aktif olarak yer alma
  - B. Önyargısız bir şekilde dinleme
  - C. Sık sık konu değiştirme
  - D. Hastayı dinlerken bilgisayar, telefon gibi dikkat dağıtıcı şeylerle ilgilenmeme
  - E. Hastanın verdiği ayrıntılara dikkat ederek dinleme
4. **Hekimin etkin dinlemesini artıran faktörler arasında sayılamayacak olan aşağıdakilerden hangisidir?**
- A. Hasta ile empati yapılarak ona dinlendiğinin hissettirilmesi
  - B. Hastanın sözünü kesmeden konuşmasının bitmesinin beklenmesi
  - C. Hastayı dinlerken uzun notlar alınması
  - D. Eğer anlaşılmayan bir nokta varsa daha açık anlamak için sorular sorulması
  - E. Hasta birey olarak hekimin duygu ve düşüncelerine ters düşen ifadeler kullansa bile yargılamadan, tartışmaya girmeden dinlenilmesi
5. **Hekim-hasta görüşmesinde sık yapılan hatalar arasında hangisi yer alabilir?**
- A. Göz teması kurmak
  - B. Hastanın psikososyal sorunlarını anlatmasına olanak vermek
  - C. Hastaya geri bildirim vermek
  - D. Tüm görüşme boyunca sadece yanıtı “evet” veya “hayır” olan sorular sormak
  - E. Hastaya gereksiz güvenceler vermemek



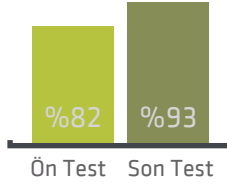




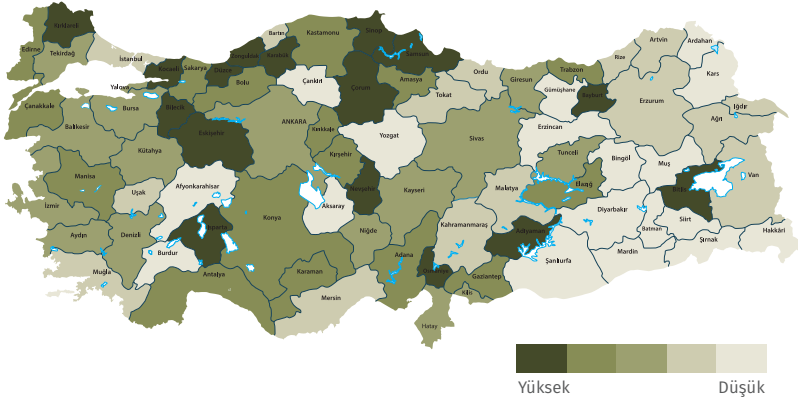
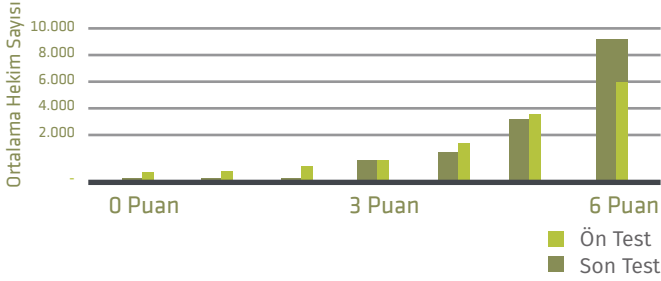
## 7.1. İLETİŞİMİN GENEL İLKELERİ VE İLETİŞİMDE ZOR DURUMLAR

Ön Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 13,693  
Son Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 13,542

### Ortalama Başarı



### Puana Göre Dağılım





## ÖN TEST

|     |           |     |     |         |     |
|-----|-----------|-----|-----|---------|-----|
| 1.  | Isparta   | %91 |     |         |     |
| 2.  | Sinop     | %89 |     |         |     |
| 3.  | Edirne    | %89 |     |         |     |
| 4.  | Bayburt   | %88 |     |         |     |
| 5.  | Ardahan   | %87 |     |         |     |
| 6.  | Çorum     | %87 | 77. | Van     | %69 |
| 7.  | Zonguldak | %87 | 78. | Kars    | %64 |
| 8.  | Bitlis    | %87 | 79. | Hakkari | %63 |
| 9.  | Osmaniye  | %87 | 80. | Afyon   | %63 |
| 10. | Eskişehir | %86 | 81. | Muş     | %61 |



## SON TEST

|     |            |     |     |          |     |
|-----|------------|-----|-----|----------|-----|
| 1.  | Bayburt    | %98 |     |          |     |
| 2.  | Isparta    | %96 |     |          |     |
| 3.  | Osmaniye   | %96 |     |          |     |
| 4.  | Bilecik    | %95 |     |          |     |
| 5.  | Karabük    | %95 |     |          |     |
| 6.  | Sinop      | %95 | 77. | Burdur   | %89 |
| 7.  | Çorum      | %95 | 78. | Erzincan | %89 |
| 8.  | Düzce      | %95 | 79. | Siirt    | %89 |
| 9.  | Eskişehir  | %94 | 80. | Hakkari  | %86 |
| 10. | Kırklareli | %94 | 81. | Afyon    | %83 |



## DEĞİŞİM

|     |           |     |     |         |    |
|-----|-----------|-----|-----|---------|----|
| 1.  | Muş       | %47 |     |         |    |
| 2.  | Kars      | %42 |     |         |    |
| 3.  | Hakkari   | %37 |     |         |    |
| 4.  | Afyon     | %33 |     |         |    |
| 5.  | Van       | %32 |     |         |    |
| 6.  | Bingöl    | %27 | 77. | Sinop   | %6 |
| 7.  | Şırnak    | %24 | 78. | Edirne  | %6 |
| 8.  | Bartın    | %23 | 79. | Aksaray | %5 |
| 9.  | Kırıkkale | %23 | 80. | Isparta | %5 |
| 10. | Yozgat    | %23 | 81. | Ardahan | %3 |





## MODÜLDEKİ DERSLERİN HEDEFLERİ VE ÖN TEST-SON TEST SORULARI



### 7.2. Ailenin Sağlık Üzerine Etkileri ve Aile Görüşmesi ÖĞRENİM HEDEFLERİ

Bu dersin sonunda aile hekimlerinin;

- I. Ailenin sağlık üzerine etkileri,
- II. Aile görüşmesinin önemi ve yöntemi hakkında bilgi sahibi olmaları hedeflenmiştir.



### ÖRNEK SORULAR

1. Aşağıdakilerden hangisi aile hekimliği açısından “aile” tanımına en uygun açıklamadır.

- A. Evlilik ve kan bağına dayanan, karı, koca, çocuklar, kardeşler arasındaki ilişkilerin oluşturduğu toplum içindeki en küçük birlik
- B. Aynı soydan gelen veya aralarında akrabalık ilişkileri bulunan kimselerin tümü
- C. Biyolojik, duygusal veya yasal olarak ilişkili olan insanlar topluluğu
- D. Aynı gaye üzerinde anlaşılan ve birlikte çalışan kimselerin bütünü
- E. Birlikte oturan hısım ve yakınların tümü

*“Ailenin yaşam döngüsü değişirken üyelerinin de davranışları bu döneme uygun olarak değişirse aile, işlevlerini yerine getirmeye devam eder.”*

2. Aşağıdakilerden hangi örnekte aile işlevselliği bozulmamıştır?

- A. Aile bireyleri değişen yaşam döngüsü içinde kendilerinden beklenen görevlere uyum sağlayamıyorsa
- B. Aile içi gereksinimler karşılanamıyorsa
- C. Çevre tarafından yadrganma ve çelişkiler varsa
- D. Çocukları ergenlik çağına gelen bir ailede ebeveynlerden çocukların sorumluluklarını onlara bırakmadıysa
- E. Aile çocuklarını, onların olgunlaşmasına yardım edecek biçimde serbestleştirebildiyse

*“Aile işleyişinde ve işlevlerinde ortaya çıkan problemlerin çözülebilmese ailenin özelliklerine bağlı olarak değişir.”*

3. **Aşağıdaki özelliklerden hangisi ailenin işlevselliği ile ilgili problemlerin çözülmesinde bir etken değildir?**

- A. Ailenin büyüklüğü
- B. Ailenin ortalama yaşı
- C. Çekirdek ya da geniş aile olarak yaşam şekli
- D. Sosyoekonomik durumu
- E. Aile üyelerinin sağlık durumu

4. **Ne zaman aile görüşmesi yapmalıdır?**

- A. Bireylerin sağlık sorunları ailenin işlevselliğini etkiliyor ise
- B. Ailenin işleyişi bireyin iyileşmesine yardım ediyor ise
- C. Ailenin sosyoekonomik düzeyi yüksek ise
- D. Bireyin akut hastalığı varsa
- E. Aile görüşmesini isteyen bir birey varsa

5. **Hangisi aile görüşmesi için yanlıştır?**

- A. Ailenin kriz yaşadığı durumlarda ya da he-kimin saptadığı bazı yaşam döngüsü değişikliklerinde yapılır.
- B. Eşlerin, çekirdek ailenin ya da daha geniş aile bireylerinin de katıldığı bir görüşmedir.
- C. Hekim duruma göre seçtiği bazı konulardaki sağlık sorunlarını yanıtlar.
- D. Gerekirse aile görüşmesine sağlık ekibinin başka üyeleri de dahil edilebilir.
- E. Bütün bireylerin olduğu bir ortamda, hekiminin tüm bireyleri dinleyerek durum



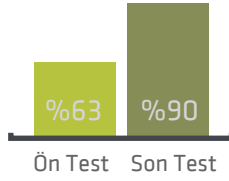




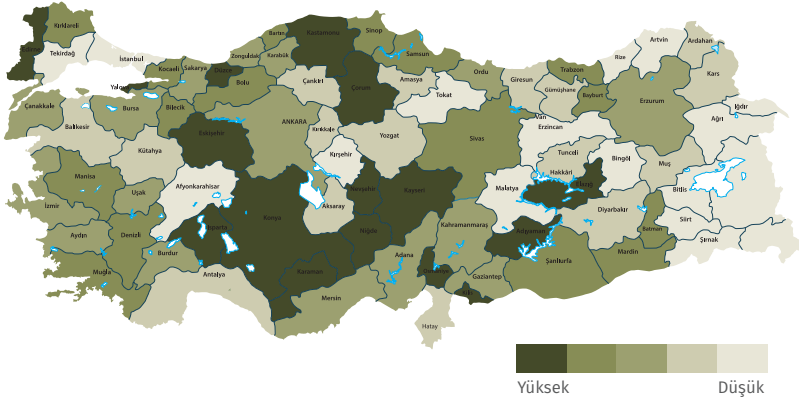
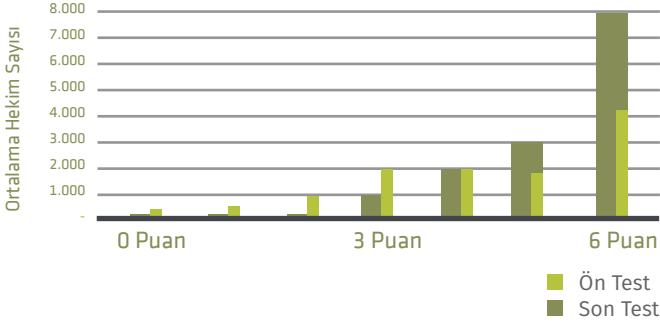
## 7.2. AİLENİN SAĞLIK ÜZERİNE ETKİLERİ VE AİLE GÖRÜŞMESİ

Ön Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 13,924  
Son Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 13,760

### Ortalama Başarı



### Puana Göre Dağılım







## ÖN TEST

|     |            |     |     |         |     |
|-----|------------|-----|-----|---------|-----|
| 1.  | Bayburt    | %82 |     |         |     |
| 2.  | Düzce      | %78 |     |         |     |
| 3.  | Edirne     | %76 |     |         |     |
| 4.  | Isparta    | %76 |     |         |     |
| 5.  | Kırklareli | %75 |     |         |     |
| 6.  | Sinop      | %75 | 77. | Rize    | %58 |
| 7.  | Eskişehir  | %75 | 78. | Van     | %56 |
| 8.  | Niğde      | %75 | 79. | Kars    | %56 |
| 9.  | Elazığ     | %74 | 80. | Muş     | %49 |
| 10. | Osmaniye   | %73 | 81. | Hakkari | %49 |



## SON TEST

|     |           |     |     |          |     |
|-----|-----------|-----|-----|----------|-----|
| 1.  | Kilis     | %94 |     |          |     |
| 2.  | Düzce     | %94 |     |          |     |
| 3.  | Edirne    | %94 |     |          |     |
| 4.  | Isparta   | %92 |     |          |     |
| 5.  | Karaman   | %91 |     |          |     |
| 6.  | Adıyaman  | %91 | 77. | Hakkari  | %83 |
| 7.  | Eskişehir | %91 | 78. | Şırnak   | %82 |
| 8.  | Osmaniye  | %91 | 79. | Rize     | %80 |
| 9.  | Yalova    | %90 | 80. | Erzincan | %79 |
| 10. | Niğde     | %90 | 81. | İğdır    | %79 |



## DEĞİŞİM

|     |           |     |     |            |     |
|-----|-----------|-----|-----|------------|-----|
| 1.  | Muş       | %77 |     |            |     |
| 2.  | Hakkari   | %71 |     |            |     |
| 3.  | Kars      | %54 |     |            |     |
| 4.  | Bartın    | %52 |     |            |     |
| 5.  | Van       | %52 |     |            |     |
| 6.  | Artvin    | %45 | 77. | Düzce      | %20 |
| 7.  | Kırıkkale | %45 | 78. | Sinop      | %17 |
| 8.  | Ardahan   | %41 | 79. | Kırklareli | %17 |
| 9.  | Tokat     | %40 | 80. | Bingöl     | %16 |
| 10. | Bitlis    | %40 | 81. | Bayburt    | %7  |



# MODÜLDEKİ DERSLERİN HEDEFLERİ VE ÖN TEST-SON TEST SORULARI



## 7.3. Hasta Eğitimi ve Danışmanlık ÖĞRENİM HEDEFLERİ

Bu dersin sonunda aile hekimlerinin;

- I. Hasta eğitimi” ve “Danışmanlık” kavramlarını tanımlayabilmeleri,
- II. Hasta eğitimi ve danışmanlığının önemini açıklayabilmeleri,
- III. Hasta eğitimi ve danışmanlığının prensiplerini sayabilmeleri,
- IV. Hasta eğitimi ve danışmanlığında kullanılan yöntemleri ve materyalleri açıklayabilmeleri, hedeflenmiştir.

## ÖRNEK SORULAR

1. **Hasta eğitimi için hazırlanacak basılı materyallerle ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?**
  - A. Mümkün olduğunca çok bilgi içermelidir.
  - B. Edilgen yerine etkin dil kullanılmalıdır.
  - C. Soru sorarken birinci tekil şahıs ve cevap verirken ikinci tekil şahıs kullanılmalıdır.
  - D. Olumsuzluklardan kaçınılmalı ve hiçbir zaman, her zaman gibi kesinlikler ve emir bildiren ifadeler kullanılmamalıdır.
  - E. Tıbbi terim kullanmaktan, çok fazla istatistik kullanmaktan ve korkutucu mesajlar vermekten kaçınılmalıdır.
2. **Aşağıda hasta eğitimi ve danışmanlığı ile ilgili öneriler verilmiştir. Hangisi yanlıştır?**
  - A. Eğitimin, her hastanın kendi koşulları öngörülerek hastanın anlayabileceği şekilde uyarlanması
  - B. Büyük değişimlerden çok küçük değişimlerin önerilmesi
  - C. Yeni davranış eklemenin yerleşmiş olanları kaldırmaktan daha zor olduğunun göz önüne alınması
  - D. Uygun olduğunda yerleşmiş davranışlarla yeni davranışlar arasında bağlantı kurulması
  - E. Mesleğin gücünün kullanılması

3. **Hastanın okur-yazarlık veya dil problemi varsa hasta eğitiminde hangi yol (lar) tercih edilir?**

- I. Hastanın gereksinimini karşılayacak şekilde yeterli zaman kullanılarak açıklama yapılması
- II. Kavramların görsel sunulması
- III. Azar azar bilgi verilmesi
- IV. Hastaya verilen yazılı materyalin ana bilgileri içermesi
- V. Hastanın aşına olduğu terimlerin ve alışkın olduğu konuların benzerlerinin kullanılması

- A. I, II, III
- B. I, III, IV
- C. I, II, V
- D. I, II, III, IV
- E. I, II, III, IV, V

4. **“Hastanın değişiklik yapmasında kendisine yardımcı olacak materyallerin, ipuçlarının ya da beceri eğitiminin verilmesi” hasta eğitiminin hangi prensibidir?**

- A. Geribildirim verme
- B. Destekleme
- C. Bireyselleştirme
- D. Kolaylaştırma
- E. İlinti kurma

5. **Sağlığı tehdit eden davranışları ele almada kullanılan 5/A yöntemine göre hekim hastanın hedef davranışla ilgili ilk değerlendirmesini yaptıktan sonra sırasıyla hangi aşamaları uygulamalıdır?**

- A. Destekle-Öner-Anlaş-Takip et
- B. Anlaş- Destekle - Öner- Takip et
- C. Takip et - Öner- Anlaş- Destekle
- D. Öner- Anlaş- Destekle -Takip et
- E. Öner- Destekle- Anlaş-Takip et

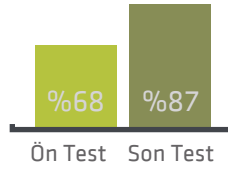




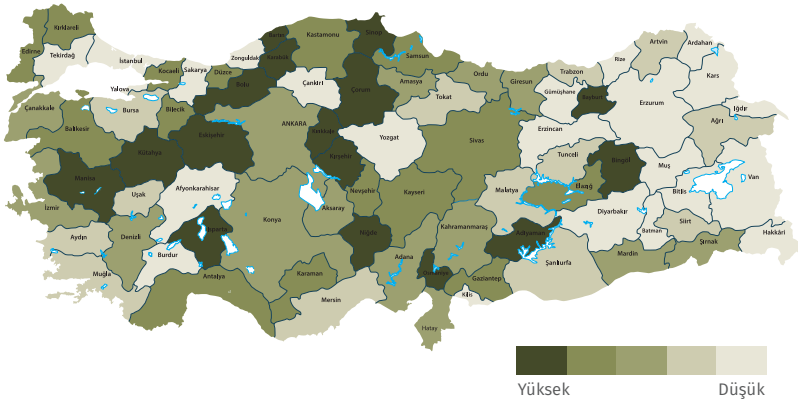
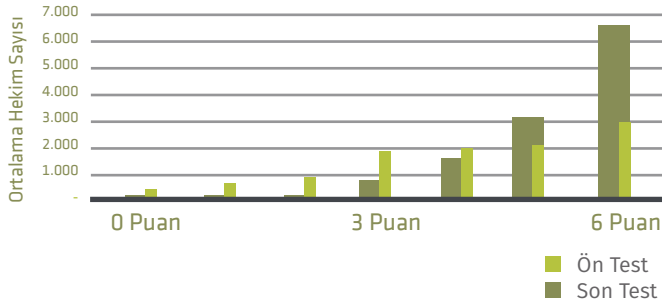
## 7.3. HASTA EĞİTİMİ ve DANIŞMANLIK

Ön Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 12,562  
Son Teste Katılan Aile Hekimi Sayısı : 12,374

### Ortalama Başarı



### Puana Göre Dağılım





## ÖN TEST

|     |           |     |     |        |     |
|-----|-----------|-----|-----|--------|-----|
| 1.  | Sinop     | %79 |     |        |     |
| 2.  | Isparta   | %78 |     |        |     |
| 3.  | Düzce     | %78 |     |        |     |
| 4.  | Elazığ    | %77 |     |        |     |
| 5.  | Siirt     | %76 |     |        |     |
| 6.  | Eskişehir | %75 | 77. | Batman | %59 |
| 7.  | Tunceli   | %75 | 78. | Van    | %58 |
| 8.  | Edirne    | %75 | 79. | Rize   | %56 |
| 9.  | Nevşehir  | %74 | 80. | Muş    | %56 |
| 10. | Adıyaman  | %74 | 81. | Afyon  | %28 |



## SON TEST

|     |           |     |     |         |     |
|-----|-----------|-----|-----|---------|-----|
| 1.  | Isparta   | %91 |     |         |     |
| 2.  | Osmaniye  | %91 |     |         |     |
| 3.  | Bolu      | %91 |     |         |     |
| 4.  | Çorum     | %90 |     |         |     |
| 5.  | Eskişehir | %90 |     |         |     |
| 6.  | Bayburt   | %90 | 77. | Batman  | %82 |
| 7.  | Bingöl    | %90 | 78. | Rize    | %80 |
| 8.  | Kırıkkale | %90 | 79. | Kars    | %77 |
| 9.  | Kırşehir  | %90 | 80. | Hakkari | %75 |
| 10. | Niğde     | %90 | 81. | Iğdır   | %72 |



## DEĞİŞİM

|     |           |      |     |         |     |
|-----|-----------|------|-----|---------|-----|
| 1.  | Afyon     | %200 |     |         |     |
| 2.  | Muş       | %51  |     |         |     |
| 3.  | Van       | %44  |     |         |     |
| 4.  | Ağrı      | %43  |     |         |     |
| 5.  | Karabük   | %43  |     |         |     |
| 6.  | Rize      | %43  | 77. | Tunceli | %15 |
| 7.  | Şanlıurfa | %42  | 78. | Düzce   | %13 |
| 8.  | Giresun   | %41  | 79. | Sinop   | %13 |
| 9.  | Kilis     | %40  | 80. | Siirt   | %12 |
| 10. | Kırşehir  | %38  | 81. | Iğdır   | %12 |