



MART 2016

**DIŞİNİZE
TAKILANLAR**



İlk Adımla Kurulan Hasta Hekim İlişkileri

Diş hekimleri olarak mevcut diş ve diş eti hastalıklarını, diş eksikliklerini tedavi ederken; toplumda koruyucu diş hekimliği uygulamalarının yayılmasına hizmet ederek, toplum ağız ve diş sağlığının istenen düzeye gelmesi için çalışıyoruz. Bugün, 20-30 yıl öncesine oranla, toplumun ağız ve diş sağlığı konusunda daha bilinçli ve duyarlı olduğunu söyleyebiliriz.

Yazan: Dt. Zerrin Tüfekçi

Diş Dostu Onaylı Klinik Üyesi

Üniversite yıllarında bir hocamız trenle Ankara'dan İstanbul'a seyahat ediyormuş. Sabah trende dişlerini fırçalamak için trenin tuvaletini kullanmış. Kompartımanına geri döndüğünde fırçasını tuvaletteki aynanın önünde unuttuğunu fark etmiş. Tekrar tuvalete geri geldiğinde, açık olan kapıdan, içeride yalnızca bir amcanın dişlerini fırçaladığını görmüş. Fırçalama işlemini bitiren

amcanın tam dışarı çıkacakken fırçasını aynanın önüne bıraktığını, aslında kullandığı fırçanın, kendi fırçası olduğunu fark etmiş ve "Amca o fırça benim diş fırçamdı." demiş. Amca sakince "Kusura kalma oğlum, ben trenin umum fırçası sandımdı." deyince acı gerçeği anlamış.

İşte bizim hikayemiz böyle başlıyor. Bu kadar özel bir eşyanın genel kul-

lanıma ait olabileceği düşüncesinden, 3 ayda bir fırçanın yenilenmesi gerektiği gerçekliğine ya da çocuk dişinin önemsenmemesinden, ilk kontrolün 2,5 yaşında olması gerektiğine; ağrıyan dişi çektirip ondan kurtulma düşüncesinden kanal tedavisi yapılması ve hatta dişin kaybedilmemesinin önemine kadar uzanan bir yolculuk bizim yolculuğumuz. Bu değişimse bir süreç gerektirdi. Diş hekimlerinin



yoğun çabası, diş hekimliğine destek teknoloji ve ürün satan kuruluşların aynı zamanda basın desteği sayesinde kamuoyu bilinçlendirildi ve artık günümüzde toplum pek çok şeyin çok daha fazla farkında.

Klinik yönetimi önem kazandı

Tabii zamanla diş hekimlerinin de hastasına, mesleğine ve kliniklerine bakış açıları değişti. Hekimler bir taraftan mesleklerini nasıl daha iyi yapacaklarına, hangi malzeme ve hangi teknolojiye ihtiyaçları olduğuna konsantre olurken aynı zamanda bu tedavinin yapılacağı insana da konsantre oldular. Hastanın psikolojisi, korkusu ve davranışlarına çok daha fazla önem verdiler. Bugün korkan bir hastanın tedavisini yapabilmek için gerek bilgi, gerekse teknik olarak çok daha fazla donanıma sahibiz. Daha kliniklerimizi açmadan kliniğin mimarisine, hasta ve çalışanlar için ergonomisine, çalışacak personelin eğitimine, klinikte kullanılacak renklerin seçiminden, yapılacak teknolojik yatırıma kadar her şeyin bir bütün ve uyum içinde olmasına özen gösteriliyor. Çünkü tek başına ultra lüks ve modern bir klinik, hastaları memnun etmeye yetmeyebiliyor; hastaların memnun kalmadıkları, hastaları ekonomik olarak daha kapıdan girerken korkutan ve çalışanları ile soğuk, sevimsiz bir yer haline dönüştürebiliyor.

Klinik yönetimi bugün tüm dünyada insanların oldukça kafa yordukları, giderek daha fazla önem kazanmaya başlayan ve hekimlerin fark yarattıkları alanlar olmaya başladı. Çünkü gerçek anlamda hasta hekim iletişimi hastaların ilk telefonu açıp randevu aldıkları seansta başlıyor. Telefona bakan kişinin ses tonu, sesindeki içtenlik, empati ve saygı ilk konuşma ile hastada bir yargı yaratıyor. Bundan sonraki aşamada ise hastanın hekimini göreceği ilk randevunun bir buluşma ile gerçekleşmesi, kapıyı açan yardımcının içtenliği ve görevini isteyerek ve severek yapması, içten bir hoş geldiniz ile hastanın karşılanması, içeride ne zaman ne yapması gerektiğini bilen bir ekibin hastayı karşılaması önemli faktörler. Ve tabii kayıtların alınması, hastanın detaylı ilk muayenesi, tedavi planlaması, hastanın tedaviyi ve seçeneklerini tam

anlamış bir şekilde klinikten memnun ayrılması bu işin dikkat edilmesi gereken son aşaması.

Hekimle ilk buluşma

Hastanın kendini tedavi edecek hekim ile ilk buluşması çok önemli bir karşılaşma anıdır. Diş hekimleri çok farklı hasta profili ile çalışır. Hepsi ile çalışmak bir sanattır aslında. Önce 5 yaşında bir kız çocuğu oturur koltuğuna, onunla son günlerin en popüler çizgi filmlerini konuşabilir ya da gittiği anaokulunu, dişlerini nasıl fırçaladığını, yaramaz abisini, kreşteki öğretmenini... Sonra 80 yaşında protezleri çok oynayan bir hasta oturur koltuğuna, bir önceki dişini anlatır. Bu son protez başından beri olmamıştır zaten. Ne görünüşü memnun eder onu, ne de yemek yerken rahattır. 30 yaşında çekilen fotoğrafını gösterir ve o dişlerin aynısından ister. Biraz da sohbet etmek ister ama sonraki hasta beklemektedir. Hekimin gözü ise bir taraftan saatte, kulağı hastasındadır. Hastasını üzmeden onu koltuktan uğurlar. Ardından genç bir mühendis gelir. Tam zamanında alınmak ister odaya. Zaten işten izin alıp gelmiştir. Biran önce dolgusunu yaptıırp işine dönmek ister, 3 günlüğüne yurt dışına görevli gidecektir. Dolgu yapıldıktan sonra ağrı olup olmayacağını merak eder. Bir sonraki randevusunda bir iş arkadaşı da hekime muayene olmak istemektedir.

Hekim gün boyu pek çok hasta ile konuşup, onlara tedaviler yaparken, hastaları içinse hekimi ile çok özel olan bu randevu gerçekleşmektedir. Hekim hem hastalarını aktif dinler hem de zamanı yönetir. Hastalarını tam zamanında alıp, en güzel tedavisini yapar ve hastasını yolcular. Tabii bu arada onu arayan ve telefon bekleyen hastaların da aranıp, durumları hakkında konuşması gerekir.

Hasta ve hekim iletişimde en önemli ve geliştirilmesi gereken harç güvendir. Bu harç; hekimin hastasını dinlemesini, anlamasını, hastasının korkuları, endişeleri, bazen stresi ile bir insan olduğunu aklında tutmasını sağlarken, hastanın da bu işin uzmanının hekim olduğu, kulaktan dolma bilgilerin doğruluğunu soracağı kişinin komşuları değil hekimi olduğunu, yapılan her işte hekimin hastasının yanında olduğunu ve bu işin büyük bir sorumluluk ve sevgi isteyen bir iş olduğunu birbirine hatırlatır.

Sonuç ise yapılan işten memnun hasta, hastasının memnuniyetinden mutlu olan diş hekimidir. “Açıklık, samimiyet, saygı ve kişinin yaptığı işi sevmesi”, işte tüm bu alanlar karşılıklı güven ve sevgi ile örüldüğünde dünya üzerinde en zor alanlardan biri olan, insanların her anında yanında olan hizmetiniz hastanız ile sizin aranızda dünyanın en muhteşem köprüsünü kurar. 🏠

