

**İstanbul İli Göçmen Sağlığı  
Merkezlerinde Göçmenlerle Yaşanan  
Dil Sorunlarının Sağlık Hizmeti  
Sunumuna Etkisinin Belirlenmesi**

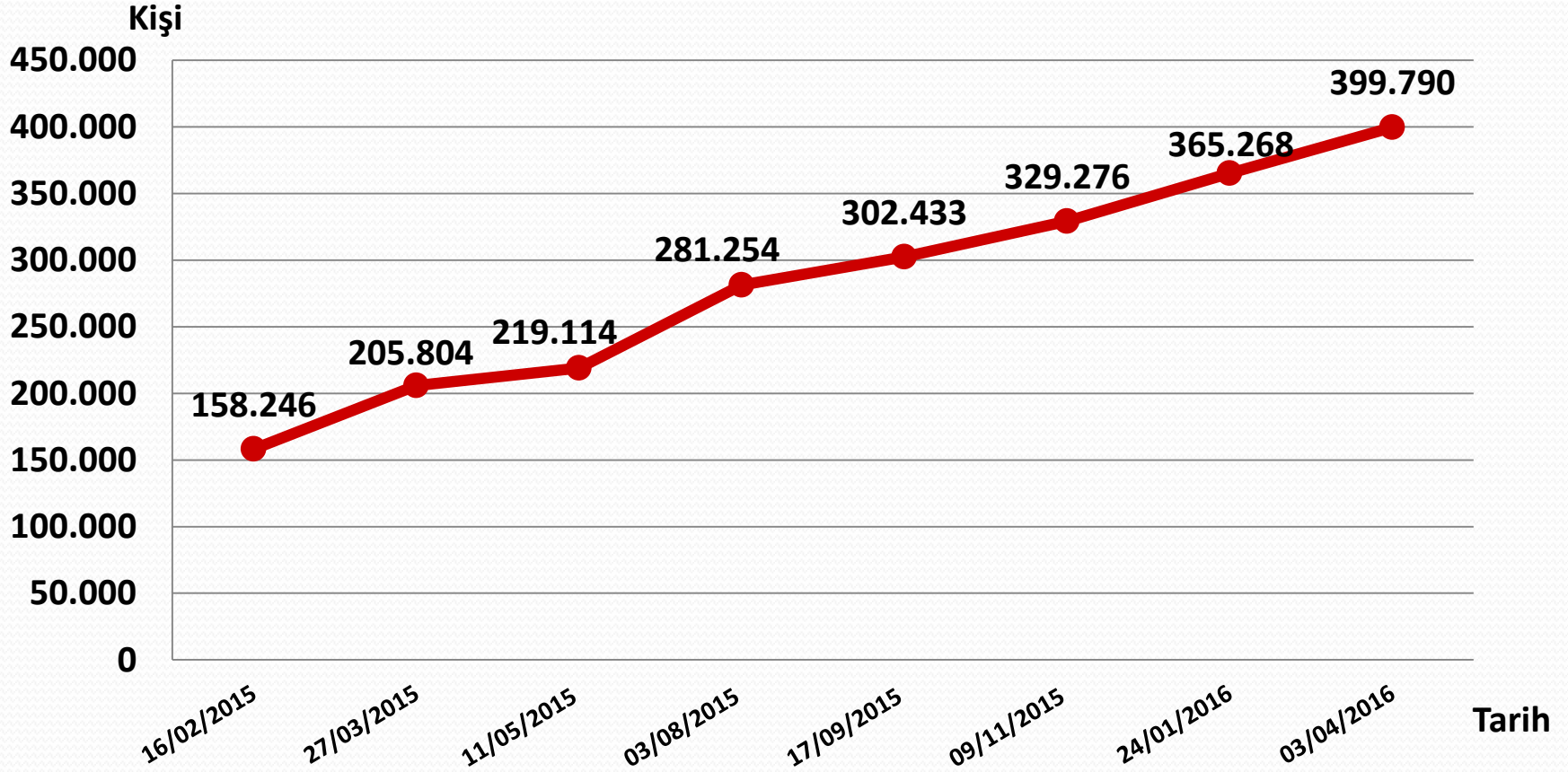
**Dr. Mehmet Akif SEZEROL**  
**Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü**

# GİRİŞ

- Geçici koruma altındaki yabancılar ilimize geldiği günden itibaren önce aile sağlığı merkezlerinden hizmet almaya başladılar; daha sonra göçmen sağlığı polikliniklerinin açılmasıyla bu polikliniklerden sağlık hizmeti almaya devam ettiler.
- 13.02.2015 tarihinde her 7.000-10.000 nüfus için bir birim açılması
- 21.08.2015 tarihinde her 4.000-7.000 nüfus için bir birim açılması

# GİRİŞ

## İstanbul Emniyeti Yabancılar Şube Müdürlüğüne Kayıtlı Nüfus



# AMAÇ

- Ülkemizde en fazla geçici koruma altında olan nüfusun yaşadığı şehir İstanbul (545.755)
- Bu göçmenler birinci basamak hizmetlerini GSM'lerinden almaktadırlar.
- Çalışan sağlık personelinin göçmen hastalarla iletişim problemi yaşadığı bilinmektedir.
- Yaşanan bu iletişim probleminin sağlık hizmet sunumuna etkisinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

# YÖNTEM

- Çalışmanın evrenini GSM'lerde çalışan tüm sağlık personeli oluşturmaktadır.(n=44)
- Bütün çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır.
- 14 soruluk anket hazırlanmış ve ankete katılmayı kabul eden 33 kişi tarafından yanıtlanmıştır.
- Sonrasında anket sonuçları analiz edilmiştir.

# BULGULAR

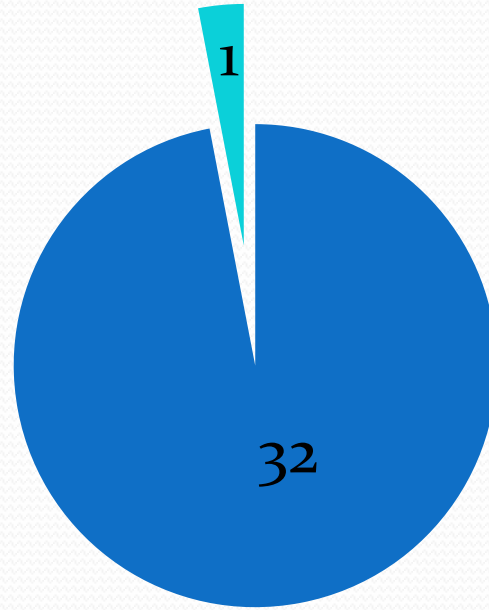
- Katılımcıların % 82'si kadın, % 18'i erkektir.
- Katılımcıların yaş ortalamasının "35 ± 10"
- Kurumdaki çalışma sürelerinin ortalamasının "8 ± 6" ay
- Meslekte çalışma sürelerinin ortalamasının ise "10 ± 9" yıl olduğu saptanmıştır.

# BULGULAR

- Göçmen hastaların en fazla konuştuğu diller sırasıyla; Arapça, Kürtçe, Türkçe, İngilizcedir.
- Katılımcıların çoğu yabancı dil olarak temel ve orta düzeyde İngilizce bilmektedir.
- Katılımcıların %27'si ise herhangi bir yabancı dil bilmediğini belirtmiştir.
- Katılımcılar; göçmen hastalar ile sırasıyla en fazla hasta yakını aracılığıyla, hastanın kendisiyle ve tercüman aracılığıyla iletişim kurduklarını belirtmişledir.

# BULGULAR

**Dil sorunu sağlık hizmeti sunumunda zaman kaybına neden oluyor.**

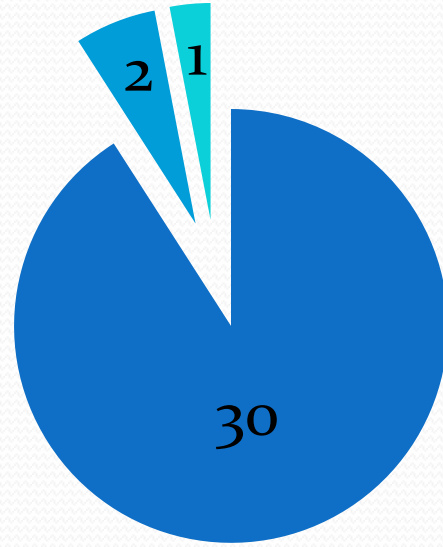


- Katılıyorum
- Kararsızım
- Katılmıyorum



# BULGULAR

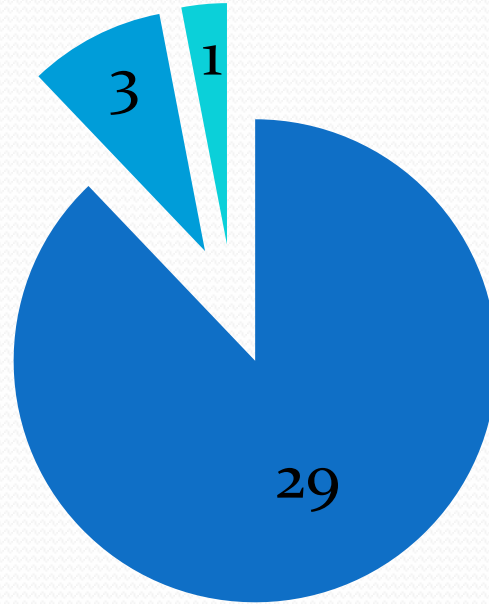
**Dil sorunu nedeniyle hastaya hastalık ve tedavi süreci hakkında ayrıntılı bilgilendirme yapılamıyor.**



- Katılıyorum
- Kararsızım
- Katılmıyorum

# BULGULAR

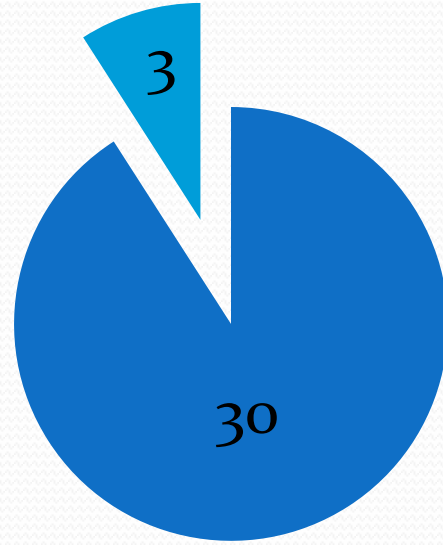
**Hastanın hastalık öyküsünü anlatamaması veya eksik anlatması teşhiste sıkıntı yaratıyor.**



- Katılıyorum
- Kararsızım
- Katılmıyorum

# BULGULAR

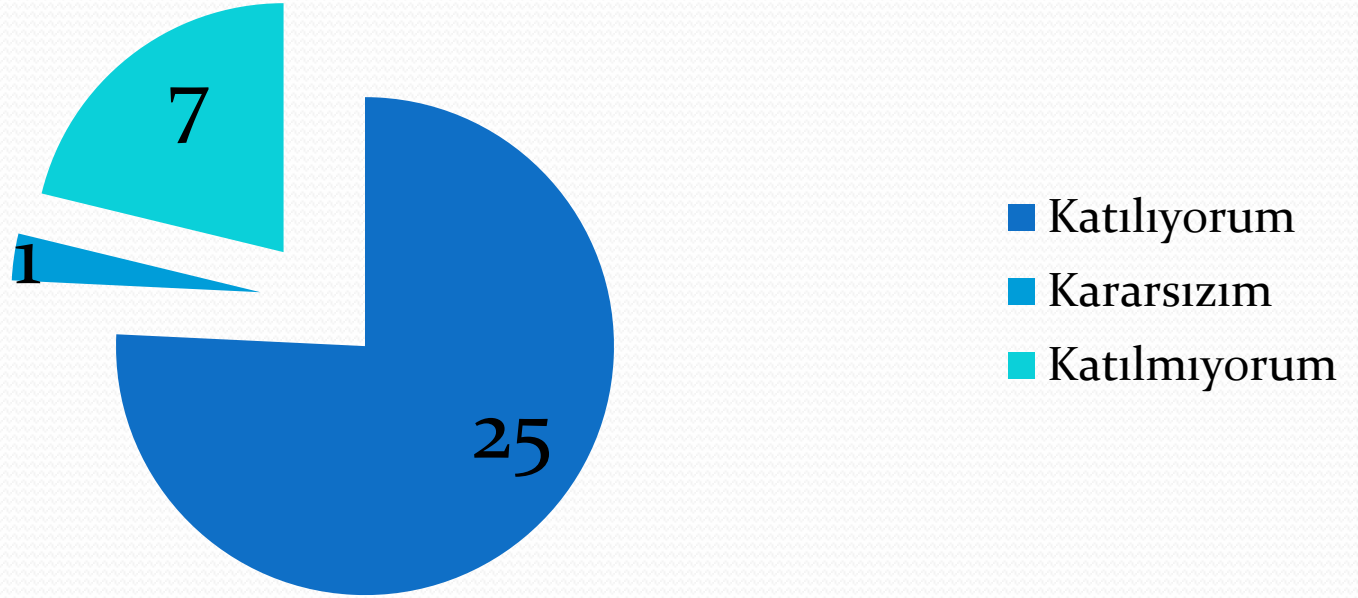
**Dil sıkıntısı nedeniyle hastalara koruyucu hekimlik hizmetleri (hijyen, anne sütü, yeterli beslenme vb.) verilemiyor.**



- Katılıyorum
- Kararsızım
- Katılmıyorum

# BULGULAR

**Göçmen Sağlığı Polikliniğinde çalışanlara sağlık arapçası kurs imkanı sağlanmalıdır.**



# SONUÇ ve ÖNERİLER

- Araştırma sonuçları incelendiğinde göçmenlerle yaşanan dil sorunlarının sağlık hizmeti sunum kalitesini olumsuz yönde etkilediği görülmektedir.
- Hastalarla sağlıklı iletişim kurulamaması hastaların sağlık ihtiyaçlarına yeterli düzeyde cevap alamamasına neden olmakta ve hizmet alım sürecini uzatmaktadır.
- Koruyucu hekimlik hizmetleri açısından önemli ihtiyaçları olduğu düşünülen göçmenlere bu hizmetin verilememesi halk sağlığı açısından önemli bir sorun görülmektedir.

# SONUÇ ve ÖNERİLER

Şu an yaşanan dil sorununa kısa vadeli çözüm önerileri olarak;

- Göçmen Sağlığı Merkezlerine tercüman alımı yapılması
- Suriyeli sağlık çalışanlarının istihdam edilmesi
- Çalışanlara temel Arapça kursu verilmesi
- Sağlık Bakanlığı tercümanlık hattının ulaşılabilir hale getirilmesi
- Çalışanlar ve hastalar için yönlendirici kaynaklar hazırlanması



TEŞEKKÜR EDERİM...