YABANCI HASTALARLA İLETİŞİM

Dr. Caner ALPARSLAN

İzmir Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çocuk Nefrolojisi Kliniği

PLAN

- İletişim tanımı
- İletişim yolları
- İletişim döngüsü
- Yabancı dilde konuşan hasta
- Sorunun boyutu
  - Dünya ve Türkiye
- Çözüm önerileri

İLETIŞIM NEDIR ?

- Türk Dil Kurumu
  - 1. *isim* Duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon
  - 2. *teknik* Telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, komünikasyon
- İletilen bilginin hem gönderici hem de alıcı tarafından anlaşıldığı ortamda bilginin bir göndericiden bir alıcıya aktarılma sürecidir.
- Davranış değişikliği meydana getirmek amacı ile haber, bilgi, duygu, düşünce, tutum ve beceri paylaşılması süreci

İLETIŞIM NEDIR ?

- Anlam alışverişi

İLETIŞIM NEDEN ZORUNLU ?

- İnsanların birbirine ulaşabilmeleri için!

ARTIK BAKIŞARAKDA ANLAŞABİLİYORUZ...
DAHİ ANLAMINDAKİ DE AYRI BAKILIR!
DÖVERİM SENİ YEMİNLE!
SELÇUKERDEM

İLETIŞIM NE ZAMAN VE NASıL ?

- İki insanın birbirinin farkına vardığı andan itibaren

- İletişim Kanalları

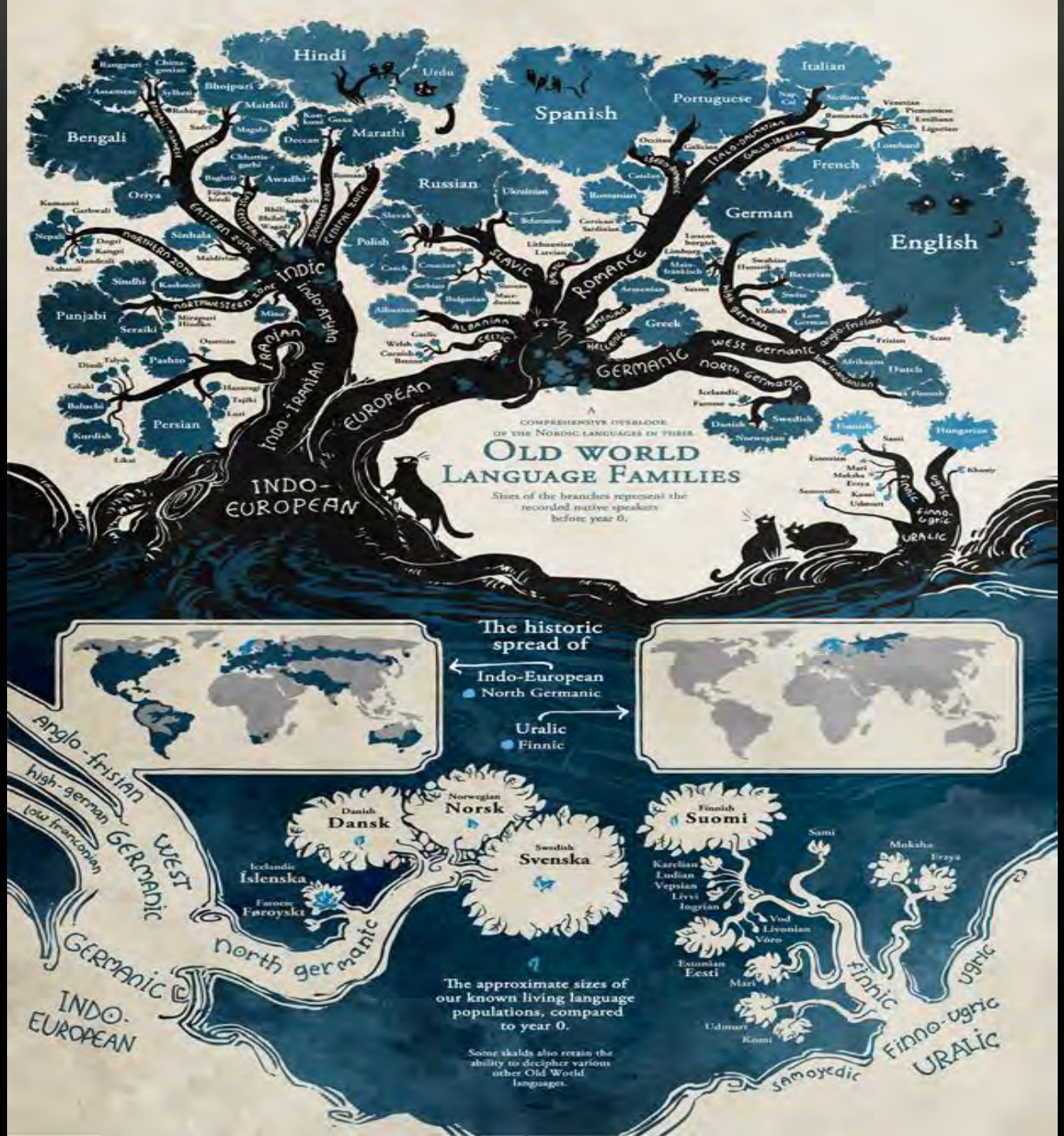
Görsel kanal	%55
İşitsel kanal	%38
Dokunsal kanal	
Kokusal kanal	
Tatsal kanal	
Söz / içerik	%7

İLETIŞIM YOLLARı KULLANıMı

- Her zaman her yol kullanılmalı mı?
  - HAYIR!
- Örn:
  - Bebekler

İLETIŞIM YOLLARı

- Dil
  - Zorunlulukları
    - Kültür öğeleri, gelenek ve görenek, yöreye özgün sözcükler
- Dil ötesi
  - Ses tonu, ses hızı, şiddeti, vurgulamalar, duraklamalar ve benzerleri



A COMPREHENSIVE OVERLOOK OF THE NORDIC LANGUAGES IN THEIR
OLD WORLD LANGUAGE FAMILIES
Sizes of the branches represent the recorded native speakers before year 0.
Hindi
Urdu
Bengali
Bhojpuri
Maithili
Marathi
Deccan
Awadhi
Oriya
Sinhala
Sindhi
Punjabi
Seraiki
Pashto
Persian
Kurdish
Balochi
Spanish
Portuguese
Italian
French
Russian
Ukrainian
Polish
Romanian
German
English
Greek
Swedish
Danish
Norwegian
Finnish
Hungarian
Dutch
Afrikaans
Sami
Mari
Mokshа
Erzya
Komi
Udmurt
Estonian
Samoyedic
Finnic
Ugric
Finno-Ugric
URALIC
INDO-EUROPEAN
EUROPEAN
INDO-IRANIAN
IRANIAN
INDIC
INDO-ARYAN
EASTERN ZONE
NORTHERN ZONE
NORTHWESTERN ZONE
CENTRAL ZONE
SOUTHERN ZONE
SLAVIC
ROMANCE
ALBANIAN
CELTIC
ARMENIAN
HELLENIC
GERMANIC
WEST GERMANIC
NORTH GERMANIC
ITALO-DALMATIAN
GALLO-IBERIAN
ISLAND-ROMANCE
GALLO-ROMANCE
ANGLO-FRISIAN
LOW FRANCONIAN
HIGH GERMAN
The historic spread of
Indo-European
North Germanic
Uralic
Finnic
Danish
Dansk
Norwegian
Norsk
Swedish
Svenska
Finnish
Suomi
Icelandic
Íslenska
Faroese
Føroyskt
Karelian
Ludian
Vepsian
Livvi
Ingrian
Vod
Livonian
Vöro
Estonian
Eesti
Mari
Udmurt
Komi
Sami
Mokshа
Erzya
The approximate sizes of our known living language populations, compared to year 0.
Some skalds also retain the ability to decipher various other Old World languages.

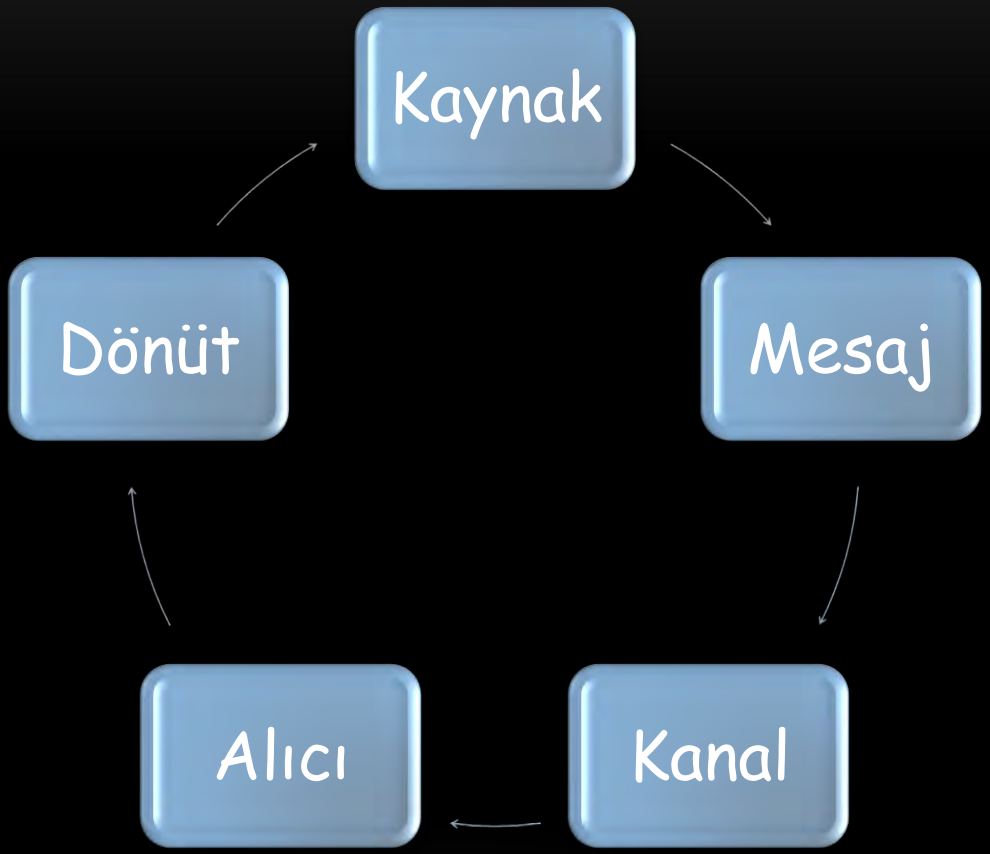
İLETIŞIM YOLLARı

- Sözsüz iletişim
  - Baş hareketleri, yüz ifadeleri, jest ve mimikler, giyim kuşam, dokunma, mesafe
  - Beden dili etkisi = 9 X sözcük seçimi

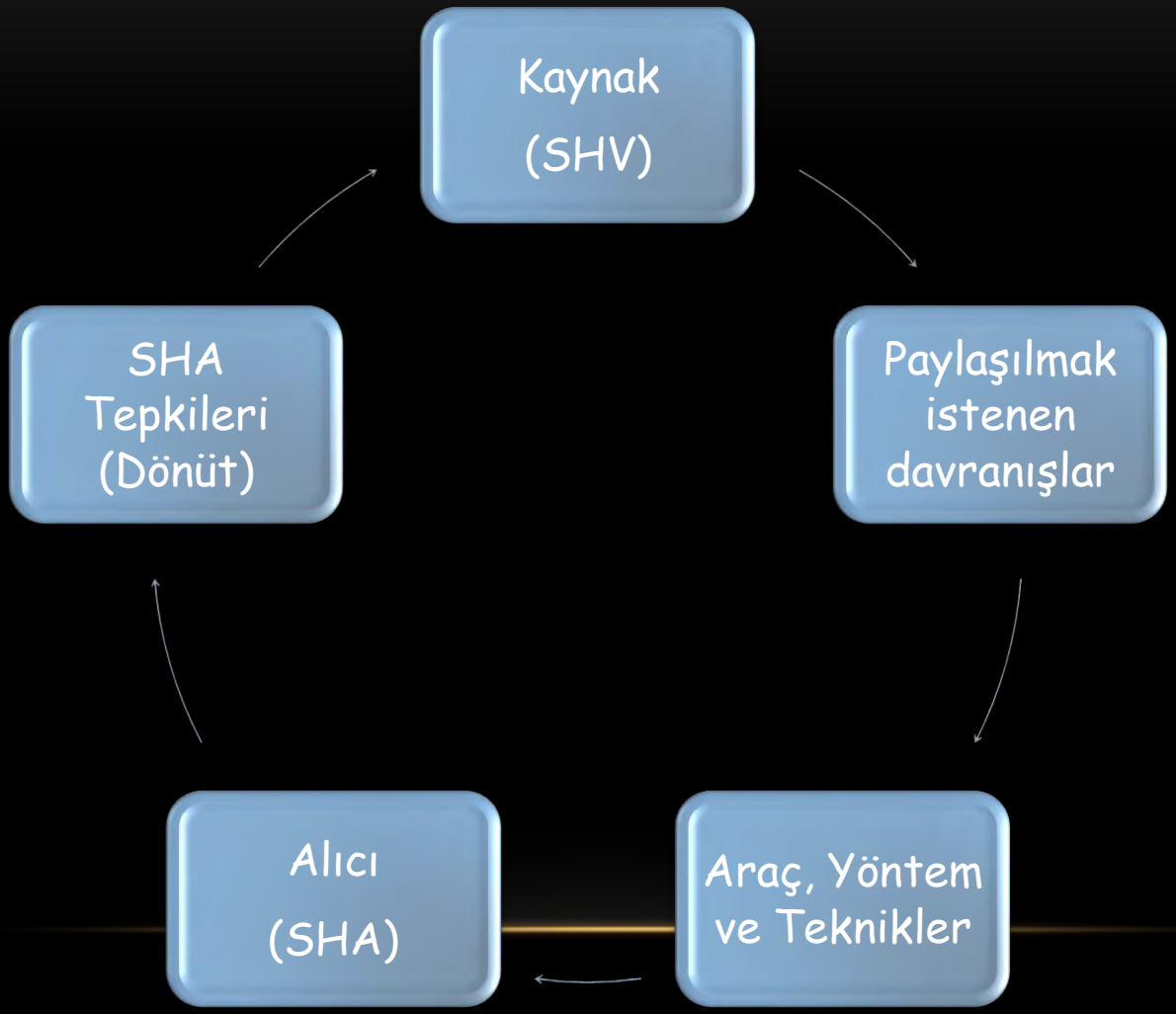
	Albert Mehrabian	Ken Cooper
Beden	%55	%60
Ses	%38	%30
Sözcük	%7	%10

DİL ÖĞRENELİM!
SEN BU DİLDEN ANLIYOSUN!...

İLETİŞİM DÖNGÜSÜ



İLETİŞİM DÖNGÜSÜ



YABANCı DIL

- Sağlık hizmetine ulaşımda bariyer
- Azalmış bakım kalitesi
- Hasta
  - Tanıyı anlamada zorluk
  - İlaç kullanımı
  - İzlem
  - Önerilere uyumsuzluk
  - Aydınlatılmış onam alınması

YABANCı DIL

- Sağlık personeli
  - Tanısal tetkiklerinde daha sık kullanımı
  - Koruyucu hizmetlerin azalmış kullanımı
  - Fizik bakı zorlukları
  - Kişisel kan şekeri düzeyi izlemine uyumsuzluk
  - Daha düşük hasta tatmini
  - Yetersiz analjezi
  - Zararlı ilaç kullanımı
  - Aşılama sorunları
  - Aydınlatılmış onam alınması

SORUNUN BOYUTU

- GLOBAL

  - Gelişmiş taşımacılık: Artan turist sayısı
  - Savaşlar: Sığınmacılar
  - Ekonomik: Göç
  - Sağlık: Sağlık turizmi

LİTERATÜR

- Avustralya – Meuter et al. Dil sağlık hizmetine ulaşımda önemli bir bariyer
- Güney Afrika – Levin et al. Dil sağlık hizmetine ulaşımda önemli bir bariyer
- İsviçre – Bischoff et al. Dil sağlık hizmetine ulaşımda önemli bir bariyer
- ABD – Flores et al. Dil sağlık hizmetine ulaşımda önemli bir bariyer
- Belçika – Maesschalck et al. Dil sağlık hizmetlerinde önemli bir bariyer
- Finlandiya, Norveç, Kanada,……!

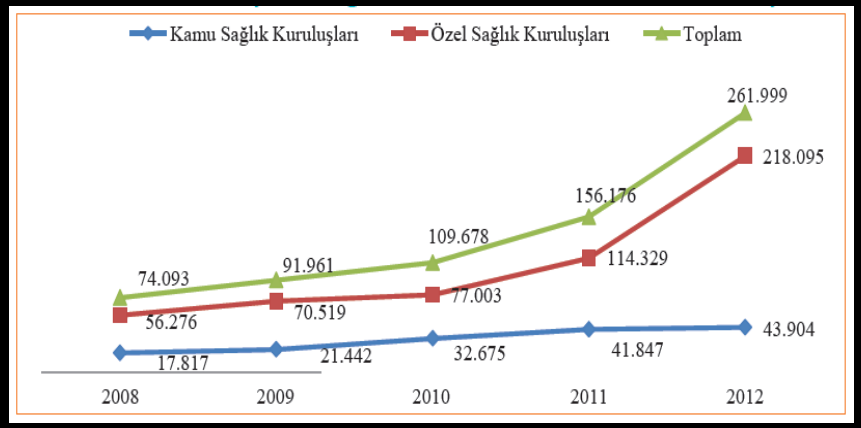
HANIM, İNGİLİZCE SÖZLÜĞÜM NERDE?/BULAMIYORUM!!
WELL... I DON'T KNOW ...
VAY ŞEREFSİZ!!

TÜRKİYE

- Sınırlı literatür!

- Bilinen gerçekler
  - Sağlık turizm: 2012 yılında Kamu + özel hasta sayısı= 261.999

Yıllar	Kamu Sağlık Kuruluşları		Özel Sağlık Kuruluşları		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
2008	17.817	24,1	56.276	76,0	74.093	100,0
2009	21.442	23,3	70.519	76,7	91.961	100,0
2010	32.675	29,8	77.003	70,2	109.678	100,0
2011	41.847	26,8	114.329	73,2	156.176	100,0
2012	43.904	16,8	218.095	83,2	261.999	100,0



  - Sığınmacı: BM Temmuz 2015 raporuna göre 1.8 milyon üzeri

DENEYIMIMIZ

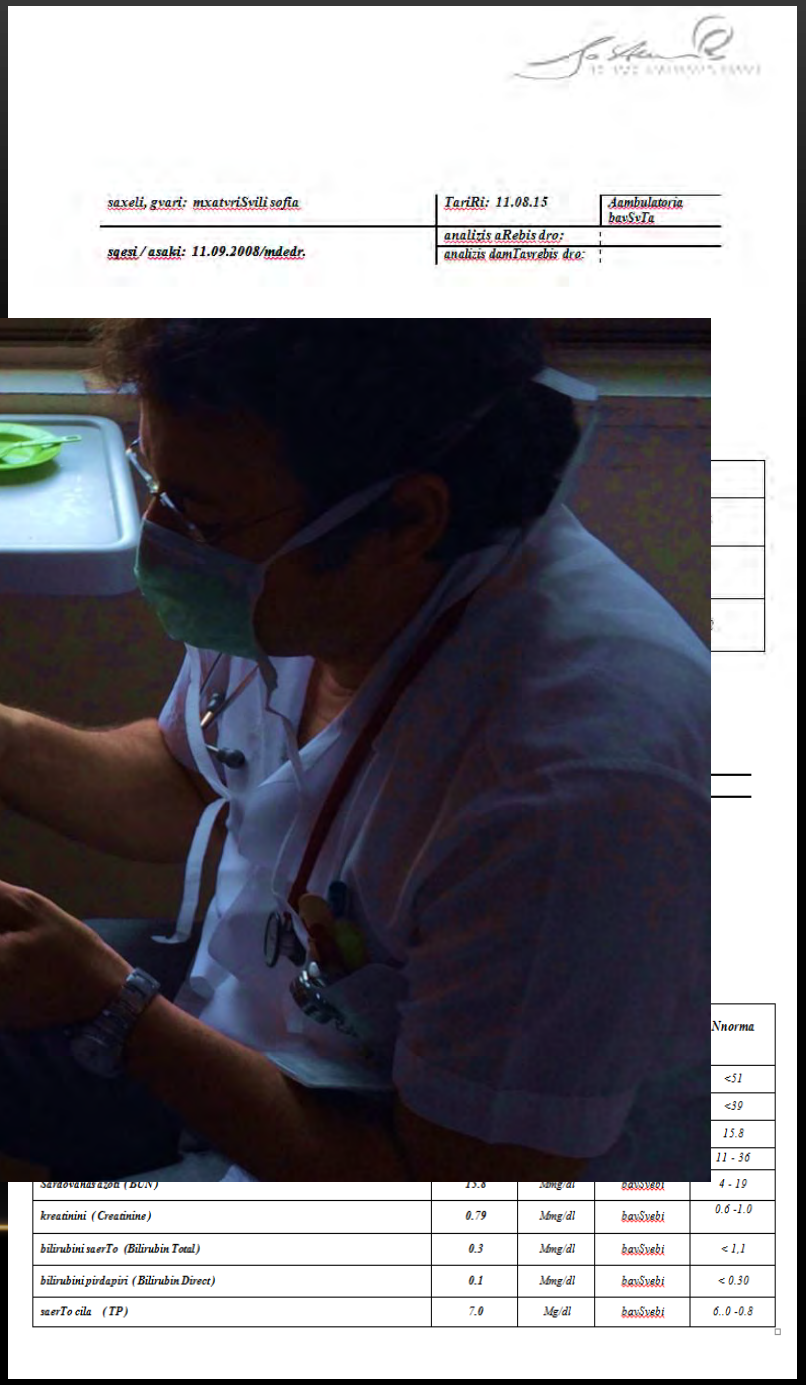
სახელი, გვარი: სოფია მხატვრიშვილი
სქესი: მდედრობითი
თარიღი: 11/08/2015
აღების დრო: 11:59

ID N: 11.08.15.25
დაბადების თარიღი: 11/09/2008
განყოფილება: ბავშვთა ამბულ.
დამთავრების დრო:

სისხლის საერთო ანალიზი

აბრ.	
HGB	ჰემ
HCT	ჰემა
RBC	ერი
MCV	ერი
MCH	ჰემ
MCHC	ჰემ
RDW-CV	ერი
RDW-SD	ერი
PLT	თრ
MPV	თრ
PCT	თრ
P-LCR	დი
WBC	ლე
NEUT	ნეი
LYMPH	ლიმ
MONO	მონ
EO	ეოზ
BASO	ბაზ
E.S.R	ერი

მიკროსკოპ



saxeli, gvari: mxatvriSvili sofia
sqesi / asaki: 11.09.2008/mdedr.
TariRi: 11.08.15
analizis aRebis dro:
analizis damTavrebis dro:
Aambulatoria bavSvTa

				Nnorma
				<51
				<39
				15.8
				11 - 36
Sardovanas azoti (BUN)	15.8	Mmg/dl	bavSvebi	4 - 19
kreatinini (Creatinine)	0.79	Mmg/dl	bavSvebi	0.6 -1.0
bilirubini saerTo (Bilirubin Total)	0.3	Mmg/dl	bavSvebi	< 1,1
bilirubini pirdapiri (Bilirubin Direct)	0.1	Mmg/dl	bavSvebi	< 0.30
saerTo cila (TP)	7.0	Mg/dl	bavSvebi	6..0 -0.8

ÇÖZÜM

- Sağlık hizmeti veren kişilerin eğitimi
- Dil kursu
- Çevirmen
- Görsel ekipman
- Yazılı ekipman
- İnternet

ÇÖZÜM

- Sağlık hizmeti veren kişilerin eğitim
  - Sözel iletişim dışı iletişim yollarında dikkat edilmesi gerekenler
  - Beden dili

ÇÖZÜM

- Dil kursu
  - Temel kelime ve cümleler
    - Karşılama
    - Semptom
    - İlaç tarifi

ÇÖZÜM

- Çevirmen
  - En iyi çözüm
  - Eğitimli çevirmen
    - Kullanımı tüm dünyada az
    - Yüksek ücret
  - Genellikle aileden kimse
    - Hasta mahremiyeti ?
    - Yeterli tıbbi bilgi eksikliği

ÇÖZÜM

- Çevirmen
  - Ülkemizde durum

SAĞLIK HİZMETLERİ GENEL MÜDÜRLÜ
- SAĞLIK TURİZMİ DAİRE BAŞKANLIĞI
12.04.2013 11:00 - 75000571/010/13370
01270910

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı :
Konu : Yabancı Dilde Gelen Çağrılara Tercümanlık Hizmeti Veren Telefon Hattı (444 47 28)

İlgi: a) 15.09.2011 tarih ve 38043 sayılı yazımız.
b) 27.02.2012 tarih ve 8000 sayılı yazımız.

Bakanlığımız bünyesinde yurtdışından gelen hastalar ve turistlere 7 gün 24 saat Almanca, İngilizce, Arapça, Rusça, Farsça ve Fransızca dillerinde tercümanlık desteği verilmek üzere 444 47 28 nolu çağrı hattı kurulmuş olup, faaliyetlerine devam etmektedir.

Uluslararası hastalar için tercümanlık hattından telekonferans ile her saat tercümanlık destek hizmeti olarak;

1) 112 Acil çağrı hattını arayan yabancı uyruklu hastalara,
2) 184 Sabim hattını arayan yabancı uyruklu hastalara,
3) Bakanlığımıza bağlı hastaneler, taşra teşkilatı ve merkez teşkilatımızın idari birimlerini telefonla arayan yabancı kişilere,
4) Ülkemize gelen yabancı uyruklu hastalara ve turistlere sağlıkla ilgili konularda,
5) Bakanlığımıza bağlı hastanelerde tedavi gören uluslararası hastaların medikal raporlarının çevirilerinde,

Tercümanlık ve destek hizmeti verilmektedir.

İlgi a ve b yazılarında Türkiye'de turizme hizmet veren konaklama tesisleri, yabancılara sağlık hizmeti sunan kamu, özel kurum ve kuruluşlara, sivil toplum örgütlerine duyurulmuştu. Ancak gerekli duyuruların yeterli olarak yapılmadığı anlaşılmış olup, özellikle telefon santral görevlilerine ve sekretaryalıklara konunun hassasiyetle tekrar duyurulması hususunda;

Gereğini ve bilgilerini arz ederim.

Mehmet Zafer KALAYCI
Bakan a.
Daire Başkanı

ÇÖZÜM

- Görsel ekipman

ÇÖZÜM

- Yazılı ekipman
  - Kolaylaştırılmış kullanım kılavuzları
  - Ana dillere çevrilmiş onam formları

Patients

- Patient Experience
- Outpatient Guide
- Inpatient Guide
- **Patient Information Leaflets**
  - About our leaflets
  - **Find a leaflet**
    - View all, alphabetically
    - View all, by specialty
    - View all, easy read
    - Search for a leaflet
    - **Foreign language leaflets**
  - How to request information in other formats
  - Additional sources of information
  - Leaflet survey
- Emergency Care
- A-Z of Services
- Protecting You From Infection
- Patient Led-Assessment of the Care Environment (PLACE) â€“ cleanliness, food quality, dignity
- High Quality Care
- Single Sex Accommodation
- Zest Arts in Health
- Interpreters
- Your Medical Record
- Patient Services
- Smoke Free
- Choosing Us
- Safeguarding Children
- NHS Constitution
- Overseas Patient Information
- Private Healthcare
- Patient Reminder Service
- Safe Staffing
- Incident Update
- Mental Health Partnership Board
- Lost Property

Foreign language leaflets

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | #

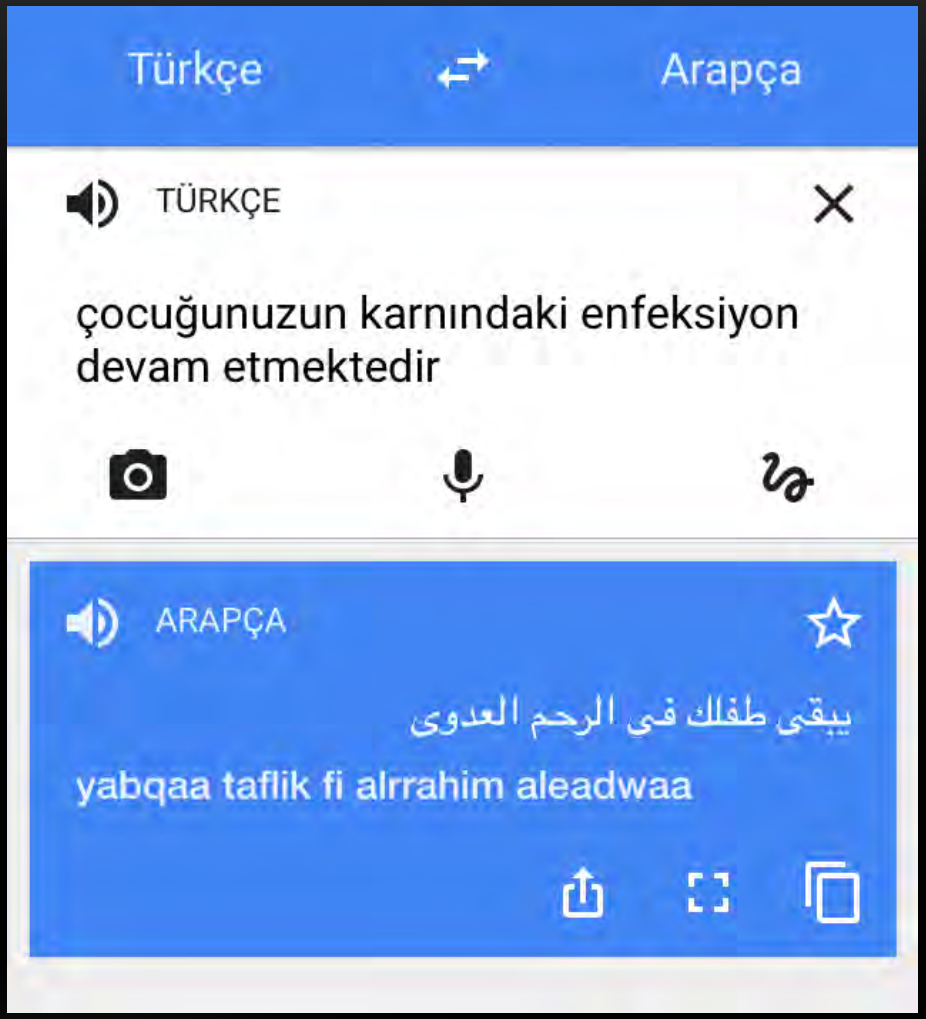
[View leaflets alphabetically | View leaflets by specialty | Search for a leaflet | Easy read leaflets | About our leaflets]

E

Epidural information card (Arabic) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Bengali) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Bulgarian) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Cantonese) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Catalan) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Croatian) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Czech) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Danish) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Farsi) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (French) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Georgian) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Greek) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Gujarati) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Hindi) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Icelandic) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Japanese) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Mandarin) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Other languages) [Obstetric Anaesthetists' Association]	Anaesthesia Maternity
Epidural information card (Polish) [Obstetric Anaesthetists'	Anaesthesia

ÇÖZÜM

- İnternet
  - Akıllı telefonlar !?



KAYNAKÇA

1. http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.561f8b5179d453.43343762
2. https://tr.wikipedia.org/wiki/İletişim
3. Doğan Cüceloğlu. İletişim donanımları. Remzi Kitapevi,2002, İstanbul.

15. Jain P, Krieger JL. Moving beyond the language barrier: the communication strategies used by international medical graduates in intercultural medical bencounters. Patient Educ Couns. 2011 Jul;84(1):98-104. doi:10.1016/j.pec.2010.06.022. Epub 2010 Jul 16. PubMed PMID: 20638218.
16. Kale E, Syed HR. Language barriers and the use of interpreters in the public health services. A questionnaire-based survey. Patient Educ Couns. 2010 Nov;81(2):187-91. doi: 10.1016/j.pec.2010.05.002. Epub 2010 Jun 9.
17. Freeman GK, Rai H, Walker JJ, Howie JG, Heaney DJ, Maxwell M. Non-English speakers consulting with the GP in their own language: a cross-sectional survey. Br J Gen Pract. 2002 Jan;52(474):36-8. PubMed PMID: 11794324; PubMed Central
18. Hsu CE, Mas FS, Jacobson HE, Harris AM, Hunt VI, Nkhoma ET. Public healthpreparedness of health providers: meeting the needs of diverse, rural communities. J Natl Med Assoc. 2006 Nov;98(11):1784-91. PubMed PMID: 17128688 PubMed Central PMCID: PMC2569777.

ORDULAR!
İLK HEDEFİNİZ AKDENİZDİR. İLERİ!
BAŞKUMANDAN
GAZİ M. KEMAL