

Türkiye’de Yaşayan Hemşirelerin Göçmen Hastalara Bakım Verirken Yaşadıkları Sorunların İncelenmesi: Sistematiik Derleme

Özge Kırgöz¹ 

Cevriye Yüksel Kaçan² 

Aysel Özdemir³ 

¹ Bursa Orhangazi Devlet Hastanesi Bursa/Türkiye

² Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü Halk Sağlığı Hemşireliği
Anabilim Dalı Bursa/Türkiye

³ Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü Halk Sağlığı Hemşireliği
Anabilim Dalı Bursa/Türkiye

Sorumlu Yazar / Corresponding Author:

Özge Kırgöz

Email: ozge_krgz@hotmail.com

Geliş Tarihi/Received 27.01.2023
Revizyon Tarihi/ Revised 04.04.2023
Kabul Tarihi/Accepted 03.04.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 30.04.2024

Öz

Amaç: Bu çalışmada, Türkiye’de yaşayan hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken yaşadıkları sorunlar hakkında 2016-2022 yıllarında yapılmış çalışmaların verilerinin sistematiik olarak incelenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem: Konuyla ilgili 45 ulusal/uluslararası yayın taranmış, örneklemi hemşirelerden oluşmayan, 2016-2022 yılları arasında yapılmamış çalışmalar incelenmemiştir. Dahil edilme/dışlama kriterlerine göre 8 yayın incelenmiştir. Türkiye’de görev yapan ve göçmen hastalara bakım veren hemşirelerle ilgili çalışmalara “Google Scholar, Science Direct, Pubmed, Dergipark, Academia, Cochrane Library” veri tabalarından ulaşılmıştır. Yayınlar çalışma yöntemleri ve bulguları açısından incelenmiştir.

Bulgular: Çalışmalar nicel, nitel ve örneklemi maksimum 339, minimum 10 hemşireden oluşmaktadır. “Dil ve iletişim engeli” kategorisindeki çalışmalarda, hemşirelerin dil ve iletişim engeli yaşadıkları hastaların iş yüklerini arttırdıklarını, tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu bildirilmiştir. “Kültürel farklılıklar” kategorisindeki çalışmalarda, hemşirelerin kültürel farklılıklardan dolayı tedavi ve bakımda iş birliği yapamadıkları ve hemşirelerin kültürel duyarlılık seviyelerinin göçmen hasta bakımına katkısı belirtilmiştir. “Bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar” kategorisindeki çalışmalarda, hastaların kişisel bakım uygulamalarını istemedikleri, kendi ülkelerindekinden farklı uygulama gördüklerinde saldırganlaştıkları bildirilmiştir.

Sonuç: İncelenen çalışmaların sonucunda göçmen hastalara bakım verilirken en fazla “dil ve iletişim engeli” konusunda sorun yaşandığı, bu sebepten dolayı bakım sürecinde hastalar ve hemşireler arasında güvensizlik yaşandığı bildirilmiştir. Bu noktada; hemşirelerin dil eğitimine önem verilmesi, hastanelerde tıp literatürüne hakim tercümanların istihdam edilmesi önerilebilir. Hemşirelerin karşılaştığı diğer sorunlar olan “kültürel farklılıklar” ve “bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar” hususunda hemşirelik eğitiminde kültürlerarası duyarlılık konularına önem verilmesi, göçmen hastaların yoğun olduğu hastanelerde kültürlerarası farklılıklar temalı eğitimler düzenlenmesi, hemşirelerin bakım sürecinde tükenmişlik yaşamalarının önlenmesinde ve hemşirelere öz güven kazandırılmasında faydalı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Göç, Göçmen, Hemşire, Kültür, Sağlık

Abstract

Investigation of the Problems Experienced by Nurses Living in Turkey While Providing Care to Migrant Patients: A Systematic Review

Objective: The aim of this study was to review the studies conducted between 2016 and 2022 on the problems experienced by nurses living in Turkey while caring for immigrant patients and to systematically analyze the data obtained.

Methods: Forty-five national and international publications on the subject were screened, and studies that did not include only nurses and were not conducted between 2016-2022 were not included in the review. According to the inclusion/exclusion criteria, 8 publications were included in the review. A literature search was made from the databases “Google Scholar, Science Direct, Pubmed, Dergipark, Academia, Cochrane Library” for studies on nurses working in Turkey and caring for immigrant patients. All publications were systematized and examined in terms of study methods and findings.

Results: The studies consisted of quantitative and qualitative studies and the sample consisted of max. 339 and min. 10 nurses. In the studies focused on the category of “language and communication barriers”, it was reported that nurses increased their workload of patients with language and communication barriers and their burnout levels were high. In the studies focused on the category of “cultural differences”, it was reported that nurses could not cooperate in treatment and care due to cultural differences and the effect of cultural sensitivity levels on immigrant patient care. In studies in the category of “differences in perception and expectation of care”, it was reported that patients did not want personal care practices and became aggressive when they saw practices different from those in their own countries.

Conclusion: As a result of the studies reviewed, it was reported that “language and communication barrier” was the most common problem while caring for immigrant patients, and for this reason, mistrust was experienced between patients and nurses during the care process. At this point, it may be recommended that language training of nurses should be emphasized and interpreters who have a good command of medical literature should be employed in hospitals. In terms of “cultural differences” and “differences in perception and expectation of care”, which are other problems faced by nurses, giving importance to intercultural sensitivity in nursing education, organizing trainings on intercultural differences in hospitals where immigrant patients are concentrated will be useful in preventing nurses from experiencing burnout in the care process and gaining self-confidence in nurses.

Keywords: Culture, Health, Migrant, Migration, Nurse

Atfı/Cite: Kırgöz, Ö., Kaçan, Yüksel, C., Özdemir, A. (2024). Türkiye’de yaşayan hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken yaşadıkları sorunların incelenmesi: Sistematiik derleme. *Halk Sağlığı Hemşireliği Dergisi*, 6(1), 39-45. <http://doi.org/10.54061/jphn.1242986>



GİRİŞ

Göç olgusu, savaş veya afet gibi olayların olumsuz durumlarından kaçmak, yaşam kalitesini ve güvenliğini arttırmak için güvenli görülen başka yerlere taşınma olarak tanımlanmaktadır (Aslan & Ulutaş Akarçay, 2018). Göç pek çok sebebe dayalı gerçekleşebilir; bu sebeplerden “savaş nedeniyle yurdundan edilme” kuşkusuz ki göçün en ızdıraplı halidir (Akgül-Gündoğdu ve ark., 2022). Türkiye coğrafi konumundan dolayı yoğun göç hareketinde transit ülke konumunda yer almaktadır (Aloğlu ve ark., 2017). Türkiye, göçmenler açısından transit geçiş noktası olmakla birlikte yerleşim noktası olarak da çok sık tercih edilmektedir (Gönderen Çakmak ve ark., 2020). Türkiye'nin özellikle güney sınırındaki göçmen sayısının günden güne artması, bölgede sosyo-ekonomik problemlerin oluşmasının yanında hastanelerin ve hemşirelerin iş yükünü arttırarak sağlık sektörünü de ciddi anlamda etkilemiştir (Aloğlu ve ark., 2017). Göç eden bireylerin ekonomik düzeylerinin düşük olması, sağlık sigortalarının olmaması gibi faktörlere ek olarak göç edilen yerlerde sağlık kuruluşlarının olmayışı da göçmenlerin sağlığını olumsuz etkilemektedir (Özdemir ve ark., 2022). Ayrıca göçmenler, kültür farklılıkları, dil ve iletişim eksikliği sebebiyle de yaşadığı sağlık problemlerini anlatmada güçlük çektikleri için bir tercüman gereksinimleri ortaya çıkabilmektedir.

Hemşireler, dünyadaki en savunmasız nüfus gruplarından biri olarak kabul edilen göçmenlere yönelik bakım hizmetlerinde ön sırada yer almaktadır (Aloğlu ve ark., 2017). Göçle gelen bireylerin sağlık durumlarını etkileyen faktörlere ve yaşadığı sorunlara duyarlı hemşireler; gerekli eğitim ve danışmanlığı hemşirelik bakım uygulamalarına dahil ederek etkin bir sağlık hizmeti ile göçmenlerin sağlığını koruma ve iyileştirmede etkin rol oynayan meslek grubudur (Çal ve ark., 2022). Hemşireliğin, farklı kültürlere bakım vermeyi gerekli kılan, sürekli gelişen ve değişen durumlara uyum sağlamayı gerektiren bir meslek olduğu düşünüldüğünde; hemşirelik bakımında bireyin sadece fizyolojik değil; psikolojik, sosyal ve spiritüel ihtiyaçlarının da tanımlanması ve karşılanması gerektiği açıkça ortadadır (Gönderen Çakmak ve ark., 2020). Hemşireler, mülteci ve sığınmacıların haklarının gözetilmesi, sağlık bakım hizmetlerine erişilebilmeleri ve bu hizmetlerden yararlanmaları konusunda etik ilkelere dayalı olarak rehberlik etmeli, mültecilerin kültürel farklılıklarını ve inançlarını önemseyerek bakım vermelidirler (Çiçek Korkmaz, 2016). Bireylerin sağlık bakım gereksinimleri kültürel farklılıklarına göre şekillendiği için hemşirelerin, kişilerin kültürel farklılıklarına karşı duyarlı olarak bütüncül bakış açısıyla bakım vermeleri, kuşkusuz bakım kalitesini ve hasta memnuniyetini de yükseltecektir (Gönderen Çakmak ve ark., 2020).

Yapılan çalışmalar incelendiğinde hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken; dil ve iletişim engeli, kültürel farklılıklar, bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar gibi sorunlarla karşılaştıkları görülmüştür. Yapılan literatür

incelemesinde, Türkiye’de yaşayan hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken yaşadıkları sorunlara yönelik yapılan çalışmaların sistematik incelemesine ulaşılamamıştır. Bu sebeple bu çalışma, 2016-2022 yılları arasında yürütülen Türkiye’de çalışan hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken yaşadıkları problemleri sistematik olarak incelemek amacıyla yapılmıştır.

Ayrıca bu çalışma, Türkiye’de yaşayan hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken yaşadıkları sorunlara yönelik yapılan çalışmaların sistematik incelemesinin ilk kez yapıldığı bir çalışma olması sebebiyle literatüre bu anlamda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

GEREK VE YÖNTEM

Araştırmada dahil edilme ve dışlama kriterleri; popülasyon (P: population), müdahaleler (I: interventions), karşılaştırma grubu (C: comparators), araştırma sonuçları (O: outcomes) ve araştırma tasarımından (S: study designs) oluşan PICOS yöntemi ile belirlenmiştir. PICOS’a göre dahil edilme kriterleri;

- P: Sadece Türkiye’de çalışan hemşireler
- I: Göçmen hastalara bakım verme
- C: Bakım vermede karşılaşılan sorunlar

O: İncelemeye alınan çalışmaların sonuçları “dil ve iletişim engeli”, “kültürel farklılıklar” ve “bakım algısı ve beklentisinde değişiklikler” olarak kategorize edilmiştir.

S: 2016-2022 yılları arasında Türkçe veya İngilizce dilinde ulusal/uluslararası dergilerde yayınlanan, tam metnine ulaşılan orijinal ve kantitatif nitelikteki çalışmalar.

Literatür taraması sonucunda toplam 45 çalışmaya ulaşılmıştır. Bunlardan 22 tanesi örnekleminin sadece hemşirelerden oluşmaması nedeniyle, 9 tanesi derleme olduğu için, 1 tanesi kongre bildirisi olduğu için, 2 tanesi tez olduğu için, 1 tanesi sistematik derleme olduğu için, 2 tanesinin tam metnine ulaşılamadığı için çalışma kapsamı dışında bırakılmış ve toplamda 8 makale dahil etme/dışlama kriterleri doğrultusunda yapılan elemeler sonunda araştırma kapsamına alınmıştır. Çalışmaya ilişkin PRISMA akış şeması Şekil 1’de verilmiştir (Page ve ark., 2021).

Değerlendirme Yöntemi

Kalan sekiz yayın için Polit ve Beck tarafından önerilen, araştırma kalitesini değerlendirme ölçütleri kullanılmıştır (Polit & Beck, 2010). Ölçütler; çalışmanın amacı, yöntemi, örnekleminin özellikleri, bulgu analizi, sonuç ve tartışması üzerinden genel bir değerlendirme yapmaya izin vermektedir. Her bir çalışma bütün ölçütler üzerinden ve araştırmacılar tarafından ayrı olarak değerlendirilmiş ve her bir maddeyi karşıladığı durumda “1 puan”, karşılamadığı durum da “0 puan” değeri verilmiştir. Çalışmaların kalitesini değerlendirmede kullanılan ölçütler şunları içermektedir:

1. Araştırmanın amacı ve araştırma soruları uygun biçimde verilmiş mi?
2. Araştırma soruları uygun biçimde yanıtlanmış mı?
3. Çalışmada geçen kavramlar açıkça tanımlanmış mı?
4. Örneklemenin özellikleri yeterince açıklanmış mı?
5. Örneklem sayısı yeterli mi?
6. Kullanılan gereç ve yöntem konuya uygun mu?
7. Kullanılan gereç geçerli ve güvenilir mi?
8. Bulgular açık ve uygun biçimde organize edilmiş mi?
9. Bütün önemli sonuçlar tartışılmış mı?
10. Tartışma bulgularla uyumlu mu?
11. Sonuçlar özet olarak bildirilmiş mi?
12. Sınırlılıklar bildirilmiş mi?

BULGULAR

Çalışmaya dahil edilen araştırmalar 2016-2022 yılları arasında yapılmıştır. İncelemeye alınan çalışmaların örneklemi göçmen hastalara bakım veren hemşireler oluşturmuştur. Çalışmalarda örneklemin en fazla 339 hemşireden, en az ise 10 hemşireden oluştuğu görülmüştür. Çalışmalar, göçmen hastalara bakım verirken yaşanan sorunlar; “dil ve iletişim engeli”, “kültürel farklılıklar” ve “bakım algısı ve beklentisinde değişiklikler” olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir. İncelemeye alınan çalışmaların bazı özelliklere

göre sınıflandırılması Tablo 1’de gösterilmiştir.

Dil ve İletişim Engeli: Çalışmaların dört tanesi (%50) hemşirelerin göçmen hastaya bakım vermede dil ve iletişim engeliyle karşılaştıklarını göstermiştir (Aloğlu ve ark, 2017; Çal ve ark, 2022; Eriş ve ark, 2017; Gönderen Çakmak ve ark., 2020). Çalışmalarda hemşireler, dil engeli ile karşılaştıkları için etkili iletişim kuramadıklarını, sorunu çözmek için tercüman desteğine başvurduklarını fakat tercümanın tıbbi literatürü bilmemesinden kaynaklı iletişimin etkin olarak kurulamadığını bildirmişlerdir.

Kültürel Farklılıklar: Çalışmaların 2 tanesi (%25) hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken sıklıkla kültürel farklılıklarla karşılaştıklarını bildirmiştir (Akgül-Gündoğdu ve ark., 2022; Kara Yılmaz & Dikmen, 2016). Çalışmalarda kültürel farklılıklardan kaynaklı tedaviye uyum problemlerinin yüksek olduğu ve farklı kültürleri tanımanın hasta bakımına olan etkisinin önemi belirtilmiştir.

Bakım Algısı ve Beklentisinde Değişiklikler: Çalışmaların 2 tanesinde (%25) hemşirelerin bakım algısı ve beklentisinde farklılıklara bağlı sorunları yaşadığı bildirilmiştir. Çalışmalarda hemşireler, hastaların kendi ülkelerinde görmedikleri bir uygulamayla karşılaştıklarında saldırganlaştıklarını, kişisel bakım ve temizliklerine dikkat etmediklerini bildirmişlerdir (Zengin ve ark, 2021; Artuğ Cansızlar & Beydağ, 2022).

İncelenen çalışmaların yılı, amaçları, örneklem büyüklüğü ve özellikleri, çalışma türü, sonuçları ve çalışma kalitesi puan ortalamaları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 1. İncelemeye Alınan Çalışmaların Bibliyografik Özelliklerine Göre Sınıflandırılması (n=8)

Değişkenler		n	%
Yayın Türü	Araştırma Makalesi	8	100
Yayın Yılı	2016	1	12,5
	2017	2	25
	2020	1	12,5
	2021	1	12,5
	2022	3	37,5
Yazar Sayısı	2 yazar	1	12,5
	3 yazar	3	37,5
	4 yazar	4	50
Örneklemdaki Hemşirelerin Çalışma Alanları	Dâhili Klinikler	1	12,5
	Cerrahi Klinikler	2	25
	Diğer	5	62,5
Örneklem Sayısı (En Düşük=10; En Yüksek: 339)	10-50	1	12,5
	50-85	2	25
	85 – 200	3	37,5
	200-339	2	25

Tablo 2. İncelenen Çalışmaların Amaçları, Örneklem Büyüklüğü ve Özellikleri, Çalışma Türü, Saptanan Sorunlar ve Çalışma Kalitesi Puan Ortalamaları

Yazar/Yıl	Çalışmanın Amacı	Örneklem/Kapsam	Çalışma Türü	Sorunlar	Kalite Puanı
Gönderen Çakmak ve ark, 2020	Bir araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerin kültürlerarası duyarlılık ve göçmen hastalar ile ilgili görüşlerinin saptanması amacıyla yapılmıştır.	Ankara ilinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde görevli ve Suriyeli göçmen hastalara bakım vermiş 200 hemşire oluşturmuştur.	Tanımlayıcı	Katılımcıların %98 i dil engeli nedeniyle iletişim kurmakta zorluk çektiklerini belirtmişlerdir.	7
Çal ve ark., 2022	Hemşirelerin göçmen bireylere bakım verirken yaşadıkları sorunları ve çözüme yönelik önerileri belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Karadeniz bölgesindeki bir hastanede görev yapan 339 hemşire oluşturmuştur.	Tanımlayıcı	Katılımcıların göçmen bireylere bakım verme sırasında, %95,3 oranında dil engeli, %44,5 oranında bireysel hijyen eksikliği ve %38,6 oranında sağlık eğitimi yetersizliği gibi sorunlarla karşılaştıkları öne çıkmıştır.	11
Dikmen ve ark., 2016	Hemşirelerin yabancı hasta bakımındaki kültürel duyarlılığı ve durumu etkileyen faktörleri tanımlamak amacıyla yapılmıştır.	İstanbul ilindeki özel bir hastanenin yabancı hastalarıyla hemşirelik bakımı yapan/yapmış 82 hemşire oluşturmuştur.	Tanımlayıcı ve Kesitsel	Yabancı hastalara bakım veren hemşirelerin, kültürlerarası duyarlılık düzeyi orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmış ve eğitim düzeyi arttıkça kültürlerarası duyarlılığın arttığı saptanmıştır. Çalışma deneyimi arttıkça ise kültürlerarası duyarlılığın azaldığı görülmüştür.	10
Aoğlu ve ark., 2017	Hemşirelerin Türk ve Sığınmacı/Göçmen hastalara yönelik bakım verici rollerine ilişkin tutumlarını belirlenip yaşanan problemlerin tespit edilip, çözüm önerileri sunmak ve hemşirelerin bu tutumlarının sosyodemografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılmıştır.	Kahramanmaraş ilindeki dört farklı hastanede görev yapan toplamda 163 hemşire oluşturmuştur.	Tanımlayıcı ve kesitsel	Katılımcılar göçmen bireylere bakım vermede %85 oranında iletişim problemi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Göçmen bireylerle yaşanan diğer problemlerden olan dilin kaba olması ve hemşireye duyulan güvensizlik sorunlarının da dil engeli nedeniyle olduğu düşünülmüştür.	8
Zengin ve ark., 2021	Hemşirelerin sığınmacı çocuklara bakım sunarken karşılaştıkları güçlükleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.	Türkiye'nin doğusunda bulunan iki ildeki; çocuk servisi, yenidoğan yoğun bakım, çocuk yoğun bakım, çocuk cerrahi servisi, çocuk acil ve çocuk kan alma birimlerinde çalışan, Suriyeli sığınmacı çocuklara bakım veren 125 hemşire oluşturmuştur.	Tanımlayıcı	Suriyeli sığınmacı çocuklara bakım verilirken yaşanan problemler; iletişim güçlükleri, tedavi ve bakım uygulamalarına yönelik sorunlar ve kültürel farklılıklar olarak ifade edilmiştir.	8
Cansızlar ve ark., 2022	Mülteci gebe ve lohusa kadınlara bakım veren ebe ve hemşirelerin bakım verme ve bakımı sürdürmede yaşadığı güçlükleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.	İstanbul ilindeki bir kadın doğum hastanesinde çalışan 10 hemşire ve ebe oluşturmuştur.	Nitel	Katılımcılar mülteci hastalara bakım verilirken %40 oranında yanlış anlaşılma, %30 oranında iletişim kuramama, %20 oranında bakımda iş birliği kuramama sorunlarıyla karşılaşmış ve %30'u kendini tükenmiş, %20'si de bakımda yetersiz hissettiğini ifade etmiştir.	8
Eriş ve ark., 2017	Şanlıurfa ilinde, Suriye sınırındaki beş ilçedeki devlet hastanelerinde görev yapan ebe ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla yapılmıştır.	Şanlıurfa ilindeki; Suruç, Harran, Akçakale, Viranşehir ve Ceylanpınar ilçelerindeki devlet hastanelerinde çalışan 258 hemşire ve ebe oluşturmuştur.	Tanımlayıcı ve ilişkisel	Tükenmişliğin en önemli sebeplerinden biri artmış iş yükü olarak saptanmış ve iş yükünü arttıran en önemli etkenin dil sorunu olduğu bildirilmiştir.	11
Akgül ve ark., 2022	Hemşirelerin Suriyeli mülteci hastalara metaforlar kullanarak bakım vermeye ilişkin algılarını ve bu metaforlara dayalı görüşlerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.	Kahramanmaraş'taki beş aile sağlığı merkezi ve il merkezindeki bir devlet hastanesinde görev yapan 80 hemşire oluşturmuştur.	Nitel	Suriyeli hastaların bakımına ilişkin metaforlar çoğunlukla "zor bir süreç/direnç" kategorisinde yoğunlaşmıştır. Bu kategoride yoğunlaşan hemşireler, dil engeli ve kültür farklılıkları nedeniyle bakım sağlamada zorlandıklarını ifade etmişlerdir.	10

TARTIŞMA

Bu sistematik derlemede göçmen hastalara bakım veren hemşirelerin karşılaştıkları sorunlar “dil ve iletişim engeli”, “kültürel farklılıklar”, “bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar” başlıkları altında kategorize edilmiştir.

Gönderen Çakmak ve ark., (2020), Çal ve ark. (2022), Aloglu ve ark. (2017), Eriş ve ark. (2017), yaptıkları çalışmaların sonuçlarına göre, hemşirelerin göçmen hastalara bakım verirken karşılaştıkları en büyük sorunların başında dil engeli ve bu duruma bağlı olarak iletişim problemleri geldiği bildirilmiştir.

Patel ve ark., (2021), göçmen hastalara bakım veren hemşirelerle yaptıkları çalışmada ise hemşirelerin en zorlandıkları konular olarak “dilsel ve kültürel zorluklar” başlığı bildirilmiştir.

Göç durumunda yaşanan en büyük problemlerden biri kuşkusuz dil engelidir (Gönderen Çakmak ve ark., 2020). Dil ve iletişim engeli hem hastalar hem de sağlık çalışanları açısından bakım ve yaşam kalitesini etkileyen bir faktördür. Dil problemi ile karşılaşan hemşirelerin bakım sırasında stres ve çaresizlik yaşadığı bildirilmiştir (Çal ve ark., 2022). Bas-Sarmiento ve ark., (2017), yaptıkları çalışmada hemşire ve hasta arasındaki iletişim eksikliklerinin hastaların semptomlarını belirleme ve yorumlamada hatalara sebep verebileceğini bildirmişlerdir.

Ayrıca yapılan pek çok çalışmada yabancı dil bilmenin kültürel duyarlılığı da etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Acar ve ark., 2015; Gönderen Çakmak ve ark., 2020). Aloglu ve ark., (2017), çalışmasının sonuçlarından olan “hemşireye karşı duyulan güvensizlik” probleminin de etkin iletişim kurulamamasından kaynaklı ortaya çıktığı düşünülmektedir. İletişim problemi yaşayan hemşireler çoğunlukla tercüman yardımı almaya yönelse de tercümanların tıbbi literatür bilgisinin kısıtlı olmasından ötürü iletişim problemlerinin istenilen düzeyde çözülmediği ifade edilmiştir.

Kassam ve ark., (2022), göçmen anne ve gebelere bakım veren hemşirelerle yaptıkları çalışmada, hemşirelerin iletişim engelini aşmak için psikolog, sosyal çalışmacı ve tercümanlarla iş birliği yaptıklarını fakat acil bir müdahale durumunda tercümana ulaşmakta zorlandıklarını, Google Translate gibi çevrimiçi çeviri programlarını kullandıklarını ancak bunların da etkili iletişimi sağlamadığını belirttiklerini bildirmişlerdir.

Dikmen ve ark., (2016), yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre hemşirelerin göçmen bireylere bakım verirken kültürel farklılıklardan ötürü problemlerle karşılaştıkları ifade edilmiştir. Akgül ve ark., (2022), yaptığı çalışmada ise göçmen hasta bakımına yönelik metaforlar “zor hasta/direnç” kategorisinde yoğunlaşmıştır. Yapılan çalışmalarda göçmen hastaların hastane kurallarına uymadıkları,

koridorlarda yüksek sesle konuştukları, sağlık hizmeti alırken bulaşıcı hastalıklarının varlığından bahsetmedikleri ve hastalıkları bulaştırmayı önemsemedikleri görülmüştür (Akgül-Gündoğdu ve ark., 2022; Çal ve ark., 2022). Yapılan çeşitli çalışmalarda, göçmen gebe veya lohusa hastaların dini inançları nedeniyle sadece kadın cinsiyetli hemşirelerden bakım almak istediği belirtilmiştir (Artuğ Cansızlar & Beydağ, 2022).

Patel ve ark., (2021), çalışmalarında, hastaların dini inancı gereği Ramazan ayında ilaçlarını almak istemedikleri, dini ibadetlerini tedavilerinden daha önemli gördüklerini bildirmişlerdir.

Hemşireler kültürlerarası bakım konusunda uygun şekilde eğitilmezse hastanede bir arada bulunan farklı etnik kökenden bireyler (hasta-hemşire, hasta-hasta) arasındaki kültürel çatışmalar göçmenlere karşı olumsuz tutumlara, önyargılara yol açabilir (Sánchez-Ojeda ve ark., 2021). Fakat hemşireler, hemşirelik hizmetlerini önyargısız, insan gereksinimlerine ve her bir hastaya azami saygı duyarak uygulamakla yükümlüdürler. Bu sebeple de kültürlerarası yeterlilik hemşireler için oldukça önemlidir (Ponce-Blandón ve ark., 2021).

Temel insan hakkı olan sağlık hizmetine göçmenlerin erişimi de kültürel yeterliliğe sahip eğitilmiş hemşireler tarafından garanti edilmelidir. Bu nedenle de hemşireler tarafından saygılı, etkili, kültürel olarak uygun bir şekilde bakım verilmeli ve kapsamlı bir bakım sağlanmalıdır (González & Sepúlveda, 2021).

Artuğ Cansızlar & Beydağ (2022), Zengin ve ark., (2021), çalışmalarında tedavi ve bakım uygulamalarında sorunlar ile bakımda iş birliği kuramama sorunlarıyla karşılaşmış ve bu sorunlar bizim çalışmamızda bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar olarak değerlendirilmiştir. Zengin ve ark.(2021), çalışmasına katılan hemşireler, göçmen hastaların kişisel bakım uygulamalarını istemediklerini, kişisel hijyenlerinin yetersiz olduğunu, hastaneye yatıştan taburcu olana kadar odalarını temiz kullanmadıklarını gözlemlediklerini ifade etmişlerdir. Artuğ Cansızlar & Beydağ (2022), çalışmasındaki hemşireler ise, göçmen gebe ve lohusa annelere bakım verirken en sık yaşanan sorunun yanlış anlaşılma olduğunu, göçmen hastaların kendi ülkelerinde görmedikleri bir uygulama ile karşılaştıklarında saldırganlaşabildikleri ve karşı koyma davranışında bulduklarını ifade etmişlerdir. Yine bu çalışmada hemşirelerin kendilerini yetersiz ve tükenmiş hissettikleri rapor edilmiştir (Artuğ Cansızlar & Beydağ, 2022).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan bu sistematik incelemenin sonucunda göçmen hastalara bakım veren hemşirelerin en sık dil ve iletişim problemleri nedeniyle bakımda iş birliği sağlayamama ve hemşirelere karşı güvensizlik durumlarıyla karşılaştığı

görülmiştir. Hemşireler dil engeline karşı tercüman desteğine başvursalar dahi tercümanın literatür yetersizliği sebebiyle etkili iletişim kurmakta zorlanmaktadır. Bu sebeplerden dolayı dil ve iletişim engeline karşı, hemşirelik müfredatlarında yabancı dil eğitimine yoğun ve yeterli düzeyde yer verilmesi, yabancı dil öğrenmenin performans değerlendirme ve ücretlendirme ile teşvik edilmesi, yabancı dil öğretimine önem verilmesi, göçmen nüfusunun yoğun olduğu yerlerde dil kurslarının organize edilmesi, hastanelerde tıbbi literatüre hakim tercümanların istihdam edilmesi önerilebilir.

Göçmen hastalara bakım vermede karşılaşılan güçlüklerden bir diğeri olan kültürel farklılıklar sorununa yönelik olarak, hemşirelik eğitiminde kültürel yeterlilik konularına önem verilmesi, göçmen hasta popülasyonu yoğun olan hastanelerde kültürel farklılıklar temalı eğitimlerin düzenlenmesi önerilebilir.

Son olarak bakım algısı ve beklentisinde farklılıklar sorununa yönelik, hastanelerde göçmen hastalara bakım konusunda uygun politika ve standartların geliştirilmesi, hemşirelerin çalışma ortamının iş yükü açısından düzenlenmesi, göçmen hastalara yönelik planlanan tedavi ve bakım aşamalarını etkin bir şekilde açıklayacak tercüman desteklerinin sağlanması ve açıklayıcı el broşürü, el kitapçığı gibi materyallerin geliştirilmesi ve özel dijital programların geliştirilmesi ve kullanılması önerilebilir.

Sınırlılıklar

Bu çalışmanın sonuçları, incelemeye alınan çalışmalarının örneklem grubunun sadece Türkiye’de çalışan hemşirelerden oluşması sebebiyle dünya geneline ve tüm hemşireler için genellenemez.

Teşekkür: Bu çalışma 12/01/2023 tarihinde 3. Uluslararası 4. Ulusal Halk Sağlığı Hemşireliği kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

Finansal Destek: Bu çalışma, kamu, ticari veya kâr amacı gütmeyen sektörlerdeki herhangi bir fon kuruluşundan bir hibe almamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazar(lar) herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan eder.

Hakem değerlendirmesi: Dış bağımsız

Yazar Katkıları:

Araştırma fikri: ÖK, CYK, AÖ

Çalışmanın tasarımı: ÖK, CYK, AÖ

Çalışma için veri toplama: ÖK, CYK

Çalışma için verilerin analizi: OK, CYK

Çalışma için verilerin yorumlanması: ÖK, CYK

Makalenin hazırlanması: CYK, AÖ

Eleştirel olarak gözden geçirmek: CYK, AÖ

Yayınlanacak versiyonun nihai onayı: ÖK, CYK, AÖ

KAYNAKLAR

Acar C., Sandıklı B., Mücaz M., Ülger Z., Torun P. (2015). İstanbul’da yaşayan geçici koruma altındaki Suriyeliler: İhtiyaç analizi raporu. *İstanbul: Bezmialem Vakıf Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı*. <https://hdl.handle.net/20.500.12645/3587>

- Akgül-Gündoğdu, N., Taş, F., & Selçuk-Tosun, A. (2022). Nursing care experiences with syrian refugees in southern Turkey: A Metaphor Analysis. *The Journal of Nursing Research*, 30(3), e208. <https://doi.org/10.1097/jnr.000.000.0000000489>
- Aloğlu, N., Taşlıyan, M., Hırlak, B., & Kalaycı, M. (2017). Hemşirelerin sığınmacılara/göçmenlere ve Tüklere verdiği sağlık hizmeti algıları ve yaşanan sorunlar: kahramanmaraş’ta bir alan çalışması. *Social Sciences Studies Journal*, 3(6), 940-954. <http://dx.doi.org/10.26449/sss.134>
- Artuğ Cansızlar, G., & Beydağ, K. D. (2022). Mülteci gebe ve lohusa kadınlara bakım veren ebe ve hemşirelerin bakım verme ve bakımı sürdürmede yaşadığı güçlükler. *Dünya İnsan Bilimleri Dergisi*, 2022(2), 53-72. <https://doi.org/10.55543/insan.1073747>
- Aslan, Ş., & Ulutaş Akarçay, D. (2018). Sağlık açısından göç ve yaşlılık. *Göç Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 10-29.
- Bas-Sarmiento, P., Saucedo-Moreno, M. J., Fernández-Gutiérrez, M., & Poza-Méndez, M. (2017). Mental health in immigrants versus native population: A systematic review of the literature. *Archives of Psychiatric Nursing*, 31(1), 111-121. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2016.07.014>
- Çal, A., Çavuşoğlu, F., & Aydın Avcı, İ. (2022). Hemşirelerin göçmen bireylere bakım verirken yaşadıkları sorunlar ve çözüme yönelik öneriler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 15(2), 197-206. <https://doi.org/10.46483/deuhfed.804655>
- Çiçek Korkmaz, A. (2016). Mültecilerin ve sığınmacıların sağlık sorunlarına hemşirelik yaklaşımı. *Middle East Journal of Refugee Studies*, 1(2), 75-89. <https://doi.org/10.12738/mejrs.2016.1.2.0002>
- Eriş, H., Havlioğlu, S., Küçüközkan, Y., & Özmen, S. (2017). Suriyeli mülteci kamplarının bulunduğu ilçelerde çalışan hemşire ve ebelerin tükenmişlik seviyesi: şanlıurfa örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(3), 326-339.
- González, C. G. C., & Sepúlveda, J. G. M. (2021). Personal and professional characteristics of the primary care nurse in the cultural care of migrant populations. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 42, 1-9. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.202.00270>
- Gönderen Çakmak, H. S., Özer Küçük, E., Ağadayı, E., & Kahveci, R. (2020). Intercultural sensitivity and opinions of nurses working in a research hospital on immigrant patients. *Ankara Medical Journal*, 20(4), 882-894. <https://doi.org/10.5505/amj.2020.80488>
- Kara Yılmaz, D., & Dikmen, Y. (2016). An investigation of cultural sensitivity of nurses in foreign patient care: A descriptive study in Turkey. *International Journal of Health Sciences and Research*, 6(6), 254-261. <https://www.researchgate.net/publication/303881523>
- Kassam, S., Butcher, D., & Marcellus, L. (2022). Experiences of nurses caring for involuntary migrant maternal women: A qualitative systematic review. *JBI Evidence Synthesis*, 20(11), 2609-2655. <https://doi.org/10.11124/JBIES-21-00181>
- Özdemir, F., Evgin, D., & İnci, F. (2022). Cultural sensitivity of pediatric nurses and family centered care practices for refugee patients: A cross-sectional study. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 14(2), 332-344. <https://doi.org/10.11124/JBIES-21-00181>

- org/10.5336/nurses.2020-80582
- Patel, H., Szkinc-Olsson, G., & Lennartsson Al Liddawi, M. (2021). A qualitative study of nurses' experiences of self-care counseling in migrant patients with heart failure. *International Journal of Nursing Sciences*, 8(3), 279-288. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.05.004>
- Polit, D. F., & Beck, C. Tatano. (2010). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Ponce-Blandón, J. A., Romero-Castillo, R., Jiménez-Picón, N., Palomo-Lara, J. C., Castro-Méndez, A., & Pabón-Carrasco, M. (2021). Lived experiences of african migrants crossing the strait of Gibraltar to Europe: A cross-cultural approach to healthcare from a qualitative methodology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(17), 1-12. <https://doi.org/10.3390/ijerph18179379>
- Sánchez-Ojeda, M. A., Fernández-Gomez, E., Ortiz-Gómez, M. del M., & Alemany-Arrebola, I. (2021). The influence of training in cross-culturalism on future nurses: Can education change prejudiced attitudes toward migrants? *Journal of Transcultural Nursing*, 32(5), 614-622. <https://doi.org/10.1177/104.365.9620971703>
- Zengin, M., Düken, M. E., Yayan, E. H., & Suna Dağ, Y. (2021). Hemşirelerin Suriyeli çocuklara bakım verirken yaşadığı güçlükler. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 9(1), 252-263. <https://doi.org/10.33715/inonusaglik.812294>
- Zengin, M., Yayan, E. H., Düken, M. E., & Suna Dağ, Y. (2021). Suriyeli sığınmacıların sosyo-kültürel farklılıklarının sağlık hizmetlerine yansımaları. *Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 11-17. <https://doi.org/10.46413/boneyusbad.826408>