



Mülteci ve sığınmacı hastalara sağlık hizmeti sunulurken sağlık çalışanlarının yaşadığı sorunlar

The problems encountered by healthcare workers while offering an medical care to refugees and asylum seekers

Sultan Akkoç, Muhammed Tok, Ahmet Hasıripi

Merzifon Kara Mustafa Paşa Devlet Hastanesi, Amasya, Türkiye

Anahtar Kelimeler:
Mülteci, Sağlık Çalışanı, Sorunlar

Key Words:
Refugee, Health employee, Problems

Yazışma Adresi/Address for correspondence:
Sultan Akkoç,
Merzifon Kara Mustafa Paşa Devlet Hastanesi, Amasya, Türkiye
sltshu@gmail.com

Gönderme Tarihi/Received Date:
05.01.2017

Kabul Tarihi/Accepted Date:
20.02.2017

Yayımlanma Tarihi/Published Online:
31.03.2017

DOI:
10.5455/sad.13-1483602352

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada; Türkiye’de yaşayan mültecilere sağlık hizmeti sunarken sağlık çalışanlarının karşılaştığı sorunları tespit etmek amaçlanmıştır. **Yöntem:** Amasya ili sağlık kurumlarına başvuran mülteci ve sığınmacı hastalara sağlık hizmeti sunulurken sağlık çalışanlarının karşılaştığı sorunları tespit etmek amacıyla öncelikle Amasya ili sağlık kurumlarında kullanılan Hastane Bilgi Yönetim Sisteminden (SISOFT Bilgi Sistemleri) bu hastaların sayısı, yapılan işlemler gibi istatistiksel bilgiler alınmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda çalışmada Amasya il ve ilçe hastanelerinde sağlık personellerine geliştirilmiş anket formları kullanılmıştır. **Bulgular:** Toplamda 197 erkek, 192 kadın olmak üzere 389 hasta başvurusu olup ve 2280 kez hastaneye giriş yapılmıştır. Son 1 yılda başvuran mülteci ve sığınmacı hastalara hizmet sunumunda Amasya ili sağlık kurumlarında çalışanlarının yaşadığı sorunları tespit etmek amacıyla yapılan anket çalışmasının sonuçlarına göre; %48’i hekim, hemşire, sağlık memuru ve ebe; %26’sı bilgi işlem, güvenlik ve temizlik personeli; %13’ü yardımcı sağlık personeli olmak üzere 75 kişi katılmıştır. Katılımcıların görev yaptıkları birimlerde karşılaştığı mülteci ve sığınmacı hasta sayısına bakıldığında; %43’ü 0-3 arası, %24’ü 3-5, %16’sı 5-10, %17’si 10 ve üzerinde olduğunu belirtmiştir. **Sonuç:** Araştırmanın yapıldığı örnekleme elde edilen bulgulara göre; sağlık personelinin çoğunluğu mülteci ve sığınmacı hastalarla farklı dilleri kullanmalarından dolayı hizmet sunumu, sağlık personelinin hizmet sunumu esnasında cinsiyet ayrımıyla karşılaştıkları, sığınmacı mülteciler veya yakınları tarafından şiddete uğradıkları, mültecilerin hastane kurallarına uyum sorunu yaşadıkları gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

ABSTRACT

Objective: In this study; It was aimed to identify the problems faced by health professionals when providing health services for refugees living in Turkey. **Method:** In order to determine the problems faced by the health care workers while providing health services for refugees and asylum seekers applying to the health institutions in Amasya, statistical information such as the number of these patients and the transactions performed were taken from the Hospital Information Management System (SISOFT Information Systems) used in the Amasya provincial health institutions. In line with this information, **Results:** A total of 389 patients (197 males, 192 females) were admitted and 2280 patients were admitted to the hospital. According to the results of the surveys conducted during the last 1 year in order to determine the problems faced by the employees in the health institutions of Amasya in the refugee and asylum seeker service provision; 48% were physicians, nurses, health officers and midwives; 26% are IT, security and cleaning personnel; 13% of them were assistant health personnel. When the number of refugee and asylum seekers the participants meet in the units they serve, 43% 0-3, 24% 3-5, 16% 5-10, 17% 10 and over. **Conclusion:** According to the research findings conducted on the sample, Because the majority of health personnel use different languages with refugee and asylum-seekers. When the health personnel meet with gender discrimination during service delivery, They are subjected to violence by asylum-seekers, refugees or their relatives, It has been seen that health care workers have experienced some problems that refugees have not complied with hospital rules.

GÖÇMEN, İLTİCA, SİĞINMACI VE MÜLTECI KAVRAMLARI

Birbiriyle ortak paydası olan göçmen, mülteci ve sığınmacı kavramları, aralarında keskin bir ayrım olmadığından sıklıkla birbirlerinin yerine kullanılan kavramlardır. Bu kavramlar arasında daha çok sosyolojik açıdan bir benzeşme bulunmakta, hukuksal açıdan birbirinden farklı tanımlarla ifade edilmektedir. İngilizce “migrant” kavramına karşılık gelen göçmen,

genellikle ekonomik ve kültürel nedenlerden dolayı daha iyi bir yaşam beklentisiyle, ülkesini terk ederek başka bir ülkeye yerleşen kişiye denilmektedir (7).

İltica, kendisine mültecilik statüsü verilmesi istemiyle bir ülkeye başvuru yapan kişinin başvurusunun kabul edilmesini sağlayan bir haktır. Mültecilik durumu iltica hakkının tanınmasıyla oluşan hukuki bir statü olduğu için mültecilik ve iltica hakkı iç içe geçmektedir. İngilizcedeki karşılığı “asylum”dur. İngilizce asylum kelimesinin sözlük anlamı “özellikle politik sebeplerden

ötürü ülkesini terk eden kişiye bir devlet tarafından verilen koruma” şeklinde belirtilmektedir.

Kaynaklar incelendiğinde, genel olarak sığınmacı ve mülteci kavramları kıyaslanarak konuya açıklık getirilmeye çalışılmış ve benzer tanımlar yapılmıştır. Mülteci kavramı, genel olarak yaşadığı yeri terk etmeye zorlanan insanları tanımlamak için kullanılmaktadır. İngilizcede “refugee” kelimesiyle kullanılan mülteci, özellikle politik nedenlerden dolayı ülkesini terk eden kişiye bir devlet tarafından verilen koruma” anlamındadır. Mültecilerin Hukuki Statüsüne Dair Birleşmiş Milletler Sözleşmesi 1’inci maddesinin (A) bendinde mülteci, “İrki, dini, tabiiyeti, belli bir gruba mensubiyeti veya siyasi düşünceleri yüzünden, zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan, ya da söz konusu korku nedeniyle, yararlanmak istemeyen; yahut tabiiyeti yoksa ve bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen şahıs(lar)”olarak tanımlanmıştır (1).

Başta Güney sınırımızda olmak üzere dilinden, dininden, yaşam tarzından ve çeşitli siyasi ve ekonomik baskılardan dolayı yerinden, yurdundan kopup ülkemize sığınan mültecilerin saymakla bitmeyecek sorunları olduğu aşikardır.

Bu sorunlara “komşusu aç ve açikken kendisi tok yatan bizden değildir.” sözünün en güzel örneğini sergileyen ülkemiz bütün kurum ve kuruluşlarıyla bu sığınmacı mültecilere kucak açmış durumdadır.

Tabi ki Sağlık Bakanlığı ailesi olarak bu özveride üstüne düşeni en çok yapmaya çalışan Bakanlık ve personeli demenin çok ta yanlış olmayacağı inancındayım.

Her ne kadar günümüz itibarıyla güney sınırımız kavramını kullanmış olsak da geçmiş dönemlerde de dünya literatüründe sığınmacı ve mülteci acıları kanayan bir yaradır. Ülkemiz ise şu yasal çerçeveler doğrultusunda yaraya merhem olmaya çalışmaktadır.

SAĞLIK HİZMETLERİNE ERİŞİMİN YASAL DAYANAĞI

- AFAD Yönetmeliği (Nisan 2011)
- AFAD Genelgesi 2013/8
- Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu
- Geçici Koruma Yönetmeliği
- Geçici Koruma Altına Alınanlara Verilecek Sağlık Hizmetlerine Dair Esaslar

- AFAD – Sağlık Bakanlığı Protokolü
- Göçmen Sağlığı Merkezleri/Birimlerine Dair Yönerge
- Geçici Koruma Altına Alınanlara Verilecek Sağlık Hizmetlerine Dair Genelge: 2015/8

Bu yasal dayanaklar çerçevesinde sığınmacılara ve mültecilere sağlık hizmeti sunulmaktadır.

Mülteci ve sığınmacıların içinde buldukları yaşam koşullarından dolayı birçok sağlık problemleri yaşamaktadırlar. Bunların başlıcalarına değinmek gerekirse;

- Kronik hastalıklar ve komplikasyonları (dış sağlığı sorunları, fiziksel şiddet ve buna bağlı yaralanmalar, cinsel istismar HIV/AIDS dahil cinsel yolla bulaşan enfeksiyonlar, istenmeyen gebelikler, riskli gebelikler, düşükler, doğum komplikasyonları.)
- Tüberküloz, hepatit gibi enfeksiyon hastalıkları,
- İshal, kızamık, sıtma, solunum yolu enfeksiyonları vb. bulaşıcı hastalıklar,
- Çocuklarda büyüme ve gelişme gerilikleri,
- Beslenme bozuklukları, anemi,
- Depresyon, posttravmatik stres bozukluğu, psikosomatik şikayetler, anksiyete, uyku bozuklukları olarak sıralayabiliriz (7).

Sığınmacı ve mültecilerin genel sağlık sorunlarını ve verilen sağlık hizmetlerinin temel dayanaklarını genel hatlarıyla ortaya koymaya çalıştık. Biz sağlık neferleri olarak mülteci ve sığınmacıların yaşadıkları her türlü sağlık sorunları çerçevesinde öncelikle empatiyle akabinde görev ve sorumluluklarımızın bilinciyle elimizden gelen fedakarlığı yapmaktan kaçınmamaktayız. Her ne kadar sığınmacı ve mültecilerin acıları ile kıyaslamak mümkün olmasa da sağlık çalışanları ailesi olarak bizlerde sorun ve sıkıntılarla mücadele etmekteyiz. Çalışmamızla bu sorunların kendi ilimizde neler olduğunu tespit etmek amaçlanmıştır.

MÜLTECİ VE SİĞINMACI HASTALARA SAĞLIK HİZMETİ SUNULURKEN SAĞLIK ÇALIŞANLARININ YAŞADIĞI SORUNLAR

Ülkemizin çeşitli bölgelerinde giderek artan sığınmacılar, sosyo-ekonomik sorunların yanı sıra sağlık sisteminde de sorunların yaşanmasına neden olmaktadır. Bu çalışmada; Türkiye’de yaşayan mültecilere sağlık hizmeti sunarken sağlık çalışanlarının karşılaştığı sorunlar tespit etmek amaçlanmıştır.

Amasya ili sağlık kurumlarına başvuran mülteci ve sığınmacı hastalara sağlık hizmeti sunulurken sağlık çalışanlarının karşılaştığı sorunları tespit etmek amacıyla öncelikle Amasya ili sağlık kurumlarında kullanılan Hastane Bilgi Yönetim Sisteminden (SİSOFT Bilgi Sistemleri) bu hastaların sayısı, yapılan işlemler gibi istatistiksel bilgiler alınmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda çalışmada Amasya il ve ilçe hastanelerinde sağlık personellerine geliştirilmiş anket formları kullanılmıştır. Anket formunun, katılımcı tarafından gözlem altında olmaksızın doldurularak geri verilmesi katılımcının onamı olarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR

2015 yılı itibariyle Türkiye'deki Iraklı ve Suriyeli mülteci sayısı 1.938.366 kişidir. Amasya ilinde ise bu sayı yaklaşık 3 bin civarındadır (4). Bu sığınmacı ve mültecilerin toplamda 197 erkek, 192 kadın olmak üzere 389 hasta başvurusu olup çalışmanın yapıldığı Amasya ili sağlık kurumlarına 2280 kez giriş yaptırdığı tespit edilmiştir.

Tablo 1. Amasya ili sağlık kurumlarına başvuran mülteci hasta istatistikleri

| Sunulan poliklinik hizmet sayısı | 577 |
|---|------|
| Acil serviste sunulan hizmet sayısı | 1482 |
| Yataklı servislerde sunulan hizmet sayısı | 93 |
| Doğum sayısı | 18 |
| Çocuk hasta sayısı | 110 |

Son 1 yılda başvuran mülteci ve sığınmacı hastalara hizmet sunumunda Amasya ili sağlık kurumlarında çalışanlarının yaşadığı sorunları tespit etmek amacıyla yapılan anket çalışmasının sonuçlarına göre;

- %48'i hekim, hemşire, sağlık memuru ve ebe;
- %26'sı bilgi işlem, güvenlik ve temizlik personeli;
- %13'ü yardımcı sağlık personeli olmak üzere 75 kişi katılmıştır.

Tablo 2. Hastaneye Başvuran (Son 1 yılda) Hastaların Kaç Tanesiyle Karşılaştınız?

| | Frekans | % |
|---|---------|----|
| Son bir (1) yılda hastaneye başvuran hastaların kaç tanesiyle karşılaştınız? | | |
| 0-3 arası hasta ile karşılaştım. | 32 | 43 |
| 3-5 arası hasta ile karşılaştım. | 18 | 24 |
| 5-10 arası hasta ile karşılaştım | 12 | 16 |
| 10 ve üzeri hasta ile karşılaştım. | 13 | 17 |

Katılımcıların görev yaptıkları birimlerde karşılaştığı mülteci ve sığınmacı hasta sayısına bakıldığında; %43'ü 0-3 arası, %24'ü 3-5, %16'sı 5-10, %17'si 10 ve üzerinde olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3. Dil Güçlüğünden Dolayı Problem Yaşadınız mı?

| | Frekans | % |
|---|---------|-----|
| Dil güçlüğünden dolayı problem yaşadınız mı? | | |
| Evet | 46 | 61 |
| Hayır | 20 | 27 |
| Kısmen | 9 | 12 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcıların %61'i dil güçlüğünden dolayı iletişim kuramadıklarını, %27'si ise iletişim kurabildiklerini, %12'si kısmen iletişim kuramadıklarını belirtmiştir.

Tablo 4. Hangi Metodlarla İletişim Kurdunuz?

| | Frekans | % |
|--|---------|-----|
| Aşağıdaki metodlardan hangisini kullanarak iletişim kurdunuz? | | |
| Hasta veya yakını Türkçe biliyordu. | 52 | 69 |
| Tercüman vardı. | 16 | 21 |
| Sözlük vardı. | 4 | 6 |
| Beden dilini kullandım. | 3 | 4 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcıların %69'u (52 kişi) hasta veya yakını Türkçe biliyordu, %21'i Tercüman vardı, tercüman tanıdıklarına telefonla ulaştılar, %6'sı hasta veya yakınının yanında sözlük vardı, %4'ü beden dilini kullanarak iletişim kurduklarının sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5. Sağlık Hizmeti Sunumunda Cinsiyet Ayrımıyla Karşılaştınız mı?

| | Frekans | % |
|--|---------|-----|
| Sağlık hizmeti sunulurken sağlık personeline cinsiyet ayrımıyla karşılaştınız mı? | | |
| Hayır | 54 | 72 |
| Evet | 21 | 28 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcıların %72'si sağlık hizmeti sunumunda cinsiyet ayrımıyla karşılaşmadığını, %28'si sağlık hizmeti sunumunda cinsiyet ayrımıyla karşılaştığını belirtmiştir.

Tablo 6. Hastalar Sağlık Sorunu Yaşadıklarında Nereye Başvuracakları Bilgisine Sahip midir?

| | Frekans | % |
|--|---------|-----|
| Mülteci hastalar sağlık sorunu yaşadıklarında nereye nasıl başvuracakları konusunda bilgi sahibi midir? | | |
| Hayır | 49 | 65 |
| Evet | 26 | 35 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcılara mülteci hastalar sağlık sorunu yaşadıklarında nereye nasıl başvuracakları konusunda bilgi sahibi midir diye sordüğümüzda; %65'i hayır bilgi sahibi değillerdir, %35'i evet bilgi sahibidirler demişler.

Tablo 7. Hasta veya Yakını Tarafından Şiddete Uğradınız Mı?

| | Frekans | % |
|---|---------|-----|
| Hasta veya yakını tarafından şiddet türlerinden birine uğradınız mı? | | |
| Hayır | 56 | 74 |
| Psikolojik | 16 | 22 |
| Sözel | 2 | 3 |
| Fiziksel | 1 | 1 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcıların % 74'i şiddet türlerinden herhangi birine uğramadığını, %22'si psikolojik şiddete uğradığını, %3'ü sözel şiddete uğradığını, %1'i fiziksel şiddete uğradığını belirtmiştir.

Tablo 8. Hasta veya Yakınlarının Hastane Kurallarından En Çok Hangisini İhlal Ettiği

| | Frekans | % |
|--|---------|-----|
| Hasta veya yakınlarının tedavi sürecinde hastane kurallarından en çok hangisinin ihlal edildiğini gördünüz? | | |
| Kimliklerini yanlarında bulundurmama | 40 | 53 |
| Refakatçi bulundurmama | 14 | 19 |
| Hasta odalarında veya koridorlarda yüksek sesle konuşmak | 14 | 19 |
| Ziyaret saatlerine riayet etmeme | 7 | 9 |
| Toplam | 75 | 100 |

Katılımcıların %53'ü hastaların hastaneye gelirken kimliklerini, kayıt evraklarını yanlarında bulundurmadıklarını, %19'u refakatçi bulundurmadıklarını, %19'u hasta odalarında veya koridorlarda yüksek sesle konuştuklarını, %9'u ziyaret saatlerine riayet etmedikleri sonucuna ulaşmışlardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın yapıldığı örnekleme elde edilen bulgulara göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmış ve konu ile ilgili bazı öneriler sunulmuştur.

- **Sağlık personelinin çoğunluğu mülteci ve sığınmacı hastalarla farklı dilleri kullanmalarından dolayı hizmet sunumunda sorun yaşadıkları görülmüştür. Bu sorunların giderilmesi noktasında;**
- Kurum bünyesinde tercüman istihdam edilmesi veya mevcut tercüman bulunan kurumlardan

ihtiyaç doğrultusunda görevlendirme,

- İl/ilçe bazında sığınmacılara Türkçe dil eğitimi kurslarının açılması ve yaygınlaştırılması,
- Hastane planı ve yönlendirme tabelalarına ek olarak farklı dillerde hazırlanmış tabelaların eklenmesi,
- **Sağlık personelinin hizmet sunumu esnasında cinsiyet ayrımı sorununa yönelik;**
- Hastane bünyesinde çalışmakta olan sağlık personellerinden talep doğrultusunda uygun personele yönlendirilmesi,
- **Sığınmacı mülteciler veya yakınları tarafından şiddete uğrayan sağlık çalışanlarının sorunlarının çözümü doğrultusunda;**
- Sağlık çalışanlarının ve sağlık kuruluşlarında hizmete yönelik eksikliklerin giderilmesi,
- Sağlık çalışanlarının gerek mülteciler gerekse kendi hakları konusunda bilgilendirilmesi, hukuki yardım sağlanması,
- Sağlık çalışanlarının yaşadıkları sorunlarla ilgili gerekli psikososyal desteğin sağlanması,
- **Sağlık personelinin mültecilerin hastane kurallarına uymadıklarından dolayı yaşadıkları sorunların giderilmesi noktasında;**
- Sağlık hizmetinden yararlanma esnasında gerekli evrakların yanlarında bulunulması gerekliliği konusunda bilgilendirilmesi,
- Hastaların genel sorumlulukları konusunda bilgilendirmeler yapılması oluşabilecek sorunları büyük ölçüde azaltacağı söylene bilir.

Gerek sığınmacı ve mültecilerin gerekse sağlık personelinin yaşadığı sorunların altındaki temel etkenler ise aşağıda sunulmuştur:

- Mevzuatın bilinmemesi,
- Sağlık kurumlarının bilinmemesi,
- Ücretsiz olduğunun bilinmemesi,
- Dil sorunu,
- Kayıtlı olmaması,
- Daha önceki başvurularda yüksek ödemeler yapılması,
- Mekânın bilinmemesi, coğrafi uzaklık,
- Sosyal nedenlerle gidememe (eşinin istememesi),
- Güvenlik nedeni ile gidememe,
- Hizmetin başvuruya dayalı olması,
- Yaşanılan yeri güvenlik nedeniyle terk etmeme,

- Savaşın yarattığı ruhsal ve fiziksel travmalar olarak sıralayabiliriz (8).

Tüm bu elde edilen veriler ve yapılan araştırmalar neticesinde konu ile ilgili farkındalık düzeyinin artırılması amaçlanmıştır. Bu ve benzeri çalışmaların, mülteci sorunları ile ilgili bilimsel veri tabanlı çözüm önerileri de geliştirmek adına önemli bir kaynak oluşturabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKLAR

1. "Mültecilerin Hukuki Durumuna İlişkin Sözleşme 05/09/1961 tarih ve 10898 sayı ile Resmi Gazete. (Erişim tarihi: 25.10.2016)
2. http://www.goc.gov.tr/icerik3/multecilerin-hukuki-durumuna-iliskin-sozlesme_340_341_641
3. Geçici Koruma Yönetmeliği, 22. 10. 2014 tarih ve 29153 sayılı Resmi Gazete. [Erişim Tarihi: 25.10.2016]
4. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/10/20141022-15-1.pdf>
5. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu 04. 04. 2013 tarih ve 6458 sayılı Resmi Gazete. [Erişim Tarihi: 25.10.2016]
6. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/04/20130411-2.htm>
7. 2015 Türkiye Göç Raporu. Erişim Tarihi: 28.10.2016 http://www.goc.gov.tr/files/files/_2015_g%C3%B6%C3%A7_y%C4%B1l%C4%B1k_rapor_18_04_16.pdf
8. Sağlık Bakanlığı. (2015, 11.04). Geçici Koruma Altına Alınanlara Verilecek Sağlık Hizmetlerine Dair Esaslar Yönergesi. Ankara: 2875 sayılı Makam Onayı.
9. Suriyeli Sığınmacılar ve Sağlık Hizmetleri Raporu Birinci Baskı, Ocak 2014, Ankara Türk Tabipleri Birliği Yayınları
10. Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi, Yıl:2014, Cilt:1, Sayı:1, İstanbul.
11. İldam Çalın; Selda/Kavlak, Oya/Sevile, Ümran: "Evrensel Bir Sorun: Göç Eden Kadınların Sağlığı Ve Sağlık Hizmetlerinde Yaşanan Dil Engeli, Sağlık ve Toplum Yıl:22, Sayı: 2 Mayıs-Ağustos 2012