

# Hemşirelerin Yabancı Uyruklu Hasta Bakımına Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi

## Investigation of Nurses' Opinions on Foreign Nationality Patient Care

Seher Yurt<sup>1</sup>, Sevim Şen<sup>2</sup>

SHYD 2021;8(2):232-241  
doi:10.5222/SHYD.2021.72677

**Cite as:** Yurt S, Şen S. Hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik görüşlerinin incelenmesi. Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi. 2021;8(2):232-241.

### Öz

**Amaç:** Bu araştırma, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumlarını incelemesi ve bakımı ile ilgili yaşadıkları güçlüklerin tanımlanması amacıyla yapılmıştır.

**Yöntem:** Tanımlayıcı olarak planlanan çalışma, İstanbul'da iki özel hastanede yürütülmüştür. Araştırmaya gönüllü 180 hemşire katılmıştır. Veriler, araştırmacılar tarafından oluşturulan "Bilgi Formu" kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde ve ki-kare testi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Hemşirelerin büyük bir bölümünün %62,8'inin yabancı dilinin yetersiz olduğu ve bunun %67,2 oranında yabancı uyruklu hastaların hemşirelik bakım uygulamalarını olumsuz yönde etkilediği, lisans mezunu hemşirelerin, yabancı dil bilenlerin ve beş yıldan az çalışanların yabancı uyruklu hasta bakımında daha az zorlandıkları belirlenmiştir.

**Sonuç:** Araştırmanın sonucunda, hemşirelerin yabancı hasta ve hasta yakını ile iletişim kuramadıkları, bu nedenle hastadan veri toplama süreci ve diğer süreçlere olumsuz etki ettiği ortaya konmuştur. Bu nedenle öğrenim sürecinde okulların öğrencilere, uygulamada ise kurumların ve yönetici hemşirelerin, hemşirelere destekleyici ortam sağlaması, sürekli eğitim olanakları oluşturması, yabancı hastalara uygun bakım prosedürleri ve iletişim kaynakları sağlayarak kılavuzluk etmesi önerilir.

**Anahtar Sözcükler:** Hemşirelik, yabancı hasta, kültürel yeterlilik, bakım kalitesi, bakım güçlükleri

### Abstract

**Aim:** This research has been planned to examine the professional and institutional preparations of nurses for foreign patients and to identify the difficulties they experienced regarding their care.

**Method:** The descriptive study was carried out in two private hospitals in Istanbul. Hundred and eighty volunteer nurses participated in the study. The data were collected using the Information Form created by the researchers. Frequency, percentage and chi-square tests were used in the analysis of the data.

**Results:** It has been determined that 62.8% of the nurses' foreign language was insufficient, 67.2% of foreign students negatively affected nursing care practices, undergraduate /graduate nurses, those who knew a foreign language and worked less than five years had less difficulty in the care of foreign patients.

**Conclusion:** It was demonstrated that the nurses were unable to communicate with the foreign patients and their relatives which negatively affected data collection, and other relevant procedures. For this reason, it is recommended that a supportive environment should be provided by schools to students, by nurse managers to nurses during their nursing practice, resources should be ensured for continuing education, appropriate healthcare procedures, and communication resources should be offered to foreign patients.

**Keywords:** Nursing, foreign patient, culturally competent, quality of care, care disparities

Received / Geliş:  
08.01.2021

Accepted / Kabul:  
14.06.2021

Published Online / Online Yayın:  
17.08.2021

Corresponding author /  
Sorumlu yazar:

Seher Yurt

Maltepe Üniversitesi, Hemşirelik  
Yüksekokulu, İstanbul, Türkiye  
✉ seheryurt@maltepe.edu.tr

ORCID: 0000-0001-9972-3273

S. Şen 0000-0003-3301-4153  
Yeditepe Üniversitesi, Sağlık  
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik  
Bölümü, İstanbul, Türkiye

### Extended Abstract

**Introduction:** The number of foreign patients coming to Turkey is increasing with each passing year. For this reason, one of the issues facing nurses is to provide nursing care to foreign patients who may differ according to their health care beliefs and practices. This situation emerges as a complex and challenging problem that depends on multiple individual and situational factors. In this study, our aim was to examine the professional and institutional preparations of nurses for foreign patients and to identify the difficulties they experienced regarding the care of these patients.

**Method:** The research was carried out as a descriptive study. The study was carried out in two private hospitals in Istanbul. All nurses working in two private hospitals constituted the universe of the research (N = 258). The study was conducted with 180 nurses who agreed to participate in the research and responded to the items of the questionnaire. The data were collected using the Information Form. The data were analyzed using SPSS 25.0 (SPSS Inc) package program. In the analysis of the demographic characteristics of the participants and the responses to the questionnaires, parameters of descriptive statistics including frequency, and percentage were used. Chi-square test was used to examine the difference between two independent groups.  $p < 0.05$  was considered statistically significant.

**Results:** A large part of the nurses were in the 25-34 (54.4%) age group, had more than 5 years (53.3%) of professional experience and worked in inpatient services for more than 5 years (57.2%). Most (91.1%) of the participants were women, 78.3% of them had undergraduate or higher education, and 62.8% of them had insufficient knowledge of a foreign language. In addition, 60% of nurses had difficulties in caring for foreign nationals, and 67.2% of foreign nationals affected nursing care practices negatively. Besides, 53.9% of the study participants did not know a foreign language which disturbed foreign nationals. It has also been reported that undergraduate graduate students foreign language speakers, and those who worked less than five years had less difficulty in communication with foreign patients.

**Conclusion:** The results of the study showed that the nurses were not prepared adequately both professionally and institutionally for the care of foreign patients, and that they could not communicate comfortably with the patient and their relatives due to language barrier. It was seen that data collection which is an important step in nursing process was also affected due to a communication problem. In line with the results of the study it is recommended that executive nurses create a supportive working environment for foreign patient care, provide regular education opportunities, favour especially cultural differences, support foreign language education, and establish policies, procedures and instructions that facilitate care and communication in institutions. In addition, it is recommended that administrative nurses create care teams to provide adequate nursing care, and guidance for foreign patients. Comprehensive quantitative and qualitative research is recommended to create and guide the care of these teams and to examine variables that may affect the care provided by nurses for foreign patients.

### Giriş

Türkiye'nin coğrafi konumu ve kültürel yapısı nedeniyle mülteci ve göçmen sayısının 2019 yılına gelindiğinde 5 milyon 678 bin 800 kişiye ulaştığı bildirilmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2018). Türkiye'ye gelen sağlık turizmüne bağlı hasta sayısı da her geçen yıl artmaktadır. Türkiye'ye gelen uluslararası hasta sayısının 2014 yılında 500 bin düzeyinde olduğu görülmektedir (Tontuş, 2017). Bu hasta sayısındaki artış, sağlık hizmetlerini de ciddi bir şekilde etkilemektedir. Bu nedenle hemşirelerin karşı karşıya olduğu konulardan biri de sağlık bakım inançlarına ve uygulamalarına göre farklılık gösterebilen yabancı uyruklu hastalara hemşirelik bakımını vermektir. Bu durum, örgütsel ve bireysel etmenlere göre değişen karmaşık ve zorlayıcı bir sorun olarak gündeme gelmektedir. Hemşirelerin, farklı kültürlerle ve anlayışa sahip hastalara ilişkin bilgi sahibi olması, etkili hemşirelik bakımı sağlamanın temel koşullarından biri olmaktadır (Amiri ve Heydari, 2017).

Hastanelerde kültürel çeşitlilik, hemşireler başta olmak üzere sağlık çalışanları tarafından gittikçe artan bir endişe yaratmaktadır. Bu durum, hemşirelik mesleğinin günümüzde tüm dünyada uygulanması konusunda, kültürel açıdan yetkin ve nitelikli hemşirelerin yetiştirilmesi için yükseköğrenime olan gereksinimi artırmıştır (Cruz, Machuca Contreras, Ortiz López, Zapata Aqueveque ve Vitorino, 2018). Hemşirelerin kültürel yeterliliğinin geliştirilmesi, sağlık bakımının farklı hastalara etkili bir şekilde ulaştırılmasını hedefleyen, ömür boyu ve sürekli bir gelişim süreci olarak kabul edilmektedir (Shen, 2015). Kültürel çeşitliliğe yönelik farkındalığının sağlanmasıyla, tüm hastalar için yargılayıcı ve ayrımcı olmayan bakımın sağlanmasına olanak yaratılmaktadır (Cruz ve ark., 2018; Shen, 2015). White ve arkadaşlarının (2019) çalışmasında, kültürel ve dilsel açıdan farklı geçmişlere sahip hastaların sağlık hizmetlerine erişimde zorluk yaşadığı ve bu durumun sağlık bakım sonuçlarını olumsuz etkilediği belirtilmiştir (White, Plompen, Tao, Micalef ve Haines, 2019). Ahn'ın (2017) çalışmasında, yabancı hastalara bakan, kültürel yetkinliklere ilgi duyan ve ilgilenen hemşirelerin, kültürel yeterliliğinin de olumlu etkilendiği ortaya konmuştur. Ayrıca yabancı dil kurslarına katılmanın yanı sıra yabancı dilde akıcılık ve diğer kültürel geçmişe sahip insanlarla çalışma deneyiminin, kültürel yetkinlik üzerinde olumlu bir etki yarattığı da bildirilmiştir. Yine aynı çalışmada,

hemşirelerin kurumlarında, hasta eğitimi araçlarının ve yabancı hastalar için kılavuzların var olduğu durumlarda, yüksek düzeyde kültürel yetkinlik gösterdikleri belirtilmiştir (Ahn, 2017). Ancak, hemşirelerin yabancı hastalara verdikleri hemşirelik bakımını etkileyen etmenleri algılamaları konusunda az çalışmanın yer aldığı ve bu nedenle, kültürler arası bakım alanındaki bilgiyi artırmaya gereksinim olduğu bildirilmektedir (Festini, Focardi, Bisogni, Mannini ve Neri, 2009).

Tüm bunların ışığında bu çalışmada, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumlarını incelemek ve bakım ile ilgili yaşadıkları güçlükleri ortaya koymaya yönelik gerçekleştirilmiştir.

## Yöntem

**Araştırmanın Amacı ve Tipi:** Bu araştırma, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumlarını inceleyerek, bakım ile ilgili yaşadıkları güçlükleri tanımlamak amacıyla, tanımlayıcı bir çalışma olarak yapılmıştır.

**Araştırma Soruları:** Araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumları yeterli midir?
- Hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımıyla ilgili yaşadıkları güçlükler nedir?
- Hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki hazırlık durumları arasında fark var mıdır?

**Araştırmanın Evreni ve Örnekleme:** Çalışma, İstanbul'da bulunan iki özel hastanede yürütülmüş olup bu özel hastanelerde çalışan tüm hemşireler araştırmanın evrenini oluşturmuş (N=258) ancak araştırmaya katılmayı kabul eden ve soru formuna yanıt veren 180 hemşire ile araştırma tamamlanmıştır (Tablo 1).

**Veri Toplama Araçları:** Veriler "Bilgi Formu" kullanılarak toplanmıştır.

**Bilgi Formu:** Form, araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olup hemşirelerin tanıtıcı özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) belirlemek için sekiz soru ile hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlıklarını, yabancı uyruklu hasta kabulünü incelemeye yönelik sekiz soru, hemşirelerin yabancı uyruklu hastaların bakımı ile ilgili yaşadıkları sorunlar ve güçlükleri belirlemeye yönelik altı soru, hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik görüşlerini belirlemeye yönelik üç soru, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik sorun çözme yöntemlerine ilişkin bir soru olmak üzere 26 sorudan oluşmaktadır.

**Verilerin Toplanması:** Araştırmacılar tarafından, yazılı olarak araştırma hakkında açıklama yapıldıktan sonra gönüllü olan hemşirelere çevrim içi ortamda bilgi formu gönderilmiştir. Gönüllü hemşirelere araştırmanın amacı, araştırma ekibi, yöntemi ve veri saklama hakkında yazılı bilgilendirilme yapılmış, herhangi bir isim veya tanımlayıcı veri istenmemiştir. Ayrıca, katılımcılara verilerin yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacağı bilgisi verilmiştir. Çalışma sürecinde, hemşirelere herhangi bir girişim uygulanmamıştır. Soru formunun tamamlanması ortalama 15 dk. sürmüştür. Araştırma verileri Eylül- Aralık 2020 yılında toplanmıştır.

**Verilerin Değerlendirilmesi:** Veriler SPSS 25.0 (SPSS Inc) paket program kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların kişisel özellikleri ve anketlere verilen yanıtların analizinde tanımlayıcı istatistiklerden frekans ve yüzde, bağımsız iki grup arasındaki farkın incelenmesinde ise ki-kare testi kullanılmıştır.  $P < 0,05$  istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

**Araştırmanın Etik Yönü:** Araştırmaya başlanmadan önce bir vakıf üniversitesi etik kurulundan (Karar No. 2020/10-06) onay, kurum izinleri ve araştırmaya katılan katılımcılardan "Bilgilendirilmiş Onam Formu" doldurularak izin alınmıştır.

**Araştırmanın Sınırlılıkları:** Çalışma, iki özel hastanede çalışan hemşirelerin görüşleri ile sınırlıdır. Çalışmanın örnekleme kısmen küçük ve yalnızca iki hastaneye ait olduğu göz önüne alındığında, sonuçlar tüm hemşireler için genelleştirilemez.

## Bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerin tanıtıcı özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1. Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri (N=180)**

		n	%
<b>Yaş</b>	17-24 Yaş	28	15,6
	25-34	98	54,4
	35-44	42	23,3
	45 ve üzeri	12	6,7
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	16	8,9
	Kadın	164	91,1
<b>Medeni durum</b>	Evli	99	55
	Bekar	81	45
<b>Öğrenim durumu</b>	Lise	18	10
	Ön lisans	21	11,7
	Lisans	107	59,4
	Yüksek lisans	34	18,9
<b>Çalıştığı servis</b>	Servis	103	57,2
	Yoğun Bakım	34	18,9
	Acil	26	14,4
	Ameliyat odası	17	9,4
<b>Yabancı dil</b>	Bilen	67	37,2
	Bilmeyen	113	62,8
<b>Yabancı dil düzeyi</b>	Yetersiz	51	28,3
	Orta	95	52,8
	İyi	34	18,9
<b>Çalışma yılı</b>	5 Yıldan az	84	46,7
	5 Yıldan fazla	96	53,3

Hemşirelerin büyük bir bölümü 25-34 (%54,4) yaş grubunda, 5 yıldan fazla (%53,3) mesleki deneyime sahip ve 5 yıldan fazla (%57,2) yatan hasta servislerinde görev yapmaktadır. Hemşirelerin %91,1'i kadın, %78,3'ü lisans ve üzeri eğitim almış olup %62,8'inin yabancı dil düzeyinin yetersiz olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

**Tablo 2. Hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumları (N=180)**

		n	%
Çalıştığınız kuruma yabancı uyruklu hasta geliyor mu?	Evet	168	93,3
	Hayır	12	6,7
Çalıştığınız kuruma ne sıklıkla yabancı uyruklu hasta geliyor?	Bazen	42	23,3
	Sürekli	138	76,7
Kurumunuza hangi ülkelerden hastalar geliyor?	Ortadoğu /Arabistan	81	45
	Avrupa	76	42,2
	Asya	12	6,7
	Diğer	11	6,1
Yabancı uyruklu hastaya yaklaşım ve bakım verme ile ilgili bir eğitim aldınız mı?	Evet	42	23,3
	Hayır	134	74,4
Yabancı uyruklu hastaya yaklaşım ve bakım verme ile ilgili bir eğitim almak gerekli mi?	Evet	148	82,2
	Hayır	32	17,8
Çalıştığınız kurum yabancı uyruklu hastalara yönelik eğitim olanağı sağladı mı?	Evet	127	70,6
	Hayır	53	29,4
Kurumunuzda yabancı uyruklu hastalara yönelik herhangi bir basılı materyal var mı?	Evet	112	62,2
	Hayır	68	37,8
Yabancı uyruklu hastalara yönelik kurumunuz neleri sağlıyor? *	Personele dil eğitimi	2	1,1
	Broşür hazırlamak	112	62,2
	Çevirmen bulundurmak	180	100

\*Birden fazla yanıt verilmiştir,

Hemşirelerin %93,3'ü kurumlarına yabancı uyruklu hastaların yattığını ve yabancı uyruklu hastaların %45'inin Ortadoğu/ Arabistan ve %42'sinin Avrupa'dan geldiğini belirtmişlerdir. Hemşirelerin %74,4'ü yabancı uyruklu hastaya yaklaşım ve bakım vermeye ilişkin eğitim almadıklarını, %82,2'si bu konuda eğitim alınmasına gerek olduğunu, %70,6'sı çalıştığı kurumda, bu konuya yönelik eğitim olanağının sağlandığını vurgulamıştır. Katılımcıların %100'ü iletişim sorununu çözmede kurumlarının çevirmen bulundurduğunu belirtmiştir (Tablo 2).

**Tablo 3. Hemşirelerin yabancı uyruklu hastaların bakımı ile ilgili yaşadıkları güçlükler (N=180)**

		n	%
Yabancı uyruklu hastalarla çalışırken zorlanıyor musunuz?	Evet	108	60
	Hayır	72	40
Yabancı uyruklu hastalar hemşirelik bakım uygulamalarınızı olumsuz yönde etkiliyor mu?	Evet	121	67,2
	Hayır	59	32,8
Hangi hemşirelik bakımı uygulamalarınız olumsuz etkileniyor?*	Veri toplama	132	73,3
	Fizik muayene	54	30
	Tedavi	48	26,7
	İletişim	134	74,4
	Bakım	82	45,6
Hata bakımı gereksinimlerinden hangisine yönelik güçlük yaşıyorsunuz?*	Uyku	21	11,7
	Boşaltım	24	13,3
	Beslenme	34	18,9
	Hijyen	83	46,1
	Hasta yakınları	71	39,4
	Sosyal aktiviteler	82	45,6
Sizi hangi yaş grubu hastalar zorluyor?	Çocuklar	22	12,2
	Gençler	18	10
	Erişkinler	89	49,4
	Yaşlılar	51	28,3
Yabancı uyruklu hastalarda sizi en çok rahatsız eden sorun nedir?*	Yabancı dil bilmemek	97	53,9
	Davranışlar	53	29,4
	Dini inançlar	14	7,8
	Cinsiyet ayrımcılığı	32	17,8
	Kültürel farklar	74	41,1

\*Birden fazla yanıt verilenler

Hemşirelerin %60'ı yabancı uyruklu hastalarla çalışırken zorlandığını ve %67,2'si yabancı uyruklu hastaların hemşirelik bakım uygulamalarını olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir. Yabancı uyruklu hastalarla çalışırken %53,9'u dil bilmemelelerinin kendilerine en çok güçlük yaratan sorun olduğunu vurgulamıştır. Hemşirelik bakım uygulamalarını yaparken %74,4'ü iletişim kurma ve %73,3'ü veri toplamada güçlük yaşadıklarına vurgu yapmıştır. Bakım vermede hemşirelerin %46,1'i hijyen uygulamalarında zorlandıklarını belirtirken, %49,4'ü en fazla erişkin yaş grubu hasta ile çalışırken zorlandığına değinmiştir (Tablo 3).

**Tablo 4. Hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik görüş ve sorun çözme yöntemleri (N=180)**

		n	%
Yabancı uyruklu hastalara bakım vermekte istekli misiniz?	Evet	158	87,8
	Hayır	19	10,6
	Kararsızım	3	1,7
Yabancı uyruklu hastalara bakım vermek mesleki alanda size katkı sağladı mı?	Evet	118	65,6
	Hayır	62	34,4
Yabancı uyruklu hastaya bakım vermek size ne katkı sağladı?	Yabancı dil bilmenin önemini fark etme	72	40
	Farklı kültürleri tanıma	83	46,1
	İletişim	25	13,9
İletişim sorunlarını çözmede hangi yöntemleri kullandınız?	Beden dilini kullanmak	23	12,8
	Çevirmen kullanmak	81	45
	İletişim kartları	42	23,3
	İnternet uygulamalarından yararlanmak	34	18,9

Araştırmada, hemşirelerin %87,8'i yabancı uyruklu hastalara bakım vermekte istekli olduğunu belirtirken, %65,6'sı yabancı hastalara bakım vermenin mesleki açıdan kendilerine katkı sağladığını vurgulamıştır. Hemşirelerin %34,4'ü yabancı uyruklu hastaya bakım vermenin kendilerine katkı sağlamadığını belirtmiş ve bu gruptakilerin %40'ı yabancı dil bilmenin önemini fark ettiğini ve %46,1'i de farklı kültürleri tanıma olanağı kazandığını açıklamıştır. Yabancı uyruklu hastalara yönelik sorun çözme yöntemleri sorulduğunda, hemşirelerin %45'inin çevirmen kullandığını bildirmiştir (Tablo 4).

**Tablo 5. Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile güçlük yaşama durumunun karşılaştırılması (N=180)**

	Yabancı uyruklu hastalarla çalışırken zorlanıyor musunuz?		n (%)	χ <sup>2</sup> /p değeri
	Evet	Hayır		
Öğrenim Düzeyi	n (%)	n (%)		
Lise Mezunu	15 (83,3)	3 (16,7)	18 (100)	14,078/.001
Üniversite Mezunu	62 (57,9)	45 (42,1)	107 (100)	
Çalışma Yılı				
5 Yılda Az	63 (75)	21 (25)	84 (100)	4,272/.002
5 Yıl üzeri	68 (70,8)	28 (29,2)	96 (100)	
Yabancı Dil				
Bilen	41 (61,2)	26 (38,8)	67 (100)	4,761/.000
Bilmeyen	94 (83,2)	19 (16,8)	113 (100)	

Hemşirelerin zorluk yaşama durumu ile hemşirelerin öğrenim düzeyi, çalışma yılı ve yabancı dil bilme düzeyleri karşılaştırıldığında, lise mezunlarının %83,3'ü, çalışma yılı 5 yıl üzerinde çalışan hemşirelerin %68'si, yabancı dil bilmeyenlerin %94'ü güçlük yaşadığını belirtmiştir. Yapılan istatistik karşılaştırmada, üniversite mezunlarının, 5 yıldan az çalışma deneyimi olanların ve yabancı dil bilgisi olanların daha az zorlandığı ve aradaki farkın lise mezunu olan, 5 yıldan fazla süre çalışan ve yabancı dil bilmeyenlere göre istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklı olduğu belirlenmiştir (Tablo 5).

## Tartışma

Bu araştırma kapsamında, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumları, hemşirelerin yabancı uyruklu hastaların bakımı ile ilgili yaşadıkları güçlükler, hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik görüş ve sorun çözme yöntemleri incelenerek, hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile güçlük yaşama durumları arasında karşılaştırma yapılmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğu yabancı dil düzeyi yetersiz olan 25-34 yaşlarında ve kadın olduğu görülmüştür.

Hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumları incelendiğinde (Tablo 2), günümüzde giderek artan sayıda yabancı hastaya etkili sağlık hizmeti sunmak için kurumların hazırlanmasının önemli olduğu görülmüştür. Hastaneler kendi kurumlarında yabancı hastalara yönelik birimler açmakta, yatan hastalar için diyet menüleri geliştirmekte ve yabancı hastaların bakımına uyum sağlamak için yöneticiler istihdam etmekte ve yetkin çevirmenler kullanmaktadır (Ahn, 2017). Sağlık hizmeti sunan kurumlar değişen ve gelişen bu duruma hazırlıklarını artan bir düzeyde ve hızlı bir şekilde tamamlamaktadır (Anderson, Scrimshaw, Fullilove, Fielding ve Normand, 2003). Sağlık çalışanlarının, yabancı hastalara bakım verme ve gereksinimlerini destekleme konusunda kurum desteğini alamadıklarında karışıklık ve zorluk yaşadıkları bildirilmektedir (D. H. Chae, Park, Kang ve Lee, 2012). Chae and Park (2019) çalışmasında hemşireler, yabancı hastaların bakımında örgütsel destek eksikliğine vurgu yapmışlardır. Ayrıca aynı çalışmada, hemşire yöneticilerin kültürel açıdan yetkin bir örgütsel yapıya dönüştürmede, her bir birimi etkin ve sistemli bir şekilde desteklemelerinin gerekli olduğu bildirilmiştir (D. Chae ve Park, 2019). Hemşireler, sağlık hizmetlerinin en büyük işgücü oluşturmakta ve birçok hasta için ilk temas noktasını oluşturmaktadır. Hemşirelerin, yabancı hastaların kültürlerini ve davranışlarını anlamaları ve gereksinimlerine uygun hizmet sunmaları gerekmektedir (Ahn, 2017). Bu nedenle de mesleki olarak hazırlıklı olmaları sağlanmalıdır. Konuyla ilgili çalışmalarda, hemşireler ve hemşirelik öğrencileri arasında kültürel yeterlilik düzeylerinin düşük olduğu bildirilmiştir (D. H. Chae ve ark., 2012; Kim, 2013). Hemşirelerin, yabancı hasta bakımında tarafsız veya olumsuz bir algıya sahip olduğu, psikolojik ve duygusal zorluklar yaşadığı belirtilmektedir (Park, Ha, Park, Yu ve Lee, 2014). Çalışmanın bulguları değerlendirildiğinde, hemşirelerin yabancı hasta bakımına yönelik mesleki ve kurumsal olarak hazırlanmadığı görülmüştür. Bunun yanı sıra kurumların yabancı hasta ile iletişim sağlamak amacıyla çevirmenler sağladığı üzerinde durulmuştur. Ancak, bu durumun yeterli olmadığı, hemşirelerin hasta bakım kalitesini etkilediği görülmektedir. Bu nedenle hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumlarını ve değişkenlerini inceleyen geniş katılımlı çalışmaların yapılması önemli olmaktadır.

Hemşirelerin yabancı uyruklu hastaların bakımı ile ilgili yaşadıkları güçlükler incelendiğinde (Tablo 3), en büyük güçlüğün iletişim kuramama ve dil sorunu olduğu görülmüştür. Bir sağlık hizmeti sağlayıcısı ile iletişim kuramama, yalnızca sağlık hizmetlerine erişimde bir engel oluşturmakla kalmamakta, aynı zamanda alınan sağlık bakım kalitesine olan güveni de azaltmaktadır. Ayrıca, hasta ve sağlık çalışanı arasında ortak bir dilin bulunmaması, tanıda yanlışlık ve uygunsuz tedaviye neden olabilmektedir (Anderson ve ark., 2003). Konuyla ilgili çalışmalarda, yabancı uyruklu hastaların bakımıyla ilgili yaşanan sorunların en başında iletişim sorunu olduğu vurgulanmaktadır (Ahn, 2017; D. H. Chae ve ark., 2012; Polat ve Akcan, 2016; White ve ark., 2019). Ayrıca, sağlık hizmeti sunan hastanelerde sağlanan yemek hizmetleri ve iletişimde kültürel farklılıklardan kaynaklanan zorluklarla karşılaşıldığı belirtilmektedir (Sung ve Park, 2019). Bu araştırmada da bilimsel yazınla uyumlu bir şekilde hemşirelerin, yabancı uyruklu hasta bakımında en büyük engelinin iletişim sorunu olduğu belirtilmiştir. Ayrıca katılımcılar, dil sorunu nedeniyle hemşirelik sürecinin bir parçası olan veri toplama bölümünün de yetersiz olduğu üzerinde durmuşlardır. Bu bağlamda, hemşirelerin hasta ve hasta yakını ile rahat iletişim kuramamasının, hasta bakım sürecinin kalitesini de etkilediği düşünülmektedir.

Hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik görüş ve sorun çözme yöntemleri ele alındığında (Tablo 4), sağlık çalışanlarının yabancı hastaların dillerini bilmemesi nedeniyle iletişim sağlamada sorunlar yaşanması ve kültürel farklılıklara duyarsız kalması verilen sağlık hizmetlerinin kalitesini tehlikeye atabilmektedir (Anderson ve ark., 2003). Yabancı hastalar kültürel farklılıklarla karşılaşmayı beklemekle birlikte, bu tür farklılıkların olumsuz algılanmasının hasta doyumsuzluğuna, tedavi uyumunun azalmasına ve sağlık sonuçlarının olumsuz gelişmesine neden olabilmektedir (Sung ve Park, 2019). Yabancı hastalarla ilgilenen sağlık çalışanlarının, çeşitli uluslar ve özelliklere sahip kişilerin sağlık gereksinimlerini tam olarak karşılayabilmesi için sağlık sorunlarını iletişim becerileri ile değerlendirerek sağlık bilgilerini toplayabilmesi gerekmektedir. Ayrıca sağlık çalışanları, kültürel duyarlılık ile kültürel farklılıkları anlayabilmeli ve değerlendirebilmeli, yanlış anlamaları etkili yönetebilmeli, eşgüdümü sağlayabilmelidir. Diğer bir deyişle hemşireler, çeşitli ırk, yaş, ekonomi ve sağlık koşullarına sahip yabancı hastaların sağlığını iyileştirmek ve desteklemek için gerekli bilgi, beceri, istek ve kaynakları doğrudan edinmelerine yardımcı olmalıdır (Park ve ark., 2014). Bu nedenle, yabancı hastalara kültürel olarak yeterli hemşirelik bakımı sağlamada hemşirelerin, önce hastaların kültürel benzerlikleri ve farklılıkları nasıl gördüklerini anlamaları ve daha sonra hasta değerlerini ve isteklerini hemşirelik bakımına uyarlamaları gerekmektedir (Sung ve Park, 2019). Konuyla ilgili çalışmalarda, dil sorununun yanı sıra kültürel farklılıklardan dolayı da hasta bakımında zorluk yaşandığı belirlenmiştir (Calza, Rossi, Bagnasco ve Sasso, 2016; Kieft, Brouwer, Francke ve Delnoij, 2014). İletişim sorunları nedeniyle kendini yetkin hissetmeyen sağlık çalışanları, yabancı hasta bakımında rol almaktan kaçınma davranışı göstermektedir (Isaacs, Valaitis, Newbold, Black ve Sargeant, 2013). Bu çalışmada hemşirelerin, yabancı hastaya bakım vermede istekli oldukları ancak bu durumun kendilerine mesleki katkı sağlamadığını düşündükleri saptanmıştır. Bu durumun, iletişim sorunu nedeniyle hemşirelik sürecinin kesintiye uğraması sonucunda mesleki doyuma ulaşmanın engellenmesine bağlı olabileceği düşünülmüştür. Sağlık kurumları, yabancı hastaya verilen hizmet sürecinde dil engeli nedeniyle iletişim sorunlarının üstesinden gelinmesi ve yabancı hastaların sağlık sistemi ile etkileşime girebilmesini kolaylaştırmak amacıyla sıklıkla çevirmenlik hizmetinden yararlanmaktadır. Çevirmenlerin erişimi ile daha iyi sağlık hizmeti deneyimleri ve hasta bakım sonuçları arasındaki ilişkiyi gösteren kanıtlara karşın, çevirmen kullanırken artan iş yükü nedeniyle sağlık çalışanlarının çevirmene başvuramama eğiliminde olduğu da belirtilmektedir (Lee, Batal, Maselli ve Jean S. Kutner, 2002; White ve ark., 2019). Bunun nedenleri olarak; çevirmen eksikliği, akredite edilmemiş çevirmen kullanımının, karmaşık tıbbi terimleri yorumlamada yetersiz kalması, tanı koyma ve tıbbi karar alma sürecine katılm gerektiren durumlara yönelik



yanlış çeviri nedeni ile yanlış anlamalara neden olabildiği ve bakım kalitesini olumsuz etkileyebileceği gösterilmiştir (White ve ark., 2019). Bu araştırmada hemşireler, yabancı hastaların bakımında kısıtlı iletişim sağlayabilecekleri çevirmenlerle çözüm bulduklarını belirtmişlerdir. Ancak bu durumun, hastaları sorgulamada güven eksikliğinin yaşanması, hasta doyumunun ve hataların artmasına neden olabileceği düşünülmektedir.

Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile güçlü yaşama durumunun incelendiğinde (Tablo 5), ilişkin bulgular incelendiğinde, hemşirelerin, kültürlerarası hemşirelik eğitimi, yabancı dil eğitimi, yurt dışı gezi deneyimleri yoluyla çok kültürlülük deneyimlerinin artırılmasının ve artan bu deneyimlerin kültürel yeterliliklerle de bağlantısının önemi üzerinde durulmaktadır (Ahn, 2017). Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda, hemşirelik öğrencilerinin aldığı eğitim, yabancı dil bilme ve değişim programlarına katılma durumlarının kültürler arası duyarlılık düzeylerinin arttığı bildirilmektedir (Aslan, Yılmaz, Kartal, Erdemir ve Güleç, 2016; Meydanlıoğlu, Arıkan ve Gözüm, 2012). Kim (2013) çalışmasında, lisansüstü eğitimin ve yabancı dil bilme durumunun hemşirelerde kültürel yeterliliği artırdığını belirtmektedir. Bu çalışmanın bulguları bilimsel yazınla benzerlik göstermektedir. Öğrenim düzeyi yüksek olan ve yabancı dil bilenlerin yabancı hasta bakımında daha az zorlandıkları belirlenmiştir. Ayrıca deneyimi az olan genç hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımında daha az zorlandıkları saptanmıştır. Bu durum, bu hemşirelerin teknolojiyi kullanarak dil sorununu aşmada daha becerili olmalarından, yabancı dili daha etkin kullanmalarından ve farklı kültürlere daha fazla ilgi duymaları nedeniyle daha rahat iletişim kurmalarından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

## Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın sonuçları, hemşirelerin yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik hem mesleki hem de kurumsal olarak yeterince hazırlanmadığını, hasta ve hasta yakını ile dil bilmemesinden kaynaklı rahat iletişim kuramadığını göstermiştir. İletişim sorunu nedeniyle hemşirelik sürecinin veri toplama gibi önemli bir basamağının ve sonraki aşamalarının da olumsuz etkilendiği görülmektedir.

Bu çalışma, hemşirelerin yabancı uyruklu hastalara yönelik mesleki ve kurumsal hazırlık durumlarının incelenmesi ve bakımı ile ilgili yaşadıkları güçlüklerin belirlenmesinde ve bu konu ile ilgili yönetici hemşirelerin ve kurumların, hemşireleri desteklemesi gerekliliğini vurgulamaları açısından önemlidir.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Yönetici hemşirelerin yabancı hasta bakımına yönelik destekleyici bir çalışma ortamı oluşturması.
- Düzenli eğitim olanaklarının sağlanması, özellikle kültürel farklılıklara yönelik yabancı dil eğitiminin desteklenmesi,
- Kurumlarda bakımı ve iletişimi kolaylaştıran politika, prosedür ve kaynakların oluşturulması,
- Yönetici hemşirelerin, yabancı hastalara yeterli hemşirelik bakımı verilmesi amacıyla bakım takımları oluşturması ve bunların bakıma kılavuzluk etmesi,
- Yabancı uyruklu hasta bakımını etkileyebilecek değişkenlerin incelenmesi için daha kapsamlı nicel ve nitel araştırmaların yapılması,
- Yabancı uyruklu hasta bakımını iyileştirilmesi ve geliştirmesine yönelik uygulamalı çalışmaların yapılması önerilir.

**Etik Kurul Onayı:** Maltepe Üniversitesi Etik Kurulu'ndan onay (Karar No. 2020/10-06) alınmıştır.

**Çıkar Çatışması:** Bildirilmemiştir.

**Finansal Destek:** Yoktur.

**Katılımcı Onamı:** Katılımcıların bilgilendirilmiş onamları alınmıştır.

**Ethics Committee Approval:** Approval was received from Maltepe University Ethics Committee (Decision No. 2020/10-06).

**Conflict of Interest:** Not declared.

**Funding:** None.

**Informed Consent:** Informed consent of the participants was obtained.

## Kaynaklar

Ahn, J. W. (2017). Structural equation modeling of cultural competence of nurses caring for foreign patients. *Asian Nursing Research*, 11(1), 65–73. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.03.001>

Amiri, R. & Heydari, A. (2017). Nurses' experiences of caring for patients with different cultures in Mashhad, Iran. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 22(3), 232–236. <https://doi.org/10.4103/1735-9066.208156>

Anderson, L. M., Scrimshaw, S. C., Fullilove, M. T., Fielding, J. E. & Normand, J. (2003). Culturally competent healthcare systems: A systematic review. *American Journal of Preventive Medicine*, 24(3 SUPPL.), 68–79. [https://doi.org/10.1016/S0749-3797\(02\)00657-8](https://doi.org/10.1016/S0749-3797(02)00657-8)

- Aslan, S., Yılmaz, D., Kartal, M., Erdemir, F. & Güleç, H. Y. (2016). Determination of intercultural sensitivity of nursing students in Turkey. -. *International Journal of Health Sciences and Research*, 6(11), 202–208.
- Calza, S., Rossi, S., Bagnasco, A. & Sasso, L. (2016). Exploring factors influencing transcultural caring relationships in the pediatric stem cell transplant setting: An explorative study. *Comprehensive Child and Adolescent Nursing*, 39(1), 5–19. <https://doi.org/10.3109/01460862.2015.1059907>
- Chae, D. H., Park, Y. H., Kang, K. H. & Lee, T. H. (2012). A study on factors affecting cultural competency of general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(1), 76. <https://doi.org/10.1111/jkana.2012.18.1.76>
- Chae, D. & Park, Y. (2019). Organisational cultural competence needed to care for foreign patients: A focus on nursing management. *Journal of Nursing Management*, 27(1), 197–206. <https://doi.org/10.1111/jonm.12665>
- Cruz, J. P., Machuca Contreras, F. A., Ortiz López, J. E., Zapata Aqueveque, C. A. & Vitorino, L. M. (2018). Psychometric assessment of the cultural capacity scale Spanish version in Chilean nursing students. *International Nursing Review*, 65(2), 262–269. <https://doi.org/10.1111/inr.12388>
- Festini, F., Focardi, S., Bisogni, S., Mannini, C. & Neri, S. (2009). Providing transcultural to children and parents: An exploratory study from Italy. *Journal of Nursing Scholarship*, 41(2), 220–227. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2009.01274.x>
- Isaacs, S., Valaitis, R., Newbold, K. B., Black, M. & Sargeant, J. (2013). Competence trust among providers as fundamental to a culturally competent primary healthcare system for immigrant families. *Primary Health Care Research & Development*, 14(1), 80–89. <https://doi.org/10.1017/S1463423612000254>
- Kieft, R. A., Brouwer, B. B. de, Francke, A. L. & Delnoij, D. M. (2014). How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: A qualitative study. *BMC Health Services Research*, 14, 249.
- Kim, S. H. (2013). Transcultural self-efficacy and educational needs for cultural competence in nursing of Korean nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(1), 102–113. Retrieved from <http://synapse.koreamed.org/pdf/10.4040/jkan.2013.43.1.102>
- Lee, L. J., Batal, H. A., Maselli, J. H. & Jean S. Kutner. (2002). Effect of Spanish interpretation method on patient satisfaction in an urban walk-in clinic. *Journal of General Internal Medicine*, 17(8), 641–646. <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2002.10742.x>
- Meydanlioğlu, A., Arkan, F. & Gözüm, S. (2012). Cultural sensitivity levels of university students receiving education in health disciplines. *Advances in Health Sciences Education*, 20, 1195–1204.
- Park, H. S., Ha, S. J., Park, J. H., Yu, J. H. & Lee, S. H. (2014). Employment experiences of nurses caring for foreign patients. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(3), 281–291.
- Polat, D. C. & Akcan, E. (2016). Hemşirelik öğrencilerinin yabancı uyruklu hastalara bakım vermede yaşadığı güçlükler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 19(Özel Sayı), 9–13.
- Shen, Z. (2015). Cultural competence models and cultural competence assessment instruments in nursing: A literature review. *Journal of Transcultural Nursing*, 26(3).
- Sung, S. & Park, H. A. (2019). Perceived cultural differences in healthcare for foreign patients visiting South Korea: Tool development and measurement. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3965-9>
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2018). *Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2018*.
- Tontuş, Ö. (2017). *Sağlık turizminde Türkiye vizyonu*. In *Ticaret Bakanlığı*. Retrieved from <http://www.satirk.gov.tr/images/pdf/tyst/05.pdf>
- White, J., Plompen, T., Tao, L., Micallef, E. & Haines, T. (2019). What is needed in culturally competent healthcare systems? A qualitative exploration of culturally diverse patients and professional interpreters in an Australian healthcare setting. *BMC Public Health*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7378-9>