



YABANCI HASTALARA SUNULAN SAĞLIK HİZMETİNİN KALİTE STANDARTLARININ ARTIRILMASI PROJESİ

AĞUSTOS-2018

TR52 2018 TD 43

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ (YÖNETİCİ ÖZETİ).....	2
2. İŞİN TANIMI	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.
3. KAPSAM, HEDEF, AMAÇ VE ULAŞILMASI BEKLENEN SONUÇLAR.....	4
3.1. KAPSAM.....	4
3.2. AMAÇ	6
3.3.BEKLENEN SONUÇLAR	7
4. PROJE ÖNCESİYAPILAN ÇALIŞMALAR.....	8
AÇILIŞ TOPLANTISI	8
5.İŞİN BİLEŞENLERİ.....	9
5.1.1 ANKET ÇALIŞMALARI	9
5.1.2. İNGİLİZCE VE ARAPÇA TEMEL CÜMLELERİN ÖĞRETİLMESİ ÇALIŞMASI	45
5.1.3. YABANCI HASTALARLA DİYALOG VE KALİTELİ HİZMET EĞİTİMİ.....	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.9
5.1.4. YABANCI UYRUKLU HASTAYA BAKIM SEMİNERİ	HATA! YER İŞARETİ TANIMLANMAMIŞ.50
6. EĞİTİMLERİN İSTATİSTİKSEL DEĞERLENDİRME SONUÇLARI.....	5151
6.1 SÖZLÜ DEĞERLENDİRME	551
7. METODOLOJİ, SÜREÇ VE PROGRAM.....	552
7.1. METODOLOJİ	552
7.2. SÜREÇ.....	53
8. LOJİSTİK VE ZAMANLAMA	54
9. EĞİTMENLER VE PROJEDE GÖREV ALAN PERSONELLER	61
9.1. PROJE KOORDİNATÖRÜ	61
9.2. EĞİTMENLER	61
10. SONUÇ VE ÖNERİLER	61
11. FOTOĞRAFLAR.....	65

1. GİRİŞ (YÖNETİCİ ÖZETİ)

T.C. Sağlık Bakanlığı Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi personeline yönelik olarak hazırlanan, (MEVKA) Mevlana Kalkınma Ajansı tarafından finanse edilen ve Master Kariyer Merkezi tarafından yürütülen **“YABANCI HASTALARA SUNULAN SAĞLIK HİZMETİNİN KALİTE STANDARTLARININ ARTIRILMASI PROJESİ”** MEVKA’da düzenlenen protokolle imzalandı ve proje süreci başladı.

Projenin esas amacı hastane personelinin yabancı hasta ve yabancı hasta yakınlarıyla olan ilişkilerinin daha sağlıklı olmasını sağlamak, bunun yanı sıra personelin olası olaylarda, iletişim sorunlarıyla başa çıkabilmesi ve bu olayları etkin bir şekilde yönetebilmesi için donanımlı hale gelmelerini sağlamaktır. Böylece hastane personeli ile hasta/hasta yakını ilişkilerinin iyileştirilmesini amaçlanmıştır.

Proje şartnamesinde belirlenmiş olan kriterlere uygun olarak proje takvimi belirlenmiştir. Bu takvime göre eğitimlerin konu başlıkları, yeri, zamanı ve eğitmen bilgileri belirlenmiş ve paydaşların onayıyla eğitimler başlatılmıştır. Eğitimler Konya ilinde Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi salonlarında toplam iki farklı grupta yürütülmüştür. Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi çalışanlarından toplamda 300 kişiye, her grup için 14 saat olmak üzere toplam 28 saat eğitim verilmiştir. Gruplar hemşireler, sekreterler, güvenlik görevlileri ve idari personel de dahil olmak üzere Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi tarafından belirlenmiştir.

Proje kapsamında Düzenlenen seminere Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi çalışanlarından 300 kişi katılmıştır. Katılımcılar yararlanıcı kurum tarafından belirlenmiştir.

Yapılan anket çalışmalarıyla eğitim öncesi ve sonrasında yabancı hastaların hastane ve hastanede alınan hizmet konusunda fikirleri alınmış, koşulların iyileştirilmesi için çalışmalara buradan hareketle başlanmıştır. Eğitim öncesi ve sonrasında hastaların fikirlerinin dinlenmesi, projeden doğru sonuç alınabilmesi açısından büyük önem teşkil etmiştir.

Proje sonucunda katılımcılar ve dolayısıyla Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve

Çocuk Hastalıkları Hastanesi için önemli kazanımlar ortaya çıkmıştır. Öncelikle hastane çalışanlarının yabancı hastalarla diyalog noktasında donanımlı hale gelmeleri sağlanmış, streslerini yönetebilme kapasitesi artırılmıştır. Sağlıklı diyalogların hizmet kalitesini doğrudan etkilediği düşünüldüğünde, eğitimlerin fark yarattığının söylenmesi mümkündür.

Hazırlanan yönlendirme kartları ve temel cümleler çalışmaları, hasta ile personel arasındaki dil sorununu büyük ölçüde ortadan kaldırmıştır. Hem hasta hem de hasta yakınıyla yaşanabilecek diyalogların minimal bir örneği olan çalışmalarda, katılımcıların ellerinde somut dokümanlar kalması ve sürdürülebilir olarak kullanılabilecek olması da projenin kazanımlarından biridir.

Proje anket çalışmaları, dil çalışmaları, yabancı hastalarla iletişim eğitimleri ve yabancı hastaya bakım semineri ile başarılı bir şekilde son bulmuştur.

Projede tüm emeği geçenlere, tüm katkı sağlayanlara teşekkür eder, projenin Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'ndeki tüm çalışanlara, ailelerine, Konya'ya ve sağlık sektörüne hayırlı olmasını ve önemli katkılar sağlamasını dileriz.

Master Kariyer Merkezi

Proje Ekibi



*Yabancı Hastalara Sunulan
Sağlık Hizmetlerinin,
**Kalite Standartlarının
artırılması Projesi***

 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI | KONYA SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
DR. ALİ KEMAL BELVİRALI
Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi

 **Mevlana**
Kalkınma Ajansı
Development Agency

 **master**
KARIYER MERKEZİ

2. İŞİN TANIMI

Mevlana Kalkınma Ajansı tarafından yayımlanan 2018 yılı Teknik Destek Programı kapsamında Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi tarafından oluşturulan **“Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmetinin Kalite Standartlarının Artırılması Projesi”** nin desteklenmesi sonucunda, Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi’nin ihtiyaç tespit ettiği alanlarda, tespit ettiği personellere eğitim verilmesi işidir.

İşbu nihai rapor; söz konusu iş kapsamında yüklenici firma Etkilem İletişim Danışmanlık Ltd. Şti. (bundan sonra ticari unvanı olan Master Kariyer Merkezi kullanılacaktır) tarafından, idarece belirlenen katılımcılara Yabancı Hastalarla Diyalog ve Kaliteli Hizmet Eğitimi ve Yabancı Uyruklu Hastaya Bakım Seminerinin proje şartnamesi ve eklerinde belirtildiği şekillerde verildiği, İngilizce ve Arapça temel cümlelerin öğretilmesi çalışmasının yapıldığı ve yabancı hastaların üzerinde uygulanan anket çalışmalarının değerlendirilmelerini ve proje geneline ilişkin raporlama hizmetlerini içermektedir.

3. KAPSAM, HEDEF, AMAÇ ve ULAŞILMASI BEKLENEN SONUÇLAR

3.1. Kapsam

Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi ilk olarak 1941 Yılında Konya Doğum ve Çocuk Bakımevi adıyla bu gün İl Sağlık Müdürlüğü olarak kullanılan binada hizmet vermeye başlamıştır. 1980 yılında Konya Hastaneleri Yaptırma ve Yaşatma Derneği tarafından 1976 yılında Trafik Hastanesi olarak yapımına başlanılan Nalçacı Caddesi üzerindeki binaya taşınmıştır. Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi 2000 yılında Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesi adını almıştır. (İç Hastalıkları Uzmanı olan Dr. Faruk Sükan, 22/02/1965 - 27/10/1965 tarihleri arasında Sağlık Bakanlığı yapmış dönemin Konya Milletvekilidir.) Sağlıkta dönüşüm kapsamında Konya Numune Hastanesi ve Hastanemizin bulunduğu alanda yeni hastane inşaatı yapılacak olması nedeniyle, 02/07/2012 tarihinden itibaren Numune Hastanesinin boşaltmış olduğu Tarihi bina ve eski çocuk servisinin bulunduğu binaya taşınmıştır.

Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi 2017 yılında yeni hizmet binasına geçtikten sonra Dr. Ali Kemal Belviranlı adını almıştır. Hastane 325 yataklı ve 75 yatakta doğum yoğun bakım olmak üzere toplam 400 yatak olarak hizmet verecekmekte ve yeni doğan yoğunbakım ünitesinde 24 saat nöbetçi uzman doktorlarıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Konya Türkiye'nin en hızlı büyüyen ve gelişen şehirlerinden biridir. Dr Ali Kemal Belviranlı hastanesi Konya'da büyük kitlelere hizmet vermekte olan, teknolojik imkanları ve uzman kadrosuyla dikkat çeken bir hastane olmuştur. Özellikle Suriye İç savaşı ve kültürel sebeplerden ötürü Türkiye'nin kabul ettiği -özellikle Suriyeli ve Afgan- göçmenlerin sağlık ihtiyaçları devlet hastaneleri tarafından sağlanmaktadır. Hastanemiz her gün yüzlerce yabancı uyruklu hasta misafir etmektedir. Ancak iletişim sorunlarından dolayı hizmet kalitesi ve verimi azalmaktadır. Tüm bunlar düşünüldüğünde ortaya çıkan temel sorunların çözümü amacıyla bu proje oluşturulmuştur. Türkiye de bulunan yabancı uyruklu hastalarla sağlık çalışanları arasında da dil ve iletişim sorunları yaşanabilmektedir. Her ikisinde de çözüm olarak hasta yakınlarının hastalarla sağlık çalışanlarının iletişim kurabilmeleri için tercümanlık yapması söz konusu olabilmekte ise de bu, tanı ve/veya tedavide yanlışlıklara sebebiyet verebilmektedir, çünkü tercümanlık yapan hasta yakınları kendi yorumlarını katabilmektedir. Benzer şekilde, sağlık turizmi kapsamında Türk doktorlarına tedavi olmak amacıyla Türkiye ye gelen yabancı uyruklu hastalar da kendi kültürel sebeplerinden veya sağlık çalışanlarıyla kurdukları iletişimin kalitesine göre dil bilgisi kaynaklı sorunlar. Biraz da uyruktan bağımsız olarak ve hastanın yapısından kaynaklı durumlara Örneğin fiziksel ve sosyal dezavantajlı, işitme engelli, yaşlı, çocuk, travma geçirmiş, bitkisel hayatta, tedaviyi reddeden vb. olması ve anılan hastaların başvurdıkları sağlık kurumlarındaki muhataplarının onların durumları hakkında fazla bilgi sahibi olmayışları ve hastayla duygusal iletişim kurmayı asli bir görev olarak görmeyişleri de etken bir unsur olabilmektedir. Çözüm önerilerine geçmeden önce, sağlık çalışanlarının içinde bulundukları, hizmet vermeye çalıştıkları koşulları da vurgulamakta yarar vardır. Çoğu zaman özellikle gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında doktorlarımız ve diğer sağlık çalışanlarımız yoğun günlük kapasitelerle çalışmaktadır. Bu duruma kimi zaman bürokratik engellerin ve özel sorunların da eşlik etmesi de onları insanüstü bir performansla çalışmaya sevk etmektedir ve böylece sağlık çalışanları ağırlığı işin teknik boyutu olan tanı ve tedaviye vermekten yana seçim yapabilmektedirler. Oysaki hastaların sağaltım sürecine, muhatabın dünyasına belli oranda yaklaşmayı eklemekte de fayda bulunmaktadır. Yrd. Doç. Dr. Ayla Tuzcu nun önderliğinde yabancı uyruklu hasta bakımına yönelik yapılan bir araştırmada öğrencilerin en çok dil problemi

46.8 ve kültürel farklılıklardan 42.1 dolayı zorluk yaşadıkları belirlenmiştir. Yapılan çalışmalarda dış göçle gelmiş bireylere hemşireler ve hemşire öğrenciler tarafından sağlık bakım hizmeti sunumunda en büyük engelin iletişim sorunu olduğu ve çalışmaların iletişim sorunu üzerine odaklı olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmaya göre, çalışanların çözüm yöntemi olarak aşağıdaki yöntemleri seçtikleri görülmüştür:

1- Yabancı dillerde temel cümleleri öğrenmek İngilizce ve Arapça %29.2

2- Beden Dili öğrenmek %25.8

3- Yabancı uyruklu hastaya bakım vermeye yönelik eğitim %23.1

4- Hasta yönlendirme afişlerinin hazırlanması %21.9

Neticede, gerek dil gerekse iletişim işin duygusal boyutu, elini hastanın kalbine koyma konularında hastalarla sağlık çalışanlarının yaşadıkları sorunları engellemek/asgariye indirmek için çeşitli çözüm yolları uygulanması gerekmektedir. Yapılan projenin kapsamı bu çalışmalar ve veriler üzerinden şekillenmiş ve uygulanmıştır.

3.2. Amaç

Uygulanmış olan projenin temel amacı, ülkemize iç savaş sebebiyle gelen Suriyeli mülteciler başta olmak üzere tüm yabancı uyruklu hastaların, almış olduğu sağlık hizmetinin kalitesini artırmaktır. Bunun yanı sıra hasta-personel zincirinde meydana gelen iletişim sorunlarını çözmek ve iletişim kazalarını minimize etmek amacı güdülmüştür. Bu bağlamda proje kapsamında yapılan;

Anket çalışmaları: Projenin başlangıcında ve finalinde benzer 2 anket 100'er yabancı uyruklu hastaya uygulanmıştır. Uygulanan anket içerik olarak memnuniyet ve istek-talepleri ölçme amacındadır. Yapılan anket sonuçları incelenip analiz edilmiş, yabancı hastaların memnuniyet-memnuniyetsizlik ve beklentilerinin niteliği ölçülmüştür. Bu bağlamda eğitim içerikleri hazırlanmış ve uygulanmıştır. Özetle anket çalışmaları ile yabancı hastaların talepleri ölçülmüş, iletişim becerileri talepler yönünde şekillendirilmiş ve bilimsel bir zemine oturtulmuştur.

İngilizce ve Arapça temel cümlelerin öğretilmesi çalışması: Hastane personeline İngilizce ve Arapça 40 temel cümle öğretilmiştir. Cümleler hem tıp terminolojisinden hem de genel yönlendirmeleri sağlamak için yapılmıştır. Ayrıca bu cümlelerin yer aldığı kartlar

hazırlanarak, iletişim kurulamayan noktalarda kartlardan faydalanarak sorunların çözülmesi sağlanmıştır. Bu sayede sağlık personelinin, yabancı uyruklu hastaların derdini anlayabilir hale gelmesi amaçlanmıştır.

Yabancı Hastalarla Diyalog ve Kaliteli Hizmet Eğitimi: Evrensel bir dil olarak beden dili eğitimleri tüm hastane çalışanlarına verilerek, hangi milletten olursa olsun hastalarla beden dili ile temel iletişim kurma metotları öğretilmiştir. Bu sayede dilin yetersiz olduğu noktada, ilk müdahale aşamasında daha doğru sonuçlar alınması sağlanması amaçlanmıştır. Ayrıca doğru diyalogun iletişimin temeli olduğu düşünüldüğünde, eğitim hizmet kalitesinin yükselmesi için önemli bir aracı olmuştur.

Yabancı Uyruklu Hastaya Bakım Eğitimi: Uzman ve tecrübeli bir sağlık çalışanı/hoca tarafından yabancı uyruklu hastalarla çalışma, doğru sonuçlar alma ve bakım eğitimi verilmiş, bu eğitimle yabancı hastalarla özel iletişim metotları kullanarak bakım konusunda farkındalık sağlanmıştır.

Ayrıca MEVKA 2018 Teknik Destek Programı'nın öncelikli konularından biri olan Öncelik-4: Kurumsal kapasite artırıcı faaliyetler İnsan Kaynakları Planlaması, Bilgi ve Tecrübe Paylaşımı, Kapasite Geliştirme, Araştırma, Analiz ve Programlama, İşbirliği ve Koordinasyon, Tanıtım ve Yatırım-Destek Faaliyetleri başlığı ile doğrudan ilgilidir.

Yapılan Proje ile çalışanların kişisel yetkinliklerini artırmış, yabancı hastalarla iletişim konusunda önemli olan temel problemler giderilmiştir. Kurumsal kapasitenin artırılması ile meydana gelen yabancı hastalara nitelikli hizmetin, gelecekte Konya'nın sağlık turizmine de katkı sağlayacağı söylenebilir.

3.3. Beklenen Sonuçlar

Tamamlanmış olan “Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmetinin Kalite Standartlarının Artırılması Projesi” ile aşağıdaki sonuçların beklendiği söylenebilir:

- 🚦 İngilizce ve Arapça olarak temel 50 cümleye hakim ve bu dillerdeki temel tıbbi terminolojiye hakim sağlık çalışanlarının olması
- 🚦 Sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin güçlendirilmesi
- 🚦 Sağlık çalışanlarının evrensel bir dil olan beden diline hakim olması
- 🚦 Yabancı hastalara doğru tetkik ve müdahalelerin yapılabilecek olması
- 🚦 Dil bazlı sorunların çözülmesi

- ✚ Yabancı hastaya bakım konusunda bilinçli sağlık personelleri yaratılması
- ✚ Yabancı uyruklu hastaların doğru yönlendirilmesi
- ✚ İletişim sorunu sebebiyle ortaya çıkan kayıpların minimuma indirilmesi
- ✚ Temel yabancı dilleri (İngilizce ve Arapça) anlayabilen çalışanlarla hizmet kalitesinin yükseltilmesi.
- ✚ Göçmen misafirlerimizin daha kaliteli sağlık hizmeti alması
- ✚ Kültür farkı ve yaşam biçimi yüzünden ortaya çıkan farklılıkları, ortak noktalar bularak aşmak.

4. PROJE ÖNCESİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Mevlana Kalkınma Ajansı yetkilileri, Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi ile yüklenici firma (Etkilem İletişim Ltd. Şti) Master Kariyer Merkezi arasında yapılan sözleşmenin hemen ardından projenin etkin olması adına eğitim planlaması yapılarak hazırlıklara başlanmıştır.

Proje şartnamesine uygun olarak belirlenen eğitmenlerin özgeçmişleri sunularak idarenin onayladığı eğitmenler belirlenmiştir. Eğitmenlerin belirlenmesinin ardından Proje koordinatörü olan Doç. Dr. Abdurrahman DİNÇ ve Kerem Ertuğrul ERTUĞRUL başkanlığında toplantılar yapılmış ve tüm eğitimlerde nasıl bir yol haritası izleneceği belirlenmiştir.

Toplantılarda öncelikle proje takvimi belirlenmiş, takvime göre hangi tarihte, hangi eğitim salonlarında, hangi eğitimin hangi eğitmen tarafından verileceği belirlenmiştir. Ayrıca projenin etki analizinin yapılabilmesi adına proje başlangıcında ve sonunda yapılacak olan yabancı hastaların sağlık hizmetlerinde memnuniyet anketleri hazırlanmıştır.

Eğitim süresince ihtiyaç duyulabilecek kırtasiye malzemeleri için her bir katılımcıya ve eğiticiye verilmek üzere Master Kariyer Merkezi basılı eğitim not defteri/bloknotlar ve kalemler hazırlanmıştır. Ayrıca projenin daha geniş kitlelere duyurulması adına eğitim salonlarına projenin afişleri, kırlangıçları, ayaklı bannerlar ve hastane önüne asılmak üzere büyük branda hazırlanmıştır.

Eğitim öncesinde eğitimin verileceği salonlarda eğitimin teorik veya uygulama bölümleri için öngörülen fiziki mekânların (eğitim ve toplantı salonları vb.) eğitimin amacına yönelik düzenlenmesi/donanımı sağlanmıştır. Özellikle derslerin yapıldığı hastane girişine büyük branda yaptırılmış, hastane girişine ve çeşitli yerlerine proje afişleri asılmış, salonlar

eğitim formatı çerçevesinde teknik (bilgisayar, projeksiyon) ve görsel içerikli afişlerle dizayn edilerek hazırlanmıştır.

5. İŞİN BİLEŞENLERİ

5.1 Anket Çalışmaları

Proje başlangıcında ve finalinde 100 yabancı hastaya hastane memnuniyet anketi uygulanmıştır. Uygulanan ilk ankette hastaların memnuniyet ölçüsü ve taleplerini anlamaya yönelik sorular yöneltilmiştir. 100 kişi olarak belirlenen hedef grubun beğeni ölçülerine göre birden beşe kadar puanlaması istenmiştir. Ayrıca anket içinde, sorunların çözümleri hakkında yabancı hastalardan fikir alınmıştır.

Anketin Türkçe hali aşağıda sunulmuştur:

YABANCI HASTALAR İÇİN HİZMET MEMNUNİYET ANKETİ

1- Yaşınız

18-24 () 18-30 () 25-34 () 35-44 () 45-54 () 54-65 () 65 üzeri ()

2- Cinsiyetiniz

Kadın () Erkek () Belirtmek İstemiyor ()

3- Eğitim durumunuz nedir ?

İlkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans ve Üzeri ()

4- Hastaneye Gidiş Sıklığınız nedir?

Haftada bir () Ayda bir () Altı ayda bir () Yılda bir () Bir yıldan fazla ()

FİZİKSEL OLANAKLAR VE PERSONEL DAVRANIŞI

1- Yönlendirme levhaları anlaşılır şekilde düzenlenmişti.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

2- Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydılar.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

3- Hemşireler yaptıkları işlemlerle ilgili beni bilgilendirdiler.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

4- Tedavi gördüğüm bu hastane yeteri kadar hijyeniktir.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

5- Odalardaki aletler genel olarak düzgün çalışır.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

6- Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydılar.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

7- Yattığım odanın temizliğinden memnun kaldım.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

8- Hastanede verilen hizmetlerden genel olarak memnun kaldım.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

9- Muayene sırası almada zorluk çekmedim.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

10- Sekreterler bana karşı kibar ve saygılıydılar.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

11- Güvenlik görevlileri bana karşı kibar ve saygılıydılar.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

YABANCI HASTALARIN SAĞLIK HİZMETİNE BAKIŞI

1. Hemşireler yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

2. Yabancı hastalara daha çok yardımcı olunmaktadır.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

3. Doktorlar yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

4. Yabancı hastalara sağlık hizmetleri sunumunda öncelik verilmektedir.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

5. Hastaların karşılanmasında yerli ve yabancı hastalara farklı davranılmaktadır.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

6. Odalar yabancı hastalara uygun dizayn edilmiştir.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

7. Yerli ve yabancı hastalara farklı davranış sergilenmesi beni memnun etmektedir.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

8. Randevu sistemi yerli ve yabancı hastalara farklı uygulanmaktadır.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

9. Yabancı hastalarla sağlık personelinin iletişiminden memnun kaldım.

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

10. Yabancı hastalarla sağlık personelinin iletişim sorununun sebepleri nedir?

(Birden çok seçenek işaretlenebilir.)

Dil Sorunları ()

- Yeterli tercüman olmaması ()
Beden dilinin anlaşılmması ()
Yönlendirici materyal olmaması ()
Yabancı hastaya bakım konusundaki eksiklik ()
Diğer faktörler (Yazınız)

.....
.....

11. Aşağıdaki yöntemlerden hangileri sorunlarınızı çözmekte faydalı olur? (Birden çok seçenek işaretlenebilir.)

- Tercüman sayısı arttırılmalı()
Sağlık çalışanlarına sağlıkla ilgili yabancı kelimeler öğretilmeli ()
Görsel materyal basılmalı ()
Yabancı uyruklu hastalara ayrı klinikte tedavi ve bakımı sağlanmalı ()
Yabancı dil bilen personellerin sayısı artmalı ()
Sağlık çalışanlarına yabancı uyruklu hastaya bakım vermeye yönelik eğitim düzenlenmeli ()
Yabancı uyruklu hastalara ve sağlık çalışanlarına eğitim verilmeli ()

12. Genel olarak aldığınız sağlık hizmetinden memnuniyetiniz?

- 1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

13. İhtiyacınız olsa tekrar aynı hastaneyi tercih eder misiniz?

- 1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

14. Sağlık hizmeti almış olduğunuz bu hastaneyi başkalarına tavsiye eder misiniz?

- 1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

Yapılan bu anket ile düzenlenen farkındalık eğitimleri öncesinde yabancı hastaların sağlık çalışanları ile iletişim kaliteleri ölçülmeye çalışılmış, talepleri dinlenmiştir. Anketler isimsiz olarak hazırlanmış ve uygulanmıştır. Uygulanan anketin bir örneği aşağıda sunulmuştur:

() ١ سيء جداً () ٢ سيء () ٣ مقبول () ٤ جيد () ٥ جيد جداً

استمارة رضا عن الخدمة الصحية للمرضى الأجانب

١. عمركم:

() ١٨-٢٤ () ١٨-٣٠ () ٢٥-٣٤ () ٣٥-٤٤ () ٤٥-٥٤ () ٥٤-٦٥ () ٦٥ وما فوق () ٦٠ وما فوق

٢. جنسكم:

أنثى () ذكر () لا أريد التصريح ()

٣. ماهو مستوى التعليم لديكم؟

ابتدائي () إعدادي () ثانوي () جامعة () ماجستير وما فوق ()

٤. ماهي فترة ترددكم إلى المستشفى؟

مرة في الأسبوع () مرة في الشهر () مرة خلال ستة أشهر () مرة في العام () مرة في أكثر من عام ()

سلوك الموظفين والإمكانيات الفيزيائية

١. تم ترتيب لوحات التوجيه بطريقة مفهومة.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٢. كانت معاملة الأطباء معي محترمة ولطيفة.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٣. لقد أخبرني الممرضون بالأعمال التي سأقوم بها.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٤. التدوي الذي تلقينته في هذا المستشفى صحي بما فيه الكفاية.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٥. بشكل عام الآلات الموجودة في الغرف تعمل بشكل سوي.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٦. كانت معاملة الممرضات معي محترمة ولطيفة.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٧. لقد كنت راضٍ عن نظافة الغرفة التي نمت فيها.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٨. بشكل عام لقد كنت راضٍ عن الخدمات المقدمة في المستشفى.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

٩. لم أعاني من مشكلة في أخذ موعد من أجل المعاينة.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

١٠. كانت معاملة السكرتيرات معي محترمة ولطيفة.

() ١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥

١١. كانت معاملة موظفي الأمن معي محترمة ولطيفة.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

وجهة نظر الأجانب عن الرعاية الصحية

١. تعاملت الممرضات بطريقة مختلفة مع المرضى الأجانب والمرضى المحليين.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٢. كانوا أكثر تعاوناً مع المرضى الأجانب.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٣. تعامل الأطباء بطريقة مختلفة مع المرضى الأجانب والمرضى المحليين.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٤. تم إعطاء الأولوية للمرضى الأجانب في تقديم الرعاية الصحية.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٥. تم التعامل بشكل مختلف مع المرضى الأجانب والمرضى المحليين في استقبال المرضى.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٦. تم تصميم الغرف بشكل مناسب للمرضى الأجانب.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٧. يسرني عرض المعاملة المختلفة للمرضى الأجانب والمرضى المحليين.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٨. تم تطبيق نظام أخذ الموعد بشكل مختلف للمرضى الأجانب والمرضى المحليين.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

٩. كنت راضياً عن الاتصالات من موظفي الصحة مع المرضى الأجانب.

()١ ()٢ ()٣ ()٤ ()٥

١٠. ماهي أسباب مشكلة التواصل بين المرضى الأجانب وموظفي الصحة؟ (يمكن وضع إشارة على أكثر من خيار.)

مشكلة اللغة () عدم وجود عدد كافي من المترجمين () عدم التفاهم بلغة الجسد ()

وجود نقص في موضوع رعاية المرضى الأجانب () عدم وجود اللوازم للموجه ()

إذا وجدت عوامل

أخرى (فاكتبوها)

.....

١. أي من الطرق الموجودة في الأسفل تساعد على حل مشاكلكم؟ (يُمكن وضع إشارة على أكثر من خيار.)

يجب زيادة عدد المترجمين (✓) يجب تعليم موظفي الصحة الكلمات الأجنبية المتعلقة بالصحة ()

يجب طبع معدات بصرية () إتاحة الرعاية والعلاج لأصحاب الجنسية الأجنبية في عيادة منفصلة ()

يجب زيادة عدد موظفي الصحة الذين يتقنون لغة الأجانب ()

يجب تنظيم إعطاء تعليم توجيهي بخصوص الرعاية لموظفي الصحة من أجل المرضى الأجانب ()

يجب إعطاء التعليم لموظفي الصحة وللمرضى من ذوي الجنسية الأجنبية ()

٢. مستوى رضاكم بشكل عام عن الرعاية الصحية؟

١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥ (✓)

٣. هل تفضلون المشفى نفسه مرة أخرى إن كانت لكم حاجة طبية؟

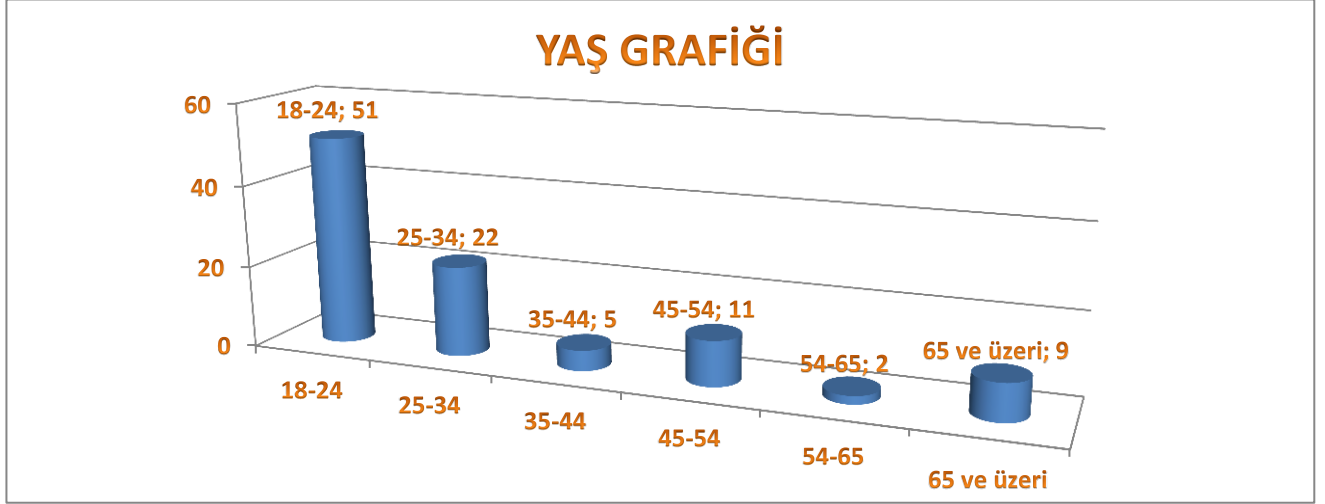
١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥ (✓)

٤. هل تصحون الآخرين بهذا المشفى بما أنكم تلقيتم فيه الرعاية الصحية؟

١ () ٢ () ٣ () ٤ () ٥ (✓)

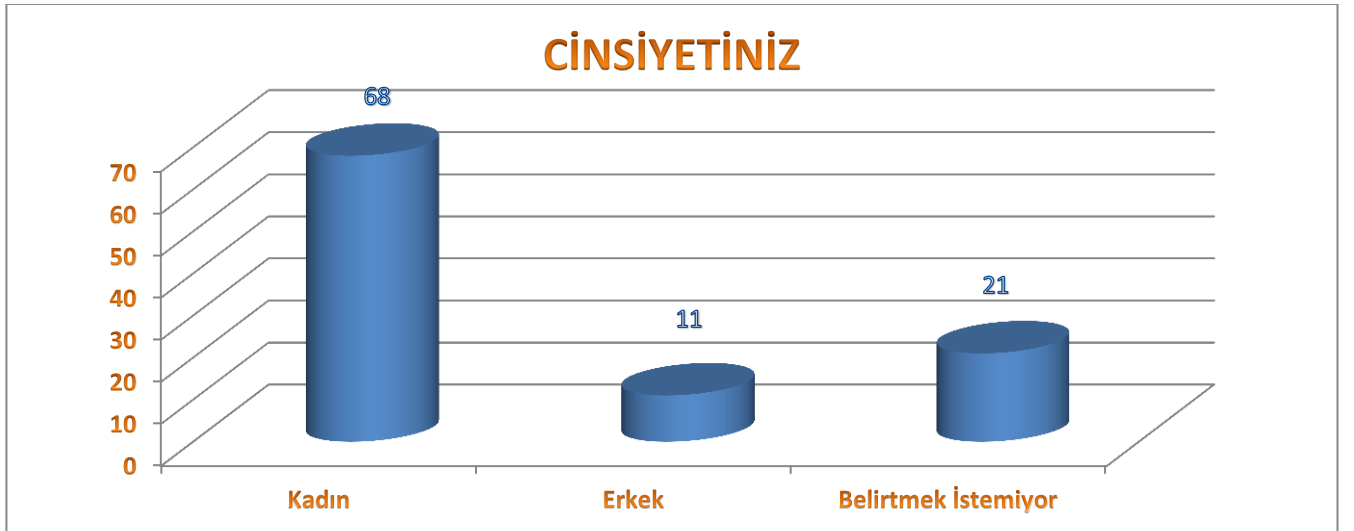
5.1.1 Proje Öncesi Anketleri

Proje öncesinde yapılan anketler toplam 100 yabancı hastaya uygulanmıştır. Bu anketlerin veri analizleri proje başlangıcında yapılmış, proje ve eğitim içeriği bu veriler ışığında şekillendirilmiştir.



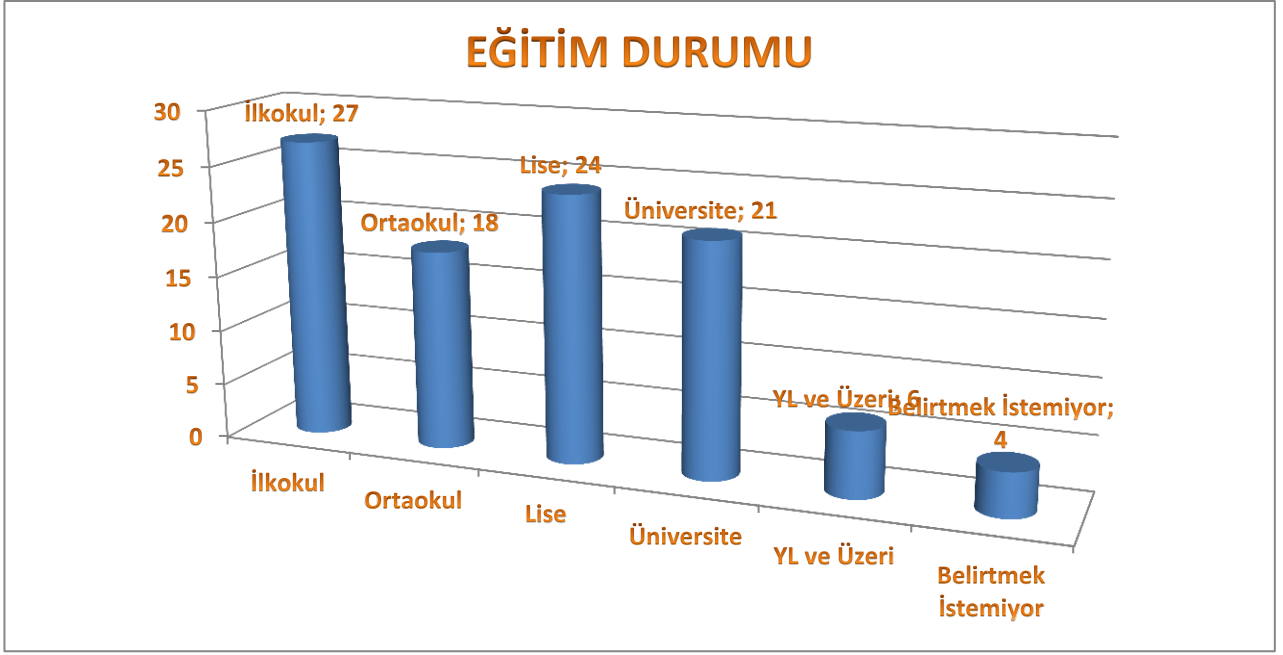
Grafik 1: Yaş Grafiği

Ankete katılan 100 yabancı hastanın 51'i 18-24 yaş aralığında, 22'si 25-34 yaş aralığındadır. Bu yaş aralıklarındaki yoğunluğun temel sebebi hastanenin kadın doğum hastanesi olmasıdır.



Grafik 2: Cinsiyet Grafiği

Ankete katılan yabancı hastaların %70'den fazlasının kadın olması da yukarıda belirtildiği üzere hastanenin kadın doğum ve çocuk hastalıkları hastanesi olmasından dolayıdır. Hastane farklı branşlarda da hizmet verdiği için az da olsa erkek hastanın da ankete katılmış olduğu görülmektedir.



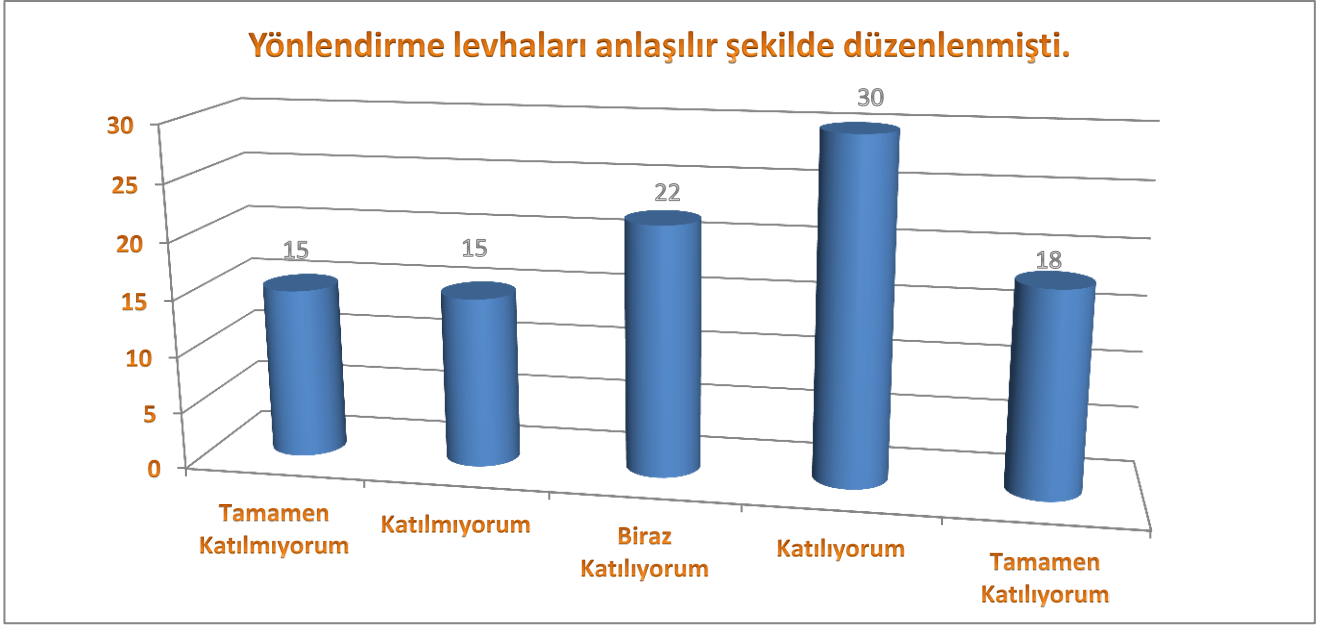
Grafik 3: Eğitim Durumu Grafiği

Ankete katılan yabancı hastaların eğitim durumları yukarıdaki ankette ortaya çıkmaktadır. Yoğunluğun en yüksek olduğu eğitim durumları ilkokul, lise ve üniversite olarak sıralanmaktadır.



Grafik 4: Hastaneye Gidiş Sıklığı Grafiği

Yukarıdaki anket sonuçlarına göre katılımcıların büyük bölümü ayda bir sağlık hizmetinden yararlanmaktadır. Bu anket ışığında hastanelerin, yabancı hastalar tarafından sıklıkla ziyaret edildiği sonucuna ulaşılabılır. Ayda bir sağlık hizmetinden faydalanan yabancı hasta sayısı 42, altı ayda bir faydalanan hasta sayısı 28 olarak belirlenmiştir.



Grafik 5: Yönlendirme Levhaları Memnuniyet Grafiği

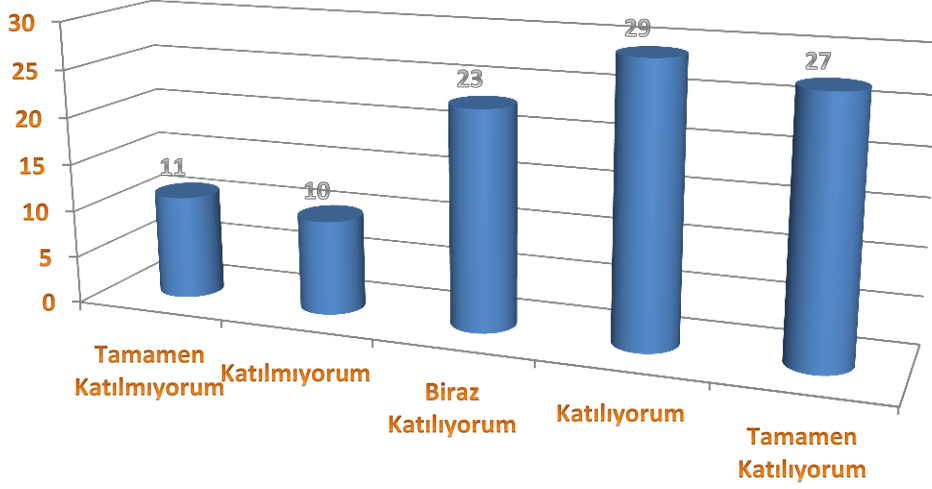
Yabancı hastaların yönlendirme levhalarından yüksek memnuniyet duyduğu yukarıdaki verilerden okunabilir.



Grafik 6: Doktor Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Yabancı hastalar büyük oranda doktorların davranışlarından yüksek memnuniyet duymuşlardır. Doktorların davranışlarından genel anlamda memnun olanların oranı %70'in üzerindedir.

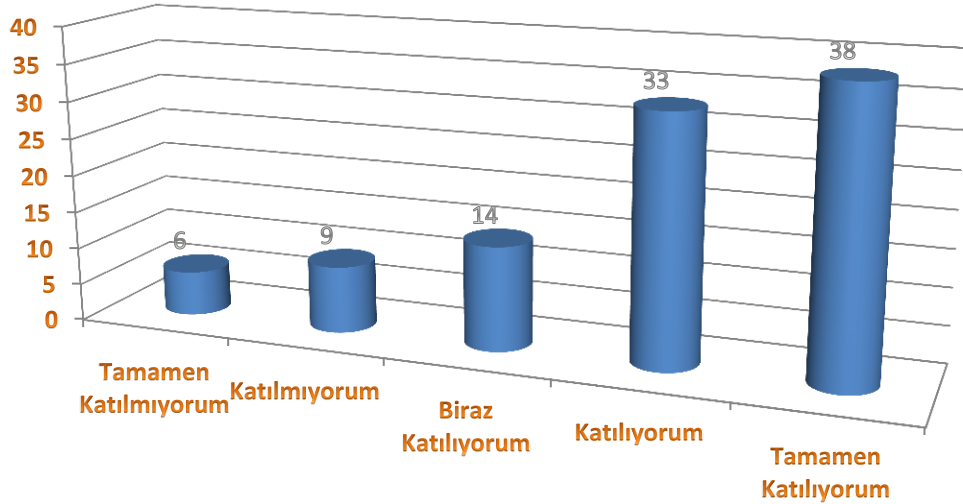
Hemşireler yaptıkları işlemlerle ilgili beni bilgilendirdiler.



Grafik 7: Hemşireler Tarafından Bilgilendirme Memnuniyeti Grafiği

Yukarıda görülen anket sonucuna göre; hemşirelerin yaptıkları işlemlerle ilgili verdikleri bilgilerin yeterli sayıda olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu aldıkları bu hizmetin olumlu/yeterli olduğunu düşünmektedir.

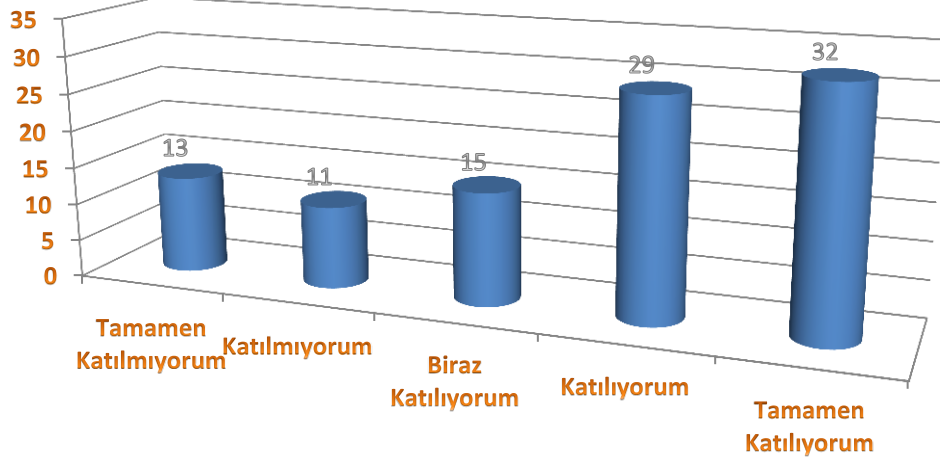
Tedavi gördüğüm bu hastane yeteri kadar hijyeniktir.



Grafik 8: Hastane Hijyeni Memnuniyet Grafiği

Yukarıdaki verilere göre hastanenin yabancı hastalar tarafından genel anlamda hijyenik bulunduğunu söylemek mümkündür. Katılımcıların %70'i hastanenin çok hijyenik koşullara sahip olduğunu düşünmektedir.

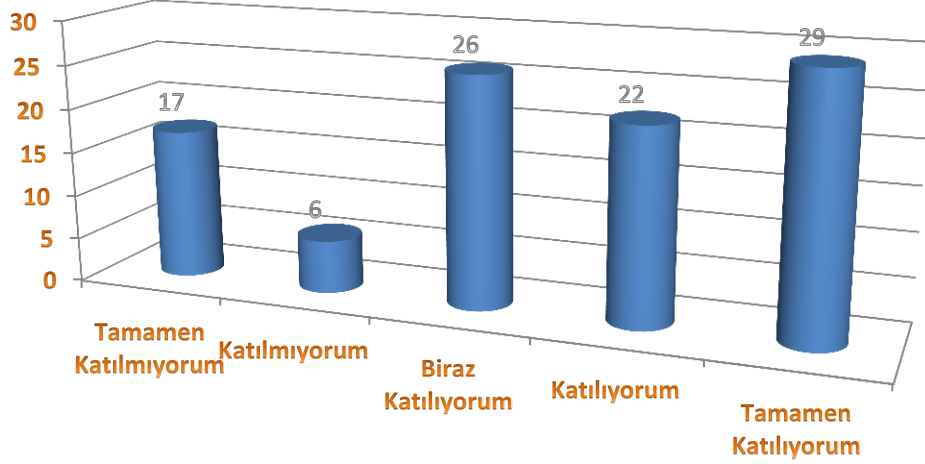
Odalardaki aletler genel olarak düzgün çalışır.



Grafik 9: Teknik İmkanlardan Memnuniyet Grafiği

Yukarıdaki veriler ışığında yabancı hastaların yüksek oranda hastanenin teknik koşullarından memnun olduğu söylenebilir.

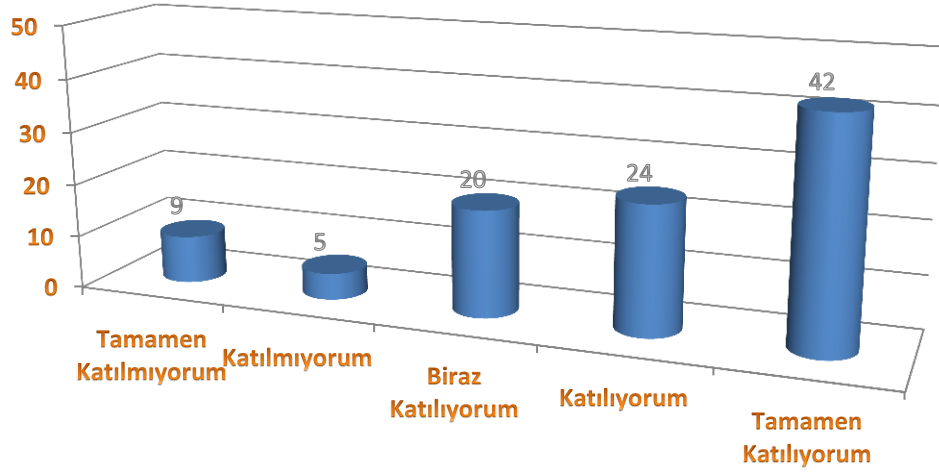
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 10: Hemşire Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Yabancı hastaların hemşirelerin davranışlarından ortalama seviyede memnun olduğu yukarıdaki verilerden anlaşılmaktadır. Ancak 29 katılımcı çok memnun olduğunu, 22 katılımcı memnun olduğunu belirtmiştir. 17 katılımcı ise kesinlikle memnun olmadığını belirtmiştir.

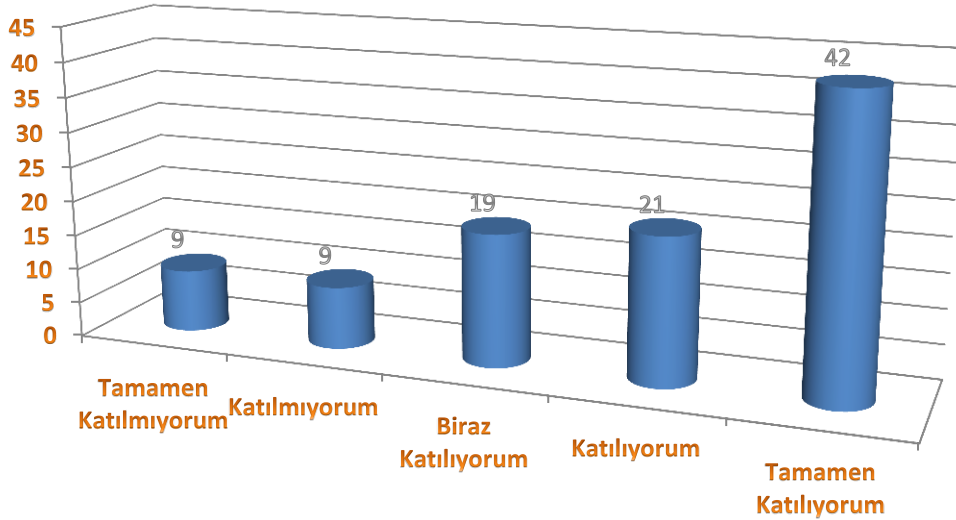
Yattığım odanın temizliğinden memnun kaldım.



Grafik 11: Oda Temizliği Memnuniyeti Grafiği

Yabancı hastaların yattıkları odaların temizliğinden yüksek oranda memnun olduğu rahatlıkla söylenebilir. Hastanenin temizlik noktasında genel bir başarısı gözlemlenmektedir.

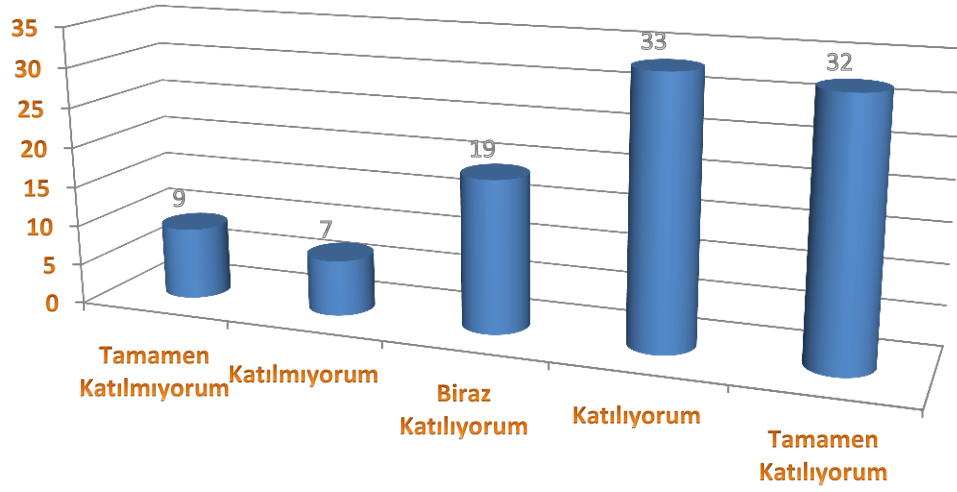
Hastanede verilen hizmetlerden genel olarak memnun kaldım.



Grafik 12: Genel Hizmet Memnuniyeti Grafiği

Yabancı hastaların %60'dan fazlası aldıkları hizmetten memnun olduklarını belirtmiştir. 42 katılımcı çok memnun kaldığını belirtirken, 9 katılımcı kesinlikle memnun kalmadığını belirtmiştir.

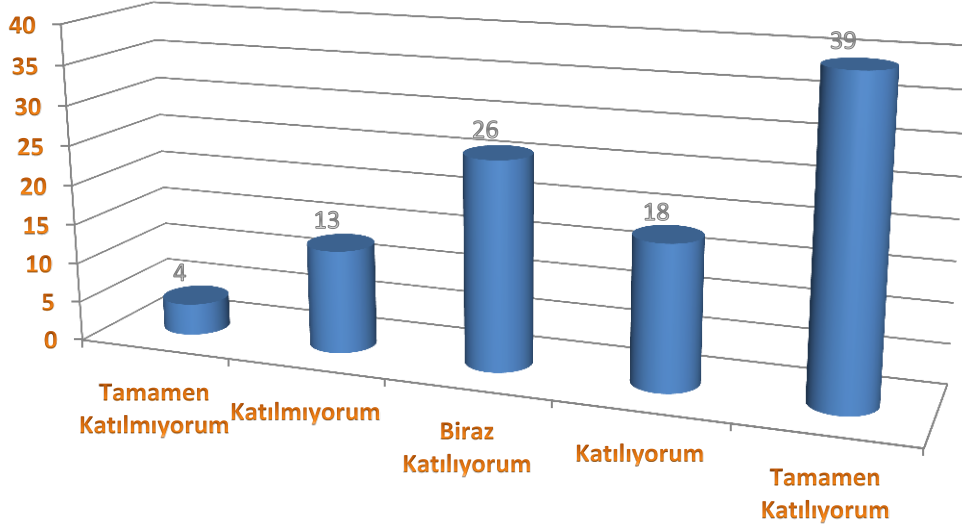
Muayene sırası almada zorluk çekmedim.



Grafik 13: Muayene Sırası Memnuniyeti Grafiği

Hastaların büyük çoğunluğu muayene sırası almakta zorluk yaşamamıştır. Yapılan yönlendirmelerin genel olarak başarı olduğunu söylemek mümkündür.

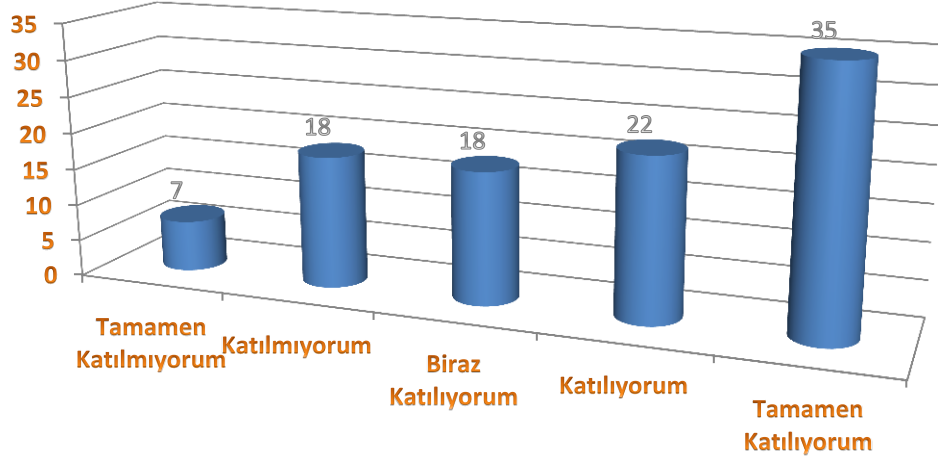
Sekreterler bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 14: Sekreter Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Yukarıdaki grafik incelendiğinde yabancı hastaların, hasta kayıt-kabul personelinin davranışlarından genel olarak memnun olunduğunu söylemek mümkündür. Ortalama memnuniyet duyanlar da 26 kişiyle en yoğun 2. Seçenek olmuştur.

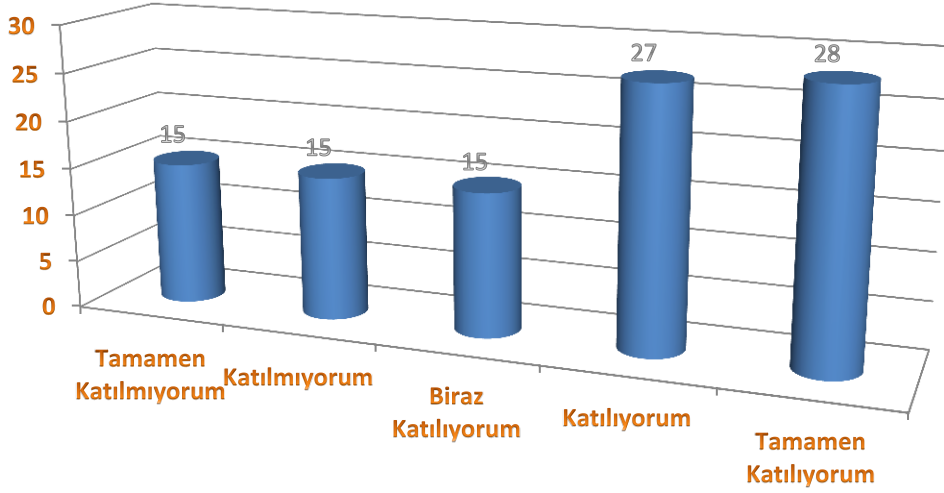
Güvenlik görevlileri bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 15: Güvenlik Görevlisi Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Yukarıdaki grafikte de görüldüğü gibi yabancı hastaların 35'i güvenlik görevlilerinin davranışlarından çok memnun kalırken, 22'si genel olarak memnun kalmıştır. Toplam 25 katılımcı güvenlik görevlilerinin davranışlarından memnun kalmamıştır.

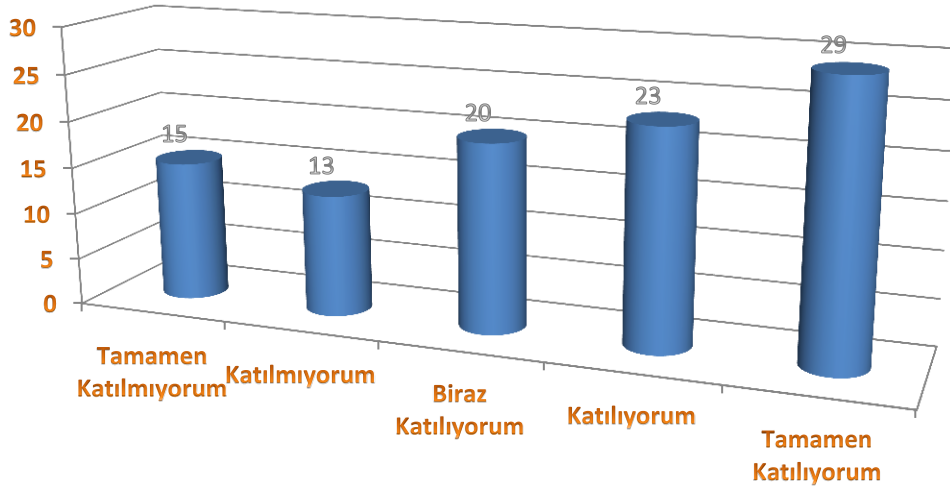
Hemşireler yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır.



Grafik 16: Hemşirelerin Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Veriler incelendiğinde hemşirelerin yerli ve yabancı hastalara davranışlarında farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların geneli davranışların farklı olduğunu düşünmektedir.

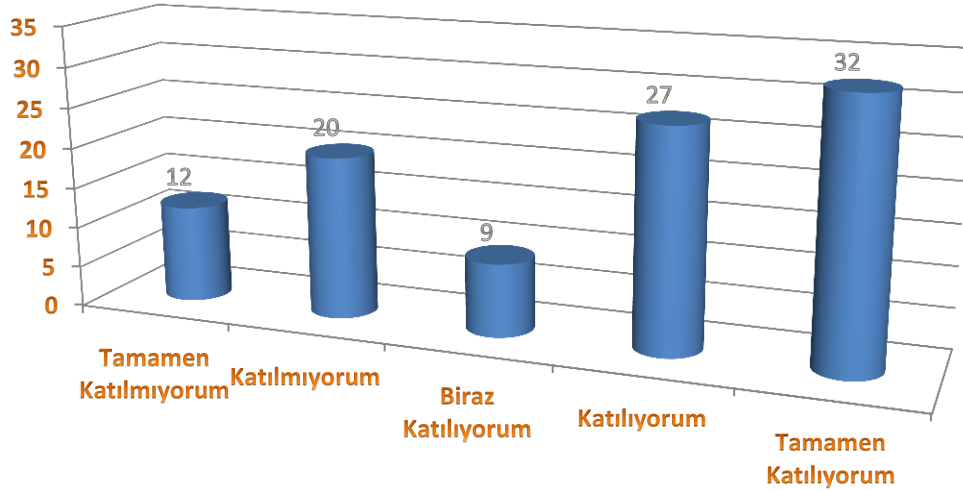
Yabancı hastalara daha çok yardımcı olunmaktadır.



Grafik 17: Yabancı Hastalara Yardım Grafiği

Yabancı hastaların 29'u kendilerine çok daha fazla yardımcı olunduğunu düşünürken, 15'i kesinlikle hiç yardımcı olunmadığını belirtmiştir. 20 katılımcı ortalama olduğunu düşünmektedir. 23 katılımcı da daha fazla yardımcı olunduğunu düşünmektedir.

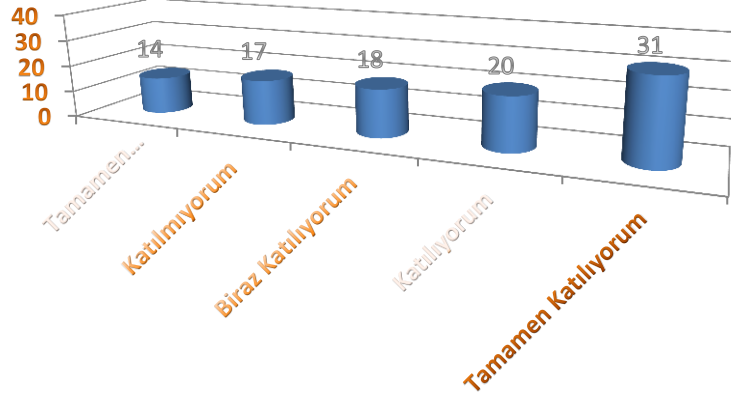
Doktorlar yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır



Grafik 18: Doktorların Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Yukarıdaki veriler incelendiğinde doktorların yerli ve yabancı hastalara davranışlarında farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların geneli davranışların farklı olduğunu düşünmektedir.

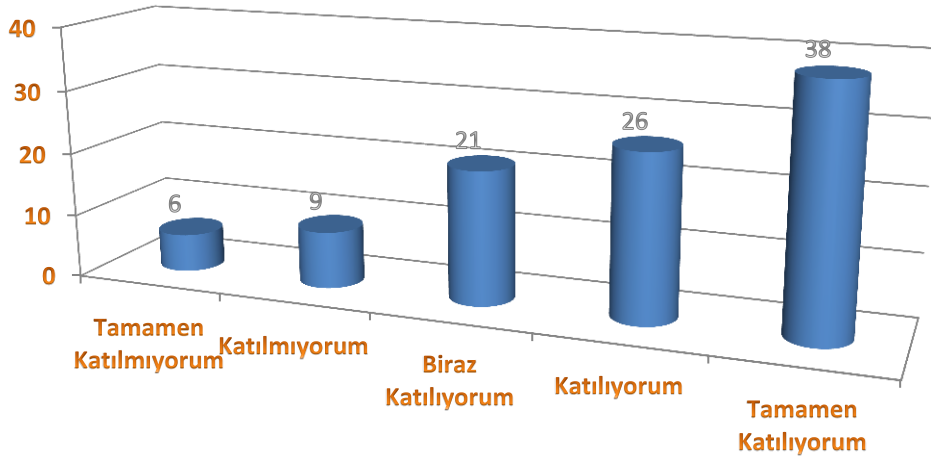
Yabancı hastalara sağlık hizmetleri sunumunda öncelik verilmektedir.



Grafik 19: Yabancı Hastalara Sağlık Hizmetleri Sunumunda Öncelik Grafiği

Grafik incelendiğinde yabancı hastaların çoğunluğu hizmet sunumunda öncelik sahibi olduğunu düşünmektedir. 31 hasta kesinlikle öncelik sunulduğunu söylerken, 20 hasta öncelik aldığını belirtmiştir.

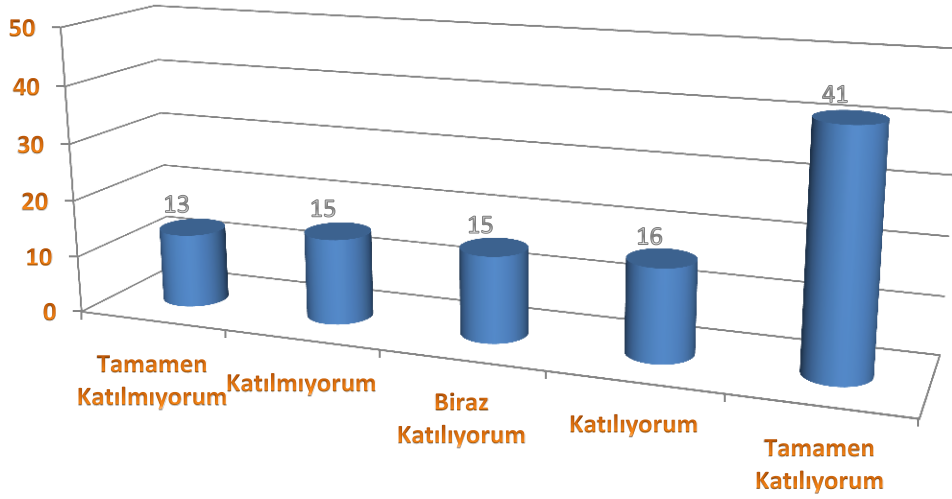
Hastaların karşılanmasında yerli ve yabancı hastalara farklı davranılmaktadır



Grafik 20: Karşılamada Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Karşılamada da yerli ve yabancı hastalara farklılık olduğu belirtilmiştir. 38 hasta karşılamada kesinlikle farklı davranılmakta olduğunu söylemektedir.

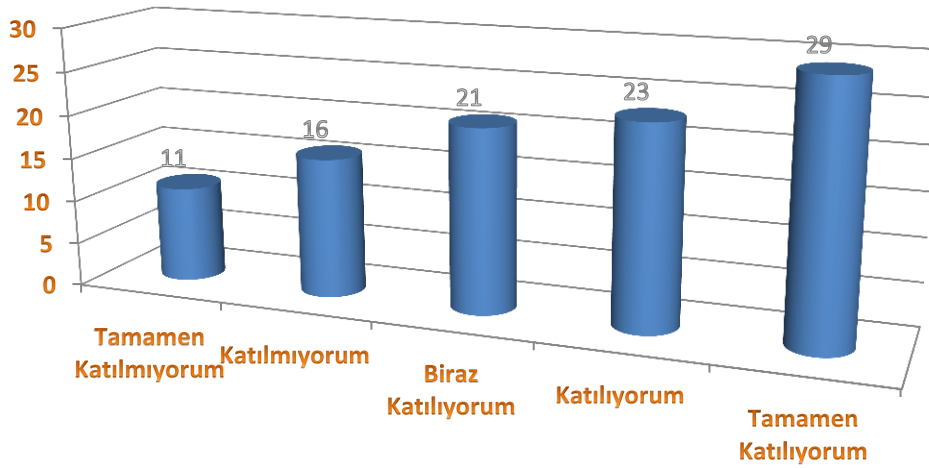
Odalar yabancı hastalara uygun dizayn edilmiştir.



Grafik 21: Odaların Yabancı Hastalara Uygunluğu Grafiği

Odaların yabancı hastalara uygun dizayn edildiği noktasında, 41 katılımcı kesinlikle uygun olduğunu belirtmiştir. Diğer seçenekler çok yakın oranlarda dağılmıştır.

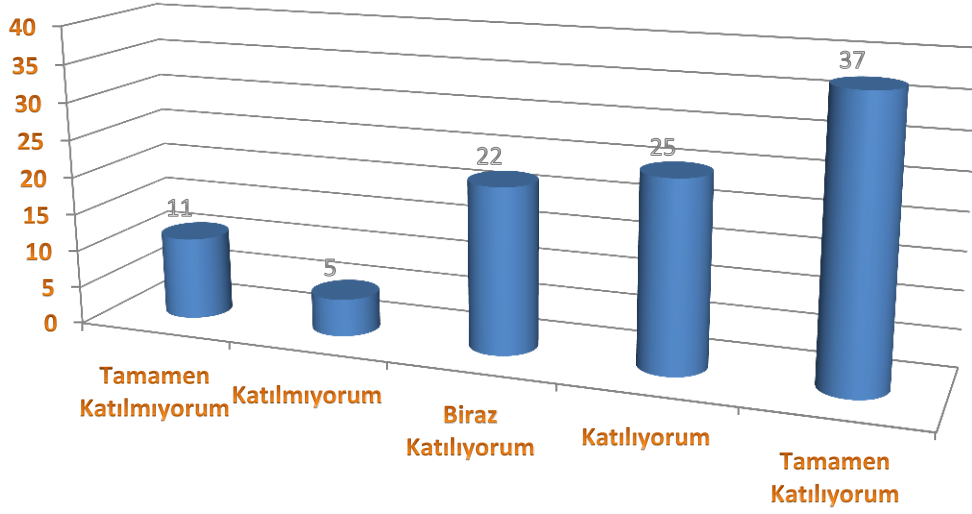
Yerli ve yabancı hastalara farklı davranış sergilenmesi beni memnun etmektedir.



Grafik 22: Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Memnuniyet Grafiği

Veriler incelendiğinde farklı davranışların yarattığı memnuniyet sorusu eşit sonuçlar almıştır. Buradan anlaşılmaktadır ki, kişisel olarak farklı davranışlar sergilenmiş, buna bağlı olarak sonuçlar çok yakın seyretmiştir. Olumlu ya da olumsuz yüksek yoğunluğa sahip olan seçenek olmadığı söylenebilir.

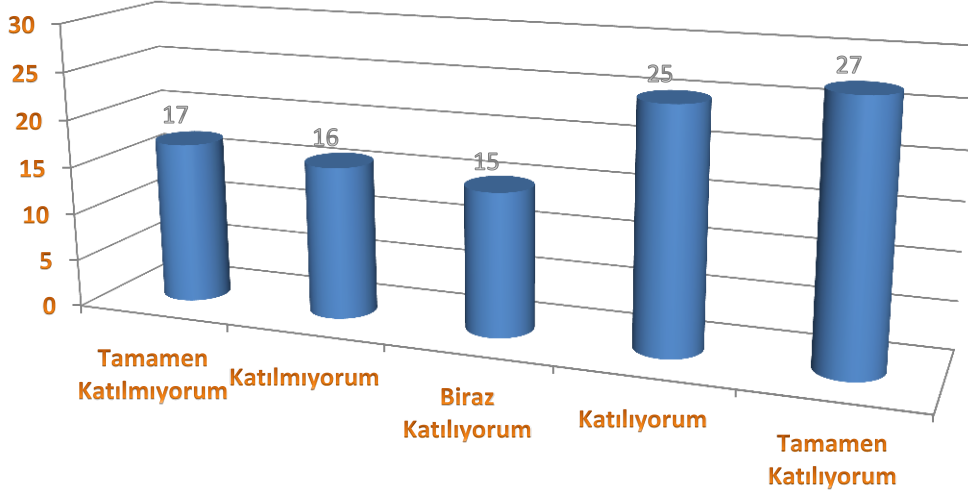
Randevu sistemi yerli ve yabancı hastalara farklı uygulanmaktadır.



Grafik 23: Randevu Sisteminin Yerli-Yabancı Hastaya Uygulama Farklılığı Grafiği

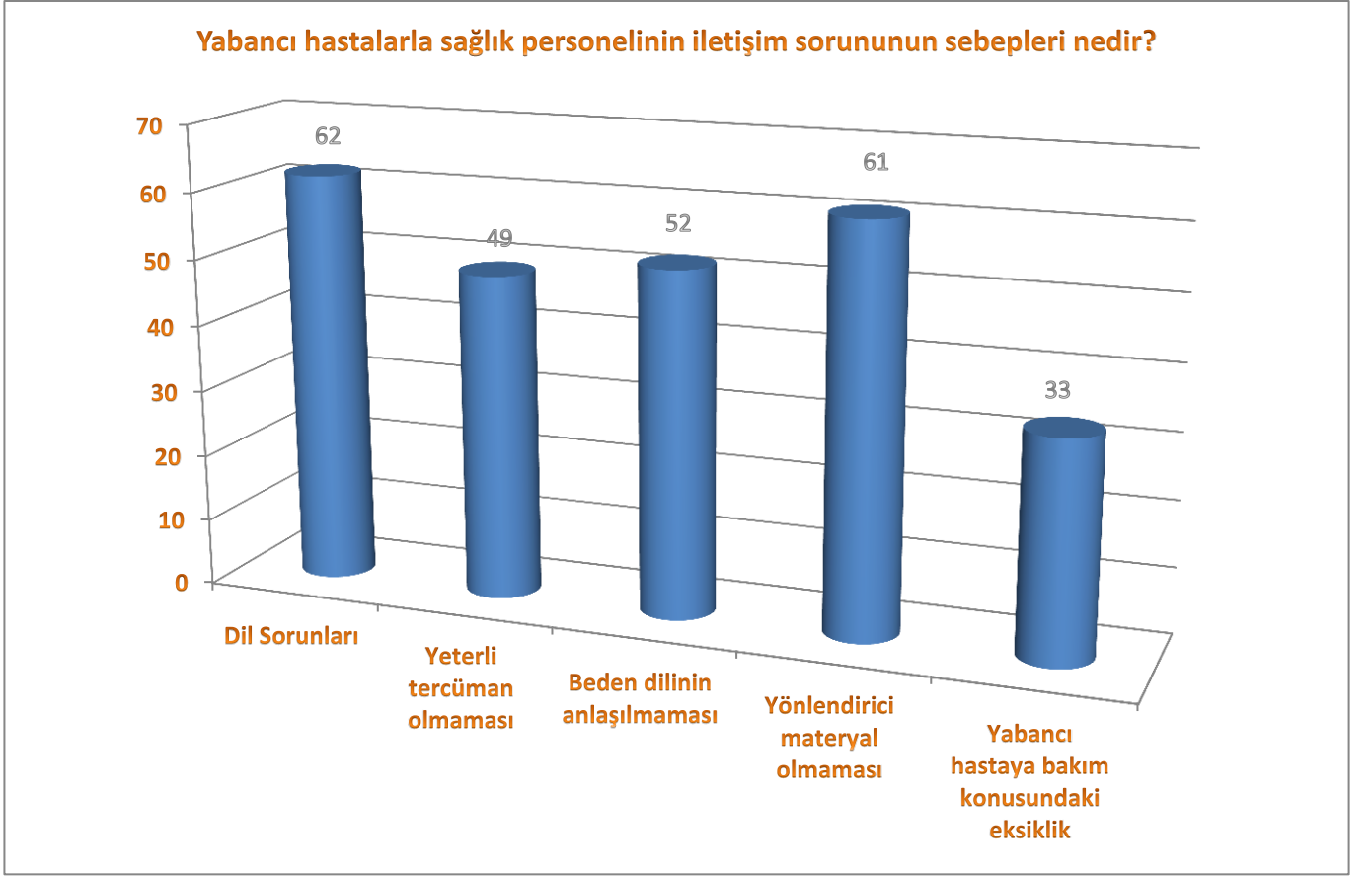
Randevu sisteminde yerli ve yabancı hastalara farklı uygulamalar olduğu yargısına genel eğilim olumlu biçimde olmuştur. 37 katılımcı kesinlikle farklı uygulamalar olduğunu belirtmiştir.

Yabancı hastalarla sağlık personelinin iletişiminden memnun kaldım.



Grafik 24: Sağlık Personeli-Yabancı Hasta İletişimi Memnuniyet Grafiği

Yabancı hastaların yanıtlarından anlaşıldığı üzere sağlık personeli ile yabancı hastalar arasında bir takım iletişim problemleri mevcuttur. Bu yargıda da genel yoğunluk olumlu görünse de olumsuz ve kararsız yargının az olmadığını söylemek mümkündür.



Grafik 25: Sağlık Personeli-Yabancı Hasta İletişimi Sorunlarının Nedenleri Grafiği

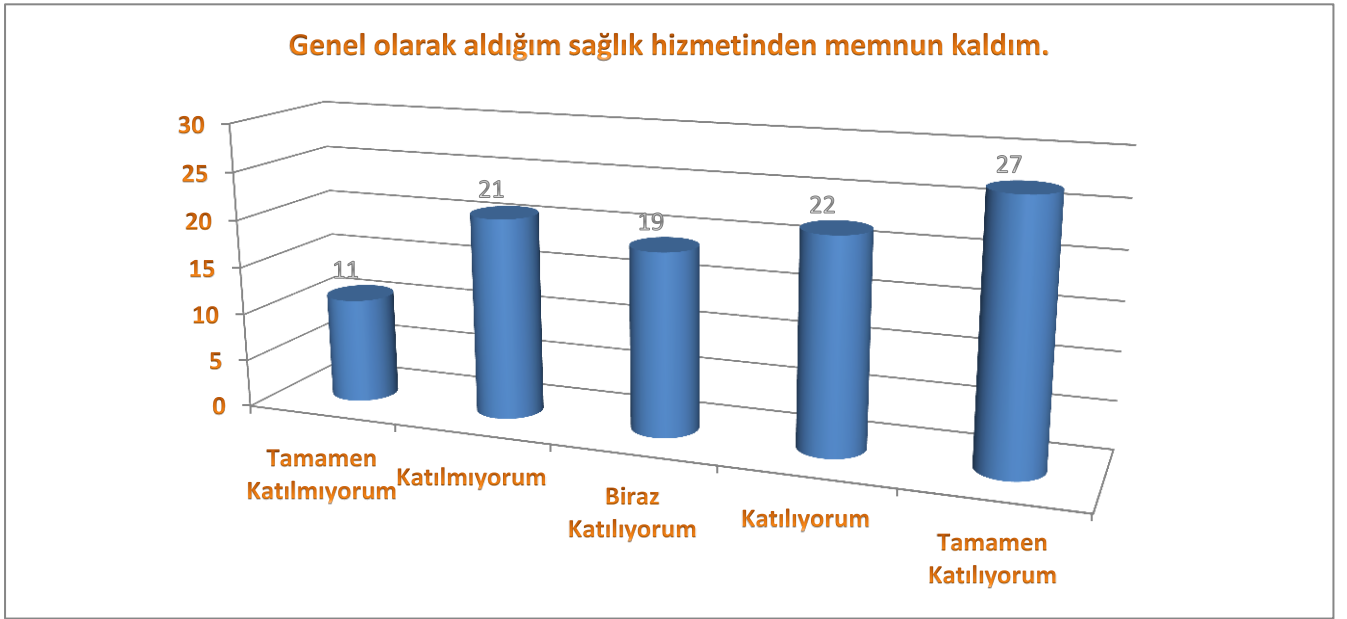
Birden fazla seçeneğin işaretlenebildiği bu soruda, projenin ana hatlarını oluşturan tüm etkinliklerin omurgası ortaya çıkmaktadır. Yabancı hastalar dil sorunu, beden dilinin anlaşılabilmesi ve materyal eksikliği seçeneklerinde yoğunlaşmıştır.

Aşağıdaki yöntemlerden hangileri sorunlarınızı çözmekte faydalı olur?



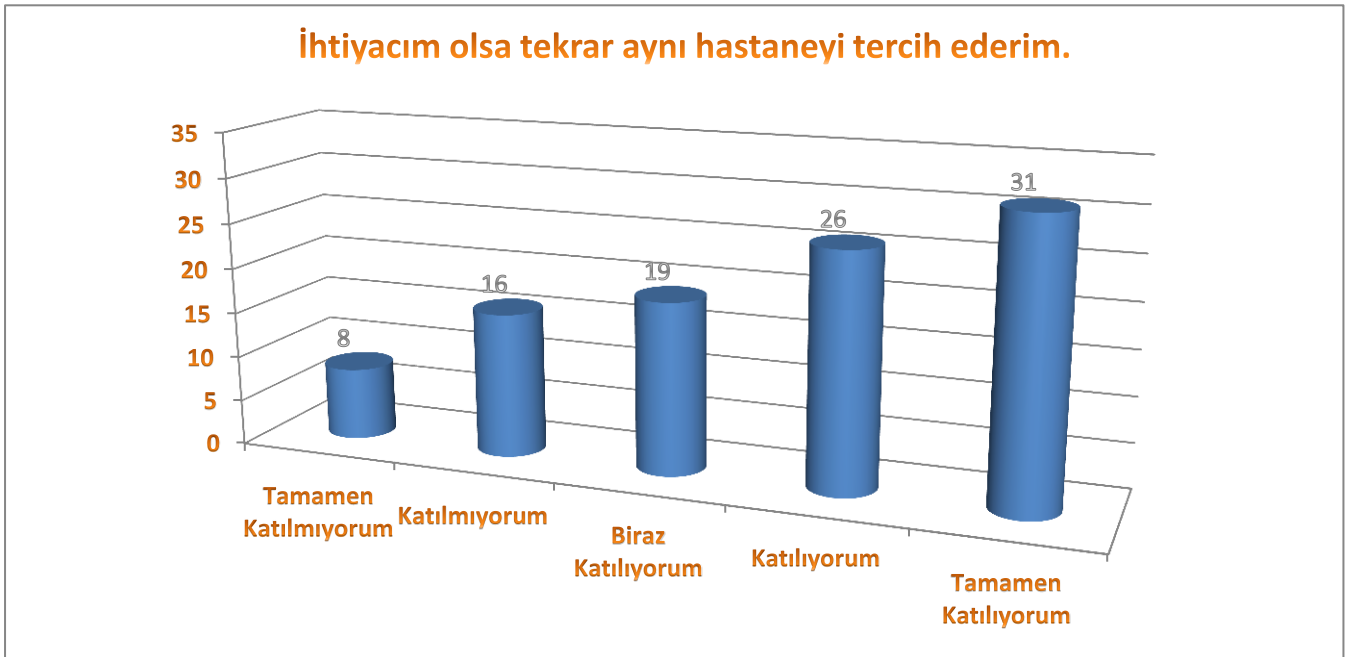
Grafik 26: Sağlık Personeli-Yabancı Hasta İletişimi Sorunlarının Çözüm Yöntemleri Grafiği

Yukarıdaki grafikten de anlaşılabileceği üzere yabancı hastaların beklentiler sağlık personelinin yabancı kelimeler öğrenmesi ya da yönlendirme materyallerine sahip olması, yabancı hastayla iletişim kurabilmek için eğitimler alması gibi somut sonuçlara ulaşılmıştır.



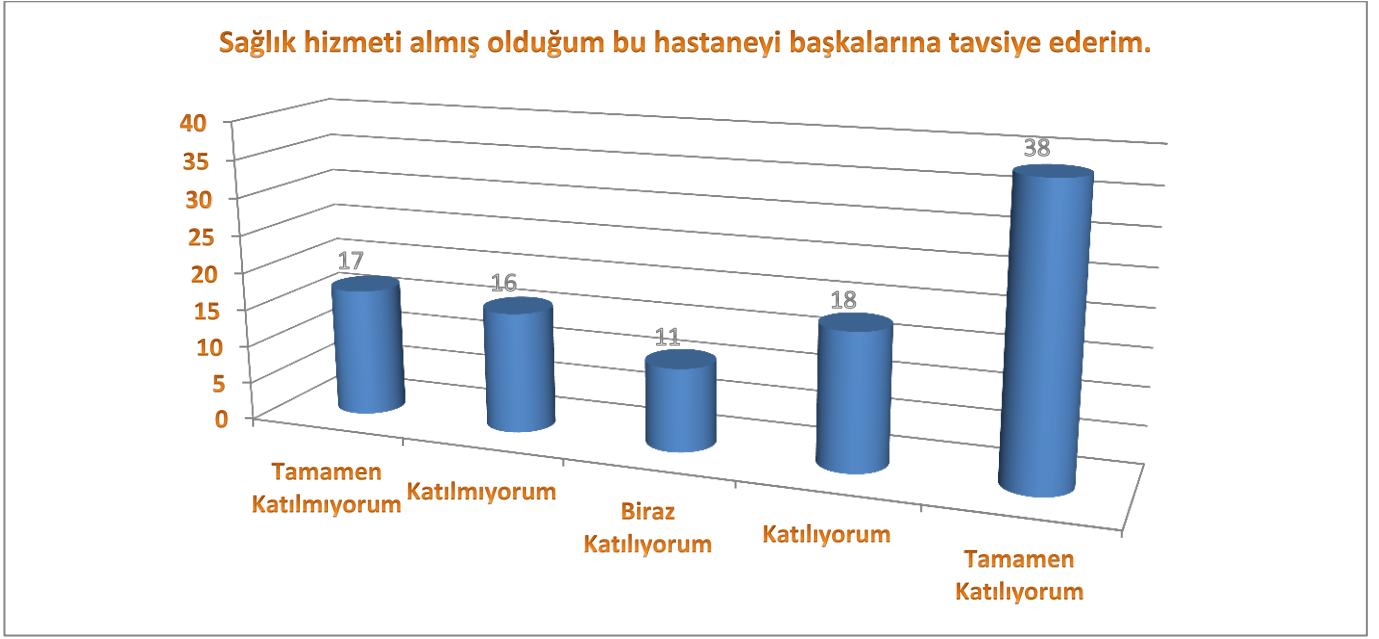
Grafik 27: Genel Sağlık Hizmeti Memnuniyet Grafiği

Genel olarak yabancı hastaların aldıkları hizmetten memnun kalma oranları yukarıdaki grafikte gösterilmiştir. Bu grafikte de herhangi bir seçenekte yoğunlaşılma olmamasına karşın genel tavır olumludur. 27 kişi çok memnun kaldığını belirtirken, 22 kişi de genel olarak memnun kaldığını söylemiştir.



Grafik 28: İhtiyaç Halinde Aynı Hastaneyi Tercih Etme Oranı Grafiği

Bu grafikte de yeniden tercih etme oranının %50'nin üzerinde olduğu görünmektedir. Ancak 19 kişi kararsız görünmekte, 16 kişi tercih etmeyeceğini belirtmektedir. 8 kişi ise asla katılmadığını söylemektedir.



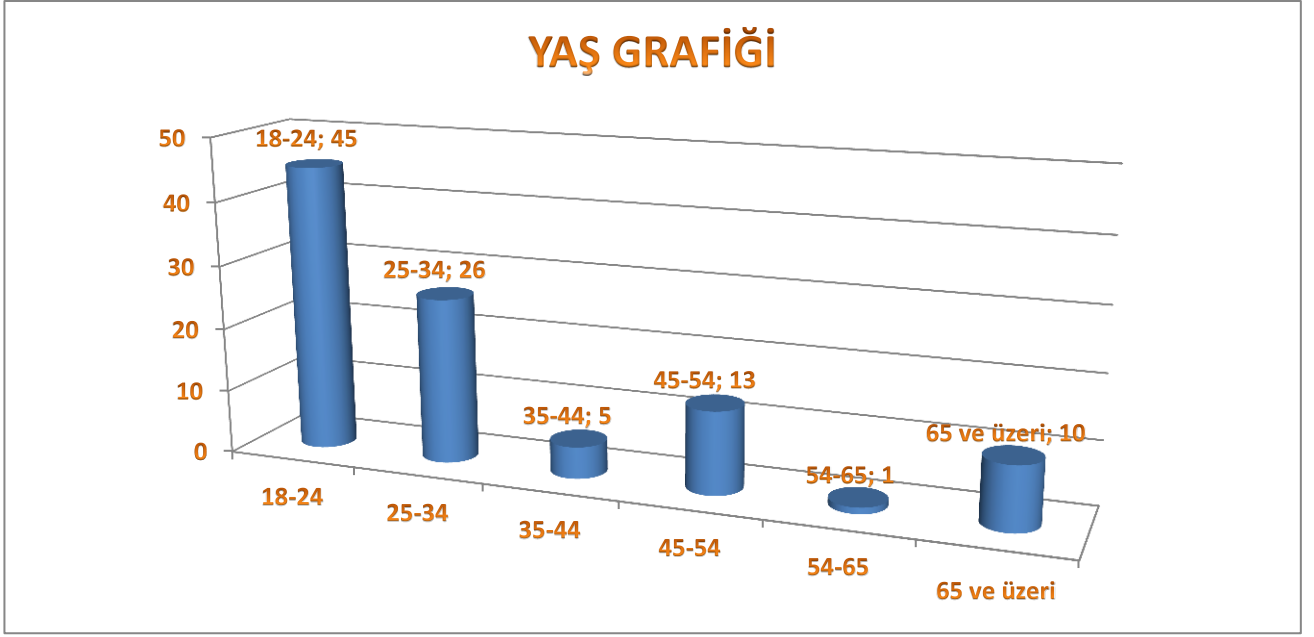
Grafik 29: Hastaneyi Tavsiye Etme Oranı Grafiği

Katılımcılardan 56'sı hastaneyi başkalarına da tavsiye edeceğini belirtirken 33'ü etmeyeceğini belirtmektedir. 11 kişinin ise kararsız olduğu görülmektedir.

Eğitim öncesinde uygulanan anketlerde yukarıdaki sonuçlar alınmıştır. Yapılacak olan eğitimlerin ve seminerin içeriği yabancı hastaların bu talep ve memnuniyet düzeyleri üzerinden belirlenmiştir. Genellikle iletişim noktasında yaşanan sorunlardan dolayı bazı memnuniyetsizliklerin ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Eğitimlerin sonunda süreç işlemiş ve bir anket daha yapılmıştır. Bu anket personelin iletişim tekniklerini kavradığında, hasta memnuniyetinin nasıl değiştiğini gözlemlemek açısından büyük önem taşımaktadır.

5.1.2 Proje Sonu Anketleri

Eğitimler sona erdikten ve süreç olağan haliyle işlemeye başladıktan sonra 100 yabancı hastaya anket uygulanmıştır. Bu anket sonuçları, projenin niteliğini ve başarısını ortaya koyması açısından oldukça önem teşkil etmektedir. Personeldeki değişimin temel yansıması olan hasta memnuniyetinin yükselmesi, hem verilen sağlık hizmet kalitesini yükseltmiş hem de hastanenin kurumsal imajını güçlendirmiştir. Aşağıda aynı anketlerin proje sonundaki hali aktarılmıştır:



Grafik 30: Yaş Grafiği

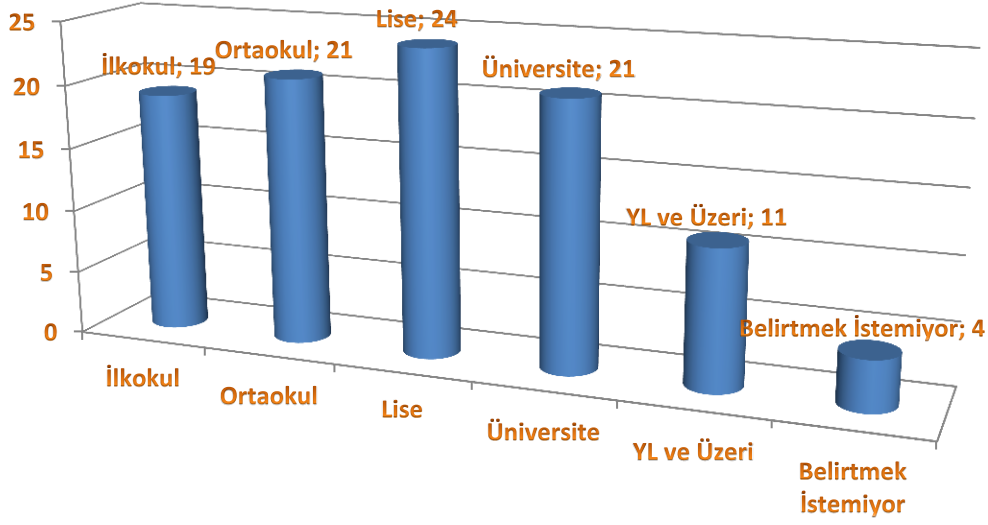
Ankete katılanların büyük çoğunluğu ilk ankette de olduğu gibi 34 yaş altı olarak gözlemlenmiştir. Bunda en büyük etkenin hastanenin kadın doğum hastanesi olması söylenebilir.



Grafik 31: Katılımcı Cinsiyet Grafiği

Yapılan 2. Ankette ilk ankette olduğu gibi kadınlar çoğunluktadır. Ancak bu ankette cinsiyetini belirtmek istemeyenlerin oranı beklenenin çok üzerindedir.

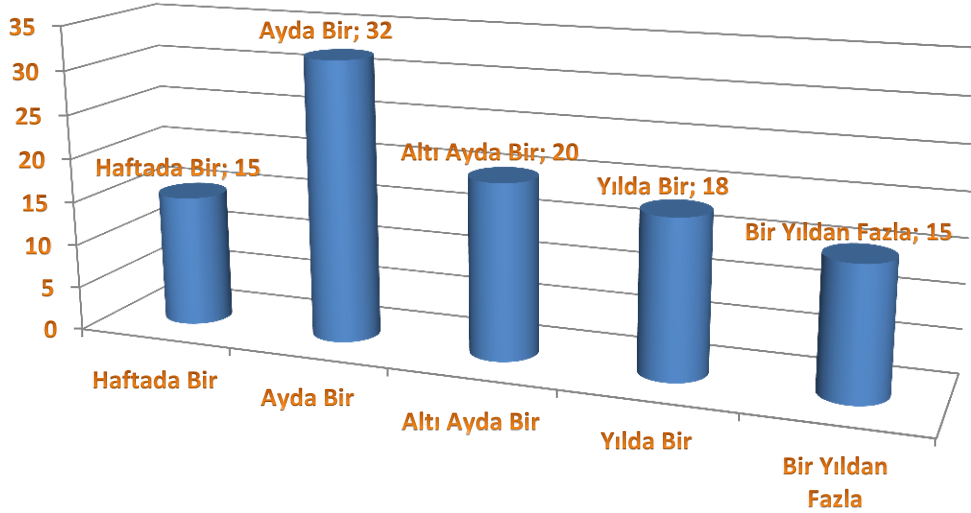
EĞİTİM DURUMU



Grafik 32: Katılımcı Eğitim Durumu Grafiği

Yapılan ikinci ankette katılımcıların eğitim durumları yukarıdaki gibi çıkmıştır.

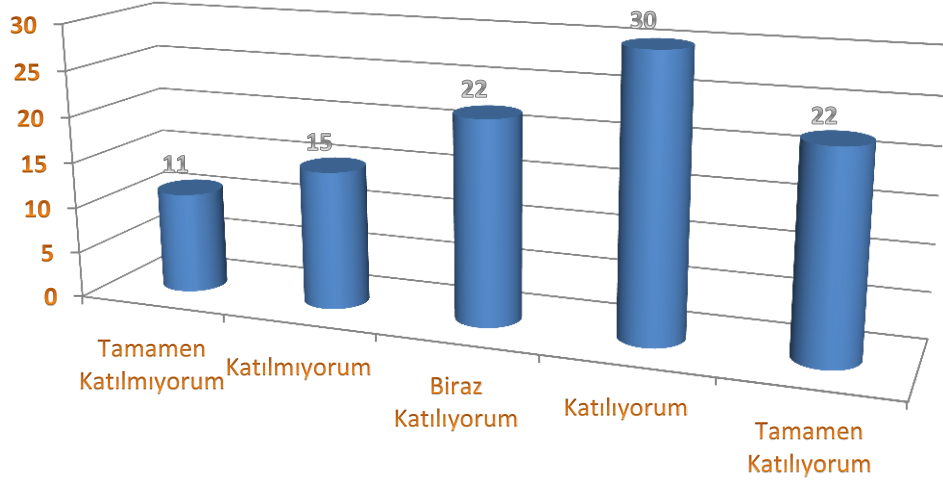
HASTANEYE GİDİŞ SIKILIĞINIZ



Grafik 33: Hastaneye Gidiş Sıklığı Grafiği

İlk ankete göre katılımcılar arasında haftada bir sağlık hizmeti alan sayısı artmıştır. Ayda bir sağlık hizmetinden faydalanan kişi sayısı diğer tüm seçeneklerden yüksektir. Sonuç olarak yabancı hastaların sağlık hizmetinden sık sık faydalandığını söylemek mümkündür.

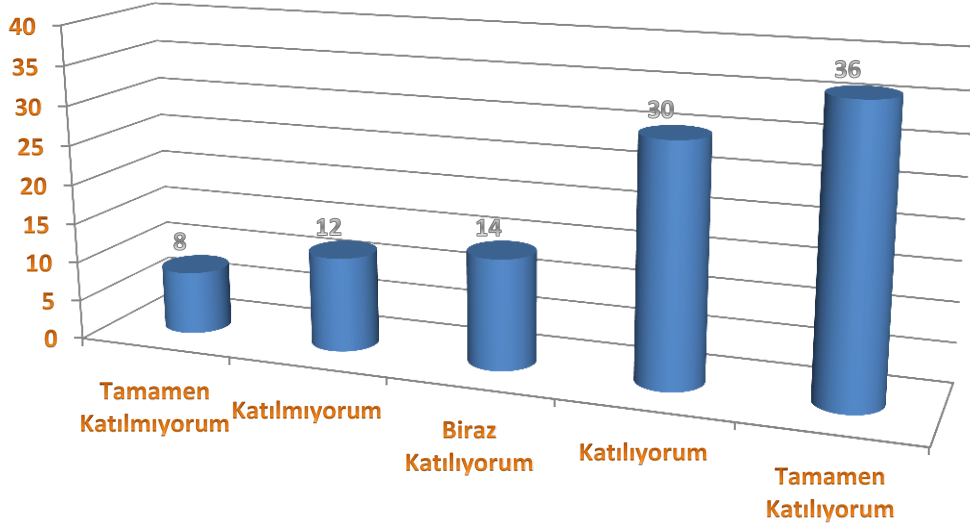
Yönlendirme levhaları anlaşılır şekilde düzenlenmişti.



Grafik 34: Yönlendirme Levhaları Memnuniyet Grafiği

Yapılan çalışmalar sonunda yabancı hastaların yönlendirme levhaları konusundaki memnuniyetinin arttığı görülmektedir.

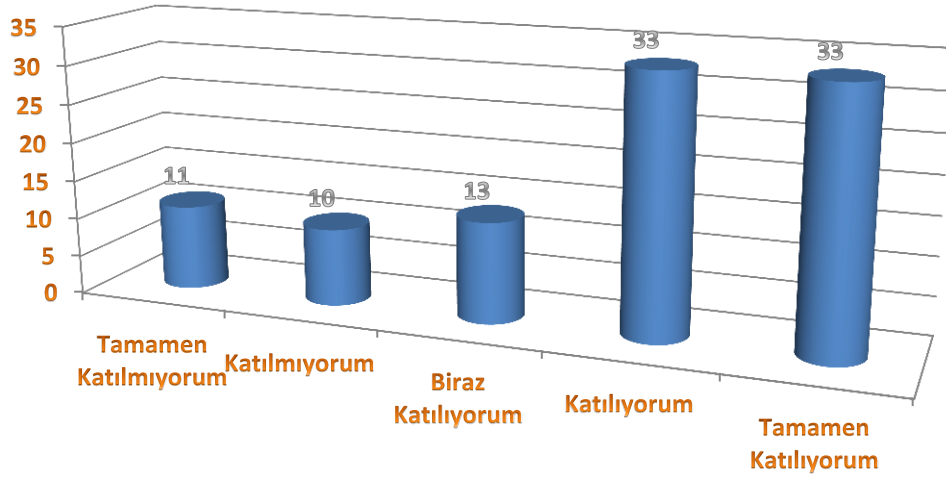
Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 35: Doktor Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Yapılan çalışmalar sonunda yabancı hastaların doktorların davranışlarından duyduğu memnuniyet gözle görülür biçimde artmıştır. Tamamen katılmayan ve katılmayan oranlarında da azalma gözlemlenmiştir.

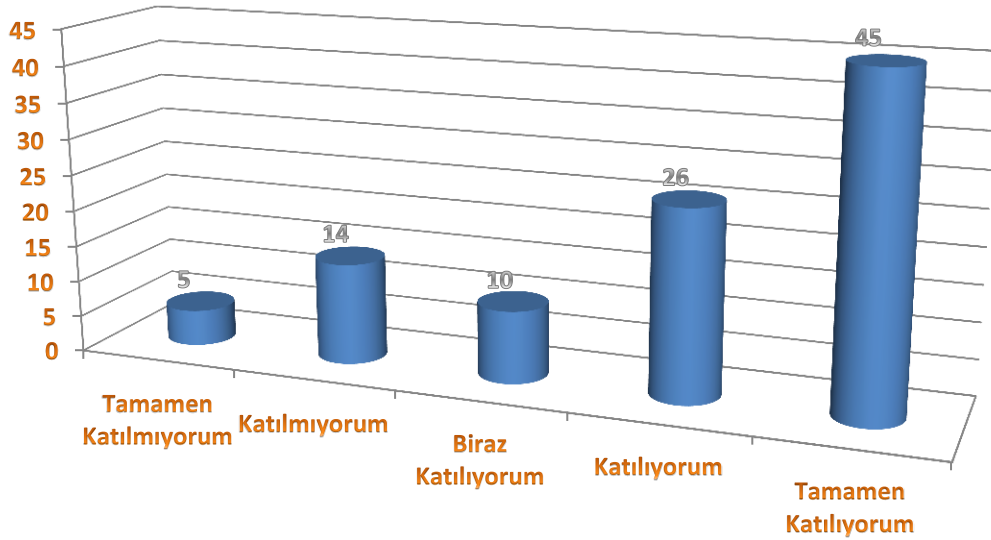
Hemşireler yaptıkları işlemlerle ilgili beni bilgilendirdiler.



Grafik 36: Hemşireler Tarafından Bilgilendirme Memnuniyeti Grafiği

Hemşirelerin yapılan hizmetler hakkında bilgilendirmesi oranı artış göstermiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere hemşireler ile yabancı hastaların diyaloglarında ve iletişim becerilerinde artış gözlemlenmiştir.

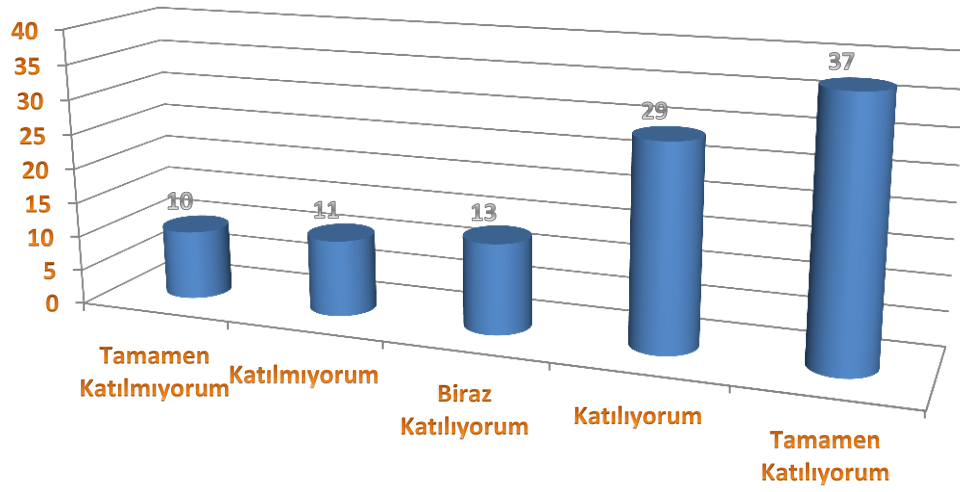
Tedavi gördüğüm bu hastane yeteri kadar hijyeniktir.



Grafik 37: Hastane Hijyeni Memnuniyet Grafiği

Hastanenin yüksek olan hijyen standartlarının daha iyi görüldüğü anlaşılmaktadır. Yükselen iletişim becerilerinin getirdiği olumlu yönlerden biri de yükselen kişi motivasyonudur.

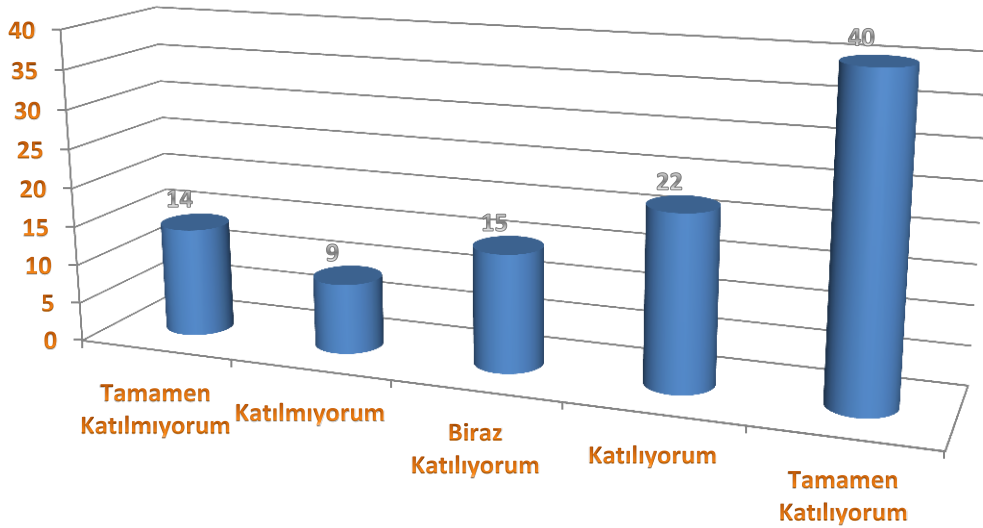
Odalardaki aletler genel olarak düzgün çalışır.



Grafik 38: Teknik İmkanlardan Memnuniyet Grafiği

Yabancı hastaların düzenlenen ikinci ankette ilkinde nazaran teknik imkanlardan daha memnun olduğu görölmektedir.

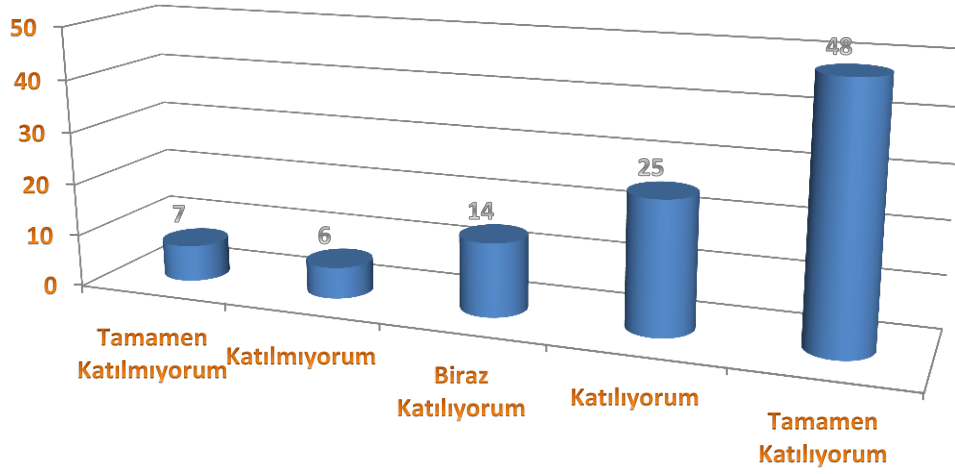
Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 39: Hemşire Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

En büyük yükselişlerden biri bu soruda yaşanmıştır. Hemşirelerin davranışlarından duyulan memnuniyet oranının net olarak yükseldiği görölmektedir.

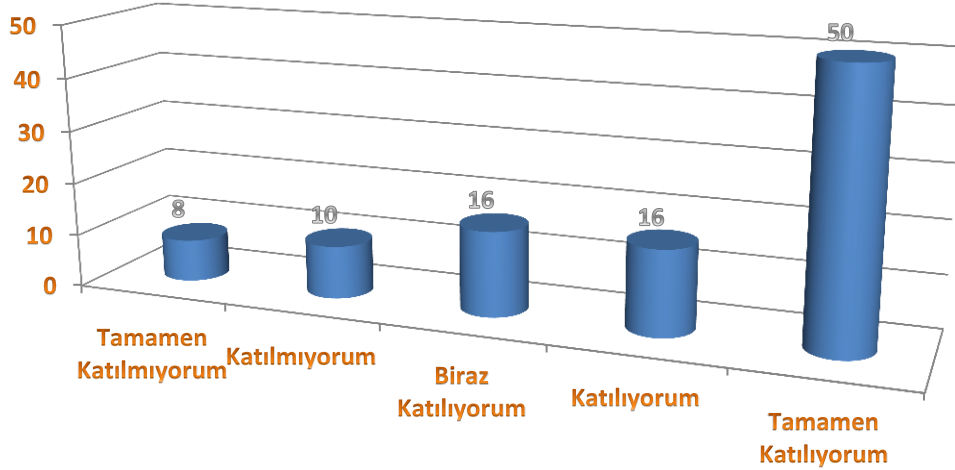
Yattığım odanın temizliğinden memnun kaldım.



Grafik 40: Oda Temizliği Memnuniyeti Grafiği

Yapılan eğitimler sonucunda memnuniyet istatistikleri tđm alanlarda yđkseliř gđstermiřtir. Personel-yabancı hasta diyalogunun kalitesinin artmasının doğal bir sonucu olduğu sđylenebilir.

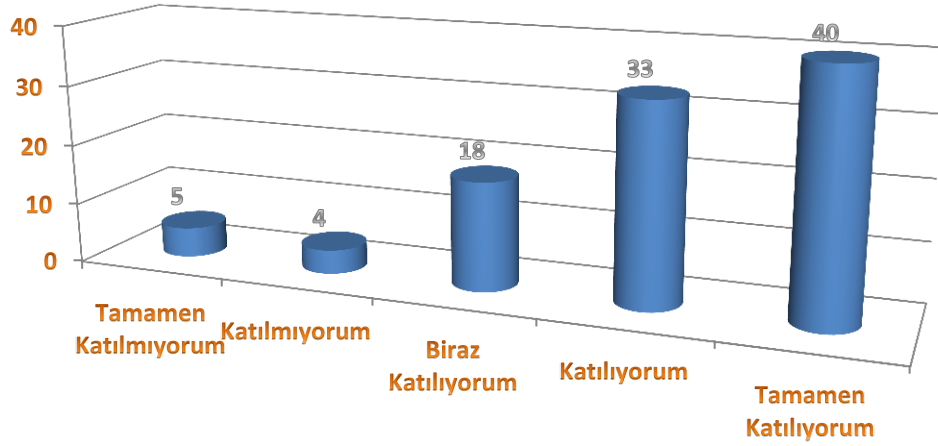
Hastanede verilen hizmetlerden genel olarak memnun kaldım.



Grafik 41: Genel Hizmet Memnuniyeti Grafiği

Genel hizmet memnuniyetinde gđzle gđrđlđr bir artış yaşanmıştır. Hastanenin kurumsal imajı açısından bđyđk önemi taşıyan memnuniyetin yđkselmesi bu açıdan bđyđk önem taşımaktadır.

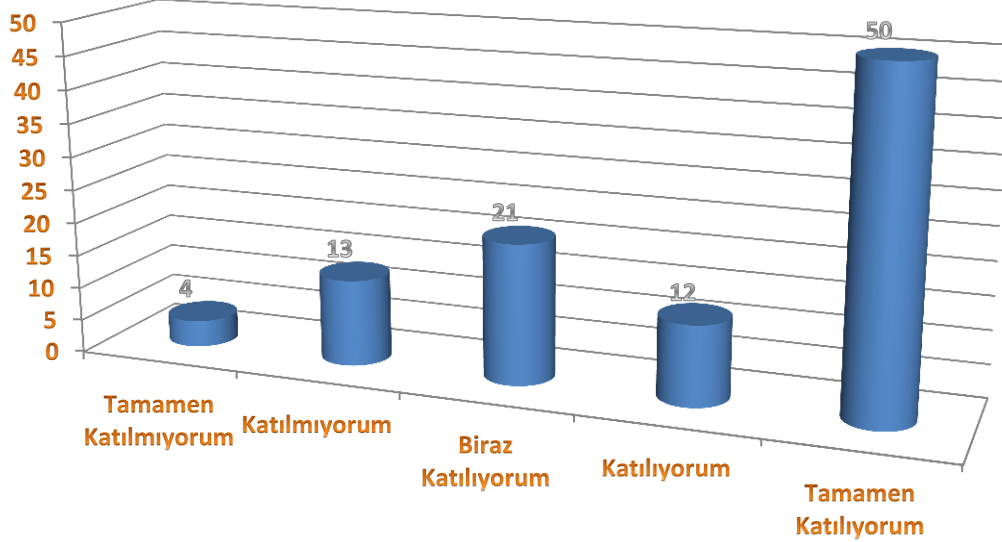
Muayene sırası almada zorluk çekmedim.



Grafik 42: Muayene Sırası Memnuniyeti Grafiği

Muayene sırası almakta zorluk yaşamadım diyen kişi sayısı ilk ankete oranla yükselmiştir. Grafikteki bu değişimi yaratan temel etkenin tıbbi sekreterlerin yükselen iletişim becerileri olduğu söylenebilir.

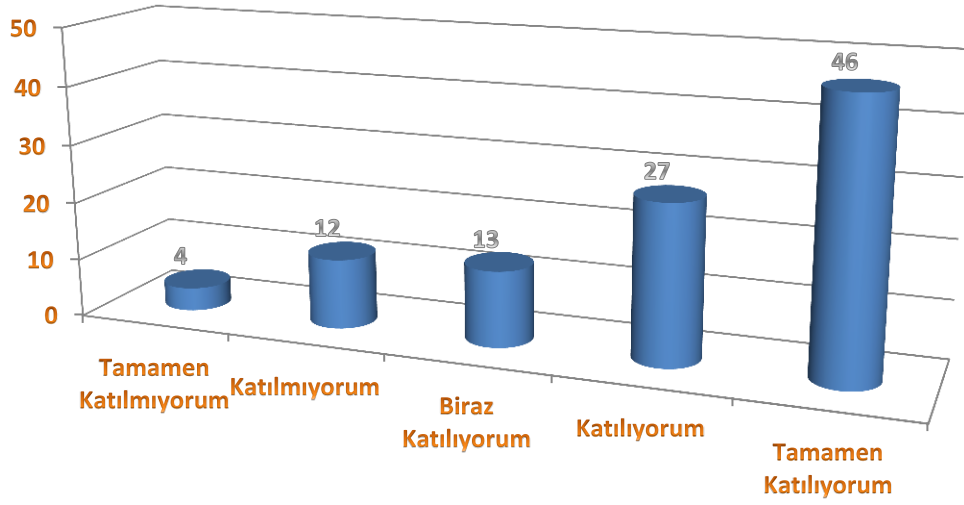
Sekreterler bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 43: Sekreter Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Tıbbi sekreterlerin davranışlarından duyulan memnuniyet noktasında da benzer bir yükseliş gözlemlenmektedir.

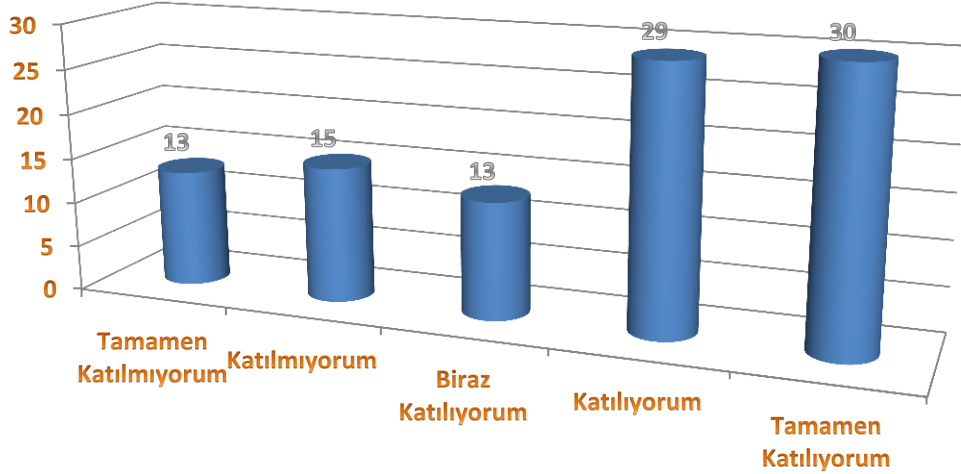
Güvenlik görevlileri bana karşı kibar ve saygılıydılar.



Grafik 44: Güvenlik Görevlisi Davranışlarından Memnuniyet Grafiği

Güvenlik görevlilerinin gerek yönlendirme kartları, gerekse eğitimler ile kazandıkları yeteneklerin sonuçları bu grafikte de net olarak görünmektedir. İlk grafiğe oranla yükselen memnuniyet, iletişim kazalarının engellenmesi kaynaklıdır.

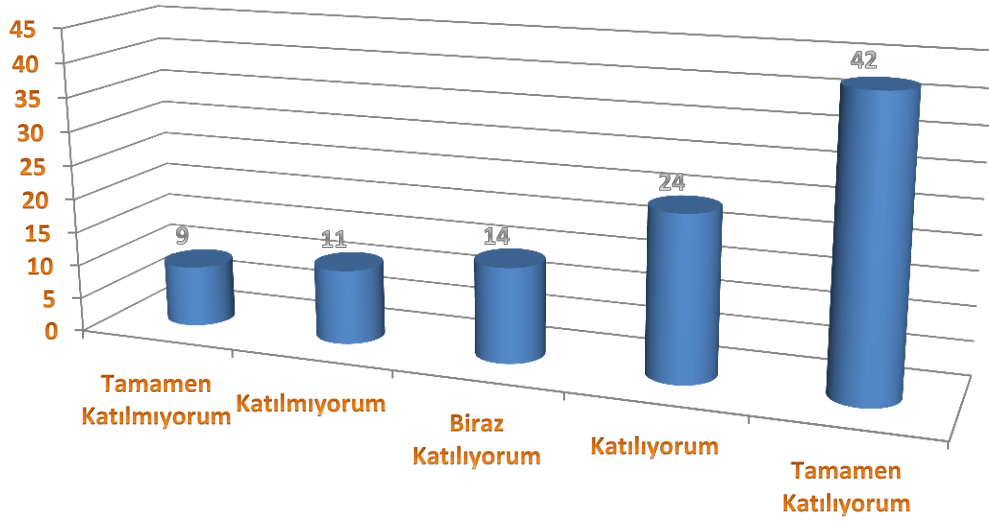
Hemşireler yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır.



Grafik 45: Hemşirelerin Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Hemşirelerin yerli ve yabancı hastalara davranış farkları yukarıdaki gibi sonuçlanmıştır. Bu grafikte de olumsuzluğun azaldığı gözlemlenmiştir.

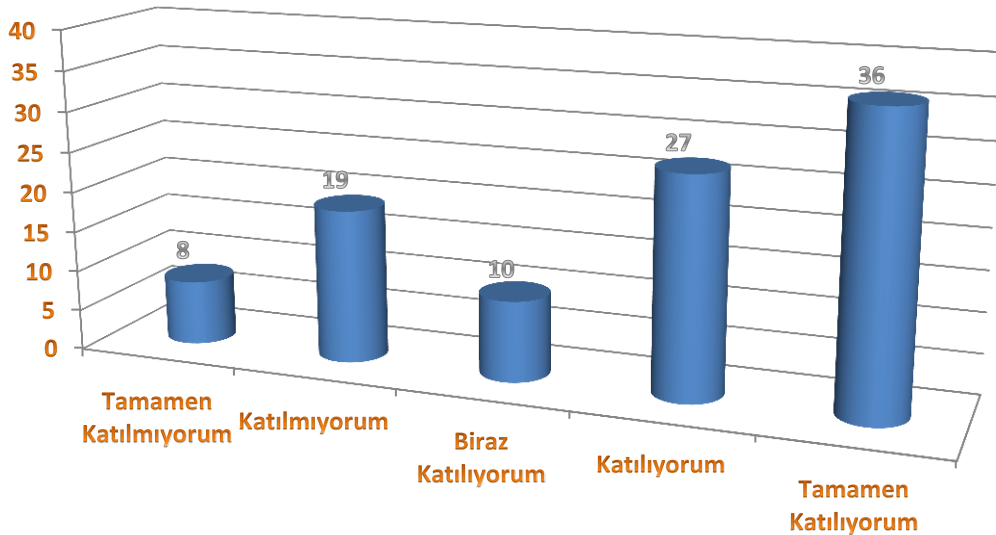
Yabancı hastalara daha çok yardımcı olunmaktadır.



Grafik 46: Yabancı Hastalara Yardım Grafiği

Yabancı hastalarla ortak dilde konuşulabildiğinde ve uygun yönlendirmeler yapılabildiğinde grafiğin olumlu seyri görülmektedir. İlk grafiğe oranla çok daha yüksek olumlu sonuçlar alınmıştır. Hastaların %66'sı daha çok yardımcı olduğunu düşünmektedir.

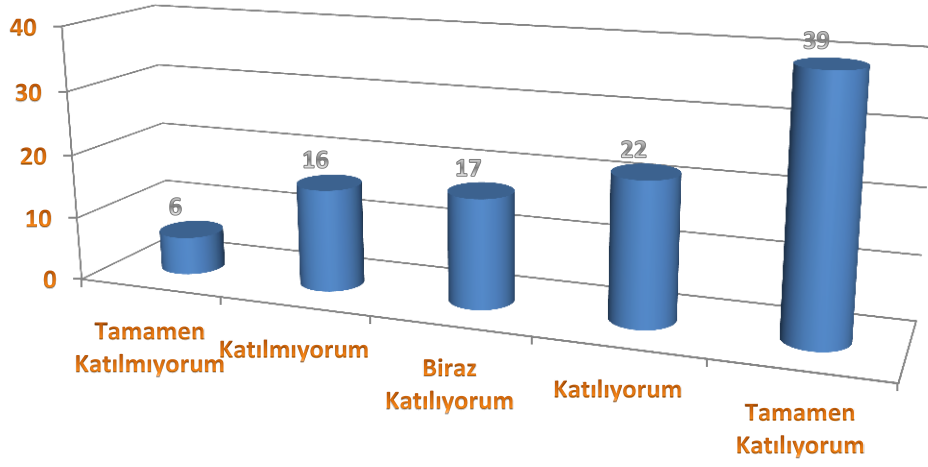
Doktorlar yerli ve yabancı hastalara farklı davranmaktadır



Grafik 47: Doktorların Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Doktor-yabancı hasta ilişkisinin de büyük oranda olumlu seyrettiği görülmektedir.

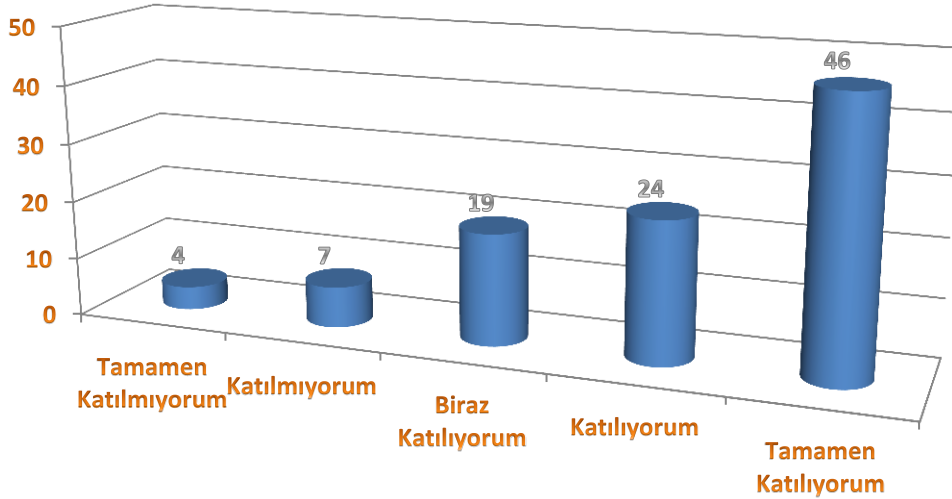
Yabancı hastalara sağlık hizmetleri sunumunda öncelik verilmektedir.



Grafik 48: Yabancı Hastalara Sağlık Hizmetleri Sunumunda Öncelik Grafiği

Sağlık hizmeti sunumunda yabancı hastalara verilen önceliğin artmış olduğu gözlemlenmektedir.

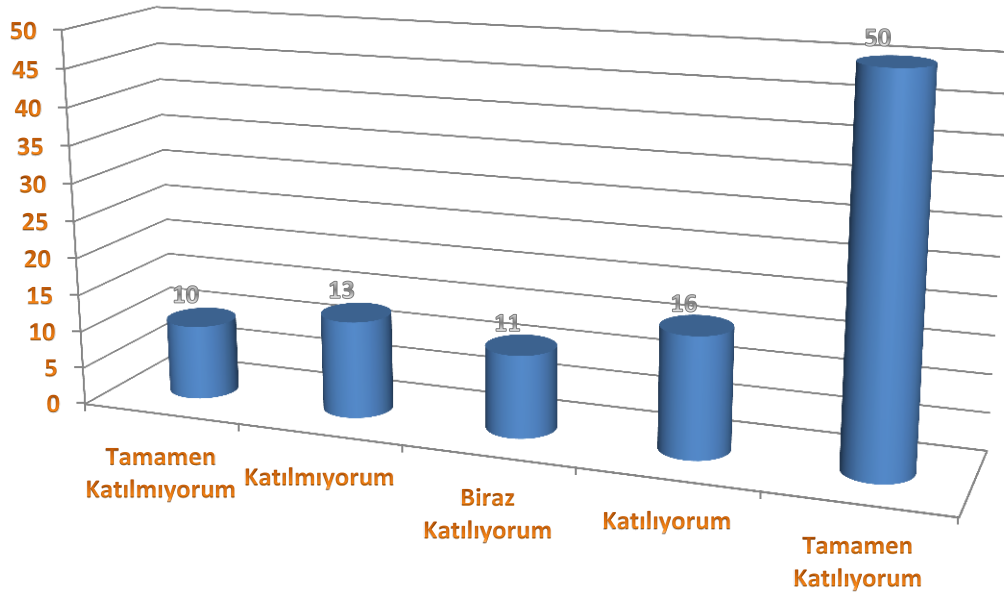
Hastaların karşılanmasında yerli ve yabancı hastalara farklı davranılmaktadır



Grafik 49: Karşılamada Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Grafiği

Yukarıdaki grafikte görüldüğü üzere yabancı hastaların karşılanmasında da pozitif etkiler görüldüğünü söylemek mümkündür.

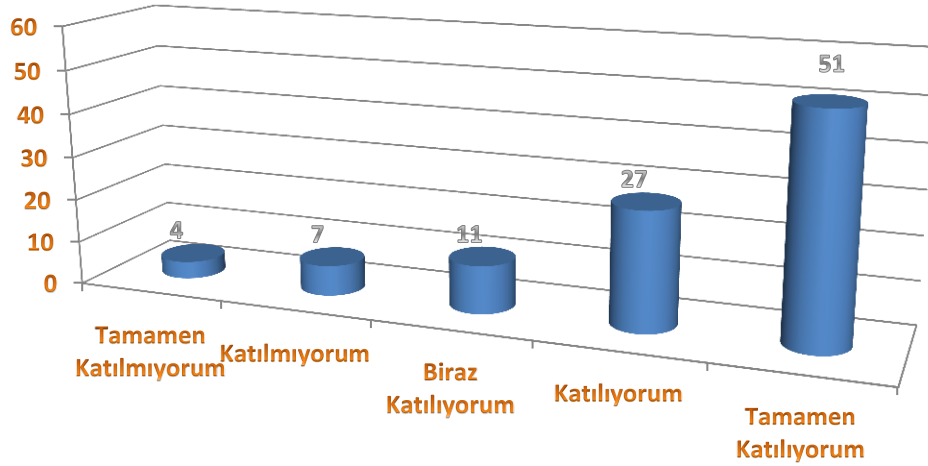
Odalar yabancı hastalara uygun dizayn edilmiştir.



Grafik 50: Odaların Yabancı Hastalara Uygunluğu Grafiği

Yönlendirme kartlarının da kullanımıyla odaların yabancı hastalar için daha elverişli hale geldiğini söylemek mümkündür.

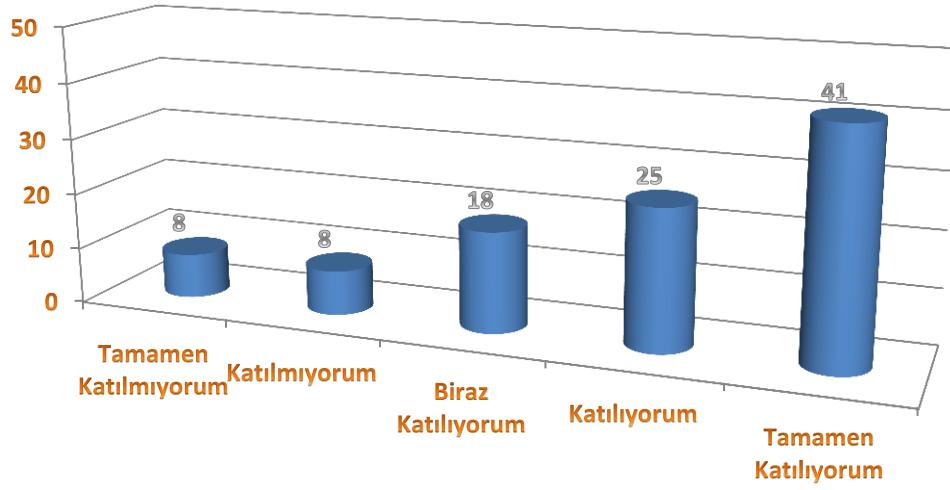
Yerli ve yabancı hastalara farklı davranış sergilenmesi beni memnun etmektedir.



Grafik 51: Yerli-Yabancı Hastalara Davranış Farklılığı Memnuniyet Grafiği

Farklı davranışların negatif etkisinin yerini pozitif sonuçların aldığı yukarıdaki grafikten okunabilmektedir.

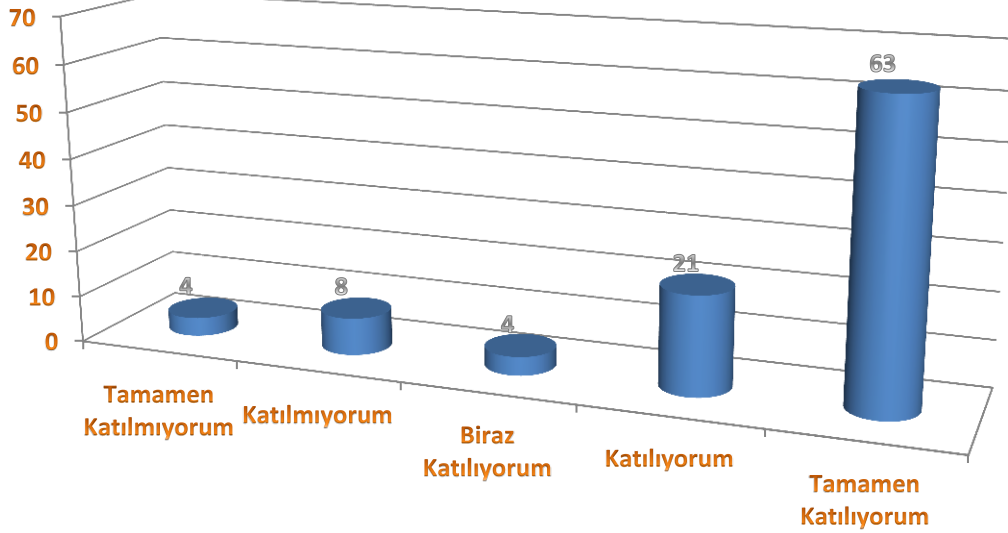
Randevu sistemi yerli ve yabancı hastalara farklı uygulanmaktadır.



Grafik 52: Randevu Sisteminin Yerli-Yabancı Hastaya Uygulama Farklılığı Grafiği

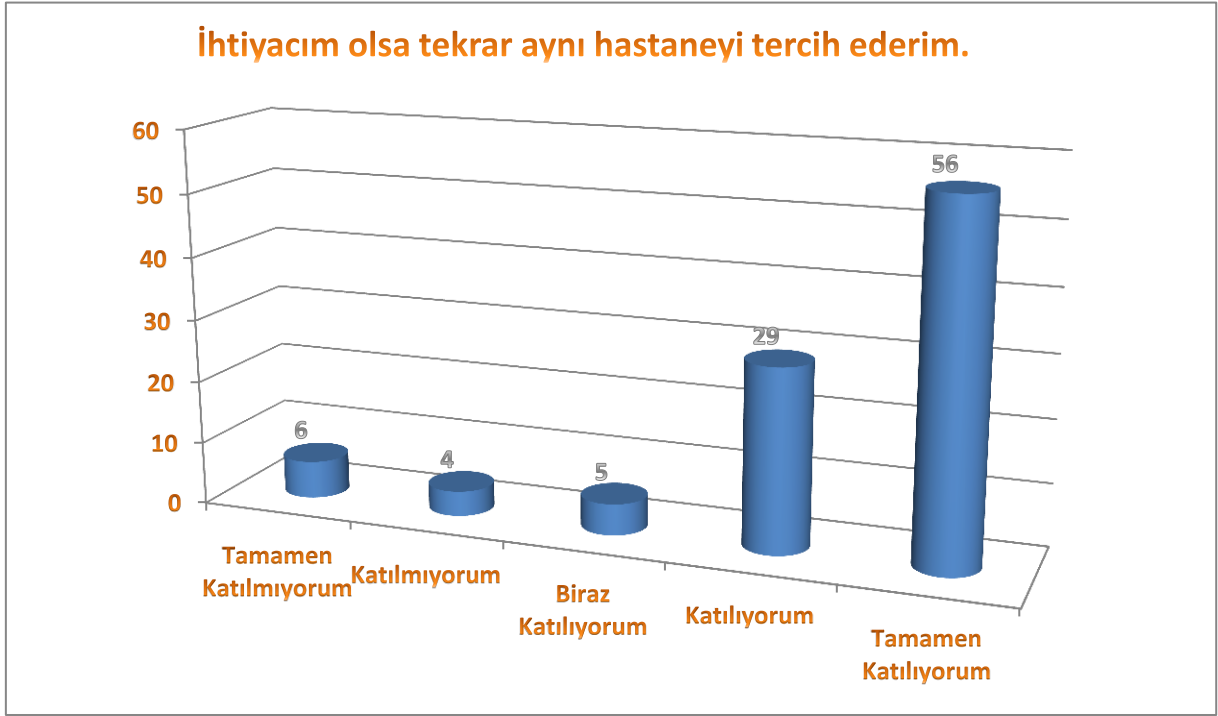
Randevu sisteminin farklılığı da ilk anketten son ankete kadar olan süreçte olumlu gelişmelere sahiptir.

Yabancı hastalarla sağlık personelinin iletişiminden memnun kaldım.



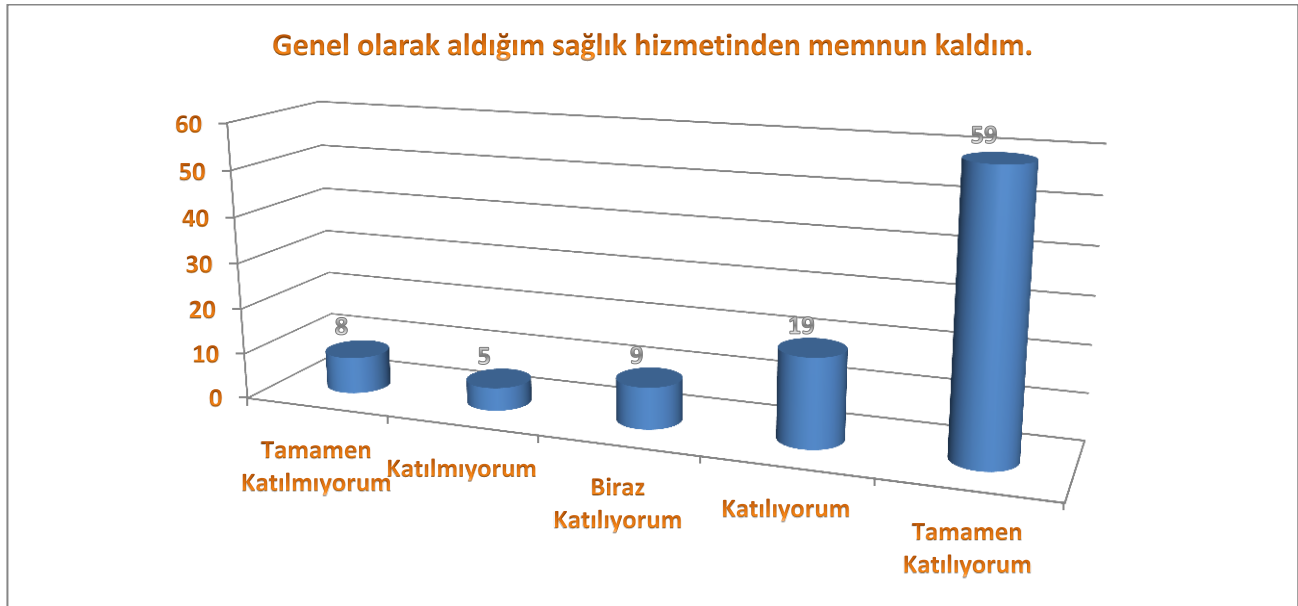
Grafik 53: Sağlık Personeli-Yabancı Hasta İletişimi Memnuniyet Grafiği

Yabancı hastalarla sağlık personelinin iletişiminden memnun kaldım yargısına tamamen katılan yabancı hasta sayısı 63'e, katılan hasta sayısı 21'e ulaşmıştır. Yabancı hastalar düzenlenen eğitimler sonunda %84 oranında memnuniyete ulaşmışlardır.



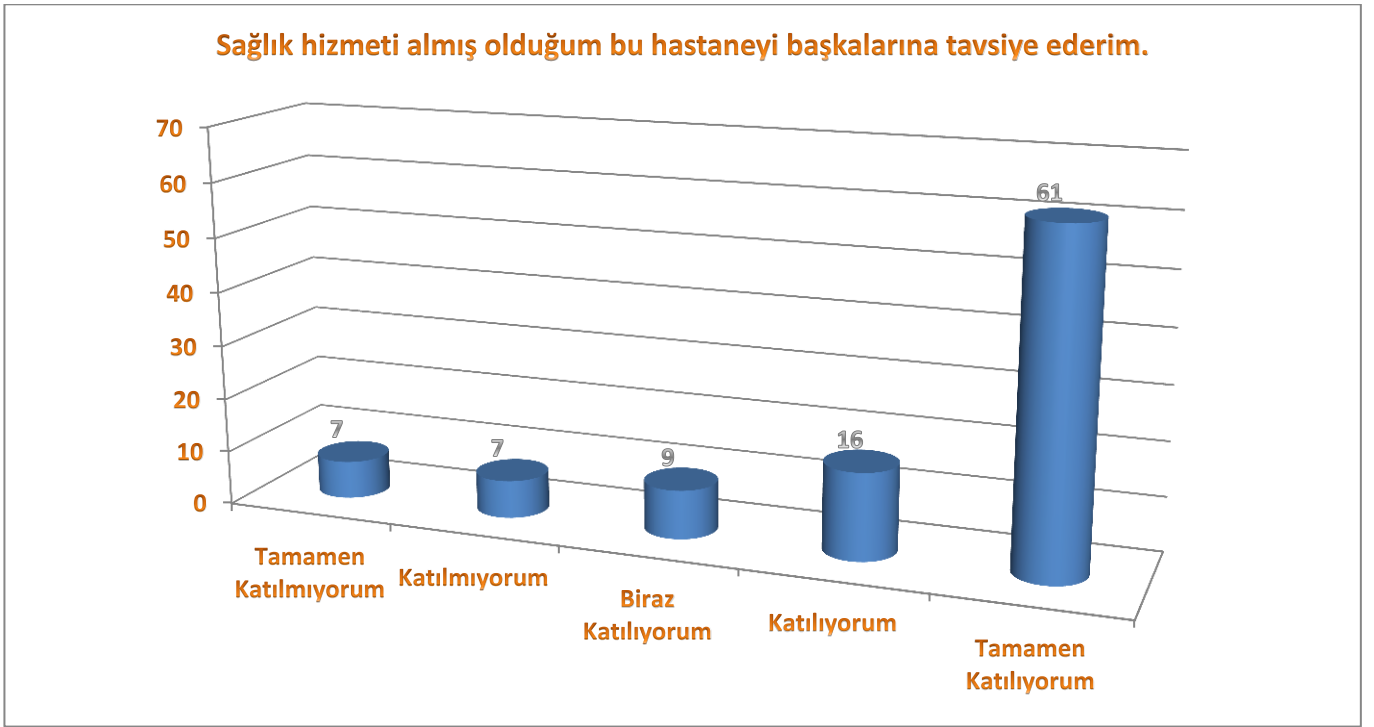
Grafik 54: İhtiyaç Halinde Aynı Hastaneyi Tercih Etme Oranı Grafiği

Tekrar aynı hastaneyi kesinlikle tercih edeceğini belirten hasta sayısı 56'ya, tercih edeceğini belirten hasta sayısı 29'a ulaşmıştır. Hastaneden sağlık hizmeti alan yüz hastadan 85'i tekrar hastaneyi ziyaret etmek istemektedir.



Grafik 55: Genel Sağlık Hizmetinden Memnuniyet Grafiği

İlk anketin aksine aldığı sağlık hizmetinden memnun olanların oranı bir hayli yükselmiştir. Memnun kalmayan sayısı 13 ile sınırlı kalmıştır. Tamamen memnun olan sayısı ise 59'a yükselmiştir.



Grafik 56: Hastaneyi Tavsiye Etme Oranı Grafiği

Sağlık hizmeti alınan bu hastaneyi yakınlarına tavsiye edeceklerin oranında da gözle görülür bir yükselme mevcuttur. Tavsiye edecek kişilerin oranı %56'dan %87'e çıkmıştır. Yapılmış olan eğitim öncesi ve sonrası anketleri incelendiğinde karşımıza çıkan sonuç, alınan eğitimlerin ve yapılan yönlendirme çalışmalarının yabancı hastaların memnuniyet oranının büyük oranda yükseldiğidir. Bu açıdan yapılan anketler ve analizleri, proje çıktılarının somut yansımaları olarak karşımıza çıkmaktadır.

5.2. İngilizce Ve Arapça Temel Cümlelerin Öğretilmesi Çalışması

Proje kapsamında yapılan anketlerde, hastane personeli ile yabancı hastalar arasında yaşanan sorunların temelinde dil bazlı sorunların yüksek oranda çıktığı gözlemlenmiştir. Bu sonuç göz önüne alınarak yapılmış olan Yabancı Hasta ile Diyalog Kartları sorunun çözümüne yönelik önemli bir adımdır. Bilinmektedir ki yetişkin bireylere yabancı dil öğretilmesi uzun süreçlerde ve yüksek maliyetlerde gerçekleşebilecek bir metottur. Buna karşın yapılmış olan bu iletişim kartları ile sağlıklı diyaloglar kurulabilecek ve temel sorunların karşılıklı olarak çözümü sağlanacaktır. Kartlara yazılan cümleler hastane personelinin ve yabancı hastaların fikirleri ve ihtiyaçları dinlenerek hazırlanmıştır. Aşağıda yapılmış olan kartların örnekleri yer almaktadır:

Şikayetiniz nedir?	Suyu geldi mi?	GENEL YÖNLENDİRME
Bu kaçncı gebeliğiniz?	Hastan kaç kilo?	Kadın doğum polikliniği
Kaç aylık hamilesin?	Telefon numarası verir misiniz?	Çocuk polikliniği
Son adet tarihiniz nedir?	Ev adresi verir misiniz?	Dahiliye polikliniği
Hastalığınız var mı?	Hasta ve refakatçi kimlerini verir misiniz?	Çocuk kardiyoloji polikliniği
Sezaryen oldunuz mu?	Gösterilen yere ad-soyad ve imza atar mısınız?	Çocuk alerji polikliniği
Kaç kez sezaryen oldunuz?	Hastanın şikayetleri neler?	Aile Planlaması Birimi
Başka bir ameliyat oldunuz mu?	Kaç gündür hasta?	Doğumhane
İlaç alerjiniz var mı?	Kullandığı ilaç var mı?	Ameliyathane
Kürtaj oldunuz mu?	Önemli bir hastalık ya da ameliyat geçirdi mi?	1. Kat 2. Kat
Düşük yaptınız mı?	Aşıları tam mı?	3. Kat 4. Kat
Ağrınız ya da kanamanız var mı?	Akraba evliliği mi?	5. Kat 6. Kat
Kaç gündür kanamanız var?	Taburcu oluyorsunuz.	7. Kat 8. Kat
Korunuyor musunuz?	ONLARDAN GELEBİLECEKLER	Sola dönün / Sağa dönün
İdrar yaparken yanma oluyor mu?	Acil nerede?	Bekleyin.
Bebek hareketleri normal mi?	Cerrah nerede?	Karın
İkili ya da üçlü test yapıldı mı?	Dahiliye nerede?	Mide
Kaç kez?	Sünnet nerede?	Bağırsak
Randevu nerede?	Muayene saat kaçta?	Kalp
Doktor nerede?	Ziyaret ne zaman?	Akciğer
Eko nerede?	Tahvil nerede?	Ağrı
Hastam nerede?	Sonuç/netice nerede?	Acı
Tercüman nerede?	Bebek ne zaman doğacak/gelecek?	EVET
Wc nerede?	Kimlikler nerede?	HAYIR

التوجيه العام

عيادة الولادة النسائية

عيادة الأطفال

عيادة الداخلية

عيادة القلب للأطفال

عيادة الحساسية للأطفال

وحدة تنظيم الأسرة

غرفة الولادة

غرفة العمليات

الطابق الأول الطابق الثاني

الطابق الثالث الطابق الرابع

الطابق الخامس الطابق السادس

الطابق السابع الطابق الثامن

اتجه إلى اليسار اتجه إلى اليمين

انتظروا.

البطن

المعدة

الأعضاء

القلب

الرئة

الألم

الوجع

نعم

لا

هل نزلت ماء الرأس؟

كم وزن مريضك؟

هل من الممكن أن تعطى رقم التلفون؟

هل من الممكن أن تعطى عنوان المنزل؟

هل من الممكن أن تقول من هو المريض ومن المرافق له؟

هل من الممكن أن تكتب الاسم والكنية مع التوقيع في المكان المشار

إليه؟

ما هي شكاية المريض؟

كم يوم وهو هي مريض؟

هل يوجد دواء يستخدمه؟

هل قام المريض بإجراء عملية أو لديه مرض مهم؟

هل أكمل القاحات؟

هل يوجد زواج الأقارب؟

يتم تسجيل خروجكم من المستشفى.

الأملاك التي يستطيعون المجيء منها

أين خدمة العاجل؟

أين الجراح؟

أين الداخلية؟

أين الختان؟

في أي ساعة المعاينة؟

متى تكون الزيارة؟

أين التحليل؟

أين النتيجة؟

متى سيلداسياتي الطفل؟

أين الهويات؟

ماهي شكاواك؟

أي حمل لك؟

كم شهر وأنت حامل؟

ما هو آخر تاريخ للدورة الشهرية؟

هل لديك مرض؟

هل قمت بولادة قيصرية؟

كم مرة قمت بالولادة القيصرية؟

هل قمت بإجراء عملية أخرى؟

هل لديك حساسية للدواء؟

هل قمت بعملية الكورتاج؟

هل قمت بالإجهاض؟

هل لديك ألم أو نزيف؟

كم يوم ولديك نزيف؟

هل لديك حمية؟

هل لديك حرقه أثناء التبول؟

هل حركات الطفل طبيعية؟

هل قمت بالتحليل الثاني أو الثالث؟

كم مرة؟

أين الموعد؟

أين الطبيب؟

أين الإيكو؟

أين مريضتي؟

أين المترجم؟

أين التواليت؟

GENERAL ROUTING

What do you suffer from ?	Did the amniotic fluid break ?	Obstetrics clinic
How many times have you been pregnant ?	How much does the patient weigh ?	Pediatrics
How many months have you been pregnant ?	May I have your phone number ?	Internal medicine clinic
What's the date of your last period ?	May I have your home address ?	Pediatric cardiology clinic
Do you have any sickness ?	Who is the patient and who is his attendant ?	Children allergy clinic
Did you have caesarian operation ?	May you sign and write your name and surname ?	Family planning clinic
How many times did you have caesarian operation ?	What does the patient suffer from ?	Delivery room
Did you have other operation ?	How many days has the patient been sick ?	Operation room
Do you have allergy ?	Does he use any medicine ?	First floor second floor
Did you have an curettage ?	Did he have any operation before or does he suffer from any serious illness ?	Third floor fourth floor
Did you have abortion ?	Are the vaccinations complete ?	Fifth floor sixth floor
Do you have any pain or bleed ?	Are you married to relative ?	Seventh floor eighth floor
How long have you been bleeding ?	Check out.	Turn left/ Turn right
Do you have any diet ?	WILL COME FROM THEM	Wait.
Do you have heartburn while urinating ?	Where is the emergency ?	Abdomen
Does the baby move normally ?	Where is the surgeon ?	Stomach
Did you the test double or triple ?	Where is the internal medicine ?	Bowel
How many times ?	Where is the circumcision ?	Heart
Where is the appointment ?	What time is the examination ?	Lungs
Where is the doctor ?	When can I pay a visit ?	Ache
Where is the echo ?	Where is the test ?	Pain
Where is my patient ?	Where is the result ?	Yes
Where is the translator ?	When is the new baby expected to born ?	No
Where is the WC ?	Where are identity cards ?	

5.3. Yabancı Hastalarla Diyalog ve Kaliteli Hizmet Eğitimi

Sağlıklı iletişim ve Beden Dili Eğitimi her gruba 8 tam saat olarak düzenlenmiştir. Proje hedeflerinde eğitime **75 kişilik 2 grup (toplam 150 personel)** katılması hedeflenmiştir. Proje işleyişi içinde daha fazla personelin eğitim ihtiyacı belirlenmiş ve katılımcı sayısı **150 kişilik 2 grup** olacak şekilde **300 kişiye** çıkarılmıştır.

Beden Dili; yaşanan şartlar içinde, birbirini izleyen hareketlerle değer ve önem kazanan, ses tonu ile desteklenen ve kelimelerle son şeklini alan karmaşık bir süreçtir. Eğitim boyunca beden dilinin önemi vurgulanarak duruş, oturuş, jest ve mimikler, kadınlar ve erkeklere has hareketler hakkında görseller ile desteklenen bir eğitim yolu takip edilmiştir. Özellikle hasta ve yakınlarının sözsüz iletişim kanallarını kullandıklarında ne tür iletişim kazaları yaşanabileceği ve neleri doğru yaparsak sağlıklı iletişim kurabileceğimiz konuları üzerine durulmuştur. Özellikle yabancı hastalarla anlaşmanın en kolay yolu olan evrensel dil beden dili konusunda vurgular yapılmıştır.

Eğitim programı, sabah 09.00'da genel açılış ve tanışma ile başlamış olup, tanışma sonrası genel olarak eğitim programı hakkında bilgi verilmiştir. Bu eğitimde görev alan eğitmenin daha önceden belirlemiş olduğu eğitim akışına uygun olarak, eğitimde hangi konu başlıklarının hangi sıra ile aktarılacağı katılımcılarla paylaşıldıktan sonra derse geçilmiştir. Eğitim sürecinde hangi kazanımlara yönelik neler yapılacağı ve bireysel/kurumsal olarak temel ihtiyaçlar belirlenip hedef kitlenin eğitim programından beklenti ve endişeleri sözlü olarak alınarak, talep edilen öneri ve beklentiler için opsiyonlar değerlendirilerek, programa dahil edilmiştir.

Katılımcıların da talepleri doğrultusunda aşağıdaki konu başlıklarına öncelik verilmesinin daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Eğitimler aşağıdakiler ile sınırlı kalmamak şartı ile;

- İletişim ve Beden Dilinin Önemi
- Yabancılarla diyalog metotları
- Yabancılarla iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar
- Evrensel bir dil: Beden Dili
- Yabancı hastalarla etkili iletişim teknikleri
- Ülkelere göre beden dili farklılıkları
- Evrensel jest ve mimikler
- Evrensel olmayan jest ve mimikler

- Aktif dinleme, anlama ve empati
- Tavr, davranış ve usüller
- Göz Konağı, Yüz ifadeleri
- Gövde Duruşları, Baş Hareketleri
- Eller, Kollar, Bacaklar, Ayakta Duruş
- Oturma Düzenleri
- Kılık kıyafet düzeni
- Renk anlamları
- İnsanları tanıma sanatı

gibi pek çok konu başlıklarını kapsamıştır.

Ayrıca kamera karşısında çekim yapılarak katılımcıların eksiklerini görmeleri sağlanmış ve düzeltmeleri eğitmen ile birlikte yapmışlardır. Bu eğitimin sonunda katılımcılar:

- Yabancı hastalarla diyalog kurma
- Etkili iletişim,
- Empati ve anlama
- Beden dilini doğru kullanma becerilerini kazanmışlardır

5.4. Yabancı Uyruklu Hastaya Bakım Semineri

Yabancı Uyruklu Hastaya Bakım Semineri proje kapsamında 100 kişilik bir grup hedefiyle başlamış 150 kişilik bir gruba 6 tam saat şeklinde düzenlenmiştir. Seminer uzman eğitici tarafından interaktif şekilde yürütülmüştür. Katılımcıların yabancı hastalara bakımda yaşadıkları zorlukları onların ağzından salonla buluşturmuş, üzerine yapılması ve yapılmaması gerekenleri anlatarak süreci sürdürmüştür. temel ihtiyaçlar belirlenip hedef kitlenin eğitim programından beklenti ve endişeleri sözlü olarak alınarak, talep edilen öneri ve beklentiler için opsiyonlar değerlendirilerek, programa dahil edilmiştir.

Katılımcıların da talepleri doğrultusunda aşağıdaki konu başlıklarına öncelik verilmesinin daha uygun olacağı düşünülmüştür.

Eğitimler aşağıdakiler ile sınırlı kalmamak şartı ile;

- Yabancı hastayı anlamak
- Yabancı hastaya bakım
- Yabancı hasta bakımında dikkat edilmesi gereken hususlar
- Yabancı hastalara bakımda yapılması/yapılmaması gerekenler
- Yabancı hasta yerli hasta farkı
- Sorunları fark etmek/çözüm üretmek
- Genel bakım ve hizmet kuralları
- Genel tıp terminolojisinin yabancı hastalara etkisi
- Yabancılık psikolojisi
- Göçmen psikolojisi ve ortaya çıkardığı bakım zorlukları
- Güven ve uygulama
- Soru cevap uygulamaları
- Uygulamalar

6. EĞİTİMLERİN İSTATİSTİKSEL DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

6.1 Sözlü Değerlendirme

Eğitimler tamamlandıktan sonra, son oturum olarak öncelikle sözlü ardından yazılı değerlendirme alınmış ve eğitim programına yönelik genel bilgi aktarımı sonrası eğitim programı kapatılmıştır.

Sözlü değerlendirme sonucu; katılımcılardan gelen sözlü paylaşımların çoğunluğu aşağıda belirtilmiştir:

- *Eğitmenlerimiz alanında uzmandı.*
- *Bu eğitimlerin tüm hastane personelleri için düzenlenmesi faydalı olacaktır.*
- *Bu tür eğitimlerin sayısının artması fayda sağlayacaktır. Çünkü eğitim süresi çok kısıtlıydı.*
- *Bu eğitimler sayesinde kendime güvenim arttı.*
- *Çok başlık az zaman vardı. Bu eğitimlerin daha geniş zamana yayılması gerekiyor.*
- *Mevlana Kalkınma Ajansı, Master Kariyer Merkezi ve Eğitimlerimize teşekkür ederiz.*
- *Artık krizler karşısında daha kontrollü olacağımdan eminim.*

- *Hem işimde hem özel hayatımda uygulayabileceğim çok faydalı eğitimler aldım herkese teşekkür ederim.*
- *Yabancı hastaları anlamak açısından çok önemliydi.*
- *Bazı noktalarda göçmenlere haksız bakışlarda bulunduğumuzu hissettik.*
- *Yabancı hastalarla diyalog kurmayı öğrendik ve işlerimiz çok kolaylaştı.*
- *Bundan sonra daha verimli olacağımıza inanıyoruz.*

7. METODOLOJİ, SÜREÇ VE PROGRAM

7.1. Metodoloji

Programın içeriğinin ve metodolojisinin oluşturulmasındaki ana amaçlar, hastane personelinin yabancı hastalarla kurduğu iletişimin güçlendirilmesi, yabancı hastaya bakımın inceliklerinin öğrenilmesi, stresle başa çıkabilmesi sonucu hastaların huzurunu sağlayabilmesi, yabancı hasta ve hasta yakınları ile doğru iletişime geçebilme, doğru iletişimle personeller arası ve personel hasta arasında doğru bilgi akışını sağlayabilme, yabancı hastaların ve hastane personelinin ihtiyaç ve taleplerine cevap vermek, kalıcı ve sürdürülebilir iletişim metotlarına sahip olabilmek, iletişim kazalarında dolayı ortaya çıkabilecek sorunları engellemek ve hasta sağlığının korunmasına katkıda bulunmak, hastanenin kurumsallaşmasını sağlamak, oluşabilecek tükenmişlik sendromu ile mücadele etme, hastane personelinin performansının düşmesine sebep olan motivasyon eksiliğinin giderilmesi, kişinin iç dinamiklerinin yorgunluk sebebiyle zayıflaması konularına çözüm üretmektir. Bu çerçevede, eğitim programı katılımcı profilinin hastane çalışmalarında etkin rol alan kişiler olmasından dolayı; ihtiyaç odaklı uygulamalar ile öğrenme kalitesi ve ilgililiğin arttırılması amacıyla program şekillendirilmiştir. Başta ve sonda uygulanan anketler ile metotlar ortaya konmuş ve hedef kitlenin sorunlarının çözümü sağlanmıştır.

Program içeriği; hedef kitlenin uygulamalara aktif katılımı ve paylaşımlar sonrası teorik bilginin paylaşılması sağlanmıştır. Seminer çalışması ile uygulamalar pekiştirilmiş, sürdürülebilir çalışmalar olması açısından dil çalışmasının yanı sıra kartlar hazırlanmıştır. İhtiyaç duyan ve daimi diyalog halinde olan katılımcılara dağıtılmıştır. Eğitim programının kapsamının fazla olması ve sürenin kısıtlı olması nedeni ile eğitmen ekibi bir gün öncesinden hazırlıklarını tamamlayarak, zamanı iyi kullanma adına planlama yapmıştır.

7.2. Süreç

Anket çalışmaları ile personel-yabancı hasta arasındaki sorunlar ortaya çıkarılmış, çözümler bu bilimsel veriler üzerinden şekillendirilmiştir. Aynı zamanda hastanenin genel kurumsal imajı açısından pozitif etki yaratacak veriler toplanmıştır.

Dil çalışmaları ile iletişimde temel sorun noktasını oluşturan dil farkı sorununun ortadan kaldırılmasına yönelik adımlar atılmış, uzun vadede de kullanılabilmesi amacıyla temel cümleler basılmıştır. Bunun sonucunda personelin yabancı hastalarla diyalog gücü artırılmış, daha kolay anlaşabilir hale getirilmiştir. Hastanede her personele bir tercüman verilme imkanı olmadığı için, sıkça karşılaşılan cümlelerin bir araya getirildiği bu çalışma, temel anlamda kalıcı bir çözüm olanağı yaratmıştır.

Eğitim programı; yalnızca katılımcıların eğitim sırasındaki öğrenimini kapsayan bir süreçte değil, eğitim programı öncesinde katılımcıların bilgi, birikim ve motivasyonlarını, toplantı programı sonrasında da programlara karşı ilgi ve farkındalık sağlayarak, proje planlamalarını destekleyen ve takip eden bir süreç içermektedir. Bunun yanında etkili diyalog eğitimi ile iletişim yeteneklerinin artırılmasını sağlayacak örnek ve uygulamalar yapılmış, yabancı hastaya bakım semineri ile uygulamalı teknikler tartışılmış, sorunlar paylaşılarak ortak çözüm yolları aranmıştır. Toplantı sırasındaki süreç ise öncelikle fikirlerin paylaşılması, bilginin verilmesi ve kazanılan deneyimlerin, becerilerin planlanması şeklinde olmuştur.

7.3. Program

Anket çalışmaları, Arapça ve İngilizce temel terminoloji cümleleri çalışmaları, eğitim ve seminer programları, proje takvimine ve şartnamede belirtilen niteliklere sadık kalınarak yüklenici **Master Kariyer Merkezi** tarafından tamamlanmıştır.

8. LOJİSTİK VE ZAMANLAMA

Anket çalışmaları, seminer, dil çalışmaları ve eğitimler hastane yönetimin talebi üzerine uygun bulunan tarihlerde başlatılmıştır. Öncelikle Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi konferans salonunda açılış ve kapanış toplantıları düzenlenmiştir. Proje kapsamında yapılması planlanan çalışmaların takvimi aşağıda belirtilmiştir:

YAPILAN ÇALIŞMA	BAŞLANGIÇ	BİTİŞ
PROJE EKİBİNİN KURULMASI VE HAZIRLIKLARIN TAMAMLANMASI	28.05.2018	11.06.2018
EĞİTİM ÖNCESİ ANKET ÇALIŞMASI	11.06.2018	25.06.2018
YABANCI HASTALARLA DİYALOG VE KALİTELİ HİZMET EĞİTİMİ	09.07.2018	23.07.2018
YABANCI UYRUKLU HASTAYA BAKIM SEMİNERİ	25.06.2018	09.07.2018
İNGİLİZCE VE ARAPÇA TEMEL CÜMLELERİN ÖĞRETİLMESİ ÇALIŞMASI	25.06.2018	16.07.2018
EĞİTİM SONRASI ANKET ÇALIŞMASI	23.07.2018	06.08.2018
RAPORLAMA	06.08.2018	13.08.2018

Eğitimler sonunda katılımcılar sertifikalarını almaya hak kazanmıştır. Katılımcı listeleri aşağıda sunulmuştur:

EDA TERLEMEZ	ÖZGE SOLAK	NECATİ GÜNÜÇ
NAİLE TOP	ELMAS YILDIRIM	SORDAL BAŞBUĞ
DERYA AKKURT	GÜLAY AKGÜL	ŞENAY ÖZKÜMÜŞ
GÖKALP ÖZTÜRK	HANIM PINAR	HALİME ERTUNÇ
FATİH KALAYCI	ANAKIZ ÜNAL	AYŞE ÇETİNKAYA
HAVVA KİRİKÖZ	SELMA BAY	ÜMRAN DİNÇER
HABİCE ŞAHİN	ŞENAY KOCABAŞ	SARE GÖRMÜŞ

RAMAZAN DOĞAN	ŞERİFE ÇALIŞKAN	FATMA ERGENÇ
MUSTAFA ÇEKİÇ	AYNUR ULUSAL	ELVAN ALABAŞ
RESUL ERGEÇ	MİYASE	KADİR DİSAR
AYŞEGÜL KARAKUYU	HARMANCI	ARZU BAŞ
TURKAN POLAT	EMİNE SARI	İLKNUR ACAR
NAZAN ÖĞE	SONGÜL KOLAT	BİLLUR ÖZKÖK
ŞERİFE AÇIKGÖZ	ZEYNEP ÇİĞDEMLİ	ESİN ORMANLIOĞLU
SEMAHAT BAŞATÜ	SİNEM ÖZDEMİR	HİLAL KOCA
SİBEL FINDIK	DİLEK ERDOĞAN	HAKAN BAYRAM
FATMA SAĞLAM	BELMA ERKEK	AYŞE YILMAZ
BURCU BOZ	HÜLYA YAPICI	ŞEYMA ÜNAL
BUSE ÖZTORUN	ZAHİDE AKSU	SARE HAVUZ
ELİF TEKE	DERYA ÖZYAVUZ	SEVGİ KIR
ELVADİYE AKYÜZ	ZELİHA KIYAK	SEHER NESLİHAN ACAR
CEMİLE YAZAR	HİLAL KEŞYAPAN	NURGÜL ÇELİK
MELİKE KÖSECE	NAZİBE GÖL	AYŞEGÜL TIRYAKI
ÜLKÜ ILDIM	ZEHRA GÜVEN	ŞEHRİBAN ÖTKER
İLKNUR PARLAK	SENEM ŞENER	TÜLAY ÖZKAN
ESRA ASİL	PERİHAN AKKUŞ	SALİHA TİREN
ÜMMİYE ÖZEL	EDANUR TEMİZ	ŞERİFE İNCEL
ZEKİYE RECEP	RÜMEYSA BALLI	REYHAN İPEK
EMİNE ÇANLI	NESRİN VURAL	NURHAN BAŞTÜRK
EMET PAMUKÇU	KEZİBAN ÜNLÜ	MELİKE GÜNÜÇ

NECATİ GÜNÜÇ	GÜLSÜMŞEKER	AYSEL CAKMAK
SERPİL ALMALI	EMİNE ÜNAL	FADİME EROĞLU
OKAN ÇETİNKAYA	ELVEDA ÜNLÜ	LEYLA NALLI
HİKMET CANLI	MERVE ÇİÇEK	PINAR KAPICI
MEHMET KARABIYIK	GÜLTEN ÇİÇEN	EYÜP ELBAS
MUSTAFA NOYAN	EMET ÜNAL	HAMİDE YAZGAN
METİN BAYRAKCI	ŞEYMA ÜÇKAYA	FATMA KESTEL
MEHMET TEMEL	HASAN KOÇAK	NİĞMET DİNÇ
ÖMER ÜNAL	İLKNUR PARLAK	ESRA ÇAVUŞOĞLU
ÖMER NURAL	ÜLKÜ ILDIM	HACER UYGUN
MÜCAHİT KÖSE	SERAP YURTDaş	MİNE ACAR
ZARİF ECE	AYŞE ŞAHİM	NURAN YILMAZ
AYŞE AKINCI	HATİCE ÇELİK	NECLA TURAN
FATMA UŞKU	HÜSEYİN SARMAN	AYŞEGÜL YARAR
AYŞEGÜL EYİCE	ZARİFE ECE	AZİME AKKUŞ
HACER GÜNDOĞMUŞ	DURMUŞ ŞİRİN	MUSTAFA ÖZCAN
YUDUM ZENGİN	VEYSEL BÜYÜKYILMAZ	OSMAN ŞALVARCI
NAZAN ŞANLI	NİLGÜN YAKINTAŞ	ALİ UĞUR ÇİNİ
ŞERİFE GEZMEYE	HASAN DEMİR	SONGÜL TOZLU
LEYLA SARAÇ	ALİ UĞUR ÇİNİ	KEZBAN GÜNGÖR
HÜSNİYE PAMİRCİ	TUĞBACANKER	MERAL BÜYÜKPARMAKSIZ
MERVE KAPLAN	ASLINHAN YEĞİN	BETÜL ERAT
HANİFE ADİGÜZEL	YAĞMUR DUMAN	FATE ÇETİNER

ŞÜKRAN SATAR	SERKAN TURPAL	ELMAZ ZENGİN
EMED İNCİ	AYŞE GÜL YARAR	HAVVA AKBABA
HAVVANA ERDÖNMEZ	NAİME TAVŞAN	FATAM ACAR
ESMA ZELAY	HACER AYRANCI	AZİMET ÖNÖZ
LATİFE KARAKOYUN	AYŞE KATIRLI	SEVİM KAYMAZ
MELİHA YÜCE NURSEN	GÜLER BAĞCI	EMİNE ALMALI
FATMANUR NAZ	AYŞU BAHAR	DİLEK KARAKOÇ
NERGİZ ÇOBAN	SOLMAZ KAPLAN	ŞÜKRAN UZUNKAYA
NARİN KARA	MERAL BAYIK	SÜMEYRA SEZGİN
ÇİCEK ÖZKAN	NİLGÜN DURLAMAK	AHMET BAŞU
ŞEVAL AKÇAKIL	MERAL TOPRAK	ALPER GÜRÜKARAR
ZEHRA AYDOĞDU	MUAZZEZ TAŞ	YAŞAR ERKEK
ARZU ERDOĞAN ACAR	MELİHA YÜCE NURSEN	HAVANUR SARI
İMRAN ÇİLDİR	FEHMİ SOKMAK	NESLİHAN TAŞ
ÜMMÜGÜLSÜM AKKOYUNCU	MUZAFFER ÖNAL	MÜJDE YILDIZ
NURAN AKBULAK	AHMET ÇOBAN	YASİN DOĞAN
FATMA BAZ	HAVVA SARI	HASİBE IŞIK
ÜLKÜ ZEYNEP DAĞLI	YAŞAR KOYUNCU	FATMA ABLNER
FATMA DOĞAN	ÜMİT HORASAN	EMİNE YAVUZ
EMİNE KULU	SÜLEYMAN ATÇEKEN	ESMA SEKİ
SEDEF AKMAN	ALİ OSMAN LEVENT	SEDA AKKOCA
KEZİBAN MEMÇEŞ	ŞERİFE KANATLI	EMİNE TETİK
FURKAN GÜMÜŞ	OSMAN AYDIN	ÜTRİFE ALTUNBAY

EMİNE BABA

HAFİZE YILMAZ

DİLEK DOĞAN

SEVİL TÜTÜNCÜ

ÇETİN DEMİRERAENİ

SEMA ÜNLÜ

FATMA ÖTER

GÜLSAN KORAY

FADİME ATEŞ

SEMA BAŞİBEK

ABDURREZZAK DİKMEN

HALİSE ULAŞ

ADEM ALMALI

MESUT DOĞAN

İREM KIYAK

LEYLA ÜZÜM

SEYTİ SETER

GÜLAY ATUŞNE

HALİT GEZGİN

SÜLEYMAN ÇAKMAK

ŞÜKRAN KAYTAN

ÖZLEM AĞRIŞ

VELİ ALKANAT

CENNET DEMİRHAN

CEVAHİR DEMİR

AHMET ESEN

HAVVA KARA

ELEM PAMUK

FATMA DÜZGÜN

AZİME AKKUŞ

SALİM BAŞDEK

EĞİTİM SERTİFİKASI

Sayın;

Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi tarafından organize edilen, (MEVKA) Mevlana Kalkınma Ajansı tarafından finanse edilen ve Master Kariyer Merkezi(Etkilem İletişim Danışmanlık) tarafından yürütülen **"YABANCI HASTALARA SUNULAN SAĞLIK HİZMETİNİN KALİTE STANDARTLARININ ARTIRILMASI PROJESİ"** kapsamında 25.05.2018-17.08.2018 tarihleri arasında düzenlenen 14 saatlik "Yabancı Hastalarla Diyalog ve Kaliteli Hizmet / Yabancı Hastaya Bakım" eğitimlerinde göstermiş olduğunuz başarılarınızdan dolayı tebrik eder, çalışma hayatınızda başarılar dileriz.



Savaş ÜLGER
MEVKA Genel Sekreteri V.

Uzm. Dr. Erkan ATAŞ
Hastane Başhekimisi

Derya ERDEN
Etkilem İletişim Danışmanlık
Yönetim Kurulu Başkanı

TEŞEKKÜR BELGESİ

Sayın;

Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi tarafından organize edilen, (MEVKA) Mevlana Kalkınma Ajansı tarafından finanse edilen ve Master Kariyer Merkezi(Etkilem İletişim Danışmanlık) tarafından yürütülen **"YABANCI HASTALARA SUNULAN SAĞLIK HİZMETİNİN KALİTE STANDARTLARININ ARTIRILMASI PROJESİ"** kapsamında 25.05.2018-17.08.2018 tarihleri arasında düzenlenen 14 saatlik "Yabancı Hastalarla Diyalog ve Kaliteli Hizmet / Yabancı Hastaya Bakım" eğitimlerinde yapmış olduğunuz değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, çalışma hayatınızda başarılar dileriz.



Savaş ÜLGER
MEVKA Genel Sekreteri V.

Uzm. Dr. Erkan ATAŞ
Hastane Başhekim

Derya ERDEN
Etkilem İletişim Danışmanlık
Yönetim Kurulu Başkanı

9. EĞİTMENLER VE PROJEDE GÖREV ALAN PERSONELLER

Proje süresince görev alan uzmanlar, eğitmenler göreve başlamadan önce Mevlana Kalkınma Ajansı'nın onayına tabi tutulmuştur. Yüklenici Master Kariyer Merkezi projenin aksamaması için gerek ve yeter sayıda destek personelini proje süresince hazır bulundurmıştır.

9.1. Proje Koordinatörü

Yüklenici Master Kariyer Merkezi eğitimlerin planlanması, anketlerin oluşturulması, dil çalışmalarının koordinasyonu, eğitim müfredatının hazırlanması, ulusal ve uluslararası kaynakların tespit edilmesi, raporlamanın yapılması ve tüm sürecin organizasyonu için proje süresi boyunca kısmi zamanlı olarak bir proje koordinatörü istihdam etmiştir. Proje koordinatörü olarak Doç. Dr. Abdurrahman DİNÇ tayin edilmiştir.

9.2. Eğitmenler

Yüklenici Master Kariyer Merkezi eğitimlerin ve uygulanan çalışmaların aksamadan devam edebilmesi için bir eğitmen ve uzman havuzu oluşturmuştur. Bu eğitmenler proje sürecince ihtiyaç duyulan aşamalarda görev almıştır. Eğitmenler en az lisans mezunu ve verilen eğitimlere uygun yeterliliğe sahiptir. Projenin daha başarılı olması amacıyla alanında uzman eğitmenler tercih edilmiştir.

Master Kariyer Merkezi görevlendirdiği kişilerin her birine ait eğitim durumlarını ve iş deneyimini içeren detaylı özgeçmişlerini idareye sunarak idarenin onayını almıştır. Master Kariyer Merkezi projenin yürütülmesinde, eğitimlerin verilmesinde, verilerin tasnifinde, raporların ve yayınların hazırlanmasında ve üstte belirtilen diğer görevlerin ifasında yukarıda nitelikleri belirtilen proje koordinatörü ve eğitmenleri ile birlikte Master Kariyer Merkezinin çalışanlarını görevlendirmiştir.

10. SONUÇ VE ÖNERİLER

Mevlana Kalkınma Ajansı Tarafından finanse edilen, Etkilem İletişim Danışmanlık Eğitim Medya ve Gıda Ltd. Şti (Master Kariyer Merkezi) tarafından yürütülen **“Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmetinin Kalite Standartlarının Artırılması Projesi”** kapsamındaki anketler, yabancı dil çalışmaları, eğitimler ve seminerler 28.05.2018 tarihinde açılış toplantısı ile başlamış ve 17.08.2018 tarihinde başarıyla tamamlanmıştır.

Proje kapsamında uygulanan anketler, uzmanlar tarafından hazırlanmış, okunmuş ve analiz edilmiştir. Analiz sonuçları rapora dahil edilmiş ve genel anlamda yabancı hastaların sağlık sistemi içindeki yeri ve beklentileri açısından bilimsel veriler sunmuştur. Yine proje kapsamında hazırlanan dil kartları uzman rehberler ve tercümanlarca hazırlanmış, içerik konusunda hastane çalışanları ve yönetimle toplantılar yapılarak sonuca ulaşılmıştır.

Proje kapsamındaki eğitim programlarında görev alan eğitmenler, proje ekibi ve yüklenici firma yetkilileri ile yapılan değerlendirme toplantısı sonucundan bu sonuç raporu hazırlanmıştır.

Bu proje, hastane çalışanlarının yabancı hastalar ile daha sağlıklı diyalog kurmasını, temel dil sorunlarını ortadan kaldırmayı, yabancı hastaya bakımın inceliklerini öğrenmeyi ve yabancı hasta memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır. Eğitim programı içerisinde, iletişim nasıl kurulmalı, iletişim kazaları ve sorunları nasıl engellenebilir, hastalarla doğru diyalog nasıl kurulur, iletişimde doğru kararlar nasıl alınır ve bu kararlar insan davranışlarıyla nasıl uygulanır, yabancı hastaya nasıl hizmet sunulmalıdır konularına değinilmiştir. Ayrıca proje ile hastane çalışanlarının kurumsallaşmasına katkı sağlanması, departmanlar arası iletişimin güçlendirilmesi, personelin davranışlarının bilinçli hale getirilmesi amaçlanmıştır. Eğitimler, hastane bünyesinde bulunan eğitim salonunda gerçekleştirilmiştir.

Projenin süresi normal işgünü içerisinde hiçbir ek süreye ihtiyaç duyulmadan gerçekleşmesi beklenen zamandan önce bitirilmiştir.

Bu toplantıdan çıkan sonuçlara göre eğitimler için belirlenen sürenin az olduğu ve katılımcıların yeterince homojen bir grup olmadığı anlaşılmıştır. Bununla birlikte katılımcılar tarafından genel memnuniyetin sağlandığı ve devam etmesi gerektiği görüşü ortaya çıkmıştır.

Tüm eğitim programlarının son günü sözlü ayrıca proje kapsamında toplam katılımcı sayısı baz alınarak, örneklem oluşturulmuş ve anket uygulamaları gerçekleştirilmiştir.

Proje sonrası elde edilen –başta anket sonuçları olmak üzere- verilerden yola çıkarak proje katılımcılarının hizmet kalitesinin yükseldiği açıkça görülmektedir. Bu olumlu etkinin devamının sağlanabilmesi için benzer projelerin yapılması gerekmektedir. Eğitimlerden hastane bünyesinde çalışan farklı mesleklere mensup kişilerinde faydalanmasının gerekliliği tespit edilmiştir. Eğitimlerin daha uzun soluklu olması ve geniş kitlelere hitap etmesi hastanedeki olumlu değişimi hızlandıracaktır.

Hastane içerisinde dönem dönem farklı meslek gruplarından kişilerin katıldığı eğitim strateji ve planlama toplantıları yapılmalıdır. Ve bu toplantılardan çıkacak sonuçlarla yeni

eğitimlerin yol haritası çizilmelidir. Eğitim toplantılarında önceki dönemlerde eğitim almış kişilerinde bulunması sürdürülebilirlik açısından fayda sağlayacaktır. Aynı toplantılarda hem yöneticilerin hem de personellerin bulunması yönetim ve personeller arası iletişimi güçlendirecektir.

Anketler ve rapor sonuçları incelendiğinde;

Projeye beklenen katılımcı sayısının iki katı personel katılmıştır. 75 kişilik 2 grup olarak planlanan eğitimler, hastane yönetimi ve yüklenicinin yaptığı toplantı sonucu 150 kişilik 2 gruba çıkarılmış, projeden daha büyük bir kitlenin faydalanması sağlanmıştır.

Tüm bunların yanı sıra projenin hedef kitlesindeki gruplar hastane çalışanlarının %20'sini oluşturmaktadır. Eğitimlerin tüm hastane çalışanlarına verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Eğitime katılan personelin, hasta memnuniyetine büyük oranda fayda sağladığı görülmüştür.(Eğitim sonu anketlerinde açıkça görülmektedir.)

Proje öncesi hastanenin yapmış olduğu anket çalışmaları, proje başlangıcında ve proje sonucunda yapılan araştırmalardan aşağıdaki bazı sonuçlar ortaya çıkarılmıştır;

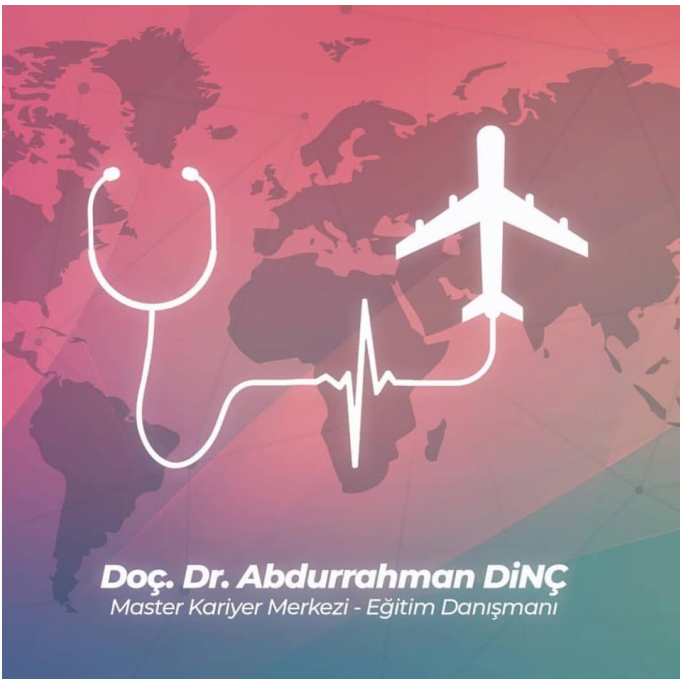
Anketlerde 10 farklı soru kullanılmış olup cevaplar evet, biraz/kısmen ve hayır olarak belirlenmiştir.

Projenin içerdiği farkındalık çalışmaları sayesinde olumlu yönde gelişme olduğu tespit edilmiştir. Küçük çaplı bu projenin belirlenmiş kısa vadeli hedeflere ulaştığı, dolayısıyla hastane genelinde bir değişim rüzgarı yarattığı görülmektedir. Yükselen memnuniyet, projenin ne denli etkili olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Dr. Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Konya'nın en modern imkanlara sahip hastanelerinden biridir. Yapılan proje, insana yatırımın önemi vurgularcasına üç aylık bir süreçte olumlu yönde gelişen hasta memnuniyeti sonucunda ortaya çıkmıştır. Hastanede, dönem dönem hem personel memnuniyet anketlerinin hem de hasta memnuniyet anketlerinin uygulanması çalışan performansını ve hasta memnuniyetini ölçmek ve sorunları tespit edip önleyebilmek açısından önemli olacaktır.

Sonuç itibariyle proje hastane genelinde bir farkındalık oluşturmuş olup özellikle eğitime katılanlarda bu değişim çok daha net gözlenmiştir. Proje kapsamında yapılan toplantılar ve istişareler sonucunda sorunun temelinde kültür farkının yarattığı durumlar olduğu gözlemlenmiştir. Hastane personelinin tümünün yabancı hastaların davranışları ve sorumluluk bilinci ile ilgili sorunlar yaşadıkları görülmektedir. Hastane personeli, Türkçe bilse dahi konuşmayan, tanınan ayrıcalıkları yitirmemek için iletişim kurmaktan kaçınan,

ahlaki olarak Türk toplumuna yabancı davranışlarda bulunan yabancı hastalardan şikayet durumu ortaya çıkmıştır. Bu da çalışan motivasyonunu düşürmekte ve hizmet kalitesinden kayıplar verilmesine neden olmuştur. Özetle proje sonucunda ortaya çıkan sonuçlardan bir diğeri de sadece personelin değil yabancı hastaların da entegrasyona ve eğitime ihtiyacı olduğudur. Uygulanan bu projede, tespit edilen bu sorunların çözümüne dair somut adımlar atılmıştır. Hizmet kalitesini belirgin şekilde artırabilmek için ve personel sorunlarını çözebilmek için proje öncesinde her meslek grubundan katılımcılar ile yapılan istişareler verilecek eğitimlerin verimli olmasını sağlamıştır.





Yabancı Hastalara Sunulan Sağlık Hizmetlerinin, **Kalite Standartlarının artırılması Projesi**



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI | KONYA SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
DR. ALİ KEMAL BELVİRANLI
Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi



Mevlana
Kalkınma Ajansı
Development Agency



PROJE SÜRECİNDE

Konya İl Sağlık Müdürü

Prof. Dr. Mehmet KOÇ'a

MEVKA Genel Sekreteri V.

Savaş ÜLGER'e

Hastane Başhekim

Erkan ATAŞ'a

Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

Serpil ARSLANPINAR'a

İdari ve Mali İşler Müdür Yardımcısı

Aliye YÜKSELİŞ'e

Proje Koordinatörleri

Doç. Dr. Abdurrahman DİNÇ

Kerem Ertuğrul ERTUĞRUL

Master Kariyer Merkezi Ekibi

Güllizar TUZLUKAYA'ya

Katkıları için teşekkür ederiz.

Derya ERDEN

Etkilem İletişim Danış.Ltd.Şti

Yönetim Kurulu Başkanı