



2020 / Vol:6, Issue:31 / pp.1591-1605

**RESEARCH ARTICLE**

Arrival Date : 09.08.2020

Published Date : 20.10.2020

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.31589/JOSHAS.341>

Reference : Utma, S. (2020). "Sağlık İletişimi Kavramı: Koronavirüs (Covid 19) Salgınında Ülkemizde Sağlık İletişimi Uygulamaları", Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences, 6(31):1591-1605

# SAĞLIK İLETİŞİMİ KAVRAMI: KORONAVİRÜS (COVID 19) SALGININDA ÜLKEMİZDE SAĞLIK İLETİŞİMİ UYGULAMALARI

## The Concept Of Health Communication: Health Communication Practices In Our Country In The Coronary Virus (Covid 19) Outbreak

**Öğr.Gör.Dr. Seçil UTMA**

Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Atça Meslek Yüksekokulu, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı, Aydın/Türkiye

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5003-2137>



### ÖZET

Sağlıkla ilgili konularda doğru bilgilendirme ile tutum ve davranış değişiklikleri konularına odaklanan sağlık iletişimi, son yıllarda önemi giderek artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireylere doğru sağlık davranışlarının kazandırılmasında önemli rol oynayan sağlık iletişimi çalışmaları, özellikle salgın dönemlerinde önem kazanmaktadır. Tüm dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs salgınında da ülkemizde Sağlık Bakanlığı önderliğinde gerçekleştirilen sağlık iletişimi çalışmaları ile hastalıkla ilgili enfeksiyonun geniş halk kitlelerine ulaştırılması sağlanmıştır. Medyanın desteğini alan Bakanlık, hazırladığı mesajları kitle iletişim araçlarıyla geniş halk kesimlerine ulaştırırken, televizyon programlarına davet edilen uzman doktorlar aracılığıyla hastalığın seyri ve hastalıktan korunma noktasında ne gibi önlemler alınabileceği noktasında kitlelere bilgilendirme yapılmıştır.

Bakanlığın resmi web sitesinde halka ve sağlık personeline yönelik alınması gereken önlemler hakkında duyurular yer alırken, sosyal yaşamın hemen her alanında izlenecek adımlar ayrıntılı olarak yer almaktadır. Toplumda salgın yönetimini başarıyla sürdürebilmek adına kurum ve kuruluşların alması gereken önlemlerin de ayrıntılı olarak yer aldığı sitede, gerek hazırlanan afişler, gerekse de yazılı dökümanlar ile sağlık iletişimi açısından başarılı çalışmalar yürütüldüğü görülmektedir. Çalışmada sağlık iletişimi kavramı üzerinde durularak, koronavirüs salgınıyla mücadelede Sağlık Bakanlığı'nın izlediği iletişim stratejileri üzerinde durulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık, Sağlık İletişimi, Koronavirüs.

### ABSTRACT

Health communication, which focuses on the right information about health issues, and attitude and behavior changes, has emerged as an increasingly important concept in recent years. Health communication studies, which play an important role in gaining the right health behaviors to individuals, gain importance especially during epidemic periods. In the coronavirus epidemic, which has influenced the whole world, health communication studies carried out under the leadership of the Ministry of Health in our country have been provided to convey information about the disease to large masses. The Ministry, which has received the support of the media, conveyed the messages it prepared to masses through mass media, and informed the masses about the course of the disease and what measures can be taken at the point of prevention from disease through specialist doctors invited to television programs.

While the announcements about the measures to be taken for the public and the health personnel are published on the official website of the Ministry, the steps to be taken in almost every area of social life are detailed. It is seen that successful measures are carried out in terms of health communication with both posters and written documents on the site, where the precautions to be taken by institutions and organizations in order to sustain epidemic management in the society are detailed. The study focused on the concept of health communication and the communication strategies followed by the Ministry of Health in combating the coronavirus epidemic.

**Key words:** Health, Health Communication, Coronavirus.

## 1. GİRİŞ

Sağlık konusu insanlar açısından önemli olup, medyada yer alan sağlık ve tıp konulu içerikler okuyucular-izleyiciler tarafından yakından takip edilmektedir. İletişimin alt sistemi olarak değerlendirilen sağlık iletişimi, insanların sağlıkla ilgili konuları nasıl ele aldıkları, sağlıkla ilgili işlemler ve buna etki eden etmenler üzerine odaklanmaktadır.

Bireylerin sağlıklarını korumalarına ve geliştirmelerine temel olacak sağlık davranışlarının kazandırılmasında sağlık iletişimi çalışmaları büyük rol oynamakta, doğru sağlık bilgisini iletmek kadar, hedef kitlede istenilen tutum ve davranış değişikliklerini gerçekleştirmek önem taşımaktadır. Sağlık iletişiminde geniş toplum kesimlerine doğru sağlık davranışlarının kazandırılarak, mesajların benimsenmesi noktasında kitle iletişim araçları büyük rol oynamaktadır. Özellikle içinde bulunduğumuz teknoloji çağında bilimsel gelişmeleri yakından takip edebilmek, medyada bilim haberlerini doğru okuyabilmek açısından iletişim sürecinin sağlıklı işlemesi bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tüm dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs (Covid-19) salgını: bilimin önemi kadar bilimi halka anlatmanın da ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bilim dünyası ve halk arasında sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi durumunda toplumsal düzeyde davranış ve tutum değişiklikleri gözlenebilmekte, bu durum salgınların seyrini olumlu yönde etkilemektedir. Bu noktada etkin sağlık iletişimi çalışmaları ile kamuoyuna sağlıkla ilgili enformasyonu yalın ve anlaşılır bir dille aktarmak ve bunu yaparken de toplumsal bilinç oluşturmak büyük önem taşımaktadır. Riskle ilgili bir haber, kamuoyunda gereksiz bir endişe ya da gereksiz iyimserliği neden olabilmekte, bu haberlerin medyada yer almasıyla kamu sağlığına ciddi zarar verilebilmektedir.

Sağlık Bakanlığı hastalığın seyri ve kontrol altına alınması yönünde bir dizi iletişim stratejisi izleyerek, bu konuda geniş halk kesimlerini bilgilendirmek adına çalışmalar başlatmıştır. Medyanın desteğini alan Bakanlık, hazırladığı mesajları kitle iletişim araçlarıyla geniş halk kesimlerine ulaştırırken, televizyon programlarına davet edilen uzman doktorlar aracılığıyla hastalığın seyri ve hastalıktan korunma noktasında ne gibi önlemler alınabileceği noktasında kitlelere bilgilendirme yapılmıştır.

Bakanlığın resmi web sitesinde halka ve sağlık personeline yönelik alınması gereken önlemler hakkında duyurular yer alırken, sosyal yaşamın hemen her alanında izlenecek adımlar ayrıntılı olarak yer almaktadır. Toplumda salgın yönetimini başarıyla sürdürebilmek adına kurum ve kuruluşların alması gereken önlemlerin de ayrıntılı olarak yer aldığı sitede, gerek hazırlanan afişler, gerekse de yazılı dökümanlar ile sağlık iletişimi açısından başarılı çalışmalar yürütüldüğü görülmektedir.

## 2. İLETİŞİM KAVRAMI

İletişim olgusu; insanın yaşamı süresince çevresiyle kurduğu bireysel ve sosyal ilişkilerin tümünde önemli yer tutmaktadır. Yaşamı boyunca farklı amaçlarla başkalarıyla ilişkiye girerek hayatını var etmeye çalışan insanoglu, fikir ve deneyimlerini karşısındakine aktarabilmek, var olduğunu gösterebilmek için iletişime ihtiyaç duymaktadır

İletişim her şeyden önce, insanın kendisini gerçekleştirme ve sosyal süreçlere girmesi açısından önem taşımaktadır. Birey iletişim sayesinde sosyal ilişkiler içerisinde kendini var etmekte ve konumlandırmaktadır. İletişim yardımıyla insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma, onları paylaşma ve değerlendirme olanağına sahip olmaktadır. İnsanlar arasında var olan ilişkilerin sürmesi ve yeni ilişkilerin kurulması iletişim aracılığıyla gerçekleşmektedir (Yılmaz, 2010: 33).

İletişim insanlık tarihi kadar eski bir olgudur. Her toplumdaki farklı sosyo-ekonomik ve kültürel sınıflara ait bireyler yüzyıllar boyunca iletişime önem vermişlerdir. İnsanların iletişime duydukları gereksinim nedeniyle bu alanda her geçen gün çarpıcı gelişmeler ortaya çıkmaktadır. Gazetelerden televizyon kanallarına, bilgisayarlardan, görüntülü cep telefonlarına kadar farklı iletişim araçlarındaki gelişmeler ve yenilikler insanoglunun bu alanda ulaştığı noktayı göstermektedir

(Büyükbaykal,2009: 185). İletişim tekniklerinin dünyanın her yerini birbirine bağlayacak düzeye ulaşması, televizyon kanallarının çoğalması, bilgisayarın günlük yaşamın en sıradan alanlarına yayılma eğilimi göstermesi, iletişimi bilimsel ve güncel tartışmaların temel konularından biri yapmıştır. Yüzyılımızın ikinci yarısında iletişim teknolojisinde gerçekleşen ilerlemeler; ekonomik, toplumsal ve siyasal alanda birtakım dönüşümlere yol açarken, iletişim olgusunun önem kazanmasına yol açmıştır (Zıllıoğlu,1994: 27).

Çağımızın en önemli olgularından biri olmasına, sokaktaki vatandaştan, siyasetçiye kadar hemen herkesin sıklıkla kullandığı bir kavram haline gelmesine rağmen iletişimin anlamı üzerinde ortak bir görüşün oluşmadığı görülmektedir. Bu durum, iletişim biliminin diğer sosyal bilimlerden ayrıcalıklı olarak kendine özgü bir disiplin olmasından kaynaklanmaktadır.

İletişim terimi dilimizde batı dillerindeki ‘Communication’ kelimesinin karşılığı olarak kullanılmaktadır. Communication kelimesi Latince ortak anlamına gelen ‘communis’ ve ortak kılmak anlamına gelen ‘communicare’ kelimelerinden türetilmiştir (Oskay, 1969: 89). İletişim; bilgi ve düşüncelerin herkes tarafından aynı biçimde ve aynı değerle anlaşılabilir olması, paylaşılması ve karşılıklı etkinin sağlanmasıdır (Daldal,1978: 4).

İletişim çalışmaları alanında tutucu olarak tanımlanan iletişim bilimciler iletişimi; iletilerin aktarılması-gönderilmesi-yayınlanması olarak görmektedirler. Bu teorik anlayış içerisinde yer alan teorisyenler özellikle “etkinlik” ve “doğruluk” kavramları üzerinde durmaktadırlar. İletişim, bir tarafın öteki tarafın davranışını istenen yönde etkileme veya değiştirme sürecidir. Eğer beklenen etki ortaya çıkmazsa ya da farklı olarak çıkarsa ya da umulandan az ise tutucu aydınlar bunu iletişimin başarısızlığı olarak nitelemekte ve başarısızlığın nedenlerini gönderici-ileti-alıcı sürecinde aramaktadırlar (Alemdar ve Erdoğan, 1990: 51).

1900’lü yılların başında sosyologlar, iletişimi tutucu gelenekten farklı olarak ele alıp yorumlamışlardır. İletişimi, sosyal düzenin üretimi veya yeniden üretimi olarak ele alan sosyolog Cooley’e (1971: 101) göre iletişim, insan ilişkilerinin, içinden geçerek var olduğu ve geliştiği mekanizma anlamına gelmektedir. İnsanın gelişmesi iletişimden geçerek olmaktadır.

İletişim araştırmalarında ikinci önemli kuramsal yaklaşım ise değişimci iletişim kuram ve araştırmalarıdır. Bu yaklaşımın savunucularına göre ise iletişim, insan etkinliklerinin tamamlayıcı bir parçası olarak görülmektedir. İletişim insan ilişkilerinin bir zorunluluğu, ayrıcalığı, önceliğidir. İletişim kavramını toplumsal, ekonomik, siyasal ve tarihsel koşullar içinde anlamaya çalışmak gerekmektedir (Alemdar ve Erdoğan, 1990: 170).

İletişimi, iletiler aracılığıyla gerçekleştirilen toplumsal etkileşim olarak tanımlayan Gerbner, iletişimin tamamlayıcı özelliği üzerinde durarak, iletişim ile ortaya konan anlamın, alıcının daha önceden edindiği bilgi ve ön kabullere ve buna ek olarak iletişim eyleminin gerçekleştiği ortama bağlı olduğuna dikkat çekmektedir (McQuail ve Windahl, 2005: 18).

Güz’ün (1998:130) iletişim sürecine ilişkin yaptığı tanımlamaya göre, “İletişim, kaynakla hedef arasında anlamlı iletilerin üretilip paylaşıldığı bir süreçtir. Anlamlar kişiler tarafından ve kişiler arasında yaratılır. Bu bakımdan iletişim, kaynağın anlam ürettiği ve hedefin de aynı anlamı tüketeneğine inandığı aşamalı bir süreçtir”.

İletişim sürecinin temelinde; mesajı oluşturan ve tüketen kişilerin temelinde anlaştıkları ortak kavramlar yer almaktadır (İlal, 1997: 19). Aynı ortak kavramlara sahip olan kaynak ve hedef birbirini anlayabilmektedir. Ortak kavramlara sahip olunmadığında, kaynağın gönderdiği mesajın algılanmaması ya da farklı anlaşılması ortaya çıkacaktır. Mesaj, kaynak tarafından meydana getirilerek bir kanal aracılığıyla hedef kitleye gönderilen her çeşit bilgi, duygu ve düşünceleri içine almaktadır. İletilen mesaj objektif olmalı ve gerçekleri ifade etmelidir. Gerçek dışı ya da yanıltıcı mesajların etkili olamayacağı göz ardı edilmemelidir.

İletişim en genel ve kısa anlatımıyla, herhangi bir bilginin, herhangi bir yolla karşı tarafa aktarılması sürecidir. İnsanın duygu ve düşüncelerini, ihtiyaç ve isteklerini başkalarına anlatması, ihtiyaçlarını karşılaması, yeni bilgiler öğrenmesi, bilgilerini yayması, yeni teknolojileri keşfetmesi, gelişip sosyalleşmesi iletişim yoluyla olmaktadır (Ulu, 2008: 1). İletişim; mesajların paylaşılması, karşılıklı etkinin sağlanması, yorumlanıp sonuç çıkarılması gibi işlemleri kapsayan sosyal bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu tanımlarda da görüldüğü üzere iletişimin oluşabilmesi için bireyler ya da gruplar arasında karşılıklı bir şeylerin aktarılması sonucu etkileşimin oluşması gerekmektedir. İletişimin özünü 'aktarım', 'etkileşim' ve 'paylaşım' oluşturmaktadır.

İki birey arasında başlayan ve hayatın farklı alanlarında etkisi hissedilen iletişim süreci günümüzde ekonomik hayattan, siyasal süreçlere, eğitim sistemlerinden, uluslararası ilişkilere kadar çeşitli alanlarda önemli işlevleri yerine getirmektedir. Söz konusu işlevler arasında en temel olan; kamuoyunu bilgilendirme, haber verme işlevidir. Toplumsal hayatın şekillenmesinde önemli rolü olan haber; hayata ilişkin verileri, olguları, görüş ve mesajları taşıırken; ulusal ve uluslararası siyasal, ekonomik sistemlere kadar gündelik hayatla ilgili geleceğe ilişkin kararların alınmasına da katkıda bulunmaktadır. Benzer şekilde bireyler iletişim sayesinde kendi varoluşunu gerçekleştirme ve ötekini tanıma olarak tanımlanabilen toplumsallaşma şansını elde etmektedir.

İletişimde temel ilke insanların gerek kendi çevrelerinde, gerekse uzaklarda oluşan gelişmelerle ilgili bilgi edinmesidir. İnsanlar, yaşadıkları toplumlarda kendilerini iletişimle koruyabilmektedirler. Toplumlar ve ülkeler, iletişim olgusuyla birbirlerine üstünlük sağlayabilmektedirler. Savaşlar bile çok iyi oluşturulan iletişim ağları sayesinde kazanılmaktadır. Bu nedenle insanlar, bilgi edinme hakkını, yaşamdaki temel haklardan biri olarak görmekte ve buna sahip çıkmaktadırlar (Gönenç, 2001: 1). Özellikle içinde bulunduğumuz teknoloji çağında bilimsel gelişmeleri yakından takip edebilmek, medyada bilim haberlerini doğru okuyabilmek açısından iletişim sürecinin sağlıklı işlenmesi bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

## 2.1 Sağlık İletişimi Kavramı

Sağlık konusu insanlar açısından önemli olup, medyada yer alan sağlık ve tıp konulu içerikler okuyucular-izleyiciler tarafından yakından takip edilmektedir. Bireyin kendisi ya da yakınlarının yaşadığı sağlık sorunları karşısında gerekli enformasyona ulaşması, onda tatmin duygusu oluşturarak, sağlık problemleriyle daha kolay başa çıkabilmesine yardımcı olmaktadır (Sütlaş,2007: 297-298).

İletişimin alt sistemi olarak değerlendirilen sağlık iletişimi, insanların sağlıkla ilgili konuları nasıl ele aldıkları, sağlıkla ilgili işlemler ve buna etki eden etmenler üzerine odaklanmaktadır. Rogers'ın (1996) ifadesiyle sağlık iletişimi, bireyler arasında sağlıkla ilgili konularda gerçekleşen etkileşime, iletişim kavram ve kuramlarının uygulanması olarak değerlendirilmektedir. İçeriği sağlık olan her türlü insan iletişimi, sağlık iletişimi kapsamında ele alınırken; doğru sağlık bilgilerinin yayılması, sağlıkla ilgili konularda tutumların değişmesi ve sağlık davranışının geliştirilmesi konularına odaklanmaktadır. Bu yönüyle ele alındığında kitle iletişim araçları, sağlıkla ilgili mesajların geniş insan topluluklarına ulaştırılması açısından önemli işlevler üstlenmektedir (Tabak, 1999: 29).

Sağlık psikolojisi, sağlık sosyolojisi, biyomedikal iletişim, davranışsal sağlık ve tıbbi iletişim gibi yeni alanlarla birlikte ele alınan sağlık iletişimi bir disiplin olarak tıp, halk sağlığı, sağlık eğitimi, psikoloji, sosyoloji gibi alanlarla yakından bağlantılıdır. Kuzey Amerika'da 1970'li yıllardan bu yana gelişme gösteren sağlık iletişimi, Türkiye'de son yıllarda tartışılan konular arasında yer almaktadır.

Sağlıklı bireyler olmanın en önemli unsurlarından biri, bireylerin kendi sağlığını koruma konusunda bilinçli olmalarından geçmekte, bu aşamada doğru sağlık bilgisine ulaşmak büyük önem taşımaktadır. İnsan yaşamıyla yakından ilgili olan sağlık konusunda verilen bilgilerin güvenilir ve doğru olması hayati önem taşımakta, medya aracılığıyla geniş halk kesimlerine ulaşan sağlık mesajlarının yanlış ya da eksik enformasyondan oluşması, toplum sağlığını tehdit etmektedir.

Bireylerin sağlıklarını korumalarına ve geliştirmelerine temel olacak sağlık davranışlarının kazandırılmasında sağlık iletişimi çalışmaları buyk rol oynamakta, doğru sağlık bilgisini iletmek kadar, hedef kitlede istenilen tutum ve davranış değişikliklerini gerçekleştirmek önem taşımaktadır. Sağlık iletişiminde geniş toplum kesimlerine doğru sağlık davranışlarının kazandırılarak, mesajların benimsenmesi noktasında kitle iletişim araçları buyk rol oynamaktadır. Medya kuruluşlarının bireylerin sağlık okuryazarlığı düzeyini göz önüne alarak enformasyon akışını gerçekleştirmesi, yayın içeriklerini hazırlaması, önem taşıyan konular arasında yer almaktadır.

Sağlık alanıyla ilgili kişi veya grupların ilgili hedef kitlelere yönelik olarak gerçekleştirdikleri iletişim şekli olarak ortaya çıkan sağlık iletişimi; bireysel düzeyde hasta-hekim, sağlık personeli ile hasta ve sağlık personellerinin kendi arasında kurdukları iletişim olarak görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, televizyonda yayınlanan sağlıkla ilgili programlardan, internet ortamında yer alan sağlık konulu bilgilendirici materyallere kadar her türlü araç, sağlık iletişimi alanında kullanılmaktadır (Okay, 2007: 21).

### 2.1.1 Sağlık İletişiminin Gerçekleşme Düzeyleri:

Sağlık konulu mesajların hedef kitlelere ulaştırılmasında önemli rol oynayan sağlık iletişimi çeşitli düzeylerde ortaya çıkmaktadır. Kitle iletişimi düzeyindeki sağlık iletişimi; sağlık geliştirme kampanyaları, halk sağlığı planlarında yer almakta; sağlıkla ilgili mesajların yayılması ve yorumlanmasında ön plana çıkmaktadır. Sağlık iletişimi toplumsal düzlemde; bireylerin sağlıkla ilgili konularda gerçekleştirdikleri etkililere odaklanırken, örgütsel düzeyde sağlık iletişimi ise; sağlık kurumlarında, personel arasında, kurumsal kültür içerisinde gerçekleşen iletişimi ifade etmektedir. Kişinin kendisiyle iletişimi düzeyinde gerçekleşen sağlık iletişimi ise, bireylerin bu alandaki düşüncelerini, inançlarını ve duygularını içermektedir (Tabak,1999: 30). Bireylere sağlıklarını korumalarına ve geliştirmelerine temel olacak sağlık davranışlarını kazandırmayı amaçlayan sağlık eğitiminde, sağlık iletişimi merkezi rol oynamaktadır. İnsan davranışlarının belirlenmesinde belirleyici konumda olan iletişim olgusu, sağlık davranışı konusunda da bireylerin ikna edilmesi sürecinde önem taşımaktadır.

Günümüzün modern toplumlarında farklı bilişsel yeterliliklere sahip olan bireylere doğru sağlık davranışlarını kazandırmak kolay olmamaktadır. Özellikle ocukluk ve gençlik dönemlerinde toplumun önemli bir kesiminde sağlık konularına karşı bir duyarsızlık oluşmakta, sağlık sorunlarını kendilerinden uzak görmektedir. Örneğin obezite konusunda yeterli bilgi düzeyine sahip olmayan gençler, şişmanlığın yaratacağı sağlık sorunları yerine, daha çok durumun estetik yönleriyle ilgilenmektedir. Bu durum, sağlığın korunması ve geliştirilmesi konusundaki eğitim ve iletişim çalışmalarının önemini daha da arttırmaktadır.

Sağlık mesajlarının genellikle sağlıkla ilgili konularda yanlış davranışların sonuçlarını korku, endişe ve suçluluk duygusu yaratacak biçimde iletmesi, bireylerde tutum değişikliği yaratmaya etkili olmakla birlikte, bazı durumlarda farklı etkiler ortaya çıkabilmektedir. Örneğin sağlıklı bebeğe sahip olmak arzusu duyan anne adayları, bu konuda her türlü sağlık bilgisini edinerek, ikna olma sürecinde daha kolay motive olmaktadır.

Sağlık iletişiminde sağlık davranışlarının hedef kitlelere benimsetilmesinin sağlanması amacına yönelik olarak gerçekleştirilmiş çalışmalarda, kitle iletişim araçları önemli rol oynamaktadır. Kitle iletişim araçları sağlık iletişiminde; kamuoyu oluşturma, bilgilendirme, yenilikleri duyurma, hatırlatma ve benzeri işlevleri üstlenmektedir (Tabak, 1999: 81).

Günümüzde bireylerin sağlıklı yaşam konusu üzerine odaklanarak, hastalıkları ve tedavi yöntemleri hakkında daha fazla kontrole ve bilgiye sahip olmak isteği içerisinde buldukları bilinmektedir. Sağlık iletişimi konusu bu noktada daha fazla önem kazanmakta, bireylerin bilgi düzeylerinin ve bilinçlerinin artması önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Gelişen teknolojiyle birlikte internetin kullanımının giderek yaygınlaşması, kişilerin sağlık konusunda daha önce edinemedikleri,



bulamadıkları bilgilere ulaşmaları konusunda önemli fırsatlar sunmaktadır (Okay, 2007: 19). Gelişen teknoloji hastalar için yeni enformasyon imkanları sunmakta, internet sayesinde hastalar hastalıkları hakkında ön araştırma yaparak hekimlere gidebilmekte ve sorunlarına yönelik çözümleri hekimlerinden talep edebilmektedir. Bu noktada hekim ile hasta arasında kurulacak sağlıklı iletişimi büyük önem taşımaktadır. Hekim ve hasta arasındaki iletişimde farklı uygulamalara rastlansa da, günümüzde hastanın daha fazla merkeze alınarak, hastanın isteklerinin de önemli olduğu uygulamalara yer verildiği görülmektedir. Bu sayede sağlık personeli ile hasta arasında etkili bir iletişim ortamının sağlanması mümkün olabilmektedir.

Günümüzde gelişmiş ülkelerde sağlık alanında hastalar giderek müşteri olarak görülürken, bu durum onların sağlık hizmeti sunanlar arasında bir seçim yapabilme şansına sahip olmasına imkan tanımaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de, özel hastanelerin sağlık alanındaki ağırlıklarının artması, bu hastanelerin hastalarına yönelik olarak gerçekleştirdikleri sağlık iletişimi çabalarının artarak, hastaları kendi kurumlarına çekme yönünde faaliyetler göstermelerine yol açmıştır (Okay, 2007: 21). Özel hastanelerin sayısının artmasına paralel olarak, başta hekimler olmak üzere sağlık personelinin hastalarıyla kurdukları iletişimde iyileşmeler olduğu görülmektedir. Günümüzde hastaların sağlık hizmetine ulaşmaları noktasında, sosyo-ekonomik durum belirleyici rol oynamaktadır.

Hasta-hekim arasındaki iletişimde özellikle üniversite hastanesinde çalışan hekimlerin zamanlarının büyük bölümünü araştırmaya ayırmaları nedeniyle sıkıntılar yaşanmakta, istenilen düzeyde iletişim gerçekleştirilememektedir. Sağlık sisteminden kaynaklanan sorunlar da eklendiğinde, hasta ile başta hekimler olmak üzere sağlık personeli arasında iletişim kopuklukları yaşanabilmektedir.

Sağlık iletişimi alanında koruyucu tedavi anlayışının yaygınlaşmasıyla birlikte medya kuruluşlarının başta kanser ve obezite olmak üzere bireylerin kendi sağlıklarını korumalarına yönelik içeriklere yer verdikleri görülmektedir. Bireylerin eğitim düzeyinin yükselmesine paralel olarak kendi sağlıklarını koruma konusunda daha duyarlı olmaları, koruyucu sağlık hizmetlerinin önem kazanmasına yol açmıştır.

Günümüzde ciddi bir hastalığı olandan, sağlık hizmetinden estetik amaçlı olarak yararlanmayı amaçlayan kitlelere kadar geniş bir yelpazede sağlık hizmeti sunulmaktadır. Sağlık hizmeti sunan kurumların bu konuda izledikleri iletişim stratejilerinde farklılıklar görülmekte, kamu hastanelerinde hedef kitle çok fazla dikkate alınmazken, kar amacı güden hastanelerde hastalara çoğunlukla müşteri gözüyle bakıldığı gözlenmektedir.

Sağlık iletişimi konusunda sağlık personeli ile hasta arasında kurulan sözel iletişim büyük önem taşımakta, tarafların iletişim kurma konusundaki isteklikleri, ortak dili konuşmaları, iletişimin yapısını ve kalitesini etkileyebilmektedir. Taraflar arasında kurulacak sağlıklı iletişim, hastaların kendilerini daha rahat ve iyi hissetmeleri açısından önem taşımaktadır (Sütlaş, 2006).

Sağlık iletişimi alanında düzenlenen kampanyalar aracılığıyla hastalıklar hakkında geniş kitleleri bilgilendirmek ve spesifik sağlık sorunları konusunda uyarmak mümkün olabilmektedir. Belirlenen hedef kitleye uygun mesajların hazırlanması kadar, kişiye özel sağlık mesajlarının iletilmesi, söz konusu kampanyaların etkinliği açısından önem taşımaktadır (Okay, 2007: 183). Sağlık kampanyaları ile bir toplumun sağlığını şekillendirmek ve korumak mümkündür. Ancak bu durum, büyük ölçüde kampanyanın hedef kitlesini iyi tanımlanmış olması ve uygun eylemlerin gerçekleştirilmesiyle mümkün olabilmektedir.

Sağlık iletişiminde dikkate alınması gereken konulardan biri, hastaların sağlık problemleri konusunda hekime gitme aşamasında yaşadıkları sıkıntılardan kaynaklanmaktadır. Hastalar, hastalıklarına ilişkin kaygılar ya da hekimle iletişim kuramayacağı düşüncesiyle bir sağlık merkezine başvurmak konusunda çekimser kalabilmektedir. Konuya hekimler açısından bakıldığında, gün içerisinde çok sayıda hasta ile karşılaşan hekimlerin hastaları ile yeterli diyalog kuramadıkları bilinmektedir.

Hastalar hekimlerin iletişim tarzları nedeniyle kendilerini sözel olarak ifade etmekte güçlükler yaşayabilmekte, bu durum özellikle uzun süreli tedavi gerektiren hastalıklarda önemli bir sıkıntı yaratmaktadır. Bu durumun giderilmesinde etkili iletişim becerilerinin bilinmesi büyük önem taşımaktadır (Gürüz ve Yeğinli, 2008).

Hasta ve hekim arasında kurulacak iletişimde, empatik iletişim büyük rol oynamakta, bu sayede hekim ve hasta arasında işbirliği güçlenerek, hastalığın tedavisinde etkinlik sağlanabilmektedir. Empatik iletişim sayesinde hasta hekim tarafından dinlendiğini ve anlaşıldığını hissetmekte, bu da tedavinin başarısı şansını arttırmaktadır. Empatinin, teşhis ve tedavi sürecinde kullanılması, hekim-hasta arasındaki iletişimde büyük rol oynamaktadır.

Sağlık iletişiminin en önemli bölümünü, sağlık personeli ile hekim arasındaki iletişim oluşturmaktadır. Bu iletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi noktasında tarafların her birinin iletişime katılma noktasında istekli olmaları önemli rol oynamaktadır. Ancak hasta sayısının çokluğu, sağlık personelinin iletişim konusundaki bilgisizliği, nüfusun sağlık okuryazarlığı düzeyinin düşük olması gibi faktörler, iletişimin başarısını olumsuz etkilemektedir.

Sağlık okuryazarlığı düzeyinin yetersiz olması, birtakım riskleri beraberinde getirmekte, verilen sağlık hizmetinin istenilen sonuca ulaşmasına engel olmaktadır. Bu alanda sağlanacak ilerleme sayesinde bireysel davranışlarda olumlu değişimler yaşanırken, toplumsal alanda da sağlık hizmetlerinin ve sağlığa ayrılan kaynakların rasyonel kullanımı mümkün olabilecektir. Sağlık okuryazarlığının yetersiz olması, bireylerin daha sık hastaneye gitmelerine ve bunun sonucunda da daha fazla sağlık harcaması yapmalarına, gereksiz tedavilere maruz kalmalarına neden olabilmektedir. Sağlık okuryazarlığı alanında yeterli beceriye sahip olmak, söz konusu mesajların kaynağı ve güvenilirliği konusunda da kullanıcılara önemli fırsatlar sunmaktadır.

Son yıllarda medyada sağlıkla ilgili haberlerin sayısında görülen artış göz önüne alındığında, medyadaki sağlıkla ilgili içeriklerin doğru değerlendirilmesi, sağlık okuryazarlığı açısından büyük önem taşımaktadır. İnternette yer alan sağlıkla ilgili bilgilerin karmaşıklığı ve yoğunluğu, hastanın yanlış bilgilenmesine neden olabilmektedir. Kullanıcılara çok kısa sürede istediği bilgilere ulaşma imkanı sunan internet, konu sağlık olunca en cazip araçlardan biri haline gelmektedir. Bireylerin kendileri ve toplum sağlığı ile ilgili karar ve davranışlarını yönlendiren, temel sağlık hizmetleri konusundaki bilgilere erişerek, bunların doğru şekilde alınmasını sağlayan beceri olarak karşımıza çıkan sağlık okuryazarlığı; bir ilacın hangi dozlarda alınması gerektiğinden, tahlil sonuçlarını anlamaya kadar birçok konu ile yakından ilişkilidir (Sezgin, 2011: 141).

Sağlık personeli ile hasta arasında yüz yüze iletişimle başlayıp, kitle iletişim araçlarına kadar uzanan geniş bir yelpazede gerçekleşen sağlık iletişiminde bireylerin sağlıkla ilgili enformasyonları doğru anlamaları kadar, edindikleri bilgileri uygun biçimde kullanmaları noktasında sağlık okuryazarlığı kavramı önem taşımaktadır. İnternet teknolojisi sayesinde bilgiye erişimin giderek kolaylaştığı günümüzde, sağlık okuryazarı olmak önemi giderek artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İnternette yer alan bilgilerin yoğunluğu ve karmaşıklığı, bu bilgi bombardımanı içerisinde hastaların yanlış enformasyon edinmesine veya tedavinin aksamasına yol açabilmektedir. Bunun yanında bu alanda yanlış ve zararlı sağlık enformasyonun yer alması, insan sağlığı açısından bir takım riskleri de beraberinde getirmektedir.

## 2. KORONAVİRÜS VE SAĞLIK İLETİŞİMİ

Koronavirüs (Covid-19) salgınının tüm dünyanın tek gündemi olmaya başlamasıyla birlikte, ülkemizde de Covid 19 ile ilgili sağlık politikaları oluşturularak, hastalıkla mücadele etmenin yolları aranmaya başlanmıştır. Salgınla ilgili enformasyonun geniş halk kitlelerine ulaştırılmasında ülkemizde Sağlık Bakanı Fahrettin Koca başta olmak üzere bilim kurulu üyeleri merkezi rol üstlenmiştir. Hastalığın seyriyle ilgili gelişmeleri şeffaf bir şekilde kamuoyu ile paylaşan Sağlık Bakanlığı, kamuoyunda güven duygusu oluştururken, Sağlık Bakanının Twitter hesabı kısa süre

içinde ülkenin en popüler iletişim aracı konumuna gelmiştir. Sürekli bir şekilde vatandaşların evde kalmasına yönelik yapılan uyarılar, kamuoyunun durumun ciddiyetini kavramasında etkili rol oynarken, bu aşamada kaynak durumundaki Sağlık Bakanlığı'nın halk nezdindeki güvenilirliğinin önem taşıdığı söylenebilir. İletişimde, özellikle de sağlık iletişiminde kaynağın güvenilirliği, mesajın inandırıcılığı ve ikna ediciliği bakımından büyük önem taşımaktadır.

Koronavirüs Türkiye'de etkisini göstermeden gerekli tedbirleri alarak, bunları radikal bir şekilde hayata geçiren Sağlık Bakanlığı, sağlık iletişimi alanındaki uygulamalarıyla süreci başarılı bir şekilde yöneterek, kamuoyunun doğru bir şekilde yönlendirilmesinde aktif rol oynamıştır. Medyanın desteğini arkasına alan Bakanlık, salgın konusunda atılan adımları kamuoyuyla paylaşarak, toplumda olası bir panik havasının oluşmasını önlemeyi başarmıştır. Bilim kurulu üyelerinin açıklamalarını yakından takip eden geniş halk kitleleri, günlük yaşamlarını uzman önerileri doğrultusunda yönlendirmeye başlamış, alınması gereken önlemleri uygulama konusunda hassasiyet göstermiştir. Namazların cemaat yerine tekil kılınmasından, sokağa çıkma kısıtlamalarına, şehirlerarası ulaşımın yasaklanmasından, alışveriş merkezlerinin kapatılmasına kadar sosyal hayatı yakından etkileyen birçok uygulama, iletişim stratejilerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi sonucu kolaylıkla uygulamaya geçirilmiştir. İletişimin başarısında şeffaflık, kamuoyunun yararına bilgilendirme yapmak ve mesajların sürekli olarak yenilenmesi gibi hususlar etkin rol oynamıştır.

Dünya genelinde yaşanan bu salgın, bilimin önemi kadar bilimi halka anlatmanın da ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bilim dünyası ve halk arasında sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi durumunda toplumsal düzeyde davranış ve tutum değişiklikleri gözlenebilmekte, bu durum salgınların seyrini olumlu yönde etkilemektedir. Bu noktada kamuoyuna sağlıklı ilgili enformasyonu yalın ve anlaşılır bir dille aktarmak ve bunu yaparken de toplumsal bilinç oluşturmak büyük önem taşımaktadır. Örneğin koronavirüs salgınında sıklıkla telaffuz edilen ve sokaktaki vatandaşın belki de ilk kez duyduğu 'entübe hasta sayısı' söylemi, günlük konuşmalarımızda dahi yerini almaya başlamıştır. Verilen bilginin alanında uzman hekimler tarafından ve bilimsel literatüre dayalı olarak aktarılması da mesajın kabul edilmesi açısından önem taşımaktadır.

Sağlık iletişiminde hangi iletişim aracının kullanılacağı da, mesajların etkinliği açısından belirleyici olmaktadır. Örneğin ileri yaştaki kişilerin sosyal medyayı daha az kullandığı gerçeği göz önüne alınırsa, hedef kitlenin özelliğine uygun iletişim araçlarının seçilmesi önem taşımaktadır. En eğitilmiş bireyden, en düşük sosyo-kültürel düzeye sahip bireylere kadar herkesin anlayabileceği ortak bir dil kullanmak, sağlık iletişiminin başarısını yakından etkilemektedir.

'Sağlıklı' sağlık haberciliğinin gerçekleşmesi noktasında medyadaki sağlık haberlerinin doğru olarak okunması büyük önem taşımaktadır. Okur ya da izleyicinin sağlıklı ilgili bir haberle karşılaştığında söz konusu yazının hangi amaçla ve kimin için yazıldığı konusunda bilgi sahibi olması, kritik rol oynamaktadır. Yayın içeriğine güvenme noktasında bilgiyi aktarının alanındaki uzmanlığı da belirleyici olmaktadır. Okur ve izleyici açısından bir diğer önemli nokta, anlatılan ve daha önce okurun hiç bilmediği ya da duymadığı bir konuda yapılan yayınlarda bu bilginin ne kadar doğru olduğunun araştırılmasıdır. 'Yeni' diye sunulan birçok haberde kişileri yönlendirme ve talep oluşturma amacı yer almaktadır. Sağlıkla ilgili içeriklerin bireylerde olumlu yönde tutum ve davranış değişikliği gerçekleştirilmesi, bir diğer önemli nokta olarak karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzde gazeteler ve dergiler başta olmak üzere tüm yazılı medyada özel sağlık sayfaları ve özel sağlık ekleri ile karşılaşılmakta, ticari kaygılar nedeniyle 'gündemi yakalamak' gayesiyle, gençlik, güzellik, beslenme, yaşlılık başta olmak üzere toplumun yoğun ilgi gösterdiği alanlarda çok sayıda enformasyon yer almaktadır. Sağlık alanının giderek ticarileşmesi nedeniyle bu konuda öncelik daha çok para kazandıran konular etrafında şekillenmektedir. Bu nedenle sağlık hizmeti alanların sağlık ve tıp konulu haberlere daha ihtiyatlı yaklaşarak, söz konusu haberlerin ticari bir amaç taşıyıp taşımadığını değerlendirmeleri büyük önem taşımaktadır. Sağlık gibi insan hayatıyla yakından ilgili



bir alanda neyin, nasıl söylendiği konusunda duyarlı olmak, bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Riskle ilgili bir haber, kamuoyunda gereksiz bir endişe ya da gereksiz iyimserliği neden olabilmekte, bu haberlerin medyada yer almasıyla kamu sağlığına ciddi zarar verilebilmektedir. Bilim ve sağlık haberciliği alanında uzmanlaşmanın artması, söz konusu haberlerin hazırlanması aşamasında daha titiz davranılması sonucunu beraberinde getirmektedir. Sağlık haberlerinde ‘doğru, ulaşılabilir ve kullanılabilir’ enformasyona ulaşmada, medyanın birtakım etik ilkelere uyması kadar, medya tüketicilerinin sağlık okuryazarlığı konusunda da bilinçli olması önem taşımaktadır. Medyadan kendisine ulaşan enformasyonu doğru bir şekilde değerlendirme becerisine sahip olan bireyler, kendi sağlığıyla ilgili konularda da daha doğru kararlar alabilecektir.

Medyada yer alan bir araştırmanın güvenilirliğinin bazı kriterlere dikkat edilerek değerlendirilmesi, sağlık okuryazarlığı açısından önem taşımaktadır. Bu aşamada; araştırmayı kimin yaptığı, çalışmayı yürütenlerin alanındaki uzmanlığı, araştırmaya kaç kişinin katıldığı, örneklemin nasıl belirlendiği, çalışmanın ne kadar sürdüğü, sonuçların ne kadar güvenilir olduğu gibi hususlar dikkatle değerlendirilmelidir. Bu sorulara verilecek yanıtlar, bireyin kendi sağlığı ile ilgili kararları doğru bir şekilde almasına katkıda bulunabilecektir

Koronavirüs salgınında olduğu gibi yeni bir aşı veya ilaçtan bahsediliyorsa, söz konusu enformasyon mutlaka bilimsel araştırma sonuçlarına dayanmalı, çalışmanın ne aşamada olduğu, ne kadar süreceği gibi konular kamuoyuna doğru bir biçimde aktarılmalıdır. Doğru bilgiye ulaşmak ancak doğru kaynakların kullanımı ile mümkün olacağından, haber kaynağının mutlaka alanında uzman ve yetkin kişilerden oluşmasına özen gösterilmelidir. Koronavirüs salgınında en güvenilir haber kaynakları olarak Sağlık Bakanlığı, Dünya Sağlık Örgütü gibi resmi siteler referans olarak kabul edilirken, bu durum söz konusu mesajların güvenilirliği açısından sağlık iletişimde büyük rol oynamaktadır. Doğru ve güvenilir habere ulaşmak, sadece algılarımızı değiştirmekle kalmamakta, sağlığımızı da korumamıza yardımcı olmaktadır.

Etkin bir sağlık iletişimi, yanlış tedavi ve gereksiz zaman kaybı gibi olumsuzlukları ortadan kaldırmakta, daha etkin bir tedavi imkanının sunumuna olanak tanımaktadır. Örneğin koronavirüs salgınında olduğu gibi, hastalık solunum yolu hastalığı olarak bilinmesine rağmen, ölümlerin birçoğunda hipertansiyonun önemli rol oynadığı açıklanmıştır. İyi bir sağlık iletişimiyle en iyi doktorun kişinin kendisi olduğu gerçeğinden hareketle, birey kendisini nasıl koruması gerektiğini bilecek, virüse yakalandığı taktirde hekimine hastalık öyküsüyle ilgili doğru bilgi verebilecektir.

Sağlık Bakanlığı hastalığın seyri ve kontrol altına alınması yönünde bir dizi iletişim stratejisi izleyerek, bu konuda geniş halk kesimlerini bilgilendirmek adına çalışmalar başlatmıştır. Medyanın desteğini alan Bakanlık, hazırladığı mesajları kitle iletişim araçlarıyla geniş halk kesimlerine ulaştırırken, televizyon programlarına davet edilen uzman doktorlar aracılığıyla hastalığın seyri ve hastalıktan korunma noktasında ne gibi önlemler alınabileceği noktasında kitlelere bilgilendirme yapılmıştır.

Bakanlığın resmi web sitesinde halka ve sağlık personeline yönelik alınması gereken önlemler hakkında duyurular yer alırken, sosyal yaşamın hemen her alanında izlenecek adımlar ayrıntılı olarak yer almaktadır. Toplumda salgın yönetimini başarıyla sürdürebilmek adına kurum ve kuruluşların alması gereken önlemlerin de ayrıntılı olarak yer aldığı sitede, gerek hazırlanan afişler, gerekse de yazılı dökümanlar ile sağlık iletişimi açısından başarılı çalışmalar yürütüldüğü görülmektedir.

Sağlık Bakanlığı'nın resmi web sitesinde “Halka Yönelik Çalışmalar” başlığı altında yer alan önlemler arasında; koronavirüs riskine karşı 14 kural, evde izleme kuralları, seyahat ederken sağlığını koruyun, ellerimizi nasıl yıkamalıyız, toplumda bez maske kullanımı, dikişli/dikişsiz bez maske yapımı, alışveriş merkezlerinde iş yerlerinin çalışan personelin ve müşterilerin alması gereken önlemler, taksi duraklarında alınması gereken önlemler başlıkları altında uyarılar yer almaktadır.

Sağlık personeline yönelik çalışmalar arasında; kişisel koruyucu ekipmanın uygun kullanımı, olası/kesin olgularda maske kullanımı, temas izolasyonu, solunum izolasyonu gibi başlıklar altında izlenmesi gereken adımlar yer almaktadır. Sağlık Bakanlığı söz konusu mesajların geniş halk kesimlerine ulaştırılması noktasında twitter, facebook, instagram gibi sosyal medya platformlarından da geniş ölçüde yararlanarak, sağlık iletişimi çalışmalarını yürütmektedir (<http://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/afis>).

## Halka Yönelik Çalışmalar

### DİKİŞLİ REZ MASKE

*nasil yapılır?*

**MALZEMELER**

- 2 adet 24 cm x 18 cm pamuklu kumaş
- Maskeyi başınızın arkasında bağlayacağınız 2 adet esnek olmayan 70 cm uzunluğunda 1 cm genişliğinde ip veya kumaş şerit
- Maskeyi kulağınıza takacağınız 2 adet 25 cm uzunluğunda 2 mm genişliğinde yumuşak lastik
- İğne ve iplik
- Çengelli iğne veya tel toka
- Makas

**NOT:** Maske, takacak kişinin yüzüne uygun ölçüde yapılmalıdır. Çene, ağız ve burun bölgesi tamamen maskenin içinde kalmak, yüz ile maske arasında boşluk bulunmamalıdır.

**YAPILIŞI**

- 1 Sili dokunmuş pamuklu kumaşı 24 cm x 18 cm ölçüsünde 2 adet olmak üzere kesin.
- 2 Kestiğiniz 2 adet kumaşı üst üste koyun.
- 3 Uzun kenarları 1 cm içeri doğru katlayın ve dikiş.
- 4 Kısa kenarları 1,5 cm içeri doğru katlayın, içinden ip veya lastik geçecek şekilde boşluk bırakarak iç kenarından dikiş.
- 5 İpi/kumaşı veya lastiği maskenin kısa kenarlarının içinden çengelli iğne veya tel toka yardımıyla geçirin.
- 6 Lastik kullandıysanız maskenin yanlarındaki dikişli bölümün içinden geçirdiğiniz lastiklerin uçlarını sıkıca bağlayın.
- 7 Esnek olmayan ip/kumaş kullandıysanız dikişli bölümün içinden geçirdikten sonra uçlarını bağlamayın.
- 8 İçinden ip veya lastik geçirdiğiniz kısa kenarları bütüldükten sonra ipli/lastiğin giriş-çıkış yerlerini dikerek ipli/lastiği sabitleyin.
- 9 Maskeyi yüzünüze oturacak şekilde ayarlayın.

**DİKKAT**

- Nemlenen veya kirlenen maskenizi değiştirin, bunun için yanınızda birden fazla maske taşıyın.
- Temiz ve kirlenmiş maskeleri ayrı naylon torbalarda taşıyın.
- Kullandığınız bez maskeleri mutlaka su ve deterjanla yıkayın.
- Çıkarıldığınız bez maskeyi yıkamadan tekrar kullanmayın.
- Bez maske, 2 yaşın altındaki çocuklarda, solunum akıntısı yaşayanlarda, gusuru kapalı olanlarda ve maskeyi yardımsız çıkarıp saklama engeli bulunmalarda kullanılmamalıdır.

**T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI**  
Sağlık Bakanlığı

### Ellerinizi sık yıkayınız

- ✓ Öksürük ve hapsirik sonrası
- ✓ Yemek hazırlamadan önce ve hazırladıktan sonra
- ✓ Yemek yemeden önce
- ✓ Tuvalete girerken ve çıkınca
- ✓ Eller görünür şekilde kirlendiğinde
- ✓ Canlı veya ölü hayvanlarla temas sonrasında

**T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI**

**Ateşiniz varsa veya öksürüyorsanız seyahatinizi erteleyiniz.**

**SEYAHAT EDERKEN SAĞLIĞINIZI KORUYUN**

Son 14 gün içinde Çin başta olmak üzere koronavirüs enfeksiyonu görülen ülkeden geldiyseniz;

Ateşiniz varsa, öksürüyorsanız ve nefes almada zorluk çekiyorsanız maske takarak sağlık kurumuna başvurunuz ve hekiminize son seyahatiniz hakkında bilgi veriniz

**ELLERİMİZİ YIKAYALIM SAĞLIĞIMIZI KORUYALIM**

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

**ELLERİMİZİ DOĞRU YIKAYALIM**

Yeni Koronavirüs enfeksiyonu yaka enfeksiyonuna yakışık belirebilir.

En çok karşılaşılan belirtiler ateş, öksürük ve solunum sıkıntısıdır.

Korunmak için kalabalıktan olabildiğince uzak durulmalıdır.

Eller en az 20 saniye süreyle su ve normal sabunla yıkanmalıdır.

Ellerimizi iletmiş sabunlu ellerimizin bütün yüzeylerine dağıtalım.

Araçlarımızın içini ve dışını iyice ovalayalım.

Ellerimizi bol su ile durulayalım.

Muslukla, ellerimizi kurutduğumuz kâğıt havlu ile kurutalım.

**KORONAVİRÜS RİSKİNE KARŞI 14 KURAL**

Bilgi için: [www.saglik.gov.tr](http://www.saglik.gov.tr)

- 1 Ellerinizi sık sık su ve sabun ile en az 20 saniye boyunca olarak yıkayın.
- 2 Soğuk algınlığı belirtileri gösteren kişilerle aranızda en az 3-4 adım mesafe koyun.
- 3 Öksürme veya hapsirme sırasında ağız ve burununu tek kullanımlık mendille kapatın. Mendil yoksa dirseğin iç kısmını kullanın.
- 4 Tokalaşma, sarılma gibi yakın temaslardan kaçının.
- 5 Ellerinizle gözlerinize, ağızınıza ve burnunuza dokunmayın.
- 6 Yurt dışı seyahatlerinizi iptal edin ya da erteleyin.
- 7 Yurt dışından dönüştü ilk 14 günü evinizde geçirin.
- 8 Bulduğunuz ortamları sık sık havalandırın.
- 9 Kıyafetlerinizi 60-90°C'de normal deterjanla yıkayın.
- 10 Kapı kolları, armatürler, lavabolar gibi sık kullandığınız yüzeyleri su ve deterjanla her gün temizleyin.
- 11 Soğuk algınlığı belirtileriniz varsa yaşlılar ve kronik hastalığı olanlarla temas etmeyin, maske takmadan dışarı çıkmayın.
- 12 Havlu gibi kişisel eşyalarınızı ortak kullanmayın.
- 13 Bol sıvı tüketin, dengeli beslenin, uyku düzeninize dikkat edin.
- 14 Düşmeyen ateş, öksürük ve nefes darlığınız varsa, maske takarak bir sağlık kuruluşuna başvurun.

**KORONAVİRÜS ALACAĞINIZ TEDBİRLERDEN DAHA GÜÇLÜ DEĞİLDİR.**

TÜRKİYE CUMHURİYETİ SAĞLIK BAKANLIĞI

## COVID-19 SALGININDA

### ALIŞVERİŞ MERKEZLERİNDE (AVM)

#### Müşterilerin Alması Gereken Önlemler

- Giderken mutlaka maske takın.** AVM'de geçirdiğiniz süre boyunca **maskenizi çıkarmayın.** Maskenin doğru kullanımı konusundaki tedbirleri ihmal etmeyin.
- Diğer müşterilerle ve AVM çalışanlarıyla aranızda **en az 3-4 adım mesafe koyun.**
- AVM'de **uzun süre kalmayın.**
- Mümkünse asansörü, mescidi, ortak dinlenme alanlarını **kullanmayın.** Oto yıkama ve vale hizmetlerinden **yararlanmayın.**
- Yürüyen merdiven bantları, asansör düğmeleri, kapı kolları ve trabzanlar başta olmak üzere **hiçbir yüzeye dokunmayın.** Dokunursanız ellerinizi su ve sabunla yıkayın veya alkol içerikli el antiseptiği kullanın.
- Ellerinizi yıkadıktan sonra kurutmak için tuvaletlerdeki sıcak hava üfleyen makineleri **kullanmayın.**
- Dağıtılan promosyonları ve broşürleri **almayın.**
- Deneme kabinlerini **mümkün olduğu kadar kullanmayın.** Kullanırsanız içeride 10 dakikadan uzun süre kalmayın ve maskenizi çıkarmayın.
- Mümkünse kredi kartı veya banka kartıyla **temassız ödeme yapın.**

TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlığımızı önemsiyoruz

### Sağlık Personeline Yönelik Çalışmalar:

## STANDART ÖNLEMLER

Olası enfeksiyon tanısına bakılmaksızın, tüm hastalarda uygulanması gereken önlemler

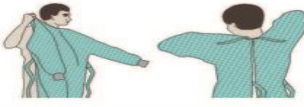



- EL HİJYENİ**  
Hastaya temas öncesi ve sonrası el hijyeni sağlanmalıdır.
- PERSONELİN KORUYUCU EKİPMAN KULLANIMI**  
Kan, vücut sıvısı (ter hariç), bütünlüğü bozulmuş deri ve mukoz membran ile temas riski varlığında kişisel koruyucu ekipman giyilmelidir (eldiven, önlük, maske, göz/ yüz koruyucu)
- ELDİVEN KULLANIMINDA EL HİJYENİ**  
Eldiven giymeden önce ve çıkardıktan sonra el hijyeni sağlanmalıdır
- DELİCİ KESİCİ ALET KULLANIMI**  
İğneler kullanıldıktan sonra kapağı kapatılmamalı, ucu bükülmemeli (delici aletler dahil), delinmeye dirençli sarı kutulara atılmalıdır
- ÇEVRE KONTAMİNASYONUNUN ÖNLENMESİ**  
Kan ve vücut sıvıları ile kirlenen tekstil malzemeleri özel sızdırmaz torbalar içinde alandan uzaklaştırılmalıdır
- PERSONEL SAĞLIĞI**  
Personel ellerindeki tüm yara ve çatlakları pansuman malzemesi ile kapatmalıdır

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI | [saglik.gov.tr](http://saglik.gov.tr) | /SaglikBakanligi




**KİŞİSEL KORUYUCU EKİPMANLARIN (KKE) UYGUN KULLANIMI**

Kullanılması gereken KKE, mevcut bulaş riski, hasta ve hastalık durumuna göre önerilen korunma önlemleri çerçevesinde (standart, temas, damlacık veya solunum yolu izolasyon önlemleri) değişecektir. **AŞAĞIDAKİ SIRA İLE GİYİLMELİDİR**

- 1. ÖNLÜK**
  - Uzun kollu, bilekliği, dizlere kadar olmalı, tüm gövde ön kısmını ve sırtı örtmelidir.
  - Boyun ve bel bölgesinden bağlanmalıdır.
- 2. TIBBİ MASKE VE N95/FFP2 MASKE**
  - Maske, burun, ağız ve çenenin alt kısmını kapsayacak şekilde açılmalı ve yanlardan hava almayacak şekilde yerleştirilerek sıkıca bağlanmalıdır. Burun köprüsü üstündeki telli esnek bant sıkıştırılmalıdır.
- 3. GÖZLÜK YA DA YÜZ KORUYUCU**
  - Yüz ve gözler kapatacak şekilde ayarlanmalıdır.
- 4. ELDİVEN**
  - İzolasyon örtüğünün bilek kısmını kapatacak şekilde giyilmelidir.

**GÜVENLİ ÇALIŞMA KURALLARI**

- Ellerle yüze dokunmaktan kaçınılmalıdır.
- Ellerle maskenin ip veya lastiği dışında hiçbir yerine temas edilmemelidir.
- Dokunulan yüzeyler sınırlandırılmalıdır.
- Yırtılan veya aşırı kirlenen eldivenler değiştirilmelidir.
- İşlem öncesi ve sonrasında el hijyeni sağlanmalıdır.

 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI

**TEMAS İZOLASYONU**

Standart önlemlere ek olarak uygula

Temas ile oluşabilecek hastalıklara karşı uygulanır. Hasta tek kişilik odaya yatırılır.

**ODAYA GİRİŞTE**

- EL HİJYENİ SAĞLA**  
Alkol bazlı el antiseptiği ile el ovalama veya el yıkama
- ÖNLÜK GİY**  
Hasta ve/veya çevresi ile temas ihtimali
- ELDIVEN GİY**

**ODADAN ÇIKARKEN**

- ELDIVENİ ÇIKAR**
- ÖNLÜĞÜNÜ ÇIKAR**
- EL HİJYENİ SAĞLA**  
Alkol bazlı el antiseptiği ile el ovalama veya el yıkama

 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI | [saglik.gov.tr](http://saglik.gov.tr) |  /SaglikBakanligi

### 3. SONUÇ

Günümüzde bireylerin sağlıklı yaşam konusu üzerine odaklanarak, hastalıkları ve tedavi yöntemleri hakkında daha fazla kontrole ve bilgiye sahip olmak isteği içerisinde bulunmaları, sağlık iletişimi konusunun daha fazla önem kazanmasına yol açmıştır.

İnsan yaşamıyla yakından ilgili olan sağlık konusunda verilen bilgilerin güvenilir ve doğru olması hayati önem taşımakta, medya aracılığıyla geniş halk kesimlerine ulaşan sağlık mesajlarının yanlış ya da eksik enformasyondan oluşması, toplum sağlığını tehdit etmektedir. Bireylerin sağlıklarını korumalarına ve geliştirmelerine temel olacak sağlık davranışlarının kazandırılmasında sağlık



iletişimi çalışmaları büyük rol oynamakta, doğru sağlık bilgisini iletmek kadar, hedef kitlede istenilen tutum ve davranış değişikliklerini gerçekleştirmek önem taşımaktadır.

Özellikle salgın zamanlarında halka doğru enformasyon ulaştırarak, hedef kitlede istenilen davranış değişikliklerinin gerçekleştirilmesi noktasında sağlık iletişimi konusu hayati önem taşımaktadır. Koronavirüs (Covid-19) salgınının tüm dünyanın tek gündemi olmaya başlamasıyla birlikte, ülkemizde de Covid 19 ile ilgili sağlık politikaları oluşturularak, hastalıkla mücadele etmenin yolları aranmaya başlanmıştır. Sağlık Bakanlığı'nın önderliğinde gerçekleştirilen çalışmalarla hastalığın seyri ve kontrol altına alınması yönünde bir dizi iletişim stratejisi izlenerek, kitle iletişim araçlarıyla geniş halk kesimlerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Bakanlığın resmi web sitesinde halka ve sağlık personeline yönelik olarak hazırlanan duyurular ile hastalıktan korunma yolları konusunda dikkat edilmesi gereken hususlar ayrıntılı olarak yer alırken, sosyal yaşamın hemen her alanında izlenecek adımlar konusunda bilgilendirme materyalleri yer almaktadır. Medyanın desteğini arkasına alan Bakanlık, toplumda salgın yönetiminin başarılı olarak sürdürülmesi noktasında somut adımlar atarken, iş yerlerinde, çalışma yaşamında kurum ve kuruluşların dikkat etmesi gerektiği hususlar konusunda sürekli bilgilendirme çalışmalarında bulunmaktadır.

Hastalığın seyriyle ilgili gelişmeleri şeffaf bir şekilde kamuoyu ile paylaşan Sağlık Bakanlığı, kamuoyunda güven duygusu oluştururken, Sağlık Bakanının Twitter hesabı kısa süre içinde ülkenin en popüler iletişim aracı konumuna gelmiştir. Sürekli bir şekilde vatandaşların evde kalmasına yönelik yapılan uyarılar, kamuoyunun durumun ciddiyetini kavramasında etkili rol oynarken, bu aşamada kaynak durumunda ki Sağlık Bakanlığı'nın halk nezdindeki güvenilirliğinin önem taşıdığı söylenebilir.

Sağlık gibi insan hayatıyla yakından ilgil olan bir alanda doğru enformasyona ulaşmak, toplum sağlığı açısından büyük önem taşımaktadır. Bu noktada hedef kitle ile sağlıklı iletişim kurulması, istenilen tutum ve davranış değişikliğinin gerçekleştirilmesine olanak tanımaktadır. Dünya genelinde yaşanan bu salgın, bilimin önemi kadar bilimi halka anlatmanın da ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bilim dünyası ve halk arasında sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi durumunda toplumsal düzeyde davranış ve tutum değişiklikleri gözlenebilmekte, bu durum salgınların seyrini olumlu yönde etkilemektedir. Bu noktada kamuoyuna sağlıkla ilgili enformasyonu yalın ve anlaşılır bir dille aktarmak ve bunu yaparken de toplumsal bilinç oluşturmak büyük önem taşımaktadır.

## KAYNAKÇA

- Korkmaz, E.& Erdoğan, İ.(1990). İletişim ve Toplum, Bilgi Yayınevi, Ankara.
- Büyükbaykal, G. (2005). "İletişim ile İletişim Sürecinin Yaşamımızdaki Yeri", İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı: 16, s.392-481, İstanbul.
- Cooley, C. (1971). The Significance of Communication, in Schramm, W.and Roberts, D.F (eds).
- Daldal, E. (1978). Haberleşme Kuramları ve Uygulamaları, İlker Matbaası, Bornova.
- Gönenç Ö. (2001). Agence France Press ve Anadolu Ajansı'nın Karşılaştırılması, İÜ Basımevi Müdürlüğü, İstanbul.
- Gürüz, D.& Eğinli Temel A. (2008). Kişilerarası İletişim, Bilgiler-Etkiler-Engeller, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Güz, N. (2005). Haberde Yönlendirme ve Kamuoyu Araştırmaları, Nobel Yayınları, Ankara.
- İlal, E. (1997). İletişim, Yıgınsal İletişim Araçları ve Toplum Kavramlar-Kurumlar-Kuramlar, Der Yayınları, İstanbul.
- McquailL, D.& WindahL, S. (2005). İletişim Modelleri, İmge Kitabevi, Ankara.
- Okay, A. (2007). Sağlık İletişimi, MediaCat, İstanbul.

- Oskay, Ü. (1969). Kitle Haberleşme Teorilerine Giriş, AÜ SBF Yayınları, No:281, Ankara.
- Sezgin, D. (2011). Tıbbileştirilen Yaşam Bireyselleştirilen *Sağlık*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sütlaş, M. (2006). Medyadaki Sağlık Haberlerini Okumak, İstanbul: BİA Haber Merkezi Yayınları
- Sütlaş, M. (2007). Medya İçin Sağlık Sağlık İçin Medya, TGC Yayını, İstanbul.
- Tabak, R. S. (1999). Sağlık İletişimi, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Ulu, A, (2008). İletişim Teknikleri, Tuna Matbaacılık, Aydın.
- Yılmaz, S. Hakan (2010). Toplumdan Medyaya Bir Gündem Çalışması, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Zılhoğlu, M. (1994). İletişim Nedir ?, Cem Yayınları.
- [http:// covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/afis](http://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/afis). Erişim tarihi: 24.05.2020