



İhsan Aktaş
ihsanaktas@gmail.com

Korona Günlerinde Sağlık İletişimi

KORONAVİRÜS HENÜZ TÜRKİYE’DE ETKİ GÖSTERMEDEN ÖNEMLİ TEDBİRLERİ ALAN SAĞLIK BAKANLIĞI, SÜREÇ YÖNETİMİNİN İLETİŞİMİNİ İHMAL ETMEDEN, OLAĞAN GELİŞMELER KONUSUNDA HALKI HEM BİLGİLENDİRDİ HEM DE BUNU ZAMANINDA YAPTI. İLK VAKALAR GÖRÜLMEMEYE BAŞLADIKTAN SONRA TOPLUMSAL PSİKOLOJİ MOTİVE EDİLDİ. “EVDE KAL” ÇAĞRISI YEDİDEN YETMİŞE HERKESİN MOTTOSUNA DÖNÜŞTÜ.

Osmanlı Devleti’nin son yüzyılı ve arkasından gelen bir yüzyıl daha geri kalmışlık ve gelişmişlik tartışmaları ile geçti. Bazı ülkeler için bu tartışmalar hali hazırda devam ediyor. Doğal olarak gelişmişlik, kalkınma, toplum düzeni gibi konular Batılı devletlere ait bir misyondur. Bunun dışında kalan bütün ülkeler için biçilen kader, ancak Batılı devletlerin desteği olursa bu alanlarda zımni ilerlemeler kaydedebileceği ve Batılı devletlerin seviyesine erişmelerinin imkansız olduğu bir kadere dönüştürülmüştü.

Bir devlet düzeninde çürüme ve yozlaşma hakim olduğu zaman hangi konuya el atarsanız atın, konu elinizde kalır. Eğer bu çöküş topluma sirayet etmişse, kamu düzeni ve toplum düzeni yönetilemez hale gelir. Bir ülkede sistemin işleyip işlemediği kriz dönemlerinde test edilir. Krizler bir ülkede dirlik ve düzenin olup olmadığını açığa çıkarır. İçten içe işleyen bir sisteminiz var ise kriz zamanlarında bu dirlik ve düzen ortaya çıkar ve felaketin boyutu ne olursa olsun düzen işlemeye başlar ve adım adım süreçler yönetilebilir hale gelir.

Türkiye Cumhuriyeti devleti yeni bir sistem deneyimine geçti ve

bu köklü değişimin beraberinde getirdiği yenilikleri ve sorunları bir hayli tartıştık. Bu yazı çerçevesinde sağlık sisteminin iletişim yönetimi ele alınacaktır.

Yoğun Gündem

Türkiye 6-7 yıldır yoğun bir süreç yaşıyor. Salgından önce de başta İdlib krizi olmak üzere deprem felaketi ve çığ düşmesi gibi iki hayati süreci yaşadı ve önemli bir yönetim kapasitesi ortaya koydu. Korona günlerinde sağlık iletişimi tam bu olağanüstülükler arasında gerçekleşmeye başladı. Türkiye’de sağlık sisteminin iyileşmesi AK Parti hükümetlerinin tamamında başat bir konu olarak her zaman öncelikli yerini korudu. Uzun yıllar içerisinde yapmış olduğumuz (GENAR) araştırmalarda sağlık ve ulaşım hizmetleri her zaman hükümetin kendi oy desteğinin fevkinde destek alan hizmetlerdi.

Hastaneye ve doktora erişim, ilaç erişimi, sosyal güvenlik sistemi, devlet hastaneleri, üniversite hastaneleri, SSK hastaneleri ve hatta özel hastanelerin yönetimi bütüncül bir yönetim dinamiği ile ele alındı. Hiçbir kurumun keyfi uygulamalarına fırsat verilmedi. Bugün dünyada en iyi işleyen sağlık sistemleri arasında Türkiye’nin sağlık sistemi örnek alınan uygulamalardandır.

Koronavirüs, dünyanın tek gündemi olmaya başladığında, bir figür olarak Sağlık Bakanı Fahrettin Koca saygınlıkla adım adım öne çıktı. Türkiye bütün gelişmeleri tek elden Sağlık Bakanı’nın açıklamalarından takip etmeye başladı.

Sağlık Lideri Bakan

Kamu diplomasisinde en temel ilke, iletişimi yapılacak meselelerin bir gerçekliğe ve hakikate dayanması olsa gerektir. Bakan Koca’yı adım adım ön plana çıkartan sürecin arkasında devasa hastane yatırımları, büyük bir sağlık ordusu, devasa bir tedarik ve üretim alt yapısı; kolay karar alan, dinamik bir yönetim sistemi ile güçlü bir liderlik vardır.

Bir ülke düşünün, ortada koronavirüs yokken olası salgınlara karşı bilim kurulunu oluşturmuş, belli konularda hazırlık yapmış ve Çin’in Wuhan kentinde problemin ortaya çıkmasıyla beraber tedbirler almaya başlamış, gelişmeleri şeffaf bir şekilde kamuoyuna aktarmış.

Süreçlerin gelişmiş ülkelerin fevkinde bir dikkat ve titizlikle yönetildiğini gören halk, adım adım bilgileri sağlık bakanından almayı yeğledi. Çünkü devlet ve hükümet en başta halkta güçlü bir

güven duygusu oluşturmıştı. Bu süreçte sağlık bakanının Twitter hesabı ülkenin en popüler hesabı durumuna yükseldi. Devamlı olarak vatandaşın evde kalmasına yönelik yapılan uyarılar, insanların durumun ciddiyetini kavramasında etkin rol oynadı.

Koronavirüs etkisi oluşmadan önce Türkiye'nin iç siyaseti alabildiğine gerilimler yaşıyordu. AK Parti ile CHP ve İYİ Parti arasındaki uzlaşma alanı zayıflamıştı. Sağlık bakanının Meclis'te yaptığı konuşma ve sıraladığı tedbirlerden sonra muhalefet partilerinden takdir toplamış ve Türkiye'nin iç politika meselelerine en radikal şekilde yaklaşan isimler de muhalefetin olumlu davranışlarını hesaplarından duyurmuşlardır. Böylece millet olarak zor zamanlarda birlik beraberlik kültürümüzün olduğunu bir kez daha görmüş olduk.

Bir kamu diplomasisi modeli olarak sürecin yönetilmesine kıymet kazandıran bir başka unsur da başta İtalya ve Fransa olmak üzere virüsle mücadelede başarısız olan ülkelerin hatalarının kamuoyu tarafından görülmesidir. Bu durum Türkiye'deki sağlık sisteminin yönetimi ve iletişiminin kıymetini kat kat artırmıştır. İletişimi güçlendiren önemli bir başka unsur ise bakanlık yetkililerinin, bilim kurulu üyelerinin ve ülke yönetiminin başta Çin olmak kaydıyla dünyadaki bütün tecrübeleri takip etmeleri, var olan uygulama ve keşiflerden istifade etmeleridir. Aynı zamanda Türkiye'nin, birikimlerini de başka ülkelerle paylaşması ve bütün bu uygulamaları Dünya Sağlık Örgütü ile eşgüdüm halinde yürütmeleri de ayrıca takdir toplamıştır.

İletişimin Gücü

Bakanlık, hastalar ve can kayıpları konusunda bilgilendirme yaparken, toplumda tedirginliklere fırsat vermemek için hasta isimlerini ve şehirleri açıklamadı. Bizdeki uygulama çok isabetli bir yaklaşımdı ama ne yazık ki, bu kötü tecrübeler Avrupa'da yaşandı.



Bir kamu diplomasisi modeli olarak sürecin yönetilmesine kıymet kazandıran bir başka unsur da başta İtalya ve Fransa olmak üzere virüsle mücadelede başarısız olan ülkelerin hatalarının kamuoyu tarafından görülmesidir. Bu durum Türkiye'deki sağlık sisteminin yönetimi ve iletişiminin kıymetini kat kat artırmıştır.

İletişimin özü hakikate ve uygulamalara dayandığı için toplum düzeyinde takdire şayan bir güven ortaya çıktı. Eskiden efsane şeklinde anlatılan Batılı devletlerin kendi insanları ve hastaları için fedakarlıklara katlanarak insanların uçak tahsis etmeleri ve bu gibi hikayeler insanlarımızı rüya biçiminde sunulurdu. Ayrıca Avrupa Birliği tam bir bölünmüşlük yaşadı ve İtalya'yı yalnız bıraktı. Birçok Avrupa ülkesi gerilediğinin emarelerini gizleyemedi. Bugün dünyanın dört bir yanından vatandaşlarını hiçbir masraftan kaçınmadan ülkesine getiren Türkiye Cumhuriyeti devleti büyük devlet refleksi göstermiş oldu.

Koronavirüs henüz Türkiye'de etki göstermeden önemli tedbirleri alan ve tedbirleri zaman zaman radikal bir şekilde uygulayan bakanlık, süreç yönetiminin iletişimini ihmal etmeden, olağan gelişmeler konusunda halkı hem bilgilendirdi hem de bunu zamanında yaptı. İlk vakalar görülmeye başladıktan sonra toplumsal psikoloji rahat motive edildi. "Evde kal" çağrısı yediden yetmişe herkesin mottosuna dönüştü. Tedbirler bir bir sıralandı. Haber kanalları uzman desteğine başvurdu. Türkiye'de TV uzmanları ilk kez kontrolden çıkmadı. Bilim kurulu üyelerinin almış olduğu kararlar muvacehesinde konuşular.

Zaman zaman uzmanlık bilgilerinin halka sunulması bazı rahatlıklar oluşturdu; mesela virüsün gençleri etkilemediği gibi. Bu durum belki gençlerin daha

çok dışarda kalmalarına sebep olmuştur. Ama bu da kısa zamanda toparlanmıştır denilebilir. Yine kamu diplomasisinin doğru yapılması trollere ve kötü niyetli insanların etkisini de azaltmıştır.

Başkan Recep Tayyip Erdoğan'ın konuyu ele alma titizliği, sağlık alanının iyi yönetilmesi ve iletişim etkinliği hükümetin diğer bakanlık ve kurumlarının rahat karar almasını sağladı. Namazların cemaat yerine tekil kılınması zor bir karardı ve Diyanet İşleri Başkanlığı bu kararı aldı. İçişleri Bakanlığı ve Şehircilik Bakanlığı'nın aldığı kararlar da bu meyanda değerlendirilebilir.

İletişim konusunda strateji çalışmaları yapan ve bin bir türlü teknik yeteneği olan iletişim uzmanları, sağlık bakanlığının koronavirüs salgını sürecinde iletişimin nasıl yönetildiği konusunu bir vaka analizi olarak ele almalıdır. Misal olarak; iletişimin arkasındaki olağanüstü dinamik yönetim, şeffaflık, zamanında alınan tedbirler ve toplum yararına bilgilendirme yapmak ve bilgi tekrarı gibi konular titizlikle incelenmelidir.

İki yıl önce yapılan sosyal medya etki araştırmasında Türkiye'de sağlık bilgisi almak isteyenlerin ancak yüzde 16'sı Sağlık Bakanlığı sitelerinden araştırma yapmış ve geri kalanı ise diğer sitelerden bilgi almış olduğunu söylemişti. Bugün aynı analizler tekrar yapılacak olsa, kanaatimizce bilgilendirme işleminin çok yüksek bir oranda Fahrettin Koca ve bakanlık üzerinden yapıldığı görülebilir. **■**