

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research
Cilt: 13 Sayı: 71 Haziran 2020 & Volume: 13 Issue: 71 June 2020
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

YENİ KORONAVİRÜS (COVID-19) SALGININ SAĞLIK SEKTÖRÜNDE KULLANILAN İLETİŞİM MODELLERİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL'DAKİ ÖZEL HASTANELERİN INSTAGRAM PAYLAŞIMLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME

EVALUATION OF THE NEW CORONAVIRUS (COVID-19) OUTCOME IN THE CONTEXT OF COMMUNICATION MODELS USED IN THE HEALTH SECTOR: AN INVESTIGATION ON THE INSTAGRAM POSTS OF PRIVATE HOSPITALS IN ISTANBUL

İrem AYDOĞDU*

Öz

Sağlık iletişimi kavramı günümüzde toplumun sağlığını olumsuz etkileyecek olan durumların farkındalığının oluşturulması açısından önem taşımaktadır. Sağlığı tehdit eden ve aniden oluşan bir durum karşısında panik ortamı oluşabilmekte ve herhangi bir yanlış davranış sağlık riskini daha da arttırabilmektedir. Bu yüzden toplum bilinçlendirilmesi doğru kanallar ile doğru bilgi aktarımı ile sağlanabilmektedir. Toplum genelini etkileyen bulaşıcı hastalıkların önüne geçilebilmesi için hem sağlık kurum ve kuruluşları hem de toplum iş birliği halinde hareket etmeleri gerekmektedir. Bu anlamda özel hastaneler iletişim çalışmaları ile farkındalık sağlayarak aynı zamanda toplumsal davranışı olumlu şekilde yönlendirmek adına birçok farklı yöntemler kullanmaktadır. Bu yöntemler, eğitici içerikli olabilmekte, uzman görüşleri ile desteklenmekte ya da olumlu davranış değişikliği oluşmaması durumunda toplumu tehdit edebilecek birçok faktörün oluşabilmesine dikkat çekmektedir. Bu amaç doğrultusunda, çalışmada, koronavirüs (Covid-19) salgını, Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" olarak ilan edildiği tarihten sonra İstanbul'daki özel hastanelerin yaptığı Instagram paylaşımları 11 Mart 2020 ile 11 Nisan 2020 tarihleri arasında değerlendirilmiştir. İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerden Instagram takipçi sayısı en yüksek olan beş tanesi seçilmiştir. Bu hastanelerin farkındalık yaratmak ve koronavirüs pandemisine karşı alınması gereken önlemlerin neler olduğunu ortaya koymak amacıyla Instagram paylaşımları incelenmiştir. Bu incelemeler doğrultusunda sağlık iletişiminde kullanılan modeller kapsamında nitel araştırma yöntemi ile değerlendirilmiştir. İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerin paylaşımlarından örnekler alarak sağlık iletişim modelleri olan Combi Modeli, Precede-Proceed Modeli, Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli, Risk İletişimi Modeli doğrultusunda incelenmiştir. Araştırmada, salgın sürecinde incelenen özel hastanelerin birbirlerine benzer iletişim çalışmaları sürdürdükleri bulgusuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Koronavirüs, Sağlık, Sağlık İletişimi, Bulaşıcı Hastalık.

Abstract

The concept of health communication is important for creating awareness of the situations that will adversely affect the health of the society. Panic environment can occur in the face of a sudden health threatening situation and any misbehavior can further increase the risk of health. Therefore, public awareness can be ensured through the right channels and the right information transfer. In order to prevent infectious diseases affecting the society in general, both health institutions and organizations and society should act in cooperation. In this sense, private hospitals use a variety of methods to raise awareness through communication studies and to direct social behavior at the same time. These methods can be educational, supported by expert opinions, or point out that many factors that may threaten the society if positive behavior change does not occur. For this purpose, the instagram posts of the five private hospitals in Istanbul with the highest followers are examined between 11 March 2020 and 11 April 2020, which corresponds to the time interval after the date that coronavirus epidemic was declared as "Pandemic" by the World Health Organization. The instagram posts that aims to raise awareness and reveal the measured that must be taken against the pandemic are examined in this study. In line with these examinations, it was evaluated with the qualitative research method within the scope of models used in health communication. By taking samples from the shares of private hospitals operating in Istanbul, the Combi Model, which is the health communication models, was examined in line with the Precede-Proceed Model, the Extended Parallel Process Model, the Risk Communication Model. In the research, it was found that private hospitals carry out similar communication studies during the epidemic process.

Keywords: Coronavirus, Health, Health Communication, Infectious Disease.

* Öğr. Gör., İstanbul Kültür Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı, i.aydogdu@iku.edu.tr



GİRİŞ

İletişim yaşamımızın her alanda ihtiyaç duyulan vazgeçilmez bir kavramdır. Toplumu ilgilendiren herhangi bir konuda farkındalık sağlamak için iletişim yöntemlerine başvurulmaktadır. Sağlık da bu bahsedilen alanlardan birini oluşturmaktadır. Toplumun sağlığına risk oluşturacak konularda insanların bilinçlenmesi adına pek çok iletişim çalışmaları sürdürülmektedir. Günümüzde binlerce insanın ölümüne neden olan ve tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs gündemde tartışma konusu olmakla beraber, virüsten korunmanın pek çok farklı yönleri olduğuna vurgu yapılmakta ayrıca günden güne verilen bilgiler değişip dönüşmektedir. Koronavirüsün uzmanlara göre yeni bir virüs çeşidi olduğundan dolayı virüsten korunma yöntemleri tartışma konusu haline gelmiştir. Bu yüzden de pek çok uzman olmayan kişiler virüs ile alakalı iletişim kanallarında farklı yorumlarda bulunabilmekte ve bu durumdan dolayı da toplumun zihni karışabilmektedir. Günümüzde artık sosyal medya sayesinde bilgiye çabuk ulaşılabilirdiği gibi doğru olmayan bilgilere de ulaşmak mümkündür. Bu anlamda iletişimin doğru, şeffaf, hesap verilebilirlik ilkesi doğrultusunda yönetilebilmesi çok önemlidir. Ayrıca toplumun sağlığını tehdit eden bir durum karşısında bilgilerin doğruluğu ve kaynağın güvenilirliği iletişim alanında önem taşımaktadır. Bu durumlardan yola çıkarak doğru bilgilere ulaşabilmek adına araştırmada İstanbul'daki özel hastaneler belirlenerek Instagram hesaplarındaki takipçisi en fazla olan beş tanesi tercih edilerek iletişim çalışmaları incelenmekte olup, içeriklerdeki örnek mesajlar ele alınarak sağlık iletişim modellerine yerleştirilmiştir. Araştırmanın yöntemi nitel araştırma olarak örnekleme tercih edilmiştir. Yani İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerin Instagram paylaşımlarındaki içerikler sağlık iletişimi modeline uyarlanmıştır. Çalışmada, toplum sağlığını tehdit eden Covid-19 salgınının Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" olarak ilan ettiği tarihten itibaren bir aylık sürede, İstanbul'daki özel hastanelerin salgına farkındalık sağlamak adına yaptığı faaliyetleri, salgına yönelik alınan önlemlerin neler olduğunu ortaya koymak amacıyla Instagram hesaplarındaki paylaşımlar incelenmektedir. Bahsedilen özel hastanelerin Instagram paylaşımlarını sağlık iletişim modelleri olan Combı Modeli, Precede-Proceed Modeli, Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli, Risk İletişimi Modeli doğrultusunda incelenmektedir.

Araştırmada elde edilen bazı bulgular, özel hastanelerin salgın konusunda benzer yöntemleri tercih ettiklerini ortaya koymuştur. Salgın ile mücadelede genellikle toplumun ne yapması ve ne yapmaması konusunda eğitici içeriklere yer vererek alınması gereken önlemleri belirtmektedirler. Çalışma, İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerin Instagram paylaşımları doğrultusunda toplumda var olan bu salgın ile mücadelede hem beden hem de ruh sağlığını iyileştirmek adına yapılması gerekenlere dikkat çekmektedir. Bu duruma yönelik toplumu ikna edebilmek adına alanında hastaneler, uzman hekimler tarafından bilgilendirici içerikler oluşturmuşlardır. Ayrıca bu özel hastanelerin içeriklerinde sadece bir adet korku içerikli yöntem kullanılmış olup genellikle toplumsal bilinç oluşturmak için tavsiye, alınan önlemlere yönelik eğitici içerikler, en çok risk altında olan kişiler, sağlık riskini önleyici bilgiler ve hem beden sağlığı hem de ruh sağlığının korunmasına yönelik bilgilere elde edilmektedir. Belirtilen özel hastanelerin paylaşım oranları birbirlerinden farklılık gösterebilmekte genel anlamda aynı konular üzerinde dikkat oluşturmaktadırlar. Bu anlamda bahsedilen bu özel hastaneler benzer yöntemler tercih ettikleri bilgisine ulaşmaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1.Sağlık Kavramı

Sağlık kavramına bakıldığında toplumdan topluma farklılık gösteren bir kavram olarak görülmektedir. Belli bir toplumda sağlıklı olarak görülen durumlar farklı bir toplumda hastalıklı veya sağlıksız olarak değerlendirilebilmektedir. Bu anlamda sağlık kavramının kişiler veya toplumlar tarafından algılanma biçiminin farklı faktörlerden etkilendiği bilinmektedir (Yıldız, 2019, 7). Türkçede sağ sözcüğünden birbirine benzer anlamlarda kullanılan sağlık, sağlam (dayanıklı, , dirençli, güçlü), sağlamak (sağlıklı duruma getirmek, dayanıklı kılmak, geçerlik kazandırmak) sözcüklerinden türetilmiştir (Okay, 2019, 8). Sağlık kavramının tanımlanma durumuna bakıldığında, "sosyal iyilik hali", "hastalığın olmayışı", "moral" ve "neşe" "ruhsal bütünlük", "formda olmak", "sağlıklı yaşam", gibi kavramlarla açıklandığı görülmektedir (Altundal, 2019, 39). Ayrıca, Arapça doğru, iyi anlamına gelen sahh sözcüğünden Türkçedeki sağlık sözcüğü anlamına gelen sıhhat sözcüğü türetilmiştir. Yine İngilizcede health ile beraber wellness, sağlık anlamı taşımakla beraber wellness sözcüğünün well olan kökü ise iyi anlamında kullanılmaktadır. Görüldüğü gibi, bu üç köklü dilde de (Türkçe, Arapça ve İngilizce), aynı anlamı taşıyan köklerden (sağ, sahh ve well), yine aynı anlamlara gelen sözcükler (sağlık, sıhhat ve wellness) sözcüklerine ulaşılmıştır. Bu durum da, doğru ve iyi tanımlamalarının sağlık sözcüğündeki önemini göstermektedir. Genel olarak bakıldığında sağlıkla alakalı



tanımlar incelendiğinde “hasta olmayan insan sağlıklıdır” şeklinde algılanmaktadır (Okay, 2019, 8). 1900’lü yıllardan itibaren çeşitli bilimler, kendi bakış açılarıyla birlikte sağlık veya hastalık kavramlarını açıklamaya çalışmaktadırlar. Bazı tanımlarda biyolojik, fiziksel, alana dikkat çekilirken, diğer tanımlarda psikolojik, bazıları da sosyal alana dikkat çekmektedir (Tekin, 2007, 22). Sağlık kavramının halk diline yansımaları ise, günlük yaşamda sağlıklı olduklarını hasta olmadıklarını belirterek ifade etmektedirler (Özen, 2019, 4). Kısacası Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ-WHO) ‘nün tanımına baktığımızda “sağlık sadece hastalık ya da sakatlığın olmayışı olarak değil, beden olarak, ruh olarak ve sosyal olarak tam bir iyilik halidir” şeklinde tanımlanmaktadır (Akın, 2007, 5).

1.2.Sağlık İletişimi Kavramı

Herhangi bir sağlık kurum ve kuruluşlarında hekim, hasta, hasta yakını, hasta bakıcısı, tüm sağlık personellerine kadar ilgilendiren herkesin dahil olduğu iletişim durumudur (Mutlu, 2012, 263).

Sağlık iletişimi pek çok disiplini içinde bulundurduğu için birden fazla yönüyle düşünülmesi ve araştırma yapılması gerekmektedir. Sağlık iletişimi konusunda araştırma yapmak için birçok boyutunu oluşturan sağlık konusu daha çok fen bilimini kapsarken, iletişim kısmı ise sosyal bilimlerin kapsamında bulunmaktadır. Bu yüzden hem sağlık ile ilgili bilgi birikimi mevcut olmalı he de iletişim yetkinliğine sahip olmak gerekmektedir. Sağlık iletişimi alanı sosyal bilimlerin içine dahil olmaktadır (Okay, 2009, 21). Günümüze kadar sağlık iletişimine yönelik tüm tanımlamalar sağlık iletişiminin disiplinler arası bir alan olduğunu ve sadece hasta-doktor iletişimini olarak değil, aynı zamanda sağlıkla ilgilenen, farkındalık sağlamak isteyen herkesin sağlık iletişimine dahil olduğunu görülmektedir (Türker, 2019, 11).

Yapılan birçok tanımlamalardan yola çıkılarak sağlık iletişiminin, sağlık ve sağlığı ilgilendiren her konuda, bireylerin, kurum ve kuruluşların, toplumların doğru bilgi sağlayarak ile bilinçlendirilmesi ve bu anlamda farkındalık yaratılması; sağlık okuryazarlığının oluşturulup sürdürülmesi, buna ek olarak sağlıklı bir çevrede yaşama hakkının sağlanması ve korunması için tüm iletişim yöntemlerinin doğru şekilde kullanılması olarak tanımlamak mümkündür (Altundal, 2019, 41). Sağlık iletişiminin, bireyi sağlık ile ilgili konularda bilinçlendiren, motivasyon sağlayan ve bilgilendirerek doğru davranışlara yönlendiren, yaşam kalitesini yükselten bir araç olarak algılanması hedeflenmektedir (Şengün, 2016, 38). Kitle iletişim araçlarının günümüzde sıklıkla kullanılması sağlık iletişimi alanında da kullanılmaktadır. Toplumların ve toplumda bulunan kişilerin ikna edilerek istenilen davranışa yönlendirilmesi amacıyla da kullanılan iletişim araçları sağlık davranışlarına olumlu katkı sağlamaktadır. Bu anlamda kitlelerden alınan geri bildirimler sayesinde sağlık kurum ve kuruluşlarının daha profesyonel hale getirilmesi, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, insanların tutumlarının olumlu şekilde davranışa dönüştürülmesi gibi durumlar söz konusu olmaktadır (Yıldız, 2019, 14-15). Bu anlamda sağlık iletişimi alanında kullanılan yöntemleri halkla ilişkiler, reklam, medya okur yazarlığı ve birçok eğitimler olarak belirtebiliriz. Sonuç olarak iletişimin özü karşılıklı bilgi alış verişine dayanmaktadır. Sağlık iletişimi kapsamında kitle iletişim araçlarının da sayesinde özel sağlık kurum ve kuruluşları hedef kitle ile hızlı ve doğru biçimde etkileşime geçebilmektedir. Hasta olan bireyler her zamankinden çok daha hassas ve ilgi bekleyebilmektedirler. Bu yüzden de hasta olan bireylere en azından psikolojik olarak iyi hissetmeleri için biz duygusu yaratabilmek, değerli hissettirebilmek önem taşımaktadır. Bu durum da ancak sağlıklı bir iletişimle sağlanabilmektedir.

1.3.Sağlık İletişiminde Kullanılan Modeller

Toplumda kişiler kendi duygu ve düşünceleriyle beraber belli davranışlarda bulunurken aynı zamanda içinde buldukları toplumda oluşan algıdan da etkilenmektedir. Kişiler sağlığı birbirlerinden farklı biçimlerde algılayabilirler. Bu anlamda çeşitli birçok kuram ve model geliştirilmiştir (Karagöz, 26, 26).

1.3.1.COMBI Modeli

COMBI (Communication for Behavioural Impact- Davranış Etkisi İçin İletişim) modeli, 2003 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından toplumları tehlikeye atan bulaşıcı hastalıklara karşı geliştirilen bir modeldir. Ayrıca COMBI, davranışsal ve sosyal sonuçlar elde etmek için iletişimi stratejik olarak kullanarak belirli planlama çerçevesinde uygulanan yöntemdir (WHO, 2012, 4). COMBI modeli salgın anında yapılacak 4 önemli noktayı vurgulamaktadır (WHO, 2012, 9). Bunlar;

- Risk altındaki topluluklar açısından salgın kontrolünün zorluklarını hızlı bir şekilde anlamak ve çözümler üretmek
- Salgına yönelik önlemler almak
- İnsanları, salgına yönelik kontrol faaliyetlerini desteklemeye motive etmek
- Mevcut finansal kaynakları etkin kullanmak.

Tüm bunların dışında salgına yönelik insanların psikolojik durumlarının da göz önünde bulundurulacak çalışmalar yapılmasına vurgu yapılmaktadır. COMBI'nin bir salgını araştırmak ve eylemleri



planlamak için iki genel yol gösterici ilkesi vardır: posterler, broşürler veya radyo gibi herhangi bir materyal üretmeden önce ön davranışsal sonuçları belirlemek ve önerilen davranışlarla ilgili olarak insanların en iyi şekilde nasıl etkileşime geçebileceğini belirlemek için hızlı bir durumsal pazar analizi yapmak gerekmektedir (WHO, 2012, 10). COMBI modelinde toplumları her anlamda etkileyen hastalıkların yol açtığı ölüm oranlarını azaltma amacı olduğu gibi diğer yandan da toplumun sağlık bilgilerini arttırmaları amaçlanmaktadır (Karagöz, 2016, 64).

1.3.2.Precede-Proceed Modeli

Precede - Proceed modelinin dokuz basamağı bulunmaktadır. İlk beş basamak hastalığın teşhis aşamasıdır. Bu teşhisler; 1.Sosyal çevre 2.Salgın hastalık varsa onun değerlendirilmesi. Çünkü bu durum toplumun tamamını ilgilendirmektedir. 3.Davranışsal ve çevresel değerlendirme 4.Eğitim 5.Yönetim ve politikaların değerlendirilmesidir. Tüm bunlar doğrultusunda temel amaç "Sağlık Eğitimi" ve çeşitli politikalara vurgu yapmaktır. Bu durum modelin uygulama aşamasını oluşturmaktadır. Sağlığı bozan faktörler kişinin hayat tarzını, çevresini ve davranışını etkilemektedir (Okay, 2012, 134-135).

Bu model sağlık eğitimi sisteminin önemini vurgulamaktadır. Sağlığı tehlikeye düşüren durumlar kişiyi olumsuz etkilemektedir (Karagöz, 2016, 65).

1.3.3.Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli

Bu modelde korku ögesi ön plana çıkartılmaktadır. Bireyler sağlık konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları zaman, riskler onlara belirsizlik yaratarak, korku oluşturmaya sebep olmaktadır. Korku ögesi, hedef kitleyi ikna eden istenen bir davranışa yönelmek için kullanılan mesajlar olarak tanımlanmaktadır. Bir korku ögesi öncelikle tehdidin yarattığı etkiyi, şiddetini ve olma olasılığını (örneğin hedef kitlenin tehdidi deneyimleme olasılığı) vurgulanmaktadır. Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli'ne göre, bir korku mesajı ile karşılaşan birey, iki adet algılama sürecine girmektedir. Birincisi, tehlikenin kontrolü, yani tehdidin değerlendirilmesine ve onunla nasıl baş etmesi gerektiği anlamına gelmektedir. İkincisi, kişinin korku kontrolü, yani olası bir tehlide karşı duygusal tepki ile nasıl baş etmesi gerektiğinin değerlendirmesi anlamına gelmektedir. Bu anlamda bireylerin kendi kendilerine araştırmaları, bilgi birikimleri ve kaynakları ile çevrelerinin yorumları, olası bir tehlide karşı onunla nasıl başa çıkılabileceği hakkındaki değerlendirme sürecinde rol oynamaktadır (Sezgin, 2015, 35). Özellikle zararlı alışkanlıklar, hazırlanan kamu spotlarında korku bir içerik olarak sunulmaktadır (Karagöz, 2016, 67).

1.3.4.Risk İletişimi Modeli

Risk yönetimi Luhmann'a göre "Yeterli derecede güvenli ne derecede güvenlidir?" sorusuna yanıt verebilmek için düşündüklerini ve karar verdiklerini felaket olarak kabul etmeye başlayacakları sınırın bulunmaya çalışılmasıdır (Çınarlı, 2016, 86-87). The National Academy of Sciences risk iletişimini; kişiler ve kurumlar arasında bilgi ve görüş alışverişinin etkileşimli bir süreç olarak tanımlamaktadır. Ayrıca, risk bilgisinin çeşitli yönlerini; basın bültenleri, web siteleri, halk toplantıları, grup tartışmaları, bilgi alışverişi, duyuruları ve diğer iletişim materyalleri aracıyla aktarılması olarak ifade edilmektedir (Uğur,2014, 36). Sağlık iletişimi ve risk iletişimi bağlantılı olmakla birlikte iki ayrı çalışma alanıdır. Özellikle günümüzde, sağlık risklerinde giderek yaşanan artışlar düşünüldüğünde risk iletişimine günden güne önem verilmektedir (Turancı, 2017, 132). Risk iletişimi; halk sağlığı sorunlarına ilgili paydaş iletişimi yöntemlerini kullanmaktadır. Bu yöntemler, kriz anında kullanılan reaktif iletişimi ve aynı zamanda proaktif iletişim stratejilerinin de kullanılmasını vurgulamaktadır. Bu yüzden risk iletişimi sürecinde, kriz iletişiminin yöntem ve araçlarını kullanmaktadır (Karagöz, 2016, 72). Risk unsuru oluşturan durum ile alakalı alanında uzman kişilerin önerileri dikkate alınmalıdır. Ayrıca uzman kişilerin bilgileri doğrultusunda hareket etmek hem kişilerin kendi sağlığı hem de halk sağlığı açısından önem taşımaktadır.

1.4.Covid-19 (2019-nCoV) Kavramı

İlk olarak Çin'in Vuhan kentinde ortaya çıkan Covid-19 isimli salgının açılımını WHO Başkanı Tedros Adhanom Ghebreyesus, "korona"nın co'su, "virüs"ün vi'si ve hastalık kelimesinin İngilizcesi "disease" sözcüğünün d'sinden türetildiğini açıklamıştır (www.bbc.com). Dünya Sağlık Örgütü hazırladığı raporlarda hastalığın belirtilerini yayınlamıştır. Hastalığın en yaygın belirtilerinin yüksek ateş ve kuru öksürük olduğunu ifade etmektedir. Bu durumlara ek olarak halsizlik, nefes darlığı, bulantı, ishal hastalığın belirtileri arasında yer almaktadır. Ayrıca Covid-19'un bazı kişilerde belirti göstermeden de bulaşabildiği, 2 ile 14 günlük bir kuluçka süresi olduğu da bilinmektedir (tr.euronews.com). Covid-19, insanlarda normal soğuk algınlığı dâhil olmak üzere daha şiddetli seyreden Ortadoğu Solunum Yolu Sendromundan Akut Solunum Yolu Sendromuna kadar birçok farklı hastalığa neden olabilmektedir (tvhb.org.tr). Coronavirüsler insanlara hayvanlardan geçebilen bir virüs türü olmakla beraber, neden oldukları hastalıklar zoonotik hastalıklar olarak adlandırılmaktadır. İnsanlar daha önceden bu virüs ile karşılaşmadığı için bağışıklık sistemi,



dolayısıyla da vücutta bu virüse karşı bağışıklık gelişmediği için insanlara öldürücü etki yapabilmektedir. İlk Covid-19 vakalarının çoğu, hayvanların satıldığı Çin'in Wuhan şehrindeki pazarda çalışan veya pazarı ziyaret eden kişilerde görülmüştür. Virüs ile ilgili daha fazla bilgi sahibi olmak için, Covid-19 virüsünün gen dizilimi incelenerek bu virüse en benzer gen dizilimlerinin yarasalarda olduğu öne sürülmektedir. Bir diğer tartışma konusu ise, Çinli bilim insanlarına göre, bu virüsün taşıyıcısı olan canlının pullu karıncayıen (pangolin)den bulaştığıdır. Bu konudaki araştırmalar henüz devam etmektedir (Ak, 2020, 14-19).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) bu hastalığa yakalanmamak için tavsiyelerde bulunmaktadır. Bu tavsiyeler; elleri sık sık yıkamak, sosyal mesafeyi korumak, göz burun ağıza dokunmamak, öksürüp hapşırıldığımızda dirseğimizle ağızımızı kapamak gibi tavsiyelerde bulunmaktadır (www.euro.who.int). Covid-19 virüsü, hasta bireylerin öksürmeleri hapşırmaları ile ortama saçılan damlacıkların teması veya solunması ile bulaşmaktadır. Kişilerin kirlenmiş yüzeylere dokunulduktan sonra ellerini yıkanmadan göz, ağız veya buruna götürülmesiyle virüs alınabilmektedir. Ayrıca hastalıktan en çok etkilenecek olan kişiler; 60 yaş üzeri kişiler, kronik hastalığı mevcut olanlar ve hamilelerdir (covid19bilgi.saglik.gov.tr).

Sağlık Bakanı Fahrettin Koca 11 Mart'ta yapmış olduğu açıklamada, korona virüsünün ortaya çıkışından 90 gün sonra Türkiye'de de ilk kez tespit edildiğini belirtmiştir (tr.euronews.com). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) bu durumu 11 Mart 2020 tarihinde küresel salgın anlamına gelen "pandemi" olarak ilan etmiştir (www.who.int). Dünya Sağlık Örgütüne (WHO) göre, bir hastalığın pandemi olabilmesi için şu kriterler olmalıdır; yeni bir virüs olması, çok kolay insandan insana yayılabilmesidir (www.cumhuriyet.com.tr).

2. AMAÇ VE YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı

Toplumda var olan bir sorunun çözümü için pek çok yolla farkındalık oluşturulmaktadır. Toplum sağlığını etkileyen bir durumun yok edilebilmesi için ve risklerin ortadan kaldırılabilmesi için iletişim çok önemlidir. Günümüzde gelişen teknoloji ile beraber her konuda olduğu gibi sağlık konusunda da bilgi edinebilmek kolaylaşmaktadır. Bu anlamda toplumda farkındalık oluşturabilmek ve aynı zamanda hedef kitlenin davranışını olumlu şekilde değiştirebilmek için sağlık iletişimi önem arz etmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda çalışmanın amacı, Covid-19 salgınının Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" olarak ilan ettiği tarihten itibaren bir aylık sürede, İstanbul'daki özel hastanelerin salgına farkındalık sağlamak adına yapılan faaliyetleri anlamak, salgına yönelik alınan önlemlerin neler olduğunu ortaya koymak amacıyla Instagram hesaplarındaki paylaşımlar incelenmektedir. Bu inceleme doğrultusunda İstanbul'daki Instagram takipçi sayısı en fazla olan 5 özel hastanenin paylaşımları incelenerek sağlık iletişiminde kullanılan modeller kapsamında değerlendirme yapmaktır.

2.2. Çalışmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Çalışma Covid -19 salgınının Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" olarak ilan edildiği tarih olan 11 Mart 2020 tarihi ile 11 Nisan 2020 arasındaki bir aylık süreyi kapsamaktadır. Ayrıca çalışmada İstanbul'da faaliyet gösteren Instagram takipçisi en fazla olan 5 özel hastanenin Instagram hesapları üzerinden değerlendirilmektedir.

2.3. Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada nitel araştırma yöntemi olan örnekleme kullanılmaktadır. Covid-19 salgınuna yönelik İstanbul'daki özel hastanelerin iletişim stratejilerini incelemek amacıyla, sağlık iletişiminde kullanılan modeller olan COMBI, Precede - Proceed modeli, genişletilmiş paralel süreç modeli ve risk iletişimi modeli kapsamında hastanelerin paylaşımları modele yerleştirilerek açıklanmaktadır.

3. BULGULAR

Araştırmada, İstanbul'da faaliyet gösteren 5 özel hastane Instagram takipçisi en yüksek olanlar olarak seçilmiştir. Bu hastanelerden en yüksek takipçi sayısı olan 51,9B takipçi sayısı ile Memorial Sağlık Grubudur. Ardından, 46,1 B takipçi sayısı ile Acıbadem Sağlık Grubu, 39,7 B takipçi sayısı ile Medipol Sağlık Grubu, 33,9B takipçi sayısı ile Hisar Hospital ve 30,1 B takipçi sayısı ile Medical Park Hastaneler Grubu gelmektedir. Combi modeli için hastaneler tarafından alınan önlemler ve toplumsal oluşabilecek sağlık risklerini en aza indirmeye yönelik paylaşılan örnekler tercih edilmiştir. Precede-Proceed modeli için toplumu eğitmeye yönelik bilgi içerikli paylaşımlar örnek tercih edilmiştir. Genişletilmiş Paralel Süreç modelinde ise korku, endişe içerikli paylaşımlı örnekler tercih edilmiştir. Risk İletişimi Modeli için ise, hastanelerdeki alanında uzman kişilerin bilgi ve tavsiyelerinin yer aldığı paylaşımlar tercih edilmiştir. Bulgulara bakıldığında Combi modeli ve Precede-Proceed Modeli arasında kesin bir fark olmamakla beraber



modellerin birbiri ile benzer yönleri mevcuttur. Bu anlamda eğitici içerik oluşturan örnekler Precede-Proceed Modeline yerleştirilmiştir.

3.1.Memorial Sağlık Grubu Bulgular

3.1.1.COMBI Modeli Örnekleri

13 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu covid-19 ile ilgili ilk paylaşımında hastalığın belirtileri ortaya koyulmaktadır. Hastalığın kuru öksürük, ateş, halsizlik, boğaz ağrısı, burun akıntısı, vücut ağrıları, zatürre ve nefes darlığı gibi belirtilerle ortaya çıkabilen koronavirüs, üst solunum yolundan akciğere ilerleyerek tahribata sebep olabilmektedir. Bunun durumun sonucunda ise solunum yetmezliği meydana gelebilmektedir. Özellikle risk taşıyan hastaların gerekli hijyen konusunda gerekli önlemleri alması, kalabalıktan olabildiğince uzak durması, maske kullanması ve mutlaka uzman desteği alınmasının önemi vurgulanmaktadır. Ayrıca koronavirüsün damlacık yoluyla, temasla, bulaştığı belirtilmektedir. Virüsten korunmak için hapşırma sırasında tek kullanımlık mendil ile ağız kapatılması gerektiği, eğer mendil yoksa dirseğin iç kısmı ile kapatılması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca maske kullanımı ve bağışıklık sistemi güçlendirmek için beslenmeye dikkat edilmesi gerektiği gibi konulara dikkat çekilmektedir(www.instagram.com/memorialsaglik). Bu paylaşım ile beraber COMBI modelinin de amaçlarından olan bireysel ve toplumsal sağlık riskinin azaltılması ve bulaşıcı hastalıkların önlenmesi için önlemler almak önem taşımaktadır. Bu yüzden de toplum bilinçlendirilmelidir.

20 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hastanedeki bir takım önlem amaçlı yapılan bilgiler gösterilmektedir. Bu önlemler hastane giriş kapılarının artırılması, hasta ziyaretlerinin yasaklandığı, refakatçi olarak sadece sabit bir kişinin hasta yanında bulunabildiği, hastane girişinde ateş ölçüldüğü, seyahat sorgulanması yapıldığı, bilgilendirme tabelaları, şüpheli vakaların belirli bir alanda izole edildiği, çalışanlarla hasta arası mesafeye dikkat edildiği, hastane içindeki dergi broşür gazete gibi basılı materyallerin kaldırılması, her bölgeye dezenfektan konulması gibi önlemler alındığının bilgileri verilmektedir (www.instagram.com/memorialsaglik). Buradaki amaç hastane ortamındaki anlık yoğunluğu azaltmak, ortak kullanılan malzemelerin kaldırılması ile temas yoluyla virüsün bulaşmasını engellemektir.

24 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide kişilerin herhangi bir sağlık sorunu yaşadığımda desteğe ihtiyaç duyduğunda hemen hastaneye gitmesine gerek kalmadan evinde hekimler ile canlı ve görüntülü olarak görüşebilmektedir. Memorial e-Doktor uygulamasıyla beraber bu hizmet gerçekleştirilmektedir (www.instagram.com/memorialsaglik). Bu durumdan yola çıkarak günümüzdeki salgın durumunda hastalık belirtisi olan kişilerin hastaneye giderek hem kendi sağlığını risk altına atmamak hem de kendisinde virüs mevcutsa bulaş ihtimalini önlemek amacıyla yapılmış bir yöntemdir. Yine burada uzmanların desteği önem taşımaktadır. Uzmanlar ile iletişime geçen hastalar doğru bilgi edinip psikolojik olarak da sağlıklarını koruyabilmektedir.

10 Nisan 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüs ile ilgili doğru ve yanlış konulara değinilen bir görsel ile topluma bilinçlenmesi amacıyla bilgiler verilmektedir. Doğru bilgiler; insanlarla yakın temasta bulunulmaması gerektiği, mümkün olduğunca dışarı çıkılmaması gerektiği, kişisel eşyaların başkalarıyla paylaşılmaması gerektiği, yanlış bilgilerin ise; hastalık belirtisi olduğunda alışverişe çıkmak, kalabalık ortama girmek, kişisel malzemenin ortak kullanımını (www.instagram.com/memorialsaglik). Burada virüsten korunmak için hem yapılması gereken davranışlar hem de yapılmaması gereken davranışlar belirtilerek salgının ilerlemesine karşı koymak için mesajlar verilmektedir.

10 Nisan 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Astım, KOAH ve diğer akciğer hastalıkları olan kişiler koronavirüsten en fazla etkilenen kişiler olduğu belirtilmektedir. Koronavirüs, solunum yollarına, oradan da akciğerlere inerek yerleşebildiği için hastalarda nefes darlığı ve solunum sıkıntısı ortaya çıkabilmektedir. Bu yüzden bu dönemde akciğer ile ilgili bir hastalığı bulunan kişiler doktor kontrolünde tedavi edilmeli, olabildiğince dışarı çıkmamaları ve sigara içilen mekanlardan uzak kalmaları gerektiğine vurgu yapılmaktadır (www.instagram.com/memorialsaglik). Bu durumda kişide daha önceden var olan solunum yolları ile ilgili bir sağlık sorunu bulaşan virüs sayesinde kişinin daha fazla etkilenmesine sebep olmaktadır.

3.1.2.Precede-Proceed Modeli Örnekleri

18 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Sağlık Bakanlığı'nun gerekliliklerini bildirdiği koronavirüs riskinden korunabilmek için uyulması gereken önemli 14 kurala yönelik bilgiler bulunmaktadır. Ellerin 20 saniye kadar yıkanması, öksürük hapşırırken mendil kullanımı veya dirsek içi kullanımının önemi, hasta kişilerle 3 4 adım mesafenin olması



gerektiği, yurt dışı seyahatlerinin iptal edilmesi gerektiği, ortamın sık sık havalandırılması gerektiği, kapı kollarının mutlaka her gün silinmesi gerektiği, kıyafetlerin 60-90 derecede yıkanması gerektiği, tokalaşmamak gerektiği, herhangi belirti varsa sağlık kurumlarına bildirmemiz gerektiği, maske kullanımı ve yaşlılara kronik hastalığı olanlar ile mesafenin korunması gerektiği, ellerin göz ağız buruna götürülmemesi gerektiği, ortak kişisel eşya kullanılmaması gerektiği yurt dışından gelindiye 14 gün evde kalınması gerektiği ve uyku beslenme düzeni olması gerektiğine vurgu yapılmaktadır (www.instagram.com/memorialsaglik). Bahsedilen durumdan anlaşılacağı üzere aslında normalde de yapmamız gereken bir takım alışkanlıklar bu salgın riski anında özellikle dikkat edilmesi gereken durumlardır.

29 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide, bu salgının kişilerin psikolojisine de etki ettiği vurgulanmakta aynı zamanda bu süreçte çocukların sürekli evde bulunmalarından kaynaklanan stresten de korunmak için ailelere tavsiyeler sunulmaktadır. Çocuklar çevrelerinde gerçekleşen olaylarda strese karşı daha duygusal, öfkeli ve tedirgin tepkiler gösterebilmektedir. Bu doğrultuda çocukları stresten korumak için birkaç bilgi sunulmaktadır. Bunlar; çocuklara daha fazla ilgi gösterilmesi, çocukların eğitim süreci dışında güvenli bir şekilde oynamasının sağlanması, çocukların yaşına göre içinde bulunulan ortamı açıklamanın gerekli olduğu, çocuklar olabildiğince dinlenmeli ve konuşarak rahatlatılmalı ve güvende olduğunu hissetmesi sağlanmalıdır (www.instagram.com/memorialsaglik). Özellikle çocuklara salgın durumunu anlatabilmek güçtür. Çocuklu ailelere salgın durumunda biraz daha sorumluluk düşmektedir. İçinde bulunduğumuz salgın hastalık durumunda çocuklar durumdan yetişkinlere göre daha fazla etkilenebilir. Bu anlamda yapılması gerekenin çocukların anlayacağı şekilde onlara durumun anlatılması ve onlara ilgi gösterilmesine vurgu yapılmaktadır.

31 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide, genel olarak her yaşta kişilerin strese yönelik ne yapmaları gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Koronavirüs salgını sebebiyle birçok insanın işe gidememekte, 65 yaş ve üzeri bireylerin sokağa çıkamaması ve öğrencilerin uzaktan eğitim görmesi; toplumun büyük bir kısmının eve bulunmasına, bu nedenle de strese girmesine sebep olmaktadır. Bu süreçte stresi kontrol altına almak ve yaşamın var olan duruma göre düzenlenmesi çok önemlidir. Stres durumunda evde alınabilecek önlemler ise; egzersiz, beslenme, mizah, düzenli uyku, iletişim ve zaman planlamasıdır (www.instagram.com/memorialsaglik). 65 yaş üzerinde olan bireyler evden hiç çıkmamaları gerektiği için psikolojik olarak etkilenmektedir. Bu durumda kişiler kendilerini motive edebilmeli günlük yaşantılarına evde devam edebilmeleri sağlıkları açısından önemlidir.

31 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Koronavirüs nedeniyle 16. Memorial Geleneksel Çocuk Resim Yarışması başvuru tarihi uzatıldığını belirtmektedir. Resimlerini tamamlayan yarışmacılar, sosyal izolasyon döneminin bitmesinin ardından başvurularını gerçekleştirebilmektedir (www.instagram.com/memorialsaglik). Buradaki amaç çocukların hem eğitimine bir katkı hem de stres atabilmeleri için güzel bir fırsat oluşturmaktır.

08 Nisan 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderideki görselde maske kullanımı için eğitici mesajlar verilmektedir. Maske kullanımının, Covid 19'un yayılmasını büyük oranda önlediği vurgulanmaktadır. Ancak bu dönemde en sıkı önlem evde kalmaktır. Dışarı mecburi olarak çıkmak zorunda olduğumuz zamanlarda ise maske takmak önemlidir. Kullanılan maskenin de koruyuculuğu önem taşımaktadır. Bununla alakalı şu bilgiler sunulmaktadır; maske takılmadan önce ve çıkarıldıktan sonra eller yıkanmalıdır, maske takılınca kenarlarda boşluk kalmaması gerekir, maskenin sadece lastik kısmı tutulmalı iç kısma el değdirilmemelidir, maske nemlendiğinde mutlaka değiştirilmelidir, maske çıkarıldıktan sonra yeniden kullanılmamalı çöpe atılmalıdır(www.instagram.com/memorialsaglik).

Bu modele göre; toplumu eğitici içerikler ile bilinçlendirme çalışmaları sayesinde, yaşanan salgın hastalık durumu azaltılabilmekte veya önlenmektedir. Modelde temel amaç toplumsal sağlık için eğitiminin önemini vurgulamaktır.

3.1.3.Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli Örnekleri

28 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide kullanılan bir görselde yan yana bulunan kibritlerden bazısı yanmış bazısı henüz kullanılmamıştır. Yanan kibrit ve yanmayanlar arasında bir kibriti öne çıkararak sosyal mesafeye vurgu yapılmaktadır. Koronavirüs riskinden kişiler kendilerini sosyal mesafelerine dikkat ederek koruyabilmektedir. Kalabalık ortamlarda bulunmamak gerektiği, eğer mecbur kalınıyor ise diğer insanlar ile mesafenin 5 -6 adımlık mesafe bırakmak, yeni koronavirüsün yayılma riskini azaltabilmektedir. Bu sebeple



kalabalık ortamlarda bulunmak zorunda kaldığında kişi hem kendini hem çevresini korumak için sosyal mesafeye dikkat etmelidir (www.instagram.com/memorialsaglik). Buradaki korku unsuru yanan kibritler ile verilmektedir. Eğer sosyal mesafe korunmazsa siz de başkaları da bulaş sayesinde sağlığınıza kaybedebilirsiniz anlamı oluşturulmaktadır.

Endişe içeren başka herhangi bir mesaj verecek görsel ya da bilgi bulunmamaktadır.

3.1.4.Risk İletişimi Modeli Örnekleri

14 Mart 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide uzman görüşleri kamuoyuna duyurularak bilgilendirme yapılmaktadır. Covid-19 hastalığının en fazla risk oluşturduğu kişilere uzmanlar bilgiler vermektedir. Buna yönelik olarak Yeni koronavirüs (Covid-19) tanımı, hamileler ve çocukların bu virüsten korunmak için ne yapması gerektiği gibi konular hakkında Memorial Bahçelievler Hastanesi doktorları bilgi vermektedir. Bu bilgiler doğrultusunda uzmanların belirttiği bilgide şunlara değinilmektedir; Çok sayıda koronavirüs bulunmaktadır ve bunlardan birkaç tanesi insanlara enfekte olabilmektedir. Gebelerin ise korunmak için solunum yolu enfeksiyonu olan kişilerle yakın temasta bulunmamalıdır. Çocukları bu virüsten ve grip enfeksiyonundan korumak için el hijyenine ayrıca ev ve okul hijyeni, havalandırma konularına dikkat çekilmektedir (www.instagram.com/memorialsaglik). Risk iletişiminde uzman görüşleri önemli taşımaktadır. Uzmanlardan edinilen bilgi topluma bilinç aşılamakta ve güven oluşturmaktadır.

04 Nisan 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Koronavirüs (Covid - 19) ile kalp ve tansiyon ilaçları arasında bir ilişki bulunmadığını ve ilaçların düzenli kullanımının gerektiğini Memorial Şişli Hastanesinden bir profesör doktor bu virüs nedeniyle kalp ve tansiyon hastalarının ilaçlarını bırakmamaları gerektiği konusunda uyarıda bulunmaktadır (www.instagram.com/memorialsaglik).

09 Nisan 2020 tarihinde Memorial Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide. Memorial Bahçelievler Hastanesinden bir profesör doktorun açıklamasına göre, yeni koronavirüsten korunma yolları ile ilgili doğru bilinen yanlışları açıklamaktadır. Tuzlu su ile burnu yıkamak bu virüsten korumamakla beraber vücuda giren virüs sayısının önemini ve aynı zamanda kişiden kişiye değişebilen bağışıklık sisteminin varlığını açıklamaktadır. Her kişide farklı etkiler gösterdiğini vurgulamaktadır. Koronavirüsün yayılmasını önlemek amacıyla özellikle maske kullanması, hasta olan kişilerin kontrol altında tutulması, bol sıvı tüketimi ve istirahatın önemi vurgulanmaktadır(www.instagram.com/memorialsaglik).

3.2.Acıbadem Sağlık Grubu Bulgular

3.2.1.COMBI Modeli Örnekleri

17 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Enfeksiyon Hastalıkları Komitesinin aldığı kararlar çerçevesinde; koronavirüs (COVID-19) nedeniyle hastanelerimizde, enfeksiyona karşı gerekli tedbirlerin alındığı belirtilmektedir. Buna yönelik şunlar vurgulanmıştır; hastanede mesai saatleri içinde ziyaret yapılmamaktadır. Ziyaretler sadece 19.00-21.00 saatleri arasında gerçekleşmektedir. Yatan hastalar için sadece sabit bir refakatçiye izin verilmektedir. Ayrıca yatan hasta katlarında ziyaretçi dolaşımına izin verilmemektedir. Çalışanların hastalar ile iletişimde 1.5 metre mesafe kuralını uygulamaktadır. Hastane girişlerinde gelen kişilere ateş ölçümü yapılmaktadır. Ateşi olan ziyaretçi ve hasta yakınları onlara uygun tıbbi alanlara yönlendirilmektedir. (www.instagram.com/acibademsaglik). Bu durumdan da anlayacağımız üzere, hastane içinde virüse karşı alınabilecek önlemlere dikkat çekilmektedir.

18 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hastane ve tıp merkezlerindeki içindeki dergi broşür gazete gibi basılı materyallerin hijyen sağlanması adına kaldırılması, gibi önlemler alındığının bilgileri verilmektedir (www.instagram.com/acibademsaglik).

20 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hangi kişilerin koronavirüsten daha fazla etkileneceğine dair bilgiler verilmektedir. Koronavirüsü (COVID-19) ileri yaşta olanlar (50 yaş ve üstü) ve kronik herhangi hastalığı olan kişiler daha ağır geçirmektedir. Virüsten korunmanın yolları kişisel temizliğe önem verilmeli ayrıca kalabalık ortamlarda bulunmamaya özen gösterilmelidir. Koronavirüsün daha ağır atlatıldığı kişilerin sahip olduğu hastalıklar ise; şeker hastalığı, kalp hastalığı, solunum yolu hastalığı, böbrek hastalığı, kronik ilaç kullananlar, hamileler, kanser tedavisi gören kişilerdir(www.instagram.com/acibademsaglik).

01 Nisan 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide "Online Doktor Görüşmesi" ile hastaneye gidilemediği durumlarda bulunulan yerden randevu



arak doktor ile çevrimiçi yöntemlerle görüşülebilmekte, görüntülü görüşme ile beraber, kontrol altında olabilmekte gerekli hallerde tanı ve tetkik işlemleri yapılabilmektedir (www.instagram.com/acibademsaglik). Buradaki temel amaç toplumdaki kişilerin olabildiğince dışarı çıkmasını önlemek, çok acil bir durum gerekmedikçe hem bireyin kendi sağlığı için hem de toplumu korumak amacıyla yapılan bir çalışmadır.

06 Nisan 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide mobil sağlık hizmetlerinin ve evde sağlık programı ile ilgili hangi hizmetleri sunduklarını belirtmektedir. Bunlar; evde doktor muayenesi, evde ultrasonlu kadın doğum muayene, evde hemşirelik, evde bebek ve çocuk aşı ve muayene hizmetlerini kapsamaktadır (www.instagram.com/acibademsaglik).

3.2.2.Precede-Proceed Modeli Örnekleri

12 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide 3 soruda koronavirüs ile ilgili bilgiler verilmektedir. İlki koronavirüsün belirtileri; 2 ile 14 gün arasında kuluçka süresinin olduğu, birden başlayan yüksek ateş (39 derece) öksürük, nefes darlığı, boğaz ağrısı, burun akıntısı gibi durumları oluşturmaktadır. İkincisi; koronavirüsün henüz bir ilacının olmadığı sadece hastanın şikayetlerini azaltmak amacıyla kullanılan yöntemlerin olduğu vurgulanmaktadır. Üçüncü olarak ise; virüsten korunmak için bir aşının bulunmadığını şimdilik el hijyeni ve temastan kaçınmanın önemi vurgulanmaktadır (www.instagram.com/acibademsaglik).

15 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide el hijyeni ile ilgili detaylı bildiler vererek toplum bilinçlendirilmektedir. Buna yönelik ellerin en az 15-20 saniye ovalanarak yıkanması gerektiği, sabunun iyice köpürtülmesi gerektiği, sıvı sabun kullanımı, havlunun ise kişiye özel olması gerektiği belirtilmektedir (www.instagram.com/acibademsaglik).

15 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide sosyal izolasyon ile alakalı eğitici bir video hazırlanmıştır. Videoda sol tarafta trafik lambası görseli kullanılmış, yapılmaması gereken durumlar anlatılırken kırmızı yanmakta, yapılması gereken davranışlar anlatılırken de yeşil yanmaktadır. Temkinli olmak için bilgi verilirken ise sarı ışık yanmaktadır. Yapılmaması gerekenler; arkadaşta kalmak, grup halinde arkadaşlarla görüşmek, alışveriş merkezine, sinemaya, mağazalara, spor salonlarına, konserlere gitmek, eve misafir çağırmak, (yoğun saatlerde) toplu taşıma araçlarını kullanmak belirtilmektedir. Temkinli olunması gerekenler ise; evden dışarı çıkmak, markete gitmek, kütüphaneye gitmek, ilaç kullanmak, açık havada spor yapmak, yolculuk yapmak gibi durumlarda dikkatli olunması gerekmektedir. Yapılması gereken ise; kısa yürüyüşler yapmak, temizlik yapmak, bahçe işleri ile meşgul olmak, kitap okumak, ailece oyun oynamak, araba kullanmak, uzaktan görüntülü sohbet yaparak arkadaşlarla görüşmek, yemek yapmak arkadaşlarına ve komşularına kontrol amaçlı mesaj göndermek, evde televizyon izlemek gibi eylemlerdir (www.instagram.com/acibademsaglik).

29 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide sağlık açısından sürekli elimizde taşıdığımız telefonlarımızın hijyenine de vurgu yapılmaktadır. Bu anlamda telefonların temizlenmesi gerekmektedir. Yapılan açıklamada telefonların üzerine dezenfektan sıkmanın telefona zarar vereceğini onun yerine antibakteriyel temizleme mendilinin kullanılması gerektiği, mendil yoksa yarım bardak su ile yarım bardak izopropil alkolü karıştırılarak losyon hazır hale getirilebilmektedir. Çalkalandıktan sonra beze dökülerek sıkıp telefon silinebilir. Daha sonrasında telefon 15 dakika kurumaya bırakılabilmektedir. Ayrıca telefon kılıflarının ve aksesuarların da hijyenine özen gösterilmelidir (www.instagram.com/acibademsaglik).

07 Nisan 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide, maske kullanımı ile ilgili eğitici görsellerle beraber doğru maske seçiminin önemi vurgulanmaktadır. Koronavirüs (Covid-19) ile ilgili araştırmalara göre, virüs, öksürme veya hapsirme ile oluşan etrafa yayılan damlacıklar ile havada yayılabilmektedir. 2009 Dünya Sağlık Örgütü raporunda yer alan çalışmalara göre, bir öksürük ile yaklaşık 3.000 damlacık yayılabilmekte ve tek bir hapsirme ile oluşan damlacık sayısı 40.000 kadar olabilmektedir. Ayrıca, araştırmalara göre, koronavirüsün ebatı yaklaşık 3 mikrondur ve insan saçından bile çok daha küçüktür. En küçük damlacıklar bile virüsü taşıyabilmektedir. Tüm bu riskler göz önünde bulundurulduğunda olabildiğince gözeneksiz maske kullanımı önemli olup, oluşacak damlacıkların yayılmasını engelleyebilmekte ve Covid-19 için koruma sağlayabilmektedir. N95 maskeler gözeneksiz şekilde üretilmiş olup yüzü tam kavramaktadır. Bu maskelerin genellikle sağlık çalışanlarının kullanması önerilmektedir. Cerrahi maske ise daha çok hastaların kullanması gerektiği veya bakıcıların, sağlık çalışanlarının kullandığı maskelerdir. Bu maskeyi kullanan kişilerin hapsirmesi öksürmesiyle beraber damlacıklar dışarı çıkmayacaktır ve ortama yayılımı engellemektedir. Kumaştan (eşarp gibi) yapılan maskelerin koruyuculuğu ise gözenek boyutundan dolayı ve kullanılan kumaşın



özelliğine göre değişkenlik göstermektedir. Eğer hiçbir maske temin edilemiyorsa kullanılabilir (www.instagram.com/acibademsaglik).

3.2.3. Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli Örnekleri

Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram paylaşımlarına bakıldığında herhangi bir korku unsuru taşıyan içerikleri bulunmamaktadır.

3.2.4. Risk İletişim Modeli Örnekleri

18 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Alerji, Grip ile Covid-19'u birbirinden ayıran temel özellikler Acıbadem Üniversitesi Tıp Fakültesi Temel Tıp Bilimlerinden bir profesör doktor tarafından bilgi verilmektedir. Bu bilgide yer alan mesajlar, alerjinin oluşum mekanizmasıyla virüsten farklıdır, belirtileri virüs enfeksiyonu ile karışmaktadır. En fazla karışan durum saman nezlesi denilen polenlere karşı oluşan bir alerjidir. Göz ve burun mukozasıyla temas ettiğinde nezle olmuş gibi burun akıntısı hapsirme, göz kızarıklığı, burun akıntısı olabilmektedir. Virüs enfeksiyonunda ise, ateş oluşur, viral enfeksiyonlarda aşırı halsizlik boğaz ağrısı alerjide görülmemektedir. Ateş kas ağrısı boğaz ağrısı virüsün ayırt edici özelliğidir (www.instagram.com/acibademsaglik).

19 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide sadece el dezenfektanının, kolonyanın etkili olup olmayacağına dair uzman açıklamasına yer verilmiştir. Acıbadem Altunizade Hastanesinden bir profesör doktorun açıklamasına göre; koronavirüs bulaşını engellemek için en ideal yöntem sabunla elleri yıkamaktır. Fakat el yıkama imkanı yoksa el dezenfektanlarının alkol bazlı olanı tercih edilmelidir. El dezenfektanı sadece avuç içine değil aynı zamanda el üstü parmak arasına da uygulanmalıdır. Ayrıca kolonya ve sabunla yıkarken de aynı şekilde olmalı ve 20 saniye kadar yıkanmalıdır (www.instagram.com/acibademsaglik).

20 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide bağışıklık sistemi ile ilgili uzman görüşüne yer verilmiştir. Acıbadem Üniversitesi Tıp Fakültesi Temel Tıp Bilimlerinden bir profesör doktor; vücudumuza yabancı bir organizma girdiği zaman bağışıklık sistemimiz bunu algılar buna karşı hem hücresel hem çeşitli maddeler proteinlerle savaşır şeklinde açıklamaktadır. Ayrıca, vücudumuzun antikor maddesi bağışıklığı yapmakta olup herhangi bir yabancı protein girince bu proteinin diğerlerinden farklı olduğu çeşitli algaçlar tarafından algılanır ve onu bloke edecek, virüsün içeri girmemesi için kapalı tutan proteinlere antikor adı verilmektedir. Aşı yapılırken vücudun içine virüsün kendini değil, vücudun içine girmekte kullandığı proteininin üretilip vücuda aşı olarak verilmektedir. Aşı yapılan bir kişinin vücudunda virüsü bloke edecek antikoru oluşacak ve hastalık oluşmayacaktır (www.instagram.com/acibademsaglik).

23 Mart 2020 tarihinde Acıbadem Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide bağışıklık sistemi ile ilgili uzman görüşüne yer verilmiştir. Acıbadem Üniversitesi Tıp Fakültesi Temel Tıp Bilimlerinden bir profesör doktora göre, ağız yoluyla bulaşan virüsün mideye gidince ölüp ölmeyeceğini açıklamaktadır. Açıklamasında, ağız yoluyla bulaşan virüs mideye giderse asit olduğu için ölebilmektedir. Virüs solunum yolu mukozasına tutunma olasılığı yüksektir bu yüzden virüs solunum yolu mukozasında enfeksiyonu başlatabilmektedir şeklinde ifade etmektedir (www.instagram.com/acibademsaglik).

3.3. Medipol Sağlık Grubu Bulgular

3.3.1. COMBI Modeli Örnekleri

24 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide gösterilen bir videoda sağlık çalışanlarının toplum için hastanede olduğuna yönelik ve bu anlamda sizin için buradayız mesajı verilmektedir. Topluma verilen mesaj hem kendileri için hem sevdikleri için evde kalmalarına vurgu yapılmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).

25 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hastanedeki bir takım önlem amaçlı kurallar oluşturulduğunu belirtmektedir. Bu önlemler hastane hasta ziyaretlerinin yasaklandığı, refakatçi olarak sadece sabit bir kişinin hasta yanında bulunabildiği ve yoğun bakım hasta yakınlarına bilginin hasta doktoru tarafından her gün telefonla aranarak verildiğine dair bilgileri oluşturmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).

01 Nisan 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide toplumu motive edici mesaj içeriklerinin bulunduğu videoda zor günlerin geçeceğine ve şimdilik mesafenin korunması gerektiğine ayrıca bu hastalık bittikten sonra sağlık çalışanlarının toplumu bu durumu sabırla atlattığı için kutlayacağına ve sağlık çalışanlarına güvendikleri için onların da mutlu olacağını mesajı verilmektedir. Biz neleri başardık bunu da atlatacağız, başaracağız mesajı ile motive edici birlik beraberlik duygusu vurgulanmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).



3.3.2.Precede-Proceed Modeli Örnekleri

16 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Sağlık Bakanlığı'nun gerekliliklerini bildirdiği koronavirüs riskinden korunabilmek için uyulması gereken önemli 14 kurala yönelik bilgiler bulunmaktadır. Tüm Türkiye'ye yayılmaması için kurallar bahsedilmektedir. Ellerin 20 saniye kadar yıkanması, ellerin göz ağız buruna götürülmemesi gerektiği öksürüp hapşırırken mendil kullanımı veya dirsek içi kullanımının önemi, hasta kişilerle 3 4 adım mesafenin olması gerektiği, tokalaşmamak yakın temasta olmamak gerektiği, yurt dışı seyahatlerinin iptal edilmesi gerektiği, ortamın sık sık havalandırılması gerektiği, sık kullanılan yüzeylerin mutlaka her gün silinmesi gerektiği, kıyafetlerin 60-90 derecede yıkanması gerektiği, düşmeyen ateş gibi belirtiler varsa sağlık kurumlarına bildirmemiz gerektiği, maske kullanımı ve yaşlılara kronik hastalığı olanlar ile mesafenin korunması gerektiği, ortak kişisel eşya kullanılmaması gerektiği yurt dışından gelindiye 14 gün evde kalınması gerektiği ve uyku beslenme düzeni olması gerektiğine vurgu yapılmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).

20 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide sağlık açısından sürekli elimizde taşıdığımız cep telefonlarımızın temizliğine de vurgu yapılmaktadır. Bu anlamda telefonlar temizlenirken şarjda olmamalı ve kapalı olmalıdır. Temizleme sırasında kimyasal sıvı, jel gibi maddeler kullanılmamalıdır. Temizleme solüsyonunun mikrofiber ya da gözlük temizleme bezi yardımıyla yapılması gerekmektedir. Telefonun ön arka yüzü ahize kısmı şarj yerinin, kulaklık yerinin dikkatli silinmesi gerekmektedir. Koronavirüsten korunmak için bu işlem önem taşımaktadır. (www.instagram.com/medipolsaglik).

25 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir videoda koronavirüs salgınının bulunduğu süreçte neden evde kalmamız gerektiğine yönelik bilgiler verilmektedir. Videoda anlatılmak istenen; normal bir grip hastalığında bulaşma oranı 1.4 iken yani 1 kişi 14 kişiye bulaştırırken koronavirüs için bu durum daha farklıdır. Koronavirüste bu bulaşıcılık 3 tür. Virüsün enfekte olduğu 1 kişi 59.000 kişiye bulaştırma ihtimali anlamına gelmektedir. Böylesine bir yayılım sağlık sistemini yavaşlatacağı için hastaların gerekli tedavi alamamaları durumu meydana gelebilmektedir. Evde kalarak toplum bu durumu önleyebilecektir (www.instagram.com/medipolsaglik).

28 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüsün gündemi çok etkilediğinin ve birçok bilgi kirliliğinin de beraberinde geldiğinin altı çizilmektedir. Özellikle bu dönemde doğru kaynaklardan güncel bilgi edinmek, güvenilir uygulamaları takip etmek, ilgili uyarıları gündelik yaşamda uygulamak, sakin kalarak korkuya kapılmadan tedbirli olmak gerektiği vurgulanmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).

30 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide lens kullananların bir süre gözlük kullanması gerektiği ya da kullan at olan lensleri tercih etmeleri konusunda bilgiler vermektedir. Yüze temas olacak davranışlardan kaçınılmalıdır. Lens kullananlar lensi takmadan veya çıkarmadan önce ellerini mutlaka yıkamaları gerekmektedir. (www.instagram.com/medipolsaglik).

3.3.3.Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli Örnekleri

Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram paylaşımlarına bakıldığında herhangi bir korku ögesi taşıyan içerikleri bulunmamaktadır.

3.3.4.Risk İletişim Modeli Örnekleri

18 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide maske kullanımının virüse karşı koruyuculuğu ile ilgili bir profesör doktorun açıklama yapmaktadır. Doktor, virüsün havada yüzmediğine, tokalaşmak ve hastalığın enfekte olduğu kişilerle aynı yerin dokunulduğu zaman elinde yüz ve göz bölgesine teması ile bulaştığını belirtmektedir. Virüs vücuda mukozadan geçmektedir. Ayrıca eller su ve sabun ile sık sık yıkanması gerektiği vurgulanmıştır. Toplu kullanılan mekanlarda bulunulduktan sonra ellerin yıkanması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. İnsanlar yüzüne ve gözüne dokunmamalıdır. Maskenin sadece ihtiyacı olanların kullanması gerektiği ihtiyacı olan süre kadar takması gerektiğinin altı çizilmektedir. Bu hastalığın insanların çoğunda ağır olmamakla beraber ek hastalığı olanlara etkisinin fazla olduğu vurgulanmaktadır. Herkes bu hastalığı ağır geçirmez, ek hastalıklı olanlar ağır geçirebilmektedir. (www.instagram.com/medipolsaglik).

30 Mart 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Esenler Medipol Üniversitesi Hastanesi Ruh Sağlığı ve Hastalıkları uzman bir doktorun



açıklamasına göre, koronavirüs sebebiyle oluşan panik haline karşı uyarılarda bulunmaktadır. Daha önceki salgınlara bakıldığında çeşitli psikolojik faktörlerin koronafobide etkili rol oynadığını vurgulanmaktadır. Bu durum bireyden bireye farklılık gösterebildiği gibi belirsizliğe tahammülsüzlük, hastalığa karşı algılanan korku düzeyinin yüksek olması ve kaygılanmaya yatkınlık gibi faktörlerdir. Koronavirüse yakalanma endişesi bu psikolojik yatkınlık faktörlerine sahip kişilerde daha çok görülmektedir. Ayrıca bilgi eksikliği, yanlış bilgilendirme özellikle sansasyonel haber başlıklarının sağlıkla ilgili kaygıları ve fobileri körüklediği gösterilmiştir. Bu nedenle koronavirüs ile ilgili doğru bilgilendirme ve toplumda panik ve korkuya neden olacak tarzda haber vermekten kaçınma konusunda medyaya çok fazla görevler düştüğünü belirtmektedir (www.instagram.com/medipolsaglik).

04 Nisan 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide uzmanlara yöneltilen soruların cevaplarına yer verilmektedir. Medipol Sağlık Grubunda çalışan bir profesör doktorun açıklamalarına göre; salgının ne zaman biteceğine net bir tarih verilememekle beraber solunum yolu virüsünün sıcak ve nemli havayı sevmediğinden dolayı yaz aylarında biteceği tahmininde bulunulabileceğinden söz etmektedir. Salgının bitmesi tamamen çözüm değil, kış aylarında tekrar oluşabilme ihtimaline vurgu yapılmaktadır. Virüsün oda ısısında 6 saat canlı kalabildiğini ve dokunarak başka yerlere taşınma olasılığının olduğu vurgulanmaktadır. Dezenfektan ile bu durum önlenmektedir. Bağışıklık sistemi için uyku dengeli beslenme çok önemlidir. Hastalar iyileştikten sonrası kalıcı etkisi olup olmayacağı bilgisi ise şuanda belirsizdir. Virüsün organlara kalıcı zarar vermeyeceği tahmin edilmektedir (www.instagram.com/medipolsaglik).

06 Nisan 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide uzmanlara yöneltilen soruların cevaplarına yer verilmektedir. Medipol Sağlık Grubunda çalışan bir profesör doktorun açıklamalarına göre, virüsün bulaşma riski açısından toplum ortak riske sahiptir. Virüsün bulaşma riski ortak olmasıyla beraber ağır geçirecek olan kişiler ve 65 yaş üstü kişiler semptomları daha zor atlattırmaktadır. Bu kişilerin çok temkinli olmaları gerekmektedir. Hastalığı hafif geçiren vakalar diğer insanlara yaklaşık 10 gün kadar bulaştırabilmekte, ağır geçirenler ise 20 gün kadar bulaştırabilmektedir (www.instagram.com/medipolsaglik).

06 Nisan 2020 tarihinde Medipol Sağlık Grubu'nun Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Medipol Sağlık Grubunda çalışan bir uzman doktor parkinson hastalarının bu salgın mücadelesine yönelik tavsiyelerde bulunmaktadır. Elleri yıkamak önemli olduğu için bu aşamada bu hastalar sandalyede oturarak hijyen aktiviteleri yapabilirler. Hastalar baston kullanılıyorsa bastonun sık sık temizlenmesi gerekmektedir. Hastalar eve misafir kabul etmemeye özen göstermelidir. Çünkü virüs belirtisi olmayan kişiler de olabildiği hiç kimse eve davet edilmemelidir. Parkinson hastalığı 65 yaş üstünde görüldüğü için virüs belirtileri zor atlatılmaktadır. Ayrıca parkinson ilaçları ihmal edilmemelidir. Bunu dışında raporlu ilaçların reçetesiz alındığına vurgu yapılmaktadır. Doktorlar tarafından başka ilaçlar verilse de yine de parkinson ile ilgili ilaçlar kullanılmalıdır. Hastaneye acil durum dışında gidilmemesi gerekmektedir. Parkinson hastası olan kişilerin sormak istediği bir şey olduğunda hekimlere çevrimiçi olarak ya da telefon ile ulaşılması gerektiği vurgulanmaktadır (www.instagram.com/medipolsaglik).

3.4.Hisar Hospital Bulgular

3.4.1.COMBI Modeli Örnekleri

13 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüsten korumak için nelere dikkat edilmesi gerektiğine dair bilgiler verilmektedir. Öncelikle görselde virüsün nasıl bulaştığına yönelik bilgiler bulunmaktadır. Bunlar; yakın temas (tokalaşmak vs), mikroplarla kirlenmiş yüzey ya da eşyalara temas edip göze ağıza buruna dokunmak, hapsirme öksürme konuşma esnasında solunum yoluyla virüsün alınması gibi bilgilerden oluşmaktadır. Virüsün belirtileri ise, ateş, öksürük, nefes darlığı, kusma bulantı ve ishaldir. Hastalığın önlenmesi için ise verilen bilgiler; ellerin sık sık 20 sn süreyle yıkanması, küçük çocukların da aynı şekilde yıkamasının sağlanması, sabun bulunamıyorsa alkol bazlı dezenfektanların kullanılması gerekmektedir. Öksürme hapsirme gibi durumlarda mendil kullanılmalı ve mendil hemen çöpe atılmalıdır. Ayrıca kalabalık ortamlarda maske kullanılmalıdır. Hasta olan kişilerle aynı kaptan yemek yenmemeli aynı bardak kullanılmamalı, kapı kolları gibi sık kullanılan yerler dezenfekte edilmelidir (www.instagram.com/hisarhospital).

16 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hastaların hastanede güvenli bir şekilde tedavi olmaları öncelikli hedeflerinden olduğu belirtilmektedir. Buna yönelik birtakım önlemlerin olduğu bu önlemlerin şu şekilde olduğu belirtilmektedir; ziyaretçi ve muayene için gelen hastaların kontrollü olarak içeriye alındığı, çağrı merkezi ile olan görüşmelerde ilk randevu alırken başlatılan süreç özel olarak hemşirelerden oluşan ekip ile beraber gelen her kişiye öksürük



ve ateş sorgulanması, ateşi fazla olan kişilerin maske takılarak ayrı bir alanda tedavi edilmesi, yatan hastalara refakatçi sadece bir kişiden oluşabilmekte, ziyaret saatlerinin ise 18:30-20:30 arasında olacak şekilde düzenlenmiştir. Tüm kararlar Enfeksiyon Kontrol Komitesi tarafından kontrol altında olup Sağlık Bakanlığı'nın önerdiği şekilde yürütüldüğü belirtilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

19 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide hastane koronavirüs önlemlerine yönelik bir video bulunmaktadır. Video içeriğinde hastaneye iç hastalıkları bölümüne gelen bir hastanın önce 14 gün içinde yurt dışında bulunup bulunmadığı sorulmuş, sonrasında belirtiler sorgulanarak ateşi ölçülmüştür. Hastanın ateşinin normal çıkması ardından istediği bölüme yönlendirilme sağlanmıştır. Videonun son kısmında ise, hastaların hastanede güvenli bir şekilde tedavi olmaları öncelikli hedeflerinden olduğu belirtilmektedir. Buna yönelik birtakım önlemlerin olduğu bu önlemlerin şu şekilde olduğu belirtilmektedir; ziyaretçi ve muayene için gelen hastaların kontrollü olarak içeriye alındığı, gelen her kişiye öksürük sorgulaması, ateş kontrolü yapıldığı ve hastane içinde dezenfekte işlemine de dikkat edildiğine dair bilgiler verilmektedir. Hastanede gerekli önlemler alındığı ve sıkı denetimin olduğu belirtilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

04 Nisan 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide "Online Doktor Görüşmesi" ile hastaneye gidilemediği durumlarda bulunulan yerden randevu alarak doktor ile çevrimiçi olarak görüşülebilmekte, kişilerin hastaneye gelmemeleri konusunda dikkat çekilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

09 Nisan 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide "Online Doktor Görüşmesi" ile evde randevu alarak doktor ile çevrimiçi telefonda ya da görüntülü olarak görüşülebilmekte, ayrıca çocuk, psikiyatri gibi çeşitli bölümlerdeki doktorlara randevu oluşturulabilmektedir. Kişilerin evden çıkmamalarına vurgu yapılmakta doktorların uzaktan da ilgilenileceğine dikkat çekilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

3.4.2. Precede-Proceed Modeli Örnekleri

13 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Enfeksiyon Hastalıkları Kontrol Komitesinin paylaşmış olduğu açıklama görselinde, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini arttırmaya odaklanmış olup hastanedeki tüm faaliyetlerin Dünya Sağlık Örgütü ve Sağlık Bakanlığı'nın tavsiyeleri doğrultusunda gerçekleştiği belirtilmektedir. Koronavirüs alarmı veren 30 Ocak 2020 den beri Sağlık Bakanlığı covid-19 2019 rehberinden yararlanarak tüm hazırlıklar yapılmış olup, öksüren hastalara maske takılması, hastalara 14 gün içinde yurt dışı durumu sorgulama yapılması, kuşkulu kişilerin izole odalarda değerlendirilerek gerekli işlemler planlanmıştır. Hastanede Çocuk ve Yetişkin Acil Servisleri başta olmak üzere Enfeksiyon Kontrol komitesi tarafından eğitimler verilerek olgu izlem algoritması tanıtılarak bilgilendirme toplantıları sık sık devam etmektedir. Hastanede sağlık bakanlığının önermiş olduğu tüm tedbirlerin uygulandığı ve hastaların güvenli tedavi hizmeti alabildiği belirtilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

20 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüsten en çok etkilenen gruplar; 60 yaş ve üzeri olan kişiler, ciddi kronik rahatsızlıkları olanlar (kalp, hipertansiyon, diyabet, kanser, solunum kronik yolu hastalığı) ve sağlık çalışanları olduğu ve bu kişilerin çok daha dikkat etmesi kişiler olduğu belirtilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

21 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüse karşı evde alınabilecek önlemlerden bahsedilmektedir. Bu önlemler; sık sık evi havalandırmak, ziyaretçi kabul etmemek, mümkünse ayrı odalarda kalmak, sık sık elleri yıkamak, tabak, bardak havlu gibi ortak eşyaları ayırmak olduğu bilgisi verilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

24 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide koronavirüs belirtilerinin gün gün ne şekilde olduğuna dair bilgiler verilmektedir. 1-3 gün arası normal soğuk algınlığı belirtisi gibi olup boğaz ağrısı hafif ateş, mide bulantısı, ishal olabileceğine vurgu yapılmaktadır. 4. gün boğaz ağrısı artmakta ve ses boğuklaşmakta, yemede içmede zorluk yaşanabilmekte, hafif baş ağrısı olabilmektedir. 5. Gün boğaz ağrısı şiddetlenmekte, yeme içme çok zor hale gelebilmekte ve eklem ağrıları görülebilmektedir. 6. gün ise öksürük başlayabilmekte, konuşurken bile boğaz ağrısı olabilmekte, kişi kendini bitkin hissetmekte ve mide bulantısı da başlayabilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

27 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide "Sağlığınızı Önemsiyoruz" sloganı kullanılarak bir video gösterilmiştir. Video da selamlaşırken tokalaşmak yerine uzaktan baş sallamak gerektiği, hapşırırken kol ile ağızın kapatıldığı, asansör tuşuna parmak ucu yerine parmağın kemik kısmıyla basıldığı, maske ve eldivenin doğru çıkarılması gerektiği, dezenfektanı



parmak uçlarına iyice yedirilmesi gerektiği, sırasını bekleyen hastaların yan yana oturmaması mesafeyi korumaları gerektiğini gösteren bilgiler bulunmaktadır (www.instagram.com/hisarhospital).

04 Nisan 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderideki bilgiler şu şekildedir; günlük yaşamda kullanılan kontakt lensler tahrişe ve kaşıntıya neden olabildiği, göze bir şey girdiğinde lensler ekstra rahatsızlık oluşturabilmektedir. Bu durumda ilk yapılan davranış genelde gözleri ovalamak olmaktadır. Kontakt lens kullanan ve nadiren gözlük kullanan kişilerin Koronavirüse yakalanma riskinin daha fazla olduğu bilgisi verilmektedir. Kontakt lens kullanan kişilerde, göz alerjileri ve kuruluk sık rastlanmaktadır. Bu durumda kişiler kaşıma isteği duymaktadır. Kişilerin elleri virüsle kirlenmişse ve gözü ovalarsa, virüs bulaşabilmektedir. Gözlük ise bu durumlara engel olmaktadır. Gözlük dışarıdan gelen damlacıklardan gözü koruyabilmektedir. Koronavirüs " Pembe Göz" olarak bilinen enfeksiyona neden olabilmektedir. Bu gibi durumlara çok dikkat etmek gerekmektedir (www.instagram.com/hisarhospital).

3.4.3.Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli Örnekleri

Hisar Hospital'ın Instagram paylaşımlarına bakıldığında herhangi bir korku ögesi taşıyan içerikleri bulunmamaktadır.

3.4.4.Risk İletişimi Modeli Örnekleri

17 Mart 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide Hisar Hospital'dan uzman doktorun 18 Mart 2020 tarihinde "Çocukların Corona Virüsten Korunması" konusu ile Instagram canlı yayınında merak edilenleri cevaplandıracağına dair sadece bilgi bulunmaktadır (www.instagram.com/hisarhospital). Canlı yayının kaydı bulunmamaktadır.

09 Nisan 2020 tarihinde Hisar Hospital'ın Instagram hesabında paylaşmış olduğu bir gönderide diyetisyen ve uzman psikolog olan doktorların 09 Nisan 2020 tarihinde 21:00 saatinde "Karantina sürecinde bariatrik hastalar beslenme düzenlerine nasıl dikkat etmelidirler?" ve "Koronavirüs sonrası bizi nasıl bir hayat bekliyor?" konuları ile ilgili açıklamalar yapılacağını bilgisi verilmektedir (www.instagram.com/hisarhospital). Canlı yayının kaydı bulunmamaktadır.

3.5.Medicalpark Bulgular

Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde bulaşıcı hastalıklara yönelik ilk paylaşım 06 Şubat 2020 tarihinde, bulaşıcı hastalıklardan korunma yöntemlerini anlatan görsel ile ön plana çıkmaktadır.

3.5.1.COMBI Modeli Örnekleri

28 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde verilen mesajda birlikte atlatacak bu zorlu günlerde sağlığın ihmale gelmemesi konusuna dikkat çekilmektedir. Hastaların evde kalmasını, obezite, diyabet, yüksek tansiyon gibi kronik hastalıkların takibi için alanında uzman hekimlerin telefon ile uzaktan görüşme yapma imkanı belirtilmektedir. Hastaların var olan hastalıklarını ihmal etmemeleri gerektiği ve telefonla görüntülü hekim görüşmesi hizmetinden yararlanabilecekleri bilgisi verilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

31 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde verilen mesajda bu zorlu sürecin beraber atlatılacağına ve bu anlamda çocukların sağlığın ihmale gelmemesi konusuna dikkat çekilmektedir. Hastalanan çocuklar için aileler uzman hekimler ile uzaktan telefon aracılığıyla görüşme yapma imkanı olduğu belirtilmektedir. Çocukların sağlığının ihmal edilmemesi gerektiğine vurgu yapılmaktadır (www.instagram.com/medicalpark).

04 Nisan 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde verilen mesajda hamilelerin sağlığın ihmale gelmemesi konusuna dikkat çekilmektedir. Gebelerin herhangi bir probleminde Kadın Hastalıkları ve Doğum alanında uzman hekimlerin evde hizmet vermeye devam ettikleri bilgisi verilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

06 Nisan 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde verilen mesajda fizyoterapi sürecinin ihmale gelmemesi konusuna dikkat çekilmektedir. Hastaların fizyoterapi ve rehabilitasyon hizmetine uzman hekimler tarafından evde verilmeye devam ettikleri bilgisi verilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

3.5.2.Precede-Proceed Modeli Örnekleri

11 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde koronavirüsten korunmak için; ellerinizi sık sık 20 saniye boyunca su ve sabunla yıkanmasına, toplu yaşam alanlarını sık sık havalandırılmasına, tüketilen meyve ve sebzeleri iyi yıkamaya, sağlıklı gıda tüketimine, bağışıklığı güçlendirecek önlemlere vurgu yapılmaktadır. Ayrıca herhangi bir şikayeti olan kişilerin cerrahi maske takarak sağlık kurumuna başvurmaları gerektiğinin altı çizilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).



26 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde koronavirüsün yüzeylerde ne kadar kaldığına dair bilgiler verilmektedir. Bu bilgiler; uzmanlardan gelen bulgulara göre virüs öksürme veya hapsirme ile damlacıklar yoluyla havadan bulaşabileceği gibi havada ne kadar süre kalacağına dair bilgi bulunmamaktadır. Koronavirüsün yüzeylerde 2-3 saat kalabileceği plastikte ise 9 saat canlı kalabileceği belirtilmektedir. Koronavirüsün yüzeylerin su ile temizlenmesi ile yok olabileceği bu yüzden yüzeylerin temizlenmesi ve dışarıdan gelen paketlerin mutlaka su ile temizlenmesi gerektiğine dikkat çekmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

3.5.3. Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli Örnekleri

Medicalpark'ın Instagram paylaşımlarına bakıldığında herhangi bir korku öğesi taşıyan içerikleri bulunmamaktadır.

3.5.4. Risk İletişimi Modeli Örnekleri

12 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde Koronavirüsten korunmak için günlük yaşamımızda nasıl önlemler almalıyız? Konusunu Medical Park Bahçelievler Enfeksiyon Hastalıkları ve Mikrobiyoloji Bölümü'nden bir profesör doktor bilgilendirmelerde bulunmuştur. Virüsün hızlı şekilde yayılmasına vurguda bulunmuş virüsün bulaşmaması için el temizliğinin şart olması, elin mutlaka sabun ile yıkanması gerektiği ya da alkol içeren kolonya dezenfektan gibi ürünlerin kullanılması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Sık sık kirlenmiş yüzeye temastan hemen sonra yüze göze ele götürülmemeli ayrıca 1 metre mesafe kuralına uyulması gerektiğine dikkat çekmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

12 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde gönderide Enfeksiyon Hastalıkları bir profesör doktor hasta olan kişilerin maske takması ve diğer bireyleri bu şekilde koruması gerektiğine dair bilgilendirmektedir. Maskenin doğru kullanılması gerektiği, kendimiz hastaysak veya hasta kişi ile temas halindeyse kullanmamız gerektiğine vurgu yapmaktadır. Maskeyi sürekli aşağı çene kısmına indirerek daha sonra takmak daha çok virüse sebep olmakta olup, yanlış şekilde maske kullanımı daha çok temas ile pislik birikmektedir. Ayrıca cerrahi ve medikal maskelerin kullanımına dikkat çekilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

18 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde profesör doktorların verdiği bilgilere göre, öncelikle koronavirüs tedavisi dışında diğer hastalıkların da ayrı bölümde tedavi edildiği, hastaneye gelen her kişinin mutlaka kontrol edildiği, tüm önlemler alınarak temizliğe önem verildiği belirtilmektedir. Doktorlar, belirtisi olan hastalar ayrı izolasyon alanında tutulduğunu, sağlık ekibi olarak güvenli hizmet sağladıklarını belirtmektedirler. Hastaneye ateş öksürük ile başvuran çocuklar için de ayrı alanlar bulunmaktadır. Koronavirüs için en tehlikeli kişiler özellikle ileri yaş, ek hastalık olanlar, kanser hastaları olduğu belirtilmektedir. Tıbbi onkoloji ve Sağlık Bakanlığına göre kanser hastalarının kemoterapi tedavisinin kesilmemesi gerektiğine dikkat çekilmekte ve ara verilen tedavilerde etkililiğin azaldığına dikkat çekilmektedir. Koronavirüs için en önemli belirti ateş öksürük nefes darlığıdır ama hemen ilk akla bu durum gelmemesi gerektiği vurgulanmaktadır (www.instagram.com/medicalpark).

19 Mart 2020 tarihinde Medicalpark'ın Instagram sayfası incelendiğinde gönderide Enfeksiyon Hastalıkları bir profesör doktor koronavirüsün belirtilerinin yüksek ateş, öksürük, solunum sıkıntısı olduğuna dikkat çekmektedir. Bu şikayetlerin herhangi biri varsa özellikle solunum sıkıntısı varsa koronavirüs riski mevcut olabileceğini vurgulanmaktadır. Ayrıca bulantı, ishal solunum sıkıntısı birlikte görülüyorsa evdeki kişilerden uzak durulmalı ve sağlık kurumuna tek başımıza maske ile gitmemiz gerektiği belirtilmektedir. Hastaneye girerken ise giriş kapısından girilmesi önerilmektedir (www.instagram.com/medicalpark).

SONUÇ

Sağlık iletişimi, sağlık risklerini önlemek, halk sağlığını korumak adına bilinçlendirme çalışmaları ile beraber bireysel ve toplumsal olarak sağlığı tehdit eden pek çok konuda önem taşıyan bir disiplindir. Günümüzde teknolojinin gelişimi ile beraber birçok kanal vasıtasıyla topluma bilgi aktarmak kolaylaşmıştır. Bilginin kolay ulaşılması aynı zamanda yanlış bilgilere ulaşmayı da beraberinde getirdiği için sağlık konularında doğru bilgilere ulaşmak toplumsal sağlık riskini azaltmak için önem taşımaktadır. Bu yüzden bilgi alanında uzman kişilerden sağlanmalıdır. Toplumun birçoğunun sağlığını tehdit eden salgın hastalık durumları hem bireysel hem de halk sağlığını ciddi tehlikelere sürüklemektedir. Sağlık tehlikelerini en aza indirmek için doğru bilgi doğru kaynaktan edinilmelidir. Bir bilgi kaynaktan hedefe aktarılırken birden çok yöntem kullanılmaktadır. Toplumda meydana gelen sağlık riskini de önleyebilmek adına veya azaltabilmek adına sağlık ile iletişim disiplini birbirinden beslenmektedir. Halk sağlığı hakkında farkındalık çalışmaları



sayesinde birey ve toplumlar olumlu davranış değişikliğine gitmektedir. Günümüzde yeni koronavirüs (covid-19) salgını toplumun genelinin sağlığına ciddi riskler oluşturmakta ve yaşam düzeni değiştirmektedir. Bu durumda toplumun hem beden hem de ruh sağlığı etkilenmektedir. Bu bilgilerden hareketle çalışmada yeni koronavirüs (covid-19) ile mücadelede doğru bilgi ile toplum bilinçlendirme çalışmaları kapsamında İstanbul'daki özel hastanelerin yapmış olduğu iletişim çalışmaları incelenmiştir. Bu doğrultuda İstanbul'da faaliyet gösteren hastanelerden Instagramda en çok takipçisi olan beş tanesi seçilmiştir. Seçilen hastanelerin iletişim çalışmaları incelenirken sağlık iletişimi modelleri olan Combi Modeli, Precede-Proceed Modeli, Genişletilmiş Paralel Süreç Modeli, Risk İletişimi Modeli doğrultusunda incelenmektedir. 11 Mart 2020 tarihi ile 11 Nisan 2020 tarihleri arasında İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastanelerin Instagram hesabındaki koronavirüs ile ilgili paylaşımları sağlık iletişim modellerine örnek oluşturularak yerleştirilmiştir. Combi modeli için hastaneler tarafından alınan önlemler ve toplumsal oluşabilecek sağlık risklerini en aza indirmeye yönelik paylaşılan örnekler tercih edilmiştir. Bu model kapsamında hastaneler kendi bünyelerinde birtakım önlemler aldıklarını belirtmektedirler. Bu önlemler, hastalanan bireylerin hastane ortamına gitmek yerine uzaktan doktor görüşmeleri ile tedavilerini devam ettirmeleri gerektiği, hastanelerde ziyaretçi giriş çıkış düzenlemeleri, hastaneye gelen misafirlerin ön kontrolden geçtiği, önceden hastalığı olanların daha çok virüsten korunmaya özen göstermeleri gerektiği vurgulanarak motive edici mesajlar sunulmaktadır. Precede-Proceed modeli için toplumu eğitmeye yönelik bilgi içerikli paylaşımlar örnek tercih edilmiştir. Bu örnekler, virüs hakkında genel bilgileri içermekle beraber virüsün yüzeyde kalma süresini içermektedir. Ayrıca virüsün enfekte olma durumu hakkında genel bilgiler içermekle beraber daha çok eğitici şekilde sunulmaktadır. Combi modeli ile net bir ayrımı olmamakla beraber Precede-Proceed modelinin sağlık eğitimine ilişkin olduğunu söylemek mümkündür. Genişletilmiş Paralel Süreç modelinde ise endişe içerikli paylaşımlı örnekler tercih edilmiştir fakat hastanelerin paylaşım örnekleri doğrultusunda bu yöntem genellikle tercih edilmemektedir. Risk İletişimi Modeli için ise, hastanelerdeki alanında uzman kişilerin bilgi ve tavsiyelerinin yer aldığı paylaşımlar tercih edilmiştir. Bu durumlardan hareketle bahsedilen özel hastanelerin birbirlerine benzer çalışmalar sürdürdükleri bulgusuna varılmıştır. Genellikle paylaşımlarda verilen mesajlar toplumu motive edici ve birliktelik duygusu içermektedir. Genel anlamda çıkarılan sonuç, salgın hastalık ile mücadele ederken yanlış olan bilgilerin düzeltilmesi, salgın hastalığa karşı sağlık kurum ve kuruluşların aldıkları önlemler, halkın virüse karşı alması gereken önlemler, mevcut hastalıkların ihmal edilmemesi, uzaktan doktorlar ile görüşerek tedavilere devam edilmesi gerektiği, salgının en çok etkilediği kişilerin ekstra sağlıklarına dikkat etmeleri gerektiği, psikolojik olarak etkilenen toplumu motive edici ve evde kalarak bu mücadelede sağlık çalışanlarına destek olunması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Virüsün daha önceden rastlanılmamış bir virüs olduğundan dolayı günden güne önlemler ve bilgiler değişikliğe uğramaktadır. Bu durumda topluma düşen görev bilgiyi doğru kaynaklardan edinebilmek ve talimatları yerine getirmektir.

KAYNAKÇA

- Ak, Özlem (2020). Soğuk Algınlığından Ölümcül Salgına. *Tubitak Bilim ve Teknik Dergisi*, (<https://bilimtekNIK.tubitak.gov.tr/makale/soguk-alginligindan-oluncul-salgina-kuresel-kabus-coronavirus-ve-covid-19>).
- Akın, Cemil Serhat (2007). *Sağlık Ve Sağlık Harcamalarının Ekonomik Büyüme Üzerine Etkisi: Türkiye'de Sağlık Sektörü ve Harcamaları*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Adana.
- Altundal, Sevda (2019). *Kocaeli Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesinde Yürütülen Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Memnuniyet Düzeyine Etkisi Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Çınarlı, İnci (2016). *Kriz İletişimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karagöz, Kezban (2016). *Sağlık İletişiminde Sosyal Medyanın Rolü: Türkiye'de Sağlık Kurumlarının Sosyal Medya Kullanımının İncelenmesi*. Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazetecilik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Mutlu, Erol (2012). *İletişim Sözlüğü*. Ankara: Sofos Yayınevi.
- Okay, Ayla (2009). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Mediacat yayınları.
- Okay, Ayla (2012). *Sağlık İletişimi*. İstanbul: Derin yayınları.
- Okay, Erdoğan (2019). *Platon ve İbn Sînâ'da Sağlık Kavramı*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan ve Toplum Bilimleri Ana Bilim Dalı Felsefe Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Sezgin, Deniz (2015). Cumhuriyet Dönemi Sağlık İletişimi Uygulamalarında İlkler: Türkiye'de Sıtma ile Mücadele. *Akademik Bakış*, S. 50. s.33-47.
- Şengün, Haluk (2016). Communication Management In Healthcare Services. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, S.1, s.38-42.
- Şeref, Özen, Şerife (2019). *Güncel Sağlık Politikalarıyla Sağlık Hizmet Sunumu Algısının Değerlendirilmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Tekin, Ayşe (2007). *Sağlık-Hastalık Olgusu ve Toplumsal Kökenleri (Burdur Örneği)*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, Isparta.



- Turancı, Eda (2017). *Risk İletişimi Stratejileri Açısından Bilgi ve Bilgi Okuryazarlığı: Sağlık Haberlerine ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara.
- Türker, Atiye (2019). *Aile Sağlığı Merkezinde Çalışan Hemşire ve Ebelerin Sağlık İletişimi Yeterlilikleri ve Kültürlerarası Etkililikleri*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Uğur, Tuğçe (2014). *Gıda Ürünlerinde Risk İletişimi: Adana İli Süt Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı, Adana.
- World Health Organization (2012). *Communication for behavioural impact (COMBI). A Toolkit for Behavioural and Social Communication in Outbreak Response*. Switzerland: WHO.
- Yıldız, Engincan (2019). *Sağlığa İlişkin Risklerin Önlenmesi Bağlamında Sağlık İletişimi Kampanyalarının ve Yeni Medyanın Rolü*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, İstanbul.
- <http://www.cumhuriyet.com.tr/haber/koronavirus-covid-19-dunya-saglik-orgutu-koronavirusu-pandemi-ilan-etti-pandemi-nedir-ulkeleri-nasil-etkiler-1726667> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/covid-19-yeni-koronavirus-hastaligi-nasil-bulasir> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://covid19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://tr.euronews.com/2020/04/03/koronavirus-nedir-corona-virus-nasil-teshis-covid-19-salgin-belirtiler-turkiye-onlemler> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://tvhb.org.tr/2020/03/10/koronavirus-2019-covid-19-hakkinda-soru-ve-cevaplar/> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-51177538> Erişim Tarihi: 12.04.2020.
- <https://www.instagram.com/acibademsaglik/?hl=tr> Erişim Tarihi: 18.04.2020.
- <https://www.instagram.com/hisarhospital/> Erişim Tarihi: 24.04.2020.
- <https://www.instagram.com/medicalpark/> Erişim Tarihi: 25.04.2020.
- <https://www.instagram.com/medipolsaglik/?hl=tr> Erişim Tarihi: 19.04.2020.
- <https://www.instagram.com/memorialsaglik/?hl=tr> Erişim Tarihi: 18.04.2020.