

Hasta/Hasta Yakınları Bakış Açısıyla Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddetin Nedenleri

 Nurten TERKES¹,  Kader DEĞİRMENCİ²,  Güldali BEDİR²

¹Dr. Öğr. Üyesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Sağlık Yüksekokulu, Burdur/Bucak
²Öğrenci Hemşire, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Sağlık Yüksekokulu, Burdur/Bucak

Öz

Giriş: Sağlık kurumlarında yaşanan şiddet olayları gün geçtikçe artarak devam etmektedir. Bu nedenle şiddet nedenlerinin ortaya çıkarılması önemlidir. **Amaç:** Bu çalışmanın amacı hasta/hasta yakınları bakış açısıyla sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin nedenlerini belirlemektir. **Yöntem:** Çalışma bir ilçe devlet hastanesinde verilerin toplandığı tarih aralığında hastaneye başvuran 287 hasta ve hasta yakını dahil edilerek yapılmıştır. Araştırmanın verileri, literatür doğrultusunda araştırmacılar tarafından geliştirilen şiddet bilgisi ve sağlık çalışanları ile ilgili bireysel soruları içeren bir anket formu ile toplanmıştır. **Bulgular:** Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 46.58 ± 19.78, %59.6'sı kadın, %46.5'i ilköğretim mezunu, %39.9'unun ev hanımı olduğu görülmektedir. Sağlık çalışanına yönelik şiddetin sorumlusu olarak katılımcıların %58.5'i hem sağlık çalışanı hem de hasta/hasta yakınlarının olduğunu düşünmektedirler. Hasta/hasta yakınları bakış açısıyla şiddet nedenlerinin çoğunlukla medyada sağlık çalışanları aleyhine haberler, yayınlar yapılması, yeterli sayıda sağlık çalışanı bulunmaması, sağlık çalışanlarının hastalara sıra ile bakmaması, hasta ve yakınlarının sabırsız olması bulunmuştur. Çalışmada katılımcıların % 5.6'sı tamamen, %31.4'ünün kısmen sağlık çalışanlarının gördüğü şiddeti hak ettiğini düşünmekteydi. Verilen cezalarla ilgili bireylerin sadece %8.4'ünün sağlık çalışanına yapılan şiddete ilişkin cezai işlemler konusunda bilgi sahibi olduğu, bunlarında %76'sının bu cezaların caydırıcı olmadığını düşündüğü bulunmuştur. Katılımcıların %48.4'ünün medyadaki haber ve dizilerin sağlık çalışanına yönelik şiddet eğilimini artırdığını düşünmektedir. **Sonuç:** Sonuç olarak hasta/hasta yakınları bakış açısıyla sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin nedenleri, sosyal medyanın yanlış yönlendirmesi, hasta ve hasta yakınlarının sabırsızlıkları, sağlık çalışanı eksikliğidir. Şiddet olaylarının azaltılması için medyanın etkin kullanımı, toplumsal farkındalığın artırılması ve yasal açıların belirlenerek yeni hukuki düzenlemelerin planlanması önerilmektedir. **Anahtar Sözcükler:** Şiddet, Sağlık Çalışanı, Hasta/Hasta Yakını.

Abstract

Causes of Violence towards Health Professionals from the Perspective of Patient/Patient Relatives

Background: Violence incidents in health institutions continue to increase day by day. Therefore, it is important to reveal the causes of violence. **Objectives:** The aim of this study is to determine the causes of violence against health workers from the perspective of patient/patient relatives. **Methods:** The study was conducted in a state hospital by including 287 patients and their relatives admitted to the hospital. The data of the research was collected by a questionnaire form which included individual questions related to about violence information and health workers developed by the researchers in line with the literature. **Results:** The average age of the participants in the study is 46.58 ± 19.78, 59.6% are women, 46.5% are primary school graduates and 39.9% are housewives. When questioning who is responsible for the violence against the health worker, 58.5% of the participants stated that they were both health workers and patient/patient relatives. From the point of view of the patient / patient relatives, it was found that the reasons for violence were mostly reported in the media against the health workers, the lack of sufficient number of health workers, the health workers not looking at the patients in order, and the patients and their relatives being impatient. In the study, 5.6% of the participants thought that they completely deserved the violence suffered by health workers, and 31.4% partially. It was found that only 8.4% of the individuals concerned with the punishments had information about the criminal procedures related to the violence against the health worker and 76% of them thought that these punishments were not deterrent. 48.4% of the participants think that the news and series in the media increase the tendency of violence against healthcare workers. **Conclusion:** In conclusion, from the point of view of patient / patient relatives, the causes of violence against health workers are the misdirection of social media, the impatience of the patients and their relatives, and shortage of healthcare workers. In order to reduce violence, it is recommended to use the media effectively, increase social awareness and plan new legal regulations by determining legal deficits. **Key Words:** Violence, Health Worker, Patient/Patient's Relative.

Geliş Tarihi / Received: 29.10.2020 Kabul Tarihi / Accepted: 11.07.2021

Correspondence Author: Nurten TERKES, Assist. Prof., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Sağlık Yüksekokulu, Burdur/Bucak, E-mail: nurnterkes@gmail.com

Cite This Article: Terkes N, Değirmenci K, Bedir G. Hasta/hasta Yakınları Bakış Açısıyla Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddetin Nedenleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi. 2021; 14(4): 328- 336



Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi 2021 Open Access. This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License

Şiddet, insanlığın varlığı ile beraber ortaya çıkan, toplumlar ve kültürler arası farklılık gösterebilen evrensel bir olgudur. İnsanlar her geçen gün hayatın birçok alanında şiddet ile karşı karşıya kalmaktadırlar (1,2). Şiddet nerede ve kime uygulanırsa uygulansın kabul edilmemesi gereken bir durumdur (3). Son yıllarda sağlık alanında yaşanan şiddetin daha fazla görüldüğü ve bu konu üzerinde daha fazla durulması gerektiği bildirilmektedir. Literatürde sağlık çalışanlarının % 8 ila % 38'inin meslek hayatlarında en az bir defa şiddete maruz kaldıkları gösterilmektedir (1,4). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olgusu, bir taraftan sağlık çalışanlarının işgücünü, psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz etkilerken, diğer taraftan hastaların güvenliğini tehdit etmekte ve sağlık hizmetlerinin kalitesini azaltmaktadır (4-6). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin en çok hasta yakınları tarafından uygulandığı ve sağlık çalışanlarının sıklıkla maruz kaldıkları şiddet türünün sözlü şiddet olduğu bildirilmektedir (7,8). Yapılan bir çalışmada, şiddetin önde gelen nedeni olarak, çoğunlukla hasta yakınlarının kendilerine en kısa sürede sağlık hizmeti verilmesini talep etmeleri olarak gösterilmektedir (9). İrlandalı hemşirelerin acil serviste şiddete ve saldırganlığa neden olan faktörlere ilişkin algılarını belirlemek amacıyla yapılan bir çalışmada hemşireler, hasta yakınlarının saldırgan davranışlarının nedeninin, hasta ve yakınlarının sabırsız olmaları ve kendi sorunlarının diğerlerinden daha acil olduğunu düşünmeleri olarak ifade etmişlerdir (10). Diğer şiddet nedenlerine bakıldığında, hasta-sağlık çalışanı arasındaki iletişim yetersizliği, stresli çalışma koşulları ve hastaların bakım hizmetlerinden yeterince yararlanamaması gibi faktörler sıralanmaktadır (11).

Şiddet olayının, sunulan hizmetin kalitesinin düşmesine ve sağlık sektöründe büyük mali kayıplara yol açtığı bildirilmektedir (12). Şiddete nedenlerinin önlenmesine yönelik gerekli yasal düzenlemelerin yapılması, sağlık kurumlarının organize edilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bu tedbirlerin, şiddeti tamamen sonlandırmaya da şiddetin oluşma potansiyelini ve şiddetin etkilerini azaltabileceği belirtilmektedir (13). Hasta ve hasta yakınları bakış açısıyla sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin nedenlerinin belirlenmesinin, şiddeti önlemeye yönelik daha etkili programların geliştirilmesine önemli katkı sağlanabileceği bildirilmektedir (9,14). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet nedenlerini belirlemeye ilişkin yapılan çalışmaların genellikle sağlık personeli ile yapıldığı, hasta/hasta yakınlarının bu konudaki görüşlerini değerlendiren araştırmaların sınırlı olduğu belirtilmektedir (15).

Araştırmanın amacı:

Bu çalışmada bir devlet hastanesine başvuran hasta ve hasta yakınlarının sağlık çalışanlarına yönelik şiddet nedenleri hakkındaki görüşlerini belirlemek amaçlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın Tipi

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel biçimde yapılmıştır.

Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma Ocak 2020-Mart 2020 tarihleri arasında bir ilçe devlet hastanesinde yapılmıştır.

Araştırmanın Evreni/Örnekleme

Araştırmada örneklem hesabı %5 kabul edilebilir hata düzeyi ve %95 güven aralığı dikkate alınarak yapılmıştır. Hesaplamaya göre örnekleme 384 birey alınması gerekirken, ülkemizde mart ayında yaşanan Covid-19 salgını nedeniyle very toplamaya devam edilememiş olup, verilerin toplandığı tarihler arasında hastaneye başvuran ve dahil edilme kriterlerine uyan toplam 287 hasta ve hasta yakını ile tamamlanmıştır. Araştırmaya 18 yaşını doldurmuş, Türkçe okuma yazma bilen, soruları algılayıp cevap verme düzeyinde olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden hasta ve hasta yakınları dahil edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın amacı doğrultusunda literatür taraması ile konuyla ilgili daha önce yapılan bilimsel çalışmalar esas alınarak anket formu oluşturulmuştur (3,7-10). Anket formu, iki bölümden ve toplamda 19 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde hasta ve hasta yakınlarının tanıtıcı bilgilerinin, ikinci bölümde şiddete ilişkin görüşlerinin sorgulandığı sorular yer almaktadır. Çalışmaya başlamadan önce dört uzmandan (Hemşirelik Öğretim Üyeleri) soruların uygunluğuna dair uzman görüşü alınmıştır. Uzman değerlendirmesi sonrası, soruların anlaşılabilirliğini değerlendirmek için beş kişi ile ön uygulama yapılmış olup sorulara son hali verilmiştir.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler bilgisayara aktararak, SPSS (21.0) istatistik paket programına istatistiksel analizler yapılmıştır. Veriler, sıklık, yüzdeler, ortalama ve ki-kare testi ile değerlendirilmiştir. Elde edilen p değeri < 0.05 olduğunda analiz istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yürütülebilmesi için, araştırmaya başlamadan önce bir üniversitesinin Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (Tarih: 08.01.2020; Karar No: GO 2020/4), araştırmanın yapıldığı hastaneden ve araştırmaya katılmayı kabul eden hasta ve hasta yakınlarından yazılı izin alınmıştır. Makalede araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

Bulgular

Hasta/Hasta yakınlarının kişisel özelliklerine göre dağılımına baktığımızda yaş ortalaması 46.58 ±19.78, %59.6'sının kadın, %62.7'sinin evli, %46.7'sinin ilköğretim mezunu, %36.9'unun ev hanımı ve %25.1'inin öğrenci olduğu olduğu görülmektedir (Tablo 1).

Tablo 1. Hasta/Hasta Yakınlarının Kişisel Özelliklerine Göre Dağılımı (N: 287)

Kişisel Özellikler	n	%
Yaş ($\bar{X} \pm SS$)	46.58 \pm 19.78	
< 30	76	26.5
30-50	91	31.7
> 50	120	41.8
Cinsiyet		
Kadın	171	59.6
Erkek	116	40.4
Medeni durumu		
Evli	193	67.2
Bekar	94	32.8
Eğitim durumu		
Okuma yazma biliyor	28	9.8
İlköğretim	134	46.7
Lise	57	19.9
Üniversite	68	23.6
Mesleği		
Ev hanımı	106	36.9
Öğrenci	72	25.1
Memur	37	12.9
Emekli	37	12.9
İşçi	35	12.2

Araştırmaya katılanlara daha önce sağlık çalışanına şiddet uygulama durumu sorgulandığında %95.1'inin şiddet uygulamadığı, %4.9'unun şiddet uyguladığı ve şiddet uygulayanların %85.8'sinin sözlü şiddet uyguladığı ve şiddetin uygulandığı kişinin %78.7 oranında hemşire olduğu görülmektedir. Hasta/hasta yakınlarının şiddet ile ilgili görüşlerini değerlendirdiğimizde katılımcıların %16.4'ünün sağlık çalışanına yönelik şiddete tanık olduğu, sağlık çalışanına yönelik şiddetin sorumlusunun kim olduğu sorulduğunda katılımcıların %58.5'inin hem sağlık çalışanı hem de hasta/hasta yakınları olduğu belirtilmiştir. Katılımcıların %81.2'sinin şiddet uygulamanın bir hak arama yöntemi olmadığı, sağlık çalışanlarına yönelik yapılan şiddeti hak ettiklerini düşünen hasta/hasta yakınlarına katılıp katılmadığı sorulduğunda %63.1'inin katılmadığı, şiddete maruz kalan meslek grubu sorgulandığında ilk sırada %65.6 ile hemşireler, daha sonra %28.7 ile hekim ve %3.3 hasta bakıcılar takip etmektedir. Genel olarak en çok şiddet uygulanan bölüm hangisi olduğu sorulduğunda hasta ve hasta yakınlarının, %68.7 ile acil servis ilk sırada yer alırken, %12.5 ile klinik, %11.8 oranında polikliniklerin olduğunu düşündüğü belirtilmektedir. Şiddet uygulayan kişilerin alabileceği cezayı bilme durumları sorgulandığında %91.6'sının bilmediği, sağlık çalışanına yönelik şiddete ilişkin yapılan haberler, diziler ve filmlerin şiddet eğilimini etkileme durumu sorulduğunda %48.4'ünün artırabileceğini düşündüğü ve şiddetin önlenilme durumu sorgulandığında katılımcıların %70.7'sinin önlenilebileceğini düşündüğü görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Hasta/Hasta Yakınlarının Şiddet ile İlgili Görüşleri (N: 287)

	n	%
Daha hiç bir sağlık çalışanına şiddet uyguladınız mı?		
Evet	14	4.9
Hayır	273	95.1
Ne tür bir şiddet uyguladınız?		
Sözlü	12	85.8
Fiziksel	1	7.1
Psikolojik	1	7.1
Şiddet uyguladığınız kişi hangi meslek grubundaydı?		
Hekim	1	7.1
Hemşire	11	78.7
Ebe	1	7.1
Sağlık memuru	1	7.1
Hasta bakıcı		
Sağlık çalışanına yönelik şiddete tanık olma durumu		
Evet	47	16.4
Hayır	240	83.6
Sağlık çalışanına yönelik şiddetin sorumlusu kim		
Sağlık çalışanı	16	5.6
Hasta/Hasta yakını	103	35.9
Her iki grupta	168	58.5
Şiddet uygulamak bir hak arama yöntemi midir?		
Evet	17	5.9
Hayır	233	81.2
Kısmen	37	12.9
Bazı hasta ve hasta yakınları sağlık çalışanlarının gördüğü şiddeti bazı durumlarda hak ettiğini düşünme konusundaki fikri		
Katılıyorum	16	3.5
Kısmen katılıyorum	90	31.4
Katılmıyorum	181	63.1
Sağlık çalışanlarına şiddet uygulanınca sorunların düzeleceğini düşünme durumu		
Evet	10	3.5
Hayır	245	85.4
Kısmen	32	11.1
Şiddete daha fazla maruz kalan meslek grubu		
Hemşire	141	49.1
Hekim	118	41.1
Ebe	4	1.4
Sağlık memuru	8	2.8
Hasta bakıcı	16	5.6
En çok şiddetin uygulandığı bölüm		
Poliklinik	34	11.9
Klinik	36	12.5
Acil servis	198	68.7
Yoğun bakım	13	4.5
Ameliyathane	7	2.4
Sağlık çalışanına şiddet uygulayan kişilerin alabileceği cezayı bilme durumu		
Evet	24	8.4
Hayır	263	91.6
Sağlık çalışanına yönelik şiddete ilişkin yapılan haberler, diziler ve filmlerin şiddet eğilimini etkileme durumu		
Arttırır	139	48.4
Etkilemez	74	25.8
Azaltır	74	25.8
Şiddetin önlenilme durumu		
Evet	203	70.7
Hayır	84	29.3

Araştırma sonuçlarımıza göre hasta/hasta yakınlarının şiddet nedenleri ile ilgili görüşleri sıralandığında **sağlık kuruluşuna ilişkin**; medyada sağlık çalışanları aleyhine haberler, yayınlar yapılması (%42.2), yeterli sayıda sağlık çalışanı bulunmaması (%34.1), sağlık kurumlarının çok kalabalık olması (%20.9), **sağlık çalışanına ilişkin**; hastalara sıra ile bakmaması (%30.3), hasta/hasta yakınına bilgilendirmemesi/az bilgilendirme yapması (%24), sağlık çalışanlarının güler yüzlü ve yeterince kibar olmaması (%20.9), **hasta/hasta yakınına ilişkin**; Hasta ve yakınlarının sabırsız olması (%49.5), hasta/yakının yapılan açıklamaları dinlememesi/iletişime kapalı olması (%35.2) ve hasta ve hasta yakınlarının hastane kurallarına uymak istememesi (%20.2) olarak sıralandığı bulunmuştur (Tablo 3).

Tablo 3. Hasta/Hasta Yakınlarının Şiddet Nedenleri ile İlgili Görüşleri (N: 287)*

	n	%
Son yıllarda artan şiddetin sebebi - Sağlık kuruluşuna ilişkin		
Medyada sağlık çalışanları aleyhine haberler, yayınlar yapılması	121	42.2
Yeterli sayıda sağlık çalışanı bulunmaması	98	34.1
Sağlık kurumlarının çok kalabalık olması	60	20.9
Sağlık kurumlarının donanımlarının yetersiz olması	35	12.2
Son yıllarda artan şiddetin sebebi - Sağlık çalışanına ilişkin		
Hasta/hasta yakınına bilgilendirmemesi/ az bilgilendirme yapması	69	24.0
Sorulan sorulara yanıt verilmemesi ^[ŞEP]	39	13.6
Sağlık çalışanlarının güler yüzlü ve yeterince kibar olmaması	60	20.9
Sağlık çalışanlarının ilgisizliği	43	15.0
Hastalara sıra ile bakmaması	87	30.3
Sağlık çalışanlarının görevlerini iyi yapmamaları	36	12.5
Sağlık personelini yerinde bulunmaması/yokluğu	22	7.7
Son yıllarda artan şiddetin sebebi - Hasta/Hasta yakınına ilişkin		
Hasta ve yakınlarının sabırsız olması	142	49.5
Hasta/hasta yakınına yapılan açıklamaları dinlememesi/ iletişime kapalı olması	101	35.2
Şiddet uygulayanların eğitimsizlikleri	50	17.4
Hasta ve hasta yakınına hastane kurallarına uymak istememesi	58	20.2

*Sorularda birden fazla seçenek işaretlenebildiği için her bir seçeneğin yüzdeleri N üzerinden hesaplanmıştır.

Araştırmaya katılan hasta ve hasta yakınlarının şiddet uygulama durumları ile tanıttıcı özellikleri karşılaştırıldığında, sadece cinsiyete göre şiddet uygulama durumu arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p = .004$). Şiddeti hak arama yöntemi olarak görme durumu ile karşılaştırıldığında, cinsiyete göre hak arama yöntemi olarak görme durumu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p = .001$). Şiddet uygulayanların alacağı cezayı bilme durumu ile karşılaştırma yaptığımızda, eğitim durumu ($p = .001$) ve mesleği ($p = .027$) ile şiddet uygulayanların alacağı cezayı bilme durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur (Tablo 4).

Tablo 4. Hasta/Hasta Yakınlarının Şiddet Uygulama Durumları ile Tanıtıcı Özelliklerinin Karşılaştırması (N: 287)

Tanıtıcı Özellikler	Şiddete Uygulama Durumu		Şiddeti Hak Arama Yöntemi Olarak Görme Durumu			Şiddet uygulayanların alacağı cezayı bilme durumu		
	Evet	Hayır	Evet	Kısmen	Hayır	Evet	Hayır	
Yaş	< 30	4	72	3	9	64	9	67
	30-50	4	87	8	15	68	9	82
	> 50	6	114	6	13	101	6	114
	X² - p	0.170 – 1.000		3.794-.434		3.248 – .197		
Cinsiyet	Kadın	3	168	8	12	151	15	156
	Erkek	11	105	9	25	82	9	107
	X² - p	8.925 - .004		15.073-.001		0.093 – .761		
Medeni Durum	Evli	8	185	13	26	154	12	181
	Bekar	6	88	4	11	79	12	82
	X² - p	0.682 – .409		0.816-.645		3.537 – .060		
Eğitim durumu	Okuma yazma bilmiyor	1	27	3	2	23	0	28
	İlköğretim	6	128	9	18	107	5	129
	Lise	3	54	4	7	46	11	46
	Üniversite	4	64	1	10	57	8	60
	X² - p	0.62 – .975		4.997-.532		14.885 – .001		
	Mesleği	Ev hanımı	2	104	7	8	91	4
Öğrenci		3	69	3	8	61	7	65
Memur		2	35	1	6	30	6	31
Emekli		4	33	4	7	26	6	31
İşçi		3	32	2	8	25	1	34
X² - p		6.299 – .125		10.572-.196		10.168 – .027		

*Beklenen frekans değeri 5 ve 5'in üzerinde olan hücreler için Pearson Chi-Square değerleri, 5'in altında olan hücreler için Fisher's Exact Test değerleri alınmıştır.

Tartışma

Bu çalışmada hasta ve hasta yakınları bakım açısından sağlık çalışanlarına yönelik şiddet nedenleri araştırılmıştır. Çalışmamızda katılımcıların sağlık çalışanlarına yönelik şiddet uygulama durumlarına bakıldığında, sadece %4.9'u şiddet uyguladığını ifade etmiştir. Çalışmamıza benzer şekilde hasta ve yakınlarının sağlık çalışanlarına yönelik şiddet nedenlerinin araştırıldığı çalışmaya göre sağlık çalışanlarına yönelik şiddet oranının %12.3 olduğu bulunmuş (15). Şahin ve Yıldırım'ın (2020) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmaya göre sağlık çalışanlarının %83.3'ünün çalıştıkları süre boyunca şiddet türlerinden en az birine maruz kaldıkları bildirilmektedir (16). Başka bir çalışmada sağlık çalışanının %52.1'inin daha önce en az bir defa şiddete maruz kaldığı görülmektedir (17). Şiddetin görülme sıklığına ilişkin sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınlarının ifadeleri arasında önemli farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların hasta ve hasta yakınının bu soruya cevap verirken tereddüt edebileceği veya olayı gizleme eğiliminde olabileceğinden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Çalışmamızdan farklı olarak Tetik ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan çalışmada sağlık çalışanına daha önce şiddet uygulamayı düşünme durumuna bakıldığında %30.4'ü şiddet uygulamayı düşündüğünü belirtmiştir (3). Bu çalışmadaki oranın yüksek olmasının nedeninin bir olayı uygulamayı düşünme ile uygulamaya dökme oranı arasındaki farklılıktan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmamızda daha önce bir sağlık çalışanına şiddet uygulayanların çoğunluğunun sözlü şiddet uyguladığı, şiddet uyguladığına tanık olunan meslek grubunun hemşire ve hekimlerin olduğu görülmektedir. Çalışmamıza benzer şekilde Takak ve Artantaş (2018) tarafından yapılan çalışmada sözel şiddetin en sık uygulanan şiddet türü olduğu ve yoğun olarak hekimlerin ve hemşirelerin maruz kaldığı belirtilmektedir (15). Benzer şekilde Tetik ve arkadaşlarının (2018) çalışmasına göre pratisyen hekimler ve hemşirelerin şiddete daha fazla maruz kaldıkları bildirilmektedir. Genel olarak sözel şiddetin daha sık görülmesinin nedeninin insanların sözel şiddet şiddet türü olarak değerlendirmemesinden kaynaklanabilmektedir (3).

Çalışmamızda katılımcıların çok az kısmının sağlık çalışanlarının şiddeti hak ettiklerini, üçte birinin kısmen hak ettiklerini düşündüğü bulunmuştur. Çalışmamıza benzer şekilde başka bir çalışmada katılımcıların %9.7'sinin sağlık çalışanlarının hak ettiğini yarıya yakınının kısmen hak ettiğini düşündüğü belirtilmektedir (6). İlhan ve arkadaşlarının 2013 yılında sağlık kurumlarına başvuran kişilerle yaptıkları çalışmada, araştırmaya katılanların %20'sinin sağlık çalışanlarına uygulanan şiddet hak ettiğini, bazen de şiddetin gerekli olduğunu (%23) düşündükleri görülmektedir (18). Bu çalışmadaki oranın bizim çalışmamızdan fazla olmasının nedeninin Takak ve arkadaşları (2018) çalışmasında hak etme durumuna ilişkin sadece hak ediyor, hak etmiyor şeklinde iki seçenekte verilmesinden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmamıza katılan bireylerin sağlık çalışanına şiddet uygulayan kişilerin alabileceği cezayı bilme durumu sorulduğunda %91.6'sının bilmediği görülmektedir. Çalışmamıza paralel olarak Takak ve Artantaş'ın (2018) çalışmasında katılımcıların %91.3'ünün sağlık çalışanına yönelik şiddet uygulayan kişinin alabileceği cezaya ilişkin

bilgisinin olmadığı görülmektedir (15). Cezai yaptırımları bilmemenin şiddet eğilimini daha fazla artırabileceği düşünülmektedir.

Sağlık çalışanına yönelik şiddete ilişkin yapılan haberler, diziler ve filmlerin şiddet eğilimini etkileme durumu sorulduğunda yarıya yakınının şiddet eğilimini arttırdığını düşündüğü görülmektedir. Medyada şiddeti destekler nitelikteki, özellikle haber, film ya da programlarda şiddet içerikli konuların işlenmesinin, hasta ve yakınlarına cesaret verdiği bu nedenle yer almaması gerektiği düşüncesi ortaya çıkmaktadır. Bu noktada, medyanın bu olayları işleme ve ekranlardan sunma biçimi teşvik etmekle farkındalık yaratma arasındaki ince çizgide önemli bir belirleyici olacağı düşünülmektedir (19).

Araştırmaya katılan bireylere şiddetin önlenilme durumu sorulduğunda yarından fazlasının önlenilebileceğini ifade ettiği bulunmuştur. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin önlenmesi için öncelikli olarak şiddet nedenlerinin belirlenmesi gerektiği vurgulanmaktadır (1,14). Çalışmamızda şiddet nedenlerinin neler olduğu sorulduğunda çoğunlukla medyada sağlık çalışanları aleyhine haberler, yayınlar yapılması, yeterli sayıda sağlık çalışanı bulunmaması, sağlık çalışanlarının hastalara sıra ile bakmaması, hasta ve hasta yakınlarının sabırsız olması bulunmuştur. Çalışmamıza benzer şekilde literatürde şiddet nedenleri olarak, hasta ve yakınlarının yeterince bilgilendirilmemesi (21), uzun bekleme süreleri (22), iletişim eksikliği (19,23) ve çalışanların görevlerini ihmal ettikleri algısı (19) gösterilmektedir. Yapılan bazı sistematik çalışmalarda da sağlık çalışanına yönelik şiddet nedeninin hasta ve hasta yakınlarının muayene veya tedavi için uzun süre beklemeleri olarak belirtilmiştir (24-26). Bu sonuçlar bizim çalışma bulgularımız ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Uludağ ve Zengin (2016) tarafından yapılan hastaların şikayet nedenlerinin incelediği çalışmaya göre, ilk üç sırada; bekleme, azarladı, ilgilenmedi ifadeleri yer almaktadır (27). Literatürde sağlık çalışanlarına yönelik yapılan şiddetin önleme stratejilerine bakıldığında; caydırıcı cezaların verilmesi, sağlık kurumlarındaki güvenlik önlemlerinin alınması, toplum eğitimleri, şiddetin erken belirtilerinin ve potansiyel olarak şiddet içeren durumların belirlenmesi ve sağlık çalışanlarına şiddeti önleme becerilerinin öğretilmesi olarak belirtilmektedir (15,20).

Ankara'da özel bir sağlık kurumunda yapılan çalışmada; sağlık çalışanlarına şiddet uygulayanların %76.2'sinin erkek olduğu gösterilmiştir (28). Benzer diğer çalışmalarda da erkeklerin daha fazla şiddet uyguladığı belirtilmektedir (29,30). Bu durumun kültürümüzde ataerkil bir yaşam tarzı olması nedeniyle erkeklerin şiddet uygulamasının daha kolay olabileceği ve kadınların daha savunmaz olmasından kaynaklanılabileceği belirtilmektedir (1,18). Çalışmamızda da literatüre benzer şekilde katılımcıların cinsiyete göre şiddet uygulama durumları değerlendirildiğinde erkeklerin kadınlara göre daha fazla şiddet eğilimi gösterdiği ve şiddeti hak arama yöntemi olarak gördüğü bulunmuştur. Çalışmamızın aksine İlhan ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında sağlık çalışanının şiddeti hak ettiğini düşünme durumu ile cinsiyet arasında ilişki bulunmadığı, yaş, öğrenim durumu ve meslek durumu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir (18). Bu durumun alınan örneklem grubunun farklılığından kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Çalışma sonuçlarımıza göre eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin ve öğrencilerin cezai yaptırımlar konusunda daha bilgili olduğu bulunmuştur. Hastalar ve yakınlarının sağlık çalışanlarına yönelik şiddet nedenlerinin değerlendirildiği bir çalışmada katılımcıların yarından fazlasının sağlık çalışanına yönelik şiddet uygulayan kişilerin alabileceği cezaya ilişkin bilgilerinin olmadığı saptanmıştır (15). Şiddetin önlenmesinin önemli bir yolu olarak eğitim gösterilmektedir (31). Çalışmamıza benzer şekilde yüksek eğitim düzeyi kişilerin daha bilinçli olmasını sağlamaktadır. Bu nedenle cezai işlemlere ilişkin toplum eğitimlerinin artırılması gerektiği düşünülmektedir.

Kısıtlılıklar

Bu çalışmada çeşitli kısıtlılıklar bulunmaktadır. Birincisi, çalışmanın tasarımı dolaylı bir hatırlama önyargısı potansiyeli olduğu için daha önce şiddet deneyimi yaşayanlar taraflı bir cevap vermiş olabilir. İkincisi, yalnızca bir çalışma sahası dahil edildiğinden, bulgular genellenememektedir. Üçüncüsü, diğer çalışmalarda olduğu gibi, bazı katılımcılar kültürel nedenlerden dolayı tüm şiddet vakalarını bildirmemiş olabilir.

Sonuçların Uygulamada Kullanımı

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olgusu her geçen gün tüm dünyada artmakla birlikte doğal bir olay gibi algılanmaya başlanmıştır. Literatürde konu ile ilgili yapılan çalışmaların çoğu sağlık çalışanlarının şiddete ilişkin görüşlerini değerlendirmiştir. Bu çalışmayı literatürdeki çalışmalardan farklı kılan, bu çalışmada sağlık çalışanlarına yönelik uygulanan şiddet nedenlerinin hasta ve hasta yakınları açısından ortaya konulmasıdır. Hasta ve hasta yakınları bakış açısıyla şiddet nedenlerini belirlemeye çalıştığımız bu çalışmada, iletişim eksiklikleri, hastaların uzun bekleme süreleri, sağlık çalışanlarının yoğun çalışma koşulları, medyada yer alan sağlık çalışanına yönelik şiddet içerikli haber ve programlardan etkilenmenin şiddetin artışına neden olduğunun düşünüldüğü görülmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının şiddet olayına ilişkin cezai yaptırımlar konusunda bilgi düzeylerinin yetersiz olduğu, bilgi düzeyleri ile eğitim durumu arasında pozitif ilişki olduğu görülmektedir. Şiddet nedenlerine ilişkin gerekli önlemlerin alınması, toplumun cezai yaptırımlar konusunda bilgilendirilmesi, yazılı ve görsel basın aracılığıyla sağlık çalışanlarına yönelik şiddet konusunda toplumsal farkındalığın artırılması ve yasal açıkların belirlenerek yeni hukuki yapılandırmaların planlanması önerilmektedir.

Bilgilendirme

Yazarların katkı oranı beyanı şu şekildedir: fikir NT; tasarım NT, KD, GB; denetleme ve danışmanlık NT; veri toplama ve işleme KD, GB; analiz ve yorum NT, KD, GB; kaynak taraması NT, KD, GB; makalenin yazımı NT, KD, GB; eleştirel düşünme NT, KD, GB. Araştırma ile ilgili herhangi bir destek alınmamış ve bütçe araştırmacılar tarafından karşılanmıştır. Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır. Araştırmanın yapılabilmesi için bir üniversitenin girişimsel olmayan araştırmalar etik kurulundan 08.01.2020 tarihli, GO 2020/4 karar nolu izin alınmıştır.

Kaynaklar

1. Ünder YE. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olgusu, sağlık hukuku makaleleri-II. İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul; 2012:265-275.
2. Uludağ A, Zengin N. Sağlıkta şiddete hasta şikayetlerinde yer alan olumsuz ifadeler açısından bir bakış: Konya örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2016;16(3):71-86.
3. Tetik BK, Bağ HG, Gültekin A, Savaş Z, Sharifi Z, Sahil SA. Sağlık personeline yönelik şiddet nedenlerinin ve şiddet uygulamayı düşünen bireylerin sosyodemografik özelliklerinin değerlendirmesi. The Journal of Turkish Family Physician 2018;9(1):2-8.
4. World Health Organization. Violence against health workers. https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/en/
5. Phillips JP: Workplace Violence against Health Care Workers in the United States. N Engl J Med 2016; 374(Apr(17)):1661–1669
6. Eker HH, Topcu İ, Şahinöz S, Özder A, Aydın H. Bir eğitim ve araştırma hastanesindeki şiddet sıklığı. Bidder Tıp Bilimleri Dergisi 2011;3(3):16-22.
7. Ashton RA, Morris L, Smith I. A qualitative meta-synthesis of emergency department staff experiences of violence and aggression. Int Emerg Nurs 2018;39:13-19.
8. Bahar A, Sahin S, Akkaya Z, Alkayis M. Acil Serviste çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalma durumu ve iş doyumuna etkili olan faktörlerin incelenmesi. Psikiyatri Hemşireleri Derneği 2015;6(2):57–64.
9. Bingöl S., İnce S. Factors influencing violence at emergency departments: Patients' relatives' perspectives. International Emergency Nursing 2021;54:100942.
10. Angland S, Dowling M, Casey D. Nurses' perceptions of the factors which cause violence and aggression in the emergency department: a qualitative study. International Emergency Nursing 2014;22(3):134-139.
11. Çamçı O, Kutlu Y. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2011;2(1):9-16.
12. Gates DE, Gillespie G, Smith C, Rode J, Kowalenko T, Smith B. Using action research to plan a violence prevention program for emergency departments. J Emerg Nurs 2011;37(1):32-39.
13. ECRI. Violence in healthcare facilities. Healthcare Risk Control 2011;2:1-17.
14. Öztürk H, Babacan E. Hastanede çalışan sağlık personeline hasta/yakınları tarafından uygulanan şiddet: Nedenleri ve ilgili faktörler. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi 2014;1(2):70-80.
15. Takak SÖ, Artantaş AB. Hastalar ve yakınlarının sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin nedenleri konusunda görüş ve tutumlarının değerlendirilmesi. Ankara Medical Journal 2018;18(1)103-116.
16. Şahin Ö, Yıldırım E. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet ve neden olan faktörler: Üniversite hastanesi örneği. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi. 2020;3(1):7-14.
17. Aydemir İ, Üçlü R, Aydoğan A. Acil servis personeline göre şiddetin nedenleri. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi. 2019;83(1):19-20.
18. İlhan MN, Çakır M, Tunca MZ, Avcı E, Çetin E, Aydemir Ö ve ark. Toplum gözüyle sağlık çalışanlarına şiddet: nedenler, tutumlar, davranışlar. Gazi Medical Journal 2013;24(1):5-10.
19. Dağ E, Baysal H. Hasta ve yakınlarını şiddete yönelten sebeplerin araştırılması-Burdur ili örneği. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi 2017;4(11):95-118.
20. Mento C, Silvestri MC, Bruno A, Muscatello MRA, Cedro C, Pandolfo G et al. Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. Aggress Violent Behav. 2020;51(101381):1-8.
21. Cerit K, Keskin ST, Erdem R. Hemşirelerin işyerinde şiddete maruz kalma durumlarının ve ilişkili faktörlerin incelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2018;(31):231.
22. Babaei N, Rahmani A, Avazeh M, Mohajjelaghdam AR, Zamanzadeh V, Dadashzadeh A. Determine and compare the viewpoints of nurses, patients and their relatives to workplace violence against nurses. J Nurs Manag. 2018;26(5):563-570.
23. Alkorashy HAE, Al Moalad FB. Workplace violence against nursing staff in a Saudi University Hospital. Int Nurs Rev. 2015; 63(2):226-232.
24. Özcan NK, Bilgin H. Türkiye'de sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: Sistemik derleme. Türkiye Klinikleri J Med Sci. 2011;31(6):1442-1456.
25. Al B, Zengin S, Deryal Y, Gökçen C, Yılmaz D, Yıldırım C. Increased violence towards health care staff. JAEM 2012;11:115-124.
26. Büyükbayram A, Okçay H. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddeti etkileyen sosyo-kültürel etmenler. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2013;4(1):46-53.
27. Uludağ A, Zengin N. Sağlıkta şiddete hasta şikayetlerinde yer alan olumsuz ifadeler açısından bir bakış: Konya örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2016;16(3):71-86.
28. Akca N, Yılmaz A, Işık O. Sağlık çalışanlarına uygulanan şiddet: Özel bir merkezi örneği. Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi. 2014;13(1):1–12.
29. Esen H, Aykal G. Sağlık kurumlarında yaşanan şiddetin değerlendirilmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi örneği. Sağlık Akademisyenleri Dergisi. 2020;7(1):1-9.
30. Ahmed F, Memon MK, Memon S. Violence against doctors, a serious concern for healthcare organizations to ponder about. Ann Med Surg. 2018;25:3–5.

31. Gillespie GL, Gates DM, Miller M, Howard PK. Workplace violence in healthcare settings: Risk factors and protective strategies. *Rehabil Nurs.* 2010;35:177-84.