

## Sağlık İletişimi ve Şiddet

Health Communication and Violence

Bahar ERDOĞAN\*

### ÖZET

Gelişen teknoloji ile birlikte hızla değişen ihtiyaçlar beraberinde yeni tanı ve tedavi yöntemleri ve bakım hizmetlerine olan talepleri artırmıştır. Bu taleplerden biri de kaliteli sağlık bakım hizmetlerinden yararlanmaktır. Geçmişten günümüze insanların temel amacının sağlıklarını koruma ve iyileştirme olduğu düşünülürse, sağlık hizmetlerinin sağlanmasında sağlık iletişiminin önemi artmakta ve insanların sağlıkta iletişimin önemini benimsemesi gerektiği düşünülmektedir. Sağlık iletişimi, gazete, dergi, televizyon gibi iletişim araçları üzerinden verilen sağlık bilgilendirmelerinden tutunda, sağlık hizmetlerinin sunumu, hasta sağlık personeli arasındaki tüm bilgi alışverişini kapsamaktadır. Sağlık hizmetleri, iletişimin belki de en gerekli olduğu, insanlar üzerinde olumlu ya da olumsuz etkide bulunabileceği alandır. Sağlık iletişimi uygulamalarının temel amacı bireyin sağlık davranışının istenilen yönde değiştirilmesi yoluyla bireysel ve toplumsal sağlığın geliştirilmesini sağlamak ve iletişim eksikliğinden kaynaklanabilecek şiddet olgularını önlemektir. Sağlık Bakanlığı sağlıkta iletişimin önemine kayıtsız kalmamak ve şiddet olaylarının önüne geçmek için sağlık kuruluşlarında hem hasta hakları hem de çalışan hakları birimlerini oluşturmuştur. Bu birimlerin sahada aktif olarak çalışması beklenmekte, tespit edilen eksikliklerin ise hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması, yasal düzenlemelerle sağlıkta şiddetin önüne geçilmesi istenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlıkta şiddet, Sağlık iletişimi, Şiddet

### ABSTRACT

With the developing technology, the rapidly changing needs have increased the demands for new diagnosis and treatment methods and care services. One of these demands is to benefit from quality health care services. Considering that the main purpose of people from past to present is to protect and improve their health, the importance of health communication in the provision of health services is increasing and it is thought that people should adopt the importance of communication in health. Health communication encompasses all information exchange between patients and health personnel, as well as health information given through communication tools such as newspapers, magazines and television. Health services is the field where communication is perhaps the most necessary and can have a positive or negative impact on people. The main purpose of health communication practices is to improve individual and social health by changing the health behavior of the individual in the desired direction and to prevent violence cases that may arise from lack of communication. The Ministry of Health has established both patient rights and employee rights units in health institutions in order not to be indifferent to the importance of communication in health and to prevent violence. These units are expected to work actively in the field, and it is requested that the identified deficiencies be resolved quickly, and violence in health is prevented through legal regulations.

**Key Words:** Violence in health, Health communication, Violence

### Sorumlu Yazar:

**Adı Soyadı:** Öğr. Gör. Bahar ERDOĞAN

**Adres:** Yozgat Bozok Üniversitesi, Çekerek Fuat Oktay Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, İlk ve Acil Yardım Programı, Yozgat, Türkiye

**e-mail:** [bahar.erdoğan@bozok.edu.tr](mailto:bahar.erdoğan@bozok.edu.tr)

\*Öğr. Gör., Yozgat Bozok Üniversitesi, Çekerek Fuat Oktay Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, İlk ve Acil Yardım Programı, Yozgat, Türkiye

**Sayın Editör;**

Dünya Sağlık Örgütü; sağlığı tanımlarken, kişide hastalık ve sakatlığın olmamasını önemli bir faktör olarak belirtse de beraberinde kişinin fiziki, sosyal ve ruhsal durumunun da iyi olmasını beklediği için en kıymetli varlığımızı sağlık olarak düşünebiliriz. <sup>(1)</sup> İnsanların temel amacı sağlığı sürdürmedir. Bu nedenle değişen ve gelişen dünyada sağlığı sürdürmek için sağlık hizmetlerinin sunumu ve kalitesinin gözden geçirilmesi, hastaların neye ne şekilde ulaşması gerektiği, zamanlama gibi konularının tartışıldığı görülmektedir.

Sağlık durumundaki sapmalar, salgın hastalıklar bireylerin sağlık bakım hizmetine olan ihtiyacını etkilemiştir. Pandemi süreci ile birlikte de bireylerin yaşam kaliteleri ve standartları değişmiştir. Bu nedenle, bireylerin yaşam koşullarının belirleyicisi olan sağlık ilk sırada yer almış durumdadır. <sup>(2)</sup> Canlıların temel içgüdüünün sağlıklarını korumak olduğu düşünüldüğünde sağlık bakım hizmetlerinin önemi artarak güncelliğini korumaktadır.

Sağlıkta hizmet, tedavi süreci, rehabilite etme ve destek olma hizmetlerinin tamamının gerçekleştirilmesi ve bireylere sunulması, sağlık bakım hizmetlerinin tanımını kapsadığı bilinmektedir. <sup>(3)</sup> Sağlık bakım hizmetlerinin yapısı karmaşıktır. Karmaşıklığın nedeni ise, toplumların sağlığının değişen etmenlere (politika, sosyo-kültürel yapı, ekonomi, çevre) bağımlı olmasıdır. <sup>(3)</sup> Toplum sağlığının korunması ve sürdürülmesinde sağlık iletişimi önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla sağlık iletişiminin gelişmesi sağlık sektörü açısından, sağlık hizmetlerinin tanınmasına ve sağlık hizmetleri sunulmasına kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca sağlık hizmetlerinden yararlananlar açısından ise zaman kaybının önüne geçeceği düşünülmektedir. İnsan hayatının vazgeçilmez ögesi olan sağlığın, bozulması durumunda kişilerin beklentileri değişmekte ve insanlar bu sorunlarına hemen çözüm bulunmasını talep etmektedir. Çeşitli nedenlerle karşılanamayan beklentiler ise bireylerin gerginliklerinin artmasına sebep olmaktadır. Bu

süreçte oluşan gerginlikte şiddete dönüşebilmektedir. İnsan hakkı ihlali olarak değerlendirilen şiddetin, görülme sıklığının azalması beklenirken, arttığı gözlemlenmektedir. Şiddetin artarak devam etmesi, halk sağlığını olumsuz yönde değiştiren bir sorun olarak değerlendirilebilir. <sup>(4,5)</sup>

Özellikle hasta ya da hasta yakınının sağlık çalışanına uyguladığı sözlü veya davranışla tehdit, fiziksel saldırı, cinsel saldırı gibi durumlar sağlık çalışanı için risk oluşturmaktadır. Bu tür davranışlar sağlık kurumlarında şiddet olarak ifade edilmiştir. <sup>(6)</sup>

Hizmet sektörleri arasında şiddet riski en yüksek olan sektörden biri sağlık hizmetleri sektörüdür. <sup>(7)</sup> Türkiye’de dahil olmak üzere, her ülkede oranları farklı da olsa sağlıkta şiddet yaşandığı bilinmektedir. <sup>(8)</sup> Haziran 2015 sonrası, sağlık personeline yönelik 23.120 sağlıkta şiddet olgusu rapor edilmiştir. <sup>(9)</sup> Bir takım önlemlerle sağlıkta şiddetin önüne geçilmeye çalışılsa da, yadsınamaz bir gerçek olarak çeşitli sebeplerle sağlık personelinin şiddete maruz kaldığı gazete haberlerinde, internet sitelerinden takip edebiliyoruz. Bu nedenle sadece teknik alt yapının sağlanması ile alınan önlemlerin şiddetin önüne geçmek için yeterli olmayacağı öngörülmektedir.

Temeli fedakarlık, azim, özveriye dayanan sağlık hizmetini bireylere ulaştırmak için hastane öncesi ya da hastanede çalışan sağlık personelleri, diğer sektörlerde görev yapan çalışanlara göre şiddete uğrama oranı yaklaşık 16 kat fazla olduğu belirlenmiştir. <sup>(10,11)</sup> Aralıksız sağlık hizmeti veren sağlık personeli en çok sözlü ve fiziki darbelerle şiddete uğramaktadır. <sup>(12,13,14)</sup> 310 sağlık çalışanı ile Türk Tabipler Birliği’nin (TTB) tarafından yapılan çalışmada, bireylerin %45 oranında görev başında şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. <sup>(15)</sup> Başka bir çalışmada, sağlık çalışanlarının %8 ile %38 arasında değişen oranda fiziksel şiddete uğradıkları belirlenmiştir. <sup>(16)</sup> Yine bir diğer çalışmada, diğer ku-

rumlara göre sağlık sektöründe şiddet olaylarının fazla görüldüğü ifade edilmiştir. <sup>(17)</sup> 25 ili içerisine alan 1300 sağlık çalışanını kapsayan çok merkezli bir araştırmada 1128 (%86,80) sağlık çalışanı, ifadeleri arasında görev süreleri boyunca bir defada olsa şiddete uğradıkları yer almıştır. <sup>(7)</sup>

Yasal düzenlemelerle çalışan güvenliğini sağlanması, yasal düzenlemelerdeki eksikliklerin giderilmesi şiddetin önlenmesinde büyük önem arz etmektedir. <sup>(8,9)</sup> Böylelikle sağlık hizmetlerindeki değişimlere uyum sağlamak kolaylaşacak ve sağlık iletişimi gelişecektir.

Sağlık hizmeti alan bireylerin eğitim seviyesinin artırılması, hastanede belirlenen kurallara uyma, hasta sayısına uygun personel ve ekibin olması, hastalar için öngörülen testler için yeterli ekipmanın sağlanması, sağlık personelinin stresli ve ajite hasta yakınları ile iletişime geçebilmek için eğitimler ile kişisel gelişimlerin sağlanması sağlıkta şiddete neden olan durumların ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır. <sup>(18,19)</sup>

Dünya Sağlık Örgütü raporunda, fiziksel şiddetin daima sözel şiddetle başlayıp gözle görünen tek şiddet türü olduğu belirtilmiştir. Duygusal şiddetin görünme sıklığı fazla olmasına karşılık en zor tanımlanan şiddet türü olarak ifade edilmiştir. Sağlık kurumlarında sadece yaralanma gibi hayatı tehdit eden durumların bildirildiği, diğer şiddet olaylarının az bildirildiği düşünülmektedir. <sup>(20)</sup> Yapılan çalışmalar da bireyler şiddet olaylarına karşı olduğunu ifade ettikleri görülse de, şiddete uğrayan sağlık çalışanlarına akut dönemde yardım ve mağduriyetlerinde destek oranının düşük olduğu görülmüştür (%18). <sup>(21)</sup> Bir diğer çalışmada ise, eleştirilen durum toplumun şiddete karşı duyarsızlaştırılmasıdır. <sup>(22)</sup>

Türkiye’de sağlık çalışanlarına yönelik ses yükseltme, kişilerin saygınlığını, onurlarını zedeleyebilecek şekilde konuşma, aşağılama, yıldırma, gözdağı verme gibi sözel şiddet; iterek, sürükleyerek zarar verme, bıçaklama, kapıya veya eşyalara tekme, yumruk gibi davranışlarla zarar vermeye yönelik hareketler gibi fiziksel şiddet olgusunun hemen her gün var olduğu bilinmektedir. <sup>(23,24)</sup> Özellikle son yıllarda şiddet olayları sözlü ve yazılı medyada, sosyal medyada gündem oluşturur hale gelmiştir. Olaylar incelendiğinde özellikle bazıları hafızalardan silinemeyecek derecede ağır olduğu görülmektedir. <sup>(4,9,25)</sup>

Çalışılan birimde şiddete maruz kalmak, tükenmişlik sebebi olarak belirtilmekte ve iş doyumu, verimliliği ve iş motivasyonunu etkileyebilmektedir. <sup>(26-29)</sup>

Sonuç olarak, alana özgü çalışmalar yapılmaya devam edildiğinden oluşan olumlu ya da olumsuz farklılığın tespiti sağlık iletişimi ve şiddetin önlenmesi için önemlidir. Sağlıkta şiddeti önlemek için bilimsel çalışmaların sayısının artırılıp, durum hakkındaki farkındalığın oluşturulması ve yasal düzenlemelerin işlevselliğini yerine getirmesi de önemli bir faktördür. Bu sayede sağlık çalışanlarının tükenmişliğinin azalacağı, motivasyonlarının artacağı ve sağlık iletişiminin gelişeceğini düşünmekteyim. Sağlık çalışanının iş motivasyonu beraberinde hasta memnuniyetini artırıp, sağlık iletişimini geliştirerek, sağlıkta şiddetin önüne geçilmesine katkı sağlayacağı sonucuna varılabilmektedir.

## KAYNAKLAR

1. World Health Organization (WHO). Erişim linki: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/workplace/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/en/) [Erişim tarihi: 11.07.2021]
2. International Council of Nurses (ICN). Safe Staffing Saves Lives. International Nurses Day 2006. Information and Action Tool Kit. Geneva, Switzerland; 2006.
3. Esmâ U, Kaya N, Kaya H, Karaman N. Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin sağlık ekibi hizmeti anlayışları ve yaşanan sorunlar. FNJN. 2008;16(62):102-113. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/95158>
4. Adaş EB, Elbek O, Bakır K. Sağlık sektöründe şiddet raporu. Türk Tabipleri Birliği Gaziantep-Kilis Tabip Odası, 2008. Erişim linki: <http://www.ttb.org.tr/siddet/images/file/gaziantepsiddet.pdf> [Erişim Tarihi: 11.07.2021].
5. Arslan T. Sağlık kurumlarında şiddet: Gazete haberleri üzerinde bir araştırma [Yüksek Lisans Tezi]. Düzce: Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, 2019.

6. Saines JC. Violence and aggression in A&E: recommendations for action. *ENA*. 1999;7(1):8-12. doi:[10.1016/S0965-2302\(99\)80094-0](https://doi.org/10.1016/S0965-2302(99)80094-0).
7. Sağlık Çalışanlarına Karşı Şiddet Araştırması. Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Ar-Ge Birimi, Yayın No: 20, Kasım 2013, Ankara. Erişim linki: <http://www.saglikxen.org.tr/cdn/uploads/gallery/pdf/fbda8576fd0d6d6de70f52f76b914672.pdf> [Erişim tarihi: 09.07.2021].
8. Annagür B. Violence towards health care staff: risk factors, aftereffects, evaluation and prevention. *Curr App Psychiatr*. 2010;2(2):161-73. <https://dergipark.org.tr/pub/pgy/issue/11162/133441>
9. Özcan F., Yavuz E. Türkiye'de sağlık çalışanları şiddet tehdidi altında. *JTFP*.2017;8(3):66-74. doi: 10.15511/tjtfp.17.00366
10. Dilek A. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olgusunun bir devlet hastanesi örneğinde incelenmesi. *Med Sci*. 2013;8(2):1-15. doi: 10.12739/NWSA.2013.8.2.1B0035.
11. Kingma M. Workplace violence in the health sector: a problem of epidemic proportion. *International Nurs Rew*. 2001; 48(3):129-30. doi: [10.1046/j.1466-7657.2001.00094.x](https://doi.org/10.1046/j.1466-7657.2001.00094.x)
12. Bilgin H, Buzlu S. A study of psychiatric nurses' beliefs and attitudes about work safety and assaults in Turkey. *Issues Ment Health Nurs*. 2006;27(1):75-90. doi: [10.1080/01612840500312894](https://doi.org/10.1080/01612840500312894)
13. Calabro K, Mackey TA, Williams S. Evaluation of training designed to prevent and manage patient violence. *Issues Ment Health Nurs*. 2002;23(1):3-15. doi: [10.1080/01612840252825446](https://doi.org/10.1080/01612840252825446)
14. Çamcı O, Kutlu Y. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *J Psychiatr Nurs*. 2011;2(1): 9-16. <https://www.journalagent.com/z4/vi.asp?pdid=phd&plng=tur&un=PHD-43531>.
15. Aydın M. Isparta-Burdur sağlık çalışanlarına yönelik şiddet ve şiddet algısı. Türk Tabipleri Birliği, Isparta-Burdur Tabip Odası Başkanlığı; 2008.
16. Violence against health workers, World Health Organisation (WHO) Erişim linki: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/workplace/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/en/) [Erişim tarihi: 11.07. 2021].
17. Kocadağ S, Akdur R. Sağlık Çalışanlarında İşyeri Şiddeti. 12. Ulusal Halk Sağlığı Kongre Kitabı; 2008.p.353.
18. Al B, Zengin S, Deryal Y, Gökçen C, Yılmaz DA, Yıldırım C. Increased violence towards health care staff. *J Academic Emergency Med*. 2012; 11(2): 115. doi: 10.5152/jaem.2012.028
19. Chung CH. Emergency department violence: a local scene. *HK J Emergency Med Vol*. 2003;10(1):24-29. doi: [10.1177/102490790301000105](https://doi.org/10.1177/102490790301000105)
20. Ayrancı Ü, Yenilmez Ç, Günay Y, Kaptanoğlu C. Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı. *AJP*. 2002;3(3):147-154. <https://app.trdizin.gov.tr/publication/paper/detail/TVRZNE5EYZM>.
21. Arnetz JE, Arnetz BB. Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Soci Sci & Med*. 2001;52(3):417-27. doi: 10.1016/s0277-9536(00)00146-5
22. Ayrancı U, Yenilmez C, Balci Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in Turkish health care settings. *J Interpers Violenc*. 2006;21(2):276-296. doi: 10.1177/0886260505282565
23. Güvercin CH. Sağlık çalışanlarına şiddet haberleri: Basının kritik rolü. *Sted*.2019;28(5):327-333. <https://doi.org/10.17942/sted.575603>
24. Medimagazin. <https://www.medimagazin.com.tr/> [Erişim Tarihi: 15.07. 2021]
25. Duğan Ö. Analysis of violence in health news: An examination on newspaper reports, Erciyes Üni. İletişim Fak. Derg., 2017;5(1):400-410. <https://doi.org/10.17680/erciyesakademia.291907>
26. Bahar A, Şahin S, Akkaya Z, Alkayış M. Acil serviste çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalma durumu ve iş doyumuna etkili olan faktörlerin incelenmesi. *J Psychiatric Nurs*. 2015;6(2):57-64. doi: 10.5505/phd.2015.18189
27. Dursun S. İşyeri şiddetinin çalışanların tükenmişlik düzeyi üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama. *J Labour Rel*. 2012;3(1):105-115. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/308016>.
28. Hershcovis MS, Barling J. Towards a multi-foci approach to workplace aggression: a meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *J Org Behavior*. 2009;31(1):24-44. doi: [10.1002/job.621](https://doi.org/10.1002/job.621)
29. Nart S. The relation between workplace violence burnout and job satisfaction: a study on health workers. *JMER*.2014; 23:248-68. doi: 10.116111/JMER360