

## SAĞLIKTA GÜVENLİK VE FİZİKSEL ŞİDDET: ANKARA ÇOCUK SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HEMATOLOJİ ONKOLOJİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDEN BİR ÇALIŞMA

### *PHYSICAL ABUSE AND SECURITY IN HEALTH WORKPLACE: A STUDY FROM ANKARA CHILDREN'S HEMATOLOGY AND ONCOLOGY TRAINING AND RESEARCH HOSPITAL*

H. İbrahim YAKUT<sup>1</sup>, Başak YALÇIN BURHAN<sup>2</sup>, Atilla ÇİFTÇİ<sup>1</sup>, Mehmet Fatih ORHAN<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi,

<sup>2</sup> Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Kalite Birimi

#### ÖZET

Sağlık kurumlarında çalışmak, diğer iş yerlerine göre şiddete uğrama yönünden daha risklidir. Sağlık ortamında hekime ve sağlık çalışanlarına yönelik şiddet son yıllarda artış göstermektedir. Hastalar kadar hasta yakınlarının da sağlık çalışanlarına şiddet uygulama eğiliminde oldukları görülmüştür. Şiddet genel hastanelerin her bölümünde olmakla birlikte en sık acil, yoğun bakım ve psikiyatri kliniklerinde sergilenmektedir. Şiddet ile şiddete maruz kalan çalışanlarda hem şiddet sonrası fiziksel ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmakta, hem de kuruma ekonomik maliyetleri olmaktadır. Bu çalışmada Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim Araştırma Hastanesinde 253 sağlık çalışanıyla yapılan bir çalışan memnuniyeti anketinin verileri kullanılarak fiziksel şiddet ile ilgili değerlendirmeler yapılmıştır. Ankete göre çalışanların %61.7'si güvensiz bir ortamda çalıştığını düşünmektedir. Güvenlik görevlilerinin %60'nın, hemşirelerin %21.7'sinin, asistan doktorların %12.5'inin, uzman doktorların %15.4'nün, sekreterlik işleri ile uğraşanların %15.2'nin fiziksel şiddete maruz kaldığı görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık çalışanları, güvenlik, fiziksel saldırı

#### Yazışma Adresi:

Uz. Dr. H. İbrahim YAKUT

Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları  
Hematoloji Onkoloji Eğitim ve  
Araştırma Hastanesi ANKARA

e-posta: dribrahimyakut@mynet.com

## ABSTRACT

Working in a health institution has more risk than the other ones in terms of being exposed to the violence. In recent years, the violence against the medical doctors and other health professionals has risen in the hospitals. Not only the patients but also their relatives are inclined to use violence to the health professionals. Moreover, the violence can be seen in everywhere in hospital, it can be most common in emergency services and the second most common in psychiatry clinics. The professionals who are exposed to violence experience physical and psychiatric problems. This has economical and psychological costs. For this research, a satisfaction questionnaire has been implemented to 253 health professionals in Ankara Child Health and Diseases Hematology Oncology Training and Research Hospital. The results of the questionnaire have been evaluated. 61.7 % of the professionals think that they are working in an unsecured medium and it is understood that 60% of the security staff, 21.7% of the nurses, 12.5% of the residents, 15.4 of the specialist doctors, 15.2% of the secretaries are exposed to the physical violence.

**Key Words:** Physical abuse, workplace, violence

## GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) şiddeti başka bir kişiye veya gruba / topluluğa fiziksel güç veya iktidarın kasıtlı kullanımı sonucunda yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişme bozukluğu ya da yoksunluğu olasılığı olarak tanımlar. İşyeri şiddeti artık tüm dünyada birçok kuruluş ve çalışanları için işçi sağlığı açısından önemli bir tehlike olarak kabul edilmektedir. Sağlık kurumunda çalışmak diğer iş yerlerine göre şiddete uğrama yönünden daha risklidir. Bu konuda yürütülmüş çalışmaların bulguları da sağlık alanında ortaya çıkan şiddetin diğer iş yerlerine göre oldukça fazla olduğu gerçeğini doğrulamış ve bu olayların sadece yaralanma gibi ciddi olanlarının şiddet olarak algılandığı, çok azının kayda alındığını göstermiştir. Sağlıkla ilgili iş yeri ortamında hekime ve di-

ğer sağlık çalışanlarına yönelik şiddet her yıl giderek artış göstermektedir. Son yıllarda, sağlık sisteminde işle ilgili sürekli artan oranda şiddet vardır ve sağlık personeli için durum giderek karmaşık ve tehlikeli hale gelmeye başlamıştır. Hastalar kadar hasta yakınlarının da sağlık çalışanlarına şiddet uygulama eğiliminde oldukları görülmüştür. Sözel şiddetin sıklığı fiziksel şiddetten daha fazladır. Şiddet en sık acil servislerde, ikinci sıklıkta da psikiyatri kliniklerinde sergilenmektedir (1-4).

İşyeri özelliklerine bakıldığında genel hastanelerde şiddet olayları daha fazladır. Şiddet hastanelerin tüm kliniklerinde, tüm personel için ciddi bir sorun olmaya başlamıştır. Psikolojik şiddet olarak sözel taciz, psikolojik taciz, duygusal - sözel şiddet, tehdit davranışı, tehdit, sözlü tehdit, saldırı tehditleri, sözel cinsel taciz, cinsel

taciz ve duygusal şiddet gibi davranışlar sayılabilir. Fiziksel şiddet olarak fiziksel saldırı, şiddet, yıldırma, cinsel tacizler olabilir. Fiziksel şiddet; yaralanmalara bağlı ölüm, psikolojik zarara, gelişme bozukluğu veya yoksunluğuna (genellikle sözel şiddete bağlı) neden olabilir. (5-7). Ayrıca doktorlar internette de sosyal medya aracılığıyla tehditler, ilanlar ve tacizler (porno vb.) ile de karşılaşabilmektedir (8).

Sağlık personeline karşı şiddet davranışlarının fizik hasar olmasa bile posttravmatik hasarı da içeren uzun süreli psikolojik etkileri gösterilmiştir. Şiddet aynı zamanda çalışanların iş motivasyonu ve sundukları hizmetin kalitesini de etkilemektedir (1,5,9). İşyerinde şiddet psikolojik, sosyal ve ekonomik maliyetleri açısından önemlidir. Bu maliyetler ekonomik, psikolojik maliyetler olduğu gibi ölümle sonuçlanan maliyetlerde olmaktadır (1).

Bu aşamada hastane yönetimine çok büyük görevler düşmektedir. Personelin iş hayatında kaybettiği motivasyonun tekrar kazandırılması ve yeni çalışmalar için yönlendirilmesi gerekmektedir.

Bu anket çalışması giderek artan sağlık personeline karşı fiziksel tacizleri ve personelin içinde bulunduğu güven ortamını araştırmak için yapılmıştır.

## METOD

1-31 Mart 2012 tarihleri arasında Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim Araştırma Hastanesi'nin değişik kademelerinde çalışan 253 çalışan ile ilgili olarak yönetim fonksiyonlarının iyileştirilmesi amacıyla 21 soruluk Çalışan Memnuniyeti Anketi (T.C. Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı) uygulandı. Bu ankette Tablo 1'deki sorular soruldu. Sorulardan 1,2,3 çalışanın eğitimine göre uygun bir çalışma ortamında çalışıp çalışmadığı, 4,5,7,8'nci sorular çalışma ortamının güvenliğini, 6,9,10,11'nci sorular işletme yönetimi ve çalışanlar arasındaki ilişki ve iletişimi, 12'nci soru çalışanın kurumsal bağlılığını, 13'ncü soru işyerinde fiziki saldırıya maruz kalma durumunu, 14'ncü soru çalışanın hizmet içi eğitim alma durumunu, 15, 16'nci sorular işyeri güvenliği ile ilgili eğitim alma durumunu, 17,18,19,20'ici sorular

demografik verileri sorgulamaktadır. 21'nci soru ise çalışanların görüş ve önerilerine ayrılmıştır. Çalışma konusu çalışan güvenliği temel alınarak 4 ve 13'ncü sorular üzerinden yapılmıştır. Bu sorular meslek ve cinsiyete göre incelenmiştir.

Verilerin istatistiksel analizi SPSS 13 programında Khi- Kare testi ile yapılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu ve homojenitesi test edilmiş ve normal dağılıma uymadığı ve homojen olup olmadığı gözlenmiştir. Normal dağılıma uymayan kategorik değişkenlerin analizinde Ki-Kare uygunluk ve Ki-Kare Bağımsızlık testi kullanılmış ve  $p < 0.01$  istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler ortalama  $\pm$  standart sapma (maksimum- minimum) şeklinde gösterilmiştir. Nominal değişkenler ise olgu sayısı ve % olarak ifade edilmiştir.

## BULGULAR

Ankete katılanların demografik verileri incelendiğinde % 30.8 (n=78)'nin erkek, % 69.8 (n=174)'in kadın olduğu ve %0.4 (n=1)'ünde cinsiyetin belirtilmediği; % 67.6 (n=171)'inin evli, % 32.4 (n=82)'nin bekâr olduğu görülmüştür (Tablo1).

Ankete katılanların meslek gruplarına göre dağılımı Tablo 2'de, kurumdaki çalışma sürelerine göre dağılımı ise Tablo 3'de gösterilmiştir.

Anketin 'çalıştığım bölümde kendimi güvende hissediyorum' bölümüne ankete katılanların % 36.4'nün hayır, %25.3'nün biraz ve % 38.3'nün ise evet cevabını verdikleri görülmüştür.(Tablo4) Bu verilerden çalışanların %61.7'sinin kendini çalıştığı birimde güvende hissetmediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 5 incelendiğinde 'Son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım' sorusuna ankete katılanların %83'nün hayır ve %17'nin ise evet cevabını verdikleri görülmüştür.

Ankete katılanların 4. ve 13. sorulara verdikleri yanıtların iş ve meslek gruplarına göre karşılaştırması Tablo 6, Tablo 7 ve Şekil 1'de gösterilmiştir. Hastanede kendini en güvensiz hisseden grupların sırasıyla güvenlik elemanları, asistan doktorlar ve hemşireler olduğu gö-

**Tablo 1: Çalışan Memnuniyet Anketi**

	<b>Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşünüzü en iyi yansıtan cevabı daire içerisinde alarak işaretleyiniz.</b>	EVET	BİRAZ/ BAZEN	HAYIR
1	Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.			
2	Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.			
3	Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.			
4	Çalıştığım bölümde kendimi güvende hissediyorum.			
5	Çalıştığım bölümde çalışan güvenliğine ilişkin koruyucu tedbirler alınmaktadır.			
6	Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı, vb.) mekanizmaları işletilmektedir.			
7	Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yapmaktadır.			
8	Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri almaktadır.			
9	Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulurum.			
10	Yönetim "Hizmet Kalite Standartları (HKS)" konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.			
11	Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır.			
12	Çalıştığım kurumdan ayrılmayı hiç düşünmem.			
Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x).			Evet	Hayır
13	Son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım.			
14	Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım.			
15	Çalıştığım bölüm ile ilgili olmak üzere, son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği (hasta kayıt ve kimlik bilgilerinin kayıt altında olması, hastaya doğru tedavi uygulanması, enfeksiyonları önleme, mahremiyet, vb.) konularında eğitim aldım.			
16	Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim aldım.			

Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x)

17	Cinsiyetiniz	( ) Kadın	( ) Erkek
18	Medeni Durumunuz	( ) Evli	( ) Bekâr
19	Mesleğiniz		
20	Bu kurumdaki toplam çalışma süreniz	( ) 0 - 1 yıl ( ) 1- 5 yıl ( ) 5 - 10 yıl	( ) 10 - 20 yıl ( ) 20 yıl ve üzeri
21	Varsa görüş, önerileriniz.		

**Tablo 2: Çalışma grubunda mesleki dağılım**

Meslek	Kişi sayısı	%
Meslek Belirtmemiş	28	11.1
Hemşire	69	27.3
Asistan Doktor	32	12.6
Uzman Doktor	13	5.1
Eczacı	2	0.8
Laboratuar Teknisyeni	5	2
Anestezi Teknisyeni	7	2.8
Sağlık Memuru	2	0.8
Ebe	2	0.8
Psikolog	1	0.4
Memur	7	2.8
Çocuk Gelişim zamanı	1	0.4
Bilgi İşlem Elemanı	26	10.3
Temizlik Elemanı	33	13
Güvenlik Elemanı	20	7.9
Biyolog	5	2
Toplam	253	100

**Tablo 3. Deneklerin kurumdaki çalışma süreleri**

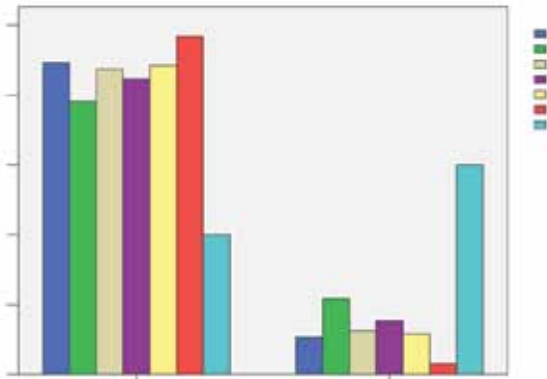
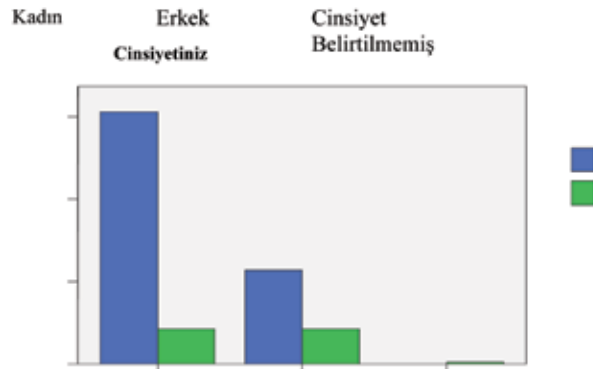
Çalışma süresi	Sıklık	%
0-1 yıl	48	19
2-5 yıl	122	48.2
6-10 yıl	44	17.4
11-20 yıl	30	11.9
21 yıl ve üzeri	9	3.6
Toplam	253	100

**Tablo 4. Çalışılan bölümde kendini güvende hissetme sıklığı**

Çalıştığım bölümde kendimi güvende hissediyorum	Sıklık	%
Hayır	92	36.4
Biraz	64	25.3
Evet	97	38.3
Toplam	253	100

**Tablo 5. Son 6 ay içinde fiziksel saldırıya uğrama sıklığı**

Fiziksel bir saldırıya uğradım	Sıklık	%
Hayır	210	83
Evet	43	17
Toplam	253	100

**Şekil 1. İş ve meslek gruplarına göre son 6 ay içinde fiziksel şiddete uğrama sıklığı****Şekil 2. Cinsiyete göre fiziksel saldırı oranları**

**Tablo 6. İş ve meslek gruplarına göre kendini güvende hissetme sıklığı**

İŞ/MESLEK GRUBU		HAYIR/BİRAZ	EVET	TOPLAM
Meslek belirtmemiş	Sayı	16 (57.1)	12 (42.9)	28 (100)
	Toplam İçinde %	6.3	4.7	11.1
Hemşire	Sayı	47 (68.1)	22 (31.9)	69 (100)
	Toplam İçinde %	18.6	8.7	27.3
Asistan doktor	Sayı	28 (87.5)	4 (12.5)	32 (100)
	Toplam İçinde %	11.1	1.6	12.6
Uzman doktor	Sayı	6 (46.2)	7 (53.8)	13 (100)
	Toplam İçinde %	2.4	2.8	5.1
Bilgi işlem elemanı	Sayı	16 (61.5)	10 (38.5)	26 (100)
	Toplam İçinde %	6.3	4	10.3
Temizlik elemanı	Sayı	9 (27.3)	24 (72.7)	33 (100)
	Toplam İçinde %	3.6	9.5	13
Güvenlik elemanı	Sayı	20 (100)	0 (0)	20 (100)
	Toplam İçinde %	7.9	0	7.9

**Tablo 7. İş ve meslek gruplarına göre fiziksel şiddete uğrama sıklığı**

İŞ VE MESLEK GRUBU		HAYIR	EVET	TOPLAM
Meslek belirtmemiş	Sayı (%)	25 (89.3)	3 (10.7)	28 (100)
	Toplam İçinde %	9.9	1.2	11.1
Hemşire	Sayı	54 (78.3)	15 (21.7)	69 (100)
	Toplam İçinde %	21.3	5.9	27.3
Asistan doktor	Sayı	28 (87.5)	4 (12.5)	32 (100)
	Toplam İçinde %	11.1	1.6	12.6
Uzman doktor	Sayı	11 (84.6)	2 (15.4)	13 (100)
	Toplam İçinde %	4.3	0.8	5.1
Laboratuar teknisyeni	Sayı	5 (100)	0	5 (100)
	Toplam İçinde %	2	0	2
Bilgi işlem elemanı	Sayı	23 (88.5)	3 (21.5)	26 (100)
	Toplam İçinde %	9.1	1.2	10.3
Temizlik elemanı	Sayı	32 (97.0)	1 (3.0)	33 (100)
	Toplam İçinde %	12.6	0.4 %	13 %
Güvenlik elemanı	Sayı	8 (40.0)	12 (60.0)	20 (100)
	Toplam içinde %	3.2	4.7	7.9

rüldü. Bu üç grubun kendini güvensiz hissetme oranının diğer gruplardan anlamlı olarak yüksek olduğu görüldü ( $p<0.05$ )

İş ve meslek gruplarına göre fiziksel şiddet sıklığına bakıldığında en çok şiddete uğrayan grupların sırasıyla, güvenlik elemanları, hemşireler, bilgi işlem elemanları ve uzman doktorlar olduğu, laboratuvar teknisyeni ve temizlik elemanlarının fiziksel şiddet oranı en düşük grupları oluşturduğu görüldü. Şiddete uğrama oranının güvenlik görevlilerinde diğer gruplara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu görüldü ( $p<0.05$ ).

Fiziksel şiddete uğrama sıklığı cinsiyete göre karşılaştırıldığında ankete katılan erkeklerin %26.9'u ( $n=21$ ), kadınların ise %16.1'i ( $n=21$ ) son 6 ayda işyerinde fiziksel saldırıya uğradıklarını belirtmişlerdir. Cinsiyet ile fiziksel saldırıya uğrama durumu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0.005$ ) (Şekil 2).

## TARTIŞMA

Anket sonuçları 4. ve 13. sorular temel alınarak meslek ve cinsiyet açısından değerlendirildiğinde çalışanların % 38.3'ünün kendini güvende hissederken, % 61.7'sinin çalıştığı ortamı güvensiz bulduğu görülmektedir. Meslek bazında bakıldığında hemşirelerin % 68.1'i, asistanların % 87.5'i, güvenlik elemanlarının ise % 100'ü kendilerini güvensiz bir ortamda çalışıyor hissetmektedir. 13'ncü soruya verilen cevaplar incelendiğinde çalışanların %17 oranında şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Seydaoğlu ve ark. 2011 yılında Adana ili genelinde 5796 sağlık çalışanı ile yaptıkları çalışma sonucunda şiddete maruz kalma oranı %12.2 olarak bulunmuştur (10,11). Yaptığımız çalışmada hastanemizde şiddete uğrama sıklığının Adana iline göre biraz daha yüksek olduğu dikkat çekmektedir.

Onüçüncü soruya verilen cevaplar incelendiğinde güvenlik görevlilerinin % 60'nın, hemşirelerin %21.7'sinin, asistanların % 12.5'inin, uzman doktorların % 15.4'nün, sekreterlik ile uğraşanların % 15.2'nin fiziksel şiddete maruz kaldığı görülmektedir. Cinsiyete göre fiziksel şiddete maruz kalma erkeklerde % 26.9, kadınlarda ise % 12 olarak bulunmuştur. Bu sonuç Seydaoğlu ve ark. 2011 yılında yaptığı çalışmayla da uyumluluk

göstermektedir(10,11). Anketi cevaplayan güvenlik elemanlarının hepsi erkek olduğundan şiddete en fazla maruz kalan meslek grubunun güvenlik elemanları olması nedeniyle erkeklerin şiddete maruz kalma oranı yüksek çıkmıştır.

Hastayla ilk muhatap olan meslek grupları kendini daha az güvende hissetmektedir (Güvenlik görevlisi % 100, Asistan doktor % 87.5, Anestezi teknisyeni % 85.7, Hemşire % 68.1, Bilgi İşlem % 61.5, Uzman Doktor % 46.2). Hasta bakım hizmetlerinde yer alan meslek gruplarında güven kaybının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sonuçlar üzerinde kök neden analizi yapıldığında bu meslek gruplarının daha fazla şiddete maruz kaldığı veya çalışma arkadaşlarına yapılan şiddete tanık olduğu düşünülmüştür. Sağlık hizmetlerinde güvenlik, güvenlik elemanları ile sağlanmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde en çok şiddete maruz kalan ve kendini güvende hissetmeyen meslek grubunun güvenlik elemanları olduğu (şiddete maruziyet %60, güvende hissetmeme %100) ve böylelikle güvenlik elemanlarının kendilerini koruyamadıkları görülmüştür. Bu bağlamda idari ve yapısal olarak iyileştirme yapılması önerilmektedir. İyileştirme kapsamında güvenlik elemanlarının eğitim, iletişim, hasta hakları ve memnuniyet gibi sosyal becerilerinin ve koruma görevi ile ilgili mesleki yetkinliklerinin yeniden değerlendirilerek azami hizmet kriterlerinin belirlenmesi ve denetlenmesi önerilmektedir.

Türkiye'nin batı bölgesinde yapılan bir anket çalışmasında 18 acil serviste sağlık çalışanlarına karşı şiddet oranı % 72.3 olarak bulunurken bunun sözel/ duygusal şiddet oranı %69.5, özel tehditler %53.2, fizik şiddet (yarananma, hematoma ve yumuşak doku travmaları) %8.5 oranında olduğu bulunmuştur (12).

Sadece Türkiye'de değil tüm dünyadan sağlıkla ilgili olarak şiddet olayları bildirilmektedir. Kanada'da yapılan acil serviste bir çalışmada şiddete uğrama sıklığı % 60, özel istismar % 76, fiziksel tehdit veya saldırı % 86, şiddete uğramalarından dolayı hastalardan korkanlar % 73, iş doyumunda azalma % 74, uğradığı şiddeti rapor edenler % 67 olarak bulunmuştur. İngiltere'de ise hastalar tarafından davranışsal tehdit alanlar %2.3, hasta yakınları tarafından davranışsal tehdit alanlar %15.5, fi-

ziksel saldırı oranı % 20 olarak saptanmıştır (2). Fizik ve psikolojik saldırı sırasıyla Tayland'da % 10.5 ve % 47.7, Güney Afrika'da % 17 ve % 60, Bulgaristan'da % 7.5 ve % 32, Brezilya'da % 6.4 ve % 39.5, Lübnan'da % 5.8 ve % 40.9, Portekiz'de % 3 ve %51, Amerika'da % 13.2 ve % 38.8 oranlarında bulunmuştur (13).

Amerikan Adalet Ulusal Suç Bürosu'nun (NCVS), en son istatistiklerine göre suç-kurban anketine göre çalışanlara karşı yılda 1.7 milyon şiddet olayında üniversitede görev yapan kişilere karşı binde 1.6 şiddet, işçi ve hemşireler için ise binde 21.9 şiddete maruziyet tespit etmişlerdir (14). Türkiye'de yapılan bir çalışmada hasta şiddetini % 15 ziyaretçi şiddetini % 28 olarak bulunmuştur (12,15).

Hasta ve hasta yakınlarının hastaneye geldiklerinde ilk muhatapları güvenlik, kayıt, yönlendirme elemanları ile hasta bakımında görev alan asistan ve hemşirelerdir. Bu nedenle şiddete maruziyet bu meslek gruplarında daha yüksek oranda görülmektedir. Bu durumdaki kişilerin şiddetle karşılaşmalarını azaltmak için hasta ile sürekli iletişimde bulunan hemşire ve doktorların hizmet içi eğitimlerle iletişim becerilerinin artırılması önerilebilir. Özellikle yoğun bakım, acil servis gibi hasta mortalitesinin yüksek olduğu birimlerde bu meslek gruplarına kötü haber verme ile ilgili eğitimlerin verilmesi ve uluslar arası örnekler dikkate alınarak uygun koşul ve ekibin oluşturulması hasta ve yakınlarının fiziksel şiddete yönelik eğitlimlerini azaltmada yardımcı olabilir.

Acil servislerde şiddetin sıklığı uyuşturucu bağımlısı, alkolikler, akıl hastası insanlar ve hastaların sinirli akraba veya arkadaşları nedeniyle artmaktadır. Uzun süre bekleme, hastanın stresli arkadaşları veya akrabaları, kalabalık ve gürültülü ortam gibi faktörler de şiddeti predispoze edebilir. Sağlık kurumlarında şiddeti önlemek için şiddet riskini değerlendirme ve önleme programları, mevcut tesisin zayıf yönlerinin tanımlanması, acil servisin güvenlik görevlilerinin sayısının artırılması gibi önlemler alınabilir (8).

Sağlık kurumlarında genellikle sadece yaralanma gibi ciddi olayların şiddet olarak algılandığı bilinmektedir. Bu nedenle çalışanların maruz kaldığı şiddet oranını doğru olarak tespit edebilmek için sözel ve psikolojik şiddetin de ölçülmesi gerekmektedir.

Sağlık Bakanlığı çeşitli platformlarda sağlık kurumlarında fiziksel şiddet çeşitli boyutlarıyla tartışılmasına rağmen fiziksel şiddet gün geçtikçe artmaktadır. Dünya çapında sağlık çalışanlarının saldırıya maruz kalma sıralamasında 3. meslek grubudur ve hizmet sektöründe şiddete uğrama riski diğer meslek gruplarına göre 16 kat fazladır. Konunun sadece gündemi meşgul eden bir olay olmaktan çıkarılıp tüm nedenlerinin bilimsel yönden değerlendirilmesi, çözüm yöntemlerinin belirlenmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Şiddete uğrayan sağlık çalışanlarında şiddetin ardından anksiyete ve huzursuzlukta artış gibi psikolojik etkiler görülmektedir. Sağlık çalışanları şiddet davranışı ile baş etme konusunda yeterli eğitim görmedikleri saptanmıştır. Tıp eğitiminde hasta-hekim ilişkisi konusunda verilen eğitim içerisindeki eksikliklerin giderilmesi sorunun çözümü yolunda önemli bir adım olacaktır.

Sağlık personeline karşı şiddet hizmet verdikleri hasta kesimine karşı hata oranını artırmakta veya hata yaparım korkusuyla hizmet vermede çekincelere neden olmaktadır. Ayrıca Türk Ceza Kanununun sağlık çalışanları ile ilgili özellikle hekim personel maddeleri de hastalar için yapılması gereken işlemleri (özellikle ameliyatları) geciktirme veya imkânları daha fazla olan başka kurumlara sevk ederek yapılması gereken işlemleri yapmama tarzında tepkiler olmaktadır. Bu işlemlerin geciktirilmesinden dolayı hastalar zarar görmektedir. Çalışanlar da kendilerini mutsuz hissetmektedirler (10,11).

Ülkemizde sağlık personelinin mağdur olduğu eyellere ilişkin yasal düzenlemeler için Sağlık Bakanlığı ve Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde çalışmalar başlatılsa da bu konuda geç kalındığı anlaşılmaktadır (16,17). Sağlık personeline yapılan sözel saldırılar, yaralamalar, darp ve öldürmeye ilişkin hükümler genel hükümlere tabi tutulmaktadır. Gerek sağlık hizmetindeki hızlı değişimler gerek yasal uygulamalardaki eksiklikler şiddetin önlenmesinde ve çalışan güvenliği sağlama konusunda boşluklar bırakmaktadır. Güvenli ortamın sağlanmasında çalışanların eğitimi, mevzuatların düzenlenmesi, yöneticilerin üzerine düşen görevler gibi çok yönlü konular olmakla birlikte yasal düzenlemelerin de gerektiği kaçınılmazdır. Amerikan İş Güvenliği ve Sağlık İdaresi Bölü-



mü (U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration) tarafından işyerine yönelik olarak fiziksel ve psikolojik saldırılarla ilgili hazırlanan rehber kitapların benzerleri ülkemizde de hazırlanmalı ve bu konuda hizmet içi eğitimler yapılmalıdır (18).

### KAYNAKLAR:

- 1 Beech B , Leather P. Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models. *Aggression and Violent Behavior* 11.ed. 2006;27-43.
- 2 Annagür B. Violence Towards Health Care Staff. Risk Factors, Aftereffects, Evaluation and Prevention. *Current Approaches in Psychiatry* 2010;2(2):161-73.
- 3 Global Occupational Health Ed. TL Guidotti. Oxford Univ.Press (2011) P: 476-8.
- 4 Krug EG, Dahlberg LL, Mercy JA, et al, editors. World report on violence and health. Geneva (Switzerland): World Health Organization; 2002.
- 5 Hahn S, Zeller A, Needhamc I, Kok G, Dassen T, Halfens RJG. Patient and visitor violence in general hospitals: A systematic review of the literature. *Aggression and Violent Behavior* 2008;13:431-41.
- 6 Araujo S, Sofield L. Workplace violence in nursing today. *Nurs Clin North Am* 2011;46(4):457-64.
- 7 <http://www.medikalakademi.com.tr/index.php/salkguendemi/1061-siddet-drersinarlan-gaziantep>
- 8 Kuehn BM. Violence in Health Care Settings on Rise. *JAMA* 2010;302(5):511-2.
- 9 Arnetz J E, Arnetz BB. Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care. *Soc Scien Med* 2001;52(3):417-27.
- 10 Seydaoğlu G, Aktaş H, Başarı Y, Ağır D, Öztürk C ve ark. ‘Adana İli Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinde Fiziksel Şiddete Maruziyetin Hastane Güvenliği ve Çalışan Memnuniyeti İle İlişkisi’. III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözlü Bildiriler Kitabı, 2011:227-44
- 11 Öztürk C, Seydaoğlu G. ‘Adana İli Kamu Hastaneleri Çalışanlarının Memnuniyeti Düzeyi ve Çalışan Güvenliği İlişkisinin Değerlendirilmesi’ III. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözlü Bildiriler Kitabı, 2011:212-26.
- 12 Ayrancı U. Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *J Emergency Med* 2005;28(3):361-5.
- 13 Nachreiner NM, Gerberich SG, Ryan AD, McGovern PM. Minnesota nurses study: perceptions of violence and the work environment. *Ind Health* 2007;45(5):672-8.
- 14 Bureau of Justice Statistics Special Report National Crime Victimization Survey; violence in the workplace, 1993-1999. 2001. NCJ, 190076. Available at: <http://www.ojp.usdoj.gov/bjs/>. Accessed August 3, 2011.
- 15 Ayrancı U, Yenilmez C, Balcı Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in Turkish health care settings. *J Interpers Violence* 2006;21(2):276-96.
- 16 Sağlık bakanlığı personeline karşı işlenen suçlar nedeniyle yapılacak hukuki yardımın usul ve esasları hakkında yönetmelik. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/04/20120428-3.htm>
- 17 Sağlık Bakanlığı ve Sağlık-Sen. Sağlık kurumlarında şiddetin boyutları. “Emeğe Saygı, Şiddete Sıfır Tolerans” Sempozyumu. İstanbul. 24 Eylül 2011.
- 18 Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers. U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration. 2004