

Hemşirelerin gözünden sağlıkta şiddet

Bahtigül Kubat

(İstanbul Medipol Üniversitesi
Çamlica Hastanesi)

Hemşireler ve şiddet

Hemşirelik mesleği insanlığın varoluşundan itibaren kadının sağaltıcı (şifa verici) rolü ile başlamıştır. Türk Hemşireler Derneği (THD) 1981 yılında hemşireliği "Hemşirelik, bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını ve esenliğini koruma, geliştirme ve hastalık haline iyileştirme amacına yönelik hemşirelik hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi, uygulanması, değerlendirilmesinden, bu kişilerin eğitiminden sorumlu bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplindir" şeklinde tanımlamıştır. Hemşirelik mesleği hasta, düşkün ve güçsüz durumda olan bireyin bakım ihtiyacı gereksiniminden doğmuş ve geliştirilmiş bir meslektir. Bireyleri hastalıklardan korumak, hasta olan kişilere bakım vermek ve onlara güvende oldukları duygusunu sağlamak üzere temellendirilmiştir. Sadece birey değil, aile ve toplumla da bir bütündür. Bu nedenle aile ve toplumun da sağlığını koruma ve geliştirilmesini yerine getirir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde de Farsça kökenli olan hemşire kelimesinin anlamı kız kardeş, bacı, hastabakıcılık konusunda eğitim görmüş hastabakıcı kadın olarak tanımlanmıştır. Bütün bu tanımlara baktığımızda uzak gibi görüle de hemşirelik mesleği de sağlıkta şiddetten payını almıştır.

Dünya Sağlık Örgütü şiddeti; "Kendine, bir başkasına, grup ya da topluluğa yönelik olarak ölüm, yaralama, ruhsal zedeleme ve gelişimsel bozukluğa yol açabilecek ya da neden olacak şekilde fiziksel zorlama, güç kullanımı ya da tehdidinin amaçlı olarak uygulanması" olarak tanımlanmıştır. Sağlık hizmetlerinde şiddet ise hasta, hasta yakınları ya da farklı bir birey tarafından sağlık çalışanlarına sözel, fiziksel, cinsel saldırı ve tehdit ile karşılaştığı riskli durum olarak ifade edilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Uluslararası Hemşireler Birliği'nin (ICN) 2002 yılı "Sağlık Sektöründe İş Yeri Şiddeti" başlıklı ortak raporunda sağlık çalışanlarının

yarısından fazlasının mesleklerini uyguladıkları süre içinde şiddete maruz kaldıkları bildirilmektedir. Ortak raporda şiddetin türlerine ve sıklıklarına bakıldığında, %3-17'sinin fiziksel, %27-67'sinin sözel, %10-23'ünün psikolojik, %0,7-8'inin cinsel içerikli, %0,8-2,7'sinin etnik şiddete maruz kaldığı görülmüştür.

Sağlık hizmetinin sunumunda büyük rolü olan hemşirelerin de şiddet gerçeği ile karşılaştıklarını yapılan çalışmalarla daha iyi görmekteyiz. Yakut ve arkadaşlarının 2012 yılında yaptıkları çalışmada hemşirelerin %21,7'sinin, fiziksel şiddete maruz kaldıklarını saptamıştır. Türkiye'de çocuk sağlığı ve hastalıkları kliniğinde şiddete yönelik yapılan bir çalışmada hemşireleri %40'ünün şiddete maruz kaldığı belirtilmiştir. Finlandiya'da yapılan bir çalışmada, şiddete maruz kalma sıralamasında hapis hane gardiyanları ve polis memurlarının ardından psikiyatri hemşirelerinin 3. sırada oldukları, belirtilmiştir. Avustralya'da yapılan bir çalışmada, hemşirelerin ve pratisyen hekimlerin %62'sinin işyerinde şiddete maruz kaldıkları saptanmıştır. Türkiye'de yapılan bir çalışmada hemşirelerin %60,3'ünün şiddetten etkilendiği belirtilmiştir. Kamu ve özel sektör hastanelerinde çalışan hemşireler üzerinde yapılan başka çalışmada ise herhangi bir şiddet olayına maruz kalanların oranı %89,5 olarak saptanmıştır. Aytaç ve arkadaşları tarafından yapılan başka bir çalışmada ise hemşirelerin %55,2'sinin bir şiddet türüne maruz kaldıkları belirlenmiştir.

Şiddetin türlerine baktığımızda en sık sözel şiddetin gerçekleştiğini ve şiddeti gerçekleştiren kişilerinde en fazla hasta yakınları olduğunu görmekteyiz. Sözel şiddetin fazla olmasının nedeni olarak cezaların caydırıcı olmadığını düşünebiliriz. İngiltere'de devlet hastanelerinde sağlık çalışanlarına yapılan bir çalışmada katılımcıların %68'inin sözel şiddete maruz kaldığını saptamıştır. Adana'da yapılan bir çalışmada hemşirelerin %68,5'inin sözel tacize, %47,8'inin sözel korkutmaya, %10,5'inin sözel cinsel tacize ve %16'sinin da fiziksel saldırıya uğra-

dıkları belirlemiştir. Aynı çalışma, şiddetin en çok hasta sahibi ve refakatçiler tarafından gerçekleştiğini göstermiştir. Acil servislerde çalışan hemşireler üzerinde yapılan çalışmada ise sözel şiddet oranı %98,5, fiziksel şiddet oranı %19,7 olarak tespit edilmiştir.

Hemşirelerin sözel ve fiziksel şiddete maruz kalma durumlarının araştırılan başka bir çalışmada %77'sinin sözel şiddete, %11'inin fiziksel şiddete maruz kaldığı saptanmıştır. Yine aynı araştırma hemşirelerin yarısının şiddetle karşılaştıklarında kendi kendilerine baş etmeye çalıştıkları, olaydan sonra %52,6'sında öfke, %10,5'inde kızgınlık, %10,5'inde korku duygularını yaşadıklarını, %10,5'inin olaydan sonra meslekten ayrılmak istediklerini, %40,4'ünün ise şiddet olayının iş performanslarını etkilediğini belirtmişlerdir. Bolu'da sağlık personellerine yapılan başka bir çalışmada ise sözel şiddetin %46,9, saldırgan davranışın %33,5, fiziksel saldırının %19,4 olduğu saptanmış, şiddeti gösteren kişilerin daha çok 21-30 yaşları arasında ve hasta yakınları oldukları belirlenmiştir.

Şiddetin gerçekleştiği alanlara bakacak olursak araştırmalar bize acil servisler, yoğun bakımlar, poliklinikler ve psikiyatri bölümlerinde daha sık karşılaşıldığını göstermektedir. Özellikle acil servislerin acil müdahale gerektirecek vakaların yoğunluğu, hasta ve yakınların tedavi sürecindeki sabırsızlıkları bu üniteleri daha riskli hale getirmiştir. Acil servis çalışanlarına yönelik yapılan bir çalışmada personelinin %52,1'inin daha önce şiddete maruz kaldığını, kaldıkları şiddet türü sıralamasında %52 ile sözel şiddetin ilk sırada olduğu tanımlanmıştır. Üçüncü düzey bir hastanede yapılan çalışmada şiddet olaylarının %35'inin çocuk acil serviste, %24'ünün yatan hasta servislerinde, %27'sinin polikliniklerde, %14'ünün de yoğun bakımlarda olduğunu saptanmıştır. Yine aynı araştırma şiddeti gerçekleştiren kişilerin %99'unun hasta yakını olduğunu saptamıştır. Adana'da acil servislerde yapılan bir çalışmada, katılımcıların %100'ünün her nöbetlerinde en az

bir kez sözel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Şiddet gösteren kişilerin çoğunluğunun da 15-30 yaş arası gençlerden oluştuğunu, alkol ve madde kullanan kişilerin daha fazla şiddet eğiliminde bulunduğunu belirlemiştir.

İçinde bulunduğumuz pandemi döneminde sağlık kurumlarının ve sağlık çalışanlarının, özellikle de hemşirelerin bakım hizmetlerindeki rolü ve etkisi toplum üzerinde daha görünür bir hale gelmiştir. Pandemi sürecini şiddet eylemini önlemek için toplum üzerinde fırsat aracı olarak değerlendirilmesi düşünülmelidir. Toplum gözünden şiddeti değerlendirecek olursak, yapılan bir çalışmada katılımcıların %56,3'ünün sağlık çalışanlarının en çok acil servislerde şiddete maruz kaldıklarını, %79,4'ünün sağlık çalışanlarının en çok sözel şiddete maruz kaldığını, %62,7'sinin ise muayene sırasında fazla beledikleri için şiddete başvurduklarını düşündüklerini iletilmişlerdir. Şiddet konusunda özellikle tüm sağlık kuruluşlarının daha çok veri toplamasına yönelik olarak şiddet eylemi gösterenlerin sosyokültürel özellikleri ve şiddetin nedenleri araştırılmalı, risk değerlendirmeleri yapılmalı, hizmet sunumu da bu özelliklere göre planlanmalıdır. Hemşireler bakım hizmetlerindeki rollerini yerine getirirken şiddet gerçeği konusunda daha donanımlı hale getirilmeli ve desteklenmelidir.

Dr. Öğr. Üyesi Yeliz Doğan Merih
(SBÜ Hamidiye Hemşirelik Fakültesi)

Şiddeti yönetebilmek

Sağlık kuruluşları, hem iş ve iş yeri özellikleri bakımından hem kişisel risk faktörleri bakımından büyük bir risk grubu oluşturmaktadır. Sağlık kuruluşlarında yapılan işin önemi, insan hayatı unsurunun ön planda olması, hem çalışanlarda hem hizmeti alan kişilerde, fiziksel veya ruhsal yıpranmalara ve istenmeyen şiddet durumlarının oluşmasına neden olmaktadır. Şiddet, son yıllarda birçok sektörde olduğu gibi, sağlık kurumları ve hastanelerde de toplum huzurunu tehdit eden önemli bir halk sağlığı sorunu haline gelmiştir. Bu durum hastanelerde hizmet veren hekim, hemşire ve diğer sağlık personelinin yanı sıra hasta ve hasta yakınları için de ciddi bir sorun oluşturmaktadır. Özellikle sağlık çalışanları arasında hemşireler, zamanlarının büyük bir bölümünü hastanede geçirmekte, çalışma ortamının stresi, yoğun iş yükü, vardiyalı çalışmanın zorluğu gibi neden-

lerle diğer sağlık çalışanlarından daha fazla şiddetle karşı karşıya kalmaktadırlar.

Hemşirelerin Şiddete Maruz Kalma Durumları

Hemşireler yoğun iş temposu nedeniyle zamanlarının büyük bir kısmını hastanelerde geçirmektedir. Bu nedenle içinde bulunduğu iş ortamı ve çalışma koşullarının hemşirelerin motivasyon ve performansını üzerinde önemli etkileri vardır. Aşırı iş yükü, iş stresi, zaman baskısı, uzun süreli çalışma, zor ya da karmaşık görevler, yetersiz dinlenme araları, tekdüzelik, vardiyalı çalışma, yetersiz personel, yoğun çalışma temposu, hasta, yakınları ve sağlık personeli arasında gelişen yoğun iletişim, güvenlik önlemlerindeki eksiklikler, fiziki olarak yetersiz çalışma ortamı ve mesleğin çoğunlukla kadınlar tarafından yürütülmesi gibi zorlu nedenler, hemşirelerde şiddetle karşılaşma riskini artırmaktadır. Hemşirelerin çalışma saatlerinde sıkça karşılaştıkları ancak pek fazla dile getirmedikleri psikolojik, fiziksel ve sosyal boyutta şiddet olguları bir sağlık riski oluşturmakta, maruz kalınan şiddet sonucunda hemşireler ciddi sağlık ve emosyonel problemler yaşayabilmektedir.

Araştırmalar, sağlık personelinin özellikle hemşirelerin iş ortamlarında sıklıkla şiddetle karşılaştıklarını göstermektedir. Bunun nedeni olarak hemşirelerin, tedavi ve hastaya yönelik uygulamalarda diğer sağlık çalışanlarına göre daha çok rol alması, hasta ve yakınları ile daha çok temasta bulunması gösterilebilir. Şiddet sonrası hemşirelerin tutum ve davranışları değerlendirildiğinde, hemşirelerin sıklıkla şiddeti görmezden geldikleri ve hastalarına bakmaya devam ettikleri görülmektedir. Hemşirelerin hasta bakımını aksatmalarının nedenini; uluslararası mesleki etik ilke ve sorumluluklarına bağlı olmalarına, bakımlarının merkezlerinde hastalarını odak olarak buldurmalarına ve holistik yaklaşımlarına bağlayabiliriz. Hemşireler için bu kadar önemli bir sorun olmasına karşılık şiddet olaylarının bildiri yetersizdir. Hemşireler olayı rapor etmeme nedenlerini ise bildiri destekleyici iş yeri politikasının olmaması, geçmişte raporlandırılan olaylardan sonuç alınmaması, raporlandırmada prosedürlerinin zaman kaybına neden olması, sadece yaralanma gibi ciddi olayların şiddet olarak algılanması, suçlanmaktan korkmaları gibi nedenlerin olduğu birçok çalışmada ifade edilmiştir. Hemşirelerin karşılaştıkları şiddet sonu-

cunda moral bozukluğu, yoğun stres, öz saygı ve verimlilikte azalma yaşadıkları belirlenmiştir.

Şiddetin Önlenmesine Yönelik Öneriler

Şiddete karşı alınacak önlemlere ilişkin birincil korunmada, öncelikle şiddetin hoş görülmediği bir ortamın oluşturulması, iş yerinde meydana gelen şiddet olaylarının, şiddet türüne bakılmaksızın suç sayılması, bunun için gerekli yasal altyapının oluşturulması gerekmektedir. Son yıllarda sağlık çalışanlarına karşı şiddetin artması nedeniyle ülkemizde bu konuda çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Sağlık Bakanlığı, bazı sivil toplum örgütleri ve sendikalar tarafından "Emeğe Saygı, Sağlıkta Şiddete Sıfır Tolerans" yaklaşımının savunulduğu her ortamda vurgulanmaktadır.

Şiddeti önleyici yönelik yaklaşımlar;

- Sağlık kurumlarının şiddete yaklaşım konusunda daha donanımlı hale gelmesinin sağlanması ve farkındalık eğitimlerinin düzenli olarak organize edilmesi
- Şiddet olaylarının erken tanınmasına yönelik rehberlerin hazırlanması
- Şiddet olaylarının tümünün bildirilmesinin sağlanması ve şiddet olaylarının meydana geliş nedeninin araştırılarak girişimde bulunulması
- Şiddet mağduru olan hemşirelerin erken dönemde saptanmasının sağlanarak komplikasyonların gelişmesinin ve şiddet olaylarının yinelenmesinin önlenmesi
- Şiddete maruz kalan hemşirelere örgütsel ve sosyal desteğin sağlanması
- Sağlık kurumlarında etkili 24 saat kurum içi güvenliğinin sağlanması ve şiddete toleransın olmadığına açıkça vurgu yapan yazılı bir güvenlik politikası geliştirilmesi önemlidir.

Sonuç olarak şiddetin tüm olumsuz sonuçlarından korunmak için şiddeti yönetebilmek gerekir. Şiddetin yönetiminde iyi planlanmış, etkin ve önleyici stratejiler içeren bir yaklaşım kullanılmalıdır. Şiddeti önlemek için risk değerlendirilmesi yapılmalı, korunma stratejileri geliştirilmeli, güvenlik sistemleri kurulmalı ve çalışanlar sürekli eğitilmelidir. Yöneticilerin, konuya yönelik yapacakları değerlendirmeler sonrasında mevzuatta yapılacak düzenleme, yasalar ile hemşirelere ve diğer sağlık çalışanlarına yapılan şiddetin tamamen önüne geçilebilir.