

# Sağlıkta şiddetin önlenmesi için eylemler

## Elif Yardım Tok



1981 yılında Diyarbakır'da doğdu. Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümünden 2006 yılında mezun oldu. Spor, sanayi, gıda, sağlık sektörlerinde hizmet veren özel firmalarda görev yaptı. 2016 yılından beri Sağlıkta Geliştirilmesi Genel Müdürlüğünde çalışmaktadır.

## Ezgi Koşar



1991 yılında Çorum'da doğdu. 2015 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Psikoloji Bölümünden mezun oldu. 2016 yılında Konya İl Sağlık Müdürlüğünde psikolog olarak göreve başladı. Halen Sağlıkta Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü bünyesinde psikolog olarak çalışmaktadır.

## Mustafa Örnek



1978 yılında Konya'da doğdu. 2001 yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümünden mezun oldu. Beykoz Devlet Hastanesinde Müdür Yardımcısı, Kâğıthane Devlet Hastanesi ile Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Müdür olarak görev aldı. 2011 ile 2019 yılları arasında iki dönem Sağlık-Sen Genel Başkan Yardımcılığı ve SASAM Enstitüsü Genel Koordinatörlüğü yaptı. Mayıs 2019'dan itibaren Sağlıkta Geliştirilmesi Genel Müdürlüğünde Daire Başkanı olarak görev yapmaktadır.

Şiddet, hayatın pek çok alanında olduğu gibi sağlık kuruluşlarında da sosyal huzuru tehlikeye atan önemli bir halk sağlığı sorunudur. Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) tanımına göre şiddet, "Bireyin kasıtlı olarak kendisine, başka bir kişiye, bir gruba veya topluluğa karşı yaralanma, ölüm, psikolojik zedelenme, gelişim bozukluğu veya yoksunlukla sonuçlanan veya sonuçlanma olasılığı yüksek olan güç kullanımıdır." Şiddet sözel, fiziksel ve cinsel olmak üzere üç şekilde karşımıza çıkabilmektedir. Sağlık alanında en çok karşılaşılan şiddet türü sözel şiddettir, bunu fiziksel şiddet izlemektedir.

Şiddetin açıklanmasında, güven ve saygı kavramları önemli bir yere sahiptir. Türk Dil Kurumu, "saygı" sözcüğünü "değeri, üstünlüğü, yaşlılığı, yararlılığı, kutsallığı dolayısıyla bir kimseye, bir şeye karşı dikkatli, özenli, ölçülü davranmaya sebep olan sevgi duygusu, hürmet, ihtiram." ve "başkalarını rahat-

sız etmekten çekinme duygusu." olarak, "güven" sözcüğünü "korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat." olarak tanımlamaktadır. Sosyal bilimler sözlüğünde ise güven, "bir toplumda yaşayan bireylerin birbirlerine, içinde yaşadıkları sistemin kurallarına ve kurumlarına yönelik olarak söz konusu birey ve kurumların rollerini ve işlevlerini belirlenen doğrultuda en iyi şekilde yapacaklarına karşı duyulan inanç." olarak tanımlanmaktadır.

Güven ve saygı teması çerçevesinde sağlıkta şiddeti incelediğimizde en yalın ifadeyle; hem hasta ve hasta yakınlarının hem de sağlık çalışanlarının birbirlerinden beklentileri bulunmaktadır ve bu beklentiler olabilecek en iyi şekilde gerçekleştirildiğinde güven duygusu zedelenmemiş olacaktır. Karşılıklı güven duygusunu korumaya çalışırken aynı zamanda karşılıklı saygıyı da korumak şiddetin ortaya çıkmaması için önemlidir. Güven ve saygının kaybedildiği koşullarda şiddetin ön plana çıkması olasıdır.

Peki, hasta ve hasta yakınları ile sağlık çalışanları arasındaki güven ve saygı duygularını korumak ve şiddeti önlemek adına neler yapılabilir? Sağlıkta şiddeti önleme çalışmaları planlanırken, şiddet vakalarının sebeplerini inceleyen ulusal ve uluslararası araştırmalara bakılmış, bu araştırmalarda hem hasta ve hasta yakınlarının hem de sağlık çalışanlarının bildirdiği belli başlı şiddet nedenleri olduğu görülmüştür. Bunların başında uzun bekleme süresi, hasta ve hasta yakınlarının psikolojik durumu, uzun çalışma saatleri, sağlık çalışanının psikolojik durumu, fiziksel koşulların yetersizliği, yetersiz güvenlik önlemleri, iletişim sorunları yer almaktadır. Söz konusu şiddet nedenlerini en aza indirmek için sağlıkta şiddetle mücadele çalışmalarında yer verilecek faaliyetleri şu başlıklarda birleştirebiliriz; "sağlık hizmetlerini iyileştirmek", "hukuki düzenlemeleri yapmak", "güvenlik önlemlerini artırmak", "iletişim çalışmalarını yürütmek", "koordinasyon, izleme ve değerlendirmeyi sağlamak".





Hizmet sunumunu iyileştirmek için yapılabilecek faaliyetlerden biri, randevulu muayene oranının artırılmasını sağlamaktır. Randevulu muayene oranının artması, hem sağlık çalışanlarının iş yükünü hafifletecek hem de uzun bekleme sürelerinden şikâyet eden hasta ve hasta yakınlarının daha iyi hizmet almasını sağlayacaktır. e-nabız uygulamasının etkinliğini artırmaya yönelik iletişim faaliyetleri de yürütülmelidir.

#### Fiziksel Unsurları İyileştirmek

Sağlık hizmetlerini iyileştirmek konusunda öncelikle fiziksel unsurları düzeltmek şiddetle mücadele için alınması gereken önlemlerden biridir. Bu kapsamda, bekleme sürelerinin uzunluğundan şikâyet eden hasta ve hasta yakınları için sağlık tesislerindeki bekleme salonlarının fiziksel şartları, kişilerin psikolojilerine olumlu etki sağlayacak şekilde iyileştirilmelidir. Bekleme salonlarındaki koltuk, sandalye gibi eşyalar hasta ve ziyaretçi sayısını karşılayacak şekilde düzenlenmelidir. Aynı şekilde, bekleme salonlarının duvar ve mobilya renkleri, ışıklandırması, tablo benzeri aksesuarları, varsa müzik yayını uzmanlardan görüş alınarak düzenlenmelidir. Ayrıca, sağlık tesisi fiziksel özellikleri hem sağlık çalışanlarının hem de hasta ve hasta yakınlarının kendilerini güvende hissetmesini destekleyecek şekilde iyileştirilmelidir. Kişilerin kendini güvende hissetmesi adına sağlık tesislerinde, açık hava alanları dâhil, yeterli ışıklandırmanın sağlanması ve şiddet olaylarında kullanılabilir objelerin kolay erişilebilir olmaması önemlidir.

#### Hizmet Sunumunu İyileştirmek

Hizmet sunumunu iyileştirmek için yapılabilecek faaliyetlerden biri, randevulu muayene oranının artırılmasını sağlamaktır. Randevulu muayene oranının artması, hem sağlık çalışanlarının iş yükünü hafifletecek hem de uzun bekleme sürelerinden şikâyet eden hasta ve hasta yakınlarının daha iyi hizmet almasını sağlayacaktır. Bu kapsamda, randevu almak için kullanılan çağrı merkezi, web sitesi ve mobil uygulamanın etkinliğinin artırılmasına, web sitesi ve mobil uygulama üzerinden randevu alınmasını özendirerek iletişim faaliyetlerinin geliştirilmesine ve uygulanmasına, hekimlerin MHRS randevularına uyumunun sağlanmasına, hekimden kaynaklı randevu iptallerinin azaltılmasına ve vatandaş tarafından alınan MHRS randevularının gerçekleştirme oranının artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca, e-nabız uygulamasının etkinliğini artırmaya yönelik iletişim faaliyetleri de yürütülmelidir. Sağlık çalışanlarının hastaya ait tıbbi özgeçmiş takibini daha etkin

yapabilmesiyle hizmet sunumunun kalitesi artacak, hasta ve sağlık çalışanı arasındaki bağ kuvvetlenecektir.

Görevi hasta ve hasta yakınları ile iletişim kurarak sorun oluşması ihtimali olan durumları tespit etmek ve çözüme kavuşturmak olan Hasta hakları yerinde değerlendirme ekiplerinin mevcut durum ve etki analizlerinin yapılması şiddeti proaktif bir şekilde önlemek adına önemli bir çalışma olacaktır. Hasta karşılama ve yönlendirme görevlileri hastane yoğunlukları ve şiddet vakaları göz önüne alınarak görevlendirilmeli, personelin iletişim kabiliyetinin güçlü olmasına ve yaşanabilecek olaylar hakkında eğitim almış olmasına özen gösterilmeli, çalışma performansının hasta memnuniyetine etkisi araştırılmalıdır.

#### **Kurumsal Aidiyet Bilincini Artırmak**

Yapılan araştırmalarda şiddete neden olan faktörler arasında sağlık çalışanlarının psikolojik durumları da yer almaktadır. Sağlık çalışanları, şiddet olaylarından sonra, özellikle de daha önce kendisine veya iş arkadaşına şiddet uygulandıysa travma sonrası stres bozukluğu yaşadıklarını, kurumsal aidiyetlerinin ve motivasyonlarının düştüğünü belirtmişlerdir. Sağlık çalışanlarının kurumsal aidiyetlerinin ve motivasyonlarının artırılması adına sosyal imkânların iyileştirilmesi sağlanmalı, mesleki gün ve haftalarında moral ve motivasyon artırıcı etkinlikler düzenlenmeli, mesleğinde başarı gösteren sağlık çalışanları ödüllendirilmeli, sağlık çalışanlarının özverili hizmetlerini içeren olaylar kamu ile paylaşılmalı, sağlık çalışanları üst yönetimleriyle daha kuvvetli ilişkiler kurabilmeli ve sorunlarını, isteklerini, önerilerini üstlerine iletebilmeli, yaşanan şiddet olaylarından sonra hem yönetimin hem de çalışma arkadaşlarının desteğini hissettirecek uygulamalar hayata geçirilmelidir.

#### **Gerekli Eğitimleri Sağlamak**

Şiddetle mücadelenin olmazsa olmaz faktörlerinden biri de eğitimidir. Hasta ve hasta yakınları haklarını ve sınırlılıklarını bilmediğinde, sağlık çalışanları yeterli iletişim becerilerine sahip olmadığında şiddet olaylarının arttığı gözlenmiştir. Bu sebeple sağlık çalışanlarına şiddet riskinin farkında olma, öngörülemeyen koşullara ve durumlara

hazırlıklı olma, önleme ve müdahale yöntemleri konularında eğitim verilmelidir. Bunun yanı sıra, sağlık çalışanlarına kişiler arası iletişim, kendini tanıma, terapötik iletişim, zor hastayla iletişim, kriz anında iletişim, öfke kontrolü gibi konularda da eğitim verilmesi şiddete yol açan iletişim sorunlarının önüne geçebilmek için elzemdir. Hatta söz konusu iletişim eğitimleri, sağlık bilimleri eğitimi veren orta ve yükseköğretim kuruluşlarında da verilmelidir. Diğer taraftan, hasta ve hasta yakınları haklarını ve uyulması gereken kuralları tam olarak bilmiyor olabilir, yapılması uygun olmayan veya mümkün olmayan taleplerde bulunabilirler. Dolayısıyla hasta ve hasta yakını eğitimleri de şiddeti önlemek adına önemli bir adımdır ancak sağlık kuruluşuna her gelen hasta ve hasta yakını için bunu sağlamak mümkün olmayacaktır. Yatan hasta ve hasta yakınlarına yönelik bir eğitim modülü hazırlanmalı ve standardize edildikten sonra tüm sağlık kuruluşlarında uygulanmalıdır. Hasta ve hasta yakınlarına verilecek tanı, tedavi ve bakım hakkındaki eğitimle birlikte sağlık okuryazarlığı kapsamında hazırlanacak alt başlıklarda da bilgilendirme yapılması önemlidir. Yüz yüze eğitimin mümkün olmadığı durumlarda, hasta ve hasta yakını eğitimleri broşür, kitapçık ve mobil uygulamalarla desteklenmeli, kişilere bu materyallerle ulaşılmalıdır.

#### **Hukuki Düzenlemeleri Yapmak**

Sağlıkta şiddetin hukuki boyutuna bakıldığında, yapılan çeşitli ulusal ve uluslararası çalışmalarda sağlık çalışanları yasal haklarını tam bilmediklerini, şiddetle mücadele konusunda hukuki aksaklıklar olduğunu ve yeterli cezai yaptırımlar olmadığını belirtmişlerdir. Sağlıkta şiddet konusunda yasal düzenlemeler yapıldıktan sonra her sağlık kuruluşunun ve sağlık çalışanının bilgilendirilmesi, bu konudaki güncel bilgilerden haberdar olmalarını sağlayacaktır. Şiddete uğramış sağlık çalışanının kendisini yalnız hissetmemesi için şiddet sonrası hukuki yardım sürecinin etkinliğini artırmak önemlidir. Bu amaçla, olaya tanık olan sağlık çalışanına, hasta ve hasta yakınlarına, dava süreçlerinde yer almaları için ulaşım, bilgilendirme vb. konularda destek verilmeli ve sağlık tesisi yöneticileri tarafından, mağdur ve tanık personele başta idari izin olmak üzere gerekli kolaylıklar sağlanmalıdır.

**Şiddetle mücadelenin olmazsa olmaz faktörlerinden biri de eğitimidir. Hasta ve hasta yakınları haklarını ve sınırlılıklarını bilmediğinde, sağlık çalışanları yeterli iletişim becerilerine sahip olmadığında şiddet olaylarının arttığı gözlenmiştir. Bu sebeple sağlık çalışanlarına şiddet riskinin farkında olma, öngörülemeyen koşullara ve durumlara hazırlıklı olma, önleme ve müdahale yöntemleri konularında eğitim verilmelidir.**

Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi personeli sertifikalı eğitime tabi tutulmalı ve bu birimlerde personel sürekliliği sağlanmalıdır. Bunun için çalışan hakları ve güvenliği konusu sertifikalı eğitim kapsamına alınmalı ve sertifika sahibi olan personel kalıcı olarak bu birimlerde görev yapması konusunda teşvik edilmelidir. Cezai yaptırım konusunda, sağlık çalışanlarına şiddet uygulamak suretiyle ceza alan kişinin cezasını sağlık tesislerinde kamu hizmeti vererek tamamlaması yaygınlaştırılmalıdır.

Hukuki sürecin aksamadan işlemesi için Beyaz Kod sisteminin etkinliği de gereklidir. Özel hizmet alım personeli, stajyer ve internlerin Beyaz Kod hukuki yardım kapsamına alınması, taşra teşkilatı tarafından girilen bilgilerin kontrol edilerek raporlanması ve analiz sürecini etkileyecek yanlış bilgi girişinin engellenmesi gibi konularda Beyaz Kod sisteminin içeriği ve işleyişi yasal düzenlemeyle güncellenmelidir. Ayrıca Beyaz Kod sistemi raporlama sayfasının güncellenerek etkin analiz

yapılmaya elverişli hale getirilmesiyle Beyaz Kod sisteminde “şiddet nedenleri” yeniden belirlenmeli, geniş anlamli seçenekler yerine detaylı seçenekler oluşturulmalı, şiddetin hastanenin hangi biriminde gerçekleştiğinin kesin olarak tespit edilebilmesi için “poliklinik” sekmesine alt başlıklar açılarak detaylandırılmalı, raporlama sayfasının dinamik bir yapıya sahip olması için gerekli diğer güncellemeler yapılmalıdır. Sağlık tesislerinde uygun yerlere panik butonu koyulması veya Beyaz Kod uygulamasının bilgisayar klavyelerinde tanımlanması veya mobil telefonlar ile şiddet olayının ve yerinin bildirildiği uygulamaların kullanılması seçeneklerinden en az biri sağlık tesisi imkânları doğrultusunda yaygınlaştırılmalı, bu sayede sağlık tesislerindeki Beyaz Kod ihbarları kolaylaştırılmalıdır.

### Güvenlik Önlemlerini Artırmak

Türk Dil Kurumu, “güvenlik” sözcüğünü “toplum yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korusuzca yaşayabilmesi durumu, emniyet.” olarak tanımlamaktadır. Güvenlik ihtiyacı, insanın fizyolojik ihtiyaçları kadar önemlidir. Hasta ve hasta yakınları ile sağlık çalışanları arasında güven duygusu oluşmasının yanında onların sağlık tesislerinde kendilerini güvende hissetmesi de sağlık hizmetinin verimi ve kalitesinin artmasına, dolayısıyla sağlıkta şiddetin önlenmesine katkı sağlayacaktır. Güvenliği sağlamak için geliştirilen güvenlik kameraları, suç oluştuktan sonra delillerin elde edilmesiyle suçun tespitini sağlamanın yanı sıra suç işlenmeden caydırıcılık oluşturması bakımından suçun önlenmesi açısından da önemli işleve sahiptir. Sağlık tesislerindeki kamera sistemlerinin etkinliğini artırmak amacıyla özel hayatın gizliliği ilkesi dikkate alınarak kameraların kurulumuyla ilgili “Güvenlik Amaçlı Kamera Sistemi İşleyiş Yönergesi” düzenlenmelidir.

Herhangi bir şiddet olayı yaşanmadan veya olay anında hızla müdahale ederek kimse zarar görmeden güvenliğin sağlanması açısından güvenlik hizmetlerinin etkinliği artırılmalıdır. Hâlihazırda sağlık tesislerinde görev yapan özel güvenlik personelinin taşınması gereken ilave yetkinlikler tespit edilerek ilgili mevzuata eklenmeli, sağlık tesislerindeki görev tanımlarına yönelik standart teorik ve pratik eğitim modü-

lû hazırlanmalı ve uygulanmalı, sağlık kuruluşlarınca özel güvenlik görevlilerinin koruma ve güvenlik harici işlerde çalıştırılmaması sağlanmalıdır. Bunun yanında polislerin sağlık tesislerinde görevlendirilmesi için hazırlanacak bir protokol ile görevlendirme işleyişinin belirlenmesi, polis noktalarının şiddet olaylarının daha fazla gerçekleştiği yerlere konumlandırılması, görevli polislerin özel güvenlik personelinin koordinasyonundan sorumlu olması, şiddet sonrası husumetin devam ettiği durumlarda hastane yönetiminin kolluk kuvvetleri ile iş birliği içerisinde süreci takip etmesi, güvenlik hizmetinin Emniyet Genel Müdürlüğü ve hastane yönetimi tarafından denetlenmesi sağlanmalıdır.

### İletişim Faaliyetleri Yürütmek

Uzun vadede kişilerin bakış açısını değiştirerek “şiddet” olgusuna köklü bir çözüm üretmek için iletişim faaliyetlerine önem verilmelidir. Şiddet, sorunlarını konuşarak çözmeyi çeşitli sebeplerden dolayı bilmeyen veya tercih etmeyen/edemeyen insanların başvurduğu bir yoldur. Şiddetin nedenlerinden bahsedilirken bazen “iletişimsizlik” sözcüğü kullanılır. Oysa “iletişimsizlik” hali yoktur, çünkü iletişim insan ilişkisinin her anının olası her tarzda biçimlenmiş ve biçimlendirici ögesidir. Şiddetin olduğu yerde “iletişimsizlik” değil aksine çok yoğun bir iletişim hali vardır, sadece iletişimin şekli değişmektedir. Şiddet uygulayan kişinin aslında farklı iletişim şeklini kullandığı bilgisi bize onu anlama, iyileştirme ve sorunu kaynağına inerek çözüme güdüsü sağlayacaktır. Bir iletişim şekli olsa da şiddetin kişiyi daha fazla çözümsüzlüğe götürdüğü aşikârdır. Güven ve saygı temelinde kurulmayan iletişim süreçleri zarardan başka bir sonuç doğurmaz. Sağlık hizmeti alırken ve sunarken güven ve saygı çerçevesinde çözüm odaklı iletişim kurmanın faydaları konusunda toplumsal farkındalık ve bilinç oluşturmak sağlıkta şiddet olgusunun yaşanmamasını sağlayacak temel çalışmalardan biridir. Bu amaçla hazırlanacak iletişim kampanyası toplumsal dinamikler göz önünde bulundurularak hedef kitlelere özel hazırlanmış mesajlarla, hedef kitleye ve mesajı uygun mecralardan, medyanın, sanatın ve bir arada bulunulan organizasyonların etkisi kullanılarak kurgulanmalıdır. Yapılan her işte sağlıkta güven ve saygı kavramlarına uygun

Şiddet, sorunlarını konuşarak çözmeyi çeşitli sebeplerden dolayı bilmeyen veya tercih etmeyen/edemeyen insanların başvurduğu bir yoldur. Şiddetin nedenlerinden bahsedilirken bazen “iletişimsizlik” sözcüğü kullanılır. Oysa “iletişimsizlik” hali yoktur, çünkü iletişim insan ilişkisinin her anının olası her tarzda biçimlenmiş ve biçimlendirici ögesidir. Şiddetin olduğu yerde “iletişimsizlik” değil aksine çok yoğun bir iletişim hali vardır, sadece iletişimin şekli değişmektedir.

hareket ederek bu duygular ön plana çıkarılabilirse zaman içinde toplumda tutum ve davranış değişikliği oluşabilir.

Toplumsal değişim ve dönüşüm uzun yıllar sabırla taşları doğru yere koyarak oluşturulan bir sanat eseridir. Toplumun tamamına yönelik iletişim kampanyalarının yanı sıra insandaki değişimin çocukluk yıllarında alınan eğitimle şekillendiği bilgisinden hareketle özellikle ilköğretim çağındaki çocuklar ve gençler için özgüven, kendine değer verme, saygı, sevgi empati, güven gibi konular üzerine rehberlik programları düzenlenmelidir. İletişim başlığı altında, toplum üzerindeki etkisi yok sayılamayacak bir güçten bahsetmek yerinde olur: Medya. Yoğun şekilde takip edilen medyanın kişinin algılayma süzgecinin ve bilişsel çerçevesinin oluşmasında çok önemli bir role sahip olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur. Bazı dizilerde ve filmlerde

şiddet normleştirilirken haberlerde şiddet tüm çıplaklığıyla gözler önüne serilebilmektedir. Medyada sağlıkta şiddetin işleniş biçimine düzenleme getirmek amacıyla bilim kurulu tarafından bir medya kılavuzu hazırlanmalı ve bu kılavuz hem medyaya hem de tüm paydaşlara ulaştırılarak uygulanması yönünde çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca sağlık hizmeti sunumu esnasında gerçekleşen olumlu örnek olayların medyada yer alması sağlanmalıdır. Bu paylaşım, hasta ve hasta yakınları ile sağlık çalışanları arasındaki iletişimin şeklini olumlu yönde etkileyecektir.

### **Koordinasyon, İzleme ve Değerlendirmeyi Sağlamak**

Sağlıkta şiddete neden olan olayların kök neden analizi yapılmalıdır. Bilim kurulu tarafından kök neden analizi metodolojisi rehber haline getirilmeli ve sağlık tesislerine gönderilmelidir. Yaşanan şiddet olaylarından sonra, hazırlanan rehber doğrultusunda kök neden analizi yapılmalı ve gerekli tedbirler alınmalıdır. Şiddet ne yazık ki günlük hayatın içinde her alanda gördüğümüz veya duyduğumuz bir olgu haline gelmiştir. Bu nedenle sağlık alanında yaşanan şiddet olaylarının sağlık sistemiyle, verilen hizmetin etkinliğiyle, kalitesiyle veya sağlık çalışanlarının yaklaşımıyla her zaman ilgisi olmayabilir. Kök neden analizi sürecinin titizlikle yürütülmesi sorunun nelerden kaynaklandığının tam olarak tespit edilmesini ve böylece doğrudan sorunun çözümüne yönelik çalışmalar yapılabilmesini sağlayacaktır. Sağlık çalışanlarıyla iş süreçlerinde yaşanan aksaklıklara ve şiddete konu olabilecek sorunlara yönelik nitel çalışmalar da yapılmalıdır.

Beyaz Kod olayları, sağlık tesislerinde düzenli olarak yapılacak üst yönetim toplantılarında gündeme alınmalı ve şiddet öncesi, sonrası ve sonrasındaki sorunlara yönelik çözüm önerilerinin proaktif bir yaklaşımla hayata geçirilmesi sağlanmalıdır. Şiddetin fazla olduğu il ve hastanelerin altı aylık dönemlerle Beyaz Kod sisteminden tespit edilmesi, buralarda yaşanan şiddet olaylarının merkezde oluşturulacak bir ekip tarafından değerlendirilerek rapor haline getirilmesi, raporda yer alan şiddet nedenlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik iyileştirme çalışmaları yapılması ve sürecin takip edilmesi bu eylemlerden beklenen verimin alınabilmesi için

önemlidir. Sağlıkta şiddet, başta sağlık hizmeti sunmakta olan sağlık personeli olmak üzere sağlık hizmetine ihtiyaç duyan herkesi, toplumun tamamını ilgilendirmektedir. Bu nedenle tüm paydaşların sağlık çalışanlarına yönelik şiddet karşısında söz ve eylem birliği içinde olması için paydaşlar arasındaki koordinasyonun artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir.

### **Sonuç**

Ömrünü insanlığa ve hayat kurtarmaya adanmış sağlık çalışanlarımıza yapılan saldırılar hepimizi derinden sarmaktadır. Şiddet asla kabul edilemez. Konuya sadece bir asayiş sorunu olarak yaklaşmak, çözümünü sadece bir noktada aramak netice vermemektedir. Bunun için, T.C. Sağlık Bakanlığı çok yönlü ve bütüncül bir yaklaşımla şiddeti önlemek adına bir dizi eylem üzerinde çalışmalar yapmaktadır ve tedbirleri artırmaktadır. Tüm bu çalışmalarda, sağlıkta güven ve saygı kavramları dayanak kabul edilmiştir. Sağlık tesisi fiziksel özelliklerinin kişilerin kendilerini güvende hissetmesini destekleyecek şekilde iyileştirilmesinden sağlık insan gücünün etkili ve verimli kullanımını sağlamaya, gerekli yasal düzenlemelerin ve bilgilendirmelerin yapılmasından çocukların ve gençlerin sağlık okuryazarlığı düzeylerini yükselterek onlara sağlıkta güven ve saygı kültürünün aşılanmasına, güven ve saygı temelinde sağlıklı iletişim kurulmasının hizmet verirken ve alırken sağlayacağı faydalar konusunda farkındalık oluşturmaktan sağlık çalışanlarının motivasyonunu artırmaya yönelik iletişim çalışmalarının yapılmasına kadar birçok inisiyatif ve faaliyet planlanmıştır. Şiddet, sadece sağlık alanında değil hayatımızın hiçbir alanında ve anında yaşanmasını kabul edemeyeceğimiz bir olgudur. Tam da bu noktada hayatımızın her alanında evde saygı, sokakta saygı, okulda saygı, iş yerinde saygı, trafikte saygıyı kapsayan "toplumsal saygı" üst başlığı altında iş birliği içerisinde hareket etmeli ve bu sorunun üstesinden hep birlikte gelmeliyiz.

### **Kaynaklar**

Boz, B., Acar, K., Ergin, A., Erdur, B., Kurtuluş, A., Türkçüer, İ., & Ergin, N. (2006). Violence toward health care workers in emergency departments in Denizli, Turkey. *Advances in Therapy*, 23(2), 364-369.

Çınarlı, İ., & Yücel Bourse, H. (2014). Sağlık iletişiminin bakış açısı ile Türkiye'de sağlık işyeri ortamında

sağlık çalışanlarına yönelik şiddet. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, 3, 31-52.

Dağ, E., & Baysal, H. (2017). Hasta ve yakınlarını şiddete yönelten sebeplerin araştırılması- Burdur ili örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(11), 95-118.

Demir, Ö., & Acar, M. (2005). *Sosyal bilimler sözlüğü*. (s.177). Ankara: Adres Yayınları.

Eker, H. H., Özder, A., Tokaç, M., Topçu, İ., & Tabu, A. (2012). Aggression and violence towards health care providers, and effects thereof. *Archives of Psychiatry and Psychotherapy*, 4, 19-29.

Erdoğan, İ. (2011). *İletişimi anlamak*. (4. Baskı, s. 95-96). Ankara: Pozitif Matbaacılık.

Erkol, H., Gökdoğan, M. R., Erkol, Z., & Boz, B. (2007). Aggression and violence towards health care providers-a problem in Turkey? *Journal of Forensic and Legal Medicine*, 14(7), 423-428.

Franz, S., Zeh, A., Schablon, A., Kuhnert, S., & Nienhaus, A. (2010). Aggression and violence against health care workers in Germany-a cross sectional retrospective survey. *BMC Health Services Research*, 10(1), 51.

Kayhan Tetik, B., Gözükara Bağ, H., Gültekin, A., Savaş, Z., Sharifi, Z., & Akha Sahil, S. (2018). Sağlık personeline yönelik şiddet nedenlerinin ve şiddet uygulamayı düşünen bireylerin sosyodemografik özelliklerinin değerlendirilmesi. *The Journal of Turkish Family Physician*, 9(1), 2-8. doi: 10.15511/tjtfp.18.00102.

Magnavita, N., & Heponiemi, T. (2012). Violence towards health care workers in a public health care facility in Italy: A repeated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 12(1), 108.

McPhaul, K., & Lipscomb, J. (2004). Workplace violence in health care: Recognized but not regulated. *Online Journal of Issues in Nursing*, 9(3), 1-14.

Nelson, R. (2014). Tackling violence against health-care workers. *The Lancet*, 383(9926), 1373-1374. doi: 10.1016/S0140-6736(14)60658-9.

Özcan, F., & Yavuz, E. (2017). Türkiye'de sağlık çalışanları şiddet tehdidi altında. *The Journal of Turkish Family Physician*, 8(3), 66-74. doi: 10.15511/tjtfp.17.00366.

Türk Dil Kurumu (TDK). *Güncel Türkçe sözlük*. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 01.10.2020)

World Health Organization (WHO). *Definition and typology of violence. Violence Prevention Alliance*, <https://www.who.int/violenceprevention/approach/definition/en/> (Erişim Tarihi: 01.10.2020)

Yazgan Aksoy, D. (2017). *Tıp ve güven: Klasik ve alternatif perspektifler. Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Zorlu, Y. (2016). *Medyadaki şiddet ve etkileri. Humanities Sciences*, 11(1), 13-32.