

# Sağlıkta Şiddet: Nedenleri, Çözüm Önerileri

Dr. Tefvik ÖZLÜ

KTÜ Farabi Hastanesi BaŐhekimisi,  
Trabzon.

# Nedenler?

- Şiddet kültürü
- Hasta ve yakınlarına ait faktörler
- Sistemle ilgili sorunlar
- Sağlık çalışanlarıyla ilişkili faktörler
- Medya ve yönlendiricilerin
- Meslektaş ve meslek örgütleriyle ilişkili faktörler

# Şiddet Kültürü

- İnsan doğasında “şiddet uygulama” eğiliminin yararlı alanlara/faaliyetlere kanalize edilememesi
- Çocukluktan itibaren sorunları şiddet kullanarak çözüme alışkanlığının pekiştirilmesi
- Gençlerin televizyonda her gün onlarca şiddet sahnesi seyrederek yetişmeleri
- Toplumsal ahlakta, gücü kutsayan değişim ile “güçlü olanın haklı olduğu” fikrinin yaygınlaşması
- Genel olarak sorunları açıklıkla konuşma, dinleme ve empati alışkanlığının pek olmaması

# Hasta ve yakınlarına ait faktörler

- Hastalık, sakatlanma veya ölüm olayı ya da tehdidi nedeniyle, korku, keder, isyankarlık, gerginlik, panik, endişe, ağrı, bitkinlik vb olumsuz duygular
- Alkolik veya madde bağımlılığı veya psikiyatrik bozukluk
- Bilgisizlik, aşırı beklentiler

# Sistemle ilgili sorunlar

- Alt yapı ve donanım eksiklikleri, personel yetersizliği veya kötü işletmecilikten kaynaklanan beklemler, uzayan kuyruklar, geciken randevular, boş yatak bulunamaması;
- Hastalar için asgari konfor ve güvenliğin sağlanamaması, örneğin ağrılı, bitkin, endişeli hastaların saatlerce poliklinik kapılarında oturacak bir sandalyeden mahrum halde bekleşmeleri;
- iltimas, adam kayırmacılık
- İlaç, alkol ve madde bağımlılığı olan, şiddet öyküsü veren, psikiyatrik hastalık tanısı almış personelle çalışma;

# Sistemle ilgili sorunlar

- Özellikle yemek ve ziyaret saatlerinde personel sayısının azlığı: personelin tek başına çalışması; güvenliğinin yetersizliği
- Silah taşıma serbestisi; hastanede sınırsız dolaşma özgürlüğü
- Hastane koridor ve ünitelerinin aydınlatılmasındaki yetersizlik
- Hasta bekleme alanlarının konforsuz olması
- Personelin iletişim konusundaki yetersizliği; personel ve hastane idaresinde kriz yönetimi politikası eksikliği

# Sistemle ilgili sorunlar

- Sağlık kurumlarının yönetiminde gözlenen iş odaklılık, verimsizlik ve ticarileşme
- Sağlıkta sık değişen uygulamalar
- Volme dayalı performansın getirdiği aşırı iş yükü altına girme, tatil ve izin yapmamanın kaynaklanan gerginlik, yorgunluk, tükenmişlik

# Sağlık çalışanlarıyla ilişkili faktörler

- Aşırı iş yükü ve olumsuz çalışma koşulları, volüme dayalı performansın getirdiği aşırı yoğun çalışma, izin ve tatil yapamama, sık ve yoğun geçen nöbetlerin ertesinde hekimlerin çalışmaya devam etmeleri; polikliniklerde günde 70-110 hastaya bakmak zorunda kalmaları, hekimlerin hastalarına yeterince zaman ayırmalarını ve gerekli özen ve ilgiyi göstermelerini engelleyerek ve tıbbi karar ve müdahalelerinde hata yapmalarına yol açarak şiddeti beslemektedir.



# Sağlık çalışanlarıyla ilişkili faktörler

- Mesleğini seçerken umduğu beklentilerini karşılayamaması ve sık gözlenen stres, tükenmişlik duyguları, sağlık çalışanlarının yetersiz motivasyonu ile sonuçlanmakta ve hasta memnuniyetinin elde edilmesini engellemektedir.

# Medya ve yönlendiricilerin etkisi

- Sağlıkta yaşanan sorunların hekimlere mal edilmesi;
- Malpraktis olgularında hizmet kusuru-kişisel kusur ayrımı yapılmadan hekimin suçlanması;
- Her meslekte olabilecek bazı kötü örneklerden yola çıkılarak, tüm hekimlerin “gözü paradan başka bir şey görmeyen” tipler şeklinde lanse edilmesi
- Politikacıların, yöneticilerin, yazarların, çizirlerin, kamuoyunda etkili ve yetkili kişilerin, hekimleri rencide edici, küçük düşürücü söylemleri

# Meslek örgütleriyle ilişkili faktörler

- Hekim örgütlerinin, meslektaşları arasından hastalarıyla veya medikal firmalarla etik/hukuk dışı ilişkileri deşifre olanları açıkça kınayıp, dışlama konusunda isteksiz ve yetersiz olmaları da, meslek saygınlığının yitilmesine yol açmaktadır.

# Meslektaşlarımızla ilgili faktörler

- Hekim hasta ilişkisindeki sorunlar
- Paternalistik (babacıl, buyurgan) tutum
- İletişim becerisindeki yetersizlikler
- Sabırsızlık, empati becerisinden yoksunluk
- Aktif dinlemeyi uygulayamama
- Sözün gücünden yararlanamamak
- Hastalar arasında iltimas, ayrımcılık yapılması;

# Meslektaşlarımızla ilgili faktörler

- Deontolojiye ve meslek etiğine uymama
- Hasta ve yakınlarına meslektaşını yerme
- Tıbbın bir kazanç kapısı haline getirilmesi
- Bilgilendirme, riskleri açıklama, aydınlatılmış onam alma ve mahremiyet gibi temel hasta haklarının ihlal edilmesi
- “Bıçak parası” ve “muayenehaneye yönlendirme” gibi etik dışı uygulamalar

# Malpraktis

- Hukuka/yasaya aykırı tıbbi girişimler
- Dikkatsizlik, tedbirsizlik, özensizlik
- Meslek ve sanatta acemilik;
- Yanlış veya geciken teşhis veya tedaviler
- Gereksiz tedavi ve müdahaleler
- Hatalı araç, yöntem ve ilaç seçimi
- Hasta takibinin yapılmamasından (gecikmeli-hatalı sevk; yetersiz gözlem;
- Erken taburculuk gibi) kaynaklanan mağduriyetler,

# Hak aramanın engellenmesi

- Hasta ve yakınlarının, mağdur olduklarına inandıklarında başvurdukları legal hak arama yollarının (idari soruşturma, meslek odalarına şikayet, ceza veya tazminat davaları) çok geç sonuçlanması; kararların caydırıcı olmaması ve kamu vicdanını tatmin etmemesi, onları şiddete itmektir.

# Çözüm Önerileri



# Toplumsal Önlemler

- Toplumda şiddetin her türüsüne prim vermeyen bir ahlaki ve hukuki sistem benimsenmeli ve yaygınlaştırılmalıdır
- Medya şiddeti teşvik eder yayınlardan vazgeçmelidir
- Sevgi, barış, uzlaşmacı kültür ile kavga etmeden tartışma alışkanlığı genç nesillere kazandırılmalıdır

# Kurumsal Tedbirler

- Sağlık kurumlarında, Şiddetin önlenmesi, personelin korunması için gerçekçi, uygulanabilir plan yapılmalıdır.
- Şiddetin sık rastlandığı acil servisler gibi birimlerde, fiziksel ortama ilişkin gerekli değişiklikler yapılmalıdır
- Şiddete maruz kalan çalışanlara, anında ve yeterli güvenlik desteği sağlanmalıdır

# Kurumsal Tedbirler

- Yaşanan şiddet eylemleri, kayıt altına alınmalı, hukuka intikal ettirilmelidir
- Saldırganlar gecikmeden adaletin hükmüne çarptırılmalıdır
- Sağlık kurumlarında hastaların yaşadığı sorunlar, idare tarafından görülmeli ve çözüm bulunmalı
- Hasta Hakları ve Hasta İletişim Birimleri gibi üniteler desteklenmeli; buralara, insan ilişkilerinde başarılı, iletişim becerisi yüksek görevliler yerleştirilmeli

# Personel

- Hasta ve yakınlarıyla yoğun teması olan birimlerde, eğitimli ve deneyimli personel istihdam edilmeli
- Hekim ve diğer sağlık çalışanları, hasta hakları ve hasta güvenliği kavramlarına uygun bir pratik geliştirmeli
- Hastalar bilgilendirilerek, riskler, olası komplikasyonlar ve kötü prognoz beklentisi önceden anlatılmalı;
- Hasta mahremiyetini ve onurunu koruyacak şekilde davranılmalı

# Meslek Örgütleri

- Hekim örgütleri, Medya ile sağlıklı iletişim kurarak; olaylar hakkında kamuoyuna doğru ve çabuk bilgilendirme yaparak; yasal ve etik olmayan işlere bulaşmış meslektaşlarını dışlayarak; dürüst ve özveriyle çalışan meslektaşlarına sahip çıkıp onların çabalarını ve başarılarını paylaşıp, kamuoyuna duyurarak; kendisine başvuran hasta ve yakınlarının şikayetlerini adil ve tarafsız olarak inceleyip sonuca bağlayarak, kamuoyunda sağlık çalışanları ile ilgili olumsuz imajın düzeltilmesi için çaba sarf edilmelidir.

# Diğer

- Hasta ve hasta yakınlarıyla yoğun teması olan sağlık çalışanları, beklenen risklerle ilgili olarak eğitilmeli
- Şiddet eğilimi olan, hakaret veya tehdit eden hasta ve yakınların nasıl kontrol edilebileceği ve Şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının yasal hakları konusunda eğitimler gerçekleştirilmelidir.
- Meslek rgtleri, bir taraftan Barolarla işbirliği yaparak, meslektaşlarına, haklarını nasıl koruyabilecekleri konusunda bilgi aktarıırken; diğer taraftan Şiddete maruz kalan hekimler için hukuk danışmanlığı gibi fiili destek sağlayabilirler.

# Dikkat!

- Ancak Őunu da vurgulamak gerekir ki, hekimlere d6n6k bu menfur olaylar nedeniyle, t6m hasta veya hasta yakınlarını t6hmet altında tutmak insafla bađdaŐmaz. Sanki, hastalarla hekimler arasında bir 7atıŐma varmıŐ havası verilmemelidir. Her g6n milyonlarca hasta veya hasta yakını, hastanelere, sağlık ocaklarına baŐvurmaktadır. Bunların arasından birkaç densizin yaptığı eylemler genellenemez.. Bu, her g6rd6đ6nde bize memnuniyetini beyan eden, gece-g6nd6z hayır dua eden nice hastamıza haksızlık olur.

Teşekkürler...