

## Sağlık çalışanlarına şiddet üzerine analiz

Uzm. Dr. Sadi Turkan  
Özel Kastamonu Anadolu Hastanesi, Üroloji Kliniği

### Genel bakış

Son zamanlarda ülkemizin birçok bölgesinde sağlık çalışanlarına şiddet konulu haberler adeta artık sıradan bir hal aldı. Belki çok eski dönemlerde de olmasına rağmen son zamanlarda bunun artışının birçok değişik yönleri var. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarının bilançosu maalesef giderek ağırlaşmaktadır.

Son 6 ayda 6 bin 358 sağlık çalışanı saldırıya uğradı. Şiddet gören çalışanlar Sağlık Bakanlığı'nca uygulamaya konulan Beyaz Kod Birimi'ne başvuruda bulundu. Birimin ilk 6 aylık verilerine göre 6 bin 358 vakanın 2 bin 689'u devlet hastanelerinde yaşandı. Geçen yıl günde ortalama 8 olan saldırılar bu yılın ilk 6 ayında 30'a yükseldi. İlk 4 aylık dönemde %25 olan fiziksel şiddet vakaları da %32'ye çıktı. Şiddet olaylarının %36'sı polikliniklerde gerçekleşti. Acil servislerdeki şiddet vakaları ise %29 olarak saptandı. Klinikler ve servislerde %17, Acil 112 istasyonu ve olay yerinde %5, tetkik bölümlerinde %3, ameliyathane ve yoğun bakım servislerinde ise %2 oranında şiddet olayı gerçekleşti.

Başvuru yapanların unvanlarına bakıldığında şiddet görenlerin %58'inin doktorlar olması dikkat çekicidir. Doktorları %29 ile diğer sağlık personeli izlemektedir. Şiddet vakalarının %7'sine şirket çalışanları, %4'üne dış hekimleri ve %2'sine ise idari hizmet personeli maruz kalmıştır.

Veriler çalışma ortamlarına göre değerlendirildiğinde %42'si devlet hastanelerinde, %29'u eğitim ve araştırma hastanesinde, %12'si aile sağlığı merkezinde, %5'i Acil 112 İstasyonu, üniversite hastaneleri, ağız ve diş sağlığı merkezinde gerçekleşti. Özel hastanelerde ise şiddet vakalarının %1 oranında olduğu görüldü. Sağlık çalışanlarına yönelik saldırıların büyük bir bölümünün (yüzde 60) saat 18:00 ile 24:00 arasında gerçekleşmesi de dikkat çekicidir.

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarında diğer Avrupa ülkeleri ele alındığında, Belçika, Almanya, Finlandiya,

Fransa, İtalya, Polonya, Slovakya ve Hollanda'da sağlık çalışanlarının %22,7'sinin hasta ve hasta yakınlarında şiddet gördüğü ve bu ülkeler arasında %39,1 ile Fransa'nın ilk sırada yer alması dikkat çekicidir.

### Şiddetin nedenleri

**1- Eğitimsizlik ve Bilgisizlik:** Hastanelere çeşitli nedenlerle başvuran birçok hasta ve hasta yakını sağlık sisteminin sağlık sisteminin işleyişi ve mevzuatı hakkında yeterli bilgiye sahip değildir. Örneğin hasta olmadan yazdırılmak istenen reçeteler, sosyal nedenlerle istenen hekim raporları, kendi istedikleri ilaçların reçete edilmesini isteme, önceden onam formları bilgilendirilmesine ve imzalamalarına rağmen ameliyatların rutin komplikasyon ve başarısızlıklarının kabullenilememesi gibi faktörler anlık veya sonradan şiddet eğilimlerine neden olabilmektedir.

**2- Hoşgörüsüzlük ve Sabırsızlık:** Hastaneye başvuran her hastanın sadece kendini düşünerek hizmette başkalarından öncelik istemesi, rutin poliklinik sırasını beklemeye rıza göstermemesi, bazı özellikli tahlil sonuçlarının geç çıkması, aynı anda birden fazla hekime muayene olmak istemesi, hastaneye tetkik için uzak yerlerden ve aç olarak gelmeleri ve bütün bunların ötesinde başka hastalara ve hekimlere sabır ve hoşgörü göstermemeleri şiddet oluşturan unsurlardan biri haline dönüşmektedir.

**3- Sağlık Çalışanlarının Tutumları:** Özel ya da kamu hastanelerinde bazı sağlık çalışanlarının hasta ya da hasta yakınlarına hoşgörüsüz, anlayışsız ve kaba davranışları da şiddeti tetikleyen önemli faktörlerden biridir. Bu durumun özel merkezlerde daha az olduğu müşahade edilmektedir.

**4- Tedavi Sürecinin Beklendiği Şekilde Gitmemesi:** Bazı operasyonlarda ortaya çıkabilen nadir ya da sık görülen komplikasyonlar, enfeksiyonlar, kanama vs gibi durumlar hastalar ve yakınları ile sağlık çalışanları arasında gergin ilişkilere neden olabilmektedir.

**5- Siyasetçi ve Sağlık Yöneticilerinin Tutumu:** Ülkemiz-

de genel olarak hakim olan popülist siyaset ve yönetim anlayışı temelinde sağlık sistemindeki sorunlar kamuoyu önünde kamufle edilerek, sağlık çalışanlarına yansıtılmaktadır. Bu da toplumun birçok kesimi tarafından sağlık çalışanlarını hedef haline getirmektedir.

**6- Alkol ve Uyuşturucu Madde Kullanımı:** Bilinç ve iletişim bozulmasına yol açan bu tür alışkanlıklar hasta veya yakınlarının sağlık çalışanları ile makul iletişim kuramalarına yol açarak şiddet eylemlerine yol açmaktadır.

**7- Psikiyatrik Hasta Grubu:** Toplumda daha önceden tanı konulmuş ya da konulmamış psikiyatrik yönden sorunlu bireyler her ortamda olabildiği gibi sağlık sektöründe de sistemin bozulmasına, kaos ve şiddet eylemlerine zemin hazırlayabilmektedir.

**8- Medyada Yer Alan Provokatif Yayınlar:** Genel olarak medyada “haber değeri” adı altında sağlık sisteminde oluşan bireysel sorunlar haber yapılarak, sanki ülke genelinde her yerde aynı şekilde sorunlar varmış algısı uyandırarak, hastaneye başvuran hasta veya yakınlarının bilinçaltında sağlık çalışanlarını hedef haline getirmektedir.

**9- Hasta veya Yakınlarının Kendi Kusurlarını Sağlık Çalışanlarına Yansıtması:** Dikkatsizlik ya da tedbirsizlik sonucu oluşan kazalarda veya yaralanmalarda, buna neden olan bireylerin kendi vicdan muhasebesini yapmaktan çekinip, suçu ve suçluyu sağlık sistemi ve çalışanlarında görmelerinin sonucu olarak şiddet eylemleri oluşabilmektedir.

**10- Geçmiş Yıllardaki Yaygın Sağlık Sistemi Sorunlarının Günümüze Taşınması:** Geçmiş yıllarda bilhassa muyenahanelerin aktif olduğu dönemde bazı hekim veya sağlık personelinin maddi çıkar uğruna hastaları kullanması durumu artık neredeyse sona ermiştir. Ancak bilinç altında hala o dönemlerin izlerini taşıyan bireyler, sağlık kuruluşlarında sistemle ilgili sorunlarda bile çalışanlara agresif davranarak saldırılarda bulunabilmektedir.

**11- Hastanın Sevk Edildiği Merkezlerdeki Hekimlerin Tutumu:** Komplikasyon ya da teknik yetersizlikten dolayı başka bir merkeze sevk edilen hasta veya yakınlarına, belki asistan hekim düzeyinde bile ifade edilebilen provokatif

konuşmalar, sevk eden hekimleri hedef haline getirebilmektedir.

### Çözüm önerileri

Şiddetin nedenleri kısmında bahsedilen sorunların tersine çevrilmesi, önemli oranda bu durumun düzene girmesine yardımcı olacaktır. Herhangi bir sağlık personeline hakaret ya da saldırı, o personelin ilgilenmek zorunda olduğu diğer hastalara da olumsuz yönde etki oluşturduğundan, olaya kamusal bir sorun olarak bakılmalıdır. Herhangi bir saldırı durumunda, yöneticilerin popülist davranıp, günah keçisi aramak yerine sistemin düzenlenmesi adına yoğun çaba sarfetmeleri gereklidir. Saldırı da bulunan bireylerin yerel ve genel yayın kuruluşlarında teşhir edilerek bu durumun utanç verici bir olay haline getirilmesi faydalı olabilir. Belki de en önemlisi cezai yaptırımların hafif olması ve şiddet eylemlerine adeta davetiye çıkarmasıdır. Bu nedenle bu tür olaylara karışan şahısların öncelikli olarak paraya çevrilmeyen hapis cezalarına çarpıtılması şarttır. Hatta bu düzenleme yapılırken başka meslek mensupları (itfaiyeciler, özel güvenlik görevlileri, temizlik görevlileri vs.) da kapsama altına alınmalıdır. Ayrıca şiddet eylemlerine neden olan bireylerin sosyal güvenlik kurumu hizmetlerinden belirli sürelerle yasaklanmaları da caydırıcı olabilir. Bunun dışında Sağlık Bakanlığının, kendi personeline belirli aralıklarla ve uzman kişilerce davranış eğitim çalışmaları yapması konunun çözümüne yardımcı olabilir. Özellikle acil servislerin, acil olmayan hastalarca kullanılmaması adına Sağlık Bakanlığı yoğun bir çaba içine girmelidir. Ayrıca bilhassa acil servislerde güvenlik görevlilerinin sayısının artırılıp, daha donanımlı hale getirilmeleri de önem arz etmektedir. Hastanelerin sadece sağlık çalışanlarının bir mekanı olmayıp, halka hizmet alanları olduğu bilinci yerleştirilmelidir. Buralarda gereksiz yere yaşatılan sorunların birçok masum bireyi de olumsuz yönde etkileyeceği ve bunun bir vebal gerektirdiği gerçeği toplumun her kesimine işlenmelidir. Sonuç olarak gerek personel, gerekse hasta veya yakınlarının daha hoşgörülü, sabırlı ve anlayışlı davranmalarının sağlığa şiddetin yok edilmesinin temel prensibi olduğu unutulmamalıdır.