

Toplum Gözüyle Sağlık Çalışanlarına Şiddet: Nedenler, Tutumlar, Davranışlar

From Society Point of View Violence Against Healthcare Workers: Causes, Attitudes, Behaviours

Mustafa Necmi İlhan, Mustafa Çakır, Müzeyyen Zeynep Tunca, Emine Avcı, Emel Çetin, Önder Aydemir, Asuman Tezel, Mehmet Ali Bumin

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, Ankara, Türkiye

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada Ankara il merkezinde bazı sağlık kurumlarına başvuran 18 yaş ve üstü kişilerin sağlık çalışanlarına yönelik şiddet algısının değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma Ankara il merkezinde bazı aile sağlığı merkezleri ve Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin bazı polikliniklerine başvuran, 18 yaş ve üstünde, anket uygulamayı kabul eden 1179 kişi ile yürütülmüştür. 2012 yılı Ekim – Kasım ayında yapılan çalışma kesitsel tiptedir. Hazırlanmış olan anket formu yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. İstatistiksel yöntem olarak tanımlayıcı istatistikler Ki-kare, Yates düzeltilmiş ki-kare testi kullanılmıştır. Veriler; ortalama (±) standart sapma, frekans dağılımı ve yüzde olarak sunulmuştur. İstatistiksel anlamlılık değeri $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Bulgular: İncelenenlerin %19.5'i sağlık çalışanına uygulanan fiziksel şiddete, %32.7'si sözel şiddete şahit olduğunu/karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Katılımcıların %56.3'ü sağlık çalışanlarının en çok acil servislerde şiddete maruz kaldığını, %55.5'i şiddet olaylarının en çok devlet hastanesinde meydana geldiğini düşündüğünü belirtmiştir. Katılımcıların %22.9'u sağlık çalışanına şiddetin bazı durumlarda gerekli olduğunu düşündüğünü, %20.2'si sağlık çalışanının şiddeti hak ettiğini düşündüğünü belirtmiştir. "Sağlık çalışanına yönelik şiddetle ilgili gerekli yasal düzenlemeler hazırlanmalıdır" önermesine katılımcıların %87.5'i katıldığını belirtmiştir. Erkeklerde ve düzenli ilaç kullanmayanlarda sağlık çalışanına uygulanan fiziksel şiddete şahit olma/karşı karşıya kalma durumu daha yüksek saptanmıştır ($p < 0.05$).

Sonuç: Şiddet önemli bir iş sağlığı sorunudur. Çalışmada şiddet olaylarının en çok acil servislerde ve devlet hastanelerinde meydana geldiği saptanmıştır. Bu birimlere yönelik müdahale stratejileri geliştirilmelidir. Şiddetle ilgili yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

Anahtar Sözcükler: İş sağlığı, sağlık çalışanı sağlığı, sağlıkta şiddet, sağlık hizmeti, fiziksel şiddet, sözel şiddet.

Geliş Tarihi: 18.02.2013

Kabul Tarihi: 29.03.2013

ABSTRACT

Purpose: Aim of this study is to evaluate 18 years and older people's perception of violence against healthcare workers who admitted some health centers in Ankara.

Materials and Methods: This cross-sectional type of study was conducted among 1179 18 years and older people who visited some family medicine clinics in Ankara and some clinics of Gazi Faculty of Medicine from October to November 2012. The questionnaire form was administered face-to-face interview technique. Chi-square and Yates adjustment chi-square test was used in the statistical analysis. Data is presented as mean (±) standard deviation and frequency distribution. $p < 0.05$ was adopted as statistical significance value.

Results: Of the patients 19.5% had witnessed to physical violence of the health worker, 32.7% had witnessed verbal violence. 56.3% of participants stated that health care workers most exposed to violence in emergency departments and, 55.5% thought it would be in the public hospital indicated that the most violent incidents. 22.9% of the participants think violence against health worker is necessary in some cases, 20.2% thought it deserved to have stated the violence. 87.5% of the participants were attended to "it is necessary to prepare legal arrangements about violence against healthcare workers" premise. Witnessed physical violence to be applied to the health status of employees was higher than that both men and people don't use their drug regularly ($p < 0.05$).

Conclusion: Violence is an important occupational health problem. In this study, the most violent incidents occurred in emergency departments and public hospitals. Intervention strategies should be developed at these institutions. Legal arrangements against violence should be made.

Key Words: Occupational health, healthcare worker's health, violence in health, health care, physical violence, verbal violence.

Received: 18.02.2013

Accepted: 29.03.2013

GİRİŞ

İnsanlık tarihi kadar eski olan şiddet olgusu, birçok bireysel ve toplumsal öge ile birlikte karmaşık bir olgudur (1). Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre şiddet kişinin kendisine, bir başkasına veya bir gruba karşı yaralama, ölüm, psikolojik zarar, gelişme geriliği ya da ihmal ile sonuçlanan (ya da sonuçlanma olasılığı yüksek olan) kasıtlı güç kullanımı tehditidir (2). İş yerinde şiddet ise "çalışanın işiyle ilgili durumlar sırasında bir kişi veya kişiler tarafından istismar edildiği veya saldırıya uğradığı olaylar" olarak tanımlanmıştır (3). Sağlık kurumlarındaki şiddet ise "hasta, hasta yakınları ya da diğer herhangi bir bireyden gelen, sağlık çalışanı için risk oluşturan; tehdit davranışı, sözel tehdit, ekonomik istismar, fiziksel saldırı ve cinsel saldırıdan oluşan durum" olarak ifade edilmektedir (4).

Son yıllarda dünyanın her yerinde yaş, cinsiyet, ırk, eğitim düzeyi ayırmaksızın toplumdaki tüm bireyleri etkileyen şiddet, giderek günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmekte ve her sektör için önemli bir sağlık sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır (5). Sağlık çalışanları ise işyeri şiddetinin en büyük hedefi ve kurbanıdır. Son çalışmalarda sağlık alanında çalışanların diğer alanlarda çalışanlardan 16 kat fazla şiddet riski olduğu saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının gardiyan, polis ve banka memurundan daha fazla işyerinde şiddete maruz kalması olasıdır (6).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Uluslararası Hemşireler Birliği (ICN)'nin 2002 yılı "sağlık sektöründe iş yeri şiddeti" başlıklı ortak raporunda sağlık çalışanlarının yarısından fazlası mesleklerini uyguladıkları süre içinde şiddete maruz kaldıkları bildirilmektedir (7). WHO, ILO ve ICN'nin 2002 yılı ortak raporunda farklı ülkelerde sağlık çalışanlarına yönelik şiddet sıklıklarına bakıldığında, genel olarak çalışanların %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 saptanmıştır (8). Kanada'da yapılan bir çalışmada şiddete uğrama sıklığının %60, sözel istismarın %76, fiziksel tehdit veya saldırının %86 olduğu gösterilmiştir (9). 2006 yılında Türkiye'nin batısında yapılan çok merkezli bir çalışmada son bir yıl içinde en az bir kez şiddete maruz kalma sıklığı %49,5 olarak saptanmış ve olguların %48,3'ünün 1-5 kez arasında şiddete maruz kaldıkları belirtilmiştir (10). 2009 yılında Ankara'da bir üniversite hastanesinde yapılan çalışmada intörn doktorların %65,5'i, araştırma görevlisi doktorların %59,5'inin çalışma yaşamı boyunca şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (11).

Sağlıkta şiddet ile ilgili çalışmalar çocuklukla sağlık personeli üzerinden yürütülmüş olup, toplumun algısını ölçen çalışmalar çok kısıtlı sayıdadır. Bu çalışmada Ankara il merkezinde bazı sağlık kurumlarına başvuran 18 yaş ve üstü kişilerin sağlık çalışanlarına yönelik şiddet algısının değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

YÖNTEMLER

Bu araştırma Gölbaşı 1 ve 2 No'lu, Sincan 1 No'lu, Etimesgut 2 ve 3 No'lu Aile Sağlığı Merkezleri ve Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Genel Dahiliye, Gastroenteroloji, Hematoloji, Genel Cerrahi ve Kadın Doğum polikliniklerinde 17 Ekim 2012- 1 Kasım 2012 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmanın evrenini bu sağlık kurumlarına başvuran 18 yaş üstü 7074 kişi oluşturmaktadır. Başvuran kişilerin 3524'ü aile sağlığı merkezlerine, 3540'ı polikliniklere başvurmuştur. 7074 kişilik evrenden %50 bilinmeyen sıklık alınarak, % 2,5 sapma ve % 95 güven aralığında 1262 kişiye ulaşılmış hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında anket uygulamayı kabul eden toplam 1179 kişiye ulaşılmıştır. Ulaşım hızı %93,4'tür.

Bu çalışma kesitsel tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Araştırmada veri kaynağı olarak araştırma ekibince geliştirilen "Sağlık kurumlarına başvuran kişilerin sağlık çalışanlarına yönelik şiddet algısının değerlendirilmesi" başlıklı 39 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anketin 9 sorudan oluşan ilk bölümünde kişilerin tanımlayıcı özellikleri, 7 sorudan oluşan ikinci bölümde kişilerin yaşamlarındaki şiddet algısı, 22 sorudan oluşan üçüncü bölümde sağlık çalışanlarına yönelik şiddet algısı ve 1 sorudan oluşan dördüncü bölümde sağlık çalışanına yönelik şiddete ilişkin önermeleri içeren sorulardan oluşmaktadır.

Anketler Ekim-Kasım 2012 tarihleri arasında ve yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. Araştırma verileri SPSS 15.0 istatistik paket programına girilerek analiz gerçekleştirilmiştir. İstatistiksel yöntem olarak tanımlayıcı istatistikler Ki-kare, Yates düzeltilmiş ki-kare testi kullanılmıştır.

Veriler ortalama(±)standart sapma, frekans dağılımı yüzde olarak sunulmuştur. İstatistiksel anlamlılık değeri p<0.05 olarak kabul edilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Bazı Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı, Ankara, 2012.

	Sayı	(%)*
Yaş Grupları (n=1179)		
29 yaş ve altı	383	32.5
30-39 yaş	312	26.5
40-49 yaş	271	23.0
50 ve üzeri	213	18.1
Cinsiyet (n=1179)		
Erkek	519	44.0
Kadın	660	56.0
Medeni Durum (n=1179)		
Evlü	833	70.7
Bekâr	346	29.3
Öğrenim Durumu (n=1179)		
Formal Eğitim almamış	34	2.9
İlköğretim	215	18.2
Lise mezunu	380	32.2
Yükseköğretim mezunu	550	46.6
Meslek Durumu (n=1179)		
Öğrenci	142	12.0
Ev Hanımı	255	21.6
İşsiz	32	2.7
İşçi	102	8.7
Memur	347	29.4
Emekli	85	7.2
Serbest Meslek	115	9.8
Diğer**	101	8.6
Aylık Aile Toplam Geliri (n=1177)		
1000 TL ya da daha az	103	8.8
1001 TL -1500 TL	169	14.4
1501 TL - 2000 TL	240	20.4
2001 TL- 5000 TL	538	45.7
5000 TL ve üzeri	127	10.8
Hekim Tarafından Tanı Almış Kronik Hastalık (n=1173)		
Yok	827	70.5
Var	346	29.5
Hekim Tarafından Verilen Düzenli İlaç Kullanma Durumu (n=1172)		
Kullanmıyor	834	71.2
Kullanıyor	338	28.8

*: Yüzde: Kolon yüzdesi.

**: Diğer: Mühendis, satış müdürü, servis işletmecisi, mimar

Katılımcıların 1099'u (%93.2) eşine/çocuklarına tokat atma/dövmenin doğal bir davranış olmadığını düşündüklerini, 502'si (%42.6) yaşamı boyunca şiddete maruz kaldığını ve şiddete maruz kalanların 281'i (%56.1) fiziksel, 211'i (%42.1) sözel, 9'u (%1.8) cinsel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir.

İncelenenlerin 230'u (%19.5) sağlık çalışanına uygulanan fiziksel şiddete, 384'ü (%32.7) sözel şiddete şahit olduğunu/karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Fiziksel şiddete şahit olanların 97'si (%42.5) ayırmaya çalıştığını, 64'ü (%28.1) güvenlik görevlisini çağırdığını, 56'sı (%24.6) olayı izlediğini ve 11'i (%4.8) çevresindeki insanlardan yardım istediğini belirtmiştir. Sözel şiddete şahit olanların 144'ü (%37.5) ayırmaya çalıştığını, 132'si (%34.4) olayı izlediğini, 81'i (%21.2) güvenlik görevlisini çağırdığını, 27'si (%7.0) çevresindeki insanlardan yardım istediğini ifade etmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Sağlık Çalışanlarının Şiddete Maruz Kalması İle İlgili Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı Ankara, 2012.

	Sayı	(%)*
Sağlık Çalışanlarının En Çok Şiddete Maruz Kaldıkları Alanlar (n=1175)		
Birinci Basamak Sağlık Çalışanı	39	3.3
Yataklı Servisler	25	2.1
Yoğun Bakım, Ameliyathane	132	11.2
Poliklinikler	202	17.2
Acil Servis	661	56.3
112 Çalışanları	116	9.9
Şiddet Olaylarının En Çok Meydana Geldiği Düşünülen Kurumlar (n=1172)		
Aile Sağlığı Merkezi, Toplum Sağlığı Merkezi	47	4.0
Devlet Hastanesi	650	55.5
112 Acil Sağlık Hizmetleri	376	32.1
Üniversite Hastanesi	80	6.8
Özel Sağlık Kuruluşu, Muayenehane	18	1.5
Sağlık Çalışanlarının En Sık Şiddete Maruz Kalma Türü (n=1156)		
Fiziksel	238	20.6
Sözel	918	79.4
Sağlık Çalışanlarının Şiddete Maruz Kalma Durumu (n=1157)#		
Hastaya Olumsuz, Kötü Haber Verdiğinde	478	41.3
Hastanın İsteddiği Reçeteyi Yazmadığında	234	20.2
Yanlış anlama gibi iletişim sorunlarında	480	41.4
Tedaviden memnun kalmadığında	500	43.2
Muayene sırasında fazla beklediğinde	726	62.7
Sağlık Çalışanlarına Yönelik Fiziksel Şiddetin Cinsiyete Göre Değişme Durumu (n=1040)		
Değişmez	397	38.2
Değişir, Erkekler Daha Sık Maruz Kalıyor	321	30.9
Değişir, Kadınlar Daha Sık Maruz Kalıyor	322	31.0
Sağlık Çalışanlarına Yönelik Sözel Şiddetin Cinsiyete Göre Değişme Durumu (n=1068)		
Değişmez	463	43.4
Değişir, Erkekler Daha Sık Maruz Kalıyor	184	17.2
Değişir, Kadınlar Daha Sık Maruz Kalıyor	421	39.4

*: Yüzde: Kolon yüzdesi, #: İlgili soruya birden fazla yanıt verilmiştir, yüzdeler yanıt veren kişiler üzerinden hesaplanmıştır

Katılımcıların 808'i (%79.0) sağlık çalışanına yönelik şiddetin önlenilebileceğini düşündüğünü, şiddetin önlenmesi için incelenenlerin 546'sı (%68.4) yasal düzenlemeler yapılmasını, 533'ü (%66.7) halka yönelik eğitimler verilmesi gerektiğini belirtmiştir. İncelenenlerin 238'i (%33.1) sağlık çalışanına şiddet uygulayanlara ceza uygulandığını düşündüğünü ve bunlarında 107'si (%50.5) hapis cezası olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların 254'ü (%22.9) sağlık çalışanına şiddetin bazı durumlarda gerekli olduğunu düşündüğünü, 237'si (%20.2) sağlık çalışanının şiddeti hak ettiğini düşündüğünü ve böyle düşünenlerin 110'u (%58.2) buna neden olarak hastayla yeterince ilgilenmemesini belirtmiştir. Katılımcıların 1029'u (%93.8) sağlık çalışanına şiddet uygulanınca sorunların düzelmeyeceğini düşündüğünü ifade etmiştir (Tablo 3).

“Sağlık çalışanına yönelik şiddetle ilgili gerekli yasal düzenlemeler hazırlanmalıdır” önermesine katılımcıların 1031'i (%87.5), “halka bu konuya yönelik eğitimler verilmelidir” önermesine katılımcıların 988'i (%83.9) ve “sağlık çalışanına yönelik şiddetle ilgili olaylar medyada yer almalıdır” önermesine katılımcıların 793'ü (%67.3) katıldığını belirtmiştir.

Sağlık çalışanına uygulanan fiziksel şiddete şahit olma/karşı karşıya kalma durumu yaş grupları, medeni duruma göre farklı bulunmamıştır (p>0.05).

Tablo 2'de katılımcıların sağlık çalışanlarının şiddete maruz kalması ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların dağılımı sunulmuştur. Katılımcıların 661'i (%56.3) sağlık çalışanlarının en çok acil servislerde şiddete maruz kaldığını, 650'si (%55.5) şiddet olaylarının en çok devlet hastanesinde meydana geldiğini düşündüğünü ve 918'i (%79.4) sağlık çalışanlarının en çok sözel şiddete maruz kaldığını, şiddete maruz kalma durumuna ise katılımcıların 726'sı (%62.7) muayene sırasında fazla bekleme olarak belirtmiştir. İncelenenlerin 397'si (%38.2) sağlık çalışanlarına yönelik fiziksel şiddetin, 463'ü (%43.4) sözel şiddetin cinsiyete göre değişmediğini ifade etmiştir.

Cinsiyete, öğrenim durumuna, meslek durumuna, aylık toplam aile gelirin ve hekim tarafından verilen düzenli ilaç kullanımına göre fark bulunmuştur (p<0.05). Erkeklerde ve düzenli ilaç kullanmayanlarda sağlık çalışanına uygulanan fiziksel şiddete şahit olma/karşı karşıya kalma durumu daha yüksek saptanmıştır (Tablo 4).

Sağlık çalışanına uygulanan sözel şiddete şahit olma/karşı karşıya kalma durumu medeni durum, aylık aile toplam geliri ve hekim tarafından verilen düzenli ilaç kullanımına göre farklı bulunmamıştır (p>0.05). Yaş grupları, cinsiyet, öğrenim durumu ve meslek durumuna göre fark saptanmıştır (p<0.05). Erkeklerin daha fazla sözel şiddete şahit olduğu/karşı karşıya kaldığı saptanmıştır (Tablo 4).

Sağlık çalışanına yönelik şiddetin önlenilebileceğini düşünme durumu yaş grupları, cinsiyet, öğrenim durumu ve aylık aile toplam gelirin göre farklı bulunmamıştır (p>0.05). Medeni durum, meslek durumu ve hekim tarafından verilen düzenli ilaç kullanımına göre fark saptanmıştır (p<0.05). Düzenli ilaç kullanmayanlarda sağlık çalışanına yönelik şiddetin önlenilebileceğini düşünme durumu daha yüksek saptanmıştır (Tablo 4).

Tablo 3. Katılımcıların Sağlık Çalışanına Uygulanan Şiddetle İlgili Düşünceleri Dağılımı, Ankara, 2012.

	Toplam	
	Sayı	(%)*
Sağlık Çalışanına Uygulanan Şiddetin Önlenilebilir Olduğunu Düşünme Durumu (n=1023)		
Düşünmüyor	215	21.0
Düşünüyor	808	79.0
Sağlık Çalışanına Uygulanan Şiddetin Önlenmesi için Yapılması Gerekenler (n=798) #		
Gerekli yasal düzenlemeler hazırlanmalı	546	68.4
Güvenlik önlemleri arttırılmalı	345	43.2
Halka yönelik eğitimler verilmeli(okul, işyeri,vb)	533	66.7
Tv/gazete kamu spotları	338	42.3
Sağlık Çalışanına Şiddet Uygulayanlara Ceza Uygulandığını Düşünme Durumu (n=719)		
Uygulanmıyor	481	66.9
Uygulanıyor	238	33.1
Sağlık Çalışanına Şiddet Uygulayanlara Uygulanan Ceza Türleri (n=212)		
Hapis	107	50.5
Para	105	49.5
Sağlık Çalışanına Şiddet Hakkındaki Düşünce Durumu (n=1111)		
Büyük haksızlık olduğunu düşünme	857	77.1
Bazı durumlarda gerekli olduğunu düşünme	254	22.9
Sağlık Çalışanın Şiddeti Hak Ettiğini Düşünme Durumu (n=1173)		
Hak Etmiyor	936	79.8
Hak Ediyor	237	20.2
Sağlık Çalışanın Şiddeti Hak Ettiğini Düşünme Nedenleri(n=189) #		
Kötü davrandıkları için	90	47.6
Yüksek sesle tepki verdikleri için	85	44.9
Hastalığımızla ilgili bilgi vermedikleri için	92	48.6
Hastamızla yeterince ilgilenmedikleri için	110	58.2
Muayene sırasında bekleme için	73	38.6
Sağlık Çalışanına Şiddet Uygulanınca Sorunların Düzeleceğini Düşünme Durumu (n=1097)		
Düşünmüyor	1029	93.8
Düşünüyor	68	6.2

* : Yüzde: Kolon yüzdesi. #: İlgili soruya birden fazla yanıt verilmiştir. yüzdelere yanıt veren kişiler üzerinden hesaplanmıştır

Tablo 4. Sağlık Çalışanına Uygulanan Fiziksel ve Sözel Şiddete Şahit Olma/Karşı Karşıya Kalma ve Şiddetin Önlenilebileceğini Düşünme Durumunun Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı, Ankara, 2012.

	Fiziksel Şiddete Şahit Olma/Karşı Karşıya Kalma Durumu			Sözel Şiddete Şahit Olma/ Karşı Karşıya Kalma Durumu			Şiddetin Önlenilebileceğini Düşünme Durumu		
	n	Sayı	(%)*	n	Sayı	(%)*	n	Sayı	(%)*
Yaş Grupları									
29 yaş ve altı	382	80	20.9	380	137	36.1	329	269	81.8
30-39 yaş	312	73	23.4	310	91	29.4	267	198	74.2
40-49 yaş	271	45	16.6	271	102	37.6	239	196	82.0
50 ve üzeri	213	32	15.0	213	54	25.4	188	145	77.1
		$\chi^2=7.68$	$p=0.053$		$\chi^2=11.74$	$p=0.008$		$\chi^2=6.98$	$p=0.072$
Cinsiyet									
Erkek	519	127	24.5	515	185	35.9	454	364	80.2
Kadın	659	103	15.6	659	199	30.2	569	444	78.0
		$\chi^2=14.44$	$p=0.0001$		$\chi^2=4.30$	$p=0.038$		$\chi^2=0.70$	$p=0.40$
Medeni Durum									
Evli	833	158	19.0	832	264	31.7	726	559	77.0
Bekâr	345	72	20.9	342	120	35.1	297	249	83.8
		$\chi^2=0.56$	$p=0.45$		$\chi^2=1.21$	$p=0.26$		$\chi^2=5.94$	$p=0.015$
Öğrenim Durumu									
Formal Eğitim almamış	34	13	38.2	34	16	47.1	29	20	69.0
İlköğretim	215	43	20.0	215	63	29.3	174	128	73.6
Lise mezunu	379	69	18.2	377	107	28.4	325	257	79.1
Yükseköğretim mezunu	550	105	19.1	548	198	36.1	495	403	81.4
		$\chi^2=8.09$	$p=0.044$		$\chi^2=10.43$	$p=0.015$		$\chi^2=6.59$	$p=0.086$
Meslek Durumu									
Öğrenci	141	40	28.4	139	55	39.6	117	105	89.7
Ev Hanımı	255	32	12.5	255	74	29.0	222	159	71.6
İşsiz	32	12	37.5	32	9	28.1	20	17	85.0
İşçi	102	21	20.6	102	24	23.5	74	53	71.6
Memur	347	68	19.6	347	140	40.3	320	260	81.3
Emekli	85	17	20.0	85	17	20.0	78	64	82.1
Serbest Meslek	115	24	20.9	113	37	32.7	102	79	77.5
		$\chi^2=21.35$	$p=0.002$		$\chi^2=23.91$	$p=0.001$		$\chi^2=19.84$	$p=0.003$
Aylık Aile Toplam Geliri									
1000 TL ya da daha az	103	34	33.0	103	29	28.2	93	70	75.3
1001 TL -1500 TL	169	45	26.6	169	63	37.3	139	112	80.6
1501TL - 2000 TL	239	53	22.2	239	75	31.4	200	164	82.0
2001 TL- 5000 TL	538	70	13.0	535	172	32.1	477	371	77.8
5000 TL ve üzeri	127	28	22.0	126	45	35.7	112	89	79.5
		$\chi^2=33.41$	$p=0.0001$		$\chi^2=3.35$	$p=0.50$		$\chi^2=2.51$	$p=0.64$
Hekim Tarafından Verilen Düzenli İlaç Kullanma Durumu									
Kullanmıyor	834	178	21.3	830	268	32.3	742	599	80.7
Kullanıyor	337	48	14.2	337	112	33.2	275	204	74.2
		$\chi^2=7.767$	$p=0.005$		$\chi^2=0.098$	$p=0.755$		$\chi^2=5.17$	$p=0.023$

* : Yüzde: Satır yüzdesi

Sağlık çalışanına şiddet uygulayanlara ceza uygulandığını düşünme durumu cinsiyet ve öğrenim durumuna göre farklı bulunmamıştır ($p>0.05$). Yaş grupları ve meslek durumuna göre fark saptanmıştır ($p<0.05$) (Tablo 5).

Sağlık çalışanın şiddeti hak ettiğini düşünme durumu cinsiyete göre farklı bulunmamıştır ($p>0.05$). Yaş grupları, öğrenim durumu ve meslek durumuna göre farklı bulunmuştur ($p<0.05$) (Tablo 5).

Sağlık çalışanına şiddet uygulanınca sorunların düzeleceğini düşünme durumu yaş grupları cinsiyet, öğrenim durumu ve meslek durumuna göre farklı bulunmuştur ($p<0.05$). Erkeklerde sağlık çalışanına şiddet uygulanınca sorunların düzeleceğini düşünme durumu daha yüksek saptanmıştır (Tablo 5).

Sağlık çalışanına yönelik şiddetin önlenilebileceğini düşünme durumu yaşam boyunca şiddete maruz kalma durumuna göre farklı bulunmuştur ($p<0.05$). Yaşamı boyunca şiddete maruz kalmayanlarda şiddetin önlenilebileceğini düşünme durumu daha yüksek saptanmıştır (Tablo 6).

Tablo 5. Sağlık Çalışanına Uygulanan Şiddet Hakkındaki Düşüncelerin Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı, Ankara, 2012.

	Şiddet Uygulayanlara Ceza Uygulandığını Düşünme Durumu			Sağlık Çalışanının Şiddeti Hak Ettiğini Düşünme Durumu			Şiddet Uygulanınca Sorunların Düzeleceğini Düşünme Durumu		
	n	Sayı	(%)*	n	Sayı	(%)*	n	Sayı	(%)*
Yaş Grupları									
29 yaş ve altı	238	74	31.1	379	92	24.3	361	35	9.7
30-39 yaş	215	85	39.5	310	71	22.9	291	14	4.8
40-49 yaş	130	41	31.5	271	38	14.0	242	13	5.4
50 ve üzeri	136	38	27.9	213	36	16.9	203	6	3.0
		$\chi^2=6.23$ $p=0.10$			$\chi^2=13.16$ $p=0.004$			$\chi^2=12.51$ $p=0.006$	
Cinsiyet									
Erkek	310	110	35.5	516	104	20.2	491	45	9.2
Kadın	409	128	31.3	657	133	20.2	606	23	3.8
		$\chi^2=1.39$ $p=0.23$			$\chi^2=0.001$ $p=0.97$			$\chi^2=12.54$ $p=0.0001$	
Öğrenim Durumu									
Formal Eğitim almamış	18	8	44.4	34	8	23.5	32	5	15.6
İlköğretim	129	47	36.4	214	58	27.1	191	23	12.0
Lise mezunu	249	77	30.9	378	90	23.8	347	20	5.8
Yükseköğretim mezunu	323	106	32.8	547	81	14.8	527	20	3.8
		$\chi^2=2.23$ $p=0.52$			$\chi^2=19.47$ $p=0.0001$			$\chi^2=21.45$ $p=0.0001$	
Meslek Durumu									
Öğrenci	94	28	29.8	138	23	16.7	134	5	3.7
Ev Hanımı	163	46	28.2	254	65	25.6	226	17	7.5
İşsiz	19	10	52.6	32	11	34.4	26	1	3.8
İşçi	59	24	40.7	102	27	26.5	89	6	6.7
Memur	209	57	27.3	347	44	12.7	331	9	2.7
Emekli	52	23	44.2	85	14	16.5	84	1	1.2
Serbest Meslek	55	23	41.8	114	30	26.3	109	14	12.8
		$\chi^2=15.04$ $p=0.020$			$\chi^2=27.88$ $p=0.0001$			$\chi^2=22.91$ $p=0.001$	

*: Yüzde: Satır yüzdesi #:Yates düzeltmeli ki kare testi uygulanmıştır

Tablo 6. Sağlık Çalışanına Yönelik Şiddetin Önlenilebileceğini Düşünme Durumunun Katılımcıların Yaşamı Boyunca Şiddete Maruz Kalma Durumuna Göre Dağılımı, Ankara, 2012.

Yaşam Boyunca Şiddete Maruz Kalma Durumu (n=1023)	Şiddetin Önlenilebileceğini Düşünme Durumu	
	Sayı	(%)*
Kalmamış	477	83.2
Kalmış	331	73.6
	$\chi^2=14.25$ $p=0.0001$	

*: Yüzde: Satır yüzdesi

TARTIŞMA

Bu çalışmada Ankara il merkezinde bazı sağlık kurumlarına başvuran 18 yaş ve üstü kişilerin sağlık çalışanlarına yönelik şiddet algısının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Katılımcıların %42.6'sı yaşamı boyunca şiddete maruz kaldığını ve şiddete maruz kalanların %56.1'i fiziksel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir.

Bu çalışmada katılımcıların yaklaşık yüzde 80'i sağlık çalışanlarının en sık sözel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Winstanley ve arkadaşlarının İngiltere'de devlet hastanelerinde yaptığı bir çalışmada katılımcıların %68.0'i sözel şiddete maruz kaldığını (12), ABD'de yapılan bir çalışmada acil servis hekimlerinde sözel şiddet sıklığı %74.9 (13), Türkiye genelinde ise bu sıklık %53.7 ile %60.0 arasında değişmektedir (10, 14). Sözel şiddet sıklığının tüm çalışmalarda yüksek çıkması fiziksel şiddete göre cezalarının az olması, insanların içini döküp rahatlamaları ve sonrasında o anki gergin ortamdan dolayı o sözleri söylemiş olduğu ve normalde o sözleri söylemeyeceğini dolayısıyla ceza hak etmediklerini düşüncelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Çalışmamızda katılımcıların %56.3'ü sağlık çalışanlarının en çok acil servislerde şiddete maruz kaldığını ayrıca katılımcıların %55.5'i şiddet olaylarının en çok devlet hastanelerinde meydana geldiğini düşündüklerini belirtmiştir. Ayrancı ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada da şiddet olaylarının %63.1'i acil servislerde ve kurum olarak ta %63.1'i devlet hastanesinde meydana geldiği saptanmıştır (15). 2011 yılında 12 ilde yapılan bir çalışmada ise katılımcıların %68.8'i şiddet olaylarına devlet hastanesinde karşılaştığı saptanmıştır (16).

Acil servislerde şiddetin sebebi çok fazla hasta yoğunluğu, insanları çok agresif olması, sadece kendilerinin durumunun önemli olduğunu düşünceleri ve bu nedenle işlerinin bir an önce halledilmesini istemeleri bu istekleri yerine gelmeyince de şiddeti hak sayma düşünceleri neden olmuş olabilir.

Çalışmada sağlık çalışanlarının şiddete maruz kalma durumuna incelenenlerin %62.7'si muayene sırasında fazla bekleme olarak ifade etmiştir. İsrail'de yapılan bir çalışmada da katılımcıların %46.2'si uzun bekleme süresi nedeniyle şiddete maruz kalmıştır (17). Bu duruma insanların beklemeye tahammüllerinin olmaması, artan hasta hakları ve herkesin onların istediği zamanda isteklerini yerine getirmelerini istemelerinden kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca uzun beklemeye de hasta sayısının fazla olması, insanların gereksiz yere sağlık kuruluşlarına gitmeleri ve diğer insanlara saygı göstermemeleri sadece kendilerini düşünceleri neden olabilir.

Bu çalışmada katılımcıların yaklaşık yüzde 40'ü kadın sağlık çalışanlarının daha sık sözel şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Ayrancı ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada da kadın sağlık çalışanlarının %52.5'inin şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (15). 2009 yılında Ankara'da bir üniversite hastanesinde İlhan ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada da kadın çalışanların %65.4'ü şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (11). Şiddete uğrama sıklığı bazı araştırmalarda ise erkeklerde daha yüksek bulunmuştur (18, 19, 20). Kadın sağlık çalışanlarına sözel şiddetin fazla olmasına kadınların savunmasız görülmesi, kadınların tepkisinin erkeklere göre daha düşük olması ve ataerkillik bir toplum olmamızdan dolayı kadınların tepkilerine alınganlık gösterilmesi neden olmuş olabilir.

Çalışmamızda katılımcıların yaklaşık yüzde 70'inin sağlık çalışanına şiddet uygulayanlara ceza uygulanmadığını düşündüğü saptanmıştır. Bu duruma medyada çok sayıda sağlık çalışanına şiddet uygulanmasıyla ilgili haberin çıkması ve bunlara herhangi bir yaptırımın olmaması, şiddetin giderek yaygınlaşma eğilimi göstermesi neden olmuş olabilir.

Bu çalışmada sağlık çalışanına uygulanan şiddetin önlenmesi için yapılması gerekenlere incelenenlerin %68.4'ü gerekli yasal düzenlemeler hazırlanması, %66.7'si halka yönelik eğitimler verilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu duruma şiddet olaylarına katılanlara ceza verilmemesi ya da verilen cezaların yetersiz görülmesi neden olmuş olabilir. Ayrıca halka eğitim verilmesinin bu kadar yüksek çıkmasına medyaya yansıyan şiddet olaylarının artması, şiddetin hayatın her alanında görünür hale gelmesi neden olmuş olabilir.

Çalışmada incelenenlerin yüzde 20'sinin sağlık çalışanın şiddeti hak ettiğini düşündüğü tespit edilmiştir. Şiddeti hak ettiğini düşünme nedeni olarak en sık hastayla yeterince ilgilenmeme olduğu saptanmıştır. Sağlık çalışanın şiddeti hak ettiğini düşünme sıklığının bu kadar yüksek çıkması kaygı verici bir durumdur. İnsanların sağlık çalışanlarından çok fazla beklenti içinde bulunmaları, bu beklentileri yerine gelmeyince şiddete başvurmaları ve bunu hak olarak ifade etmeleri önemli bir sorundur. Bu duruma insanlara sağlık çalışanları hakkında kötü söylemlerin ifade edilmesi ve sağlık çalışanlarının tüm istekleri karşılamaları zorunluymuş gibi söylemler neden olmuş olabilir.

Çalışmamızda yaşamı boyunca şiddete maruz kalanların kalmayanlara göre daha az sıklıkla sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin önlenebileceğini düşündüğü saptanmıştır. Bu duruma şiddete maruz kalanların şiddetin önlenmesi konusundaki umutsuzlukları neden olmuş olabilir.

SONUÇ

Çalışmada şiddet olaylarının en çok acil servislerde ve devlet hastanelerinde meydana geldiği saptanmıştır. Önemli bir İş Sağlığı sorunu olan, sağlık çalışanına yönelik şiddetin %80'inin sözel, %20'sinin fiziksel şiddet olduğu görülmektedir. Şiddetin nedeni olarak en sık muayene sırasında fazla bekleme olduğu görülmektedir. Çalışmada %21 sıklıkla şiddetin önlenemeyeceği, %66 sıklıkla da şiddet uygulayanlara ceza uygulanmadığını düşündüğü saptanmaktadır. Katılımcıların %23'ü şiddetin bazı durumlarda gerekli olduğunu, %20'si sağlık çalışanlarının şiddeti hak ettiğini düşündüğü sonucuna varılmış, şiddetin önlenmesi için %87.5'inin yasal düzenleme yapılmalı düşüncesinde olduğu saptanmıştır. Erkek, işsiz, formal eğitimi olmayanlar sağlık çalışanına yönelik fiziksel ve sözel şiddete daha fazla karşılaşmıştır. Sağlık çalışanları şiddeti hak ediyor diyenler erkek, 30 yaş altı ve eğitimsiz kişiler olduğu saptanmıştır. Şiddete maruz kalanlar ise şiddetin önlenemeyeceğini düşünmektedir.

Toplumsal müdahalelerle şiddet azaltılmaya çalışılmalıdır. Devlet hastaneleri ve acil servislere müdahale stratejileri geliştirilmelidir. Muayene sırasında beklenebileceği konusunda halka, bekleme olabileceği bilgisini vermek için çalışanlara eğitim verilmelidir. Şiddetle ilgili yasal düzenlemeler yapılmalı, şiddete uğrayan risk gruplarına müdahale öncelikli stratejiler uygulanmalıdır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması bildirmemişlerdir.

KAYNAKLAR

1. Kocacık F. Şiddet Olgusu Üzerine, CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2001; 2: 1-7.
2. WHO. World Report on Violence and Health. Geneva (Switzerland), 2002;1-21.
3. Warshaw LJ, Messite J. Workplace violence: Preventive and interventive strategies. J Occup Environ Med 1996;38:993-1006.
4. Saines JC. Violence and Aggression in A&E: Recommendations for Action. Accid Emerg Nurs 1999;7:8-12.
5. Al B, Zengin S, Deryal Y, Gökçen C, Arı Yılmaz D, Yıldırım C. Increased Violence Towards Health Care Staff. JAEM 2012; 11: 115-24.
6. Kingma M. Workplace violence in the health sector: a problem of epidemic proportion. Int Nurs Rev 2001; 48: 129-30.
7. Nau J, Halfens R, Needham I, Dassen T. The De-Escalating Aggressive Behaviour Scale: development and psychometric testing. J Adv Nurs 2009;65: 1956-64.
8. Chen WC, Hwu HG, Kung SM, Chiu HJ, Wang JD. Prevalence and determinants of workplace violence of health care workers in a psychiatric hospital in Taiwan. J Occup Health 2008; 50: 288-93.
9. Fernandes C, Bouthillette F, Raboud JM, Bullock L, Moore C, Christenson JM, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. CMAJ 1999; 161: 1245- 8.
10. Ayrancı U, Yenilmez C, Balci Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in Turkish health care settings. J Interpers Violence 2006; 21: 276-96.
11. İlhan MN, Özkan S, Kurtcebe ZÖ, Aksakal FN. Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlileri ve İntörn Doktorlarda Şiddete Maruziyet ve Şiddetle İlişkili Etmenler, Toplum Hekimliği Bülteni 2009; 28:15-23.
12. Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: Variation among professions and departments, J Clin Nurs 2004;13:3-10.
13. Kowalenko T, Walters BL, Khare RK, Compton S. Michigan College of Emergency Physicians Workplace Violence Task Force Workplace violence: a survey of emergency physicians in the state of Michigan. Ann Emerg Med 2005 Aug;46:142-7.
14. Açık Y, Deveci SE, Güneş G, Gülbayrak G, Dabak Ş, Saka G, et al. Türkiye'de Tıp Fakültelerinde Uzmanlık Eğitimi Almakta Olan Hekimlerin Sözel, Fiziksel ve Cinsel Şiddete Maruz Kalma Sıklığı. IX.Halk Sağlığı Kongre Bildiri Özetleri Kitabı, GATA, 2005; 185: 415.
15. Ayrancı Ü, Yenilmez Ç, Günay Y, Kaptanoğlu C, Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı, Anadolu Psikiyatri Dergisi 2002; 3:147-154.
16. Yıldırım H.H, Kalem M, Seyran F, Demiray F.N. Sağlık İşyeri Ortamında Şiddet:Halkın Şiddet Algısı ve Değerlendirmeleri ,Ön Bulgular Raporu,www.sağlıksen.org.tr, Ankara-Eylül 2011.
17. Carmi-Iluz T, Peleg R, Freud T and Shvartzman P. Verbal and physical violence towards hospital- and communitybased physicians in the Negev: An observational study. BMC Health Serv Res 2005; 5: 54.
18. Schulte JM, Nolt BJ, Williams RL, Spinks CL, and Hellsten J. Violence and threats of violence experienced by public health field-workers. JAMA 1998;280:439-442.
19. Büken B, Günay Y, Birincioğlu I, Katkıcı U. Etkili eyleme taraf olan mağdur ve sanıklara yönelik sosyal değerlendirme. Adli Tıp Bülteni 1997; 2:131-134.
20. Aalund O, Danielsen L, Sanhueza RO, Brown DSO. Injuries due to deliberate violence in Chile. Forensic Sci Int 1990; 46:189-202.