

SAĞLIKTA ŞİDDET NASIL ÖNLENİR ? **&** **İLETİŞİM BECERİLERİ**

Dr. Rıdvan Peker

İletişim ve Yönetim Uzmanı

22.04.2019

SUNU AKIŐI

- Neden bu konuyu konuŐuyoruz?
- Şiddete neden ve ne zaman baŐvuruluyor?
- Ne yapabiliriz?

ŞİDDET

❖ Şiddet;

- Köken Arapça
 - Sertlik
 - Sert ve katı davranış
 - Kaba kuvvet , katılık



❖ Şiddet;

- Karşıt görüşte olanlara kaba kuvvet kullanma. (TDK)

Sağlıkta Şiddet Tanımı;

- Hasta, hasta yakınları veya diğer herhangi bir bireyden gelen,
- Sağlık çalışanı için risk oluşturan,
- Tehdit davranışı, sözel tehdit, ekonomik istismar, fiziksel saldırı ve cinsel saldırıdan oluşan durum olarak tanımlanmıştır. (D.S.Ö.)



Sağlık alışanlarının şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörü gruplarına göre 16 kat daha fazla olduğu bilinmektedir.

Uluslararası alışma rgt (ILO) 2002 raporuna göre; sağlık sektöründe mesleksen şiddet tüm şiddet olaylarının % 25'ini oluşturmaktadır. (Kingma'dan akt. Adaş ve diğerleri, 2008, s. 9)

AVUSTRALYA

KANADA

SAĞLIKTA ŞİDDET GLOBAL BİR SORUN

JAPONYA

ABD

TÜRKİYE



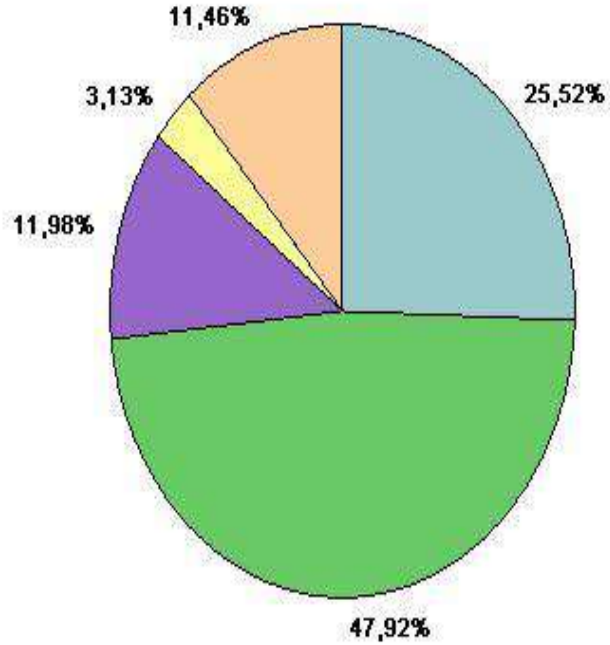
Sağlık Bakanlığı 113 Beyaz Kod kayıtlarına göre;

Mayıs 2012 - 2015 Mart:

- 31 bin 767 sağlık çalışanı şiddete uğramıştır
- 18.000'ini hekimler oluşturmaktadır.
- Saldırıların üçte biri fiziki saldırıdır.

Bakanlığa her ay 1000'e yakın, her gün 30'dan fazla sağlıkta şiddet olgusu bildirilmektedir.

SAĞLIKTA ŞİDDET

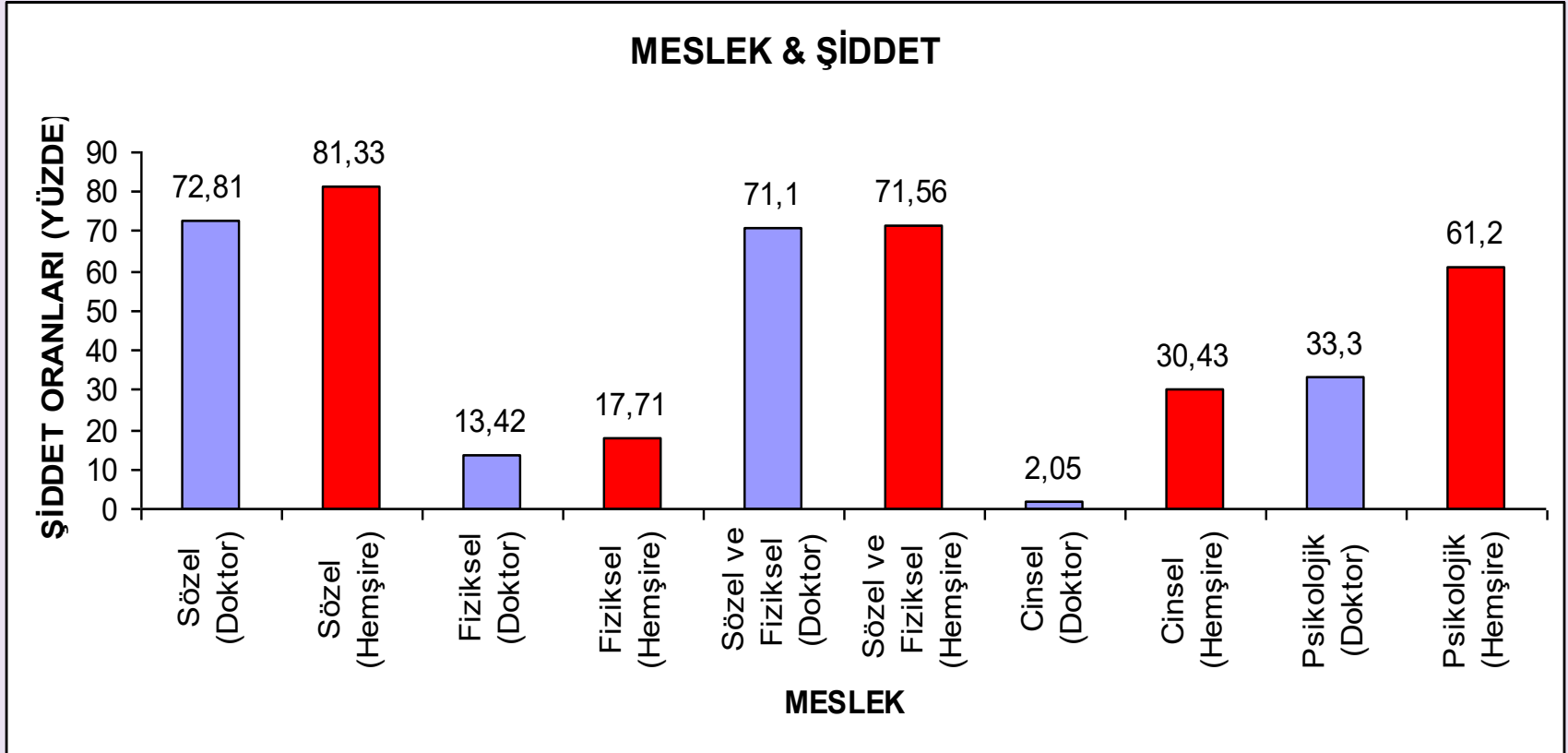


MESLEK HAYATI BOYUNCA ŞİDDETE MARUZ KALMA

- HIÇ KALMADIM
- 1-3 KEZ
- 4-6 KEZ
- 7-10 KEZ
- 10 VE ÜZERİ

Adaş EB, Elbek O, Bakır K,
Gaziantep-Kilis Tabip Odası Şiddet Raporu, 2008.

TÜRKİYE (1999-2010)



OLAY BİLDİRİMİ : (Atik, 2013: 7)

KADIN

- Bildiren % 28,6
- Bildirmeyen % 71,4

ERKEK

- Bildiren % 10,1
- Bildirmeyen % 89,9

- Sağlık çalışanları % 67
- Doktorlar % 62
- Acil Çalışanları % 60
şikayet etmiyor.



SAĞLIKTA ŞİDDETİN NEDENLERİ ?

- Eğitim düzeyi düşüklüğü ve kurallara uymama
- Mental ve davranış bozukluğu
- Çok sayıda muayene ve test yapılması
- Stresli hasta yakınları
- Kalabalık gürültülü ortamlar
- Hasta ve hasta yakınlarının aşırı istekte bulunması
- Uzun bekleme süreleri
- Sağlık çalışanı yetersizliği
- Yanlış anlamalar
- İletişim problemleri
- Kişisel sorunlar

Sağlıkta yaşanan şiddetin önemli bir nedeni de sağlık çalışanı ile hasta veya hasta yakını arasındaki **etkili iletişim kurma becerisi eksikliğidir.**

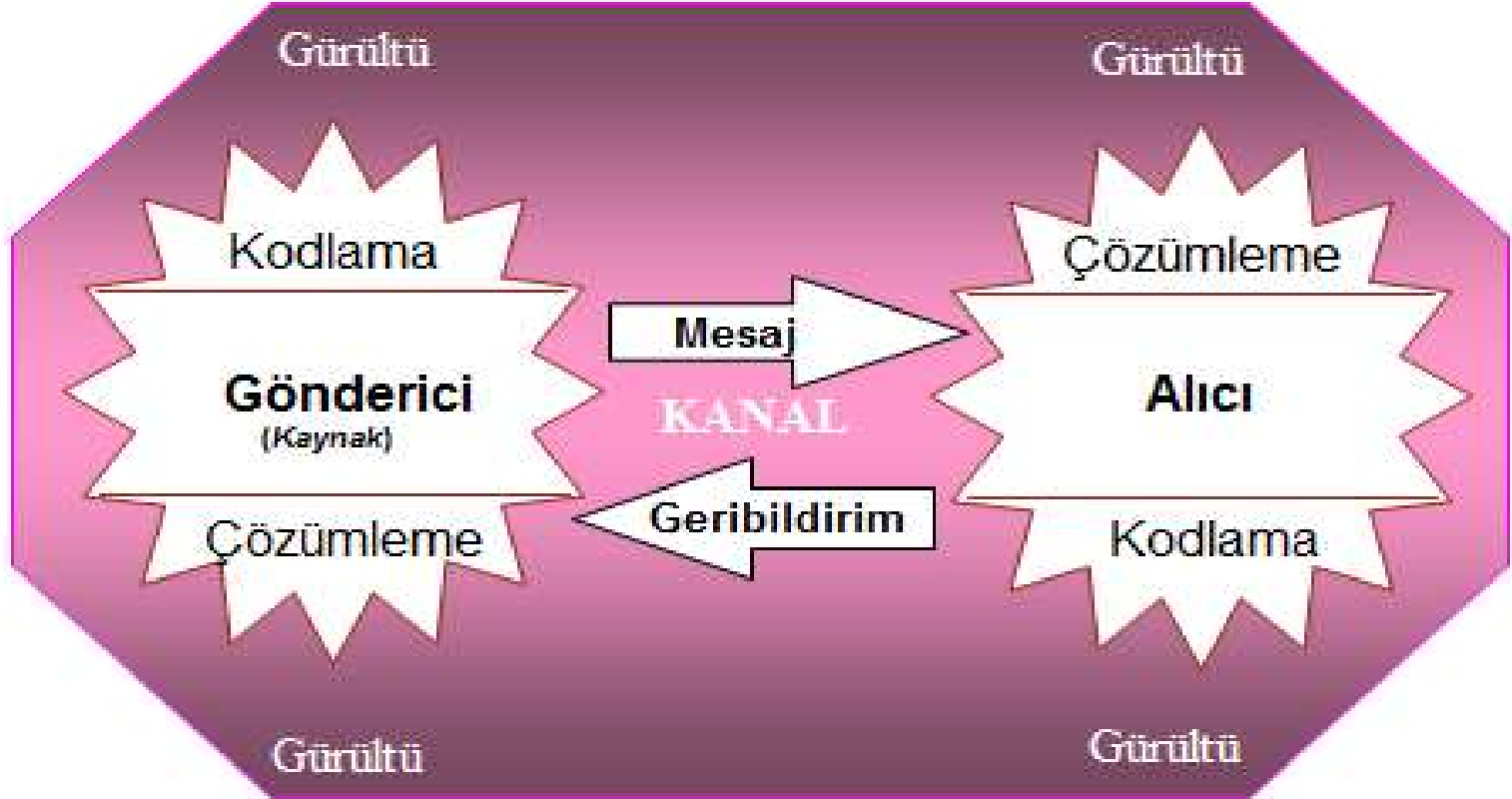
Hastaların şikâyet içeriklerine göre en büyük sorunun % 40,4 iletişim kaynaklı olduğu ortaya çıkmıştır.

Kalender ve Uludağ (2004: 31)

İLETİŞİM NEDİR ?

Bir gönderici tarafından alıcıya iletilen ve alıcının davranışını bilinçli bir niyetle etkileyen mesajlı iletidir.

İletişim Süreci



İletişimin bizim için doğru tarifini bulabilmek adına, gelin Şu sahneleri hep birlikte canlandıralım...



Aşağıdaki örneklerden hangisi/hangileri için iletişim yoktur?

- Yolda karşıdan karşıya yan yana geçip giden iki kişi (konuşma yok)
- Eve gelen eş ve kapı açıldığında hoş geldin demeyen çalışma odasındaki eş (kapının açıldığının farkında değil)
- İşyerine gelip herkesle konuşmadan sadece selamlaşan çalışan
- Yorgun geçen bir gün sonunda çocuğuna sımsıkı sarılan bir anne / baba

İletişim: Kişiler arası bilgi, duygu ve düşüncenin sözlü yada sözsüz aktarımıdır.

En az iki kişinin birbirini fark ettiği andan itibaren

İLETİŞİM BAŞLAR ...



Araştırmalara göre bir kişi günlük yaşamının % 70'ini konuşarak, dinleyerek, izleyerek ya da yazarak; yani iletişimde bulunarak geçirmektir.



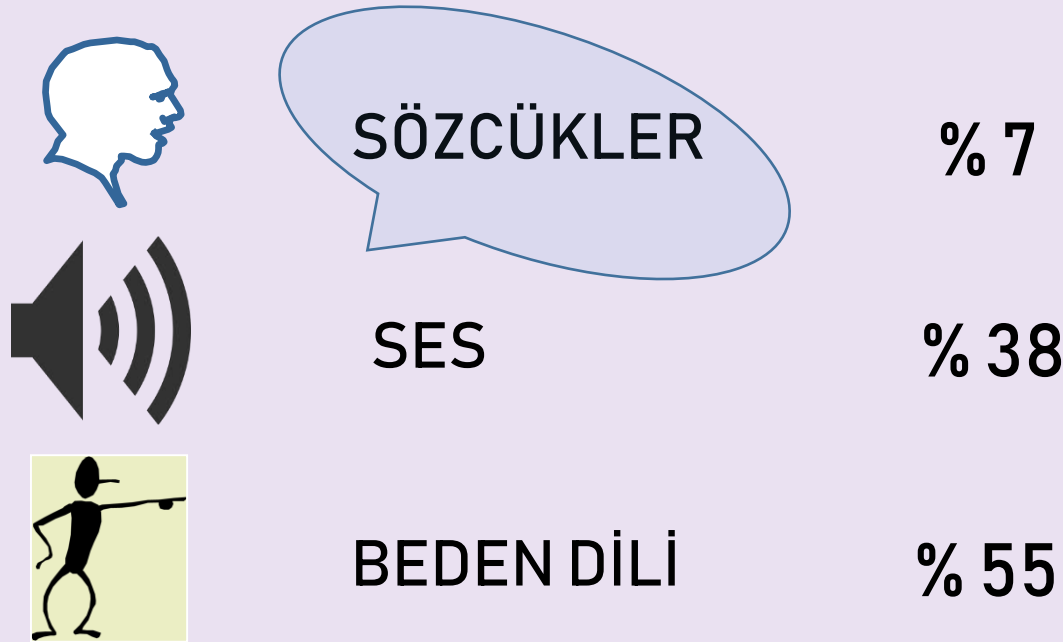
İstatistikler; çalışanların zamanlarının %70 - 85'ini yöneticileri, çalışma arkadaşları, ortakları ya da müşterileri (hastaları) ile iletişim kurarak harcadıklarını göstermektedir.



- İş hayatında başarının **%85'i** doğru iletişime dayanır.
- İş hayatında kusurların **%75'i** iletişim eksikliğinden kaynaklanır.
- İş hayatında kayıpların **%80'i** kötü iletişim yüzündendir.

MESAJIN ULAŐMA KANALLARI

Mesaj karşıya 3 kanaldan gider.



İnsanlar ne söylediğinizi % 7 dinler, % 93 oranında **NASIL** söylediğinize bakarlar.

İLETİŞİM **SADECE KONUŞMAK**
DEĞİLDİR, İLETİŞİM AYNI
ZAMANDA;

- **Ne** söyleyeceğimizi,
- **Ne zaman** ve **nerede** ve bunu en iyi **NASIL** söyleyeceğimizi,
BİLMEKTİR...



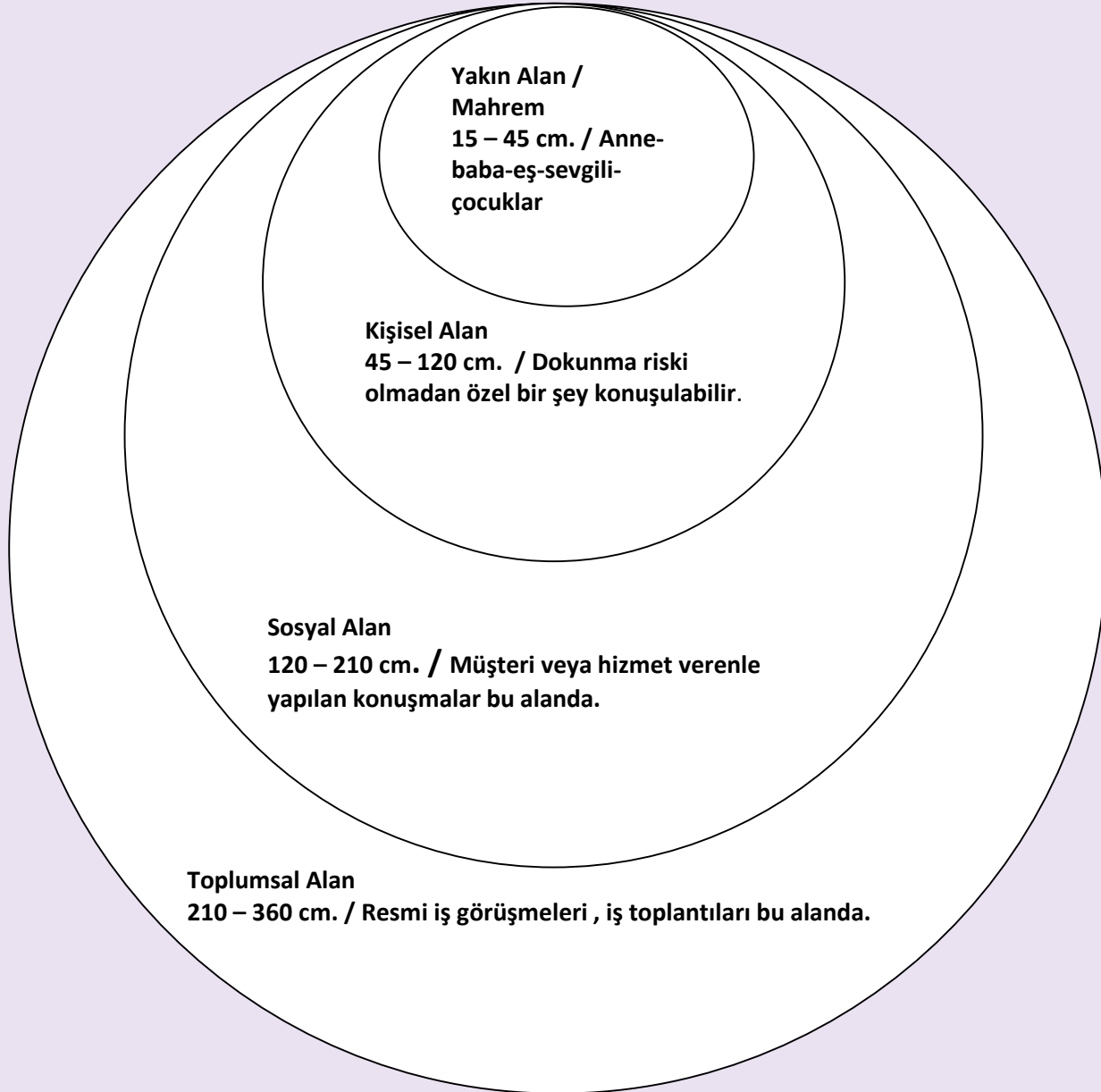
İletişimde Beden Dili



Ne söylediğiniz değil, nasıl söylediğiniz önemlidir.

Jhon Tschohl

İLETİŞİMDE MESAFELER



İLETİŞİM HATALARI

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Konuyu saptırmak
- Çok fazla öğüt vermek
- Yargılamak
- Suçlamak
- Alay etmek
- Akıl okumak

İletişimde İmalar Ve İfadeler



İLETİLER VE ÜST İLETİLER

Ses tonumuz ve beden dilimiz, üst iletinin anlamını belirler.

İleti : Kırsaydın kapıyı !

Üst İleti : Kapı böyle mi kapatılır !

Etkili İletişim : Kapatırken biraz daha dikkatli olur musunuz?

İleti : Tüm mahalleyi toplayıp gelseydin.

Üst İleti : Bu kadar kalabalığın ne işi var burada.

Etkili İletişim : Kalabalık olduğu zaman hizmet vermekte zorlanıyoruz?

İleti : Başka istediğiniz bir tetkik daha var mı? İsteyim.

Üst İleti : Benim işimi bana mı öğretiyorsun?

Etkili İletişim : Sizin adınıza gerekli tetkikleri isteyeceğimden emin olabilirsiniz.

DİNLEME



Dinleme Becerileri

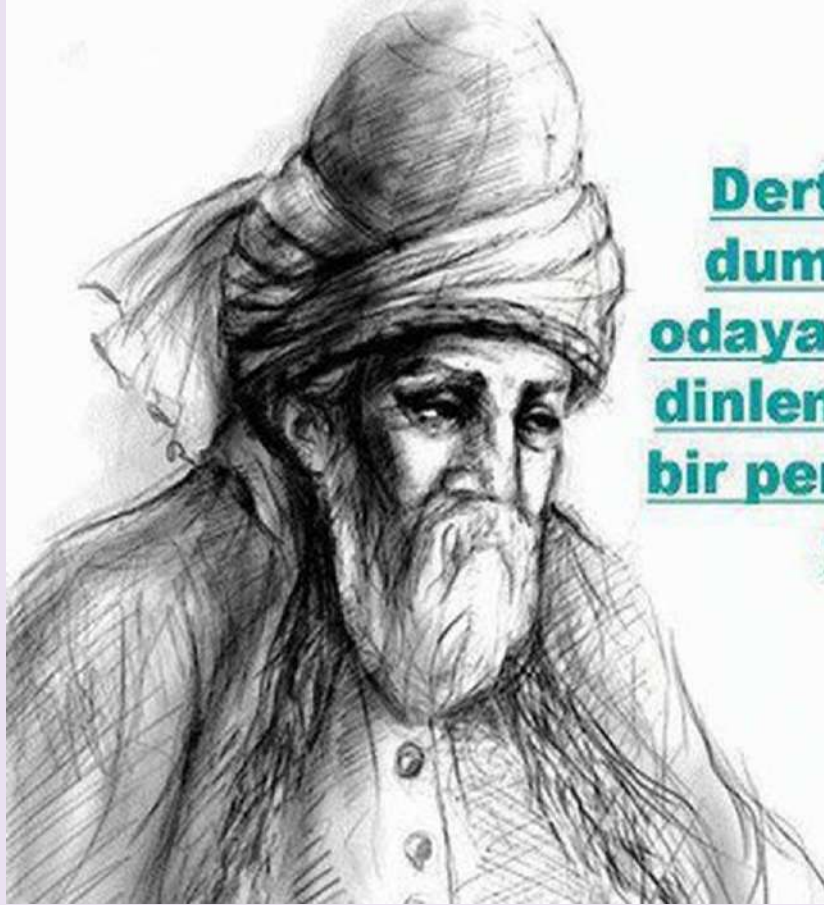


- İletişimin en önemli bölümlerinden biri dinlemektir.
- Dinlemek düşünüldüğü kadar kolay değildir.
- Karşınızdakine tam olarak konsantre olabilmek ve ne demek istediğini tam olarak anlamak çaba ve deneyim gerektirir.
- İyi bir dinlemede, el kol hareketleri, mimikler, ses tonu vb. dikkat etmek gerekir.
- Dinleme duymaktan farklıdır.

3 Seviyede Dinleriz



- 1. SEVİYE : Kendi gündemimiz ile dinlemek
- 2. SEVİYE : Karşı tarafın gündemi ile dinleme
- 3. SEVİYE : Sezgilerin kullanıldığı ve karşı tarafın tüm davranış, mimik ve duraksamalarının fark edildiği dinleme



**Dertli insan içi
duman dolu bir
odaya benzer. Onu
dinlemek; o odaya
bir pencere açmak
gibidir.**

Mevlana

İletişimde en büyük beceri, söylenmeyeni duyabilmektir.

“Nasılsın?”

Mutsuz. Yalnız. Kırgın. Yorgun. Hasta. Umutsuz.
Küs. Bir derdim var aslında. Düşünceli. Tedirgin.
Mağlup. Terkedilmiş. Karşılıksız seviyorum.
Terkedilen. Platonik. Hayat hiç mi iyi değil.
Ailesinden yitilmiş. Çölemdolmuş. Umutmamış.
Her an vüzcze gibi hissediyorum.
Reddedilmiş. Boşlukta. Asla mutlu olamayan.
Savunmasız. Yenik. İşsiz. Kalbi kırık.
Hiçbir umudum yok. Yapayalnız. Şaşkın. Korkak.

İyiyim.

Yapmayalım...

- Çoğu kişi daha ilk birkaç cümleyi duyar duymaz karşıdakinin ne demek istediğini anladığını sanır.
- En önemli bilginin genellikle en sonda saklı olduğunu unutmayın ve karşıdakinin sözünü kesmeyin.

Dinleme Uygulama

İletişimde Takdir Etme

Neden takdir etmeliyiz ?

- İnsanın olumlu davranışını kalıcı kılar ve pekiştirir.
- Taahhüt edilen davranışın devamı için bir enerji kaynağı oluşturur.
- Takdir edilen kişinin motivasyonu yükselir.
- İş yapma yeteneği gelişir.
- Olumlu davranışları kalıcı hale gelir.

Takdir Etme

Temel olarak 3 tür takdir yapılır.

➤ 1. tip takdir : Karşı tarafın sahip olduğu şeyi takdir etme.

Saçının rengini beğendim, ses tonunuz çok hoş. Ne kadar güzel bir ceketiniz var.

➤ 2. tip takdir : Karşı tarafın yaptığı şeyi takdir etme.

Tedaviye uyumunuz için teşekkür ederim, Tebrik ediyorum 5 kilo vermişsiniz, Çok güzel giyinmişsin.

➤ 3. tip takdir : Karşı tarafın kişiliğini takdir etme.

Çok düşüncelisin, çok kibarsın, çok azimlisin, çok başarılısın, çok zarıfsın.

Etkili mesaj vermek istiyorsak;

SEN DİLİ



BEN DİLİ



Ben diliyle verilen mesajlar KALBE,
Sen diliyle verilen mesajlar ise beynin SİNİR UÇLARINA
dokunur.

SEN DİLİ

- Suçlayıcıdır.
- Kusur bulur, yargılayıcı, aşağılayıcı mesajlar taşır.
- İşbirliğinden uzaklaştırır.
- Savunucu ve düşmanca tavırlara neden olur.
- Olumsuzlukları pekiştirir. (inandırır)
- İnsanlar kendilerini kızgın, incinmiş ve değersiz görür
- Değişmeye direnç olur.
- Kişi önemsenmediğini düşünür.
- Kızgınlığı kışkırtır.
- Öç almaya hakkım var düşüncesini doğurur.

BEN DİLİ

- Hissedilenleri ifade eder.
- İyi niyetle işbirliği çağrısıdır.
- Çözüm getirmez, durumu açıklar.
- Güven geliştirir.
- Suçlamaz, yargılamaz.
- Savunmaya itmez.
- Paylaşmaya çağrıdır.
- Karşıdaki kişide düşünme ve empati yaratır.
- Hisler ve kaygılar açıkça dile getirilir.
- Hislerin sorumluluğu yüklenilir.
- Durum, davranış ve olumsuz duygu belirtilir.
- Kişiliğe saldırı yoktur.

Sen dili:

-Sana söylediğim hiçbir şeyi yapmıyorsun.

Ben dili:

-Söylediklerimi yapmadığın zaman seni tedavi etmem mümkün değil.
İşim zorlaşıyor.

Sen dili :

-Her zaman sözümü kesiyorsun.

Ben dili:

-Bir şey söylemeye başlayıp ta bir türlü sonunu getiremediğim zaman çok rahatsız oluyorum.

Sen dili:

- Lütfen sesinizi yükseltmeyin.

Ben dili:

-Sesinizi yükseltmeniz bizleri diğer hastalar karşısında zora sokuyor.

İnsanda güzel olan yüzdür,

Yüzde güzel olan gözdür,

Ama insanı insan yapan ağızından
çıkan sözdür.

Mevlana



TEŞEKKÜR EDERİM

Gsm : 0 533 461 13 39

E-mail : mridvanpeker@gmail.com

Kitap Tavsiyesi:

- Ayla OKAY – Sağlık İletişimi
- Üstün DÖKMEN – İletişim Çatışmaları ve Empati
- Doğan CÜCELOĞLU – İnsan İnsana
- Doğan CÜCELOĞLU – “Mıış Gibi” Yaşamlar
- Mümin SEKMAN – Her şey Seninle Başlar
- Mümin SEKMAN – Limit Sizziniz
- Edward De BONO – Altı Şapkalı Düşünme Tekniği
- Jonathan LIVINGSTON – Martı
- Özgür BOLAT – Beni Ödülle Cezalandırma

Gergin Hastalara Yaklaşım

- **Sözünü kesmeden, sonuna kadar dinleyiniz**
- **“Haklısınız” yerine “anlıyorum” deyiniz**
- **Restleşmeye kalkışmayınız**

Gergin Hastalara Yaklaşım

- Sözü nü kesmeden, sonuna kadar dinleyiniz
- “Haklısınız” yerine “anlıyorum” deyiniz
- Restleşmeye kalkışmayınız

İLETİŞİM TARAFI

İnsanlar iletişim kurmadan yaşamlarını sürdüremezler. İletişim her insan için kendini karşısındakine anlatabilmek, karşısındakini anlamak, başkalarını etkilemek ve başkalarından etkilenmek, sorunlara çözüm bulabilmek için şarttır. İyi bir iletişim, insanların her zaman ve her yerde doğru anlaşılmasını gerektirir. Wilbur Schramm, "İnsan topluluğu ve davranışları ile ilgili her dalın iletişimle ilgilenmesi zorunludur," der. Sağlık hizmetleri de iletişimin en yoğun ve en hassas yaşandığı alanlardan biridir. Sağlık çalışanları mesleklerinin gereği olarak sosyo-kültürel özellikleri birbirinden farklı hasta ve hasta yakınları ile sürekli iletişim kurmaktadır. Ancak bazı durumlarda bu iletişim süreci çeşitli nedenlerle doğru işlemez ve iletişim bozulur. İletişimin bozulması durumunda insanlar birbirleriyle çatışabilir, ilişkilerini bozabilir ve hatta şiddete yönelebilirler. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin arttığı günümüzde şiddetin nedenleri arasında yer alan sağlık çalışanı ile hasta veya hasta yakını iletişimi önemli yer tutmaktadır. Sağlık çalışanının kendisini anlamadığını veya kendisiyle ya da yakınıyla ilgilenmediğini düşünen hasta ve hasta yakını şiddete başvurarak çözüm bulmaya çalışmaktadır. Yaşanan şiddet sağlık çalışanı kadar hasta ve hasta yakınlarını, hastaneleri ve hastanenin üst yöneticilerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Sağlık hizmet sektöründe çalışanların iletişim becerilerini geliştirmeleri ve tıp eğitimi sırasında sağlık iletişimi, çatışma ve öfke yönetimi, hasta ve hasta yakınlarıyla nasıl iletişim kurulur, kötü haber hastaya nasıl verilir, saldırgan hastalarla nasıl iletişim kurulur gibi konularda eğitim almaları önem arz etmektedir. Bu çalışmada sağlık çalışanı ile hasta veya hasta yakınları arasında iletişim eksikliği veya iletişimsizlik nedeniyle yaşanan şiddetin en aza indirilmesi veya yok edilmesi için sağlık çalışanı hasta iletişimi üzerine yapılan araştırmalar incelenmiş ve bu araştırmalardaki önerilere dikkat çekilmiştir.

Siegfried (1998), hastaların doktorlardan şikâyetlerinin genellikle, klinik tecrübelerden ziyade, iletişim ile ilgili olanlar olduğunu vurgular. En sık yapılan şikâyet doktorların kendilerini dinlemediğidir. Hastalar hastalıkları ve sonuçları hakkında daha fazla bilgi almayı isterler. Tedavinin yan etkileri hakkında daha fazla açıklık, ağrı ve duygusal sıkıntılarının giderilmesini ve kendi kendilerine neler yapabilecekleri hakkında tavsiyeler beklerler (Karsavuran ve diğerleri, 2011: 187-188). Hasta ve hasta yakınlarını dinleyen ve onlara yönelik empati kuran sağlık çalışanları olası gergin ve şiddet ortamları da engellemiş olurlar.

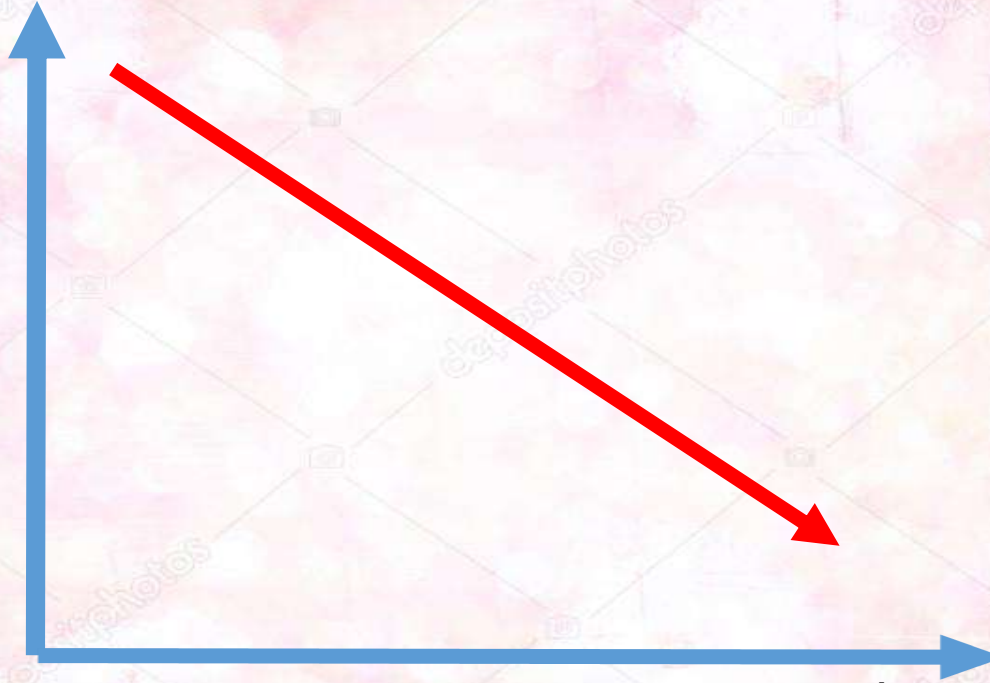
gergin durumlarda insanlara empati verebilmek muhtemel şiddeti etkisiz hale getirebilir. Empati sunabilme yeteneği, kendini ifade edebilmeyi, olası şiddeti önlemeyi, “hayır” kelimesini reddedilme olarak algılamadan kabul edebilmeyi, cansız bir sohbeti canlandırabilmeyi, ve hatta sessizliğin ardındaki duygu ve ihtiyaçları anlayabilmeyi sağlar. İnsanlar kendilerini empatiyle dinleyen biriyle yeterince iletişim kurabildiklerinde, acılarını hafifletebilirler

Yine doktor ile hasta ilişkisinde yaşanan iletişim sorununu araştıran Uludağ'ın (2011: 653-63), yaptığı çalışmada; hastaların şikâyet içeriklerine göre en büyük sorunun % 40,4 iletişim kaynaklı olduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanı ile hasta ve hasta yakınları arasındaki iletişimin iyi olması sağlık sonuçlarının da olumlu olmasını sağlar.

Sağlık çalışanı ile hasta ve hasta yakınları arasında kurulan doğru iletişimin iki taraf için de yararları söz konusudur. Hasta ve hasta yakını aldığı sağlık hizmetinden memnun olurken, sağlık çalışanları da iş tatmini anlamında doyum yaşamaktadır. Etkin insan ilişkileri becerileri sayesinde tıp alanında hizmet veren sağlık çalışanları ile hizmet alan hasta ve hasta yakınlarına yönelik somut yararlar şu şekilde sıralanmıştır:

- ❑ Hekimler daha kesin ve doğru veriler toplamakta ve daha doğru teşhisler koymaktadır.
- ❑ Hasta gerginliğinden daha kolay kurtulmakta ve rahatlamaktadır.
- ❑ Hastalarla konuşmadan yapılan iletişim yüzünden doğan olumsuzluklar azalmaktadır.
- ❑ Hastayla ilgili problem çözümünde ilerleme görülmektedir.
- ❑ Hastaların hekimlerini dava etme ihtimali azalmaktadır.
- ❑ Hastalar daha iyimser olmaya ve yaşama arzusu duymaya başlamaktadır.
- ❑ Hastalar sağlık mensuplarıyla kurdukları ilişki sonucunda tatmin oldukları takdirde Bunun pek çok yarar sağladığı görülmektedir (Gordon ve Edwards, 2014: 33-35)

Dava Sayısı



İletişim Becerisi

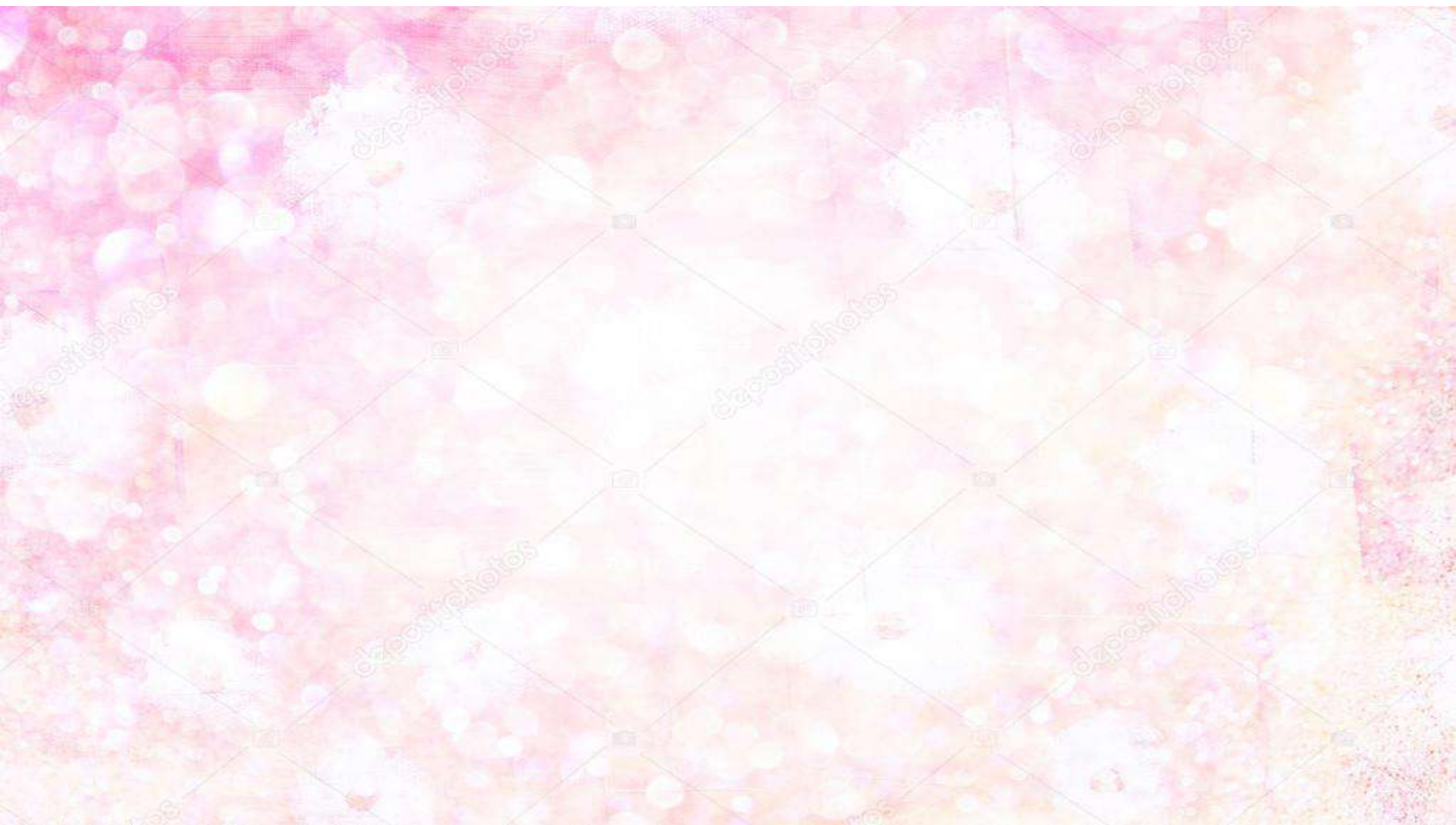
Lester ve Smith'ten akt. Gordon ve Edwards, 1997: 14

- McCabe'in (2004) hastaların gözüyle hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirdiği çalışmasında şu sonuçlara ulaşmıştır:

Hastalar, hemşirelerin;

- ◆ Kendilerine bir birey olarak davranmadıklarını,
- ◆ İletişim konusunda yetersiz olduklarını,
- ◆ Yapması gereken işleri yetiştirme kaygısı yaşadıklarını,
- ◆ Sürekli meşgul olduklarını bu nedenle kendilerine vakit ayıramadıklarını ifade etmişlerdir.

Prof. Dr. Şükrü Uğuz ve Prof. Dr. Arslan Oğuz örneğini verebilirsin.





26 NİSAN
PERŞEMBE
SAYI: 2012/18
No: 901
2.00 TL
ISSN: 1300-1000
P. 030 3300 020 21



www.penguen.com

HAFTALIK

PENGUEN

Sağlık çalışanlarına karşı şiddet olayları, geçtiğimiz yılın ilk dört ayına göre %156 arttı.

NEŞTER...

GEL,
LAN
GEL!



HİKAYE

Hastane santralının telefonu çaldı. Arayan yaşlı bir büyükanne idi. Çekingen bir sesle sordu:

- Bir hastanın durumu hakkında bilgi verebilecek birisiyle görüşmem mümkün mü?
- Ben size yardımcı olayım teyzecim. Hastanın adı ve oda numarası nedir?

Büyükanne yorgun ve titrek sesiyle söyledi:

- Halime Kaya. Oda numarası 302.
- Siz birkaç dakika hatta kalın, ben hemşiresinden durumunu öğreneyim.

Birkaç dakika sonra operatör telefona geldi:

- Haberler iyi teyzecim. Hemşire bana Halime Hanım'ın durumunun gayet iyi olduğunu söyledi. Tansiyonu ve kalbi çok iyiymiş ve doktoru Sami Bey onu salı günü taburcu etmeyi düşünüyormuş.

- Sağolun, ne güzel haberler verdiniz. Öyle endişeleniyordum ki! Allah razı olsun evladım.

- Bir şey değil teyzecim. Halime Hanım kızınız mı?

- Yok evladım, Halime Kaya benim... Hiç kimse bana bir şey söylemiyor ki...



LOKMAN HEKİM'E SORMUŐLAR:



- Hastaya ne yedirelim; iyileŐsin?
- Acı söz yedirmeyin de, ne yedirirseniz yedirin...

EMPATİ:

Bir insanın kendisini, karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve **bu durumu ona iletmesi** sürecine denir.



Erdil Yaşaroğlu © www.komikaze.net

Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2019; 22(1): 135-156
ARAŐTIRMA MAKALESİ
TÜRKİYE'DE SAğLIK ÇALIŞANLARINA YÖNELİK
ŞİDDET: ANKARA İLİNDE ARAŐTIRMA
Mustafa Said YILDIZ *

Raporda; sağlık

politikalarından ve hastane idarecilerinden kaynaklanan nedenler şu şekilde sıralanmıştır:

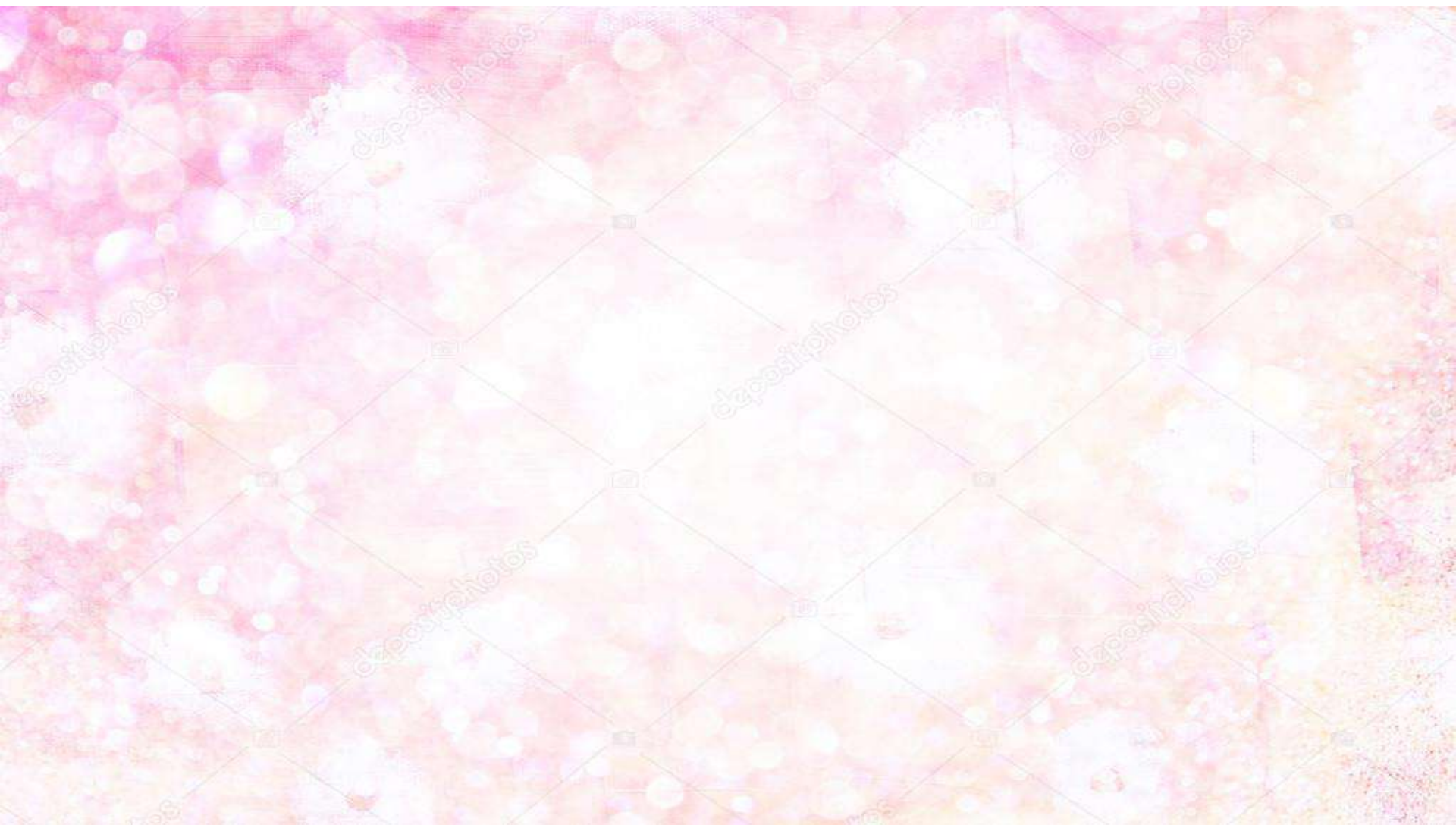
- ❑ Sağlık kurumlarında altyapı ve donanım eksiklikleri,
- ❑ Personel yetersizliği veya ktu şişletmecilikten kaynaklanan beklemler,
- ❑ Uzayan kuyruklar, geciken randevular, boş yatak bulunamaması,
- ❑ Hastalar için asgari konfor ve güvenliğin sağlanamaması, (rneğin ağrılı, bitkin, endişeli hastaların saatlerce poliklinik kapılarında oturacak bir sandalyeden mahrum halde beklemleri)
- ❑ İlaç, alkol ve madde bağımlılığı olan, şiddet öyküsü veren, psikiyatrik hastalık tanısı almış personelle alışma,
- ❑ Yemek ve ziyaret saatlerinde personel sayısının iyice azalması,
- ❑ Hastanede sağlık personelinin tek başına alışması,
- ❑ Hastane güvenliğinin yetersizliği,
- ❑ Hastanede sınırsız dolaşma özgürlüğünün olması,
- ❑ Hastane koridor ve ünitelerinin aydınlatılmasındaki yetersizlik,
- ❑ Hasta bekleme alanlarının konforsuz olması,
- ❑ Farklı karakterde hastalarla iletişim sürdürebilmek için personelin eğitimsizliği,
- ❑ Personel ve hastane idaresinde kriz yönetimi politikası eksikliği,
- ❑ Sağlık kurumlarının yönetiminde gözlenen iş odaklılık, verimsizlik ve ticarileşme

Tablo 5. Şiddeti Artıran Nedenlere İlişkin Sağlık Çalışanlarının Görüşleri: Tanımlayıcı İstatistik Sonuçları

	n	Ort.	Standart Sapma
Şiddeti önleyici yasal düzenlemelerin yetersizliği ve etkin güvenlik önlemlerinin alınmaması	332	4,6837	0,7120
Genel toplumsal nedenlerle şiddete eğilimin artması	332	4,6355	0,7830
Hizmet alanların hasta haklarına yapılan vurgudan etkilenmeleri	332	4,6175	0,8836
Sağlık tesisi yönetim ve organizasyonunda aksaklıklar	332	4,4880	0,9599
Sağlık çalışanları hakkında medyada çıkan olumsuz haber ve yorumlar	332	4,3976	0,9917
Sistemden kaynaklanan problemlerin sağlık çalışanından kaynaklandığının algılanması	332	4,3825	1,1665
Çalışanların aşırı iş yükü ve iş tatminsizliği nedeniyle tükenmişliği	332	4,2771	1,1588
Toplum genel eğitim düzeyinin düşük olması	332	4,2169	1,2221
Çalışma ortamı ve mimari yapının uygunsuzluğu nedeniyle çalışanların şiddete açık halde bırakılması	332	4,0452	1,2514
Sağlık insan kaynaklarının yetersizliği ve dengeli planlanmamış olması	332	3,8825	1,3242
Sağlık çalışanlarının hastalara ve hasta yakınlarına karşı hoşgörüsüz ve bazen aşağılayıcı yaklaşımları	332	3,0482	1,5999

Tablo 6. Şiddeti Önleme Yolları Konusunda Sağlık Çalışanlarının Görüşleri: Tanımlayıcı İstatistik Sonuçları

	n	Ort.	S.S.
Yazılı ve sözlü medyada yapılan haberler ve programların şiddet önleme amaçlı kullanılması	332	4,8494	1,61045
Kamuoyunun doğru bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi	332	4,7922	0,64723
Şiddete karşı daha caydırıcı yasal önlemlerin alınması	332	4,7470	0,98745
Hastanelerde güvenlik önlemlerinin etkinleştirilmesi	332	4,7289	0,72421
Hastanede hasta yoğunluklarının önlenmesi	332	4,7259	0,77354
İş yüküyle orantılı personel çalıştırılması	332	4,7229	0,72609
Çalışana hukuki destek verilmesi	332	4,7229	0,75064
Hastanın tedavi öncesi ve tedavi sırasında yeterince ve doğru şekilde yönlendirilmesi ve yönlendirmeyi sağlayacak hasta danışmanlarının görevlendirilmesi	332	4,6175	0,81973
Hizmet sunumu kapasitesinin erişim düzeyi ve talebi karşılayacak düzeye getirilmesi	332	4,4488	0,97728
Hemşire ve diğer sağlık çalışanlarına şiddetle başa çıkma, krizleri yönetme yöntemleri konusunda eğitim verilmesi	332	4,3133	1,05071
Çalışanlara iletişim becerileri eğitimi verilmesi	331	4,2417	1,05409



5. Çalışanların sağlık hizmeti sunumunda sayıca yetersiz kalmaları iş yüklerinde artışa, tükenmişliğe ve yorgunluğa sebep olabilmektedir. Bu durumun ise memnuniyetsizlik ve şiddet yaygınlığının artmasında rol oynayabildiği görülmüştür (Zampieron et al. 2011). Çalışan planlaması ve tahsisinin gerek merkezi devlet otoritesi ve gerekse sağlık kuruluşları tarafından etkin şekilde gerçekleştirilmesi dolaylı olarak şiddeti azaltabilecektir.

6. Şiddetin oluşabileceğini önceden öngörebilme, şiddet anında reaksiyonun ne olması gerektiği konusunda bilgi ve şiddet sonucu zarar görme riskinin en aza indirgenmesi gibi şiddet yönetimi ve önleme eğitimlerinin özellikle daha sık şekilde şiddetle karşılaştıkları belirlenen personele yönelik olarak sıklaştırılması şiddeti ve etkilerini hafifletebilecektir.

7. Sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile iletişim konusunda bilgilendirilmesi, eğitilmesi şiddetin ortaya çıkma hızını düşürebilir. Literatürde iletişim becerilerinin geliştirilmesi, hastaya kendisi için kaygılanıldığının hissettirilmesi ve yeterli ve kapsamlı bilgi verilmesi önleme yolları arasında sayılmıştır.

8. Hastane mimarisinin şiddetin oluşmasına ve etkisinin artmasına engel olacak şekilde tasarlanması fayda sağlayabilecektir. Bir taraftan hasta ve yakınları ile çalışanları daha az yoran ve yıpratın, diğer taraftan iki tarafı daha az karşı karşıya getiren ve şiddete karşı çalışanları daha korunaklı kılan hastane fiziki yapısı hedeflenmelidir.

152 Hacettepe Journal of Health Administration, 2019; 22(1): 135-156

9. Güvenlik tedbirinin yeterli ve etkin olması sağlık çalışanlarının üzerindeki baskıyı hafifletecek, caydırıcı ceza ve yaptırımlar şiddete meyilli hasta ve yakınları üzerinde engelleyici rol oynayacaktır.

10. Sağlık sisteminin yoğunlukların dengelenmesi, kırtasiyeciliğin azaltılması, bekleme sürelerinin uygun seviyelerde olmasını sağlayacak şekilde topyekûn ve hastane boyutunda iyileştirilmesi şiddeti azaltabilecektir.

11.Şiddet konusunda çalışanların algı ve tepkisi sistem sorunlarına, hizmeti alanların özelliklerine ve yetersizliklere haklı olarak yönelmektedir. Ancak yasa koyucu ve düzenleyicilerin konuyu aynı algı yönelimiyle değerlendirmek yerine bir taraftan çalışanlarca ortaya konan sorunları çözmeye gayret ederken; diğer taraftan çalışanlara eğitim ve rehberlik konusunda yapılabilecekler ve stratejik şiddet önleme programları üzerine yoğunlaşmalıdırlar.

Sağlık çalışanları üzerinde ilave bir psikolojik yük oluşturan ve memnuniyetsizlik, tatminsizlik kaynağı haline gelen şiddet konusunun taraflarıyla ve sonuçlarıyla beraber ciddi şekilde değerlendirilmesi ve önleme yönünde tedbirlerin planlanarak uygulanması gerekmektedir. Hangi alanlarda hangi tür ve hangi nedenlerle şiddetin gerçekleştiğinin belirlenerek bu alanlara özel ve bu nedenlere özgü çalışma yürütülmesi gerekmektedir. Şiddetin azaltılması için hangi aksiyonların alınması gerektiği konusunda sürekli bir gözlem ve değerlendirme, politika alternatiflerinin karşılaştırılması, performans denetimleri ve değerlendirmeleri yapılmalıdır.