

# SAĞLIK ÇALIŞANLARINA ŞİDDET

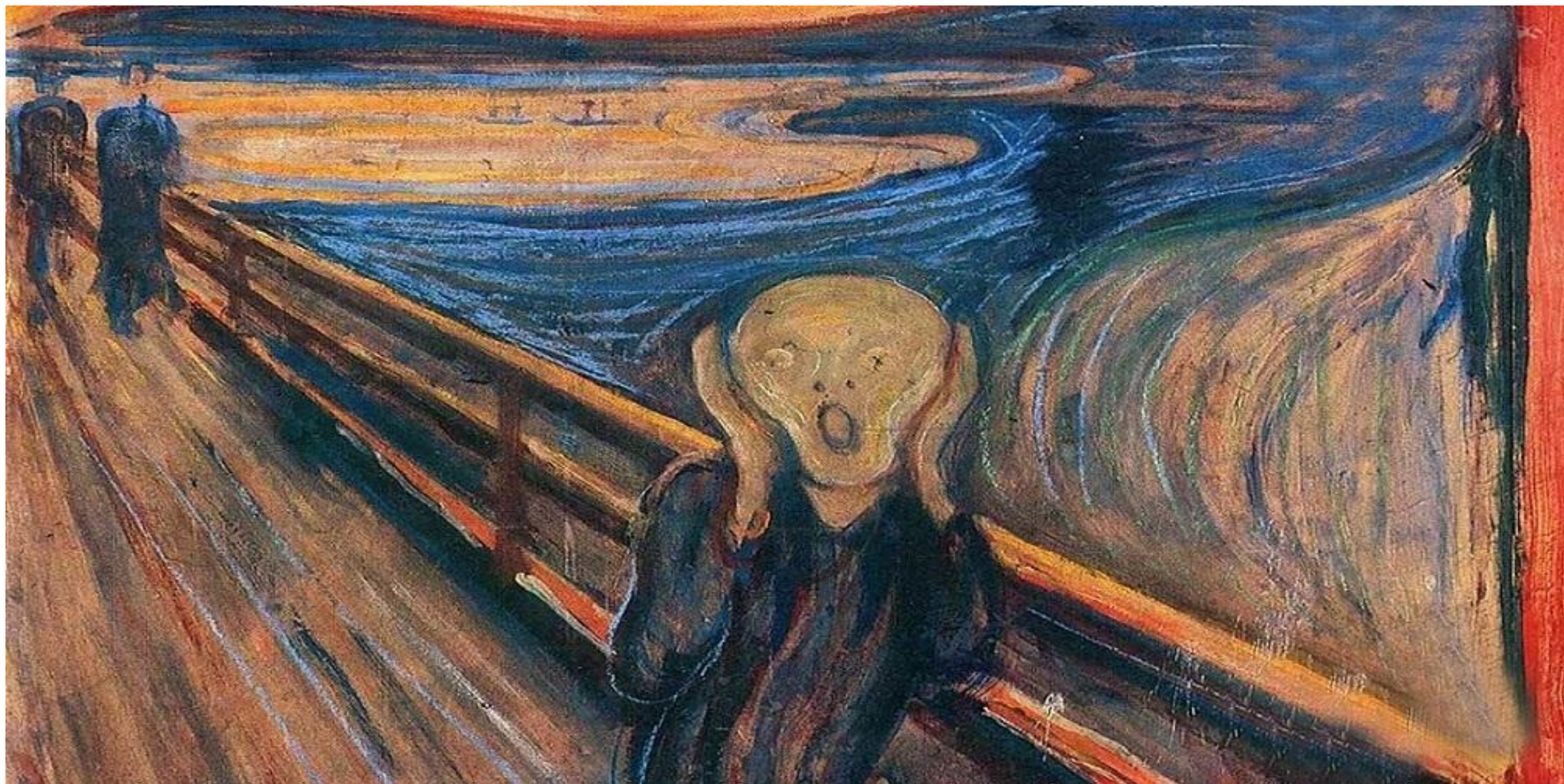
Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Cahit HALHALLI

SBÜ Kocaeli SUAM

[dr.cahithalhalli@gmail.com](mailto:dr.cahithalhalli@gmail.com)







# WHO

- Sağlık çalışanlarının %8 ila %38'i kariyerlerinde bir noktada fiziksel şiddete maruz kalmaktadır
- En fazla risk altındaki sağlık çalışanı kategorileri; hemşireler ve doğrudan hasta bakımı ile ilgilenen diğer personel ile acil servis personeli (%80-90)
- Hem fiziksel ve psikolojik iyilik halini, hem de iş motivasyonunu etkiler
- Sağlık bakım kalitesi düşer
- Mali kayıp

# Beyaz Kod

- 1 Ocak 2015 – 30 Nisan 2017 tarihleri arasındaki şiddet başvurularıyla ilgili veriler
  - 2015 yılı içerisinde 3.533 fiziksel, 8.386 sözel şiddet olmak üzere toplam 11.919 şiddet başvurusu,
  - 2016 yılı içerisinde 2.730 fiziksel, 8.041 sözel şiddet olmak üzere toplam 10.771 şiddet başvurusu,
- 1 Ocak-30 Nisan 2017 döneminde 630 fiziksel, 2.123 sözel şiddet olmak üzere toplam 2.753 şiddet başvurusunun kayıt altına alındığı bildirildi

FRAMEWORK GUIDELINES FOR ADDRESSING  
**WORKPLACE  
VIOLENCE**  
IN THE HEALTH SECTOR



International Labour Office **ILO** International Council of Nurses **ICN**  
World Health Organization **WHO** Public Services International **PSI**  
*Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector*

Geneva  
2002



UNITED STATES  
DEPARTMENT OF LABOR

Occupational Safety and Health Administration

Acil durum için müdahaleler  
fiziksel güvenliğin  
arttırılmasına odaklanmalıdır

# Sebepler

- Alkol kötüye kullanımı - yasadışı uyuşturucu kullanımı
- Uzun bekleme süreleri
- Tahrik edici veya uygunsuz personel tutumu
- Hastalarda ve yakınlarında yüksek stres seviyeleri
- Öncelik sırasının ihlal edildiğine dair şüpheler
- Tahmini bekleme süresiyle ilgili bilgi eksikliği
- Personel, hastalar ve akrabaları arasında yanlış anlaşılmalara yol açabilecek dil ve kültür farklılığı
- Uygun olmayan fiziksel ortam, örneğin yeterli koltuk olmaması, sınırlı bekleme alanı, yetersiz aydınlatma
- Silahlara erişim
- Ek olarak, hastane personeli hastane alanlarında yiyecek ya da içecek tüketimi ya da sigara içme konusunda sınır koymaya çalışırken şiddet olayları meydana gelebilir.
- Gece ve sabah saatlerinde, tatillerde ve maaş günlerinde yüksek saldırı riski vardır

# Uyarı işaretleri

- Canlı yürüyüş, sinir hareketleri ve jestler
- Bir başkasına çok yaklaşmak
- Yükseltilmiş ses tonu
- Duvarlara veya eşyalara vurmak veya kendilerini kafa veya göğüste vurmak
- Uygunsuz kahkaha
- Aşırı alaycılık
- Ajitasyon dönemini takip eden ani aktivite duraklaması. Böyle bir duraklama, kişinin şiddet içeren bir eylem planladığını işaret edebilir

# ŞİDDET

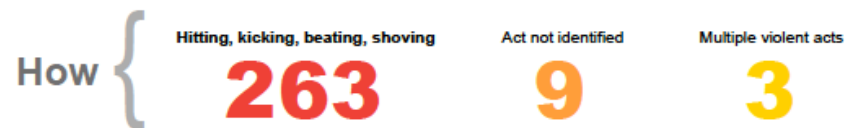
HASTA VE/VEYA YAKINI

ÇALIŞAN

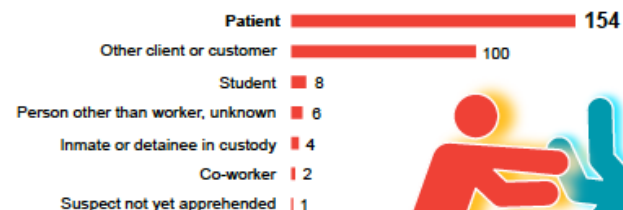
SİSTEM



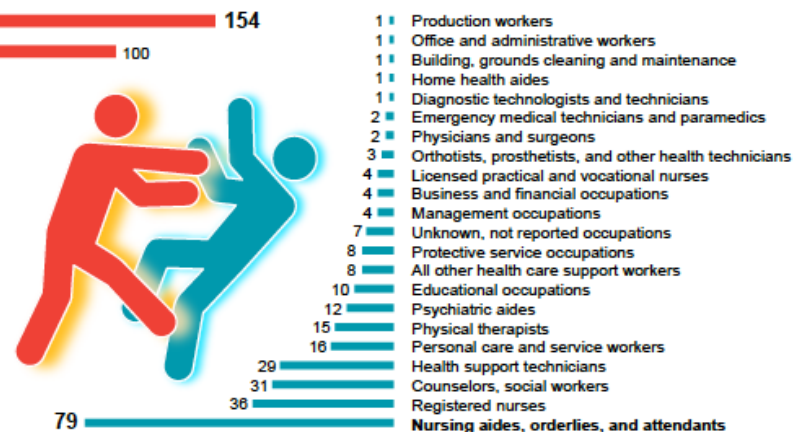
# Health care: Workplace violence injuries in Oregon



## Aggressors



## Victims



## Where



Data: Accepted disabling workers compensation claims, acceptance year 2014. Source: Central Services Division, Oregon Department of Consumer and Business Services, July 2015.









# 2018 Yine Sağlıkta Şiddet ile Geçti



A middle-aged man with grey hair, wearing a white lab coat over a blue shirt, stands in a modern hospital hallway. He has his arms crossed and is looking directly at the camera. The hallway is brightly lit with recessed ceiling lights and has glass doors in the background.

Psikiyatri Uzmanı Doktor Fikret Haciosman



İsyan ettiren görüntü! Şehir teröristlerinden doktorun yüzüne tekme!



Askere elverişsiz raporu alamayan şahıs kadın doktoru darp etti: Kasten yaralama suçundan tutuklandı



Tedavi gören hasta hayatını kaybetti... Hasta yakınları hastaneyi talan etti





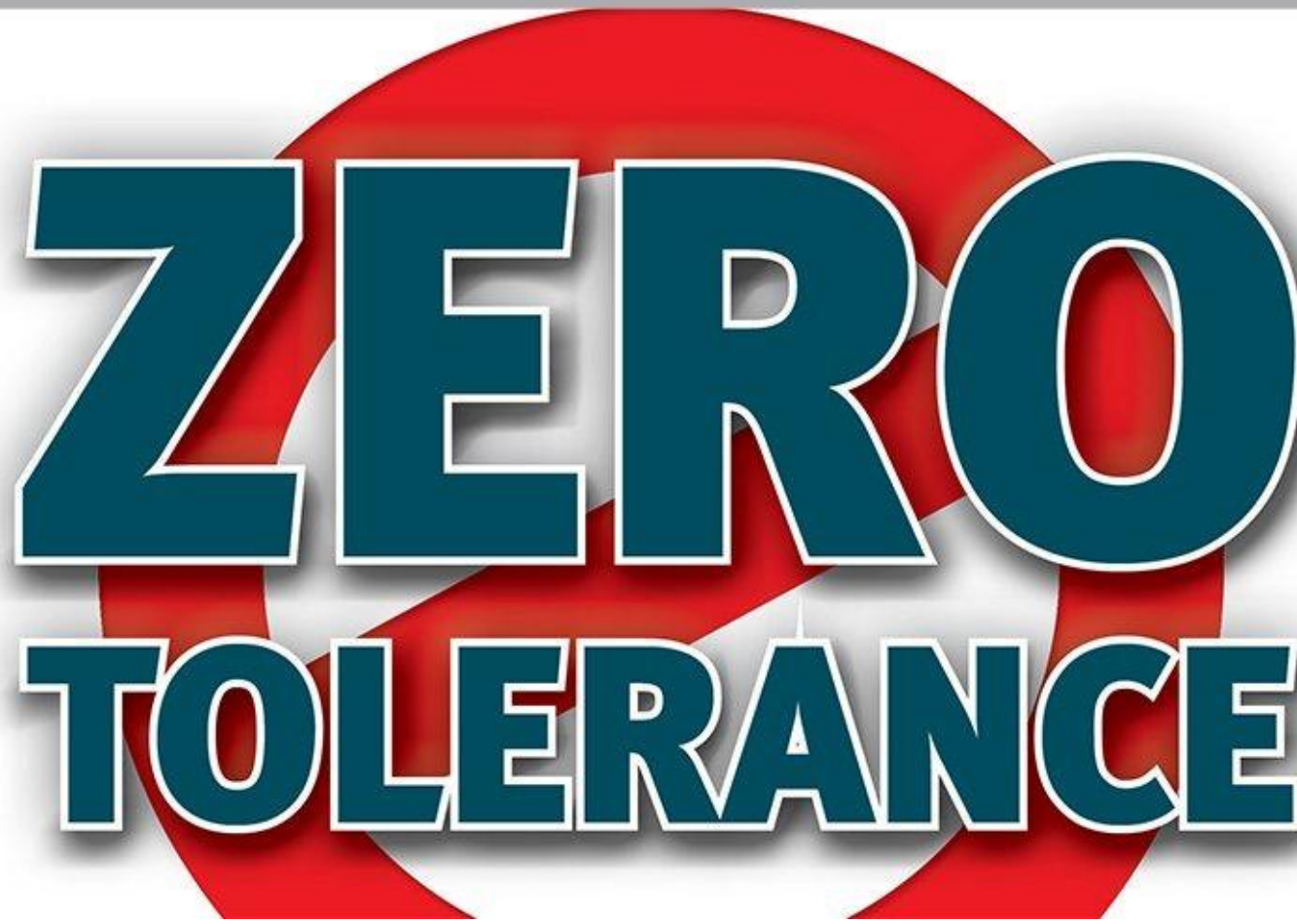
Sağlıkta Şiddete Hayır Demek İçin

# GÖREVDEYİZ!

Son günlerde hekimlere ve sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını protesto etmek, can güvenliğimize sahip çıkmak ve yetkilileri gerekli önlemleri almaları konusunda uyarmak amacıyla, **22 Haziran Cuma günü, saat 12.00-14.00** arasında, Ege Üniversitesi Hastanesi Poliklinikler önünde **GÖREVDEYİZ.**

İzmir Tabip Odası Yönetim Kurulu

**NO EXCUSE FOR ABUSE**



**ZERO  
TOLERANCE**



#siyahgiyiniyorum



***Sağlıkta şiddete son!***

A group of healthcare professionals, including men and women in white lab coats and one man in a suit, are standing in front of a modern building with large glass windows. They are holding a large red banner with the text "Sağlıkta şiddete son!" written in white, bold, italicized letters. The banner is held across the front of the group, partially obscuring them. The background shows the building's facade and a clear blue sky.

**UNUTMADIK  
UNUTTURMAYACAĞIZ**



SAĞLIK ÇALIŞANLARI  
DR. ERSİN ARSLAN'I  
UNUTMAYACAK!

Hiç bir sağlık çalışanı  
görevi başında, özveri ile çalışırken  
**ÖLDÜRÜLMEMELİ!!!**

Hiç bir sağlık çalışanı  
işini kurallara uygun yaptığı için  
**SÖZEL ŞİDDETE MARUZ  
KALMAMALI!!!**

Sağlıkta şiddet

**SONAERSİN!!!**



AİLE HEKİMLERİ  
DERNEKLERİ  
FEDERASYONU



[www.ahfakademi.org](http://www.ahfakademi.org)

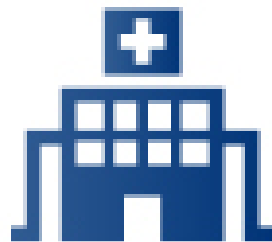


## WORKPLACE VIOLENCE IN HEALTHCARE

**2010** Healthcare and social assistance workers were the victims of approximately **11,370** assaults.



**13+%** increase  
over the number of  
assaults reported in **2009**



**Almost 19%** of these assaults occurred  
in nursing and residential care facilities alone.

SOURCE: [osha.gov](http://osha.gov)

# Healthcare workers face significant risks of job-related violence



While under 20% of all workplace injuries happen to healthcare workers...



Healthcare workers suffer 50% of all assaults.

Source: Bureau of Labor Statistics

---

<sup>3</sup> The report defined medical occupations as: physicians, nurses, technicians, and other medical professionals.

# Şiddet Önleme Programı

---



Occupational Safety and Health Administration

- Mühendislik kontrolleri,
- İdari kontroller ve
- Eğitim ile birlikte
- Tüm çalışanların politikayı bilmesini ve işyerindeki tüm şiddet iddialarının derhal soruşturulacağını ve düzeltileceğini anlamalarını sağlamak çok önemlidir.
- İyi yazılmış ve uygulanmış
- [Ayrıntılar: https://www.osha.gov/sites/default/files/enforcement/directives/CPL\\_02-01-058.pdf](https://www.osha.gov/sites/default/files/enforcement/directives/CPL_02-01-058.pdf)

# Kurumun Genel Güvenlik ve Sağlık Programı

- Bir işyerinde şiddeti önleme için yazılmış bir program, işyerinde şiddet riskini azaltmak veya ortadan kaldırmak için etkili bir yaklaşım sunar.
- Yapı taşları aşağıdakileri içerir:
  - Yönetim taahhüdü ve çalışan katılımı,
  - İşyeri analizi
  - Tehlike önleme ve kontrol,
  - Güvenlik ve sağlık eğitimi ve
  - Kayıt tutma ve program değerlendirme.

- Etkili yönetim liderliği, işyeri şiddetinin bir güvenlik ve sağlık tehlikesi olduğunu kabul ederek başlar.

# Ne Yapalım

- Sakin ama yönlendirici bir ses tonu
- Sınırları sakın fakat kesin bir şekilde belirleyin
- Hastalara küçük düşürücü şekilde davranmayın
- Emir vermeyin
- Saldırgan kişi bağıırken konuşmaya çalışmayın
- Agresif kişiyle aranızdaki mesafeyi koruyun
- Agresif insanlarla çalışırken daima tetikte olun ve açık bir kaçış yolu olduğundan emin olun
- Nedenini anlamaya çalışın
- Bir insan ne kadar agresif olursa olsun, onu dinlemeye çalışmalı ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışmalısınız.

- Merhamet gösterin
- Agresif mesajlar iletme ihtimaline karşı, beden dilinizi kontrol edin
- Kafa karışıklığını önlemek için, saldırgan kişiyle birebir diyaloga devam etmek tercih edilir
- Gerginliğin artmasını önlemek için saldırgan kişiler diğer hastalardan uzak tutulmalıdır
- Sezginize güvenin, düşünüyorsanız, saldırı gerçekleşmeden önce uygun işlemi yapın
- Tehditleri görmezden gelmeyin
- Saldırgan insanlara dokunmayın
- Durumu etkili bir şekilde ele alamayacağınızı fark ederseniz, güvenlik görevlilerini uyarmak veya amirinize rapor etmek daha güvenlidir

## • Wellness

# Önleme

- Panik butonu
- İki çıkış
- Güvenli oda
- Çıkış yolundaki engelleri önleme
- Ortama aşinalık ve alternatif çıkışlar
- Metal dedektörleri
- Güvenlik personelinin eğitimi
- Kapalı devre iç ve dış video
- Kavisli aynalar
- Alana hakim hemşire istasyonlarının
- Kapı ve duvarlarda cam paneller
- Kurşun geçirmez cam ile kaplı resepsiyon
- Hemşire istasyonlarının derin yerleşimli
- Kullanılmayan tüm kapılar kilitli olmalı
- Konforlu bekleme alanları
- Ortak değil ayrı bekleme alanları
- Gürültü azaltıcı malzeme
- Ortamda silah olarak kullanılabilecek malzemelerin uzaklaştırılması
- Ekipmanların kilitli dolaplarda tutulması
- Keskin yüzeyler önlenmeli
- Etkili aydınlatma
- Fiziksel bariyer

- Kod sistemleri
- Giriş- çıkış prosedürleri
- Şiddet olaylarının kaydı
- Hastaların tesis dolaşımının kontrolü
- Saldırgan ve ajite kişilerle, mahremiyeti koruyarak nispeten açık alanlarda görüşme
- Çalışanın FM sırasında yalnız kalmamasını sağlayın
- Park yerlerinde güvenlik eşliği ve uygun aydınlatma
- Güvenli alan ve acil durum prosedürleri
- ‘Buddy sistemi’; kişisel güvenlik tehdit altında ise
- Bekleyenlere bilgi sağlamak ve bekleme sürelerini kısaltmaya çalışmak

- Yeterli ve kalifiye personelin her zaman, özellikle hasta transferleri, acil durum müdahaleleri, yemek zamanları ve gece gibi yüksek riskli zamanlarda mevcut olmasını sağla
- “Harekete geçen” veya sözlü veya fiziksel saldırı veya tehdit yapan müşterileri tedavi etmek için beklenmedik durum planları hazırlayın
- Personeli, tercihen soyadı olmayan kimlik kartları ile donatın.
- Masaları ve çalışma alanlarını, ekstra kalemler ve kurşun kalemler, cam fotoğraf çerçeveleri vb. gibi eşyalardan uzak tutun.

# Kontrol prosedürleri

- Hastalara, ziyaretçilere ve çalışanlara şiddete izin verilmediği ve hoş görülmeyeceğini açıkça belirtilmeli

# Şiddet Mağdurları

Fiziksel ve psikolojik şiddet dışında;

- İşe dönme korkusu
- İş arkadaşları ve aile ile ilişkilerde değişiklikler
- Beceriksizlik, suçluluk, güçsüzlük duyguları
- Denetçiler veya yöneticiler tarafından yapılan eleştiri korkusu.

Her olayda olayın ana nedenlerini tanımlayın.



“Çalışan hatası” veya “öngörülemez olay” konusundaki bir soruşturma

Hastaya veya yakınına “neden”, çalışana “neden” sorusuna yanıt almanın yolları aranmalıdır

# Tüm çalışanlar için eğitim

- Eğitim şunları içerebilir:

İşgücü genelinde genel güvenlik ve sağlık bilgisini arttırmaya yardımcı olmak,

Çalışanlara işyerinde güvenlik ve güvenlik tehlikelerini tanımlamak için gereken araçları sağlamak ve

Ortaya çıkmadan önce muhtemel sorunları ele almak ve olasılığını azaltmak

# İşyeri Risk Faktörleri

|                                                                                                                          | YES | NO | Notes/Follow-up Action |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|------------------------|
| Do employees have contact with the public?                                                                               |     |    |                        |
| Do they exchange money with the public?                                                                                  |     |    |                        |
| Do they work alone?                                                                                                      |     |    |                        |
| Do they work late at night or during early morning hours?                                                                |     |    |                        |
| Is the workplace often understaffed?                                                                                     |     |    |                        |
| Is the workplace located in an area with a high crime rate?                                                              |     |    |                        |
| Do employees enter areas with a high crime rate?                                                                         |     |    |                        |
| Do they have a mobile workplace (patrol vehicle, work van, etc.)?                                                        |     |    |                        |
| Do they deliver passengers or goods?                                                                                     |     |    |                        |
| Do employees perform jobs that might put them in conflict with others?                                                   |     |    |                        |
| Do they ever perform duties that could upset people (deny benefits, confiscate property, terminate child custody, etc.)? |     |    |                        |
| Do they deal with people known or suspected of having a history of violence?                                             |     |    |                        |
| Do any employees or supervisors have a history of assault, verbal abuse, harassment, or other threatening behavior?      |     |    |                        |
| Other risk factors – please describe:                                                                                    |     |    |                        |



**STOP** Violence in the  
E.D.