

# Acil Birim Çalışanlarına Hasta ve Yakınları Tarafından Uygulanan Şiddet

*Violence by patient and relatives against emergency service personnel*

Türkiye Acil Tıp Dergisi - Turk J Emerg Med 2007;7(4):156-162

Gülten SUCU, Fatma CEBECİ, Ebru KARAZEYBEK

Akdeniz Üniversitesi Antalya Sağlık  
Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği  
Anabilim Dalı, Antalya

## ÖZET

**Giriş** Bu çalışma, hastane acil servisleri ve 112 acil yardım ambulansları çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddeti belirlemek amacı ile yapıldı.

**Gereç ve Yöntem:** Çalışma, 1 Şubat - 15 Haziran 2006 tarihleri arasında Akdeniz Üniversitesi, Antalya Atatürk ve Antalya Devlet hastanelerinin acil servisleri, Antalya il sınırları içerisinde görev yapan 112 çalışanları olmak üzere toplam 289 sağlık çalışanı ile yapıldı. Veri toplama aracı olarak, araştırmacılar tarafından hazırlanan çalışanların sosyodemografik özellikleri ile acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddeti belirlemeye yönelik soruların bulunduğu formlar kullanıldı. Acil birim çalışanlarına veri formu dağıtılmadan önce açıklama yapıldı ve gönüllü olanlar çalışmaya dahil edildi.

**Bulgular:** Araştırma kapsamına alınan hastane acil servisleri ve 112 acil yardım ambulansları çalışanlarının %94.5'inin sözel, %62.3'ünün fiziksel şiddete maruz kaldıkları belirlendi. Şiddetin %50.8'inin 1900-2400 saatleri arasında yaşandığı bulundu. Çalışanların 116'sının müdahale odasında (%42.4), 101'inin gözlem odasında (%36.9), 91'inin ise kaza/yaralanmanın olduğu yerde (%33.3) şiddete maruz kaldığı saptandı. Şiddete maruz kalanların yalnızca %23.4'ünün şiddeti rapor ettiği, saldırı ve şiddeti önlemeye yönelik eğitim alanlarda bu oranın yüksek olduğu (%66.6) ve eğitim almak isteyenlerin %77.9 oranında olduğu görüldü. Erkeklerin kadınlardan, Antalya Devlet Hastanesi çalışanlarının diğer acil birim çalışanlarından, Ambulans şoförlerinin ise diğer meslek gruplarından daha fazla fiziksel şiddete maruz kaldıkları ve farkların istatistiksel olarak da anlamlı olduğu saptandı.

**Sonuç** Acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddet, çalışanların sağlığını ve yaşamlarını tehdit eder boyutlardadır. Şiddetin yazılı olarak rapor edilmesi düşük düzeylerde ancak şiddet ile ilgili eğitim alanlarda bu oran yükselmektedir. Şiddete ilişkin bir kayıt sistemi yoktur. Bu nedenle acil birimlerde şiddetin kaydedilmesi ve raporlandırılmasına yönelik kayıt sistemi oluşturulması, acil birim çalışanlarının şiddetin önlenmesi, savuşturulması ve şiddet konusunda duyarlılıklarının artırılması amacı ile eğitilmeleri ve araştırmanın başka merkezlerde, bölgelerde tekrarlanması yararlı olacaktır.

**Anahtar sözcükler:** Acil sistemi çalışanları; anket; şiddet.

## SUMMARY

**Objectives:** This study was conducted to determine the act of violence by patients and their relatives against the staff working in emergency departments and emergency medical services.

**Materials and Methods:** This study was conducted by 289 participants working in the Emergency Departments of Antalya Atatürk and Antalya State Hospitals, Akdeniz University Hospital and Emergency Medical Services System (112) between February 1 and June 15, 2006. Study forms including the socio-demographic characteristics of the participants and the violence they had been exposed by the patients and their relatives were set up by the researchers. The volunteers were included into the study after an explanation about the study.

**Results:** 94.5% of the participants stated to be exposed to verbal attack and 62.3% of them to physical force. 50.8% of these violence occurred between 19.00 and 24.00. The most common places that violence occurred were the intervention room (42.4%), patient observation unit (36.9%) and the venue (33.3%). Although only 23.4% of them reported the violence, this rate was high among participants trained on the prevention of attacks and violence (66.6%). 77.9% of the study participants stated that they would be interested on receiving training on this issue. Woman, ambulance drivers and the staff working in Antalya Public Hospital were exposed much more to violence than the other groups.

**Conclusion:** Emergency medicine staff were heavily exposed to violence by patients and their relatives and these

## İletişim (Correspondence)

Yrd. Doç. Dr. Fatma CEBECİ

Akdeniz Üniversitesi Antalya Sağlık  
Yüksekokulu, Cerrahi Hastalıkları Hemşireliği  
Anabilim Dalı, Akdeniz Üniversitesi Hastanesi  
Otopark Çıkışı, 07058 Kampüsü, Antalya, Turkey.  
Tel: +90 - 242 - 227 94 63 / 127  
Faks (Fax): +90 - 242 - 226 14 69  
e-posta (e-mail): fcebeci@akdeniz.edu.tr

attacks threats their lifes. Although the rate of statement of these attacks to the legal authorities is generally low, this rate is high among the staff trained on violence before. There is also a lack of recording system and a database for violence. The education of emergency medicine staff on preventing the violence should augment the statements of violence to legal authorities. This study should be confirmed by further studies conducted in other areas and hospitals.

**Key words:** Emergency service personnel; questionnaires; violence.

## Giriş

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) şiddeti, kişinin kendisine, bir başkasına veya bir gruba karşı, yaralanma, ölüm, psikolojik zarar veya yoksunlukla sonuçlanan veya sonuçlanma ihtimali yüksek olan kasıtlı kuvvet kullanımı veya kuvvet kullanma tehdidi olarak tanımlamaktadır.<sup>[1]</sup> Şiddet, insan haklarını, temel özgürlüklerini ihlal etmekte, insan sağlığını zarar vermekte ve toplumların sağlık sistemi üzerine yük getirmektedir.<sup>[2,3]</sup>

Acil birimler (hastane acil servisleri ve 112 Acil Yardım Ambulanları) alana ait özellikleri nedeni ile şiddet olaylarının sık yaşandığı yerlerdir.<sup>[4-8]</sup> Acil birimlerde endişe içindeki yaralı, hasta ve yakınlarının var olan sorunları, uzun süreli bekleme ve değişik nedenlerden kaynaklanan gecikmeleri tolere edemeyip saldırganlaşma eğilimi gösterebildikleri yerlerdir.<sup>[9]</sup> Bir yaralının ya da hastanın ölümü de hasta yakınları tarafından tedavi ya da müdahale yetersizliği olarak algılanarak şiddetin doğmasına neden olabilmektedir.<sup>[3,9]</sup>

Acil birimlerdeki personel azlığı, güvenlik tedbirlerinin ve yasal yaptırımların yeterli olmaması, hasta ve yakınlarına yeterli açıklamanın yapılmaması, hasta, ailesi ve personel arasındaki iletişim yetersizlikleri, hasta yakınları için oturabilecekleri, dinlenebilecekleri ve temel ihtiyaçlarını giderebilecekleri uygun bekleme ortamının olmaması, park yeri sorunu, stres, bilinmeyen korkma, vakaların alkol, ilaç kullanımını-intoksikasyonu, ağrı, hipoglisemi, akut psikozlar, paranoid bozukluklar gibi özellikleri şiddetin ortaya çıkmasını kolaylaştırabilmektedir.<sup>[9-12]</sup> Sucu ve arkadaşlarının<sup>[12]</sup> yapmış oldukları çalışmada, hastanın hastaneye kabul edilmemesi, hasta yakınlarından ilaç ve malzeme talep edilmesi, hastane masraflarının karşılanamaması da acil birim personelinin şiddete maruz kalma nedenleri arasında bulunmuştur.

Şiddet, pek çok ülkenin acil çalışanlarının yaşadığı bir sorundur.<sup>[10,13,14]</sup> Ancak Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde görev yapan sağlık çalışanları, sağlık sistemindeki çeşitli aksaklıklar ve kişilerin artan beklentilerine paralel olarak daha fazla şiddete maruz kalmaktadırlar.<sup>[3,15]</sup>

Acil servislerde meydana gelen şiddet olayları sonucunda, geçici ve kalıcı fiziksel bozukluklar, ölüm, psikolojik rahatsızlıklar, yönetime ve çalışanlarına güvenin azalması, maddi hasar gibi çeşitli olumsuz durumlar ortaya çıkmaktadır.<sup>[6]</sup> Şiddet çalışanın moralini olumsuz etkileyerek iş kaybına (işe gelmeme), tatminsizliğe ve tükenme duygusunun yaşanmasına neden olmakta, sağlık çalışanlarında iş doyumunu azaltmakta, iş veriminin düşmesine ve iyilik halinin azalmasına yol açmakta ve kurumdan veya bölümden ayrılmalara neden olabilmektedir. Tüm bunlar düşünüldüğünde şiddetin maliyetinin de oldukça yüksek olduğu söylenebilir.<sup>[13,16]</sup>

Şiddet ve türlerindeki artış, konunun önemli bir sorun olarak ele alınmasını ve bu konuda araştırmaların yapılmasını zorunlu kılmaktadır.<sup>[3,17,18]</sup> Şiddetin hem insidansında hem de ciddiyetinde artış görülmektedir. Ancak şiddet olayının rapor edilmemesi, şiddet konusunda kapsamlı çalışmaların ve sürekli raporlandırmaya dayalı araştırmaların bulunmaması bu konuda güvenilir istatistik verilere ulaşmayı güçleştirmektedir.<sup>[3,8,13,16-18]</sup>

Bu araştırma, acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddet insidansını ve türlerini belirlemek amacıyla yapıldı.

## Gereç ve Yöntem

Bu ileriye dönük anket çalışması, 1 Şubat 2006 ile 15 Haziran 2006 tarihleri arasında Akdeniz Üniversitesi Hastanesi, Antalya Atatürk ve Antalya Devlet Hastanelerinin Acil Servisleri ile Antalya il sınırları içerisinde görev yapan 112 Acil Yardım Ambulanları çalışanları olmak üzere toplam 289 personele uygulandı. Çalışanların sosyodemografik özelliklerini ve acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddeti belirlemeye yönelik olarak, araştırmacılar tarafından hazırlanan veri formları kullanıldı. Araştırmaya başlamadan önce ilgili birimlerden yazılı izin alındı. Acil birim çalışanlarına veri formu dağıtılmadan önce açıklama yapıldı ve gönüllü olanlar çalışmaya dahil edildi.

Araştırmanın yapıldığı tarihlerde Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Acil Servisi'nde hizmet verilen günlük ortalama hasta sayısı 130, Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde 800, Antalya Devlet Hastanesi'nde ise 810 civarındaydı. Antalya il sınırları içerisinde görev yapan 112 Acil Yardım Ambulanları araştırmanın yapıldığı tarihlerde günlük ortalama 62 vakaya hizmet verdi ve haber alma ile vakaya ulaşma arasındaki ortalama süre 7 dakika idi.

Verilerin analizi "SPSS for Windows 11.0" bilgisayar paket programında yapıldı. Kategorik veriler frekans ve yüzde ola-

rak sürekli değişkenler ise ortalama  $\pm$ SD olarak ifade edildi. Acil birim çalışanlarının bireysel ve şiddetle ilgili değişkenlerinin değerlendirilmesinde Pearson ki-kare ve Fisher'in kesin testleri kullanıldı. Mesleklerle ve çalışılan yerlere göre fiziksel ve sözel şiddet oranları %95 güven aralığında Odds Ratio (OR) ile hesaplandı.

## Bulgular

Araştırmaya katılan 289 acil birim çalışanının 162'si erkek (%56.1), 127'si kadın (%43.9) olup tümü 20–54 yaş grubunda (Ortalama 33.73,  $SD\pm 7.035$ ) idi. Katılımcıların 56'sı (%19.4) Üniversite Hastanesi'nde, 88'i (%30.4) Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde, 72'si (%24.9) Antalya Devlet Hastanesi'nde ve 73'ü (%25.3) 112 Acil Yardım Ambulanslarında görev yapıyordu. Anketi yanıtlayanların 86'sı (29.8) doktor, 83'ü (% 28.7) hemşire, 24'ü (%8.3) hizmetli personel, 24'ü (%8.3) sekreter, 22'si (%7.6) sağlık memuru, 22'si (%7.6) güvenlik görevlisi, 17'si (%5.9) şoför, 11'i (%3.8) ATT idi. Çalışanların 89'unun (%30.8) meslekte 1-5 yıl (ortalama 3.27,  $SD\pm 1.23$ ) arasında görev yaptığı ve 75'inin (%26.0) acil birimde 1–3 yıl (ortalama 2.83,  $SD\pm 1.34$ ) arasında çalıştığı bulundu. Acil birim çalışanlarının büyük bölümünün (%84.4) acil birimde saldırı ve şiddeti önlemeye yönelik herhangi bir eğitim almadığı, fakat çoğunluğun (%77.9) eğitim almak istediği saptandı.

Şiddete maruz kalmayan acil birim çalışanlarının yalnızca %5.5 (n=16) olduğu, 273'ünün sözel (%94.5), 180'inin ise fiziksel şiddete (%62.3) maruz kaldıkları belirlendi (Tablo 1).

En çok maruz kalınan sözel şiddet türünün yüksek sesle bağırma (%89.0) ve hakaret (%76.1) fiziksel şiddet türünün ise üzerine yürüme (%81.1) ve eşyaları fırlatma (%40.0) olduğu bulundu. Silah ya da kesici aletlerle saldırı oranının %23.8 olduğu saptandı (Tablo 2).

Tabloda yer almamakla birlikte acil birim çalışanlarının %12.1'inin 16 kez ve üzerinde %33.9'unun ise 1-3 kez fiziksel şiddete maruz kaldıkları bulundu.

Tablo 3'de acil birim çalışanlarının şiddete maruz kaldıklarında en çok yaşadıkları duyguların kızgınlık (%67.0) ve üzüntü (%38.8) olduğu, gösterdikleri tutum ve davranış açısından bakıldığında ise çoğunlukta şiddet uygulayanları sakinleştirmeye çalıştıkları (%64.1) belirlendi.

Katılımcıların acil birimde çalıştıkları süre içerisinde şiddete maruz kalma-tanıklık etmelerinin %50.8 oranında 19.00-24.00 saatleri arasında gerçekleştiği saptandı (Tablo 4).

Şiddete en çok maruz kalınan yerin ise müdahale odası

(%42.4), gözlem odası (%36.9) ve kaza-yaralanmanın gerçekleştiği yer (%33.3) olduğu saptandı (Tablo 5).

**Tablo 1.** Acil birim çalışanlarının şiddete maruz kalma durumları.

Şiddete maruz kalma durumu	Sözel		Fiziksel	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Kalan	273	94.5	180	62.3
Kalmayan	16	5.5	109	37.7
<b>Toplam</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>

**Tablo 2.** Acil birim çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetin dağılımı.

Maruz kalınan şiddet türü	Sözel (273)		Fiziksel (180)	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Yüksek sesle bağırma	243	89.0		
Hakaret	208	76.1		
Tehdit	180	65.9		
Küfür	173	63.3		
Üzerine yürüme			146	81.1
Eşyaları fırlatma			72	40.0
İtme			71	39.4
Silah ya da kesici aletlerle saldırı			43	23.8
Tekmeleme			27	15.0
Vurma			23	12.7
Yumruk atma			22	12.2
Zorla tutma			21	11.6
Tokat atma			16	8.8

\* Birden fazla şiddete maruz kalma nedeni ile sayı artmıştır.

**Tablo 3.** Acil birim çalışanlarının şiddete maruz kaldıklarında yaşadıkları duyguların ve gösterdikleri tutum - davranışların dağılımı (n=273).

Yaşanan duygular	Sayı	Yüzde
Kızgınlık	181	67.0
Üzüntü	106	38.8
Şaşkınlık	97	35.5
Hayal kırıklığı	89	32.6
Çaresizlik	67	24.3
Korku	38	13.9
Güçsüzlük	24	8.8
Neden ben? Duygusunu sorgulama	23	8.4
Utanma	20	7.3
<b>Gösterdikleri tutum - Davranışlar</b>		
Sakinleştirmeye çalıştım	175	64.1
Karşılık verdim	99	36.6
Şiddete uğradığımı yazılı olarak ilgili birimlere rapor ettim	64	23.4
Kaçtım	29	10.6
Yasal işlemleri başlattım	20	7.2
Rapor aldım	4	1.4

\* Birden fazla yanıt olduğu için sayı artmıştır.

**Tablo 4.** Acil birim çalışanlarının şiddete maruz kalma - tanıklık etme saatlerinin dağılımı.

Şiddete maruz kalma saatleri (n=372*)	Sayı	Yüzde
07.00 - 12.00	35	9.4
13.00 - 18.00	49	13.2
19.00 - 24.00	189	50.8
01.00 - 06.00	99	26.6

\* Birden fazla yanıt olduğu için sayı artmıştır.

**Tablo 5.** Acil birim çalışanlarının şiddete maruz kaldıkları yerlerin dağılımı (n=273).

Şiddete maruz kalınan yer	Sayı	Yüzde
Müdahale odası	116	42.4
Gözlem odası	101	36.9
Kaza - Yaralanmanın olduğu yer	91	33.3
Bekleme odası	44	16.1
Çocuk muayene odası	39	14.2
Ambulans içi	36	13.1
Resüsitasyon odası	34	12.4
Kadın doğum müdahale odası	16	5.9
Psikiyatri muayene odası	11	4.0
KBB - Göz muayene odası	4	1.5

\* Birden fazla yanıt olduğu için sayı artmıştır.

Fiziksel şiddete en yüksek oranda maruz kalanların ambulans şoförleri olduğu (%82.4) bunu sağlık memurları (%77.3), sekreterler (%75.0) ve güvenlik görevlilerinin (%72.7) takip ettiği görüldü. Acil birim çalışanlarının meslekleri ile fiziksel şiddet yaşama (p=0.008) durumları arasındaki farkın istatis-

tiksel olarak da anlamlı olduğu bulundu (Tablo 6).

Çalışılan yer ile fiziksel (p=0.001) ve sözel şiddet yaşama (p=0.001) durumları arasında da istatistiksel açıdan fark olduğu bulundu. Antalya Devlet Hastanesi'nde çalışanların fiziksel ve sözel şiddete daha fazla maruz kaldıkları görüldü (Tablo 6).

Acil birim çalışanlarının cinsiyetleri ile fiziksel şiddet yaşama durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulundu (p=0.026). Katılımcıların şiddetle ilgili eğitim alma durumlarıyla, şiddete maruz kaldıklarında ne yaptıklarının ilişkisine bakıldığında; eğitim alma ile şiddeti yazılı olarak ilgili birimlere rapor etme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptandı (p=0.049) (Tablo 7).

### Tartışma

Acil servis çalışanına yönelik fiziksel ve sözel şiddet oldukça sık yaşanır ve çalışanları olumsuz etkiler.<sup>[19-24]</sup> Literatür bilgileri incelendiğinde gelişmiş ülkelerde şiddet olayları ile ilgili farkındalığın arttığı ancak Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin son zamanlarda dikkat çeker hale geldiği görülmektedir. Diğer yandan standart bir kayıt sisteminin olmaması bu konudaki araştırmaları sınırlamaktadır.<sup>[15,16]</sup>

Araştırmamızda sözel şiddet yaşayanların oranı %94.5 olarak bulunmuş olup, yaşanan sözel şiddet türünün ise daha çok yüksek sesle bağırma, hakaret, tehdit, küfür şeklinde gerçekleştiği saptanmıştır. Şenuzun Ergün ve Karadakovan'ın<sup>[15]</sup>

**Tablo 6.** Acil birim çalışanlarının mesleklerine ve çalıştıkları yere göre şiddete maruz kalma durumları.

	Şiddete maruz kalma			
	Fiziksel		Sözel	
	Sayı (Yüzde)	OR (%95 CI)	Sayı (Yüzde)	OR (%95 CI)
<b>Meslek - Görev</b>				
Ambulans şoförü	14/17* (82.4)	2.98 (0.83-10.61)	15/17* (88.2)	0.47 (0.08-1.95)
Sağlık memuru	17/22 (77.3)	2.16 (0.70-6.05)	20/22 (90.9)	0.55 (0.11-2.60)
Sekreter	18/24 (75.0)	1.90 (0.73-4.96)	22/24 (91.6)	0.61 (0.15-2.13)
Güvenlik görevlisi	16/22 (72.7)	1.67 (0.63-4.41)	19/22 (86.3)	0.32 (0.08-1.23)
Doktor	58/86 (67.4)	1.37 (0.80-2.34)	83/86 (96.5)	1.89 (0.52-6.81)
Hizmetli personel	12/24 (50.0)	0.57 (0.25-1.33)	22/24 (91.6)	0.61 (0.13-2.87)
Hemşire	41/83 (49.4)	0.47 (0.28-0.79)	80/83 (96.3)	1.79 (0.49-6.47)
ATT	4/11 (36.4)	0.33 (0.10-1.15)	10/11 (90.9)	0.57 (0.06-4.75)
<b>Çalışılan yer</b>				
Antalya Devlet Hastanesi	52/72 (72.2)	1.80 (1.01-3.23)	72/72 (100.0)	1.35 (1.26-1.45)
112 Acil Yardım Ambulanslar	51/73 (69.8)	1.56 (0.88-2.76)	69/73 (94.5)	1.01 (0.31-3.25)
Antalya Atatürk Devlet Hastanesi	54/88 (61.3)	0.94 (0.56-1.58)	85/88 (96.5)	1.95 (0.54-7.05)
Akdeniz Üniversitesi Hastanesi	23/56 (41.0)	0.33 (0.08-0.61)	47/56 (83.9)	0.16 (0.05-0.45)

\* Paydadaki sayılar toplam birey sayısını göstermektedir.

**Tablo 7.** Acil birim çalışanlarının cinsiyet ile fiziksel şiddet ve şiddeti yazılı olarak ilgili birimlere rapor etme ile eğitim alma durumları arasındaki ilişki (n=289).

Cinsiyet	Fiziksel şiddet				p
	Evet		Hayır		
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	
Kadın	70	38.9	57	52.2	<b>0.026</b>
Erkek	110	61.1	52	47.8	

  

Şiddeti yazılı olarak ilgili birimlere rapor etme	Eğitim alma				p
	Evet*		Hayır		
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	
Evet	30	66.6	30	10.3	<b>0.049</b>
Hayır	15	33.4	195	89.7	

\* Yüzde eğitim alan kişilerin sayıları üzerinden alınmıştır.

yaptıkları araştırmada acil serviste çalışan hemşirelerin %98.5'inin sözlü, %19.7'sinin fiziksel şiddetle karşılaştıkları bulunmuştur. Araştırmamızda fiziksel şiddet yaşayanların oranının ise %62.3 olduğu, yaşanan fiziksel şiddet türünün ise daha çok, üzerine yürüme, eşya fırlatma, itme, silah ya da kesici aletle saldırma şeklinde gerçekleştiği saptanmıştır. Adib ve arkadaşları<sup>[16]</sup> yaptıkları çalışmada, son 6 ayda %47.9 oranında sözel %7.2 oranında ise fiziksel şiddet yaşandığı saptanmıştır. Boz ve arkadaşları<sup>[22]</sup> tarafından yapılan bir çalışmada ise acil servis çalışanlarının %61.1'inin sözel, %15.6'sının fiziksel, %23.3'ünün tehditle karşılaştığı saptanmıştır. Ayrancı, acil servis çalışanları ile yaptığı çalışmada ise her hangi bir şiddet türünü yaşayanların oranını %72.3, sözel-emosyonel şiddet yaşayanların oranını ise %69.5 olarak belirlemiştir.<sup>[8]</sup> Yapılan diğer çalışmalarda da sağlık çalışanlarının sözel şiddete uğrama oranlarının %92.0-%74.9, fiziksel şiddete maruz kalma oranlarının ise %97.0-%28.1 arasında olduğu belirtilmiştir.<sup>[19-24]</sup> Yaşanan sözel şiddet türünde ise bizim çalışmamıza benzer şekilde %70.2 yüksek sesle bağırma, %36.3 hakaret, %8.6 oranında tehdit, %40.1 sövme şeklinde olup, fiziksel şiddetin ise %91.4 üzerine yürüme, %24.7 oranında itme şeklinde yaşandığı belirtilmiştir.<sup>[24]</sup> Bu çalışmadaki bulgular literatürle uyumlu olup sözel şiddetin daha yüksek oranda yaşandığı söylenebilir.

Acil birim çalışanlarının şiddete maruz kaldıklarında en fazla oranda yaşadıkları duyguların sırası ile kızgınlık, üzüntü, şaşkınlık, hayal kırıklığı ve çaresizlik olduğu bulunmuştur. Yapılan çeşitli çalışmalarda da şiddete uğrayan çalışanların, kızgınlık, korku, utanma, güçsüzlük, hayal kırıklığı gibi duygular yaşadıklarını belirtilmektedir.<sup>[10,13,15,19,24]</sup> Uzun ve arkadaşlarının<sup>[25]</sup> iş ortamında sözel saldırının hemşireler üzerine etkisini araştırdığı çalışmalarında (n=314) hemşirelerin sözel

saldırıdan sonra en yoğun olarak yaşadıkları duygunun öfke olduğu (%51.3) bulunmuştur. Hemşireler sözel saldırının morallerini olumsuz etkilediğini (%93.7), belli bir zaman sürecindeki verimliliği azalttığını (%68.8) ve hata yapma oranında artışa neden olduğuna inandıklarını (%40.9) belirtmişlerdir.<sup>[25]</sup>

Şiddete maruz kaldıklarında, şiddet uygulayanları sakinleştirmeye çalışanların çoğunlukta olduğu ancak "karşılık verdim" diyenlerin oranının da bir hayli yüksek olduğu görülmektedir. Şiddete maruz kalan acil birim çalışanlarının karşılık vermesi şiddet şiddeti doğurur şeklindeki literatür bilgisini doğrulamaktadır.<sup>[5,7,17]</sup> Ancak sağlık çalışanlarının şiddeti önleme görevleri olduğu unutulmamalıdır. DSÖ sağlık sektörüne şiddetle mücadele etme ve önlemenin yollarını keşfetme görevini yüklemektedir.<sup>[1]</sup>

Araştırmamızda acil birim çalışanlarının yaşadıkları şiddeti genelde rapor etmedikleri yasal işlem başlatma oranlarının da çok düşük olduğu bulunmuştur. Şenuzun Ergun ve Karadokvan'ın<sup>[15]</sup> yaptıkları araştırmada da şiddet olaylarının %83.5'inin rapor edilmediği belirlenmiştir. Ancak saldırı ve şiddeti önlemeye yönelik eğitim alanlarda şiddeti rapor etme oranının daha yüksek olduğu ve bunun istatistiksel olarak da anlamlı olduğu bulunmuştur. Eğitim, güvenli bir acil servis ortamının sağlanması, acil birim çalışanlarının saldırgan hastaları tanıyabilmesi ve uygun şekilde başa çıkabilmelerinde de önemlidir.<sup>[9,24]</sup>

Literatürde de şiddetin yeterince rapor edilmediği belirtilmektedir.<sup>[15,26,27]</sup> Rapor edilmeme nedenleri olarak, rapor edildiğinde herhangi bir şey yapılacağına inanmamaları, kurumların bu raporları yeteri kadar önemsememesi, uygun rapor tutulmaması, olay sırasında tanık olmaması,<sup>[26]</sup> önemli bir so-

run olarak görmemeleri,<sup>[27]</sup> rapor edilen durumların kanuni yaptırımla sonuçlanmaması,<sup>[15]</sup> iş yerinde bu tür olayları destekleyen bir kurum politikasının olmaması,<sup>[25]</sup> gösterilmektedir. Adib ve arkadaşları<sup>[16]</sup> yaptığı çalışmada sözel şiddeti rapor edenlerin %35.7'sinin, fiziksel şiddeti rapor edenlerinse %37.8'inin sonuçtan memnun kalmadıkları saptanmıştır.

Tüm dünya da olduğu gibi ülkemizde de acil birim çalışanlarının maruz kaldığı şiddet olayları yeteri kadar rapor edilmektedir. Acil birimler şiddet açısından risk taşıyan yerler olduğundan burada çalışanlar şiddete maruz kalma riskini ve şiddete karşı kendilerini korumasını da bilmelidirler.<sup>[3]</sup>

Bu çalışmada şiddete maruz kalma-tanıklık etmenin gündüz saatlerinde daha az olduğu bulunmuştur. Adib ve arkadaşları<sup>[16]</sup> ile Crilly ve arkadaşlarının<sup>[26]</sup> yaptıkları çalışmada ise şiddetin daha çok öğleden sonra saatlerinde yaşandığı, bunu takiben de sabah saatlerinde yaşandığı belirtilmektedir. Şenuzun Ergün ve Karadakovan'ın<sup>[15]</sup> yaptığı çalışmada çalışmamıza benzer şekilde akşam saatlerinde daha çok şiddet yaşandığı görülmüştür. Stirling ve arkadaşları<sup>[5]</sup> da şiddetin daha çok akşam saatlerinde gerçekleştiğini belirtmektedir.

Araştırmada şiddetin daha çok müdahale, gözlem ve kazayaralanmanın olduğu yerlerde gerçekleştiği saptanmıştır. Çeşitli çalışmalarda sözel şiddetin %59.5'i fiziksel şiddetin %41.6'sinin akut alanda-müdahale odasında,<sup>[24]</sup> %22 triaj alanında, %19 olay yerinde,<sup>[26]</sup> gerçekleştiği belirtilmektedir.

Fiziksel ve sözel şiddete en yüksek oranda maruz kalınan yerin Antalya Devlet Hastanesi, en düşük oranda maruz kalınan yerin ise Akdeniz Üniversitesi Hastanesi olduğu görülmüştür. Araştırmanın yapıldığı tarihlerde devlet hastanelerinin hasta yoğunluğunun ve sirkülasyonunun üniversite hastanesinden daha fazla olması ve devlet hastanelerinin acil servislerindeki bekleme ortamlarının istendik koşullarda olmaması buradaki şiddetin daha fazla yaşanmasının nedeni olabilir.

Acil birim çalışanlarından ambulans şoförlerinin diğer meslek gruplarından daha yüksek oranda fiziksel şiddete maruz kaldıkları bulunmuştur. Fernandes ve arkadaşları<sup>[24]</sup> ise yaptıkları çalışmada doktor ve hemşirelerin diğer meslek gruplarından daha fazla fiziksel şiddete maruz kaldıklarını, hemşirelerin sözel, doktorların ise fiziksel şiddeti daha fazla yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrancı'nın<sup>[8]</sup> yaptığı çalışmada ise meslek ve şiddet arasında anlamlı fark bulunmuş hemşirelerin en yüksek oranda şiddete maruz kaldıkları bildirilmiştir.

Güvenliği sağlanmış bir iş yerinde çalışmak herkesin hakkıdır. Acil birim çalışanlarının daha verimli olabilmesi için bu hakkın kullanılabilir hale getirilmesi gerekir. Ancak hayatı kurtarma görevi olan acil birim çalışanlarının karşı karşıya kal-

dıkları saldırgan olgularla kendi yaşamları ve çoğu kez de orada bulunanların yaşamları tehlikeye girmektedir.<sup>[6,9,24]</sup>

Sağlık alanında şiddet olaylarının önlenmesi, hasta ve çalışanların güvenliğinin sağlanması için, yasa koyucularla iletişim halinde olunması, hukuk, güvenlik ve sağlık sektörünün multidisipliner çalışması, profesyonel güvenlik organizasyonlarından yararlanılması, şiddeti önlemeye yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi, şiddete uğrayan personel ve yöneticilerinin şiddetin rapor edilmesi konusunda duyarlılıklarının artırılması, şiddete uğrayan personelin mağduriyetinin giderilmesi önerilmektedir.<sup>[3,9]</sup>

## Sonuç

Acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddet, çalışanların sağlığını ve yaşamlarını tehdit etmektedir. Bu nedenle acil birim çalışanlarının şiddetin önlenmesi, savuşturulması, şiddet konusundaki farkındalıklarının ve duyarlılıklarının artırılması amacı ile eğitilmeleri önemlidir. Şiddeti rapor etmek için açık yazılı tedbir ve prosedürlerin kolay ulaşılabilir hale getirilmesi ve çalışanların şiddeti rapor etmeleri konusunda cesaretlendirilmesi şiddetin vardığı boyutun ve sonuçlarının daha objektif değerlendirilmesi, alınacak tedbirlerin daha net belirlenmesi açısından önemlidir.

## Kaynaklar

1. Avrupa'daki durum ve eğilimler (Durum raporu 10/02, Kopenhag, 3 Ekim) Available at: <http://195.142.135.65/who/bulten/turk/bul9siddetdurumrapor10.htm>.
2. Catlette M. A descriptive study of the perceptions of workplace violence and safety strategies of nurses working in level I trauma centers. *J Emerg Nurs* 2005;31:519-25.
3. Çam O, Pektaş İ. Şiddetin hemşireliğe yansımaları. *Adli Psikiyatri Dergisi* 2005;2:3-8.
4. Jones J, Lyneham J. Violence: part of the job for Australian nurses? *Aust J Adv Nurs* 2001;18:27-32.
5. Stirling G, Higgins JE, Cooke MW. Violence in A&E departments: a systematic review of the literature. *Accid Emerg Nurs* 2001;9:77-85.
6. Hancı H. Acil servislerde şiddet tehdidi ve önlemler. *Acil Tıp Dergisi* 2003;3:64-8.
7. Lau J BC, Magarey J, McCutcheon H. Violence in the emergency department: A literature review. *Australian Emergency Nursing Journal* 2004;7:27-37.
8. Ayrancı U. Violence toward health care workers in emergency departments in west Turkey. *J Emerg Med* 2005;28:361-5.
9. Hoag-Apel CM. Violence in the emergency department. *Nurs Manage* 1998;29:60-3.
10. Hislop E, Melby V. The lived experience of violence in accident and emergency. *Accid Emerg Nurs* 2003;11:5-11.
11. Alexy EM, Hutchins JA. Workplace violence: a primer for critical care nurses. *Crit Care Nurs Clin North Am* 2006;18:305-12.
12. Sucu G, Karazeybek E, Cebeci F. Acil Birim Çalışanlarının Şiddeti Önlemeye Yönelik Çözüm Önerileri. *Acil Tıp Kongresi Özet Kitabı* 2006:S53.
13. Ferns T, Stacey C, Cork A. Violence and aggression in the emergency department: Factors impinging on nursing research. *Accident and Emergency Nursing* 2005;28:361-5.
14. Ryan D, Maguire J. Aggression and violence - a problem in Irish Accident and Emergency departments? *J Nurs Manag* 2006;14:106-15.
15. Senuzun Ergün F, Karadakovan A. Violence towards nursing staff in emergency

- departments in one Turkish city. *Int Nurs Rev* 2005;52:154-60.
16. Adib SM, Al-Shatti AK, Kamal S, El-Gerges N, Al-Raqem M. Violence against nurses in healthcare facilities in Kuwait. *Int J Nurs Stud* 2002;39:469-78.
  17. Rippon TJ. Aggression and violence in health care professions. *J Adv Nurs* 2000;31:452-60.
  18. Kwok RP, Law YK, Li KE, Ng YC, Cheung MH, Fung VK, et al. Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong. *Hong Kong Med J* 2006;12:6-9.
  19. Fernandes CM, Bouthillette F, Raboud JM, Bullock L, Moore CF, Christenson JM, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. *CMAJ* 1999;161:1245-8.
  20. Ferns T. Violence in the accident and emergency department--an international perspective. *Accid Emerg Nurs* 2005;13:180-5.
  21. Ferns T. Terminology, stereotypes and aggressive dynamics in the accident and emergency department. *Accid Emerg Nurs* 2005;13:238-46.
  22. Boz B, Hancı H, Demirkan Ö, Kılıççoğlu B, Yağmur F. Acil Servislerde Şiddete Maruz Kalan Sağlık Personeli Anket Çalışması. *Adli Bilimler Dergisi* 2003;2:59-63.
  23. 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;46:142-7.
  24. Fernandes CM, Raboud JM, Christenson JM, Bouthillette F, Bullock L, Ouellet L, et al. The effect of an education program on violence in the emergency department. *Ann Emerg Med* 2002;39:47-55.
  25. Uzun B, Bağ B, Özer N. İş ortamındaki sözel saldırının hemşireler üzerindeki etkileri. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001;4:4147.
  26. Crilly J, Chaboyer W, Creedy D. Violence towards emergency department nurses by patients. *Accid Emerg Nurs* 2004;12:67-73.
  27. Rose M. A survey of violence toward nursing staff in one large Irish Accident and Emergency Department. *J Emerg Nurs* 1997;23:214-9.