

# Dahili ve Cerrahi Kliniklerde Yatan Hastaların Hemşirelere Yönelik Şiddete İlişkin Görüşleri

## Views on Violence Against Nurses of Patients Hospitalized in Internal and Surgical Clinics

<sup>id</sup> Emel BAHADIR YILMAZ<sup>a</sup>, <sup>id</sup> Arzu KURŞUN<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Giresun Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, Giresun, TÜRKİYE

<sup>b</sup>Giresun Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikleri Bölümü, Giresun, TÜRKİYE

**ÖZET Amaç:** Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet, dünya çapında yaygın ve endişe verici bir olgu olarak tanımlanmakta ve önemli bir halk sağlığı sorunu olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle bu çalışmada, dahili ve cerrahi kliniklerde yatan hastaların, hemşirelere yönelik şiddete ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. **Gereç ve Yöntemler:** Tanımlayıcı ve kesitsel türdeki araştırmanın örneklemini, bir devlet hastanesinin dahili ve cerrahi kliniklerinde yatmakta olan 373 hasta oluşturmuştur. Veriler, araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu ile toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, sayı ve yüzde hesaplamaları kullanılmıştır. **Bulgular:** Araştırmamıza katılan hastaların yaş ortalaması 52,09±18,59'dur. Hastaların %8,0'ı, hastanede yatdığı süre içinde kendisine bakım veren hemşirelerden biriyle sorun yaşamıştır. Hemşirelerle yaşanan bir sorunu çözmeye, hastaların %1,3'ü fiziksel şiddetin, %4,3'ü sözel şiddetin ve %3,2'si psikolojik şiddetin bir çözüm yolu olarak kullanılabileceğini ifade etmişlerdir. Hastaların, hemşirelerin iyi iletişim kuramaması (%43,3), tecrübesiz olmaları (%23,4), hastaların sordukları soruları yanıtlamamaları (%23,4), çağırıldıklarında hemen gelmemeleri (%26,6) ve hastaların öfkelerini kontrol etmede sorun yaşamaları (%30,0) sebebiyle sorun yaşadıkları belirlenmiştir. **Sonuç:** Hastaların, hemşirelere yönelik en çok sözel/psikolojik şiddete başvurdukları, şiddetin ortaya çıkmasında etkisiz hemşire iletişimi ile hastanın öfke kontrol probleminin etkili olduğu belirlenmiştir.

**ABSTRACT Objective:** Violence against health professionals is defined as a widespread and worrisome phenomenon in the world and is considered to be an important public health problem. Therefore, the aim of this study is to determine the views on violence against nurses of patients hospitalized in internal and surgical clinics. **Material and Methods:** The sample of the study consisted of 373 hospitalized patients in the internal and surgical clinics of a state hospital. Data were collected by the questionnaire prepared by researchers. In the evaluation of the data; number and percentage calculations were used. **Results:** The average age of the patients participating in our study is 52.09±18.59. 8.0% of the patients had a problem with one of the nurses who gave care to them during their hospitalization. To solve a problem with nurses, the patients stated that physical violence (1.3%), verbal violence (4.3%), and psychological violence (3.2%) could be used as a solution. The reasons patients experience problems were as follows: nurses who did not have effective communication skills (43.3%), who were inexperienced (23.4%), who did not answer the questions asked by the patients (23.4%), and who did not come immediately when they called (26.6%), and patients with anger control problems (30.0%). **Conclusion:** It was determined that the patients mostly used verbal/psychological violence against nurses, and nurses' ineffective communication and anger control problem of the patients were effective factors in the emergence of violence.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire personel; hemşire klinisyenler; şiddet

**Keywords:** Nursing staff; nurse clinicians; violence

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet, dünya çapında yaygın ve endişe verici bir olgu olarak tanımlanmış ve ciddi bir sağlık sorunu olarak kabul edilmiştir.<sup>1</sup> Dünya Sağlık Örgütü, Uluslararası Çalışma Örgütü ve Uluslararası Hemşireler Birliği tarafından, sağlık personelinin yarısından fazlasının

mesleklerini uygularken, şiddet davranışı ile karşılaştıkları ve bu davranışın diğer sektörlere göre sağlık alanında daha fazla ortaya çıktığı bildirilmiştir.<sup>2</sup> Hemşireler cinsel, fiziksel ve sözel şiddete, diğer sağlık çalışanlarından daha fazla maruz kalmışlardır.<sup>3,4</sup>

**Correspondence:** Emel BAHADIR YILMAZ

Giresun Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, Giresun, TÜRKİYE/TURKEY

**E-mail:** ebahadiryilmaz@yahoo.com



Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Forensic Medicine and Forensic Sciences.

**Received:** 26 Oct 2020

**Received in revised form:** 16 Nov 2020

**Available online:** 31 Dec 2020

2619-9459 / Copyright © 2021 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Hemşirelere uygulanan şiddetin türünü ve sıklığını belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda, sırasıyla %87,2, %75,0 ve %60,8'inin şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Aynı çalışmalarda, sırasıyla hemşirelerin %53,9, %63,9 ve %42,9'unun en çok sözel şiddete maruz kaldıkları ifade edilmiştir.<sup>5-7</sup> Hemşirelerin yaklaşık yarısından fazlasının fiziksel şiddete (%52,8) maruz kaldığını gösteren bir çalışmada, fiziksel saldırının %26,5'inin bir silah ile meydana geldiği bildirilmiştir.<sup>8</sup>

Türkiye'de yapılan çalışmalara bakıldığında; şiddet sıklığının %66,8-91,8'i olduğu, sözel şiddet sıklığının %79,6-98,5; fiziksel şiddet sıklığının %13,6-41,1; cinsel taciz sıklığının %10,7-25,6 olduğu görülmektedir.<sup>4,9-11</sup> Demir'in bir üniversite hastanesinde yaptığı çalışmada, hemşireler, en çok cisim atma şeklinde fiziksel şiddete, ağız dalaşı yapma, aşağılama, hakaret etme, bağırma şeklinde sözel şiddete ve sözlü cinsel taciz şeklinde cinsel şiddete maruz kaldıklarını ifade etmişlerdir.<sup>12</sup> Şiddetin en çok hasta yakını (%45,7) ve hastalar (%42,9) tarafından uygulandığı, hemşirelerin %62,5'inin karşılık vermediği/sakinleşmeye çalıştığı bildirilmiştir.<sup>13</sup>

Şiddetin, hemşireler üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Yapılan bir çalışmada, hemşireler karşılaştıkları şiddet davranışını bir yere bildirmeyip kendileri çözümlenmeye çalıştıklarını, olay sonrasında öfke, kızgınlık ve korku gibi duygusal sorunlar yaşadıklarını, mesleklerinden soğuduklarını ve iş performanslarının düştüğünü bildirmişlerdir.<sup>14</sup> Gates ve ark.nın yaptıkları çalışmada, şiddet olgusuyla karşılaşan hemşirelerin %94,0'nun travma sonrası stres bozukluğu yaşadıklarını, bu konuda stres yaşayan hemşirelerin iş verimlerinin düştüğünü belirlemişlerdir.<sup>15</sup> Durak ve ark., sağlık çalışanlarının çoğunlukla hastalar ve yakınları tarafından şiddet davranışına maruz kaldıklarını ve yaklaşık 2/3'ünün mesleki işlevselliklerinin bu durumdan olumsuz etkilendiğini belirtmişlerdir.<sup>16</sup> Hemşirelerin yaşadıkları hem fiziksel hem de ruhsal sağlık sorunlarının önlenmesi, iş doyumlarının artırılması ve tükenmişlik düzeylerinin azaltılması için hasta ve hasta yakınlarından gördükleri şiddetin nedenlerinin belirlenmesi, çözüm sürecine büyük katkılar sağlayabilir. Bu nedenle bu çalışmada, dahili ve cerrahi kliniklerde yatan hastaların, hemşirelere yönelik şiddete ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## GEREÇ VE YÖNTEMLER

### ARAŞTIRMANIN TİPİ

Araştırma, kesitsel ve tanımlayıcı olarak planlanmıştır.

### ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma, Giresun Prof. Dr. A. İlhan Özdemir Devlet Hastanesinde yürütülmüştür. Örnekleme, hastanenin dahili ve cerrahi kliniklerinde yatan ve dahil olma kriterlerini karşılayan hastalar alınmıştır. Araştırmaya dâhil edilmeden önce, araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmanın örneklem sayısı, %5 hata payı ve %95 güven aralığı ile 373 olarak belirlenmiştir. Katılımcıların, araştırmaya dâhil edilme kriterleri; 18-65 yaşında olmak ve kendi rızası ile çalışmaya katılmaktır. Araştırmadan dışlama kriterleri ise sağlık çalışanı olmak ve herhangi bir bilişsel ya da mental soruna sahip olmaktır.

### VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmanın verileri, literatür bulguları doğrultusunda araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu ile toplanmıştır.<sup>9-16</sup> Formun ilk bölümü, hastaların demografik özelliklerini içeren sorulardan oluşmuştur. Bunlar; hastanın yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, sosyal güvencesinin olup olmadığı, çalışıp çalışmadığı, yattığı servis, kronik hastalık öyküsü, sigara ve alkol kullanımı gibi sorulardır. Formun ikinci bölümü ise hastaların hemşirelere yönelik şiddet uygulama durumlarını, uyguladıkları şiddetin türünü ve nedenlerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmuştur. Veriler, hasta odasında araştırmacılar tarafından toplanmış ve verilerin toplanması yaklaşık 20-25 dk sürmüştür.

### ARAŞTIRMANIN ETİK BOYUTU

Araştırmaya başlamadan önce Giresun İli Kamu Hastaneleri Birliği Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır (42991614/106.01). Araştırma öncesinde her bir katılımcıya, araştırmanın amacı ve istediği zaman araştırmadan çekilebileceği hakkında bilgi verilmiş, hastaların sözlü ve yazılı onamları alınmıştır. Helsinki Deklarasyonu Prensipleri'ne uygun olarak araştırma yürütülmüştür.

### İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Araştırma verilerinin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 16.0 paket programı

kullanılmıştır. Verilerin sunumunda sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

## BULGULAR

Katılımcıların yaş ortalaması 52,09±18,59'dur (minimum=18, maksimum=91). **Tablo 1**'de görüldüğü gibi katılımcıların %53,1'inin kadın, %62,7'sinin evli, %38,9'unun ilkokul mezunu, %78,3'ünün sosyal bir güvenceye sahip ve %73,7'sinin çalışmadığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hastaların %66,0'ı cerrahi servislerinde yatmakta olup, %61,1'inin herhangi bir kronik hastalığı bulunmamaktadır. Grubun

büyük çoğunluğunun sigara (%78,6) ve alkol (%89,8) kullanmadığı görülmüştür.

Hastaların, hemşirelere yönelik şiddete ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde; %8,0'ının hastaneye yattığı süre içinde kendisine bakım veren hemşirelerden biriyle sorun yaşadığı, %4,3'ünün şiddet davranışını bir sağlık personeline geçmişte de uyguladığı ve %12,1'inin benzer bir olayı başka birinin yaşadığına şahit olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerle yaşanan bir sorunu çözmede, hastaların %1,3'ü fiziksel şiddetin, %4,3'ü sözel şiddetin ve %3,2'si psikolojik şiddetin bir çözüm yolu olarak kullanılabileceğini ifade etmişlerdir (**Tablo 2**).

**Tablo 3** incelendiğinde; hemşirelerin etkin iletişim kuramadıkları (%43,3), deneyimsiz olmaları (%23,4), hastaların sorularını yanıtsız bırakmaları (%23,4), çağırdıklarında hemen gelmemeleri (%26,6) ve hastaların öfke kontrol sorunu yaşamaları (%30,0) gibi nedenlerle hastaların şiddet uyguladıkları belirlenmiştir.

Hastaların, hemşirelerle yaşadıkları sorunu çözme yöntemleri incelendiğinde; hastaların en çok kullandıkları yöntemin sessiz kalmayı tercih etmek (%33,3) olduğu belirlenmiştir. Bu yöntemin ardından 2. sırayı bağırp çağırınlar (%30) oluşturmuştur. Ne yapacağını bilemeyenler (%23,4) olduğu gibi hakaret edenler (%16,6) ve sorunu yönetime iletenler (%16,6) de bulunmaktadır (**Tablo 4**).

Hastalar, hemşirelik mesleğinin zor (%87,1), yorucu (%92,2) ve önemli (%97,6) olduğunu düşünmektedir. Genel olarak hastaları dinlediklerini (%75,6), kazandıkları parayı hak ettiklerini (%89), çok rahat işleri olmadığını (%91,2), hastalarla ilgilendiklerini (%93,3) ifade etmişlerdir. Ayrıca hemşirelerin sahip oldukları eğitim konusunda da hastaların olumlu bakış açısında olduğu tespit edilmiştir. "İyi bir eğitim almadıklarını düşünüyorum." sorusuna %78,8'i katılmıyorum derken, "Bilgi düzeylerinin iyi olmadığını düşünüyorum." sorusuna %84,7'si katılmıyorum demiştir.

**Tablo 5**'te hastaların, hemşirelerin şiddete uğrama nedenleriyle ilgili görüşleri yer almaktadır. Hastalara, "Hemşireler sizce neden şiddete uğrar?" diye sorulmuş, hastalardan; hastalarla iyi iletişim kuramaları (%53,9), hastanenin fiziki çevresinin kötü ol-

Sosyodemografik özellikler	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	198	53,1
Erkek	175	46,9
<b>Medeni durum</b>		
Evli	234	62,7
Bekâr/Dul/Boşanmış	139	37,3
<b>Eğitim düzeyi</b>		
Okuryazar değil	90	24,1
Okuryazar	52	13,9
İlkokul	145	38,9
Lise	49	13,1
Lisans	37	9,9
<b>Sosyal güvence</b>		
Var	292	78,3
Yok	81	21,7
<b>Çalışma durumu</b>		
Çalışıyor	98	26,3
Çalışmıyor	275	73,7
<b>Yattığı servis</b>		
Dahiliye	127	34,0
Cerrahi	246	66,0
<b>Kronik hastalık öyküsü</b>		
Var	145	38,9
Yok	228	61,1
<b>Sigara kullanımı</b>		
Var	80	21,4
Yok	293	78,6
<b>Alkol kullanımı</b>		
Var	38	10,2
Yok	335	89,8

**TABLO 2:** Hastaların hemşirelere yönelik şiddete ilişkin görüşleri (n=373).

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Sağlık çalışanı olan bir yakını, akrabası ya da arkadaşı var mı?	175	46,9	198	53,1
Hastaneye yattığınız süre içerisinde size bakım veren hemşirelerden biriyle bir sorun yaşadınız mı?	30	8,0	343	92,0
Buna benzer bir olayı hemşire ya da başka bir sağlık çalışanıyla daha önce de yaşamış mıydınız?	16	4,3	357	95,7
Buna benzer bir olayı başka birinin yaşadığına şahit oldunuz mu?	45	12,1	328	87,9
Sizce fiziksel şiddet hemşirelerle yaşanan sorunu çözmede bir çözüm yolu olarak kullanılabilir mi?	5	1,3	368	98,7
Sizce sözel şiddet hemşirelerle yaşanan sorunu çözmede bir çözüm yolu olarak kullanılabilir mi?	16	4,3	357	95,7
Sizce psikolojik şiddet hemşirelerle yaşanan sorunu çözmede bir çözüm yolu olarak kullanılabilir mi?	12	3,2	361	96,8

**TABLO 3:** Hastaların hemşirelerle sorun yaşama nedenleri (n=30).

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
İyi bakım vermedikleri için	5	16,6	25	83,4
İyi iletişim kuramadıkları için	13	43,3	17	56,7
Tecrübesiz oldukları için	7	23,4	23	76,6
Çok ağrım olduğu için	6	20	24	80
Psikolojik gereksinimlerimi karşılamadıkları için	2	6,6	28	93,4
Sorduğum soruyu yanıtlamadıkları için	7	23,4	23	76,6
Ziyaret saatlerini kısıtladıkları için	2	6,6	28	93,4
Çok üzgün olduğum için	4	13,3	26	86,7
Tedaviyi zamanında yapmadıkları için	4	13,3	26	86,7
Çağırıldığında hemen gelmediği için	8	26,6	22	73,4
Ökemi kontrol etmede sorun yaşadığım için	9	30	21	70
Hastanenin fiziki çevresinin kötü olması	3	10	27	90
Kendimi paniklemiş hissettiğim için	1	3,3	29	96,7
Diğer	2	6,6	28	93,4

**TABLO 4:** Hastaların hemşirelerle yaşadıkları sorunu çözme yöntemleri (n=30).

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Yönetime ilettim	5	16,6	25	83,4
Bağırırım-çağırırım	9	30	21	70
Hemşirenin üstüne yürüdüm	1	3,3	29	96,7
Hakaret ettim	5	16,6	25	83,4
Küfür ettim	2	6,6	28	93,4
Tartakladım	2	6,6	28	93,4
Tokat attım	1	3,3	29	96,7
Sessiz kalmayı tercih ettim	10	33,3	20	66,7
Ne yapacağımı bilemedim	7	23,4	23	76,6
Diğer	4	13,3	26	86,7

ması (%27,3), tecrübesiz olmaları (%28,7), hastaya iyi bakım vermemeleri (%23,3), hastanın sorduğu so-

ruyu cevaplamamaları (%23,1) gibi cevaplar alınmıştır.

Hastaların, hemşirelere yönelik şiddet davranışının azaltılmasıyla ilgili önerileri Tablo 6'da verilmiştir. "Hastaya bakım veren hemşire sayısı artırılmalı" önerisine %81,8 ile "Hayır" cevabı verilirken; "Güvenlik elemanı sayısı artırılmalı" öneri-

**TABLO 5:** Hastaların hemşirelerin şiddete uğrama nedenleriyle ilgili görüşleri.

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Hastaya iyi bakım vermedikleri için	87	23,3	286	76,7
Hastalarla iyi iletişim kurmadıkları için	201	53,9	172	46,1
Tecrübesiz oldukları için	107	28,7	266	71,3
Hastanın psikolojik gereksinimlerini karşılamadıkları için	63	16,9	310	83,1
Hastanın sorduğu soruyu yanıtlamadıkları için	86	23,1	287	76,9
Ziyaret saatlerini kısıtladıkları için	21	5,6	352	94,4
Tedaviyi zamanında yapmadıkları için	46	12,3	327	87,7
Hemşireyi çağırıldığında hemen gelmediği için	61	16,4	312	83,6
Hastanenin fiziki çevresinin kötü olması	102	27,3	271	72,7
Hastanın olumsuz kişilik özellikleri	43	11,53	330	88,47

**TABLO 6:** Hastaların hemşirelere yönelik şiddet davranışının azaltılmasıyla ilgili önerileri.

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Her yere güvenlik kameraları yerleştirilmeli	158	42,4	215	57,6
Hastanelerde polisler görev yapmalı	90	24,1	283	75,9
Güvenlik elemanı sayısı artırılmalı	183	49,1	190	50,9
Hastalara hasta hakları nedir öğretilmeli	164	44,0	209	56,0
Hastaya bakım veren hemşire sayısı artırılmalı	68	18,2	305	81,8
Hastanenin fiziki koşulları iyileştirilmeli	131	35,1	242	64,9
Diğer	44	11,8	329	88,2

sine %49,1 ile “Evet” cevabı verilmiştir. Hastalar, hemşirelere yönelik şiddetin azaltılmasında polislerin görev yapmasının (%75,9), her yere güvenlik kamerası yerleştirmenin (%57,6), hastalara hasta haklarını öğretmenin (%56), hastanenin fiziki koşullarını iyileştirmenin (%64,9) pek caydırıcı olmayacağına düşünmektedirler.

## TARTIŞMA

Bu çalışmada, hastaların %8,0'nın yattığı serviste çalışan hemşireler ile sorun yaşadığı ve %4,3'ünün buna benzer bir durumu herhangi bir sağlık personeli ile geçmişte de yaşadığı belirlenmiştir. Hemşirelerle yaşanan bir sorunu çözmede, hastaların %1,3'ü fiziksel şiddetin, %4,3'ü sözel şiddetin ve %3,2'si psikolojik şiddetin bir çözüm yolu olarak kullanılabileceğini ifade etmişlerdir. Yoğun bakımda yatan hastaların yakınları ile yapılan bir çalışmada, katılımcıların %13,3'ü sağlık çalışanlarına uygulanan şiddeti onayladıklarını bildirmiştir.<sup>17</sup> Acil servise başvuran hastaların yakınları ile yapılan başka bir çalışmada ise %50,5'inin daha önce sağlık çalışanlarına yönelik şiddet davranışında buldukları bulunmuştur (Yılmaz C. [The anger expression styles of the relatives of the patients admitted to the emergency department and preparation of the perspectives of violence against health workers]. *Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, 2020*). Bu noktada, yıllar içerisinde sağlıkta şiddetin bu kadar artmış olmasının nedenleri belirlenmeli ve önlemler alınmalıdır.

Araştırmamıza katılan hastaların, hemşirelerin iyi iletişim kurmamaları, hastaların öfkelerini kontrol etmede sorun yaşamaları, çağırdıklarında hemen gelmemeleri, tecrübesiz olmaları ve hastaların sordukları soruları yanıtlamamaları nedeniyle hemşirelerle sorunlar yaşadıkları belirlenmiştir. Yavuz'un sağlık çalışanlarına yönelik şiddeti araştırdığı çalışmasında, benzer sonuçlar elde edilmiştir (Yavuz Aİ. [The violence against healthcare workers under occupational health and safety regulations]. *Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, 2014*). Bu çalışmaya göre sağlık çalışanlarının, hastayı ya da hasta yakınlarını yeterince bilgilendirmemeleri ve hastayla yeterli bir iletişim kuramamaları, şiddet görme durumlarını etkileyen en önemli etkenlerden 2'si olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde, Jiao ve ark. ile AL-

Bashtawy ve Aljezawi'nin çalışmalarında da kötü ve yetersiz iletişimin, hemşirelere yönelik şiddeti önemli derecede etkilediği belirlenmiştir.<sup>7,18</sup> Hastaların çağırdığı zaman hemşirelerin hemen gelmemeleri bulgusu, Emiroğlu ve ark.nın yaptıkları çalışmada elde edilen hastaların uzun bir süre beklemeleri ve istedikleri hizmeti alamamaları bulgularıyla benzerlik göstermektedir.<sup>19</sup> Çoğunlukla şiddet davranışının iletişim yetersizliğinden ve öfke kontrol probleminden kaynaklandığını söyleyebiliriz.

Araştırmamıza katılan hastaların hemşirelerle yaşadıkları sorunu çözme yöntemlerinin; sessiz kalmak, bağırıp çağırmak, ne yapacağını bilememek, hakaret etmek ve sorunu yönetime iletmek olduğu belirlenmiştir. Bu yöntemler incelendiğinde, hastaların sözel ve psikolojik şiddeti oldukça sık kullandıkları söylenebilir. Yavuz'un yaptığı çalışmada da sağlık çalışanlarının en çok maruz kaldığı psikolojik şiddet türünün hakarete uğramak olduğu belirlenmiştir (Yavuz Aİ. [The violence against healthcare workers under occupational health and safety regulations]. *Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, 2014*). Bununla birlikte, sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin araştırıldığı çalışmalarda, sağlık çalışanlarının en fazla sözel ve psikolojik şiddete maruz kaldıkları belirlenmiştir.<sup>6,8,10,15,20</sup> Bu durum, toplumun sorun çözme becerilerinin ve etkili iletişim kurma becerilerinin yetersizliği ile ilişkilendirilebileceği gibi şiddetin bir sorun çözme aracı olarak kullanılmasından da kaynaklanmış olabilir.

Hastalar, hemşirelere yönelik şiddetin azaltılmasında polislerin görev yapmasının, her yere güvenlik kamerası yerleştirmenin, hastalara hasta haklarını öğretmenin ve hastanenin fiziki koşullarını iyileştirmenin pek caydırıcı olmayacağını düşünmüşlerdir. Yapılan bir çalışmada, şiddete maruz kalan hemşireler, bekleme odalarının hasta ve yakınları açısından daha konforlu hâle getirilmesini, yasaların düzenlenmesini ve hastalara düzenli bilgi veren bir sistemin yapılandırılmasını önermişlerdir.<sup>21</sup> Ayrıca hasta ve yakınlarının şiddet davranışını önlemek ve azaltmak için sağlık çalışanlarına yönelik kişiler arası becerileri ve davranış yönetim tekniklerini içeren eğitim programlarının yapılandırılması da önerilmiştir.<sup>22</sup> Bahadır-Yılmaz ve Kurşun, beyaz kod uygulamasında önemli eksikliklerin olduğunu ve çalışanların şiddete maruz kalsa bile beyaz kod uygulamasına başvurmadıklarını

bildirmişlerdir.<sup>23</sup> Bu durum, sağlıkta şiddetin yasal boyutunun ve beyaz kod uygulamasının da gözden geçirilmesini gerekli kılmaktadır. Dolayısıyla sağlıkta şiddet sorununu çözmek, çok boyutlu önlemlerin alınmasını ve girişimlerin yapılandırılmasını gerektirmektedir.

## SONUÇ

Bu çalışmada, katılımcıların hemşirelere karşı şiddete ilişkin pozitif tutumlara sahip oldukları, yani şiddet davranışını kabul edilebilir bulmadıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin, iletişim eksikliği ve hastaların öfke kontrol problemi nedeniyle katılımcıların hemşirelere yönelik şiddet davranışı uyguladıkları veya kabul edilebilir buldukları saptanmıştır. En çok uygulanan şiddet türü sözel/psikolojik şiddettir. Sağlıkta şiddet sorununu çözmek için daha farklı ve bütüncül yaklaşımlara ihtiyaç olduğu bildirilmiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda, hemşirelere yönelik hasta şiddetini önlemede şu önerilerde bulunulmuştur. Hemşirelerin bakıma daha çok ve etkin bir şekilde zaman ayırabilecekleri çalışma koşullarının oluşturulması ve sürdürülmesi ile hastaların hemşire-

lik bakımından memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve elde edilen sonuçlara göre hastaların memnuniyetlerini artırıcı kurum içi politikaların oluşturulması önerilmiştir.

### Finansal Kaynak

*Bu çalışma, Giresun Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir (Yıl:2017, No: SAĞ-BAP-A-140316-86).*

### Çıkar Çatışması

*Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.*

### Yazar Katkıları

**Fikir/Kavram:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun; **Tasarım:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun; **Denetleme/Danışmanlık:** Emel B. Yılmaz; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun; **Analiz ve/veya Yorum:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun; **Kaynak Taraması:** Emel Bahadır Yılmaz; **Makalenin Yazımı:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun; **Eleştirel İnceleme:** Emel B. Yılmaz; **Kaynaklar ve Fon Sağlama:** Emel B. Yılmaz, Arzu Kurşun.

## KAYNAKLAR

1. Pınar T, Pınar G. [Healthcare workers and workplace violence]. TAF Preventive Medicine Bulletin. 2013;12(3):315-26. [Link]
2. Türkmenoğlu B, Sümer HE. [Frequency of healthcare workers' exposure to violence in the city center of Sivas]. Ankara Med J. 2017;4:216-25. [Link]
3. Annagür B. [Violence towards health care staff: risk factors, aftereffects, evaluation and prevention]. Current Approaches in Psychiatry. 2010;2(2):161-73. [Link]
4. Demirci Ş, Uğurluoğlu Ö. An evaluation of verbal, physical, and sexual violence against healthcare workers in Ankara, Turkey. J Forensic Nurs. 2020;16(4):E33-41. [Crossref] [PubMed]
5. Ünsal Atan S, Baysan Arabacı L, Sirin A, İslar A, Donmez S, Unsal Guler M, et al. Violence experienced by nurses at six university hospitals in Turkey. J Psychiatr Ment Health Nurs. 2013;20(10):882-9. [Crossref] [PubMed]
6. Balamurugan G, Jose TT, Nandakumar P. Patients' violence towards nurses: a questionnaire survey. International Journal of Nursing. 2012;1(1):1-7. [Link]
7. ALBashtawy M, Aljezawi M. Emergency nurses' perspective of workplace violence in Jordanian hospitals: a national survey. Int Emerg Nurs. 2016;24:61-5. [Crossref] [PubMed]
8. Al-Omari H. Physical and verbal workplace violence against nurses in Jordan. Int Nurs Rev. 2015;62(1):111-8. [Crossref] [PubMed]
9. Talas MS, Kocaöz S, Akgüç S. A survey of violence against staff working in the emergency department in ankara, Turkey. Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci). 2011;5(4):197-203. [Crossref] [PubMed]
10. Eker HH, Özder A, Tokaç M, Topçu İ, Tabu A. Aggression and violence towards health care providers, and effects thereof. Archives of Psychiatry and Psychotherapy. 2012;4:19-29. [Link]
11. Kaya A, Karadayı B, Kulusayın MÖ, Aslan NA, Oral G. Violence in the health sector and its properties: a questionnaire towards physician working in the emergency departments. JAEM. 2014;13:124-30. [Link]
12. Demir G. [The analysis of the state of exposure to violence of the nurses working at a university hospital]. İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2014;3(1):25-8. [Link]
13. Edirne T, Aslan S, Acar N, Emre N, Arat Ş, Kara ŞÇ, et al. [Prevalence and characteristics of violence towards health care staff]. Smyrna Tıp Dergisi. 2015;3:35-41. [Link]
14. Kahrman İ. [Determination of the situation of exposed to verbal and physical violence of nurses]. Journal of Psychiatric Nursing. 2014;5(2):77-83. [Crossref]
15. Gates DM, Gillespie GL, Succop P. Violence against nurses and its impact on stress and productivity. Nurs Econ. 2011;29(2):59-66, quiz 67. [PubMed]
16. Durak TÇ, Yolcu S, Akay S, Demir Y, Kılıçaslan R, Değerli V, et al. [Investigation of violence incidents by the patient or patients' relatives directed towards the health care professionals in Bozyaka Training and Research Hospital]. Genel Tıp Dergisi. 2014;24:130-7. [Link]

17. Paslı Gündoğan E, Öztürk S, Uğur E. [Violence to the health care professionals in the ICU: does the anger level of patient's relatives effects their opinions?]. *Journal of Health and Nursing Management*. 2017;1(4):1-7.[\[Link\]](#)
18. Jiao M, Ning N, Li Y, Gao L, Cui Y, Sun H, et al. Workplace violence against nurses in Chinese hospitals: a cross-sectional survey. *BMJ Open*. 2015;5(3):e006719.[\[Crossref\]](#) [\[PubMed\]](#) [\[PMC\]](#)
19. Emiroğlu ON, Öztürk Çopur E, Kuru Alici N. Analysis of violence in-cidents towards health care workers in Turkey between 2012 and 2016: reflected in the press. *GuJHS*. 2020; 9(2):82-9.[\[Crossref\]](#)
20. Banda CK, Mayers P, Duma S. Violence against nurses in the southern region of Malawi. *Health SA Gesondheid*. 2016;21:415-21. [\[Crossref\]](#)
21. Mishra S, Chopra D, Jauhari N, Ahmad A, Kidwai NA. Violence against health care workers: a provider's (staff nurse) perspective. *Int J Community Med Public Health*. 2018;5(9): 4140-8. [\[Crossref\]](#)
22. Pereira CAR, Borgato MH, Colichi RMB, Bocchi SCM. Institutional strategies to prevent violence in nursing work: an integrative review. *Rev Bras Enferm*. 2019;72(4):1052-60.[\[Crossref\]](#) [\[PubMed\]](#)
23. Bahadır-Yılmaz E, Kurşun A. Opinions of staff working in workplace-violence-related units on violence against nurses: a qualitative study. *Arch Environ Occup Health*. 2020;1-9.[\[Crossref\]](#) [\[PubMed\]](#)