

ŞİDDETLE BAŞA ÇIKMAK




549
237
5075

**Şiddet
Bildirim
Hattımız**



ANTALYA TABİP ODASI

www.antalyatabip.org.tr

ŞİDDETLE BAŞA ÇIKMAK



ANTALYA TABİP ODASI

Meltem Mah. 3. Cad. Üzeri 3808 Sok. Sağlıkçılar Apt. Kat:3 07050 ANTALYA

Tel.: (0242) 237 50 75 - 237 11 88 Fax: (0242) 237 37 48

Gsm: (0533) 547 71 54

www.antalyatabip.org.tr E-mail: antalyatabip@antalyatabip.org.tr

Değerli meslektaşımız

Hekimlik mesleğinin giderek daha zor koşullarda uygulandığı günümüzde, hekimlerimizin acil bir durumla karşılaşma olasılığı yüksektir. Hasta ve hasta yakınlarının şiddetinden idare ile yaşanan sorunlara, işveren ile yaşanan çelişkilerden hekimlik mesleğinin uygulanmasına ilişkin sorunlara birçok alanda zorluklara karşı karşıya kalınmaktadır.

Her geçen gün genel olarak toplumsal şiddet, alanımızda ise hekim ve diğer sağlık çalışanlarına yönelik şiddet artmaktadır. Yaşam hakkını ortadan kaldıracak boyuta ulaşan şiddet ise, artık hekimler açısından birinci derecede mesleki risktir.

Yapılan bilimsel çalışmalar, şiddetin sağlık çalışanlarını açık bir biçimde tehdit ettiğini, bu durumun çalışma ortamına olumsuz olarak yansıdığını ve giderek durumun daha da kötüleşeceğini ortaya koymaktadır. Bu durumda yalnızca fiziksel şiddetin değil, diğer şiddet türlerinin, özellikle sözlü kaba ifadelerin ve psikolojik şiddetin de hassasiyetle değerlendirilmesi gerekmektedir.

Hekimlerimizin şiddete ilişkin karşılaştıkları acil sorunları Antalya Tabip Odası ile paylaşmasını ve meslek örgütümüz ile birlikte ortak çözüm bulunmasını sağlamak amacıyla Antalya Tabip Odası Şiddet Bildirim Hattı kurulmuştur.

ŞİDDET BİLDİRİM HATTI'nı arayan hekimlerimiz **0.549 237 50 75** nolu hattın ucunda Oda'mız yetkilisine veya hukuk bürosuna ulaşabilecektir.

Tüm hekimlerin sağlıklı ve şiddetsiz bir ortamda çalışması dileği ile

Antalya Tabip Odası
Yönetim Kurulu

***Not:** Elinizdeki broşür TTB Şiddete Sıfır Tolerans Çalışma Grubu tarafından hazırlanan “Şiddetle Başa Çıkmak” adlı broşürden kısaltılarak hazırlanmıştır.*

Kriz Yönetimi

Riskin yönetilemediği durumlarda şiddetle sonuçlanabilecek bir kriz anı ortaya çıktığında uyarı işaretleri dikkate alınmalı ve bilinçli bir biçimde sözlü sakinleştirme becerileri kullanılabilirdir.

Kriz anında mutlaka sorumluluklarınız ölçüsünde krizi yönetmeye çalışın. Yönetilmeyen kriz felakete yol açabilir.

Şiddetin uyarı işaretleri:

- Hızlı yürüme, sinirli hareketler- sesler
- Diğer insanlara çok yaklaşma
- Yükselmiş ses tonu
- Duvarlara, eşyalara vurma, kendine vurma
- Uygun olmayan gülmeler
- Ani durma ve ardından saldırma
- Şiddet olaylarının idaresi için kişilik tipi, fiziki çevrenin durumu ve mesleki yeterlilik önemlidir.
- **Kriz yönetiminde başlıca ilkeler:**
- Sakin tutum takınılmalı, aynı zamanda da yönlendirici ses tonu kullanılmalı.
- Sınırlar sakın ama belirgin bir şekilde ortaya konmalı.

- Aşağılayıcı davranılmamalı.
- Agressif kişi konuşurken ona bağırmamalı.
- Emir verilmemeli.
- Tehdit edilmemeli.
- Yeterli fiziksel mesafe oluşturulmalı.
- Uyanık olmalı ve gerektiğinde kaçmak için açık kapı saptanmalı.
- Kişiyi dinlemeye çalışmalı.
- Kişinin vücut diline dikkat edilmeli.
- Saldırgan kişi diğer kişilerden uzaklaştırılmalı.

Öfkeli kişiyi sakinleştirme:

1. Öfkeli davranış, kişi için pek çok davranış arasından seçilmiş bir davranıştır. Bu davranışı seçmiş olmasının ona bir yararı olacağını düşünmüş olabilir. Öfkeli davranış ile kendi gereksinimlerine başkalarının ilgisini çekmeyi amaçlamış olabilir. İstemediği şeylerden kaçmış olabilir. Öfkeli davranışı ile bir başka durum veya kişiyi kontrol etmeyi amaçlayabilir.

2. Öfkeli bir kişiyle iletişim halinde olan kişi, o sırada kendi duygularını tanımlayabilmelidir. Eğer yardım edecek kişi

aşırı öfkeliyse durumu idare etmekte çok etkili olmayacaktır.

3. Öfkeli bir kişiye müdahale edecek kişinin kendisi öfkelendiğinde, duygularını kontrol altına alabilmek için, yaptıklarını veya düşüncelerini değiştirebilme potansiyeline sahip olması gereklidir.

4. Öfkeli kişiyle karşılaşan kişi hızlı bir değerlendirme yapmalıdır:

- Öfkeli kişide hata bulmaktan ve onu eleştirmekten kaçınıyor muyum? (Hata bulma, eleştirme)
- Yargılayıcı olmaktan kaçınıyor muyum? (Yargılama)
- Öfkeli kişiyi istemediği şeyleri yapmaya zorluyor muyum? (Zorlama)
- Kendimi çatışmadan uzak tutabiliyor muyum? (Kişisel çatışmadan uzak dur)
- Öfkeli kişinin karar verme ve seçim yapma hakkı olduğuna inanıyor muyum? (Onun haklarına saygı göster)
- Öfkeli kişinin bakış açısından durumu görebiliyor muyum? (Onun bakış açısını anlamaya çalış)
- Öfkeli kişinin gereksinimlerini anlayabiliyor muyum? (Empati yap)

- Öfkeli kişiyle olan iletişimde benim profesyonel bir şekilde yaklaşım göstermem ve onu sakinleştirmeye çalışmam gerektiğini düşünüyorum muyum? (Sen öfkelenme, sen sakinleştir)

5. Erken uyarı işaretlerini tanı. Öfkeli davranışın ortaya çıkmasından önce veya büyümeden önlenmesi mümkün olabilir.

6. Aktif şekilde dinle. Öfkeli kişinin söylediklerine, duygularına ve vücut diline dikkat edilmelidir.

7. Öfkeli kişiye, onun öfkeli olduğunu hissettiğini ifade et.

8. Öfkeli kişiye haklı olduğu bir nokta olduğunu söyle (Bu haklılık % 2 oranında olsa bile). Bu şekilde bir onaylama veya hemfikir olma işe yarayabilir.

9. Özür dileme oldukça iyi bir sakinleştirme yoludur.

10. Sakinleşme sağlandıktan sonra kişi eleştiriye davet edilmeli ve öfkelenme nedenlerini ve eleştirileri sorulmalıdır.

Şiddeti Değerlendirme

1. Şiddetin mesleğinizle ilgili bir risk olduğunu bilin ve sağlık alanında çalışanlara uygulanan şiddetle ilgili bilgilerin

2. Risk ve kriz yönetimi ile ilgili bilgi ve beceri edinin

3. Çalıştığınız sağlık kurumunun çalışma koşullarını değerlendirin

4. Uyguladığınız sağlık hizmetinin niteliklerini değerlendirin

5. Hasta popülasyonunuzun özelliklerini değerlendirin

6. O kurumda daha önce şiddet olayı olup olmadığını, varsa nedenlerini ve sonuçlarını araştırın

7. Kurumda özellikle şiddet temelinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin uygulanıp uygulanmadığını kontrol edin

8. Güvenlik tedbirleri yoksa ya da yeterli değilse yetkilileri uyararak yasalarda belirtilen (standart-özel) önlemlerin alınmasını sağlayın

9. Girişimleriniz sonuçsuz kaldığında çalışma durumunuzu yeniden değerlendirin

Şiddete Karşı

Eylem Planı – I (Önlem Alma)

1. Çalışmaya devam ettiğiniz durumda çalışma ekibinizi/arkadaşlarınızı şiddet ve sonuçları konusunda uyarın ve kriz anına

karşı ortak bir mücadele platformu ve programı oluşturun

2. Krize yol açabilecek herhangi bir olasılık durumunda önceden planlanan şekilde ekibi uyararak harekete geçmesini sağlayın

3. Krizi yönetirken sürekli değerlendirmede bulunun

4. Yönetemeyeceğiniz kriz durumunda özellikle can güvenliğinizi sağlayın

5. Krizin sona erdiğinden emin olun

6. Acil sağlık sorunlarınızı çözün

7. Kriz yönetiminizin sonucu ne olursa olsun durumu ilgili yazılı tutanakla sorumlulara bildirin

8. Devam eden sağlık sorununuz varsa çözümleyin

9. Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili durumunuzu yeniden değerlendirin

Eylem Planı – II (Kriz Yönetme)

1. Çalışma ekibi ile şiddete karşı ortak bir program oluşturamadığınız ve çalışmaya devam ettiğiniz durumda şiddetle ilgili bilgi ve becerilerinizi daha da geliştirin

2. Kriz olgusunun ön belirtilerinde güvenlik önlemlerinizi alarak krizi yönetmeye çalışın

3. Krizi yönetme olasılığınızın olmadığı durumlarda kesinlikle can güvenliğini sağlayın

Kriz Sonrası

1. Kriz anı sona erdiğinde olayı tüm ayrıntıları ile olayı raporlaştırın

2. Raporda size karşı yapılmış her türlü saldırıyı ayrı ayrı belirtin, detaylandırın

3. Kamu malına verilmiş bir zarar varsa bu durumu raporda belirtin

4. Hazırladığınız raporu görgü tanıklarına açık isim ve adresleri ile imzalatın

5. Fiziki saldırı durumunda bir hekim raporu alın

6. Durum ve sağlığınızla ilgili raporları kurum amirinize iletin

7. Antalya Tabip Odası'nın Acil Şiddet Hattı'nı arayarak durumunuzla ilgili bilgi verin

8. Hukuksal mücadele için belgelerinizle birlikte Cumhuriyet Savcılığı'na başvurun. Bu konuda odanızdan hukuksal destek alabilirsiniz

9. Durum kamu davası özelliği taşıdığı için kurumunuzun da başvuruda bulunduğunu takip edin

Şiddetle Karşılaştığınızda Yapmanız Gerekenler

“Öncelikle kişisel güvenliğinizi sağlayın, saldırgandan uzaklaşarak güvenli bir alanda durun.”

Hukuksal Algoritma

Olay yerinde ve anında tutanak tutun ve görgü tanıklarına imzalattırın.

Hastane polisine/güvenlik birimine bilgi verin.

Kurum/çalıştığınız işyeri yetkilisine bilgi verin.

Sağlık durumunuzla ilgili tıbbi rapor alın.

Antalya Tabip Odası Şiddet Başvuru Hattını arayın (**0.549 237 50 75**). Bilgi verin, kurumsal ve hukuki destek isteyin.

İnternet üzerinden Antalya Tabip Odası / Şiddet Bildiri Formu'nu doldurun. Hukuki işlem için şikayetçi olmanız bile (olmanız gerekmez) yine de süreci izleyin.

Açılan kamu davasına istediğiniz takdirde müdahil olma hakkınız olduğunu unutmayın.

Saldırgandan ya da çalışılan kurum yönetiminden tazminat talep etme hakkınız olduğundan mevcut durumu bu yönüyle değerlendirin.

Şiddet sonrası bedensel/ruhsal açıdan tıbbi destek alın.

Tutanak İçeriği

Tutanakta şiddete dair olayın gelişimini/öyküsünü konuşma diliyle anlatabilirsiniz. Bunu yaparken aşağıdaki içeriği/çerçeveyi kullanınız.

1. Saldırının olduğu tarih
2. Saldırı saati
3. Saldırıya uğradığınız yer
4. Saldırı anında yaptığınız iş
5. Saldırının başlama nedeni
6. Detaylı olarak saldırının oluş şekli, türü, kullanılan araçlar
7. Saldırı sonucu vücudunuzda ve çevrede oluşan olumsuzluklar
8. Saldırgan/saldırganların yaş ve cinsiyetleri, biliniyorsa isimleri
9. Saldırıcıyı görenlerin ad ve soyadları, imzaları varsa iletişim bilgileri

TOPLUMDA YAŞANAN HER TÜR DEN ŞİDDETİ KINIYOR

SAĞLIKTA ŞİDDETİN
SON BULMASI
DOSTÇA BİR SAĞLIK
ORTAMI İÇİN

TALEPLERİMİZDE
ISRAR EDİYORUZ!



ANTALYA TABİP ODASI

www.antalyatabip.org.tr