

T.C.
Sağlık Bakanlığı
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı
Beyaz Kod Birimi



Çalışan Hakları ve Güvenliği Rehberi

Sağlık çalışanlarımızın güvenli ortamlarda ve yüksek motivasyonla çalışmasının sağlanması Sağlıkta Dönüşüm Programımızın temel hedeflerindendir. Bakanlığımızca bu çerçevede, sağlık çalışanlarının güvenliğine yönelik birçok düzenleme yapılmıştır. Bakanlığımızca yapılan bu düzenlemeler “Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet” temelinde birleştirilerek sadeleştirilmiştir.

1. AMAÇ:

Bu rehberin temel amacı, sağlık çalışanına yönelik gerçekleşebilecek olayların şiddet öncesi evrede kurumların yapısal hazırlık ve refleks düzeyini artırmakla birlikte, şiddet olayı meydana geldiği anda ve sonrasında yürütülmesi gereken iş ve işlemler konusunda ilgili mevzuata göre sağlık çalışanlarını ve kurum yöneticilerini bilgilendirmektir.

2. KAPSAM:

Tüm kamu, üniversite, özel sağlık kurum ve kuruluşları ile bu kurum ve kuruluşlar bünyesinde veya bağlı olarak faaliyet gösteren çalışan hakları ve güvenliği birimleri, İl Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlüklerini ve Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimini kapsar.

3. DAYANAK:

Bu rehber, Sağlık Bakanlığı’nın 2012/23 sayılı çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi, Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik, Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, İç İşleri Bakanlığı’nın 2012/22 sayılı Sağlık Çalışanlarına Karşı İşlenen Suçların Soruşturulması Genelgesi ve Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün 29.06.2012 tarihli 12989 sayılı Beyaz Kod İl Koordinatörlerinin Belirlenmesi konulu yazısına dayanılarak hazırlanmıştır.

4. TANIMLAR:

- a. Çalışan: Kamu veya özel sağlık kurumlarında, sağlık hizmeti sunan tüm sağlık meslekleri mensuplarını ve sağlık meslekleri mensubu olmasa bile sağlık hizmetinin verilmesine sorumlu olarak iştirak eden ve hizmetin verilmesine destek sağlayan kimseleri,
- b. Çalışan Güvenliği: Sağlık hizmeti sunumu esnasında çalışanların fiziksel veya sözel şiddete maruz kalmalarına yol açabilecek her türlü işlem ve süreçler ile ilgili alınacak tedbir ve iyileştirme uygulamalarına yönelik faaliyetleri,
- c. Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi: Sağlık Bakanlığının 2012/23 sayılı genelgesi kapsamında kurulan Sağlık kurum ve kuruluşlarında, çalışanların hakları ve güvenliğine yönelik talep ve şikâyetlerini kabul eden, başvurularını değerlendirerek raporlayan, raporları ilgili birimlere ve bakanlığa ileten, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını ve takibini sağlayan birimi,
- d. Şiddet: Türk Ceza Kanunu’nda suç olarak tanımlanan her türlü zorbalık, darp, cebir, tehdit, hakaret ve taciz şeklinde ortaya çıkan ve kişilerin fiziksel, zihinsel, ruhsal, ahlaki veya sosyal gelişimine zarar vermek ile sonuçlanabilen kasıtlı olarak güç kullanılması,
- e. Sağlık Kurum ve Kuruluşu: Ayakta ve/veya yatarak sağlık hizmeti sunan kamu, üniversite ve özel sektöre ait tüm sağlık kurum ve kuruluşlarını,
- f. Beyaz Kod İl Koordinatörü: Sağlık kurum ve kuruluşlarına ve sağlık çalışanlarına hukuksal destek sağlayan Sağlık Müdürlüğü Hukuk Birimini ifade eder.

- g. Beyaz Kod Birimi: Sağlık Bakanlığının 2012/23 sayılı genelgesi kapsamında kurulan, sağlık çalışanlarına yönelik gerçekleşen şiddet olaylarının bildirimlerini alıp, ilgili olayların adli makamlara iletilmesini ve takibini yapan birimi ifade eder.

5. SÜREÇ VE FAALİYETLER:

Sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personelin güvenliği ve personele karşı kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiilin gerçekleşmesi halinde yapılacak iş ve işlemlere ait süreç ve faaliyetler başlıca iki ana başlık altında incelenebilir.

Şiddet Öncesi Dönem: Çalışan güvenliğini sağlamak amacıyla kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülen tedbir amaçlı koruyucu, önleyici ve düzenleyici çalışmaların bütününe kapsayan süreçleri ifade eder. Kurum yöneticileri ile kalite direktörleri ve çalışan hakları ve güvenliği birimlerince yürütülen çalışmalarda amaç, çalışanların güvenli bir ortamda yüksek motivasyonla çalışmalarını sağlamaktır. Bu amacı gerçekleştirirken bakanlığın görüşleri ve kuruma özgü hazırlanacak programlar doğrultusunda tedbirler alınır, potansiyel risk faktörleri değerlendirilir.

- Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri oluşturularak, çalışanların kendi çalışma şartlarına yönelik güvenlikleri ile ilgili hususlardaki görüş ve önerileri dikkate alınmalı, kaygı ve endişeleri izlenmelidir. Talep ve şikayetleri ile birlikte şiddete maruz kalma açısından risk durumları da değerlendirilerek birim tarafından raporlar halinde kurum yönetimine iletilmelidir. Düzeltici ve önleyici çalışmaların yürütülmesi takip edilmelidir. Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi tarafından yürütülen tüm faaliyetlerde, çalışan güvenliğini sağlamak amacıyla oluşturulan diğer ekip ve komitelerle işbirliği ve eşgüdüm sağlanmalıdır.
- Beyaz Kod uygulamasına geçilmeli, belirli aralıklarla yapılacak tatbikatlar yoluyla sistemin etkin bir şekilde işleyip işlemediği kontrol edilmelidir. Müdahale ekiplerinin olay yerine en kısa sürede ulaşması ve etkin bir müdahale için olay analizlerinin doğru yapılması, kuruma özgü önceden alınan tedbirlerin işlerliği değerlendirilmeli, yeni tedbirlerin gerekliliği analiz edilmeli ve elde edilen sonuçlar kurum yöneticilerine sunulmalıdır.
- Güvenlik kameraları yalnızca şiddet sonrası suç unsurlarını ortaya çıkarmak için değil aynı zamanda suça yönelik davranışlarda caydırıcı bir etkiye de sahiptir. Kuruma özgü risk değerlendirmesi çerçevesinde, riskli alanlarda yeterli sayıda güvenlik kamerası ve güvenlik görevlisi bulundurmak, şiddete ve suça yönelme davranışlarını önemli ölçüde azaltacaktır.
- Hasta ve yakınlarının yoğun bulundukları alanlarda “Emeğe Saygı Şiddete Sıfır Tolerans” temalı afişler, broşür ve el kitapçıkları bulundurulmalıdır. Sağlık çalışanlarına karşı hizmet sunumu sırasında işlenecek suçların şikayete bağlı olmaksızın adli makamlara intikal ettirileceği ve şiddete uğrayan çalışanın hizmetten çekilme hakkı olduğu gibi konularda toplumun bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- Sağlık çalışanları ve güvenlik görevlilerine yönelik hizmet içi eğitimler, kuruma özgü hazırlanan çalışan güvenliği programı ve risk değerlendirmeleri çerçevesinde belirli bir plana göre düzenli olarak yapılmalıdır. Verilebilecek eğitimlerin içeriğinde; Şiddete maruz kalanların, Kendisine şiddet bildirimini iletilen kurum yöneticilerinin, Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin, Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlerinin, Bakanlık Beyaz Kod Biriminin

yaptığı iş ve işlemler ile İletişim, empati, öfke kontrolü, öfkeli hasta ve yakınları ile iletişim vb konular yer almalıdır.

Şiddet ve Sonrası Dönem: Şiddet öncesi dönemde hazırlık düzeyi yüksek olan kurumların, şiddet sırası ve sonrasında karşılaşılabileceği sorunlara karşı refleks düzeyi de yüksek olacaktır.

Sağlık Bakanlığı Alo 113 Beyaz Kod Birimini, kurum/kuruluş yönetimlerini ve güvenliğini, kolluk güçlerini, Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlerini ve adli makamları kapsayan bu dönemde sağlık çalışanlarının ve kurum yöneticilerinin yapacağı işlemler aşağıda özetlenmiştir.

- a. Şiddet meydana geldiği anda derhal Beyaz Kod aktive edilmelidir. Özel güvenlik ve hastane polisinin de iştirakleri ile gerekli müdahale yapılarak yaşanan olayın çalışana yönelik fiziksel bir darp olayına dönüşmesi engellenmeli ve olaya ilişkin tutanaklar titizlikle tutulmalıdır. Tutulan tutanaklar kurum/kuruluş yöneticilerine iletilir.
- b. Kamu ve özel tüm sağlık kurum kuruluşlarında, sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını 24 saat süreyle takip etmek üzere kurulan “Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi” 113 nolu telefonla aranarak veya <http://www.beyazkod.saglik.gov.tr> adresinde yer alan “Bildirim Formları” doldurularak yaşanan şiddet olayı Bakanlığa bildirilir. Bildirimler, yöneticiler tarafından yapılabileceği gibi şiddete uğrayan sağlık çalışanı tarafından da yapılabilir.
- c. Bildirimler internetten form yoluyla yapılmış ise, Bildirim Formu 1 den sonra mutlaka Bildirim Formu 2’nin de doldurulmuş olması gerekir. Bildirim Formu 2 anket formatında olup “Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet” sorununa ilişkin kuramsal çerçeve oluşmasına ve çözüme yönelik yeni yaklaşımlar, yöntem ve teknikler geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.
- d. Kurum/Kuruluş yöneticileri kendisine iletilen şiddet olaylarını eğer Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimine bildirilmemiş ise derhal Alo 113 hattını arayarak yada <http://www.beyazkod.saglik.gov.tr> web adresindeki bildirim formlarını doldurarak Bakanlığa iletir. Eş zamanlı olarak kendisine iletilen şiddet olaylarını ilgili Sağlık Müdürlüğü’nün Beyaz Kod İl Koordinatörlüğüne ve adli makamlara iletir.
- e. Bakanlık Beyaz Kod Birimi, yöneticilere ve ilgili personele sonraki süreçler hakkında rehberlik etmekle birlikte, olayın adli makamlara ve Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlüğüne iletilip iletilmediğini takip eder.
- f. Yapılan bildirimler üzerine Sağlık Müdürlüğü Beyaz Kod İl Koordinatörlüğü, kamu hizmeti sunumu sırasında görevinden dolayı şiddete maruz kalan ilgili çalışanın veya kanuni mirasçılarının talepte bulunması halinde gerekli hukuki yardımı sağlar. Hukuki yardım talebi kurum veya kuruluş yöneticilerine de bildirilebilir.
- g. Şiddete maruz kalan personel hukuki yardım talep etmezse veya adli mercilerce yapılacak tahkikat sonucunda ilgili personel sanık durumuna gelirse hukuki yardım sağlanmaz.

Katkıda Bulunanlar:

- 1- Psikolog Adem ESEN Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi
- 2- SHU Sabire Burçak TOKER Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi

- 3- SHU Hilal İNDERE Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi
- 4- Psikolog Yiğit Vahid ÖZDEN Sağlık Bakanlığı Beyaz Kod Birimi
- 5- Dr. Hasan YILMAZ Balıkesir İl Sağlık Müdürü
- 6- SHU Ahmet KISACIK Balıkesir İl Sağlık Müdürlüğü