

Hastanelerde Hizmet Alım Personellerine Yönelik Şiddet Olaylarının Değerlendirilmesi

Ebru KALE¹

Bilal SALİM²

Yeşim BAYTOK³

Sultan TORTUMLUOĞLU⁴

Arzu KÜÇÜK⁵

Murat ERARSLAN⁶

ÖZ

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet incelenirken, sadece sağlık hizmet sunucusu olarak görev yapan doktor, hemşire, teknisyen vb. meslek grupları ele alınmaktadır. Ancak hastanenin her yerinde hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim halinde olan temizlik, güvenlik, yemek, sekreterlik gibi hizmet alım personellerinin yaşadığı şiddet olaylarının detaylı bir analizine rastlanmamıştır. Hastanemizde görev yapan 894 hizmet alım personelinin 578'i üzerinde anket yöntemiyle elde edilen verilerin SPSS 17.0 programıyla yapılan analizi sonucunda; hizmet alım personelimizin % 40.1 (218 kişi) i şiddete maruz kaldığını, en çok şiddette maruz kalanların %54.1 ini kadınların oluşturduğu, %16.9 ile 25- 34 yaş grubunda olduğu, %33.5 ile temizlik faaliyetlerinde görev yapan personel olduğu, %50.9 ile lise eğitim seviyesine sahip hizmet alım personelleri olduğu, çalışılan bölüme bakıldığında % 43.7 ile rotasyona tabi hastanemizin çeşitli

1 İstanbul Kartal Dr Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Biyokimya Kliniği e-mail: ebrukale@gmail.com

2 Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi İdari Mali İşler Müdürü e-mail: bilalsalimtr@gmail.com

3 Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Yönetim Birimi e-mail: ygaranlibaytok@gmail.com

4 Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü e-mail: sultantortumluoglu@gmail.com

5 Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Yönetim Birimi e-mail: arzum2001@gmail.com

6 Kocaeli Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kalite Yönetim Birimi e-mail: murat.eraslan@saglik.gov.tr.

hizmet bölgelerinde çalışan personellerden oluşan diğer grubunun olduğu sonrasında poliklinik (%22.3) ve servis (19.5) olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel şiddete uğrayanların % 66.7'si erkek, sözel şiddete uğrayanların %61.8 i kadın olduğu, kadınların ve erkeklerin en çok maruz kaldığı şiddet türünün sözel şiddet, en az maruz kaldığı şiddet türünün ise psikolojik şiddet olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada; poliklinik (%72.5), servis (%70.0), acil servis (% 55.6), ameliyathane/ yoğun bakım (% 46.2) ve diğer birimlerde (% 60.6) çalışanların en fazla sözel şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Şiddet, Sağlık, Hizmet Alım Personeli

Evaluation of Violence of Events Applied to Service Procurement Personnel in Hospitals

ABSTRACT

When examining violence against health workers, only doctors, nurses, technicians, etc. who work as health service providers. occupational groups are worked on. However, there has never been any analysis of the violent incidents experienced by the Service Procurement Personnel such as cleaning, security, food and secretarial which are in contact with the patients and their relatives everywhere of the hospital. 578 of the 894 Service Procurement Personnel working in our hospital were Collected Primary Data Through Questionnaires. As a result of the analysis of the data obtained with SPSS 17.0 program; 40.1% (218 people) were exposed to violence, 54.1% of the women who were exposed to the highest level of violence, 16.9% were in the 25- 34 age group, 33.5% were in the cleaning activities and 50.9% of the service personnel with high school education level. When we look at the study, 43.7% of our hospital's rotating personnel working in different service regions are exposed to more frequent violence, then It was determined that the polyclinic (22.3%) and service (19.5%) employees came after. 66.7% of the people who suffered physical violence were male. 61.8% of the people who suffer from verbal violence are women. The most prevalent type of violence against women and men was verbal violence, the most severe type of violence was psychological violence. In the study; It was determined that the most experienced verbal violence was experienced in the policlinic (72.5%), service (70.0%), emergency service (55.6%), operating room/ intensive care unit (46.2%) and other units (60.6%).

Keywords: Violence, Health, Service Procurement Personnel.

1. GİRİŞ

Türkiye’de ve dünyada sağlık çalışanları, sağlık hizmeti sunumu sırasında çeşitli tehlike ve risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Neredeyse normal sayılabilecek kadar sık karşılaşılan veya kabullenilen şiddet olgusu, tüm meslek grupları için risk oluştursa da özellikle sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda çok daha sık rastlanılmaktadır. Saldırgan davranışlar sonucu ortaya çıkan ve çeşitli yaralanmalara yol açan fiziksel eylemler şiddet olarak nitelendirilmektedir. Yapılan çalışmalarda, şiddetin diğer iş yerlerine göre en çok sağlık alanında ortaya çıktığı ve sağlık personelinin şiddete uğrama yönünden 16 kat daha riskli olduğu belirtilmiştir(TBMM, 2013:255; Gillespie, Gates, Miller, Howard, 2010:177). Dünyada ve Türkiye’de sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin giderek artış gösterdiği ve üzerinde önemle durulması gereken ciddi bir mesleki tehlike olduğu belirtilmektedir (Annagür, 2010; Çamcı ve Kutlu, 2011;TBMM (2013); Yıldız, Kaya ve Bilir 2011).

Sağlık çalışanlarının maruz kaldığı şiddete ilişkin yurt dışı ve yurt içinde birçok çalışma yapılmıştır. Şiddetin önlenmesi ile ilgili yapılan araştırmalarda, etkili sağlık kurumu yönetimi, şiddet konusunu ele alan korunma ve önleme araştırmalarının yapılması, riskli durumun önceden farkına varma ya da başa çıkma gibi sağlık personelinin şiddet konusunda eğitilmesi ile şiddet riskinin azaltılmasının mümkün olduğu belirtilmiştir(Ayrancı, Yenilmez ve Balcı 2006; Gillespie, Gates, Miller ve Howard, 2010).

Ancak şiddetin nedenleri, risk grupları ve şiddet uygulayanların sosyo-kültürel özelliklerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmasının, şiddetin önlenmesi yönünde daha etkin programlar geliştirilmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir (Büyükbayram ve Okçay,2013).

Sağlık çalışanlarına (hekim, hemşire, yardımcı sağlık personelleri gibi) şiddet konusu birçok çalışmada yer almasına rağmen sağlık alanında çalışan hizmet alım personellerinin yaşadıkları şiddet ile ilgili herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Sağlık sektöründe hizmet veren hizmet alım personelleri de şiddete maruz kalmaktadır. Bu çalışma hizmet alım personellerinin şiddete maruziyet oranlarını ve yaşanan şiddetin türünü belirleyerek şiddetin önlenmesi için yapılacak iyileştirme çalışmalarına katkıda bulunmaktadır.

2. ŞİDDET KAVRAMI

Şiddet oldukça karışık bir davranış biçimi olmakla birlikte yapılan çalışmalarda şiddet uygulama nedenleri 3 şekilde gruplandırılmıştır (Annagür, 2010; Al, Zengin, Deryal ve ark.,2012). Biyolojik teoriye göre bazı kişiler nörolojik, genetik ve hormonal fonksiyonları ile şiddete yatkındırlar. Sosyal öğrenme teorisine göre şiddet diğer sosyal davranışlar gibi öğrenilen bir davranıştır (Annagür, 2010; Büyükbayramve Okçay,2013; Davidson, PutnamandLarson, 2000; Volavka, 1999). Yine geçmiş yaşantısında şiddete maruz kalanlar yaşamlarında şiddet davranışını sürdürebilirler. Zedelenme-saldırganlık teorisine göre şiddet, önemli beklentilerin yerine gelmemesi sonucu oluşan bir zedelenmeye yanıttır (Annagür, 2010; Büyükbayramve Okçay,2013; Berkowitz,1990). Kavramsal olarak şiddetin açıklanmasının yapılması önemli bir sınırlandırma olsa da ihtiyaç duyulan önleme çalışmalarında her üç kavramsal açıklamanın bütüncül olarak ele alınmasıyla çözüme daha da yaklaşılacaktır.

2.1. Türkiye’de ve Dünya’da Şiddet

Türkiye’de sağlık çalışanlarına yönelik, hasta ve hasta yakınları tarafından uygulanan şiddet olayları dünyadakiler ile benzerlik göstermektedir. Tüm dünyada sağlık çalışanlarına yönelik şiddet sağlık çalışanlarının en önemli iş güvenliği problemi olmuştur. Bu durum yurdumuzda da son yıllarda artan oranlarda görülmektedir. Şiddet, birçok sektörde olduğu gibi sağlık kurumları hastanelerde de toplum huzurunu tehdit eden kabul edilemez önemli bir sorundur. Toplumun bütün bireylerini etkileyen şiddet, giderek günlük yaşamımızın bir parçası haline gelmiştir. Yaşanan şiddet olayları sağlık çalışanlarını fiziksel ve psikolojik olarak etkilediği gibi aynı zamanda çalışanların iş motivasyonunu da olumsuz yönde etkilemektedir. Son yıllarda diğer iş yerlerine göre hastanelerde tüm hastane personeline yönelik şiddet olayları artmakta ve sağlık kurumlarında çalışmanın diğer iş yerlerine göre daha riskli olduğu görülmektedir.

Dünyada ve Türkiye’de bu konuda yürütülmüş çalışmaların bulguları da sağlık alanında ortaya çıkan şiddetin diğer iş yerlerine göre oldukça fazla olduğu gerçeğini doğrulamakta olup kesinlikle üzerinde durulması gereken ciddi bir mesleki tehlike olduğudur (Avcı, Arslan ve ark.,2015).

Şiddet çeşitli ülke ve kültürlerde de farklılık göstermektedir. Örneğin; Amerika’da şiddet acil bir sağlık durumu olarak ilan edilmiştir. Son yıllarda Birleşik Krallık, Avrupa ve Avustralya’nın gündemine de taşınmıştır. Avustralya’da şiddetin en ciddi olduğu yer sağlık sektörüdür. Finlandiya’da yapılan bir araştırmaya göre hapisane gardiyanları ve polis memurlarının ardından şiddete maruz kalma sıralamasında psikiyatri hemşireleri 3. sırayı, doktorlar 4. sırayı almışlardır(Akça, Yılmaz ve Işık, 2014).

Şiddet, Dünya Sağlık Örgütü’nün tanımına göre; “Kişinin kendine, ya da bir başkasına, bir grup ya da topluluğa yönelik yaralama, ölüm, psikolojik (ruhsal) zedelenme, gelişim bozukluğu ya da yoksunluğuna yol açabilecek fiziksel güç kullanımı ya da tehdit amaçlı” eylemlerin içerisinde bulunmasıdır(WHO, 2002). Bu tanımda şiddet; amaçlı olarak, bilerek ve isteyerek uygulanan bir eylem olarak dikkat çekmektedir.

Daha kısa bir tanımla şiddet; başkasına fiziksel veya ruhsal zarar vermek, yaralamaktır(Coşkun ve Öztürk, 2010); Köknel, 2006). Şiddeti tanımlarken, “aşırı duygu durumu, bir olgunun yoğunluğu, sertliği, kaba ve sert davranışı, beden gücünün kötüye kullanılması, bireye ve topluma zarar veren etkinlikleri” kapsamı gerektiğine değinmektedir. Burada şiddetin ve türlerinin tanımlanması konusunda bir dil birliği ve tanımlama bütünlüğü bulunmamasının nedeni, kullanılan metodolojik farklılıklara dayandırılmaktadır(Hahn ve ark.,2008).

Avrupa Komisyonunun tanımına göre işyerinde şiddet, çalışanın işiyle ilgili durumlarda, açıkça veya üstü kapalı şekilde güvenliğini, iyilik durumunu ya da sağlığını hedef alan istismar, korkutma, tehdit ya da saldırı olayları şeklinde tanımlanmaktadır (Wynne ve ark., 1997). Wiskow(2003) ise işyeri şiddetini; çalışana yönelik fiziksel veya psikolojik zarar verme amaçlı her türlü eylem veya olay olarak belirtmektedir.

Şiddet riskinin yüksek olduğu alanlardan biri olan çalışma ortamında işgörenler, çalışma arkadaşları, astları-üstleri ve hizmet verdikleri kişilerle (müşteriler, hastalar vb.) sürekli bir etkileşim içinde bulunmaktadır. Bu yoğun etkileşim ve iletişim işyerinde şiddet gibi istenmeyen durumlara neden olabilmektedir. Araştırmacılar, şiddetin toplumda ve işyerlerinde yaygın bir halk sağlığı sorunu ve mesleki tehlike olduğunu, işyeri şiddetinin ve saldırganlığının gü-

nümüzde gittikçe artan bir önem kazandığını belirtmektedir (Schultevd.,1998; Ölmezoğlu, Vatansever ve Ergör, 1999; Pemberton ve ark., 2000).

2.2. İşyerinde Şiddetin Türleri

İşyerinde şiddet, şiddetin kaynağına ve oluş şekline göre farklı şekillerde ele alınmaktadır.

Şiddetin kaynağına göre;

İşyerinde şiddetin, kaynağına veya saldırganına göre yapılan sınıflamasında, Kaliforniya İş Güvenliği ve Sağlığı İdaresinin geliştirdiği sınıflama şekli kullanılmakta ve buna göre işyeri şiddeti dört şekilde incelenmektedir.

Tip I: Kuruluşla ilişkisi bulunmayan bireyler tarafından gerçekleştirilen, kasıtlı suç eylemlerini kapsayan bu şiddet türünde ana hedef, nakit para ve değerli şeyler olmaktadır.

Tip II: İşyerinde şiddetin en yaygın türü olup, saldırganın kurumla ilişkisi bulunmaktadır. Bir müşteri/hasta ve/veya hasta yakını tarafından yapılan fiziksel ve/veya psikolojik saldırıyı kapsamaktadır.

Tip III: Çalışanın çalışana karşı uyguladığı şiddeti gösteren işyerinde şiddetin bu türü, amirlerine, meslektaşlarına, iş arkadaşlarına, astlarına ve diğer personele karşı şiddet uygulayan eski ya da mevcut çalışanları içermektedir. Burada şiddetin nedeni genellikle kişiler arası veya işle ilgili anlaşmazlıklar olmaktadır.

Tip IV: Kişinin yakınlarının gösterdiği bu şiddet türünde, şiddet eylemlerinin esas olarak evden kaynaklanmasına karşın, önemli derecede işyerine yansıdığı gözlenmektedir(COSHA,1995).

Sağlık çalışanları bu sınıflamaya göre daha çok Tip II şeklinde şiddete maruz kalmakla birlikte, değişik düzeylerde diğer şiddet tiplerinden de etkilenmektedir (Yeşilbaş, 2016).

Oluş Şekline Göre;

- **Fiziksel Şiddet:** Bir kişiye veya gruba karşı, onlar üzerinde fiziksel, cinsel ya da psikolojik zarara neden olacak şekilde fiziksel kuvvet uygulanmasını içermektedir(WHO, 2002). Bu şiddet şeklinde davranışlar basitçe itilip ka-

kılmadan yaralanma ve ölüme neden olmaya kadar değişen bir özellik göstermektedir(Akyön, 2008). İşyerinde fiziksel şiddet yöntemleri, kritik olan ve kritik olmayan sonuçlar meydana getirecek yöntemler şeklinde iki grupta toplanmaktadır. Kritik olmayan fiziksel şiddet yöntemleri, vurma, tekme atma, itme, çekme, ısırma, ağzını kapama, yaralama, zarar vermeye yönelik fiziksel temas, cinsel içerikli fiziksel saldırı, tehdit ve taciz yoluyla fiziksel zarar verme, tükürme, sıkma, sıkıştırma şeklindeki davranışları içermektedir(WHO, 2002). Kritik olan fiziksel şiddet yöntemleri ise, bıçaklama, kesici alet ve silah kullanma, cinayete teşebbüs gibi ölüme neden olabilecek davranışları kapsamaktadır (Akyön, 2008).

- **Psikolojik Şiddet (Duyusal Şiddet):** Fiziksel güç kullanılabileceğini hissettirerek korkutma (tehdit) dahil, bir kişi veya grup üzerinde onların fiziksel, zihinsel, ruhsal, ahlaki veya sosyal gelişimine zarar verebilecek şekilde kasıtlı baskı oluşturmak şeklinde ele alınmaktadır. Bu şiddet türü; sözel şiddet, mobbing / yıldırma, cinsel taciz ve tehdit şeklinde sınıflandırılmaktadır (ILO/ICN/WHO/PSI, 2003).

- **Sözel Şiddet:** Bireyi küçük düşüren, aşağılayan veya bireyin itibar ve değerine saygı duyulmadığını gösteren hakaret, sövme, azarlama, aşağılama, tehdit gibi sözlü ifadeleri kapsamaktadır (ILO/ICN/WHO/PSI, 2003).

3.YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Sağlık çalışanlarında şiddet konusu birçok çalışmada yer almasına rağmen sağlık alanında çalışan hizmet alım personellerinin yaşadıkları şiddet ile ilgili herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu araştırmanın amacı; hizmet alım personellerinin şiddete maruz kalma oranları ile yaşadıkları şiddet türünü belirleyerek sistemde yapılabilecek iyileştirmelere katkıda bulunmaktır. Araştırma kesitsel ve tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Veri Toplama Aracı

Bu Araştırmanın evrenini; Kocaeli ili Sağlık Bakanlığına bağlı bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan 894 hizmet alım personeli oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemi ise; çalışmaya gönüllü katılım sağ-

layan hizmet alım personelleri oluşturmuştur. Hizmet alım personellerinden gönüllü katılım sağlayan 800 kişiye anket formu dağıtılmış, eksik veya hatalı doldurulan anketler çıkarılarak 578 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Anketlerin 2017 yılı haziran döneminden tarihinden itibaren üç aylık süre içerisinde tamamlanması planlanmıştır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından geliştirilen ve literatür doğrultusunda hazırlanan anket formu kullanılmıştır. Anket formunda; kişisel bilgiler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu) iş yeri bilgileri (meslek durumu, çalışılan bölüm, çalışma yılı ve bu kurumdaki çalışma yılı) ve iş yerinde şiddete maruz kalma durumu ve şiddet türünü belirlemeye yönelik toplam 11 soru yer almaktadır.

3.3. Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizinde SPSS 17.0 paket programı kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak oluşturulan veri tabanına aktarılmış, yanlış veya eksik veri girişi olup olmadığı kontrol edilmiştir. Eksik veriler çıkarılarak analize devam edilmiştir. Elde edilen verilere uygulanan istatistiksel analizlerde tanımlayıcı istatistikler ve Chi-Square testi kullanıldı. Çalışmada istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

4. BULGULAR

Yapılan çalışmada toplam 578 kişiden oluşan veri setimizde kayıp değerleri sorgulayıp EM Statistic sonucunda kayıp değerlerin rastgele dağıldığı gözlemlenmiştir. Serilerin ortalaması alınarak kayıp değerlere veri ataması yapılmıştır. Kayıp değerlerin EM değerleri ve anlamlılık değeri tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1. Kayıp Değer Ataması

	Cinsiyet	Yaş	Meslek	Eğitim	Gelir Durumu	Çalıştığı Bölüm	Medeni Durum	Çalışma Yılı
Kayıp Değerler	1,41	2,79	2,91	2,56	1,49	3,30	1,28	2,30

DF=565 Sig.= ,000

Çalışmaya katılan katılımcıların % 58,72'si kadın, % 41,3'ü erkeklerden oluşmaktadır. Dağılım aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Cinsiyete Göre Dağılım

Cinsiyet	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Kadın	339	58,7
Erkek	239	41,3
Toplam	578	100

Yapılan çalışmada toplam 578 kişilik örneklemin ağırlıklı yaş ortalaması 25 - 44 yaş ortalamasında olup, genelin yaklaşık % 73'ünü bu yaş grubu oluşturmaktadır. Dağılım aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Yaşa Göre Dağılım

Yaş	Sıklık (n)	Yüzde (%)
ss:0,872		
15-24 Yaş	28	4,8
25-34 Yaş	201	34,8
34-45 Yaş	221	38,2
45-54 Yaş	120	20,8
55 Yaş Ve Üzeri	8	1,4
Toplam	578	100

Araştırmanın asıl amacı olan ve Eğitim araştırma hastanemiz bünyesinde hizmet alım yöntemiyle görev yapan personelimizin dağılımı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. 578 olan örnekleminiz evrenimizin % 65 ini kapsamaktadır. 578 hizmet alım personelimizin %42.4' ünü temizlik personeli, %28.2' sini veri giriş personeli, %13.1'ini ise güvenlik personeli oluşturmaktadır. Dağılım aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Mesleğe Göre Dağılım

Meslek	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Güvenlik Görevlisi	76	13,1
Veri Giriş Personeli	163	28,2
Temizlik Personeli	245	42,4
Bilgi İşlem	13	2,2
Mutfak Personeli	81	14,0
Total	578	100,0

Eğitim araştırma hastanemiz bünyesinde görev yapan hizmet alım personelimizden örneklemeimize dahil olanların % 36,5'inin lise mezunu, % 28,2'sinin ilkokul mezunu, % 16,36'sının ortaokul mezunu olduğu tespit edilmiştir. Görüldüğü üzere hastanemizde hizmet alan personelimizden sadece % 9,9 üniversite ve üzeri mezuniyete sahiptir (Tablo 5).

Tablo 5. Eğitim Durumuna Göre Dağılım

Eğitim Durumu	Sıklık (n)	Yüzde (%)
İlkokul	163	28,2
Ortaokul	96	16,6
Lise	211	36,5
Meslek Yüksek Okulu	51	8,8
Üniversite Ve Üzeri	57	9,9
Total	578	100

Örneklemeimizin gelir durumu incelendiğinde; % 71,1'inin gelirinin giderinden az olduğu, % 10'unun gelirinin giderden fazla olduğu, % 19'unun ise gelirinin gidere denk olduğu tespit edilmiştir. Görüldüğü üzere yaklaşık % 80'inin gelirinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Gelir Durumuna Göre Dağılım

Gelir Durumu	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Gelir Giderden Az	411	71,1
Gelir Giderden Fazla	57	9,9
Gelir Gidere Denk	110	19,0
Toplam	578	100

Yapılan çalışmada hizmet alım personelinin yaklaşık % 41,5'inin servis ve polikliniklerde hizmet aldığı, % 43,5'inin ise değişken alanlarda rotasyona tabi olarak görev yaptıkları tespit edilmiştir. Görev yerlerine ilişkin dağılım aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Tablo 7).

Tablo 7. Çalışılan Bölüme Göre Dağılım

Çalışılan Bölüm	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Poliklinik	114	19,7
Servis	124	21,5
Acil Servis	52	9,0
Ameliyathane / Yoğun Bakım	40	6,9
Diğer	238	41,2
	10	1,7

Yapılan çalışmada hizmet alım personellerinin % 72,3'ünün evli, % 27,7'sinin bekar olduğu tespit edilmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. Medeni Duruma Göre Dağılım

Medeni Durum	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Evli	418	72,3
Bekar	160	27,7
Toplam	578	100

Yapılan çalışmada hizmet alım personelinin % 24,9'unun 1- 4 yıldır bu kurumda çalıştığı, % 31,9'unun 5 - 9 yıldır görev yaptığı, % 20 yıl ve üzeri görev yapanların ise toplamın % 3,1'ini oluşturduğu tespit edilmiştir. Dağılım aşağıdaki tabloda gösterilmiştir (Tablo 9).

Tablo 9. Çalışma Yılına Göre Dağılım

Çalışma Yılı	Sıklık (n)	Yüzde (%)
1 – 4 Yıl	144	24,9
5 – 9 Yıl	184	31,9
10 – 14 Yıl	198	34,3
15 – 19 Yıl	34	5,9
20 Yıl ve Üzeri	18	3,1
Toplam	578	100,0

Yapılan çalışmada; toplam 578 hizmet alım personelimizin % 40.1 (218 kişi) i şiddete maruz kaldığını söylemiştir. Şiddete maruz kalanların %54.1 si kadınlar % 45.9 ünü ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaptığımız çalışmada şiddetle maruz kalan kadınların erkeklerden daha fazla olduğu bulunmuştur. Ancak aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir (Fisher's Exact $p > 0,05$). Hastanemizde hizmet alım personeli olarak görev yapan toplam 339 kadın personelin % 48'i şiddete maruz kalmış olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan 239 erkek hizmet alım personelimizin %42 'si çalıştığı kurumda en az bir kez şiddete maruz kalmıştır (Tablo 10).

Şiddete maruz kalmanın cinsiyet ile ilişkisi olup olmadığını araştırmak için Pearson Chi-Square Fisher's Exact Test i ile korelasyon yapıldı. Ancak cinsiyet ile şiddete maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki bulunamadı (Fisher's Exact $p > 0,05$) (Tablo 10)

Tablo 10. Şiddete Maruz Kalma ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

Şiddete Maruz Kalma	Cinsiyet	n	X	ss	s.d.	t	p
	Kadın	118	%54,1	0,515	140	1,146	0,284
Erkek	100	%45,9	0,510				

Yapılan çalışma kapsamında yer alıp hastanemizde görev yapan toplam 578 hizmet alım personelimizden %40.1 'inin şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan personelin yaş grubu incelendiğinde tüm yaş grupları içerisinde (toplam personel) en yüksek şiddete maruz kalma oranının 92 kişi ile 25- 34 yaş grubu olduğu tespit edilmiştir. Kendi yaş grubu içerisinde şiddete maruz kalma oranları incelendiğinde ise 25- 34 yaş grubunda olup hastanemizde görev yapan personelimizin % 42,2'si ile şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu tespit 25 - 34 yaş grubunun da yer alan hizmet alım personelinin her iki kişiden birinin şiddete maruz kaldığı anlamına gelmektedir (Tablo 11).

Tablo 11. Şiddete Maruz Kalma ile Yaş Arasındaki İlişki

Şiddete Maruz Kalma	Yaş	n	X	ss	F	p
	15-24	9	%4,01	0,309	8,314	0,081
	25-34	92	%42,2	0,568		
	34-44	78	%35,8	0,483		
	45-54	36	%16,5	0,247		
	55 ve üstü	3	%1,04	0,108		

Şiddete maruz kalmanın yaşla ilişkisi ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$)

Yapılan çalışma kapsamında yer alıp hastanemizde görev yapan toplam 545 hizmet alım personelimizin %40'ının şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan personelin hizmet grubu incelendiğinde toplamdaki personelin %33.5 ile temizlik faaliyetlerinde görev yapan personel olduğu, ikinci sırada ise %31.7 ile güvenlik personellerimizin olduğu tespit edilmiştir. Kendi meslek grubu içerisinde şiddete maruz kalma oranları incelendiğinde ise güvenlik hizmetini yürüten personelimizin %90,8 inin şiddete maruz kaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı durum temizlik personelimizde %30.7 veri giriş personelinde ise %40'dır (Tablo 12).

Tablo 12. Şiddete Maruz Kalma ile Meslek Arasındaki İlişki

F=106,141 [^]	P 0,000	Eğitim Durumunuz Nedir?				
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Meslek Yük.ok	
Evet	Güvenlik Görevlisi	Sayı	1	5	2	2
		% Mesleğiniz Nedir?	1,4%	7,2%	85,5%	2,9%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	2,3%	17,2%	53,2%	10,5%
		% Toplam	,5%	2,3%	27,1%	,9%
	Veri Giriş Personeli	Sayı	0	0	28	17
		% Mesleğiniz Nedir?	,0%	,0%	48,3%	29,3%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	,0%	,0%	25,2%	89,5%
		% Toplam	,0%	,0%	12,8%	7,8%
	Mesleğiniz Nedir?	Sayı	30	22	21	0
		% Mesleğiniz Nedir?	41,1%	30,1%	28,8%	,0%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	68,2%	75,9%	18,9%	,0%
		% Toplam	13,8%	10,1%	9,6%	,0%
Temizlik Personeli	Sayı	13	2	3	0	
	% Mesleğiniz Nedir?	72,2%	11,1%	16,7%	,0%	
	% Eğitim Durumunuz Nedir?	29,5%	6,9%	2,7%	,0%	
	% Toplam	6,0%	,9%	1,4%	,0%	
Mutfak Personeli	Sayı	44	29	111	19	
	% Mesleğiniz Nedir?	20,2%	13,3%	50,9%	8,7%	
	% Eğitim Durumunuz Nedir?	6,0%	,9%	1,4%	,0%	
	% Toplam	44	29	111	19	
Toplam	Sayı	44	29	111	19	
	% Toplam	20,2%	13,3%	50,9%	8,7%	

F=106,141 ^A	P 0,000	Eğitim Durumunuz Nedir?					
		İlkokul	Ortaokul	Lise	Meslek Yük.ok	Üniversite Ve Üzeri	
Hayır	Güvenlik Görevlisi	Sayı	0	2	4	1	0
		% Mesleğiniz Nedir?	,0%	28,6%	57,1%	14,3%	,0%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	,0%	3,2%	5,0%	3,2%	,0%
		% Toplam	,0%	,6%	1,2%	,3%	,0%
	Veri Giriş Personeli	Sayı	1	1	36	16	32
		% Mesleğiniz Nedir?	1,2%	1,2%	41,9%	18,6%	37,2%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	1,0%	1,6%	45,0%	51,6%	66,7%
		% Toplam	,3%	,3%	11,0%	4,9%	9,8%
	Temizlik Personeli	Sayı	75	44	33	9	4
		% Mesleğiniz Nedir?	45,5%	26,7%	20,0%	5,5%	2,4%
		% Eğitim Durumunuz Nedir?	71,4%	71,0%	41,3%	29,0%	8,3%
		% Toplam	23,0%	13,5%	10,1%	2,8%	1,2%
Bilgi İşlem	Sayı	0	0	2	3	8	
	% Mesleğiniz Nedir?	,0%	,0%	15,4%	23,1%	61,5%	
	% Eğitim Durumunuz Nedir?	,0%	,0%	2,5%	9,7%	16,7%	
	% Toplam	,0%	,0%	,6%	,9%	2,5%	
Mutfağ Personeli	Sayı	29	15	5	2	4	
	% Mesleğiniz Nedir?	52,7%	27,3%	9,1%	3,6%	7,3%	
	% Eğitim Durumunuz Nedir?	27,6%	24,2%	6,3%	6,5%	8,3%	
	% Toplam	8,9%	4,6%	1,5%	,6%	1,2%	
Toplam	Sayı	105	62	80	31	48	
	% Toplam	32,2%	19,0%	24,5%	9,5%	14,7%	

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile meslek arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,001$)

Yapılan çalışma kapsamında yer alıp hastanemizde görev yapan toplam 544 hizmet alım personelimizden %40.1'inin şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan personelin eğitim durumları incelendiğinde tüm eğitim grupları içerisinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının %50.9 ile lise eğitim seviyesine sahip hizmet alım personelleri olduğu tespit edilmiştir. Hastanemizde hizmet alım personeli olarak çalışan Lise mezunlarının %58.1 şiddete maruz kaldığı bulunmuştur. Üniversite mezunlarının tüm eğitim grupları içerisindeki şiddete maruz kalma oranı % 6.9 olduğu tespit edilmiştir. Tablo incelendiğinde eğitim seviyesi artıkça şiddet maruz kalma oranının ön lisans ve lisans mezunlarında azaldığı görülmüştür (Tablo 13).

Tablo 13. Şiddete Maruz Kalma İle Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

F 42,366 ^a		p 0,240	Çalıştığınız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız mı?	
			Evet	Hayır
Eğitim Durumunuz Nedir	İlkokul	Sayı	44	105
		% Eğitim durumunuz nedir?	% 29,5	% 70,5
		Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 20,2	% 32,2
		Toplam	% 8,1	% 19,3
	Ortaokul	Sayı	23	62
		% Eğitim durumunuz nedir?	% 31,9	% 68,1
		Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 13,3	% 19,0
		Toplam	% 5,3	% 11,4
	Lise	Sayı	111	80
		% Eğitim durumunuz nedir?	% 58,1	% 41,9
		Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 50,9	% 24,5
		Toplam	%20,4	% 14,7
	Meslek Yüksek Okulu	Sayı	19	31
		% Eğitim durumunuz nedir?	% 38,0	% 62,0
		Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 8,7	% 9,5
		Toplam	% 3,5	% 5,7
	Üniversite ve Üzeri	Sayı	15	48
		% Eğitim durumunuz nedir?	23,8	76,2
		Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	6,9	14,7
		Toplam	2,8	8,8
Toplam	Sayı	218	326	
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 40,1	% 59,9	
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 100,0	% 100,0	
	Toplam	% 40,1	% 59,9	

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile eğitim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($p < 0,001$).

Yapılan çalışma kapsamında yer alıp hastanemizde görev yapan toplam 535 hizmet alım personelimizden %40,7sinin şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan personelin gelir durumları incelendiğinde tüm gelir durumu grupları içerisinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının %75,7 ile gelir giderden az olan hizmet alım personelleri olduğu tespit edilmiştir. Kendi gelir durumu grubu içerisinde şiddete maruz kalma oranları incelendiğinde ise gelir giderden az olup hastanemizde görev yapan personelimizin % 44,6 ile en çok şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bu oran gelir giderden fazla olan grupta % 30,9, gelir gidere denk grupta ise % 32,7 olarak bulunmuştur (Tablo 14).

Tablo 14. Şiddete Maruz Kalma İle Gelir Durumu Arasındaki İlişki

F =7,404 ^a		P ,025	Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız mı?		Top lam
			Evet	Hayır	
Gelir Durumunuz	Gelir Giderden Az	Sayı	165	205	370
		% Gelir Durumunuz	44,6%	55,4%	100,0%
		% Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız Mı?	% 75.7	64.7%	69.2%
		% Toplam	30,8%	38,3%	69,2%
	Gelir Giderden Fazla	Sayı	17	38	55
		% Gelir Durumunuz	30,9%	69,1%	100,0%
		% Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız Mı?	7,8%	12,0%	10,3%
		% Toplam	3,2%	7,1%	10,3%
	Gelir Gidere Denk	Sayı	36	74	110
		% Gelir Durumunuz	32,7%	67,3%	100,0%
		% Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız Mı?	16,5%	23,3%	20,6%
		% Toplam	6,7%	13,8%	20,6%
Toplam		Sayı	218	317	535
		% Gelir Durumunuz	40,7%	59,3%	100,0%
		% Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız Mı?	100,0%	100,0%	100,0%
		% Toplam	40,7%	59,3%	100,0%

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile gelir durumu arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($p < 0,05$)

Yapılan çalışma kapsamında yer alıp hastanemizde görev yapan toplam 536 hizmet alım personelimizden %40.1'inin şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan tüm gruplar içinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının %43.7 ile rotasyona tabi olarak hastanemizin çeşitli hizmet bölgelelerinde çalışan personellerden oluşan diğer grubunun olduğu tespit edilmiştir. Sonra sırasıyla; poliklinik (%22.3), servis (19.5), acil servis (%8.4), ameliyathane / yoğun bakım (%6.0) gelmektedir. Poliklinikte çalışan personelin %48.5'i şiddete uğramıştır. Görüldüğü üzere özellikle sıra bekleme, doktorla görüşme alanlarında görev yapan personelin şiddete daha çok maruz kaldığı tespit edilmiştir. (Tablo 15).

Tablo 15. Şiddete Maruz Kalma İle Çalışılan Bölüm Arasındaki İlişki

F= 3,955 ^a	P ,412	Çalıştığımız Kurumda Daha Önce Şiddete Maruz Kaldınız mı?		Toplam
		Evet	Hayır	
Poliklinikler	Sayı	48	51	99
	% Çalıştığımız bölüm nedir?	% 48,5	% 51,5	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 22,3	% 15,9	% 18,5
	Toplam	% 9,0	% 9,5	% 18,5
Servis	Sayı	42	71	113
	% Çalıştığımız bölüm nedir?	% 37,2	% 62,8	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 19,5	% 22,1	% 21,1
	Toplam	% 7,8	% 13,2	% 21,1
Acil servis	Sayı	18	28	46
	% Çalıştığımız bölüm nedir?	% 39,1	% 60,9	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 8,4	% 8,7	% 8,6
	Toplam	% 3,4	% 5,2	% 8,6
Ameliyathane Yoğun Bakım	Sayı	13	25	38
	% çalıştığımız bölüm nedir?	% 34,2	% 65,8	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 6,0	% 7,8	% 7,1
	Toplam	% 2,4	% 4,7	% 7,1
Diğer	Sayı	94	146	240
	% Çalıştığımız bölüm nedir?	% 39,2	% 60,8	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 43,7	% 45,5	% 44,8
	Toplam	% 17,5	% 27,2	% 44,8
Toplam	Sayı	215	321	536
	% Çalıştığımız bölüm nedir?	% 40,1	% 59,9	% 100,0
	Çalıştığınız kurumda daha önce şiddete maruz kaldınız mı?	% 100,0	% 100,0	% 100,0
	Toplam	% 40,1	% 59,9	% 100,0

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile çalışılan bölüm arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0,05$).

Yapılan çalışma kapsamında şiddete uğradığını ifade eden 224 hizmet alım personelimiz %5,4 ünün fiziksel şiddete %64,3 ünün sözel şiddete, %25,9'unun fiziksel ve sözel şiddet, %4,5 inin psikolojik şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir (Tablo 16).

Tablo 16. Maruz Kalınan Şiddet Türü

	Sıklık (N)	Yüzde (%)
Fiziksel	12	5,4
Sözel	144	64,3
Fiziksel ve Sözel	58	25,9
Psikolojik	10	4,5
Toplam	224	100,0

Yapılan çalışma kapsamında; 25 – 34 yaş aralığında çalışan hizmet alım personelimizin en çok şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir (% 41.5). Fiziksel şiddete en çok maruz kalan personellerimizin %58.3 ile 35-44 yaş grubunda olduğu, sözel şiddete en çok maruz kalan personellerimizin % 41.7 ile 25- 34 yaş grubunda olduğu, hem fiziksel hem sözel şiddete en çok maruz kalan personellerimizin % 43.1 ile 25- 34 yaş grubunda olduğu,

psikolojik şiddete en çok maruz kalan personellerimizin % 50.0 ile 25- 34 yaş grubunda olduğu tespit edilmiştir (Tablo 17).

Tablo 17. Şiddet Türü İle Yaş Arasındaki İlişki

F=9,742 ^A	.639	Ne Tür Şiddete Maruz Kaldınız?				Toplam
		Fiziksel	Sözel	Fiziksel ve Sözel	Psikolojik	
15-24 Yaş	Sayı	0	6	4	0	10
	% Yaşınız nedir?	,0%	60,0%	40,0%	,0%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	,0%	4,2%	6,9%	,0%	4,5%
	% Toplam	,0%	2,7%	1,8%	,0%	4,5%
25-34 Yaş	Sayı	3	60	25	5	93
	% Yaşınız nedir?	3,2%	64,5%	26,9%	5,4%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	25,0%	41,7%	43,1%	50,0%	41,5%
	% Toplam	1,3%	26,8%	11,2%	2,2%	41,5%
34-44 Yaş	Sayı	7	47	20	3	77
	% Yaşınız nedir?	9,1%	61,0%	26,0%	3,9%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	58,3%	32,6%	34,5%	30,0%	34,4%
	% Toplam	3,1%	21,0%	8,9%	1,3%	34,4%
45-54 Yaş	Sayı	1	29	8	2	40
	% Yaşınız nedir?	2,5%	72,5%	20,0%	5,0%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	8,3%	20,1%	13,8%	20,0%	17,9%
	% Toplam	,4%	12,9%	3,6%	,9%	17,9%
55 Yaş ve Üzeri	Sayı	1	2	1	0	4
	% Yaşınız nedir?	25,0%	50,0%	25,0%	,0%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	8,3%	1,4%	1,7%	,0%	1,8%
	% Toplam	,4%	,9%	,4%	,0%	1,8%
Toplam	Sayı	12	144	58	10	224
	% Yaşınız nedir?	5,4%	64,3%	25,9%	4,5%	100,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	5,4%	64,3%	25,9%	4,5%	100,0%

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0,05$)

Yapılan çalışma kapsamında; fiziksel şiddete en fazla uğrayan çalışanlarımız; %58.3 ile temizlik personeli, %33.3 il güvenlik personeli olduğu tespit edilmiştir. Sözel şiddete en fazla uğrayan çalışanlarımız; % 34.7 ile temizlik personeli, hem fiziksel hem sözel şiddete en çok maruz kalan çalışanımız %50.0 ile güvenlik personeli, psikolojik şiddete en fazla maruz kalan çalışanımız ise % 70 ile temizlik personeli olduğu tespit edilmiştir (Tablo 18).

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile meslek arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$)

Fiziksel şiddete maruz kalan hizmet alım personelinin % 50 ile ilkokul mezunlarının olduğu, %41.7 ile lise mezunlarının takip ettiği saptanmıştır. Ön lisans ve lisans mezunlarının ise fiziksel şiddete maruz kalmaması önemli bir bulgudur. Sözel şiddete maruz kalan hizmet alım personelimizin % 49.3 ile lise mezunu olduğu ilkokul mezunların % 21.5 ile sırayı takip ettiği saptanmıştır. Ön lisan ve lisans mezunlarının sırasıyla % 9 ve % 7.6 ile takip ettiği bulunmuştur. Fiziksel ve sözel şiddete maruz kalan hizmet alım personelinin % 58.6 ile lise mezunu olduğu bulunmuştur. Psikolojik şiddete maruz kalan hizmet alım personelimiz en çok % 40 ile ilkokul mezunları olduğu tespit edilmiştir. Tabloda görüleceği üzere ön lisans ve lisans mezunu çalışanların tüm şiddet türlerinde en az şiddete maruz kalan çalışan olması çok önemli bir bulgudur (Tablo 19).

Yapılan korelasyon testlerinde de Çalışılan kurumda şiddete maruz kalma ile eğitim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0$)

Yapılan çalışmada; poliklinik (%72.5), servis (%70.0), acil servis (% 55.6), ameliyathane/ yoğun bakım (% 46.2) ve diğer birimlerde (% 60.6) çalışanların en fazla sözel şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. Tüm bölümler içerisinde Sözel şiddete en fazla maruz kalanlar diğer grubunda yer alan çalışanlarımız olduğu görüldü(% 42.6)(Tablo 20)

Tablo 18. Şiddet Türü İle Meslek Arasındaki İlişki

F=25,699 ^a	p ,002	Ne Tür Şiddete Maruz Kaldınız?				Toplam
		Fiziksel	Sözel	Fiziksel ve Sözel	Psikolojik	
Güvenlik Görevlisi	Sayı	4	35	29	% 0,0	68
	% Mesleğiniz nedir?	% 5,9	% 51,5	% 42,6	% 0,0	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 33,3	% 24,3	% 50,0	% 0,0	% 26,0
	% Toplam	% 1,8	% 15,6	% 12,9	% 0,0	% 26,0
Veri Giriş Personeli	Sayı	1	46	13	2	62
	% Mesleğiniz nedir?	% 1,6	% 74,2	% 21,0	% 3,2	% 100
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 8,3	% 31,9	% 22,4	% 20,0	% 27,7
	% Toplam	% 0,4	% 20,5	% 5,8	% 0,9	% 30,4
Mesleğiniz Nedir?	Sayı	7	50	14	7	78
	% Mesleğiniz nedir?	% 9,0	% 64,1	% 17,9	% 9,0	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 58,3	% 34,7	% 24,1	% 70,0	% 34,8
	% Toplam	% 3,1	% 22,3	% 6,3	% 0,4	% 34,8
Mutfak Personeli	Sayı	0	13	2	1	16
	% Mesleğiniz nedir?	% 0,0	% 81,3	% 12,5	% 6,3	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 0,0	% 9,0	% 3,4	% 10,0	% 7,1
	% Toplam	% 0,0	% 5,8	% 0,9	% 0,4	% 7,1
Toplam	Sayı	12	144	58	10	224
	% Mesleğiniz nedir?	% 5,4	% 64,3	% 25,9	% 4,5	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0
	% Toplam	% 5,4	% 64,3	% 25,9	% 4,5	% 100,0

Tablo 19. Şiddet Türü İle Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

F=25,699 ^a	p ,002	Ne Tür Şiddete Maruz Kaldınız?				Toplam
		Fiziksel	Sözel	Fiziksel ve Sözel	Psikolojik	
İlkokul	Sayı	6	31	4	4	45
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 13,3	% 68,9	% 8,9	% 8,9	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 50,0	% 21,5	% 6,9	% 40,0	% 20,1
	% Toplam	% 2,7	% 13,8	% 1,8	% 1,8	% 20,1
Ortaokul	Sayı	1	18	9	2	30
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 3,3	% 60,0	% 30,0	% 6,7	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 8,3	% 12,5	% 15,5	% 20,0	% 13,4
	% Toplam	% 0,4	% 8,0	% 4,0	% 0,9	% 13,4
Lise	Sayı	5	71	34	3	113
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 4,4	% 62,8	% 30,1	% 2,7	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 41,7	% 49,3	% 58,6	% 30,0	% 50,4
	% Toplam	% 2,2	% 31,7	% 15,2	% 1,3	% 50,4
Meslek Yüksek Okulu	Sayı	0	13	6	0	19
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 0,0	% 68,4	% 31,6	% 0,0	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 0,0	% 9,0	% 10,3	% 0,0	% 8,5
	% Toplam	% 0,0	% 5,8	% 2,7	% 0,0	% 8,5
Üniversite ve Üzeri	Sayı	0	11	5	1	17
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 0,0	% 64,7	% 29,4	% 5,9	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 0,0	% 7,6	% 8,6	% 10,0	% 7,6
	% Toplam	% 0,0	% 4,9	% 2,2	% 0,4	% 7,6
Toplam	Sayı	12	144	58	10	224
	% Eğitim durumunuz nedir?	% 5,4	% 64,3	% 25,9	% 4,5	% 100,0
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0	% 100,0
	% Toplam	% 5,4	% 64,3	% 25,9	% 4,5	% 100,0

Tablo 20. Şiddet Türü ile Çalışılan Bölüm Arasındaki İlişki

F=26,349 ^a	p ,010	Ne Tür Şiddete Maruz Kaldınız?			Toplam
		Fizikzel	Sözel	Fiziksel ve Sözel	
Poliklinik	Sayı	0	37	37	51
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	,0%	72,5%	72,5%	2,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	,0%	26,2%	26,2%	10,0%
	% Toplam	,0%	16,7%	16,7%	,5%
Servis	Sayı	2	28	28	40
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	5,0%	70,0%	70,0%	2,5%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	16,7%	19,9%	19,9%	10,0%
	% Toplam	,9%	12,7%	12,7%	,5%
Acil Servis	Sayı	2	10	10	18
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	11,1%	55,6%	55,6%	,0%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	16,7%	7,1%	7,1%	,0%
	% Toplam	,9%	4,5%	4,5%	,0%
Ameliyathane / Yoğun Bakım	Sayı	4	6	6	13
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	30,8%	46,2%	46,2%	7,7%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	33,3%	4,3%	4,3%	10,0%
	% Toplam	1,8%	2,7%	2,7%	,5%
Diğer	Sayı	4	60	60	99
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	4,0%	60,6%	60,6%	7,1%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	33,3%	42,6%	42,6%	70,0%
	% Toplam	1,8%	27,1%	27,1%	3,2%
Toplam	Sayı	12	141	141	221
	% Çalıştığımız bölüm neresidir?	5,4%	63,8%	63,8%	4,5%
	% Ne tür şiddete maruz kaldınız?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	% 5,4	% 63,8	% 26,2	% 4,5

Yapılan korelasyon testlerinde de çalışılan kurumda şiddet türü ile çalışılan bölüm arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur($p < 0,05$).

5. TARTIŞMA

Sağlık çalışanlarına uygulanan şiddetle ilgili bir çok çalışma bulunmaktadır ancak sağlık sektöründe hizmet alım personellerine uygulanan şiddet ile ilgili herhangi bir çalışmanın olmaması aşikardır. Elde edilen veriler sağlık kurumlarında şiddetin diğer kurumlara göre daha yüksek oranda olduğu ve tamamının bildirilmediği, genellikle fiziksel yaralanmalar sonucu bildirim yapıldığı yönündedir(Barret,1997). Tüm meslek grupları içerisinde, zor durumdaki bireylerle doğrudan teması gerektiren sağlık bakım sektöründe çalışanların, iş yeri şiddetinin en önemli hedefi ve kurbanları olduğu giderek daha fazla kabul görmektedir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Uluslararası Hemşireler Birliği (ICN)'nin 2002 yılı "sağlık sektöründe iş yeri şiddeti" başlıklı ortak raporuna göre, sağlık çalışanlarının %50'sinden fazlası mesleklerini uyguladıkları herhangi bir zamanda şiddete maruz kaldıklarını bildirmektedir (Keser ve Bilgin, 2011). Sağlık alanında hizmet verenler, diğer iş alanlarındaki meslek gruplarına göre 16 kez daha fazla saldırıya uğramaktadırlar(Keser ve Bilgin, 2011; İlhan ve ark., 2009; Elliott, 1997; Büyükbayram ve Okçay, 2013).

Yapılan çalışmada; hizmet alım personellerinin % 40.0'ının şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. Diğer ülkelerde ve ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde sağlık çalışanlarının çalışma yaşamında şiddete uğrama oranı %25-83 arasında değişmektedir(Ayrancı ve ark.,2002,Winstanley ve Whittington 2004). Bıçkıcı'nın (2013) yapmış olduğu çalışma bizim çalışmamıza yakın bir sonuçla şiddete maruz kalma durumunu % 55.8 olarak bulunmuştur. Franz ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada, şiddetle karşılaşma oranı %89.4 bulunmuştur (Franz vd., 2010:6).Çamcı ve Kutlu'nun çalışmasında şiddete maruz kalma oranı; %72.6 olarak bulunmuştur. Hizmet verilen grubun, hastalıkları nedeniyle stres altında olmasının, hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinin yüksek olmasının bu oranın yüksek olmasında etkili olduğunu düşündürmüştür.

Öztürk ve arkadaşlarının (2010) yaptığı çalışmada fiziksel şiddetle karşılaşma oranı %50.4 iken, Öztunç'un (2001) yaptığı çalışmada ise %16'sının fiziksel saldırıya uğradığı bildirilmiştir. Erkol, Gökdoğan, Erkol, Boz (2007) ise çalışmasında fiziksel şiddete maruz kalma oranını %19,4 olarak bulmuştur. Çalışmamızda fiziksel şiddetle karşılaşma oranı %5,4 bulunmuştur. Çalışmamızda fiziksel şiddete maruz kalma sıklığı düşük çıkmıştır. Bu durum fiziksel şiddetin daha çok sağlık çalışanlarına yapıldığı hizmet alım personellerine daha çok sözel şiddetin uygulandığı şeklinde yorumlanabilir.

Mevcut çalışmada sözel şiddete maruz kalma oranı; %64,3 olarak tespit edilmiştir. Öztunç'un (2001) yaptığı çalışmada sağlık çalışanlarının %68,5'inin sözel şiddete, Gökçe ve Dündar'ın (2008) yaptığı çalışmada sağlık çalışanlarının %59,4'ünün sözel şiddete, yine Erkol, Gökdoğan, Erkol, Boz (2007) sağlık çalışanlarının %46,9'unun sözel şiddete maruz kaldığını tespit edilmiştir. Çamcı ve Kutlu'nun (2011) çalışmasında çalışanların tamamına yakınının iş yaşamları boyunca en az bir kez sözel şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir. WHO, ILO ve ICN "sağlık kurumlarında iş yeri şiddeti" 2002 raporları çok farklı ülkelerde sağlık çalışanlarının ortalama % 27- 67 oranında sözel şiddete uğradığını gösteren raporu ve diğer araştırmalar çalışmamızı desteklemektedir. (Chen vd.,2008) Ergör, Kılıç, Gürpınar 'ın (2001) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada, sözel ve fiziksel şiddete maruz kalma sıklığını %58,7;Gökçe ve Dündar (2008) %26,5 olarak bulmuştur. Bizim çalışmamızda ise bu oran % 25,9 olarak tespit edilmiştir. Bizim çalışmamızla literatürde sağlık çalışanlarının sözel şiddet ve hem sözel hem fiziksel şiddete maruz kalma sıklığı benzerlik göstermiştir.

Yapılan çalışmalar ve mevcut çalışma sonuçları incelendiğinde şiddetin her çeşidi sağlık alanında görülmektedir. Sözel şiddetin diğer şiddet türlerine göre daha fazla görülme nedeninin çalışanlar tarafından olağan olarak görülüp bildirimlerinin az olmasından ve yasal olarak kanıtlanabilirliğinin zor olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür. Yine şiddet içeren eylemleri sağlık çalışanlarının mesleğinin bir parçası olarak görmesi ve şikâyet etmenin gereksiz olduğunu düşünmesi, şiddet olayının ele alınışındaki tavırdan memnun olunmaması ve negatif sonuçlarından korkulmasından dolayı en fazla sözel şiddetin bildirildiği diğer şiddet türlerinin ise bildirilmediği düşünülmektedir.

Yapılan çalışmalarda; şiddete maruz kalma ile cinsiyet arasında farklı sonuçlar bulunmuştur. Şiddete uğrama sıklığı bazı araştırmalarda erkeklerde daha yüksek(Aalund vd.,1990; Schultevd.,1998)bazı çalışmalarda da kadınlarda-Ayrancı ve ark.,2002;Lau J, Magarey J, McCutcheon H. 2004;Ness, House, Ness,2000)daha yüksek bulunmuştur. Bizim çalışmamızda şiddete maruz kalma kadınlarda erkeklerden daha yüksek bulunmuştur. Bunun nedenleri arasında erkek egemen kültür nedeniyle kadına yönelik şiddetin daha kolay kullanılabilmesi erkek görevlilere aynı kolaylıkta şiddet kullanılamaması gösterilebilir.

Çalışmamızda; kadınların ve erkeklerin en çok maruz kaldığı şiddet türü sözel şiddet bulunmuştur (kadınlar %74.2, erkekler %52.9). Winstanley ve arkadaşlarının İngiltere de devlet hastanelerinde sağlık çalışanlarının şiddete maruz kalmaları konusunda yaptığı araştırmada %68.0 ile sözel şiddete maruz kaldığını gösteren araştırma çalışmamızı desteklemektedir(WinstanleyandWhittington,2004).

Yapılan çalışma kapsamında 25- 34 yaş aralığında çalışan hizmet alım personellerimizin en çok şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir.Ülkemizde 290 hemşireyi kapsayan bir çalışmada şiddete uğrayan hemşirelerin yaş ortalamalarını 29.1+-6.3 yıl olduğu görülmüştür (19). sonuç çalışmamızı desteklemektedir.(Öztunç, 2006)Başka birçalışmada iseçalışmamızın aksine 25 yaş altındaki kişilerin daha fazla şiddete maruz kaldığı saptanmıştır.(İlhan, Özkan, Kurtcebe, Aksakal, 2009). Bu durum 15 - 24 yaş aralığında çalışan personel-sayımızın çok az olması ile açıklanabilir.

Fiziksel şiddete maruz kalan çalışmamızın en çok 35- 44 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ülkemizde yapılan başka bir çalışmada 29 yaş altı ve 30-39 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının daha fazla şiddete maruz kaldıkları bildirilmiştir.(Ayrancı, Yenilmez, Günay, Kaptanoğlu, 2002)Bazı çalışmalar şiddet türüne göre bildirim durumunu sorgulamış ve fiziksel saldırı sonrası bildirim oranının sözel saldırıya göre yüksekliğinden bahsetmiştir. Çalışmalar genellikle fiziksel yaralanmalar sonucu bildirim yapıldığı yönündedir. Bu durum 35 - 44 yaş grubunun diğer şiddet türlerine de maruz kaldıkları ancak raporlamadıkları şeklinde açıklanabilir(Öztunç, 2001; Şenuzun ve Karadakovan, 2005; Bilgin ve Buzlu, 2006;Barret,1997).

Yapılan çalışma kapsamında; fiziksel şiddete en fazla uğrayan çalışanlarımız %58.3 ile temizlik personeli, sözel şiddete en fazla uğrayan çalışanlarımız % 34.7 ile temizlik personeli, hem fiziksel hem sözel şiddete en çok maruz kalan çalışanımız %50.0 ile güvenlik personeli, psikolojik şiddete en fazla maruz kalan çalışanımız ise % 70 ile temizlik personeli olduğu tespit edilmiştir. Bu konuda başka bir çalışma olmadığı için sonuç tartışılmamıştır. Ancak temizlik personellerinin diğer hizmet alım personellerine göre yatan hasta ve acil serviste hasta ve hasta yakınları ile daha çok muhatap olmaları ve temizlik personelinin çoğunluğunun eğitim durumlarının ilkökul mezunu olması şeklinde açıklanabilir.

Evli personelin bekar personele oranla yaklaşık iki buçuk katı kadar daha fazla şiddete uğradığı bulunmuştur. Ancak aradaki fark istatistiksel olarak anlamsızdır. Bizim çalışmamızın aksine Çamcı ve arkadaşlarının çalışmasında şiddete uğrama ile medeni durum karşılaştırıldığında oran bekarlar da daha yüksek bulunmuştur. Evli personelin evdeki stresinin bir yansıması olarak şiddete maruz kaldığı ileri sürülebilir. Çalışmamızı desteklemeyen Çelmece ve Işıkların yapmış olduğu çalışmada evli temizlik personellerin iş memnuniyet puanlarının bekârların iş memnuniyet puanlarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, evli sağlık çalışanlarının iş memnuniyetlerinin bekâr sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışmamızda; hizmet alım personelinin yaklaşık % 41.5'inin servis ve polikliniklerde hizmet aldığı, % 43.5'inin ise değişken alanlarda rotasyona tabi olarak görev yaptıkları tespit edilmiştir. Şiddete maruz kalan tüm gruplar içinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının % 43.7 ile rotasyona tabi olarak hastanemizin çeşitli hizmet bölgelerinde çalışan personellerden oluşan diğer grubunun olduğu tespit edilmiştir. Sonra sırasıyla; poliklinik (%22.3), servis (19.5), acil servis (%8.4), ameliyathane / yoğun bakım (%6.0) çalışanları gelmektedir. Çalışmamızda Poliklinikte çalışan personelin %48.5 i şiddete uğramıştır. Görüldüğü üzere özellikle sıra bekleme, doktorla görüşme alanlarında görev yapan personelin şiddete daha çok maruz kaldığı tespit edilmiştir. Bıçkıcının çalışmasında; poliklinik ve kliniklerde çalışanlarda diğer birimlere kıyasla daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Çalışma yılı ile şiddet incelendiğinde çalışma yılının ilk 15 yılına kadar şiddetin kademeli olarak arttığı, 15 yıldan sonra ise kademeli olarak şiddetin düş-

tüğü görülmüştür. Bu durum iş tecrübesi arttıkça şiddetin azaldığı şeklinde yorumlanabilir. bazı çalışmalarda 5- 10 yıl arası çalışanlarda şiddete maruz kalma durumu daha yüksek çıkarken, bazı çalışmalarda ilk 5 yılda şiddete maruz kalma durumu daha yüksek çıkması çalışmamızı desteklemektedir (Barlowand Rizzo,1997; Ayrancı, Yenilmez, Günay, Kaptanoğlu, 2002). Başka bir Araştırmaya katılan 16 ve üzeri yıl çalışan sağlık çalışanlarının iş memnuniyetlerinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu bulunmuştur (Çelmece ve Işıklar, 2016).

6. SONUÇ

Hastanemizde görev yapan 894 hizmet alım personelinin 578 üzerinde anket yöntemiyle elde edilen verilerin SPSS 17.0 programıyla yapılan analizi sonucunda; hizmet alım personelimizin % 40.1 (218 kişi) i şiddete maruz kaldığını, şiddete maruz kalanların %54.1 ni kadınların % 45.9 ünü ise erkeklerin oluşturduğu, Şiddete maruz kalan personelin yaş grubu incelendiğinde tüm yaş grupları içerisinde (toplam personel) en yüksek şiddete maruz kalma oranının %16.9 ile 25- 34 yaş grubu olduğu, Şiddete maruz kalan personelin hizmet grubu incelendiğinde toplamdaki personelin %33.5 ile temizlik faaliyetlerinde görev yapan personel olduğu, ikinci sırada ise %31.7 ile güvenlik personellerimizin olduğu, eğitim durumları incelendiğinde tüm eğitim grupları içerisinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının %50.9 ile lise eğitim seviyesine sahip hizmet alım personelleri olduğu, gelir durumları incelendiğinde tüm gelir durumu grupları içerisinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının %75,7 ile gelir giderden az olan hizmet alım personelleri olduğu, Şiddete maruz kalan tüm gruplar içinde en yüksek şiddete maruz kalma oranının % 43.7 ile rotasyona tabi olarak hastanemizin çeşitli hizmet bölgelerinde çalışan personellerden oluşan diğer grubunun olduğu tespit edilmiştir. Sonra sırasıyla; poliklinik (%22.3), servis (19.5), acil servis (%8.4), ameliyathane / yoğun bakım (% 6.0) gelmektedir. Poliklinikte çalışan personelin %48. 5 i şiddete uğradığı, Fiziksel şiddete uğrayanların % 66.7 si erkek,. Sözel şiddete uğrayanların %61.8 i kadın olduğu, kadınların ve erkeklerin en çok maruz kaldığı şiddet türü sözel şiddet (kadınların % 74.2 si, erkeklerin % 52.9), en az maruz kaldığı şiddet türü psikolojik şiddet (kadınlar %2.5, erkekler %6.7) olduğu, fiziksel şiddete maruz kalan hizmet alım personelinin % 50 ile ilkokul mezunlarının oldu-

ğu, % 41.7 ile lise mezunlarının takip ettiği, Yapılan çalışmada; poliklinik (%72.5), servis (%70.0), acil servis (% 55.6), ameliyathane/ yoğun bakım (% 46.2) ve diğer birimlerde (% 60.6) çalışanların en fazla sözel şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Konuyla ilgili olarak;

- ✓ Kurumların sağlık çalışanlarına yönelik her türlü şiddeti kayıt altına alması,
- ✓ Hizmet içi eğitimlerle çalışanlara etkili iletişim ve zor durumlarla baş etme becerisinin kazandırılması,
- ✓ Sağlık çalışanlarına yönelik şiddeti önlemeye yönelik güvenlik önlemlerinin artırılması,
- ✓ Sağlık çalışanları örnekleminde yapılacak çalışmalarda tüm personelin değerlendirilmesi
- ✓ Şiddetin kavramsal tanımlamasının tam olarak yapılarak gerekirse zorunlu eğitim döneminde öğretilmesi
- ✓ Kamu bilgilendirmesinde kullanılan yazılı görsel materyallerin daha fazla kitleye ulaşmasının sağlanması
- ✓ Kitleli iletişim araçlarında şiddet içerikli yayınların gösteriminin önlenerek normalleşme sürecine girilmesinin engellenmesi
- ✓ Gelecekte yapılacak çalışmalarda şiddet türlerinin içeriklerinin tanımlanarak ortak dilin oluşturulması ve konuyla ilgili daha kapsamlı çalışmalar yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Sağlık çalışanlarına yönelik artan şiddet olaylarının araştırılarak alınması gereken önlemlerin belirlenmesi amacıyla kurulan meclis araştırması komisyonu raporu. Türkiye Büyük Millet Meclisi. Ocak 2013; Yasama Dönemi:24; Yasama Yılı:3; Sıra Sayısı: 454 Erişim:28.08.2017https://www.tbmm.gov.tr/arastirma_komisyonlari/saglik_calisanlari/docs/ss454.pdf
- Gillespie, GL., Gates DM., Miller M., Howard PK. (2010), Workplace Violence In Healthcare Settings: Risk FactorsAndProtectiveStrategies, RehabilNurs; 35,177- 84.

- Annagür, B. (2010), Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar; 2, 161-73.
- Çamcı, O., Kutlu Y., (2011), Kocaeli’nde Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşyeri Şiddetinin Belirlenmesi, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 2, 9-16.
- Yıldız, AN., Kaya, M., Bilir, N. (2011), İşyerinde Şiddet, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu, Hacettepe Üniversitesi. Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı.
- Ayrancı U., Yenilmez, C., Balci, Y.(2006), “Identification of violence in Turkishhealthcaresettings, J InterpersViolence; 21:276-96.
- Büyükbayram A, Okçay H. (2013), Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddeti Etkileyen Sosyo-Kültürel Etmenler, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 4(1),46-53.
- Al, B., Zengin, S., Deryal Y. ve ark. (2012), IncreasedViolenceTowardsHealth-CareStaff, TheJournal Of AcademicEmergencyMedicine, 11,115.
- Volavka, J. (1999), TheNeurobiology Of Violence: An Update. J NeuropsychiatryClinNeurosci; 11, 307-314.
- Davidson, RJ.,Putnam,KM., Larson CL. (2000), Dysfunction İn TheNeuralCircuitry Of EmotionRegulation- A PossiblePreludeToViolence, Science ; 289, 591-594.
- Berkowitz, L. (1990), On TheFormationAndRegulation Of AngerAndAggression, AmericanPsychologist, 45, 494-503.
- Avcı,N., Arslan, MK., Timlioğlu, SI., Tay, S., Meriç,K. Ertenü, M., Yekeleler İ. (2015),2012-2015 Yılları Arasında Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi’ndeki Beyaz Kodbildirimleri,Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 2 (4) 211-214.
- Akça, N.,Yılmaz,A., Işık O. (2014), Sağlık Çalışanlarına Uygulanan Şiddet: Özel Bir Tıp Merkezi Örneği, Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt 13 (1), 1-12.

- WHO. (2002). World Report on ViolenceandHealth: Summary. Geneva. http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf (Erişim 14.09.2017).
- Coşkun, S., Öztürk, A. (2010), Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinde Şiddete Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, 3, 16-23.
- Köknel, Ö. (2006), Bireysel ve Toplumsal Şiddet, 5. Baskı, Altın Yayınları, İstanbul.
- Hahn, S.,Zeller, A., Needham I., Kok, G., Dassen,T., Halfens, JG. (2008), PatientandVisitorViolence in General Hospitals: A SystematicReview Of TheLiterature, AggrViolBehav, 13, 431-441.
- Wynne,R.,Clarkin,N., Cox,T., Griffiths,A.(1997), Guidance On ThePrevention Of Violence At Work. Luxembourg: EuropeanCommission.
- Ölmezoğlu, ZB., Vatansever, K., Ergör, A. (1999), İzmir Metropol Alanı 112 Çalışanlarında Şiddet Maruziyetinin Değerlendirilmesi, Toplum ve Hekim, 14, 420-425.
- Pemberton, M.,Atherton,G., Thornhill M. (2000), Violenceandaggression at work, British DentalJournal, 28, 409-410.
- Joann M. Schulte, DO., Beverly J. Nolt., Robert L. Williams., et alCynthia L. Spinks., (1998). ViolenceAndThreats Of ViolenceExperiencedByPublicHealth, Field-Workers,JAMA, 280: 439-442.
- Akyön Y. (2008), İşyerinde Şiddete Karşı Çalışanların Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- Yeşilbaş, H. (2016), Sağlıkta Şiddete Genel Bakış, Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 3(1), 44-54.
- ILO/ ICN/ WHO/ PSI. (2003). Jointprogramme on workplaceviolence in thehealthsector, workplaceviolence in thehealthsectorcountrycasestudiesresearchinstruments surveyquestionnaire.Geneva.<http://www.who.int/>

violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVquestionnaire.pdf (Erişim 14.09.2017).

- California Occupational Safety and Health Administration. (1995). Guidelines for Workplace Security, San Francisco, CA: State of California Department of Industrial Relations, Division of Occupational Safety and Health. https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html (Erişim: 15.09.2017).
- Barret, S. (1997), Protecting Against Workplace, *Public Manag*, 79, 9-12.
- Keser, N., Bilgin, H. (2011), Türkiye’de Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Sistematik Derleme, *Türkiye Klinikleri, J Med Sci*, Cilt 31 (6), 1442-56.
- İlhan, M., Özkan, S., Kurtcebe, Z., Aksakal, N. (2009), Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlileri ve İntörn Doktorlarda Şiddete Maruziyet ve Şiddetle İlişkili Etmenler, *Toplum Hekimliği Bülteni*, 28(3), 15-23.
- Elliott PP. (1997), Violence in Health Care, What Nurse Managers Need to Know, *Nurses Management*, 28(12), 38-42.
- Ayrancı, Ü., Yenilmez, Ç., Günay, Y., Kaptanoğlu C. (2002), Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3, 147-54.
- Winstanley, S., Whittington R. (2004), Aggression Towards Health Care Staff In A UK General Hospital: Variation Among Professions And Departments, *J Clin Nurs*, 13, 3-10.
- Franz S, Zeh A, Schablon A, Kuhnert S, Nienhaus A. (2010), Aggression and Violence Against Health Care Workers in Germany - A Cross Sectional-Retrospective Survey, *Health Services Research*, 10, 1-8.
- Öztürk, A., Tolga, Y., Şenol, V., Günay, O. (2007), Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *Erciyes Tıp Dergisi*, 30 (2) 92-99.
- Ergör, A., Kılıç, B., Gürpınar, E. (2003), Sağlık Ocaklarında İş Riskleri: Narlidere Eğitim Araştırma ve Sağlık Bölge Başkanlığı Sağlık Ocaklarında Durum Değerlendirmesi, *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 16, 44-51.

- Gökçe, T., Dündar, C. (2008), Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde Şiddete Maruziyet Sıklığı ve Kaygı düzeylerine Etkisi, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 15(1), 25-28.
- Erkol, H., Gökdoğan, MR., Erkol, Z., Boz, B. (2007), Aggression And Violence Towards Health Care Providers Problem In Turkey, J Forensic Leg Med, 14, 423-428.
- Chen, WC, Hwu, HG., Kung, SM., Chiu, HJ., Wang JD. (2008), Prevalence and Determinants of Workplace Violence of Health Care Workers in A Psychiatric Hospital in Taiwan, J Occup Health, 50(3), 288-93.
- Öztunç, G. (2001), Adana İlindeki Çeşitli Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Çalışma Saatlerinde Karşılaştıkları Sözel ve Fiziksel Taciz Olaylarının İncelenmesi, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5 (1), 1-9.
- Camerino D., Estryng-Behar M, Conway PM., Heijden BI., Hasselhorn HM. (2008), Work related Factors And Violence Among Nursing Staff In The European Next Study: A Longitudinal Cohort Study”, Int J Nurs Stud, 45(1), January, 35-50.
- Kingma, M. (2001), Workplace Violence in The Health Sector: A Problem Of Epidemic Proportion, Int Nurs Rev, 48 (3), 129-30.
- Aalund, O., Danielsen, L., Sanhueza, RO. (1990), Injuries Due to Deliberate Violence in Chile, Forensic Sci Int, 46, 189-202.
- Lau, JBC., Magarey, J., McCutcheon, H. (2004), Violence In The Emergency Department: A Literature Review, Aust Emerg Nurs, J 7, 27-37.
- Ness, GJ., House, A., Ness AR. (2000), Aggression And Violent Behaviour In General Practice: Population Based Survey In The North of England, BMJ, 320, 1447-8.
- Senuzun, E., Karadakovan, A. (2005), Violence Towards Nursing Staff In Emergency Departments In One Turkish City, Int Nurs Rev, 52 (2), 154-60.
- Bilgin, H., Buzlu, S. (2006), A Study Of Psychiatric Nurses Beliefs And Attitudes About Work Safety And Assaults In Turkey, Issues Ment Health Nurs, 27(1), 75-90.

- Barlow, CB.,Rizzo, AG. (1997), ViolenceAgainstSurgicalResident, West J Med, 167, 74-78.
- Çelmece, N., Işıklar, A. (2016), Sağlık Çalışanlarının İş Memnuniyetlerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi, 5 (2), 50-57.