



ISSN:1306-3111

e-Journal of New World Sciences Academy
2011, Volume: 6, Number: 2, Article Number: 2C0035

VOCATIONAL EDUCATION

Received: November 2010

Accepted: February 2011

Series : 2C

ISSN : 1308-7355

© 2010 www.newwsa.com

Aybala Demirci

Ali Fuat Ersoy

Gazi University

aybalademirci@gmail.com

fersoy@gazi.edu.tr

Ankara-Turkey

GIDA REYONUNDA ÇALIŞAN PERSONELİN KİŞİSEL HİJYEN KURALLARINA DİKKAT ETME DURUMLARI

ÖZET

Bu araştırma, marketlerin gıda reyonunda çalışan personelin kişisel hijyen kurallarına dikkat etme durumlarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ankara ili merkez ilçelerinin farklı semtlerinde bulunan 26 farklı markette gıda reyonunda çalışan personel arasından basit tesadüfî örnekleme yöntemiyle yansız olarak atanan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan toplam 305 personel araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma verileri gıda reyonunda çalışan personele anket uygulanarak elde edilmiştir. Personelin büyük çoğunluğunun işe girerken sağlık kontrolünden geçtiği, %12.5'inin işe girerken sağlık kontrolünden geçmediği saptanmıştır. Çalışmaya katılan personelin %46.6'sının üç günde bir, %44.6'sının her gün ve %8.9'unun hafta bir genel vücut temizliği yaptığı saptanmıştır. Çalışmaya katılan personelin tamamının işe başlamadan önce ellerini yıkadıkları, çoğunlukla sıvı sabun kullandıkları; ancak çoğunluğunun dezenfektan kullanmadığı tespit edilmiştir. Dezenfektan kullanma durumuna göre; et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonlarında çalışanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<.05$).

Anahtar Kelimeler: Hijyen, Personel Hijyeni, Market,
Gıda Reyonu, Personel

THE STATUS OF OBEYING THE RULES OF PERSONAL HYGIENE FOR THE STAFF WORKING AT FOOD DEPARTMENT

ABSTRACT

This study was carried out to determine the status of obeying the rules of personal hygiene for the staff working at food department of supermarkets. 305 volunteer staff appointed unbiasedly through the method of randomly sampling out of the staff working at the food departments of 26 different supermarkets in different areas of the central town of the city of Ankara consisted the sampling of the study. While most of the staff had a health control when they started work, it was found that 12.5% had no health examination when they were employed. It was also found that 46.6% of the participants had a general body cleaning every three days, 44.6% had it everyday and 8.9% had body hygiene once a week. It was determined that those included in the study all washed their hands before they started work and mostly used liquid soap for the cleaning; however, many of them did not use a disinfectant. Depending on the status of using disinfectant; a significant difference was found between the departments of butchery, delicatessen and bakery ($p<.05$).

Keywords: Hygiene, Individual Hygiene, Supermarket,
Food Department, Staff

1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

Gıdaların uzun süre besin değerlerini koruyacak şekilde üretilmesi ve ambalajda yaşanan gelişmeler marketlerin ortaya çıkmasında ve sunulan ürün çeşitliliği de marketlerin tercih edilmelerinde etkili olmuştur. Marketler, ürünleri düşük fiyatla tüketicilerinin beğenilerine sunmalarının yanında, tek duraklı alışveriş imkânı sağlayarak tüketicilere ihtiyaçları olan ürünleri tek çatı altında kolayca satın alma fırsatı vermektedir. Mala göre uzmanlaşmış geleneksel sistemde tüketici geçmişte; et için kasaba, sebze için manava, bakkaliye ürünleri için bakkala uğramak zorunda kalmakta iken, günümüzde bunun yerine tüketici; büyük marketlere uğrayarak, bir defada ihtiyaç duyduğu ürünlerin tamamını ulaşılarak satın alabilmektedir (Akaltan, 2004: 21-22). Marketlerde, tüketiciler et, şarküteri, unlu mamul gibi pek çok gıda ürününe ulaşabilmektedir. Dolayısıyla, marketlerin gıda reyonlarında hijyen önem kazanmıştır. Evrensel sekiz tüketici hakkından biri olan güvenlik hakkı, sağlık veya yaşam için tehlike arz eden mal ve hizmetlere, üretim süreçlerine karşı tüketicinin korunması hakkıdır. Bu hak kapsamında, tüketicilerin satın aldıkları mal veya hizmette bulunan tehlikenin veya kusurların gizlenmesine karşı korunması ve sağlıklı gıdalara ulaşması sağlanmalıdır. Özellikle toplu beslenme sistemlerinde ve marketlerin gıda reyonlarında hijyen sağlanmadığı takdirde tüketici memnuniyetsizliği ve tüketici/müşteri kaybı yaşanacaktır. Bu bağlamda, tüketicilerin sağlığını tehlikeye atmamak ve satışların azalmasını engellemek için hijyenin öneminden bahsetmek önem arz etmektedir.

Hijyen, kişi ve toplum olarak insan sağlığının korunması, geliştirilmesi, hayatın yüksek düzeyde uzun süre devamının sağlanması için sağlıkla ilgili bilgileri bir sentez halinde uygulayan temizlik ve sağlıkla ilgili bir bilim dalıdır (Şafak, 1997: 83).

Gıda hijyeni, herhangi bir gıdanın hastalık yapan faktörlerden arınmış olması; üretim sırasında gıda güvenliğini sağlamak için gerekli tüm önlemleri almaktır. Gıdalar, bazı durumlarda sağlık için zararlı olabilirler; mikroorganizmalarla kirlenebilirler. Bu gıdaların alınması kişilerde hastalığa neden olmaktadır. Şartlar uygun olduğunda bir mikroorganizmadan 12 saat sonra bir milyar mikroorganizma ürer. Ancak şartlar uygun olmazsa da birkaç saniye içinde ölürlür. Herhangi bir bulaşıcı hastalık taşıyanlar, mevcut bulaşanları bünyesinde bulunduran insan, temas ettiği her yüzeye bu bulaşanı yaymaktadır (Merdol ve arkadaşları, 2000: 26; Bulduk, 2006:16,28). Bireyler bu durumun farkında olmadıkları için gıdanın sağlıklı kalıp kalmadığını da bilemezler. Bu durumu önlemek için gıda ile temasta bulunan bireylerin öncelikle kişisel hijyene önem vermeleri gerekmektedir.

Kişisel hijyen, bireyin vücudunu, temiz ve sağlıklı tutmak için yaptığı tüm uygulamalardır. Temel olarak; yıkanma, saç temizliği, tırnak, ağız ve diş, giysi temizliği gibi konular kişisel hijyeni kapsamaktadır (Güler, 2008: 3). Gıdaların kirlenmesi; personelin bireysel temizliğine dikkat etmemesi, hasta ve hasta olmadan mikrop taşıyan kimseler, yiyeceklerin saklandığı, pişirildiği kaplar, kazanlar, makineler aracılığı ile yiyeceklerin üretimi sırasında haşerelerden korunmak için kullanılan ilaçların gıdalara ulaşması sonucu ile biyolojik nedenlerle gıdaların kirlenerek bozulması ile gerçekleşebilir (Sökmen, 2003: 70). Ayrıca gıdalar; su, toz, toprak, haşere, kemirgen, evcil hayvan, çifgıdalar, çöp ve gıdalarla uğraşan bireyler gibi çeşitli kaynaklardan kontamine olabilir. (Ciğerim ve Beyhan, 1994: 13; Merdol ve arkadaşları, 2000:40). Bu nedenle, gıdaların satın alındıkları andan tüketildikleri son ana kadar hijyen kurallarına uyulması son derece önemlidir (Küçükkömürler ve Şeren Karakuş, 2006: 147). Bireyler yüz, saç, vücut, el, dışkı ve elbiseleriyle önemli miktarda bakteri taşırlar. Bu nedenle meydana gelebilecek hastalıkların önlenmesinde personel hijyeni önemli rol oynamaktadır (Ciğerim ve Beyhan, 1994: 13). Öncelikle hastalık ya da

yaralanma durumlarında bireylerin çalışmalarına ara vermeleri gıda hijyeni açısından da büyük önem taşımaktadır. Personelden herhangi birinde ishal, kusma, deri ve boğaz hastalıkları varsa çalıştırılmamalıdır, tedavi için gerekli yerlere gönderilmelidir. Bu bilinç sadece amirlere değil personele de verilmelidir. Hasta personel çalışmaya devam ederse taşıdığı hastalık mikropları kolayca hazırladığı gıdaya bulaşacaktır (Yurdagülen, 1994: 43).

Gıdalarla uğraşan personel, insan sağlığı yönünden ağır sorumluluklar taşımaktadır. Gıdalara uygulanan bazı işlemleri tüketici görmediği için kendisine sunulan hizmeti sorgulamadan satın almakta ve oluşabilecek olumsuz durumlara maruz kalmaktadır. Bu durumu önlemek için yapılması gereken, kalifiye personel yetiştirmek ve yetişen bu kalifiye personelin çalışmasına imkân sağlamaktır. Personelin sağlıklı olması kadar özellikle de gıdalarla uğraşırken el, vücut ve giysi temizliğini de hijyenik bir şekilde sağlaması gerekmektedir (Ciğerim ve Beyhan, 1994: 28).

Bu araştırma, gıda reyonunda çalışan personelin kişisel hijyen kurallarına dikkat etme durumlarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2. ÇALIŞMANIN ÖNEMİ (RESEARCH SIGNIFICANCE)

Satın aldıkları mal veya hizmette bulunan tehlikenin veya kusurların gizlenmesine karşı korunma ve sağlıklı gıdalara ulaşmanın sağlanması tüketicilerin temel haklarından biridir. Gıdaların kirlenmesi; personelin bireysel temizliğine dikkat etmemesi, hasta ve hasta olmadan mikrop taşıyan kimseler, yiyeceklerin saklandığı, pişirildiği kaplar, kazanlar, makineler aracılığı ile yiyeceklerin üretimi sırasında haşerelerden korunmak için kullanılan ilaçların gıdalara ulaşması sonucu ve biyolojik nedenler ile gıdalar kirlenerek bozulabilir. Bu nedenle, gıdaların satın alındıkları andan tüketildikleri son ana kadar hijyen kurallarına uyulması son derece önemlidir. Özellikle personelin gıdalarla uğraşırken el, vücut ve giysi temizliğini de hijyenik bir şekilde sağlaması önem taşımaktadır. Bu çalışmanın, tüketici sağlığı açısından ve aynı zamanda konuya dikkat çekilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

3. YÖNTEM (METHOD)

Araştırma, marketlerin gıda reyonlarında çalışan personelin kişisel hijyen kurallarına dikkat etme durumlarını belirlemek amacı ile planlanmış ve yürütülmüştür. Çalışmanın verileri, Eylül 2007-Nisan 2008 tarihleri arasında Ankara il merkezinin farklı semtlerinde bulunan 26 farklı marketin gıda reyonunda çalışan personel arasından basit tesadüfî örnekleme yöntemiyle yansız olarak atanan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olan toplam 305 personel araştırma kapsamına alınmıştır. Çalışan personele anket uygulanarak elde edilmiştir. Personele ait demografik bilgiler ile personelin mesleklerine ait bilgilerin sayı ve yüzdeleri değerlendirilmiştir. Personelin kişisel hijyen kurallarına dikkat etme durumları ile ilgili sorularda çalışma reyonu bağımsız değişken olarak belirlenmiş ve ki kare analizinden yararlanılarak değerlendirilme yapılmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA (FINDINGS AND DISCUSSIONS)

4.1. Personele Ait Demografik Bilgiler (Data Related to Staffs)

Araştırmaya katılan personelin %79.0'u erkek, %21.0'i kadın; %36.1'i 31 yaş ve üstü, %35.4'ü 24-30 yaş ve %28.5'i 23 ve altı yaşta; %55.7'si evli, %44.3'ü bekârdır. Personelin eğitim durumu incelendiğinde, çalışmaya katılan personelin çoğunluğunun (%62.5) ortaokul mezunu olduğu, bunu %29.5 ile ilkököl mezunlarının izlediği saptanmıştır. Personelin %36.4'ünün 701 TL ve üstü, %33.4'ünün 500 TL

ve altı, %30.2'sinin 501-700 TL aylık ortalama gelire sahip olduğu Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Personele ait demografik bilgilerin dağılımı (n= 305)
(Table 1. Dispersion of the data related to staff)

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	64	21.0
Erkek	241	79.0
Yaş	Sayı	%
- 23	87	28.5
24-30	108	35.4
31+	110	36.1
Medeni Durum	Sayı	%
Evli	170	55.7
Bekâr	135	44.3
Eğitim durumu	Sayı	%
Okur-yazar	6	2.0
İlkokul	90	29.5
Ortaokul	191	62.6
Lise	18	5.9
Aylık Gelir (Milyon TL.)	Sayı	%
- 500	102	33.4
501-700	92	30.2
701 +	111	36.4

4.2. Personelin Mesleği ile ilgili Bilgiler (Data Related to the Staff's Profession)

Araştırmaya katılan personelin %47.2'si marketlerin et/kasap, %33.8'i şarküteri ve %19.0'ı unlu mamul reyonunda çalışmaktadır. Personelin büyük çoğunluğu (%93.1) işlerini işyeri/usta yanında, diğerleri işlerini okul/kursta öğrendiklerini; ayrıca %62.0'si işleri ile ilgili mesleki eğitim almadığını, %38.0'i ise mesleki eğitim aldığını ifade etmişlerdir. Araştırma kapsamındaki personelin yaklaşık yarısı (%50.5) 5 yıl ve daha fazla çalışırken diğer yarısı (%49.5) 5 yıldan daha az bir süredir çalışmaktadır. Personelin büyük çoğunluğu (%87.5) işe girerken sağlık kontrolünden geçerken, geriye kalanları (%12.5) işe girerken sağlık kontrolünden geçmediği saptanmıştır. Bununla birlikte personelin yaklaşık tamamı (%91.8) düzenli olarak sağlık kontrolünden geçmektedir (Tablo 2).

Tablo 2. Personelin mesleği ile ilgili bilgilerin dağılımı (n= 305)
Table 2. Dispersion of the data related to staff's profession

Çalıştığı Reyon	Sayı	%
Et/Kasap	144	47.2
Şarküteri	103	33.8
Unlu Mamul	58	19.0
Yapılan İşin Öğrenildiği Yer	Sayı	%
Okul/Kurs	21	6.9
İşyeri/Usta Yanı	286	93.1
Mesleki Eğitim Alma Durumu	Sayı	%
Mesleki Eğitim Alanlar	116	38.0
Mesleki Eğitim Almayanlar	189	62.0
Çalışma Süreleri	Sayı	%
5 yıldan daha az	151	49.5
5 yıl ve daha fazla	154	50.5
İşe Girerken Sağlık Kontrolünden Geçme Durumu	Sayı	%

Tablo 2'nin devamı		
Sağlık kontrolünden geçenler	267	87.5
Sağlık kontrolünden geçmeyenler	38	12.5
İşyerinde Düzenli Sağlık Kontrolünden Geçme Durumu	Sayı	%
Düzenli sağlık kontrolünden geçenler	280	91.8
Düzenli sağlık kontrolünden geçmeyenler	25	8.2

4.3. Personelin Kişisel Hijyen Kurallarına Dikkat Etme Durumları (The Status to Adhere to Rules Personal Hygiene)

Tablo 3'de görüldüğü gibi araştırma kapsamına alınan personelin hemen hemen tamamı (%98.7) işe başlamadan önce ellerini yıkamaktadır. Ellerini yıkayan personelin büyük çoğunluğu (%86.9) sıvı sabun kullanmaktadır. Demirel (2003) tarafından yapılan çalışmada ise, çalışmanın bulgularından farklı olarak çalışan personelin el hijyenine gereken önemi vermediği belirlenmiştir. Ayrıca CDA (Hastalıkları Kontrol ve Önleme Merkezi) gıda kaynaklı hastalıkların %19 oranında kişisel hijyen konusundaki yetersizlik ve uygun olmayan el yıkama işleminden kaynaklandığını tespit etmiştir (McSwane ve arkadaşları, 2003).

Personelin çoğunluğu (%60.7) dezenfektan kullanmazken, %30.8'i dezenfektan kullanmakta, %8.5'i bazen dezenfektan kullanmaktadır. Dezenfektan kullanmayanların %25.2'si et/kasap, %21.0'i şarküteri ve %14.4'ü unlu mamul reyonunda çalışmaktadır. Et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonlarında çalışanlar arasında anlamlı farklılık saptanmıştır ($p < .05$). Bununla birlikte, çalışmaya katılan personelin büyük çoğunluğunun (%83.6) ellerini havlu peçete ile kuruladıkları belirlenmiştir (Tablo 3). Oysa el temizliği için öncelikle ellerin yıkanması, sonra dezenfekte edilmesi, ardından ellerin fırçalanması ve son olarak da elin kurulanması (kağıt havlu, anti-mikrobiyel madde emdirilmiş pamuk havlu ya da sıcak hava akımında) gerekmektedir (Şimşek ve Baykara, 1986: 107).

Tablo 3. Reyonlara göre personelin el hijyeni ile ilgili bilgilerinin dağılımı

(Table 3. Dispersion of data related to staff's hand hygiene according to the department)

El Hijyeni	Et/Kasap		Şarküteri		Unlu Mamul		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
İşe Başlamadan El Yıkama Durumu								
Yıkayanlar	142	46.6	101	33.1	58	19.0	301	98.7
Yıkamayanlar	2	0.7	2	0.7	-	-	4	1.3
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
Ellerin Yıkandığı Malzemeler								
Katı sabun	12	3.9	8	2.6	2	0.7	22	7.2
Sıvı sabun	125	41.0	88	28.9	52	17.0	265	86.9
Şampuan	2	0.7	3	1.0	-	-	5	1.6
Deterjan	5	1.6	4	1.3	4	1.3	13	4.3
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
Dezenfektan Kullanma Durumu								
Kullananlar	56	18.4	28	9.2	10	3.3	94	30.8
Bazen Kullananlar	11	3.6	11	3.6	4	1.3	26	8.5
Kullanmayanlar	77	25.2	64	21.0	44	14.4	185	60.7
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=11.301$ $sd=4$ $p=0.023^*$								

Tablo 3'ün devamı								
Ellerin Kurulanma Durumu								
Önlükle Kurulayanlar	6	2.0	3	1.0	-	-	9	3.0
Havlu peçete ile kurulayanlar	118	38.7	81	26.6	56	18.4	255	83.6
Havlu ile kurulayanlar	20	6.6	19	6.2	2	0.7	41	13.4
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0

** p < 0.01 * p < 0.05

Çalışmaya dâhil edilen personelin yaklaşık yarısından biraz fazlası (%52.5) uzadıığında, diğer yarısı (%47.5) haftada bir tırnaklarını kesmektedir. Tırnaklarını uzadıığında kesen personelin reyonlara göre dağılımına bakıldığında; %22.0'sinin et/kasap, %19.0'unun şarküteri ve %11.5'inin unlu mamul reyonunda çalıştıkları görülmektedir. Araştırmaya katılan personelin yarısı (%50.8) tırnaklarını fırçalamazken, %41.6'sı fırçalamakta, %7.5'i ise bazen fırçalamaktadır. Tırnaklarını fırçalayanlar sırasıyla et/kasap, şarküteri ve unlu mamul (%25.2, %14.8, %7.5) reyonlarında çalışmaktadır. Tırnak kesme sıklığı ve fırçalama durumu reyonlara göre incelendiğinde; et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonlarında çalışanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir (p>.05) (Tablo 4).

Tablo 4. Reyonlara göre personelin tırnak hijyeni ile ilgili bilgilerinin dağılımı
(Table 4. Dispersion of data related to staff's nail hygiene according to the department)

Tırnak Hijyeni	Et/Kasap		Şarküteri		Unlu Mamul		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Kesilme Sıklığı								
Uzadıığında	67	22.0	58	19.0	35	11.5	160	52.5
Haftada bir	77	25.2	45	14.8	23	7.5	145	47.5
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=4.090$ sd=2 p=0.129								
Fırçalama Durumu								
Fırçalayanlar	57	18.7	49	16.1	21	6.9	127	41.6
Bazen Fırçalayanlar	16	5.2	5	1.6	2	0.7	23	7.5
Fırçalamayanlar	71	23.3	49	16.1	35	11.5	155	50.8
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=7.450$ sd=4 p=0.114								

Çalışmaya katılan personelin genel vücut temizliği ile ilgili uygulamaları incelendiğinde, %46.6'sının üç günde bir, %44.6'sının her gün ve %8.9'unun hafta bir genel vücut temizliği yaptığı saptanmıştır. Her gün genel vücut temizliği yapanların %23.9'u et/kasap, %14.8'i şarküteri ve %5.9'u unlu mamuller reyonunda çalışmaktadır. Üç günde bir genel vücut temizliği yapan personelin %20.0'si et/kasap, %14.4'ü şarküteri ve %12.1'i unlu mamul reyonundandır. Personelin yarısından fazlası (%53.8) iş sonrasında duş almamaktadır. Personelin %30.5'i iş sonrası duş almakta, %15.7'si ise bazen duş almaktadır. İş sonrası duş almayanların %27.2'si et/kasap reyonunda çalışmakta, bunu %15.4 ile şarküteri ve %11.1 ile unlu mamul reyonunda çalışan personel izlemektedir. Duş alanların %14.8'i et/kasap, %12.5'i şarküteri ve %3.3'ü unlu mamul reyonunda çalışmaktadır. Genel vücut temizliği ve iş sonrası duş alma durumu reyonlara göre incelendiğinde; et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonlarında çalışanlar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<.05) (Tablo 5).

Tablo 5. Reyonlara göre personelin genel vücut hijyeni ile ilgili bilgilerinin dağılımı
 (Table 5. Dispersion of data related to staff's body hygiene according to the department)

Genel Vücut Hijyeni	Et/Kasap		Şarküteri		Unlu Mamul		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Genel Vücut Temizliği Sıklığı								
Her gün	73	23.9	45	14.8	18	5.9	136	44.6
Üç günde bir	61	20.0	44	14.4	37	12.1	142	46.6
Haftada bir	10	3.3	14	4.6	3	1.0	27	8.9
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=12.277$ sd=4 p=0.015*								
İş Sonrası Duş Alma Durumu								
Duş alanlar	45	14.8	38	12.5	10	3.3	93	30.5
Bazen duş alanlar	16	5.2	18	5.9	14	4.6	48	15.7
Duş almayanlar	83	27.2	47	15.4	34	11.1	164	53.8
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=11.431$ sd=4 p=0.022*								

** p < 0.01

* p < 0.05

Personelin yaralanma-hastalık durumunda aldıkları önlemler Tablo 6'da görülmektedir. Yaralanma durumunda, marketlerin gıda reyonlarında çalışan personelin büyük çoğunluğu (%86.2) yara bandı kullanmakta, sadece %7.5'i sağlık ocağına giderken, %6.2'si bez ile yaralanan bölgeyi sarmaktadır. Yara bandı kullananların %39.7'si et/kasap, %29.5'i şarküteri ve %17.0'ı unlu mamul reyonunda çalışmaktadır. Hastalık durumunda personelin yarısından fazlası (%59.3) işten izin aldığını, %25.2'si ilaç alıp işe devam ettiğini ve %15.4'ü maske kullanarak işe devam ettiğini dile getirmiştir. İşten izin alanların %26.6'sı et/kasap, %22.3'ü şarküteri ve %10.5'i unlu mamul reyonunda çalışmaktadır. İlaç alıp işe devam eden personelin %13.4'ü et/kasap, %5.6'sı şarküteri ve %6.2'si unlu mamul reyonundandır. Maske kullanarak işe devam edenlerin %7.2'si et/kasap, %5.9'u şarküteri ve %2.3'ü unlu mamul bölümünde hizmet etmektedir. Yaralanma ve hastalanma durumunda alınan önlemler incelendiğinde, gruplar arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Tablo 6).

Tablo 6. Reyonlara göre personelin yaralanma-hastalık durumunda alınan önlemler ile ilgili dağılım

(Table 6. Dispersion of data related to staff's in case of injury-disease according to the department)

Alınan Önlemler	Et/Kasap		Şarküteri		Unlu Mamul		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Yaralanma Durumunda								
Yara bandı kullananlar	121	39.7	90	29.5	52	17.0	263	86.2
Bez ile saranlar	12	3.9	3	1.0	4	1.3	19	6.2
Sağlık ocağına gidenler	11	3.6	10	3.3	2	0.7	23	7.5
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2=4.991$ sd=4 p=0.288								
Hastalık Durumunda								
İşten izin alanlar	81	26.6	68	22.3	32	10.5	181	59.3
Maske kullanıp, işe devam edenler	22	7.2	18	5.9	7	2.3	47	15.4
İlaç alıp, işe devam edenler	41	13.4	17	5.6	19	6.2	77	25.2
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$\chi^2= 6.890$ sd=4 p=0.142								

Tablo 7 incelendiğinde, gıda reyonlarında çalışan personelin çoğunluğunun (%77.0) tüketiciden herhangi bir tepki almadıklarını; %23.0'unun tüketiciden tepki aldıklarını belirlenmiştir. Tüketiciden herhangi bir tepki almadıklarını belirtenlerin %38.0'i et/kasap, %22.3'ü şarküteri ve %16.7'si unlu mamul reyonlarında; tüketiciden tepki aldıklarını belirtenlerin %11.5'i şarküteri, %9.2'si et/kasap ve %2.3'ü unlu mamul reyonda çalışmaktadır. Reyonlara göre tepki alma durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < .001$). Tepki alanların %17.7'si kendilerine teşekkür edildiğini; %3.9'u şikayet aldıklarını ifade etmiştir. Aldıkları tepki konuları reyonlara göre incelendiğinde, et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonlarında çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < .001$).

Personelin %88.2'si aldıkları tepkiler karşısında herhangi bir önlem almadıklarını belirtmiştir. Geriye kalanlar ise, aldıkları tepkiye göre önlem almaktadır. Örneğin; firmaya ürünü geri iade etme, sinek ve haşereler için ilaçlama, ürün değişimi gibi gerekli önlemleri aldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 7. Reyonlara göre personelin tüketici tepkisi alma ve aldıkları tepkilere göre dağılım
(Table 7. Dispersion of data related to staff's to strike a responsive chord among the consumer according to the department)

Tüketici Tepkisi Alma ve Aldıkları Tepkiler	Et/Kasap		Şarküteri		Unlu Mamul		Toplam	
	S	%	S	%	S	%	S	%
Tüketici Tepkisi Alma Durumu								
Alanlar	28	9.2	35	11.5	7	2.3	70	23.0
Almayanlar	116	38.0	68	22.3	51	16.7	235	77.0
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$x^2=11.971$ $sd=2$ $p=0.003^{***}$								
Aldıkları Tepki Konuları								
Tepki almayanlar	118	38.7	70	23.0	51	16.7	239	78.4
Teşekkür alanlar	21	6.9	26	8.5	7	2.3	54	17.7
Şikayet alanlar	5	1.6	7	2.3	-	-	12	3.9
Toplam	144	47.2	103	33.8	58	19.0	305	100.0
$x^2= 11.978$ $sd=4$ $p=0.018^*$								

*** $p < 0.001$, * $p < 0.05$

5. SONUÇ VE ÖNERİLER (CONCLUSION AND COMMENDATIONS)

Çalışmaya katılan personelin büyük çoğunluğunun işlerini usta yanında öğrendikleri; çoğunluğunun işleri ile ilgili mesleki eğitim almadığı saptanmıştır. Gıda reyonunda çalışan personel işe başlamadan önce ellerini yıkamakta, çoğunluğu el yıkarken sıvı sabun kullanmaktadır. Ancak personelin çoğunluğunun dezenfektan kullanmadığı tespit edilmiştir. Çalışmaya dâhil edilen personelin yaklaşık yarısı tırnakları uzadığında, diğer yarısı haftada bir tırnaklarını kesmektedir. Araştırmaya katılan personelin yarısı tırnaklarını fırçalamazken, diğerleri ise fırçalamakta ya da bazen fırçalamaktadır. Personelin yarısının üç günde bir, diğer yarısının her gün genel vücut temizliği yaptığı yine yarıdan fazlasının iş sonrasında duş almadığı belirlenmiştir. Genel vücut temizliği ve iş sonrası duş alma durumu reyonlara göre incelendiğinde; et/kasap, şarküteri ve unlu mamul reyonları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yaralanma durumunda, marketlerin gıda reyonlarında çalışan personelin büyük çoğunluğu yara bandı kullanmakta, hastalık durumunda personelin yarıdan fazlası işten izin almaktadır.

Gıda gibi son derece hayati önem taşıyan bir işte çalışan bireyin mesleki eğitim almaması insan sağlığını riske atmak anlamına gelebilir. Bu durumu önlemek için yapılması gereken, kalifiye personel yetiştirmek ve gıda reyonlarında yetişen bu kalifiye personelin çalıştırılmaktır. Personelin sağlıklı olması kadar özellikle gıdalarla temas halinde olan personelin el, vücut ve giysi temizliğini de hijyenik bir şekilde yapması sağlanmalı ve gıdalar ile temasta bulunan personel bu yönde eğitilmelidir. Hijyen konusu tek yönlü olmadığı, farklı bileşenlerden oluştuğu için marketlerin gıda reyonlarında çalışan personelin sadece kişisel hijyen konusunda değil aynı zamanda çalışma alanı ve gıda hijyeni konularında da eğitilmeleri insan sağlığı için önemlidir.

KAYNAKLAR (REFERENCES)

1. Akaltan, H., (2004). Müşteri Memnuniyeti ve Perakendecilik Sektöründe Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
2. Bulduk, S., (2006). Gıda ve Personel Hijyeni. Detay Yayıncılık, Ankara.
3. Ciğerim, N ve Beyhan, Y., (1994). Toplu Beslenme Sistemlerinde Hijyen. Kök Yayıncılık, Ankara.
4. Demirel, O.D., (2006). Kayseri İlinde Bulunan Büyük Marketlerin Et Reyonu Çalışanlarının Hijyen ve Sanitasyon Hakkındaki Bilgi Düzeylerine Eğitimin Etkisinin ve Kullanılan Reyonların Ergonomik Olarak Uygunluğunun Saptanması, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
5. Güler, Ç., (2008). Kişisel Hijyen Çevre ve Sağlık, Yazıt Yayıncılık, Ankara.
6. Küçükkömürler, S., Şeren, K.S., (2006). Mutfakta Besin-Araç-Güvenliği, 12. Ulusal Ergonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı, 16-18 Kasım, 143-148, Ankara.
7. McSwane, D.Z., Linton, R., and Rue, N.R., (2003). Retail Best Practices and guide to safety food and sanitation, Prentice Hall, Washington.
8. Merdol, T.K., Beyhan, Y., Ciğerim, N., Sağlam, F., Tayfur, M., Baş, M. ve Dağ, A., (2000). Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Çalışan Personel için Sanitasyon/Hijyen Eğitimi. Hatipoğlu Yayınevi, Ankara.
9. Sökmen, A., (2003). Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.
10. Şafak, Ş., (1997). Kurumlarda Ev İdaresi. Damla Matbaacılık, Ankara.
11. Şimşek, I. ve Baykara, T., (1986). İlaç İmalatında Personel Hijyeni, Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, 43(2): 103-112.
12. Yurdağülen, D., (1994). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mutfak Hijyeni ve Hijyenik Şartların Oluşturulması. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.