

# Bir devlet hastanesinde acil servis çalışanlarına yönelik şiddet: Şiddetin rapor edilme sıklığı

Violence towards healthcare staff at emergency department of a public hospital: the rate of reported events of violence

Fisun Vural<sup>1</sup>, Seval Çiftçi<sup>2</sup>, Şükran Fil<sup>2</sup>, Ayşe Dura<sup>2</sup>, Birol Vural<sup>3</sup>

## Özet

**Amaç:** Son yıllarda sağlık sektörü çalışma ortamında sağlık çalışanlarına ve hekimlere yönelik şiddet eylemlerinde artış gözlenmektedir. Diğer iş alanlarına göre sağlık sektöründe çalışan insanların şiddete maruz kalma riskleri daha yüksektir. Bu çalışmada, bir devlet hastanesi acil servisinde görevli sağlık çalışanlarına yönelik şiddet ve şiddetin rapor edilip edilmediğini araştırmayı planladık.

**Yöntem:** Acil serviste çalışan 50 sağlık çalışanı ile yapılan yüz yüze görüşmelerde anket uygulandı. Şiddete maruz kalma, sebepleri ve şiddetin rapor edilip edilmediği sorgulanmıştır.

**Bulgular:** Bu çalışmada acil çalışanlarının %82'sinin şiddete maruz kaldığı ve şiddete maruziyetin cinsiyet, yaş ve mesleki kıdemden bağımsız olduğu bulunmuştur. Şiddetin en sık karşılaşılan tipi sözel şiddettir, daha az oranda fiziksel şiddet ve cinsel taciz gelmektedir ( $p<0.001$ ). Acilde çalışan doktor (%87.5), hemşire (%100) ve laboratuvar çalışanları (%90.9), sekreterlik hizmetleriyle (%50) karşılaştırıldığında istatistiksel anlamlı olarak yüksek oranda şiddete maruz kalmaktadır ( $p<0.005$ ). Sağlık çalışanlarının şiddeti rapor etme oranları oldukça düşüktür (%26.8'dir) ( $p<0.001$ ). Şiddet görmenin en önemli sebebi; muayene olabilmek için beklenen sıradır.

**Sonuç:** Acil servis çalışanlarına yönelik şiddet oranları oldukça yüksek olmasına rağmen, yaşanan şiddet rapor edilmemektedir.

**Anahtar sözcükler:** Acil tıp, şiddet, sağlık çalışanları.

## Summary

**Objective:** There has been an increase in violence towards physicians and healthcare staff in the health-care environment in recent years. The risk of violence remains stronger in people working in health institutions than the ones working in other businesses. We aimed to search violence towards healthcare staff and rates of event reporting in a public hospital emergency department.

**Methods:** The survey which is performed in fifty employees during face to face interviews. They were asked exposure to violence, type of violence and report or underreport of violence.

**Results:** In this study, 82% of emergency department healthcare staff reported the exposure to violence independent from sex, age, professional seniority ( $p<0.001$ ). Verbal violence were found to be more common than physical violence and sexual assault ( $p<0.001$ ). Emergency department, doctors (87.5%), nurses (100%) and laboratory workers (90.9%) were the most vulnerable population to violence with respect to secretaries (50%) ( $p<0.005$ ). The rate of violence reported events of violence was low (26.8%) ( $p<0.001$ ). The most common cause of violence was prolonged waiting time for physical examination.

**Conclusions:** Although the incidence of violence towards healthcare staff at emergency departments were high, the most of the healthcare workers underreported their exposure to violence.

**Key words:** Emergency department, violence, health care employee.

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) şiddeti “kişinin kendisine, karşısındaki bireye, gruba, topluma karşı yaranan, ölüm, psikolojik zarar ve kayıpla sonuçlanan ya da sonuçlanması muhtemel olan fiziksel güç uygulaması veya tehditte bulunması” olarak tanımlamıştır. Daha basit bir tanımla şiddet; “insana fiziksel veya ruhsal olarak zarar vermeye, yaralamaya yönelik davranışlardır”.<sup>[1]</sup>

DSÖ istatistiklerine göre tüm dünyada her yıl 16 milyondan fazla kişi şiddet sebebiyle kaybedilmektedir. 15-44 yaş grubu bireylerde ölüm sebeplerinin; erkeklerde %14'ü, kadınlarda ise %7'si şiddete bağlıdır. 1996'daki 49. Birleşmiş Milletler Dünya Sağlık Organizasyonu şiddetin önlenmesinin halk sağlığı araştırmacıları ve hekimlerin öncelikli konuları arasında olması gerektiğini bildirmiştir.<sup>[1]</sup>

<sup>1</sup> Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Kliniği, Op. Dr., İstanbul

<sup>2</sup> Gölcük Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Bölümü, Kocaeli

<sup>3</sup> Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Kadın Hastalıkları ve Doğum Anabilim Dalı, Prof. Dr., Kocaeli

1990'lardan önce işyerinde şiddet tanımı göz ardı edilmekteydi, ancak toplumların değişmesi ve halkın farkındalığının artmasıyla birlikte iş yerinde çalışan güvenliğinin geleneksel tanımları da değişti. Önceden işyerinde çalışanların karşılaştığı tehlikelerden bahsedilirken (fiziksel, kimyasal, radyasyona bağlı, ergonomik ve biyolojik), günümüzde bunlara iş yerinde şiddet, cinsel taciz ve stress gibi psikososyal zararlar da eklenmiştir.<sup>[2,3]</sup> Günümüzde iş yeri şiddeti küresel ölçekte yaygın bir sorun olarak kabul edilmektedir.<sup>[1]</sup> Her yıl 25 milyon kişinin iş ortamında şiddete maruz kaldığından bahsedilmektedir.<sup>[4]</sup>

Sağlık kurumlarında çalışmak diğer kurumlara göre şiddete uğrama yönünden daha risklidir. Bu konuda yürütülmüş çalışmaların sonuçları, sağlık alanında ortaya çıkan şiddetin diğer kurumlara göre oldukça fazla olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır. Sağlık hizmetlerinde karşılaşılan şiddet eylemleri farklı toplumlarda görülmektedir.<sup>[5-7]</sup> Sağlık hizmetlerinde şiddet açısından en riskli yerler acil servisler olarak belirtilmiştir, ancak sağlık çalışanlarında şiddetin rapor edilmediği de bildirilmektedir.<sup>[8,9]</sup> Bu çalışmada bir devlet hastanesi acil servisinde çalışanlara yönelik hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddetin araştırılması, risk faktörleri, sıklığı ve şiddetin rapor edilip edilmediğini araştırmayı planladık.

## Gereç ve Yöntem

Çalışma Ocak-Mart 2012 tarihlerinde, Kocaeli Gölcük Devlet Hastanesi Acil Servis çalışanlarında yüz yüze yapılan görüşmelerde anket yöntemi ile yapılmış, tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Başhekimlik ve Hastane Etik Kurulu'nun izni alınarak acil serviste çalışan 60 sağlık personelinin (doktor, hemşire, teknisyen ve bilgi işlem elemanı) ankete katılmayı kabul eden 50 kişi ile gerçekleştirilmiştir.

Anket dört ana bölümden ve toplam 14 sorudan oluşmaktaydı:

1. Mesleki ve kişisel özellikler
2. Son bir yıl içerisinde hasta ve hasta yakınları tarafından şiddete maruz kalma
3. Şiddetin tipi (fiziksel, sözel, cinsel), sözel şiddet ise şiddetin tipi (şikayet, hakaret, mesleki tehdit, ölüm tehdidi), fiziksel ve cinsel şiddet söz konusuysa nasıl olduğu
3. Yaşananların rapor edilip edilmediği (Sağlık Bakanlığı çalışan şiddet bildirim kodu: Beyaz kod bildirim veya adli mercilere yapılan bildirim)
4. Şiddete neden olan etkenler (hasta veya yakınının; alkol/madde bağımlı olması, bekleme süresini uzun bulması, hasta bakımının yetersiz bulması, tedavi süresinin uzaması ve diğer)

Elde edilen veriler için SPSS 14.0 programı kullanılmıştır, p değeri <0.05 istatistiki olarak anlamlı kabul edil-

miştir. Tanımlayıcı tipte istatistik yanında, spearman korelasyonu ve ki kare testleri kullanılmıştır. Tüm analizler %95 güven aralığında ve iki yönlü olarak değerlendirilmiştir.

## Bulgular

Çalışmaya 8 doktor (%16), 17 hemşire (%34), 11 teknisyen (%22) ve 14 bilgi işlem (%28) çalışanı olmak üzere toplam 50 kişi katılmıştır. Çalışmaya katılanların demografik özellikleri **Tablo 1**'de verilmiştir. Çalışmaya katılanların %64'ü erkek, %36'sı kadın ve %32'si 30 yaş altında idi. Meslek gruplarına göre şiddete maruz kalma oranlarının: Doktorlarda %87.5 (7/8), hemşirelerde %100 (17/17), teknisyenlerde %90.9 (10/11) ve bilgi işlemcilerde %50 (7/14) olduğu tesbit edilmiştir (**Şekil 1**). Doktor, hemşire ve teknisyenin şiddete maruz kalma oranlarının benzer ( $p>0.05$ ) olduğu, ancak bilgi işlem elemanlarının daha az oranda şiddete maruz kaldığı ( $p=0.001$ ) bulunmuştur.

Şiddetle karşılaşma ile ilişkili olabilecek yaş, cinsiyet, toplam çalışma süresi, acil serviste çalışma süresi ele alınıp lojistik regresyon analizi yapıldığında  $R^2:0.84$ ;  $p=0.000$  olarak bulunmuş ve parametreler ile şiddet arasında bağımsız bir ilişki saptanmamıştır.

Çalışmaya katılanların %82'si (n:41) son bir yıl içerisinde şiddete maruz kalmıştır (**Şekil 2**). Otuz bir kişi sözel şiddet (%90.2), 2 kişi fiziksel şiddet (%4.8) ve 2 kişi cinsel şiddet (%4.8) gördüğünü belirtmiştir. Çalışanların %28'inin

**Tablo 1.** Çalışmaya katılanların sosyo-demografik özellikleri

	N (sayı)	% (yüzde)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	18	36
Erkek	32	64
<b>Yaş grupları</b>		
<30 yaş	16	32
30-34 yaş	11	22
35-39 yaş	10	20
40-44 yaş	9	18
>45 yaş	4	8
<b>Mesleki yıl</b>		
<1 yıl	7	14
1- 10 yıl	13	26
11-20 yıl	17	34
>20 yıl	5	10
<b>Meslekler</b>		
Doktor	8	16
Hemşire	17	34
Teknisyen	11	22
Bilgi işlem	14	28

her mesai günü şiddete maruz kaldığı ve şiddetin en sık hafta içi mesai saatlerinde (08:00-16:00) olduğu bulunmuştur ( $p<0.001$ ). Çalışmaya katılanların şiddetle karşılaşma sıklığı, şiddetin tipi ve zamanı ile ilgili bulgular **Tablo 2**'de verilmiştir.

Şiddet olayına sebep olarak en sık karşılaşılan etken; muayene olmak için beklenen sıradır (%66). Bunun dışında tedaviyi yetersiz bulma (%10), tedavi süresinin uzun olması (%10), alkol/madde bağımlılığı (%10), bürokratik işlemler (%4) daha seyrek nedenlerdir. Şikayet tehdidi (%34.4) ve hakaret etmek (%34.4) en sık olarak karşımıza çıkan sözel şiddet tipleridir. Sözel şiddet tipleri **Şekil 3**'de verilmiştir. Fiziksel şiddet olarak itme ve vurma bildirilmişken, cinsel şiddetin tipi belirtilmemiştir. Ayrıca cinsel şiddet gördüğünü iddia eden 2 çalışan, şiddet bildirim yapmamıştır. Sözel şiddet eğer kişisel hakaret içeriyorsa veya ölümlü tehdit söz konusu ise bildirim yapılmıştır. Ancak şikayet tehdidi ve mesleki tehdit, çalışanlar tarafından rapor edilmeyip göz ardı edilmektedir.

Şiddetle karşılaşma oranı %82 olmasına rağmen, şiddetin beyaz kod olay bildirim oranının %7.31 (3/41) ve adli makamlara müracaat etme oranının ise %19.5 (8/41) olduğu görülmektedir. Şiddete maruz kalanların %26.8'i beyaz kod bildirim yapmış veya adli makamlara müracaat etmiştir. Şiddetin raporlanma sıklığı **Şekil 4**'de gösterilmiştir. Bu oran şiddete maruz kalma sıklığı ile karşılaştırıldığında anlamlı olarak düşük bulunmuştur ( $p<0.05$ ).

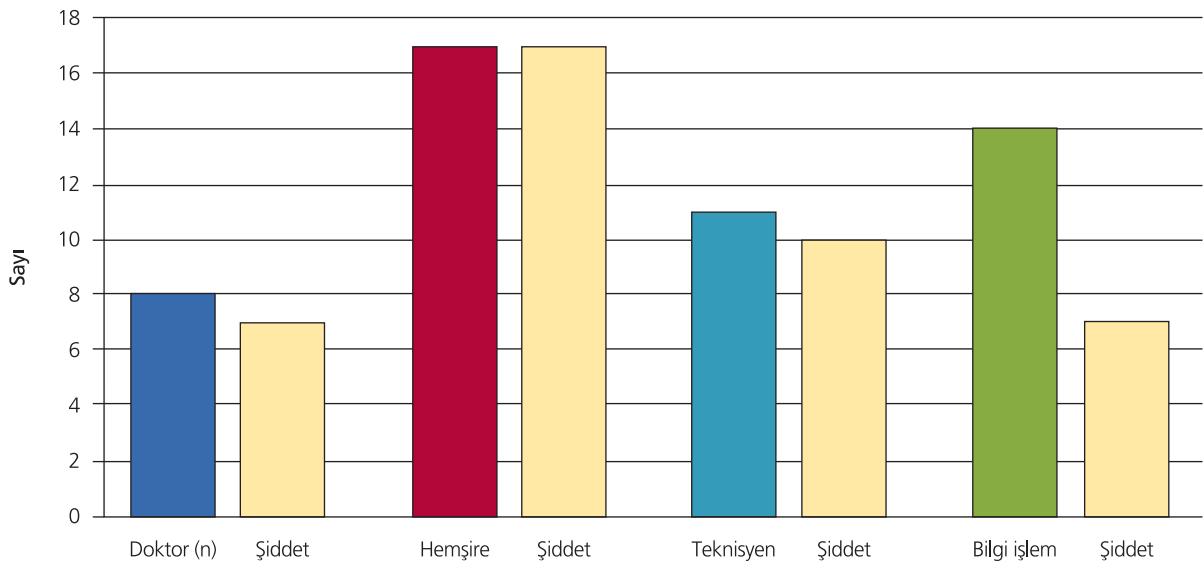
## Tartışma

Sağlık personelinin maruz kaldığı şiddet, birçok ülkede ciddi bir problem teşkil eden toplumsal bir olaydır. Ame-

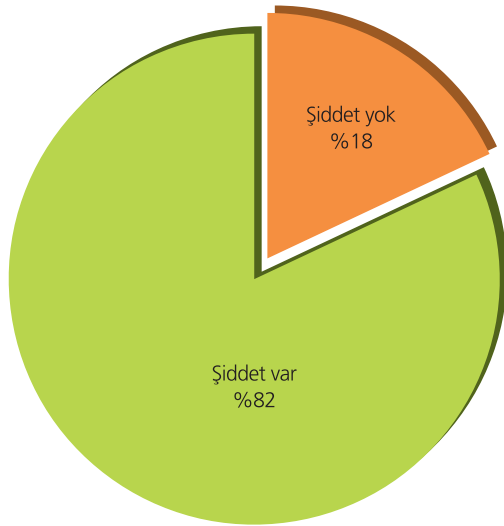
**Tablo 2.** Çalışmaya katılanların şiddetle karşılaşma sıklığı, şiddetin tipi ve zamanı

	N (sayı)	% (yüzde)
<b>Şiddete maruziyet</b>		
Evet	41	82
Hayır	9	18
<b>Şiddetin tipi</b>		
Sözel	37	74
Fiziksel	2	4
Cinsel	2	4
Şiddet olmadı	9	18
<b>Şiddetle karşılaşma sıklığı</b>		
Şiddet yok	9	18
Her mesai günü	14	28
Haftada bir	12	24
Ayda bir	11	22
Yılda bir	4	8
<b>Şiddetle karşılaşma zamanı</b>		
Yanıt yok	9	18
Hafta içi Saat 08:00-16:00	33	66
Hafta içi Saat 16:00-08:00	2	4
Hafta sonu Saat 08:00-16:00	3	6
Hafta sonu Saat 16:00-08:00	3	6

rika Birleşik Devletleri'nde yapılmış bir araştırmada sağlık personelinin şiddete uğrama riskinin diğer hizmet sektörlerinde çalışanlara göre 16 kat daha fazla olduğu saptanmıştır. Sağlık personelinin, gardiyanlardan ve polis memurlarından daha fazla şiddete maruz kaldığı belirtilmiştir.<sup>[10]</sup> Bu konuda yürütülmüş çalışmaların sonuçları, sağlık



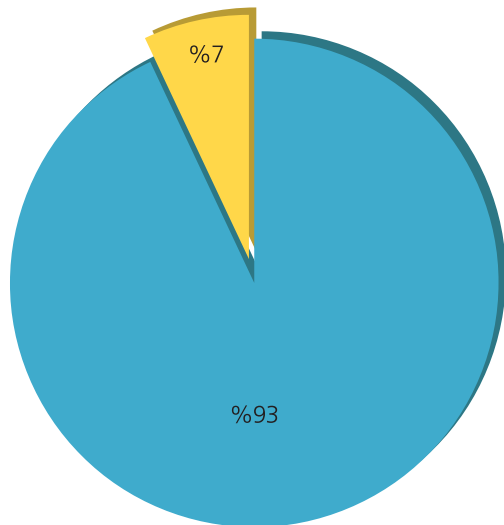
**Şekil 1.** Meslek gruplarının şiddetle karşılaşma oranları.



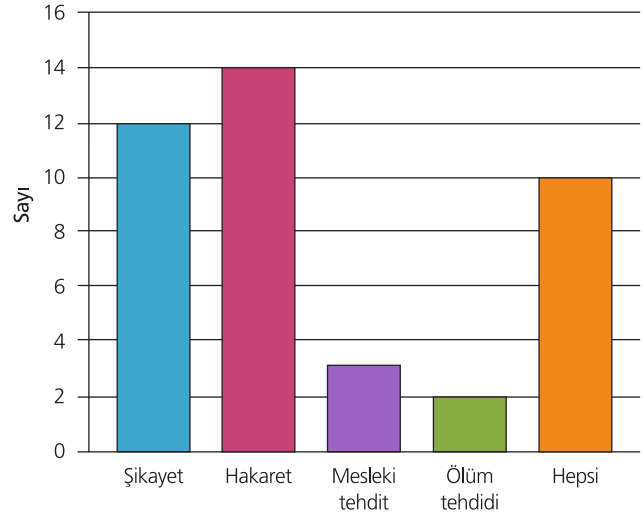
Şekil 2. Tüm acil servis çalışanlarında şiddete uğrama sıklığı.

alanında ortaya çıkan şiddetin diğer kurumlara göre oldukça fazla olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır.<sup>[8,9]</sup>

Şiddet olayına etki eden pek çok faktör bulunmaktadır. Geçmişinde şiddet davranışı bulunanların, alkol madde kullananların, kişilik bozukluğu olanların şiddet kullanma eğilimlerinin yüksek olduğu belirtilmektedir. Ayrıca; yaş, cinsiyet, kalabalık-gürültülü ortamların ve sağlık ekibi ile yaşanan iletişim güçlüklerinin şiddet olaylarında etkili olduğu öne sürülmektedir. Sağlık hizmetleri alanında acil servisler ve psikiyatri klinikleri şiddetin en sık karşılaşıldığı yerlerdir.<sup>[10,11]</sup> Kanada'da yapılan bir ça-



Şekil 4. Şiddete maruz kalan kişiler arasında şiddetin raporlanma sıklığı (%).



Şekil 3. Sözel şiddet tipleri içerisinde en çok şikayet tehditi ve hakaret ile karşılaşılmaktadır.

lışmada acil servislerde herhangi bir zamanda şiddete uğrama sıklığının %60, sözel istismarın %76, fiziksel tehdit veya saldırının %86 olduğu gösterilmiştir.<sup>[12]</sup> İngiltere'de yapılan bir çalışmada ise hastanede çalışanlarda şiddete maruz kalanların çoğunluğunun kadın olduğu ve %20'sinin fiziksel şiddete maruz kaldığı gösterilmiştir.<sup>[13]</sup>

Şiddet fiziksel saldırı, sözel saldırı ya da cinsel taciz şeklinde ortaya çıkmaktadır. Sözel şiddetin fiziksel şiddetten daha sık olduğu belirtilmiştir.<sup>[10]</sup> Yapılan çalışmalarda şiddetle karşılaşma riski açısından cinsiyet, yaş, mesleki deneyim gibi farklılıklar saptanmış, hemşirelerde şiddete maruz kalma oranı diğer sağlık çalışanlarına oranla daha fazla bulunmuştur.<sup>[11,14]</sup> Bu çalışmada da şiddete en çok maruz kalan grup doktor, hemşire ve laboranttır. Bilgi işlem elemanları daha az oranda şiddet görmektedir. Ayrıca şiddete maruz kalma ile cinsiyet, yaş ve mesleki kıdem arasında bağımsız bir ilişki saptanmamıştır. Bu çalışmada sözel şiddet (şikayet tehdidi ve hakaret etmek) yüksek oranda karşılaşıırken, fiziksel şiddet daha az görülmüştür. Türkiye'de şiddet konusunda yapılan diğer çalışmalara baktığımızda, sonuçlar bölgesel ve kurumsal farklılık arz etmektedir. Ayrancı ve arkadaşlarının ülkemizde yaptığı geniş çaplı çalışmada, 1071 sağlık çalışanında şiddete uğrama oranı %50.8 (erkeklerde %48 ve kadınlarda %52.5) bulunmuştur. Şiddete en sık pratisyen hekimler ve hemşirelerin uğradığı, en az öğretim görevlilerinin uğradığı gösterilmiştir. Çalışma birimi açısından en sık acil servislerde çalışanların şiddete maruz kalmakta olduğu gösterilmiştir.<sup>[7]</sup> Adana'da acil servislerde yapılan bir çalışmada katılımcıların %100'ü her nöbetlerinde en az bir kez sözel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. İzmir'de yapılan bir çalışmada katılımcıların

%98.5'inin sözel şiddete, %19.7'sinin de fiziksel şiddete maruz kaldıkları belirtilmiştir.<sup>[15]</sup> Bolu'da yapılmış bir çalışmada uzman doktor, hemşire ve diğer çalışanlardan oluşan grubun %87.1'inin şiddet davranışına maruz kaldığı; sözel şiddetin %46.9, saldırgan davranışın %33.5, fiziksel saldırının %19.4 olduğu gösterilmiştir.<sup>[14]</sup> Ülkemizde 2006 yılında yapılmış çok merkezli bir çalışmada son bir yıl içinde en az bir kez şiddete maruz kalma oranını %49.5 olarak belirtilmiş ve kadınlarda şiddete uğrama sıklığının daha yüksek olduğu gösterilmiştir. Diğer çalışmalara benzer olarak pratisyen hekimler ve hemşirelerin şiddete daha fazla maruz kaldıkları, çalışma ortamı olarak devlet hastanelerinde ve acil servislerde şiddetle karşılaşma oranının diğer bölümlerden fazla olduğu gösterilmiştir.<sup>[10]</sup> Bizim çalışmamızda da benzer olarak acil servis çalışanlarının %82 oranında şiddete maruz kaldığı, bunun da %90.2'sinin sözel şiddet olduğu saptanmıştır.

Yapılan çalışmalar sağlık alanında şiddetin çok sık olduğu ancak az bildirildiğini göstermiştir. Kanada'da yürütülen bir çalışmada acil servislerde şiddete uğrama oranlarının oldukça yüksek olduğu saptanmış ve rapor edilme yüzdesinin %67 olduğu belirtilmiştir.<sup>[12]</sup> Bizim çalışmamızda da şiddetle karşılaşma oranı %82 olmasına rağmen, şiddetin rapor edilme oranı %26.8'dir. Bu oran şiddete maruz kalma sıklığı ile karşılaştırıldığında oldukça düşüktür. Bu çalışmada şiddetin sadece fiziksel şiddet olduğunda rapor edildiği, sözel şiddetin genellikle gözardı edildiği tespit edilmiştir. Şiddetin rapor edilmesi ile ilgili literatürde sadece yaralanma gibi ciddi olayların şiddet olarak algılandığı ve diğerlerinin ise önemsenmediği şeklindedir.<sup>[16-18]</sup> Bu anket çalışmasında, cinsel şiddet olduğunu iddia eden iki kişi, olayın oluş şekli ve şiddeti raporlamama gerekçeleri konusunda, konuşmak istememişlerdir. Ayrıca, sözel şiddet eğer kişisel hakaret içeriyorsa veya ölümle tehdit söz konusu ise bildirim yapıldığı, şikayet tehdidi ve mesleki tehdidin çalışanlar tarafından rapor edilmeyip gözardı edildiği gözlenmiştir.

Bazı araştırmalar şiddetin en sık 16:00-20:00 saatleri arasında ve gece mesaisinde yaşandığını göstermektedir.<sup>[18,19]</sup> Bizim çalışmamızda şiddet en çok mesai saatleri içerisinde hafta içi yaşanmakta olup, bu sonuçlar daha önce Çamcı ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma sonuçlarıyla benzerdir.<sup>[20]</sup> Bu çalışmada şiddet yaşanma sebebinin en sık acil servislerde beklenen sıra nedeniyle olduğu tesbit edilmiştir. Bunun dışında tedaviyi yetersiz bulma (%10), tedavi süresinin uzun olması (%10), alkol/madde bağımlılığı (%10) ve bürokratik işlemler (%4) daha seyrek nedenler olarak belirlenmiştir.

Türkiyede şiddetin boyutu nedenleri, etkileri ve yönetimi konusunda geniş kapsamlı çalışmalar olmayıp daha ziyade sağlık çalışanının şiddet algısını ortaya koyma-

ya yönelik çalışmalar vardır ve bölgesel farklılık arz etmektedir. Şiddetin rapor edilmesine az miktarda çalışmada değinilmiştir.<sup>[8,16,17,20,21]</sup> Bu çalışmanın tek merkezli olması genelleme yapılması için kısıtlayıcı bir faktördür. Acil servis çalışanlarına yönelik sözel şiddet yüksek oranda iken, şiddetin bildirim oranı oldukça düşük bulunmuştur. Yaşanan şiddet sözel dahi olsa iş motivasyonunun ve iş barışının bozulması kaçınılmazdır. Şiddet karşıtı politikalar ve iş güvenliğini sağlayan tedbirler konusunda daha somut adımlar atılabilmesi için, şiddetin nedenlerine ve bildirimine yönelik yapılacak pilot çalışmalara gereksinim olduğuna düşünmekteyiz.

## Kaynaklar

1. Dahlberg LL, Krug EG. Violence-a global public problem. In: Krug EG, Dahlberg LL, Mercy JA, Zwi AB, Lozano R, editors. World report on violence and health. Geneva: World Health Organization; 2002. p. 3-19.
2. Castillo DN, Pizatella TJ, Stout N. Injuries. In: Levy BS, Wegman DH, editors. Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury. Philadelphia: Lippincott Williams&Wilkins; 2000. p. 3-23.
3. Steven LS, Lawrence RM, Joseph JH, Lennart L. Psychosocial and organizational factors. In: Encyclopaedia of occupational health and safety. Vol. 2. 4th ed. Geneva: International Labor Office; 1998. p. 3415-27.
4. World Health Organization. Violence and health: task force on violence and health. WHO: Geneva; 1998. p. 8.
5. Ryan D, Maguire J. Aggression and violence a problem in Irish accident and emergency departments? *J Nurs Manag* 2006;14:106-15.
6. Uzun Ö. Sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetini önlemek için öneriler. Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 2. Ulusal Kongresi. Ankara: Genel-İş Matbaası; 2001. p. 188.
7. Ayrancı Ü, Yenilmez C, Günay Y, Kaptanoğlu C. Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi* 2002;3:147-54.
8. Annagur B. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet: risk faktörleri, etkileri, değerlendirilmesi ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* 2010;2:161-73.
9. Kingma M. Workplace violence in the health sector: a problem of epidemic proportion. *Int Nur Rev* 2001;48:129-30.
10. Ayrancı U, Yenilmez C, Balci Y, Kaptanoğlu C. Identification of violence in Turkish health care settings. *J Interpers Violence* 2006;21:276-96.
11. Coşkun S, Tuna Öztürk A. Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinde şiddete maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2010;3:16-23.
12. Fernandes C, Bouthillette F, Raboud JM, et al. Violence in the emergency department: a survey of health care workers. *CMAJ* 1999;161:1245-8.
13. Winstanley S, Whittington R. Aggression towards health care staff in a UK general hospital: variation among professions and departments. *J Clin Nurs* 2004;13:3-10.
14. Bilgin H, Buzlu S. A study of psychiatric nurses' beliefs and attitudes about work safety and assaults in Turkey. *Issues Ment Health Nurs* 2006;27: 75-90.
15. Güllalp B, Karcioglu O, Köseoğlu Z, Sari A. Dangers faced by emergency staff: experience in urban centers in southern Turkey. *Ulus Travma Acil Cerrahi Derg* 2009;15:239-42.
16. Barrett S. Protecting against workplace. *Public Manag* 1997;79:9-12.

17. Gates DM. Workplace violence. *AAOHN J* 1995;43:536-43.
18. Lau J, Magarey J, McCutcheon H. Violence in the emergency department: a literature review. *Aust Emerg Nurs J* 2004;7:27-37.
19. Ergün FS, Karadakovan A. Violence towards nursing staff in emergency departments in one Turkish city. *Int Nurs Rev* 2005;52:154-60.
20. Çamcı O, Kutlu Y. Kocaeli'nde sağlık çalışanlarına yönelik işyeri şiddetinin belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 2011;2:9-16.
21. Sucu G, Cebeci F, Karazeybek E. Acil birim çalışanlarına hasta ve yakınları tarafından uygulanan şiddet. *Türkiye Acil Tıp Dergisi* 2007;7:156-62.

*Geliş tarihi: 16.03.2013*

*Kabul tarihi: 13.06.2013*

*Çevrimiçi yayın tarihi: 07.11.2013*

**Çıkar çakışması:**

Çıkar çakışması bildirilmemiştir.

**İletişim adresi:**

Dr. Fisun Vural

Orhan Mah., Bağtepe Sok., Erenkaya Park Evleri

A2 Blok D. No: 2 Bağçeşme 41000 Kocaeli

e-posta: fisunvural@yahoo.com.tr