

## Orijinal Araştırma

**Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Şiddete Maruz Kalma Durumlarının İncelenmesi**

The Analysis of the State of Exposure to Violence of the Nurses Working at a University Hospital

Gökçe Demir

Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, Hemşirelik Anabilim Dalı, Kırşehir, Türkiye

*(Bu çalışma, 12. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur. SS 050)***Özet**

Bir üniversite hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin çalışma ortamında karşılaştıkları şiddet durumlarının incelenmesi amacıyla planlanmıştır.

Araştırma tanımlayıcı bir çalışma olup, Kasım 2012-Ocak 2013 tarihleri arasında yürütülmüştür. Üniversite hastanesinde çalışmakta olan 218 hemşireden çalışmaya katılmayı kabul eden 126 hemşire ile çalışma tamamlanmıştır. Araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formunun kullanıldığı çalışmada hemşirelerin şiddete maruz kalma durumlarını belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırma verileri için kurum yetkililerinden resmi izinler alınmıştır. Veriler bilgisayar ortamında sayı, yüzde dağılımları, ortalama ve ki-kare testi ile değerlendirilmiştir.

Hemşirelerin yaş ortalaması 34.00±6.81'dir. Hemşirelerin %60.3'ünün bir çok kez şiddete maruz kaldığını belirtmiştir. Hemşirelerin, fiziksel şiddet olarak en çok cisim atma (%11.9), sözel şiddet olarak ağız dalaşı yapma (%51.6), cinsel şiddet olarak sözlü cinsel tacize (%9.5) maruz kaldıkları saptanmıştır. Şiddet olaylarının %65.1'inin hasta yakınları tarafından gerçekleştirildiği saptanmıştır. Hemşirelerin çalıştıkları bölüm ile şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer birimlerde (poliklinik ve hemodiyaliz ünitesi) çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalma durumları acil ve servislerde çalışan hemşirelere göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur (p<0.05).

Hemşirelerin %60.3'ünün bir çok kez şiddete maruz kaldığı ve en çok sözel şiddet olarak ağız dalaşı yapma durumuna maruz kaldıkları saptanmıştır. Şiddeti en çok uygulayanların ise hasta yakınları olduğu görülmektedir. Hastanede çalışanlar için güvenli ortam oluşturmaya ve şiddet olaylarını önlemeye yönelik girişimlerin artırılması gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane, Hemşire, Şiddet.

**Abstract**

The objective of the research is to define the situation of being exposed to violence of the nurses in the work environment of nurses in a University hospital.

The research is a descriptive study, carried out between November 2012-January 2013. The study was completed with 126 nurses agreed to participate in the study of 218 nurses who work at University hospital.

In the research in which the questionnaire prepared by the researchers was applied, questions asked to determine the situation of being exposed to violence of the .Official permissionfor the research data was obtained from corporateexecutives. The research datawas evaluated on computer by number, percentage dispersion and average.

The average age of nurses is 34.00 ± 6.81. 60.3 % of the nurses reported having been exposed to violence many times. It was defined that the nurses, as physical violence, encounter mostly being thrown objects (11.9 %), verbal abuse and arguments (51.6 %), verbal sexual harassment as sexual violence (9.5 %). 65.1 % of violence incidents were carried out by relatives of the patient. There is meaningful correlation between the nurses' working department and their exposition to violence. The case of being exposed to violence of nurses working at the other departments (policlinique and hemodialysis) is meaningfully higher than nurses working in emergency service (p<0.05).

60.3 % of the nurses were exposed to violence many times and mostly exposed to arguments as verbal violence. It is defined that the ones who use the violence the most are the relatives of the patients. It is necessary to increase the number of steps to create a safe environment for employees of the hospital and to prevent violence.

**Key Words:** Hospital, Nurse, Violence.

**Giriş**

Şiddet hemşirelerin faaliyetleri sırasında karşılaştıkları bir mesleki sağlık ve güvenlik sorunudur. Dünya Sağlık Örgütü şiddeti şu şekilde tanımlamaktadır: "Fiziksel güç ya da kuvvetin, amaçlı bir şekilde kendine, başkasına, bir gruba ya da topluluğa karşı fiziksel zarara ya da fiziksel zararlar sonucunda ihtimalini artırmasına, psikolojik zarara, ölüme, gelişim sorunlarına ya da yoksunluğa neden olacak şekilde tehdit edici biçimde ya da gerçekten kullanılmasıdır" (1). Daha genel bir tanım yapmak gerekirse şiddet bireylerin yaralanmasına, sindirilmesine, öfkelenmesine veya duygusal baskı altına alınmasına yol açan davranış veya yaklaşımdır (2).

İşyerinde şiddet ise, çalışanın işiyle ilgili durumlar sırasında bir kişi ya da kişiler tarafından istismar edildiği veya

saldırıya uğradığı olaylar olarak tanımlanmıştır. İşyerindeki şiddet, sözlü taciz, fiziksel saldırı, taciz, zorbalık, yıldırma, tehdit ve müstehcen davranışlar gibi çok yönlü bir sorundur (3, 4).

Hemşirelerde şiddete maruz kalma oranı diğer sağlık çalışanlarına oranla daha fazla bulunmuştur. Amerika Hemşireler Birliği (American Nurses Association) tarafından 2001 yılında yapılan çalışmada; son bir yıl içinde hemşirelerin %57 oranında tehdit edildikleri ya da fiziksel saldırıya uğradıkları tespit edilmiştir. Kwok ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada hemşirelerin %76'sının şiddete maruz kaldığı ve yine Shoghi ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada ise hemşirelerin %23.3'ünün hemen hemen her gün sözel şiddete maruz kaldığı %31.4'ünün ise en az bir kez fiziksel şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir (3, 5-8). Ülkemizde yapılan bir çalışmada ise sağlık

çalışanlarının sözel şiddet (%80.3-100), fiziksel şiddet (%16.0-49.4), cinsel tacize (%3-37.1) maruz kaldığı bulunmuştur (9).

Hemşireler iş yerlerinde hastalar, hasta yakınları ve ziyaretçiler ya da diğer bireyler tarafından şiddetle karşılaşmaktadırlar. Hemşireler iş yerlerinde en fazla sözel ve fiziksel şiddetle karşılaşmaktadırlar (3, 7, 8). Ülkemiz sağlık sistemi içerisinde çoğunlukla kadınlar tarafından yürütülen hemşirelik mesleği mensuplarının başta kadın olmalarının getirdiği nedenler olmak üzere çalışma ortamlarında sık sık taciz olayları ile de karşılaşabilmektedirler (10). Bu nedenle ülkemizde sıklıkla yaşandığı düşünülen şiddet olaylarının üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde nasıl bir seyir gösterdiğinin saptanması ve maruz kalınan şiddet türlerinin incelenmesi amacıyla planlanmıştır.

### Gereç ve Yöntem

Araştırma tanımlayıcı bir çalışma olup, Kasım 2012-Ocak 2013 tarihleri arasında yürütülmüştür. Bir üniversite hastanesinde çalışmakta olan 218 hemşireden çalışmaya katılmayı kabul eden 126 kişi örnekleme oluşturmuştur. Nöbet tutan hemşirelere ulaşmadaki güçlükler ve hemşirelerin bir kısmının araştırmayı kabul etmemesi nedeniyle evrenin tamamına ulaşılabilmiştir. Araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formunun kullanıldığı çalışmada hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ve şiddete maruz kalma durumlarını belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırma verileri için kurum yetkililerinden resmi izinler alınmıştır. Veriler bilgisayar ortamında sayı, yüzde dağılımları, ortalama ve ki-kare testi ile değerlendirilmiştir.

### Bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalaması 34.00±6.81 olup, %84.1'i kadın ve 80.2'si evlidir. Hemşirelerin %34.9'unun sağlık meslek lisesi mezunu olduğu, %52.4'ünün servislerde çalışmakta olduğu ve %51.6'sının hem gündüz ve hem nöbet şeklinde çalıştığı saptanmıştır (Tablo 1).

**Tablo 1.** Hemşirelere Ait Demografik Veriler

Sosyo-Demografik Özellikler	Sayı	%	X±SD
Yaş			34.00±6.81
<b>Cinsiyet</b>			
Kadın	106	84.1	
Erkek	20	15.9	
<b>Medeni Durum</b>			
Evli	101	80.2	
Bekar	25	19.8	
<b>Eğitim Durumu</b>			
Sağlık meslek lisesi	44	34.9	
Ön lisans	42	33.3	
Lisans	40	31.7	
<b>Çalışılan Bölüm/klinik</b>			
Servisler	66	52.4	
Acil	31	24.6	
Diğer birimler *	29	23.0	
<b>Çalışma Biçimi</b>			
Gündüz	30	23.8	
Gündüz+nöbet	65	51.6	
Nöbet	23	18.3	
Gündüz+vardiya	8	6.3	

\*poliklinikler, hemodiyaliz ünitesi.

Hemşirelerin şiddete maruz kalma durumları ve maruz kalınan şiddet türleri incelendiğinde; hemşirelerin %60.3'ünün şiddete maruz kaldığı, fiziksel şiddet türünden en fazla (%11.9) cisim fırlatma, sözel şiddet türünden en fazla (%51.6) ağız dalaşı yaşama ve cinsel şiddet türü olarak da sadece sözlü cinsel tacize (%9.5) maruz kaldıkları saptanmıştır. Şiddet olaylarının %65.1'inin hasta yakınları tarafından gerçekleştirildiği saptanmıştır (Tablo 2).

**Tablo 2.** Hemşirelerin Şiddete Maruz Kalma Durumları ve Maruz Kalınan Şiddet Türleri

Özellikler	Sayı	%
<b>Şiddete Maruz Kalma Durumu</b>		
Evet	76	60.3
Hayır	50	39.7
<b>Fiziksel Şiddet Türleri</b>		
Cisim fırlatma	15	11.9
Dayak	3	2.4
Kesi	3	2.4
<b>Sözel Şiddet Türleri</b>		
Ağız dalaşı	65	51.6
Sözel saldırı	57	45.2
Hakaret	54	42.9
Bağırma	50	39.7
Aşağılama	35	27.8
Alay etme	22	17.5
<b>Cinsel Şiddet</b>		
Sözlü cinsel taciz	12	9.5

Hemşirelerin, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu ve çalışma biçimleri ile şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ( $p>0.05$ ). Hemşirelerin çalıştıkları bölüm ile şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer birimlerde (poliklinik, hemodiyaliz ünitesi) çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalma durumları acil ve servislerde çalışan hemşirelere göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur ( $p<0.05$ ) (Tablo 3).

**Tablo 3.** Hemşirelerin Bazı Özelliklerine Göre Şiddete Maruz Kalma Durumlarının Karşılaştırılması

Değişkenler	Şiddete Maruz Kalma Durumu				X <sup>2</sup> test	P
	Evet		Hayır			
	n	%	n	%		
<b>Cinsiyet</b>						
Kadın	63	59.4	43	40.6	0.218	0.641
Erkek	13	65.0	7	35.0		
<b>Medeni Durum</b>						
Evli	61	60.4	40	39.6	0.001	0.971
Bekar	15	60.0	10	40.0		
<b>Eğitim Durumu</b>						
Sağlık meslek lisesi	25	56.8	19	43.2	1.065	0.587
Ön lisans	28	66.7	14	33.3		
Lisans	23	57.5	17	42.5		
<b>Çalışılan Bölüm/klinik</b>						
Servisler	30	45.5	36	54.5	14.926	<b>0.001</b>
Acil	21	67.7	10	32.3		
Diğer birimler *	25	86.2	4	13.8		
<b>Çalışma Biçimi</b>						
Gündüz	17	56.7	13	43.3	1.212	0.750
Gündüz+nöbet	15	65.2	8	34.8		
Nöbet	38	58.5	27	41.5		
Gündüz+vardiya	6	75.0	2	25.0		

\*poliklinikler, hemodiyaliz ünitesi.

## Tartışma

Günümüzde giderek artan; kişisel, kurumsal, sosyal sonuçları olan şiddet, sağlık çalışanları ve özellikle de hemşireler için temel mesleki bir sorundur.

Çalışmamızda da hemşirelerin %60,3'ünün şiddete maruz kaldığı, fiziksel şiddet türünden en fazla (%11.9) cisim fırlatma, sözel şiddet türünden en fazla (%51.6) ağız dalaşı yaşama ve cinsel şiddet türü olarak da sadece sözlü cinsel tacize (%9.5) maruz kaldıkları saptanmıştır. Şiddet olaylarının çoğunluğunun hasta yakınları tarafından gerçekleştirildiği saptanmıştır. Bu da bize, hemşirelerin en çok hasta/hasta yakınıyla etkileşimde oldukları için şiddete maruz kaldıklarını düşündürmektedir.

Ayrancı ve arkadaşlarının 2002 yılında Eskişehir ilinde son dönemlerde sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarının artması üzerine Eskişehir, Ankara ve Kütahya'daki sağlık kurumlarında çalışanlarla yaptıkları çalışmada; sağlık çalışanlarından erkelerin şiddete uğrama oranı %48.4 iken, bu oran kadınlarda daha fazla (%52.5) olduğu, sağlık çalışanlarının meslek gruplarına göre şiddete uğrama oranlarına bakıldığında en sık pratisyen hekimler (%67.6) ve hemşireler (%58.4) şiddete uğradıklarını belirtmişlerdir (3). Alçelik ve arkadaşları yaptığı çalışmada da hemşirelerin %60,3'ünün şiddete maruz kaldığı (11), yine Gökçe ve Dündar'ın çalışmasında hemşirelerin %90,0 gibi yüksek bir oranda şiddete maruz kaldığı (12), Çoşkun ve Tuna Öztürk'ün çalışmasında ise hemşirelerin bir ya da daha fazla kez sözel şiddete maruz kalma oranı %86.0 olarak, fiziksel şiddete maruz kalma oranı ise %50.4 olarak bulunmuştur (7).

Kişi veya kişilerin cinselliklerine yönelik sözlü veya yazılı rahatsız edici nitelikte cinsel amaçlı her türlü saldırı cinsel taciz teşkil eden davranış olarak kabul edilmektedir (13). Hemşirelerinin büyük çoğunluğunun kadın grubunu oluşturması iş yerinde cinsel taciz yaşama riskini artırmaktadır. Araştırmada hemşirelerin maruz kaldığı şiddet türlerinden en az orana sahip olan cinsel şiddettir (%9.5). Öztunç tarafından yapılan çalışmada hemşirelerin %68'i sözel tacize, %10'u sözel cinsel tacize uğradıklarını ifade etmişler, tüm taciz olaylarının en fazla hasta ve hasta sahipleri tarafından yapıldığını belirtmişlerdir (14). Yine Erdemir ve arkadaşlarının çalışmasında hemşirelerin çoğu (%71.7) hastaları tarafından cinsel tacize uğradıklarını belirtmişlerdir (15).

Çelik ve Çelik'in araştırmasında bekar hemşirelerin evli hemşirelere oranla daha fazla şiddete maruz kaldığı saptanmıştır (16). Akyön'ün çalışmasında ise sağlık çalışanları arasında evlilerin bekarlara göre daha çok şiddete maruz kaldığı belirlenmiştir (17). Bizim çalışmamızda ise evli ya da bekar hemşirelerin şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

En yüksek şiddete maruz kalınan yerler, araştırmada %86.2 oranla diğer birimler olarak ifade ettiğimiz hemodiyaliz ve polikliniklerdir. Bunu %67.7'lik oranla acil servisler izlemiştir. Bu sonuç, önceki çalışmalarla uyumlu değildir. Şenuzun ve arkadaşlarının, Ayrancı ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmalarda şiddete en fazla maruz kalınan yerler acil servisler olarak belirtmişlerdir (3,18). Polikliniklerde muayene olmak için hastaların uzun süre beklemeleri yine hemodiyaliz hastalarının kronik bir hastalıkla yaşamak zorunda olmaları hemodiyaliz makinalarına bağlı olarak yaşamalarını devam ettirmeleri stres ve anksiyete

düzeylerini artırmakta ve hastaların davranışlarını etkilediği düşünülebilir.

Araştırmada yaşanan tüm şiddet olaylarının çoğu gündüz+vardiya çalışan hemşirelerde yaşanmıştır. Salim ve diğerlerinin yaptığı bir çalışmada bulgularımıza benzer olarak fiziksel şiddet olaylarının %30.5'i 07-14 %39.5'i 14-22 saatlerin arasında meydana gelmiştir (19). Her ne kadar şiddet olaylarına katkıda bulunan faktörlerden biri gece geç saatlerde yalnız başına çalışmak olsa da özellikle gündüz vardiyalarında kişilerarası ilişkilerin yoğun olması, ziyaret saatlerinin olması, hekim vizitlerinin yapılması gibi nedenler gündüz saatlerinde çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalması açısından risk grubu haline getirmektedir (20).

Üniversite hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin çalışma ortamında karşılaştıkları şiddet durumlarının incelenmesi amacıyla planlanan bu araştırmada bulguların incelenmesiyle aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Çalışmamızda da hemşirelerin %60.3'ünün şiddete maruz kaldığı, fiziksel şiddet türünden en fazla cisim fırlatma, sözel şiddet türünden en fazla ağız dalaşı yaşama ve cinsel şiddet türü olarak da sadece sözlü cinsel tacize maruz kaldıkları saptanmıştır. Hemşirelerin çalıştıkları bölüm ile şiddete maruz kalma durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve diğer birimlerde (poliklinik ve hemodiyaliz ünitesi) çalışan hemşirelerin şiddete maruz kalma durumları acil ve servislerde çalışan hemşirelere göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur (p<0.05).

Araştırma verilerinin değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

Şiddet olaylarının caydırıcılığı ve aynı zamanda rapor etmek için politikalar geliştirilmesi,

Hemşirelerin özellikle de poliklinik ve hemodiyaliz ünitesinde hizmet sunan sağlık personelinin maruz kaldığı şiddet olaylarının azaltılması yönünde müdahalelerde bulunulması,

Hastanede çalışanlar için güvenli ortam oluşturmaya ve şiddet olaylarını önlemeye yönelik girişimlerin artırılması,

Hemşirelik eğitimi müfredatında şiddet konusuna detaylı bir şekilde yer verilmesi, önerilebilir.

## Teşekkür

Ahi Evran Üniversitesi Hemşirelik Bölümü öğrencilerinden Duygu Yılmaz, Havva Şen, Uğur Şahin, Yusuf Köse, Merve Kınalı, Seda Sevimli, Ayça Ton ve Hakan Özmen'e veri toplama sürecindeki desteklerinden dolayı teşekkür ederim.

## Kaynaklar

1. Dünya Şiddet ve Sağlık Raporu: Özet (2002). Genova: World Health Organization.
2. Öztunalı Kayır G. Kadına Yönelik Şiddetin Araştırılması Sorunları. Geleceğim Elimde, Mor Çatı Kadın Sığınma Vakfı içinde, İstanbul: Mor Çatı Yayınları 1998: 17-32.
3. Ayrancı Ü, Yenilmez Ç, Günay Y, Kaptanoğlu C. Çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığı. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2002; 3: 147-54.

4. Camerino D, Estry-Behar M, Maurice Conway P, Isabella B, Der Heijden JM, Hasselhorn H.M. Work-related factors and violence among nursing staff in the European NEXT study: A longitudinal cohort study. *IJNS* 2008; 45: 35-50.
5. Kwok RPW, Law YK, Li K, Ng YC, Cheung MH, Fung VKP, Kwok KTT, Tong JMK, Yen PF, Leung WC. Prevalence of workplace violence against nurses in Hong-Kong. *HKMJ*. 2006; 12 (1): 6-9.
6. Shoghi M, Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Salemi S, Mirzabeigi G. Workplace violence and abuse against nurses in hospitals in Iran. *Asian Nurs Res* 2008; 2 (3): 184-93.
7. Coşkun S, Tuna Öztürk A. Bakırköy Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinde şiddete maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2010; 3 (3): 16-23.
8. Vandekerckhove W, Commers R. Downward Workplace Mobbing: A sign of the times. *J Bus Ethics* 2003; 45: 41-50.
9. Talas MS, Kocaöz S, Akgüç S. A survey of violence against staff working in the emergency department in Ankara, Turkey. *Asian Nurs Res* 2011; 5: 197-203.
10. Bahçeçi Geçici N, Sağkal T. Ödemiş'te çalışan hemşirelerin mobbinge maruz kalma durumlarının incelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 2011; 4 (1): 53-62.
11. Alçelik A, Deniz F, Yeşildal N, ve ark. AİBÜ tıp fakültesi hastanesinde görev yapan hemşirelerin sağlık sorunları ve yaşam alışkanlıklarının değerlendirilmesi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni* 2005; 4: 55-66.
12. Gökçe T, DüNDAR C. Samsun Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerde şiddete maruziyet sıklığı ve kaygı düzeylerine etkisi. *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2008; 15 (1): 25-8.
13. Artuk M E. "Cinsel Taciz Suçu (Tck. M.105)". *Çalışma ve Toplum Dergisi* 2006; 4: 29-44.
14. Öztunç G. Çeşitli hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma saatlerinde karşılaştıkları sözel ve fiziksel taciz olaylarının incelenmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2001; 5 (1): 1-9.
15. Erdemir F, Akgün Çıtak E, Ulusoy H, Geçkil E. Hemşirelerin hastalar tarafından cinsel tacize uğrama durumlarının belirlenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2011; 18 (2): 27-35.
16. Çelik Y, Çelik S. Sexual harassment against nurses in Turkey. *J Nurs Scholsh* 2007; 39 (2): 200-6.
17. Akyön FV. Doktora Tezi; İş Yerinde Şiddete Karşı Çalışanların Bireysel Çatışma Yönetimi Yaklaşımları: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tez yöneticisi; Prof. Dr. Nevin Deniz. İstanbul-2008.
18. Şenuzun E.F, Karadakovan A. Violence towards nursing staff in emergency departments in one Turkish City. *ICN* 2005; 52: 154-60.
19. Salım M, Adip S, Al-shatti A, Kamal S, El-Gernes N, Al-Repem M. Violence against nurses in health care facilities in Kuwait. *IJNS* 2002; 39: 469-79.
20. ICN. (2007) Olumlu Çalışma Ortamları Nitelikli İşyerleri=Nitelikli Hasta Bakımı. Bilgi ve Eylem Araç Kiti, Türkçe Çevirisi ([www.turkhemsirelerderneği.org.tr](http://www.turkhemsirelerderneği.org.tr)).15.04.2013

**Sorumlu Yazar:**

**Gökçe DEMİR**

Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu  
KIRŞEHİR

E-mail: [gokce\\_demir@mynet.com](mailto:gokce_demir@mynet.com)

Tel: 0 386 280 5322/05336688379

Fax: 0 386 280 5326