

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/338198064>

# İş Kazaları ve İşle İlgili Hastalıklar Otel ve Restoran Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma metin

Conference Paper · December 2019

CITATIONS

0

READS

68

1 author:



Nuran Akşit Aşık  
Balıkesir University

48 PUBLICATIONS 51 CITATIONS

SEE PROFILE

## Occupational Accidents and Work-Related Diseases: A Study on the Hotel and Restaurant Employees'

Nuran AKŞİT AŞIK<sup>1</sup>

### Abstract

The structure, working conditions and work environment of hotel and restaurant enterprises exposes the employees to various physical risks, psychosocial trouble and chemical, biological, and toxic substances. Therefore, knowing occupational accidents and work-related health problems are great importance in terms of these enterprises. The aim of this study was to determine the occupational accidents and work-related diseases of the hotel and restaurant employees. The research was applied on employees working at hotel and restaurant enterprises which operate in Balıkesir. The research data was collected by face-to-face interviews using a questionnaire. The data obtained has been analyzed through frequency, percentage distribution and sequence. Research findings show that the most common occupational accident experienced of the employees is to fall and injuries caused by falls. The frequency of occupational accident is higher in hotel business than in restaurant enterprises. It is determined that 56.5% of employees' have experienced kind of musculoskeletal disorders. The prevalence of musculoskeletal disorders in restaurant employees is higher than that of hotel staff.

**Keywords:** Occupational Accidents, Work-Related Diseases, Hotels, Restaurant Enterprises.

**JEL Codes:** L83, J81.

### İş Kazaları ve İşle İlgili Hastalıklar: Otel ve Restoran Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

### Özet

Otel ve restoran işletmelerinin yapısı, çalışma koşulları ve çalışma ortamı, çalışanları çeşitli fiziksel risklere, psikososyal sorunlara ve kimyasal, biyolojik ve toksik maddelere maruz bırakmaktadır. Bu nedenle, iş kazaları ve işle ilgili hastalıklarının bilinmesi, bu işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Buradan hareketle gerçekleştirilen çalışmada, otel ve restoran çalışanlarının iş kazaları ve işle ilgili hastalıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Balıkesir'de faaliyet gösteren otel ve restoran işletmelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın verileri, yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanan anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Elde edilen veriler frekans, yüzde ve sıralama işlemlerine tabi tutulmuştur. Araştırma bulguları, çalışanların yaşadığı en yaygın iş kazasının düşme ve düşmeye bağlı yaralanma olduğunu göstermektedir. Otel işletmelerinde yaşanan iş kazalarının sıklığı, restoran

<sup>1</sup> Doç. Dr. Balıkesir Üniversitesi, nuran@balikesir.edu.tr.

işletmelerine göre daha yüksektir. Ayrıca katılımcıların %56,5'inin herhangi bir kas-iskelet sistemi hastalığından yakındığı ve bu hastalıkların görülme sıklığının restoran çalışanlarında, otel çalışanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Kazaları, İşle İlgili Hastalıklar, Otel ve Restoran İşletmeleri.

## 1. Giriş

Otel ve restoran işletmelerinde çalışanlar faaliyet yapısı, çalışma ortamı ve çevresel faktörler nedeniyle, fiziksel risk ve travmalara maruz kalmaktadır. İş yaşamında ortaya çıkan risk faktörlerinin neden olduğu iş kazaları ve işle ilgili hastalıklar, çalışma yaşamını olumsuz etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda çalışanların günlük hayatını zorlaştıran fiziksel ve ruhsal sorunlara da yol açmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu verilerine göre, 2017 yılı itibarıyla, otel işletmelerinde çalışan 7651 kişi iş kazası geçirmiştir. Bu kişilerin %66,7'si erkek, %33,3'ü kadındır. Aynı yıl içerisinde restoran işletmelerinde iş kazası geçiren kişi sayısı ise 12 012 kişidir. İş kazasına maruz kalan bu kişilerin %75,2'si erkek, %24,8'i kadındır (www.sgk.gov.tr). Türkiye'de 2017 yılında, 359 653 kişi iş kazası geçirmiştir. Otel ve restoran işletmelerinde meydana gelen iş kazalarının toplam rakam içindeki payı sırasıyla %2,13 ve %3,34 olarak hesaplanmıştır. Buna göre restoran işletmelerinde çalışanların, otel işletmelerinde çalışanlara göre daha fazla iş kazasına maruz kaldıkları görülmektedir (www.sgk.gov.tr).

Emek yoğun özellik gösteren otel ve restoran işletmelerinde istihdamın yüksek olması, birçok işin bir arada yürütülmesi, çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması, ürün ve hizmetin eş zamanlı sunulması nedeniyle çalışanların iş sağlığı ve güvenliği önem taşımaktadır. Buradan hareketle gerçekleştirilen araştırmanın temel amacı, otel ve restoran çalışanlarının karşılaştığı iş kazaları ve işle ilgili hastalıklarının incelenmesidir. Yapılan ulusal yazın taramasında, otel ya da restoran işletmelerinde görülen iş kazası ve işle ilgili hastalıkları inceleyen az sayıda çalışma (Bezirgan ve Kaya, 2015; Şahin ve Erkal, 2010; Çavuş ve Akkuş, 2015) olduğu gözlenmiştir. Bununla birlikte, iş kazası ve işle ilgili hastalıklar açısından otel ve restoran işletmelerini karşılaştırmalı olarak ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırmanın bu açıdan araştırmanın önemli olduğu düşünülmekte, literatüre, işletmecilere ve sosyal güvenlik uzmanlarına katkı sağlaması beklenmektedir.

## 2. İş Kazası Kavramı

İş kazası, çalışanın işyerinde bulunduğu sırada ya da yürütmekte olduğu iş nedeniyle görevli olarak işyeri dışında başka bir yere gönderilmesi esnasında ortaya çıkan, çalışanı hemen veya sonradan, bedenen ya da ruhen engelli hale getiren olaydır (Güzel vd, 2012: 403). Yapılan araştırmalar iş kazalarının %80'inin insan faktörüne, geri kalanının ise çevresel unsurlara ve donanıma bağlı olarak ortaya çıktığını göstermektedir (Durdu, 2006; Camkurt, 2007; Yıldız vd., 2015). Bu durum, en önemli unsuru insan olan otel ve restoran işletmeleri açısından iş kazalarını daha da önemli hale getirmektedir. Yoğun çalışma temposundan kaynaklanan bedensel ve zihinsel yorgunluk, kısıtlı çalışan sayısı nedeniyle yaşanan ağır iş yükü, müşteri ve zaman baskısı, siparişleri yetiştirememeye kaygısı, eğitim seviyesi ve gelir düzeyinin düşük olması nedeniyle ortaya çıkan motivasyon eksikliği, otel ve restoran işletmelerinde iş kazası riskini arttırmaktadır. Yasal iş kazası sınıflandırmasına göre otel ve restoran işletmeleri, "daha az tehlikeli" sınıfta yer almakla birlikte, servis, mutfak, kat hizmetleri, ve teknik servis

departmanlarının yüksek iş kazası riski taşıdığı belirtilmektedir (Teo vd., 2009; Kokane ve Tiwari, 2011; Tiwari, 2015).

Otel ve restoran işletmelerinde, en sık rastlanan iş kazaları kayma, düşme ve düşmeye bağlı yaralanmalardır (Hesselink vd., 2016; Cheron, 2016). Yapılan araştırmalarda, otel işletmelerinde meydana gelen iş kazalarının % 14'ünün hemzemin yüzeyde düşme, %10'unun ise yüksekten düşme nedeniyle ortaya çıktığı tespit edilmiştir (www.worksafebc.com). Temizlik esnasında koruyucu tedbirlerin alınmaması, zemin malzemesinin kaygan olması, yerlere yağ ve yemek dökülmesi, yetersiz aydınlatma, zemin yapısına uygun ayakkabı kullanılmaması hem otel hem de restoran işletmelerinde düşme ve düşmeye bağlı ciddi yaralanmalara neden olmakta ve hatta ölüme yol açmaktadır (Oğur, 2017). Ayrıca özellikle otel işletmelerinde cam, avize, tavan, perde ve dış cephe temizliği amacıyla merdiven kullanılması yüksekten düşme vakalarının artmasına yol açmaktadır.

Otel çalışanlarının geçirdiği iş kazalarını belirlemek amacıyla Kenya'da yapılan bir araştırmada, kesikler ve alet yaralanmalarının en sık rastlanan iş kazası türleri olduğu belirlenmiştir (Cheron, 2016). Özellikle hareketli alet veya donanımın neden olduğu iş kazaları, tüm kazaların %16'sını oluşturmaktadır (www.worksafebc.com). Otel işletmeleri ve restoranların mutfak bölümünde bıçaklar, et-kemik testereleri, kıyma makineleri, patates ya da meyve soyma makineleri, buz kırma makineleri, hamur karma/açma makineleri ve mikserler yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu aletler kullanım hatası ya da arıza nedeniyle hem kesiklere yol açmakta hem de alet yaralanmalarına neden olmaktadır. Ayrıca bulaşık makineleri ve çamaşır yıkama/kurutma makinelerine çalışır durumda müdahale edilmesi, temizlik araç ve gereçlerinin yanlış kullanımı da diğer departmanlardaki alet yaralanmalarını arttıran unsurlardır.

Otel ve restoran işletmelerinde, özellikle mutfak ve servis çalışanlarının sık karşılaştığı iş kazalarından biri de, dikkatsizlik, acelecilik ve donanım sorunlarından kaynaklanan yanıklardır (Hesselink vd., 2016; www.worksafebc.com). Ayrıca elektrik kablolarının açıkta olması, emniyetsiz prizlere fiş takılması, tesisatın standartlara uygun olmaması, bilinçsizce tesisatla oynanması ve ıslak elle dokunulması elektrik çarpmalarına yol açmaktadır. Otel ve restoran işletmelerinde çalışanların ısı, ışın, duman, buhar ve kimyasal maddelere maruz kalmaları nedeniyle ortaya çıkan zehirlenme, deri ve deri altı yaralanmaları, solunum yolu/akciğer hasarları ve göz yaralanmaları da sık görülen iş kazaları arasında yer almaktadır (www.isguvenligi.net).

### **3. İşle İlgili Hastalıklar**

İşle ilgili hastalıklar, doğrudan iş yerinden kaynaklanmamakla birlikte, iş ortamı, çalışma koşulları ve diğer risk faktörlerinin etkisiyle ortaya çıkan hastalıklardır. Fiziksel, ergonomik, mekanik ve psikososyal faktörler, işle ilgili hastalıkların ortaya çıkmasına, hızlanmasına ve ağırlaşmasına neden olur. İşle ilgili hastalıkların görülme sıklığı meslek hastalıklarına göre çok daha yüksektir (www.isgum.gov.tr). Otel ve restoran işletmelerinde çalışanlarda görülen işle ilgili hastalıklar aşağıda verilmektedir.

#### **3.1. Kas-İskelet Sistemi Hastalıkları**

Kas iskelet sistemi hastalıkları, insan vücudundaki kemik ve yumuşak dokulardan oluşan kas iskelet yapısının, işyerindeki koşullardan dolayı yapısal ve fonksiyonel hasara uğramasıdır (Lee vd, 2011; Liu vd, 2011). Başlıca kas iskelet sistemi hastalıkları, kasın zorlanması, yırtılması, tendon hasarı, eklem ağrısı, bel ve boyun fıtığı vb. olarak ortaya

çıkılmaktadır (Özcan ve Kesiktaş, 2007: 6-7). İşin yapılması esnasında fiziksel risklere maruz kalma sonucunda ortaya çıkan ağrı, hareket kısıtlanması ve sakatlanmalarla seyredilebilen kas iskelet sistemi hastalıkları, özellikle vücudun sırt, boyun, bel, bacak, diz, ayak, omuz, el bileği ve dirsek bölümlerinde görülmektedir (Winkel ve Mathiassen, 2016).

Otel ve restoran işletmelerinde uzun süre ayakta kalma, vücudu yanlış pozisyonlarda kullanma, fiziksel güç uygulama, tekrarlayan, zorlayıcı hareketler yapma, ağır taşıma, çok yüksek ya da çok düşük sıcaklıklarda çalışma gibi pek çok unsur kas iskelet sistemi hastalıklarının görülme sıklığını arttırmaktadır (Wilkinson, 2008; Özcan ve Kesiktaş, 2016). Ayrıca kayma, düşme ya da ağır kaldırmaktan kaynaklanan bel kayması, sırt kaslarının zedelenmesi, bilek burkulması ve boyun tutulması gibi rahatsızlıklar da kas iskelet sistemi hastalıklarının kronik hale gelmesine yol açmaktadır (Frumin vd, 2015; Chyuan vd, 2015).

### 3.2. Cilt Hastalıkları

Otel ve restoran işletmelerinde temizlik ve hijyen amaçlı deterjan ve dezenfektan madde kullanımı oldukça yüksektir. Deterjan ve dezenfektanların korunmasız kullanımı, işin yapısı nedeniyle ellerin sık yıkanması gibi tekrarlanan aktiviteler, çalışanların cildinin aşınmasına neden olmakta ve cildin koruyucu tabakasına zarar vermektedir. Bu durum, çalışanlarda çoğunlukla ellerde olmak üzere, kollara da yayılabilen egzamalara yol açmaktadır (www.osha.europa.eu). Ayrıca yiyecek ve biyolojik atıklarla sürekli temas etme ve nemli ortamda çalışmanın yarattığı olumsuz etkiler, alerjik reaksiyon ve dermatit gibi cilt hastalıklarını tetiklemektedir (Dienstbühl vd, 2015; Ovacıllı, 2009: 3). Çalışma esnasında ayakkabının uzun süre çıkarılmaması ve bunun neden olduğu aşınma ve tahribat, çalışanlarda nasır, ayak ve tırnak mantarlarının görülme sıklığını arttırmaktadır (www.isgum.gov.tr).

### 3.3. Solunum Sistemi Hastalıkları

Otel ve restoran işletmelerinde, bulaşık ve çamaşır deterjanları, parlaticı, kireç sökücü ve lavabo açıcı ürünler, fırın ve diğer ekipman temizleyicileri, tuvalet temizleyicileri, çamaşır suyu, zemin ve genel temizlik maddeleri gibi birçok kimyasal ve dezenfektan madde kullanılmaktadır. Bu maddelerin solunması solunum yollarında ciddi tahriş ve yaralanmalara yol açtığı gibi, başta astım olmak üzere diğer kronik solunum yolu hastalıklarına neden olmaktadır. Kaliforniya İşe Bağlı Astım Önleme Programı (WRAPP) kapsamında yapılan bir araştırmada, özellikle havuz temizliğinde kullanılan kimyasal ve dezenfektan maddelere maruz kalan birçok çalışmada, astım hastalığının oluştuğu ya da ilerlediği belirlenmiştir (www.cdph.ca.gov). Ayrıca çok sık görülmemekle (%1-5) birlikte, otel çalışanlarında rastlanan bir diğer solunum sistemi sorunu da lejyoner hastalığıdır (Erdoğan ve Arslan, 2015). Özellikle su depoları, duş ve klima sistemlerinden bulaşan bir bakteriye maruz kalan çalışanlarda ortaya çıkan lejyoner hastalığı, solunum ve çoklu organ yetmezliğine neden olmaktadır.

### 3.4. Psikososyal Risk Faktörlerine Bağlı Hastalıklar

Yapısı gereği mevsimsel çalışma, vardiyalı çalışma, akşam ve hafta sonu çalışma sonucu ortaya çıkan uzun çalışma saatleri, iş yükünün fazlalığı, müşteri ve zaman baskısı, düşük ücretler, iş güvencesizliği, iş ve aile yaşamının dengesizliği ve işin sosyal değerinin düşük algılanması otel ve restoran işletmelerinin yol açtığı psikososyal risk faktörleri arasında gösterilebilir (Balcı vd., 2008; Telman, 2015; Çalık ve Demir, 2015). Psikososyal risk faktörleri çalışanların yaşam kalitesini düşürmekte, iş güvenliğini yetersiz kılmakta ve çalışma yaşamını daha stresli hale getirmektedir (Duman vd., 2006). Bu durum çalışanların, iletişim becerileri,

işe bağlılık, verimlilik ve iş tatminlerini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca çalışma ortamından kaynaklanan yüksek ısı, nem, gürültü ve kötü aydınlatma da çalışanları fiziksel ve psikolojik olarak yıpratmaktadır. Tüm bu yaşananlar çalışanlarda stres, işe yabancılaşma, dikkatsizlik, dalgınlık, kaygı ve tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Psikososyal risk faktörlerinin sebep olduğu stres, çalışanların solunum, sindirim, kas, iskelet, kalp ve dolaşım sistemlerini olumsuz etkilemekte, bulantı, nefes darlığı, uykusuzluk, iştahsızlık ve baş ağrısı gibi psikosomatik hastalıklara yol açmaktadır. Ayrıca bu sorunlar, çalışanlarda sigara, alkol, madde bağımlılığı gibi davranışsal bozukluklara da sebebiyet vermektedir (Çalık ve Demir, 2015: 1175).

#### **4. Yöntem**

Bu araştırma tanımlayıcı tipte araştırma yöntemlerinden, genel tarama modelinde gerçekleştirilmiştir.

##### **4.1. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini, Türkiye’de faaliyet gösteren otel ve restoran işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Zaman ve maliyet açısından evrenin tamamına ulaşmak imkânsız olduğu için çalışma evreni alınması yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda Balıkesir merkezde faaliyet gösteren otel ve restoran işletmeleri çalışma evreni olarak belirlenmiştir. Araştırmanın yapılabilmesi için öncelikle otel ve restoran yönetici/sahipleri ile görüşülmüş ve izin alınmıştır. Ancak yapılan görüşmelerde çalışan sayılarının tam olarak öğrenilmesi mümkün olmamıştır. Diğer yandan bazı çalışanların ankete katılmak istememesi ve bazı çalışanların da izinli olmaları nedeniyle çalışanların tamamına ulaşılamamıştır. Netice olarak, araştırmaya izin veren işletmelerde çalışan ve araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 300 kişiye yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulanmıştır. Araştırma 10 Mart-14 Mayıs 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

##### **4.2. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket soruları daha önce yapılan çalışmalar (Özcan ve Kesiktaş, 2007; Ovacıllı, 2009; Chyuan vd, 2015) ve araştırmacının çalışanlarla yaptığı ön araştırma sonucunda elde ettiği bilgiler kullanılarak hazırlanmıştır. Toplam üç bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların demografik ve işle ilgili özelliklerini belirlemeye yönelik 8 soru yer almaktadır. İkinci bölümde, araştırmaya katılanların maruz kaldıkları iş kazaları (7 Madde) ve bunların nedenlerini (6 madde) belirlemeyi amaçlayan ifadeler bulunmaktadır. Üçüncü ve son bölüm ise, işle ilgili hastalıklar (21 madde) ve bu hastalıkların nedenlerini belirlemeye yönelik 6 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların yaşamış/yaşıyor oldukları iş kazası ve işle ilgili hastalıklarının sıklık durumunu Nadiren=1; 2= Ara Sıra ve Çok Sık=3 olarak derecelendirmeleri istenmiştir. Uygulanmaya geçmeden önce, açık uçlu soruların da yer aldığı anket formu aracılığı ile 28 çalışan üzerinde ön uygulama yapılmıştır. Yüz yüze görüşme yöntemiyle yapılan ön uygulama aşamasında, araştırmacının iş kazaları, işle ilgili hastalıklar ve bunların nedenleri konusunda araştırmacının öngöremediği bazı ilave bilgiler elde edilmiştir. Ön araştırmaya katılanların eleştirileri ve diğer seçeneklerine verdikleri cevaplar doğrultusunda anket formu yeniden düzenlenmiştir ve uygulama aşamasına geçilmiştir.

### 4.3. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistiklerin yanı sıra çapraz tablolardan da yararlanılmıştır.

### 5. Bulgular

Araştırmaya katılanların sosyo-demografik özellikleri ve işle ilgili bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik ve İşle İlgili Özellikleri (n=300)**

DEĞİŞKENLER	f	%	DEĞİŞKENLER	f	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
Kadın	115	38,3	İlkokul	69	23,0
Erkek	185	61,7	Ortaokul	29	9,7
<b>Yaş</b>			Lise	123	41,0
18-25	128	42,7	Ön Lisans	64	21,3
26-35	85	28,3	Lisans	15	5,0
36-45	62	20,7	<b>Çalışma Süresi</b>		
46-55	18	6,0	5 Yıldan Az	145	48,3
56 ve üzeri	7	2,3	6-10 Yıl	74	24,7
<b>Çalıştığı Bölüm</b>			11-15 Yıl	43	14,3
Önbüro	19	6,3	15-20 Yıl	32	10,7
Servis	130	43,3	21 Yıl ve üzeri	6	2,0
Kat	51	17,0	<b>İş Kazası Geçirme Durumu</b>		
Mutfak	57	19,1	Evet	105	35,0
Diğer	43	14,3	Hayır	195	65,0
<b>İşletme Türü</b>			<b>İşle İlgili Hastalık Durumu</b>		
Otel İşletmesi	111	37,0	Evet	127	42,3
Yeme İçme İşletmesi	189	63,0	Hayır	173	57,7
<b>Toplam</b>	300	100	<b>Toplam</b>	300	100

Araştırmaya katılanların çoğunluğu erkeklerden (%54,3) oluşmakta, %63’ü restoran, %37’si ise otel işletmelerinde çalışmaktadır. Katılımcıların yaşları değerlendirildiğinde, %42,7’sinin 18-25 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Araştırmaya katılanların %41’i lise mezunu olup, %40’ı 1-5 yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların %43,3’ü serviste, %19,1’i mutfakta

çalışmaktadır. Katılımcıların %35'i daha önce en az bir kez iş kazası geçirmiş olup, %42,3'ü işle ilgili hastalığının olduğunu ifade etmektedir.

**Tablo 2.** İş Kazası Geçirenlerin Otel ve Restoran İşletmelerine Göre Dağılımı (%)

İŞ KAZASI TÜRÜ	OTEL İŞLETMELERİ				RESTORAN İŞLETMELERİ				TOPLAM	
	Nadiren	Ara Sıra	Çok Sık	%	Nadiren	Ara Sıra	Çok Sık	%	f	%
Alet, ekipman yaralanması	34	18	11	68,5	22	5	2	31,5	92	18,9
Yanık/haşlanma	12	6	7	39,7	17	9	12	60,3	63	12,9
Göz Yaralanmaları/tahrişleri	14	7	4	67,6	7	3	2	32,4	37	7,6
Kimyasal maruziyet (Tuz ruhu vb.)	5	4	0	75,0	3	0	0	25,0	12	2,5
Kesikler (bıçak, bardak, tabak vb.)	28	21	17	56,9	19	17	14	43,1	116	23,9
Düşme/kayma/takılma	37	26	18	51,9	32	28	15	48,1	156	32,1
Elektrik çarpması	5	2	0	70,0	2	1	0	30,0	10	2,1
<b>Toplam</b>	135	84	57	61,4	102	63	45	38,6	486*	100

\*Katılımcıların birden fazla işaretleme yapmasına izin verilmiştir.

Tablo 2’de daha önce iş kazası geçirmiş olanların, yaşadıkları iş kazalarına ait bulgular yer almaktadır. Buna göre, katılımcıların en fazla karşılaştıkları iş kazası düşme ve düşmeye bağlı sorunlardır (%32,1). Otel işletmelerinde (%51,9) düşme ve düşmeye bağlı iş kazası yaşayanların oranı restoran işletmelerine (%48,1) göre daha yüksektir. Bıçak, alet vb. kullanımından kaynaklanan kesikler (%23,9) ikinci sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla alet, ekipman yaralanmaları (%18,9), yanık/haşlanma (%12,9), göz yaralanmaları/tahrişleri (%7,6), kimyasal maddelere maruz kalma (%2,5) ve elektrik çarpmasından (%2,1) kaynaklanan iş kazaları takip etmektedir. Genel olarak, yanık/haşlanma dışındaki diğer iş kazaları otel işletmelerinde daha yüksek oranlarda gerçekleşmiştir. Tüm iş kazaları değerlendirildiğinde, otel işletmelerinde çalışanların %61,4’ünün, restoran işletmelerinde çalışanların ise %38,6’sının en az bir kez iş kazası geçirdiği görülmektedir.

**Tablo 3.** İş Kazalarına Neden Olan Faktörler (n=105)

	OTEL İŞLETMELERİ		RESTORAN İŞLETMELERİ		TOPLAM	
	f	%	f	%	f	%
Dikkatsizlik	10	9,5	43	40,9	53	50,4
Acelecilik	5	4,8	4	3,8	9	8,6
Tecrübesizlik	2	1,9	1	0,9	3	2,9
Alet ve ekipman kaynaklı	11	10,5	7	6,7	18	17,1
Başka birinin hatası	10	9,5	7	6,7	17	16,2
Çevresel nedenler	2	1,9	3	2,9	5	4,8
<b>Toplam</b>	40	38,1	65	61,9	105	100

Tablo 3’te daha önce iş kazası geçirmiş çalışanların maruz kaldıkları iş kazalarının nedenlerine ilişkin değerlendirmeleri verilmektedir. Buna göre, daha önce iş kazası geçiren çalışanların %50,4’ü iş kazasının kendi dikkatsizliğinden kaynaklandığını düşünmektedir. Çalışanların %17,1’i kullanılan alet ve ekipman, %16,2’si başka birinin hatası, %8,6’sı acelecilik, %4,8’i çevresel faktörler ve %2,9’u tecrübesizlik nedeniyle iş kazası geçirdiklerini belirtmişlerdir.



**Tablo 4. İşle İlgili Hastalıklarına İlişkin Bulgular (n=300)**

İŞLE İLGİLİ HASTALIKLAR	OTEL İŞLETMELERİ				RESTORAN İŞLETMELERİ				TOPLAM	
	Nadiren	Ara Sıra	Çok Sık	Otel İşl. Toplam	Nadiren	Ara Sıra	Çok Sık	Rest. İşl. Toplam	f	%
	f	f	f	%	f	f	f	%	f	%
<b>Kas-İskelet Sistemi Hastalıkları</b>	125	79	52	42,1	128	121	99	57,9	604	56,5
Boyun Ağrısı	8	9	4	51,2	8	7	5	48,8	41	6,8
Omuz Ağrısı	14	7	4	42,4	19	10	5	57,6	59	9,9
El Bileklerinde Ağrı	6	4	4	26,9	11	13	14	73,1	52	8,6
Diz Ağrısı	14	6	5	37,9	12	18	11	62,1	66	10,9
Ayak Ağrısı	21	20	6	46,0	15	25	15	54,0	102	16,9
Bacak Ağrısı	16	6	7	46,0	13	11	10	54,0	63	10,4
Sırt Ağrısı	24	13	12	43,0	27	20	18	57,0	114	18,8
Bel Ağrısı	22	14	10	43,0	23	17	21	57,0	107	17,7
<b>Cilt Hastalıkları</b>	11	4	5	51,5	7	4	7	48,5	38	3,6
Egzama ve Alerji	10	2	1	61,9	6	1	1	38,1	21	55,3
Ayak/Tırnak Mantarı	1	2	4	41,2	1	3	6	58,8	17	44,7
<b>Solunum Sistemi Hastalıkları</b>	14	5	3	66,1	8	2	1	33,9	33	3,1
Alerjik Öksürük	8	3	2	72,2	4	1	0	27,8	18	54,5
Nefes Darlığı (Astım)	6	2	1	60,0	4	1	1	40,0	15	45,5
<b>Psikososyal Risk Faktörlerine Bağlı Hastalıklar</b>	62	36	21	43,6	79	52	30	56,4	273	25,6
Stres ve Kaygı	20	9	6	45,5	19	14	9	54,5	77	28,2
Dikkat Dağınıklığı	10	5	3	47,4	9	8	4	52,6	38	13,9
Depresyon	6	9	4	46,3	12	9	4	53,7	41	15,0
Uyku Sorunları	8	5	3	36,4	16	7	8	63,6	44	16,1
Tükenmişlik	9	4	2	37,5	12	10	3	62,5	40	14,7
Yalnızlık ve İçer Kapanma	9	4	3	48,5	11	4	2	51,5	33	12,1
<b>Diğer Hastalıklar</b>	33	24	8	58,6	31	19	5	41,4	120	11,2
Baş Ağrısı	18	14	2	46,6	22	14	3	53,4	73	60,8
Göz Rahatsızlıkları	12	9	5	66,7	7	4	2	33,3	39	32,6
İşitme Sorunları	3	1	1	62,5	2	1	0	37,5	8	6,6
<b>Toplam</b>	245	148	89	48,1	253	198	142	51,9	1068*	100

\*Katılımcıların birden fazla işaretleme yapmasına izin verilmiştir.

Araştırmaya katılanların işle ilgili hastalıklarına ait bulgular Tablo 4’de verilmektedir. Buna göre çalışanların %56,5’i kas iskelet sistemine hastalıklarından yakınmaktadır. Restoran çalışanlarının yaşadıkları kas iskelet sistemi hastalıkları (%57,9) otel işletmelerinde çalışanlara göre daha (%42,1) yüksektir. Katılımcılarda en sık görülen kas iskelet sistemi hastalıkları sırasıyla, sırt ağrısı (%18,8), bel ağrısı (%17,7) ve ayak ağrısıdır (%16,9). Katılımcıların %25,6’sı psikososyal risk faktörlerine bağlı hastalıklara sahiptir. Psikososyal risk faktörlerine bağlı hastalıkların %43,6’sı, otel çalışanlarına, %56,4’ü ise restoran çalışanlarına aittir. Araştırmaya katılanların en sık yaşadıkları psikososyal hastalıklar stres/kaygı (%28,2), uyku sorunları (%16,1) ve depresyondur (%15,0).

Katılımcıların %3,6’sı cilt hastalığına sahiptir. Bu kişilerin %51,5’i otel işletmelerinde, %48,5’i ise restoran işletmelerinde çalışmakta olup, egzama ya da alerjisi olanların oranı (%55,3) daha yüksektir. Araştırmaya katılanların %3,1 solunum sistemi hastalıklarından yakınmakta olup, bunların %66,1’i otel, %33,9’u restoran işletmelerinde çalışmaktadır. Çalışanların %54,5’i alerjik öksürük yaşadığını belirtmiştir.

Çalışanların işle ilgili diğer hastalıklarının oranı ise %11,2’dir. Bu hastalıkların %56,4’ü otel çalışanlarına, %43,6’sı ise restoran çalışanlarına aittir. Katılımcıların %60,8’i baş ağrısı, %32,6’sı göz rahatsızlıkları ve %6,6’sı işitme sorunlarına sahiptir. Elde edilen sonuçlar genel

olarak değerlendirildiğinde, restoranlarda çalışanların işle ilgili hastalıkları (%51,9), otel işletmelerinde çalışanlara (%48,1) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların İşle İlgili Hastalıklarının Nedenlerine Yönelik Değerlendirmeleri

	OTEL İŞLETMESİ		RESTORAN İŞLETMESİ		TOPLAM	
	f	%	f	%	f	%
Çalışma saatlerinin çok uzun olması	22	19,8	46	24,3	68	22,0
İşyerinin gereken önlemleri almaması	6	5,4	29	15,3	35	10,4
Ergonomiye dikkat edilmemesi	5	4,5	18	9,5	23	7,0
İşin kendisi/doğası/yapısı	49	44,1	53	28,1	102	36,1
İşin stresli olması	24	21,7	36	19,1	60	20,4
Sağlık riskleri konusunda bilinçsizlik	5	4,5	7	3,7	12	4,1
Toplam	111	100	189	100	300	100

Tablo 5'te araştırmaya katılanların, işle ilgili hastalıklarının nedenlerine yönelik değerlendirmeleri verilmektedir. Buna göre otel ve restoran işletmelerinde çalışanlar, işle ilgili hastalıkların ortaya çıkmasına neden olan en önemli faktörün işin kendisi olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre otel işletmelerinde çalışanların %44,1'i, restoran işletmelerinde çalışanların ise %28,1'i işin yapısından kaynaklanan nedenlerle sağlık sorunu yaşadığını düşünmektedir. Bunu sırasıyla çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması (%22,0) ve işin stresli olması (%20,4) izlemektedir. Belirtilen bu unsurların da işin yapısından kaynaklandığı düşünülürse, iş kazaları ve işle ilgili hastalıkların daha çok (%78,5) işin doğasından kaynaklandığı söylenebilir. İşin kendisi dışındaki unsurlar ise işyerinin gereken önlemleri almaması (%10,4), ergonomiye dikkat edilmemesi (%7,0) ve bilinçsizlik (%4,1) olarak sıralanmaktadır.

## 6. Sonuç ve Öneriler

Çalışanların maruz kaldıkları iş kazası ve işle ilgili hastalıkları belirlemek amacı yapılan bu araştırma, Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren otel ve restoran işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, otel ve restoran işletmelerinde en sık yaşanan iş kazalarının sırasıyla düşme, kesikler ve alet yaralanmaları olduğunu göstermekte ve iş kazalarının otel işletmelerindeki sıklığının, restoran işletmelerine göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumun otel işletmelerinde birçok farklı işin yapılmasından kaynaklandığı söylenebilir. Özellikle kat hizmetleri, servis, mutfak ve teknik servis bölümlerinde yapılan işlerin yapısı elde edilen bulgularla uyumludur. SGK verileri, restoran işletmelerinde görülen iş kazalarının oranının, otel işletmelerine göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmadan elde edilen verilerle tezat oluşturan bu durum, araştırmanın yapıldığı bölgede iş kazalarının düşük olmasından kaynaklanabileceği gibi, otel işletmelerinde yaşanan iş kazalarının bildirilmediği ya da kayıt dışı çalışma nedeniyle istatistiklere yansımadağı şeklinde de yorumlanabilir.

Araştırma bulguları iş kazalarının çalışanların dikkatsizliği, alet ya da ekipman sorunları ve başka birinin hatasından kaynaklandığını göstermektedir. Bu sonucun, otel ve restoran işletmelerinde çalışma koşullarının ağır olması, çalışanların iş ve zaman baskısı yaşaması, aşırı iş yükünün çalışanları yıpratmasıyla yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular, otel ve restoran işletmelerinde çalışanların yarımından fazlasının işle ilgili kas iskelet sistemi hastalıklarından yakındığını ortaya koymaktadır. Ayrıca psikososyal risk faktörlerine bağlı hastalıklar, baş ağrısı ve göz rahatsızlıklarının da oldukça yüksek oranlarda yaşandığı belirlenmiştir. Çalışanların daha çok işin yapısından kaynaklandığını düşündükleri işle ilgili hastalıkların restoran işletmelerindeki oranı otel işletmelerine göre daha yüksektir.

Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde, otel ve restoran çalışanlarının maruz kaldığı iş kazaları ve işle ilgili hastalıkların azımsanmayacak düzeyde olduğu gözlenmiştir. Bu noktada gerek restoran gerekse otel işletmelerinde önleyici tedbirlerin alınması gerektiği açıktır. Her iki işletme açısından alınması gereken önlemlerin başında, nitelikli işgücü istihdamı gelmektedir. Sigortasız ve güvencesiz çalışmanın önüne geçilmesi özellikle iş kazası maliyetlerinin düşürülmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışma süreleri, izin ve tatil haklarının İş Kanunu'na göre düzenlenmesi, çalışanların yeme-içme ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri özel alanların oluşturulması, çalışma ortamının ve donanımının güvenli hale getirilmesi bir yandan çalışanların motivasyonunu arttırırken, diğer taraftan iş kazaları ve işle ilgili hastalıkların azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

İş kazaları ve işle ilgili hastalıkların azaltılmasına yönelik yapılması gereken en önemli şey çalışanların eğitilmesidir. Çalışanlara iş sağlığı ve güvenliği konusunda eğitim verilmesi, kullanılan alet ve donanımın iş güvenliği çerçevesinde bakımlarının yapılması, çalışanları uyarıcı yazı ve işaretlerin kullanılması, iş kazası riskinin azalmasını sağlayacaktır. Diğer taraftan çalışanların periyodik sağlık kontrolünden geçirilmesi ve sağlık kayıtlarının düzenli tutulması gerekmektedir. Ayrıca temel hijyen kuralları, bulaşıcı hastalıklar, eldiven, gözlük, maske gibi koruyucu malzemelerin kullanımı konusunda çalışanlar eğitilmelidir. Özellikle kas iskelet sisteminin korunması açısından duruş (postür) ve hareket eğitimleri ile çalışanlar bilinçlendirilmeli ve bedenlerini korumaları sağlanmalıdır. Tüm bunların yapılabilmesi için ise otel ve restoran işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin politikalar oluşturulması, risk değerlendirilmesi yapılması ve alınabilecek önlemler konusunda bir yol haritasının belirlenmesi ve izlenmesi gerekmektedir. Böylece çalışanları kaza ve hastalık şeklinde ortaya çıkan tehlikelerden korumak, zarar verici etkileri asgariye indirmek, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik halini hedefleyip yüksek nitelikte hayat sağlayıp dolayısıyla çalışanların mutlu olmalarını sağlamak mümkün olacaktır.

Son olarak araştırmanın bazı kısıtlarını belirtmek gerekmektedir. Bunlardan biri araştırmanın yalnız şehir otelleri ve kent merkezinde faaliyet gösteren restoranlar üzerinde yapılmış olmasıdır. Özellikle mevsimlik faaliyet gösteren işletmelerde, yüksek sezonda yaşanan yoğunluk ve baskının çalışanların yaşadığı iş kazaları ve işle ilgili hastalıklarını daha fazla etkileyeceği öngörülmektedir. Araştırmanın bir diğer kısıtı, özellikle işle ilgili hastalıklar konusunda katılımcıların beyanının dikkate alınmış olmasıdır. Araştırmada bir hekim tarafından kayıt altına alınan verilerin kullanılmamış olması, araştırma sonuçlarının genellenmesini engellemektedir. Yine de araştırmadan elde edilen sonuçların gelecekteki araştırmalara ön bilgi sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmaların mevsimlik otel işletmelerinde ya da bar, disko, kafeterya vb. diğer yeme içme işletmelerinde yapılması literatüre ve uygulayıcılara daha fazla katkı sağlayacaktır.

## Kaynakça

Bezirgan, M. & Kaya, İ. (2015). “Yeme-İçme ve Eğlence Tesislerinde Çalışan Personelin Kas-İskelet Sistemi Rahatsızlıkları: Uygulamalı Bir Araştırma”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(16): 264-279

Camkurt, M. Z. (2007). “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20(6): 80-106.

Cherono, L. (2012). *Occupational Accidents in Hotels Within Eldoret Town, Kenya: Awareness and Prevention*, <http://ir.library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/3875.pdf> (09.02.2018).

Chyuan, J. Y. A., Du, C. L., Yeh, W. Y. & Li, C. Y. (2004). “Musculoskeletal Disorders in Hotel Restaurant Workers”. *Occupational Medicine*, 54(1): 55-57.

Çalık İ & Demir O. (2015). “İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamında Konaklama ve Yiyecek-İçecek İşyerlerinde Psikososyal Riskler”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41): 1170-1177.

Çavuş, Ö. H. & Akkuş, G. (2015). “Turizm Sektöründe İş Kazaları ve Meslek Hastalıklarının Analizi”, *Journal of International Social Research*, 8(41): 1194-1202.

Dienstbühl, I., Michaelis, R., Scharmentke, M., Buffet, M., Nele Roskams, et al (2008). *Prevention report on protecting workers in hotels, catering and restaurants, European Agency for Safety and Health at Work*, <https://osha.europa.eu/en/tools-andpublications/publications/reports>. (09.01.2018).

Durdu, A. (2006). *İş Sağlığı ve İş Güvenliği Düzenlemeleri ile İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı.

Erdoğan, H. & Arslan, H. (2013). “Yeni Açılan Bir Otelde Ortaya Çıkan Legionella Salgınının İrdelenmesi”. *Mikrobiyol Bul*, 47(2): 240-249.

Frumin, E., Moriarty, J., Vossen, P., Halpin, J., Orris, P., Krasuse, N. et al (2006). *Workload- Related Musculoskeletal Disorders among Hotel Housekeepers: Employer Records Reveal a Growing National Problem*, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary>. (19.12.2017).

Güzel, A., Okur, A. R. & Caniklioğlu, N. (2012). *Sosyal Güvenlik Hukuku*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Hesselink, J. K., Houtman, I., Berg, R., Bossche, S., Heuvel, F. (2004). *EU Hotel and Restaurant Sector: Work and Employment Conditions, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, <http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/effiles> (09.01.2018).

[https://www.cdph.ca.gov/programs/ohsep/Documents/Pool\\_Chemicals\\_and\\_Work-Related\\_Asthma\\_Information\\_for\\_Employers](https://www.cdph.ca.gov/programs/ohsep/Documents/Pool_Chemicals_and_Work-Related_Asthma_Information_for_Employers), *Occupational Health Branch California Department of Public Health*, California Work-related Asthma Prevention Program (07.02.2018).

<https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact26>, *Dangerous Substances in HORECA, European Agency for Safety and Health at Work*. (02.02.2018).

<http://www.isguvenligi.net/iskollari-ve-is-guvenligi/otel-ve-lokanta-isletmeciligi-sektorunde-is-sagligi-ve-guvenligi.pdf>.

[http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk\\_istatistik\\_yilliklari](http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sgk_istatistik_yilliklari)

[http://www.worksafebc.com/publications/reports/focus\\_reports/assets/pdf/focushotel.pdf](http://www.worksafebc.com/publications/reports/focus_reports/assets/pdf/focushotel.pdf) Preventing Injuries to Hotel and Restaurant Workers, Workers Compensation Board of British Columbia. (09.11.2017).

[http://www.isgum.gov.tr/rsm/file/isgdoc/isgip/isgip\\_saglik\\_tani\\_rehberi.pdf](http://www.isgum.gov.tr/rsm/file/isgdoc/isgip/isgip_saglik_tani_rehberi.pdf). Meslek Hastalıkları ve İşle İlgili Hastalıklar Tanı Rehberi, (04.03.2018).

Kokane, S. & Tiwari, R.R. (2011). Occupational Health Problems of Highway Restaurant Workers of Pune, India. *Toxicology and Industrial Health*, 27: 945-948.

Lee, G., Kim, T. T., Shin, S. H., & Oh, I. K. (2012). “The Managed Heart: The Structural Analysis of The Stressor–Strain Relationship and Customer Orientation Among Emotional Labor Workers in Korean Hotels”. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4): 1067-1082.

Liu, L. W., Wang, A. H., Hwang, S. L., Lee, Y. H., & Chen, C. Y. (2011). “Prevalence and Risk Factors of Subjective Musculoskeletal Symptoms Among Cooks in Taiwan”. *Journal of the Chinese Institute of Industrial Engineers*, 28(5): 327-335.

Şahin, H. & Erkal, S. (2010). “Konaklama İşletmelerinde Çalışan Mutfak Personelinin İş Kazası Geçirme Durumlarının ve Kaza Nedenlerinin Belirlenmesi”. *Sağlık ve Toplum Dergisi*, 20(2): 40-48.

Oğur, İ. (2017). *Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği Hastalıkları ve Çözüm Yolları*, <https://www.detam.com.tr/turizm-sektorunde-is-sagligi-guvenligi-sorunlari-cozum-yollari>. (18.02.2018).

Ovacıllı, S. (2009). *Ankara’da Beş Yıldızlı Bir Otel Çalışanlarının Sağlık ve Güvenlik Durumunun ve Çalışma Koşullarının Tespiti*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özcan, E. & Kesiktaş, N. (2007). Mesleki Kas İskelet Hastalıklarından Korunma ve Ergonomi. *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 34(7): 6-9.

Telman, N., Önen, L. & Özgeldi, M. (2015). *Psikolojide İş Sağlığı İş Güvenliği*, (1. Basım), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Teo, S., Goon, A.,T., Siang, L.,H., Lin G.,S. & Koh, D. (2009). “Occupational Dermatoses in Restaurant, Catering and Fast-Food Outlets in Singapore”. *Society of Occupational Medicine*, 59: 466-471.

Tiwari, R. R. (2015). Situational Analysis of Occupational Health Issues of Restaurant and Dhaba Workers, *Occupational Medicine & Health Affairs*, 3(6): 1-4.

Winkel, J. & Mathiassen, S. E. (1994). Assessment of Physical Work Load in Epidemiologic Studies: Concepts, Issues and Operational Considerations, *Ergonomics*, 37(6): 979-988.

Wilkinson, T. (2008). Musculoskeletal Disorders (MSDs) in the Hotel. *Restaurant and Catering Industry, European Agency for Safety and Health at Work*.

Yıldız, S., Yılmaz, M. & Bakış, A. (2015). Türk İnşaat Sektöründe Güvenlik Kültürü İş Güvenliği İlişkisi, 5. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyumu Bildiri Kitapçığı, İzmir.