



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PROJE ÖNERİ FORMU

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ

Adı Soyadı : ██████████
TC Kimlik No : ██████████
Öğrenci No : ██████████
Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
Programı : SAĞLIK TURİZMİ YÖNETİMİ TEZSİZ (İ.Ö) YÜKSEK LİSANS

TEZ BİLGİLERİ

Proje Başlığı Türkçe
Sağlık Turizmi Hizmeti verilecek sağlık tesislerinde Sağlık Otelciliği Uygulamaları;
Eskişehir Şehir Hastanesi Örneği
Proje Başlığı İngilizce
Health Hotel Management Practices in health facilities where Health Tourism Service will be provided; Eskisehir City Hospital Example

10.11.2020

██████████

ESOGÜ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PROJE ÖNERİSİ PLANI

1- PROJE ADI:

Sağlık Turizmi Hizmeti verilecek sağlık tesislerinde Sağlık Otelciliği Uygulamaları; Eskişehir Şehir Hastanesi Örneği

2- PROBLEMİ:

Proje konusu olan Eskişehir Şehir Hastanesi bir Kamu hastanesidir. Bağlı bulunduğu Sağlık Bakanlığının Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Başkanlığı ile Verimlilik ve Kalite Uygulamaları Dairesi Başkanlığı tarafından belirlenmiş olan kriterlere uyum sağlama zorunluluğu vardır. Bu kriterler Sağlık Otelciliği Hizmetlerini de kapsamaktadır. Ayrıca Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Sağlık Bakım, Hasta Hizmetleri ve Eğitim Dairesi Başkanlığının Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberinde geçen maddeler ve uygulamalar da bu hastane için bağlayıcı durumdadır. [TKHK].(2014)

Türkiye'deki birçok kamu hastanesinin sağlık turizmi açısından özel hastaneler karşısında ikincil tercih olunması durumu mevcuttur. Bu problem Eskişehir ilindeki hastaneler için de geçerlidir. Hastanelerde verilen sağlık hizmeti ne kadar önemli olsa da, hastanelerde sunulan otelcilik hizmetleri de artık tedavi hizmetleri kadar önem taşımaktadır.

3- KONUSU:

Sağlık Turizmi konusu içerisinde Eskişehir Şehir Hastanesi'nin sağlık otelciliği hizmetleri kapsamına giren

- Danışma, Karşılama/Yönlendirme Hizmetleri
- Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmetleri
- Santral ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmetleri
- Güvenlik Hizmetleri
- Temizlik Hizmetleri
- Çamaşırhane Hizmetleri
- Yemek ve Yemekhane Hizmetleri
- Atık Yönetimi, Bahçe/Otopark Hizmetleri
- Kantin Ve Kafeterya Hizmetleri
- Terzilik Hizmeti
- Berber/Kuaförlük Hizmeti

-Dini Hizmetlerin Sunumu

-Refakatçi/Ziyaretçi Hizmetleri

-Kişisel Bakım, Kıyafet Ve Üniforma Standartları bulunmaktadır. [TKHK].(2014)

Hastanelerde sağlık hizmetlerinin yanı sıra otelcilik hizmetleri de oldukça gerekli ve önemlidir.

4- AMACI:

Bu proje Eskişehir Şehir Hastanesinde değerlendirme yapma, yaşanan ve geliştirilmesi mümkün olan problemlerin ve çözümlerinin görülmesi amacını taşımaktadır. Bu sayede sağlık turizmi hizmetlerinde yapılabilecek iyileştirmelerin belirlenmesi sağlanmış olacaktır.

5-ÖNEMİ:

Sağlık Otelciliği; sağlık kurumlarında hastanın konforunu ve memnuniyetini artırmaya yönelik, tıbbi hizmetlerin yanı sıra diğer tüm hizmetlerin hasta memnuniyeti baz alınarak organize edilmesini ve sunulmasını kapsamaktadır.

Dünya genelinde iyi işletme, iyi organizasyon, konfor ve memnuniyet odaklı hizmet sunumu yapılırken, Eskişehir Şehir Hastanesinin bu hizmetleri Sağlık Otelciliği anlamında, nasıl uygulandığının değerlendirilmesi ve değerlendirme sonucunda varılacak sonuçlar ile bu durumdan en verimli şekilde çıkılması hem kurum için hem Eskişehir için hem de ülke için önem arz etmektedir.

Son yıllarda iç turizm pazarında hızla ivme kazanan ve 2013 Türk Dünyası Kültür Başkenti olan Eskişehir aynı zamanda, fizik tedavi, ortopedi, onkoloji, tüp mide ameliyatı, saç ekimi ve estetik vb. branşlarda sunulan sağlık hizmetleri ile bölgede önemli bir destinasyon haline gelmiştir. Kent turizmi ve Kültür turizmi markası ile turistlerin beğenisine sunulan ve kayda değer bir talep gören Eskişehir'in bu avantajlı durumunu Medikal Turizm içinde kullanması, bunu da kentin en büyük ve yeni hastanesi olan Eskişehir Şehir Hastanesi ayağı ile yapması kazanımlar açısından önemlidir.

6-YÖNTEMİ:

6.1.Kuramsal Çerçeve: Değerlendirmenin nitel kısmında doküman incelemesi yapılacaktır. Doküman incelemesi, araştırılması hedeflenen olgu ya da olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır (Yıldırım ve Simsek, 2002)

6.2.Hipotezler: Sağlık otelciliği ve nasıl olması gerektiği ile ilgili Sağlık Bakanlığı Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi baz alınarak Eskişehir Şehir Hastanesi'nin bu kriterleri karşılayıp karşılamadığı;

Sağlık Bakanlığı plan ve hedeflerine uygun olup olmadığı;

Turizm literatüründe yer alan "Otelcilik Hizmetleri" ile örtüşen yönleri ve farklılıkların neler olduğu; İyi bir Örgüt ve İşletme olarak "Otelcilik Hizmetlerinin" uygulanması; gibi sorular ve bunların cevaplarından oluşacaktır.

6.3.Literatür: Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığının mevzuatı, yapmış olduğu araştırmalar, daha önce konuyu incelemiş olan tez çalışmaları, makaleler ve web tabanlı bilgiler. Sağlık Bakanlığı'nın Sağlık Otelciliği Rehberi de bu kaynaklara örnektir.

6.4.Varsayımlar: Yapılan değerlendirme ve doküman incelemesi sonrasında mevcut durum ve olması gereken durumun çok net ortaya çıkacağı ve Eskişehir Şehir Hastanesinin "Sağlık Otelciliği" konusunda bugün nerede olduğu görülebilecektir.

6.5.Kapsam ve Sınırlılıklar: Eskişehir Şehir Hastanesi'nin sağlık otelciliği hizmetleri kapsamına giren "Danışma, Karşılama/Yönlendirme Hizmetleri, Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmetleri, Santral Ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmetleri, Güvenlik Hizmetleri, Temizlik Hizmetleri, Atık Yönetimi, Bahçe/Otopark Hizmetleri, Çamaşırhane Hizmetleri, Yemek ve Yemekhane Hizmetleri, Kantin Ve Kafeterya Hizmetleri, Terzilik Hizmeti, Berber/Kuaförlük Hizmeti, Dini Hizmetlerin Sunumu, Refakatçi/Ziyaretçi Hizmetleri, Kişisel Bakım, Kıyafet ve Üniforma Standartları" bu çalışmanın konularındandır. Yerinde gözlem, video çekimi ve fotoğraflı karşılaştırmalar ile verilecek örneklemlerde olacaktır.

6.6.Veri Toplama Tekniği: Verilerin ve bilgilerin elde edilmesinde Sağlık Bakanlığı "Sağlık Otelciliği Sunum Rehberi", bu hizmetlerin sunulmasını düzenleyen Kanun, Yönetmelik ve diğer mevzuat dokümanları, İl Sağlık Müdürlüğü'nün ve hastanenin sağlık otelciliği hizmetlerinin sunum ve işleyişini düzenleyen iç tamim, genel yazı, prosedür ve talimatları ile hizmetin işleyişi esnasında yapılacak gözlem yöntemleri kullanılacaktır.

7-KAYNAKÇASI:

T.C. Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü (TKHK)(2014) Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi. Sağlık Bakım, Hasta Hizmetleri ve Eğitim Dairesi Başkanlığı.<https://khgmsaglikbakimdb.saglik.gov.tr/TR,34303/saglik-otelciligi-hizmet-sunum-rehberi.html>

Yerebakan, M. (2000). Özel hastaneler araştırması: Mevcut durum, sorunlar ve çözüm önerileri. İstanbul:İstanbul Ticaret Odası Yayını No: 2000-26.

Sevin, H.D. (1998). Hastanelerde otelcilik hizmetleri, maliyeti ve kontrolü: Ankara ili uygulama örnekleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.

Kantarci, M. (2016, 16 Ekim). Sağlık Turizmi ve Fizyomer. İstikbal Gazetesi, <http://www.istikbalgazetesi.com/haber.asp?sec=2&newscatid=0&yazarid=0&newsid=162513>

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2014). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

8-ÇALIŞMA PLANI:

- Turizmde Otelcilik Hizmetleri ile ilgili kaynakların incelenmesi,
- Turizmde Otel İşletmeciliği ile ilgili genel bilgi edinilecek kaynakların değerlendirilmesi,
- Dünya'da ve Türkiye'de otel örnekleri,

- Kamu hastaneleri mevzuatının taranarak ilgili dokümanların elde edilmesi,
- Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı' nın mevzuatının incelenmesi,
- Sağlık Bakanlığı-Sağlık Otelciliği Rehberinin taranması, değerlendirilmesi,
- Eskişehir Şehir Hastanesi'nin prosedür ve talimatlarının taranması
- Eskişehir Şehir Hastanesi'nin Sağlık Otelciliği hizmetlerinin işleyişinin gözlenmesi ve değerlendirilmesi
- Konu ile ilgili tez ve makalelerin incelenmesi,
- Elde edilen bilgi ve belgelerin değerlendirilerek çalışmanın yazım aşamasına geçilmesi ve tamamlanması.