



**ESKİŞEHİR ŞEHİR HASTANESİNDE SUNULAN
SAĞLIK OTELCİLİĞİ HİZMETLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**



(Yüksek Lisans Dönem Sonu Projesi)

Eskişehir, 2020

**ESKİŞEHİR ŞEHİR HASTANESİNDE SUNULAN
SAĞLIK OTELCİLİĞİ HİZMETLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**



T.C.

**ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜŐÜ**

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

SAĞLIK TURİZMİ YÖNETİMİ

TEZSİZ (İÖ) YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

DÖNEM PROJESİ ÖDEVİ

Danışman

Prof. Dr. Yaşar SARI

Eskişehir, 2020

ÖZET

ESKİŞEHİR ŞEHİR HASTANESİNDE SUNULAN SAĞLIK OTELCİLİĞİ HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Danışman: Prof. Dr. Yaşar SARI

Sağlık turizmi son zamanlarda ülkemizin de gündemine giren bir turizm çeşididir. Son zamanlarda dünyada sağlık turizmi ile ilgili gelirlerin yaklaşık altı kat artarak 3 milyar doları bulması bu alanda faaliyet göstermek isteyen ülkelerden birisi olan Türkiye’yi de bu konuda girişim yapmaya teşvik etmiştir. Tüm dünyada tahminlerin de üzerinde bir hızla gelişmekte olan Sağlık Turizmi olgusu, ülkemizin de içinde olmaya çalıştığı büyük bir pazar haline gelmiş durumdadır. Kişilerin öncelikleri arasında olan sağlık, sahip olmak için veya var olanı korumak için uğraştığımız bir konudur. İnsanlar var olan sağlıklarını korumak ya da kaybettikleri sağlıklarını geri kazanmak için ellerinden geleni yaparlar. Bu yapılacaklardan biri farklı bir ülkeye gitmek olsa bile, kişi maddi imkânlarının ve durumunun el verdiği ölçüde bunu gerçekleştirmek için uğraş verir. İşte bu amaçla başlayan Sağlık Turizmi sektörü; büyük beklentiler içerisinde olan sağlık sektörünün ve turizm sektörünün hizmet alıcısını tek çatı altında toplayarak, asıl amaç olan sağlığın korunması ve geri kazanılmasına yardım ederken, kişinin rahatını, konforunu, sahip olduğu hakları da gözeterek hizmet verir.

Sağlık Bakanlığı ve Turizm Bakanlığı’nın bu alandaki örgütleniş çalışmaları sonuç vermiş ve belirli bir düzey elde edilmiştir. Ancak kapasitesine oranla Türkiye’nin sağlık turizminin hiçbir alanında dünya pazarında istediği yeri elde ettiği söylenemez. Dünya pazarına giriş de kolay olmayacak ve diğer ülkelerle rekabet etmeyi gerektirecektir. Türkiye’nin bu rekabet ortamında güçlü ve zayıf yönleri bulunmaktadır. Bu amaçtan yola çıkarak yapılacak olan değerlendirmede Eskişehir Şehir Hastanesi’nin uygunluğu ve verdiği hizmetler değerlendirilecektir. Eskişehir

Şehir Hastanesi bağlı olduğu T.C. Sağlık Bakanlığı’ nın belirlediği ölçütler, olması gereken otelcilik hizmetleri ve güncel uygulamalar ile bir yol haritası çizmiş ve uygulamaktadır. Bu uygulamalar ve yapılan hazırlıklar ile bağlı bulunduğu

bakanlığa Sağlık Turizmi alanında hizmet verebilmek için onay başvurusunda bulunmuş ve başvurusu inceleme aşamasındadır. Yapılan değerlendirme de; Standartları karşılayan hastanenin, belirli eksiklerinin olduğunu ancak genel anlamda Eskişehir' in bu ihtiyacı karşılayabilecek yeterlilikte olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, Turizm, Hastane, Otel, Hizmet, Sunum, Hasta

ABSTRACT

EVALUATION OF HEALTH HOTEL SERVICES PROVIDED IN ESKİŞEHİR CITY HOSPITAL



Consultant: Prof. Dr. Yaşar SARI

Health tourism is a kind of a tourist came into the agenda of our country lately. Recently, with the world health tourism revenues increased by approximately six-fold to reach \$ 3 billion, which is one of the countries wishing to operate in this field in Turkey was encouraged to venture in this regard. Health Tourism phenomenon, which is developing at a rapid pace over the world, has become a big market that our country is trying to be in. Health, which is among the priorities of the people, is an issue that we strive to have or to preserve the existing. People do their best to protect their existing health or to restore their lost health. Even if one of these things is to go to a different country, the person strives to achieve this as much as the material means and the situation permit. The Health Tourism sector started for this purpose; the service sector of the health sector and the tourism sector, which are among the great expectations, help the protection and recovery of health, which is the main goal, while providing the comfort, comfort and rights of the person.

The Ministries of Health and Tourism have embarked on effective strategies. However, there is still much work to do regarding the targeted levels. Stable entrance to the global health tourism market is not easy and requires a strong competence. There are currently both strengths and weaknesses in Turkey. In this assessment, the appropriateness and services of Eskişehir City Hospital will be evaluated. Eskişehir City Hospital is connected to T.C. It has drawn and implemented a road map with the criteria determined by the Ministry of Health, the hotel services that should be provided and the current practices. With these practices and preparations, the Ministry has applied for approval to provide services in the field of Health Tourism and its application is under review. The evaluation made; It is seen that the hospital that meets the standards has certain deficiencies but it is generally sufficient to meet this need of Eskişehir.

Keywords: Health, Tourism, Hospital, Hotel, Service, Presentation, Patient

İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT.....	ii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
AMAÇ VE YÖNTEM.....	vii
GİRİŞ	1
1.BÖLÜM	3
SAĞLIK TURİZMİ	3
1.1.Sağlık Turizminin Sınıflandırılması.....	3
2.BÖLÜM	5
SAĞLIK OTELCİLİĞİ.....	5
2.1.Sağlık Otelciliğinin Önemi	6
3.BÖLÜM	10
TURİZM SEKTÖRÜNDE OTELCİLİK HİZMETLERİ	10
3.1.Bir Otelde Olması Gereken Özellikler	10
3.2.Otellerin Sınıflandırılması.....	12
3.2.1.Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri	12
3.2.2.Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri.....	13
3.2.3.Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri	13
3.2.4.Büyüklikleri Bakımından Otel İşletmeleri.....	13
3.2.5.Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri	13
3.2.6.Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri	14
3.2.7.Uygulanan Fiyat Düzeyine Göre Otel İşletmeleri	14
3.2.8.Karşladıkları Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri	14
3.2.9.Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri	14
3.3.Otellerde Bulunan Hizmet Birimleri.....	14
4.BÖLÜM	15
ESKİŞEHİR ŞEHİR HASTANESİNDE OTELCİLİK HİZMETLERİ.....	15
4.1.Eskişehir Şehir Hastanesi.....	15
4.2. Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi ve Eskişehir Şehir Hastanesi.....	173
4.2.1. Danışma	184
4.2.2. Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmet Sunumu	228
4.2.3. Santral Ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmet Sunumu	31
4.2.4. Güvenlik Hizmet Sunumu	32
4.2.5. Hasta-Numune Taşıma Hizmet Sunumu	266
4.2.6. Temizlik Hizmet Sunumu.....	266

4.2.7. Atık Yönetimi Hizmet Sunumu	40
4.2.7.1. Hastanelerde Oluşabilecek Atık Türleri:.....	40
4.2.8. Bahçe/Otopark Hizmet Sunumu.....	41
4.2.9. Otopark Hizmetleri.....	432
4.2.10. Çamaşırhane Hizmet Sunumu.....	334
4.2.11. Yemekhane Hizmet Sunumu.....	345
4.2.12. Kantin ve Kafeterya Hizmet Sunumu	358
4.2.13. Terzilik Hizmet Sunumu	369
4.2.14. Berber/Kuaförlük Hizmet Sunumu.....	50
4.2.15. Din Hizmetleri Hizmet Sunumu	50
4.2.16. Refakatçi/Ziyaretçi Hizmet Sunumu.....	51
4.2.17. Kişisel Bakım, Kıyafet ve Üniforma Standartları.....	53
5.BÖLÜM	56
KARŞILAŞTIRMA	396
SONUÇ	60
KAYNAKÇA.....	63

TABLolar LİSTESİ

Tablo.1. Sağlık Otelciliği Hizmet Birimleri ve Otel Hizmet Birimleri Karşılaştırması .59

KISALTMALAR LİSTESİ

SKS: Sağlıkta Kalite Standartları

RFID: Radio Frequency Identification, Radyo frekansı ile tanımlama teknolojisi

HBYS: Hastane Belge Yönetim Sistemi

HYRT: Hasta Yönlendirme ve Refakat, Resepsiyon, Yardım Masası, Taşıma Hiz

CCVT: Close Circuit Television, Kapalı Devre Televizyonmetleri

YGAPH: Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi

AMAÇ VE YÖNTEM

Sağlık otelciliği hizmetleri, Türkiye'deki medikal turizmin yeni bir boyuta taşınmasındaki aracı rolü nedeniyle önemlidir. Sağlığını yeniden kazanmak veya korumak isteyen insanların tıbbi tedavi almak ve turistik ortamlardan yararlanmak amacıyla yapılan seyahatlerin artmasıyla birlikte, sağlık otelciliği pazarından daha fazla pay almak isteyen hastanelerin daha kaliteli sağlık hizmetleri sunma arayışına girdikleri görülmektedir.

Günümüzde sağlık otelciliği sektöründe hizmet kalitesinin artırılarak hasta memnuniyetinin ve devamlılığının sağlanmasında hastanelerde sunulan otelcilik hizmetleri artık tedavi hizmetleri kadar önem arz etmektedir. Bu nedenle, hizmetlerin sunumunda tüm sağlık kurumları tarafından esas alınmak üzere hazırlanan Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberinde sağlık otelciliği hizmet kategorileri belirlenmiştir. Söz konusu rehber ışığında sağlık otelciliği kapsamındaki hizmetleri, turizm sektöründeki otellerde var olan uygulama ile ilişkilendirip aralarında kıyaslama yaparak sunulacak öneriler ile hastanelerin müşteri memnuniyeti ve sadakatini arttırmak bu çalışmanın amacıdır.

Araştırmanın nicel verilerinin toplanmasında gözlem tekniği kullanılmıştır. Gözlem, araştırmada ihtiyaç duyulan verilerin insan, toplum ya da doğa gibi hedeflere odaklanılarak çıplak gözle ya da bir araç kullanılarak izlenmesi suretiyle toplanması sürecidir. Gözlemin ve verilerin kaydedilmesini kolaylaştırmak için yapılandırılmış bir gözlem formu geliştirilmiştir. Araştırmada nicel ve yapılandırılmış yaklaşımın gerektirdiği katılımcı olmayan gözlemci rolü benimsenmiştir. Burada gözlemci dışarıdan hiçbir etki etmeden sadece gözlem yapar (Büyükoztürk vd., 2014). Araştırmanın nitel kısmında ise doküman incelemesi yapılmıştır. Doküman incelemesi, araştırılması hedeflenen olgu ya da olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2002). Herhangi bir kurum, çalışmak isteyen bir araştırmacı için; yıllık kurum raporları, hakla ilişkiler dokümanları, basın açıklamaları, muhasebe kayıtları, misyon tanımı, stratejik planlar, pazarlama strateji dokümanları, kurum içi ve dışı yazışmalar, resmi belgeler, kurum içi yazılı kural ve yönergeler, insan kaynakları stratejileri, iş tanımları, bölümler arası yazışmalar vb. kullanılabilir. Geleneksel olarak doküman incelemesi, tarihçilerin, antropologların ve dilbilimcilerin kullandığı bir yöntem olarak bilinir. Oysa sosyologlar ve psikologlar da doküman incelemesini kullanarak önemli kuramların geliştirilmesine imza atmışlardır.

Çalışmanın bu kapsamında öncelikle konaklama tesislerinin genel niteliklerinden, otel sınıflandırmalarından söz edilecektir. T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan "Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi"ne doküman analizi yöntemi ile incelenecektir. Ardından rehberde göre sağlık otelciliği hizmeti veren hastane özellikleri incelenecektir ve ardından aralarındaki farklar Tablo 1'de görselleştirilerek yorumlanacak ve çalışmanın sonuç ve öneriler bölümünde konuyla ilgili öneriler sunulacaktır.

GİRİŞ

Sağlık kavramı, ilk olarak –sağ- kelimesi ile 1000’li yıllardan önce Uygurca kelimeler arasında sıfat olarak iyi, muteber, esen, salim; isim olarak ise sağlık, esenlik, itibar anlamlarını ifade edecek şekilde kullanıldığı görülmektedir. 1070 yılında ise Divan-i Lügat-it Türk’te uğurlu taraf, sağ yan olarak kullanılmıştır. Sonrasında Dede Korkut Masalları’nda “sağlık” günümüzde de kullanılan anlamı ile kullanılmaya başlanmıştır (www.etimolojiturkce.com, Erişim:2019). Sağlık kavramı, etimolojisinden de anlaşılacağı üzere, insanoğlunun var oluşundan beri önem verdiği nesiller boyu ilk sırada olan bir değerdir. Kişinin sağlığına verdiği önem ve onu korumak için yaptıkları sadece kendisi için değil, ailesi ve toplum için de önemlidir. Toplumların gelişmişlik düzeylerini etkileyen ve bununla orantılı olarak artan ya da azalan sağlık veya sağlıklı olma kavramı toplumun kalitesini ve ekonomik durumunu da etkiler. Bu sebeple hem bireysel olarak hem de toplumsal olarak sağlığın korunması için çeşitli uğraşlar verilmektedir. İnsanlar teknolojinin ilerlemesi, ulaşımdaki kolaylık ve iletişimin gelişmesi ile beraber daha iyi sağlık hizmeti alabilmek için farklı destinasyonlara gitmeye başlamışlardır. Sağlık Turizmi; “sağlığı koruma, iyileşme amaçlarıyla belirli bir süre için yer değiştiren insanların doğal kaynaklara dayalı turistik bir tesise giderek kür uygulaması, konaklama, beslenme ve eğlence gereksinimlerini karşılaması sonucu doğan hareketlerdir.” (Boz,2004). Uzun yıllardır var olan bu uygulama erişilebilirlik ile daha da yaygın hale gelmiştir.

Sağlık turizmi, günümüzde adı sıkça duyulan, gerek gelişmekte olan gerekse gelişmiş ülkelerde pazar payı bulan, ekonomik katkılarından dolayı pek çok ülkenin ilgisini çeken bir turizm çeşididir. Sağlık Bakanlığı’nın tanımına göre sağlık turizmi, bir hastalık nedeniyle tedavi almak için yapılan daha önceden programlanmış seyahattir. İkamet edilen yerden farklı bir ülkeye tatil amacı ile giden kişilerin, seyahat sırasında, sağlık hizmetine ihtiyaç duyması ise, “turistin sağlığı” kapsamında yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2010). Sağlık ve bakım hizmetleri maliyetinin yaşanılan ülkede yüksek olmasının birçok sebebi bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Kaliteli sağlık hizmetini beklemeden alma isteği,
- Bazı ülkelerde tetkik ve tedavi için uzun bekleme sürelerinin olması,

- Bazı tedavilerin ikamet edilen ülke otoriteleri tarafından onaylanmaması,
- Hem tedavi olmak hem de tatil yapmak isteği,
- Dünya genelinde yaşlı ve engelli nüfusun artması gibi nedenler sağlık turizmine ilginin armasında etkili olan faktörler arasında sayılabilir.

Sağlık turizmi medikal, termal, ileri yaş ve engelli turizmi olarak sınıflandırılabilir. Bunun yanında sağlık turistleri, tedavileri için ülke seçimini yaparken, düşük fiyat, yüksek kalitede sağlık bakım hizmetleri, ulaşım kolaylığı, ödeme kolaylığı ve problemsiz faturalandırma, mahremiyet ve benzeri yararları göz önünde bulundurmaktadırlar (Sağlık Turizmi İşletmeciliği Yönetimi Eğitim Programı, 2013)

1.BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMİ

Sağlık, insanları turistik amaçlı seyahate yönelten sebeplerden birisidir. Kaybolan sağlığı tekrar kazanmak ya da sağlığı uzun süreler koruyabilmek için ortaya çıkar. Sağlık turizmini ve turizm sağlığını iki ayrı kavram olarak ele almak gerekmektedir. Turist sağlığı turistik yaşamla ilgili her türlü sağlık problemlerini içeren tedavi hizmetleri temel sağlık hizmetleri, ilk yardım, acil tedavi, yoğun bakım gibi hizmetlerden oluşmaktadır. Bunun yanında her çeşit kaza ve bulaşıcı hastalıklardan korunmak amacı ile alınacak önlemler ve turistin karşılaşılabileceği olumsuz durumlar neticesinde ortaya çıkabilecek sorunlarda yapılacak tanı ve tedavi hizmetleri olarak açıklanabilir. Sağlık turizmi öncelikli amaç olarak sağlığı geliştirmek, korumak veya bir sağlık sorununa çare bulmak maksadıyla yapılan her türlü seyahat faaliyetlerini kapsamına almıştır (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002).

1.1.Sağlık Turizminin Sınıflandırılması

Sağlık turizminin amacına ya da verilen hizmet türü vb. gibi konulara göre belirenmiş birçok çeşidi bulunmaktadır. Bu nedenle farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır.

Değerlendirmenin konusu olan Eskişehir Şehir Hastanesi'nin de bağlı bulunduğu T.C. Sağlık Bakanlığı'nın birazda Türkiye gerçekliği ile yapmış olduğu sınıflamaya göre;

- Termal turizm
- Medikal turizm
- Wellness ve Spa Turizmi
- İleri Yaş Turizmi
- Engelli Turizmidir.

Diğer tanımlamalara da örnek vermek gerekirse; Gonzales ve Brenzel sağlık turizmi hizmetlerini sağlık turistlerinin ihtiyaçlarına bağlı olarak 3 grupta incelemişlerdir. Bunlar;

- Wellness/Sağlığı geliştirmeye yönelik hizmetler(Kaplıca, bitkisel tedavi, masaj vb.)
- Tedaviye yönelik hizmetler (Estetik ameliyat, kalp ve göz ameliyatı, vb.)

- Rehabilitasyon hizmetleri (Diyaliz, bağımlılık programları, yaşlı bakım programları, vb.) (Temizkan, 2015:25)

Diğer bir sınıflandırma ise Smith ve Puczko' a göre sağlık turizmine katılma tercihinde bulunan kişilerin taleplerine ve sağlık turizmi trendlerine göre ortaya çıkan tesis ve hizmetleri sınıflandırmalardır. Buna göre çeşitleri;

- Wellness turizmi
- Medikal Turizm

Ülkemizde bu sınıflamaların tamamını karşılayacak kapasite ve konseptlerde hizmet verilmektedir. Medikal turizmi diğerlerinden ayıran belli başlı özellikler bulunmakla beraber, hastanelerde ve sağlık kuruluşlarında sunulan her türlü cerrahi operasyon ve tıbbi tedavileri içeren Medikal turizm; Türkiye'de özellikle estetik, göz, diş ve tüp bebek konularında medikal turizmde diğer ülkelere göre mukayeseli üstünlüğe sahip konumda olduğu ifade edilebilir. Ülkemizin coğrafi konumu ve sağlık sektöründeki yetişmiş ve eğitilmiş insan gücü sağlık turizminde Türkiye'nin önemli avantajları arasındadır (Aydın vd., 2011).

2.BÖLÜM

SAĞLIK OTELCİLİĞİ

Türkiye’de sağlık ve turizm ile ilgili planlanma ve teşvik çalışmalarını Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı yürütmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı, konaklama ve seyahat gibi turizm sektörüne doğrudan hizmet veren işletmeler için kuralları koyucu, yol gösterici ve denetleyici bir kuruluştur. Sağlık Bakanlığı ise sağlık kurumlarının kurulması, sağlık personelinin eğitilmesi ve istihdamı, çeşitli kamu sağlığı hizmetleri veren ünitelerin denetimi gibi görevleri yapmaktadır. Turizm sağlığı ve turistlere yönelik sağlık hizmetlerinin kaliteli ve etkin olarak verilmesi için her iki bakanlığın koordineli bir şekilde çalışması gerekmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalar Devlet Planlama Teşkilatı tarafından sürdürülen kalkınma ve yatırım planlarında yer almaktadır (Aksu, 2001).

Hastaneler bilindiği gibi, hasta insanların tedavi ve bakımını eksiksiz ve en kısa sürede sağlamak amacıyla yapılandırılmış sağlık kuruluşlarıdır. Bu kuruluşlar amaçlarını gerçekleştirebilmek için, hastanın hastaneye uyumunu güçleştiren ve tedavisini geciktiren sorunları ve etkenleri tek tek ele alarak çözümlenmek durumundadırlar. Çünkü hastaya en kısa sürede sağlığını kazandırmak, hastanede yatma süresini kısaltarak hastaları gereksiz ödemelerden korumak ve hasta yataklarının gereksiz yere işgal edilmesini engellemek çağdaş hastanelerden beklenenlerin başında gelmektedir (Uyer,G.2003). Sağlık turizminin hedef kitlesi, sağlığı bozulmuş olan insanlar ile sağlığını korumaya duyarlı olan insanlar şeklinde tanımlanabilir. Bu kapsamda sağlık turizmi katılımcıları genellikle hastalar ve hastanın ailesi ve yakınlarıyla, sağlığına önem veren ve sağlığını korumak için bu turizm faaliyetlerine katılan kişilerdir (Yalçın, 2006).

Dünya Turizm Örgütü’nün sağlık turizmi tanımı; “Kaplıca veya diğer sağlık merkezlerine seyahat eden kişinin fiziksel iyilik halini geliştirmek amacıyla yapılan ziyarettir. Bu kapsamda fizik tedavi, diyet kontrol ve ilgili sağlık hizmetleri verilmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı’na göre sağlık turizmi; “kısaca tedavi amacı ile yapılan seyahatlerdir. Başka bir ifadeyle, sağlık turizmi, fizik tedavi ve rehabilitasyon gereksinimi olanlarla birlikte uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine olanak sağlayan turizm türüdür”. Sağlık Turizmi Derneği de şöyle bir tanımlama getirmiştir: “Sağlık Turizmi, ikamet edilen

yerden başka bir yere herhangi bir sağlık sebebiyle hizmet almak için yapılan seyahate denir”. Sağlık Turizmi ile ilgili yapılan en son çalışmalardan olan Aydın çalışması, konunun kavramsallaştırılması açısından doyurucu bir bilimsel perspektif sunmaktadır: “İnsanların seyahat etmek sureti ile ikamet ettiği yerin dışında konaklayarak tedavi olmayı amaçlamaları özel bir turizm çeşidi olan sağlık turizmini ortaya çıkarmıştır. Sağlık turizminin hedef kitlesi, sağlığı bozulmuş olan kişiler ile sağlığını korumaya duyarlı kişilerden oluşmaktadır”. Sağlık Turizmi; “sağlığı koruma, iyileşme amaçlarıyla belirli bir süre için yer değiştiren insanların doğal kaynaklara dayalı turistik bir tesise giderek kür uygulaması, konaklama, beslenme ve eğlence gereksinimlerini karşılaması sonucu doğan hareketlerdir.” Günümüzde sağlık turizminden yararlanmak isteyenler artık sağlık sorunlarını çözerken, yalnızca kendi ülkelerindeki doktorları ya da fiyatları değil; en iyi çözüm ve en iyi fiyat seçeneklerini değerlendirerek hareket etmektedir. Bundan yola çıkarak; tedavi ve tatil amaçlı, şehirlerarası ya da ülkelerarası yapılan seyahatlerden doğan tüm etkinliklere “Sağlık Turizmi” denmektedir. Başka bir ifadeyle sağlık turizmi, fizik tedavi ve rehabilitasyon gereksinimi olanlarla birlikte uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kuruluşlarının büyümesine olanak sağlayan turizm türüdür (Boz, 2012; Aydın, 2012; WTO; KTB; Türkiye Sağlık Vakfı ve Sağlık Derneği)

2.1.Sağlık Otelciliğinin Önemi

Türkiye’de sağlık turizminin yükselen bir trend ve gelişen bir piyasa haline gelmesinin temel nedeni; turizmin bu alt sektörünün söz konusu araçları kaliteli düzeyde bulmaya ve kullanmaya başlamış olmasıdır. Çünkü ülkemizin coğrafi ve iklim ortamı geniş ve zengindir; termal sularımızın bol ve kaliteli oluşu bunun bir kanıtıdır. Bununla birlikte ülkemizin fiziksel altyapısı ve sermaye yapısı gittikçe gelişmektedir. Ekonomik anlamda da tüketim ve seyahat özgürlüğü çeşitlenerek artmaktadır. Ülkemizde bu özgürlüğü destekleyen bir piyasa mekanizması işlemektedir ve bunun yardımıyla turizm müşterisi ve fiyat farklılaştırması yapılmaktadır. En önemlisi de, eğitim ve diğer yollarla toplumda sağlık bilinci yaygınlaşmaktadır.

Sağlık turizminde hizmet verilen müşteri ya da diğer bir ifade ile hastanın uluslararası standartları taşıyan bir tesiste kalmak istemesi olağan bir durumdur. Yapılan araştırmalar fiziksel ve çevresel koşulların hasta memnuniyetini önemli

derecede etkilediğini ortaya koymaktadır. Hastanenin iç ve dış fiziksel koşulları, bireylerin çok üzerinde durdukları, önem verdikleri memnuniyet boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Yetersiz oda koşulları, bakımsız bir hastane, hastaların mutlaka şikâyet nedeni, tatminsizlik unsuru olmaktadır (Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 92; Yaş, 2009:62; Büber ve Başer, 2012: 268; Seshan, 2010; Çınal, 2009: 42).

Sağlık Bakanlığı araştırmalar ve kendisine yapılan şikâyetler, talepler ve başvurular doğrultusunda daha iyi hizmet verebilmek için değişimlere gitmiştir. Bu kadar önem kazanan kaliteli hizmet sunumu anlayışı, T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında yürürlüğe giren ‘Sağlıkta Dönüşüm Programı’ ile desteklenmiştir (SHGM, 2012:19). Sağlıkta Dönüşüm Programı ile Türk Sağlık Sistemi’nde yeniden yapılandırma yoluna gidilmiştir. Sağlıkta Dönüşüm Programı ile birlikte yapılan düzenlemeler ile sağlık hizmetlerinin etkili ve verimli bir biçimde sunulması amaçlanmıştır (Tatar, 2012: 16-17)

İnsanların son dönemlerde beklentilerinin artması ile verilen hizmetin kalitesinin artması orantılı olarak ilerlemiştir. Hastaneler de oteller gibi birer konaklama alanlarıdır. Konaklama hizmeti veren otellerde kişiler nasıl ki rahatlamak, dinlenmek ve huzur bulmak istiyorlarsa; hastanelerde verilen konaklama hizmetinden yararlanan hastalarda aynı beklenti içerisinde. Hastane de konaklayan hastanın aldığı tıbbi hizmetin başarısının iyi bir dinlenme, temiz ve hijyenik ortam, gürültünün olmaması ve uygun ortam ısısı gibi etkenlerde etkilemektedir. Tedavi öncesi ve sonrası konfor ve güler yüz ile karşılaşan hastanın memnuniyeti de artacaktır. Sağlık otelciliğinde sunulacak olan konaklama hizmetinin sadece barınma değil aynı zamanda insanların konfor ve huzurla psikolojik olarak da rahatlayabileceği bir hizmet olması gerektiği ifade edilebilir.

Odak noktası insan olan her hizmet gibi turizm sektörü ve sağlık sektörünün de belirli kuralları vardır. Bu kurallar çerçevesinde hizmet alıcıların beklentilerine göre verilen hizmetin şekli, türü ve miktarı değişir. Her iki sektörde çalışanların ortak noktada buluşmasını sağlayan sağlık turizmi, ne sadece iyi bir sağlık hizmeti ile ne de sadece iyi bir turizm hizmeti ile yapılamaz. Başarılı bir sağlık hizmetinin sunulması sırasında turizm hizmetleri ile eş değer hizmetler sunulmaktadır. Bunlar; hastanın karşılanması, bilgilendirilmesi, ağırlanması, barınma, beslenme, güvenlik ve konfor gibi hizmetlerdir. Bu hizmetlerin eksiksiz bir şekilde tam sağlanması bir

bütündür. Bu bütünün her bir parçası kendi içerisinde ayrı bir öneme sahiptir, hepsinin tek tek değerlendirilmesi toplamda hasta memnuniyetini ortaya çıkartacaktır. Kamu ya da özel sağlık kurumu fark etmeksizin bu müşteri memnuniyeti ile işletmenin başarısı orantılıdır. Tarihsel süreç içerisinde sağlık hizmetlerinde kalitenin birçok tanımı yapılan ve bu tanımlar, tanımı yapanın bakış açısı ve yaklaşımına göre farklı bir özelliklerde yoğunlaşan tanımlar ortaya çıkmış bulunmaktadır. Örneğin, sağlık hizmeti kalitesini yalnızca tıbbi faaliyetler açısından ele alan bir tanıma göre kalite; bir hastalık ya da durumun bir fonksiyonu olarak bireyin sağlık durumunda meydana gelebilecek bir gerilemeyi en azından durduracak ya da iyileşme sağlayacak bir biçimde belli faaliyetlerin yerine getirilmesidir (Caldwell, 1998). Turizm endüstrisinde hizmet kalitesini arttırmak, hizmet sağlayıcılar tarafından başa çıkılması zor bir süreç olarak görülmektedir. Hizmet sağlayıcıları tarafından gerçekleştirilen her bir faaliyet kalite göstergesi olarak nitelendirilmekte; kalitenin ölçülmesinde hasta algıları esas alınmaktadır (Baker ve Crompton, 2000: 788-789). Bu açıdan, sağlık hizmeti sunucusunun fiziksel, teknolojik altyapısının yanı sıra; çalışanların bilgi, yetenek ve iletişim kabiliyetleri ile tanı ve tedavi boyunca hastayla olan etkileşimler kaliteyi etkileyen önemli faktörler olarak belirtilmektedir (Değer, 2012: 19-21).

Hastane bünyesinde sağlık hizmetlerinin sunumunun otel konforunda gerçekleştirilmesi “sağlık otelciliği” kavramı olarak ifade edilebilir. Sağlık kurumlarında tıbbi hizmetler dışında kalan tüm hizmetlerin; iç ve dış ortamların hastane konforu ve memnuniyet odaklı olarak tasarlanması ve organize edilmesi sağlık otelciliği kapsamına girmektedir. Böylelikle, bu kapsamda yapılan çalışmalar ile sağlık hizmetleri kalitesi hızla artmaktadır. Ayrıca, tıbbi hizmetleri hasta memnuniyeti açısından tamamlayan önemli unsurlardan biri olan otelcilik hizmetlerinin performansının artırılması için çalışmalar yapılmakta ve belirli standartlar yakalanmaya çalışılmaktadır.

Sağlık Otelciliği kapsamına giren hastane hizmetleri şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Hasta Karşılama
- Kayıt
- Yemek Hizmetleri

- Temizlik Hizmetleri
- Güvenlik Hizmetleri vb. hizmetler bu kapsamda sayılabilmektedir.

İlerleyen bölümlerde bu departmanlar ve görevleri detaylı şekilde ele alınacaktır.

Sağlık turizmi hareketlerinin başladığı dönemlerde, bu hizmetleri özel hastaneler sunmakta ve konforlu hizmet anlayışı ile işletilmekte idi. Günümüzde tüm kamu hastaneleri için bu konforlu hizmet anlayışı zorunlu hale gelmiş bulunmaktadır.

2012 yılında Sağlıkta Dönüşüm Projesi kapsamında T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan düzenleme ile hastane bünyesinde “Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Müdürlüğü” birimleri kurulmaya başlanmıştır. Bu birimler yaptıkları düzenlemeler ile hastanelerde verilen hizmetlerin oteller kapsamında turistlere verilen hizmetler ile aynı kalite ve standartlarda sunulmasını amaçlamaktadırlar.

Bu amaçla yapılan düzenlemelerden en dönüştürücü olanı ve öne çıkanı oda sistemine geçiştir. Tedavi için gelen vatandaşlara ev ortamı deneyimi sunulması için koğuş sisteminden oda sistemine geçilmiştir. Böylelikle hastane bünyesinde otel konforunda hizmet vermek amaçlanmıştır.

3.BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE OTELCİLİK HİZMETLERİ

Dünyada 1970’li yıllardan sonra turizm, en önemli sektörlerden biri haline gelmiştir. Türkiye’de ise 1980’lerden sonra turizm sektöründeki gelişmeler hız kazanmış ve son yıllarda önemli gelişmeler yaşanmıştır (Aydın, 2009, s.12). Turizm insanların belli amaçlarla yaptıkları seyahat ve geçici konaklamaları kapsamaktadır. Günümüzde turizm olayını gerçekleştiren turistler gittikleri ülkede konaklama, yiyecek-içecek, eğlence gibi talepleri yanında oluşabilecek sağlık problemlerinin çözümünde kaliteli sağlık hizmetini de talep eder duruma gelmiştir (Ak ve Sevin, 2000, s.90). Seyahat etmek sureti ile ikamet ettiği yerin dışında konaklayarak tedavi olmayı amaçlayan insanların hareketi, sağlık turizmi kavramını ortaya çıkartmıştır (Kiremit, 2008, s.6).

Bir ülkenin gelişmişlik düzeyine etki eden en önemli sosyo-ekonomik unsurlardan biri de turizmdir. Dolayısı ile ülkeye gelen turistlere konforlu, tatmin edici ve memnuniyet odaklı bir hizmet sunabilmek için tüm konaklama hizmetlerinin kalite anlayışı ile düzenlenerek eksiksiz sunulması gerekmektedir.

Turizm hareketine katılan turistler kalıcı olarak konakladıkları yerden turizm faaliyetlerini gerçekleştirecekleri destinasyonlara seyahat etmektedirler. Dolayısı ile turizm faaliyetleri süresince buldukları destinasyonlarda konaklamaktadırlar. Oteller, turistlerin konaklama hizmetleri için en çok tercih ettiği konaklama işletmeleridirler. Bu tercih yoğunluğundan kaynaklı olarak oteller turizmin görünen yüzü ve geliştiricileri olarak nitelendirilebilmektedirler.

3.1.Bir Otelde Olması Gereken Özellikler

Ülkemizde oteller T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ruhsatlandırılmakta ve denetlenmektedir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın oteller için hazırladığı değerlendirme formu ile düzenli aralıklarla denetlenen otellerde bulunması gereken özelliklerin ana başlıklarını şu şekilde belirlemiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı).

- Tesisin Bulunduğu Mahal
- Çalışma Süresi
- Kapasite
- Personel

- Tesisin Çevresi Ve Genel Görünümü
- Bahçe Ve Açık Alan Düzenlemesi
- Kabul Holü
- Asansör
- Kat Koridor Ve Merdivenleri
- Yatak Odaları
- Banyolar
- Oturma Salonu
- Barlar
- Kahvaltı, Oda Servisi Ve Büfe Hizmeti
- Yemek Salonları Ve Pastane
- Eğlence Üniteleri
- Konferans, Toplantı -Çok Amaçlı Salonlar
- Yüzme Havuzları
- Diğer Üniteler Ve Hizmetler
- Genel Tuvaletler
- Yönetim Ve Personel
- Temizlik Ve Bakım
- Tesisat Mahalleri
- Otopark, Garaj
- Yangın Önlemleri
- Depolar
- Çöpler
- Sağlık Ve Gıda Güvenliği
- Bedensel Engelli Düzenlemesi
- Lokanta – Kafeterya
- Mutfak
- Yemek Ve İçecekler

“Otel” kelimesinin hukuki himaye altına alınabilmesi için 1952 yılında Uluslararası Otel Sahipleri Birliği otel teriminin her ülkede aşağıda belirlenen özelliklere sahip kuruluşlar için kurulmasını kabul etmiştir: (Olalı, 1973: 21; Aktaş, 2002: 25).

- Yönetimiyle olduğu kadar donatımıyla da müşterilerin gereksinimlerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Yalnız konaklama gereksinimini değil aynı zamanda beslenme gereksinimini de karşılayabilmektedir.
- Müşteriler ile kısa vadeli anlaşma yapan işletme olmalıdır.
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimini göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır.
- Hiçbir faktör onun müşteri kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Müşterilerine tahsis ettiği odalarda sağlık kuruluşlarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçlarını buldurmalıdır.
- Yeter sayıda teknik ve hizmet personeline sahip olmalıdır.

3.2.Otellerin Sınıflandırılması

Oteller, öncelikli fonksiyonları turistlerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan konaklama hizmetine ek olarak yiyecek-ıçecek, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayan departmanları da bünyelerinde barındırabilen tesislerdir. Otel işletmeleri, pek çok araştırmacı tarafından farklı ve çeşitli sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Bu sınıflandırmaların genel kabul görmüş hali; otellerin ulunduğu yer, verilen hizmet, büyüklük ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Bu sınıflandırmalar aşağıdaki gibidir;

3.2.1.Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri

- **Kaplıca ve Kür Otelleri;** insan sağlığını koruma ve tedavi amaçlı hizmetlerin verildiği otel işletmeleridir.
- **Sayfiye Otelleri;** Bu işletmeler birer tatil merkezi durumundadırlar. Deniz, dağ, kaplıca, göl, yayla gibi turizm çekicilikleri yakınlarında kurulan sayfiye otelleri tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme amacıyla turizme katılanlara hizmet veren otel işletmeleridir.
- **Kongre Otelleri;** Kongre, seminer, kurs, çalışma grupları, komisyon toplantıları, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerini sunan, 250 ile 2000 arasında değişen oda sayısına sahip, ek olarak dans salonu, yüzme havuzu, bekleme salonları ve çeşitli oyun odaları ve benzeri gibi aktivite hizmetlerini de sunan otel işletmeleridir.

- **Dağ ve Spor Otelleri;** Dağ havası almak, dinlenmek ve özellikle de kış sporları yapmak amacı ile seyahat eden kişilere hizmet eden otel işletmeleridir.

3.2.2.Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri

- **Bütün Yıl Açık Olan Otel İşletmeleri;** Devamlı oteller olarak da adlandırılan bu oteller 365 gün boyunca kesintisiz hizmet veren otel işletmeleridirler.
- **Mevsimlik Çalışan Otel İşletmeleri;** Kuruluş yeri şartlarının yalnız birkaç aylık iş dönemine müsait olduğu turizm bölgelerinde kurulan bu oteller deniz kıyısı ve kış sporları yapılan bölgelerde yoğunluk gösteren otel işletmeleridir.

3.2.3.Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri

- **Havaalanı Otelleri;** Havaalanları yakınlarında kurulan bu işletmeler personel ve yolcuları kısa süreli konaklamalarına yönelik hizmet veren otel işletmeleridir.
- **İstasyon Otelleri;** Genellikle küçük ölçekli işletme yapısına sahip oteller, Avrupa ülkelerinin klasik otobüs ve demiryolu istasyonunda kurulan otel işletmeleridir.
- **Kent Merkezindeki Otel İşletmeleri;** Bu işletmeler konaklayanlara oda-kahvaltı tipi hizmet sunmakta olan ve ticaret merkezleri ya da turizm merkezlerinde kurulan otel işletmeleridir.
- **Liman Otelleri;** Liman bölgelerinde kurulan otel işletmeleridir.

3.2.4.Büyüklikleri Bakımından Otel İşletmeleri

Büyükliklerine göre otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan birisinde; 100 ve daha az oda sayısına sahip olan küçük oteller, 100-300 oda sayısına sahip orta ölçekli oteller, 300 ve daha fazla oda sayısına sahip büyük ölçekli oteller şeklinde bir sınıflandırma yapılmaktadır. Bir diğer yaklaşıma göre ise 300-600 arasında odaya sahip işletmeler büyük ölçekli, 600 ve daha fazla odaya sahip işletmeler çok büyük ölçekli işletmeler olarak sınıflandırılmaktadır.

3.2.5.Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırma türünde otel işletmelerinin şahıs, şirket, kamu, dernek, vakıf, sendika işletmeleri şeklinde faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bir başka sınıflandırma yaklaşımına göre ise kamu ve özel sektör işletmeleri şeklinde ayrıma gidildiği gözlenir. Diğer yandan, bu sınıflandırma biçimi içerisinde işletmelerin

sahiplik durumları; kiralama biçimleri, yönetim şekilleri gibi mülkiyetten kaynaklanan sınıflandırmalar da bulunmaktadır.

3.2.6.Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırma otel işletmelerinin konaklama hizmetlerinin yanı sıra, sunulan diğer hizmet türlerine göre yapılmaktadır. Örnek olarak; sadece konaklama hizmeti sunan oteller ve apart oteller bu sınıflandırma içindedir. Diğer yandan eğlence, dinlenme, sağlık, spor, kongre, hizmetlerine dönük olarak düzenlenmiş tesisler de u sınıflandırma içerisinde değerlendirilmektedirler.

3.2.7.Uygulanan Fiyat Düzeyine Göre Otel İşletmeleri

Ucuz, orta gelir grubuna hitap eden ve lüks işletmeler olarak üç gruba ayrılan otel işletmeleridir.

3.2.8.Karşıladıkları Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri

Termal oteller, dağ oteli, şehir oteli, resort oteller, kongre otelleri, kıyı otelleri bu grupta değerlendirilen otel işletmelerindedirler.

3.2.9.Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri

Yerel yönetimler tarafından açılış izni verilen ve denetlenen Belediye Belgeli Oteller ile Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılış izni verilen ve denetlenen Turizm İşletme Belgeli Oteller bu değerlendirmede ele alınan otel işletmeleridirler.

3.3.Otellerde Bulunan Hizmet Birimleri

Otel departmanları verilen hizmetin oluşturduğu operasyonlara göre aşağıdaki bölümlere ayrılmaktadırlar;

- Ön Büro Resepsiyon Departmanı
- Housekeeping Departmanı
- Yiyecek İçecek Departmanı
- Mutfak Departmanı
- Teknik Servis Departmanı
- Personel ve İnsan Kaynakları Departmanı
- Muhasebe Departmanı
- Satın alma Departmanı
- Satış ve Pazarlama Departmanı
- Bilgi İşlem Departmanı
- Güvenlik Departmanı
- Sağlık Kulübü ve SPA (Bakay, 2013)

4.BÖLÜM

ESKİŞEHİR ŞEHİR HASTANESİNDE OTELCİLİK HİZMETLERİ

4.1.Eskişehir Şehir Hastanesi

Eskişehir Şehir Hastanesi 2018 yılında faaliyete başlamıştır. Hastane kapasiteleri aşağıda verilen listede olduğu gibidir:

- 333.303.37 m² Toplam Alan
- 1081 Nitelikli Yatak
- 117 Covid (Geçici olarak 1081 yatak dahilinde)
- 83 Non-Covid (G
- 100 Yatak Kapasiteli Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi
- 418 Tek Kişilik Oda
- 191 Çift Kişilik Oda
- 160 Yoğun Bakım Yatak Sayısı
- 200.000 m² Tedavi ve Yatak Bölümleri
- 254 Poliklinik Odası
- 35 Ameliyathane
- 3 Gün Ameliyathanesi,1 Hibrit Ameliyathane, 2 Doğum Ameliyathanesi
- 70 Çocuk Kapasiteli Kreş
- 46.000 m² Teknik Servis
- 1361 Hizmet Personeli
- 2200 Araç Kapasiteli 70.000 m² Kapalı Otopark
- 608 Açık Otopark Kapasitesi
- 1000 Kişilik Yemekhane

Eskişehir Şehir Hastanesi Misyon olarak “kaliteli sağlık hizmeti odaklı, hasta ve çalışan memnuniyetini ön planda tutarak, kaliteli, güvenli ve ulaşılabilir sağlık hizmeti sunmayı görev edinmiş bir kurumdur. Vizyon olarak ise, en üst düzeyde sağlık hizmeti verebilen, nitelikli ekibi ile ülkesinde tanınan, tercih edilen ve alanında örnek bir sağlık kurumu olmayı hedef edinmiştir. Bu doğrultuda misyonunu gerçekleştirip sürekli gelişen ve ilerleyen bir sağlık kuruluşu hizmeti vermek adına

düzenlemeler yapmaktadırlar. Bu düzenlemelerde temel ölçütler olarak aldıkları değerler ise şu şekilde sıralanmaktadırlar;

- Hasta ve çalışan memnuniyeti
- Hasta haklarına saygı
- Ekip çalışması ve işbirliği
- Profesyonellik
- Liderlik
- Hoşgörü

Eskişehir Şehir Hastanesi'nin misyon, vizyon ve değerlerinden de anlaşılacağı üzere “insan odaklı” bir çalışma prensibine sahip oldukları söylenebilmektedir.

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde kurulan Kalite Birimi tarafından gerçekleştirilen görevler Sağlıkta Kalite Standartları çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu görevler şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Standartları çerçevesinde yürütülen çalışmaların koordinasyonu sağlamak,
- Kurumsal amaç ve hedeflere yönelik çalışmaları takip etmek,
- Öz değerlendirmeler yönetmek,
- Güvenlik raporlama sistemine ilişkin süreçleri yönetmek,
- Düzeltici önleyici faaliyet süreçleri yönetmek,
- “Bölüm Bazlı Göstergeler” ve “Klinik Göstergeler” aracılığı ile veri toplama ve analiz sürecini yürüterek, sonuçları üst yönetim ile paylaşmak ve değerlendirilmek,
- Risk yönetimine ilişkin süreçleri yönetmek.
- Hasta ve çalışan memnuniyetinin ölçülmesine yönelik anket uygulamaları, anket sonuçlarının değerlendirilmesi, anket sonuçlarına yönelik iyileştirme çalışmaları, hasta ve çalışan geribildirimlerinin alınması vb. gibi çalışmaları yönetmek ve dokümanların yönetimini sağlamak,
- Standartları çerçevesinde belirlenen komite, ekip, kurul ve komisyonlara üye olarak katılmak.

4.2. Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi ve Eskişehir Şehir Hastanesi

1983 yılında yayınlanan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği ile T.C. Sağlık Bakanlığına bağlı yataklı tedavi kurumlarında çeşitli hizmetlerin uygulama esaslarını, personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek ve modern çağın icaplarına ve memleket gerçeklerine uygun, süratli, kaliteli, ekonomik bir hastane işletmeciliği sağlamak amaçlanmıştır. Öncelikli olarak bu yönetmeliğe bağlı olarak çalışan hastaneler, bakanlık tarafından yayımlanan tüm mevzuattan sorumludurlar.

T.C. Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Sağlık Bakım, Hasta Hizmetleri ve Eğitim Dairesi Başkanlığına bağlı Otelcilik Birimi tarafından tüm Türkiye’de ki sağlık kuruluşlarının otelcilik hizmetleri ruhsatlandırılmakta ve düzenli değerlendirmeleri yapılmaktadır.

Birim tarafından yapılan işlemler;

- Sağlık Otelciliği Hizmetleri Alanında Başvuruları Değerlendirmek Ve Resmi Yazışmaları Yapmak
- Sağlık Otelciliği Dinamik Veri Giriş Platformu
- Çağrı Merkezi Anket Uygulaması
- Manevi Destek Hizmeti Planlama ve Takibi
(<https://khgmsaglikbakimdb.saglik.gov.tr> , Erişim 2019)

2014 yılında Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Tıbbi Hizmetler Kurum Başkan Yardımcılığı Sağlık Bakım ve Hasta Hizmetleri Daire Başkanlığı yataklı tedavi kurumlarında uygulanmak üzere T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi yayımlanmıştır. Bu rehber her hastanenin otelcilik hizmetlerini nasıl sunması gerektiğini ve uygulama yöntemlerini içermektedir. Rehberdeki bazı bölümler:

- Danışma
- Karşılama/Yönlendirme Hizmet Sunumu
- Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmet Sunumu
- Santral ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmet Sunumu
- Güvenlik Hizmet Sunumu

- Hasta- Numune Taşıma Hizmet Sunumu
- Temizlik Hizmet Sunumu
- Atık Yönetimi Hizmet Sunumu
- Bahçe/Otopark Hizmet Sunumu
- Çamaşırhane Hizmet Sunumu
- Yemek Hizmet Sunumu
- Kantin ve Kafeterya Hizmet Sunumu
- Terzilik Hizmet Sunumu
- Berber/Kuaförlük Hizmet Sunumu
- Dini Hizmet Sunumu
- Refakatçi/Ziyaretçi Hizmet Sunumu
- Kişisel Bakım, Kıyafet ve Üniforma Standartları

Sağlık hizmetlerinde; yenilikçi, sürdürülebilir ve kaliteli hizmetin devamlılığı için verilecek tüm hizmetlerin yer ve kurum fark etmeksizin standart hale getirilmesini amaçlamaktadır. Hastaların hizmet deneyimlerinin güvenilir, etkili, hakkaniyetli ve ulaşılabilir bir hizmet anlayışı ile şekillendirilmesi ve sağlık tesislerine başvuran bu vatandaşların ergonomik tasarımlar ile donatılmış konforlu bir ortamda, haklarının gözetilerek insan odaklı bir hizmeti tecrübe etmeleri de amaçlanmaktadır. Bu bağlamda sonraki ölümlerde Eskişehir Şehir Hastanesi Kurumu, rehberde belirtilen standartlar çerçevesinde otelcilik hizmetleri akımından incelenecektir.

4.2.1. Danışma

Otellerdeki ön büro, resepsiyon ve lobinin işlevini hastanelerde yerine getiren birimler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Danışma,
- Hasta Kabul
- Bekleme salonları.

Hastane ve otellerin fiziki yapılarının benzerlik göstermesi, hastanelerde otel konforunda hizmet sunulması ile ilişkilidir. Hastalarda güven verici bir izlemim oluşturmak amacı ile hastane girişlerinin bir otel konseptinde dekore edilmesi önem

arz etmektedir. Otellerde bulunan ön büro hizmetlerinin sunulmakta olduğu resepsiyon ve lobi bölümleri otele girdiği andan çıkış yaptığı ana kadar turistin en yoğun iletişim kurduğu, giriş işlemlerinin yapılmasının ardından otel ve sunmakta olduğu hizmetler ile ilgili olarak bilgi aldığı ölümdür. Sağlık hizmeti veren kurumlarda danışma birimi bu görevi yerine getirmektedir. Sağlık kurumuna başvuran hasta, hasta yakını ve kurum çalışanlarının bu bağlamdaki görevleri şu şekilde sıralanabilmektedir;

- Güler yüzlü ve uygun iletişim yöntemleri ile karşılanması,
- Doğru bilgilendirme ve yönlendirmelerin yapılması,
- Gerekli durumlarda refakat edilmesi,
- Hizmet sunum süreçlerinin kolaylaştırılması.

Danışma birimi tüm bu amaçlar çerçevesinde ilgili sağlık kurumu yönetiminin belirlemiş olduğu kurallar çerçevesinde hizmet sunan birimlerdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde bulunan tüm blokların girişlerinde danışma bankoları bulunmaktadır. Bu danışma bankolarında verilen hizmete yönelik eğitim almış personeller bulunmaktadır. Hasta Yönlendirme ve Refakat, Resepsiyon, Yardım Masası, Taşıma Hizmetleri Birimine (HYRT Hizmetleri) bağlı çalışan personeller burada hizmet vermektedir. Bu birimde;

- 1 Müdür
- 4 Müdür Yardımcısı
- 13 Ekip Lideri
- 138 Taşıma Personeli
- 21 Resepsiyonist
- 98 Yönlendirme ve Refakat
- 20 Yardım Merkezi ve Çağrı Masası olacak şekilde 295 kişi çalışmaktadır.

Karşılama ve yönlendirme hizmetlerinde çalışan personellere verilen eğitimler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Genel uyum eğitimi,
- Hasta Kabul ve Taburculuk Süreci eğitimi,
- Etkili iletişim Yöntemleri eğitimi,
- Form kullanımı,
- Poliklinik işleyiş süreçleri,
- Hasta hizmetleri görev tanımları,
- Kişiler arası iletişim,
- Hasta hakları ve sorumlulukları,
- Randevu verme ve ziyaretçi kabulü,
- Hasta karşılama ve yönlendirme,
- Tıbbi terminoloji,
- SKS prosedür ve talimat eğitimi,
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri,
- Hastane Belge Yönetim Sistemleri eğitimleri,
- Telefon ile iletişim yöntemleri,
- El hijyeni,
- Hasta memnuniyeti,
- Hasta mahremiyeti,
- Çalışan güvenliği,
- Acil durum kodları,
- Öfke kontrolü,
- Yaşlı ve engelli refakati
- Hastane uyum eğitimi gibi eğitimler verilmektedir.

Bu birimde 7/24 hizmet sunulmaktadır. Danışma ve yönlendirme biriminde çalışmakta olan personelleri kurum tarafından belirlenmiş olan üniformaları giymektedirler. Çalışanların genel imajlarına dikkat etmeleri, saç ve kıyafetlerinin temiz ve düzenli olması, aşırı makyaj yapmamaları ve abartılı takı takmamaları, saç-sakal tıraşının düzenli yapılması gibi kurallara uymaları gerekmektedir. Güler yüzlü karşılama prensibi ile hastaları karşılanmaktadır. Bu personeller ad-soy ad ve görevlerinin yazdığı fotoğraflı tanımlayıcı kimlik kartları takmaktadırlar.

Bu birimde çalışan personellerinin arasında İngilizce, Arapça ve Farsça ve benzeri yabancı diller bilen personeller de bulunmaktadır. Yabancı uyruklu hastalara danışmanlık ve tercümanlık yapan bu personeller, hastanın hastane içerisindeki diğer işlemlerinde de refakat etmektedir. Bunun yanında işitme engelli hastalar ile daha rahat iletişim sağlayabilmek adına işaret dili eğitimi almış personeller de bulunmaktadır. Danışma ve yönlendirme biriminde görev alan bu personeller, sadece sorulan sorulara cevap vermekle kalmayıp gerekli durumlarda hastaya gideceği kat/blok/bölüm ve polikliniğe kadar refakat ederek işlemlerinin yapılmasında danışmanlık etmektedir. Doktorun veya hastanın talebi doğrultusunda muayene işlemleri sırasında da yaşlı/engelli/yardıma muhtaç/kimsesiz kişilere refakat etmektedirler.

Ortopedik vakalar, nöroşirurji vakaları, trafik kazaları vb. vakalarda taşıma personelleri uygun taşıma teknikleri kullanmak için eğitimler almakta ve buna uygun taşıma tekniklerini uygulayarak gerekli durumlara hastalara refakat etmektedirler.

Danışma ve yönlendirme birimlerinin bulunduğu hastane girişi kullanıcılara uygun şekilde tasarlanmış bölümlerdir. Hastaların kullanırken zorlanmayacakları, tekerlekli sandalyelerle rahatlıkla geçilebilecek kapıların bulunduğu ve doğru aydınlatma sistemleri ile dizayn edilmiş ortamlardır. Girişte ve ilgili yerlerde hastaneyi tanımalarına yardımcı olacak kroki ve broşürler bulunmaktadır. Bu birimde hastane güvenliğini sağlamak adına bir de güvenlik birimi bulunmaktadır.

Lobi benzeri bir alan olan bekleme salonları Hasta kabul bölümünün karşısında konforlu mobilyalar ile dekore edilmiş durumdadır. Kayıt işlemi için sırasını burada bekleyen hastalar, işlem sırası geldiğinde Hasta kayıt birimindeki personelin tam karşısına ve göz hizasına denk gelecek şekilde oturarak işlemini yaptırabilmektedir. Hasta kabul/ resepsiyon bölümü hastane girişine yakın ve görünür bir şekilde ayrıca hastaların bekleme sürelerini takip edebileceği bekleme alanlarından da rahatlıkla görülebilecek şekilde tasarlanmıştır. Birimin çevreden rahatlıkla görülebilen Türkçe ve İngilizce olarak yazılmış olan tabelası bulunmaktadır. Bekleme alanında yaşlı ve engelli hastalar için ayrılmış oturma alanları ile öncelik sebeplerini belirtir levhalar bulunmaktadır.

4.2.2. Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmet Sunumu

Hastane girişinde bir adet hastane maketi ve belirli noktalarda hastane krokisi bulunmaktadır. Bekleme salonlarından rahatlıkla ulaşılabilir tuvalet ve lavabolar bulunmaktadır. Hangi katta olduğuna ait tanımlayıcı tabela ve levhalar aynı zamanda çevre koridorlarda bulunan birim ve bölümleri de göstermektedir.

Hasta Kabul birimleri, tanı ve tedavi amaçlı hizmet almak üzere sağlık tesisine başvuran ayaktan ve yatan hastaların kabul ve taburculuk veri giriş/çıkış işlemlerinin yapılması, sağlık tesisi ile ilgili giriş/çıkış kaydı verilerinin hızlı, doğru ve bilgi güvenliği temeline dayanarak yerine getirildiği hizmetlerdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Hasta Kabul biriminde çalışan personeller verimli ve etkin bir hizmet sunumunu sağlama amacı ile eğitimden geçmektedirler. Bu eğitimler yukarıda sıralanmıştır. Hastanede kullanılan çeşitli sistemler sayesinde hastaların tesise giriş işlemleri çok hızlı bir şekilde yapılmakta, hastalar mümkün olduğunca en az sürede gitmeleri gereken polikliniğe ya da servise yönlendirilmektedir. Hastaların giriş işlemleri yapılırken mümkün olan en üst seviyede hasta bilgileri gizli tutularak, kişi mahremiyetine dikkat edilmektedir. Başvuru sahibi kişisel bilgilerin mahremiyeti ve gizliliği ilkesine bağlı kalınarak bilgilendirilmekte, ziyaret saati ve refakatçi kurallarına uygun olarak yönlendirmesi yapılmaktadır. Doktorların aylık poliklinik çalışma listeleri danışmada bulundurulurken çalışma listesi ile ilgili bilgi talep edenlere bilgilendirme yapılmaktadır. Tüm veri girişleri eksiksiz, düzgün, usulüne uygun şekilde, hızlı ve bilgi güvenliği temeline uygun yapılarak Bilgi-işlem ve Veri girişi ile ilgili olarak ihtiyaç olan tüm iş ve işlemlerde sağlık tesisi yönetimi tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde görevlendirmeler yapılmaktadır. Arşiv ile koordinasyon sağlanarak, arşivlenecek dosyaların düzeni, süreli arşivlemesi ve teslimi yapılmakta, görev yapılan birime ilişkin istatistiklerin düzenli tutulması ve ilgili birimlere zamanında teslimi sağlanmaktadır.

Doktor tarafından hastane giriş kâğıdı doldurulmuş ve yatış onayı verilmiş hastanın, Hasta Belge Yönetim Sistemi üzerinden yatış işlemleri yapıp, hasta dosyası oluşturularak klinik sorumlusuna teslim edilmektedir. Refakatçi

belgelendirilmesinin takibi yapılarak hem hasta hem de hasta yakını için işlemler kolay bir şekilde gerçekleştirilebilecek hale getirilmektedir.

4.2.3. Santral ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmet Sunumu

Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyetine uygun davranılması tüm hizmet alıcıları tarafından beklenen bir durumdur. Kurum içi telefon hizmet sunum rehberinin güncellemesi yapan ve ilgili birimlere duyuran birim, hastaların ve çalışanların iletişim bilgilerini üçüncü şahıslara karşı korunmalıdır. Gerekli durumlarda birimlerin birbirleri ile koordinasyonları sağlanmakta, kullanılan teknoloji ile hastalar bilgilendirilmekte ve diğer personelin işi kolaylaştırılmaktadır.

Sağlık kurumuna başvurarak hizmet alan, hasta, hasta yakınlarının ve çalışanların iç ve dış hatlardaki sesli iletişimini sağlayan, iletişimin ulusal, kabul görmüş nezaket kuralları çerçevesinde, anlaşılabilir net ifadeler ile günün farklı saatlerine uygun selamlama cümleleri kullanılarak ve sağlık tesisinin sosyal yönünü destekleyen hizmetler verilmektedir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Hasta ve hasta yakınları için güven uyandırıcı bir sistem kurum içi haberleşme için kullanılmaktadır. Bu sistem anons sistemidir. Anons sistemi ile ulaşılarak o esnada sağlık tesisi içerisinde yerinde bulunamayan ya da acil olarak ulaşılması gereken personel, hasta ve hasta yakınlarına sağlık tesisi içindeki duyuruların yapılması sağlanmaktadır.

Santralde görevli personellerin telefon görüşmeleri için yeterli bilgi ve donanımda olması için gerekli eğitimler verilmelidir. Sağlık kurumu adına telefona bakan kişinin görevi gereği tesisin tamamı hakkında bilgi sahibi olması mümkün değilse bile, böyle bir durumda en azından konunun hangi servisi ilgilendirdiğini ve kişinin nasıl aktarılması gerektiğini bilinmesi gerekmektedir. Başarılı bir kurumsal imaj için öncelikle bu birimde görev alan çalışanların, görev yaptıkları sağlık tesisi bünyesindeki bütün bölümlere ve burada sunulan hizmetler hakkında kapsamlı bilgiye sahip olması için söz konusu eğitimler aracı olmaktadır.

4.2.4. Güvenlik Hizmet Sunumu

5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun Hükümleri çerçevesinde gözetim, denetim ve kontrol yapma hizmetleri kullanılmaktadır. Hukuk kurallarına

uygun talimatlar çerçevesinde, fiziki ve teknik imkânları kullanarak, hasta-hasta yakınlarının ve çalışanların mesai içi ve dışında (7/24 saat) sağlık tesisi girişinden çıkışına kadar can, mal güvenliği ve huzurunun sağlanması, sağlık tesisi demirbaşlarının korunması için bu kanun hükümleri kullanılmaktadır (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Koruma ve Güvenlik Hizmetinin gereği olarak sağlık tesisi girişinde ziyaret saatleri doğrultusunda gerekli kontrolleri sağlamaktadır. Şüphelenilen kişiler detektörle üst aramasına tabi tutulmalı, karşı gelenler sağlık tesisi polisi/yok ise kolluk kuvvetlerine bildirmelidir. Poşet, paket gibi içeriği anlaşılamayan eşyalar hiçbir şekilde sağlık tesisine almamalıdır. Bu hem hastalar hem yakınları hem de çalışanların güvenliği için bilinmesi ve atlanmaması gereken bir kuraldır. Kat ve servisleri düzenli dolaşarak güvenlik sağlanmalıdır.

Eskişehir Şehir Hastanesinde bulunan güvenlik görevlileri, sağlık tesisinde bulunan kritik noktalarda (elektrik panoları, malzeme depoları, muhasebe, bilgi işlem, jeneratör, telefon ve klima santrali, vs.) kontrollerini düzenli olarak yapan görevlilerdir. Bu doğrultuda eğitim alarak gizli tutulması zorunlu olan, görevi ile ilgisi bulunan bilgi ve belgeleri yetkili olmayan kişilere açıklamayacağını bilen kişilerdir. Eskişehir Şehir Hastanesinde;

- 1 Güvenlik hizmetleri müdürü
- 2 güvenlik hizmetleri müdür yardımcısı
- 8 güvenlik hizmetleri vardiya amiri
- 8 CCTV operatörü
- 117 özel güvenlik görevlisi olmak üzere toplam 136 kişi güvenlik hizmetlerinde görev yapmaktadır.

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde çeşitli özelliklere sahip toplam 1.125 adet güvenlik kamerası bulunmaktadır. Hasta ve çalışan mahremiyetinin olduğu bölümlerde güvenlik kamerası uygulaması bulunmamaktadır. Güvenlik görevlilerinin uyguladıkları sistemin kontrolü devriye sistemi ile çalışmaktadır ve Güvenlik Tur Sistemi Kontrolü Akıllı Kalemleri adı verilen sistemler ile denetlenmektedir.

Hastane bünyesinde görev alan güvenlik departmanı görevlileri 5188 sayılı yasa/görev talimatları çerçevesinde eğitimden geçmektedirler. Bu eğitimler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir;

- Zor müşteri-öfke kontrolü,
- Acil durum yönetimi,
- Uygulamalı yangın eğitimi,
- Patlayıcı madde, şüpheli paket ve araç ve şahısların tespit eğitimi,
- Zaman yönetimi/stresle mücadele,
- Güvenlik sistem cihazları kullanımı,
- Eşkâl/eşya tanımı,
- Rapor ve tutanak,
- Kurumsal aidiyet ve sorumluluk,
- Kalabalık yönetimi,
- Suçlu tanıma
- Hırsızlık konularında eğitimlerini almışlardır ve çalışma sürecinde de periyodik olarak eğitimleri devam etmektedir.

Yatan hasta servislerinde 2 güvenlik görevlisi olacak şekilde tüm hastaneye planlı bir şekilde dağılımları yapılmış olan personellerin tamamı mevzuata uygun güvenlik incelenmesinden geçmiş ve Oryantasyon eğitimi, Hastane kod eğitimi, Hastane güvenliği, SKS prosedür ve talimat eğitimi, İlk yardım eğitimi, İletişim ve müşteri memnuniyeti eğitimi verilmektedir. 7/24 esaslı ile çalışan CCTV odasında alarm monitörü, takip monitörü, izleme ekranları olmak üzere toplam 34 adet monitör ve ekran bulunmaktadır.

Personel ad-soy ad ve görevlerinin yazdığı fotoğraflı tanımlayıcı kimlik kartları takmakta ve kurum tarafından belirlenmiş özel güvenlik üniformaları ya da takım elbise giymektedir. Diğer hastane personeli gibi güvenlik görevlisi olarak çalışacak personel de kurumun genel imajına dikkat ederek, saç ve kıyafetlerinin temiz ve düzenli olması, aşırı makyaj yapmamak ve abartılı takı takmamak, saç-sakal tıraşının düzenli yapılması gibi kurallara uymaktadırlar.

4.2.5. Hasta-Numune Taşıma Hizmet Sunumu

Hasta Yönlendirme ve Refakat, Resepsiyon, Yardım Masası, Taşıma Hizmetleri Birimine (HYRT Hizmetleri) bağlı 138 adet taşıma personeli bulunmaktadır. Bu personeller genel uyum eğitimi işe başlangıç zamanında ve belirlenmiş periyotlarda almaktadırlar. Bu hizmet sunumunu gerçekleştiren birim, hastaların sağlık tesisi içerisindeki tüm birimlerde güvenli ve gerektiğinde çabuk bir biçimde taşınması hizmetleri gerçekleştiren bir birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Hastanın durumuna bağlı olarak, ilgili sağlık personeli görüşüne göre, taşıma işlemi sırasında tekerlekli sandalye ya da sedye kullanılmaktadır. Hasta taşınmasından önce hastanın rahatsızlığı ile ilgili bilgi edinilerek, özellikli vakalar için uygun taşıma teknikleri kullanılıp gerektiğinde taşıma işlemi esnasında ilgili sağlık personelinin desteği alınmaktadır. Numune taşıma işlemi için ise pnömatik materyal (tüp) taşıma ve manuel taşıma yöntemleri kullanılmaktadır.

4.2.6. Temizlik Hizmet Sunumu

Temizlik personeli olarak çalışacak personel kurumun genel imajına dikkat ederek, saç ve kıyafetlerinin temiz ve düzenli olması, aşırı makyaj yapmamak ve abartılı takı takmamak, saç-sakal tıraşının düzenli yapılması gibi kurallara uymaktadır. Personel ad-soy ad ve görevlerinin yazdığı fotoğraflı tanımlayıcı kimlik kartları takmakta ve kurum tarafından belirlenmiş özel üniformalar giymektedirler. Bu birimde görev alan personeller;

- Genel temizlik eğitimi,
- Müşteri ilişkileri,
- WC-ofis temizliği,
- Kimyasal-makine ve donanım kullanımı,
- Genel temizlik eğitimi,
- Oda temizlikleri,
- Asansör-yürüyen merdiven eğitimi,

- Genel sağlık bilgisi eğitimi,
- İş gúvenliđi ve işçi sağlığı eğitimi,
- Zemin temizliği ve bakımı,
- Stres yónetimi,
- Hastane risk dúzeylerine góre temizlik plan eğitimi,
- Renk koduna góre kova bez kullanımı,
- El hijyeni ve eldiven kullanma eğitimi,
- Dezenfeksiyon ve asepsi yóntemleri,
- Gúvenli dezenfektan kullanımı,
- İzolasyon yóntemleri ve izolasyonlu hasta odalarının temizliği eğitimi,
- Enfeksiyon kontrol yóntemleri ve mikroorganizmaları tanıma eğitimi,
- Atıkların sınıflandırılması ve atık yónetimi,
- Tıbbi atıkların toplanması ve taşınması eğitimi,
- Kişiler arası iletişim,
- Temizlik personeli iş gúvenliđi eğitimi,
- Kişisel hijyen kuralları konularında eğitimleri hem işe başlangıçta hem de belirlenmiş olan periyotlarda almaktadırlar.

Temizlik hizmet sunumunu gerçekteşiren birim, sağlık kurumunda tesisin kendisinden kaynaklanabilecek enfeksiyonları ónlemek; hasta, hasta yakını ve sağlık tesisi çalışanları için sağlıklı bir ortam oluşturmak amacıyla uyulması gereken temizlik kuralları ve riskli alan tanımlamaları çerçevesinde sağlık tesisinin tüm sınırları içerisindeki temizlik faaliyetlerini gerçekteşiren birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Eskişehir şehir Hastanesinin Temizlik Hizmetlerinde;

- 1 hizmet múdürü
- 6 hizmet múdürü yardımcısı
- 14 vardiya sorumlusu

- 99 oda temizlik destek görevlileri
- 316 temizlik personeli olmak üzere 439 personel görev almaktadır.

Otelcilik hizmetlerinde önemli bir yere sahip olan housekeeping departmanı, hastane bünyesinde enfeksiyonlarının önlenmesi açısından önemli bir yere sahip olan temizlik hizmetleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Hasta memnuniyeti ve enfeksiyon risklerini elimine edebilmek açısından kurumda verilen medikal hizmetin kusursuz olması yeterli değildir. Kirli veya lekeli bir çarşafın bulunması hasta memnuniyetini olumsuz etkilemekte ve enfeksiyon riskini yükseltmektedir. Şık dizayn edilmiş fakat yeterli temiz hizmeti verilmeyen bir oda tercih edilmemektedir. Mevcutta konaklamakta olan hastanın deneyimini olumsuz etkilemektedir. Bu sebeple düzenli ve kontrol mekanizması tam işler şekilde uygulanması gereken temizlik hizmetleri kurumun görünen yüzüdür.

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde her katta bulunan çekirdek odalarda temizlik personelleri aracılığı ile kontroller yapılmakta her katta bulunan temizlik odalarında sürekli bulunan temizlik malzemeleri ile istenilen hizmet sunulmaktadır. Sabah erken saatte otomat denilen buharlı hijyenik temizlik yapmaya yarayan özel cihazlar ile tüm hastane temizlenmekte ve maksimum yer temizliği bu yöntemle sağlanmaktadır. Gün içerisinde gerekli olan durumlarda ise mop, faraş-fırça ve paspas gibi temizlik malzemeleri ile yer temizliği yapılmaktadır. Eskişehir Şehir Hastanesi verdiği sağlık hizmeti ve bununla entegre konaklama ve yiyecek-ıçecek hizmetlerinin her aşamasında temizlik konusuna hassasiyet göstermektedir.

Hasta odaları gün başında ve gün ortasında tüm alanları içerecek şekilde kapsamlı bir temizliğe tabi tutulmakta, gün içerisinde de ihtiyaç olması halinde kurumda çalışan temizlik personellerince gerekli temizlik yapılmaktadır. Hastaların kullandığı çarşaf, yastık kılıfı, nevresim gibi malzemeler her sabah alınarak yenisi ile değiştirilmektedir. Çıkış işlemleri gerçekleştirilen hastaların odayı boşaltmasının ardından odalardaki tüm özel malzemeler çıkartılıp oda temizlendikten sonra yenisi yerleştirilmektedir.

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde "Hastane içerisinde çalışan bir personelin hastane koridorları veya yataklı servislerde ya da başka bir yerde uygunsuz gördüğü bir kirlenme olması durumunda yardım masasının 2626 dahili numarasını arayarak

bu durumu bildirebilir ve temizlik hizmetleri birimi tarafından derhal o bölgeye bir personel yönlendirilir.” uygulaması da yerinde gözlemlenen uygulamalardandır.

Bu hizmetlerin yanında Eskişehir Şehir Hastanesinde Temizlik Hizmetleri Birimine bağlı olarak çalışan Oda Temizlik Destek Görevlileri bulunmaktadır. Birçok kamu kurumunda görülmeyen bu uygulama otelcilik hizmetleri açısından Şehir Hastanesi için artı ir özelliktir. Bu personeller sadece yatan hastalar için yani verilen otelcilik hizmeti ile ilgili temizlik ve destek işlerini yapmaktadırlar. Oda Temizlik Destek Görevlileri kurumun otelcilik hizmetlerinden yararlanan hastaları için bir nevi refakatçi görevi görmektedirler.

Oda Temizlik Destek Görevlileri;

- Hastaların odaya yerleşmeleri konularında hemşirelere yardım edilmesi ve bu arada hastalar ve ziyaretçileri ile pozitif bir ilişki kurulması,
- Hastaların, hasta ailelerinin ve ziyaretçilerin hasta odasına yönlendirilmesi, diğer personel ile gerekli şekilde iş birliği yapılması,
- Hasta yataklarının etrafının temizliğinin yapılması, hasta alanının işgal edilmediğinden emin olunması,
- Bakım görevlerini yerine getirirken bilgi gizliliği ve hastaların mahremiyet ve onurunun gizliliğinin ihlal edilmediğine emin olunması,
- Hasta bakım görevlerini yerine getirirken, hastaya pozisyon verilirken işletme personeline talimatı ve gözetiminde yardımcı olunması,
- Sağlık bakım hizmetleri personeli kontrolünde hastanın kişisel hijyeninin sağlanmasına yardımcı olunması
- Yemek sırasında hemşirelere yardımcı olunması
- Hastanın taburcu olması esnasında hastanın talebi ve gözetiminde eşyalarının toplanması ve taşıma personeline teslimi sırasında yardımcı olunması vb. gibi görevleri bulunmaktadır.

4.2.7. Atık Yönetimi Hizmet Sunumu

Atık yönetimi hizmetleri, sağlık kurumunda verilen medikal hizmetler esnasında ve sonrasında üretilen tüm atıkların yönetimi anlamına gelmektedir. Atık Yönetimi Birimi hasta, hasta yakınları, ziyaretçiler ve çalışanlarının sağlığını tehdit etmeyecek şekilde ve çevreye zarar vermeden niteliklerine göre ayrı olarak

toplanması, ünite içinden taşınması, geçici depolanması ve ilgili birimlere teslimi süreçlerini işleten birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

4.2.7.1. Hastanelerde Oluşabilecek Atık Türleri:

Sağlık kurumlarında verilen medikal hizmetler esnasında ve sonrasında ortaya çıkacak atıkların yerinde ayrıştırılmasından, toplanmasına ve ilgili kuruluşlara teslimine kadar sorumluluk hastaneye aittir. Atık toplama ve depolama süreci T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığının mevzuatlarına uygun olarak yapılmaktadır. Söz konusu bu atıkların sınıflandırması aşağıdaki gibidir;

- Evsel atıklar
- Atık yağlar
- Ambalaj atıkları
- Tıbbi atıklar
- Radyoaktif atıklar
- Tehlikeli atıklar
- Atık pil ve aküler
- Gizli atıklardır.

Eskişehir Şehir Hastanesi Atık Biriminde

- 1 proje sorumlusu
- 1 proje sorumlusu yardımcısı
- 9 atık toplama/taşıma personeli
- 6 geçici atık depolama personeli
- 3 atık araç şoförü olmak üzere toplam 20 personel görev almaktadır.

Hastane bünyesindeki atık yönetimi bölüm ve birimlerinde ayrıştırılan atıklar Temizlik Hizmet Personeli tarafından kat çekirdeklerinde bulunan tıbbi-evsel-ambalaj atık odalarına atılır. Konteyner $\frac{3}{4}$ doluluk oranına ulaştığında bekletilmeden atık odalarından transfer alanına taşınmaktadır.

Bu doğrultuda klinik alanlarında günde 4 kez atıklar toplanmaktadır. Yatan hasta katlarında bulunan çekirdek odalarda yer alan ve atık odalarında bekletilen atıklar belirlenen saatlerde Atık Yönetimi Hizmet Personeli tarafından atık asansörü ile kulelerin bodrum katlarında yer alan atık transfer alanına taşınmaktadırlar. Otel hizmetlerinde kat hizmetleri departmanının periyodik şekilde gerçekleştirdiği bu

faaliyetler hastane bünyesinde mevzuata uygun bir şekilde yetkili birim ve bu birimin personelleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

4.2.8. Bahçe/Otopark Hizmet Sunumu

Medikal hizmetin otelcilik konsepti içerisinde verimli ve kaliteli bir şekilde sunulabilmesi için sağlık kurumu bünyesine ait bahçe ve kullanıma açık alanların temizlik ve düzeninin sağlanması gerekmektedir. Bu işlemleri gerçekleştiren birimler peyzaj çalışmaları yapılması, yeterli düzeyde oturma ve dinlenme alanlarının oluşturulması, bahçede güvenliği tehdit eden zararlılar ile mücadele edilmesi, yapısal sorunların giderilmesi, sağlıklı yaşam ilkesi doğrultusunda fiziksel aktivitelere ilişkin düzenlemeler yapılması, yeterli aydınlatma ve yönlendirme hizmetlerinin doğru bir şekilde sağlandığı hizmetleri gerçekleştiren birimdir. (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Bu görevleri yerine getiren birim Eskişehir Şehir Hastanesi Yer ve Bahçe Bakım Hizmetleri birimidir. Birimin verdiği hizmetler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

- Aydınlatmalı tabelalar,
- Sert zeminler ve girişleri içermeyen yerleşke sirkülasyon rotaları,
- Avlular ve kaldırımlı alanlar,
- Bahçe mobilyaları ve cadde mobilyalarını da içeren alanlar,
- Otopark alanları,
- Sınır duvarları,
- Dış aydınlatma
- Oyun ve rekreasyon alanları
- Dış merdivenler/yangın çıkışları
- Oluklar ve drenaj sistemleri
- Devrilen ağaçlar, kar ve buz ile ilgili önlem almayı gerektirecek hizmetler

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde yer ve bahçe ile ilgili herhangi bir sorun olması durumunda yardım masasına başvuru yapılır ve yardım masası ilgili birime bildirir. Yer ve Bahçe Bakım Hizmetleri'nde çalışan personel dağılımı şu şekildedir;

- 1 Teknik Müdür

- 2 Teknik Müdür Yardımcısı
- 1 İdari Personel
- 1 Teknik Şef
- 1 İnşaat Ustası
- 2 Bahçe Hizmetleri
- 1 Otomasyon Personeli
- 2 STPU Personeli Olmak Üzere Toplam 11 Kişiden Oluşmaktadır.

4.2.9. Otopark Hizmetleri

Kuruma araçları ile ulaşacak hasta, personel ve ziyaretçilere hizmet verebilecek otopark amaçlı olarak düzenlenmiş alanlar bulunması gerekmektedir. Sağlık kurumları bu alanların varlığını ve yeterliliğini göz önünde bulundurarak, hasta ve personel için ayrı ayrı olmak üzere otopark alanlarının oluşturulması gerekmekte ve bu alanların denetimini yapmaları gerekmektedir. Bu alanların sahip olması gereken kriterler Resmi Gazetede 01.07.1993 tarihli ve 21624 sayı ile yayınlanan Otopark Yönetmeliği'nde bildirilmiştir. Bu yönetmeliğe uygun olacak şekilde yeterli alanın belirlenmesi, yeterli aydınlatmanın sağlanması, araç yönlendirme ve trafik levhalarının doğru konumlandırılması ve yayaların güvenli ve rahat edebilmesi için taşıt trafiği ile yaya trafiği birbirinden ayırarak verilen hizmet birim bu aşlıkta değerlendirilmektedir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde genel otopark, engelli otoparkı, ambulans otoparkı, bisiklet otoparkı, YGAP otoparkı olarak ayrılmış bölümlerin 710 tanesi Açık Otopark 1600 tanesi de Kapalı Otopark olmak üzere 2300 araçlık kapasiteli 5 ayrı otopark birimi bulunmaktadır.

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde otopark alanları hastaların ve personelin araçlarını bıraktıkları otopark yerini kolay bulmaları için binanın dış rengiyle uyumlu olarak düzenlenmişlerdir. Hastanenin otopark düzenlemesi aşağıdaki gibidir;

- A blok zemin kat turkuaz
- A blok -1.kat turuncu

- A blok -2.kat sarı
- B blok -1. Kat Mavi
- B blok -2. Kat sarı
- B blok -1. kat mavi
- B blok -2. kat yeşil
- C Blok zemin kat Lacivert
- D blok -1. kat Bordo renk olarak dizayn edilmiştir.

Eskişehir Şehir Hastanesi Otopark Hizmetlerinde;

- 1 otopark hizmetleri sorumlusu
- 3 otopark ekip liderleri
- 3 vale/mihmandar
- 15 otopark personeli olmak üzere toplam 22 kişi görev almaktadır.

4.2.10. Çamaşırhane Hizmet Sunumu

Kurumda kullanılan malzemeler arasında yıkanabilir tekstil, mefruşat ve koruyucu malzemeler bulunmaktadır. Sağlık tesisinde bu malzemelerin uygun şartlarda toplanması, taşınması, uygun dezenfektanlarla yıkanması, dezenfekte edilmesi, temizlenmesi, katlanıp ütülenmesi, paketlenmesi ve birimlere geri dağıtılması; hasta, hasta yakını, ziyaretçileri ve sağlık tesisi çalışanlarının, hastane enfeksiyonlarından korunması ve hijyeninin sağlanmasını içeren hizmetlerini veren birim bu başlıkta değerlendirilmektedir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde çamaşırhane hizmetleri, bodrum katta bulunan yaklaşık 1200 m² alan üzerine kurulmuş olan çamaşırhanede gerçekleştirilmektedir. Hastane katlarda kullanılan çarşaf, yastık kılıfı ve nevresim gibi tekstil ürünlerinin her birinde RFID çipleri bulunmaktadır. Katlardan toplanan kirli çamaşırlar özel taşıma araçları ile çamaşırhaneye indirilir, her kattan gelen kirli sayısı kadar temiz tekstil ürünleri 10'lu olarak paketlenmiş halde teslim edilir. Çamaşırhaneye teslim edilen ürünler RFID okuma teknolojisine sahip cihazlardan geçirilerek sayımları yapılır.

Hastanede çamaşırhane biriminin sorumluluğunda olan çamaşır türleri;

- Oda Hasta Yükleri (Çarşaf, nevresim, yastık kılıfı, pike, battaniye, el havlusu, banyo havlusu)

- Oda Refakatçi Yükleri
- Ameliyathane Yükleri
- Poliklinik Yükleri
- Sağlık Personeli Yükleri
- Yardımcı Personel Yükleri vb. diğer malzemelerdir.

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde tahmini günlük 4000 kg yük çıkmaktadır. Hastane bünyesinde görev alan personellerine üniforma, gömlek, önlük ve pantolon yıkama ütüleme gibi hizmetler sunulmaktadır. Hastanenin yatan hasta ya da refakatçisi için bu doğrultuda gerçekleştirilen bir uygulaması bulunmamaktadır. Bu hizmet otelcilik hizmetleri ve sağlık turizmi açısından karşılaştırıldığında kurum açısından bir eksik olarak görülmektedir.

4.2.11. Yemekhane Hizmet Sunumu

Konaklamalı sağlık hizmeti verilen tesisler tarafından verilmekte olan yemek hizmetlerinin günümüz ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak sunulması gerekmektedir. Yemekhane hizmetinin sunulduğu birim gıda kaynaklı hastalıkların gelişmesini önlemek, yiyeceklerin yıkanması, hazırlanması, pişirilmesi, saklanması, taşınması, hasta, hasta yakını ve hastane personeline dağıtımı, boşların toplanması, bulaşıkların yıkanması ve tekrar servise hazır hale getirilmesi ile ilgili güvenli uygulamaları sağlayan hizmetlerin gerçekleştirildiği birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde 2 adet yemekhane bulunmakla birlikte 5 adet servis ünitesi yer almaktadır. Yatan hasta ve refakatçilerine her gün sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeği verilmektedir. Özel sıcak-soğuk taşıma araçlarına yüklenen yemek tepsileri mutfak biriminde hazırlanmaktadır. Hazırlanan bu yemekler her katta bulunan kat ofislerine çıkarılarak üzerlerindeki barkodlara göre ayrıldıktan sonra ilgili hastalara dağıtımı gerçekleştirilmektedir. Hastaya ayrıca hekiminin belirlediği saatlerde ve sayıda gıda temini yapılır. Yemek hizmetlerinden faydalanan hasta ve refakatçiler yemek hizmet sunumu esnasında ilgili bölüm hemşiresi gözetiminde el terminalleri ile karekod veya barkod okutularak elektronik ortamda kayıt altına alınmaktadır.

Şehir veya ülke dışından gelen hasta ve hasta yakınlarının bilmediği bir mutfağa uyum sağlayabilmesi hem manevi hem de bedensel anlamda zorluklar yaşatabilir. İyileşme sürecini dahi etkileme ihtimali olan yeme alışkanlığı değişikliğinin yaşanmaması için, hastaların ülkelerine veya kültürlerine uygun yemek alternatifi sunulmalıdır. Bu doğrultuda Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesindeki yemekhanelerde verilen hizmetler şu şekilde sıralanmaktadır;

- Genel Yemek Hizmetleri (Hasta ve Refakatçi Yemekleri, Personel Yemekleri, Misafir Yemekleri, Otomat Hizmetini Kapsayacak Yemek Hizmetleri)
- Tedavi Diyet Yemekleri
- Özel Diyet Yemeği
- Ek Gıda Saatleri
- Modifiye Diyet Yemeği
- Etnik Diyet Yemeği
- Saat Dışı Yemek Desteği
- Vegan Diyet Yemekleri
- Diyetisyen Desteği sıralanabilir.

4.2.12. Kantin ve Kafeterya Hizmet Sunumu

Eskişehir Şehir Hastanesi'nde kantin ve kafeterya hizmetleri özel şirket olarak tanımlanan paydaşlar tarafından verilmektedir. Bu hizmetler kapsamında 4 kantin, 2 kafeterya bulunmaktadır. Hizmet veren personeller kafeterya işletmesinin personelleridir. Self servis olarak hizmet veren bu işletmelerde “fastfood” olarak tabir edilen yiyecekler ile çeşitli içecekler ve gıda ürünleri ile hasta, hasta yakını ve çalışanların ihtiyaçlarını karşılayacak ürünler satılmaktadır. Acil bölümünde bulunan kantin 7/24 açık olup diğerleri 07:00-17:00 saatleri arasında hizmet vermektedirler. Bu hizmetler dışında pastane (bakery), kahve dükkânı ya da çiçekçi bulunmamaktadır.

Bu tür hizmetleri sunan birimler sağlıklı ve uygun ortamda hazırlanmış ürünleri sunarak sağlık kurumundan hizmet alan hasta, hasta yakınları ve sağlık tesisi çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hizmet veren tüm kafeterya hizmet

alanını ve çalışanlarını kapsayan birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi, 2014).

Restoran dizaynında kullanılan unsurlar yerel ya da ulusal özellikler taşıyabilmelidir. Bir otel restoranının başarısı sadece yemekleri hazırlama ve servis başarısına bağlı değildir, hizmet çeşitliliği de çok önemlidir. Birçok özel hastanede uygulanmakta olan bu sistemin Sağlık Turizmi konseptini uygulamayı hedefleyen bir hastanede bulunması gerekmektedir. Buna karşın Eskişehir Şehir Hastanesi'nde bulunan kantin ve kafeteryalarda bulunan fastfood yemeklerin dışında özel olarak hazırlanan bir günlük menü ya da A le carte olarak tanımlanan restoran benzeri bir mekan bulunmamaktadır. Bunun yanında self servis çalışan bu işletmeler hasta odalarına otelcilik hizmetlerinde bulunan "oda servisi" konsepti ile hizmet verilmemekte, odalardan yani hasta ve hasta yakınlarından sipariş kabul edilmemektedir.

4.2.13. Terzilik Hizmet Sunumu

Sadece hastanede kullanılan tekstil ürünlerini kapsayan terzilik işlemler çamaşırhane hizmetleri tarafından yürütülmektedir. Hasta, hasta yakınları ve çalışanların terzi hizmetinden yararlanamamaktadırlar. Birçok otelde örnekleri bulunan kuru temizleme, terzi ve ütü hizmetlerinin olması gerekmektedir. Ayrıca bu hizmetlerden bunların tüm personel ile hasta ve hasta yakınlarına hizmet vermesi gerekmektedir.

Bu tür hizmetleri sunan birimler sağlık kurumu yönetiminin gerekli gördüğü tekstil ürünlerinin uygun ölçülerde kesimi, tamirini ve dikimi hizmetinin sunulduğu birimlerdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

4.2.14. Berber/Kuaförlük Hizmet Sunumu

Genellikle orta ve büyük ölçekli otel işletmelerinde verilen berber ve kuaförlük hizmeti Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde verilmemektedir.

Bu hizmetler sağlık kurumunda yatarak tedavi gören, ihtiyacı olan ve talep eden tüm hastalara ücretsiz hizmet verilmesini, eğer varsa ticari alandaki kuaför veya

berberin, çalışan personel ve hasta yakınlarına hijyenik bir şekilde hizmet veren birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

4.2.15. Din Hizmetleri Hizmet Sunumu

Eskişehir Şehir Hastanesi bünyesinde verilen kapsamlı din hizmetlerinin yanında Manevi Destek Birimi de bulunmaktadır. Hastalar ve hasta yakınları için talepleri doğrultusunda dua etme, Kuran-ı Kerim okuma veya dini sohbet ile sorulan sorulara cevap verme, palyatif bakım gibi bölümlerde yatan hastalara telkinde bulunma gibi hizmetler verilmektedir. Dini gün ve gecelerde toplu olarak dua ve Mevlid-i Şerif okunması gibi amaçlarla bir araya gelinmekte ve hastalara bu konularda destek hizmeti verilmektedir. Tüm yatan hasta servisi katlarında bir adet mescit bulunmaktadır. Hastane bünyesinde bulunan büyük mescitte kadın ve erkekler için ayrılmış bölümler bulunmaktadır. İslam dini dışında her hangi bir din için ibadethane bulunmamaktadır.

Din hizmetleri birimi sağlık kurumu bünyesinde vefat etmiş veya vefat etmiş olarak kabul edilen tüm mevtaların belirli bir süre için uygun koşullarda muhafaza edilmesi, gerekirse yıkanması, cenazenin yakınlarına teslim edilmesi, gerekli resmi işlemlerin yürütülmesi ve defin işlemine hazır hale getirilmesi için yapılması gerekli işlemlerin yürütüldüğü birimdir (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

4.2.16. Refakatçi/Ziyaretçi Hizmet Sunumu

Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulmuş refakatçi, ziyaretçi ve hastaların uyması gereken kurallar bulunmaktadır. Bu kurallardan bazıları şu şekilde sıralanmaktadır;

- Hastaya refakatçi gerekip gerekmediği hastanın doktoru tarafından belirlenir ve refakatçi bir kişiyle sınırlıdır.
- Refakatçi için bir refakat kartı verilir.
- Refakatçi refakat kartını göstererek yemek hizmetlerinden yararlanabilir.
- Refakatçiler hastane kurallarına uymak zorundadır. İhlali halinde, ilgili kişinin refakat durumu kabul edilmeyecektir.
- Refakatçiler (hekim ve hemşire direktifleri dışında) hastaya yönelik herhangi bir uygulama yapmayacaktır.

- Refakatçiler hastaneye ait eşya malzemeleri düzenli ve temiz tutacaklar, hastane malına zarar veren refakatçi, zararı karşılayacaktır.
- Refakatçiler ilgili hekim ya da hemşire istemi dışında, hastaların hastane dışına çıkarmayacak veya yatağını değiştirmeyecektir.
- Refakatçiler hastane dâhilinde tütün ve alkollü madde kullanmayacaktır.
- Refakatçiler hastaya yiyecek, içecek getirmeyecek, hekim ya da hemşireye danışmadan hastaya hiçbir yiyecek, içecek vermeyecektir.
- Refakatçiler hasta odaları ve koridorlarda yüksek sesle konuşmayacak, çalışanları ve diğer hastaları rahatsız etmeyeceklerdir.
- Sizlere huzurlu bir ortam sağlanması için, hasta ve yakınlarının; hasta odası ve servis koridorlarında yüksek sesle konuşmaması, gürültü yapmaması şarttır.
- Refakatçi değişimlerinden servis hemşireleri haberdar edilecektir.
- Refakatçiler hastaları ile ilgili herhangi bir sorun olduğu zaman hemşireye haber verecektir.

Eskişehir Şehir Hastanesi'ne ait hastane bilgilendirme broşürleri ile bazı alanlarda refakat kuralları bulunmaktadır. Refakatçi kuralları kesin bir şekilde belirlenerek, sağlık kurumunun internet sayfasında ve her odada bilgilendirmeye ait materyaller görülebilecek bir ortamda sunulmalıdır.

4.2.17. Kişisel Bakım, Kıyafet ve Üniforma Standartları

Eskişehir Şehir Hastanesi kurumsal imajına uygun kıyafetleri belirlemiş ve personellerinin buna uygun olarak giyinmesini, kişisel bakımlarına özen göstermesini sağlamış bir kurumdur. Hastane yöntem belgeleri, talimatlar ve prosedürlerde kişisel bakım, kıyafet ve üniforma standartları ile ilgili bilgiler bulunmaktadır. Personelin bu kurallara uygun çalışıp çalışmadığı her hizmet biriminin sorumlusu tarafından takip edilmektedir.

Bu standartlar yukarıda da belirtildiği gibi ilgili birimin sorumlusu tarafından tabip edilir. Sorumlu yöneticisinin kontrol alanı kişisel hijyen, el ve vücut temizliği, çalışılırken giyilecek uygun iş kıyafetlerinin (önlük, eldiven, maske, kep vb.) seçimi, kıyafetlerin temizliği ve personelin genel sağlığı gibi konuları kapsar. Bir toplu beslenme hizmeti veren kuruluştaki üretilen yemeklerin güvenilirliği personelin

temizliğinden emin olunmakla başlar (Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi,2014).

Tüm bunların dışında Eskişehir Şehir Hastanesinde hem hasta ve yakınları için verilen eğitimlerde hem çalışan eğitimlerinde hem de özel günlerde kullanılmakta olan 1 Konferans Salonu ve Fuaye, 3 Eğitim Salonu ve çeşitli toplantı odaları bulunmaktadır.

5.BÖLÜM

KARŞILAŞTIRMA

Sağlık Otelciliği hizmetlerinin Sağlık Bakanlığı Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi' ne göre Eskişehir Şehir Hastanesi ile karşılaştırılarak değerlendirme gerçekleştirilmiştir. Hastane bünyesinde verilen hizmetlerin sektörde sunulan otelcilik hizmetleri ile uymayan ya da eksik kalan yönleri bulunmak ile beraber genel anlamda anlamlı bir benzeşme göstermektedir. Bir otelde bulunması gereken departmanların benzeri veya aynısı hastanede de bulunmaktadır.

Otelcilik hizmetlerinde bulunan ama hastanede bulunmayan bazı hizmetler şunlardır:

- Odalar içerisinde bulunan banyolarda kişisel kullanım için(Buket malzemeleri) duş jeli, şampuan, saç kremi, kulak pamuğu, makyaj temizleme mendili, kirli çamaşır poşeti, hijyenik kadın pedi ve saç kurutma makinesi gibi ürünler bulunmamaktadır,
- Oda içerisinde dâhili numaraların yazdığı bir telefon numara listesi, kalem kâğıt, hastane ile ilgili bilgi broşürü ve kafeteryaya ait menü gibi bilgilendirici dokümanlar bulunmamaktadır,
- Odalarda bulunan mini buzdolaplarının içi boş ve kafeterya tarafından doldurulmamaktadır,
- Hastalara sadece el ve vücut havlusu temin edilmekte, ayak havlusu, saç havlusu, bornoz veya tek kullanımlık terlik kullanılmamaktadır,

- Hastaların ve refakatçilerin kıyafetleri için yıkama, kuru temizleme ve ütü hizmeti verilmemektedir,
- Hastane içerisinde lostra ve berber bulunmamaktadır,
- Hasta ve refakatçilerinin yemek yiyebilecekleri ve ihtiyaçlarını alabilecekleri kafeteryalardan yalnız acil bölümünde olan 24 saat açıktır, diğerleri saat 17:00 itibari ile kapanmakta ve açık olduğu süre boyunca da self servis hizmet vermektedir,
- Hasta ve yakınlarının hastane tarafından sunulan yemekleri yeme dışında tek alternatifleri kafeteryada verilen fastfood yemeklerdir,
- Kafeteryanın odalara hizmet sunumunun olmaması, hastasını bırakamayacak refakatçiler de düşünüldüğünde büyük bir eksikliklerdir,
- Hastane içerisinde ayrıca bir pastane ve çiçekçi bulunmamaktadır,
- Otellerin sahip olduğu sauna, buhar odası, yüzme havuzu ve hamam gibi ıslak zemin olarak geçen bölümler hastanede bulunmamaktadır.

Eskişehir Şehir Hastanesi'nin Sağlık Otelciliği Hizmet Sunum Rehberi'nde yazarların dışında hasta memnuniyeti için yaptığı bazı uygulamalar bulunmaktadır.

Bunlar:

- Her katta yatan hastaların ve refakatçilerinin faydalanabileceği Gün Odaları
- Herkesin kullanımına açık kütüphane
- Yatan hasta ve refakatçi eğitimi ve desteği
- Yardımsız yıkanamayan hastalar için özel yıkama üniteleri
- Alım gücü olmayan hastaların ücretsiz olarak ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri çeşitli ürünlerin bulunduğu bir market olan Sosyal Market
- Obezite merkezi(Merkez içerisinde diyetisyen, pilates salonu)

OTEL	HASTANE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ön Büro Departmanı ✓ Resepsiyon Birimi ✓ Santral Birimi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Danışma ✓ Karşılama/Yönlendirme Hizmetleri ✓ Hasta Kabul (Veri Giriş) Hizmetleri ✓ Santral ve Genel Telefon Görüşmesi Hizmetleri ✓ Hasta- Numune Taşıma Hizmetleri ✓ Berber/Kuaförlük Hizmetleri ✓ Dini Hizmetleri ✓ Refakatçi/Ziyaretçi Hizmetleri
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Housekeeping Departmanı ➤ Bahçıvanlık Hizmetleri ➤ Çamaşırhane Departmanı ✓ Terzilik Hizmetleri ✓ Personel Kişisel Bakım, Kıyafet ve Üniforma Standartları 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Temizlik Hizmetleri ➤ Çamaşırhane Hizmetleri ✓ Terzilik Hizmetleri ✓ Personel Kişisel Bakım, Kıyafet Ve Üniforma Standartları
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yiyecek İçecek Departmanı ➤ Mutfak Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yemek Hizmetleri ✓ Kantin ve Kafeterya Hizmetleri
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teknik Servis Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atık Yönetimi Hizmetleri ➤ Bahçe/Otopark Hizmetleri ➤ Teknik Servis Birimi
<ul style="list-style-type: none"> ➤ İnsan Kaynakları Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İnsan kaynakları –Özlük birimi
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muhasebe Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muhasebe Departmanı ➤ Mutemetlik birimleri
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satın alma Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İdari mali İşler Müdürlüğü ➤ Satın alma birimi
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satış ve Pazarlama Departmanı ➤ Müşteri İlişkileri Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İletişim ve tanıtım Birimi ➤ Hasta Hakları Birimi
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bilgi İşlem Departmanı 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bilgi İşlem Birimi

Tablo 1 Sağlık Otelciliği Hizmet Birimleri ve Otel Hizmet Birimleri Karşılaştırması

SONUÇ

Sağlık sektöründe sunulan hizmetler doğrudan insan sağlığı ile ilgilidir. Dolayısıyla hizmetin sunumunda meydana gelebilecek aksaklıklar insan sağlığında kalıcı hasarlar bırakabilir ve hatta ölüme sonuçlanabilir. Bu açıdan bakıldığında diğer hizmet sektörleri ile kıyaslandığında sağlık sektörünün sunduğu hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik çabaların daha fazla olması beklenmektedir. Kaliteli hizmet sunumu ise yeni teknolojilerin kullanımı, kalifiye eleman istihdamı, fiziksel ortamın düzenlenmesi, Joint Commission International (JCI) ve International Organization for Standardization (ISO 9001 vb.) gibi kalite standardizasyonlarına uyum ile mümkün olacaktır.

Türkiye’de sağlık turizmi pek fazla bilinen bir konu olmadığı gibi sağlık çalışanları ve sağlık hizmetleri pazarlaması ile ilgilenen kişi ve kuruluşlar dışında ilgi gösterildiği de söylenemez. Son yıllarda Sağlık, Turizm ve Kalkınma Bakanlıklarının katkılarıyla sağlık turizmi alanında ilerlemeler kaydedilmiştir. Türkiye, alanında uzman hekimleri, nitelikli sağlık bakım hizmetleri, teknolojik donanımlı sağlık kuruluşları, eş zamanlı tedavi ve tatil olanakları ve uygun fiyatlarıyla sağlık turizmi açısından gelecek vaat eden bir ülkedir. Türkiye’de sağlık turizmi uygulamaları genelde özel sektör aracılığıyla yürütülmektedir. Bunun sebepleri arasında sigorta şirketleri ile olan anlaşmazlıklar, JCI akredite hastanelerin tercih edilmesi, kamu hastanelerinde sağlık hizmetleri pazarlaması anlayışının henüz tam anlamıyla oturmamış olması örnek gösterilebilir. Avrupa ülkeleri, Türk Cumhuriyetleri ve Arap ülkeleri Türkiye’nin sağlık turizmi alanında potansiyel hedef pazarlarındandır. Bu ülkelerdeki sağlık turizmi tanıtım ve tutundurma faaliyetlerine ağırlık verilmelidir. Sağlık turizmi uygulamalarında tur operatörleri, seyahat acenteleri ve özel sektörle işbirliği içinde bulunulmalıdır. Ulaşım kolaylığı, sağlık turistleri için çok önemlidir. Sağlık turizminde tercih edilen hastanelerin hava alanlarına yakın olduğu ve hastalarını hava alanından alarak hastanelerine bizzat taşıdıkları görülmektedir. Türkiye’de de sağlık turizmi faaliyetlerinde kullanılacak hastanelerin bu hususu göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Kamu hastanelerinde yabancı dil bilen personel sayısının azlığı, sağlık turizmi alanındaki yetersizliklerden biridir. Bu sorunu gidermek adına çalışanların yabancı dil konusunda eğitim imkânı sunulmalıdır. Sağlık turizmi alanında diğer hastanelere göre daha fazla faaliyet gösteren hastanelerin Sağlık Bakanlığı’na desteklenmesi ve hükümet tarafından

teşvik edici uygulamaların yürürlüğe konulması sağlık turizminin gelişimine katkı sağlayacaktır. Sağlık turizmi alanındaki istatistiklerin güncellenmesi, durum tespiti ve strateji hedeflerinin belirlenmesi açısından önemlidir. Bu alanda yapılacak olan çalışmaların hem bu hizmeti sunan sağlık kuruluşları hem de bu alanda araştırma yapacak olan kişi ve kuruluşlara faydalı olacağı düşünülmektedir.

Yapılan değerlendirme sonucunda hastaneler açısından fiziksel ortamın (mekân) hastanın sağlık hizmetlerinden memnun kalmasında önemli bir faktör olduğu görülmektedir. T.C. Sağlık Bakanlığı konunun önemini vurgulayarak 2012 yılında yeni bir genelge yayınlamıştır. İnşaat ve Onarım Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan bu genelge ‘Sağlık Dönüşüm Projesi’ kapsamında yapılacak sağlık tesisleri için proje aşamasında uyulması gereken hususlar ile ilgili ihtiyaç ve fonksiyon yönünden uygulanması gereken şartları içermektedir. Bu bağlamda literatürün T.C. Sağlık Bakanlığının sağlıkta dönüşüm projesinde otel konforunda hizmet sunumuna verdiği önemi desteklediği söylenebilir. Otel konforunda hizmet sunumu, hastane fiziksel koşullarının, özellikle otellere eşdeğer biçimde tasarımı ile mümkün olmaktadır. Bu bağlamda yukarıda verilen Sağlık otelciliğinde görülen eksikliklere ek olarak, hizmetin otel konforunda sunulmasını sağlayacak bazı düzenleme önerileri şu şekildedir; İnternet bağlantısı, müzik dinletisi, refakatçi ve ziyaretçiler için çalışma masası, misafir sandalyesi, refakatçi ve ziyaretçinin internete bağlanması için oluşturulan özel oda, mini bar, oda servisi, hastalar için tek kullanımlık terlikler, hasta odalarında sabun, şampuan, losyon, tırnak makası, ayakkabı çekeceği, tarak vb. hizmetlerin sunulması, kuru temizleme, yıkama ve ütüleme hizmetleri, hasta başı monitörleri içerisinde hastaların internete bağlanabilmelerini sağlayacak veri sistemi bulunması, masaj terapisi odalarda özel kasa hizmeti sunulması, geniş balkon imkânı, dünya mutfaklarından yiyecek hizmetlerinin sunulması olarak sıralanabilir.

Ayrıca, kalite yönetimi, hasta güvenliği, hasta hakları konularında tıp etiğine uygun eğitim programlarıyla, hasta güvenliği ile ilgili süreçler konusunda çalışanların görev, yetki ve sorumluluk düzeylerinin açıkça belirtilmesi tavsiye edilmektedir. Sağlık hizmeti sunucuları uluslararası standartlar doğrultusunda talepleri karşılayacak şekilde hizmet sunmalı ve sürekliliği sağlamalıdır. Hasta memnuniyetinin sağlık bakım tedavisinin önemli bir boyutu olduğu gerçeği göz önünde bulundurularak, medikal turistlerin deneyimi ve memnuniyeti kapsamında

Özellikle teknoloji, kalite güvencesi ve yabancı ülkelerde alınmış eğitim gibi referanslara öncelik verilmelidir.

Sonuç olarak; mevcut uygulamaları ile Sağlık Turizmi faaliyetinde bulunabilmek için yetki belgesi başvurusunda bulunan Eskişehir şehir Hastanesi'nin en kısa zamanda gerekli düzenlemeleri yaparak bu konulara azami önem göstermesi gerekmektedir. Kamu hastanelerinin özel hastaneler ile adeta rekabet halinde olması sebebiyle bu bir zorunluluktur. Bu çalışmada bahsi geçen uygulamaların tam yapılması ile daha kaliteli bir sağlık hizmeti sunumu, hastanın sağlayacağı bireysel fayda ile birlikte toplumsal fayda ve konuyla ilgili çalışan tüm paydaşlara katkı sağlayacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

KAYNAKÇA

- Ak, B. ve Sevin, H.D. (2000). Turist Sağlığı ve Turist Sağlığı İmkânları Açısından Antalya Bölgesinde Bir İnceleme, Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Dergisi, 5(1):89-100.
- Akdu, U. Bostan, S. Akdu, S. (2016;4,12,16,18) Hastanelerde Otel Konforunda Oda Tasarımı: Beş Yıldızlı Otel Odasını Örnek Edinme, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 19 - Sayı: 36, Aralık 2016
- Aksu, A. (2001), "Turist Sağlığı", Yeni Türkiye Dergisi, Mayıs-Haziran, Ankara.
- Aydın, D. (2009). Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, C ve B Basımevi, İstanbul.
- Aydın, D., Aktepe, C., Sahbaz, R. P., & Arslan, S. (2011). Türkiye'de medikal turizmin geleceği. *Sağlık Bakanlığı Yayınları, Mart, Ankara.*
- Aydın, O. (2012), "Türkiye'de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14 (23): 91, s. 91- 96
- Bakay, A. (2013) <https://aykutbakay.com/otel-departmanlari/> (Erişim: Kasım, 2019)
- Baker, D.A., Crompton, J.L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3): 785-804.
- Boz, M. (2004). Turizmin gelişmesinde alternatif turizm pazarlamasının önemi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, SBE, 132.*
- Büber, R, Başer H., (2012), Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 265-274.
- Büyükoztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2014). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Pegem Akademi.
- Caldwell C. (1998). Sağlık Kuruluşlarında Stratejik Yönetim, Çevirmen: Osman AKINHAY. Sistem yayıncılık No:184 İstanbul.
- Çinal, A, (2009), ' Özel Hastanelerin Sınıflandırılması, Hasta Güvenliği ve Yeni Roller', T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı.
- Değer, Ç. (2012). Kano Modeli ile Bütünleştirilmiş Servqual Analizinin Kalite Fonksiyon Yayılımına Uygulanarak Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi ve

- Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulanması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erem, G. N, (2003), Toplam Kalite Yönetiminin Hizmet İşletmelerinde Uygulanması ve Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Örnek Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Ergenoğlu, A. S., Aytuğ, A. (2007), Sağlık Kurumlarında Değişen Paradigmalar ve İyileştiren Hastane Kavramının Mimari Tasarım Açısından İrdelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E- Dergisi, 2(1), 44-63.
- Eskişehir Şehir Hastanesi Yöntem Beyanları (Erişim: Kasım, 2019)
<http://eskisehirsehir.saglik.gov.tr/tr,91807/refekatci-kurallari.html> (Erişim: Kasım, 2019)
- <http://saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/belge/1-10592/turizm-ve-saglik.html>, (Erişim: Kasım, 2019)
- <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,11478/dunyada-saglik-vetermal-turizm.html> (Erişim: Kasım, 2019)
- <http://www.teftis.kulturturizm.gov.tr/eklenti/1395,ek--1doc.doc?0> (Erişim: Kasım, 2019)
- <https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/eklenti/15335,saglik-otelciligi-hizmet-sunum-rehberipdf.pdf?0> (Erişim: Kasım, 2019)
- <https://khgmsaglikbakimdb.saglik.gov.tr/TR,44874/otelcilik-birimi.html> (Erişim: Kasım, 2019)
- <https://www.etimolojiturkce.com/kelime/sa%C4%9F> (Erişim: Kasım, 2019)
- Kıdak, B. L., Aksaraylı, M., (2008), Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(3), 87- 122.
- Kiremit, A.Ş. (2008). Turizmin Gelişiminde Bir Alternatif Olarak Medikal Turizm: Bir Sağlık Kuruluşunda Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Öztürk, Y., & Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 183-195.

- Seshan, B., (2010), Hospitals Or Five-Star Hotels?, [Http://Www.İbtimes.Com/Hospitals-Or-Five-Star-Hotels-249494#](http://www.ibtimes.com/Hospitals-Or-Five-Star-Hotels-249494#). (Erişim: Kasım, 2019)
- Tatar, M. (2012), ‘Sağlık Kurumları Yönetimi 1’(Editör), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2631.
- Temizkan, P.(2015) ,” Sağlık Turizmi” Editör: Dr.Saadet Pınar TEMİZKAN. Detay Yayıncılık, 2015. Ankara
- Türkiye Sağlık Vakfı ve Sağlık Derneği, Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi-2010 Durum Tespit Raporu ve Çözüm Önerileri, s.12.
- Uyer, G., 2003; ‘Hastanede Yatmanın Güçlükleri’, <https://www.medimagazin.com.tr/authors/gulden-uyer/tr-hastanede-yatmanin-guclukleri-72-24-169.html> (Erişim: Kasım, 2019)
- World Tourism Organization (UNWTO), World Tourism Barometer, Volume 10, March 2012 (Erişim: Kasım, 2019)
- Yalçın, P. (2006). Türkiye’de sağlık turizminde altyapı oluşturulma gereği ve sağlık kurumlarına yönelik bir araştırma. *Ankara Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı [Yüksek Lisans Tezi]*.
- Yaş, Z. S., (2009), Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması: Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi İle Edirne Devlet Hastanesi’nin Karşılaştırılması, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.