

Hastanelerde otelcilik hizmetleri yönetiminin önemi**The importance of hospitality services management in hospitals***Berna Kahveci Ceylan¹, Mustafa Mete²**¹ Öğr. Gör., İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul/ Türkiye, bernakahveci@aydin.edu.tr, 0000-0002-7384 7224² Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul/ Türkiye, mustafamete@aydin.edu.tr, 0000-0002-1332-7905

*Bu çalışma 7-19 Ekim 2024 tarihlerinde Bandırma 17 Eylül Üniversitesinde düzenlenen 7. Uluslararası 17. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde özet bildirisi olarak sunulmuştur.

ÖZ

Türkiye’de sağlık otelciliği kavramı Sağlık Bakanlığı tarafından 2012 yılında öne çıkmasıyla birlikte pilot olarak seçilen kamu hastanelerinde uygulanmaya başlanmıştır. Sağlık otelciliği hizmetleriyle ilgili doğrudan iyileştirme yönlü çalışmaları bulunmaması ile birlikte bu kapsam üzerindeki ilk çalışması, yiyecek içecek hizmetleri bölümünün menü planlaması üzerine yapıldığı dikkatleri çekmektedir. Hastanelerde otelcilik hizmetleri son yıllarda sağlık otelciliği olarak da bilinen ayaktan ve yatarak tedavi gören hastaların, hastaneye girişinden, hizmet alımları ve hastaneden ayrıldıkları süre içerisinde hasta beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasıdır. Sağlık otelciliğini kapsamlı olarak tanımladığımızda, sağlık kurumlarının tümünde verilen hizmet sunumu hem hasta hem de sağlık personelinin memnuniyet duymasını, temiz, ergonomik, hastaların iletişim, bilgi sorunları vb. giderildiği, istek ve ihtiyaçlarının karşılandığı hizmetlerin bütünüdür. Otel işletmelerinde müşteri ihtiyaçları ve memnuniyetleri ile birlikte hizmet kalitesi ön plandadır. Sağlık otelciliğinin çalışma alanlarında; hasta memnuniyeti, engelli ve yaşlılar ile ilgili çalışmalar, hasta bilgilendirme, personel memnuniyetine yönelik çalışmalar, anne oteli ve gebe okulları yer almaktadır. Yapılan detaylı literatür taraması sonucunda hasta ve hasta yakınlarının hastanelerden beklentilerinin sadece sağlık hizmetlerinin sunulması değil, ayrıca yapılan çalışmalarla birlikte; fiziki çevrenin, aydınlatma sistemlerinin, havalandırma olanaklarının, ısı, görünüm gibi durumların belirli bir standarda göre yapılmasının yanı sıra hasta karşılama, bilgilendirme, yönlendirme, temizlik hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, çamaşırhane hizmetleri, bahçe ve peyzaj mimari hizmetleri, güvenlik hizmetleri gibi destek hizmetlerinin de kaliteli olmasının , hasta ve çalışan memnuniyeti açısından karşılanması gereken beklentiler olduğunu göstermiştir. Bu çalışmada, hastanelerde sağlık hizmetlerinin yanında otelcilik hizmetlerin sunulmasının önemini vurgulanması amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler:

Hastane, Otelcilik Hizmetleri, Hasta Hizmetleri, Denetim, Sağlık Otelciliği

ABSTRACT

In Turkey, the concept of health hotel management came to the fore by the Ministry of Health in 2012 and began to be implemented in public hospitals selected as pilots. Although there are no direct improvement studies regarding health hotel services, it is noteworthy that the first study on this scope was on menu planning of the food and beverage services department. Hotel management services in hospitals, also known as health hotel management in recent years, are to meet patient expectations at the highest level from the time they enter the hospital, receive service and leave the hospital. When we define health hotel management comprehensively, the service delivery provided in all health institutions ensures the satisfaction of both patients and healthcare personnel, is clean, ergonomic, and meets patients' communication and information problems, etc. It is the whole of the services where the demands and needs are met. In hotel businesses, customer needs and satisfaction as well as service quality are at the forefront. In the working areas of health hotel management; These include patient satisfaction, studies on disabled and elderly people, patient information, studies on staff satisfaction, mother hotels and pregnant schools. As a result of the detailed literature review, the expectations of patients and their relatives from hospitals are not only the provision of health services, but also with the studies carried out; In addition to the structuring of the physical environment, lighting systems, ventilation facilities, temperature and appearance according to a certain standard, support services such as patient reception, information, orientation, cleaning services, food and beverage services, laundry services, garden and landscape architectural services, security services. It has also shown that quality is an expectation that must be met in terms of patient and employee satisfaction. This study aims to emphasize the importance of providing hotel management services in addition to health services in hospitals.

Key Words:

Hospital, Hospitality Services, Patient Services, Audit, Health Hospitality Management

Corresponding Author/Sorumlu Yazar:

Öğr. Gör., İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul/ Türkiye, bernakahveci@aydin.edu.tr, 0000-0002-7384 7224

DOI:

10.5281/zenodo.15242097

Received Date/Gönderme Tarihi:

06.12.2024

Accepted Date/Kabul Tarihi:

13.04.2025

Published Online/Yayınlanma Tarihi

17.04.2025

1.GİRİŞ

1.1. Otelcilik Hizmetleri Kavramı, Tanımı ve Kapsamı

Oteller, insanların seyahat ettikleri süre içerisinde ihtiyaç duydukları konaklama, yemek, temizlik, eğlence gibi gereksinimlerini belirli ücret karşılığında karşılamak amacıyla hizmet veren, insani ilişkilerin ve misafirperverliğin ön planda olduğu işletmeler olarak tanımlanmaktadır. Otellerde sunulan hizmetler ulusal ve uluslararası boyutlar olarak standartlaştırılmıştır. Uluslararası Otel Sahipleri Birliği, 1952 yılında, “otel” teriminin tüm ülkelerde, belirli özelliklere sahip kuruluşların kullanılması için kabul etmiştir. Bu tanımlamaya göre oteller müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde, konaklama, beslenme, sağlık koşullarına uygun donanım ile banyo, tuvalet, lavabo ve temizlik hizmetleri sunmalıdır. Otellerin müşteri kabul etme özelliğini hiçbir etken değiştirmemeli ve oteller müşterileri ile kısa vadeli anlaşmalar yapmalıdırlar. Oteller yönetimleriyle ve donanımlarıyla, otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uymayı, yeterli sayıda teknik ve hizmet personeli bulundurması gerektiğini zorunluluk olarak kabul etmelidirler (Aşıkoğlu, 2014).

Otel işletmeciliği hizmetleri; ağırlıklı olarak konaklama hizmetleri, catering, güvenliğin sağlanması, temizlik ve eğlence hizmetleridir. Bu hizmetlerin sağlanmasında hizmet kalitesi kadar müşteri misafirperverliği de önemlidir. Otele gelen misafirlerle doğrudan iletişim kuran departmanlarda olan personelin kişisel bilgileri, deneyimleri, dış görünüşleri, tavırları, tavırları vb. ile oteli ziyaret eden misafirler üzerinde iyi bir izlenim bırakabilmesi çok önemlidir. Otel tesisleri de diğer hizmet tesisleri gibi insan faktörü ve emek yoğun tesislerdir. Bu nedenle otel personelinin müşteri memnuniyetini sağlamak için iyi bir iletişim becerisine sahip olması gerekmektedir (Aşıkoğlu, 2014).

1.1.1. Konaklama hizmetleri

Bir otelin ana hizmet alanı, oteli ziyaret eden misafirlere konaklama hizmeti sunmaktır. Konaklama departmanı, misafirlerin temiz ve ergonomik bir ortamda rahat etmelerini sağlamak, misafirlerin belirli beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak ve otele giriş yapan misafirleri uğurlamaktan sorumludur. Kat hizmetleri ve ön büro hizmetleri olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır şeklinde belirtilmektedir (Işık, 2017).

1.1.2. Ön büro bölüm

Otel tesislerinde, konaklama hizmeti alan, otelde kaldıkları süre boyunca çeşitli taleplere cevap veren ve otelden ayrılan müşteriler için rezervasyon yapma yetkisi ön büro departmanına aittir. Bu departman müşterilerle ilgilenen ve müşteri taleplerine yanıt veren diğer departmanlar arasında koordinasyonu sağlar. Bu nedenle resepsiyon, otelin kontrol kulesi denilebilmektedir (Işık, 2017).

Otele gelen misafirlere en iyi hizmeti ve memnuniyeti sağlamayı amaçlayan resepsiyon departmanı, diğer departmanlarla iş birliği içinde olmak zorundadır. Otel ve konukları arasındaki ana temas noktasıdır. Bu, misafirlerin otele ilk geldiklerinde ve otelden ayrıldıklarında gördükleri ön büro alanıdır. Otel hakkında konuk geri bildirimleri çok geçerlidir. Bu nedenle ön büro personeli özenle seçilmelidir. Halkla ilişkiler, durum değerlendirme ve pazarlamanın önemli bir parçasıdır. Bu, oteli ziyaret eden konuklarla iyi iletişim kurarak müşteri memnuniyetini etkilediği için ön büro departmanının durumunu artırır şeklinde belirtilmektedir (MEGEP, 2011a:3).

1.1.3. Kat hizmetleri bölümü

Kat hizmetleri bölümü; otele gelen müşterilerin rahat, ferah ve konforlu bir şekilde konaklamaları için gereken ortamın hazırlanmasından, otelin düzeninden ve temizliğinden sorumludur. Bu bakımdan otelin en önemli bölümlerinden biridir. Budepartman, yemekhane ve depo hariç tüm oteli kapsayan tüm otelin temizliğinden, düzeninden ve güvenliğinden sorumludur, bu nedenle iş kapsamı geniştir. Bu çalışma alanları, müşterinin kaldığı oda, koridor, ortak alanlar, asansörler, merdivenler, restoranlar, otel mağazaları, sergi salonları, yüzme havuzları ve spor salonları gibi yapılardan oluşmaktadır. Bir otelin oda temizliği bölümündeki personel, temizlik ve ulaşım gibi diğer bölümlere göre fiziksel güç gerektiren işler yapmaktadır şeklinde ifade edilmektedir (Aşıkoğlu, 2014; Parlar, 2008).

Bir oteli ziyaret eden müşteriler, genellikle misafirlere sunulan odalarında olduğu kadar otelin sosyal ve eğlence alanlarında da vakit geçirirler. En çok bekledikleri ise odaların temiz, temiz, ergonomik ve sessiz olmasıdır. Kat hizmetleri personeli ile doğrudan etkileşim kurmak yerine, müşteriler ihtiyaçlarını ön büro personeline iletir ve çözümler önerir. Örneğin odadaki ekipmanlarda bir sorun varsa resepsiyon görevlisine haber verilir ve sorun giderilmektedir şeklinde belirtilmektedir (Işık, 2017).

1.1.4. Yiyecek- içecek hizmetleri

Yiyecek içecek departmanı konaklama işletmelerinin en çok gelir getiren bölümlerindendir ve sorumluluğu çok fazla olan bir alandır. Otellerin restaurant, kafe ve daha birçok bölümünde verilen bir hizmettir. Otelin sunduğu gıda maddelerinin sağlık açısından kalitesi, sunumu, hijyeni otelin kalitesinin en önemli göstergelerindendir. Büyük şehir merkezlerinde yer alan, toplantı ve ziyafet salonları bulunan otellerin yiyecek-içecek bölümleri, otelde müşterilerinin yanı sıra, dışarıdan gelen konuklara da yiyecek-içecek hizmeti sunmaktadır. Bu bölümler otel yönetimine gelir sağlayan merkezlerin başında gelmektedir (Maviş, 2006; Yanık ve Yılmaz, 2011)

1.1.5. Güvenlik bölümü

Güvenlik; insanların sosyal hayatlarını güvenle geçirmeleri için verilen bir hizmettir. Otel tesisleri; otel konaklamanız süresince tüm güvenlik ihtiyaçlarınızı karşılamayı taahhüt etmektedir. Bir otel konluğu olarak, evinizden uzakta, bilmediğiniz bir yerde tehlikeli bir durum meydana gelirse ne yapacağınızı bilemeyebilirsiniz. Bu nedenle otelcilik sektöründe güvenlik kavramı, müşterilerin zamanlarını rahat ve güvenli bir şekilde geçirmelerini sağlamada önemli bir faktördür. Otel yapısı veya büyüklüğünden bağımsız olarak otel operasyonlarında güvenlik her şeyden önemlidir. Şimdiye kadar, otel güvenlik sorunları hırsızlıkla sınırlıydı. Günümüzde medyada yaygın olan silahlı saldırılar, terör saldırıları, otel yangınları gibi olumsuz olayların haberleştirilmesi otelin imajının zedelenme riski taşımaktadır şeklinde belirtilmektedir (Aşıkoğlu, 2014).

Otel tesislerinde güvenlik durumu, çevresel kontroller, tesis güvenliği, acil durum süreçleri, alarm sistemleri, iletişim sistemleri ve kayıt tutma şeklinde birçok olgu ile iç içedir. Güvenlik hizmetlerinin en güçlü durumu güvenlik problemlerini tespit etmek ve uygun programları oluşturmaktır. Güvenlik programınız, sadece güvenlikten sorumlu personelin değil, otelde çalışan diğer personelin de doğabilecek sorunlara karşı eğitilmesini sağlamalıdır. (Işık, 2017).

Otel güvenlik hizmetleri; otel içinde bir alt alan olarak kurulabilir veya harici bir özel şirketle sözleşme ile sağlanabilir. Otel bünyesinde güvenlik bölümünün bulunmasının birçok avantajı bulunmaktadır. Güvenlik personeli otel çalışanlarıdır, bu nedenle gerektiğinde eğitim vermek yönetim kontrolü ve yönlendirmesidir. Otel güvenlik departmanı, diğer personel ve diğer departmanlarla bir bütün olarak çalışmak için daha etkilidir ve daha kolaydır. (Aşıkoğlu, 2014).

1.1.6. Otellerde diğer hizmetler

Oteller de farklı hizmet grubundaki tesislerdeki gibi üstün gelme çabasında sürekli yenilikler, farklı hizmetler geliştirerek faaliyetlerinin devamını sağlar. Günümüzde otelcilik hizmetlerinde müşterileri memnun etme, gelişimin en önemli unsurlarındandır. Bu nedenle müşterinin istekte bulunmaları karşısında güvenlerini gerçekleştirmek amacıyla en küçük ayrıntılar bile düşünülmektedir. Diğer hizmetler otelin büyüklüğüne, bulunduğu bölgeye, fiziki yapısına, kültürel çeşitliliğine ve otelde konaklayan misafirlerin beklentilerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Çocuk kulüpleri, animasyonlar, oyun odaları, marketler ve mağazalar, masaj ve spor salonları, kafeler, Türk hamamları, saunalar, güzellik salonları ve kuaförler vs. otel hizmetleri boyutunda verilen diğer hizmet türlerindendir (Ateş, 2013; Beyatlı, 2017).

1.2. Otelcilik Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Otelcilik hizmetlerinin sınıflandırılması konusunda farklı görüşler ve değişik yaklaşımlar vardır. Bu nedenle ülkeler bulundukları turizm sektörünün özelliklerine göre daha değişik sınıflandırma yöntemleri kullanmayı tercih etmektedirler. Bu nedenle otel hizmetlerinin evrimi, kişilerin yaşam tarzları, alışkanlıkları, ihtiyaçları ve insanların beklentileri temel alınarak çeşitli sınıflandırmalar yapılmaktadır şeklinde belirtilmektedir (Şener, 2010).

Resmî Gazetenin 21/6/2005 tarih 25852 sayılı nüshasında, Türkiye'deki otellerin sınıflandırılması, işletmelerin hizmet kalitesi, kapasiteleri, fiziki durumları, personel nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi kriterler açıklanmaktadır. Otel işletme sertifikasyonu birçok işlevi gerektirir. Otel misafirlerine konaklama hizmeti vermenin yanı sıra yemek, spor, eğlence gibi sosyal ihtiyaçları da karşılamalıdır. Oteller, "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik"te belirtilen otellerin özelliklerine göre, bir yıldızdan başlayarak yedi yıldıza kadar olacak şekilde sınıflandırılmaktadır (Işık, 2017).

Türkiye'deki konaklama hizmetlerinin sahip olduğu toplam yatak kapasitesinin önemli bir bölümünü oluşturan beş yıldızlı oteller, Dünya'da turizmin gelişimine büyük katkı sağlamaktadır.

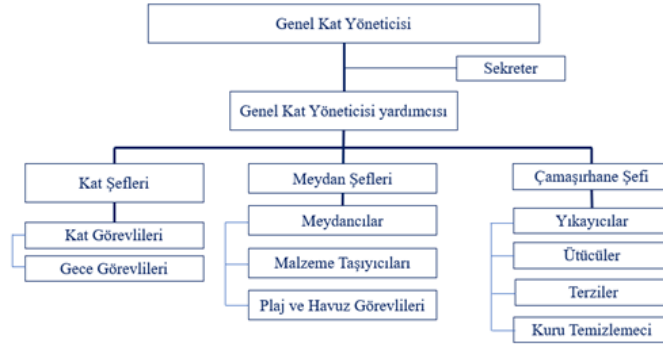
1.3. Otelcilik Hizmetlerinin Organizasyonu

Otellerde sunulan hizmetlerin çokluğu ve kesintisiz devamlılığı ancak organizasyonun bölümlere ayrılmasıyla yönetilebilir. Otel hizmetleri bölümünün idari personeli, her bölümün başkanını belirlemeli ve o yönetici ve diğer çalışanlarla birtakım olarak çalışmalıdır. Otelin her bölümü farklı hizmetler sunmaktadır. Misafir kayıt ve ödeme işlemleri, yiyecek-içecek bölümünde beslenme hizmetleri, ev bölümünde temizlik gibi hizmetler ön büro tarafından verilmektedir (MEGEP, 2011b).

Otellerin organizasyon şeması yukarıdan aşağıya doğru genişleyen piramit şeklinde görünümü vardır. Üst yönetim piramidin tepesinde, orta düzey yöneticiler ve departman başkanları ortada ve geri

kalan çalışanlar en altta yer alır. Üst yönetim, otel bütçelerini belirlemek, pazarlama ve satış planlarını oluşturmak, stratejik planları uygulamak, nitelikli personel seçmek, operasyonları ve fiziki, teknik ve insan kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde denetlemekle görevlidir. Orta düzey yöneticiler, bölümlerinin yönetiminden İcra Kurulu ile birlikte müştereken sorumludur. Otelin büyüklüğü, sunulan hizmetlerin çeşitliliği, orta düzey yönetici sayısının ve sorumluluklarının artması en önemli faktörlerdir. Eğitimli profesyoneller olan orta düzey yöneticiler, otelin işletilmesinde ve yönetiminde aktif rol oynamaktadır (Şener, 2010).

1.4. Hastanelerde Otelcilik Hizmetleri Yönetimi



Şekil 1. Otel Kat Hizmetlerinin Organizasyon Şeması (MEGEP, 2011a)

Türkiye’de sağlık otelciliği, Sağlık Bakanlığı tarafından 2012 yılında gündeme gelmesiyle ve hizmet sunum rehberinin hazırlanmasıyla birlikte pilot olarak seçilen kamu hastanelerinde uygulanmaya başlanmıştır. Hizmet sunum rehberinde, sağlık otel hizmetleri; hasta kabulü, danışma, temizlik hizmetleri, yemekhane, hasta taşıma, güvenlik, çamaşırvane, kantin kafeterya, bahçe, otopark, terzilik ve din hizmeti olarak sınıflandırılmaktadır. Sağlık oteli hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik doğrudan bir çalışma bulunmamakla birlikte, bu alandaki ilk çalışmaların yemek servisi yönetiminde menü planlama üzerine olduğunu belirtmekte fayda vardır. Bir hastanesinde yapılan bu çalışmada, yiyecek-içecek menü planlamasında istenilen arzın dikkate alınmadığı, bunun sonucunda insan kaynaklarının ve enerjinin israf edildiği saptanmıştır (Tengilimoğlu vd., 2014). Bu nedenle hastane mutfağında düzenin yeterince gözetilmediği, sağlık koşullarının ve çalışma koşullarının yeterli düzeyde olmadığı tespit edildi. Özel hastanelerdeki 'otel işletmeciliği' hizmetleri üzerine yapılan bir başka araştırma da özel hastanelerin devlet hastanelerine göre daha kaliteli hizmet verdiğini ortaya koydu şeklinde belirtilmektedir (CamilleriandO’Callaghan, 1998).

Tıbbi hizmet sağlayan birçok kuruluş vardır, ancak bunlar tartışmasız en büyük hastanelerdir. Dünya Sağlık Örgütü’ne (WHO) göre hastaneler; hastaların kısa ve uzun vadeli olarak tedavi edildiği, gözlem, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere üç işlevsel alana ayrılmış yataklı hasta tesisleridir. Hastanelerde yatan hasta bakım tesislerinin işletilmesine ilişkin yönetmelikte ise bu tanım; muayene olmak isteyenlerin, hastalık şüphesi olanların, hasta ve yaralıların gözlem, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildiği tesislerdir. Hastanelerin bir kısmı doğrudan sağlık bakanlığına bağlı iken bir kısmı da özellikle de Eğitim ve Araştırma hastaneleridir (Akoğlu ve Gülenç, 2017).

Hastaneler yatarak tedavi hizmeti verdiği için tıbbi hizmetin yanı sıra otelcilik hizmeti de vermek durumundadır. Hastanelerde hasta ve misafirlerine verilen konaklama ve yemek hizmetlerinin

otel tesislerinde verilenlerden farklı olmadığı söylenebilir. Ayaktan ve yatarak tedavi gören hastaların yatış, yatış ve taburculuklarına kadar hastaların beklentilerini en üst düzeyde karşılayan hastane oteli hizmetlerine günümüzde sağlık oteli işletmeciliği de denilmektedir. Sağlık oteli işletmeciliği daha geniş anlamda tanımlanmaktadır. Sağlık kurumlarında sağlık hizmetlerinin sunumu, çalışanların memnuniyetinin yanı sıra hasta, hasta ve ilgili tarafların memnuniyetini amaçlayan bir hizmetler dizisi olarak yürütülmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının hijyen, konfor, iletişim ve bilgilendirme sorunları giderilmekte, istek ve ihtiyaçları karşılanmaktadır (Tengilimoğlu, 2013).

Hastane yönetimi ve hasta memnuniyeti açısından kritik öneme sahip olan sağlık oteli hizmetleri artık kamu hastanelerinde de verilmektedir. Bu işlevi yerine getirmek için hastanede Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otel İşletmeciliği bölümleri kurulmuştur (Akoğlu ve Gülenç, 2019).

Sağlık alanında otel hizmetlerinin tarihsel gelişimine bakarak insanlığın var olmasıyla birlikte gelişen hastalıklara karşı tedavileri araştırdığı görülmektedir. Keşfedilen tedavileri insanlara ulaştırmak için hastanelere ihtiyaç vardır. Ancak tıp kurumlarının tarihi insanlığın doğuşuna kadar dayanmaktadır. Günümüzde tıbbi hizmetlerin sunulduğu kurumların tarihi 14. ve 15. yüzyıllardan itibaren sunulmaktadır. Sağlık hizmetlerinin hastane olarak kurulması, Lehçe ve Osmanlıca sözlüklerde ilk kez 1876 yılında Ahmet Vefik tarafından "hastane" olarak geçmektedir. "Hastane" Türkçe olmadığı için Farsçadan dilimize çevrilmiştir Sağlık hizmetlerinin toplum genelinde adil bir şekilde sağlanması refah devleti için esastır. Bu nedenle 1982 Anayasası sağlık hizmetlerini Sağlık Bakanlığı'nın görev alanına almıştır (Songur, 2014).

1.5. Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği Temel Çalışma Alanları ve Hasta Memnuniyetine Yönelik Çalışmalar

Hasta memnuniyeti; beklentileri, ihtiyaçların karşılanması, hastanenin fiziksel ve çevresel koşulları, hastane çalışanları, edinilen tecrübeler, sağlık bakımının kalitesi, yönetsel faktörler, sosyokültürel özellikler, kişilik yapısı, kurumsal özellikler ve hastanede kalış süresi hasta memnuniyetini etkilemektedir (Altaş, 1998:600).

Hasta memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmalarda insanlar tarafından algılanan kalite ile çıkan sonuç hasta beklenti ve memnuniyetinin bir unsurudur. Bu nedenle, hastaların tıbbi bakım almadan önce belirli beklentileri ve tıbbi bakım sonrasında deneyimlerine dayalı olarak belirli algıları vardır. Hastalar, algılanan ve beklenen kaliteyi karşılaştırarak memnuniyeti belirler. Bu durum insanlar tarafından olumlu beklentilere dönüşürse hasta memnuniyeti de büyük ölçüde gerçekleşmiş, beklentiler olumsuz dönerse hasta memnuniyeti gerçekleşmemiş demektir şeklinde ifade edilmektedir (Berry et al., 1985, çev.: Atilla Karahan).



Şekil 2. Hasta Beklentilerini Etkileyen Faktörler (Tokay, 2000)

1.5.1. Engelli ve yaşlı hastalara yönelik çalışmalar

Hastane girişlerinde engellilerin kullandıkları araçlarla rahat hareket edebilmeleri için düzenlemeler sağlanması, engelli ve yaşlı hastaların hastanelere ulaşımını kolay sağlanabilmesi için hasta nakil aracı hizmetleri kullanılması, işitme engelli hastalarda iletişimi kolaylaştırmak için hastanedeki personellere işaret dili eğitimler verilmesi, engelli tuvaletleri ve asansör kullanım talimatları Braille alfabesi kullanılarak hazırlanması, yaşlıların düşmesini engelleyecek önlemler alınması, hastane otoparklarında engelli personel ve hastaların araçları için yer ayrılması ve belirtilmesidir. Bununla birlikte yaşlı ve engelli hastalara saygı ve özen gösterilerek sağlık hizmeti verilmelidir (Otlı, 2016).

1.5.2. Hasta bilgilendirmeye yönelik çalışmalar

Hasta bilgilendirme; kronik hastalığı ve taburcu olan hastalara doktor ve hemşire tarafından evde nasıl beslenmesi gerektiğiyle ilgili gerekli bilgilendirme yapılması ve yazılı olarak hastalara teslim edilmesi, hastaların bilinçsizce ilaç gerektiği konusunda doktorunun yazdığı ilaçları aç-tok, ilaçların yan etkileri, doğru zamanda ve doğru dozda kullanılması gerektiği, hastalara teşhis ve tanısı hakkında verilen bilgiler anlayacağı şekilde ve duygusal durumuna uygun olmalı ve her tıbbi müdahale öncesinde hastayı bilgilendirilip rızası alınmalıdır (Erdugan vd.; 2017).

1.5.3. Personel memnuniyetine yönelik çalışmalar

Sağlık hizmetlerinde memnuniyetin konuşulduğu pek çok platformda yanlış anlaşıldığı gibi sadece hastanın değil, sağlık çalışanının da memnuniyeti çok önemlidir(Karahan, 2008). Akademik personelden yardımcı personele kadar geniş bir çalışan grubu bulunan sağlık alanında yer alan her bir personelin memnuniyeti ve verdiği hizmet ile kurumun başarısı önemli bir yere sahiptir (Thomas andTillet, 1973).

Sağlık sektöründe çalışan personelin memnuniyetini yoğun iş yükü, çalışma saatleri ve psikolojik desteğe ihtiyacı olan hasta ve hasta yakınlarına hizmet vermenin güçlüğüne yaşadığından daha fazla etkilemektedir. Bu nedenle, personelin görüş ve önerilerini alarak katılımlarının sağlanması, prim ücret verilmesi, personelin çalıştığı iş konumunda yükseltilmesi ve kişisel sorunları ile ilgilenilmesi personel memnuniyetini artırarak daha verimli çalışmasını sağlamaktır (Johnson andLaverne, 1967).

1.5.4. Anne oteli

Doğumu yaklaşan gebelerin konaklama gereksinimlerini karşılamak ve yenidoğan yoğun bakım ünitesinde bebekleri yatan annelerin bebekleriyle birlikteliğini artırmak amacıyla, Sağlık Bakanlığı tarafından anne oteli uygulaması başlatılmıştır. Bu bağlamda, İzzet Baysal Devlet Hastanesi hastanesinde 2013 yılında 4 yatak kapasiteli bir Anne Oteli hizmete açılmış olup, bu uygulama annelerin bebeklerine yakın olmasını sağlayarak hem fiziksel hem de duygusal destek sunulması hedeflenmektedir (Bolu İl Sağlık Müdürlüğü, İzzet Baysal Devlet Hastanesi, 2022).

1.5.5. Gebe okullar

Sağlık hizmetlerinde gebe adaylarına rutin ebe muayenesi, doğum öncesi doğuma hazırlık, doğum ve sonrasında danışmanlık hizmeti, genel eğitim gibi hizmetleri veren hastanelerin 2. ve

3. Basamak kamu, üniversite ve özel hastaneler ile semt polikliniklerinde verilir. (Sağlık Bakanlığı Gebe Okulu Çalışma Usul ve Esasları, 2024).

1.6. Hastanelerde Otelcilik Hizmetleri Denetimi

Hastanelerde otelcilik hizmetleri denetiminde yeterli bir eğitimi takip eden dikkatli bir denetleme, zaman, materyal ve iş gücü tasarrufu sağlamaktadır. Öğrenimin metotlarına riayet edildiğini, doğru araçların doğru işler için kullanıldığını, her iş için gerekli zamanın hesap edildiğini ve hastanelerde otelcilik hizmetleri bölümü tarafından belirlenen standartların personeller tarafından karşılandığını belirlemek denetlemenin sorumluluğundadır (Stainbrok, 1966).

Personelleri denetleyecek olan kişinin, onların eğitiminden de sorumlu biri olması gerekmektedir. Bazı hastanelerde personel birimi çalışanların eğitimini yönetir. Bu uygulamadaki zayıf yön, personel biriminin hastanelerde otelcilik hizmetlerindeki çeşitli teknikleri ve iş becerilerini bilemeyebileceğidir. Eğitimcinin, işlerin talimatlara uygun şekilde yapıldığını görmesi için bu konuda kendisinin de en iyi şekilde yetişmiş olması gerekmektedir (Pepper, 1963).

Herkes denetleyici olamaz. İyi denetleme özel eğitim ve yetenek, kabiliyet gerektirir. Denetleyici personelleri gücendirmeyen bir tavırla hareket etmelidir. Personeller, kendisine saygı duydukları kişi tarafından en iyi şekilde yönetilirler (Rogers, 1972).

Denetlemenin başarısı, geniş ölçüde personelin iyi bir eğitim yapmasına bağlıdır. Bahsedildiği üzere denetlemeden sorumlu kişinin hastanelerde otelcilik hizmetleri merkezinde eğitimin gerekmektedir. Böylelikle denetlediği konu hakkında etkili bilgiye ulaşılabilir” (Ak vd., 1998).

1.6.1. Kontrol listeleri

Kontrol çizelgeleri ve iş çizelgeleri, denetlemede kullanılan değerli araçlardır. Bir kontrol listesinde denetleme için özel bilgileri ve denetlemenin başlangıcı için önemli ölçüde yardım sağlamaktadır. Kontrol listeleri personelin kendi performansını değerlendirmede de yardımcı olmaktadır (Osmond, 1966).

Kontrol listeleri hazırlanmadan önce söz konusu bölge araştırılmalı, kontrol edilmeli ve demirbaş olarak kaydedilmelidir. İşaretler sütunu durumun neden tatminkâr olmadığını açıklamak için kullanılmalıdır” (Ak vd., 1998).

1.6.2. Çalışma çizelgesi

Her personelin çalışma çizelgesi hazırlanmalı ve her gerektiğinde bakılabilecek bir yere asılmalıdır. Çalışma çizelgesinin amacı personele, yapması gereken işini göstermektedir. Böyle bir çizelge hastanelerde otelcilik hizmetleri tarafından geliştirilmeli ve devamlı olarak kullanılmalıdır (Ak vd., 1998).

Yapılacak rutin işlerin iyi bir şekilde anlaşılması ve doğru yapılması için tahmini zaman süresi çalışma çizelgesi de gerçek olarak yer almalıdır. Çalışma çizelgesinde dinlenmek için, yemek ve diğer şeyler için de zaman ayrılmalıdır. Çalışma çizelgesi şu bilgileri de taşımalıdır:

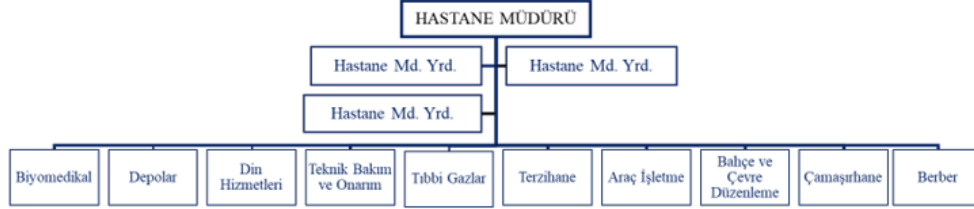
- Temizlenecek için alanı belirtilmeli
- Her eşyanın ve yüzeyin ne kadar sık temizlenmesi gerektiğini göstermeli
- Her temizleme için gereken zamanı belirtmeli
- Temizleme için en iyi zamanı belirtmeli

Her yarım veya bir saatte çalışma çizelgesine göre ne yapılması gerektiğini personellere göstermeli" (Ak vd., 1998).

1.7. Hastanelerde Otelcilik Hizmetlerinin Organizasyonu

Hastanelerde otelcilik hizmetleri organizasyonu diğer bir deyişle hastanelerde kalite ve destek hizmetleri olarak da bilinmektedir. Destek ve kalite hizmetleri; temel olarak sağlık kuruluşlarında sağlık hizmeti sunan personelin hizmetlerini kolaylaştırmak amacıyla sunulan, genel evrak, arşiv, atık hizmetleri, temizlik, mutfak, güvenlik ve afet planlaması, teknik destek ve sağlık kuruluşlarının türüne uygun olarak yürütülen hizmetlerin bütünüdür. Destek ve kalite hizmetleri müdürü başhekimine karşı sorumludur.

Görev, yetki ve sorumlulukları refakat hizmeti, temizlik, yemek, hasta bakımı, bahçe ve çevre düzenlemesi, kuaförlük, morg ve otopark, terzihane, karşılama ve yönlendirme hizmeti gibi hasta ve hasta yakını memnuniyetini artırmak için sağlık otelciliği hizmetlerinin yürütülmesini sağlamaktır. Bu görevler, destek ve kalite hizmetleri müdürünün bulunmadığı sağlık kuruluşlarında, idari ve mali hizmetler müdürü tarafından yürütülmektedir (Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü, 2017).



Şekil 3: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Destek Hizmetleri Müdürlüğü Hastane Organizasyon Şeması (Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, 2024)

SONUÇ

Sağlık hizmetleri söz konusu olduğunda, hastaneler çok çeşitli hizmetler sunan şirketlerdir niteliğini oluşturan işletmelerdir. Hastanelere başvuran herkese sağlık hizmetlerinin yanı sıra otel işletmeciliği hizmeti de verilmektedir. Son yıllarda hem kamu hem de özel hastaneler hastaların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için hasta merkezli araştırmalara ağırlık vermekte ve hasta memnuniyetini artıracak otel hizmetlerini yenilikçi yollarla geliştirmek ve geliştirmek için uygulamalara yer vermektedir.

Hastanelerde kaliteli hizmet sunumunun en önemli belirleyicisi hasta memnuniyetidir. Hasta memnuniyetinin sağlanmasındaki en önemli unsur ise, öncelikle hastanın ihtiyaçlarının giderilmesi ve beklentilerinin karşılanmasıdır. Kamu hastanelerinde, alanında uzmanlaşmış sağlık personeli ve tıbbi cihaz sayısı özel sektörlerden fazla olmasına rağmen, özel hastaneleri cazip kılan, hasta memnuniyetini arttıran en önemli faktörlerden birisi de özel hastanelerdeki otelcilik hizmetleri ve kişiler arası iletişimdeki başarılarıdır.

Hastalar ve yakınları, hastanelerden tıbbi sürecin kusursuz bir şekilde yürütülmesinden daha fazlasını beklerler. Tıbbi hizmetlerin yanı sıra hastane fiziki yapıları, aydınlatma, dekorasyon, havalandırma, iklimlendirme vb. hasta memnuniyeti açısından karşılanması gereken beklentiler de yer almaktadır. Hastanelerde otelcilik hizmetleri yönetiminin başarısı, hastaların sağlık hizmetleri alırken, hastanedeki alanların, hasta odalarının, kullanılan yatak, yastık ve çarşafaların temiz, eşyaların konforlu, yemeklerin lezzetli olması ve sıcak servis edilmesi, hastanenin fiziki şartlarının yeterli olması kadar, hasta ve yakınlarına sunulan güler yüzlü hizmete de bağlıdır. Hastanelerde çalışan personellerin güler yüzlü olmaları, empati yapabilmeleri, etkili iletişim kurabilme becerileri, hasta memnuniyetinin sağlanmasında oldukça önemli hususlardan birisidir.

KAYNAKÇA

- Ak, B., Mete, M., ve Sargutan, E. (1998). Hastanelerde Ev İdaresi Hizmetleri, Selçuk Üniversitesi Basımevi, Ankara.
- Gülenç, S., veAkoğlan Kozak, M. (2019). Medikal Turizm Hizmeti Veren Hastanelerde Sağlık Otelciliği Hizmetleri ile Örgütsel Ustalık İlişkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 366-382. <https://doi.org/10.24010/soid.655835>
- AkoğlanKozak, M. A., veGülenç, S. (2017). Sağlık Otelciliği Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Eskişehir Hastaneleri Örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 1-16.<https://dergipark.org.tr/tr/pub/mjss/issue/40513/485771> adresinden alınmıştır.
- Altaş, N. (1999). Hastanelerde Dinî Danışmanlık Hizmetleri (Türkiye Uygulaması Üzerine Kapsamlı Bir Araştırma). *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 39 (1), 599-659. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/auifd/issue/71643/1153378> adresinden alınmıştır.
- Aşıkoğlu, Ş. (2014). Hastanelerde Otelcilik Hizmetleri [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Beykent Üniversitesi.
- Ateş, M. (2013). Sağlık Hizmetleri Yönetimi, Beta Yayıncılık, 2. Baskı, İstanbul.
- Beyatlı, H. Z. (2017). Hastane ve Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Nobel Akademi, Ankara.
- Berry, Leonard L.,Zeithaml, Valerie A. andParasuraman, A. (1985). Quality Countsin Services, Too, *Business Horizons*,Elsevier,28(3), 44-52.[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(85\)90008-4](https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4)
- Bolu İl Sağlık Müdürlüğü, İzzet Baysal Devlet Hastanesi, (21.04.2022).
- Camilleri, D., andO'Callaghan, M. (1998). ComparingPublicAndPrivateHospital Care Service Quality. *International Journal Of Health Care Quality AssuranceIncorporatingLeadershipIn Health Services*, 11(4-5), 127- 133. DOI: 10.1108/09526869810216052
- Erdugan, F., Yörübulut, S., Şahin, E., ve Yurt Öncel, S. (2017). Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Hasta ve Çalışan Memnuniyeti. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(18), 165-177. <https://doi.org/10.20875/makusobed.302769>
- Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Destek Hizmetler Müdürlüğü Organizasyonu, (09.11.2024).
- Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Hizmet Sunum Rehberi (2014), ISBN: 978-975-590-510-5, Ankara
- Işık, F. (2017).Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastalarda Otelcilik Hizmetlerinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi [Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Johnson, K.E., andLaverne, G. (1967). How theBehavioralSciencesInfluencethe Design of HospitalInterior, *HospitalProgres*.
- Karahan, A. (2008). Hastanelerde Kat Hizmetleri ve Memnuniyet Analizi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 155-171. <https://doi.org/10.12780/UUSBD19>
- Maviş, F. (2006). Otel Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- MEGEP (2011a). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Ön büro Organizasyonu, Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, Ankara, s.3.
- MEGEP (2011b). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Turizm İşletmeleri, Millî Eğitim Bakanlığı, Ankara, s. 9.
- Osmond. (1966). H. Design MustMeetPatients' Human Needs. *Mod Hosp*, 106(3), 98-100.
- Otlı, U. (2016). İzmir'deki Hastanelerde İşçi Sağlığı Ve İş Güvenliği Hizmetlerinin Değerlendirilmesi [Tıpta Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- .PARLAR, S. (2008). Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 7(6), 547- 554.<https://search.trdizin.gov.tr/yayin/detay/87772/saglik-calisanlarinda-goz-ardi-edilen-bir-durum-saglikli-calisma-ortami?view=bibtex&download=87772.bib> adresinden alınmıştır.
- Pepper, E. (1963).Special Considerations in interior Design. *Hospitals*, 37(1), 60-67.
- Rogers, P. J. (1972). Design forPatient Care. *International NursingReview*, 19(3), 267-282. PMID: 4484350

- Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Tedarik Planlama Stok ve Lojistik Yönetimi Dairesi Başkanlığı Taşra Teşkilatı Kadro Standartları ile Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönerge 08.11.2017.
- Sağlık Bakanlığı, Gebe Okulu Çalışma Usul ve Esasları Yönerge 19.02.2024.
- Songur, H., & Saygın, T. (2014). Şifahaneden Hastaneye: Sağlık Kuruluşlarının Değişimine Genel Bir Bakış. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2014 (19), 199-212.
- Stainbrook, E. (1966). Architects Not Only Design Hospitals: They Also Design Patient Behavior. Mod Hosp, 106(3), 100.
- Şener, B. (2010). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Detay yayıncılık, Geliştirilmiş 5. Baskı, Ankara.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., ve Akbolat, M. (2014). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Geliştirilmiş 6. Basım, Nobel, Ankara.
- Tengilimoğlu, D. (2013). Sağlık Kurumları Yönetimi-II, Hastane Destek Hizmetleri Yönetimi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2861 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 1818, 1. Baskı, Eskişehir.
- Thomas, M. E., and Tillett, H. E. (1973). Sonne Dysentery In Day Schools And Nurseries: An Eighteen-Year Study In Edmonton. The Journal Of Hygiene, 71(3), 593- 602. <https://doi.org/10.1017/s0022172400046593>
- Tokay, M. (2000). Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Kalite ve Hasta Tatmini, [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Anadolu Üniversitesi.
- Tokay, M. (2000). Sağlık Hizmetlerinin Pazarlamasında Kalite ve Hasta Tatmini, Eskişehir Devlet Hastanesi'nde Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Yanık, A., ve Yılmaz, E. (2011). Dışarıdan Yemek Hizmeti Alınan Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Personelin Yemek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. Elektronik Meslek Yüksek Okulları Dergisi, 1(1), 126-139. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ejovoc/issue/5395/73184> adresinden alınmıştır.