

|                                                                                                                                                |                                                                                                                               |                       |                                   |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
|  <b>KARADENİZ<br/>TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b><br>Farabi Hastanesi | <b>KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)</b><br><b>Başhekimliği</b> |                       |                                   |                       |
|                                                                                                                                                | <b>OTELCİLİK HİZMETLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>                                                                                |                       |                                   |                       |
| <b>Dok. Kod: OH.PR.04</b>                                                                                                                      | <b>Yayın Tarihi:29.07.2022</b>                                                                                                | <b>Revizyon No:01</b> | <b>Revizyon Tarihi:02.06.2023</b> | <b>Sayfa Sayısı:5</b> |

## 1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde Otelcilik Hizmetleri; tıbbi hizmet kapsamı dışında, hasta, hasta yakını ve çalışanların kullanımına sunulan konaklama, temizlik, çamaşır, yeme-içme hizmetleri ile bu hizmetlerin emniyetli bir ortamda verilmesini temin etmek üzere sunulan can ve mal güvenliğini korumaya yönelik verilen hizmetleri amaçlar.

## 2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde verilen tüm Otelcilik Hizmetlerini kapsar.

## 3.0 KISALTMALAR

**KTÜ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi

## 4.0 TANIMLAR

**Otelcilik Hizmeti:** Sağlık hizmeti veren kuruluştaki tıbbi hizmet kapsamı dışında, hasta, hasta yakını ve çalışanların kullanımına sunulan konaklama, temizlik, çamaşır, yeme-içme hizmetleri ile bu hizmetlerin emniyetli bir ortamda verilmesini temin etmek üzere sunulan can ve mal güvenliğini korumaya yönelik verilen hizmetlerdir

## 5.0 SORUMLULAR

|                                   |
|-----------------------------------|
| • Başhekimlik                     |
| • Hastane Başmüdürü               |
| • Kalite Koordinatörlüğü          |
| • Başhemşirelik                   |
| • Bölüm/Birim Kalite Temsilcileri |
| • Bölüm /Birim Sorumluları        |
| • Tüm Çalışanlar                  |

## 6.0 FAALİYET AKIŞI

### 6.1 HASTA ODALARINA YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME

### 6.2 TIBBİ BAKIM SÜRECİNDE HASTALARIN GEREKTİĞİNDE SAĞLIK PERSONELİNE KOLAY ULAŞABİLMESİ

### 6.3 KİŞİSEL TEMİZLİK ALANLARINA (BANYO, TUVALET, LAVABO) YÖNELİK DÜZENLEME

### 6.4 HASTANE BÜNYESİNDE YER ALAN BEKLEME ALANLARINA YÖNELİK DÜZENLEME

### 6.5 MUAYENE ODALARINDA TIBBİ HİZMET SÜREÇLERİNE UYGUN FİZİKSEL ORTAM

### 6.6 BEBEK BAKIM VE EMZİRME ODASI

### 6.7 HASTA, HASTA YAKINI VE ÇALIŞANLARIN CAN VE MAL GÜVENLİĞİ

### 6.8 AYAKTAN TEDAVİSİ SÜREKLİLİK ARZ EDEN HASTA VE HASTA YAKINLARI İÇİN GEREKTİĞİNDE KONAKLAMA HİZMETİ

### 6.9 MUTFAK HİZMETLERİNE YÖNELİK UYGUN FİZİKİ KOŞULLAR

### 6.10 GIDALARIN GÜVENLİ TEDARİKİ VE DEPOLANMASI

### 6.11 GIDALARIN HAZIRLANMA SÜREÇLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME

### 6.12 HASTANE DIŞINDA HAZIRLANAN GIDALARIN TAŞINMASINA YÖNELİK SÜREÇLER VE BU SÜREÇLERİN İŞLEYİŞİNE YÖNELİK KURALLAR

### 6.13 GIDALARIN İSİSİNA, SUNUMUNA VE HİJYEN KURALLARINA DİKKAT EDİLEREK DAĞITILMASI

### 6.14 GIDA ATIKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE İZLENMESİNE YÖNELİK DÜZENLEME

### 6.15 ÇAMAŞIR HİZMETLERİNİN SUNUMUNA YÖNELİK SÜREÇLER

KONTROLLÜ KOPYA

## 6.16 ÇAMAŞIRHANEYE YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME

### 6.1 HASTA ODALARINA YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME

6.1.1 Hastanın güvenliği ve konforunu sağlayacak şekilde hasta odalarında;

- Uygun havalandırma ve aydınlatma koşulları düzenlenmiştir.
- Gerekli kişisel mobilyalar vardır.
- Hasta yatakları pozisyon verilebilir özelliktedir.
- Hasta yatakları, yetişkin ve çocuk hastalar için uygun ebatlarda hasta güvenliğini sağlayacak niteliktedir.

6.1.2 Her yatağın başında tıbbi gaz sistemine bağlı hasta başı paneli bulunmakta olup,

- Hasta başı panelinin bakım ve kontrolleri Teknik Bakım tarafından hizmet satın alımı kapsamında 3 aylık dönemlerde düzenli olarak yapılarak kayıt altına alınmaktadır.
- Hasta başı paneli bulunan tüm bölüm/birimlerde günlük kontroller yapılarak **“Hasta Başı Paneli/Oksijen Tüpü Günlük Kontrol Formu”** ile kayıt altına alınmaktadır.

6.1.3 Fiziki alanı yeterli olan hasta odalarında lavabo, tuvalete ek olarak banyo bulunmaktadır.

6.1.4 Fiziki alanı yeterli olan hasta odalarında refakatçilerin dinlenebilmeleri için yatak olabilen koltuk bulunmaktadır.

### 6.2 TIBBİ BAKIM SÜRECİNDE HASTALARIN GEREKTİĞİNDE SAĞLIK PERSONELİNE KOLAY ULAŞABİLMESİ

6.2.1 Hastaların yatarak sağlık hizmeti aldığı alanlarda yatak başı bağlantılı hemşire çağrı sistemi bulunmaktadır.

6.2.2 Yatarak hizmet alan hastaların kullandığı tüm banyo ve tuvaletlerde hemşire çağrı sistemi bulunmaktadır.

6.2.3 Hasta ve hasta yakınlarına, çağrı sisteminin bulunduğu alanlarda kullanımına ilişkin bilgilendirme yapılmaktadır.

### 6.3 KİŞİSEL TEMİZLİK ALANLARINA (BANYO, TUVALET, LAVABO) YÖNELİK DÜZENLEME

6.3.1 Hastanemizde kişisel temizlik alanlarının kapıları, acil durumlarda kolay müdahale edilebilecek şekilde tasarlanmıştır.

6.3.2 Kişisel temizlik alanlarının temizliği tüm hastanede temizlik personeli tarafından **“Hastane Temizlik Prosedürü”** ne göre yapılmakta olup “ ..... **Temizlik Planı ve Kontrol Listesi**” ile kontrolleri yapılarak kayıt altına alınmaktadır.

6.3.3 Kişisel temizlik alanlarında temizlik malzemeleri olarak;

- Sıvı sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı, poşetli çöp kutusu bulunmaktadır.
- Temizlik için kullanılan malzemelerin hijyen koşullarına uygun olması sağlanmıştır.

### 6.4 HASTANE BÜNYESİNDE YER ALAN BEKLEME ALANLARINA YÖNELİK DÜZENLEME

6.4.1 Hastanemiz bölüm/birim/ünitelerinde hasta potansiyeline göre bekleme alanları mevcut olup bu bekleme alanlarında uygun nitelik ve sayıda oturma alanları sağlanmıştır.

6.4.2 Bekleme alanlarının temizliği günlük yapılmakta olup uygun havalandırma ve aydınlatma koşulları sağlanmıştır.

### 6.5 MUAYENE ODALARINDA TIBBİ HİZMET SÜREÇLERİNE UYGUN FİZİKSEL ORTAM

6.5.1 Muayene odalarının temizliği günlük yapılmakta olup uygun havalandırma, iklimlendirme ve aydınlatma koşulları sağlanmıştır,

6.5.2 Poliklinik muayene odası girişlerinde bulunan hasta çağırma ekranında muayene eden hekimin adı soyadı, konsültan hekimin adı soyadı ve uzmanlık alanı ve unvanı yazmaktadır.

6.5.3 Muayene odasında, hijyen koşullarının sağlanması adına;

- Lavabo, sıvı sabun, kâğıt havlu ve alkol bazlı el antiseptikleri gibi kişisel temizlik malzemeleri bulunmaktadır.
- Muayene masa örtüsü tek kullanımlıktır.
- Gerekli kişisel koruyucu ekipman (eldiven, maske vb. gibi) bulunmaktadır.

6.5.4 Muayene odalarında hasta mahremiyetini sağlamaya yönelik perde/paravan sistemi vardır.

6.5.5 Hastalar öncelik sırası gözetilerek randevu sıralarına göre muayene odasına çağırılmaktadır.

KONTROLLÜ KOPYA

## 6.6 BEBEK BAKIM VE EMZİRME ODASI

Hastanemiz fiziki yapısı ve hasta potansiyeli dikkate alınarak Bebek Bakım ve Emzirme Odaları hazırlanmıştır.

### 6.6.1 Bebek bakım ve emzirme odalarında;

- Kenarları sivri olmayan malzeme ve mobilyalar kullanılmıştır.
- Bebek alt değiştirme yerinin temiz ve güvenli olması sağlanmıştır.
- Lavabo, sabun, kâğıt havlu bulunmaktadır.

### 6.6.2 Bebek bakım ve emzirme odalarında, emzirmeyi özendirici, doğru emzirmeyi anlatan afiş ve broşürler mevcuttur.

## 6.7 HASTA, HASTA YAKINI VE ÇALIŞANLARIN CAN VE MAL GÜVENLİĞİ

### 6.7.1 Hastanemizin belirlenen alanlarına güvenlik görevlileri ve ekipmanı (güvenlik kamerası gibi) yerleştirilmiştir.

- Hastanemizde 24 saat güvenlik hizmeti verilmektedir.
- Hastanemiz genel kullanım alanları güvenlik kamerası ile izlenmektedir
- Kamera kayıtlarına sadece üst yönetim tarafından tanımlanan kişilerin erişimine açılmıştır.
- Güvenlik kamerası kayıtları en az 2 ay süreyle saklanmaktadır.

### 6.7.2 Güvenlik görevlilerinin çalışma alanı ve çalışma zamanları *Güvenlik Görevlileri Çalışma Talimatında* belirlenmiş, *Güvenlik Görevlisi Görev Tanımı* hastane yönetimi tarafından yapılmıştır.

## 6.8 AYAKTAN TEDAVİSİ SÜREKLİLİK ARZ EDEN HASTA VE HASTA YAKINLARI İÇİN GEREKTİĞİNDE KONAKLAMA HİZMETİ

Ayaktan tedavisi süreklilik arz eden (kemoterapi, radyoterapi gibi) hasta ve hasta yakınlarının konaklama isteği Başhekimlik/Başhemşirelik ile iletişime geçilmesi sonucunda,

- KTÜ bünyesinde bulunan Koru Tesisleri,
- Bağış olarak tahsis edilen özel konaklama evi ile irtibat kurularak konaklama hizmeti alması sağlanır.

## 6.9 MUTFAK HİZMETLERİNE YÖNELİK UYGUN FİZİKİ KOŞULLAR

### 6.9.1 Mutfak bölümleri (depolama, gıda hazırlama, bulaşık yıkama yerleri gibi) çapraz kontaminasyonu engelleyecek şekilde birbirinden ayrı alanlarda ve iş akışına uygun şekilde düzenlenmiştir.

### 6.9.2 Hastanemizde mutfak hizmeti verilen tüm alanların tavan, taban ve duvarları yıkama ve dezenfeksiyona uygun olarak düzenlenmiştir.

- Zemin kayma ve düşmeyi önleyici malzemeden yapılmış olup gerekli uyarıcı levhalar kaygan zeminlerde kullanılmaktadır.

### 6.9.3 Soğuk hava depolarında içeriden açılabilme özelliğine sahiptir.

- Depo koşullarının uygunluğu izlenebilmektedir.

### 6.9.4 Mutfakta iklimlendirmeye yönelik;

- Mutfak kokularının hastane hizmet alanlarına karışmasını önleyecek şekilde düzenleme yapılmıştır.

### 6.9.5 Mutfak alanlarının hayvan ve haşerelerden korunmasına yönelik düzenleme *“Biyosidal Ürün Uygulama Prosedürü”* kapsamında yapılmaktadır.

### 6.9.6 Mutfak atıkları hijyenik ve çevreye zarar vermeyecek şekilde *“Mutfak ve Yemekhanelerden Atık Taşıma Talimatı”* na göre ortamdan uzaklaştırılmaktadır.

- Yemek atıkları anında *Atık Birimine* teslim edilmekte ve bertarafı sağlanmaktadır.

### 6.9.10 Bebek ve çocuk hastalar için ilgili kliniklerde mama hazırlama alanı tanımlanmıştır.

## 6.10 GIDALARIN GÜVENLİ TEDARİKİ VE DEPOLANMASI

### 6.10.1 Gıda zinciri süreçlerinde hastanemiz diyetisyenleri kontrolünde sağlanmaktadır.

### 6.10.2 Gıdaların güvenli tedarikine ilişkin kurallar asgari aşağıdaki hususları kapsayacak şekilde;

- Gıdaların türlerine göre aranması gereken nitelikler
- Kalite kontrol kriterleri
- Tedarikçi kabul ve değerlendirme kriterleri
- Gıdaların taşınması ve teslimine yönelik asgari belgeler ve gereklilikler,

*“Ham Madde (Ambalajlı-Ambalajsız) Kontrol Talimatı”, “Hayvansal Ürün Alım Talimatı”, “Kuru Gıda Alım Talimatı”, “Sebze ve Meyve Alım Talimatı”* nda detaylı olarak belirlenmiştir.

KONTROLLÜ KOPYA

**6.10.3** Gıda türlerine göre depolama koşulları (sıcaklık, saklama süresi, varsa paketleme şartları, raflara ve dolaplara yerleşim kuralları gibi) **“Gıdaların Depolama Talimatı”** nda tanımlanmıştır.

- Gıda depolarında hemzemin yerleştirme yapılmıştır.
- Depodaki ürünler, yerle ve duvarla teması engellenecek şekilde, gıda grupları ayrı olarak yerleştirilmiştir.
- Üretilmiş ve satın alınmış gıdaların stoklanmasında tavsiye edilen tüketim tarihlerinin etkin şekilde takibi **“Hammadde Giriş Kontrol Formu”** ile yapılmaktadır.
- Çiğ, yarı pişmiş ve pişmiş ürünlerin üretim ve son tüketim tarihleri **“Hastane Dışında Pişmiş/Yarı Pişmiş Ürün Kabul Formu”** ile kayıt altına alınmaktadır.
- Çiğ, yarı pişmiş ve pişmiş ürünlerin depolanması ayrı alanlarda yapılmaktadır.

## **6.11 GIDALARIN HAZIRLANMA SÜREÇLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME**

**6.11.1** Gıdalar hastaların bakım gereksinimleri ve beslenme tedavileri doğrultusunda **“Hasta Yemekleri Sunumu Talimatı”** na göre hazırlanmaktadır.

**6.11.2** Tedavi amaçlı özel diyet gereksinimi olan çalışanlar belirlenmiş olup diyetine uygun yemek hizmeti alması sağlanmaktadır.

**6.11.3** Gıda hijyeni ile ilgili gerekli tedbirler;

- Gıdaların hazırlanmasında kullanılan sarf malzeme, araç gereç ve ekipman (**“Bıçak Temizlik Talimatı”**, **“Doğrama ve Doğrama Tahtaları Hijyen Talimatı” vb. gibi**) uygun şekilde temizlenerek dezenfekte edilir.
- Gıda ile temas eden malzemelerin sağlığa uygun özellikte olması sağlanır.
- Tüm çalışanların yapılan işin özelliğine göre maske, eldiven, bone, galoş gibi uygun koruyucu ekipman kullanması sağlanır.

**6.11.4** Mutfak ve servis personeline asgari aşağıdaki eğitimler olmak üzere **“Mutfak Hizmetleri Çalışanları Uyum Eğitim ve Değerlendirme Formu”** kapsamında eğitimler verilerek düzenli aralıklarla tekrarlanır.

- Gıda güvenliğine yönelik hijyen eğitimi
- Diyet yemeklerinin içeriği
- Yemeklerin porsiyonlanması

**6.11.5** Hastanemizde hizmet kapsamındaki kişilere servis edilen her son üründen şahit numuneler **“Numune Alma Talimatı”** na göre alınarak **“Şahit Numune Kontrol Formu”** na kayıt edilir ve uygun koşullarda en az 72 saat saklanır.

**6.11.6** Hazırlanan menüler, standart yemek tarifeleri ve gramaj listelerinin Bakanlıkça yayınlanan rehberlere uygunluğunun kontrolü hastanemiz diyetisyenleri tarafından yapılmaktadır.

## **6.12 HASTANE DIŞINDA HAZIRLANAN GIDALARIN TAŞINMASINA YÖNELİK SÜREÇLER VE BU SÜREÇLERİN İŞLEYİŞİNE YÖNELİK KURALLAR**

Hastanemiz dışında hazırlanan gıdaların taşınmasına yönelik süreçler **“Hastane Dışında Hazırlanan Pişmiş veya Yarı Pişmiş Ürünlerin Taşınması ve Teslim Alınması Talimatı”** na göre yapılarak **“Hastane Dışında Pişmiş/Yarı Pişmiş Ürün Kabul Formu”** ile kayıt altına alınmaktadır.

**6.12.1** Gıdalar, servis edilecekleri sıcaklıklara uygun bir taşıma aracında birbirlerine karışmayacak ve araç içine bulaşmayacak şekilde uygun kaplarda taşınması sağlanır.

**6.12.2** Taşıma araçları ve içindeki kaplar başka herhangi bir maddenin taşınmasında kullanılmaz.

**6.12.3** Taşıma aracı ve kapların, temizlik ve dezenfeksiyonuna yönelik işlemler hizmet alınan firma tarafından talep edilerek kayıt altına alınması sağlanır.

## **6.13 GIDALARIN İSİSİNA, SUNUMUNA VE HİJYEN KURALLARINA DİKKAT EDİLEREK DAĞITILMASI**

Hastanemizde gıdaların dağıtılması;

- **“Akademik Personel Yemekhanesi Yemek Sunum Talimatı”**
- **“Personel Yemekhanesi Yemek Sunum Talimatı”**
- **“Hasta Yemekleri Sunumu Talimatı”**
- **“Soğuk Ürünlerin Sunumu Hijyen Talimatı”**
- **“Sunum Öncesi Kontrol Talimatı”** larına göre yapılmaktadır.

**6.13.1** Gıdalar servis sıcaklıklarına uygun olarak sunulmaktadır.

**6.13.2** Taşıma sırasında yemekler üzeri kapalı olarak taşınır.

**6.13.3** Taşımada ve dağıtımda kullanılan yemek taşıma araçları ile diğer ekipman ve malzemelerin temizlik ve dezenfeksiyonları (muhafaza edildiği alanlar da dahil) yapılarak kayıt altına alınır.

**6.13.4** Yemek dağıtımı yapan personeller uygun iş kıyafeti ile bone, eldiven, maske gibi uygun koruyucu ekipman kullanmaktadır.

## **6.14 GIDA ATIKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE İZLENMESİNE YÖNELİK DÜZENLEME**

**6.14.1** Türlerine göre gıda atıkları ayrıştırılarak üniversitemiz bünyesinde oluşturulan **“Pati Park”** hayvan barınaklarına gönderilmekte ve **“Atık Yemek Değerlendirme Formu”** ile kayıt altına alınmaktadır.

**6.14.2** Evsel atık olarak atılan gıdaların miktarları **“Günlük Çöp Atık Miktarları Listesi”** ne kayıt edilerek izlenmektedir.

- Atılan gıda miktarının azaltılmasına yönelik gerektiğinde iyileştirme çalışması mutfaktan sorumlu gıda mühendisleri ve diyetisyenler tarafından planlanarak gerçekleştirilmektedir.

## **6.15 ÇAMAŞIR HİZMETLERİNİN SUNUMUNA YÖNELİK SÜREÇLER**

**6.15.1** Hastanede kullanılan tüm tekstil ürünlerinin temizlenmek üzere toplanması, taşınması, ayrıştırılması, yıkanması, ütülenmesi, kullanılacak alanlara dağıtılması ve depolanması ile çamaşırhane ortamının düzenlenmesine ilişkin süreçler **“Çamaşırhane İşleyiş Prosedürü”** de tanımlanmıştır.

**6.15.2** hastanemizde çamaşırlar açık sistemle taşınmaktadır.

- Çamaşır arabalarının temizliği günlük olarak bölüm/birimlerde yapılmaktadır.
- Çamaşırların taşınmasında kullanılan arabalar kirli ve temiz olarak tanımlanmıştır.

**6.15.3** kişisel koruyucu Ekipmanların kullanımına ilişkin kurallar belirlenmiş olup çalışanlara düzenli aralıklarla eğitimler verilmektedir.

Kullanılan cihaz ve ekipmanların kullanımına ilişkin kurallar kullanım talimatlarına göre yapılmakta olup temizlik, bakım, onarım ve kontrolleri hizmet satın alma kapsamında sağlanmaktadır.

**6.15.4** İlgili çalışanlara cihaz ve ekipmanların kullanımına ilişkin eğitim verilir ve kayıt altına alınır.

## **6.16 ÇAMAŞIRHANEYE YÖNELİK FİZİKİ DÜZENLEME**

**6.16.1** Çamaşırhane; çamaşır yıkama, kurutma, ütüleme ve depolama için yeterli alana sahip olup kirli ve temiz çamaşır alanları birbirinden ayrı tanımlanmıştır.

**6.16.2** Çamaşırhane taban ve duvarları yıkamaya ve dezenfeksiyona uygun yapılmıştır.

**6.16.3** Çalışanların güvenlik ve konforunu temin etmeye yönelik sıcaklık ve nem kontrolleri yapılarak uygun havalandırma ve aydınlatma koşulları sağlanmıştır.

**6.16.3** Çamaşırların muhafaza edildiği alanlarda, sıcaklık ve nem değerleri takip edilmekte ve gerekli durumlarda iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

## **7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**7.1** Güvenlik Görevlileri Çalışma Talimatında

**7.2** Güvenlik Görevlisi Görev Tanımı

**7.3** Mutfak Dokümanları

**7.4** Çamaşırhane İşleyiş Prosedürü