SDS-15 standardı, hastanede sunulan **otelcilik hizmetlerinin** (karşılama, temizlik, yemek, fiziksel konfor vb.) hasta, refakatçi ve çalışan memnuniyetini artıracak şekilde güvenli, hijyenik ve insan odaklı yürütülmesini sağlamayı amaçlar.

SDS-15: Otelcilik Hizmetlerinin Etkinliği Analiz Maddeleri

• **15.1. Karşılama ve Yönlendirme:** Sağlık tesisinde fiziki bir danışma birimi bulunmalı ve burada görevli personel; hasta hakları, memnuniyet ve iletişim konularında eğitim almalıdır. Bu madde için fiziki şartlarımız sağlanamamaktadır. Ancak alanadaki personelimiz karşılama danışma için yeterli eğitime tabidir. Karşılama Danışma ve yönlendirme hizmeti vermektedir.

• **15.2. Kişisel Temizlik Alanları:** Tuvalet ve lavabolarda sıvı/köpük sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı ve pedallı çöp kutusu eksiksiz bulundurulmalı; alanlar düzenli temizlenmelidir. Yaptığımız bina turlarında yapılan kontrollerde sorun olan alanlarda dif başlatılmıştır. (DİF-f436a-Kapatıldı)

• **15.3. Temizlik Kontrolü:** Tüm temizlik ve dezenfeksiyon işlemleri; sorumlular, yöntemler ve kontrol aralıkları belirlenmiş bir plan dahilinde denetlenmektedir.

• **15.4. Tesis Risk Önlemleri:** Haşere, hırsızlık, yangın ve su baskınlarına karşı teknik ve idari önlemler alınmıştır.

• **15.5. Mutfak Kokusu:** Yemek kokularının hastane hizmet alanlarına (poliklinik, servis vb.) karışmasını önleyecek havalandırma veya izolasyon düzenlemeleri yapılmalıdır. Mevcut durumda yemekhane binamız ayrı bir alandadır. Fakat hava perdesi gibi önlemlerimiz yoktur. Yeni yemekhaneye taşınılması ile birlikte sorunun çözümü planlanmaktadır.

• **15.6. Gıda Dağıtımı:** Yemekler uygun servis ısısında, hijyenik ve kapalı sunum kurallarına uygun olarak dağıtılmalıdır. Uygun hijyen sağlanmaktadır ancak uygun ısı için benmarili yemek dağıtım cihazı alınması ile durumun çözümü düşünülmüştür. Mevcut durumda bu mümkün olan en kısa sürede ve uygun ısıda ulaştırılmaktadır.

• **15.7. Mahremiyet:** Muayene, müdahale ve soyunma alanlarında perde, paravan veya kabin kullanımıyla hasta mahremiyeti her alanda korunmalıdır. Bu alanda tesisimiz uygundur.

• **15.8. Hasta Odası Konforu:** Odalarda uygun havalandırma, aydınlatma ve hastanın kontrol edebileceği kişisel aydınlatma seçenekleri sunulmalıdır. Tesisimiz imkanları dahilinde en uygun şartlar sağlanmaktadır. Isıtma merkezi sistemden sağlanmaktadır.

• **15.9. Hasta Yatakları:** Yetişkin ve çocuk hastalar için uygun ebatta, kilitlenebilir korkulukları olan ve güvenliği sağlayan nitelikte yataklar kullanılmalıdır. Tesisimizde karşılanmaktadır.

• **15.10. Hemşire Çağrı Sistemi:** Hastaların kullandığı tüm banyo ve tuvaletlerde (poliklinikler dahil) aktif çalışan bir hemşire çağrı sistemi bulunmalıdır. Karşılamaktadır.

• **15.11. Transfer Cihazları Güvenliği:** Tekerlekli sandalye ve sedyelerin fren sistemleri, emniyet kemerleri ve hijyen durumu düzenli kontrol edilmelidir Envanterimizdeki NTS X5 sandalyeler ve MUKA sedyeler teknik servisçe düzenli kontrol edilmektedir. Hijyeni için temizlik personelimiz görev yapmaktadır.

• **15.12. Bekleme Alanları:** Hasta potansiyeline uygun sayıda ve nitelikte, konforlu oturma alanları oluşturulmuştur.

• **15.13. Güncel Web Sitesi:** Hastanenin web sitesinde poliklinik saatleri, MHRS bağlantısı, laboratuvar sonuç erişimi ve yönetim bilgileri güncel tutulmaktadır.

• **15.14. Yönetsel Analiz:** Başhekim başkanlığındaki kurul, **iki ayda bir** toplanarak otelcilik hizmet verilerini analiz etmekte, bina turları ile değerlendirme yapmaktadır.

AYLIK ANALİZ VE DEĞERLENDİRME TOPLANTISI
TARİH:
TOPLANTIYA KATILANLAR:

BİRİM SORUMLULARI	İMZA