

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	OH.PR.01
		Yayın Tarihi	02.09.2024
	OTELCİLİK HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	00
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde hasta, hasta yakınları ve çalışanların konforunu, güvenliğini ve memnuniyetini artırmaya yönelik otelcilik hizmetlerinin planlanması, uygulanması, izlenmesi ve sürekli iyileştirilmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

2. Kapsam

Bu prosedür; merkezimizde bulunan **bekleme alanları, poliklinik alanları, tuvalet/lavabo, ibadethane, güvenlik hizmetleri ve genel temizlik faaliyetlerini** kapsar.

Kapsam Dışı Alanlar: Merkezimizde yataklı servis, hasta odaları, refakatçi alanları, mutfak ve çamaşırhane bulunmadığından ilgili SKS kriterleri kapsam dışı bırakılmıştır.

3. Dayanak

Bu prosedür;

- Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri Seti
- 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- 2872 Sayılı Çevre Kanunu ve ilgili yönetmelikler esas alınarak hazırlanmıştır.

4. Tanımlar

- Otelcilik Hizmetleri:** Hasta, hasta yakını ve çalışanlara yönelik güvenlik, temizlik, hijyen, düzen, yönlendirme ve konforu artırmaya yönelik faaliyetlerin tümüdür.
- Temizlik Kontrol Formu:** Belirlenmiş alanların temizlik ve hijyen kontrolünü kayıt altına alan form.
- Risk Analizi:** Olası güvenlik ve hijyen risklerini belirleyip önlemeye yönelik yapılan çalışmadır.

5. Sorumluluklar

- Merkez Yöneticisi:** Prosedürün uygulanmasını sağlar, gerekli kaynakları temin eder.
- Kalite Yönetim Direktörü/Sorumlusu:** Prosedürün izlenmesi, değerlendirilmesi ve revizyonunu yapar.
- Destek Hizmetleri Sorumlusu:** Temizlik, güvenlik ve konfor hizmetlerinin yürütülmesini sağlar.
- Temizlik Personeli:** Görev alanlarına ilişkin temizlik planına uygun olarak çalışır.
- Güvenlik Personeli:** Fiziksel güvenliğini sağlar, kamera ve alarm sistemlerini kontrol eder.
- Tüm Çalışanlar:** Temizlik, düzen ve güvenlikle ilgili kurallara uymakla sorumludur.

6. Uygulama

6.1 Bekleme Alanları

- Hasta yoğunluğuna uygun oturma alanı bulundurulur.
- Alanlar günlük olarak temizlenir ve haftalık kontrol formu ile denetlenir.
- Havalandırma ve aydınlatma sürekli kontrol edilir.
- Bekleme alanlarında yönlendirme tabelaları, bilgilendirme panoları ve broşür stantları bulunur.

6.2 Poliklinik Alanları

- Ünitelerin bulunduğu alanlarda hijyen koşulları sağlanır.
- Her ünite tek kullanımlık örtü, el antiseptiği, sabun, kâğıt havlu bulundurulur.

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	OH.PR.01
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	OTELCİLİK HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	00
		Sayfa No	2/2

- Poliklinik mahremiyeti için paravan, kabin veya perde kullanılır.
- Hastalar sıra ile çağrılır, çağrı sistemi kayıtları saklanır.

6.3 Tuvalet ve Lavabo Alanları

- Tüm tuvaletler ve lavabolar günde en az 3 kez temizlenir, çizelgeye kayıt edilir.
- Sıvı/köpük sabun, kâğıt havlu, tuvalet kâğıdı ve poşetli çöp kutusu sürekli bulundurulur.
- Acil müdahale için kapılar dışarıdan açılabilir şekilde düzenlenir.

6.4 İbadethane

- Ulaşımı kolaylaştırıcı yönlendirme tabelaları bulundurulur.
- Düzenli temizlik yapılır, iklimlendirme kontrol edilir.
- Kullanıcıların rahat ibadet edebilmesi için gerekli malzemeler bulundurulur.

6.5 Güvenlik Hizmetleri

- Kurumda 24 saat güvenlik görevlisi bulunur.
- Kamera kayıtları en az 2 ay saklanır, yetkisiz kişiler erişemez.
- Acil durumlarda kullanılacak alarm sistemleri düzenli test edilir.
- Bebek/çocuk kaçırma risklerine yönelik yıllık risk analizi yapılır ve raporlanır.

6.6 Hijyen ve Çevre Düzenlemeleri

- Ortak alanlarda kullanılan tüm malzemeler hijyen koşullarına uygun olmalıdır.
- Atıklar, SKS'ye uygun şekilde ayrıştırılır ve ortamdan uzaklaştırılır.
- Haşere kontrolü düzenli olarak yapılır ve kayıt altına alınır.

7. Eğitimler

- Tüm temizlik ve güvenlik personeline yılda en az bir kez **hijyen, güvenlik, acil durum ve iletişim** konularında eğitim verilir.
- Eğitimler kayıt altına alınır.

8. İlgili Dokümanlar

- Temizlik Kontrol Formları
- Tuvalet Temizlik Kontrol Çizelgesi
- Güvenlik Görev Tanımı
- Risk Analizi Raporları
- Acil Durum Planı

9. Kayıtların Saklanması

- Temizlik ve güvenlik kayıtları en az 2 yıl saklanır.
- Kamera kayıtları en az 2 ay saklanır.
- Eğitim katılım listeleri 5 yıl süreyle arşivlenir.

10. Revizyon

Bu prosedür, ihtiyaç duyulduğunda veya mevzuat/SKS değişikliklerinde gözden geçirilir ve revize edilir.