

KU.FR.11

25.09.2018

Revizyon No

Revizyon tarihi

1/2

Proses Tipi:	Ana Proses	x Proses	Alt Proses
Prosesin Adı: Otelcilik Hizmetleri			
Proses Sorumlusu: Tüm hastane çalışanları			
Proses Amacı: Hastanenin tüm alanlarında temizliğin sürekliliğini ve etkinliğini sağlayarak hasta, hasta yakını ile çalışanların güvenliği ve memnuniyetini arttırmak Hasta, hasta yakını ve çalışanların istek, ihtiyaç, beklenti ve değerleri dikkate alınarak etkin ve güvenli yemek hizmeti almalarını sağlamak Hastanede sunulan çamaşır hizmetlerinin hasta ve çalışan sağlığı açısından güvenli olmasını sağlamak Hasta/hasta yakınlarının hastanede bulundukları süre boyunca güvenli ve konforlu bir ortamda bulunmalarını sağlayarak moral ve motivasyonlarını yüksek tutmak Hastanede hasta/hasta yakını ve çalışanların can ve mal güvenliğini etkin ve etkili şekilde sağlamaktır			
Proses Hedefi: Hastanede sunulan otelcilik hizmetlerinde hasta ve çalışan memnuniyetinin en üst seviyede tutulması			
Proses Girdileri: Hasta Hasta Yakını/Refakatçı Çalışan Personel Yemek Gerekli Ekipman(Peçete, tekstil ürünleri, vb.) Tedarikçi ile yapılan anlaşma (şartname)		Proses Çıktıları: Taburcu olan Hasta Refakatı sonlanan hasta yakını Tüketilen Yemek Kullanılan Ekipmanlar Fatura Menuniyet Bildirileri	
Kaynaklar: İnsan, HBYS, tedarikçi firmalar, gerekli ekipmanlar, finansal kaynak,			
Proses Faaliyeti: Hastane temizlik prosedüre göre temizlik işlemleri yapılır. Yemek Hizmetleri Prosedürüne göre yemek dağıtım işlemleri yapılır. Çamaşır talimatına göre çamaşır hizmetleri sunulur.			
Kontrol Kriterleri: Günlük yemek değerlendirilmesi(tat, görünüm, koku) Hasta Yemeklerinin Order Listelerine Göre Kontrolü Yemek Dağıtan Personelin Kılık Kıyafeti(Maske, bone, Eldiven) Yemek IsıLarının Kontrolü Buzdolabı Isı Kontrolü Ürünlerin son Kullanma Tarihi(paketli ürünlerin)		Performans(Gösterge) Kriterleri: Planlanan zamanda dağıtılamayan öğün sayısı Yemeğin İçinden çıkan Yabancı Cisim Tutanak Sayısı Uygunsuz Isıda Dağıtılan Yemek Sayısı Planlanan Menü Dışında Yemek Oranı Günlük Yemek Yiyen Personel Oranı (Dönem İçinde Hastanede Bulunan Personel Sayısına dikkat edilecek) Uygunsuz Kaloride Dağıtılan Yemek Sayısı(cinsiyete göre	

Yemek Hazırlama bölümünün İlaçlanma Kontrolü Hizmet alınan Yemek Firması Çalışanlarının Sağlık Kontrolleri Sonuçları Günlük Fiziki Alan Temizlik Kontrolleri Temizlik Kimyasallarının Uygunluk Kontrolü Çamaşır Teslim Kontrolleri(Kirlı - Temiz teslimleri)(hastane içi) Tedarikçi Firmaya Teslim Kontrolü(Adet- Kg) Fatura Kontrolü Tekstil Ürünlerinin yıpranma kontrolü	kalori) Hastalardan Gelen Yemek Şikayet Sayısı Hastalardan Gelen Temizlik Şikayet Sayısı Zayi Olan Tekstil Ürünü Oranı
Referans Dokümanlar: SKS 5.1, Kanunlar, yönetmelikler, yönergeler	
Hazırlayan	Onaylayan