

## DIŞARDAN YEMEK HİZMETİ ALINAN BİR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE PERSONELİN YEMEK HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Aygül YANIK<sup>1</sup>, Elvan YILMAZ<sup>2</sup>

### ÖZET

Hastanelerde sağlanan ortak hizmetlerden birisi de yemek hizmetleridir. Yemek hizmetleri hem personel hizmetlerine hem de tedavi sürecine katkıda bulunan tıbbi hizmetler niteliği taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı; hastane personelinin dışardan satın alınan yemek hizmetleri ile ilgili düşünce ve değerlendirmelerini belirlemektir. Hastane personelinin yemek hizmetleri ile ilgili düşünce ve değerlendirmelerini içeren veriler, yemek hizmetlerini değerlendirme anketi ile toplanmıştır. Ankette toplam 28 soru bulunmaktadır. Verilerin analizinde SPSS 15,0 istatistik yazılımı kullanılmıştır. Personelin yaş, cinsiyet, görev ünvanı gibi nitelikleri açısından yemek hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar ki-kare testi ile sınanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile belirlenmiş ve analiz edilmiştir. Bu çalışmada; personelin %83'nün yemekhane alanını yetersiz gördüğü, %69'nun yemekhanedeki masa sandalye yerleştirmesini elverişsiz bulduğu, %63'nün kuyrukta bekleme süresini 5 dakikadan fazla olmasından şikayetçi olduğu, %42'nin başka kaynaklardan yemek temin ettiği, %53'nün hizmet sunum biçiminden memnun olmadığı, %57'nin yemeklerin dengeli beslenme için uygun olmadığı, %60'nın yemeklerin uyumlu olmadığı, %83'nün yemekhanenin kalabalık ve gürültüsünden yakındığı, %71'nin yemeklerin hazırlanış ve lezzeti ile ilgili yakındığı ve % 59'nun verilen yemeklerin tümünü tüketmediği sonucuna varılmıştır. Yine personelin %81'i yemek personelinin servisteki tutumunu orta ve iyi olarak, %63'ü yemek miktarını yeterli, %69'u ekmeği kaliteli, %85'i ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şeklini uygun olarak değerlendirmektedir.

Genel olarak, hastane personelinin sağlanan yemek hizmetlerinden büyük ölçüde memnuniyetsizlik duyduğu bulunmuştur. Personelin niteliklerine göre yemek hizmetleri ile ilgili düşünce ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar vardır. Araştırma sonuçlarına göre, hastane yönetimi, hem etkili bir denetimi hem de personeli memnun eden yemek hizmetleri sisteminin planlamasını gerçekleştirmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Hizmetleri, Yemek Hizmetleri, Beslenme.

## EVALUATION OF FOOD SERVICE PERSONNEL IN AN EDUCATION AND RESEARCH HOSPITAL OUTSOURCING DINING SERVICES

### ABSTRACT

One of the common services provided by hospitals is food services. Food services and personnel services, as well as contributing to the process of treatment are the nature of medical services. The purpose of this survey is to determine the ideas and assessments of hospital staff about outsourced food services. Data related to the evaluation and opinions of hospital personnel on the food services were obtained by using "Food Evaluation Questionnaire". This questionnaire includes 28 items. SPSS 15.0 statistical software was used to analyze the data. Subjective evaluation differences between personnel groups with respect to their characteristics including age, sex, title etc. were tested by chi-square tests. The relationship between variables were calculated and analyzed by the correlation analysis.

In this survey, it was found that 83% of the personnel thought the dining hall is insufficient, 69% of whom had complaints about inconvenient placement of tables and chairs, 63% dissatisfied with waiting more than 5 minutes in the queue, 42% provided the food by other sources, 53% were not satisfied with the way of service delivery, 57% claimed the dishes are not suitable for a balanced diet, 60% is not happy with consistence of meals, 83% had complaints about crowd and noise of dining hall, 71% had complaints related to food preparation and taste, and 59% of personnel did not consume all given dishes. However, 81% of the staff said the attitude of food staff is fine while serving as medium and good; whereas 63% said the amount of food served is sufficient. 69% rated bread good quality and 85% evaluated the service style hygienically appropriate. In this survey, it was found that hospital personnel are greatly dissatisfied with food services provided for them. Considering characteristics of the personnel in terms of age, sex, educational status, marital status; there are statistical differences between their reviews and evaluations related to the food services. According to

<sup>1</sup> Kırklareli Üniversitesi, Sağlık Yüksek okulu, Yrd. Doç. Dr.

<sup>2</sup> Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Uz. Diyetisyen.

survey results, hospital management should take action about both providing an effective system of control and planning of food services which satisfies the staff.

**Key Words:** Hospital Services, Food Services, Nutrition.

### GİRİŞ

Hastanelerde sunulan hizmetlerden biri de yemek hizmetleri (beslenme) dir. Beslenme, açlık duygusunu bastırmak ya da canın çektiği şeyleri yemek değildir. Beslenme; büyüme ve gelişme, yaşamın sürdürülmesi, sağlığın korunması ve geliştirilmesi için besinlerin tüketilmesidir. Sağlıklı beslenme; bireyin yaşı, cinsiyeti ve fizyolojik durumu gözönünde bulundurularak ihtiyacı olan tüm besin öğelerinin yeterli miktarda karşılanmasıdır (1). Yemek hizmetleri hem personel hizmetleri hem de tedavi sürecine katkıda bulunan tıbbi hizmetler niteliği taşımaktadır. Son zamanlarda yemek hizmetleri klinik bir fonksiyon olarak düşünülmektedir (2). Hasta yemekleri hastanede hasta tedavisinin ayrılmaz bir parçasıdır. Böylece dengeli bir beslenme sağlanması ve tüketimi, tedaviyi desteklemek için temeldir. Hatta McWhirter and Pennington'ın 1994 yılındaki araştırmalarında hastaneye kabul edilen hastaların %40'dan fazlasının yetersiz beslenebileceği belirtilmektedir. Hasta yemek hizmetlerinin uygunluğu ve önemi, pek çok klinik faaliyet ile karşılaştırıldığında daima önemsenmemiş ve sık sık bütçe kısıtlamalarının uygulandığı bir alan olarak görülmüştür (3). Hastanelerde beslenme hizmetleri; yalnızca hasta ve personelin yemek gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik üretim ve dağıtım etkinliklerini değil, aynı zamanda gıda madde ve malzemelerinin satın alınması, muayene edilmesi etkinliklerini de içermektedir. Yemek seçimi, malzeme veya yemek siparişi, sunumu, yemeklerin kalitesi ve süreç içerisindeki tüm hizmetler son derece önemlidir. Hastane gibi toplu yemek yapılan yerlerde servise sunulan yemek sunulduğu kişiler tarafından zorunlu olarak tüketilmektedir. Böyle yerlerde yapılan uygulamalar toplumun beslenme politikası için bir ölçüm niteliğindedir. Bu nedenle pek çok ülke toplu beslenme sistemleri için yönetmelikler hazırlamışlardır (4).

Sağlık bakanlığına bağlı hastanelerde yemek hizmetleri süreci, Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği 89., 90., 91., 92., 104., 124., 153., 156., ve 168. maddelerine göre düzenlenmiştir (5).

Hastanelerde yemek hizmetlerinin amaçları ise şöyle sıralanabilir (6): 1) Hastane personelinin yemek gereksinimlerini beslenme bilimi ilke ve kuralları doğrultusunda karşılamak. 2) Yeterli ve dengeli beslenmelerini sağlayarak personel güdülenmesi ve verimliliğini artırmak. 3) Yatan hastaların, hastalık koşullarına ve önerilen tedavi biçimine uygun biçimde beslenmelerini sağlamak. 4) Diyet tedavisi yoluyla hastaların doğrudan tedavi edilmesini sağlamak, hastalara kendi kendilerine bakım için gerekli bilgiyi vermek ve hastaların bu bilgiyi günlük yaşamlarında uygulama biçimini göstermek. 5) İyi bir beslenme hizmeti sağlayarak personelin iş motivasyonunu ve örgüt birey bütünleşmesini gerçekleştirmek. 6) İyi bir halkla ilişkiler sisteminin geliştirilmesine katkıda bulunmaktır.

Yemek hizmeti faaliyetleri ise Jones ve Lockwood'a (1995) göre; 1) Bütünleştirilmiş (integrated) yemek hizmet sistemleri; hem yemek üretimi hem de yemek sunumu tek bir faaliyetin parçası olarak yürütülmektedir. 2) Yemek imalat sistemleri; yemeklerin üretimi, yemeklerin sunumundan ayrıdır. Üretimden sunum ayrılmış olup, bazı hastanelerde bu yöntem uygulanmaktadır. 3) Yemek dağıtım sistemleri; yemek üretimi az yada hiç yoktur ve sadece sürekli olarak menülerin sunumuna odaklanır. Ayrıştırma ve üretim hattı vardır(3).

Sağlık Bakanlığı hastanelerinde; yemek hizmetleri önceleri hastanelerde malzeme dahil hastane kadrolu personeli ile hastane bünyesinde yürütülürken, son yıllarda dışardan hizmet alımı şeklinde taşeron şirketlere yaptırılmakta ve planlanması ile denetimi ise idare tarafından gerçekleştirilmektedir. Araştırma yapılan eğitim ve araştırma hastanesinde "malzeme dahil yemek pişirme, dağıtım ve sonrası hizmetleri" 2004 yılından itibaren dışardan hizmet alımı şeklinde uygulanmaktadır. Bütünleştirilmiş yemek hizmet sistemi uygulanarak hem yemek üretimi hem de sunumu ve sonrası hizmetleri hastane bünyesinde taşeron şirket vasıtasıyla yürütülmektedir.

### ARAŞTIRMA AMACI

İstanbul'da dışardan yemek hizmeti alınan bir eğitim ve araştırma hastanesinde personelin yemek hizmetleri ile ilgili düşünce ve değerlendirmelerini belirlemektir. Yemek hizmetlerinin hem tüm hastane personeli hem de hasta ve refakatçılarını etkilemesi açısından, bu tür bir araştırmanın kurumsal kalite, verimlilik ve etkililiğin geliştirilmesinde hastane yönetimlerine gerekli verileri sağlayacağı ve kararlarında destekleyici olacağı

söylenbilir. Yine hastane yönetimleri elde edilen verileri, hem etkili bir denetim hem de personeli memnun eden bir yemek hizmetleri sisteminin sağlıklı bir biçimde planlanmasında kullanabilirler. bir biçimde planlanmasında kullanabilirler.

#### **ARAŞTIRMA PROBLEMİ**

Yemek hizmetleri ile ilgili olarak hastane personelinin değerlendirmeleri personel gruplarına göre farklılık göstermekte midir? sorusu araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır.

Personelin veri toplama aracı olarak geliştirilen ankete verdikleri yanıtlar gerçek durumu yansıtmaktadır.

#### **ARAŞTIRMA YÖNTEM VE ARAÇLARI**

Araştırmada; anket yöntemi uygulanmıştır. Anket, Hacettepe Üniversitesi Beslenme ve Diyetetik Bölümünde çeşitli araştırmalarda kullanılan anketlerin incelenmesi, amaca uygun soruların seçilmesi ve uygulanacak hastanenin özelliklerine göre değişiklikler ve uyarlamalar yapılarak hazırlanmıştır. Anket, uygulanmadan önce uzmanların görüşleri alınarak ve örnek uygulama sırasında karşılaşılan sorunlar incelenerek son şekli verilmiştir. Ankette toplam 28 soru bulunmaktadır. Anket, örneklem kapsamındaki personele doğrudan dağıtılmış ve doğrudan toplanmıştır. Boş ve eksik yanıtlanmış anketler araştırma kapsamına alınmamıştır. Son aşamada veriler bilgisayar ortamına yüklenmiş ve verilerin analizinde SPSS 15,0 istatistik yazılımı kullanılmıştır. Personelin yaş, cinsiyet, görev ünvanı gibi nitelikleri açısından yemek hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri arasındaki farklılıklar ki-kare testi ile sınanmıştır. Ayrıca sürekli değişkenler arasındaki ilişkilerin gücünü ve yönünü belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Yine kesikli ve sürekli bağımsız değişkenlerin nitelikli belirtilen bağımlı değişkeni açıklama gücünü ortaya koyan çok değişkenli bir istatistiksel analiz yöntemi olan Lojistik Regresyon; yemeklerin başka kaynaklardan sağlanmasını ve yemeklerin tamamının tüketilip tüketilmemesini etkileyen değişkenleri belirlemek için uygulanmıştır.

#### **EVREN ÖRNEKLEM**

Araştırma evrenini, Sağlık Bakanlığına bağlı İstanbul'da bir eğitim ve araştırma hastanesi personeli oluşturmaktadır. Araştırma evreninden, personelin ünvanlarına göre tabakalı örnekleme yöntemine göre örneklem seçilmiştir. 2010 yılı ilk 3 ay içinde uygulama yapılmış ve bu dönemde 2 farklı taşeron şirketin hizmet verdiği belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan anketi eksiksiz cevaplayan personel sayısı 540 olarak hesaplanmış ve bu örneklem hacmi, toplam personelin % 28'ni oluşturmaktadır.

#### **ARAŞTIRMANIN BÜTÇESİ VE SINIRLILIĞI**

Araştırmada; anket araştırmacılar tarafından uygulanmıştır. Araştırma bulguları; araştırma yapılan hastane ile sınırlıdır, genellenemez.

#### **ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

Hastane personelinin görev ünvanı, çalışma statüsü, cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi ve kıdem düzeyine göre yemek hizmetlerinde; yemekhane alanının elverişliliği, kuyrukta bekleme süresi, başka kaynaklardan yemek sağlanması, yemek personelinin sayısal yeterliliği, yemek sunum biçimi, yemek takımlarının temizliği, yemekhane ortamının genel temizliği, yemek personelinin temizliği, yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliği, yemeklerin uyumluluğu, miktarı, ekmeğin kalitesi, yemeklerin tümüyle tüketilmesi değişkenleri yönünden değerlendirmeleri ile yemekler ve yemekhane ortamı ile ilgili yakınmaları belirlenmiştir.

Anketi yanıtlayan personelin özellikleri Tablo 1'de verilmiştir. Araştırmaya katılan hastane personelinin %7' nin şef, şef yardımcısı, başasistan ve uzman; %25'nin asistan ve pratisyen; %33'nün hemşire, ebe, sağlık memuru ve sağlık teknisyeni; %8'nin idari teknik personel; %10'nun bilgi işlem veri hazırlama; %11'nin özel güvenlik; %6'nın temizlik personeli; %51'nin kadrolu devlet memuru, %21'nin sözleşmeli ve %28'nin hizmet ihalesi ile istihdam edilen personel; %51'nin erkek, %49'nun kadın; %73'nün 35 yaşın altında; %56'nın evli; %44'nün bekar; %30'nun lise ve dengi okul; %37'nin önlisans ve lisans; %25'nin uzman veya lisans üstü eğitilmiş ve %85'nin kurumda bir yıldan fazla kıdemli olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 1:** Anketi Yanıtlayan Personelin Özellikleri (N:540)

<b>Ünvan Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N (N=540)</b>	<b>% (% 100)</b>
Şef, Şef Yrd., Başasistan, Uzman Personel	40	7,4
Asistan, Pratisyen	134	24,8
Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru, Sağlık Teknisyeni	180	33,3
İdari Teknik Personel	42	7,8
Bilgi İşlem Veri Hazırlama Personeli	52	9,6
Özel Güvenlik Personeli	60	11,1
Yardımcı Hizmetli, Temizlik Personeli	32	5,9
<b>Statü Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
Kadrolu Devlet Memuru	276	51,1
Sözleşmeli (4/B'li) Personel	112	20,7
Hizmet İhalesi İle İstihdam Edilen	152	28,1
<b>Cinsiyet Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
Erkek	273	50,6
Kadın	267	49,4
<b>Yaş Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
19-24	60	11,1
25-29	222	41,1
30-34	114	21,1
35-39	52	9,6
40-44	30	5,6
45 ve üstü	62	11,5
<b>Medeni Durum Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
Evli	304	56,3
Bekar	236	43,7
<b>Eğitim Öğretim Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
İlköğretim	42	7,8
Lise ve Dengi Okul	161	29,8
Önlisans ve Lisans	202	37,4
Tıpta uzmanlık eğitimi dahil lisans üstü ve doktora	135	25,0
<b>Kurum Kıdem Dağılımı (TOPLAM)</b>	<b>N=540</b>	<b>% 100</b>
1 yıldan az	82	15,2
1-5 yıl	260	48,2
6-10 yıl	102	18,9
11-15 yıl	26	4,8
16-20 yıl	36	6,7
21 yıl ve üstü	34	6,3

### Yemekhane Alanının Yeterliliği

Personelin yemek hizmetlerinden yararlanmasını sağlayan yemekhane alanının yetersiz olması; personelin uzun süre kuyrukta beklemesine, kalabalık ve sıkışık ortamda yemek yemesine neden olmaktadır. Yemekhane alanını; personelin %4'nün oldukça yeterli, %14'nün yeterli, %47'nin yetersiz, %35'nin oldukça yetersiz olarak değerlendirdiği bulunmuştur. Personelin %82'si yemekhane alanını yetersiz ve oldukça yetersiz olarak değerlendirmektedir.

### Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:

Personelin görev ünvanlarına göre yemekhane alanının yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:133.29$ ,  $SD:18$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle doktorlar ile idari ve teknik personel grubunun diğer gruplara göre bu konuda daha olumsuz düşündüğü söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0,251^{**}$   $p=0,00$ ). Personelin çalışma statüsüne göre yemekhane alanının yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:99.67$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle taşeron şirket personel grubunun kadrolu ve sözleşmeli (4/B) gruplarına göre bu konuda daha olumsuz düşündüğü söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= -0,282^{**}$   $p=0,000$ ). Personelin cinsiyetlerine ( $X^2:29.72$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.01$ ), yaşlarına( $X^2:47.72$ ,

SD:15,  $P<0.01$ ) ve kıdemlerine( $X_2:37.06$ , SD:15,  $P>0.01$ ) göre yemekhane alanının yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin medeni durumlarına göre yemekhane alanının yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X_2:2.78$ , SD:3,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre yemekhane alanının yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:82.24$ , SD:9,  $P<0.01$ ). Personelin eğitim düzeyi yükseldikçe olumsuz değerlendirmelerinin oransal olarak arttığı görülmektedir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0.256^{**}$   $p=0.000$ ).

#### **Yemekhanedeki Masa Sandalye Yerleştirmesinin Elverişliliği**

Araştırmada, yemekhane masa sandalye yerleştirmesini; personelin %3'nün çok elverişli, %28'nin elverişli, %40'nin elverişsiz, %29'nun çok elverişsiz olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %69'u yemekhanedeki masa sandalye yerleştirmesini elverişsiz ve çok elverişsiz olarak değerlendirmektedir.

#### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemekhane masa sandalye yerleştirmesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:122.81$ , SD:18,  $P<0.01$ ). Özellikle asistan ve pratisyen personel grubunun diğer gruplara göre bu konuda daha olumsuz düşündüğü söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0.260^{**}$   $p=0.000$ ). Personelin çalışma statüsüne göre yemekhane masa sandalye yerleştirmesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:104.45$ , SD:6,  $P<0.01$ ). Özellikle kadrolu personel grubunun diğer gruplara göre bu konuda daha olumsuz düşündüğü söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0.296^{**}$   $p=0.000$ ). Personelin cinsiyetlerine ( $X_2:23.99$ , SD:3,  $P<0.01$ ), yaşlarına ( $X_2:64..80$ , SD:15,  $P<0.01$ ) ve kıdemlerine( $X_2:32.10$ , SD:15,  $P<0.01$ ) yemekhane masa sandalye yerleştirmesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin medeni durumlarına göre yemekhane masa sandalye yerleştirmesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X_2:9.13$ , SD:3,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre yemekhane masa sandalye yerleştirmesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:76.61$ , SD:9,  $P<0.01$ ). Personelin eğitim düzeyi yükseldikçe olumsuz değerlendirmelerinin oransal olarak arttığı görülmektedir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0.201^{**}$   $p=0.000$ ).

#### **Yemekhanede Kuyrukta Bekleme Süresi**

Kuyrukta bekleme süresinin, hizmet veren personel sayısı, fiziksel alanın yeterliliği ve hizmet sunum kanal sayısına bağlı olduğu bilinmektedir. Bu sürenin uzun olması, personel memnuniyetsizliğine ve başka yerlerden yemek teminine yol açabilmektedir. Araştırmada, kuyrukta bekleme süresi açısından; personelin %37'nin 5 dakikadan az, %40'nin 5-10 dakika, %16'nın 11-15 dakika, %7'nin 15 dakikadan fazla kuyrukta beklediği görülmektedir. Personelin %63'ü yemekhanede 5 dakikadan fazla sürede hizmete ulaşabilmektedir.

#### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X_2:30.0$ , SD:18,  $P>0.01$ ), statüsüne( $X_2:14.33$ , SD:6,  $P>0.01$ ), cinsiyetlerine( $X_2:3.27$ , SD:3,  $P>0.01$ ), medeni durumlarına( $X_2:4.21$ , SD:3,  $P>0.01$ ), eğitimlerine ( $X_2:16.01$ , SD:9,  $P>0.01$ ) göre kuyrukta bekleme süresi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Personelin yaşlarına ( $X_2:32.70$ , SD:15,  $P<0.01$ ) ve kurumdaki kıdemlerine ( $X_2:38.91$ , SD:15,  $P<0.01$ ) göre kuyrukta bekleme süresi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

#### **Hastane Dışı Yerlerden Yemek Sağlama**

Araştırmada; personelin %6'nın her zaman, %3'nün sık sık, %42'nin arada sırada başka kaynaklardan yemek sağlamaya yöneldikleri, buna karşın %17'nin ise hiç bir zaman bu tür davranış sergilemedikleri görülmektedir. Personelin %42'si genellikle başka kaynaklardan yemek temin etmektedirler.

#### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X_2:56.93$ , SD:18,  $P<0.01$ ), cinsiyetlerine ( $X_2:13.27$ , SD:3,  $P<0.01$ ) ve kıdemlerine ( $X_2:29.70$ , SD:15,  $P<0.01$ ) hastane dışı yerlerden yemek sağlama ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin çalışma statüsüne göre hastane dışı yerlerden yemek sağlama ile ilgili değerlendirmeleri arasında

istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:33.04$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle taşeron şirket personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla başka kaynaklardan yemek teminine yöneldikleri görülmektedir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0,127^{**}$   $p=0,003$ ). Personelin yaşlarına göre hastane dışı yerlerden yemek sağlama ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:28.26$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle 35-39 yaş personel gruplarının diğer gruplara göre daha fazla başka kaynaklardan yemek teminine yöneldikleri görülmektedir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,098^*$   $p=0,023$ ). Personelin medeni durumlarına göre hastane dışı yerlerden yemek sağlama ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:11.15$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle bekar personel gruplarının evlilere göre daha fazla başka kaynaklardan yemek teminine yöneldikleri söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,130^{**}$   $p=0,002$ ). Personelin eğitimlerine göre hastane dışı yerlerden yemek sağlama ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:18.38$ ,  $SD:9$ ,  $P<0.05$ ). Özellikle lise ve dengi ile uzman personelin diğer gruplara göre daha fazla başka kaynaklardan yemek teminine yöneldikleri görülmektedir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0,085^*$   $p=0,047$ ). Yemek hizmetleri ile ilgili şikayet ile hastane dışı yerlerden yemek sağlama değişkenleri arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $R=0,163^{**}$   $p=0,000$ ).

### **Yemekhane Personelinin Sayısal Yeterliliği**

Yeterli sayıda nitelikli personelin bulunması, hizmetin daha hızlı ve daha memnun edici biçimde personele sunulmasını kolaylaştırabilir. Personel sayısının yeterliliğini; personelin %5'nin çok yeterli, %58'nin yeterli, %34'nün yetersiz ve %3'nün ise çok yetersiz olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %37'si yemek personelinin yetersiz ve çok yetersiz olarak değerlendirmektedir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X^2:39.73$ ,  $SD:18$ ,  $P<0.01$ ), çalışma statüsüne ( $X^2:50.22$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ), cinsiyetlerine ( $X^2:10.59$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.05$ ), yaşlarına ( $X^2:33.87$ ,  $SD:15$  ve kıdemlerine ( $X^2:38.99$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ) göre yemek personelinin sayısal yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin medeni durumlarına göre yemek personelinin sayısal yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X^2:3.26$ ,  $SD:3$ ,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre yemek personelinin sayısal yeterliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:58.28$ ,  $SD:9$ ,  $P<0.05$ ). Özellikle uzman personelin diğer gruplara göre yemek personelinin sayısını daha yetersiz olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,139^{**}$   $p=0,001$ ).

### **Hizmet Sunum Biçimi**

Hastanelerde çeşitli yemek sunum sistemleri uygulanmaktadır. Tabldot türü sistem en yaygındır. Bunun dışında, yemeklerin doğrudan garsonlar tarafından belirli personel gruplarına sunulması uygulaması da söz konusudur. Araştırma kapsamına alınan hastanede şef ve şef yardımcılarının servisini garsonlar yürütürken, diğer personele tabldot usulü uygulanmaktadır. Araştırmada, hizmet sunum biçimini; personelin %5'nin çok memnunum, %42'nin memnunum, %39'nun memnun değilim ve %14'nün ise hiç memnun değilim olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %53'nün hizmet sunum biçiminden memnun olmadığı görülmektedir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X^2:49.22$ ,  $SD:18$ ,  $P<0.01$ ), çalışma statüsüne ( $X^2:25.95$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ), yaşlarına ( $X^2:45.99$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ) kurumdaki kıdemlerine ( $X^2:29.28$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.05$ ) göre hizmet sunum biçimi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi ile bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur.

Personelin cinsiyetlerine göre hizmet sunum biçimi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:22.52$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle kadın personel grubunun erkek personel grubuna göre hizmet sunum biçiminden daha fazla memnun olmadıkları söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,085^*$   $p=0,049$ ). Personelin medeni durumlarına göre hizmet sunum biçimi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X^2:6.47$ ,  $SD:3$ ,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre hizmet sunum biçimi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:33.18$ ,  $SD:9$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle uzman personelin diğer

gruplara göre hizmet sunum biçiminden daha fazla memnun olmadıkları söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= 0,150^{**}$   $p=0,000$ ).

### **Yemek Takımlarının Temizliği**

Yemek takımlarının temizliği; personelin ve hastaların sağlığı ve memnuniyeti açısından önem taşımaktadır. Yiyecek maddeleri, taşıma kapları, hizmet bankoları ve donanımın mikroplu olması durumunda bulaşıcı hastalıklara neden olabilir ve tüm personel ile hastalara yayılabilir. Araştırmada, yemek takımlarının temizliğini; personelin %5'nin çok temiz, %50'nin temiz, %38'nin yeterince temiz değil ve %7'nin ise kirli olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %45'nin yemek takımlarının temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X_2:39.39$ ,  $SD:18$ ,  $P<0.01$ ), çalışma statüsüne ( $X_2:41.97$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ), cinsiyetlerine ( $X_2:10.56$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.05$ ) göre yemek takımlarının temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin yaşlarına göre yemek takımlarının temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:57.31$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle 35-39 ile 40-44 yaş personel gruplarının diğer gruplara göre daha fazla yemek takımlarının temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= 0,094^{**}$   $p=0,030$ ). Personelin medeni durumlarına göre yemek takımlarının temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X_2:1.13$ ,  $SD:3$ ,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre yemek takımlarının temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:34.43$ ,  $SD:9$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle uzman personelin diğer gruplara göre daha fazla yemek takımlarının temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= 0,110^{**}$   $p=0,010$ ). Personelin kurumdaki kıdemlerine göre yemek takımlarının temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:40.97$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle 11-15 ile 16-20 yıl kıdemi olan personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemek takımlarının temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,113^{**}$   $p=0,009$ ).

### **Yemekhanenin Genel Temizliği**

Araştırmada, yemekhanenin genel temizliğini; personelin %6'nın çok temiz, %50'nin temiz, %40'nin yeterince temiz değil ve %4'nün ise kirli olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %44'ü yemekhanenin genel temizliği yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirmektedir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemekhanenin genel temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:66.92$ ,  $SD:18$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle idari-teknik personel grubunun diğer gruplara göre yemekhanenin genel temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= -0,126^{**}$   $p=0,003$ ). Personelin çalışma statüsüne göre yemekhanenin genel temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:32.33$ ,  $SD:6$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle kadrolu personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemekhanenin genel temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= -0,085^*$   $p=0,048$ ). Personelin cinsiyetlerine ( $X_2:9.46$ ,  $SD:3$ ,  $P<0.05$ ), yaşlarına ( $X_2:41.71$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.01$ ), kıdemlerine ( $X_2:26.52$ ,  $SD:15$ ,  $P<0.05$ ) göre yemekhanenin genel temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin medeni durumlarına göre yemekhanenin genel temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $X_2:7.53$ ,  $SD:3$ ,  $P>0.01$ ). Personelin eğitimlerine göre yemekhanenin genel temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X_2:39.64$ ,  $SD:9$ ,  $P<0.01$ ). Özellikle uzman personelin diğer gruplara göre daha fazla yemekhanenin genel temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R= 0,155^{**}$   $p=0,000$ ).

**Yemekhane Personelinin Temizliği**

Araştırmada, yemekhane personelinin temizliğini; personelin %6'nın çok temiz-uyumlu, %56'nın temiz-uyumlu, %33'nün yeterince temiz değil-uyumsuz ve %4'nün ise kirli olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Hastane personelinin %37'si yemekhane personelinin temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir.

**Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına(X2:57.38, SD:18, P<0.01) ve yaşlarına(X2:35.69, SD:15, P<0.01) göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin çalışma statüsüne göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:20.88, SD:6, P<0.01). Özellikle kadrolu personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemekhane personelinin temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= -0,093\*\* p=0,032). Personelin cinsiyetlerine göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:14.31, SD:3, P<0.01). Özellikle kadın personel grubunun erkek personel grubuna göre daha fazla yemekhane personelinin temizliği yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,118\*\* p=0,006). Personelin medeni durumlarına göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır (X2:4.45, SD:3, P>0.01). Personelin eğitimlerine göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:41.56, SD:9, P<0.01). Özellikle uzman personelin diğer gruplara göre daha fazla yemekhane personelinin temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,098\* p=0,022). Personelin kurumdaki kıdemlerine göre yemekhane personelinin temizliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:40.37, SD:15, P<0.01). Özellikle 11-15 ile 16-20 yıl kıdemi olan personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemekhane personelinin temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,085\* p=0,022).

**Yemekhane Personelinin Servisteki Tutumu**

Araştırmada, yemekhane personelinin servisteki tutumunu; personelin %42'nin iyi, %39'nun orta, %15'nin yetersiz ve %4'nün ise kötü olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %81'i yemekhane personelinin servisteki tutumunu iyi ve orta olarak değerlendirmektedir.

**Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemekhane personelinin servisteki tutumu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:51.77, SD:18, P<0.01). Genel olarak personel gruplarının yemekhane personelinin tutumunu beğendiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,124\*\* p=0,004). Personelin cinsiyetlerine göre yemekhane personelinin servisteki tutumu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:18.42, SD:3, P<0.01). Özellikle erkek personel grubunun kadın personel grubuna göre daha fazla yemekhane personelinin tutumunu iyi ve orta olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,179\*\* p=0,000). Personelin yaşlarına göre yemekhane personelinin servisteki tutumu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X2:48.56, SD:15, P<0.01). Ancak korelasyon analizi ile bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur. Personelin çalışma statüsüne(X2:6.87, SD:6, P>0.01), medeni durumlarına(X2:9.08, SD:3, P>0.01), eğitimlerine(X2:18.03, SD:9, P>0.01) ve kıdemlerine(X2:27.57, SD:15, P>0.01) göre yemekhane personelinin servisteki tutumu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

**Yemeklerin Dengeli Beslenme Açısından Elverişliliği**

En genel anlamıyla dengeli beslenme, personelin bedensel yapısı ve harcadığı enerji açısından gereksinim duyduğu besinleri uygun nitelik ve nicelikte elde edebilmesidir. Araştırmada, yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliğini; personelin %6'nın çok uygun, %38'nin uygun, %41'nin uygun değil ve %16'nın ise hiç uygun değil olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %57'si yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliğini uygun değil ve hiç uygun değil olarak değerlendirmektedir.



**Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:56.04, SD:18, P<0.01). Özellikle idari-teknik, bilgi işlem ve özel güvenlik personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliğini uygun değil olarak değerlendirdiği söylenebilir. Bu bulgu, görev ünvanı farklı kişilerin yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliğini farklı biçimde beğlendirdiklerini ortaya koymaktadır. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R=0,137\*\* p=0,001). Personelin çalışma statüsüne göre yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:25.38, SD:6, P<0.01). Özellikle taşeron şirket personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliğini uygun değil olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,131\*\* p=0,002). Personelin cinsiyetlerine göre yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır (X<sup>2</sup>:4.01, SD:3, P>0.01). Personelin yaşlarına(X<sup>2</sup>:36.31, SD:15, P<0.01), medeni durumlarına(X<sup>2</sup>:10.28, SD:3, P<0.05), eğitimlerine (X<sup>2</sup>:23.04, SD:9, P<0.01) ve kıdemlerine (X<sup>2</sup>:28.50, SD:15, P<0.05) göre yemeklerin dengeli beslenme açısından elverişliliği ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

**Yemeklerin Uyumluluğu**

Yemekler arası uyumluluk, dengeli beslenme ile ilgili olup, yemeklerin içerdikleri besin öğelerinin insan bedenine ve sağlığına en fazla yararı sağlayacak biçimde bir araya getirilmesini içerir. Yemekler arası uyumluluk menü planlamasıyla sağlanmaya çalışılır (7). Araştırmada, yemeklerin uyumluluğunu; personelin %6'nın çok uyumlu, %34'nün uyumlu, %47'nin uyumlu değil ve %12'nin ise hiç uyumlu değil olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin önemli oranı (%60) yemeklerin uyumlu olmadığını belirtmektedir.

**Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemeklerin uyumluluğu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:74.23, SD:18, P<0.01). Özellikle bilgi işlem ve özel güvenlik personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemekleri uyumsuz olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,192\*\* p=0,000). Personelin çalışma statüsüne göre yemeklerin uyumluluğu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:37.83, SD:6, P<0.01). Özellikle taşeron şirket personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemekleri uyumsuz olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R=0,196\*\* p=0,000). Personelin cinsiyetlerine (X<sup>2</sup>:5.36, SD:3, P>0.01) ve yaşlarına (X<sup>2</sup>:19.47, SD:15, P>0.01) göre yemeklerin uyumluluğu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Personelin medeni durumlarına göre yemeklerin uyumluluğu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:13.59, SD:3, P<0.01). Özellikle bekar personel gruplarının diğer gruplara göre daha fazla yemekleri uyumsuz olarak değerlendirdiği söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R= 0,109\* p=0,011). Personelin eğitimlerine(X<sup>2</sup>:31.86, SD:9, P<0.01) ve kıdemlerine (X<sup>2</sup>:19.91, SD:15, P<0.05) göre yemeklerin uyumluluğu ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

**Yemeklerin Miktarı**

Personelin yeterli ölçüde beslenebilmesi için uygun miktarda yemek yemesi gereklidir. Yeterli miktarda yemek sunulması, personelin başka yerlerden yemek sağlamaya yönelmesini önleyecek ve memnun olmasına neden olacaktır. Araştırmada, yemeklerin miktarını; personelin %16'sı fazlasıyla karşılamakta, %47'si karşılamakta, %29'u karşılamamakta ve %8'i ise hiç karşılamamakta şeklinde değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %37'si yemeklerin miktarını yetersiz bulmaktadır.

**Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre yemeklerin miktarı ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:41.51, SD:18, P<0.01). Özellikle temizlik personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemeklerin miktarını yetersiz bulduğu söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur (R=0,116\*\* p=0,007). Personelin çalışma statüsüne göre yemeklerin miktarı ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır (X<sup>2</sup>:16.11, SD:6, P<0.05).

Özellikle sözleşmeli ve taşeron şirket personel grubunun kadrolu personel grubuna göre daha fazla yemeklerin miktarını yetersiz bulduğu söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,118^{**}$   $p=0,006$ ). Personelin cinsiyetlerine ( $X^2:1,08$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ), yaşlarına ( $X^2:19,99$ ,  $SD:15$ ,  $P>0,01$ ), medeni durumlarına ( $X^2:3,12$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ) göre yemeklerin miktarı ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Personelin eğitimlerine göre yemeklerin miktarı ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:33,71$ ,  $SD:9$ ,  $P<0,01$ ). Özellikle ilköğretim ile lise ve dengi personelin diğer gruplara göre daha fazla yemeklerin miktarını yetersiz bulduğu söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın negatif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=-0,097^*$   $p=0,025$ ). Personelin kurumdaki kıdemlerine göre yemeklerin miktarı ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:33,79$ ,  $SD:15$ ,  $P<0,01$ ). Özellikle 11-15 ile 16-20 yıl kıdemi olan personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla yemeklerin miktarını yetersiz bulduğu söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,106^*$   $p=0,014$ ). Yemek hizmetleri ile ilgili şikayet ile yemeklerin miktarı değişkenleri arasında negatif yönde, anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $R=-0,190^{**}$   $p=0,000$ ).

### **Ekmeğin Kalitesi**

Araştırmada, ekmeğin kalitesini; personelin %13'nün çok kaliteli, %57'nin kaliteli, %26'nın kalitesiz ve %5'nin ise çok kalitesiz olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin %69'u ekmeği kaliteli ve çok kaliteli olarak değerlendirmektedir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına ( $X^2:61,51$ ,  $SD:18$ ,  $P<0,01$ ) ve kıdemlerine ( $X^2:38,81$ ,  $SD:15$ ,  $P<0,01$ ) göre ekmeğin kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin çalışma statüsüne ( $X^2:13,16$ ,  $SD:6$ ,  $P>0,01$ ), cinsiyetlerine ( $X^2:2,96$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ), yaşlarına ( $X^2:19,90$ ,  $SD:15$ ,  $P>0,01$ ), medeni durumlarına ( $X^2:8,28$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ), eğitimlerine ( $X^2:10,38$ ,  $SD:9$ ,  $P>0,01$ ) göre ekmeğin kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

### **Ekmeğin Hijyenik Açıdan Sunuluş Şekli**

Araştırmada, ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şeklini; personelin %38'nin çok uygun, %47'nin uygun, %11'nin uygun değil ve %4'nün ise hiç uygun değil olarak değerlendirdikleri belirlenmiştir. Personelin önemli oranı (%85) ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şeklini uygun ve çok uygun olarak değerlendirmektedir.

### **Personelin nitelikleri açısından yapılan karşılaştırmada ise şu sonuçlar elde edilmiştir:**

Personelin görev ünvanlarına göre ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şekli ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $X^2:34,22$ ,  $SD:18$ ,  $P<0,05$ ). Özellikle idari teknik personel grubunun diğer gruplara göre daha fazla ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şeklini uygun bulmadığı söylenebilir. Korelasyon analizi ile bu farkın pozitif yönde, anlamlı olduğu bulunmuştur ( $R=0,123^{**}$   $p=0,004$ ). Personelin çalışma statüsüne ( $X^2:17,66$ ,  $SD:6$ ,  $P<0,01$ ), yaşlarına ( $X^2:49,22$ ,  $SD:15$ ,  $P<0,01$ ), kıdemlerine ( $X^2:44,05$ ,  $SD:15$ ,  $P<0,01$ ) göre ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şekli ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan bir fark bulunmakta, ancak korelasyon analizi bulunan farkların anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Personelin cinsiyetlerine ( $X^2:6,68$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ), medeni durumlarına ( $X^2:0,35$ ,  $SD:3$ ,  $P>0,01$ ) ve eğitimlerine ( $X^2:12,70$ ,  $SD:9$ ,  $P>0,01$ ) göre ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şekli ile ilgili değerlendirmeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

### **Yemekhane ile İlgili Yakınmalar**

Yemekhanenin fiziksel yapısı ile ilgili olarak personelin sırasıyla; yemekhanenin kalabalık olmasından %83'ü, havasız olmasından %41'i, yeterince temiz olmamasından %20'si ve aydınlanma yetersizliğinden %19'u yakındığı belirlenmiştir. Yemekhanenin fiziksel yapısı ile ilgili herhangi bir yakınma yok diyen personel oranı ise %7' dir.

### **Yemeklerin Hazırlanış ve Lezzeti ile İlgili Yakınmalar**

Yemeklerin hazırlanış ve lezzeti ile ilgili olarak personelin %71'nin yakınması olduğu bulunmuştur. Yemeklerle ilgili personelin en önemli yakınması %54'ü yemeklerin çok yağlı olmasındandır. Sırasıyla yeterince pişmemiş olmasından %38'i, ısısının uygun olmamasından %37'si, kokusunun güzel olmamasından %32'si, içinden yabancı

madde çıkabilmesinden %23'ü, yemeklerin çok sulu olmasından %15'i ve temiz olmamasından %9'u gibi diğer yakınmaları yer almaktadır.

### **Başka Yerlerden Yemek Sağlama**

Başka yerlerden yemek sağlama ile yemekhanenin havasızlığı, aydınlanması, kuyrukta bekleme süresi, yemek personelinin yetersizliği, yemeklerin sunuluş şekli, kapların –yemekhanenin ve personelin temizliği, tutumu, yemeklerin dengeli beslenme açısından uygunluğu, yemeklerin uyumu, miktarı, yemeklerin hazırlanışı ve lezzeti konusundaki şikayetlerin sayısı, ekmeğin kalitesi ve hijyeni, yaş, statü, medeni durum ve yemeklerin tüketimi ile ilgili değişkenler arasında önemli derecede ilişki ve etkileşim vardır. Araştırma bulgularına göre; yemek hizmetleri ile ilgili olumsuzluklar arttıkça, başka yerlerden yemek sağlama davranışına yönelme artar, azaldıkça başka yerlerden yemek sağlama davranışına yönelme azalır, diyebiliriz. Lojistik regresyon çözümlemesi sonucunda başka yerlerden yemek sağlama ile yemekhanenin genişliği, masa sandalye yerleşimi, kalabalıklığı, yemek personelinin yetersizliği, yemeklerin sunuluş şekli, yemeklerin dengeli beslenme açısından uygunluğu, uyumu, miktarı, yemeklerin kokusu, medeni durum, eğitim ve yemeklerin tüketimi ile ilgili değişkenler arasında diğerlerine göre güçlü bir ilişki vardır.

### **Yemeklerin Tüketilmesi**

Hastane personelinin %59'u gibi büyük çoğunluğunun verilen yemeklerin tümünü tüketmediği görülmektedir. Yemeklerin tüketimi ile yemekhanenin genişliği, masa sandalye yerleşimi, kuyrukta bekleme süresi, yemek personelinin sayısı, yemeklerin sunuluş şekli, kapların –yemekhanenin ve personelin temizliği, tutumu, yemeklerin dengeli beslenme açısından uygunluğu, uyumu, miktarı, yemeklerin hazırlanışı ve lezzeti konusundaki şikayetlerin sayısı, ekmeğin kalitesi, ve hijyeni, ünvan, statü ve cinsiyet ile ilgili değişkenler arasında önemli derecede ilişki ve etkileşim vardır. Araştırma bulgularına göre; yemek hizmetleri ile ilgili olumsuzluklar arttıkça, yemeklerin tüketimi azalır, olumsuzluklar azaldıkça yemeklerin tüketimi artar, diyebiliriz. Yemeklerin tüketilmesini etkileyen en önemli değişkenler, lojistik regresyon çözümlemesi ile saptanmaya çalışılmış ve yemekhanenin masa sandalye yerleşimi, başka yerlerden yemek temini, yemeklerin dengeli beslenme açısından uygunluğu, yemeklerin ısı, temizliği, ünvan ve cinsiyet değişkenlerinin etkili olduğu görülmektedir.

## **SONUÇLAR ve TARTIŞMA**

Araştırmada hastane personelinin %82'si hastane yemekhanelerinin fiziksel büyüklüğünü yetersiz, %69'u yemekhanelerdeki masa sandalye yerleştirmesini elverişsiz olarak değerlendirmektedir. Yine personelin %63'ü yemekhane kuyrukta bekleme süresini 5 dakikadan fazla olarak değerlendirmektedir. Yemekhane ve yemek hizmetlerindeki olumsuzluklar nedeniyle hastane personelinin %42'si genellikle başka kaynaklardan yemek sağlamaya yönelmektedir. Personelin %37'si yemekhane personelinin sayısını yetersiz olarak değerlendirmekte ve %53'ü hastane yemekhanelerindeki hizmet sunum biçiminden memnun olmadığını belirtmektedir. Personelin %45'i yemekhanelerdeki yemek takımlarının temizliğini, %44'si yemekhanelerin genel temizliğini ve %37'si yemekhane personelinin temizliğini yeterince temiz değil ve kirli olarak değerlendirmektedir. Epidemiyolojik denetimler, yiyeceğe bağlı hastalıkların yayılmasında sürekli bir artış olduğunu göstermektedir. Üstelik hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde kolera, salmonella, bağırsak enfeksiyonları, hepatit A ve diğer hastalıklar büyük zarar vermektedir. Hatta sanayileşmiş ülkelerde yıllık olarak nüfusun %10'u bu hastalıklardan acı çekmektedir (8). Bu nedenle yiyeceğe bağlı hastalıklardan korunmak ve daha sağlıklı yiyecek için aynı zamanda yemek takımları, yemekhane ve yemek personeli son derece temiz olmalıdır.

Hastane personelinin %81'si yemekhane personelinin servisteki tutumunu orta ve iyi olarak değerlendirmekte ve %57'si yemeklerin dengeli beslenme için uygun olmadığını belirtmektedir. Sağlıklı yaşamın temel kavramı beslenme, temel kuralı ise yeterli ve dengeli beslenmedir (9). Yetersiz ve dengesiz beslenme vücut direncini azaltarak enfeksiyonlara zemin hazırlamakta, hastalığın ağır seyretmesine ve öldürücü komplikasyonların gelişmesine neden olmaktadır (10). Personelin değerlendirmeleri incelenmeli ve gerekli önlemler alınmalıdır.

Personelin %60'ı yemeklerin uyumlu olmadığını ve %37'si yemeklerin miktarının yetersiz olduğunu belirtmektedir. Personelin yemeklerin miktarı ile ilgili olarak büyük ölçüde (%63) hoşnut olduğu görülmektedir. Yine personelin %69'u ekmeğin kaliteli olduğunu ve %85'i ekmeğin hijyenik açıdan sunuluş şeklini uygun olarak değerlendirmektedir. Hastane personelinin %83'ü yemekhanenin kalabalık ve gürültüsünden, %41'i havasız olmasından, %20'si yeterince temiz olmadığından ve %19'u aydınlatma yetersizliğinden yakınmaktadır.

Yemekhanenin fiziksel alanı ile ilgili olarak personelin %93'ü yakınması olduğunu, %7'si ise herhangi bir yakınması olmadığını belirtmektedir. Hastanede yapılan bir araştırmada da personelin en önemli yakınmasının yemekhanenin kalabalık ve gürültülü olmasından olduğu belirlenmiştir (6).

Yemeklerin hazırlanış ve lezzeti ile ilgili olarak personelin %71'i yakınması olduğunu, %29'u ise herhangi bir yakınması olmadığını belirtmektedir. Yemeklerle ilgili personelin en önemli yakınması yemeklerin çok yağlı olmasından (%54) dir. Sırasıyla yeterince pişmemiş olmasından (%38), ısısının uygun olmamasından (%37), kokusunun güzel olmamasından (%32), içinden yabancı madde çıkmasından (%23), yemeklerin çok sulu olmasından (%15) ve temiz olmamasından (%9) gibi diğer yakınmaları yer almaktadır. Yine hastanede yapılan bir araştırmada da personelin yemeklerin hazırlanış ve lezzeti ile ilgili en önemli yakınmanın yemeklerin çok yağlı olmasından olduğu bulunmuştur (6). Araştırmalar yemek tercihi ve görünüşünün yemeklerin tüketiminde değişkenliğin %50'ni oluşturduğunu göstermektedir ve bu durum sadece yemeğin gerçek kalitesinin bir sonucu değildir. Ancak tüketici beklentileri ve yemek çeşitleri ile de ilgili olabilir. Duyusal özellikler, örneğin; görünüş, lezzet, dokusu ve ısı hastalar için yemek kalitesinin yargılandığı en önemli bulgulardır. Hartwell tarafından yemeğin ısı ve dokusu en önemli hasta tatmini göstergelerinden biri olarak bulunmuştur(3). Yapılan bir araştırmada yüksek okullardaki öğrencilerin yemek seçiminde de yemeğin tadı ve duyusal algılaması %96, yemeğin sağlık ve besinsel değeri %82, zamanı %66, maliyeti %63, popülerliği %40, reklamı ise %33 etkili bulunmuştur (11). Bu yüzden hastane yemek hizmetleri yöneticisinin amacı; besinsel kalitede, dengeli, lezzetli ve ısı uygun standart güvenli yemek hazırlamak, dağıtmak ve hizmet sunmak olmalıdır (3). Yapılan bir araştırmada (12); yağ oranı düşük beslenmenin okur yazar ve ilköğretim personelinde %36, ortaöğretimde %51 ve yüksek okul ile üniversite mezunlarında %78 oranında önemli olarak değerlendirilmiştir. Eğitim düzeyi yükseldikçe yağ oranı düşük beslenmenin daha önemli olduğu bulunmuştur.

Genellikle daha tatmadan kalitesinin düşük olduğu beklentisinden dolayı maalesef hastane yemek hizmetlerinde bir imaj problemi vardır (13). Bu nedenle daha fazla özen gerektirir ve hastane yemek hizmetlerinde hem hastaların hem de hastane personelinin algılamaları gözönüne alınmalıdır. Hastane personelinin büyük çoğunluğunun (%59) verilen yemeklerin tümünü tüketmediği görülmektedir.

### ÖNERİLER

Hastane yemek hizmetleri üst düzeyde bir politika, çerçeve, yönetim ve temsil gerektirmektedir. Bu hizmetler, mutfakta üretimden tüketime kadar misafirperverlik ve kaliteyi vurgulamış olmalıdır (13). Yemek hizmetleri; bireyin sağlık durumunu, performansını, büyüme ve gelişmesini ve hastalıklara direncini etkiler.

Araştırma yapılan hastanede deprem hasarlı olan yemek malzemeleri deposu, mutfak ve yemekhanenin yıkılmış olduğu, yemeğin başka bir yerde pişirilerek taşındığı, uygun bir malzeme deposu olmadığı ve yemekhane olarak da konferans salonu girişinin düzenlenerek kullanıldığı belirlenmiştir. Geçici olarak düzenlenen bu alanların yaklaşık 5 yıldır çözüm bulunamadan devam ettirilmeye çalışıldığı görülmektedir. Oysa ki toplu beslenme yapılan kuruluşlarda mutfak ve yemekhane planlaması, işlerin en az zaman, gayret ve maliyet ile yemek üretimi ve hizmetinin yürütülmesinde büyük önem taşır (14). Ayrıca mevcut yemekhane; hastane personelinin de belirttiği gibi yetersiz, kalabalık, gürültülü vb. bir şekildedir. Hastane personeli bu durumdan memnun olmadığı gibi hizmet etkililiği ve kalitesi de yeterince sağlanamamaktadır. Yemek hizmetleri hastane personelinin çalışma motivasyonu ve performansını da olumsuz yönde etkilemektedir. Bir an evvel yemek hizmetleri fiziksel alanına çözüm bulunmalıdır. Yemekhane alanının incelenerek yeniden düzenlenmesi, genişletilmesi gereklidir. Uygun bir yemekhane düzenlenirse; yemekhanenin kalabalıklığı, havasızlığı, aydınlatılması, kuyrukta bekleme süresi ile ilgili sorunlar giderilebilir.

Toplu yemek hizmeti veren hastaneler için doğru sayıda ve kalitede personel bulmak zordur. Özellikle komplike menülerde vasıflı personele ihtiyaç vardır. Yemek hizmetleri personel sayısı optimum düzeyde olmalıdır. Bu amaçla iş ölçümü yapılarak gerekli personel sayısı çok iyi belirlenmelidir. Bu konuda 1950 yılında John F. Tompson tarafından bir formül geliştirilmiştir (7, 15). Y; yemekhanede gerekli personel sayısını, X; bir ayda servis yapılan 1000 yemek (öğün) sayısını göstermek üzere, gerekli personel sayısı şu şekilde hesaplanabilir:  $Y = 2,99 + 0,82 X$  Cornell Üniversitesinden Prof. Broton, John F. Tompson tekniğini kullanarak hastaneler için;  $Y = 4,01 + 1,08 X$  formülünü geliştirmiştir. Bu teori ayda 204 saat çalışan tam zamanlı işçiler için geçerlidir (15). Böylece; personel sayısının yetersizliği sorunu da çözümlenmiş olur.

Yemek sunum biçimi, kurumsal olanaklar ve personelin nitelik ve beklentileri doğrultusunda yeniden tasarlanmalıdır.

Yemek takımlarının temizliğine gerekli özen gösterilmeli, takımların temizliğinde kullanılan teknoloji yenilenmelidir. Yemekler, iyi yıkanmamış takımlar kullanılarak servis edildiğinde, yemeklere kaplarda yerleşen mikroplar bulaşabilir ve bu tür servis iyi beslenme hizmetine aykırı düşer (16). Araştırma yapılan hastanede tabldot usulü; köpük tabaklarda yemek verildiği belirlenmiştir. Köpük tabaklarda özellikle sıcak yemeklerin sunumu, sağlık açısından uygun değildir. Hastane personelinin bu durumdan rahatsız olduğu belirlenmiştir. Bir an evvel uygun bir bulaşıkhaneye oluşturulup köpük tabaklarla yemek sunumundan vazgeçilmeli, porselen tabaklarla yemek sunulmalıdır. Ayrıca; tüm personele aynı koşullara sahip yemekhanelerde ve aynı özelliklerde yemek hizmeti verilmelidir. Böylece; yöneticilerle diğer personel arasındaki yakınlaşma ve işbirliği de önemli ölçüde sağlanmış olur. Yemekhane alanının temiz tutulması gereklidir. Bunun için gerekirse mimari sistem unsurlarında değişikliğe gidilerek, kolay temizlenebilen, kir, toz, yağ tutmayan zeminin oluşturulması, masa ve diğer araçların özenle temizliğinin yapılması yararlı olabilir. Yemekhane her servisten sonra yeterli derecede temizlenmeli ve arkasından mikroorganizmalara karşı dezenfekte edilmelidir (17). Besin, mutfak ve yemekhaneler ile burada kullanılan araç gereç ve personel hijyeni azami olarak sağlanmalıdır. Temizlik denetimi daha düzenli yapılmalıdır.

Personelin yemeklerin dengeli beslenme konusundaki yakınmaları incelenmeli, beslenme bilimi kuram ve ilkeleri ışığında değerlendirilmelidir.

Baysal'a göre, yeterli ve dengeli beslenmek için, her besin grubundan her öğünde alınmalıdır (18). Bu kapsamda temel besin öğelerinin yeterli miktarda tüketilmesi ve öğün planlaması konusunda diyetisyenler tarafından eğitim verilmeli ve diyetisyen ile eğitim verilen bireyler arasında etkili iletişim sağlanmalıdır. Yemek menüsü, personelin ve hastaların yemekle ilk temas noktası olup, çok önemlidir. Standardize edilmiş bir menü planlamasıyla yemekler arasında uyumluluk sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra mutfağın hastane dışında olmasından kaynaklanan menü kısıtlılığı hakkında bireyler bilgilendirilmelidir. Personelin yemeklerin hazırlanması, lezzeti ve sunum biçimi konusundaki yakınmaları dikkate alınarak süreç gözden geçirilmelidir. Taşımali sistem yemek hizmetlerinde, yemekte ısı ve lezzet kayıpları, yemeğin şeklinde taşıma esnasında bozulmalar olmaktadır. Bu sebepten birbirine yakın mutfak, bulaşıkhaneye ve yemekhane planlanmalı, konuyla ilgili aşçı ve diğer yemek personeli bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir.

Personelin yemek hizmetleri ile ilgili beklentileri ve yakınmaları anket, dilek kutusu, internet vb. yöntemlerle belirlenmeli ve bu doğrultuda yemeklerde ve yemekhanede gerekli değişiklikler yapılmalıdır. Böylece personelin başka kaynaklardan yemek temini de önlenir. Beslenme bilimi ilkelerine uygun olmayan beklenti ve yakınmalar konusunda personele eğitim verilmesi yararlı olabilir.

Yemek hizmetlerine yönetimin gerekli önemi vermesi, bu hizmetlerin personelin memnuniyet ve verimliliği üzerindeki etkisini algılaması gereklidir. Yöneticilerin, yemeklerin, kullanılan araçların ve ortamın kalitesi ile ilgili standartların belirlenmesi, etkin bir değerlendirme programını oluşturmaları gereklidir. Yemek hizmetlerinin etkili olması için danışmanlardan yararlanma yoluna gidilebilir. Bu amaçla beslenme konusuna ilgili bilim uzmanlarından yardım istenebilir.

Hastanelerde yemek hizmetlerini düzenleyen mevzuatın gözden geçirilmesi, bu konuda eğer varsa beslenme bölümü yöneticilerinin yakınmalarının dikkate alınması ve mevzuatın değişen günün koşullarına göre tekrar düzenlenmesi yemek hizmetlerinin etkiliği açısından yararlı olabilir.

Yemek hizmetlerinin malzeme dahil dışardan hizmet alımı şeklinde yapılmasında hastane yönetimi denetmen olarak görev almakta ve yemek personellerinin işlerini daha düzgün, titiz bir şekilde yapmasını, hizmet kalitesinin yükselmesini sağlamaktadır. Bu konuda son derece hassas olunmalıdır. Yemek hizmetlerinde mevzuata uygun şartnameler son derece titiz hazırlanmalı ve taşeron şirket seçiminde azami özen gösterilmelidir.

Mutfak ve yemekhanelerde havalandırma koşullarının düzenlenip, yemek personelinin daha sağlıklı bir ortamda çalışması ve yemek yiyenlerin de daha ferah bir ortamda yemek yemeleri sağlanmalıdır.

Araştırma sonuçlarına göre; hastane yönetimi, hastane bünyesine mutfak, bulaşikhane ve yemekhane yapımına öncelik vermeli, etkili bir denetim ile personeli memnun eden yemek hizmetleri sisteminin planlamasını gerçekleştirmelidir.

Araştırma yaygınlaştırılarak diğer hastanelerde de uygulanmalı ve hastane yemek hizmetlerinin daha verimli, etkili ve kaliteli sunulması sağlanmalıdır.

#### KAYNAKLAR

1. Baysal A., Beslenme, Hatiboğlu Yayınevi, 7.Baskı, 1997:9-18
2. The American Society for Hospital Personnel Administration Of The American Hospital Association (AHA), Printed in the United States of America, Minnesota, 1985: 536-574.
3. Edward J.S.A. and Hartwell H.J., Hospital Foodservice: A Comparative Analysis Of Systems and Introducing The Steamplicity Concept, The Worshipful Company of Cooks Research Centre, Bournemouth University, 2004:1-29.
4. Baysal A, Kutluay Merdol T., Toplu Beslenme Yapılan Kurumlar İçin Yemek Planlama Kuralları ve Yıllık Yemek Listeleri, Hatiboğlu Yayınevi, Ankara, 1994: 1.
5. Sağlık Bakanlığı, Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği (Y.T.K.İ.Y.), Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara, Resmi Gazete Tarih ve Sayısı: 20.02.2007 ve 26440, s:28,
6. Yanık A., Hastanelerde Beslenme Hizmetlerinin Organizasyonu ve Personelin Beslenme Hizmetlerini Değerlendirmesi İle İlgili Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1992, S:25-101.
7. Kutluay, T., Birer, S. Kurum Beslenmesi, Milli Eğitim Basımevi, Ankara, 1981: 16.
8. Kaferstein F. And Abdussalam M., Food Safety in the 21st Century, Policy and Practice, Bulletin of the World Health Organization, 77 (4) 1999:347-351
9. Özer E., Yeterli, Dengeli Beslenme ve Akdeniz Diyeti, Aktüel Tıp Dergisi, C:2, S:6, 1997: 333-338.
10. Baysal A. ve Diğerleri, Diyet El Kitabı, 3. Baskı, Hatiboğlu Basın Yayım, 1999:7-21
11. Soyer M.S., Ergin I. and Gursoy S.T., Effects of social determinants on food choice and skipping meals among Turkish adolescents, Asia Pac J Clin Nutr 2008;17 (2):208-215
12. Ulaş B. Ve Genç M.F., Malatya Asker Hastanesinde 2007 Yılında Görev Yapan Personelin Sağlıklı Beslenme Konusundaki Tutum ve Davranışları”, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Araştırma/Research Report, 17 (3) 2010: 187 – 193.
13. Hartwell H.J., Edwards J.S.A. and Symonds C., “Food service in hospital: development of a theoretical model for patient experience and satisfaction using one hospital in the UK NHS as a case study, The Worshipful Company of Cooks Research Centre, Bournemouth University, 2004:1-24).
14. Ünlü A, Mercanlıgil M, Başoğlu S. Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Yönetim ve Organizasyon, Hizmetçi Eğitim Semineri, Ankara, 1998:85
15. Dağ A., Yiyecek İçecek İşletmelerinde Standart Tarifeler Maliyet ve Hijyen Kontrolü, Ankara, 2006, s: 42.
16. Hobbs, B.C. and Roberts D. Food Poisoning and Food Hygiene, London: Edward Arnold Ltd. 1987, S: 138.
17. Shore D.T. and Jowitt R. Design and Operation of Food Plant, içinde, Arnold Fox (ed) Hygiene and Food Production, Churchill Livinstone, London, 1971:136-137
18. Baysal A., Genel Beslenme, Hatiboğlu Yayınevi, 12.Baskı, 2007:246