



## ÇALI AN PERSONEL BAKI AÇISIYLA HASTANE TEM ZL K H ZMETLER NDE Dİ KAYNAK KULLANIMININ DE ERLEND R LMES

*From the Health Care Providers' Perspective Evaluation of Outsourcing at the Hospital  
Domestic Services*

**Ali ARSLANO LU<sup>\*</sup> Gülfer BEKTA <sup>\*\*</sup> Vedat MOLO LU<sup>\*\*\*</sup> Arzu RBAN<sup>\*\*\*\*</sup>**

### ÖZET

Bu çalı mada, hastanede çalı an personelin, temizlik hizmetlerinin dı arıdan hizmet alımıyla sa lanması konusundaki memnuniyet düzeylerinin ara tırılması amaçlanmı tır. ç mü teri olarak denetimde bulunan bir hastanenin çalı anları (ö retim üyesi, doktor, hem ire, teknisyen, idari personel ve di erleri) ara tırmanın evrenini olu turmaktadır. Hastane yönetiminin izniyle, iki aylık bir dönemde ara tırmaya katılmayı kabul ederek, otuzbe sorudan olu anketleri eksiksiz olarak cevaplandırılan katılımcılara ait veriler çalı maya dahil edilmi tir. Temizlik firması ile imzalanan sözleşme yi okuyan personelden (%6), sadece %33'ü temizlik firmasının sözleşme ye uygun olarak çalı tı mı dü ünmektedir. Çalı an personelin hizmet sunumundan memnuniyeti %12 ile %82 arasında farklılık gösterirken; hastanenin genel temizli inden memnuniyet ise %39 ile %60 arasında de i mekte oldu u saptanmı tır. Bu çalı ma sonucunda görülmü tür ki; dı kaynaktan hizmet alımı konusunda hastane personelinin de detaylı olarak bilgilendirilmesi, bu hizmetin sunumunu yapacak olan çalı anların i tanımlarının herkes tarafından bilinmesini sa layacaktır. Bu da çalı anlarla ilgili görev dı ı beklentilerin olu maması ya da eksik hizmetlerin farkedilmesine olanak tanıyacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Dı kaynaklardan yararlanma, temizlik hizmetleri, mü teri memnuniyeti

### ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of health care providers' satisfaction (faculty member, doctor, nurse, technician, manager and others) related to the domestic services supplied with using of outsourcing. The population of study was composed of the health care providers being as internal clients are included in the study as inspectors of domestic service provider. After hospital executive's approval, healthcare providers who fully answered questionnaires during 2-months interval were included in the study. Only 6% of the participants read the construct and 33% of them believe that firm is fulfilled its duty. While satisfaction level of general domestic services ranges between 39-60%, general satisfaction level of personnel ranges between 12-82%. This study revealed that health care providers being informed elaborately about job description of these workers will lead to be known their duty. This way, expectation beyond their job description will not occur and unfilled duties will be recognized easily.

**Key words:** Using of outsourcing, hospital domestic service, client satisfaction

### Giri

Yönetim sistemlerinin bir bilim olmasıyla birlikte yönetimdeki yeni arayı lar sürerken; yöne- tim bilimi uzmanları da yönetim literatürüne yeni kavramlar ve teknikler ile katkıda bulunmaktadırlar (Öztürk, 1993). Bilgi ça ına girilen yıllardan sonra ve bilgiye ula manın kolayla tı ı günümüz- de; bilgilerin elde edilmesiyle birlikte insanlar ve yöneticiler bu bilgileri yönetimde kullanmaya ba lamı lardır (Kır ve Yılmaz, 2005; Devecan, 2005).

\* GATA Haydarpa a E itim Hastanesi, [aliarslanoglu18@gmail.com](mailto:aliarslanoglu18@gmail.com)

\*\*Yrd. Doç. Dr., Acıbadem Üniversitesi, [gulfer.bektas@acibadem.edu.tr](mailto:gulfer.bektas@acibadem.edu.tr)

\*\*\*GATA Haydarpa a E itim Hastanesi, [vedatmologlu@gmail.com](mailto:vedatmologlu@gmail.com)

\*\*\*\*Doç. Dr., Medipol Üniversitesi, [arzu.irban@medipol.com.tr](mailto:arzu.irban@medipol.com.tr)

Küresellemenin ortaya çıkması, kalite konusunda insanların bilinçlenmesi, rekabetin artması ile birlikte şirketler yeni yönetim teknikleri ile çalışanların performanslarını daha da arttırmaya çalışmaktadırlar (Çakırer, 2002; Dal ve Vural, 2005). Küresel pazarda rekabet edebilmek için, kaliteli ürünü uygun fiyatla müşteriye sunmak ihtiyacının sonucu olarak; etkili ve verimli çalışmaları ile maliyetleri düşürmek zorunluluğu ortaya çıkmıştır (T.C. Sayı tay Ba kanlı 1, 2007). Bu da pazarda ayakta kalmak için rekabet eden şirketlerin literatüre yeni giren yönetim yaklaşımlarını mevcut durumlarına uygun bir şekilde uygulamaya başlamalarına neden olmuştur. Değişim mühendisliği, toplam kalite yönetimi, küçülme, ebeke organizasyonlar, sanal organizasyonlar, temel yetenek, dış kaynak kullanımı, öğrenen organizasyon, takım çalışması ve güçlendirme gibi yeni yönetim teknikleri bunların başında yer almaktadır (Zenciroğlu, 2006 ve 2007).

Birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de artan rekabetle baş etmek için; sağlıklı işletmeleri kaliteli hizmet üretirken maliyetleri düşürmek ve sadece kendi temel yeteneklerine yoğunlaşarak gerekliliği ortaya çıkmıştır (Özyurt,1999; Yahşi ve Erdoğan, 2004). Temel yeteneklerin başında kalan temel hizmetleri bu konularda uzmanlaşarak işletmelere devrederek; temel yeteneklere odaklanarak, hem hizmetlerindeki kaliteyi artırıp, hem de maliyetleri düşürerek rekabette bir adım önde olabilmek için dış kaynaklardan yararlanma yönetim tekniğine sarılmıslardır.

Bu araştırma, Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA) Haydarpaşaa Etilim Hastanesi'nde çalışan personelin dış kaynak kullanımı ile sağlanan temizlik hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyini saptamak için yapılmıştır.

### **Gereke ve Yöntem**

Bu çalışmanın evreni GATA Haydarpaşaa Etilim Hastanesi çalışanlarından oluşmaktadır. Hastanede çalışan ve temizlik hizmetlerinin iç müdürü olarak denetimde bulunan işletim üyesi, doktor, hemşire, teknisyen, idari ve diğer personeller evrende yer almaktadır. Hastane yönetiminin gerekli izinler alındıktan sonra, iki aylık bir dönemde araştırmaya katılmayı kabul ederek, anketleri eksiksiz olarak cevaplandıran katılımcılara ait veriler çalışmada değerlendirilmiştir.

Uygulanan ankette hastane genelinde yapılan temizlik hizmetleri hakkında toplamda 35 ifadeye katılma düzeyi tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca 35. soruda temizlik firması ile yapılan sözleşmenin okunup, okunmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Hastanedeki çalışan personele uygulanan anket 2 bölümden oluşmakta ve değerlendirme 5'li Likert ölçeği kullanılarak yapılmaktadır.

Birinci bölümde; hastanede çalışanların demografik, kişisel ve mesleki özelliklerini ölçmeye yönelik cinsiyet, yaş, öğrenim durumu ve hastanedeki görevlerinin tanımlanması ile ilgili soruları sorulmuştur. İkinci bölümde; hastane temizliği ile ilgili 34 ifadeye katılma düzeyleri ile 35. soruda da temizlik firması ile yapılan sözleşmenin okunup, okunmadığı sorulmuştur.

Literatür araştırması yapılarak hazırlanan anket; üst yönetimden izin alındıktan sonra iki aylık bir sürede, seçilen örnekleme uygulanmıştır. Anket sonuçları bilgisayara yüklenerek SPSS 15.0 istatistik programıyla analiz edilmiştir.

### **Bulgular**

#### **Demografik özellikler**

Çalışmaya iki aylık bir dönemde araştırmaya katılmayı kabul ederek, anketleri eksiksiz olarak cevaplandıran 200 çalışanın verileri dahil edildi. Katılanların çoğunluğu kadınlar (%67) olmaktadır. Yaş ortalaması  $33 \pm 7$  yıldır. Katılanların yarısından çoğu lisans (%29) ve önlisans (%30) mezundur. Çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu hemşireler (%54) olmaktadır (Tablo 1).

#### **Anket sonuçlarının değerlendirilmesi**

Araştırmanın güvenilirliği maddeler arası iç tutarlılık yöntemi ile hesaplanmıştır. İç tutarlılık yöntemi ile güvenilirlik katsayısı testin tamamı için Cronbach katsayısı .898 bulunmuştur.

Anket sonuçları (Tablo 2) de erlendirildi inde, temizlik firması ile yapılan sözleşme okuma oranının oldukça düşük olduğu (%6) saptandı.

Ara tırmaya katılanların, temizlik personelinin görevine uygun elbise (üniforma) giymesi (% 82), çalışma saatlerine uyması (% 75), görev yerinden izinsiz ayrılmaması (% 65), hastane personeline güler yüzlü davranması (% 67), çalıştığı birime uyum sağlamasının (% 69) yanı sıra; günlük olarak sert zeminlerin (mermer, parke, ta vb.) paspaslanması ve temizlenmesinden (%76) büyük oranlarda memnun oldukları saptandı.

Fakat, hastanenin genel temizlik düzeyinin yeterliliği (% 39), poliklinik katlarının temizliği (% 39), temizlik malzemelerinin sürekli eksiksiz olarak bulunmasının sağlanması (tuvalet kağıdı, havlu kağıt, sıvı sabun vb.) (% 37), elektrik lambalarının sürekli temizlenmesi (% 12), binaların çevre temizliği ve hizmet binalarının etrafındaki ankesör kabinlerinin temizliğinin yapılması (% 29), jaluzi, stor ve diğer perdelerin silinip temizlenmesi (% 35) ve temizlik firması ve elemanlarının sözleşmeye uymaları (% 33) konularında memnuniyet oranlarının düşük olduğu saptanmıştır.

### **Tartı ma**

Hasta ve çalışanların moral ve motivasyonunun sağlanması sürdürülmesinde, dış kaynaklardan yararlanılarak gerçekleştirilen ve sunulan hizmetlerin etkinlik ve verimliliğinin de erlendirilmesi yönetim açısından son derece önem taşıyan konulardan birisidir. Bu nedenle hasta ve çalışan memnuniyeti ölçülerek de erlendirilmeli ve sonuçlar doğrultusunda gerekli önlem ve düzenlemeler yapılmalıdır.

Literatürde Sarp ve Tükel (1999), Tükel ve ark. (2004) ile Uzun ve ark. (2006)'nın hasta ve çalışan personelin, hastanenin temizlik hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek için yaptıkları çalışmalarda; hastane personelinin memnuniyetinin % 12 ile % 82 arasında değişirken; gözle görülmeyen yerlerle ilgili memnuniyet düzeylerine bakıldığında ise bu oranın % 12 ile % 44 arasında değiştiği görülmüştür. Bu bulguların ışığında, temizlik elemanlarının gözle görülmeyen yerlerin temizliğini iyi yapmadığı ve bu durumdan personelin de memnun olmadığı anlaşılmaktadır. Çalışmamızda, yukarıda bahsi geçen çalışmalara benzer şekilde, personelin hastane tuvaletleri ile ilgili memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görüldü (% 37 ile % 52). Temizlik firması tarafından tuvaletlerin temizliğini iyi yapılmadığı görüldü. Tuvaletler en büyük hastane enfeksiyon kaynaklarından bir tanesi olduğu için; bu alanların temizliğinin ve hijyeninin sağlanması büyük önem taşımaktadır.

Çalışmamızın sonucunda, camların temizliği ile ilgili memnuniyet düzeyi %49'du. Tıbbi atıklar ile ilgili memnuniyet düzeyi % 55'dir. Temizlik personellerinin kılık-kıyafet ve iletişim ile ilgili memnuniyet düzeyleri % 57 ile % 82 arasındadır. Personelin en fazla memnun olduğu ifadeler temizlik elemanlarının kılık-kıyafet ve iletişimidir. İlaçlama ile ilgili ifadelerden memnuniyet düzeyleri ise % 52'dir. Temizlik elemlerinin denetim ve gözetiminden memnuniyet % 44'dür. Hastanenin genel temizliği ile ilgili ifadelerden memnuniyet % 39 ile % 60 arasındadır.

Bu sonuçlara göre; hastane temizliği konusunda iç mü teri tatmini sürekli düşük seviyede seyretmektedir. Dış kaynaklardan yararlanarak hastane temizliğini özel temizlik firmalarına yaptıran hastanelerde mü teri memnuniyeti artmadığı saptanmıştır.

Hastanelerin hizmet sunumunda temizlik ve hijyen çok önemli olduğu için, dış kaynak kullanımını ile bu hizmetler sağlandığında bu konu ile kontrollerin iyi yapılması gerektiği akılda tutulmalıdır.

### **Kaynakça**

Çakırer, MA. (2002), *Devlet Hastanelerinde Dış Kaynaklardan Yararlanma (Outsourcing) Yönteminin Uygulanabilirliği ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dal, Ü. ve Vural, H. (2005),“Ameliyatlarda Enfeksiyon Kontrolü”, Editörler: M. Pekcan ve di erleri, *Hastane Enfeksiyonları*, GATA Basımevi, Ankara, s.57-71

Devebakan, N. (2005) *Sa lık letmelerinde Algılanan Hizmet kalitesi ve Ölçümü*, zmir.

Kır, T., Yılmaz, D. (2005),“Hastane Hijyeni”, Editörler: M. Pekcan ve di erleri, *Hastane nfeksiyonları*, GATA Basımevi, Ankara, s.57-7

Özyurt, M.(1999), “Hastanelerde Temizlik, Dezenfeksiyon, Sterilizasyon ve Tıbbi Atıkların Yok Edilmesi” *Hastane nfeksiyonları Dergisi*, Sayı 3.

Sarp, N., Tükel, B. (1999). bn-i Sina Hastanesi’nde hasta memnuniyeti ara tırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 52:147-151.

T.C. Sayı tay Ba kanlı ı (2007) *Performans Denetim Raporu*, Aralık, Ankara.

Tükel, B., Acuner, AM., Önder ÖR., Üzgül A. (2004) Ankara Üniversitesi bn-i Sina Hastanesi’nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı örne i). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 57:205-214.

Uzun, E., Güney, M., Oral, B., Özsoy, M., Mungan, T. (2006). Kadın Hastalıkları ve Do um Servisi: Verilen hizmetlerle ilgili hasta memnuniyeti ve etki eden faktörler. *Uzmanlık Sonrası E itim ve Güncel Geli meler Dergisi* 3:167-171.

Yah i, Y. ve Erdo an, S. (2004), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Ara tırma Yöntemleri*, Detay yayıncılık, Ankara, s.4.

Zenciro lu, D. (2006),”Hastane Temizli i”, *ANKEM Dergisi*, Sayı: 20.

Zenciro lu, D. (2007) ,“Hastanelerde Kritik- Kritik Olmayan Alanların Temizli i ve Çevre Yönetimi”, *5. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi Kitabı*, Antalya: 4-8 Nisan

**Tablo 1.** Ara tırmaya Katılanların Sosyo-demografik Özellikleri

Sosyo-Demografik De i kenler	n (200)	%
<b>Cinsiyet</b>		
Bayan	133	66
Bay	67	34
<b>Ya (yıl)</b>	<b>33 ± 7 (21 - 52)</b>	
<b>E itim</b>		
İlkokul	10	5
Ortaokul	6	3
Lise	25	13
Önlisans	59	29
Lisans	58	29
Yüksek Lisans	16	8
Doktora	26	13
<b>Görev</b>		
Ö retim Üyesi	14	7
Doktor	12	6
Hem ire	107	54
Sa lık Teknisyeni	23	11
Sa lık Memuru	4	2
dari Personel	4	2
Hastabakıcı	16	8
Sivil Memur	12	6
Teknik Personel	2	1
Servis sorumlu Hem iresi	6	3

Çalışan Personel Bakı Açısıyla Hastane Temizlik Hizmetlerinde...

Tablo 2. Anket cevapları

	Tamamen Katılıyorum %	Katılıyorum %	Kararsızım %	Katılmıyorum %	Tamamen Katılmıyorum %
1. Günlük olarak sert zeminlerin (mermer, parke, ta vb) paspaslanmakta ve temizlenmektedir.	25,0	51,0	7,0	15,0	2,0
2. Tuvaletlerin kullanımdan dolayı kirlenmeleri sürekli temizlenmektedir	16,0	36,0	18,0	25,0	5,0
3. Temizlik malzemelerinin sürekli tam olması sağlanmaktadır (tuvalet kağıdı, havlu kağıt, sıvı sabun vb)	14,0	23,0	16,0	37,0	10,0
4. Zehirli, kağıt artıkları, yemek artıkları vb. Atık kirleri temizlenir.	16,0	48,0	15,0	17,0	4,0
5. Bina girişleri zeminleri sürekli temiz tutulur, sürekli paspaslanır. Bunları yaparken insanları rahatsız etmezler.	15,0	42,0	16,0	21,0	6,0
6. Belirli bir program dahilinde bu işle ilgili elemanlarca ilaçlama yapılır.	16,0	36,0	23,0	15,0	10,0
7. Camlar ve çerçeveler, dış cephe dahil temizlik katkı su ile silinir ve temizlenir.	8,0	41,0	28,0	17,5	5,5
8. Bina girişleri ve koridorları cilalanır.	9,0	43,0	22,0	21,5	4,5
9. Elektrik lambaları sürekli temizlenir.	4,0	8,0	27,0	40,5	20,5
10. Masa, dolap, etejer, sandalye, sehpa vb. Malzemenin her tarafı deterjanlı su ile silinir.	11,0	33,0	23,0	22,0	11,0
11. Binaların çevre temizliği ve hizmet binalarının etrafındaki ankesör kabinlerinin temizliği yapılır.	6,0	23,0	42,0	22,0	7,0
12. Duvar, tavan ve diğer yerlerde oluşmuş örümcek ağıları alınır. Jaluzi, stor ve diğer perdeler silinip temizlenir.	8,0	27,0	26,0	27,0	12,0
13. Tuvaletler, lavabolar ve aynalar devamlı temiz tutulur.	10,0	40,0	23,5	21,5	5,0
14. Merdiven korkuluklarının tozu alınır.	8,0	32,0	33,5	21,5	5,0
15. Çalışma masaları, bilgisayar, yazıcı ve telefon uygun temizlik malzemeleri ile temizlenir.	9,0	35,0	21,0	23,0	12,0
16. El yıkamak için kullanılan sıvı sabun kutuları devamlı dolu tutulur.	13,0	41,0	12,5	25,5	8,0
17. Temizlik personeli çalışma saatlerine uyar.	26,0	49,0	12,5	8,5	4,0
18. Temizlik personeli hastane personeline güler yüzlü davranır.	18,0	49,0	16,0	13,5	3,5
19. Temizlik personeli hasta ve hasta yakınlarına güler yüzlü davranır.	18,0	43,0	26,0	11,0	2,0
20. Verilen görevi tam ve zamanında yapar.	16,0	44,0	19,0	16,5	4,5
21. Görevine uygun elbise (üniforma) giyer.	31,0	51,0	7,5	8,5	2,0
22. Tanıtım kartı takar.	21,0	37,0	21,0	21,0	0,0
23. Çöpleri zamanında toplar	25,0	32,0	16,0	23,0	4,0
24. Çalıştığı birimle uyum sağlar.	20,0	49,0	23,0	7,0	1,0
25. Hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimi iyidir.	14,0	43,0	25,0	15,0	3,0
26. Görev yerinden izinsiz ayrılmaz	23,0	42,0	18,5	10,5	6,0
27. Tıbbi atık kurallarını bilir ve ona göre iş yapar.	22,0	33,0	17,5	23,5	4,0
28. Temizlik personelleri efleri tarafından denetim ve gözetimleri yapılır.	11,0	32,5	28,0	24,5	4,0
29. Hastanemizde genel temizlik yeterli düzeydedir	9,0	30,0	28,5	20,5	12,0
30. Hastanemizde tuvaletler temizdir.	8,0	32,0	23,5	26,5	10,0
31. Hastanemizde poliklinik katları temizdir.	7,0	32,0	31,0	21,0	9,0
32. Hastanemizde klinik katları temizdir	12,0	46,0	23,5	14,5	4,0
33. Hastanemizin dış çevresi temizdir.	13,0	47,0	23,0	16,0	1,0
34. Temizlik firması ve elemanları sözleşmeye uymaktadır	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
35. Temizlik firması ile olan sözleşmeyi okudum	Hayır (% 94)			Evet (% 6)	