

HASTANELERDE OTEL KONFORUNDA ODA TASARIMI: BEŞ YILDIZLI OTEL ODASINI ÖRNEK EDİNME¹

Comfortable Patient's Room Design in The
Hospitals: Benchmarking to Five Star Hotel Rooms

Gönderim Tarihi: 25.05.2016

Kabul Tarihi: 12.08.2016

Uğur AKDU*
Sedat BOSTAN**
Serap AKDU***

ÖZ: Son yıllarda dünyada, hastanelerin hasta odalarının tasarımında 5 yıldızlı otel konforuna yönelişi oldukça önem kazanmıştır. Sağlık hizmetinin sunulduğu fiziksel ortamın hastalar için uygun olması, hastanın sağlık hizmeti satın alırken aynı hastaneyi tercih etmesinde önemli bir faktördür. Buradan hareketle bu çalışmada amaç hastane odalarının fiziksel ortamının hasta memnuniyetine ve sadakatine katkısını incelemek, T.C. Sağlık Bakanlığı'nın 'Sağlıkta Dönüşüm Programı' kapsamında Hastanelerin hizmet kalitesini arttırmasında 5 yıldızlı otel konforunda hizmet anlayışına yönelişini mevcut literatür ile ilişkilendirmek ve konuya ilişkin öneriler sunmaktır. İlgili yönetmelikler incelendiğinde hasta odalarında kullanılan malzemelerin konumu ve ölçüleri gibi daha çok fiziksel özelliklerin ön planda tutulduğu, hastanın kullanımı için gerekli oda gereksinimlerine daha az önem verildiği görülmektedir. Otel odalarında ise fiziksel özelliklerde detaya inilmediği, konforu arttıracak gereksinimlere daha çok önem verildiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hasta Odası Tasarımı, Hasta memnuniyeti, Medikal Turizm.

ABSTRACT: Recently, the trend of designing the patients' rooms of hospitals like the 5 stars hotels has gained significant importance worldwide. Initially, the physical environments where health care services are provided have become one of the important factor due to patient's preference. This study focuses on the adding value of the physical

¹ 7. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.

* Yrd. Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği, akduugur@hotmail.com

** Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Fakültesi, sbostan29@gmail.com

*** Arş. Gör., Gümüşhane Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği, serapakdu@gmail.com

environment of hospital rooms to patient satisfaction and loyalty. In addition, in the study, the initiatives stimulated by Ministry of Health in order to promote “5 stars hotel rooms” concept is examined within the scope of Health Transformation Program. When the relevant regulations are examined, observed that it is kept in the forefront of the physical properties as the location and dimensions of materials in the patients rooms and less attention has been paid to the necessary room requirements for the use of patients. It is observed that comfort is more important than detail on the physical characteristic in the hotel rooms.

Keywords: Patient’s Room Design, Patient Satisfaction, Medical Tourism.

GİRİŞ

Sağlık kavramı, tüm ulusların temel gelişmişlik düzeyini gösteren ve aynı zamanda toplumların ekonomik kalkınmasında da rol oynayan bir kavramdır. Sağlık ve sağlık hizmetlerinin sunumu insanlar için son derece önemlidir ve sağlıklarını korumak, yaşam kalitelerini arttırmak ve yeniden sağlıklarına kavuşmak için büyük çaba sarf ederler. İnsanlar, teknoloji, iletişim ve ulaşım alanındaki gelişmeler, kendi ülkelerindeki uzun bekleme süreleri, bazı hastalıkların sigorta kapsamına alınmaması, daha ucuza daha kaliteli sağlık hizmeti alabilme olanaklarının artması gibi birçok nedenle sürekli ikamet ettikleri yer dışında farklı ülkelere seyahat etmektedir (Akdu, 2014: 1). Bu seyahatler dünya genelinde sağlık turizmi olarak adlandırılan yeni bir turizm türünün gelişmesini sağlamıştır. Sağlık turizmi kısaca ‘Sağlığını korumak, daha sağlıklı olmak veya sağlığını yeniden kazanmak isteyen bireylerin sürekli yaşadığı yer dışına gerçekleştirdikleri konaklamalı seyahatlerdir’ (Akdu, 2014: 4). Sağlık turizmi kapsamında ele alınan medikal turizm ise özellikle sağlık kuruluşları için önemli bir fırsat olarak görülmektedir. Medikal turizm ‘Sağlığını yeniden kazanmak ve/veya korumak isteyen insanların sürekli ikamet ettikleri yer dışında başka yerlere en az 24 saat en fazla 1 yıl olmak üzere, herhangi bir ticari amaç güdülmeksizin ve tıbbi tedavi almak, tedavi süreci ve şekline göre turistik faaliyetlere katılmak koşuluyla yapılan seyahatlerdir.’ şeklinde açıklamak mümkündür. Bu turizm türünden pay almak isteyen sağlık kuruluşlarının medikal turizm faaliyetlerine yönelmeleriyle sundukları hizmet ve faaliyetlerini gözden geçirerek dünya standartlarına uyma çabalarını arttırmıştır.

Bu sağlık kuruluşlarının başında şüphesiz hastaneler gelmektedir. Hastaneler bilindiği gibi, hasta insanların tedavi ve bakımını eksiksiz ve en kısa sürede sağlamak amacıyla yapılandırılmış sağlık hizmeti sunan kuruluşlardır (Uyer, 2003; Karahan, 2008: 156). Artık hastaneler yataklarını hastalarla doldurmak amacıyla değil varlığını devam ettirebilmek ve hastalara daha kaliteli sağlık bakım hiz-

meti verebilmek amacıyla çözümler araştırmakta ve yeni anlayışlar geliştirmektedirler (Aslantekin vd., 2007: 59; Seshan, 2010). Geliştirilen bu yeni anlayışların temelinde müşteri memnuniyeti bulunmaktadır. Müşteri memnuniyetinin artması ise sunulan hizmetin kalitesi ile doğru orantılıdır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda kalite, 'Uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun, tanı, tedavi ve bakım hizmetlerinin yanı sıra tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması' olarak tanımlanabilir (Erem, 2003: 46; Andaleeb, 2001: 1359; Bostan vd. 2007; 63). Uluslararası düzeyde kaliteli hizmet sunan ve bunu çeşitli akreditasyon belgeleriyle kanıtlayan sağlık kuruluşları, medikal turizmde aldıkları payı önemli ölçüde arttıracaklardır. Bu kapsamda yapılabilecek bir çok önemli iyileştirme bulunmakla birlikte hastanelerde fiziksel koşulların iyileştirilmesi bunların başında gelmektedir.

Yapılan araştırmalar fiziksel ve çevresel koşulların hasta memnuniyetini önemli derecede etkilediğini ortaya koymaktadır. Hastanenin iç ve dış fiziksel koşulları, bireylerin çok üzerinde durdukları, önem verdikleri memnuniyet boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır. Yetersiz oda koşulları, bakımsız bir hastane, hastaların mutlaka şikayet nedeni, tatminsizlik unsuru olmaktadır (Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 92; Yaş, 2009:62; Büber ve Başer, 2012: 268; Seshan, 2010; Çinal, 2009: 42).

Bu kadar önem kazanan kaliteli hizmet sunumu anlayışı, T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından 2003 yılında yürürlüğe giren 'Sağlıkta Dönüşüm Programı' ile desteklenmiştir (SHGM, 2012:19). Sağlıkta Dönüşüm Programı ile Türk Sağlık Sistemi'nde yeniden yapılandırma yoluna gidilmiştir. Sağlıkta Dönüşüm Programı ile birlikte yapılan düzenlemeler ile sağlık hizmetlerinin etkili ve verimli bir biçimde sunulması amaçlanmıştır (Tatar, 2012: 16-17; Erem, 2003:46-47; Tükel vd., 2004:206).

Bu amaçla temel birtakım ilkeler benimsenmiştir. Bu ilkeler; insan merkezlilik, sürekli kalite gelişimi, sürdürülebilirlik, katılımcılık, uzlaşmacılık, gönüllülük, güçler ayrılığı, desantralizasyon ve hizmette rekabet şeklinde sıralanmaktadır. (Tatar, 2012: 16-17; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2008: 20-21). Ortaya konulan ilkeler ışığında, yapılan bu çalışmada 'insan merkezlilik' ve 'sürekli kalite gelişimi' üzerinde önemle durulmuştur.

SAĞLIK OTELCİLİĞİ KAVRAMI

İnsan merkezlilik ilkesi doğrultusunda günümüzde hastanelerde bakım ünitelerinde bakım merkezli anlayış yerine hasta odaklı anlayış daha fazla benimsenmeye başlamıştır (Ergenoğlu ve Aytuğ, 2007:45). Sağlık hizmeti sunan işletmelerin hasta beklentilerine ve isteklerine odaklanan bir hizmet sunması ve fiziksel imkanlarını bu doğrultuda düzenlemesi oldukça önemlidir. Hasta-

nelerin fiziksel koşulları hastaların iyileşme süreçlerini etkilemektedir. Bu nedenle, hastanelerin fiziksel özelliklerinin, özellikle hasta odalarının, hastaların fiziksel ve ruhsal açıdan destekleyici nitelikte tasarlanmasının önemli olduğu düşünülmektedir (Ergenoğlu ve Tanrıtanır, 2013: 72).

Son yıllarda dünyada, hastanelerin hasta odalarının tasarımında 5 yıldızlı otel konforuna yönelişi oldukça önem kazanmıştır. Hastanelerin bu yönelişinin nedeni, hastanelerde otel konforunu sağlayabilecek tasarım özellikleriyle daha iyi hizmet vermek ve tüketici memnuniyetini artırmak ve böylece rekabet avantajı elde ederek hem medikal turizmden aldığı payı arttırmak hem de sektörde varlığını devam ettirmektir.

Oteller müşterilerin konaklama süresince kendilerini evlerinde hissettirmelidir. Müşterilerin bu beklentile nedeniyle, otellerin bir barınak değil, aynı zamanda temiz, konforlu ve hoşgörülü bir atmosferi de sunmaları gerekmektedir (Kozak, 2011: 2; Megep, 2011: 1). Bu açıdan bakıldığında hastane ve otel işletmeleri birbirine benzetilebilir. Hastanelerin temel fonksiyonu sağlık hizmeti vermek olsa da bunun yanında konaklama hizmeti de sunmaktadır. Diğer bir ifadeyle hastanelerin tıbbi fonksiyonu ihmal edildiğinde hastaya ve yakınlarına sunulan konaklama ve yiyecek-içecek hizmetlerinin bir otel işletmesinin sunmuş olduğu hizmetten farklı olmadığı görülür. Dolayısıyla otellerde olduğu gibi hastanelerde de konaklama hizmetinin sadece barınma değil aynı zamanda insanların konfor ve huzurla psikolojik olarak da rahatlayabileceği bir hizmet olması gerektiği söylenebilir. Otel işletmeleri müşterilerine ilk planda konaklama, ikinci planda ise yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçları karşılamak üzere hizmet veren işletmelerdir. Bu kapsamda hastaneler ‘misafirleri hasta olan otel işletmeleri’ veya ‘hasta misafirhanesi’ olarak ifade edilebilir (Karataş, 2004: 52). Bu kapsamda, ‘Sağlık Otelciliği’ kavramını, hastanelerde sağlık hizmetlerinin sunumunun otel konforunda gerçekleştirilebilmesi olarak kısaca tanımlamak mümkündür (Güldal, 2013).

TC. Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlıkta Dönüşüm Projesi kapsamında 2012 yılı sonunda hastane bünyesinde **“hasta hizmetleri ve sağlık otelciliği müdürlüğü”** birimleri kurulmaya başlanmıştır (Erişim 1).

Bu birimlerde, otelde vatandaşlara ne hizmet veriliyorsa hastanelerde de aynı hizmetin verilmesi için gerekli düzenlemeler yapılmaktadır. Yeni yapılanmada hastaneye tedavi için gelen vatandaşlara ev ortamı sunulması amaçlanmaktadır. Koşu sisteminden oda sistemine geçilerek, otel konforunda hizmet verilmesi amaçlanmaktadır (Erişim 2).

Hastaların yaşadıkları evden ve ortamdaki çok farklı bir yer olan hastanelerde zorunlu olarak kalmaları ve bu kişilerin ruhsal ve fiziksel yönden hassas olmaları birçok sıkıntı ve sorun yaşamasına neden olacaktır (Kılıç, 2002: 16). Sağlık sorunu nedeniyle hastaneye gelen her kişi için kendi sorunu en önemli

ve en öncelikli sorunudur (Hayran ve Sur, 2005: 175). Sorununun çözülmesi memnuniyeti arttıracaktır fakat tek başına yeterli değildir. Buradan hareketle, özellikle yatan hastalarda, herhangi bir otelde sağlıklı bir insana sunulan rahatlık ve konfor kadar, hastanelerde de rahat ve temiz bir ortamda kaliteli bir hizmet sunulması, dinlenme sürecinin kalitesini artıracak hastaların daha çabuk iyileşmesine yardım edecektir (Kılıç, 2002: 16; Glind vd., 2007).

Hastanelerde otel konforunda hizmet sunulması, hastanelerin fiziki yapısının otellerin fiziki yapılarına benzeşim göstermesiyle büyük ölçüde ilişkilidir. Bu kapsamda bir oteldeki ana bölümlerin hastanelerle kıyaslanarak incelenmesi uygun olacaktır. Otelerde temel faaliyet alanları 'Ön Büro Hizmetleri', 'Kat Hizmetleri' ve 'Yiyecek-İçecek Hizmetleri' olarak adlandırılabilir.

Ön büro, müşteriler ile ilişkilerin en yoğun yaşandığı bölümlerden biridir. Müşterilerin rezervasyon sürecinden itibaren başlayarak konakladıkları süre boyunca tüm hizmetler için bilgi alışverişinin yaşandığı, müşteri giriş ve çıkışlarının yapıldığı ve diğer departmanlar arasında da bilgi akışını sağlayan bölümdür. Bu açıdan otel ve hastaneler kıyaslandığında otelde önbüro ve lobi işlevini hastanelerde hasta kabul ve bekleme salonları yerine getirmektedir. Hastanelerdeki ön büro bölümünün temel işlevi oteldekiyle benzer olsa da hastaları ağırlamanın verdiği bir takım sorumluluklarla tasarımında farklılıkların olması gerekmektedir.

Hastane girişlerin kullanıcılara uygun şekilde tasarlanması gerekir. Hastaların, açmak için uğraşmayacakları ve tekerlekli sandalyelerle rahatlıkla geçilebileceği kapılar ve doğru aydınlatma sistemi kullanılmalı, gereksiz eşyaların kullanımından kaçınılmalıdır. Koridorlarda ve bekleme salonlarında yaşlı ve engelli hastaların destek alabilecekleri koridor duvarlarına tutamaçlar yapılmalıdır. Girişte ve ilgili yerlerde hastaneyi tanımalarına yardımcı olacak kroki ve broşürler bulundurulmalıdır. Hastane girişi yüksekse, merdivenlerin yanı sıra rampalar da kullanılmalıdır. Girişte hastane güvenliğini sağlamak adına bir de güvenlik birimi tasarlanmalıdır. Bu kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini, başka bir ifadeyle kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacaktır (Dalke vd, 2005; Payne vd., 2014: 9; Taşerimez, 2008: 38-39; Uzunay, 2011: 48).

Danışma/ resepsiyon/ hasta kayıt birimleri hastaların ilgili bölümlere yönlendirilmesi açısından oldukça önemlidir. Hasta kabul/ resepsiyon bölümü hastane girişine yakın ve görünür bir şekilde ayrıca hastaların bekleme sürelerini takip edebileceği bekleme alanlarından da rahatlıkla görülebilecek şekilde tasarlanmalıdır (Taserimez, 2008:45). Bu kısımda kullanılan mobilya seçiminde ise hasta ve personelin rahat iletişim kurmalarını sağlayacak şekilde göz hizasında tasarlanmasına özellikle dikkat edilmelidir. Birimin her yönden kolaylıkla fark edilebilen ve okunabilen bir tabelası olmalıdır. Yaşlı ve engelli va-

tandaşların öncelikli oturmalarını sağlayacak (ayrılmış oturma grupları veya önceliği belirten uyarı levhaları vb.) düzenlemeler olmalıdır (Payne vd., 2014: 9; Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, 2012: 7).

Bekleme salonları, hastaları hem fiziksel hem de ruhsal yönden rahatlatıcı bir şekilde tasarlanmalı; su, telefon, tuvalet gibi temel gereksinimlere yakın olmalıdır (Dalke vd., 2006; Taşerimez, 2008: 47). Gerekli görülen yerlerde çocuk oyun alanları gibi donanımlarla desteklenmiş konforlu ve rahat bekleme salonları tasarlanmalıdır. Bekleme salonlarında hastane krokisi sunulmalıdır. Birbirinden farklı küçük bekleme salonları alternatifleri sunulabilir. Böylece kişi istediği zaman yalnız kalabilir istediği zaman ise başkalarıyla konuşabilir (Payne vd., 2014: 9).

Kat hizmetleri bölümü genel olarak otelin temizlik bakım ve düzeninden sorumlu olan bölümdür. Dolayısıyla temizlik ve hijyen ile birlikte otel dekorasyonu ile ilgili önemli bir işlevi de bulunmaktadır. Depolar ve mutfak hariç otelin büyük bir bölümünün sorumluluğu 'Housekeeping' olarak adlandırılan bu bölüme verilmektedir (Kozak, 2011: 187). Hastanelerde kat hizmetleri faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sürdürülmesi otellere göre daha zordur. Kat hizmetlerinde temizlikle birlikte hijyen ve sanitasyon da son derece önemlidir. Dolayısıyla hastanede faaliyette olan tüm bölümlerin (yiyecek, içecek, hasta kabul, teknik hizmetler, yardımcı tıbbi hizmetler, satın alma, poliklinik vb.) koordineli çalışmaları son derece önemlidir. Hastanelerdeki kat hizmetleri bölümünün etkili yönetimi zaman, araç-gereç ve insan gücüyle birlikte aşağıdaki konulara bağlıdır (Tunç ve Sevin, 2000: 102):

- Öğretilen yöntemlerin hangi ölçüde uygulandığı,
- Doğru iş için doğru araç gereçlerin seçilip seçilmediği ve nasıl kullanıldığı,
- Her bir iş için ayrı zaman planlaması ve buna uyulması,
- Çalışanların performansı ve kat hizmetleri standartlarının hangi ölçüde yerine getirildiğinin gözlenmesi

Yiyecek-içecek bölümü, otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklarına sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerini değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, yiyecek depolarını, içki malzemelerini, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve bu fonksiyonların rasyonalizasyonunu yapmak gibi görevleri gerçekleştirir (Yıldız, 2011: 86).

Bir otel restoranının başarısı sadece yemekleri hazırlama ve servis başarısına bağlı değildir, hizmet çeşitliliği de çok önemlidir. Restoran tasarımında kullanılan unsurlar yerel ya da ulusal özellikler taşıyabilmektedir. Bunun yanı sıra

özel ülke mutfaklarından yemeklerin sunulduğu temalı restoranlar da tasarlanabilmektedir. Restoran tasarımında giriş, oturma yerleri, aydınlatma ve ses sistemi ihtiyaca göre iyi tasarlanmalıdır (Baucom, 1994: 49).

Hastanelerde yiyecek-içecek hizmetleri mutfak, yemekhane ve servis olmak üzere düzenlenir. Yukarıda sözü geçen tasarımlar hastanede sunulan yiyecek-içecek hizmetine de uyarlanabilir. Bununla birlikte hastane yemekhanesinin aynı anda en az 150 kişiye hizmet verebilecek şekilde tasarlanması öngörülmektedir. Yemekhane, ana mutfak ile bağlantılı olmalıdır, yemekler dışarıdan getirilecek ise servis mutfağı planlanmalıdır. Kafeterya hastaneye gelen hastaların da kullanımı göz önünde bulundurularak tekerlekli sandalye ve bebek arabası gibi araçların geçişine uygun planlanmalıdır (Uzunay, 2011: 79-80). Bu kapsamda özellikle oda tasarımında otellerin ve hastanelerin mevcut oda tasarımları ve hastanelerin oda tasarımında olması gerekenler çalışmanın ilerleyen bölümünde incelenmiştir.

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada hastanelerin müşteri memnuniyeti ve sadakatini arttırmak için 5 yıldızlı otel odası tasarımını örnek edinmesine yönelişini mevcut literatür ile ilişkilendirmek ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen 5 yıldızlı otel odası özellikleri ile T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen hasta odası özellikleri arasında kıyaslama yaparak önerilerde bulunmak amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın devamında öncelikle T.C. Kültür ve Turizm bakanlığı tarafından belirlenen konaklama tesislerinin genel nitelikleri arasından odalara ilişkin özellikler seçilerek otellerde oda tasarımı başlığı altında incelenmiştir. Devamında TC. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan 'Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları 2010 Yılı Kılavuzu'na göre hasta odaları nitelikleri incelenerek hastanelerde oda tasarımı başlığı altında incelenmiştir. Devamında aralarındaki farklar Tablo 1'de görselleştirilerek yorumlanmış ve çalışmanın sonuç ve öneriler bölümünde konuyla ilgili öneriler sunulmuştur.

OTELLERDE ODA TASARIMI

Turizm bakanlığı tarafından belirlenen nitelikler aşağıda sıralanmıştır.

Yatak odaları; tefriş ve dekorasyonu sağlandıktan sonra, rahat kullanım imkânı verebilecek şekilde ve banyolu olarak düzenlenir. Tek veya iki kişilik olarak düzenlenebilen odalara sadece müşterilerin talebi halinde ilave yatak konulabilir. Odalar teknik normlara uygun olarak; yatak, genel aydınlatma ve gece lambası, tuvalet masası ve aynası, bagaj yeri ve elbise dolabı, oturma yeri veya grubu, perde ve halı gibi tesisin tür ve sınıfına uygun malzemelerle tefriş ve

dekore edilir. Yatak odalarının pencereleri, mutfak, tuvalet gibi müşteriye rahatsız edebilecek mahallerin bulunduğu aydınlığa açılmaz. Aydınlığın dar kenarı iki metreden, alanı ise altı metrekareden az olmamak kaydı ile toplam oda kapasitesinin yüzde yirmisini aşmayacak sayıda aydınlığa bakan oda yapılabilir. Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürlülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2005).

TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 'Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne göre Beş yıldızlı otel odaları aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

- Dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon.
- Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.
- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima.
- Saç kurutma makinesi.
- Mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması.
- Odalarda ve genel mahallerde klima.
- Yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası.
- Odalara mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.

Ayrıca;

- Yatak başucunda merkezî aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası.
- Buklet Malzemeleri (bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikey kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet ambliemli malzeme).
- Banyolarda, resepsiyonla bağlantılı telefon.
- Odalarda, uydu erişimli televizyon, video oynatıcı ve ücretsiz imkânı.

HASTANELERDE ODA TASARIMI

TC. Sağlık Bakanlığı, İnşaat ve Onarım Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan 'Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları 2010 Yılı Kılavuzu'na göre Klinik Hasta Odaları/Tuvaletlerin özellikleri (T.C. Sağlık Bakanlığı; 2010).

- Her hasta odası aşağıda verilen standartları karşılamalıdır. Her serviste hasta odalarından biri özürülüler için gerekli tüm özellikleri taşımalıdır.
- Bir odanın azami kapasitesi iki hasta olmakla birlikte odaların tek kişilik olarak planlanması enfeksiyon kontrolü, hasta mahremiyeti, hasta güvenliği, ve uzun dönemde ekonomik olması nedeni ile tavsiye edilmektedir. Yenileme çalışmasının yapıldığı durumlarda, azami oda kapasitesi 2 hastadan fazla olmamalıdır.
- Birden fazla yatak bulunan odalarda donanım ve yataklara geçiş mümkün olacak şekilde her yatağın ayak kısmının önünde 110 cm ve iki yatak arasında 120 cm'lik bir açıklık olmalıdır. Sütun ve tuvaletler de dâhil olmak üzere, fonksiyona mani olmayan küçük engeller, hasta odaları için boş alan gerekliliklerini belirlerken göz ardı edilebilir.
- Tek kişilik odalarda yatak etrafında, ayak kısmı ve her iki yanında 110 cm'lik bir açıklık bulunmalıdır. Bu özellikler ile birlikte hasta odasının ebadı en az 15 m² olmalıdır.
- Yeni binalarda birden fazla yatağa sahip odalarda yatak başına düşen boş zemin alanı en az 9 m², tek yataklı odalarda ise en az 11 m² olmalıdır. Yenileme çalışmalarının yapıldığı durumlarda, yukarıda belirtilen asgari standartların karşılanması için her türlü çaba gösterilmelidir. Yukarıda belirtilen metre kare standartlarına uymanın mümkün olmadığı hallerde yetkili mercilerden söz konusu gereklilikten sapılması için onay istenebilir. Böyle bir durumda hasta odalarında birden fazla yatak varsa yatak başına düşen boş zemin alanı 7 m² den, tek yataklı odalarda ise 9 m² den az olmamalıdır.
- Tüm pencerelerin açılabilir hizasının başlama çizgisi zeminden 90 cm den daha az yükseklikte olmamalıdır. Pencere gerekliliği bulunan odalarda, pencerelerin şeffaf camlı kısmı, odada gerekli zemin alanının en az yüzde 10'una karşılık gelmelidir. Camlar hasta yataklarından en fazla 12 metre uzak olabilir. Hasta odası tuvaleti ve kabinli hasta tuvaletleri aşağıdaki özellikleri taşımalıdır.
- Her hasta, hasta odasından genel koridora (ara koridor hariç) çıkmadan tuvalete erişim imkânına sahip olmalıdır. Bir tuvalet, dört yataktan ve iki hasta odasından fazlası için hizmet vermemelidir. Tuvaletler kadın erkek olarak ikiye ayrılmalı ve içinde en az bir klozet

ve bir lavabo bulunmalıdır. Kabinli tuvaletlerde her bir tuvalet alanı 120cmX150cm'den küçük olmamalıdır.

- Duvarda uygun yerde klozet örtüsü ve tuvalet kâğıdı konacak aparatlar bulunmalıdır. Hasta odası tuvaleti ve engelli tuvaleti, kapı çizgisi, lavabo ve klozet-küvet üçgeninde bir daire çizildiğinde dairenin çapı en az 152 cm olmalıdır. Bu husus aynı zamanda tüm engelli tuvaletleri için de geçerlidir. Klozetler duvara gömme şeklinde olmalı, altında temizlenmeye imkân bırakacak boşluk mesafesi bulunmalıdır. Klozetlerin montajı en az 350 kg. yüke dayanacak şekilde yapılmalıdır.
- Oda içinde bulunan tuvaletlerin kapı eni en az 90 cm olmalı ve kapıların tamamı dışarıya doğru (oda içine) açılmalıdır.
- Hasta odalarındaki duşlu tuvaletler ise el yıkama donanımı dâhil 3,35 m² den küçük olamaz.
- Banyo/duşlarda tutamaklar bulunmalı ve bu aygıtlar 130 kg yüke dayanıklı olmalıdır.
- Tüm el yıkama alanlarında kâğıt havlu depolanacak aparatlar ve kullanılan kâğıtların atılacağı aparatlar bulundurulmalıdır.
- Ayrıca bahsi geçen tüm tuvalet/banyolarında en az bir mekanik veya doğal havalandırma sağlanmalıdır.
- Her hasta odasında, hastaların uzun kıyafetlerini katlamadan asabileceği ve kişisel eşyalarını koyabileceği kendisine ait bir gardirop veya dolaba sahip olmalıdır.
- Birden fazla yatağın bulunduğu odalarda her hastanın diğer hasta veya ziyaretçilerin gayri ihtiyari kendisini görmesine engel olacak şekilde görsel mahremiyet sağlanmalıdır. Mahremiyetin korunmasına yönelik tasarım hastanın tuvalete veya lavaboya erişimini engellememelidir.

Tablo 1 incelendiğinde hasta odalarında kullanılan malzemelerin konumu ve ölçüleri gibi daha çok fiziksel özelliklerin ön planda tutulduğu, hastanın kullanımı için gerekli oda gereksinimlerine daha az önem verildiği görülmektedir. Otel odalarında ise fiziksel özelliklerde detaya inilmediği, beraberinde de misafirlerin bireysel kullanımıyla konforu arttıracak gereksinimlere daha çok önem verildiği görülmektedir. Buradan hareketle hastanelerdeki hasta odalarının tasarımında 5 yıldızlı otel odası konforuna ulaşmak için özellikle bireysel kullanıma sunulacak gereksinimlerin özelliklerinin detaylandırılması gerektiği söylenebilir.

Tablo 1: Beş Yıldızlı Otel Odası Tasarımı ve Hastane Hasta Odası Tasarımının Karşılaştırması

Özellikler	Otel	Hastane
Oda Kapasitesi	+	+
Oda Yatak Konumu	+	+
Oda Boyutu	+	+
Yatak Boyutu	-	+
Engelli Odası	+	+
Engelli Kullanım Alanları	+	+
Oda Telefonu	+	-
Banyo Telefonu	+	-
Depolama Alanları (Dolap/Gardırop/Komidin)	+	+
Mobilyalar Arası Boşluk Standartları	-	+
Mobilya Boyutları	-	+
Oturma Elemanı	+	+
Mahremiyet	-	+
Kapı Boyutu ve Yönü	-	+
Zemin Döşemesi	+	+
Aydınlatma	+	+
Aydınlatma Mekanizmasının Erişilebilirliği	+	+
Pencere Boyutu	-	+
Pencere Adeti	+	+
Pencere Koruma (Kaza, İntihar Gibi Tehlikeler)	-	-
İklimlendirme	+	-
Buket Malzemeleri (fırça, lif, şampuan, sabun, iğne, iplik vb.)	+	-
Televizyon-Radyo	+	-
Minibar-Buzdolabı	+	+
Kıymetli Eşya Kasası	+	-
İnternet	+	-
Saç Kurutma Makinası	+	-
Çağrı (Resepsiyon-hemşire bağlantılı)	+	-
Klozet Aksesuarları(Kağıtlık, Tutunma Barı)	+	+
Duşakabin	-	-
Duşakabin Aksesuarları (askı, raf, tutunma barı)	-	+
Kullanılacak Malzemelerin Yük Taşıma Standartları	-	+

(-): Belirtilmemiş

(+) : Belirtilmiş

SONUÇ VE ÖNERİLER

Literatür incelendiğinde (Sheehan-Smith, 2006; Glind vd., 2007; Karahan, 2008; Demir vd. 2009; Ogle, 2009; Tandoğan, 2012; Büber ve Başer, 2012; Bostan vd,

2012; Çelikkalp vd., 2011) hastaneler açısından fiziksel ortamın (mekân) hastanın sağlık hizmetlerinden memnun kalmasında önemli bir faktör olduğu görülmektedir.

T.C.Sağlık bakanlığı konunun önemini vurgulayarak 2012 yılında yeni bir genelge yayınlamıştır. İnşaat ve Onarım daire başkanlığı tarafından hazırlanan bu genelge 'Sağlıkta Dönüşüm Projesi' kapsamında yapılacak sağlık tesisleri için proje aşamasında uyulması gereken hususlar ile ilgili ihtiyaç ve fonksiyon yönünden uygulanması gereken şartları içermektedir. Bu bağlamda literatürün Sağlık Bakanlığının sağlıkta dönüşüm projesinde otel konforunda hizmet sunumuna verdiği önemi desteklediği söylenebilir. Otel konforunda hizmet sunumu, hastane fiziksel koşullarının, özellikle hastane odalarının otel odalarına eşdeğer biçimde tasarımı ile mümkün olmaktadır. Bu bağlamda yukarıda verilen hastane odaları standartlarına ek olarak, hizmetin otel konforunda sunulmasını sağlayacak bazı düzenleme önerileri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Dijital uzaktan kumandalı ergonomik hasta yatakları, (Yatakların baş, bel ve ayak kısımları kumanda aracılığı ile hasta tarafından ayarlanabilmektedir.)
- İnternet bağlantısı, müzik dinletisi, LCD televizyon ve kablolu TV yayını
- Refakatçi ve ziyaretçiler için çalışma masası, yataklı koltuk veya misafir sandalyesi,
- Refakatçi ve ziyaretçinin dergi ve gazete okuyabileceği özel dinlenme odası, internete bağlanması için oluşturulan özel oda,
- Merkezi sistem ısıtma-soğutma ve merkezi sistem gaz vakum sistemi,
- Oda ve WC'de hemşire çağırma sistemi, yangın algılama sistemleri,
- Minibar, Klima, Ayarlanabilir yemek masası, Oda servisi,
- Çocuk hastalar için yatak kenarları korkulukluğu,
- Hastalar için disposable (tek kullanımlık) terlikler,
- Hasta odalarında buklet malzemeleri (sabun, şampuan, losyon, tırnak makası, ayakkabı çekeceği, tarak vb.) hizmetlerin sunulması,
- Tüm duvarların antibakteriyel duvar kâğıdı ile döşenmiş ve kolay yanmayan malzemeler kullanılması,
- Aynı zamanda yerlerde kullanılan pvc ve diğer unsurların elektrik yükünü tutmayan yapıya sahip olması,
- Her bir odanın kendine özel ısıtma, soğutma ve nem oranını ayarlama özelliği bulunması,

- Doğal afet veya yangın gibi beklenmeyen durumlarda söndürme sistemleri otomatik olarak devreye girmesi,
- Odalarda rahatsızlık vermeyen renklerin seçilmesi ve ses yalıtımlı duvarlar,
- Kapı açıldığında hasta yatağı görünmeyecek şekilde hasta mahremiyeti düşünülerek yerleşim planı kurgulanması,
- Standart hasta odasında ve suit odada bulunan tüm tasarım özelliklerinin bulunduğu engelli odası,
- Engelli hasta odasının diğer odalardan ayıran engellilerin tutunabileceği tutunma barları olması,
- Hasta odasına girerken sağ ve sol tarafta duvar boyunca silindir biçiminde tutunma barlarının olması,
- Hastanın çarpacağı ya da düşmesine sebep olacak herhangi bir engel bulunmaması,
- Hasta odalarına ait banyolarda el kurutma amaçlı kağıt havluluk veya mekanizmaların bulunması,
- Hasta başı monitörleri içerisinde oksijen sistemi, vakum sistemi, hastaların internete bağlanabilmelerini sağlayacak data sistemi bulunması,
- Hasta odasının zemininde hijyenik, kolay temizlenebilen, tekerlekli sandalye ve sedye gibi taşıyıcı malzemelerin kolayca sürülebileceği pvc malzeme kullanılması,
- Suit odanın ziyaretçi odası zemininde ceviz parke malzeme döşenerek mekan özelleştirilmesi,
- Hasta yatağının arkasında yatak başına monte edilmiş serum askısı bulunması,
- Hastanın görebileceği bir yerde zamanı gösteren bir adet saat bulunması,
- Hasta odalarına ait banyolarda el kurutma amaçlı kağıt havluluk veya mekanizmalar bulunması,
- Hasta banyolarında, genel zemin ve kabin içlerinde mat dokulu, kaymaz özeliğe sahip zemin malzemesi döşenmesi,
- Kabinin diğer yanları lavabo bölümü ile aynı seramikten döşenmiştir. Kabinin sağ tarafında hastanın oturarak yıkanması için beyaz akrilikten duvara sabitlenmiş oturma elemanı bulunması,
- Otururken destek alabilecek oturma elemanının sağında krom kaplı tutamak bulunması,

- Hasta odalarında engelli duş içinde ve klozet yanında tutamak bulunması,
- Misafir ve refakatçinin kaldığı özel ayrı bir odanın olması,
- Masaj terapisi vb. hizmetlerin sunulması,
- Odalarda özel kasa hizmeti sunulması,
- Geniş balkon imkanı,
- Dünya mutfaklarından yiyecek hizmetlerinin sunulması.

Sağlık sektöründe sunulan hizmetler doğrudan insan sağlığı ile ilgilidir. Dolaşısıyla hizmetin sunumunda meydana gelebilecek aksaklıklar insan sağlığında kalıcı hasarlar bırakabilir ve hatta ölümlerle sonuçlanabilir. Bu açıdan bakıldığında diğer hizmet sektörleri ile kıyaslandığında sağlık sektörünün sunduğu hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik çabaların daha fazla olması beklenmektedir. Kaliteli hizmet sunumu ise yeni teknolojilerin kullanımı, kalifiye eleman istihdamı, fiziksel ortamın düzenlenmesi, Joint Commission International (JCI) ve International Organization for Standardization (ISO 9001 vb.) gibi kalite standardizasyonlarına uyum ile mümkün olacaktır.

Sonuç olarak; bu çalışmanın daha kaliteli bir sağlık hizmeti sunumuna, hastanın sağlayacağı bireysel fayda ile birlikte toplumsal faydaya, konuyla ilgili çalışan tüm paydaşlara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akdu, U. (2014), 'Medikal Turizmde Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatının Değerlendirilmesi' Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik A.B.D., Antalya.
- Aslantekin, F., Göktaş B., Uluşen, M., Erdem, R.,(2007), Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği, *Fırat Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6), 55-71.
- Andaleeb, S. S. 'Service Quality Perceptions And Patient Satisfaction: A Study of Hospitals in A Developing Country' *Social Science & Medicine*, Volume 52, Issue 9, May 2001, Pages 1359–1370 Doi:10.1016/S0277-9536(00)00235-5.
- Baucom, A. H. (1994). *Hotel Design for The Gray Generation: The Future Boom*. Virginia Commonwealth University.
- Bostan, S., Kılıç T., Acuner, T., (2012), Sağlıkta Dönüşüm Programının Hastaneler Üzerindeki Değişim Etkisi: Hastane Yöneticilerinin Görüşleri, *Türkiye İstatistik Kurumu Akademik Yayını*, 108- 123.
- Bostan, S., Acuner, T. and Yılmaz, G. (2007). Patient (Customer) Expectations in Hospitals. *Health Policy* 82 (2007) 62–70.
- Büber, R., Başer H., (2012), Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 265-274.
- Çelikkalp, Ü., Temel M., Saraçoğlu G., Demir M., (2011), Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 6(17), 1-14.
- Çetin, G. N., (2009), *Türkiye Hastanelerinin Profesyonel Yönetime Geçişinde Başhekimlik ve Hastane Yönetiminin Reorganizasyonu*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Çinal, A., (2009), 'Özel Hastanelerin Sınıflandırılması, Hasta Güvenliği ve Yeni Roller', T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı.
- Dalke, H., Littlea, J., Niemann, E., Camgöz, N., Steadman, G., Hill, S., Stott, L., (2006), 'Colour and Lighting in Hospital Design' *Optics & Laser Technology* 38 (2006) 343–365.

- Demir, T., Açık Y., Kaya K., Deveci E., Piriñçi E., Yıldırım B., Oğuzöncül, F., Ozan T. (2009), 'Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Poliklinik ya da Klinik Hizmeti Almak İçin Başvuran Hastaların Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri' , *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi*, 23(3), 119-124.
- Erem, G. N., (2003), *Toplam Kalite Yönetiminin Hizmet İşletmelerinde Uygulanması ve Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Örnek Uygulama*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Ergenoğlu, A. S. ve Tanrıtanır, A. (2013) 'Genel Hastanelerde Kullanıcı Memnuniyeti Açısından Hasta Odalarında Mimari Mekân Kalitesinin İrdelenmesi: Gaziantep İlinde Bir Alan Çalışması' *Megaron* 2013;8(2):61-77.
- Ergenoğlu, A. S., Aytuğ, A. (2007), Sağlık Kurumlarında Değişen Paradigmalar ve İyileştiren Hastane Kavramının Mimari Tasarım Açısından İrdelenmesi, *Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi E- Dergisi*, 2(1), 44-63.
- Glind, V., Roode S, Goossensen A. (2007), 'Do Patients in Hospitals Benefit from Single Rooms? A Literature Review' *Health Policy*. 2007 Dec;84(2-3):153-61. Epub 2007 Jul 12.
- Güldal, H. Ü., 2013; '*Hasta Hizmetleri ve Sağlık Otelciliğinin Önemi*' [Http://Www.Saglikcininesi.Com/Haber-730-Hasta%20hizmetleri%20ve%20sa%C4%9f%C4%B1k%20otelcili%C4%9finin%20%C3%96nemi.Html](http://www.Saglikcininesi.Com/Haber-730-Hasta%20hizmetleri%20ve%20sa%C4%9f%C4%B1k%20otelcili%C4%9finin%20%C3%96nemi.Html), Erişim Tarihi: 01.06.2013.
- Hayran, O. ve Sur, H. (2005), *Sağlık İşletmelerinde Yönetim*, Sayed Yayınları, İstanbul.
- Karahan, A., (2008), Hastanelerde Kat Hizmetleri ve Memnuniyet Analizi, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 155-171.
- Karataş, M., (2004), *Benchmarking Kavramı ve Hizmet İşletmelerinde Benchmarking Uygulama Örneği*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Kıdak, B. L., Aksaraylı, M., (2008), *Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(3), 87- 122.
- Kılıç, M., (2002), Yozgat Devlet Hastanesinde Otelcilik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi, *Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(2), 15-24.
- Kozak, M. A. (2011), *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

- MEGEP, (2011) 'Konaklama ve Seyahat Hizmetleri; Kat Hizmetleri Organizasyonu' Ankara [Http://Megep.Meb.Gov.Tr/Mte_Program_Modul/Moduller_Pdf/Kat%20hizmetleri%20organizasyonu.Pdf](http://Megep.Meb.Gov.Tr/Mte_Program_Modul/Moduller_Pdf/Kat%20hizmetleri%20organizasyonu.Pdf).
- Ogle, A. (2009), Making Sense of The Hotel Guestroom, *Journal of Retail And Leisure Property*, 159- 172.
- Payne, S. R., Mackrilla, J., Caina, R., Strelitzb, J. and Gateb, L., (2014) 'Developing Interior Design Briefs For Health-Care and Well-Being Centres Through Public Participation' *Architectural Engineering and Design Management*, 2014 [Http://Dx.Doi.Org/10.1080/17452007.2014.923288](http://Dx.Doi.Org/10.1080/17452007.2014.923288).
- Salman, N. Aysen, U. M., (2012), Sağlık İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama ve Butik Hastanelerde Pazarlama Stratejileri, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1).
- Seshan, B., (2010), *Hospitals or Five-Star Hotels?*, [Http://Www.Ibtimes.Com/Hospitals-Or-Five-Star-Hotels-249494#](http://Www.Ibtimes.Com/Hospitals-Or-Five-Star-Hotels-249494#).
- Sheehan-Smith, L. (2006). Key Facilitators and Best Practices of Hotel-Style Room Service in Hosptials. *Journal of The American Dietetic Association*, 106, 581-586.
- SHGM (Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü), Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı, (2012), *Sks Işığında Sağlıkta Kalite*, Sağlık Bakanlığı Yayını, Ankara.
- Tandoğan, A. (2012), *Hastane Yatan Hasta Katlarının İç Mekân Analizi, Adana Örneği*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İç Mimarlık Anasanat Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Taşerimez, M. B., (2008), 'Hastane Genel Kullanım Alanları ve Hasta Yatak Odalarında Kullanıcı Mekân İlişkisi İzmit Seka Devlet Hastanesi ve İzmit Özel Konak Hastanesi Örneği' Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tatar, M. (2012), 'Sağlık Kurumları Yönetimi 1'(Editör), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2631.
- T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:2660, (2012) 'Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri', Edt.Dilek Acar Güler.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2010), *Türkiye Sağlık Yapıları Asgari Tasarım Standartları, 2010 Yılı Kılavuzu'* T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Yayın No: 800.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, (2008), *Türkiye Sağlıkta Dönüşüm Programı İlerleme Raporu*, Sağlık Bakanlığı Yayınları S.20-21, Ankara.

- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, 'Tıbbi Hizmetler Sunum Rehberi', 2012, ([Http://Www.Ankara2khhb.Gov.Tr/Userfiles/Files/Tibbi-Hizmetler-Sunum-Rehberi.Pdf](http://www.Ankara2khhb.Gov.Tr/Userfiles/Files/Tibbi-Hizmetler-Sunum-Rehberi.Pdf)) S:7.
- Toprak, D. Kırgın, Ş. B. (2012), Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, Sayı 3, 1- 28.
- Tunç, A. ve Sevin, H. D. (2000), 'Hastane İşletmelerinde Kaliteli Konaklama Hizmetinin Sürdürülmesinde Kat Hizmetleri' *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 2.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2005, [Http://Www.Tursab.Org.Tr/Dosya/7247/Turizm-Tesislerinin-Belgelendirilmesine-Ve-Niteliklerine-İliskin-Yonetmelik_7247_508957](http://www.Tursab.Org.Tr/Dosya/7247/Turizm-Tesislerinin-Belgelendirilmesine-Ve-Niteliklerine-İliskin-Yonetmelik_7247_508957).
- Tükel, B., Acuner, A., Önder, R. Ö. ve Üzgül, A., (2004), Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'ndeyatan Hasta Memnuniyeti(Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği), *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 57(4), 205-214.
- Uyer, G., 2003; 'Hastanede Yatmanın Güçlükleri', 1 Haziran 2013 tarihinde [Http://Www.Medimagazin.Com.Tr/Authors/Gulten-Uyer/Tr-Hastanede-Yatmanin-Guclukleri-72-24-169.Html](http://www.Medimagazin.Com.Tr/Authors/Gulten-Uyer/Tr-Hastanede-Yatmanin-Guclukleri-72-24-169.Html), adresinden erişildi.
- Uzunay, S., (2011), 'Hastane Yapılarının Planlanması ve Hastanelerde Sirkülasyon' Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Mimarlık Programı, İstanbul.
- Yaş, Z. S., (2009), *Toplam Kalite Yönetimi Anlayışının Sağlık Sektöründe Uygulanması: Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi İle Edirne Devlet Hastanesi'nin Karşılaştırılması*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, 2005, [Http://Www.Saglik.Gov.Tr/Tr/Belge/1-10615/Yatakli-Tedavi-Kurumlari-İşletme-Yonetmeli-gi-Son-Degisi-.Html](http://www.Saglik.Gov.Tr/Tr/Belge/1-10615/Yatakli-Tedavi-Kurumlari-İşletme-Yonetmeli-gi-Son-Degisi-.Html) 38.
- Yıldız, Ş., (2011), 'Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi' Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Isparta.
- Erişim 1: [Http://Www.Bugun.Com.Tr/Balikesir-Haberleri/Yeni-Saglik-Sisteminde-Hastaneler-Otel-Konforunda-Hizmet-Sunacak-Haberi-98486](http://www.Bugun.Com.Tr/Balikesir-Haberleri/Yeni-Saglik-Sisteminde-Hastaneler-Otel-Konforunda-Hizmet-Sunacak-Haberi-98486), 2012; 'Yeni Sağlık Sisteminde Hastaneler Otel Konforunda Hizmet Sunacak', Erişim Tarihi: 01.06.2013.
- Erişim 2: [Http://Www.Memuruz.Net/Hastahaneler-Otel-Gibi-Olacak/#](http://www.Memuruz.Net/Hastahaneler-Otel-Gibi-Olacak/#), 2013; 'Hastaneler Otel Gibi Olacak', Erişim Tarihi: 01.06.2013.