

# Bir Üniversite Hastanesinin Kliniklerinde Yatan Hastaların Toplu Beslenme Hizmetlerinden Beklentileri ve Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi

## *Evaluation of Expectations and Satisfaction of Patients Hospitalized in the Clinics of a University Hospital from Food Service Systems*

Filiz YUTAY<sup>1</sup>, Burcu YAVUNÇ YEŞİLKAYA<sup>2</sup>

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmanın amacı, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi Genel Cerrahi ve Ortopedi ve Travmatoloji kliniklerinde, 3 gün ve üzeri sürede yatan, 150 hastanın toplu beslenme hizmetlerinden (TBH) memnuniyet durumlarını saptamaktır.

**Yöntem:** Çalışma, kesitsel tipte olup, Ocak 2016-Mart 2016 tarihleri arasında yapılmıştır. Veriler, demografik bilgiler ve TBH memnuniyet durumunu araştıran 31 soruluk bir anketle toplanmıştır. Verilerin karşılaştırılmasında Ki-kare testi kullanılmış, diğer veriler sayı (n) ve yüzde (%) olarak verilmiştir.

**Bulgular:** Katılımcıların %44,6'sı kadın, %55,4'ü erkektir. Kişilerin yaş ortalaması 52,88±14,35'tir. Katılımcıların, kaldıkları kliniğe göre toplu beslenme hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet durumları incelendiğinde; klinik ile kahvaltıda sunulan besinlerin porsiyon miktarı ve yemeklerin zamanında servis edilmesi arasında istatistik olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p<0,05$ ).

**Sonuç:** Hastaneler, hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmak için hastaların geri dönüşlerini mutlaka değerlendirmeli, her taburcu olan hastaya beslenme hizmetleriyle ilgili geri bildirim formu uygulanarak beklenti ve memnuniyet durumlarının değerlendirilmeli ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapmayı hedeflemelidir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Toplu Beslenme Sistemleri, Diyet, Besin ve Beslenme, Beslenme Bilimleri

### GİRİŞ

Canlılar yaşamlarını sağlıklı olarak sürdürebilmek için farklı düzeylerde enerji ve besin öğeleri gereksinimlerini yeterli ve dengeli beslenme ile karşılamaktadırlar (1). Yeterli ve dengeli beslenen hastalar da uygulanan tedaviye daha olumlu yanıt vermekte, travma ve akut hastalıkları olanlar da daha kolay iyileşmektedirler (2).

1. Uzm. Diyetisyen, Özel Gaziosmanpaşa Kadın Sağlığı Tıp Merkezi E-posta Adresi: filizyutay@gmail.com  
ORCID ID: 0000 0001 8223 8810

2. Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Okan Üniversitesi, Beslenme ve Diyetetik Bölümü, E-posta Adresi: burcuyavunc@hotmail.com  
ORCID ID: 0000 0001 9986 6119

Gönderim Tarihi: 03.07.20 - Kabul Tarihi: 01.07.2021

### ABSTRACT

**Objective:** This study was conducted to determine the satisfaction status of 150 patients who were hospitalized in Istanbul University Istanbul Medical Faculty Hospital General Surgery and Orthopedics and Traumatology clinics for 3 days and more, from the Food Service Systems (FSS).

**Method:** The study is of cross-sectional type and was conducted between January 2016 and March 2016. The data were collected with a 31-question survey that investigated demographic information and TBI satisfaction. Chi-square test was used to compare data, other data were given as numbers (n) and percentages (%).

**Findings:** The participants' 44.6% are women and 55.4% are men. The average age of the participants is 52.88 ± 14.35 years. When the expectations and satisfaction of the participants from the food service systems according to the clinic they stayed in were examined; a statistically significant relationship was found between the clinics and the portion size of the food served for breakfast and the timely serving of the meals ( $p < 0.05$ ).

**Result:** Hospitals should definitely evaluate the feedbacks of patients in order to increase the quality of food service and patient satisfaction. Each discharged patient should be aimed to evaluate their expectations and satisfaction situations by applying a questionnaire / scale on nutrition services and in order to make improvements in this direction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Food Service Systems, Diet, Food, and Nutrition, Nutritional Sciences

Hastanelerde, tıbbi tedavi süreçlerinde, malnutrisyon ve gelişebilecek komplikasyonlardan korumak için hastaların yeterli ve dengeli beslenmesi önemlidir. Bu sebeple, hastanelerde verilen toplu beslenme hizmetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesi kritik öneme sahiptir (3).

Yaş ve sosyo-ekonomik durum fark etmeksizin, her kesimden insanın faydalandığı toplu beslenme hizmetleri, en az bir öğününün bireyin gereksinimini karşılaması ve toplu beslenme hizmetlerinin hijyen kurallarına uygun sunulması toplu tüketicilerin sağlığını yakından ilgilendiriyor

olması sebebiyle önemlidir (4, 5). Toplu beslenmede hizmetin niteliğindeki bozulmaların halk sağlığı sorunlarına (gıda zehirlenmeleri vb.) yol açabilmesi nedeniyle hizmetlerin değerlendirilmesini gerektirir (6). Bunun yanı sıra toplu beslenme hizmetinden yararlanan bireylerin ruh sağlığı ve üretkenliği açısından da bu hizmetlerin yeterliliğini değerlendirmeye ihtiyaç vardır (7).

Toplu beslenme hizmeti veren / alan kuruluşlar, sağlık kuruluşları, eğitim kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşları ve özel sektör kuruluşlarıdır. Son yıllarda toplu beslenme hizmeti sunulması yaygınlaşmış, özel sektöre toplu beslenme hizmeti sunan kuruluşların sayısı da artmıştır (8, 9). Hastanelerde nitelikli toplu beslenme hizmetleri, hasta memnuniyeti, sunulan hizmetin hastaların iyileşmelerine destek olması, sunulan hizmete yönelik memnuniyetsizliklerin israfa dönüşmesinin önlenmesi açısından değerlendirmeye ihtiyaç duyulan bir alandır (10).

Hasta memnuniyeti, genel anlamda, verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılama veya verilen hizmete yönelik algıya dayanmaktadır (11). Bu çalışmanın amacı; sağlıkta giderek daha fazla önem kazanan hasta memnuniyeti uygulamaları kapsamında hastanelerdeki toplu beslenme hizmetleriyle ilgili olarak hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının ne boyutta karşılandığını belirlemek ve hasta memnuniyetiyle ilişkili faktörleri ortaya koymak amacıyla İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi Kliniklerinde tedavi görmekte olan hastalar ile yürütülmüştür.

## **GEREÇ VE YÖNTEM**

Bu araştırma, kesitsel tipte bir araştırmadır. Araştırma, Ocak 2016- Mart 2016 tarihleri arasında, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi Genel Cerrahi ile Ortopedi ve Travmatoloji Kliniklerinde yatan (n=150) ve beslenme hizmeti sunulan hastalardan çalışmaya katılmayı kabul edenler arasında yapılmıştır (n=121).

Araştırma verileri araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile toplanmıştır. Veri

toplama konu ile ilgili literatür taraması sonucu geçmişte yapılan benzer çalışmalardan yararlanılarak hazırlanan veri toplama formu kullanılmıştır. Formda demografik bilgilerin sorulduğu “Kişisel Bilgiler” ve “Yemek Hizmetleriyle İlgili Görüşleriniz” bölümü olmak üzere 31 soru bulunmaktadır. Verilerin değerlendirilmesinde, SPSS 11.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerin birbirleriyle karşılaştırılmasında Ki-kare testi uygulanmış, sayı ve yüzde olarak değerlendirme yapılmıştır.

Bu araştırma için İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dekanlığı 06.01.2016-1928 sayılı izni ve İstanbul Okan Üniversitesi 72 sayılı 12.10.2015 tarihli etik kurul onayı alınmıştır. Araştırmaya katılan bütün katılımcılara “Bilgilendirilmiş Onam Formu” okutularak yazılı izinleri alınmıştır.

## **BULGULAR**

Çalışma kapsamında öncelikle hastaların toplu beslenme hizmetlerinden yararlanıp yararlanmadığı sorulmuştur. Katılımcılardan (n=150) 121’i toplu beslenme hizmetlerinden yararlanmaktadır. Toplu beslenme hizmetlerinden yararlanmayan hastalardan 12 kişi evden yemek getirmekte, 11 kişi ise dışarıdan yemek temin etmekte, 6 kişi her ikisini de tercih etmektedir.

Çalışmaya katılan 121 kişinin %55,4’ü erkektir. Kişilerin yaş ortalaması 52,88±14,35 (En küçük=19, En büyük= 83) olarak bulunmuştur.

Tablo 1’de araştırmada yer alan kişilerin demografik özelliklerine göre dağılımları gösterilmiştir. Buna göre her iki klinikte yatan hastaların da özelliklerine göre dağılımlarının benzer olduğu görülmüştür.

**Tablo 1 Hastaların sosyodemografik özellikleri -2016, İstanbul**

		Cerrahi		Ortopedi	
		n	%	n	%
Cinsiyet	Kadın	26	42,6	28	46,7
	Erkek	35	57,4	32	53,3
Eğitim Durumu	Okur Yazar Değil	8	13,1	6	10,0
	Okur Yazar	1	1,6	6	10,0
	İlkokul	28	45,9	20	33,3
	Ortaokul	7	11,5	7	11,7
	Lise	12	19,7	15	25,0
	Üniversite	3	4,9	6	10,0
	Lisansüstü	2	3,3	-	-
Çalışma Durumu	Çalışıyor	16	21,7	22	36,7
	Çalışmıyor	45	73,8	38	63,3
Medeni Durum	Bekâr	5	8,2	13	21,7
	Evli	56	91,8	47	78,3
İkamet Edilen Yer	Köy	3	4,9	4	6,7
	İlçe	5	8,2	4	6,7
	Şehir	5	8,2	7	11,7
	Büyükşehir	48	78,7	45	75,0
	Toplam	61	100,0	60	100,0

Tablo 2 incelendiğinde, çalışmaya dahil edilen kişilerin kaldıkları kliniğe göre parenteral/ enteral beslenme durumu, psikiyatri desteği alma durumu, beslenme türü ve hastanede yatış süreleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan Ki-Kare Testi sonucuna göre katılımcıların kaldıkları klinik ile parenteral/ enteral beslenme durumu, psikiyatri desteği alma durumu, beslenme türü ve hastanede yatış süreleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

Çalışmaya dahil edilen kişilerin kaldıkları kliniğe göre komplikasyon varlığı arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan Ki-Kare testi sonucuna göre katılımcıların kaldıkları klinik ile komplikasyon varlığı arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,037$ ). Bu sonuca göre cerrahi kliniğinde yatan kişilerde komplikasyonların daha çok görüldüğü söylenebilir.

**Tablo 2. Hastaların klinik özellikleri -2016, İstanbul**

		Cerrahi		Ortopedi		P	
		n	%	n	%		
Değişkenler	Parenteral/Enteral Beslenme Durumu	Var	6	9,8	1	1,7	0,054
		Yok	55	90,2	59	98,3	
Komplikasyon Varlığı		Var	37	60,7	25	41,7	0,037
		Yok	24	39,3	35	58,3	
Psikiyatri Desteği Alma Durumu		Var	13	21,3	7	11,7	0,153
		Yok	48	78,7	53	88,3	
Beslenme Türü		Normal	38	62,3	46	76,7	0,086
		Diyet	23	37,7	14	23,3	
Hastanede Yatış Süreleri		3-7 gün	16	26,2	19	31,7	0,242
		8-30 gün	33	54,1	35	58,3	
		31 ve üzeri gün	12	19,7	6	10	
		Toplam	61	100,0	60	100,0	

P: Ki-Kare Bağımsızlık Testi

**Tablo 3. Hastaların toplu yemek hizmetlerinden memnuniyetleri -2016, İstanbul**

Duyusal Özellikler		Cerrahi		Ortopedi		p
		n	%	n	%	
Yemeklerin porsiyon miktarı	Çok kötü	1	1,6	0	0	0,511
	Kötü	2	3,3	2	3,3	
	Orta	12	19,7	19	31,7	
	İyi	35	57,4	31	51,7	
	Çok iyi	11	18,0	8	13,3	
Yemeklerin sıcaklığı	Çok kötü	2	3,3	2	3,3	0,610
	Kötü	7	11,5	12	20,0	
	Orta	17	27,9	18	30,0	
	İyi	29	47,5	21	35,0	
	Çok iyi	6	9,8	7	11,7	
Yemeklerin görünümü	Çok kötü	2	3,3	3	5,0	0,759
	Kötü	5	8,2	7	11,7	
	Orta	13	21,3	15	25,0	
	İyi	32	52,5	30	50,0	
	Çok iyi	9	14,7	5	8,3	
Yemeklerin lezzeti	Çok kötü	2	3,3	3	5,0	0,761
	Kötü	6	9,8	9	15,0	
	Orta	21	34,4	18	30,0	
	İyi	25	41,0	26	43,3	
	Çok iyi	7	11,5	4	6,7	
Yemeklerin pişme durumu	Çok kötü	1	1,6	1	1,7	0,496
	Kötü	3	4,9	6	10,0	
	Orta	7	11,5	12	20,0	
	İyi	41	67,2	35	58,3	
	Çok iyi	9	14,8	6	10,0	
Salata ve meyvelerin tazeliği	Çok kötü	1	1,6	2	3,3	0,703
	Kötü	2	3,3	1	1,7	
	Orta	6	9,8	10	16,7	
	İyi	41	67,2	35	58,3	
	Çok iyi	11	18,1	12	20,0	
Yemeklerin temizliği (yabancı cisim, kıl vs.)	Çok kötü	-	-	-	-	0,005
	Kötü	1	1,6	3	5,0	
	Orta	7	11,5	4	6,7	
	İyi	34	55,7	17	28,3	
	Çok iyi	19	31,2	36	60,0	
Kahvaltıda sunulan besinlerin porsiyon miktarı	Çok kötü	-	-	1	1,7	0,010
	Kötü	6	9,8	13	21,7	
	Orta	9	14,9	15	25,0	
	İyi	41	67,2	21	35,0	
	Çok iyi	5	8,2	10	16,7	
	Çok iyi	3	4,9	3	5,0	
Kahvaltılık ürünlerin (marka, son tüketim tarihi vb.) kalitesi	Çok kötü	-	-	-	-	0,366
	Kötü	7	11,5	4	6,7	
	Orta	15	24,6	6	10,0	
	İyi	36	59,0	15	25,0	
	Çok iyi	3	4,9	32	53,3	

Menü Özellikleri		Cerrahi		Ortopedi		p
		n	%	n	%	
Yemeklerin çeşitliliği	Çok kötü	2	3,3	0	0	0,486
	Kötü	5	8,2	8	13,3	
	Orta	17	27,9	13	21,7	
	İyi	31	50,8	34	56,7	
	Çok iyi	6	9,8	5	8,3	
Yemeklerin tekrarlanma sıklığı	Çok kötü	2	3,3	3	5,0	0,934
	Kötü	6	9,8	6	10,0	
	Orta	15	24,6	18	30,0	
	İyi	27	44,3	23	38,3	
	Çok iyi	11	18,0	10	16,7	
Yemeklerin beslenme alışkanlıklarına uygunluğu	Çok kötü	1	1,6	2	3,3	0,604
	Kötü	5	8,2	9	15,0	
	Orta	18	29,5	17	28,3	
	İyi	33	54,1	26	43,3	
	Çok iyi	4	6,6	6	10,0	
Kahvaltılıkların çeşitliliği	Çok kötü	1	1,6	3	5,0	0,477
	Kötü	7	11,5	7	11,7	
	Orta	13	21,3	15	25,0	
	İyi	37	60,7	32	53,3	
	Çok iyi	3	4,9	3	5	
<b>Servis Özellikleri</b>						
Yemek servis araç ve ekipmanlarının temizliği	Çok kötü	-	-	-	-	0,300
	Kötü	1	1,6	2	3,3	
	Orta	5	8,2	7	11,7	
	İyi	40	65,6	42	70,0	
	Çok iyi	15	24,6	9	15,0	
Yemek dağıtım personellerinin temizlik ve hijyen açısından değerlendirilmesi	Çok kötü	-	-	-	-	0,600
	Kötü	-	-	-	-	
	Orta	5	8,2	7	11,7	
	İyi	34	55,7	36	60,0	
	Çok iyi	22	36,1	17	28,3	
Yemek dağıtım personelinin tavırları	Çok kötü	-	-	-	-	0,255
	Kötü	-	-	2	3,3	
	Orta	5	8,2	7	11,7	
	İyi	32	52,5	35	58,3	
	Çok iyi	24	39,3	16	26,7	
Yemek dağıtım personellerinin şikâyet ve önerileri dikkate alması	Kesinlikle katılıyorum	2	3,3	-	-	0,054
	Katılıyorum	1	1,6	9	15,0	
	Fikrim yok	34	55,7	27	45,0	
	Katılmıyorum	16	26,2	15	25,0	
	Kesinlikle katılmıyorum	8	13,1	9	15,0	
Yemeklerin zamanında servis edilmesi	Her zaman	-	-	-	-	<b>0,001</b>
	Sık sık	54	88,5	31	51,7	
	Bazen	6	9,8	22	36,7	
	Nadiren	-	-	7	11,7	
	Hiçbir zaman	1	1,6	-	-	

Evden yemek getirme	Her zaman	3	4,9	3	5,0	0,293
	Sık sık	6	9,8	4	6,7	
	Bazen	16	26,2	21	35,0	
	Nadiren	13	21,3	5	8,3	
	Hiçbir zaman	23	37,7	27	45,0	
Dışarıdan yemek temini	Her zaman	2	3,3	3	5,0	0,933
	Sık sık	5	8,2	5	8,3	
	Bazen	25	41,0	28	46,7	
	Nadiren	10	16,4	8	13,3	
	Hiçbir zaman	19	31,1	16	26,7	
	Toplam	61	100,0	60	100,0	

#### P: Ki-Kare Testi

Tablo 3'te hastaların yattıkları kliniğe göre toplu beslenme hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet durumları sunulmuştur. Katılımcıların kaldıkları klinik ile sadece kahvaltıda sunulan besinlerin miktarları ve yemeklerin zamanında servis edilme durumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur, sırası ile ( $p=0,010$ ,  $p=0,001$ ). Bu sonuca göre cerrahi kliniğinde yatan kişilerin, kahvaltıda sunulan besinlerin miktarları ve yemeklerin zamanında servis edilme durumundan daha çok memnun olduğu söylenebilir. Katılımcıların kaldıkları klinik ile toplu beslenme hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet durumlarını sorgulayan diğer sorular arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ).

#### TARTIŞMA

Bu çalışma İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesi Genel Cerrahi ve Ortopedi ve Travmatoloji kliniklerinde yatan ve beslenme servisinden yararlanan 121 hasta ile yürütülmüştür. Sonuçlara göre katılımcıların %44,6'sı kadın, %55,4'ü erkektir ve genel yaş ortalaması  $52,88 \pm 14,35$ 'tir. Katılımcıların, kaldıkları kliniğe göre toplu beslenme hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet durumları incelendiğinde; klinik ile kahvaltıda sunulan besinlerin porsiyon miktarı ve yemeklerin zamanında servis edilmesi arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Hasta memnuniyeti ile ilişkili faktörleri saptamak üzere yapılan araştırmalarda, hastaların sağlık kuruluşları hizmetleriyle ilgili olarak yaptıkları değerlendirmelerde beslenme hizmetlerine önemli bir yer verdikleri

ortaya çıkmıştır. Hastalar sadece yemeğin kalitesinden değil, yemeği sunan kişilerden, yemeğin sunuluş biçiminden ve görüntüsünden de etkilenmektedirler. Sunum şekli iyi olan yemeklerin, hastalar tarafından kaliteli olarak değerlendirildiği görülmektedir (12).

Gülmez'e göre, hastalar, hastalık süresince uygulanan diyetlerden ve diyetin özelliklerinden memnun değildir. Özellikle de diyetle alışma süresinde diyetisyenden destek alınmalıdır. Gülmez'in yürüttüğü bir çalışmada beslenme hizmetine ilişkin değerlendirme boyutlarının, hastanın sosyo-demografik durumu, hastalığının durumu, tıbbi tedavisi ve geçmiş tecrübeleri ile de ilişkili olduğu gösterilmiştir (13).

Katılımcıların cinsiyetleri, eğitim düzeyi ve çalışma durumları, ikamet ettikleri yer ile kaldıkları klinik arasında inceleme yapıldığında; istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ) (Tablo 1). Yapılan birçok çalışmada genellikle yemek memnuniyet durumu ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır (14,15).

Katılımcıların kaldıkları klinik ile parenteral / enteral beslenme ve psikiyatri desteği alma durumu arasında bir ilişki bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ) (Tablo 2).

Bu araştırmada cerrahi kliniğinde yatan hastaların kahvaltıda sunulan besinlerin porsiyon miktarı ve yemeklerin zamanında servis edilme durumundan daha memnun olduğu belirlenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan hastaların kaldıkları klinik ile

sadece kahvaltıda sunulan besinlerin miktarları ve yemeklerin zamanında servis edilme durumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur, sırası ile ( $p=0,010$ ,  $p=0,001$ ) (Tablo 3).

Yemek hizmetleriyle ilgili duyuşsal özellikler incelediğinde; katılımcıların %15,7'sinin yemeklerin porsiyon miktarlarını "çok iyi", %25,6' sının ise "orta" olarak değerlendirdiği, yemeklerin sıcaklığı hakkında %41,3'ü "iyi" olarak değerlendirirken, pişme durumunu ise %62,8'inin iyi olarak değerlendirdiği görülmüştür. Bazı araştırmalarda, yemeklerin kıvamı ve servis sıcaklığının hastalar tarafından memnuniyeti artırıcı etmenler olduğu belirtilmiş olup, bu özelliklerin yerine getirilip hasta beklentilerinin karşılanmasıyla, hasta yemek tüketiminin arttığı saptanmıştır (16,17). Bıyıklı ve Bilici'nin yaptığı bir çalışmada yatan hastaların beslenme hizmetlerinden memnuniyetini azaltan en önemli etkenlerin başında yemeğin sıcaklığı ve yemeklerin lezzetinin yetersizliği gelmektedir (18). Yapılan bir diğer çalışmada ise yemek hizmetlerinde "çok önemli" bulunan ilk üç kriter; yeme sıcaklığı, yemeğin kalitesi ve yemek miktarlarının yeterli olması olarak belirlenmiştir. Yine aynı çalışmada yemek hizmetlerinden genel memnuniyet durumu incelendiğinde hastaların; % 51'inin "çok memnun", % 42,6'sının "memnun", %6,4'ünün ise "memnun değil" olduğunu tespit edilmiştir (19). Önsüz ve ark. Yaptığı bir hasta memnuniyet araştırmasında, hastanede yatan hastaların beslenme hizmetleri içinde en memnun olmadıkları konunun "yemek lezzetleri" olduğu saptanmıştır (20). Yine yapılan bir diğer çalışmada hastaların %44.0'ü hastanede verilen yemekleri beğenirken %56.0'sı beğenmemektedir. Sebep olarak ise yemeklerin tatlarının kötü olması ve tuzsuz olması gelmektedir. Aynı çalışmada yemek porsiyonları yeterli bulunurken, çeşitlilik az bulunmuştur (21).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, bir üniversite hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların toplu beslenme hizmetlerinden beklentileri ve memnuniyet durumları değerlendirilmiş ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Cerrahi kliniğinde yatan hastalarda komplikasyonların daha çok olduğu görülmüştür. Bu durumun her iki branşta vücudun farklı bölgelerine ameliyat yapılması (yumuşak doku, açık yara faktörü vs.) nedeniyle olabileceği düşünülmektedir.

- Farklı iki klinikte yatan hastaların toplu beslenme hizmetlerinden beklenti ve memnuniyet durumları incelendiğinde; ortopedi kliniğinde yatan hastaların kahvaltıda sunulan besinlerin porsiyon miktarı ve yemeklerin zamanında servis edilmesinden daha az memnun olduğu tespit edilmiştir. İstatistiki açıdan anlamlı olmasa da; ortopedi kliniğinde yatan hastaların genel olarak toplu beslenme hizmetlerindeki diğer konulardan da daha az memnun olduğu görülmektedir. Bu durumun, ortopedi servisinde yatan hastaların tedavileri gereği hastanedeki yatış sürelerinin uzun olması, dolayısıyla da; mutsuz / hoşnutsuz bir hal yaratmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bu düşüncenin ileri araştırmalarla incelenmesi uygun olacaktır.

- Araştırmayı uygularken hastaya uygulanan anketteki konular hastayla birebir ve ayrıntılı olarak konuşulduğunda hastalar fikirlerini açıkça ifade edebilmektedir. Bu yüzden hastaların gerek hastane hizmetlerinin tamamı gerek alt basamağı olan beslenme hizmetleri ile ilgili ihtiyaç, beklenti ve önerilerini öğrenebilmek için sağlık görevlilerinin hastayı iyi takip etmesi gerekmektedir. Yiyecek hizmetleri için başta diyetisyen, sonrasında hemşire ve hastanenin varsa yemek şirketi proje sorumlusu her hastanın günlük öğünlerini takip etmeli ve varsa bir problem mutlaka hastanın diyetisyenine haber vermelidir. Özellikle hastanın beslenme tedavisi için gereken hizmetin sağlanmasında diyetisyenin makul önerileri yemek firmasının kazanç güdümleri uğruna göz ardı edilmemelidir.

- İyi planlanmış bir menü toplu beslenme hizmetlerinin temelini oluşturmaktadır. Hastanede yatan hastalara sunulan beslenme hizmetlerinin temelini oluşturan menülerin bu konuda eğitim almış bir diyetisyen tarafından planlanması ile hastaların enerji ve besin öğeleri gereksinimleri karşılanarak, yemek çeşitliliği ve tekrarlanması

sıklığı açısından uygunluk sağlamaktadır. Menüler planlandıktan ve uygulandıktan sonra ölçüme ve gözleme dayalı yöntemlerle değerlendirilmeli, hasta memnuniyeti ve beklentileri doğrultusunda menüler yeniden gözden geçirilmeli, varsa memnuniyetsizliğe yönelik gerekli düzeltmeler yapılmalıdır.

- Hastanede verilen toplu beslenme hizmetleri iyi bir mutfak alt yapısının yanında, yeterli bilgi ve beceriye sahip servis personeli tarafından kaliteli bir servis hizmeti de gerektirir. Bu sebeple yemek üretim ve servis hizmetinden sorumlu tüm personele uygulamalı ve belirli aralıklarla hizmet içi eğitimler verilmeli ve yaptıkları işin önemine dair yöneticileri tarafından bilgilendirilmelidirler

- Hastaneler hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini arttırmak için özel veya devlet fark etmeksizin hastaların geri dönüşlerini mutlaka değerlendirilmeli, taburcu olan her hastaya gerek hastane hizmetleri konusunda gerek beslenme hizmetleriyle ilgili olarak standartlaştırılmış / etkinliği denenmiş formlar uygulanarak beklenti ve memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi ve bu doğrultuda iyileştirmeler yapmayı hedef almalıdırlar.

- Son olarak memnuniyet düzeyi yüksek olan hastaların tedaviye uyumunun artması, dolayısıyla da; hastalık maliyetleri ve yatış sürelerinin azalacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

#### **KAYNAKLAR**

1. Merdol TK. *Sağlıklı Yaşam Biçimi: Sağlıklı Beslenme ve Egzersiz*. Editör: Alphan ME, *Hastalıklarda Beslenme Tedavisi*, 4.baskı, 2018.
2. Şahin H, Budak N, Çiçek B, Gök B. Hastaların özel diyet uygulama ve hastane yemek hizmetlerinden memnuniyet durumları, *Bes Diy Derg*. 2006;34(2): 9-16.
3. Uyar MF, Dikmen D, Kızıl M, Tengilimoğlu M, Aydın M, Hamurcu E, Beyhan Y. Bir üniversite hastanesinin ortopedi servisine yatan hastaların toplu beslenme sistemlerinden memnuniyet durumlarının belirlenmesi, *Bes Diy Derg*. 2011;39(1-2): 21-27.
4. Petruzzelli A, Foglini M, Paolini F, Framboas M, Serena Altissimi M, Naceur Haouet M et al. Evaluation of the quality of foods for special diets produced in a school catering facility within a HACCP-based approach: a case study.

*International Journal of Environmental Health Research*, 2014;24 (1): 73-81.

5. Bilici S. *Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı: T.C. Sağlık Bakanlığı*, 2012.

6. Ceyhan Sezgin A, Duru Özkaya F. *Toplu beslenme sistemlerine genel bir bakış*. *Akademik Gıda*. 2014;12(1): 124-128.

7. Beyhan Y, Ciğerim N. *Toplu Beslenme Sistemlerinde Menü Yönetimi ve Denetimi*. Kök Yayıncılık, Ankara, 1995.

8. Haileselassie M, Taddele H, Adhana K, Kalayou S. *Food safety knowledge and practices of abattoir and butchery shops and the microbial profile of meat in Mekelle City, Ethiopia*. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*. 2013;3(5): 407- 412.

9. Huttner A, Harbarth S, Carlet J, Cosgrove S, Goossens H, Holmes A, Jarlier V, Voss A, Pittet D. *Antimicrobial resistance: a global view from the 2013 World Healthcare-Associated Infections Forum*. *Antimicrob Resist Infect Control*. 2013;2: 31.

10. Aktaş A. *Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Detay Yayıncılık, 2011.

11. Yılmaz M. *Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti*. *Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2001; 5(2):69-74.

12. Kısa A. *Sağlık Kurumları Yönetimi*. Editör: Tokgöz N. *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları*, Eskişehir, 2007.

13. Gülmez M. *Sağlık hizmetlerinde memnuniyet ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde ayakta tedavi gören hastalara yönelik bir uygulama*. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2005;6(2):147-169.

14. Konca GE, İlhan MN, Bumin MA. *Yatarak tedavi gören hastaların hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden beklentileri ve beklentilerine ilişkin memnuniyet durumlarının değerlendirilmesi*. *Gazi Tıp Dergisi*, 2006;(17)3:160-170.

15. Oğuz S, Atalay S. *Hastanede yatan yaşlı hastaların toplu beslenme hizmetlerinden memnuniyet durumlarının saptanması*. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2016;1(1): 11-24.

16. Hartwell H. *Patient experience, nutritional intake and satisfaction with hospital food service*. *Bournemouth University*. Bournemouth, UK, 2004;132-142.

17. Freedman MR, Bartoli C, Wagle A. *Nutrition. food intake patterns and plate waste among community meal centre guests in San Jose, CA*. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*. 2012;112(9): 89.

18. Bıyıklı AE, Bilici S. *Hastane beslenme hizmetlerinde hasta memnuniyeti*. *Bes Diy Derg*. 2019;47(1):91-99.



19. Tkel B, Acuner AM, nder R, zgl A. Ankara niversitesi ibn-i sina hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (genel cerrahi anabilim dalı rneęi). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 2004;57(4): 205-214.

20. nsz M, Topuzoęlu A, Cbek U, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan

hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal. 2015;21(1): 33-49.

21. Şahin H, Budak N, iek B, Gök B. Hastaların zel diyet uygulama ve hastane yemek hizmetlerinden memnuniyet durumları. Bes Diy Derg. 2006;34(2):9-16.