

## OTEL BESLENME SERVİS PERSONELİNİN KİŞİSEL VE ÇEVRE HİJYEN BİLGİSİNİN ÖLÇÜLMESİ

\*Arş. Gör. Murat BAŞ,  
\*\*Doç. Dr. Fatma SAĞLAM

### ÖZET

Bu araştırma, Ankara'da hizmet veren dört ve beş yıldızlı iki büyük otelin beslenme servisinde çalışan 84 personel üzerinde anket formu uygulanarak yapılmıştır. Beslenme servisi personelinin; %60.7'si işe başlamadan önce ellerini yıkayıp, önlüğünü giydiğini, %82.2'si çalışırken kep taktığını, %95.3'ü çalışırken üniforma giydiğini, üniforma giyenlerin %45.2'si 1-2 günde bir üniformasını değiştirdiğini, %95.2'si çalışırken eldiven kullandığını, %70.3'ü yanında sürekli mendil taşıdığını, %64.3'ü 2 günde bir banyo yaptığını, %97.6'sı eli kesildiğinde bandaj kullandığını, %96.4'ü mikrop ve koku yayılacağından çöplerin açıkta kalması gerektiğini, %75.0'i yemeklerin tat kontrolünü bir tabağa konulup kaşık ile yapılması gerektiğini belirtmiştir. Buna göre toplu beslenme yapılan kurumlarda besin zehirlenmesi riskinin en aza indirilmesi açısından, yönetici ve personelin hijyen konusunda eğitiminin uygun periyodlarla sürdürülmesi gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Hijyen, otel, personel

### ABSTRACT : Evaluation of the Hygiene Knowledge of the Hotel Food Service Personnel

This study has been carried out to determine hygiene knowledge of the four and five star hotel's food service personnel in Ankara. A questionnaire having 48 questions related with hygienic standards has been applied to a total of 84 personnels. According to the results; 60.7% of the personnel regularly washes hands and wears clean protective clothing before beginning to work, 82.2% covers their head and 95.3% wears uniform, 45.2% changes their uniform every 1 or 2 days, 70.3% carries a handkerchief, 64.3% takes shower every 2 days, 97.6% puts bandages for hand cuts, 96.4% mentions that garbage should be kept closed, 75.0% also state that quality controls of meals should be made by a separate spoon and plate. It is concluded that food servi-

ce managers and personnel training on hygienic standards should be a continuous process.

**Key Words:** Hygiene, hotels, personnel

### GİRİŞ:

Besin hazırlamada görev alan personelin insan sağlığı yönünden önemli sorumlulukları vardır. Besinin satın alınmasından, servisine kadar geçen süreçte yapılan her türlü sanitasyon hatası, besin kalitesini olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Çok sayıda insanın beslenme gereksinimini karşıladığı toplu beslenme sistemleri, tüketici sağlığının korunması açısından hijyenik olmak zorundadır. Personelin sağlıklı olması kadar özellikle besinle uğraşırken; el, vücut ve kıyafet temizliği, çöplerin uygun olarak kaldırılması ve kullanılan araç-gereçlerin de hijyenik kurallara uygun olması bir zorunluluktur (1).

Günümüzde besin kaynaklı enfeksiyon ve zehirlenmeler, gelişmiş ve gelişmekte olan tüm dünya ülkelerinde önemli bir halk sağlığı sorunu oluşturmakta ve giderek artış göstermektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde yılda 6.3-8.1 milyon kişinin besin kaynaklı hastalıklara yakalandığı bildirilmektedir. Bu 100.000 kişide yaklaşık 3.000 kişinin enfekte besin maddeleri ile hastalanması demektir. Gelişmekte olan ülkelerdeki ishal vakalarının %70'inin nedenini kontamine besinler oluşturmaktadır ve Türkiye'de 1989 yılında 350.000 kişinin enfeksiyöz enteritise, 3.145 kişinin ise brusellozise yakalandığı resmi olarak rapor edilmiştir (2).

Ticari mutfakta temizlik kesin bir gerekliliktir. Bir yiyecek hizmeti kurumunun temizliğini kişisel hijyen ve sanitasyon kuralları belirler. Yiyeceklerin uygun olarak işlenmesi, sanitasyon ve kişisel hijyen kurallarına uyulmaması, besin kaynaklı hastalıkların oluşmasıyla sonuçlanabilir. Bu nedenle, beslenme servislerinde çalışan personel ve özellikle yönetici konumundaki kişiler besin kaynaklı hastalıklara neden olan bakteriyolojik, kimyasal ve fiziksel ajanları

\* H.Ü.Sağlık Teknolojisi Y.O.Beslenme ve Diyetetik Bölümü Araştırma Görevlisi

H.Ü.Sağlık Teknolojisi Y.O.Beslenme ve Diyetetik Bölümü Öğretim Üyesi

çok iyi tanınmalı ve gerekli önlemleri almalıdır (2-4). Beyhan ve Ciğerim (5) tarafından Ankara' da bulunan 4'ü üç yıldızlı, 6'sı dört yıldızlı olmak üzere toplam 10 otel mutfağında hijyenik kaliteyi saptamak ve değerlendirmek amacıyla yapılan değerlendirmede üç yıldızlı otellerin mutfaklarının hijyen değerlendirme puanı ortalama 61.0 iken, dört yıldızlı otellerin puanı 73.0 bulunmuştur. Araştırma sonuçlarına göre otel mutfaklarında hijyenik kalitenin sağlanması için bazı tedbirlerin alınması gerektiği vurgulanmıştır.

Bu araştırma, toplum sağlığı açısından son derece önemli olan ve toplu beslenme yapan kurumun itibarını ve sürekliliğini korumada çok büyük önem taşıyan kişisel hijyen, çevresel hijyen ve besin sanitasyonunun durumunu araştırmak, toplu beslenme yapan kurumlara bu konuda ışık tutmak amacıyla yapılmıştır.

## ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE ARAÇLARI

Bu araştırma Ankara' da bulunan dört ve beş yıldızlı iki büyük otelin beslenme servisinde çalışan 72' si erkek, 12' si kadın toplam 84 personel üzerinde yapılmıştır. Araştırmada, bireylerin kişisel ve çevre hijyeni ile beslenme bilgi düzeyleri, hazırlanan anket formları uygulanarak saptanmıştır. Toplanan verilerin değerlendirilmesinde dağılımlar ve yüzdeler kullanılmıştır (5).

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1'de otel beslenme servisi personelinin kişisel temizlikle ilgili tutumlarına göre dağılımları görülmektedir.

Tablo 1' de görüldüğü gibi, toplam olarak işe başlamadan önce duş yapan personel %11.9, ellerini yıkayıp önlüğünü giyerek işe başlayan personel ise %60.7 oranındadır. Bilindiği gibi insanlar birçok patojen mikroorganizmanın kaynağıdır. Çünkü insanlar vücut, saç, el, yüz, dışkı ve elbiseleriyle önemli miktarda mikroorganizma taşırlar (1). Mikroorganizmaları besinlere taşıyan en önemli etken ise eller olmasına karşın personelin %27.4' ü ellerini yıkamadan işe başlamaktadır.

Fiziksel kontaminasyona neden olan öğelerden biri de saçlardır. Saçlar özellikle patojen mikroorganizmaların taşınmasında aracılık yaptığı için besini kontamine edici olabilmektedir. Saçların örtülmesi, besinlerin içerisine düşerek kontaminasyona neden olmalarını önler. Saçların örtülmesi ile, çalışan personel elleriyle saçlarını da elleyemeyeceğinden; ellerin saç ile kirlenmesi ve böylece kirli eller ile besinin kontaminasyonu önlenmiş olacaktır (2,7). Çalışma

kapsamına alınan mutfak personelinin %82.2' si kep kullanırken, %17.8' i kep kullanmamaktadır. Ayrıca personelin %95.3' ü çalışırken üniforma giyerken, %4.7' si üniforma giymeye gerek duymamaktadır. Örer ve Baysal (8) tarafından 17 turistik otelde yapılan bir çalışmanın sonucunda otellerin %76.47' sinde mutfak ve yiyecek hazırlama ünitelerindeki görevlilerin kep kullandıkları, %76.47' sinde personelin kullandıkları önlükleri sık olarak yıkadığı saptanmıştır. Oysa; temiz ve uygun bir iş kıyafeti, iyi personel hijyeninin bir işaretidir. Sade ve yıkanabilir kumaştan yapılan üniformalar, hem rahatlık, hem de günlük yıkanabilir olması açısından tercih edilmelidir (9,10). Personelin iş giysisi olarak kullandığı üniformanın kullanım amacı dışarıda giyilen giysilerde bulunabilecek patojenlerin beslenme servis alanlarından uzak tutulması içindir. Çalışma alanlarında giyilen üniformanın uygun periyotlarda değiştirilmesi, üniformanın hijyenik amacına ulaşması için bir gerekliliktir. Çalışmada, üniforma giyen personelin %45.2' si 1-2 günde bir üniformasını değiştirirken, %1.2' si 15 günde bir değiştirdiğini belirtmiştir.

Daha önce de belirtildiği gibi eller besinlerin kontamine olmasında potansiyel risk etmenidir. Herhangi bir şekilde burun ile ellere bulaşabilecek S. aureus, tuvalet sonrası dışkıyla ellere bulaşabilecek Salmonella ve benzeri bakteriler besinlere bulaştığında besin zehirlenmesinin oluşması kaçınılmaz olacaktır. Aralık 1991-Şubat 1992 tarihleri arasında 3 aylık dönemde Gülhane Askeri Tıp Akademisi İntaniye Bölümü kapsamında yapılan ve yiyecek-içeceklerle temasta bulunan (aşçı, çaycı, garson v.b.) 450 sağlıklı birey nazal portörlük yönünden kontrol edilmiş, 54 bireyden 46' sının (%85.2) nazal Staphylococcus aureus taşıyıcısı olduğu saptanmıştır (10). Bizim araştırmamıza katılan personelin %95.2' si eldiven kullandığını, %4.8' i kullanmadığını belirtmiştir fakat daha sonra yapılan gözlemlerde hiçbir personelin eldiven kullanmadığı saptanmıştır. Beslenme servisinde çalışan personelin mümkün olan her işlem aşamasında eldiven takması tüketici sağlığı açısından bir gerekliliktir (2,7).

Uygun amaçla kullanılan mendil öksürme ve aksırma esnasında besinlere ve çevreye dağılan damlacıkları tutarak mikropların çevreye dağılmasını önleyebilmektedir. Mendil kullanımının %70.3 olarak saptandığı bu araştırmada, personelin %29.7' si ise mendil kullanmadığını belirtmiştir.

Dışkıdan ellere bulaşabilecek mikroorganizmalar, besinleri kontamine edebilir. Eller sıcak su altında, sabun ile ovuşturularak yıkanmalı ve tırnak araları

Tablo 1: Otel Beslenme Servisi Personelinin Kişisel Temizlikle İlgili Tutumlarına Göre Dağılımı

DEĞİŞKENLER	ERKEK (n=72)		KADIN (n=12)		TOPLAM (n=84)	
	S	%	S	%	S	%
<b>İşe Başlamadan Önce</b>						
Duş yapar	10	13.9	-	-	10	11.9
Ellerini yıkayıp,önlüğünü giyer	41	56.9	10	83.4	51	60.7
Sohbet edip işe başlar	13	18.1	1	8.3	14	16.7
Önlüğünü giyer	8	11.1	1	8.3	9	10.7
<b>Kep Takma</b>						
Evet	61	84.7	8	66.7	69	82.2
Hayır	11	15.3	4	33.3	15	17.8
<b>Üniforma Giyme</b>						
Evet	72	100.0	8	66.7	80	95.3
Hayır	-	-	4	33.3	4	4.7
<b>Üniforma Değişirme Periyodu</b>						
1-2 günde bir	37	51.4	1	8.3	38	45.2
3-5 günde bir	25	34.7	6	50.0	31	36.9
6-10 günde bir	10	13.9	-	-	10	11.9
15 günde bir	-	-	1	8.4	1	1.2
Giymeyen	-	-	4	33.0	4	4.8
<b>Eldiven Kullanma</b>						
Evet	70	97.2	10	83.4	80	95.2
Hayır	2	2.8	2	16.6	4	4.8
<b>Mendil Kullanma</b>						
Evet	50	69.4	9	75.0	59	70.3
Hayır	22	30.6	3	25.0	25	29.7
<b>Tuvalet Temizliği Yapma Şekli</b>						
Sabun ile ellerini yıkar,sonra siler	68	94.4	11	91.6	79	94.1
Sabun ile ellerini yıkar	4	5.6	1	8.4	5	5.9
<b>Banyo Yapma Periyodları</b>						
Hergün	8	11.1	2	16.7	10	11.9
2 günde bir	44	61.1	10	83.3	54	64.3
3-5 günde bir	19	26.4	-	-	19	22.6
Haftada bir	1	1.4	-	-	1	1.2
<b>Elleri Kesildiğinde Bandaj Kullanma</b>						
Evet	70	97.2	12	100.0	82	97.6
Hayır	2	2.8	-	-	2	2.4
<b>TOPLAM</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>

**Tablo 2: Otel Beslenme Servisi Personelinin Bulaşık Durulama Şekli -Bulaşık Yıkama Derecesi ve Çöplerin Açıkta Kalmasının Sakıncaları Hakkındaki Görüşleri**

Değişkenler (n=72)	Erkek (n=12)		Kadın (n=84)		Toplam	
	S	%	S	%	S	%
<b>Bulaşık Durulama</b>						
İçi su dolu bir kap içinde	1	1.4	-	-	1	1.3
Akan su altında	27	37.5	1	8.4	28	33.3
Akan su altında ovalayarak	44	61.2	11	91.6	55	65.4
<b>Bulaşık Yıkama Dereceleri</b>						
5-10° C	9	12.5	-	-	9	10.7
30-35° C	24	33.3	5	41.6	29	34.5
50-70 °C	39	54.2	7	58.4	46	54.8
<b>Çöplerin Açıkta Kalması Halinde</b>						
Etrafa koku yayılır	1	1.4	-	-	1	1.2
Rahatsız olurum	1	1.4	-	-	1	1.2
Çevreden tepki alırım	1	1.4	-	-	1	1.2
Koku ve mikrop yayılabilir	69	95.8	12	100.0	81	96.4

**Tablo 3: Otel Beslenme Servisi Personelinin Tat Kontrolünün Nasıl Yapılması gerektiği Konusundaki Görüşlerinin Dağılımı**

Düşünceler	Erkek (n=72)		Kadın (n=12)		Toplam (n=84)	
	S	%	S	%	S	%
Kepçe ile	5	6.9	1	8.4	6	7.1
Bir tabağa konulup kaşık ile	55	76.4	8	66.6	63	75.0
Parmak ile	-	-	-	-	-	-
Tencere içinden kaşık ile	12	16.7	3	25.0	15	17.9
Toplam	72	100.0	12	100.0	84	100.0

fırçalanmalıdır (7).Personelin tümü tuvalet sonrası ellerini sabun ile yıkadığını belirtmiştir.

İyi bir kişisel hijyen banyo ile başlar.Banyo ile vücut hem mikroorganizmalardan , hemde kötü kokulardan temizlenir (12). Personelin %64.3' ü iki günde bir, %11.9' u hergün banyo yaptığını belirtmiştir.

Tablo 2' de otel personelinin bulaşık durulama şekli-derecesi ve çöplerin açıkta kalmasının sakıncaları hakkındaki görüşlerine göre dağılımı görülmektedir.

Toplam olarak personelin %65.4' ü bulaşıkların akan su altında ovalayarak , %1.4'ü içi su dolu bir kap içerisinde durulanmasının doğru olduğunu, bulaşık yıkama derecesi olarak; %10.7' si 5-10 derecenin, %54.8' i 50-70 derecenin uygun sıcaklık olacağını belirtmiştir.Bulaşık yıkamada, deterjan ve dezenfektan

tan edici ajanların kalitesi, suyun uygun ısıda olması büyük önem taşır.Bulaşık yıkamada suyun ısısı 50-70 dereceler arasında olmalıdır. Çöpler, besinlerin kontamine olması için uygun ortam yaratır, çevreye mikroorganizma ve koku saçar.Bu nedenle; çöplerin uygun olarak toplanması ve besin hazırlama alanlarından uzak bir yerde bulundurulması gerekir (7). Tablo 2' de görüldüğü gibi personelin % 96.4' ü çöplerin açıkta kalması halinde koku ve mikrop yayılabileceğini belirtmiştir.

Yemeklerin tat kontrolü, tencereden bir tabağa alınarak yapılmalıdır.Tablo 3'de otel beslenme servisi personelinin tat kontrolünün nasıl yapılması gerektiği konusundaki görüşleri görülmektedir.Personelin %75.0' i tat kontrolünün bir tabağa koyulup kaşık ile yapılmasının, %17.9' u tencere içinden kaşığa alınarak yapılmasının uygun olacağını belirtmiştir.

**Tablo 4: Otel Beslenme Servisi Personelinin Artan Yemeklerin Nasıl Saklanması Gerektiği Konusundaki Düşüncelerinin Dağılımı**

Düşünceler	Erkek (n=72)		Kadın (n=12)		Toplam (n=84)	
	S	%	S	%	S	%
Artan yemekler saklanmaz atılır	5	6.9	-	-	5	5.9
Ağız kapalı kaplarda saklanır	6	8.3	-	-	6	7.2
Ağız kapalı kaplarda, soğutucuda saklanır	60	83.4	11	91.7	71	84.5
Açık kaplarda soğutucuda saklanır	1	1.4	1	8.3	2	2.4
TOPLAM	72	100.0	12	100.0	84	100.0

İngiltere ve Galler' de 1972-1980 yılları arasında görülen 1499 zehirlenme olgusunda besin zehirlenmesine neden olan faktörler araştırılmıştır. Rapor edilen olguların % 57' sinin çok önceden hazırlanmış besinlerden, %38' inin oda ısısında muhafaza edilen besinlerden, %32' sinin yetersiz soğutma ile saklanan besinlerden, %26' sının yeniden ısıtmadaki yetersizliklerden kaynaklandığı saptanmıştır (2).

Personelin %84.5' i artan yemeklerin ağız kapalı kaplar içerisinde soğutucuda saklanmasının, %5.9' u artan yemeklerin saklanmayıp atılmasının uygun olduğunu belirtmiştir (Tablo 4). Artan yemeklerin atılması, besin zehirlenmelerini önlemek açısından uygun bir yol olmasına karşın ekonomik kayıplar göz önüne alınarak, artan yemeklerin atılması yerine, depolanması ve daha sonraki günlerde kullanılması yaygın bir uygulamadır. Artan yemekler 24 saat içerisinde kullanılmak üzere kapalı kaplar içerisine alınmalı ve asla yeni yapılan besinlere katılmamalıdır (7).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Ankara' da iki büyük otelde yapılan ve 72' si erkek, 12' si kadın toplam 84 personel üzerinde gerçekleştirilen araştırmada elde edilen bulgular, beslenme servisi personelinin kişisel ve çevre temizliği konusundaki bilgilerinin yeterli sayılabilecek düzeyde olduğunu, fakat yapılan gözlemlerde kişilerin bu bilgileri uygulamada kullanmadıkları sonucuna varılmıştır. Personel beslenme bilgisinin ise son derece yetersiz olduğu görülmüştür.

Ev dışında yemek yiyen kişi, belirli düzen içinde, zevkine uygun, hoş görünen bir ortamda, güzel sunulan, kaliteli, en önemlisi sağlık açısından güvenli ve temiz bir ortamda hazırlanan yiyecekleri gönül rahatlığıyla yemek ister. Bu nedenle beslenme servisi personelinin işinin ciddiyetine varması, işini isteyerek yapması, insanları sevmesi ve bulunduğu konu-

mun önemine varması gerekir. Bu da; yöneticilerin ve personelin eğitimi ile mümkün olabilecektir.

## KAYNAKLAR

1. Mutluer B. Toplu Yemek Hizmeti Sunan Kuruluşlarda Çevre Sağlığı, Ankara Üniversitesi Yayınları, Ankara, 1993.
2. Anon. Sanitation, Food Preparation, 20(39: 163-171, 1992.
3. Adams A, Cockett R. Catering Technology, BT Botsford Limited, London, 1988.
4. Ciğerim N, Beyhan Y, Elçi A. Ankara' daki bazı otel mutfaklarının hijyenik durumunun değerlendirilmesi, II. Ulusal Beslenme ve Diyetetik Kongresi, Ankara, 12-14 Nisan 1995.
5. Sümbüloğlu K, Sümbüloğlu V. Biyoistatistik, Hatipoğlu Yayınevi, Ankara, 1989.
6. Hobbs BC, Gilbert JR. Food Poisoning and Food Hygiene, Eight Edition, Edward Arnold Ltd, London, 1987.
7. Örer N, Baysal A. Turislerde Görülen Besin Zehirlenmesi Sıklığı İle Otellerin Sanitasyon Şartlarının Etkileşimi ve Türk Mutfağının Turistlerin Ülkemize Tekrar Gelişlerindeki Etkisi, H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beslenme ve Diyetetik Programı Doktora Tezi, Ankara, 1995.
8. Koury SD. Food Sanitation and Safety Study Course, Second Edition, Unated States of America, 1989.
9. Ciğerim N. Toplu Beslenme Yapan Kuruluşlarda Besin, Mutfak ve Personel Hijyeni, Toplu Yemek Hizmeti Sunan Kuruluşlarda Hijyen ve Çevre Sağlığı Semineri, M.P.M., 1993.
10. Hacıbektaşoğlu A. Nazal Staphylococcus aureus taşıyıcılığı ve tedavide sefuroksin asetilin etkinliği, Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, 49(2):103-13, 1992.
11. Taylor E, Taylor J. Hygiene At Work, Mastering Catering Theory, 350-384, London, 1990.
12. Ciğerim N, Beyhan Y. Ankara' daki banka mutfaklarının hijyen durumu, II. Ulusal Beslenme ve Diyetetik Kongresi, Ankara, 12-14 Nisan 1995.