



Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
1	01.03.2023	Tüm Doküman	Hastane açılış sonrası değişikliklerin eklenmesi
2	01.01.2024	Tüm Doküman	Şikayet mekanizması ile ilgili süreç tablosu eklendi.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
İSG ve Sosyal Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 2 / 19</b>

**1. AMAÇ:** Bu planın amacı, Ankara Etlik Hastane İşletme ve Bakım A.Ş.'ye bağlı Ankara Etlik Şehir Hastanesi faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi veya grupların, işletme faaliyetlerine kapsayıcı ve sürekli katılımını sağlayacak bir yöntem belirlemektir.

**2. KAPSAM:** Bu plan Ankara Etlik Şehir Hastanesi ile ilgili yerel toplulukların, paydaşların ve ilgili tarafların yöntem ve sürecini belgelemek için hazırlanmıştır. Bu doküman, bilgilerin ifşa edileceği yer ve araçları; paydaşların ve / veya ilgili tarafların endişeleri ve gözlemleriyle erişebileceği şikâyet mekanizmasını özetlemektedir.

### **3. KISALTMALAR:**

**ÇSED:** Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi

**EBRD:** Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

**IFC:** Uluslararası Finans Kurumu

**PEK:** Projeden Etkilenen Kişiler

**PKP:** Paydaş Katılım Planı

**AEŞH:** Ankara Etlik Şehir Hastanesi

### **4. TANIMLAR:**

**4.1. Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi (ÇSED):** Bir Projenin çeşitli ve geri döndürülemez olumsuz etkiler doğurma ihtimali bulunduğu hallerde gerekli kılınan resmi değerlendirme. ÇSED sıklıkla Çevresel Değerlendirme (ÇD) veya Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) olarak adlandırılmaktadır.

**4.2. Projeden Etkilenen Kişiler (PEK):** Projenin 1 km çevresindeki kentsel ve kırsal yerleşimlerin sakinlerini içermektedir.

### **5. SORUMLULAR:**

Bu planın uygulanmasından AEŞH Kalite Yöneticisi, kontrolünden AEŞH İSG Yöneticisi sorumludur.

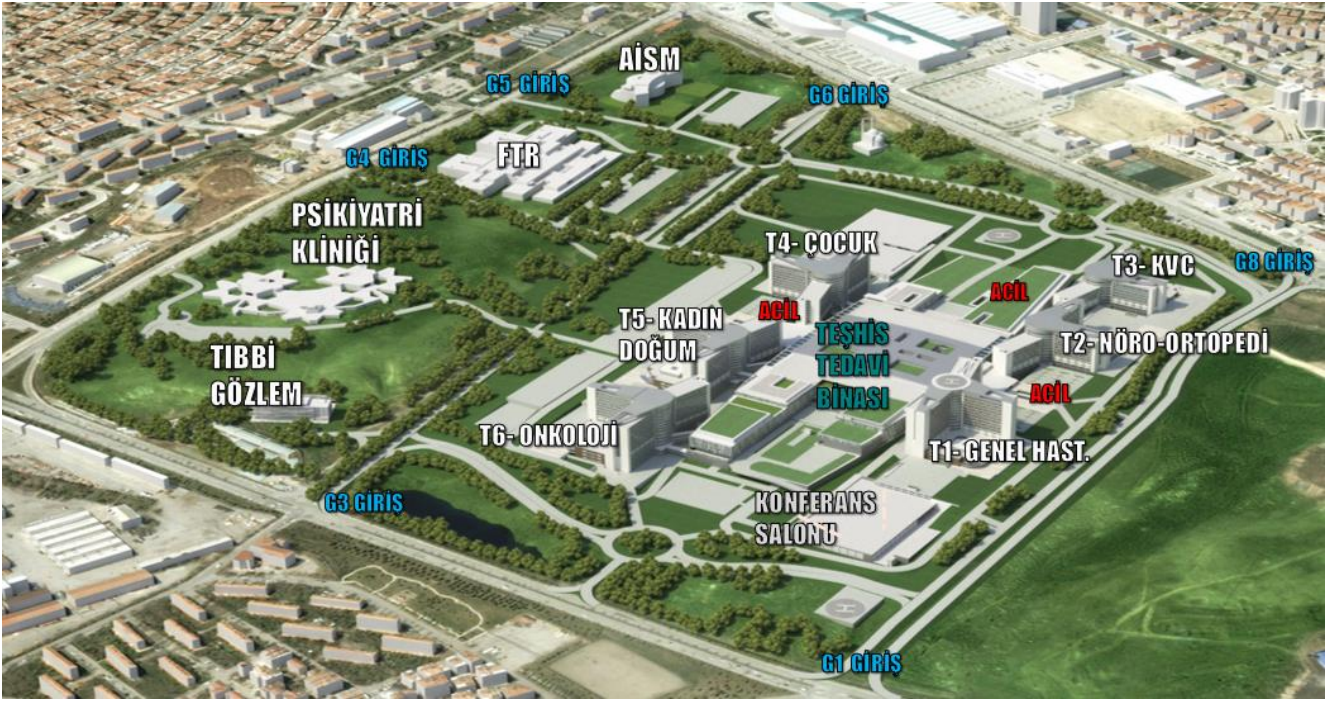
### **6. FAALİYET AKIŞI:**

#### **6.1. GİRİŞ:**

Ankara Etlik Şehir Hastanesi, Ankara'nın kuzeyinde Keçiören ve Yenimahalle ilçelerinin kesişim noktasında 1.145.726 m<sup>2</sup>'lik arazi üzerinde kurulmuştur. Ankara Etlik Şehir Hastanesi toplam 4050 yatak kapasitesindedir ve Ankara ilinin yanı sıra çevre yerleşim bölgelerinin sağlık hizmeti ihtiyacının da bir kısmını karşılamaktadır. Bünyesinde bulundurduğu uzman, asistan ve pratisyen hekim, ayrıca yardımcı personeli ile modern koşullar altında sağlık hizmeti sunmaktadır. Hastanelerin kapasitesi, 771 Yataklı Genel Hastane , 546 Yataklı Nöro-Ortopedi Hastanesi , 384 Yataklı Göğüs ve Kalp-Damar Hastanesi , 528 Yataklı Çocuk

Hastanesi, 608 Yataklı Kadın Sağlığı ve Doğum Hastanesi , 574 Yataklı Onkoloji Hastanesi , 135 Yataklı Teşhis-Tedavi Kütlesi, 304 Yataklı Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi , 100 Yataklı Psikiyatri Hastanesi, 100 Yataklı Klinik Otel.

Bu hastane, Proje Kamu Özel Ortaklığı (PPP-KÖO) finansman modeli çerçevesinde inşa edilmiştir. Projenin işletme süresi 25 yıldır.





**Şekil 1:** Ankara Etlik Şehir Hastanesi

Ankara Etlik Hastane İşletme ve Bakım A.Ş.’nin ana aktivitesi Kamu Özel İşbirliği modeli ile tamamlanan hastane ve sağlık kampüslerinde 25 sene boyunca dört medikal destek hizmeti olmak üzere toplam on dokuz hizmetin sağlanmasıdır.

Ankara Etlik Hastane İşletme ve Bakım A.Ş.’nin sunmakla sorumlu olduğu hizmetler destek hizmetleri ve tıbbi destek hizmetleri olarak iki grupta incelenmektedir.

#### **Destek Hizmetleri**

- Bina ve Arazi Hizmetleri,
- Olağanüstü Bakım Onarım Hizmetleri,
- Ortak Hizmetler Yönetimi,
- Mefruşat Hizmeti,
- Yer ve Bahçe Bakım Hizmeti,
- İlaçlama Hizmetleri,

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 4 / 19</b>

- Otopark Hizmetleri,
- Temizlik Hizmetleri,
- Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) Uygulama ve İşletme Hizmeti,
- Güvenlik Hizmeti,
- Hasta Yönlendirme ve Refakat, Resepsiyon, Yardım Masası, Taşıma Hizmetleri,
- Çamaşır ve Çamaşırhane Hizmetleri,
- Yemek Hizmetleri
- Atık Yönetim Hizmetleri'ni kapsamaktadır.

#### **Tıbbi Destek Hizmetleri**

- Diğer Tıbbi Ekipman Destek Hizmetleri,
- Laboratuvar Hizmetleri,
- Görüntüleme Hizmetleri,
- Sterilizasyon ve Dezenfeksiyon Hizmetleri ve

#### **7. HEDEFLER:**

- İşletmeden etkilenen yerleşim yerleri hakkında temel bilgileri toplamak,
- İşletme hakkında etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlardan geri bildirim almak,
- İşletme hakkında yerel halk ve diğer paydaşların önemli sorunlarını (varsa) öğrenmek ve
- Potansiyel etkilerin belirlenmesi, olumsuz etkilerin azaltılması ve faydalı olanları geliştirmek

#### **8. YASAL GEREKLİLİKLER:**



##### **8.1.1. Ulusal Gereklilikler**

##### **8.1.1.1. Çevre Kanunu ve İlgili Yönetmelikleri**

Türk çevre mevzuatı, ulusal standartlara ve yönetmeliklere uygun olarak kurulmuştur. Bu düzenlemelerin bazıları Türkiye'nin AB aday üyeliği sebebiyle AB Direktifleri ile uyumlu hale getirilerek revize edilmiştir.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, çevre koruma ve koruma politikaları ile sürdürülebilir kalkınmanın uygulanması, hükmü ve doğal kaynakların yönetiminden sorumludur.

Türk Çevre Kanunu 1983 yılında 2872 sayılı karar ile yürürlüğe girmiştir (26 Nisan 2006 yılı ve 5491 sayılı kanundaki değişiklik ile). Bu kanun geniş anlamda çevre sorunlarına değinmektedir. Anayasada belirtildiği gibi Çevre Kanunu ve uygulanmasını düzenleyen temel ilkelere göre, devlet gibi vatandaşlar da çevrenin korunmasından sorumludurlar. Çevre Kanunu ve ilgili mevzuatın yanı sıra tamamlayıcı olarak diğer kanunlar da çevrenin korunması ve kontrolünü, kirlilik önleme tekniklerinin ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konuların

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 5 / 19</b>

uygulanmasını düzenlemektedir.

Ankara Etlik Şehir Hastanesi'nde ilgili yönetmelikler kapsamında su kaynaklarımızın en iyi biçimde kullanımı, kullanımı esnasında korunması ve su kirliliğinin önlenmesi için ve ısınma kaynaklı, faaliyetler sonucunda ekipman / araç kullanım kaynaklı ortaya çıkan dış havaya atılan kirleticilerin hava kalitesi, çevre, personel ve etkilenen topluluklar üzerindeki olumsuz etkilerini önlemek, azaltmak ve kontrol altında tutmak için çalışılmakta ve gerekli ölçümler yaptırılmaktadır.

## **8.1.2. Uluslararası Standartlar**

### **8.1.2.1. EBRD**

EBRD aşağıdaki belgelerde bilgilendirme ve paydaş katılımı konusundaki gereksinimleri belirler:

- EBRD Çevresel ve Sosyal Politika (2008); ve
- EBRD Halkı Bilgilendirme Politikası (2008).



EBRD Yönetim Kurulu 12 Mayıs 2008 tarihinde Çevresel ve Sosyal Politika ile Performans Gereksinimleri onaylamıştır. Bu politika altı ay sonra yürürlüğe girmiştir ve Çevre ve Sosyal Politika yürürlüğe girdikten sonra ilk onayı alan projeler için EBRD'nin 2003 Çevre Politikası'nın yerini almıştır.

EBRD müşterilerinden devamlılık arz eden bir biçimde paydaşlarını tanımlamalarını ve etkileşim halinde olmalarını; potansiyel etkilenen topluluklar ile EBRD tarafından kabul edilecek şekilde düzenlenen müzakereler, bilgilerin halkla paylaşılması ve bilgilendirme toplantıları aracılığıyla meşgul olmasını ve Proje ile ilgili etkilere karşı orantılı olmasını bekler. Bu paydaş etkileşimi, onay durumu ne olursa olsun uluslararası sınırları aşan önemli potansiyel çevresel etkileri olan projeler için Proje'nin ruhu, amacı ve nihai hedefleri ile tutarlı olmalıdır Proje'nin ruhu, amacı ve nihai hedefleri ile tutarlı olmalıdır.

EBRD Çevresel ve Sosyal Politika'sı sürdürülebilir kalkınmanın çevresel ve sosyal boyutlarını kapsar. EBRD, paydaş katılımını iyi iş uygulamalarının en önemli parçası ve kurumsal vatandaşlığın ve projelerin kalitesinin artırılması için en iyi yol olarak görür. Özellikle, etkili toplum katılımı projelerden etkilenen topluluklar üzerindeki risklerin ve etkilerin başarılı yönetiminin merkezi olmasının yanı sıra gelişmiş toplum yararlarının da merkezidir.

EBRD Çevresel ve Sosyal Politika'sına göre, paydaş katılımı devam eden süreçleri içerir:

- Müşterinin paydaşların anlamlı bir danışmanlık almasına imkân verecek şekilde uygun bilgilerin kamuoyuna açıklaması,
- Potansiyel olarak etkilenen taraflarla anlamlı istişareler yapılması,
- İnsanlara yorum ve şikayet yapabilmeleri için oluşturulan bir prosedür veya politika. Bu süreç, proje

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 6 / 19</b>

planlamasının erken döneminde başlamalı ve proje bitene kadar devam etmelidir.

Yukarıda tanımlanan süreçler, proje planlamasının erken döneminde başlamalı ve proje bitene kadar devam etmelidir.

EBRD Halkı Bilgilendirme Politikası (HBP), Eylül 2008’de yayınlanmış ve Temmuz 2011’de gözden geçirilmiştir. HBP, EBRD’nin paydaşlarıyla bilgi açıklamasını nasıl yaptığını ve daha iyi farkındalık yaratmak için stratejileri, politikaları ve faaliyetleri göstermektedir. Dolayısıyla bu HBP esasen bilgilerin açıklanmasına ilişkin EBRD’nin sorumluluklarını tanımlar.

ÇSED sırasında danışma süreci etkilenen grupların bağımsız, bilgilendirmeden önceki ve bilgilendirilmiş katılımını kolaylaştırmak için vardır. Uygulanabilir düzeyde, destekleyici:

- Bütün paydaşların Proje bilgilerine erişimi olduğuna,
- Sağlanan bilgilerin anlaşılabilir olduğuna,
- İstiare için kararlaştırılan yerin katılmak isteyen herkesin erişebileceği bir yerde olduğuna ve
- Önlemlerin hassas ve azınlık gruplara danışılarak devreye sokulduğuna emin olmalıdır.

2019 Yılı Çevre ve Sosyal Politikası ve ilgili Performans Gereklilikleri EBRD Yönetim Kurulu tarafından 25 Nisan 2019 tarihinde onaylanmış olup, 1 Ocak 2020 tarihinden sonra başlatılan projelere uygulanmaktadır. Politika 2024 yılında gözden geçirilecektir.

#### **8.1.2.2. IFC**



Ekvator Prensipleri Mali Kuruluşlarının temeli olan IFC Performans Standartlarında halkın görüşünü alma sürecinin proje geliştirme aşamasının başlarında başlatılması gerektiğini vurgulamakta ve ilgili tarafların katılımının her aşamada:

- “Serbest” (baskı ve zorlama olmayacaktır);
- “Önceden planlanmış” (bilginin zamanında açıklanması);
- “Bilgilendirme ışığında” (konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi) olması gerektiği vurgulanmaktadır.

IFC'nin spesifik gereklilikleri aşağıdakileri içermektedir:

- Paydaş analizi ve Katılım Planlaması
- Bilginin paylaşımı
- Görüş alma
- Bilgilendirme ışığında görüş alma ve katılım
- Dış iletişim



	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 7 / 19</b>

- Etkilenen topluluklar için şikayet mekanizması
- Etkilenen topluluklara sürekli raporlama

## 8.2. PAYDAŞ KATILIM ETKİNLİKLERİ

Paydaş katılım etkinlikleri Ankara Etlık Şehir Hastanesinde açılıştan sonraki 6 aylık öğrenme eğrisi bittikten sonraki süreçte gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

## 9. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ:

Paydaşların belirlenmesi, genel paydaş katılım sürecinin yönetimi adına kilit bir adımdır. Bu süreç, dar bir paydaş grubunun görüş alma sürecini tekeline alma riskini azaltır.

Paydaşlar, Proje sonuçlarından ve ifasından etkilenebilecek, bunları etkileyebilecek ve bunlarda meşru çıkarı bulunabilecek birey veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. İzinlerden sorumlu kamu mercileri, Proje yakınlarında yaşayan yerel halk ve diğer bazı grupların paydaş oldukları aşikardır.

İlk paydaş belirleme çalışmasının amacı, Proje ile doğrudan bağlantısı yok gibi görünen diğer birey ve kuruluşların da paydaşlar arasına dahil edilmesini sağlamaktır. Sözelimi, sağlık profesyonelleri ve eğitimciler Projenin geliştirilmesinde doğrudan dahil olmayabilirler, fakat mevcut toplum yapısını ve sosyoekonomik dinamikleri bildikleri için etki analizinin kalitesinin iyileştirilmesinde yardımcı olabilirler. Bu görüş alma süreci, mevcut durum veri toplama süreciyle birleştirilmektedir. Bu paydaşlardan alınan geribildirimler azaltım ve sosyal yatırım çalışmalarının mevcut girişimlere ve cari sosyoekonomik ihtiyaçlara uyumlu hale getirilmesine yardım etmektedir.

Belirlenen paydaşların kamu mercileriyle ve yerel halkla sınırlı tutulmaması, Projenin geliştirilmesine ilişkin farklı çıkar ve görüş gruplarının temsil edilme olasılığını artıracaktır.

Paydaşlar, Proje süresince aşağıdaki kategoriler altında kaydedilmektedir;

- Ulusal, bölgesel ve yerel kamu mercileri (Sağlık Bakanlığı, İl Genel Meclisi);
- Çokuluslu ve uluslararası kuruluşlar (EBRD, IFC, AB);
- Bilhassa çevresel ve sosyal konularla iştigal eden uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde faal ticari amaç gütmeyen, hükümet dışı ve sivil örgütler;
- Üniversiteler, üniversite vakıfları, kooperatifler, yerel işletmeler, iş dernekleri, ticaret odaları ve diğerleri gibi çıkar grupları;
- Belirli ilgi alanları bulunan veya savunmasız addedilebilecek örgütsüz PEK'ler (yaşlılar, engelliler, etnik azınlıklar vb.). Arazi sahipleri ve ortak arazi kullanıcıları gibi PEK'ler;
- Proje çalışanları;

- Medya;
- Doğrudan etkilenen halk (proje alanının yakınında yaşayanlar, hastalar, hastane personeli, ziyaretçiler vb.)

Önceki katılım faaliyetleri ve ortak literatür temelinde başlangıç aşamasında yürütülen paydaş belirleme çalışmaları aşağıdaki gibidir. OM\_SEÇS\_FR\_31 Paydaş Listesi dokümanından detaylı sunulmuştur.

Düzye	Kuruluş	Projeye İlgisi
<b>Kamu Kurumları</b>		
<b>Ulusal</b>	• Sağlık bakanlığı (SB), Sağlık yatırımları Genel Müdürlüğü	Proje SB tarafından teklif edilmiştir. SB, Projenin işletme aşamasında tıbbi hizmetlerin verilmesinden sorumlu olacaktır.
	• SB Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	• SB Kamu Hastaneleri Kurumu	
	• SB Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	• SB Kamu Özel Ortaklığı Daire Başkanlığı	
	• SB Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	• Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, SB	Projeye ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlemler ÇŞGB'nin sorumluluğundadır.
	• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	
	• ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	• ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	• ÇŞB, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	
	• Tarım ve Orman Bakanlığı; Devlet ve Su işleri G.M	
	• ÇŞB, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	
• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü	ÇSGB'nin işgücü ve çalışma koşulları ile sağlık personelinin sağlık ve güvenliği konularında spesifik görüşleri olabilir.	
• ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü		
• ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu		
• Türkiye İş Kurumu; Mesleki yeterlilik Kurumu		
<b>Bölgesel</b>	• Ankara Çalışma ve Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	Bölgesel sağlık işgücü ile ilgili spesifik görüşleri olabilir.
	• DSİ 5. Bölge Genel Müd./Ankara	
	• Tarım Orman Bakanlığı 9. Bölge Müd./Ank	
	• Meteoroloji 9. Bölge Müd/Ank	
<b>İl</b>	• Ankara Valiliği	Valilik ilde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamdır.



Düzye	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Belediyesi</li></ul>	Belediye ve ilgili birimlerinin Projeye ilişkin sorumlulukları bulunacaktır.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü</li></ul>	Müdürlüğün Projenin trafikle ilgili konularında spesifik görüşleri olabilir.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Valiliği, İl Sağlık Müdürlüğü</li></ul>	Bu kurumlar ilde sağlık hizmetlerinin sunulmasından ve sağlık işgücünden sorumludurlar.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Valiliği, Halk Sağlığı İl Müdürlüğü</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliği</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü (AFAD)</li></ul>	Bu kurum acil durum yönetim ve müdahale işlevine sahiptir.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü</li></ul>	Bu kurumun Proje sahasının arkeolojik potansiyeli konusunda görüşleri olabilir.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara İl Tarım ve Orman Müd.</li></ul>	Tarımsal ve Ekolojik kaynakların sürdürülebilir kullanımını sağlamak.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Emniyet Müd.</li></ul>	Bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve toplumun düzen içerisinde yaşamını sürdürmesi için hukuk ilkeleri içerisinde güvenlik hizmeti sunmaktır.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara İl Jandarma Komutanlığı / Ankara</li></ul>	Türkiye Cumhuriyeti Jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanunların ve Cumhurbaşkanlığı kararnamelerinin verdiği görevleri yerine getiren, silahlı genel kolluk kuvvetidir.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara İli Kültür ve Turizm Md</li></ul>	Taşınır kültür ve tabiat varlıkları ile taşınmaz kültür varlıklarımızın belirlenerek korunması, değerlendirilmesi ve yaşatılarak gelecek kuşaklara aktarılmasıdır.
	<b>Belediyeler / Kaymakamlıklar</b>	
<b>İlçe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ankara Büyük Şehir Belediyesi</li></ul>	

Düzye	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none"><li>Keçiören Belediyesi</li><li>Akyurt Belediyesi</li><li>Altındağ Belediyesi</li><li>Ayaş Belediyesi</li><li>Bala Belediyesi</li><li>Çankaya Belediyesi</li><li>Çubuk Belediyesi</li><li>Etimesgut Belediyesi</li><li>Gölbaşı Belediyesi</li><li>Kahramankazan Belediyesi</li><li>Mamak Belediyesi</li><li>Yenimahalle Belediyesi</li><li>Akyurt Kaymakamlığı,</li><li>Sincan Belediyesi</li><li>Altındağ Kaymakamlığı,</li><li>Ayaş Kaymakamlığı,</li><li>Bala Kaymakamlığı,</li><li>Çankaya Kaymakamlığı,</li><li>Çayıralan Kaymakamlığı,</li><li>Çubuk Kaymakamlığı,</li><li>Etimesgut Kaymakamlığı,</li><li>Gölbaşı Kaymakamlığı,</li><li>Kahramankazan Kaymakamlığı,</li><li>Keçiören Kaymakamlığı;</li><li>Mamak Kaymakamlığı;</li><li>Pursaklar Kaymakamlığı;</li><li>Sincan Kaymakamlığı;</li><li>Yenimahalle Kaymakamlığı;</li></ul>	<p>Proje sahası Merkez İlçede bulunduğu için Kaymakamlık ve Büyük Şehir Belediyesi projenin planlama, inşaat ve işletme aşamalarında ilgili izinlerin, onay ve olurların alınması konusunda paydaşlardır.</p> <p>Proje, sahip olduğu diğer işlevler ve diğer ilçeler için arz ettiği önem nedeniyle başka kaymakamlıkları ve ilçe belediyelerini de ilgilendirmektedir.</p>
	<b>• Hükümet Dışı Kuruluşlar</b>	
<b>Ulusal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Türk Tabipleri Birliği</li><li>Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği</li><li>Tüm Radyoloji Teknisyenleri / Teknikerleri Derneği</li><li>Türk Hemşireleri Derneği</li></ul>	<p>Bu kuruluşun Proje ile ilgili spesifik görüşler bildirmesi söz konusu olabilir.</p> <p>Bu kuruluşlar, Türk Tabipleri Birliği ile birlikte KOÖ'ler hakkında bir duyuru yayımlamışlardır.</p>

Düzye	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none"><li>Türk Dişhekimleri Birliği</li><li>Türkiye Sağlık İşçileri Sendikası</li><li>Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası</li><li>Tüm Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası</li><li>Tıp Çalışanları Sendikası</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Sağlık Ve Sosyal Hizmet Çalışanları Hak Sendikası</li><li>Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası</li><li>Anadolu Sağlık-Sen</li><li>Türk Kızılayı</li><li>Türk Hemşireler Derneği</li><li>Çocuk Hemşireliği Derneği</li><li>Onkoloji Hemşireliği Derneği</li><li>Üroloji Hemşireleri Derneği</li><li>Kadın Sağlığı Hemşireliği Derneği</li><li>Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği</li><li>Hekim Hakları Derneği</li><li>Hekimler Derneği</li></ul>	Sendikalar, sağlık personelinin çalışma haklarını temsil etmeleri bakımından önemli paydaşlardır.
	<ul style="list-style-type: none"><li>Çağdaş Eczacılar Derneği</li><li>Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği</li><li>Sağlık Çalışanları Derneği</li><li>Türkiye Sağlık Vakfı</li><li>Sağlıkta Umut Vakfı</li><li>Türkiye Sağlık Turizmi Derneği</li><li>Türkiye Engelliler Konfederasyonu</li><li>Türkiye Sakatlar Derneği</li><li>Türk Tabipleri Birliği, Ankara Tabip Odası</li><li>Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Ankara Şubesi</li><li>Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Ankara Şubesi</li><li>Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası</li><li>Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Ankara Şubesi</li><li>Türkiye Sakatlar Derneği Ankara Şubesi</li></ul>	Bu kuruluşlar sağlık sektörünün farklı kollarında faaliyet göstermekte olup kendi uzmanlık alanları çerçevesinde spesifik görüşler bildirebilirler.

Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none"><li>Türk Kızılayı Ankara Şubesi</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>Çevre Mühendisleri Odası (Ankara Bölge Temsilciliği)</li><li>Şehir Plancıları Odası (Ankara Şubesi)</li></ul>	Bu kuruluşların görüşleri, beklentilerinin anlaşılması bakımından önemlidir.
	<b>İl</b> <ul style="list-style-type: none"><li>İnşaat Mühendisleri Odası (Ankara Şubesi)</li><li>Mimarlar Odası (Ankara Şubesi)</li><li>Jeofizik Mühendisleri Odası (Ankara Şubesi)</li><li>Jeoloji Mühendisleri Odası (Ankara Şubesi)</li><li>Hanımlar Eğitim Rehberlik ve Kültür Derneği</li><li>Ankara Verem Savaş Derneği</li><li>Ankara Kanser Savaşı Derneği</li></ul>	Bu kuruluşlar benzer ulusal örgütlerin il düzeyindeki temsilcisi olup il ile alakalı spesifik görüşlere sahip olabilirler.
<b>Bölgesel</b>		
	<b>Okullar</b>	
	Etlik Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	
	Yunus Emre Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi	
	Yenimahalle Atatürk Ortaokulu	
	Yunus Emre İlkokulu	
	Kanuni Meslek ve Teknik Anadolu Lisesi	
	Büyük Ankara Koleji	
	Çankaya Halk Eğitim Merkezi	
	Etlik Halk Eğitim Merkezi	
	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	
<b>Bölgesel</b>		
		Projenin eğitim ve araştırma niteliği, Ankara Devlet Hastanesini ilgilendirmektedir.

**10. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI:****10.1.1. Yöntem ve Faaliyet:**

**Görüş Alma Toplantıları:** Bu toplantı sayesinde paydaşlara işletme hakkında bilgiler verilir ve paydaşlardan alınan yorum ve sorular karar alma sürecine dahil edilir.

**Sunumlar:** Bütün toplantılarda katılımcılara görsel bilgilerin verilmesini ve yazılı ifşa dokümanların özetlenmesini sağlayacak PowerPoint sunumları kullanılır.

**Yazışmalar:** Paydaşlarla işletme yönetimine ilişkin iletişim, resmi yazışmalarla sağlanır.

**Medya Duyuruları:** Halkın katılımı toplantılarına uygun şekilde gazete, radyo, televizyon duyuruları yoluyla davette bulunulur.

**Kurumsal İnternet Sitesi:** Kurumsal internet sitesinde (www.aeh.com.tr), Proje dokümanlarına, raporlara ve daha fazla bilgi isteyenler için irtibat bilgilerine yer verilir.

**Şikayet Mekanizması:** Şikayetlerin alınması ve çözüme kavuşturulmasına yönelik prosedürler, Proje boyunca başvurulacak önemli bir yöntemdir. Tüm paydaşları, varsa, şikayetlerini iletmek üzere teşvik eder. Bu kapsamda görüş, öneri ve şikayet kutuları kullanılmaktadır. Bunun yanında Yüz Yüze Görüşme ve Telefon üzerinden alınan şikayet ve öneriler değerlendirilmektedir.



**Çalışan Geri Bildirimi Anketi :** AEAH çalışanları, hastaları ve hasta yakınları belirli aralıklarla düzenlenen memnuniyet anketleri yoluyla her tür şikayet ve önerilerini iletebilmektedir.

**10.1.2. İşletme Dönemi Paydaş Katılımı:**

Bu aşamadaki paydaş katılımının amacı, etki azaltım çalışmalarının planlandığı şekilde uygulanmasını temin etmek üzere bütün paydaşlarla irtibatı sürdürmektir. PKP proje süresince olası büyük değişiklikler yapıldıkça güncellenecek ve gerekli olabilecek katılım faaliyetleri plana yansıtılacaktır.

Bu aşamadaki kilit faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Paydaş	Konular	Periyodu	Tarih
Ankara Belediyesi	Enerji Tasarruf Tedbirleri	Yılda Bir	Eylül
Ankara Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Trafik Durumu	Yılda Bir	Eylül
Ankara İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	Hastane Afet Risk Analizi	Yılda Bir	Eylül
İl Emniyet Müdürlüğü	Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar	Yılda Bir	Eylül
Ankara Valiliği, Halk Sağlığı İl Müdürlüğü	Bölgesel Çevre Riskleri	Yılda Bir	Eylül
Yıldırım Beyazıt Üniversitesi	Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Eylül

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 14 / 19</b>

Muhtarlar	Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Halk Bilgilendirilmesi	Yılda Bir	Eylül
-----------	---	-----------	-------

## 11. ŞİKAYET MEKANİZMASI:

### 11.1.1. Amaç ve Kapsam

Şikayet mekanizmasının amacı, paydaşların ihtiyaçlarına karşılık verme konusunda istekliliği göstermektir. Açık şekilde ilan edilmiş bir şikayet mekanizması, şikayetlerin yazılı kaydedilmesini ve net biçimde anlaşılmasını sağlayarak paydaş yönetiminin gerçekleştirilmesini temin etmektedir. Bütün paydaşlar şikayetlerini yazılı olarak iletmeye teşvik edilmektedir; paydaşlar, dilekçelerin hiçbir şekilde şikayet sahiplerini sindirmeye yönelik kullanılmayacağı konusunda bilgilendirilmiştir.

### 11.1.2. Sorumluluklar

Şikayet mekanizmasından İnsan Kaynakları, AEŞH Kalite, Şirket Kalite, İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi ve AEŞH Hasta Hakları Temsilcisi sorumludur. İletilen görüş, öneri ve şikayetler bu birimler aracılığı ile değerlendirilir ve HBYS üzerinden kaydı oluşturmak için DÖF kaynağı İSG, AEŞH Hasta Hakları, Sosyal Konular ve Çalışan olarak seçilerek kayıt altına alınır.

Paydaş katılım faaliyetlerin koordinasyonu ve şikayet prosedürünün yönetimi AEŞH'nin sorumluluğundadır. AEŞH, şikayet konusu sorunla ilgili doğru bilgi toplamak için bir yönetici ekibiyle çalışır ve ulaşılan sonuç üst yönetime, üretilen çözüm ise şikayet sahibine iletilir.

### 11.1.3. Prosedür

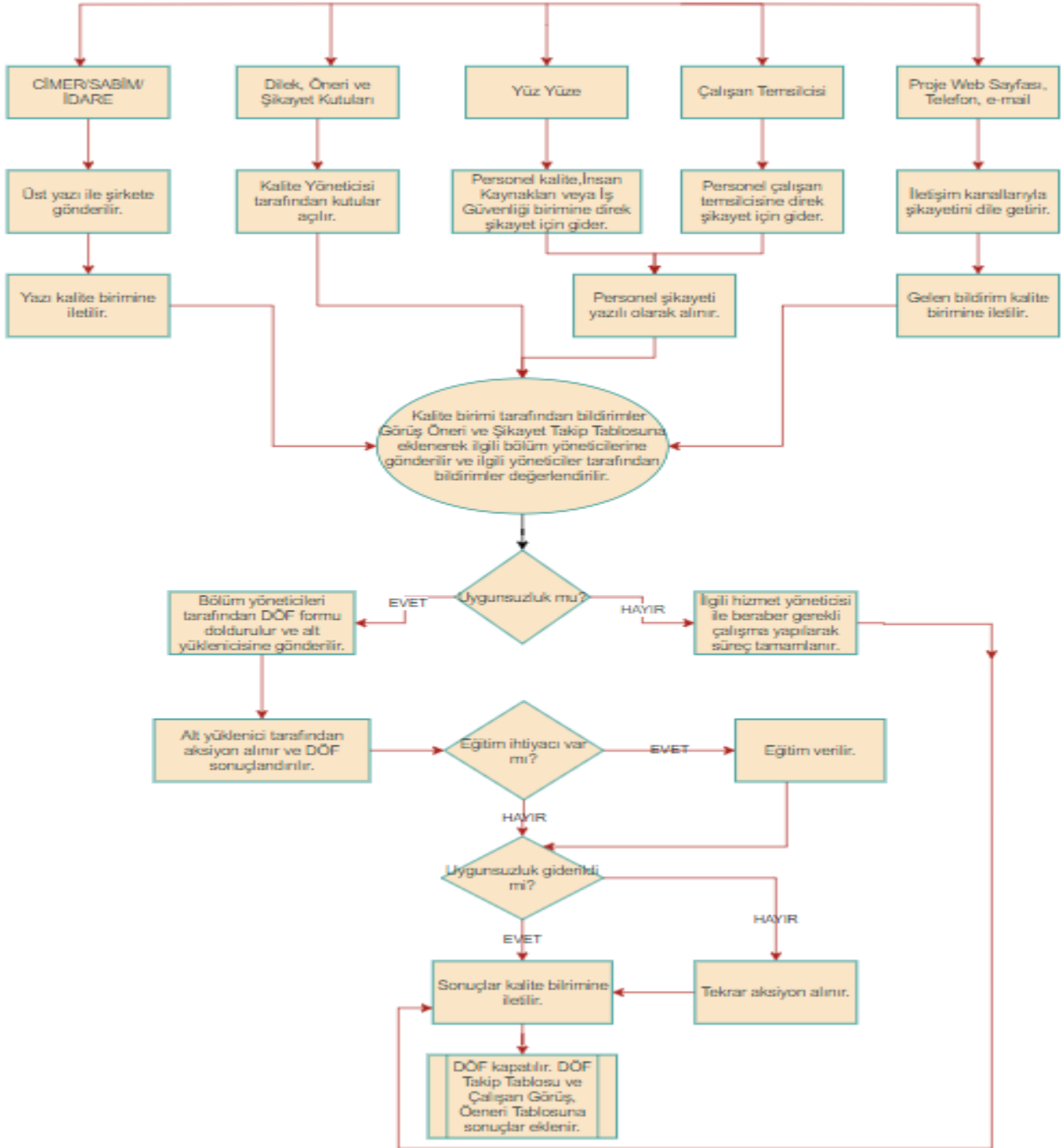
Şikayet Mekanizması, AEŞH'nin faaliyetlerinden etkilenen grup ve bireylerin kaygı ve şikayetlerini şirkete ulaştırmalarını ve tarafların kabul edebilecekleri çözümlerin makul sürede bulunmasının kolaylaştırılmasını sağlayan bir yönetim prosedürüdür. Şikayet mekanizması, paydaşların kaygılarına karşılık verilmesinde ve güvene dayalı yapıcı bir ilişki tesis edilmesinde yardımcı olacak bir yönetim aracıdır.

Şikayet Mekanizması, halkın kaygılarının aktif ve şeffaf paydaş katılımı yoluyla yönetmek amacıyla AEŞH Hasta Hakları birimi tarafından takip edilir.

Personel tarafından yapılacak şikayet bildirimleri “Şikayet Mekanizması Süreci”ne göre yapılır.





**ŞİKAYET MEKANİZMASI SÜRECİ**



**11.1.4. Hasta ve Hasta Yakını Görüş, Öneri Ve Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi:**

**11.1.4.1. Sözlü Görüş, Öneri Ve Şikayetler:**

- Hasta ve hasta yakını tarafından sözel olarak iletilen görüş, öneri ve şikayetler öncelikle AEŞH Hasta

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 16 / 19</b>

İletişim Sorumlusu tarafından değerlendirilir.



- Birebir iletişim kurarak yerinde çözümlenebilecek konular AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından veya gerektiğinde ilgili hizmetin Servis Sorumlusu / Uzmanı tarafından ele alınır ve daha sonra AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından ilgili HBYS modülünde kayıt altına alınır.
- Yerinde çözümlenemeyen ve herhangi bir düzeltici, önleyici veya iyileştirici faaliyet gerektiren görüş, öneri ve şikayetler için AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından bildirimde bulunan kişiye konu ile ilgili ne zaman geri bildirim yapılacağına bilgisi verilerek ilgili HBYS modülü üzerinden kayıt açılır.
- HBYS’de açılmış uygunsuzluk bildirimini, AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından belirlenmiş ilgili Servis Sorumlusu / Uzmanı tarafından değerlendirilir, gerekli düzeltici ve önleyici faaliyet planlanır ve gerçekleştirilir.
- Uygunsuzluğun giderilmesi durumunda, AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından bildirim yapan kişiye uygunsuzluğun giderildiğine dair dönüş yapılır ve kayıtlar İdare ile paylaşılır.

#### **11.1.4.2. Yazılı Görüş, Öneri ve Şikayetlerin Alınması:**

- Yazılı görüş, öneri ve şikayetler İdare Hasta İletişim Yetkilileri tarafından günlük olarak takip edilen Sağlık Bakanlığı Ankara Etlik Şehir Hastanesi internet sitesi ve BİMER, SABİM, CİMER sistemlerinden, hastanede bulunan kiokslar üzerinden online olarak, hizmetlere yönelik görüş, öneri ve şikayetler idare tarafından yazılı belge olarak AEŞH Hasta İletişim Sorumlusuna iletilir.
- Hasta İletişim Sorumlusu tarafından internet sitesine (<https://etliksehir.saglik.gov.tr/TR-828560/oneri-ve-gorusleriniz.html>) gelen görüş, öneri ve şikayetler günlük ve hastanenin belirlenmiş alanlarında bulunan kiokslar ve görüş, öneri ve şikayet kutuları haftalık açılarak değerlendirilir. Anketlerden sağlanan diğer geri bildirimler de görüş, öneri ve şikayetler kapsamında kategorilendirilir ve değerlendirilir.
- İletilen görüş, öneri ve şikayetler AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve görüş, öneri ve şikayet takip formuna kaydedilir. Daha sonra şikayetlere yönelik uygunsuzluklar HBYS sistemine kayıt açılarak kaydedilir.
  - Açılan uygunsuzlukların giderilmesi, ilgili Bölüm Yöneticileri, takibi ise AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu sorumluluğundadır.
  - Açılan DÖF/ kayıt sonuçlandırıldığında, AEŞH Hasta İletişim Sorumlusu tarafından İdare’ye DÖF raporu iletilir ve ilgili sistemlerden kaydı kapatılması talep edilir.

#### **11.1.5. Çalışan Görüş, Öneri ve Şikâyetlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi**

##### **11.1.5.1. Görüş, Öneri ve Şikâyetlerin Yazılı İletilmesi**

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 17 / 19</b>

Bireysel ya da birim olarak yapılan öneriler görüş, öneri, şikayet kutuları, AEŞH internet sitesi (<https://etliksehir.saglik.gov.tr/TR-828560/oneri-ve-gorusleriniz.html>) ve Çalışan Geri Bildirimi Anketi anketleri ile bildirilir.

İletilen görüş, öneri ve şikayetler İdare Kalite Birimi tarafından değerlendirilir ve OM\_SEÇS\_FR\_49 Görüş, Öneri, Şikayet Takip Logu' na kaydedilir. Şikayet içerikli bildirimlere yönelik uygunsuzluklar Şirket kalite ve İSG birimine üst yazı ile bildirilir. Şirketi ilgili hizmet bölümüne yönlendirir ve 3 gün içerisinde geri dönüş bekler. Gelen cevap üst yazı ile ilgili İdare Kamu kalite bölümüne gönderilir.

#### **Tüm Hastane Çalışanları;**

- İş organizasyonu (iş akışı, görev dağılımı, iş yöntemleri, zaman kullanımı),
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi,
- Mevcut teçhizatın bakımı ve kullanımı,
- İletişim,
- Çalışan sağlığı ve iş güvenliği,
- İşlerin kolaylaştırılması,
- Bölümler arası ilişkiler,
- Sosyal etkinlikler ve yardımlar
- Çalışan hakları vb. konularda öneriler getirebilirler.



Alt Yüklenici çalışanları tarafından, çalışanı olduğu şirket ile ilgili iletilen herhangi bir görüş, öneri veya şikayet, ilgili Alt Yüklenici Yönetimine, Şirket tarafından iletilir.

#### **Görüş, Öneri ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi**

Bildirimlerin gündeme alınabilmesi için; sadece mevcut durumun eleştirel olarak ortaya konulması yeterli değildir. İletilen bildirimlerde, sorunun nasıl çözüleceği, iyileştirmenin nasıl yapılacağı ayrıntıları ile sunulmalıdır. Ayrıca öneri ile oluşturulması istenen yeni durumun, mevcut duruma kıyasla bir ilerleme, iyileştirme getirmesi gereklidir.

Görüş, öneri ve şikayetler, Kalite, İSG ve İnsan Kaynakları Birimi tarafından değerlendirilir. Şikayete yönelik açılan DÖF' ler sonuçlandıktan sonra ilgili çalışan ya da birime haber verilir. Eğer bildirim öneri ise öneriler ile ilgili 3 farklı şekilde ön değerlendirme yapılır;

- Şimdilik Olanaksız

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 18 / 19</b>

- Geliştirilerek Yürürlüğe Alınabilir
- Yürürlüğe Alınabilir

**Şimdilik olanaksız:** Üst yönetim, önerinin uygulanmasını şu an için uygun bulmuyorlarsa, Kalite Birimi durumu öneri sahibine iletir.

**Geliştirilerek yürürlüğe alınabilir:** Üst yönetim gerek duyarsa, öneri ile ilgili proje takımı kurulmasını isteyebilir. Bu doğrultuda gerekli organizasyon ve çalışmaların hemen başlatılması amacıyla görev dağılımı yapılır.

**Yürürlüğe alınabilir:** İlgili kişilere görev verilerek, hemen yürürlüğe konulması sağlanır.

İlgili önerinin sistemin iyileştirilmesi ve verimliliğinin artmasındaki katkısına orantılı olarak ilgili kişi ve ya ilgili birimin tüm üyelerine teşekkür yazısı yazılarak ilan edilir.

## 12.MEMNUNİYET ANKETLERİ:

Çalışan memnuniyetini değerlendirmek amacı ile 6 ayda 1 kez Kalite Birimi / İnsan Kaynakları tarafından tüm AEŞH çalışanlarının %80'ine **Çalışan Memnuniyet Anketleri** yapılır. Anketler e-mail aracılığı ile iletilir. E-mail adresi olmayan alt yüklenici çalışanlarına anket, mevcut bilgisayarlarda sırası ile isimsiz olarak uygulanır ve doldurduğuna dair imza föyüne imzası alınır.



Uygulanan anketleri için grafik ve yüzde değerlendirme yapılarak ortalama memnuniyet oranları hesaplanır ve analizler, Kalite Bölümü tarafından **Çalışan Memnuniyet Anket Sonuç Raporu** ile İdare'ye iletilir. Memnuniyet anketleri ile iletilen görüş, öneri ve şikayetler gruplanarak yoğunluk grafikleri hazırlanır.

Hazırlanan anket raporlarının ilgili bölümlerle paylaşılması Kalite Birimi tarafından sağlanır. Rapor sonuçları doğrultusunda tekrarlanan anket veya sisteme yönelik aksaklıklar var ise, konu ile ilgili olarak gerekli faaliyetler planlanır ve gerçekleştirilir.

Anketler Sağlık Bakanlığının Memnuniyet Anketleri Rehberine göre Kamu ile birlikte planlanarak gerçekleştirilir.

## İZLEME DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

AEŞH, işletme süresince ilgili paydaşlarla olan iletişim kanallarını belirlendiği şekilde idame ettirecektir. Proje esnasında tespit edilen diğer ilave paydaşlar da paydaş listesine eklenecek ve kendileriyle iletişim tesis edilecektir. Projede önemli değişiklikler veya güncellemeler olması durumunda, çevresel ve sosyal konular devamlı surette ele alınarak paydaşlara raporlanacaktır. İyileştirmeler, güncellemeler ve bütün çevresel ve sosyal sorunların yukarıda açıklanan yöntemler kullanılarak zamanında duyurulması sağlanacaktır.

	<b>PAYDAŞ KATILIM PLANI</b>			
<b>Doküman No: OM_SEÇS_PL_16</b>	<b>Yayın Tarihi: 01.12.2022</b>	<b>Rev. No: 01</b>	<b>Rev. Tarihi: 01.01.2024</b>	<b>Sayfa 19 / 19</b>

PKP periyodik olarak ve projede önemli değişiklikler olması durumunda güncellenecektir. Güncellemelerde ilgili konular, kaygılar ve bir önceki yıl dile getirilen sorular özetlenecek ve planlanan faaliyetlerle gerçekleştirilen faaliyetler arasındaki değişikliklerle ilgili bilgi verilecektir.

Süreç içerisinde yönetilen sorunların türlerini ve alınan, kapatılan ve işlemleri devam eden şikayet sayısını göstermek amacıyla, şikayetlerin sonuçları yıllık bazda özetlenecektir. Bu sonuçlara iç prosedürlerle çözüme kavuşturulamayan, dolayısıyla üçüncü tarafların veya yargının müdahalesini gerektiren şikayetlerin sayısı da dahil edilecektir. Bütün paydaşlar, şikayetlerle ilgili raporlarda gizliliğin korunacağı konusunda temin edileceklerdir.

### **13. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

- 13.1.** OM\_SEÇS\_FR\_49 Görüş, Öneri, Şikayet Takip Logu
- 13.2.** OM\_YRD\_14 Çalışan Geri Bildirimi Anketi
- 13.3.** Çevre Kanunu, 1983.
- 13.4.** EBRD, 2014. Çevresel ve Sosyal Politikası
- 13.5.** IFC, 2007. Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets
- 13.6.** IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları
- 13.7.** OM\_SEÇS\_FR\_31 Paydaş Listesi