



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI



Dok Kodu: RİH_ELZ.PL 005 Yayın Tar: 18.06.2018 Rev Tar: 01.02.2021 Rev No: 05

1. AMAÇ: Bu planın amacı, Rönesans İşletme Hizmetleri Danışmanlığı A.Ş.' ye bağlı Elazığ Fethi Sekin Şehir Hastanesi (ELZ) faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi veya grupların, işletme faaliyetlerine kapsayıcı ve sürekli katılımını sağlayacak bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu plan, Elazığ Fethi Sekin 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. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

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

3.2. EBRD: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

3.3. ELZ: Elazığ Fethi Sekin Şehir Hastanesi

3.4. IFC: Uluslararası Finans Kurumu

3.5. İdare: Sağlık Bakanlığı Elazığ Fethi Sekin Şehir Hastanesi Yönetimi

3.6. PKP: Paydaş Katılım Planı

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

3.8. QDMS: (Quality Documentation Management System) Rönesans İşletme Hizmetleri Kalite Yönetim Sistemi Yazılım Programı

3.9. RİH: Rönesans İşletme Hizmetleri Danışmanlığı A.Ş.

4. SORUMLULAR: Bu planın uygulanmasından ve kontrolünden RİH sorumludur. Paydaş katılım faaliyetlerindeki tüm hakla ilişkiler sürecinin yönetimi RİH İşletme Müdürü sorumluluğundadır.

Hazırlayan:

Ayyüce Yalçın

Kontrol Eden:

Eren Ekmekçi

Onaylayan:

Süreyya Yencilek



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



5. GİRİŞ

347.000 m² arsa ve 362.000 m² toplam inşaat alanına kurulmuş olan ELZ, toplam 1.038 yatak kapasitesindedir. Kamu Özel İşbirliği (PPP-KÖİ) finansman modeli çerçevesinde yürütülen projenin işletme süresi 25 yıldır. Bünyesinde bulundurduğu uzman, asistan, pratisyen hekim ve yardımcı personeli ile modern koşullar altında sağlık hizmeti sunmaktadır.



Şekil 1: Elazığ Fethi Sekin Şehir Hastanesi

RİH' in ana aktivitesi, KÖİ modeli ile tamamlanan hastane ve sağlık kampüslerinde 25 sene boyunca beşi medikal destek hizmeti olmak üzere toplam on dokuz hizmetin sağlanmasıdır.

RİH' in sunmakla sorumlu olduğu hizmetler, destek hizmetler ve tıbbi destek hizmetler olmak üzere iki grupta incelenmektedir.

Destek Hizmetler;

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



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



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

Tıbbi Destek Hizmetler;

- Diğer Tıbbi Ekipman Destek Hizmetleri
- Laboratuvar Hizmetleri
- Görüntüleme Hizmetleri
- Sterilizasyon ve Dezenfeksiyon Hizmetleri ve
- Rehabilitasyon Hizmetleri' ni içermektedir.

6. 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,
- Potansiyel etkilerin belirlenmesi, olumsuz etkilerin azaltılması ve faydalı olanları geliştirmek

7. YASAL GEREKLİLİKLER:

7.1. Ulusal Gereklilikler

7.1.1. 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.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB) 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 uygulanmasını düzenlemektedir.

ELZ' de 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.

7.2. Uluslararası Standartlar

7.2.1. EBRD

EBRD aşağıdaki belgelerde bilgilendirme ve paydaş katılımı konusundaki gereksinimleri belirler:

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

EBRD Yönetim Kurulu 12 Mayıs 2008 tarihinde Çevresel ve Sosyal Politika ile Performans Gereklilerini 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 Projenin ruhu, amacı ve nihai hedefleri ile tutarlı olmalıdır Projenin ruhu, amacı ve nihai hedefleri ile tutarlı olmalıdır.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası 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 Politikası' na göre, paydaş katılımı devam eden süreçleri içerir:

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

7.2.2. 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.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



IFC' nin spesifik gereklilikleri aşağıdakileri içermektedir:

- Paydaş analizi ve Katılım Planlaması
- Bilginin paylaşımı
- Görüş alma
- Bilgilendirme ışığında görüş alma ve katılım
- Dış iletişim
- Etkilenen topluluklar için şikayet mekanizması
- Etkilenen topluluklara sürekli raporlama

8. 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 PEK gibi 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. Sözgelimi, 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,



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



- 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:

Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
Kamu Kurumları		
Ulusal	• 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 Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü	
	• Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, SB	
	• Çevre ve Şehircilik Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	Projeyle ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlemler ÇŞGB' nin sorumluluğundadır.
	• ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	• ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	• Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ)	
	• ÇŞB, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	
	• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü	
• ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	ÇSGB' nin işgücü ve çalışma koşulları ile sağlık personelinin sağlık ve güvenliği konularında spesifik görüşleri olabilir.	
• ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu		
Bölgesel	• Elazığ İş ve Sosyal Güvenlik Bölge Müdürlüğü	Bölgesel sağlık işgücü ile ilgili spesifik görüşleri olabilir.
İl	• Elazığ Valiliği	Valilik ilde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamdır.
	• Elazığ Belediyesi	Belediye ve ilgili birimlerinin Projeye ilişkin sorumlulukları bulunacaktır.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	• Elazığ Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Müdürlüğün Projenin trafikle ilgili konularında spesifik görüşleri olabilir.
	• Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü	Bu kurumlar ilde sağlık hizmetlerinin sunulmasından ve sağlık işgücünden sorumludurlar.
	• Elazığ Valiliği, Halk Sağlığı Müdürlüğü	
	• Elazığ İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği	
	• Elazığ Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	
	• Elazığ Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	ÇSİM' nin, çevre etki değerlendirme ve çevre izinleri gibi mevzuata dayalı işlevleri bulunmaktadır.
	• Orman ve Su İşleri 15. Bölge Müdürlüğü Elazığ İl Müdürlüğü	Bu kurum Proje sahasında bulunan ağaçların durumu hakkında belirli görüş bildirebilir.
	• Elazığ Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bölge Müdürlüğü	Bu Kuruluşun daha önceden kullanılmış fakat şu an boş durumda Proje sahası yakınındaki balık üretim havuzları ile ilgili görüşleri olabilir
	• Elazığ İl Jandarma Komutanlığı	Bu Kuruluşun Yüksek Güvenlikli Adli Tıp Psikiyatri Hastanesini koruma görevi bulunmaktadır.
• Elazığ Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü	Bu kurum acil durum yönetim ve müdahale işlevine sahiptir.	
• Elazığ İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kurumun Proje sahasının arkeolojik potansiyeli konusunda görüşleri olabilir.	
İlçe	• Ağın Kaymakamlığı, Ağın Belediyesi • Baskil Kaymakamlığı, Baskil Belediyesi • Karakoçan Kaymakamlığı, Karakoçan Belediyesi • Keban Kaymakamlığı, Keban Belediyesi • Kovancılar Kaymakamlığı, Kovancılar Belediyesi • Maden Kaymakamlığı, Maden Belediyesi • Palu Kaymakamlığı, Palu Belediyesi • Sivrice Kaymakamlığı, Sivrice Belediyesi • Alacakaya Kaymakamlığı, Alacakaya Belediyesi • Arıcak Kaymakamlığı, Arıcak Belediyesi	Proje sahası Yüreğir İlçesinde yer almakta olup, projenin planlama, inşaat ve işletme aşamalarında ilgili izinlerin, onay ve olurların alınması konusunda paydaştırlar. Proje, sahip olduğu diğer işlevler ve diğer ilçeler için arz ettiği önem nedeniyle başka kaymakamlıkları ve ilçe belediyelerini de ilgilendirmektedir.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none">Akçakiraz Belediyesi, Mollakendi Belediyesi, Yazıkonaak Belediyesi, Yurtbaşı Belediyesi	
• Sivil Toplum Kuruluşları		
Ulusal	<ul style="list-style-type: none">Türk Tabipleri Birliği	Türk Tabipleri Birliği daha önceden kamu özel ortaklığı modeli (PPP) olarak yapılması planlanan üç hastane için ve genel olarak da PPP modeline karşı dava açmıştır. Endişelerini anlayabilmek için bu kuruluşla ilişki kurulması önemlidir.
	<ul style="list-style-type: none">Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası	Bu kuruluşun Proje ile ilgili spesifik görüşler bildirmesi söz konusu olabilir.
	<ul style="list-style-type: none">Devrimci Sağlık İşçileri SendikasıTürkiye Sosyal Hizmet Uzmanları DerneğiTüm Radyoloji Teknisyenleri ve Teknikerleri DerneğiTürk Diş Hekimleri BirliğiTürkiye Sağlık İşçileri Sendikası	Bu kuruluşlar, Türk Tabipleri Birliği ile birlikte KOÖ' ler hakkında bir duyuru yayımlamışlardır.
	<ul style="list-style-type: none">Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları SendikasıTüm Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları SendikasıBeyaz Önlük Sağlık Sosyal Hizmet Çalışanları SendikasıTıp Çalışanları SendikasıSağlık Ve Sosyal Hizmet Çalışanları Hak SendikasıGenel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları SendikasıAnadolu Sağlık-SenAktif Sağlık-SenBağımsız Sağlık ve Sosyal Hizmetler Kamu Görevlileri SendikasıDemokratik Sağlık Sosyal Hizmet Çalışanları SendikasıBirleşik Sağlık ve Sosyal Hizmet İşkolu Çalışanları SendikasıTürk Kızılayı	Sendikalar, sağlık personelinin çalışma haklarını temsil etmeleri bakımından önemli paydaşlardır.
	<ul style="list-style-type: none">Türk Hemşireler DerneğiÇocuk Hemşireliği DerneğiOnkoloji Hemşireliği DerneğiÜroloji Hemşireleri DerneğiKadın Sağlığı Hemşireliği Derneği	Bu kuruluşlar sağlık sektörünün farklı kollarında faaliyet göstermekte olup kendi uzmanlık alanları çerçevesinde spesifik görüşler bildirebilirler.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



Düzyey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none">Türk Yoğun Bakım Hemşireleri DerneğiHekim Hakları DerneğiTabipler BirliğiÇağdaş Eczacılar DerneğiHasta ve Hasta Yakını Hakları DerneğiSağlık Çalışanları DerneğiTürkiye Sağlık VakfıSağlıkta Umut VakfıTürkiye Sağlık Turizmi DerneğiTürkiye Engelliler KonfederasyonuTürkiye Engelliler Derneği	Bu kuruluşların görüşleri, beklentilerinin anlaşılması bakımından önemlidir.
ii	<ul style="list-style-type: none">Türk Tıp Derneği Elazığ Tabip OdasıSağlık ve Sosyal Hizmetler Sendikası Elazığ ŞubesiTürk Kızılayı Elazığ ŞubesiGenel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Elazığ ŞubesiTürkiye Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Elazığ ŞubesiSağlık Mensupları Dayanışma Toplum Sağlığını ve Çevreyi Koruma DerneğiTürkiye Milli Pediatri Derneği Elazığ ŞubesiTürkiye Psikiyatri Derneği - Elazığ ŞubesiTürk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği Elazığ OfficeTürk Pediatri Kurumu Elazığ ŞubesiÇevre Mühendisleri Odası (Merkez Büro)Şehir Plancıları Odası (Ankara Şubesi)İnşaat Mühendisleri Odası (Elazığ Bölge Temsilciliği)Orman Mühendisleri Odası (Elazığ Şubesi)Mimarlar Odası (Elazığ Şubesi)Jeofizik Mühendisleri Odası (Elazığ Bölge Temsilciliği)Jeoloji Mühendisleri Odası (Elazığ Bölge Temsilciliği)	Bu kuruluşlar benzer ulusal örgütlerin il düzeyindeki temsilcisi olup il ile alakalı spesifik görüşlere sahip olabilirler. Bu kuruluşlar proje hakkında kente özgü görüş bildirebilirler. Bu odalar Proje ile ilintili olarak Elazığ iline özgü veya sahaya özgü görüşler sunabilir.



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



Düzy	Kuruluş	Projeyle İlgisi
	<ul style="list-style-type: none">Ruh Sağlığı DerneğiFırat-Dicle Havzası Kulak Burun Boğaz ve Baş Boyun Cerrahisi DerneğiElazığ İli Sağlık Hizmetlerini Geliştirme ve Güzelleştirme DerneğiMuhtarlar DerneğiVerem Savaş DerneğiElazığ Böbrek Hastaları Yardımlaşma ve Dayanışma DerneğiMultipl Sklerozla Yaşam DerneğiTürkiye Sakatlar Derneği Elazığ ŞubesiElazığ Omurilik Felçlileri İstihdam DerneğiElazığ Down Sendromu Derneği	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.
	• Üniversiteler	
Bölgesel	<ul style="list-style-type: none">Fırat Üniversitesi	Projenin eğitim ve araştırma niteliği, Fırat Üniversitesi Tıp fakültesini ilgilendirmektedir.
	• Kadın Örgütleri ve Halk Eğitim Merkezleri	
Kadın Dernekleri (İl seviyesi)	<ul style="list-style-type: none">Doğu Kadınlarını Bilinçlendirme ve Kalkındırma DerneğiKadın Merkezi Vakfı- Elazığ ŞubesiYaşam Boyu Kadın ve Üreme Sağlığı DerneğiKadın Eğitim ve Kültür Merkezi DerneğiKadın Girişimciler ve Kişisel Gelişim DerneğiElazığ İş Kadınları DerneğiKadın Sağlıkçılar Dayanışma Derneği-Elazığ ŞubesiEl-aziz Kadınlar Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği	Kadınlar hastaneye giden hasta aile bireyelerine eşlik etmeye daha yatkın olup hastaneye ilişkin görüşleri önem arz etmektedir.
Halk Eğitim Merkezleri (İlçe seviyesi)	<ul style="list-style-type: none">Ağın Halk Eğitim MerkeziAlacakaya Halk Eğitim MerkeziArıcak Halk Eğitim MerkeziBaskil Halk Eğitim MerkeziKarakoçan Halk Eğitim MerkeziKeban Halk Eğitim MerkeziKovancılar Halk Eğitim MerkeziMaden Halk Eğitim MerkeziElazığ Merkez Halk Eğitim MerkeziPalu Halk Eğitim MerkeziSivrice Halk Eğitim Merkezi	



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI



9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI:

9.1. 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 proje dokümanlarına, raporlara ve daha fazla bilgi isteyenler için irtibat bilgilerine yer verilir.

9.2. 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	Periyod	Tarih
Elazığ Belediyesi	Enerji Tasarruf Tedbirleri	Yılda Bir	Aralık
Elazığ Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Trafik Durumu	Yılda Bir	Aralık
Elazığ Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü	Hastane Afet Risk Analizi	Yılda Bir	Aralık
İl Emniyet Müdürlüğü	Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar	Yılda Bir	Aralık
Elazığ Valiliği, Halk Sağlığı Müdürlüğü	Bölgesel Çevre Riskleri	Yılda Bir	Aralık
Fırat Üniversitesi	Çevre Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Tıp Bölümleri ile Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık
Yüklenici Yöneticileri	RİH Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık
Muhtarlar	RİH Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Halk Bilgilendirilmesi	Yılda Bir	Aralık



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



10. ŞİKAYET MEKANİZMASI:

10.1. Amaç ve Kapsam

Şikayet mekanizmasının amacı, paydaşların ihtiyaçlarına karşılık verme konusunda istekliliği göstermektir. Açık şekilde ilan edilmiş bir şikayet mekanizması, şikayetlerin yazılı kaydedilmesi ve iletilmesi, şikayetin net biçimde anlaşılmasını sağlayarak paydaş yönetiminin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

Bu amaçla; bütün paydaşlar şikayetlerini yazılı olarak iletmeye teşvik edilmektedir. Paydaşlar, dilekçelerin hiçbir şekilde şikayet sahiplerini sindirmeye yönelik kullanılmayacağı, istemedikleri sürece kimlik bilgilerinin paylaşılmayacağı konusunda eğitimler, toplantılar ve duyurular ile bilgilendirilmektedir.

ELZ bünyesinde yürütülen tüm hizmet faaliyetleri kapsamında, tüm çalışanların (İdare, RİH ve Alt Yüklenici) ilettiği şikayet yönetim sistemini kapsar.

10.2. Sorumluluklar

İdare; **Hasta Hakları Yönetmeliği** doğrultusunda, hasta/hasta yakını tarafından iletilen geri bildirimlerin dikkate alınması, değerlendirmesi, ilgili yerlere yönlendirmesi, takibi ve gerekli faaliyetlerin yürütülmesinden sorumludur.

RİH; kendi hizmetleri kapsamında, doğrudan ve dolaylı etkilenen kişi/gruplar tarafından iletilen geri bildirimlerin yönetilmesinden sorumludur. Şikayet mekanizmasına iletilen geri bildirimlerin çözülmesi sürecinden tüm RİH İşletme Müdürü ve tüm Hizmet Yöneticileri sorumludur.

10.3. Prosedür

Şikayet Mekanizması, ELZ' 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 RİH tarafından takip edilir. Geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması;

- Hasta ve hasta yakını ve çalışanlar dışındaki diğer paydaşlardan geri bildirimlerinin (Dilek, Öneri ve Şikâyet) alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması **Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü**,



ELAZIĞ FETHİ SEKİN ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



- Çalışanlar tarafından iletilen geri bildirimlerin yönetimi ise; **Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda gerçekleştirilir.

11. İZLEME DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

ELZ, 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.

SEP kapsamında tanımlanan bütün faaliyetlerin İzleme ve raporlaması, yılda en az 1 kez yürütülecek ve ilgili paydaşlar bilgilendirilecektir.

PKP periyodik olarak ve projede önemli değişiklikler olması durumunda güncellenecek olup, güncellemelerde ilgili konular, kaygılar ve bir önceki yıl dile getirilen sorular özetlenecek ve planlanan faaliyetlerle gerçekleştirilen faaliyetler arasındaki değişikliklerle ilgili bilgi verilecektir. SEP faaliyetlerinin ayrıca Ortak Terimler Anlaşması (CTA) ve ELZ Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ESAP) gereklilikleri kapsamında 3. Taraf tarafından gerçekleştirilecek Çevresel ve Sosyal Denetim, kapsamında en az 3 yılda 1 kez izlemesi gerçekleştirilecek, uygunsuzluklar ve iyileştirme önerileri raporlanacak ve ELZ RİH yönetimi tarafından ilgili aksiyonlar alınacaktır.

ELZ, 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.

12. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Hasta Hakları Yönetmeliği

Çevre Kanunu, 1983.

EBRD, 2008. Çevresel ve Sosyal Politika Londra, Birleşik Krallık



ELAZIĞ FETHİ SEKİR ŞEHİR HASTANESİ PAYDAŞ KATILIM PLANI



IFC, 2007. Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets

IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları