

1. AMAÇ: Bu planın amacı, ISS İşletme Hizmetleri' ne bağlı Yozgat Şehir Hastanesi (YZG) faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi veya grupların, işletme faaliyetlerine kapsayıcı ve sürekli katılımını sağlayacak bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu plan, YZG 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. IFC: Uluslararası Finans Kurumu

3.4. İdare: Sağlık Bakanlığı Yozgat Şehir Hastanesi Yönetimi

3.5. PKP: Paydaş Katılım Planı

3.6. Projeden Etkilenen Kişiler (PEK): İşletmenin ilişkide olduğu, işletmenin faaliyetlerinden etkilenen ve faaliyetleriyle işletmeyi etkileyen tüm toplumsal taraflardır.

3.7. TİS/CLO: Topluluk İrtibat Sorumlusu / Community Liaison Officer

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

3.9. KÖİ: Kamu Özel İşbirliği

3.10. YZG: Yozgat Şehir Hastanesi

4. SORUMLULAR: Bu planın uygulanmasından ve kontrolünden ISS İşletme Hizmetleri sorumludur. Paydaş katılım faaliyetlerindeki tüm hakla ilişkiler sürecinin yönetimi ISS İşletme Müdürü sorumluluğundadır. ISS İşletme Müdürü Asistanı TİS/CLO olarak görev almaktadır. Şikayet mekanizmasına iletilen geri bildirimlerin çözülmesi sürecinden ISS İşletme Hizmetleri Tesis Hizmetleri Direktörü, ISSİH İnsan ve Kültür Departmanı, Kalite Yönetim Uzmanı, CLO (TİS) ve tüm hizmet yöneticileri sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI

117.000 m² arsa ve 141.000 m² toplam inşaat alanına kurulmuş olan YZG, 487 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: Yozgat Şehir Hastanesi

ISS İşletme Hizmetleri' nin ana aktivitesi, KÖİ modeli ile tamamlanan hastane ve sağlık kampüslerinde 25 sene boyunca dördü medikal destek hizmeti olmak üzere toplam on sekiz hizmetin sağlanmasıdır.

ISS İşletme Hizmetleri' nin sunmakla sorumlu olduğu hizmetler, destek hizmetler ve tıbbi destek hizmetler olmak üzere iki grupta incelenmektedir.

Destek Hizmetler;

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

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 uygulanmasını düzenlemektedir.

YZG' 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 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 EBRD tarafından kabul edilecek şekilde düzenlenen müzakereler, bilgilerin halkla paylaşılması, bilgilendirme toplantıları aracılığıyla bilgi akışının sağlanmasını 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.

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:

- 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 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. ÇSED süreci ve paydaş katılımı faaliyetleri boyunca,

- 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.

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 aşikârdır.

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 (Bozok Üniversitesi),
- 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 (Yeni Ufuk gazetesi),
- 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:

Düzy	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 Kamu Özel Ortaklığı Daire Başkanlığı • SB Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü • Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, SB	
	• Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü • Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	Projeyle ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlevler Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ' nin sorumluluğundadır.
	• Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü • ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü • ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu	ÇSGB' nin işgücü ve çalışma koşulları ile sağlık personelinin sağlık ve güvenliği konularında spesifik görüşleri olabilir.
Bölgesel	• Yozgat Çalışma ve Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	Bölgesel sağlık işgücü ile ilgili spesifik görüşleri olabilir.

İl	• Yozgat Valiliği	Valilik ilde ulusal hükümeti temsil eden en yüksek makamdır.
	• Yozgat Belediyesi	Belediye ve ilgili birimlerinin Projeye ilişkin sorumlulukları bulunacaktır.
	• Yozgat Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Müdürlüğün Projenin trafik ile ilgili konularında spesifik görüşleri olabilir.
	• Yozgat Valiliği, İl Sağlık Müdürlüğü	Bu kurumlar ilde sağlık hizmetlerinin sunulmasından ve sağlık işgücünden sorumludurlar.
	• Yozgat Valiliği, Halk Sağlığı İl Müdürlüğü	
	• Yozgat Kamu Hastaneleri Genel Sekreterliği	
	• Yozgat Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü	
	• Yozgat Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü	Projeye ilgili çevresel etki değerlendirmesi izinleri ve çevre izinleri gibi düzenleyici işlevler Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü uhdesindedir.
	• Yozgat İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	Bu kurum acil durum yönetim ve müdahale işlevine sahiptir.
İlçe	• Yozgat İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kurumun Proje sahasının arkeolojik potansiyeli konusunda görüşleri olabilir.
	• Merkez Kaymakamlığı, Merkez Belediyesi	

	• Yerköy Kaymakamlığı, Yerköy Belediyesi	Proje sahası Merkez İlçede bulunduğu için Kaymakamlık ve Merkez Belediyesi
	• Şefaathli kaymakamlığı, Şefaathli Belediyesi • Sorgun Kaymakamlığı, Sorgun Belediyesi • Saraykent Kaymakamlığı, Saraykent Belediyesi • Kadışehri Kaymakamlığı, Kadışehri Belediyesi • Çekerek Kaymakamlığı, Çekerek Belediyesi • Akdağmadeni Kaymakamlığı, Akdağmadeni Belediyesi • Sarıkaya Kaymakamlığı, Sarıkaya Belediyesi • Çayıralan Kaymakamlığı, Çayıralan Belediyesi • Çandır Kaymakamlığı, Çandır Belediyesi • Boğazlıyan Kaymakamlığı, Boğazlıyan Belediyesi • Yenifakılı Kaymakamlığı, Yenifakılı Belediyesi	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.
	• Karatepe Mahallesi Muhtarlığı	
	• Bahçeşehir Mahallesi Muhtarlığı	
	• Fatih Mahallesi Muhtarlığı	

• Sivil Toplum Kuruluşları

Ulusal	• Türk Tabipleri Birliği	Bu kuruluşun Proje ile ilgili spesifik görüşler bildirmesi söz konusu olabilir.
	• Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası	Bu kuruluşlar, Türk Tabipleri Birliği ile birlikte duyuru yayımlamışlardır.
	• Devrimci Sağlık İşçileri Sendikası	
	• Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği	
	• Tüm Radyoloji Teknisyenleri ve Teknikerleri Derneği	
	• Türk Dişhekimleri Birliği	
	• Türkiye Sağlık İşçileri Sendikası	Sendikalar, sağlık personelinin çalışma haklarını temsil etmeleri
	• Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
	• Tüm Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	bakımından önemli paydaşlardır.
	• Beyaz Önlük Sağlık Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
	• Tıp Çalışanları Sendikası	
	• Sağlık Ve Sosyal Hizmet Çalışanları Hak Sendikası	

• Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası	
• Anadolu Sağlık-Sen	
• Aktif Sağlık-Sen	
• Bağımsız Sağlık ve Sosyal Hizmetler Kamu Görevlileri Sendikası	
• Demokratik Sağlık Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
• Türk Kızılayı	Bu kuruluşlar sağlık sektörünün farklı kollarında faaliyet göstermekte olup kendi uzmanlık alanları çerçevesinde spesifik görüşler bildirebilirler.
• Türk Hemşireler Derneği	
• Çocuk Hemşireliği Derneği	
• Onkoloji Hemşireliği Derneği	
• Üroloji Hemşireleri Derneği	
• Kadın Sağlığı Hemşireliği Derneği	
• Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği	
• Hekim Hakları Derneği	
• Hekimler Derneği	
• Çağdaş Eczacılar Derneği	

	• Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği • Sağlık Çalışanları Derneği • Türkiye Sağlık Vakfı • Sağlıkta Umut Vakfı • Türkiye Sağlık Turizmi Derneği • Türkiye Engelliler Konfederasyonu • Türkiye Sakatlar Derneği	Bu kuruluşların görüşleri, beklentilerinin anlaşılması bakımından önemlidir.
İİ	• Türk Tabipleri Birliği, Yozgat Tabip Odası • Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Yozgat Şubesi • Sağlık İşçileri Sendikası Yozgat Şubesi • Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Yozgat Şubesi • Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası • Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Yozgat Şubesi • Türkiye Sakatlar Derneği Yozgat Şubesi • Türk Kızılayı Yozgat Şubesi	Bu kuruluşlar benzer ulusal örgütlerin il düzeyindeki temsilcisi olup il ile alakalı spesifik görüşlere sahip olabilirler.

	• Çevre Mühendisleri Odası (Yozgat Bölge Temsilciliği) • Şehir Plancıları Odası (Yozgat Şubesi) • İnşaat Mühendisleri Odası (Yozgat Şubesi) • Mimarlar Odası (Yozgat Şubesi) • Jeofizik Mühendisleri Odası (Yozgat Şubesi) • Jeoloji Mühendisleri Odası (Yozgat Şubesi) • Hanımlar Eğitim Rehberlik ve Kültür Derneği	Bu kuruluşlar proje hakkında kente özgü görüş bildirebilirler.
	• Yozgat Verem Savaş Derneği • Yozgat Kanser Savaşı Derneği • İç Anadolu Ortopedik Engelliler Derneği • Yurt Ay Sağlık ve sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası • Türk Sağlık-Sen Yozgat Şubesi • Alparslan Türkeş Huzurevi	
Üniversiteler		
Bölgesel	Bozok Üniversitesi	Projenin eğitim ve araştırma niteliği, Bozok Üniversitesi Tıp fakültesini ilgilendirmektedir.
Ulusal Kurumlar		

Bölgesel	Yozgat Devlet Hastanesi	Projenin eğitim ve araştırma niteliği, Yozgat Devlet Hastanesini ilgilendirmektedir.
-----------------	-------------------------	--

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.

Projenin işletme dönemindeki potansiyel etkileri göz önünde bulundurularak belirlenen kilit paydaşlar ve faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Paydaş	Konular	Periyodu	Yöntem
Yozgat Belediyesi	Enerji Tasarruf Tedbirleri	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar

Yozgat Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Trafik Durumu	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar
Yozgat İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü	Hastane Afet Risk Analizi	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar
İl Emniyet Müdürlüğü	Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar
Yozgat Valiliği, Halk Sağlığı İl Müdürlüğü	Bölgesel Çevre Riskleri	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar
Bozok Üniversitesi	Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar
Karatepe Mahallesi Muhtarlığı Bahçeşehir Mahallesi Muhtarlığı Fatih Mahallesi Muhtarlığı	Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Halk Bilgilendirilmesi	Yılda Bir	Görüş Alma Toplantıları Sunumlar

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, iletilmesi ve 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.

Yozgat Şehir Hastanesi'nde hizmetlere yönelik ve ISS İşletme Hizmetleri ile Alt Yüklenici çalışanlarının memnuniyet yönetim faaliyetlerini kapsar.

10.2. Sorumluluklar

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

ISS İşletme Hizmetleri; sorumluluğunda olduğu hizmetler kapsamında, doğrudan ve dolaylı etkilenen kişi ve gruplar tarafından iletilen geri bildirimlerin yönetilmesinden sorumludur. Şikayet mekanizmasına iletilen geri bildirimlerin çözülmesi sürecinden ISS İşletme Hizmetleri Tesis Hizmetleri Direktörü, ISSİH İnsan ve Kültür Departmanı, Kalite Yönetim Uzmanı, CLO (TİS) ve tüm hizmet yöneticileri sorumludur.

Prosedür

Şikayet mekanizması, YZG' nin faaliyetlerinden etkilenen kişi ve grupların 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 kurulmasına yardımcı olacak bir yönetim aracıdır.

Şikayet mekanizması, halkın kaygılarını aktif ve şeffaf paydaş katılımı yoluyla yönetmek amacıyla ISS İşletme Hizmetleri Kalite Yönetim Uzmanı tarafından takip edilir. Hasta ve hasta yakını, çalışanlar ve diğer paydaşlardan geri bildirimlerinin (Dilek, Öneri ve Şikâyet) alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması **Hizmet Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü** ve **Çalışan Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda gerçekleştirilir.

11. İZLEME DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

YZG, 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.

PKP faaliyetlerinin ayrıca Ortak Terimler Anlaşması (CTA) ve YZG Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ÇSAP) 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 YZG yönetimi tarafından ilgili aksiyonlar alınacaktır.

PKP kapsamında tanımlanan bütün faaliyetlerin İzleme ve raporlaması, yılda en az 1 kez Kalite Birimi tarafından yürütülecek ve ilgili paydaşlar bilgilendirilecektir.

PKP yılda en az 1 kez 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.

12. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Hizmet Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

Çalışan Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü

Hasta Hakları Yönetmeliği

Çevre Kanunu, 1983.

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

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

IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları