

**GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ
PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)**



**GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ
PAYDAŞ KATILIM PLANI 2 (RNS-TBO)**

2025

1. AMAÇ: Bu planın amacı, Gaziantep Şehir Hastanesi (GZT) faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi veya grupların, işletme faaliyetlerine kapsayıcı ve sürekli katılımını sağlayacak bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu plan, GZT 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.

Bu plan, Özel Amaçlı Şirket (SPV) ile sözleşme kapsamındaki iki adet servis sağlayıcı (FMCo) şirketinden, RNS-TBO operasyonlarına ait olup, diğer FMCo olan RNS-MED hizmetleri için de ayrı bir Paydaş Katılım Planı (PKP) bulunmaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR:

3.1. BEP: Bilgiye Erişim Politikası

3.2. CTA: Kredi Sözleşmesi

3.3. 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.

3.4. EBRD: Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

3.5. FMCo: Tesis Yönetimi Şirketi (Servis Sağlayıcı)

3.6. GZT: Gaziantep Şehir Hastanesi

3.7. IFC: Uluslararası Finans Kurumu

3.8. İdare: Sağlık Bakanlığı Gaziantep Şehir Hastanesi Yönetimi

3.9. İSG-Ç: İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre

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

3.11. PKP: Paydaş Katılım Planı

3.12. PPP-KÖİ: Kamu- Özel Sektör İşbirliği

3.13. RNS-MED: Rönesans Medikal İşletme Hizmetleri

3.14. RNS-TBO: Rönesans Tesis Bakım Onarım

3.15. SPV: Özel Amaçlı Şirket

4. SORUMLULAR: Bu planın uygulanması, kontrolü ve takibinden RNS-TBO İSG-Ç Yöneticisi/Sorumlusu/Uzmanı, Şikâyet Mekanizmasından RNS-TBO Kalite Yöneticisi/Sorumlusu/Uzmanı sorumludur. Söz konusu iki personel koordineli bir şekilde çalışacak olup, uygulama sonucunda çıkan değişikliklerle beraber plana yansıtılacaktır.

5. GİRİŞ

638 089 m² toplam inşaat alanına kurulmuş olan GZT, toplam 1875 yatak kapasitesindedir. Kamu Özel İş birliği (PPP-KÖİ) finansman modeli çerçevesinde yürütülen projenin işletme süresi 23 yıldır. Bünyesinde bulundurduğu uzman, asistan, pratisyen hekim ve yardımcı personeli ile modern koşullar altında sağlık hizmeti sunmaktadır.

RNS-TBO'nun ana aktivitesi, KÖİ modeli ile tamamlanan hastane ve sağlık kampüslerinde 23 sene boyunca toplam sekiz hizmetin sağlanmasıdır.

RNS-TBO' in 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 Hizmetleri
- Mefruşat Hizmetleri

Tıbbi Destek Hizmetler;

- Diğer Tıbbi Ekipman Destek Hizmetleri
- Laboratuvar Hizmetleri
- Görüntüleme Hizmetleri
- Sterilizasyon Hizmetleri

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.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞİDB) 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.

Gaziantep 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.

7.2. Uluslararası Standartlar

RNS-TBO, EBRD ve IFC taahhütlerine uyumluluğu kapsamında, Proje süresince aşağıdaki belirtilen aksiyonları alacaktır.

7.2.1. EBRD

EBRD aşağıdaki belgelerde bilgilendirme ve paydaş katılımı konusundaki gereksinimleri belirler:

- EBRD Çevresel ve Sosyal Politika (2019)
- EBRD Bilgiye Erişim Politikası (2020)

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.

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 Politikasına 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,

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

EBRD Bilgiye Erişim Politikası (BEP), EBRD, bilhassa özel sektöre odaklanarak, alıcı ülkeleri ve faaliyette bulunduğu ekonomilerde ekonomik ve çevresel olarak sürdürülebilir geçişin sağlanması amacıyla, tüm Operasyonları ve Faaliyetlerine istinaden şeffaflık ve hesap verebilirliğin geliştirilmesi ve tüm paydaşlarla diyalogun iyileştirilmesi ve iyi yönetişimin güçlendirilmesini taahhüt etmiştir. EBRD, yukarıda belirtilen taahhüdü yerine getirilebilmek amacıyla, Banka'nın Operasyonları ve Faaliyetleri hakkında bilgi düzeyini artırmak ve devamlı olarak farkındalık ve anlayış oluşturmak ve kamunun Banka'nın strateji ve politikalarına ilişkin istişarelere katılım yetisini iyileştirmek için kamuyla bilgi paylaşması ve istişare içinde bulunması gerektiğinin bilincindedir. EBRD, bir insan hakkı olarak bilgiye erişim hakkının tanınması ve kullanılmasını ilerletmek anlamında sağlanmış gelişmelerin ve UNECE Çevresel Konularda Bilgiye Erişim, Çevresel Karar Verme Sürecine Halkın Katılımı ve Yargıya Başvuru Aarhus Sözleşmesi'nde yer alan bilgiye erişime ilişkin ilkeler, amaçlar ve nihai hedeflerin önemini farkındadır. İşbu Politika, Bölüm IV'te belirtilen yürürlük tarihinden itibaren Kamu Bilgilendirme Politikası'nı ilga ederek onun yerine geçer. Diğer EBRD belgelerinde yer alan "zaman zaman değiştirilmiş hâliyle Kamu Bilgilendirme Politikası", "zaman zaman değiştirilmiş hâliyle KBP" ye yapılan atıflar veya bunlara eşdeğer atıflar İşbu Politikaya yapılan atıflar olarak kabul edilir.

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

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.

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 şikâyet 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

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

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:

Düzey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
Kamu Kurumları		
Ulusal	Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası	Bu dernekler sağlık hizmetleri sektörünün farklı alanlarında çalışan sosyal organizasyonlar olup uzmanlık alanları hakkında önemli görüşler aktarabilirler.
	Türk Hemşireler Derneği	
	Türkiye Sağlık Çalışanları Sendikası	
	Liyakatli Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası	
	Türk Kızılayı	
	Çocuk Hemşireliği Derneği	
	Onkoloji Hemşireliği Derneği	
	Üroloji Hemşireleri Derneği	
	Ebe ve Hemşireler Derneği	

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

	Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği Hekim Hakları Derneği Hekimler Birliği Vakfı Türkiye Psikiyatri Derneği Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği Sağlık Çalışanları Derneği Türkiye Sağlık Vakfı Türkiye Sağlık Turizmi Derneği Türkiye Milli Pediatri Derneği Türk Pediatri Kurumu Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı Türkiye Sağlık Turizmi Derneği Türkiye Milli Pediatri Derneği Türk Pediatri Kurumu Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı	
Ulusal	Engelliler Konfederasyonu Türkiye Sakatlar Derneği	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.

İl	Türk Kızılay'ı Gaziantep Şubesi Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Gaziantep Şubesi Sağlık Çalışanları Sendikası Gaziantep Şubesi Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Gaziantep Şubesi Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Gaziantep Şubesi Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmetleri Kamu Görevlileri Sendikası Gaziantep Şubesi Türkiye Milli Pediatri Derneği Gaziantep Şubesi Türkiye Sakatlar Derneği Gaziantep Şubesi Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği – Gaziantep Şubesi Türkiye Pediatri Derneği Gaziantep Şubesi Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı – Gaziantep Şubesi	Bu kuruluşlar kendi ulusal organizasyonlarının temsilcileri olup il içerisindeki farklı konularla ilgili belirli görüşler bildirebilir.
----	---	---

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

	Türk Tabipleri Birliği Gaziantep Tabip Odası	
İİ	Gaziantep Sağlık Çalışanları Derneği Küresel Doktorlar Gaziantep Derneği Türk Hemşireler Derneği - Gaziantep Şubesi Türk Psikologlar Derneği - Gaziantep Şubesi Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği - Gaziantep Şubesi Türkiye Psikiyatri Derneği - Gaziantep Şubesi Gaziantep Aile Hekimleri Derneği Gaziantep Sağlık Turizmi Derneği Gaziantep Eczacılar Odası	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.
İİ	Gaziantep Böbrek Vakfı Gaziantep Verem Savaş Derneği Gaziantep Multipl Skleroz Derneği Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği Gaziantep Bedensel ve Zihinsel Engelliler Dayanışma Derneği	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.
İİ	Çevre Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi Orman Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi Şehir Plancıları Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi İnşaat Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi Mimarlar Odası Gaziantep Şubesi Jeofizik Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi Jeoloji Mühendisleri Odası Gaziantep Şubesi	Bu odalar Proje ile ilintili olarak Gaziantep iline özgü veya sahaya özgü görüşler sunabilir.
İİ	Gaziantep İş Sağlığı ve Güvenliği Profesyonelleri Derneği Türkiye Çiftçiler Birliği Gaziantep Şubesi Uluslararası Çevre Derneği Gaziantep Kent Konseyi Gaziantep Muhtarlar Derneği Muhtarlar Birliği Dernekleri Federasyonu - Gaziantep Şubesi Şehitkamil Muhtarlar Derneği Türkiye Muhtarlar Federasyonu - Gaziantep Şubesi Gaziantep Genç İş İnsanları Derneği	Bu odalar Proje ile ilintili olarak Gaziantep iline özgü veya sahaya özgü görüşler sunabilir.
Kadın Dernekleri	Gaziantep Girişimci İş Kadınları Derneği Gaziantep Şubesi- Türk Kadınları Kültür Derneği KADEM- Gaziantep Temsilciliği TOBB Gaziantep Kadın Girişimciler Kurulu SADA Kadın Gelişim ve Dayanışma Merkezi	Kadınlar hastaneye giden hasta aile bireylerine eşlik etmeye daha yatkın olup GZT'ye ilişkin görüşleri önem arz etmektedir

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

	Kadın Girişimci Destek Merkezi	
	Şehit Dul ve Yetimler Derneği	
	Gaziantep Şubesi - Türk Kadınları Kültür Derneği	
Halk Eğitim Merkezleri	Gaziantep Şehitkamil Halk Eğitimi Merkezi	
	Gaziantep Şahinbey Halk Eğitimi Merkezi	
	Gaziantep Merveşehir Halk Eğitim Merkezi	
	Gaziantep Ezogelin Halk Eğitim Merkez	
İl Müdürlükleri	Gaziantep İl Sağlık Müdürlüğü	İdare ile şirket arasında ki uyum ve iyileştirmeler için görüş
	Gaziantep İl Milli Eğitim Müdürlüğü	
	T.C. Ulaştırma Ve Altyapı Bakanlığı VII. Bölge Müdürlüğü	TMGD Süreçleri
	Gaziantep Sanayi Ve Teknoloji İl Müdürlüğü	Hastanede mevcut sistemlerin gelişimi ve verimliliği ile ilgili görüş
	Gaziantep İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü	
	Gaziantep İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	
	Gaziantep İl Jandarma Komutanlığı	Tutuklu Hastalar
	Gaziantep İl Emniyet Müdürlüğü	Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar
	Gaziantep İl Tarım ve Orman Müdürlüğü	Hastane içi yeşil alanlar ile ilgili görüş
	İl Göç İdaresi Müdürlüğü	
	Gaziantep Valiliği Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Müdürlüğü	İklim değişikliği sebebi ile Afet durumları ile ilgili görüş
	Gaziantep Aile Ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	Sosyal hizmet uzmanlarının kadın ve çocuklara yaklaşımı açısından görüş ve önerileri
	Gaziantep Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlüğü	

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 dâhil edilir.

Paydaş katılım toplantıları kurum müdürlüklerinin makamında ziyaret veya hastaneye davet edilerek planlamalar yapılmaktadır.

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

Yazışmalar: Paydaşlarla işletme yönetimine ilişkin iletişim, sözlü iletişim ve 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. Kilit Faaliyetler

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.

Paydaş katılım toplantıları kurum müdürlüklerinin makamında ziyaret veya hastaneye davet edilerek planlamalar yapılmaktadır.

Paydaşlarla işletme yönetimine ilişkin iletişim, sözlü iletişim ve resmi yazışmalarla sağlanır.

Bu aşamadaki kilit faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Paydaş	Konular	Periyod	Tarih
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi	Enerji Tasarruf Tedbirleri	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü	Trafik Durumu	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep Şahinbey Belediyesi	Hastane altyapısı ve Afet durumları	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü	Hastane Afet Risk Analizi	Yılda Bir	Aralık 2025

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ

PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

Gaziantep İl Jandarma Komutanlığı	Tutuklu Hastalar	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep İl Emniyet Müdürlüğü	Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep Valiliği, Halk Sağlığı Müdürlüğü	Bölgesel Çevre Riskleri	Yılda Bir	Aralık 2025
Gaziantep Üniversitesi-Sanko Üniversitesi-Hasan Kalyoncu Üniversitesi-Gaziantep İslam ve teknoloji Üniversitesi	Çevre Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Tıp Bölümleri ile Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık 2025
Yüklenici Yöneticileri	RNS-TBO VE RNS-MED Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık 2025
Muhtarlar	RNS-TBO VE RNS-MED Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık 2025

10. ŞİKÂyet MEKANİZMASI:

10.1. Amaç ve Kapsam

Şikâyet mekanizmasının amacı, paydaşların ihtiyaçlarına karşılık verme konusunda istekliliği göstermektir. Açık şekilde ilan edilmiş bir şikâyet mekanizması, şikâyetlerin yazılı kaydedilmesi, iletilmesi ve şikâyetin net biçimde anlaşılmasını sağlayarak paydaş yönetiminin gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

EBRD Çevresel ve Sosyal Politika (2019) PR 10'a göre; paydaşlardan gelen şikâyetlerin etkili bir şekilde yönetilmesi ve paydaşlara şikâyetleri ile ilgili geri bildirimde bulunulması için bir geri bildirim mekanizmasının oluşturulması da önem taşımaktadır.

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

GZT bünyesinde yürütülen tüm hizmet faaliyetleri kapsamında, tüm çalışanların (İdare, RNS-TBO, Alt Yüklenici ve Alt Yüklenicinin Alt Yüklenicisi) ilettiği şikâyet yönetim sistemini kapsar.

10.2. Sorumluluklar

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

RNS-TBO; sorumluluğunda olduğu hizmetler kapsamında, doğrudan ve dolaylı etkilenen kişi ve gruplar tarafından iletilen geri bildirimlerin yönetilmesinden sorumludur. Şikâyet mekanizmasına iletilen geri bildirimlerin çözülmesi sürecinden RNS-TBO İşletme Müdürü/Yardımcısı, Kalite Birimi ve tüm Hizmet Yöneticileri sorumludur.

10.3. Prosedür

Şikâyet mekanizması, GZT'nin faaliyetlerinden etkilenen kişi ve grupların kaygı ve şikâyetlerini şirkete ulaştırmalarını ve tarafların kabul edebilecekleri çözümlerin makul sürede bulunmasının kolaylaştırılmasını sağlayan bir yönetim prosedürüdür. Şikâyet mekanizması, paydaşların kaygılarına karşılık verilmesinde ve güvene dayalı yapıcı bir ilişki kurulmasına yardımcı olacak bir yönetim aracıdır.

Şikâyet mekanizması, halkın kaygılarını aktif ve şeffaf paydaş katılımı yoluyla yönetmek amacıyla RNS-TBO GZT Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir. Geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması;

- Hasta, hasta yakını ve çalışanlar dışındaki diğer paydaşlar tarafından iletilen geri bildirimler kapsamında, **RNS-TBO Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü**,
- Çalışanlar tarafından iletilen geri bildirimler kapsamında ise, **RNS-TBO Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda GZT, RNS Tesis Bakım Onarım ve Alt Yüklenici çalışanlarının hizmet süreçlerine katkı sağlamaları, verimliliğin artırılmasını desteklemeleri ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmalarını şeffaf ve güvenilir bir geri bildirim sistemi ile sağlamalarını teşvik etmek amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda; geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin planlanarak iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Geri bildirimler aşağıda belirtilen yöntemler aracılığı ile alınır;
- Çalışan Geri Bildirim Anketleri,
- Dilek Öneri Şikâyet QR kodları,
- CİMER, SABİM
- GZT İnternet Sitesi,
- Resmi Yazılar,
- Sözel Bildirimler,

11. İZLEME DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

GZT, 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 kapsamında tanımlanan bütün faaliyetlerin İzleme ve raporlaması, yılda en az 1 kez RNS-TBO Kalite ve İSGÇ birimleri tarafından 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.

PKP faaliyetlerinin ayrıca CTA ve Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ESAP) gereklilikleri kapsamında gerçekleştirilecek olan tüm denetimler kapsamındaki uygunsuzluklar ve/veya iyileştirme önerileri raporlanacak ve GZT RNS-MED yönetimi tarafından ilgili aksiyonlar alınacaktır.

GZT, işletme süresince ilgili paydaşlarla olan iletişim kanallarını belirlendiği şekilde idame ettirecektir. Hastane iletişim bilgileri 0342 310 09 99 ve www.gaziantepsehirhastanesi.com olup, proje esnasında tespit edilen diğer ilave paydaşlar da paydaş listesine eklenecek ve kendileriyle iletişim tesis edilecektir.

12. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Hasta Hakları Yönetmeliği

Çevre Kanunu, 1983.

EBRD, 2019. Çevresel ve Sosyal Politika Londra, Birleşik Krallık

EBRD, 2020 Bilgiye Erişim Politikası

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

GAZİANTEP ŞEHİR HASTANESİ
PAYDAŞ KATILIM PLANI-2 (RNS-TBO)

IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları