

---

# MERSİN ENTEGRE SAĞLIK KAMPÜSÜ PROJESİ

## PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

### EK-E



---

ARALIK, 2016  
ANKARA



## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>5</b>
1.1. PROJEYE GENEL BAKIŞ.....	6
1.1.1. Sağlıkta Dönüşüm Programı ve Sağlık Kampüsü Projeleri .....	6
1.1.2. Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Proje Detayları .....	7
1.2. MESK ALANI.....	7
<b>2. YASAL GEREKSİNİMLER .....</b>	<b>10</b>
2.1. Türkiye Kanunları.....	10
2.2. Uluslararası Gereksinimler.....	10
2.3. Türkiye Cumhuriyeti Yasaları ve Uluslararası Standartlar Arasındaki Farklar .....	11
<b>3. PROJE PAYDAŞLARI.....</b>	<b>12</b>
3.1. Giriş.....	12
3.2. Paydaş Tanımı ve Analizi .....	12
<b>4. PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIM.....</b>	<b>14</b>
4.1. Genel Yaklaşım.....	14
4.2. Paydaş Katılım Araçları .....	16
<b>5. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIMI.....</b>	<b>21</b>
5.1. Aşama 1: Başlangıç Katılımı .....	21
5.2. Aşama 2: Etki Değerlendirmesi (ED) .....	21
5.3. Kilit Konular .....	22
<b>6. GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI.....</b>	<b>27</b>
6.1. Aşama 3: ED Bilgilendirmesi.....	27
6.2. Proje Uygulanması.....	27
<b>7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI .....</b>	<b>31</b>
7.1. Genel Bakış.....	31
7.2. Şikâyet Mekanizması.....	31
7.3. Şikâyet Prosedürü İletişim Kanalları.....	33
7.4. Hasta Hakları İçin İlgili Şikâyet Prosedürü.....	35

## TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1-1 Proje Alanı-1.....	8
Şekil 1-2 Proje Alanı-2.....	8
Şekil 7-1 Şikâyet İşleme Süreci Akım Şeması.....	35
Tablo 3-1 Paydaşların Proje ile Bağlantıları.....	12
Tablo 4-1 Paydaş Katılım Yaklaşımı.....	14
Tablo 5-1 Etki Değerlendirmesi Aşamasında Yapılan Görüşme ve Toplantıların Özeti.....	22
Tablo 6-1 Uygulama Aşamasında Paydaş Katılımı.....	28

**KISALTMALAR LİSTESİ**

<b>ÇED</b>	Çevresel Etki Değerlendirme
<b>ÇSAP</b>	Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı
<b>ÇSED</b>	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme
<b>ÇSYİP</b>	Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı
<b>DB</b>	Dünya Bankası
<b>Eİ</b>	Eşitlikçilik İlkeleri
<b>EİFK</b>	Eşitlikçilik İlkeleri Finans Kuruluşları
<b>HİG</b>	Halkla İlişkiler Görevlisi
<b>HKT</b>	Halkın Katılımı Toplantısı
<b>IFC</b>	Uluslararası Finans Kurumları
<b>KÖO</b>	Kamu Özel Ortaklığı
<b>MESKP</b>	Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Projesi
<b>ÖAŞ</b>	Özel Amaçlı Şirket
<b>PKP</b>	Paydaş Katılım Planı
<b>PS</b>	Performans Standardı
<b>SABİM</b>	Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi
<b>SB</b>	Sağlık Bakanlığı
<b>SDP</b>	Sağlıkta Dönüşüm Programı
<b>SED</b>	Sosyal Etki Değerlendirme
<b>SSK</b>	Sosyal Sigortalar Kurumu
<b>STÖ</b>	Sivil Toplum Örgütü
<b>ŞG</b>	Şikayet Görevlisi
<b>TOÖ</b>	Teknik Olmayan Özet

## 1. GİRİŞ

İşbu belge, 'Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Projesi' (bundan böyle 'Proje' olarak anılacak) için hazırlanmış Paydaş Katılım Planı'dır (PKP) ve Mersin Hastane Sağlık Hizmetleri İşletme Yatırım Anonim Şirketi (Proje Şirketi) adına 2U1K tarafından düzenlenmiştir.

Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Projesi (MESKP), Sağlık Bakanlığı (SB) ve Dia Holding, Fzco Techint Compagnia Tecnica iş ortaklığı arasında imzalanan, Kamu Özel Ortaklığı (KÖO) Anlaşması (No: 3359) kapsamında, Sağlık Bakanlığı (SB) tarafından yürütülmektedir. İş Ortaklığı, Proje'nin yürütülmesi amacı ile Özel Amaçlı Şirket (ÖAŞ), (Proje Şirketi) kurmuştur. Proje Şirketi, Proje finansmanını sağlamak için Unicredit, Denizbank ve Sberbank gibi uluslararası finans kurumlarına başvurmuştur. İş bu PKP, tüm Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirme (ÇSED) sürecini kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

Proje finans kuruluşlarından biri olan UniCredit'in, Eşitlikçilik İlkeleri Finans Kurumları'ndan (EIFK) biri olması nedeni ile, PKP dokümanı, Uluslararası Finans Kurumu (IFC) standartları ve Eşitlikçilik İlkeleri (Eİ) çerçevesinde hazırlanmıştır. 4 Temmuz 2013 tarihi itibari ile 35 ülkede Eİ'yi benimseyen toplam 79 finans kurumu bulunmaktadır ve bu kurumlar gelişmekte olan pazarlardaki kredi ihtiyacının yaklaşık %70'ini karşılamaktadır.

Eİ-5 Paydaş Katılımı kapsamında hazırlanan PKP dokümanının amaçları aşağıdaki gibidir.

- Etki alanındaki halk ile istişare edilerek projeye katılımlarını sağlamak,
- Hassas grupları ve yerli halkın bilgilendirmek,
- Teknik ve kültürel açıdan tüm kilit paydaşların katılımlarını sağlayacak bir yaklaşımı benimsemek,
- Tüm etkilenen paydaşlar ve ilgili taraflar proje ile ilgili bilgilendirmenin yeterli ve zamanında paylaşımını sağlanmak,
- Paydaşların öneri endişelerini sunmaları için olanak sağlanmak ve
- Paydaşların endişe ve önerilerinin, projenin tüm aşamalarında karar verme sürecine dâhil etmektir.

İş bu PKP, şu bileşenleri içermektedir; (i) Proje paydaşlarının tanımlanması, (ii) paydaşların Proje ilgi düzeylerinin belirlenmesi, (iii) paydaş müzakere yöntemleri hakkında detaylı bilgi sağlanması, (iv) bugüne kadar yapılmış faaliyetler ve gelecekte yapılması planlanan Proje aşamalarının ayrıntılarının belirlenmesi, (v) paydaşların görüş ve şikâyetlerinin yönetilmesi süreci ile ilgili bilgi sağlanması ve paydaş katılım sürecinin ne şekilde kayıt altına alınacağı, izleneceğinin, değerlendirileceğinin ve rapor edileceğinin sunulması.

İşbu PKP'nin uygulanmasından sorumlu olan kurum Proje Şirketi'dir ve Şirket bu planı uygulamayı taahhüt etmektedir.

## 1.1. PROJEYE GENEL BAKIŞ

### 1.1.1. Sağlıkta Dönüşüm Programı ve Sağlık Kampüsü Projeleri

Tüm sağlık kampüslerini kapsayan Ulusal Sağlık Kampüsü Projesi, sağlıkla yeniden yapılanmayı amaçlayan, Sağlıkta Dönüşüm Programı'nın (SDP) bir ürünü olarak geliştirilmiştir. Türkiye, 2003 yılından bu yana Dünya Bankası'nın (DB) Sağlık Sistemlerinin Güçlendirilmesi Programı'nı (SSGP) uygulamaktadır. Bu Program;

- Sağlık sigortasının kapsamını genişletmeyi;
- Sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırmayı ve
- SSG reformlarını sürdürebilmek için kurumsal bir kapasite oluşturmayı amaçlamaktadır.

SSG Programı kapsamında, SB, 2003 yılı itibari ile yeniden yapılandırma süreci başlatmış ve SDP'yi uygulamaya koymuştur. Programdan önce, kamu ve özel sektör çalışanlarını, serbest meslek mensuplarını kapsayan çoklu sosyal sigorta şeması bulunmakta ve yoksul ve hassas (engelli, yaşlı vb.) nüfusu kapsayan bir sosyal yardım programı (Yeşil Kart Programı) uygulanmaktaydı. SDP kapsamında revize edilen uygulamalar aşağıda belirtilmiştir.

- Tüm sağlık sigorta sistemleri SB altında tek bir şemsiye altında toplandı (2006 yılında);
- Sosyal Sigorta Kurumlarına (SSK) ait hastaneler SB'ye devredildi;
- Yeşil Kart hizmetinin içeriği, sağlık sigortası düşük gelir gruplarının yararlanması için, tıbbi ilaçlar ve ayakta tedavi hizmetlerini de kapsayacak şekilde genişletildi;
- 112 acil sağlık hizmetleri, şehirlerin yanı sıra köylere de ulaştırıldı;
- Acil servis hizmeti sağlayan birimlerin sayısı arttırıldı. Ayrıca, bu birimler, teknoloji ile donatıldı;
- Koruyucu sağlık hizmetleri ve ana-çocuk sağlığı hizmetleri başta olmak üzere, birinci basamak sağlık hizmetleri güçlendirerek, ülkeye "aile hekimliği" uygulaması getirildi;
- Sağlık sektörüne yapılan yatırımlara yardımcı olması amacı ile SB bünyesinde bir KÖO (Kamu Özel Ortaklığı) Dairesi kurulmuştur.

Türkiye'de kurulacak tüm sağlık kampüslerini kapsayan Ulusal Sağlık Kampüsü Projesi, söz konusu yeniden yapılandırma süreci ile bağlantılı olarak geliştirilmiştir. SB, her bölgeye ayrı ayrı odaklanabilmek adına Türkiye'deki 81 ili; ulaşım tesisleri, iş gücü kapasitesi, mevcut sağlık tesislerinin durumu ve sağlık hizmetleri kapasitesi bakımından 29 sağlık bölgesine ayırmıştır.

SB, ulusal Sağlık Kampüsü Projesi kapsamında, 22 şehirde ve 29 sağlık bölgesinde hizmet verecek farklı boyutlarda 30 sağlık kampüsü yapmayı planlamaktadır. Bu entegre sağlık kampüslerinde çok sayıda ihtisaslaşmış brans, araştırma ve geliştirme laboratuvarı ve merkezi, teknopark (ileri teknoloji ürünlerinin imalatı için), sosyal tesis, lojman ve otopark yer alacaktır. SDP Programına ilişkin daha detaylı bilgilere ÇSED raporundan ulaşılabilir.

2014 yılı itibari ile SB'nin gündeminde 15 adet sağlık kampüsü Projesi bulunmaktadır. Bu Projeler ile ilgili gelinen aşama aşağıdaki listede sunulmaktadır.

- Ön Yeterlilik İhale İlanına Çıkan Projeler:  
*İstanbul Bakırköy*
- Teklif Sürecinde Olan Projeler:  
*Kocaeli*
- Nihai Teklif Sürecindeki Projeler:  
*Bursa, Isparta, İzmir*
- Sözleşme Aşamasındaki Projeler:  
*Adana, Gaziantep, Konya, Manisa, **Mersin**, İstanbul İkitelli*
- İnşaat Aşamasındaki Projeler:  
*Ankara Etlik, Ankara Bilkent, Elazığ, Kayseri*

### 1.1.2. Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Proje Detayları

Mersin Entegre Sağlık Kampüsü Projesi'nin (MESKP -'Proje') yaklaşık 0.23 km<sup>2</sup>'lik bir alan üzerine inşa edilmesi planlanmaktadır. Proje, entegre bir sağlık kampüsü ile toplam 1,259 yatak kapasiteli ihtisas hastanesi ve tesislerini içermektedir, kampüste aşağıdaki bileşenler yer alacaktır;

- İdari bina, tanı ve teşhis merkezi ve yanık ünitesinin bulunduğu ana bina,
- Genel ve Onkoloji Hastanesi,
- Kadın, Doğum ve Çocuk Hastanesi,
- Genel ve Kardiyovasküler Hastane,
- Kapalı ve açık otopark.

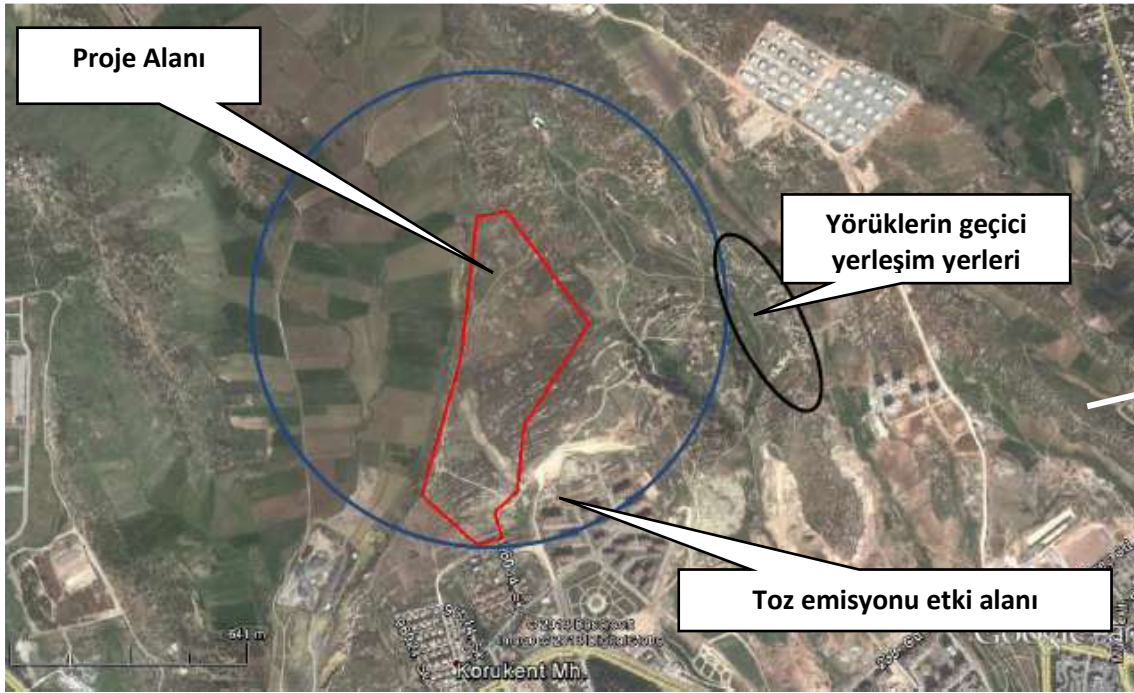
## 1.2. MESK ALANI

Proje Sahası, Mersin İli, Toroslar İlçesi, Korukent Mahallesi'nde yer almaktadır. Proje toplamda 232.000 m<sup>2</sup>'lik bir alanı kaplamaktadır ve bu alan Mersin İli'nin kuzey bölümünde yer alıp, şehir merkezine 7 km mesafededir.



Kaynak: GoogleEarth.

Şekil 1-1 Proje Alanı-1



Kaynak: GoogleEarth.

Şekil 1-2 Proje Alanı-2



Proje sahasına en yakın yerleşim yeri Korukent Mahallesi'dir. Proje alanın etrafını çevreleyen tesisler ise TOKİ konutları (Toplu Konut İdaresi Başkanlığı) ve Korukent Mahallesi'nde bulunan villa ve diğer konutlardır.

Yapılan incelemelere göre, inşaat sahasında baskın tehlikesi bulunmamaktadır ve kültür koruma alanı sınırları içinde değildir. Ayrıca, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'na (AFAD) göre, bölge, üçüncü dereceden deprem alanıdır.

## 2. YASAL GEREKSİNİMLER

Bu bölümde, Proje paydaşları katılım faaliyeti için uyulacak yasal gereksinimler özetlenmektedir. Bu gereksinimler;

- Türkiye Cumhuriyeti yasal gereksinimleri,
- Eİ ve IFC Standartları'dır.

Yasal gereksinimler ve uluslararası standartların anlatıldığı bu bölümde, ayrıca Türk yasaları ve uluslararası standartlar arasındaki boşluklardan da bahsedilmektedir.

### 2.1. Türkiye Kanunları

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ÇED<sup>1</sup> gereksinimi olan projelerin bir listesini hazırlamıştır. Bu listeye göre, 500 ve daha üzeri yatak kapasitesine sahip hastaneler ve sağlık kampüsleri ÇED raporu hazırlamakla yükümlüdür. Fakat, MESKP'nin ihale sürecinin bu mevzuattan önce tamamlanmış olması nedeni ile Proje bu yükümlülüğten muaf tutulmuştur.

Türk ÇED mevzuatı ile ilgili detaylı bilgiler, ÇSED'de sunulmuştur.

### 2.2. Uluslararası Gereksinimler

UniCredit MESKP için potansiyel kreditor konumundadır ve bu nedenle Proje inşaat ve uygulama süreçlerinde, Eİ ve IFC performans standartları da dahil olmak üzere en iyi uluslararası uygulamaların dikkate alınması gerekmektedir. Eİ kapsamında, tüm Kategori A ve B projeler için, paydaş katılımı için gereken ilkeler, gereksinimler, metodolojik ve prosedürel hususlar yerine getirilmez. Eİ'ye ek olarak, IFC Performans Standardı- 1 (PS) de paydaş katılımında Proje Şirketi'ne yardım ederek, paydaşlar ile yapıcı bir ilişki kurmaları için gereken çerçevesi sunmaktadır. Özellikle, Proje Sahası'nın yakınındaki yerel halk ile kurulacak olan diyalog Proje için kilit önem taşımaktadır. Eİ-5'in ana hedefleri aşağıdaki Kutu 2-1'de özetlenmektedir.

Proje, ileriye dönük, potansiyel önem arz eden, pek çok çevresel ve sosyal etki yanı sıra, hali hazırda tanımı mümkün olmayan ya da değerlendirilemeyen, bağımsız danışmanlarca Eİ'ye uygun olarak yapılacak resmileştirilmiş ve katılımcı değerlendirmelere gereksinim duyan konular ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle, Proje için uygun ÇSED ve paydaş katılımı yaklaşımı, bu hususlara uygun olarak tasarlanmalıdır.

#### Kutu 2-1 Paydaş Katılımına İlişkin Eİ'nin Özel Hedefleri

##### Eİ'ler ve Paydaş Katılımı

Tüm Kategori A ve Kategori B Projeleri için, EİFK, Proje Şirketi'nin doğrudan ve dolaylı olarak etkilenen paydaşlar için, kültürel olarak uyumlu bir paydaş katılımı hazırlamasını gerekli görmektedir. Kategori A ve B projelerinde İstişare ve Katılımı içeren bir sürece sahip olunması gerekmektedir. Proje'nin bu istişare sürecinde, Proje'nin risk ve etkilerini, Proje'nin gelişim aşamalarını, etki alanındaki kişilerle kurulacak diyalogu dikkate alarak, karar verme süreçlerine katılmalarına ve ayrıca, hassas ve dezavantajlı grupların ihtilaçlarının belirlenmesine öncülük etmelidir. Bu

<sup>1</sup> Yeni ÇED Mevzuatı, 3 Ekim 2013 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

### Eİ'ler ve Paydaş Katılımı

süreç dış manipülasyonlardan tutulmalıdır.

Paydaş katılım sürecini kolaylaştırmak için, Proje Şirketi'nin, Proje risk ve etkilerini içeren Etki Değerlendirmesi raporunu tüm direk ve doğrudan etkilenen paydaşların ulaşabileceği bir şekilde ve etkilenen halkın kültürüne uygun bir şekilde kamuoyunun bilgisine sunması gerekmektedir.

Proje Şirketi ÇSED raporunun sonuçlarını, Paydaş Katılımı sürecinde dikkate almalı ve bu süreçte etkileri azaltacak aksiyon planlarını da sürece dahil etmelidir. Önemli potansiyel çevresel ve sosyal risk taşıyan projelerde, proje ile ilgili bilgilendirmenin etki değerlendirme sürecinin başlarında yapılması gerekmektedir.

EİFK'nin, aynı zamanda Proje'den etkilenebilecek yerli halkların da hassas gruplar içinde ele alınması gerektiği ile ilgili bir farkındalığı bulunmaktadır. Yerli halkları etkileyen Projeler için Bilgilendirilme Danışma ve Katılım sürecinde ulusal ve uluslararası hukuk kapsamında bu halkların haklarını korunmasını talep etmektedir.

### 2.3. Türkiye Cumhuriyeti Yasaları ve Uluslararası Standartlar Arasındaki Farklar

Türk Çevre Mevzuatında eksik kalan en önemli konu, "Sosyal Etki Değerlendirmesi (SED)" dir. Uluslararası uygulamalar ve standartlara uyum sağlanması için bu konuda çalışmalar yapılması gerekmektedir. Örneğin, Türk Çevre Mevzuatı kapsamında Şikayet Mekanizmasının kurulması ya da ayrıntılı bir sosyo-ekonomik çalışmanın yürütülmesi şart değildir. Ancak, bu uluslararası standartlara göre gereklidir. Bu farklılıklar ÇSED Raporu'nda ilgili bölümlerde dikkate alınacaktır.

### 3. PROJE PAYDAŞLARI

#### 3.1. Giriş

İşbu PKP'nin amaçları doğrultusunda, paydaş; Projeden etkilenmesi muhtemel veya Proje ve etkileri ile ilgisi olan birey, organizasyon ya da grubu temsil eder. Paydaş tanımlamasının amacı, hangi paydaşların Projeden doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu ya da olumsuz anlamda - etkilenecek tarafları ("etkilenen taraflar"), ya da Proje ile ilgisi olan tarafları ("ilgili diğer taraflar") belirlemektir.

Projeden farklı açılardan ya da oransız olarak etkilenebilecek yoksun veya savunmasız paydaşlarla katılım ve geliştirme süreçlerine dâhil olmada güçlük çekecek paydaşları belirlemek için özel bir çaba harcanması önem arz etmektedir. Paydaş tanımlaması devamlı bir süreç olmakla beraber, düzenli inceleme ve güncellemeler gerektirecektir.

#### 3.2. Paydaş Tanımı ve Analizi

Etkin bir PKP geliştirebilmek için, paydaşların tam olarak kim olduğunun belirlenmesi ve Projeye yönelik yaklaşımlarının anlaşılması gerekmektedir. Paydaşların sınıflandırılmasıyla, farklı paydaş gruplarının ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bir plan hazırlamak mümkündür. Farklı konuların, farklı paydaş kitlelerini ilgilendirmesi sebebiyle, paydaşlar, Projeye olan bağlantılarına göre farklı gruplara ayrılmıştır. Bir paydaş grubunun Proje ile bağlantısını anlamak, herhangi bir katılımın temel hedeflerini belirleme konusunda kolaylık sağlamıştır.

Bugüne kadar Proje paydaşı olarak tanımlanan organizasyon ve bireylerin listesi Ek-1'de sunulmaktadır. Bu liste, Proje için izlenen yol sırasında yeni paydaşların tanımlanıp tanımlanmadığını belirlemek amacıyla saklanacak ve güncellenecektir. Her bir paydaşla haberleşmenin sağlanması için paydaşların kişisel irtibat bilgileri de ÇSED ekibi tarafından toplanmıştır. Bu bilgiler saklanacak, ancak üçüncü tarafla paylaşılmayacaktır. Tablo 3.1'de her bir paydaş grubunun Projeye olan bağlantısı açıklanmıştır.

**Tablo 3-1** Paydaşların Proje ile Bağlantıları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		Proje ile Bağlantıları
	Etkilenen Taraf	İlgili Taraf	
<b>Yerel Topluluklar</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Etkilenen 4 mahallenin muhtarı</li> <li>Etkilenen 4 mahallenin sakinleri</li> <li>Kamu tesisi kullanıcıları</li> <li>Yörükler</li> <li>MESKP'nin hizmet edeceği gruplar</li> </ul>	√		Proje yakınında yaşayan haneler ve Proje'ye bağlı istihdam, tıbbi revizyon, trafik gibi olumlu veya olumsuz etkilerin birincil derecede yaşanacağı topluluklardır. Yörükler de iskan sorunları nedeni ile ele alınmışlardır.
<b>Devlet</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>SB</li> <li>Çalışma ve Sosyal güvenlik Bakanlığı</li> <li>Mersin Sağlık Grup Başkanlığı</li> <li>Mersin Valiliği</li> <li>Toroslar İlçe Sağlık Grup Başkanlığı</li> <li>Toroslar Kaymakamlığı</li> <li>Mersin Devlet Hastanesi</li> </ul>	√		Devlet hastanelerinin büyük sağlık komplekslerinde toplanmasının, SB faaliyetleri üzerinde etkisi olacaktır. Ayrıca 2011 tarihli Yataklı Sağlık Kuruluşları için Planlama Rehberi 'ne göre Mersin Devlet Hastanesi, Proje kapsamında kapatılacak ve bu

Paydaş Grupları	Paydaş Türü		Proje ile Bağlantıları
			kurumun personeli kampüse transfer edilecektir. Fakat bu bilgi SB tarafından henüz teyit edilmemiştir.
<b>Yerel Yönetim</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mersin Büyükşehir Belediyesi</li> <li>Toroslar Belediyesi</li> </ul>		√	Proje için birincil siyasi önem düzeyinde yer alan ve atık yönetimi, alt yapı ve trafik yönetimi açısından kendilerinden izin alınması gereken yerel yönetimlerdir. Proje Şirketi'nin belediyelerle işbirliği halinde çalışması gerekecektir.
<b>Employees</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>SB</li> <li>İnşaat Personeli</li> </ul>	√	√	Hastanelerin, büyük sağlık komplekslerinde toplanmasının, SB bünyesindeki sağlık sektörü işçileri ve hastaları üzerinde sosyal ve ekonomik etkileri olacaktır. MESKP'nin yapım ve işletimi, ciddi anlamda iş gücü ve istihdam gerektirecektir.
<b>Sivil Toplum</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mersin Tabip Odası</li> <li>Sağlık Emekçileri Sendikası</li> </ul>	√	√	Sağlık Emekçileri Sendikası ve Mersin Tabip Odası'nın Proje'ye karşı çıkmaları sebebi ile sürece dâhil olmaları beklenmektedir. Özellikle, sağlık kampüsü dolayısı ile Mersin İli'nde bir hastane kapatılması söz konusu olur ise Sağlık Emekçileri Sendikası ile taşeron sağlık çalışanlarının durumlarının istişare edilmesi aşamasında görüşülmelidir.
<b>Üniversite</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi</li> </ul>	√	√	Üniversitede tıp bölümü bulunmaktadır. İlerleyen dönemdeki işbirliği açısından üniversitelerin sürece katılımı önemlidir

## 4. PAYDAŞ KATILIMI YAKLAŞIM

### 4.1. Genel Yaklaşım

Proje, Türkiye'deki resmi otoritelerin (Danıştay, Bölgesel Yönetimler, Belediyeler ve Muhtarlar), etkilenen paydaşların ve diğer ilgili tarafların devamlı katılımlarıyla sürecektir; böylece adı geçen taraflar, Projenin ilerlemesine, çevresel ve sosyal performansına yönelik bilgi edinmenin yanı sıra, olumsuz etkileri azaltma ve yönetme önlemleri üzerinde geri bildirimde bulunabilir ve konuyla ilgili görüş ve şikâyetlerini dile getirme imkânı elde edebilirler.

Katılım, genel proje planlama ve uygulama aşamalarına dayanarak hazırlanmış sıralı dört aşama üzerinden yürütülmüştür ve yürütülmeye devam edecektir. Söz konusu aşamalar sırasında yürütülen ya da yürütülecek temel faaliyetler Tablo 4.1'de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4-1 Paydaş Katılım Yaklaşımı

Aşama	Amaçlar	Temel Faaliyetler
Aşama 1: Başlangıç Katılımı	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projeyi, etkilenen ve konuyla ilgili paydaşlara tanıtmak;</li> <li>Danışılacak ana paydaşları belirlemek;</li> <li>ÇSED'ye yönelik kapsam, yaklaşım ve kilit konular üzerinde geri bildirim oluşturmak;</li> <li>Kapsam Belirleme Raporu üzerinde geri bildirim oluşturmak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ana paydaşların belirlenmesinde gerekli ikincil veri analizi,</li> <li>Yerel işletmelerle yapılan/yapılacak toplantılar,</li> <li>İlgili resmi paydaşlarla düzenlenen toplantılar,</li> <li>Muhtarlar ile düzenlenen toplantılar ve Proje Tanıtım broşürleri. Muhtarlar, bu broşürleri daha sonra halka dağıtmıştır.</li> <li>Halkın katılımına yönelik toplantılar organize edilmiştir</li> </ul>

Aşama 2: Etki Değerlendirmesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeyi gerektiği yerlerde tanıtmak;</li> <li>• Yarı yapılandırılmış görüşme ve anketlerle ana hat verisini duyurmak ve geçerli kılmak;</li> <li>• Proje faaliyetleri üzerinde geri bildirim oluşturarak, olası etkiler ve önerilen olumsuz etkileri azaltma/olumlu olanları geliştirme ve izleme önlemlerine yönelik özel tartışmalarda bulunmak;</li> <li>• Yerel beklentileri, görüşleri ve her tür yanlış anlamayı yönetmek;</li> <li>• Paydaşların Proje tasarım ve yönetim planlarına katkıda bulunmalarını sağlamak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilgi verecek başlıca görevlilerle yapılan/yapılacak yarı yapılandırılmış görüşmeler;</li> <li>• Seçilen paydaşlarla yapılan/yapılacak geniş kapsamlı görüşmeler;</li> <li>• İşletmeler için hazırlanan resmi anketler;</li> <li>• Seçilen paydaşlarla yapılan/yapılacak Odak Grup Görüşmeleri.</li> </ul>
Aşama 3: ED (Etki Değerlendirmesi) Bilgilendirmesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nihai ÇSED'i tüm ilgili paydaş ve etkilenen paydaşlara ulaştırmak.</li> <li>• Proje tasarım ve yönetim planları.</li> </ul>	<p>Bilgilendirme ve yorumlama süreçlerinin tamamlanması üzerine, ÇSED Raporu danışmanlık sonuçlarının gösterileceği şekilde güncellenecek ve yorumlar alınacaktır.</p> <p>Projenin ayrıntılı tasarım ve yapımı için ilerleyen dönemde yürütülecek çalışmalarda kullanılacaktır.</p> <p>Nihai ÇSED özeti ile Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı, PKP ve ÇSAP Proje Web sitesinde yayımlanacaktır.</p> <p><b>Web sitesi:</b> <a href="http://www.mersinsaglik.com.tr">www.mersinsaglik.com.tr</a>  <b>Adres:</b> Meclis-i Mebusan cd. İnebolu Sk. 1A Ekemen Han Kat:3-4 Kabataş, Beyoğlu/İstanbul  <b>Tel:</b> 0 212 377 19 00  <b>Faks:</b> 0 212 251 49 89</p>

## Aşama 4: Proje Uygulanması

- Etkilenen ve ilgili tüm paydaşların projenin ilerleyişi hakkında bilgi sahibi olmalarını; görüş ve şikâyetlerini dile getirme imkânı elde etmelerini sağlamak;
- Azaltma ve yönetim önlemlerinin etkinliği üzerinde geri bildirim elde etmek;
- Şikâyetleri yönetmek.
- Proje güncellemeleri ve ilerleme bilgisi, Proje alanındaki Muhtarlıklar ve diğer kamusal alanlar vasıtasıyla, tüm etkilenen ve ilgili paydaşlara ulaştırılacak ve proje web sitesinden duyurulacaktır.
- Şikâyet Prosedürü devam ederek sürekli erişilebilir durumda olacaktır.
- Medya, sistematik bir şekilde takip edilecek ve Proje ile ilgili olumsuz değerlendirmeleri içeren makaleler dikkate alınacaktır.

#### 4.2. Paydaş Katılım Araçları

Proje kapsamında paydaşların katılımını sağlamak için çok sayıda araç kullanılmıştır ve kullanılmaya devam edilecektir. Belirli gruplarla düzenlenen toplantılar, odak grupları, anketler, broşürler, afişler ve başlıca bilgi sağlama kanallarıyla yapılacak görüşmeler de bu araçlar arasında yer almaktadır. Paydaş katılımında söz konusu iletişim mekanizmaları kullanılmasına ek olarak, proje süresince etkin ve yeterli katılımın sağlanması amacıyla yeni iletişim mekanizmaları da eklenecektir.

Farklı paydaş grupları üzerinde farklı yöntemler kullanılacaktır; savunmasız nüfus ve azınlık grupların paydaş katılımı sürecine dâhil olmaları için özel olarak tasarlanmış mekanizmalardan yararlanılacaktır. Proje kapsamındaki hassas gruplar; başkalarının yardımına muhtaç bir şekilde yaşamlarını idame ettirenler, Yörükler, kadın aile reisinden oluşan hane halkları, fiziksel engelliler ve zihinsel engellilerden oluşmaktadır.

Katılım, paydaşlarla iyi ilişkilerin kurulması ve soruların doğru bir şekilde yanıtlanması amacı ile, ayrıca, şirket taahhüdünü göstermek amacıyla proje temsilcileri ile birlikte yürütülecektir. Mümkün olan yerlerde grafik ve haritalardan yararlanarak kültürel bağlamda uygun, anlaşılması kolay bilgiler sunulacaktır.

Projenin tüm paydaşlara ulaşmasını sağlamak için, Projede çok sayıda iletişim aracından faydalanılacaktır. Bu iletişim araçları devam eden bölümde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır.

##### 4.2.1. Proje Broşürü

Ekim 2013 tarihinde, Proje için bir broşür hazırlanmıştır. Broşürde sağlık kampüsleri, KÖO, Mersin ESKP ve hastanelerin yatak kapasiteleri hakkında ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca, çevresel ve sosyal etki değerlendirmesi kapsamında olası şikâyetler için Proje Şirketinin Halkla İlişkiler Bölümüne ait irtibat bilgileri de (e-posta, telefon, posta adresi ve faks) broşüre eklenmiştir.



#### 4.2.2. Proje Web Sitesi

Proje için Ekim 2013 tarihi itibarı ile bir web sitesi oluşturulmuştur. 2016 Aralık ayı içinde ise projeye ait web site adresi “[www.mersinsaglik.com.tr](http://www.mersinsaglik.com.tr)” olarak değiştirilmiştir. Sitede, planlanan yapım işinin ayrıntılı açıklaması, fotoğraflar ve yapım aşamasındaki inşaat bilgileri, faaliyetlerden etkilenecek bölgelere yönelik bilgiler, olumsuz etkileri azaltmak ve olumlu etkileri arttırmak için alınan önlemler ve şikâyet mekanizmasının ayrıntıları yer almaktadır. Nihai ÇSED raporunun özeti ve PKP ve Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planları (ÇSAP) de ayrıca proje web sitesinde yayımlanacaktır.

#### 4.2.3. Şikâyet Mekanizması

Paydaşların görüş ve kaygılarını birebir olarak, posta ya da e-posta yoluyla ifade edebilecekleri bir şikâyet mekanizması geliştirilmiştir ( halkla ilişkiler biriminin irtibat bilgileri Bölüm-7’de verilmiştir). Prosedürün amacı, kaygılara gecikmeden tepki verebilmektir; prosedür, hali hazırda, etkilenen tüm paydaşların erişimine açıktır. Proje ekibi, şikâyetin alındığını 7 gün içinde teyit ederek 14 gün içinde bir çözüm bulacak ve bunu, şikâyette bulunan tarafa yazılı olarak bildirecektir. Projede görev alanlar için de ayrıca bir resmi şikâyet mekanizması geliştirilecektir.

#### 4.2.4. Halkla İlişkiler Görevlisi (HİG)

Etkilenen topluluklarla düzenli iletişimin sağlanabilmesi için, bir Halkla İlişkiler Görevlisi (HİG) atanmıştır. HİG’ler, (Bölüm-7’de verilen şikâyet mekanizmasında da görüldüğü üzere) kamu görüş ve düşüncelerini belirlemek, duyurmak, kaydetmek ve takip için bunları gerekli yetkiliye bildirmekle yükümlüdürler. Halkla ilişkiler ofisinin irtibat bilgileri aşağıdaki gibidir:

- İsim: Emre Kitapçı
- Tel: +90 212 377 19 00;
- Faks: +90 0212 251 49 89
- E-posta: [info@mersinsaglik.com.tr](mailto:info@mersinsaglik.com.tr)
- Adres: Meclis-i Mebusan cd. İnebolu Sk. 1A Ekemen Han Kat:3-4 Kabataş, Beyoğlu/İstanbul

#### 4.2.5. Gazeteler

*Çukurova ve Posta* gibi gazetesi gibi çeşitli ulusal ve yerel gazetelerden Projeye yönelik makalelerin yayımlanması amacıyla yararlanılmıştır. Geniş kitlelere seslenebilmek için bu yayın organları uygun şekilde kullanılmaya devam edecektir. (Gazetelerden ayrıca paydaşları kamusal toplantılara davet etmek amacıyla da yararlanılmıştır).

#### 4.2.6. Halk Toplantıları

Herkesin katılımına açık olan toplantılar düzenlenmiştir ve Proje ile ilgili gelişmelere dair bilgi paylaşımında bulunulması amacı ile bu toplantıların düzenlenmesine devam edilecektir.

#### 4.2.6.1 Kapsamlaştırma Toplantısı

Kapsamlaştırma toplantısı 7 Ekim 2013 tarihinde Toroslar Belediyesi düğün salonunda organize edilmiştir. Toplantının düzenleneceği ile ilgili ilan, toplantıdan 3 gün önce yerel düzeyde yayım yapan Çukurova Gazetesi aracılığı ile ilan edilmiştir. Toplantıya muhtarlar, belediye çalışanları, yöre sakinleri, yerel işletmeler ve ÇSED ekibi olmak üzere toplamda 22 katılımcı iştirak etmiştir. Katılımcıların detaylı listesini görmek için Ek-2'ye bakınız.

Toplantıda, yatırımla ilgili bilgilendirmelere ek olarak Proje Şirketi ve ÇSED ekibi Proje ile ilgili sunumlar yapmış ve Proje ile ilgili görüş ve öneriler alınmıştır.

- Yapılan toplantı sonrasında ortaya çıkan konular aşağıdaki gibidir;
- İnşaat sürecinde hangi saatler arasında çalışılacak?
- Proje kapsamında beton santrali kurulacak mı?
- İnşaat ne kadar sürede tamamlanacak?
- Trafik yönetimi nasıl sağlanacak?
- Yerli halka iş imkânı sağlanacak mı?

#### 4.2.6.2 Birinci Halkın Katılımı Toplantısı

Halkın Katılımı Toplantısı 18 Kasım 2013 tarihinde Toroslar Belediyesi düğün salonunda düzenlenmiştir. Toplantı ile ilgili ilan, toplantı tarihinden 10 gün önce, bir gazete ile tüm kamuoyuna duyurulmuştur. Ulusal düzeyde yayım yapan Posta gazetesi ile toplantı tarihi, yeri, zamanı ve toplantı konusunu belirten bir ilan hazırlanmıştır. Toplantıya muhtarlar, belediye çalışanları, yöre sakinleri, yerel işletmeler ve ÇSED ekibi olmak üzere toplamda 32 katılımcı iştirak etmiştir. Katılımcıların detaylı listesini görmek için Ek-3'e bakınız.

Toplantıda, yatırımla ilgili bilgilendirmelere ek olarak Proje Şirketi ve ÇSED ekibi Proje ile ilgili sunumlar yapmış ve Proje ile ilgili görüş ve öneriler alınmıştır.

Yapılan toplantı sonrasında ortaya çıkan konular aşağıdaki gibidir;

- Proje için yeni yollar tasarlanacak mı yoksa var olan yollar mı kullanılacak?
- Proje sahasına gidecek yeni yolların güzergâhı belli mi?
- Sağlık kampüsünün içinde kendine ait ticari alanlar ve eczaneler olacak mı?
- Proje kapsamında ne gibi tesisler kurulacak?

#### 4.2.6.3 İkinci Halkın Katılımı Toplantısı

Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi Halkın Katılımı Toplantısı 22 Temmuz 2014 tarihinde saat 14'te Toroslar Belediyesi Kongre ve Konferans Salonu'nda gerçekleştirilmiştir. Çukurova yerel gazetesi; toplantı günü, saati, yeri ve toplantı konusu ile ilgili ilan duyurusu için kullanılmıştır. Etki alanındaki mahallelerin muhtarları, ÇSED ekibi ve Proje Şirketi'nden oluşan toplamda on üç kişi toplantıya iştirak etmiştir. Toplantıya katılanların bulunduğu detaylı liste için Ek-4'e bakınız.

Toplantıda, yatırımla ilgili bilgilendirmelere ek olarak Proje Şirketi ve ÇSED ekibi Proje ile ilgili sunumlar yapmış ve Proje ile ilgili görüş ve öneriler alınmıştır.

Yapılan toplantı sonrasında ortaya çıkan ana konular aşağıdaki gibidir;

**Çukurova Mahallesi:** Kırsal bölgelerden göç almış mahallede birçok işsiz insan bulunmaktadır. Yakın mahallelerden işe alımlar olursa işçi konaklama kamplarında bulunacak işçi sayısı da azalmış olacak, hem şirket kazançlı çıkacak hem biz mutlu olacağız.

**Proje Şirketi:** Projenin en yoğun döneminde 2500-4000 kişi çalışacaktır. Yaklaşık bir ay sonra işçi konaklama kampında 2000 inşaat işçisi olacaktır. Yerel işçi çalıştırılması şirkete ekonomik olarak fayda sağlayacaktır. Şu an iki yerel firma bizimle çalışmaktadır. Bunlardan biri kazı, diğeri de harita mühendisliği işidir. Bu iki firma da Mersin'de bulunmaktadır.

**Korukent Mahallesi:** Şu an sadece bir yerel işçi bulunmaktadır. TOKİ binalarında yaşayan bölge halkı özellikle kazı çalışmaları kaynaklı gürültüden rahatsız olmaktadır.

**Proje Şirketi:** Bu projeyi uzun zamandır planlamaktayız. Onay alınır alınmaz projeye başlanması için potansiyele sahibiz. Destek verecek alt yüklenici firmaları tam faaliyete geçmemiştir. Projede çalışan işçi bulunmamaktadır. Kazı işlerinin etkisini azaltmak için, saha düzenli olarak sulanacak, hız sınırı uygulanacak ve kazı işleri saat 18'e kadar yapılacaktır.

**Korukent:** Mahallemiz proje alanına çok yakın olduğundan işe alım sürecinde muhtarın desteğinin alınması gerekmektedir.

#### 4.2.7. Kamuoyu Duyuruları

Kamusal duyuru malzemeleri, geniş kitlelerle, özellikle yaya trafiğinin yoğun olduğu bölgelerde bir haberleşme aracı olarak kullanılmayı sürdürecektir.

#### 4.2.8. Telefon

Halkla İlişkiler Görevlisinin (HİG) telefon numarası: (+90 212 377 1900) olmakla beraber, bu numara, Projenin ilerleyen dönemlerdeki bilgilendirmeler için de kapsamlı bir şekilde dağıtılacaktır. HİG, gerekli görülmesi halinde, paydaşlarla telefon görüşmeleri yaparak, paydaş katılımı sağlayacaktır.



## 5. ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIMI

### 5.1. Aşama 1: Başlangıç Katılımı

Başlangıç paydaş katılım faaliyetleri Eylül 2013- Kasım 2013 tarihleri arasında aşağıda verilen amaçlar doğrultusunda yürütülmüştür:

- Tüm ana paydaşları belirlemek;
- Önerilen geliştirme görüşünü başlıca yerel topluluk üyelerine (civardaki mahallelerin Muhtarları ve proje alanına yakın konumda bulunan kafeterya, spor tesisi ve eczanelerin sahipleri gibi) sunmak;
- Paydaşlara ÇSED sürecini açıklamak ve
- Proje ile ilgili başlıca etkileri tartışmak.

Ayrıca SB da 2008 yılından beri, sağlık kampüsleri ile ilgili gelişmelere ilişkin ulusal basında çeşitli duyurular yapmaktadır.

KÖO Dairesi de, Mersin dahil olmak üzere, tüm sağlık kampüslerinin ihale süreçleri ve projelerin kısa ve öz tanıtımını içeren bilgileri aşağıdaki web sitesinde yayınlamaktadır.

(<http://www.kamuozel.gov.tr/koo/?q=tr/projeler/mersin-entegre-saglik-kampusu>)

2U1K şirketinin ÇSED ekibi, 2013 Ekim ayının ikinci haftasında Proje alanını ziyaret ederek, Proje alanı için mevcut ana koşullarını belirlemek amacıyla, yerel işletmelerle görüşmeler düzenlemiştir. Ekip, kapsam belirleme aşamasında da ÇSED içeriğini göstermek amacıyla bir ön danışmanlık toplantısı yapmıştır. Bu toplantı, 7 Ekim 2013 tarihinde, etkilenen paydaşlarla yapılmıştır. Toplantıda, ÇSED kapsam belirleme aşaması hakkında bilgi verilmiş, paydaşların kaygıları ve beklentileri, Proje Şirketi ile ÇSED ekibi tarafından tartışılmıştır. Katılımcılar aşağıdaki gibidir:

- Yerel işletme sakinleri;
- Korukent ve Çukurova Mahalle Muhtarları;
- Toroslar Belediyesi ve
- Mahalle sakinleri.

Bu süre zarfında yerel görüş ve kaygılara erişilebilmesi için, Muhtarlar vasıtasıyla Projeden Etkilenen Halka ulaşılabilmektedir. Yerel lider konumları nedeniyle Muhtarlar seçilmiştir. Zira Muhtarların mahalle sakinleriyle haberleşme ve onları projeye ilgili doğrudan bilgilendirme imkânları vardır. Muhtarlar ayrıca mahalle sakinlerine proje broşürleri de dağıtmıştır.

### 5.2. Aşama 2: Etki Değerlendirmesi (ED)

Etki değerlendirme sürecinde öncelikle ulus, il ve ilçe düzeyindeki mevcut durum bilgileri toplanmıştır. Mevcut duruma ilişkin bilgi toplanmasında hem ikincil kaynaklar, hem de saha çalışmaları ile elde edilen veriler derlenmiştir. Paydaş katılımı ÇSED sürecinde çok kritik bir rol oynamaktadır ve ÇSED ekibi aşağıda belirtilen paydaşlar ile görüşmeler gerçekleştirmiştir;

- Etki alanında kalan mahallelerin muhtarları,
- Yörükler,
- Mahalle sakinleri,
- Yerel İşletmeler,
- Sivil Toplum Kuruluşları,
- Yerel Yönetimler,
- 

Paydaşlar ve paydaşların proje ile olan ilişkisini ayrıntılı bir şekilde Tablo 5-2 özetlenmiştir. Etki değerlendirmesi aşamasında yapılan toplantılar ise Ek-5'te sunulmaktadır.

**Tablo 5-1** Etki Değerlendirmesi Aşamasında Yapılan Görüşme ve Toplantıların Özeti

Paydaş	Katılım Yöntemi	Temel Amaçlar	Özel Tartışma Alanları	Tarihler	Sorumlu Kişi/Kurum
Projeden Etkilenen Halk (PEH'ler) (yani, alan civarındaki dört mahallenin sakinleri ve Yörükler)	Muhtar Anketi	Projeyi gerekli birimlere tanıtmak.	Yapım ve işletim aşamalarının kilit etkilerini saptamak.	Eylül 2013- Ekim 2013	ÇSED
Muhtarlar	İşletme mülakatları	Yarı yapılandırılmış görüşme ve anketlerle ana hat verilerini duyurmak ve geçerli hale getirmek.			
Yerel işletmeler	Belediyeler, üniversiteler, yöre sakinleri, Yörükler ve STÖ'leri ile yapılan derinlemesine mülakat ve odak grup görüşmeleri	Proje faaliyetleri üzerinde geri bildirim oluşturmak ve olası etkiler, önerilen olumsuz etki azaltma/olumlu etki artırma ve izleme önlemleri hakkında özel tartışmalar yapmak.			
Üniversite	Kapsamlaştırma aşaması toplantısı	Yerel beklenti, kaygı ve yanlış anlamaları yönetmek.			
Sivil Toplum Kuruluşları	Halkın katılımı Toplantısı (HKT)	Paydaşların Proje tasarım ve yönetim planlarına katkıda bulunmasını sağlamak.			

### 5.3. Kilit Konular

Aşağıda verilen konular, bugüne dek yapılan katılım faaliyetleri sırasında paydaşlar tarafından dile getirilmiştir. Paydaşların genel endişe ve beklentilerinin sunulduğu görüşmelerin detayları ise Ek-6'da sunulmuştur.

#### 1) Popülasyon ve demografi

Proje ile ilintili olarak mahalle nüfusunda artış olacak ve bu durum aşağıdaki konuları negatif etkileyecektir;

- Mahalle daha güvensiz bir yer haline gelecek,
- Sosyal çatışma yaşanacak,
- Nüfus artışı çevresel kirliliğin artmasına sebep olacak,

Nüfus artışı aşağıdaki konuları pozitif etkileyecek;

- Çocuk bahçeleri, dinlenme alanları, alışveriş merkezleri gibi sosyal tesisler inşa edilecek,
- Ulaşım altyapısı güçlenecek,
- Belediye servisleri iyileşecek.

## 2) Sosyal servisler ve altyapı

Sosyal servisler ile ilgili beklenen tek olumsuz etki trafik yükünde artış yaşanacağı olmuştur.

Projenin sosyal servisler ve altyapı konusu ile ilgili aşağıdaki konuları pozitif etkileyeceği paydaşlar tarafından dile getirilmiştir.

- Mahalleye ulaşım kolaylaşacak,
- Proje çocuklar için güzel bir örnek teşkil edecek ve belki de çocuklar için bir meslek sağlık lisesi açılacak,
- Belediye özellikle kanser ve diyaliz hastaları için sağlık kampüsüne ücretsiz ulaşım sağlayacak,
- Dinlenme alanları kurulacak,
- Yollar yenilenecek,
- Sağlık kampüsüne doğrudan ulaşımı sağlayacak yollar inşa edilecek,
- Mahalleye doğalgaz servisi,
- İçme suyu kanalları yenilenecek,
- Elektrik ve kanalizasyon altyapı servisleri daha kaliteli olacak.

## 3) Ekonomi, İşgücü ve Gelir Kaynakları

Projenin aşağıdaki ekonomik konuları pozitif bir yönde etkileyeceği paydaşlar tarafından dile getirilmiştir;

- İnşaat döneminde çalıştırılacak işçiler mahalleden alınrsa mahalledeki işsizlik oranlarında ciddi bir şekilde azalma yaşanacaktır.

- Projede çalışacak insanlar mahallemizde yaşamaya başlayacaklar ve bu durum dükkân sahipleri ve emlakçıların işlerini olumlu etkileyecek.
- Mahalle sınırları içinde bulunan evlerin değerleri artacak ve bu durum mülk sahiplerini olumlu etkileyecek.
- Sağlık kampüsünün etrafında ticari alanlar inşa edilecek.

Proje ile ilgili tek olumsuz negatif etki ise ev fiyatlarının artması ile paralel olarak ev kiralarının da artması ve bu durumda kiracıların mağdur olması.

#### 4) Yaşam kalitesi

Proje yaşam kalitesi ile ilgili aşağıda belirtilen konuları negatif;

- İnşaat işçileri doğu illerinden seçilirse, milliyetçi tabanı olan bu bölgede sosyal sorunlar yaşanabilir.
- Operasyon döneminde sık bir şekilde kullanılacak olan ambulansın sesini duymak mahalle sakinlerinin psikolojileri üzerinde negatif etki yaratabilir.
- Mahalle sakinlerinin hâlihazırda devam eden inşaatlar ile ilgili olarak şikâyetleri bulunuyor ve sağlık kampüsü inşaatı toz ile ilgili bu şikâyetleri ikiye katlayacak.
- İnşaat döneminde özellikle gürültü çıkarması olası işler gün içinde yapılmalı aksi takdirde gürültüden dolayı mahalle sakinleri çok rahatsız olacaklar.
- Mahallede yapımı başlanmış fakat inşaatına devam edilmeyen bazı yapılar mevcut ve bu yapılar uyuşturucu bağımlıları tarafından kullanılıyor. Sağlık kampüsünün güvenlik önlemleri sıkı bir şekilde sağlanmalı.
- Trafik yoğunluğu mahallede gürültü seviyesini arttıracak.

Proje aşağıdaki konuları pozitif bir şekilde etkileyecek;

- Mahalle sakinleri sağlık ile ilgili konularda daha bilinçli olacaklar,
- Hastanelerde şu an yaşanmakta olan uzun prosedürler özel sektörün işin içine girmesi ile birlikte kolaylaşacak.

#### Yörüklerin endişe ve beklentileri

##### Beklentiler;

- Bu aileler Eylül 2014 tarihi itibari ile Toroslar ilçesinin yukarı taraflarında ev satın almayı ya da kiralamayı düşünüyorlar. Fakat taşınmaları sonucunda okul çağında olan tüm çocuklar okullarını değiştirmek zorunda kalacaklar;



- Yörük topluluğu içindeki özellikle genç bireylerin Proje'den iş beklentileri bulunuyor;
- Yörük hayatına devam edebilmek için Toroslar Belediyesi'nden alternatif bir arazi bekliyorlar
- Sağlık tedariki açısından Proje'nin çok önemli olduğunu ve buradaki yedi ailenin Proje lokasyonunu değiştirmek için yeterli güçleri olmadığını belirttiler.
- Şu anda Mersin'de ikame eden kişiler önemli rahatsızlıklar için Adana'ya gitmek zorunda kalıyorlar. Sağlık kampüsü kurulduktan sonra hastalar tedavilerine Mersin'de devam edebilecekler.

**Endişeler;**

- Toroslar Belediyesi Yörükleri inşaat döneminin başlaması ile birlikte sahayı terk etmeleri konusunda uyardı ve Yörükler nereye gideceklerini bilemedikleri için endişeliler,
- Şu an Yörüklerin kullandıkları alan zaten otlatma için çok uygun bir yer değil ama gelecek ile ilgili kesin planları yok,
- Küçükbaş hayvancılık yapan Yörükler bu Proje nedeni ile hayvanlarını satmak zorunda kalacaklar,
- Yörükler inşaat işçileri dolayısı ile kendilerini rahatsız hissedeceklerini dile getirdiler. Mahallede son 10 yıldır sürekli inşaatlar devam ediyor ve bu durum Yörükler için güvensiz bir ortam yaratıyor,
- Hayvan yemlerinin çok pahalı olması nedeni ile zaten bu yaşam biçiminden çok para kazanamıyorlar,
- Yörükler bugüne dek sadece bu hayatı yaşadıkları için yerleşik hayata geçmek ile ilgili kaygı besliyorlar,
- Yaylaya çıkarken kullandıkları yolların kapatılması ile ilgili endişe taşıyorlar,

Yörük ailelerin gelecek planları ve bu ailelerin sosyoekonomik özellikleri Ek-7'de sunulmuştur.

Proje Şirketi ayrıca Yörük ailelerin beklentilerini karşılamak için Yörük Destek Stratejisi Uygulayacaktır. Bu stratejinin detayları için Ek-8'e bakınız.

**Mersin Tabip Odasının Beklenti ve Endişeleri****Beklentiler;**

- Projenin en olumlu tarafı kampüs içerisinde bir onkoloji bölümünün olacak olmasıdır.

**Endişeler;**

- Sağlık kampüsü projesi uluslararası şirketleri güçlendirecek, halkı değil,
- İkili yönetim sistemi sebebi ile sağlık çalışanları köle haline gelecek,
- Sağlık çalışanları taşeronlaşacak,
- Bu sistem sebebi ile devlet hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarına sözleşme yükümlülüğü gelecek,
- İstatistiki verilere göre hastanelere başvuru yapan bireylerin %90'ı birincil sağlık hizmetlerinde tedavi olabilecek hastalardır. Geriye kalan ciddi sağlık sorunları bulunan %10'luk hasta için bu denli büyük bir hastanenin kurulmasına gerek yok. Devletin birincil sağlık hizmetlerini güçlendirmesi ve yaygınlaştırması daha akılcı bir hamle olacaktır,
- Tabip Odası bu politikayı sağlık politikasından ziyade ticaret politikası olarak nitelendirmektedir. Yeni hastanelerin inşa edilmesi yerine var olan hastanelerin yenilenmesi gerekmektedir.

### **Toroslar İlçesindeki yerel yönetimlerin beklenti ve endişeleri**

#### **Beklentiler;**

- Bu yatırım ilçe ve il düzeyinde halk üzerinde çok olumlu etkiler yaratacaktır,
- Bu büyük yatırım Projesi'nin yanında aynı zamanda ulaşım projelerinin de geliştirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde proje başarısız olacaktır.

#### **Endişeler;**

- Hastaneye ulaşım ile ilgili problemler yaşanabilir ancak bunun en kısa zamanda belediye tarafından çözülmesi gerekmektedir,
- Mersin ilinde tek kadın-doğum hastanesi Toroslar ilçesinde bulunmaktadır fakat bu hastaneye de ulaşım ile ilgili sorunlar,
- Projenin inşa edileceği alan şehir merkezine diğer hastanelerden daha uzak,
- Proje kapsamında kapanacak hastane olup olmadığı ildeki kurumların merak ettiği bir konudur ve bu konunun aydınlatılması gerekmektedir,
- Mersin Devlet Hastanesi çok merkezi bir konumu olduğu için bu hastanenin kapatılmasına karşıyız.

## 6. GELECEKTEKİ PAYDAŞ KATILIMI

Bu bölümde, Proje için ED bilgilendirmesi sırasında ve daha sonra inşaat ve işletim aşamalarında yürütülmesi planlanan paydaş katılımı tanımlanmaktadır.

### 6.1. Aşama 3: ED Bilgilendirmesi

Taslak ÇSED Raporu'nun Teknik Olmayan Özeti, Paydaş Katılım Planı (PKP), Çevresel ve Sosyal Eylem Planı (ÇSEP) dokümanlarının İngilizce ve Türkçe kopyaları 28 Haziran 2014 tarihinde projeye ait web sitesinde halkın bilgisine sunulmuştur. (<http://www.mersinsaglik.com.tr/cevre>) 4.2.6.3 bölümünde bahsedildiği gibi Taslak ÇSED Raporu'nun bildiri ve halkın görüşlerini almak için Halkın Katılımı Toplantısı 22 Temmuz 2014 tarihinde Toroslar Belediyesi Kongre ve Konferans Salonu'nda gerçekleştirilmiştir. Bilgilendirme toplantısı için duyuru, toplantı tarihinden beş gün önce yayınlanmıştır. Toplantının sonuçları 4.2.6.3 bölümünde özetlenmiştir.

Buna ek olarak, aşağıdaki belgelerin basılı kopyaları aşağıda belirtilen bölgelerde bulundurulmaya başlanmıştır.

- Toroslar Belediyesi;
- Korukent, Çağdaşkent, Çukurova ve Çavuşlu Mahalleleri;
- Toroslar Kaymakamlığı;
- Proje Ofisi.

Doğrudan etkilenen paydaşlara bildirim süreci telefon aracılığı ile iletilmiştir. Proje ekibi halk ve paydaşlardan gelen tüm soruları cevaplamakla sorumludur. Projenin HİG'si tüm yorumları almak ve toplamakla sorumludur. İnceleme dönemi tamamlandıktan, tüm yorumlar alınıp bir araya getirildikten sonra, gerekli görülmesi halinde, Nihai ÇSED Raporu, Proje web sitesinde yer alacaktır. İlgili dokümanların yayımlanmasından bu yana herhangi bir yorum olmadığı belirtilmektedir.

### 6.2. Proje Uygulanması

Paydaş katılımı, tasarımın sonuçlandırılması, yapım ve işletim süreçleriyle devam edecektir. Ana paydaşlara proje ilerleyişi bildirilmeye devam edecek ve söz konusu paydaşlar görüş ve şikâyetlerini bildirebilmek için, olumsuz etkileri azaltma ve olumlu etkileri artırma önlemlerinin etkinliği bakımından geri bildirim oluşturabilme imkânı elde edecekler. Bu süreç boyunca, Çevresel ve Sosyal Yönetim ve İzleme Planı (ÇSYİP) kapsamındaki olumsuz etkileri azaltma/olumlu etkileri artırma ve yönetim önlemlerine ilişkin, ana paydaşlar anlamlı ve erişilebilir bilgiler alacaklar. Yapım aşaması başlamadan önce paylaşılacak bilgiler (bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla) aşağıda verilmiştir:

- Projenin sonucu olarak tanımlanan etkiler;
- Uygulanan olumsuz etkileri azaltma ya da olumlu etkileri artırma önlemlerinin etkileri;
- Uygulama programı;
- Rol ve sorumluluklar;
- İzleme ve yönetim önlemleri;
- Proje şikâyet mekanizmasına ilişkin bilgiler.

ÇSYİP'den sağlanacak bilgiler çok sayıda bilgilendirme ve halka açık toplantı ile bildirilecektir.

Uygulama aşamasına katılım, hasta, çocuk, potansiyel ve mevcut çalışanlar, daha önceki aşamalara katılmış olanlar gibi yeni paydaşlara odaklanacak; devamlı paydaş katılımı ile ilişkilerin geliştirilmesini temel alacak ve ÇSED süresince olumlu paydaş ilişkilerinin kurulması ve bu ilişkilerin Proje yapım ve işletim süreçlerine taşınması amacıyla tasarlanacaktır.

Etkili bir paydaş katılımı sağlayabilmek için, PKP, MESKP yapım ve işletimi boyunca HİG tarafından her sene incelenecek ve uygun hale getirilecektir.

MESKP'nin halkla ilişkiler ekibi, Projenin tüm yaşam döngüsü boyunca paydaş katılımından sorumlu olacaktır. Halkla İlişkiler bölümü, Proje hakkında bilgi dağıtacak, ÇSED Olumsuz Etkileri Azaltma Önlemlerini uygulayacak ve sonuçlandıracaktır. Bu bölüm, aynı zamanda şikâyet mekanizmasını yönetmek, şikâyet veri tabanını kurmak ve yönetmek, şikâyetlere/kaygılara cevap verebilmek için MESKP yüksek yönetim birimleri ile koordinasyon sağlamakla da görevlidir. Bölüm, şikâyet mekanizmasının, kararlaştırılan çözüm zaman dilimlerinde etkin şekilde çalışmasını ve edinilen derslerin uygulamaya konacağı bir mekanizma olmasını sağlamalıdır. Ulusal yasalar gereğince, kampüste, SB bünyesinde çalışacak bir hasta hakları komisyonu da bulunmalıdır.

Proje Şirketi tarafından hem yapım hem de işletim aşamalarında, faaliyete başlamadan evvel işçiler için sağlam bir şikâyet mekanizması geliştirilecektir. Sonuçlandırıldıktan sonra, bu süreç kamusal şikâyet mekanizmasında ayrıca ele alınacaktır, ancak çalışanlar, işsizlikle ilgili konularda kamusal şikâyet mekanizmasından yararlanma hakkına sahip olacaktır.

Proje uygulama aşamasında katılıma ilişkin Paydaş grupları, katılım faaliyetleri ve özel tartışma alanları aşağıda, Tablo 6-1'de ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

**Tablo 6-1 Uygulama Aşamasında Paydaş Katılımı**

Paydaş	Katılım Yöntemi	Temel Amaçlar	Özel Tartışma Alanları	Tarihler	Sorumlu Kurum/Birim/ Kişi
--------	-----------------	---------------	------------------------	----------	---------------------------

Paydaş	Katılım Yöntemi	Temel Amaçlar	Özel Tartışma Alanları	Tarihler	Sorumlu Kurum/Birim/ Kişi
Yöre Sakinleri	Proje ilerleyişi, şikâyet kaydı, çözüm ve raporlamaya ilişkin basında çıkan bildirimler	Etkilenen ve ilgili tüm paydaşların proje ilerleyişiyle ilgili bilgi edinmelerini, görüş ve kaygılarını ifade etme imkânı elde etmelerini sağlamak.	Yapım ve işletim aşamalarının başlıca etkileri	Yapım sürecinin 2 ay öncesinden başlayarak yapım sürecinin sona ermesine kadar.	Halkla İlişkiler Görevlisi.
Yerel tesislerden yararlanan halk	Halka açık danışmanlık etkinlikleri. Devamlı Halkla İlişkiler (yerel halkla, proje alanının yandaki işletmelere taşıp taşmadığına yönelik tasarım sürecinin ilerleyişini bildirmek amacıyla iletişim kurulması) ve şikâyet kaydı	Olumsuz etkileri azaltma ve yönetim önlemlerinin etkinliği üzerinde geri bildirim sağlamak.	Toplum ve işçi sağlığı ve güvenliği.	Yapım sürecinin sonundan başlamak üzere işletim süreci boyunca	İnsan Kaynakları.
İnşaat İşçileri	İnşaat Yönetim Planı ve İşçi Şikâyet Mekanizması	Şikâyetleri yönetmek.	Trafik yönetimi ve güvenlik farkındalığı (danışma sırasında bu iki husus kilit konu olarak gündeme getirilmiştir.)	İşletme	SB, Halkla İlişkiler Bölümü.
İşletme döneminde SB	İşçi Şikâyet Mekanizması	Şikâyetleri yönetmek			SB

Paydaş	Katılım Yöntemi	Temel Amaçlar	Özel Tartışma Alanları	Tarihler	Sorumlu Kurum/Birim/ Kişi
personeli					
İşletme döneminde Proje Şirketi çalışanları	İşçi Şikâyet Mekanizması				
Hastalar ve hasta yakınları	Sağlık kampüsünde, bir hasta hakları komisyonu kurulacaktır.				
Bölüm 3'te belirtilen etkilenen diğer paydaşlar					

## 7. ŞİKÂYET MEKANİZMASI

### 7.1. Genel Bakış

Şikâyetler, paydaşların yükselen kaygılarının (gerçek ve hissedilen) bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp, çözüme kavuşturulmazsa, daha da büyüyebilirler. Şikâyetleri tanımlayarak bunlara cevap vermek, Proje ve toplum ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkiler kurulmasına yardımcı olur.

MESKP için bir şikâyet yönetim süreci oluşturulmuştur. Böylece Projeye paydaş katılımını sağlamak için resmi ve devamlı bir yol kullanılmış olacaktır. Bu şikâyet mekanizması, etkilenen toplumun her kesimi için, herhangi bir ücret gerektirmeksizin erişime açıktır ve diğer hukuki ve idari çözüm yollarına erişime engel teşkil etmez. Etkilenen topluluklara, paydaş katılım faaliyetleri süresince şikâyet süreci aralıksız olarak bildirilecektir. Proje kapsamında hazırlanan ÇSED Raporu'nun teknik olmayan özeti (TOÖ) paydaşların incelemesi ve yorum yapması üzere kamuoyuna sunulacaktır. Özet rapora <http://www.mersinsaglik.com.tr/> adresinden erişilebilecektir. TOÖ'in Türkçe ve İngilizce versiyonları proje ofisinde ve etki alanı içindeki muhtarlıklarda bulunacaktır (Korukent, Çağdaşkent, Çukurova, Çavuşlu).

Proje, bireylerin gizliliğinin korunması şartıyla, uygulama sürecinde kamuya düzenli olarak raporlanacaktır.

Paydaşlar, görüş ve şikâyetlerini, web sitesi, yazılı bildirim, yüz yüze görüşme gibi çeşitli yollardan, Projenin tüm aşamalarında paylaşabilecekler. Geri bildirim ayrıca, Proje karar verme sürecinde kullanılacak, yorum ve önerilerini değerlendirmek amacıyla da yürütülecektir. İnşaat işçileri, hastane çalışanları ve hastalar için de ayrı birer şikâyet mekanizması oluşturulacaktır.

MESKP şikâyet mekanizması, alınan tüm şikâyetlerin kabul ve kayıt işlemlerini yürütmesi, şikâyette bulunanın bir yanıt alması ve kendisine bu yanıtı ne zaman alacağını bildirilmesi amacıyla tasarlanmıştır. Şikâyet prosedürleri, atanan Şikâyet Görevlisi ile koordinasyon içinde yürütülecek ve şikâyetler paydaşlar ve Proje Şirketi arasındaki köprü görevi olan Proje Şirketi'nin Halkla İlişkiler Görevlisi (HİG) tarafından toplanacaktır. Gizlilik prosedürleri, şikâyette bulunanın korunması amacıyla uygun şekilde kullanılacaktır.

Şikâyet mekanizması, süreçten, şikâyette bulunma hakkına sahip olduklarından haberdar olmaları, mekanizmanın nasıl çalıştığını ve şikâyetlerinin nasıl değerlendirileceğini anlamaları için etkilenen paydaşlara tanıtılıp duyurulacaktır. Çoğunlukla, şikâyet paydaş ya da yerel halk tarafından telefonla, yazılı olarak veya şirketin HİG'lerinden biri ile görüşerek bildirilecektir.

### 7.2. Şikâyet Mekanizması

Şikâyet mekanizmasını tamamlayan 10 adım mevcuttur. Bu süreç Şekil 7-1'de özetlenmiş ve aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

**Adım 1: Şikâyetin tanımlanması;** gereken eğitimi almış ve önerilen Proje Şirketi çalışanları (ŞG'ler/HİG'ler) ile birebir görüşerek. Bu işlem yüz yüze, telefonla, yazıyla ya da e-posta yoluyla yapılabilir, bunun için gerekli iletişim bilgileri aşağıda verilmiştir:

- İsim: Fatih Taşdemir
- Telefon: +90 324 225 10 00 ; Fax: +90 324 225 10 11
- E-posta ftasdemir@ccnsaglik.com
- Adres: Korukent Mah. Yavuz Sultan Selim Bulvarı No:64 33240 Toroslar/MERSİN

**Adım 2: Şikâyet 'Şikâyet Kaydı'na kaydedilir;** bir günün tanımlama süreci içinde (yazı ile ve elektronik olarak) kayıt altına alınır. Şikâyet kaydı Proje Şirketi'nin bürolarında saklanacak ve HİG tarafından ele alınacaktır. Şikâyetin önemi daha sonra, beş ile yedi gün içinde Kutu 7-1'de verilen kriterler çerçevesinde değerlendirilecektir.

#### Kutu 7-1 Önem Ölçütleri

**1. Düzey Şikâyet:** İstisnai, 'bir defaya mahsus' (belli bir raporlama dönemi içinde – bir yıl) ve temelde yerel yapıdaki şikâyetler.

*Not: Bir defaya mahsus şikâyetlerden bazıları 3. Düzey şikâyet olarak değerlendirilebilecek kadar önem arz edebilir, örneğin; ulusal ya da uluslararası bir yasanın çiğnenmesi (bkz. 3. Düzey).*

**2. Düzey Şikâyet:** Ortak ve tekrarlanan şikâyetler (örneğin; inşaat araçlarının neden olduğu kirlilik).

**3. Düzey Şikâyet:** Bir defaya mahsus şikâyet ya da ortak ve/veya tekrarlanan, bunun yanı sıra Proje Şirketi'nin herhangi bir politikasının veya Ulusal yasanın ciddi anlamda ihlaline yol açan ve/veya ulusal/uluslararası basının olumsuz anlamda dikkatini çeken ya da basından veya diğer ana paydaşlardan olumsuz tepki alma olasılığı bulunan şikâyetler (örneğin; yetersiz atık yönetimi).

**Adım 3: Şikâyet kabulü;** birebir görüşme, telefon görüşmesi ya da uygun şekilde yazılı olarak bildirim sonrası 10-14 iş günü içinde yapılır. Şikâyetin tam olarak anlaşılabilmesi ya da daha fazla bilgiye ihtiyaç duyulması halinde, bu adımda, şikâyette bulunandan açıklama yapması istenecektir.

**Adım 4: Şikâyet Görevlisi 1., 2. ya da 3. Düzey şikâyetler; Proje Müdürü/Direktörüne tüm 3. Düzey şikâyetler bildirilir.** Yüksek yönetim, Şikâyet Görevlisinin şikâyetle kimin ilgileneceğini ve cevap için daha fazla yardıma ihtiyaç duyulup duyulmadığını belirlemede görevliye uygun şekilde yardımcı olacaktır.

**Adım 5: ŞG'nin şikâyeti yönlendirmesi;** etkili bir cevap oluşturulabilmesi için ilgili bölüm(ler)e/personale e-posta yoluyla beş ile yedi gün içinde bildirimde bulunulur, örneğin; İK, ilgili tıbbi ya da idari bölümler, yükleniciler, vb.



**Adım 6: Cevap oluşturulması;** atanan ekip ve Şikâyet Görevlisi tarafından, 14 gün içinde, yüksek yönetimden ve gerektiğinden diğer bölümlerden alınacak girdilerle gerçekleştirilir.

**Adım 7: Cevabın imzalanması;** yüksek yönetim tarafından 3. düzey şikâyetler; Şikâyet Görevlisi tarafından 2. ve 1. Düzey şikâyetler 14 gün içinde imza altına alınır. İmzalama süreci, onayı gösterecek şekilde, şikâyet kaydına istinaden Şikâyet Görevlisi tarafından dosyalanması gereken şikâyet kaydı ya da e-posta üzerinden imza atılması yoluyla gerçekleştirilecektir.

**Adım 8: Cevabın bildirilmesi;** dikkatli bir şekilde koordine edilmelidir. Şikâyet Görevlisi cevabın kabul ve uygulanmasına ilişkin bildirimde bulunulmasını sağlar.

**Adım 9: Şikâyete verilen cevabın kayıt altına alınması;** Şikâyetin kapatılıp kapatılmadığının ya da daha fazla eyleme ihtiyaç duyulup duyulmadığının değerlendirilmesine yardımcı olur. Şikâyet Görevlisi, uygun iletişim kanallarını kullanmalıdır; şikâyette bulunanın cevabı anlayıp, tatmin olduğundan emin olmak için genellikle telefon ya da yüz yüze görüşme tercih edilir. Şikâyette bulunanın cevabı, şikâyet kaydına işlenmelidir.

**Adım 10: Şikâyetin kapatılması;** Şikâyet Görevlisinin imzasıyla gerçekleştirilir. Şikâyet Görevlisi, şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını ya da daha fazla eylemin gerekli olup olmadığını değerlendirir. Daha fazla ilgilenilmesi gereken şikâyetlerde, Şikâyet Görevlisi Adım 2'e dönerek şikâyeti yeniden değerlendirmelidir. Şikâyet Görevlisi, şikâyetin kapatılmasına karar verdikten sonra, imza atacak ya da 3. Düzey şikâyetlerde şikâyetin kapatılması için Proje Müdürünün kabulünü bekleyecektir. Kabul, şikâyet kaydındaki ya da eşdeğer bir e-postadaki imza ile yapılabilir, ardından belge Şikâyet Görevlisi tarafından dosyalanarak şikâyet kaydına işlenmelidir. Bununla birlikte, bir "Sorun Giderme Formu" da kullanılacaktır (bkz. Ek-9). Bu süreç Şekil 7.1'de gösterilmiştir.

### 7.3. Şikâyet Prosedürü İletişim Kanalları

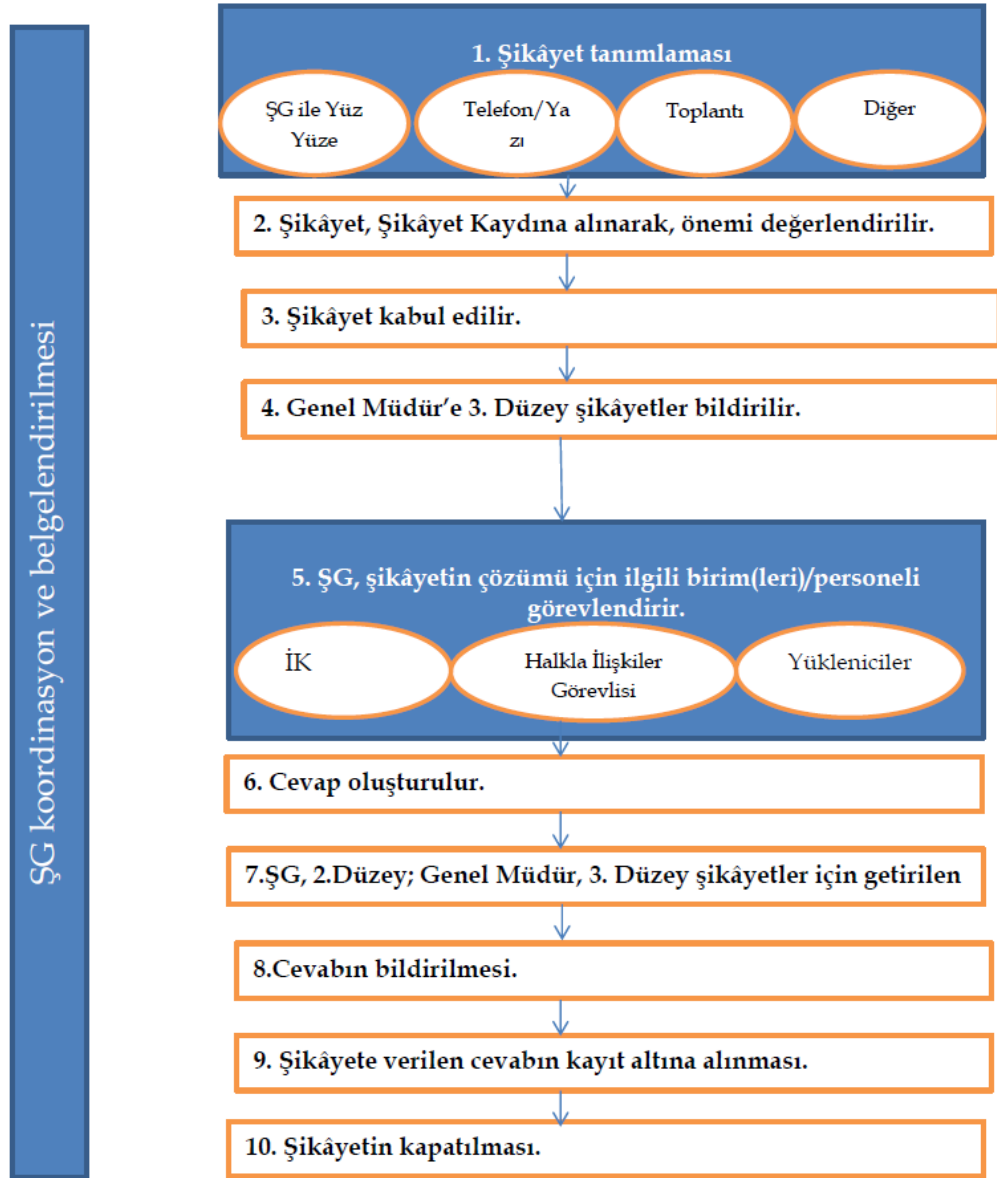
Şikâyet ve talepleri bildirmek için çok sayıda iletişim kanalı kullanılabilir:

- Telefon – Gelen tüm aramalar kaydedilecek ve günlük olarak özetlenen bilgiler işlenmek üzere ilgili bölüme sevk edilecek ve yukarıda belirtilen şikâyet prosedürüne uygun şekilde eyleme geçilecektir.
- Elektronik iletişim kanalları – Paydaşların yorum, açıklama, talep ve şikâyetlerini Proje Şirketi bir web sitesi tasarlamıştır ([www.mersinsaglik.com.tr](http://www.mersinsaglik.com.tr)). Proje web sitesine ek olarak Sponsor web sitesi de şikâyet ve görüş bildirmede kullanılacaktır ([www.diaholding.com](http://www.diaholding.com)); Proje Halkla İlişkiler Görevlisinin (HİG) e-posta hesabı olan [emre.kitapci@ictas.com.tr](mailto:emre.kitapci@ictas.com.tr) adresine de e-posta gönderilebilir. SB bünyesindeki tüm hastanelerde bir Hasta Hakları Komisyonu bulunmaktadır, söz konusu komisyon Mersin ESK'de de bulunacaktır.
- Posta yolu- Paydaşlar, HİG tarafından değerlendirilmesi için soru/talep/şikâyet/yorumlarını posta – e-posta yoluyla gönderebilirler. Gelen tüm

mektuplar saklanacak ve yanıtlar, gönderen tarafa yukarıda belirtilen şikâyet prosedürüne uygun şekilde verilecektir. HİG Ofisinin posta adresi:

***Meclis-i Mebusan cd. İnebolu Sk. 1A Ekemen Han Kat:3-4 Kabataş,  
Beyoğlu/İstanbul.***

- Her tür soru/talep/şikâyet/yorum Proje Şirketine sözlü ve yazılı olarak (e-posta yoluyla) ya da projenin resmi web sitesinden temin edilebilecek şikayet formunu (bkz. Ek-10) doldurarak iletilebilir.



Şekil 7-1 Şikâyet İşleme Süreci Akım Şeması

#### 7.4. Hasta Hakları İçin İlgili Şikâyet Prosedürü

Sağlık Bakanlığı'nın hasta hakları için kullanıldığı genel bir şikâyet mekanizması bulunmaktadır. "184-Hasta Hakları", yurdun dört bir yanından, haftanın her günü ve günün 24 saati hastaların ulaşılabilmesi için oluşturulmuş bir telefon hattıdır. SABİM (Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi), sağlık hizmetlerindeki sorunları mümkün olduğunca hızlı bir şekilde çözmeyi amaçlamaktadır. SABİM operatörleri, şikâyetlerin kaydını alarak bunları SB bünyesindeki ilgili personele iletmektedirler.

SABİM İletişim Bilgileri:

E-posta	sabim@saglik.gov.tr
Faks	0312 286 13 57
Tel	184 – 0312 258 50 63
Posta	Ziyabey Cad. 1419 Sok. No:9 Balgat Ankara/Türkiye