

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

**2. KAPSAM:** Bu plan, BRS 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. BRS:** Bursa Şehir Hastanesi

**3.2. 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.

**3.3. EBRD:** Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

**3.4. IFC:** Uluslararası Finans Kurumu

**3.5. EIB:** Avrupa Yatırım Bankası

**3.6. İdare:** Sağlık Bakanlığı Bursa Şehir Hastanesi Yönetimi

**3.7. PKP:** Paydaş Katılım Planı

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

**3.9. TİS/CLO:** Topluluk İrtibat Sorumlusu / Community Liaison Officer

**3.10. KÖİ:** Kamu Özel İşbirliği

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

**4. SORUMLULAR:** Bu planın uygulanmasından ve kontrolünden ISS İşletme Hizmetleri sorumludur. Paydaş katılım faaliyetlerindeki tüm hakla ilişkiler sürecinin yönetimi ISS İşletme

Hizmetleri Tesis Hizmetleri Direktörü sorumluluğundadır. ISS Tesis Hizmetleri Direktörü 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

745.000 m<sup>2</sup> arsa ve 470.000 m<sup>2</sup> toplam inşaat alanına kurulmuş olan BRS, toplam 1.355 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:** Bursa 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 Hizmeti
- 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 ve
- 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,
- 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.

BRS' 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 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 Politikası' na göre, paydaş katılımı devam eden süreçleri içerir:

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

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

### 7.2.3. EIB

Avrupa Yatırım Bankası, Avrupa Birliği'nin kredi veren koludur.

Grubun 2030 vizyonu, sürdürülebilir kalkınmaya ve kapsayıcı büyümeye aktif katkıda bulunmayı hedeflemektedir. EIB Grubu Çevresel ve Sosyal Politikası, EIB' nin finanse ettiği projeler boyunca çevresel, iklim ve sosyal etkileri, riskleri değerlendirirken EIB gereksinimlerini tanımlamaktadır.

Paydaş Katılım Standardı;

1- Bilgiye erişim, karar alma süreçlerine, halkın katılımı ve adalete erişim haklarına saygıyı sağlamak için paydaş katılımının önemini kabul eder.

2- Paydaş katılımı, çevresel, iklim ve/veya sosyal etkilerin ve risklerin etkili bir şekilde değerlendirilmesi, yönetimi ve izlenmesi için esastır. Genel sürdürülebilirliğe katkıda bulunur.

Bu Standart, proje paydaşlarıyla şeffaf ve sürekli katılımın uygulanmasına yönelik sorumluluklarını aşağıdaki temel hedeflerle özetlemektedir:

1- Paydaşlarla, yani bir projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişiler ve / veya topluluklarla yapıcı bir şekilde ilişki kurmak için kapsayıcı ve sistematik bir yaklaşım benimsemek,

2- Paydaşların; projenin çevresel, iklimsel ve/veya sosyal riskleri ve etkileri hakkındaki bilgilere kültürel açıdan uygun ve anlaşılır bir şekilde zamanında erişebilmelerini sağlamak,

3- Paydaşların kendilerini etkileyebilecek projeye ilgili karar alma süreçlerine anlamlı ve özgür katılımlarını sağlamak, böylece karşılıklı güven inşa etmeye çalışmak ve proje çıktılarını iyileştirmek;

4- Hak sahiplerine şikayetlerini dile getirme ve çözüm yollarına erişim için etkili araçlar sağlamak ve hesap verebilirliği, sürekli öğrenmeyi ve iyileştirmeyi teşvik etmektir.

## **8. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ**

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

Paydaşlar, Proje sonuçlarından ve ifasından etkilenebilecek, bunları etkileyebilecek ve bunlarda meşru çıkarı bulunabilecek birey veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. İzinlerden sorumlu kamu mercileri, Proje yakınlarında yaşayan yerel halk ve diğer PEK gibi bazı grupların paydaş oldukları aşikardır. İlk paydaş belirleme çalışmasının amacı, Proje ile doğrudan bağlantısı yok gibi görünen diğer birey ve kuruluşların da paydaşlar arasına dahil edilmesini sağlamaktır. Sözgelimi, sağlık profesyonelleri ve eğitimciler Projenin geliştirilmesinde doğrudan dahil olmayabilirler, fakat mevcut toplum yapısını ve sosyoekonomik dinamikleri bildikleri için etki analizinin kalitesinin iyileştirilmesinde yardımcı olabilirler. Bu görüş alma süreci, mevcut durum veri toplama süreciyle birleştirilmektedir. Bu paydaşlardan alınan geribildirimler azaltım ve sosyal yatırım çalışmalarının mevcut girişimlere ve cari sosyoekonomik ihtiyaçlara uyumlu hale getirilmesine yardım etmektedir.

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

Paydaşlar, Proje süresince aşağıdaki kategoriler altında kaydedilmektedir;

- Ulusal, bölgesel ve yerel kamu mercileri (Sağlık Bakanlığı, İl Genel Meclisi),
- Çokuluslu ve uluslararası kuruluşlar (EBRD, IFC, AB),
- Bilhassa çevresel ve sosyal konularla iştigal eden uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde faal ticari amaç gütmeyen, hükümet dışı ve sivil örgütler,
- Üniversiteler, üniversite vakıfları, kooperatifler, yerel işletmeler, iş dernekleri, ticaret odaları ve diğerleri gibi çıkar grupları,
- 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:

| Düzy                  | Kuruluş                                                                                      | Projeyle İlgisi                                                                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kamu Kurumları</b> |                                                                                              |                                                                                                                                      |
| <b>Ulusal</b>         | Sağlık Bakanlığı (SB), Sağlık Yatırımları Genel Müdürlüğü                                    | Proje Sağlık Bakanlığı tarafından önerilmiştir. Projenin işletme aşamasında sağlık hizmetlerinin sağlanmasından SB sorumlu olacaktır |
|                       | SB, Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü                                                       |                                                                                                                                      |
|                       | SB, Kamu Hastaneleri Kurumu                                                                  |                                                                                                                                      |
|                       | SB, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü                                                        |                                                                                                                                      |
|                       | SB, Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü                                                   |                                                                                                                                      |
|                       | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü       | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı' nın, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi                   |
|                       | 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, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü |                                                                                                                                      |
|                       | Tarım ve Orman Bakanlığı, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ)                             | Bu kurumlar Proje sahası                                                                                                             |

|  |                                                                        |                                                                                               |
|--|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Tarım ve Orman Bakanlığı, Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü | yakınlarındaki koruma alanları, göl ve barajlar hakkında belirli görüşlere sahip olabilirler. |
|  | Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü   |                                                                                               |

|                 |                                                         |                                                                                                                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü           | ÇSGB işgücü ve çalışma koşulları, sağlık personelinin sağlığı ve güvenliği hakkında belirli görüşlerle sahip olabilir     |
|                 | ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu                            |                                                                                                                           |
| <b>Bölgesel</b> | Devlet Su İşleri 1. Bölge Müdürlüğü (DSİ)               | Bu kurum Proje sahası yakınlarındaki akarsular hakkında belirli görüşlere sahip olabilir.                                 |
|                 | Tarım ve Orman Bakanlığı 2. Bölge Müdürlüğü (OSİB)      | Bu kurum Proje sahası civarındaki koruma alanları ve Proje sahasındaki ağaçlar hakkında belirli görüşlere sahip olabilir  |
|                 | Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bursa Bölge Müdürlüğü        | Bu kurum Proje sahası civarındaki koruma alanları ve Proje sahasındaki ağaçlar hakkında belirli görüşlere sahip olabilir. |
|                 | Karayolları Genel Müdürlüğü 14. Bölge Müdürlüğü         | Kurum Proje sahasıyla ilişkili karayolları ve otoyollar hakkında görüş aktarabilir.                                       |
|                 | Bursa Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü | Bu kurum Proje sahasının arkeolojik potansiyelini tespit etme ve açıklığa kavuşturmada önemli bir paydaştır.              |
| <b>İİ</b>       | Bursa Valiliği                                          | Hükümeti temsil eden valilik bölgedeki en yetkili idari makamdır.                                                         |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bursa Büyükşehir Belediyesi (BBB)                                                                 | Belediyenin ve ilgili dairelerinin<br>Projeyle ilgili sorumlulukları olacaktır.                                                                                                             |
| Çevre Koruma, Kontrol ve İklim Değişikliği<br>Dairesi Başkanlığı, Atık Yönetimi Şube<br>Müdürlüğü |                                                                                                                                                                                             |
| Çevre Koruma, Kontrol ve İklim Değişikliği<br>Dairesi Başkanlığı, Çevre Kontrol Şube<br>Müdürlüğü |                                                                                                                                                                                             |
| BBB, İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı                                                        |                                                                                                                                                                                             |
| BBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Ulaşım<br>Koordinasyon Şubesi                                     |                                                                                                                                                                                             |
| BBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Raylı<br>Sistemler Şubesi                                         |                                                                                                                                                                                             |
| BBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Altyapı<br>Koordinasyon Şubesi                                    | Bu kurumlar ildeki sağlık hizmetlerinin ve<br>sağlık işgücünün sağlanmasında rol<br>almaktadır.                                                                                             |
| Bursa İl Sağlık Müdürlüğü                                                                         |                                                                                                                                                                                             |
| Bursa Valiliği Halk Sağlığı Müdürlüğü                                                             |                                                                                                                                                                                             |
| Bursa İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel<br>Sekreterliği                                          |                                                                                                                                                                                             |
| Bursa Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü                                                                | Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl<br>Müdürlüğü' nün çevresel etki<br>değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi<br>Projeyle ilintili mevzuata dayalı görevleri<br>bulunmaktadır. |
| Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl<br>Müdürlüğü                                            |                                                                                                                                                                                             |

|  |                                             |                                                                                                  |
|--|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Bursa Orman ve Su İşleri 2. Bölge Müdürlüğü | Bu kurum Proje sahasında arazi kullanımı ve ağaçların durumu hakkında belirli görüş bildirebilir |
|--|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                               |                                                                               |
|--|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  | Bursa Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü | Bu kurum Proje hakkında ve/ya sahaya özgü görüş bildirebilir.                 |
|  | Bursa İl Jandarma Komutanlığı                 | Bu kurum Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi' nin güvenliğini sağlar. |
|  | İl Emniyet Müdürlüğü                          | Bu kurum Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalarda güvenliği sağlar.               |
|  | Bursa Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü         | Bu kurumun görevi acil durumları yönetmek ve bu durumlara müdahale etmektir.  |
|  | Bursa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü           | Bu kurum Proje sahasının arkeolojik potansiyeline ilişkin görüş bildirebilir. |

|  |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Büyükorhan Kaymakamlığı, Büyükorhan Belediyesi | Proje sahası Bursa' nın Nilüfer ilçesinde yer almaktadır ve hem yerel kaymakamlık hem de merkez belediyesi ve ilgili bölümleri Projenin planlama, inşaat ve işletme aşamaları sırasında ilgili izin ve onayların alınması süreçlerinde paydaştırlar. Ayrıca Proje diğer ilçeler için de önem arz eden birkaç hastaneyi kapsayacağından diğer yerel kaymakamlıkların ve |
|  | Gemlik Kaymakamlığı, Gemlik Belediyesi         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Gürsu Kaymakamlığı, Gürsu Belediyesi           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Harmancık Kaymakamlığı, Harmancık Belediyesi   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | İnegöl Kaymakamlığı, İnegöl Belediyesi         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | İznik Kaymakamlığı, İznik Belediyesi           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| Karacabey Kaymakamlığı, Karacabey Belediyesi               |
| Keles Kaymakamlığı, Keles Belediyesi                       |
| Kestel Kaymakamlığı, Kestel Belediyesi                     |
| Mudanya Kaymakamlığı, Mudanya Belediyesi                   |
| Mustafakemalpaşa Kaymakamlığı, Mustafakemalpaşa Belediyesi |
| Nilüfer Kaymakamlığı, Nilüfer Belediyesi                   |
| Nilüfer Kaymakamlığı, Afet ve Acil Durum İlçe Müdürlüğü    |
| Nilüfer Belediyesi, Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü            |
| Nilüfer Belediyesi, İmar ve Şehircilik Müdürlüğü           |
| Nilüfer Belediyesi, Çevre Koruma ve Kontrol Müdürlüğü      |
| Orhaneli Kaymakamlığı, Orhaneli Belediyesi                 |
| Orhangazi Kaymakamlığı, Orhangazi Belediyesi               |
| Osmangazi Kaymakamlığı, Osmangazi Belediyesi               |

belediyelerin de Proje ile ilgisi bulunmaktadır.

|                                 |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Yenişehir Kaymakamlığı, Yenişehir Belediyesi            |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Yıldırım Kaymakamlığı, Yıldırım Belediyesi              |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Bursa Su ve Kanalizasyon İdaresi (BUSKI)                |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Sivil Toplum Kuruluşları</b> |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Türk Tabipleri Birliği                                  | Türk Tabipleri Birliği daha önce kamu özel ortaklığı modeli (KÖO) olarak yapılması planlanan üç hastaneye ve genel olarak KÖO modeline karşı dava açmıştır. Endişelerinin anlaşılabilmesi için bu kuruluşla ilişki kurulması önemlidir. |
|                                 | Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası | Bu kuruluşlar Türk Tabipleri Birliği ile birlikte KÖO' ların olumsuz yönleri hakkında bir bildiri yayımlamıştır.                                                                                                                        |
|                                 | Devrimci Sağlık İşçileri Sendikası                      |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Tüm Radyoloji Teknisyenleri ve Teknikerleri Derneği     |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Türk Hemşireler Derneği                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Türkiye Sağlık Çalışanları Sendikası                    | Sendikalar sağlık sektörü çalışanlarının işçi haklarını temsil eden önemli paydaşlardır.                                                                                                                                                |
|                                 | Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası           |                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                 | Tüm Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası       |                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------|--|
| Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Hak Sendikası              |  |
| Genel Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası  |  |
| Anadolu Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası          |  |
| Aktif Sağlık Sendikası                                         |  |
| Bağımsız Sağlık ve Sosyal Hizmetler Kamu Görevlileri Sendikası |  |
| Demokratik Sağlık Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası          |  |
| Türk Kızılayı                                                  |  |
| Çocuk Hemşireliği Derneği                                      |  |
| Onkoloji Hemşireliği Derneği                                   |  |
| Üroloji Hemşireleri Derneği                                    |  |
| Ebe ve Hemşireler Derneği                                      |  |
| Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği                           |  |
| Hekim Hakları Derneği (iletişim bilgileri bulunamadı)          |  |
| Hekimler Birliği Vakfı                                         |  |
| Türkiye Psikiyatri Derneği                                     |  |

Bu dernekler sağlık hizmetleri sektörünün farklı alanlarında çalışan sosyal organizasyonlar olup uzmanlık alanları hakkında önemli görüşler aktarabilirler.

|                                                                              |                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                 |                                                                                                                                         |
| Engelliler Konfederasyonu                                                    | Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.                                                              |
| Türkiye Sakatlar Derneği                                                     |                                                                                                                                         |
| Türk Tabipleri Birliği Bursa Tabip Odası                                     |                                                                                                                                         |
| Türk Kızılayı Bursa Şubesi                                                   | Bu kuruluşlar kendi ulusal organizasyonlarının temsilcileri olup il içerisindeki farklı konularla ilgili belirli görüşler bildirebilir. |
| Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası Bursa Şubesi                   |                                                                                                                                         |
| Sağlık Çalışanları Sendikası Bursa Şubesi                                    |                                                                                                                                         |
| Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası Bursa Şubesi |                                                                                                                                         |
| Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası Bursa Şubesi                    |                                                                                                                                         |

|                                                                             |                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmetleri Kamu Görevlileri Sendikası Bursa Şubesi |                                                                            |
| Türkiye Milli Pediatri Derneği Bursa Şubesi                                 |                                                                            |
| Türkiye Sakatlar Derneği Bursa Şubesi                                       |                                                                            |
| Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği - Marmara Şubesi                 |                                                                            |
| Türkiye Pediatri Derneği Bursa Şubesi                                       |                                                                            |
| Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı – Bursa Şubesi                 |                                                                            |
| Bursa Sağlık Çalışanları Derneği                                            | Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir. |
| Küresel Doktorlar Bursa Derneği                                             |                                                                            |
| Türk Hemşireler Derneği - Bursa Şubesi                                      |                                                                            |
| Türk Psikologlar Derneği - Bursa Şubesi                                     |                                                                            |
| Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği - Bursa Şubesi                 |                                                                            |
| Türkiye Psikiyatri Derneği - Bursa Şubesi                                   |                                                                            |
| Bursa Aile Hekimleri Derneği                                                |                                                                            |
| Bursa Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği                         |                                                                            |
| Bursa Sağlık Turizmi Derneği                                                |                                                                            |
| Bursa Eczacılar Odası                                                       |                                                                            |

|                                                         |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bursa Böbrek Vakfı                                      | Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.                |
| Bursa Verem Savaş Derneği                               |                                                                                           |
| Bursa Multipl Skleroz Derneği                           |                                                                                           |
| Bursa Down Sendromu Sevgi Derneği                       |                                                                                           |
| Uludağ Onkoloji Dayanışma Derneği                       |                                                                                           |
| Bursa Kanslerle Savaş Derneği                           |                                                                                           |
| Çocuk Enfeksiyonları Hastalıkları Derneği               |                                                                                           |
| Pediatric Koruma ve Çocuk Sağlığı Derneği               |                                                                                           |
| Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği                   |                                                                                           |
| Bursa Bedensel ve Zihinsel Engelliler Dayanışma Derneği |                                                                                           |
| Zihinsel Engelliler İçin Eğitim ve Dayanışma Vakfı      |                                                                                           |
| Şizofreni ve Diğer Psikotik Bozukluklar Derneği         |                                                                                           |
| Altı Nokta Körler Derneği- Bursa Şubesi                 |                                                                                           |
| Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği                 |                                                                                           |
| Çevre Mühendisleri Odası Bursa Şubesi                   | Bu odalar Proje ile ilintili olarak Bursa iline özgü veya sahaya özgü görüşler sunabilir. |
| Orman Mühendisleri Odası Bursa Şubesi                   |                                                                                           |
| Şehir Plancıları Mühendisleri Odası Bursa Şubesi        |                                                                                           |

|                                                            |  |
|------------------------------------------------------------|--|
| İnşaat Mühendisleri Odası Bursa Şubesi                     |  |
| Mimarlar Odası Bursa Şubesi                                |  |
| Jeofizik Mühendisleri Odası Bursa Şubesi                   |  |
| Jeoloji Mühendisleri Odası Bursa Şubesi                    |  |
| Bursa İş Sağlığı ve Güvenliği<br>Profesyonelleri Derneği   |  |
| Türkiye Çiftçiler Birliği Bursa Şubesi                     |  |
| Doğayı, Çevreyi Koruma ve Doğa Sporları<br>Derneği         |  |
| Marmara Çevre Platformu                                    |  |
| Uluslararası Çevre Derneği                                 |  |
| Eşit Haklar Derneği                                        |  |
| Bursa Kent Konseyi                                         |  |
| Nilüfer Kent Konseyi                                       |  |
| Bursa Kamu Çalışanları Derneği                             |  |
| Bursa Muhtarlar Derneği                                    |  |
| Bursa Nilüfer Muhtarlar Derneği                            |  |
| Muhtarlar Birliği Dernekleri Federasyonu -<br>Bursa Şubesi |  |
| Nilüfer Muhtarlar Derneği                                  |  |

Bu derneklerden görüş istemek  
beklentilerini anlamak bakımından  
önemlidir.

|                                                   |                                                       |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | Türkiye Muhtarlar Federasyonu - Bursa Şubesi          |                                                                                                              |
|                                                   | Türkiye Muhtarlar Federasyonu - Nilüfer Şubesi        |                                                                                                              |
|                                                   | Aktif İşadamları ve İşkadınları Derneği               |                                                                                                              |
| <b>Kadın Dernekleri ve Halk Eğitim Merkezleri</b> |                                                       |                                                                                                              |
| <b>Kadın Dernekleri</b>                           | Bursa Esnaf Kadınlar Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği | Kadınlar hastaneye giden hasta aile bireylerine eşlik etmeye daha yatkın olup görüşleri önem arz etmektedir. |
|                                                   | Bursa Uluslararası Kadınlar Derneği                   |                                                                                                              |
|                                                   | Bursa Üretici Kadınlar Derneği                        |                                                                                                              |
|                                                   | Aktif Bayanlar Eğitim Kültür ve Yardımlaşma Derneği   |                                                                                                              |
|                                                   | Türkiye Kadın Dernekleri Federasyonu                  |                                                                                                              |
|                                                   | Kadın Ekonomi Platformu Derneği                       |                                                                                                              |
|                                                   | Girişimci Kadınların Desteklenmesi Derneği            |                                                                                                              |
|                                                   | Türk Kadınlar Birliği Derneği Bursa Şubesi            |                                                                                                              |
|                                                   | Türk Kadınlar Konseyi Derneği Bursa Şubesi            |                                                                                                              |
|                                                   | Türk Kadınları Kültür Derneği- Bursa Şubesi           |                                                                                                              |
|                                                   | Türk Üniversiteli Kadınlar Derneği Bursa Şubesi       |                                                                                                              |

|                 |                                                                |                                                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Kadın Adayları Destekleme ve Eğitim Derneği Bursa Şubesi       |                                                                                                |
|                 | Koza Kadın Derneği                                             |                                                                                                |
|                 | Cumhuriyet Kadınları Derneği Bursa Şubesi                      |                                                                                                |
|                 | Cumhuriyet Kadınları Derneği - Nilüfer Şubesi                  |                                                                                                |
|                 | Engelli Kadın Derneği                                          |                                                                                                |
|                 | Uluslararası İş Dünyası, Kalkınma, Kadın ve Engelliler Derneği |                                                                                                |
|                 | Nilüfer Kadın Dayanışma ve Kültür Derneği                      |                                                                                                |
|                 | Nilüfer Kadın Girişimciler ve Dayanışma Derneği                |                                                                                                |
| • Üniversiteler |                                                                |                                                                                                |
| Bölgesel        | Uludağ Üniversitesi                                            | Projenin eğitim ve araştırma niteliği, Uludağ Üniversitesi Tıp fakültesini ilgilendirmektedir. |
| • Muhtarlar     |                                                                |                                                                                                |
|                 | Doğanköy Muhtarlığı                                            |                                                                                                |
|                 | Emek Muhtarlığı                                                | Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.                     |
|                 | Fethiye Muhtarlığı                                             |                                                                                                |
|                 | Bağlarbaşı Muhtarlığı                                          |                                                                                                |

Hamitler Muhtarlığı

**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.

**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                    | Periyod   | Yöntem                              |
|----------------------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------------|
| Bursa Belediyesi                             | Enerji Tasarruf Tedbirleri | Yılda Bir | Görüş Alma Toplantıları<br>Sunumlar |
| Bursa Belediyesi Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü | Trafik Durumu              | Yılda Bir | Görüş Alma Toplantıları<br>Sunumlar |

|                                                                                                              |                                                                                                                   |           |                                   |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|------|
| Bursa Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü                                                                        | Hastane Afet Risk Analizi                                                                                         | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |
| İl Emniyet Müdürlüğü                                                                                         | Hastanede Gerçekleşen Adli Vakalar                                                                                | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |
| Bursa Valiliği, Halk Sağlığı Müdürlüğü                                                                       | Bölgesel Çevre Riskleri                                                                                           | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |
| Uludağ Üniversitesi                                                                                          | Çevre Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği ve Tıp Bölümleri ile Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |
| Yüklenici Yöneticileri                                                                                       | Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme                                                                | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |
| Doğanköy Muhtarlığı<br>Emek Muhtarlığı<br>Fethiye Muhtarlığı<br>Bağlarbaşı Muhtarlığı<br>Hamitler Muhtarlığı | Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Halk Bilgilendirilmesi                                                       | Yılda Bir | Görüş<br>Toplantıları<br>Sunumlar | Alma |

## 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.

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.

Bursa 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 veya 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. Şikâyet 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.

### 10.3. Prosedür

Şikâyet mekanizması, BRS' 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 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

BRS, 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 BRS 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 BRS 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

EIB,2021. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları