1. **AMAÇ:** Bu planın amacı, Rönesans Sojitz Management' ne (RSM) bağlı Başakşehir Şehir Hastanesi (BSK) faaliyetlerinden doğrudan veya dolaylı etkilenen kişi veya grupların, işletme faaliyetlerine kapsayıcı ve sürekli katılımını sağlayacak bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Bu plan, BSK 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. BSK: Başakşehir Çam ve Sakura 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. IFC: Uluslararası Finans Kurumu

3.4. EBRD : Avrupa İmar ve Kalkınma Bankası

3.5. İdare: Sağlık Bakanlığı Başakşehir Şehir Hastanesi Yönetimi

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

3.7. PKP: Paydaş Katılım Planı

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

3.9. RSM: Rönesans Sojitz Management

3.10. BEP : Bilgiye Erişim Politikası

3.11. FMCO : Tesis Yönetimi ve Uyumluluk Operasyonları

3.12. CTA : Common Terms Agreement(Kredi Sözleşmesi)

3.13. PPP-KÖİ : Kamu Özel İş Birliği

4. SORUMLULAR: Bu planın uygulanması, kontrolü ve takibinden RSM İSG-Ç Yöneticisi/Sorumlusu/Uzmanı, RSM BSK Kalite Yöneticisi sorumludur. Söz konusu 2 personel koordineli bir şekilde çalışacak olup, uygulama sonucunda çıkan değişiklikler, beraber plana yansıtılacaktır.

5. GİRİŞ

1.000.000 m^2 toplam inşaat alanına kurulmuş olan BSK, toplam 2.682 yatak kapasitesindedir. Kamu Özel İşbirliği (PPP-KÖİ) finansman modeli çerçevesinde yürütülen projenin işletme süresi 19 yıldır. Bünyesinde bulundurduğu uzman, asistan, pratisyen hekim ve yardımcı personeli ile modern koşullar altında sağlık hizmeti sunmaktadır.



Şekil 1: Başakşehir Çam ve Sakura Şehir Hastanesi

RSM' in ana aktivitesi, KÖİ modeli ile tamamlanan hastane ve sağlık kampüslerinde 19 sene boyunca beşi medikal destek hizmeti olmak üzere toplam on sekiz hizmetin sağlanmasıdır.

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

Destek Hizmetler;

- Bina ve Arazi Hizmetleri
- Olağanüstü Bakım ve Onarım Hizmetleri
- Ortak Hizmetler Yönetimi 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 Tıbbı 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 (ÇŞİDB) çevre koruma ve koruma politikaları ile sürdürülebilir kalkınmanın uygulanması, hükmü ve doğal kaynakların yönetiminden sorumludur.

Türk Çevre Kanunu 1983 yılında 2872 sayılı karar ile yürürlüğe girmiştir (26 Nisan 2006 yılı ve 5491 sayılı kanundaki değişiklik ile). Bu kanun geniş anlamda çevre sorunlarına değinmektedir. Anayasada belirtildiği gibi Çevre Kanunu ve uygulanmasını düzenleyen temel ilkelere göre, devlet gibi vatandaşlar da çevrenin korunmasından sorumludurlar. Çevre Kanunu ve ilgili mevzuatın yanı sıra tamamlayıcı olarak diğer kanunlar da çevrenin korunması ve kontrolünü, kirlilik önleme tekniklerinin ve iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili konuların uygulanmasını düzenlemektedir.

Başakşehir Çam ve Sakura Şehir Hastanesi'nde ilgili yönetmelikler kapsamında su kaynaklarımızın en iyi biçimde kullanımı, kullanımı esnasında korunması ve su kirliliğinin önlenmesi için ve ısınma kaynaklı, faaliyetler sonucunda ekipman/araç kullanım kaynaklı ortaya çıkan dış havaya atılan kirleticilerin hava kalitesi, çevre, personel ve etkilenen topluluklar üzerindeki olumsuz etkilerini önlemek, azaltmak ve kontrol altında tutmak için çalışılmakta ve gerekli ölçümler yaptırılmaktadır.

7.2. Uluslararası Standartlar

RSM, EBRD ve IFC taahhütlerine uyumluluğu kapsamında, Proje süresince aşağıdaki belirtilen aksiyonları alacaktır.

7.2.1. EBRD

EBRD aşağıdaki belgelerde bilgilendirme ve paydaş katılımı konusundaki gereksinimleri belirler:

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

EBRD müşterilerinden devamlılık arz eden bir biçimde paydaşlarını tanımlamalarını ve etkileşim halinde olmalarını; potansiyel etkilenen topluluklar ile EBRD tarafından kabul edilecek şekilde düzenlenen müzakereler, bilgilerin halkla paylaşılması ve bilgilendirme toplantıları aracılığıyla meşgul olmasını ve Proje ile ilgili etkilere karşı orantılı olmasını bekler. Bu paydaş etkileşimi, onay durumu ne olursa olsun uluslararası sınırları aşan önemli potansiyel çevresel etkileri olan projeler için Proje' nin ruhu, amacı ve nihai hedefleri ile tutarlı olmalıdır.

EBRD Çevresel ve Sosyal Politikası sürdürülebilir kalkınmanın çevresel ve sosyal boyutlarını kapsar. EBRD, paydaş katılımını iyi iş uygulamalarının en önemli parçası ve kurumsal vatandaşlığın ve projelerin kalitesinin arttırılması 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,

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

EBRD Halkı Bilgilendirme Politikası (BEP), Mayıs 2014'te tekrar gözden geçirilip yeni bir versiyon yayınlanmıştır. BEP, şeffaflık, hesap verebilirlik ve yönetişim, dinlemeye isteklilik ve yorum yapmaya açıklık, görevin uygulanmasına yönelik iş yaklaşımının korunması, dinlemeye isteklilik ve yorum yapmaya açıklık, görevin uygulanmasına yönelik iş yaklaşımının korunması ilkelerine dayanmaktadır.

BEP, EBRD' nin paydaşlarıyla bilgi açıklamasını nasıl yaptığını ve daha iyi farkındalık yaratmak için stratejileri, politikaları ve faaliyetleri göstermektedir. Dolayısıyla bu BEP esasen bilgilerin

açıklanmasına ilişkin EBRD' nin sorumluluklarını tanımlar.

ÇSED sırasında danışma süreci etkilenen grupların bağımsız, bilgilendirmeden önceki ve bilgilendirilmiş katılımını kolaylaştırmak için vardır. Uygulanabilir düzeyde, destekleyici:

- Bütün paydaşların Proje bilgilerine erişimi olduğuna,
- Sağlanan bilgilerin anlaşılabilir olduğuna,
- İstiare için kararlaştırılan yerin katılmak isteyen herkesin erişebileceği bir yerde olduğuna ve
- Önlemlerin hassas ve azınlık gruplara danışılarak devreye sokulduğuna emin olmalıdır.

7.2.2. IFC

Ekvator Prensipleri Mali Kuruluşlarının temeli olan IFC Performans Standartlarında halkın görüşünü alma sürecinin proje geliştirme aşamasının başlarında başlatılması gerektiğini vurgulamakta ve ilgili tarafların katılımının her aşamada:

- "Serbest" (baskı ve zorlama olmayacaktır),
- "Önceden planlanmış" (bilginin zamanında açıklanması),
- "Bilgilendirme ışığında" (konuyla ilgili, anlaşılır ve erişilebilir bilgi) olması gerektiği vurgulanmaktadır.

IFC' nin spesifik gereklilikleri aşağıdakileri içermektedir:

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

8. PAYDAŞLARIN BELİRLENMESİ

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

Paydaşlar, Proje sonuçlarından ve ifasından etkilenebilecek, bunları etkileyebilecek ve bunlarda meşru çıkarı bulunabilecek birey veya gruplar olarak tanımlanmaktadır. İzinlerden sorumlu kamu mercileri, Proje yakınlarında yaşayan yerel halk ve diğer PEK gibi bazı grupların paydaş oldukları aşikardır. İlk paydaş belirleme çalışmasının amacı, Proje ile doğrudan bağlantısı yok gibi görünen

diğer birey ve kuruluşların da paydaşlar arasına dahil edilmesini sağlamaktır. Sözgelimi, sağlık profesyonelleri ve eğitimciler Projenin geliştirilmesinde doğrudan dahil olmayabilirler, fakat mevcut toplum yapısını ve sosyoekonomik dinamikleri bildikleri için etki analizinin kalitesinin iyileştirilmesinde yardımcı olabilirler. Bu görüş alma süreci, mevcut durum veri toplama süreciyle birleştirilmektedir. Bu paydaşlardan alınan geribildirimler azaltım ve sosyal yatırım çalışmalarının mevcut girişimlere ve cari sosyoekonomik ihtiyaçlara uyumlu hale getirilmesine yardım etmektedir.

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

Paydaşlar, Proje süresince aşağıdaki kategoriler altında kaydedilmektedir;

- Ulusal, bölgesel ve yerel kamu mercileri (Sağlık Bakanlığı, İl Genel Meclisi),
- Çokuluslu ve uluslararası kuruluşlar (EBRD, IFC, AB),
- Bilhassa çevresel ve sosyal konularla iştigal eden uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde faal ticari amaç gütmeyen, hükümet dışı ve sivil örgütler,
- Üniversiteler, üniversite vakıfları, kooperatifler, yerel işletmeler, iş dernekleri, ticaret odaları ve diğerleri gibi çıkar grupları,
- Belirli ilgi alanları bulunan veya savunmasız addedilebilecek örgütsüz PEK' ler (yaşlılar, engelliler, etnik azınlıklar vb.). Arazi sahipleri ve ortak arazi kullanıcıları gibi PEK' ler,
- Proje çalışanları,
- Medya,
- Doğrudan etkilenen halk (proje alanının yakınında yaşayanlar, hastalar, hastane personeli, ziyaretçiler vb.).

Önceki katılım faaliyetleri ve ortak literatür temelinde başlangıç aşamasında yürütülen paydaş belirleme çalışmaları aşağıdaki gibidir:

Düzey	Kuruluş	Projeyle İlgisi
Kamu Kurumları		
Ulusal	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 İklim Değişikliği Bakanlığı (ÇŞB), ÇED, İzin ve Denetim Genel Müdürlüğü	ÇŞB' nin, çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi Proje ile ilintili mevzuata dayalı görevleri bulunmaktadır.
	ÇŞB, Çevre Yönetimi Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Mekansal Planlama Genel Müdürlüğü	
	ÇŞB, Tabiat Varlıklarını Koruma Genel Müdürlüğü	
	Orman ve Su İşleri Bakanlığı (OSİB), Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü (DSİ)	Bu kurumlar Proje sahası yakınlarındaki koruma alanları, göl ve barajlar hakkında belirli görüşlere sahip olabilirler.
	OSİB, Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü	
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), Çalışma Genel Müdürlüğü	ÇSGB işgücü ve çalışma koşulları, sağlık personelinin sağlığı ve güvenliği hakkında belirli görüşlerle sahip olabilir
	ÇSGB, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü	
	ÇSGB, Sosyal Güvenlik Kurumu	
Bölgesel	Devlet Su İşleri 14. Bölge Müdürlüğü (DSİ)	Bu kurum Proje sahası yakınlarındaki akarsular hakkında belirli görüşlere sahip olabilir.
	Orman ve Su İşleri Bakanlığı 1. Bölge Müdürlüğü (OSİB)	Bu kurum Proje sahası civarındaki koruma alanları ve Proje sahasındaki ağaçlar hakkında belirli görüşlere sahip olabilir.
	Çalışma ve Sosyal Güvenlik İstanbul Bölge Müdürlüğü	Bu kurum, Proje sahasının bulunduğu bölgedeki işgücü ve çalışma koşulları hakkında görüş sahibidir.
	Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğü	Kurum Proje sahasıyla ilişkili karayolları ve otoyollar hakkında görüş aktarabilir.

	İstanbul 1 Numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu Müdürlüğü	Bu kurum Proje sahasının arkeolojik potansiyelini tespit etme ve açıklığa kavuşturmada önemli bir paydaştır.
İl	İstanbul Valiliği	Hükümeti temsil eden valilik bölgedeki en yetkili idari makamdır.
	İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	Belediyenin ve ilgili dairelerinin Projeyle ilgili sorumlulukları olacaktır.
	İBB, Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı, Atık Yönetim Şubesi	
	İBB, Çevre Koruma ve Kontrol Dairesi Başkanlığı, Çevre Kontrol Şubesi	
	İBB, İmar ve Şehircilik Dairesi Başkanlığı	
	İBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Ulaşım Koordinasyon Şubesi	
	İBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Raylı Sistemler Şubesi	
	İBB, Ulaşım Dairesi Başkanlığı, Altyapı Koordinasyon Şubesi	
	İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü	Bu kurumlar ildeki sağlık hizmetlerinin ve sağlık işgücünün sağlanmasında rol almaktadır.
	İstanbul Valiliği Halk Sağlığı Müdürlüğü	
	İstanbul İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği	
	İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü	
	İstanbul Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü (ÇŞİM)	ÇŞİM' nin çevresel etki değerlendirme izinleri ve çevre izinleri gibi Projeyle ilintili mevzuata dayalı görevleri bulunmaktadır.
	İstanbul Orman ve Su İşleri 1. Bölge Müdürlüğü	Bu kurum Proje sahasında arazi kullanımı ve ağaçların durumu hakkında belirli görüş bildirebilir
	İstanbul Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü	Bu kurum Proje hakkında ve/ya sahaya özgü görüş bildirebilir.
	İstanbul İl Jandarma Komutanlığı	Bu kurum Yüksek Güvenlikli Adli Psikiyatri Hastanesi' nin güvenliğini sağlar.
	İstanbul Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü	Bu kurumun görevi acil durumları yönetmek ve bu durumlara müdahale etmektir.
	İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü	Bu kurum Proje sahasının arkeolojik potansiyeline ilişkin görüş bildirebilir.
İlçe	Başakşehir Kaymakamlığı, Başakşehir Belediyesi	Proje sahası İstanbul'un Başakşehir 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
	Eyüp Kaymakamlığı, Eyüp Belediyesi	
	Arnavutköy Kaymakamlığı, Arnavutköy Belediyesi	
	Avcılar Kaymakamlığı, Avcılar Belediyesi	

	Sultangazi Kaymakamlığı, Sultangazi Belediyesi	alınması süreçlerinde paydaştırlar. Ayrıca Proje diğer ilçeler için de önem arz eden birkaç hastaneyi kapsayacağından diğer yerel kaymakamlıkların ve belediyelerin de Proje ile ilgisi bulunmaktadır.
	Esenyurt Kaymakamlığı, Esenyurt Belediyesi	
	Küçükçekmece Kaymakamlığı, Küçükçekmece Belediyesi	
	Bağcılar Kaymakamlığı, Bağcılar Belediyesi	
	Esenler Kaymakamlığı, Esenler Belediyesi	
Sivil Toplum Kuruluşları	**Kuruluş**	**Projeyle İlgisi**
	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.
Türk Tabibleri Birliği İstanbul Tabib Odası	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	
	Birleşik Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası	
	Türk Kızılayı	Bu dernekler sağlık hizmetleri sektörünün farklı alanlarında çalışan
	Çocuk Hemşireliği Derneği	

	Onkoloji Hemşireliği Derneği	sosyal organizasyonlar olup uzmanlık alanları hakkında önemli görüşler aktarabilirler.
	Üroloji Hemşireleri Derneği	
	Ebe ve Hemşireler Derneği	
	Türk Yoğun Bakım Hemşireleri Derneği	
	Hekim Hakları Derneği (iletişim bilgileri bulunamadı)	
	Hekimler Birliği Vakfı	
	Türkiye Psikiyatri Derneği	
	Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği	
	Sağlık Çalışanları Derneği	
	Türkiye Sağlık Vakfı	
	Türkiye Sağlık Turizmi Derneği	
	Türkiye Milli Pediatri Derneği	
	Türk Pediatri Kurumu	
	Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı	
	Engelliler Konfederasyonu	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.
	Türkiye Sakatlar Derneği	
		Bu kuruluşlar kendi ulusal organizasyonlarının temsilcileri olup il içerisindeki farklı konularla ilgili belirli görüşler bildirebilir.
Düzey	Türk Kızılayı İstanbul Şubesi	
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası İstanbul Şubesi	
	Sağlık Çalışanları Sendikası İstanbul Şubesi	
	Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmet Kolu Kamu Çalışanları Sendikası İstanbul Şubesi	
	Sağlık ve Sosyal Hizmet Emekçileri Sendikası İstanbul Şubesi	
	Türkiye Sağlık ve Sosyal Hizmetleri Kamu Görevlileri Sendikası İstanbul Şubesi	
	Türkiye Milli Pediatri Derneği İstanbul Şubesi	
	Türkiye Sakatlar Derneği İstanbul Şubesi	
	Türk Anesteziyoloji ve Reanimasyon Derneği - Marmara Şubesi	
	Türkiye Pediatri Derneği İstanbul Şubesi	
	Devlet Hastaneleri ve Hastalara Yardım Vakfı – İstanbul Şubesi	
	İstanbul Sağlık Çalışanları Derneği	Bu derneklerden görüş istemek beklentilerini anlamak bakımından önemlidir.
	Başakşehir Küresel Doktorlar İstanbul Derneği	
	Türk Hemşireler Derneği İstanbul Şubesi	

	Türk Psikologlar Derneği – İstanbul Şubesi	
	Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği – İstanbul Şubesi	
	Türkiye Psikiyatri Derneği - İstanbul Şubesi	
	İstanbul Aile Hekimleri Derneği	
	İstanbul Özel Hastaneler ve Sağlık Kuruluşları Derneği	
	Türkiye Sağlık Turizmi Derneği	
	Çağdaş Eczacılar Derneği	
	Türk Böbrek Vakfı	
	İstanbul Verem Savaş Derneği	
	Türkiye Multipl Skleroz Derneği	
	Down Türkiye Down Sendromu Derneği	
	Türk Kanser Araştırma ve Şavaş Kurumu Derneği	
	Hasta ve Hasta Yakını Derneği	
	Bedensel Engelliler Dayanışma Derneği	
	Bedensel ve Zihinsel Engellilerle Yardımlaşma Derneği	
	Şizofreni Dostları Derneği	
	Altı Nokta Körler Derneği- İstanbul Şubesi	
	Çevre Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi	Bu odalar Proje ile ilintili olarak Başakşehir iline özgü veya sahaya özgü görüşler sunabilir.
	Orman Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi	
	Şehir Plancıları Mühendisleri Odası	
	İnşaat Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi	
	Mimarlar Odası İstanbul Şubesi	
	Jeofizik Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi	
	Jeoloji Mühendisleri Odası İstanbul Şubesi	
	Doğayı, Çevreyi Koruma ve Doğa Sporları Derneği	
	Marmara Çevre Platformu	
	Eşit Haklar Derneği	
	İstanbul Belediye Meclisi	
	Kamu Görevlileri derneği İstanbul Avrupa Yakası Temsilcisi	
	İstanbul Muhtarlar Derneği	
	İstanbul Muhtarlar Dayanışma Derneği	

Kadın Dernekleri ve Halk Eğitim Merkezleri	**Kuruluş**	**Projeyle İlgisi**
Kadın Dernekleri		
Kadın Dernekleri Halk Eğitim Merkezleri	Uluslararası Kadınlar Dayanışma Derneği	Kadınlar hastaneye giden hasta aile bireylerine eşlik etmeye daha yatkın olup Başakşehir Çam ve Sakura Şehir Hastanesi'ne ilişkin görüşleri önem arz etmektedir.
	İstanbul Uluslararası Kadınlar Derneği	
	Kadın Dernekleri Federasyonu	
	Türkiye Kadın Girişimciler Derneği	
	Türk Kadınlar Birliği	
	Türk Kadın Konseyi Derneği İstanbul Şubesi	
	Türk Kadınları Kültürü Derneği	
	Türk Üniversiteli Kadınlar Derneği İstanbul Şubesi	
	Kadın Dayanışma Vakfı	
	Ankara Kadın Sağlığı Derneği	
	Kadın Sağlığı Hemşireliği Derneği	
	Cumhuriyet Kadınları Derneği – İstanbul Avcılar Şubesi	
	Engelli Kadın Derneği	
	Kadın İstihdam ve Girişimcilik Merkezi	
	Kadın İstihdamını Destekleme Vakfı	
	Türk Tabipler Birliği-Kadın Hekimlik ve Kadın Sağlığı Kolu	
	Türk Anneler Derneği Bakırköy Şubesi	
	Anne ve Bebek Sağlığı Vakfı	
Halk Eğitim Merkezleri	İstanbul Başakşehir Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Küçükçekmece Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Eyüp Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Arnavutköy Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Avcılar Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Sultangazi Halk Eğitim Merkezi	

	İstanbul Esenyurt Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Bağcılar Halk Eğitim Merkezi	
	İstanbul Esenler Halk Eğitim Merkez	

9. PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI:

9.1. Yöntem ve Faaliyet

Görüş Alma Toplantıları: Bu toplantı sayesinde paydaşlara işletme hakkında bilgiler verilir ve paydaşlardan alınan yorum ve sorular karar alma sürecine dâhil edilir.

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

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

Yazışmalar: Paydaşlarla işletme yönetimine ilişkin iletişim, resmi yazışmalarla sağlanır.

Medya Duyuruları: Halkın katılımı toplantılarına uygun şekilde gazete, radyo, televizyon duyuruları yoluyla davette bulunulur.

Kurumsal İnternet Sitesi: Kurumsal internet sitesinde proje dokümanlarına, raporlara ve daha fazla bilgi isteyenler için irtibat bilgilerine yer verilir.

9.2. Kilit Faaliyetler

Bu aşamadaki paydaş katılımının amacı, etki azaltım çalışmalarının planlandığı şekilde uygulanmasını temin etmek üzere bütün paydaşlarla irtibatı sürdürmektir. PKP proje süresince olası büyük değişiklikler yapıldıkça güncellenecek ve gerekli olabilecek katılım faaliyetleri plana yansıtılacaktır.

Bu aşamadaki kilit faaliyetler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Paydaş	Konular	Periyod	Tarih
Başakşehir Belediyesi	Atık Getirme Merkezi	Yılda Bir	Nisan 2026
Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü	Çevre İzin, Çevre Yönetimi ve Sıfır Atık Şube Müdürlüğü, BEKRA,	Yılda Bir	Aralık 2026
Başakşehir Afet İşleri Müdürlüğü	Uygulamalı Temel Afet Bilinci Eğitimi, Eğitim Parkur	Yılda Bir	Aralık 2026
İstanbul İl Emniyet Müdürlüğü	Hastane Trafik Durumu	Yılda Bir	Ocak 2026
İstanbul Valiliği, Halk Sağlığı Müdürlüğü	Bölgesel Çevre Riskleri,	Yılda Bir	Aralık 2026
Başakşehir İtfaiye Amirliği	Yangın ve Afet durumları	Yılda Bir	Aralık 2026
Yüklenici Yöneticileri	RSM Çevre ve Sosyal Politikalar Hakkında Bilgilendirme	Yılda Bir	Aralık 2026

10. ŞİKÂYET MEKANİZMASI:

10.1. Amaç ve Kapsam

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

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

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

BSK bünyesinde yürütülen tüm hizmet faaliyetleri kapsamında, tüm çalışanların (İdare, RSM, Alt Yüklenici ve Alt Yüklenicinin Alt Yüklenicisi) ilettiği şikayet yönetim sistemini kapsar.

10.2. Sorumluluklar

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

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

10.3. Prosedür

Şikâyet mekanizması, BSK' nın 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.

Şikayet mekanizması, halkın kaygılarını aktif ve şeffaf paydaş katılımı yoluyla yönetmek amacıyla RSM BSK Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir. Geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması;

- Hasta, hasta yakını ve çalışanlar dışındaki diğer paydaşlar tarafından iletilen geri bildirimler kapsamında, **RSM Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü**,
- Çalışanlar tarafından iletilen geri bildirimler kapsamında ise, **RSM Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda gerçekleştirilir.

Çalışanlar tarafından iletilen geri bildirimler kapsamında ise, **RSM Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü** doğrultusunda RSM ve Alt Yüklenici çalışanlarının hizmet süreçlerine katkı sağlamaları, verimliliğin artırılmasını desteklemeleri ve sürekli iyileştirme faaliyetlerinde bulunmalarını şeffaf ve güvenilir bir geri bildirim sistemi ile sağlamalarını teşvik etmek amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda; geri bildirimlerin alınması, değerlendirilmesi ve gerekli düzeltici faaliyetlerin planlanarak iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır. Geri bildirimler aşağıda belirtilen yöntemler aracılığı ile alınır;

- Çalışan Geri Bildirim Anketleri,
- Dilek Öneri Şikâyet QR kodları,
- CİMER, SABİM
- BSK İnternet Sitesi,
- Resmi Yazılar,
- Sözel Bildirimler.

11. İZLEME DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

BSK, işletme süresince ilgili paydaşlarla olan iletişim kanallarını belirlendiği şekilde idame ettirecektir. Proje esnasında tespit edilen diğer ilave paydaşlar da paydaş listesine eklenecek ve kendileriyle iletişim tesis edilecektir.

Projede önemli değişiklikler veya güncellemeler olması durumunda, çevresel ve sosyal konular devamlı surette ele alınarak paydaşlara raporlanacaktır. İyileştirmeler, güncellemeler ve bütün çevresel ve sosyal sorunların yukarıda açıklanan yöntemler kullanılarak zamanında duyurulması sağlanacaktır. PKP kapsamında tanımlanan bütün faaliyetlerin İzleme ve raporlaması, yılda en az 1 kez RSM Kalite ve İSGÇ birimleri tarafından yürütülecek ve ilgili paydaşlar bilgilendirilecektir.

PKP periyodik olarak ve projede önemli değişiklikler olması durumunda güncellenecek olup, güncellemelerde ilgili konular, kaygılar ve bir önceki yıl dile getirilen sorular özetlenecek ve planlanan faaliyetlerle gerçekleştirilen faaliyetler arasındaki değişikliklerle ilgili bilgi verilecektir.

PKP faaliyetlerinin ayrıca Ortak Terimler Anlaşması (CTA) ve BSK Çevresel ve Sosyal Aksiyon Planı (ESAP) gereklilikleri kapsamında 3. Taraf tarafından gerçekleştirilecek Çevresel ve Sosyal Denetim, kapsamında en az 3 yılda 1 kez izlemesi gerçekleştirilecek, uygunsuzluklar ve iyileştirme önerileri raporlanacak ve BSK RSM yönetimi tarafından ilgili aksiyonlar alınacaktır.

BSK, işletme süresince ilgili paydaşlarla olan iletişim kanallarını belirlendiği şekilde idame ettirecektir. Hastane iletişim bilgisi 0212 909 60 00 olup, proje esnasında tespit edilen diğer ilave paydaşlar da paydaş listesine eklenecek ve kendileriyle iletişim tesis edilecektir.

12. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Çalışan Memnuniyet Yönetimi Prosedürü

Hasta Hakları Yönetmeliği

Çevre Kanunu, 1983.

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

EBRD, 2020 Bilgiye Erişim Politikası

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

IFC, 2012. Çevresel ve Sosyal Sürdürülebilirlik Performans Standartları