



**T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI**  
KAMU HASTANELERİ  
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

# ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI REHBERİ

ARALIK 2018



**T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI**

# ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ UYGULAMALARI REHBERİ

**Web**

<https://khgm.saglik.gov.tr>

**E-Posta**

[khgm.calisanhak@saglik.gov.tr](mailto:khgm.calisanhak@saglik.gov.tr)

**Adres**

Üniversiteler Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı 6001.  
Cadde No:9 Çankaya / Ankara /TÜRKİYE

**Telefon**

+90 312 565 0000

+90 312 565 0001



*Hazırlayanlar:*

*Dr. Rahmi KILIÇ  
Genel Müdür*

*Dr. Mustafa S. KOTANOĞLU  
Genel Müdür Yardımcısı*

*Fatma ŞAHİN  
Daire Başkanı*

*Olca KUTLUBAY  
Hukuk Müşaviri*

*Sosyal Hizmet Uzmanı Zübeyir ÜNSAL  
Sosyal Hizmet Uzmanı İbrahim YILMAZ  
Sağlık Memuru Nizamettin YILDIZ  
Hemşire Arzu DOĞANCI  
Hemşire Aynur CESUR  
Hemşire Canan KAHRAMAN  
Sağlık Memuru Sultan AYTAÇ  
Ebe Hülya ÖKSÜZ  
Bilgisayar İşletmeni Gülay ÇELİK*

## **Misyonumuz**

*Kamuya sağlık hizmeti verme sorumluluğu içinde, sağlık hizmetlerinin insan odaklı, hasta ve çalışan memnuniyetini esas alan profesyonel yönetim anlayışıyla sunmak, verimliliği ve hizmet kalitesini sürekli geliştirmek ve iyi uygulama örneklerini yaygınlaştırmak.*

## **Vizyonumuz**

*Sağlık hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde sunulduğu uluslararası alanda referans gösterilen güvenilir, saygın ve öncü bir kurum olmak.*

# ÖNSÖZ



Şiddet asla kabul edilemez, hele görevi insana hizmet etmek olan sağlıkçılar için hiçbir şekilde duymak istemediğimiz bir kavramdır. Sadece sağlıkçılara yönelik olarak değil, bütün insanlar için kabul edilemez bir durumdur. Hemen her gün şiddet olaylarının haberlerde yer alması hepimizi derinden üzmektedir.

Sağlık çalışanları da şiddet mağdurları arasında maalesef fazlasıyla yerini almaktadır. Bu husus, sadece bizim değil birçok ülkenin önemli bir sorunudur. Kutsal bildiğimiz bu hizmeti yaparken fedakârca davranan, çalışan, gece gündüz demeden bu anlamda üzerine düşeni fazlasıyla yapmaya çalışan sağlık çalışanına yönelik şiddeti asla kabul etmemiz mümkün değildir.

Bunun için sadece Sağlık Bakanlığı olarak değil, toplum olarak şiddete karşı bir tutum geliştirmek zorunda olduğumuza inanıyorum. Konuya sadece bir asayiş sorunu olarak yaklaşmak ve çözümünü sadece bir noktada aramak netice vermemektedir. Bunun için çok yönlü bir yaklaşımla tedbirlerimizi artırmak zorundayız. “Sağlıkta Şiddeti Önleme Eylem Planı” hazırladık ve aşama aşama uygulamaya başlıyoruz.

“Çalışan Hakları ve Güvenliği Uygulamaları Rehberi” bu planın bir parçası olarak Bakanlığımızca hazırlanmıştır. Bu rehber sayesinde tüm personelimizde farkındalık oluşturmak hedeflenmiştir. Hem çalışanlarımızın hem de her seviyedeki yöneticimizin bu konuyu iyi bilerek güvende kalmak, şiddetten korunmak ve korumak için alması gereken tedbirler ve kanuni haklar özetlenmiştir. İstenmeyen olaylarla hiç karşılaşmamak amacıyla yürütölen çalışmalarından birisi olan bu kitabın amacımıza ulaşmada yardımcı olmasını temenni ediyorum.

Hastanelerimizde ve sağlık kurumlarımızda alacağımız tedbirlerle sorunları çözerek, sağlık hizmeti veren personelimiz ve hastalarımızın çözümsüzlük noktasında karşı taraflar olmasının önüne geçmek istiyoruz.

Meslektaşlarımızın güvenli bir ortamda hizmet vermelerini sağlamak, şiddeti caydırmak ve suçluların hak ettikleri biçimde cezalandırılmasını temin etmek kamunun sorumluluğundadır. Bu konu ile ilgili kanuni düzenlemeler yapılmış olsa da, daha caydırıcı tedbirler alınması gerektiğini düşünüyorum. Bunun için de gerekli girişimlerde bulunacağız.

Fedakarca hizmet verdiğine yürekten inandığım tüm sağlık çalışanlarına teşekkür ediyor, kendilerine sağlık ve huzur dolu bir hayat diliyorum.

**Dr. Fahrettin KOCA**  
**Sağlık Bakanı**



Sağlık çalışanlarımızın güvenli ortamlarda ve yüksek motivasyonla çalışmasının sağlanması Bakanlığımızın temel hedeflerindedir. Bu çerçevede, sağlık çalışanlarının haklarına ve güvenliğine yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Çalışma ortamından kaynaklanan risklerin bertaraf edilmesi, güvenli sağlık hizmetinin sağlanması ve iletişim konularını da kapsayacak şekilde risk değerlendirmeleri yapılarak gerekli tedbirlerin alınması, beyaz kod uygulamasına geçilmesi, çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin kurulması, çalışanlara hizmet içi eğitim verilmesi, hasta ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesi ve hukuki yardım hususlarında mevzuat düzenlemeleri yapılmıştır.

Kamu Hastanelerimizde çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin görev tanımlarının revize edilerek etkinliğinin artırılması ve çalışanlarımıza yol göstermesi amacı ile hazırlanan Rehberin, Çalışan güvenliğinin ve memnuniyetinin artırılmasında faydalı bir kaynak olmasını diliyorum...

**Dr. Rahmi KILIÇ**  
**Genel Müdür**



## ***SUNUŐ***

Kamu Hastaneleri Genel M¼d¼rl¼g¼ Hizmet Birimleri ve G¼revleri Hakkında Y¼nerge kapsamında; sağlık tesislerinde hasta hakları ve çalışan g¼venlięi uygulamalarının y¼r¼t¼lmesini sağlamak, tıbbi sosyal hizmet uygulamalarını takip etmek, hasta ve çalışan memnuniyeti konularında Kamu Hastaneleri Genel M¼d¼rl¼g¼n¼ temsil etmek, iş sağlığı ve g¼venlięi mevzuatı gereğince iş ve işlemleri y¼r¼tmek, sağlık kuruluşlarında engelli hizmetlerine y¼nelik uygulamaların mevzuata g¼re y¼r¼t¼lmesini sağlamak Hasta alıőan Hakları ve G¼venlięi Dairesi Başkanlığı g¼revleri kapsamındadır.

Sağlık alıőanlarının g¼venli bir ortamda hizmet vermelerinin temini h¼linde, sağlık personelinin iÇi benimseme bakımından motivasyonunun y¼kseleceęi ve bunun da iş verimini artıracadığı açıktır. Sağlık hizmetini etkin bir Şekilde vermek ¼zere b¼y¼k bir ¼zveriyle çalışan sağlık personelimize karşı istenilmeyen s¼zl¼ ve fiili davranıŐları ¼nlemek ve çalışanların motivasyonlarının y¼ksek tutmak için hukuk¼ ve idar¼ tedbirler Bakanlığımızca alınmaktadır.

Daire Başkanlığı olarak hazırlamıŐ olduğumuz bu rehber ile var olan mevzuat ve prosed¼r¼n ¼zet haline getirilerek ulaşılabilir ve etkin bir kaynak sağlanması amaçlanmıŐtır. Bununla birlikte rehber, değerli sağlık çalışanlarımızın geri bildirim ve ¼nerilerine açıktır. Sağlık tesislerimize yol g¼stermesi ve çalışanlarımıza katkı sağlaması dileğiyle...

**Hasta, alıőan Hakları ve G¼venlięi Daire Başkanlığı**

# İÇİNDEKİLER

|  |    |
|--|----|
| <b>1. GİRİŞ</b> .....  | 1  |
| 1.1 Genel Bilgiler.....  | 3  |
| <b>2. İŞLEYİŞ TALİMATLARI</b> .....  | 5  |
| <b>3. ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ PROSEDÜRÜ</b> .....   | 18 |
| 3.1. Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin Kurulması.....  | 18 |
| 3.2. Uyum Programı.....  | 20 |
| 3.3. Çalışan Motivasyonu.....  | 22 |
| 3.4. Çalışan Motivasyonu Verileri.....   | 24 |
| 3.5. Hastane Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi.....   | 26 |
| 3.6. Hastane Sağlıkta Kalite Standartları.....   | 27 |
| <b>4. MEVZUAT</b> .....  | 29 |
| 4.1. 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu.....   | 29 |
| 4.2. Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik.....   | 30 |
| 4.3. İçişleri Bakanlığının 2012/22 Sayılı Sağlık Çalışanlarına Karşı İşlenen Suçların Soruşturulması Genelgesi.....                  | 34 |
| 4.4. Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik..... | 36 |

# İÇİNDEKİLER

|   |    |
|---|----|
| 4.5. Sağlık Bakanlığının 2012/23 Sayılı Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi.....      | 40 |
| 4.6. Sağlık Bakanlığının 2016/3 Sayılı Hukuki Yardım ve Beyaz Kod Uygulaması Genelgesi..... | 45 |
| 4.7. İlgili Diğer Mevzuat.....  | 52 |
| EK 1-Olay Tutanağı.....   | 53 |
| EK 2-Beyaz Kod Ön Bilgilendirme Formu.....  | 54 |
| EK 3-Hukuki Yardım Talep Formu.....   | 57 |
| EK 4-İhbar Formu.....   | 58 |
| EK 5-Kişisel Veri Paylaşımı Bilgilendirme Formu.....  | 59 |
| EK 6-Tebliğatin Vekile Yapılması Formu.....   | 60 |
| FORM 1-Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi Psikososyal Destek Talep Formu..                 | 61 |
| FORM 2-Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi Talep ve Öneri Formu.....                        | 62 |
| FORM 3-Tebliğ Tebellüğ Belgesi.....   | 63 |
| RESİM 1-Verimlilik Web Uygulaması Giriş Ekranı.....   | 64 |
| RESİM 2-Verimlilik İstatistik Modülü.....   | 65 |



## 1. GİRİŞ

Genel Müdürlüğümüz tarafından gerçekleştirilen Verimlilik Uygulamaları Bölgesel Bilgilendirme Toplantıları kapsamında çalışan hakları ve güvenliğine yönelik 76 ilin çalışan hakları ve güvenliği birimleri (ÇHGB) ile mevcut durum, sorun ve beklentiler hakkında görüşlerini belirtmek üzere, değerlendirme toplantıları yapılmıştır. Toplantılarda şiddete yönelik ülke ve bölge ortalamaları alınarak; şiddetin türüne, birimine, nedenine, saatine, şiddete uğrayan çalışanın unvanına göre Beyaz Kod analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler kapsamında mahkeme kararları konusunda da çalışan hakları ve güvenliği çalışanlarına bilgilendirmelerde bulunulmuştur. Şiddetin önlenmesine yönelik kök neden analizleri çalışmalarına dikkat çekilmiştir. Bununla birlikte bölgesel toplantılarda il sağlık müdürlükleri ve sağlık tesislerinde çalışan hakları ve güvenliği alanında çalışan birim amiri/sorumlusu ve çalışanlarından alınan geri bildirimlerde; yazışma, raporlama, bildirim, Beyaz Kod Web Arayüzü işleyişi gibi konularda bilgilendirme ihtiyacı gündeme gelmiştir.

Verimlilik Uygulamaları Bölgesel Bilgilendirme Toplantıları kapsamında yapılan geri bildirimler neticesinde görev tanımları, uygulamalar ve yeni yaklaşımların yer alacağı bir rehberin oluşturulması ihtiyacı hasıl olmuştur. Bu çerçevede; Kamu Hastaneleri Genel Müdürü Prof. Dr. Rahmi KILIÇ tarafından koordine edilen **“Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri Çalıştayı”** 28 Kasım 2018 tarihinde Sağlık Bakanlığı Bilkent Yerleşkesi 3-5-6 no’lu konferans salonlarında gerçekleştirilmiştir.



Çalıştay öncesinde çalıştaya katılım sağlayacak Bakanlık merkez ve taşra teşkilatı temsilcilerinin belirlenmesi, katılımcı listelerinin ve organizasyonun hazırlanması, gerekli onayların alınarak, resmi yazışmaların yapılması ve çalıştay programının oluşturulması aşamalarından oluşan hazırlık süreci tamamlanmış ve tüm katılımcıların katkılarıyla başarılı bir çalıştay gerçekleştirilmiştir.

Söz konusu Çalıştay; Bakanlığımız Konferans Salonunda **Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin Yapısı, Görev Tanımı ve İşleyişi, Beyaz Kod Uygulaması Etkinliğinin Artırılması ve Çözüm Önerileri, Şiddete Maruz Kalan Sağlık Çalışanına Yönelik Alınan Önlemler/Emniyet ve Güvenlik Hizmetlerine Yönelik Önlemler/Topluma Yönelik Önlemler/Eğitime Yönelik Önlemler** tartışıldığı 3 ayrı salonda her bir konu 3 oturum şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğünden; Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Dairesi Başkanlığı, Verimlilik ve Kalite Uygulamaları Dairesi, Hukuk ve Mevzuat Dairesi, İdari Hizmetler ve İletişim Yönetimi Dairesi, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Hasta ve Çalışan Hakları Dairesi, Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü Sağlık İletişimi Dairesi Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı Hukuk Müşavirliği ve İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya İl Sağlık Müdürlükleri çalışanları, şiddet olayının en fazla yaşandığı hastanelerin çalışanları ve şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının katılımı ile başarılı bir şekilde sonuçlandırılmıştır.



## 1.1. Genel Bilgiler

Sağlık Bakanlığı'nın 29.04.2009 tarihli mülga "Sağlık Kurum ve Kuruluşlarında Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanması ve Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ" ve 06.04.2011 tarihli ve 28277 sayılı "Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik" hükümleri gereğince; sağlık tesislerimizde çalışan hakları ve güvenliği konularında çalışmalar başlanmıştır. Çalışanların zarar görme risklerinin azaltılması, riskli alanlarda çalışanlara yönelik gerekli önlemlerin alınması, fiziksel şiddete maruz kalınma risklerinin azaltılması, kesici delici alet yaralanmasına yönelik risklerin azaltılması, kan ve vücut sıvılarıyla bulaşma risklerinin azaltılması ve sağlık tarama programının hazırlanması, takibi işlemleri yürütülmektedir.

Ayrıca, hastane ile ağız ve diş sağlığı merkezlerinde bir başhekim yardımcısının doğrudan takip edeceği "Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri" kurulması ve bağlı birimlerdeki çalışan hakları ve güvenliğine ilişkin iş ve işlemlerini yürütmek üzere il sağlık müdürlüklerinde de bir müdür yardımcısının doğrudan takibinde aynı birimler kurulması 2012/23 sayılı Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi ile birlikte talimatlandırılmıştı.

Bakanlık Makamının 07.11.2017 tarih ve 51275 sayılı Olur yazısı ile yürürlüğe giren Sağlık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Kadro Standartları ile Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönerge eki; Ek-III Birim Dağılım Cetveli dikkate alınarak İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı bünyesinde Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin kurulması ve işleyişin tamamlanması cihetiyle Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü 17.04.2018 tarihli ve 87307621-419-621 sayılı yazısı ile ilgili birimlerin kurulması talimatı verilmiştir. İl sağlık müdürlüklerinde oluşturulan hasta çalışan hakları ve güvenliği birimleri aracılığıyla, il genelinde Bakanlık politikaları çerçevesinde hasta hakları ile hasta ve çalışan güvenliğine yönelik çalışmalar yaparak, hasta ve çalışan memnuniyeti ile hastaların sosyal ihtiyaçlarına yönelik hizmetler yürütülecektir.



Bu kapsamda;

\*Çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin ihtiyacı doğrultusunda gerekli personelin istihdamını sağlamak üzere planlama yapmak, personel ihtiyacının giderilememesi halinde personel alım politikaları doğrultusunda talepte bulunarak ihtiyacın karşılanmasını sağlamak, sağlık tesislerinde çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin kurulmasını sağlamak,

\*Kamu sağlık tesislerinde çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarının takibini sağlamak, sağlık tesislerinde var olan ve yeni kurulacak çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin faaliyetlerini izlemek ve değerlendirmek,

\*Birimlerin uygulama alanlarına ilişkin sorunların çözümü ve birimlerin etkinliğinin artırılması amacıyla planlamalar yapmak,

\*Hastane çalışanlarının çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarına ilişkin eğitim faaliyetlerini izlemek/yürütmek,

\*Birimlerin kayıt ve istatistiklerini kontrol etmek,

\*Birimlerin faaliyetlerine ilişkin denetimleri yapmak ve raporlamak **il sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlığı hasta çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin görev ve sorumluluğudur.**



## 2. İŞLEYİŞ TALİMATLARI

### 2.1.Çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin (ÇHGB) çalışanların kolay ulaşabileceği, müstakil birimler olarak düzenlenmesi sağlanmalıdır.

- ◆ Birim tüm sağlık personelinin kolay ulaşılabilir olduğu bir alanda olmalıdır.
- ◆ Fiziki yeterliliği bulunan hastanelerde birim müstakil olmalıdır.
- ◆ Müstakil odası bulunmayan birimler, sağlık çalışanı ile yapacağı görüşmeleri öncelikle uygun görüşme odalarında yapmalı, bunun mümkün olmaması durumunda görüşme esnasında mahremiyete özen gösterilerek birim dışındaki hasta ve sağlık çalışanlarının görüşmeye şahit olmaması sağlanmalıdır.
- ◆ Şehir Hastaneleri ve büyük hastanelerde birim merkezi alanda kurulmalı, gerekiyorsa kulelerde/uzak yapılarda da irtibat bürosu planlanmalıdır. Planlama yapılırken; mevcut Beyaz Kod başvuruları, personel sayısı, yatak sayısı, acil servis ve poliklinik hasta sayısı ve hastanenin fiziki büyüklüğüne bakılarak karar verilmelidir.

### 2.2. Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesine uygun olarak gerekli teknik donanım oluşturulmalıdır.

- ◆ İnternet bağlantılı bilgisayar,
- ◆ Yazıcı ve tarayıcı,
- ◆ Dış hatta açık telefon,
- ◆ Uygun oturma alanı,
- ◆ Uygun görüşme odası sağlanmalıdır.





### **2.3. Hastane çalışan hakları ve güvenliği birim personeli Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi hükümlerine göre belirlenmelidir.**

- ◆ Birim; Başhekim/Başhekim Yardımcısı ve ÇHGB Birim Sorumlusu/birim çalışanı şeklinde hiyerarşik olarak yapılanmalıdır.
- ◆ Birimde tercihen sosyal hizmet uzmanı, psikolog veya halkla ilişkiler uzmanı hastane başhekim onayı ile birim sorumlusu olarak görevlendirilmelidir. Birim amiri, birim sorumlusu ve birim çalışanı olarak görevlendirilen personelin isim ve iletişim bilgilerinin il sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlıklarına gönderilmesi ve il sağlık müdürlükleri tarafından bilgilerin güncellenerek ve sağlık tesisi bazında konsolide edilerek Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Dairesine gönderilmesi sağlanmalıdır.
- ◆ Hastanenin büyüklüğüne, Beyaz Kod bildirim sayısı ve açılacak olan irtibat bürolarının sayısına göre uygun nitelikte ve sayıda personel görevlendirilmelidir.

### **2.4. İl sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlığı bünyesinde hasta çalışan hakları ve güvenliği birimleri kurulmalıdır.**

Birimin görevleri;

- ◆ Çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin ihtiyacı doğrultusunda gerekli personelin istihdamını sağlamak üzere planlama yapmak, personel ihtiyacının giderilememesi halinde personel alım politikaları doğrultusunda talepte bulunarak ihtiyacın karşılanmasını sağlamak, sağlık tesislerinde çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin kurulmasını sağlamak,
- ◆ Kamu sağlık tesislerinde çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarının takibini sağlamak, sağlık tesislerinde var olan ve yeni kurulacak çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin faaliyetlerini izlemek ve değerlendirmek,
- ◆ Birimlerin uygulama alanlarına ilişkin sorunların çözümü ve birimlerin etkinliğinin artırılması amacıyla planlamalar yapmak,



- ◆ Hastane çalışanlarının çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarına ilişkin eğitim faaliyetlerini izlemek/yürütmek,
- ◆ Birimlerin kayıt ve istatistiklerini kontrol etmek,
- ◆ Birimlerin faaliyetlerine ilişkin denetimleri yapmak ve raporlamak.

## **2.5. Çalışan hakları ve güvenliği birim sorumlusu ayrıca hasta hakları birim sorumlusu olarak görevlendirilmemelidir.**

- ◆ Sağlık tesislerimizde aynı çalışanın hasta hakları biriminde ve çalışan hakları ve güvenliği biriminde sorumlu olması; uygulama ve etik açıdan sorunlara sebebiyet verdiği/vereceğinden birimlerde farklı personellerin görevlendirilmesi sağlanmalıdır.

## **2.6. Çalışan hakları ve güvenliği birimi tarafından şiddet mağduru personelin psiko-sosyal destek isteyip istemediği kayıt altına alınmalı ve isteyen personel için uygun psikososyal destek müdahalesi oluşturulmalıdır.**

- ◆ Birimde sosyal hizmet uzmanı ve/veya psikolog görevli olması halinde şiddet mağduru sağlık çalışanının talebiyle psikososyal destek verilmelidir. Psikososyal müdahale ile sağlık tesisi ve il sağlık müdürlüğünün mağdur çalışanın yanında olduğunun gösterileceği, adli süreçte ücretsiz hukuki yardım verileceği, çalışanın yalnız ve tek başına bırakılmayacağı, kendini güvende hissedeceği süreç ifade edilmelidir.
- ◆ Psikososyal destek; şiddet mağduru personelin görev yaptığı sağlık tesisinin çalışan hakları ve güvenliği birimince, psikiyatri klinikleri/polikliniklerince, sağlık tesisi psikoloğu tarafından, tıbbi sosyal hizmet birimince bunların mümkün olmaması durumunda sağlık tesisi yönetimi ve il sağlık müdürlüğü koordinasyonunda süreç yönetilmelidir.
- ◆ *Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi Psikososyal Destek Talep Formu (Form 1)*



### **2.7. 7151 sayılı Sağlıkla İlgili Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanununun 21. Maddesi hükümleri gereğince 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununa Ek 12. Maddesine sağlık çalışanlarının ifadelerinin iş yerlerinde alınması ve adli süreci kapsayan fıkra eklenmiştir.**

- ◆ 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu gereğince şiddete uğrayan sağlık personelinin ifadelerinin sağlık tesisinde alınması amacıyla sağlık tesisi idaresince uygun oda planlanmalıdır. Belirlenen odada şüphelinin ifade vermesine dikkat edilmelidir.

### **2.8. Şiddete maruz kalan ve Beyaz Kod süreci başlatılan sağlık çalışanlarının iş göremezlik, istirahat, hastaneye yatış durumlarında mali hak kaybına uğramamasına özen gösterilmelidir.**

- ◆ Ek ödeme ve performans sisteminde yer alan ödül uygulaması şiddet mağduru sağlık çalışanının mali hak kaybına uğramaması için hastane idaresi inisiyatifiyle uygulanabilmelidir. Bu kapsamdaki personel için birimden sorumlu başhekim yardımcısı tarafından hastane yönetimine öneri ve tavsiyelerde bulunulur.

### **2.9. Birimler çalışanın hakları ve güvenliği boyutuyla da görev yapmalıdır.**

- ◆ Çalışan hakları ve güvenliği birimleri, çalışanların çalışan hakları ve güvenliğine yönelik talep ve şikâyetlerini kabul edecek, bu başvuruları değerlendirerek raporlayacak, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlayarak talep sahibine geri bildirimde bulunacaktır.
- ◆ Birim, çalışan hakları ve güvenliğine yönelik uygulamaları yakından takip edecek olup aylık olarak başhekimliğe rapor sunacaktır.
- ◆ *Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi Talep ve Öneri Formu (Form 2)*



## 2.10. Birden fazla kampüste hizmet veren (Semt Polikliniği, TRSM, ÇİM, AMATEM vb.) sağlık tesislerinde iş ve işlemlerin tesis edilmesi süreci belirlenmelidir.

- ◆ Bağlı Poliklinik/Ünite/Birimler belirlenmelidir.
- ◆ Bu alanda görev alacak irtibat kişisi (poliklinik sorumlusu, idari sorumlu vb.) belirlenmelidir.
- ◆ İrtibat kişisi olarak görevlendirilen personel, birim sorumlusu tarafından çalışan hakları ve güvenliği kapsamında bilgilendirilmelidir.
- ◆ İrtibat kişisi gizlilik ilkelerine riayet ederek en kısa sürede formları ÇHGB'ye ulaştırmalıdır. (Olay Tutanağı Formu, Hukuki Yardım Talep Formu, İhbar Formu, Kişisel Veri Paylaşım Onam Formu)

## 2.11. Çalışan hakları ve güvenliği birimleri sağlık tesisine başlayan personelin uyum programında aktif görev almalıdır.

- ◆ Sağlık tesislerinde göreve yeni başlayan (mecburi hizmet, açıktan atama, eş durumu, sağlık mazereti, tayin vb.) sağlık personelinin görev yapacağı il/ilçe ve sağlık tesisinde uyum sürecini kolaylaştırmak, çalışma motivasyonunu ve hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve kültürel farklardan kaynaklanan iletişim sorunlarının yaşanması önlenerek sağlık çalışanına yönelik şiddetin en aza indirilmesini sağlamak amacıyla hastane idaresi tarafından koordine edilen uyum programı sürecine aktif katılım sağlamalıdır. (Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü'nün Uyum Programı konulu yazısı)



## 2.12. KHGM motivasyon konulu yazısı başhekimlik ile birlikte çalışan hakları ve güvenliği birimi tarafından takip edilmelidir.

- ◆ Sağlık kuruluşlarında çalışanların iş-yaşam kalitesinin ve motivasyon düzeylerinin yüksek olması sağlık hizmeti sunumunda verimliliğin artırılması açısından önemlidir. Çalışanların memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesine yönelik çalışmalar tüm sağlık tesislerinde başlatılmış olup, hastane idaresi tarafından koordine edilen çalışan motivasyonu sürecinde çalışan hakları ve güvenliği birimleri aktif katılım sağlamalıdır.

## 2.13. Çalışan hakları ve güvenliğine yönelik eğitimler güncellenmeli ve düzenli olarak gerçekleştirilmelidir.

- ◆ Çalışan hakları ve güvenliği kapsamında **hekimlere** verilecek olan eğitimler, öncelikle çalışan hakları ve güvenliğinden sorumlu başhekim yardımcısı/birim sorumlusu tarafından verilmelidir.
- ◆ Beyaz Kod ve hukuki süreci kapsayan eğitimlerde il koordinatöründen (avukat) yardım alınmalıdır.
- ◆ Eğitim modülünün güncellenmesi ve il sağlık müdürlükleri aracılığıyla eğitimlerin koordine edilmesi sağlanmalıdır.
- ◆ Belirlenen farklı eğitim başlıklarına uygun eğitimci belirlenmelidir. İlgili (hukuk, eğitim, psikoloji, sosyal hizmet vb) alanda kurum içi ve kurum dışı eğitimcilerden yararlanılabilir.

## 2.14. Çalışan hakları ve güvenliği birimleri mobbing konusunda görev almalıdır.

- ◆ Tüm personele mobbing konusunda eğitim verilmelidir.
- ◆ Birim, mobbing konusunda danışma ve yönlendirme görevini yerine getirmelidir.



### 2.15. Çalışan hakları ve güvenliği birimleri, güvenlik kameralarının yerleştirilmesi ve görüntülerin muhafazası konularında görüş bildirmelidir.

- ◆ Şiddetin en fazla yaşandığı alanlar belirlenerek sesli ve/veya görüntülü güvenlik kamera kaydı alınmalıdır.
- ◆ Sesli ve görüntülü kayıt alındığı uygun alanlarda ilan edilmelidir.
- ◆ Görüntüler en az 2 ay süre ile saklanmalı, Beyaz Kod vakalarında derhal yedeği alınmalı ve yedekler en az 1 yıl süre ile saklanmalıdır.
- ◆ Güvenlik kameraları, hastaların muayene edilmeleri veya girişimsel işlemleri sırasında mahremiyetlerini ihlal etmeyecek şekilde konumlandırılmalıdır.
- ◆ Güvenlik kameraları çalışıp çalışmadığı ve yönünün doğru olup olmadığı konularında rutin olarak kontrol edilmelidir.

### 2.16. İl sağlık müdürlüğü ve hastane web sayfalarında çalışan hakları ve güvenliğine yönelik içeriklerin yer alması sağlanmalıdır.

- ◆ Hastane web sayfalarında çalışan hakları ve güvenliğine yönelik içerik hazırlanmalıdır.
- ◆ İçerik içerisinde mevzuat ve prosedür hakkında bilgi verilmelidir.
- ◆ Kişisel verilerin korunması ilkeleri kapsamına uyarak örnek mahkeme kararları konulabilir.
- ◆ Sık sorulan sorular kapsamında bilgi havuzu hazırlanarak yayınlanmalıdır.
- ◆ Örnek afiş, broşür ve uygulamalar yer almalıdır.

### 2.17. Duruşmaya katılacak olan mağdur çalışan ve şahitlik yapacak olan çalışan idari izinli sayılmalı ve mahkemeye ulaşım konusunda idare tarafından kolaylık sağlanmalıdır.

- ◆ Duruşmaya mağdur ve tanık olarak çağrılan sağlık çalışanları çalışan hakları ve güvenliğinden sorumlu idari amire bilgi vererek idari izinli sayılmalıdır.
- ◆ Duruşmaya gidecek olan sağlık çalışanları mümkün olması halinde hastane aracı ile gönderilebilir.



## 2.18. Sürekli işçi kadrolarında çalışan personelin eğitimlerinin güncellenerek verilmesi sağlanmalıdır.

- ◆ Sürekli işçi kadrolarına geçiş yapan personelin tamamının çalışan hakları ve güvenliği Beyaz Kod eğitimi alması sağlanmalıdır.
  - ◇ Mevzuat eğitimi (5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun, Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik, Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi vb.) verilmelidir.
  - ◇ İletişim, çatışma yönetimi, mobbing eğitimleri verilmelidir.

## 2.19. Kök-neden analizi yapılarak şiddet nedenleri yerinde değerlendirilmeli ve düzeltici önleyici faaliyetler başlatılmalıdır.

- ◆ Şiddet olayının Beyaz Kod sistemine girişi yapılırken şiddet nedeni doğru belirlenmeli, buna göre girişi sağlanmalıdır.
- ◆ Çalışan hakları ve güvenliği birimi her Beyaz Kod vakasını değerlendirmeli ve nedeni konusunda çalışma yapmalıdır. Şiddetin nedeni saptanarak bertaraf edilmesi yönünde hastane yönetimine rapor sunulmalıdır.
- ◆ Şiddete neden olan durumlar belirlenerek, çalışan eğitimlerinde nedene yönelik eğitimler verilmelidir.

## 2.20. Son bir yıl içerisinde birden fazla şiddete maruz kalan sağlık çalışanları tespit edilmeli, gerekli tedbirler alınmalıdır.

- ◆ Son bir yıl içerisinde birden fazla şiddete uğrayan çalışanlar tespit edilmelidir.
- ◆ Beyaz Kod şiddet bildirimleri incelenmeli ve olayların kök nedeni ortaya konmalıdır.
- ◆ Şiddet olayının nedenleri personelden kaynaklanan ve personelden kaynaklanmayan olarak tasnif edilmelidir. Personelin tutum ve davranışlarından kaynaklanan bildirimler için personele yönelik eğitim ve talimatlar belirlenmelidir. Personelden kaynaklanmayan bildirimler için kuruma özgü tedbirler (Güvenlik önlemi, personel eksikliğinin giderilmesi, teknik ve teknolojik altyapının iyileştirilmesi vb.) alınmalıdır.



**2.21. Beyaz Kod sürecinde adli merciler tarafından mağdur personele yapılan tüm tebligatların sağlık tesisi çalışan hakları ve güvenliği birimince il koordinatörlüğüne iletilmesi konusunda bilgilendirme yapılması sağlanmalıdır.**

- ◆ Şiddete uğrayan personele yapılan adli tebligatların il koordinatörlüğüne bildirilmesi konusunda bilgilendirme yapılmalıdır.
- ◆ Bilgilendirme yapıldığına dair tebliğ-tebellüğ belgesi hazırlanmalı ve imza altına alınmalıdır.
- ◆ Birime ulaşan tebligatlar en kısa sürede Beyaz Kod il koordinatörlüğüne iletilmelidir.
- ◆ *Tebliğ Tebellüğ Belgesi (Form 3)*

**2.22. Bilgisayar klavyelerinde kısa yol kodu, hastanede GPS yazılımları ve mobil uygulamalarla, gizli panik butonları, 1111 nolu telefon hattı vb. uygulamaların geliştirilerek şiddet olaylarına acil müdahalenin kolaylaştırılması sağlanmalıdır.**

- ◆ Şiddet olayının en fazla yaşandığı alanlar tespit edilmelidir.
- ◆ Personelin korunmasını teminen ilgili birime özgü kolay, güvenilir ve ulaşılabilir olan bildirim yöntemi belirlenmelidir. (HBYS, telsiz, klavye kısa yolu, mobil uygulamalar ve gizli panik butonları)

**2.23. Şiddet gören personel ya da yakını hastane idaresince ziyaret edilmelidir.**

- ◆ Şiddet gören sağlık çalışanını ziyaret edecek olan hastane yöneticileri önceden belirlenmelidir.
- ◆ Çalışan motivasyonun bozulmaması ve kurumsal destek adına şiddete maruz kalan çalışan ziyaret edilmelidir.
- ◆ Gerekli olması halinde personelin yakınları ziyaret edilerek süreç hakkında bilgilendirilmelidir.





#### **2.24. Şiddetin en fazla yaşandığı alanlar göz önünde bulundurularak özel güvenlik görevlisi çalışma alanı planlaması yapılmalıdır.**

- ◆ Şiddetin en fazla yaşandığı alanlar-birimler tespit edilmelidir.
- ◆ Şiddet olayının en fazla yaşandığı saat dilimleri tespit edilmelidir.
- ◆ Şiddet olaylarının en fazla yaşandığı birimler ve saatlere göre güvenlik görevlisi vardiyaları düzenlenmeli ve görevlendirilmeler buna göre yapılmalıdır.

#### **2.25. Acil servislerde hasta ve hasta yakınlarına acil halde kapsamında bilgi verilmesi usul ve esasları belirlenmelidir.**

- ◆ Acil servislerde hasta hakkındaki tıbbi bilgilendirmeler ilgili hekim tarafından yapılmalıdır.
- ◆ Bilgi verirken uygun bir alan oluşturulmalı ve bilgilendirmeler bu alanlarda yapılmalıdır.
- ◆ Toplumsal olaylarda ve kriz durumlarında bilgilendirme için uygun personel belirlenmelidir.

#### **2.26. Hastanelerde bulunan IP TV/bilgilendirme ekranları için şiddeti önlemeye yönelik içerik üretilmeli ve kullanılmalıdır.**

- ◆ Hastanelerce şiddeti önlemeye yönelik içerik oluşturulmalıdır. (afiş, broşür, kişisel verilerden arındırılmış örnek mahkeme kararı vb.)
- ◆ İçerikler il sağlık müdürlüklerince değerlendirilmeli ve onaylanmalıdır.
- ◆ Onaylanan içerikler ilgili alanlar belirlenerek bilgi ekranlarında yayınlanmalıdır.



### 2.27. İl sağlık müdürlüklerince çalışan hakları ve güvenliği eğitimlerinin koordine edilmesi sağlanmalıdır.

- ◆ Bakanlık tarafından belirlenen eğitim başlıklarında sağlık müdürlüklerince eğitim içeriği geliştirilmelidir.
- ◆ Belirlenen eğitim başlıklarına uygun eğitimci belirlenmelidir. İlgili (hukuk, eğitim, psikoloji, sosyal hizmet vb.) alanda kurum içi ve kurum dışı eğitimcilerden yararlanılabilir.

### 2.28. Şiddetin önlenmesine yönelik örnek uygulamaların yaygınlaştırılması sağlanmalıdır.

- ◆ Şiddetin önlenmesine katkı verebilecek örnek uygulamalar kamu hastaneleri hizmetleri başkanlıklarına bildirilmelidir.
- ◆ Örnek uygulamalar kamu hastaneleri hizmetleri başkanlıkları tarafından ilde bulunan diğer sağlık tesislerine bildirilmelidir.
- ◆ Örnek uygulamalar aynı zamanda Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Dairesine bildirilmelidir.

### 2.29. Şiddete ramak kala süreci ile ilgili önleyici ve iyileştirici düzenlemeler yapılmalıdır.

- ◆ Sağlık tesislerinde şiddetin önlenmesi amacıyla Beyaz Kod dışında bir numarayı arayarak güvenlik/ idari anlamda önlem alınabilmelidir. Örnek uygulama (güvenlik destek hattı 5555)
- ◆ Güvenlik destek hattının aranması durumunda güvenlik görevlileri önlem amaçlı olay yerine intikal etmelidir.
- ◆ Alınan önlem başarılı olamayıp yine de şiddet olayı gerçekleşmişse **derhal Beyaz Kod süreci başlatılmalıdır.**



**2.30. Hasta hakları birimleri tarafından alınan şikayet/ talep/öneri başvuruları kök neden açısından analiz edilmeli, sağlık çalışanına şiddete dönüşmemesi için değerlendirilmeye tabi tutulmalıdır.**

- ◆ Sağlık tesisi bünyesindeki hasta hakları ve çalışan hakları güvenliği birimleri **şiddete neden olan** hasta başvurularını belirlemelidir.
- ◆ Şiddete neden olduğu belirlenen hasta başvuruları hakkında düzeltici önleyici faaliyet belirlenmelidir.
- ◆ Düzeltici önleyici faaliyetler aylık raporlar kapsamında hastane yönetimine bildirilmelidir.

**2.31. Çalışan hakları ve güvenliği birim sorumluları Sağlıkta Kalite Standartları ve Verimlilik kapsamında öz değerlendirme ekibinde yer almalıdır.**

- ◆ Birim sorumlusu, çalışan hakları ve güvenliğinin etkinliğinin artırılması kapsamında öz değerlendirme ekibi içerisinde aktif rol almalıdır.
- ◆ Öz değerlendirme uygulamalarında çalışan hakları kapsamında eksiklik görülen alanlarda düzeltici önleyici faaliyet başlatılmalıdır.

**2.32. İl sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlığı hasta çalışan hakları ve güvenliği birimlerinde Dinamik Veri Giriş Platformu iş ve işlemlerin takibi yapılmalıdır.**

- ◆ Dinamik Veri Giriş Platformuna; eğitim istatistikleri(Ek-1 Formu), toplam polis sayısı, toplam özel güvenlik görevlisi sayısı, acil servis kamera sayısı, toplam kamera sayısı verilerinin 6 aylık dönemler (Ocak-Haziran/ Temmuz Aralık) halinde girilmesi gerekmektedir.
- ◆ Dinamik Veri Giriş Platformuna çalışanlara yönelik uyum programı ve çalışan motivasyonu istatistiklerinin(Ek-4 Formu) yılda 4 kez (Nisan, Temmuz, Ekim, Ocak) girilmesi gerekmektedir.



### 2.33. Hizmetten çekilme sürecinde il sağlık müdürlükleri koordinasyonu sağlamalıdır.

- ◆ Sağlık çalışanları, sağlık hizmeti sunumu esnasında şiddete uğraması halinde, acil verilmesi gereken hizmetler hariç olmak üzere hizmetten çekilme talebinde bulunabilir.
- ◆ Hizmetten çekilme talebi, kurum tarafından belirlenen yöneticiye sözlü veya yazılı olarak bildirilir.
- ◆ Bildirim üzerine yetkili yönetici, olayı derhal değerlendirerek hizmetten çekilme talebinin uygun olup olmadığı hakkında gecikmeksizin karar verir.
- ◆ Yetkili yönetici, hizmetten çekilme talebini uygun bulduğu takdirde hastanın sağlık hizmeti almasına ve tedavisinin devamına yönelik tedbirleri güvenlik tedbirleriyle birlikte alır.
- ◆ Yetkili yönetici; hastanın sağlık hizmetini devam ettirecek yeni sağlık çalışanını belirleyecek, kurum içerisinde bunun mümkün olmaması halinde hastanın hizmet alabileceği başka bir sağlık kurumu sevkini ve hizmet alımını sağlayacaktır. Bu süreç sırasında hastanın tedavisinin aksatılmasına itina gösterilir.
- ◆ Tüm süreçlerde il sağlık müdürlükleri koordinasyon görevini yerine getirmelidir.



## 3. ÇALIŞAN HAKLARI VE GÜVENLİĞİ PROSEDÜRÜ

### 3.1. Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin Kurulması

İl sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlığı hasta çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin kurulması gerekmektedir.

Sayı : 87307621/419/E.621  
Konu : Kamu Hastaneleri Başkanlıklarında  
Birimlerin Kurulması

17.04.2018

#### DAĞITIM YERLERİNE

İlgi: Sağlık Bakanlığı Taşra Teşkilatı Kadro Standartları ile Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Yönerge

Bilindiği üzere 25.08.2017 tarihli ve 30165 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 694 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname değişikliği yapılarak; Bakanlık ve bağlı kuruluşlarının teşkilatı yeniden düzenlenmiş olup Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü mezkûr kanun ile kurulmuş olup, Kamuya sağlık hizmeti verme sorumluluğu içinde, sağlık hizmetini insan odaklı, hasta ve çalışan memnuniyetini esas alan profesyonel yönetim anlayışıyla sunmak, verimliliği ve hizmet kalitesini sürekli geliştirmek ve iyi uygulama örneklerini yaygınlaştırmak misyonuyla hizmet sunmaktadır.

Sağlık kuruluşlarında her türlü koruyucu, teşhis, tedavi ve rehabilite edici sağlık hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak, faaliyetleri izlemek ve değerlendirmek, iyi uygulama örneklerini yaygınlaştırmak, performans değerlendirmesi yapmak ve değerlendirme sistematiği için her türlü alt yapıyı kurmak, sağlık kuruluşlarında hasta haklarına, hasta ve çalışanların sağlığına ve güvenliğine yönelik iyileştirme çalışmalarının yapılması anılan Kanunla hüküm altına alınmıştır.

Söz konusu yapılandırılma ile kamu sağlık tesislerinde; mülgâ Kamu Hastaneleri Kurumu Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte olan tıbbi sosyal hizmet, hasta, çalışan hakları ve güvenliği uygulamaları hali hazırda Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Hasta, Çalışan Hakları ve Güvenliği Daire Başkanlığı tarafından yürütülmeye devam etmektedir.

Bakanlık Makamının 07.11.2017 tarih ve 51275 sayılı Olur yazısı ile yürürlüğe giren ilgede kayıtlı Yönergede; İl Sağlık Müdürlüklerince il genelinde Bakanlık politikaları çerçevesinde hasta hakları ile hasta ve çalışan güvenliğine yönelik çalışmalar yapmak, hasta ve çalışan memnuniyeti ile hastaların sosyal ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin yürütülmesi öncelikli amaçlar arasında yer almaktadır. Bahse konu Yönetmeliğin Ek-III Birim Dağılım Cetveli dikkate alınarak İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Hastaneleri Başkanlığı bünyesinde Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin kurulması gerekmektedir.

Bahse konu birim, İl Sağlık Müdürlüklerine bağlı kamu hastanelerindeki Çalışan Hakları ve Güvenliği, Hasta Hakları, Tıbbi Sosyal Hizmet Birimlerinin koordinasyonunu sağlayacak ve Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Hasta Çalışan Hakları ve Güvenliği Daire Başkanlığına karşı sorumlu olacak birimdir. Hasta Hakları, Çalışan Hakları ve Güvenliği, Tıbbi Sosyal Hizmet mevzuatı incelendiğinde birim sorumlularının sosyal hizmet uzmanı olması ve öncelikle alanında deneyimli olanların göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir.



Hasta Hakları, Çalışan Hakları Güvenliği ve Tıbbi Sosyal Hizmet Birim Sorumlusu;

- Kamu sağlık tesislerinde tıbbi sosyal hizmet, hasta hakları ve çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarının takibini sağlama, sağlık tesislerinde var olan ve yeni kurulacak Tıbbi Sosyal Hizmet Birimleri, Hasta Hakları Birimleri ve Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin faaliyetlerini izleme ve değerlendirme,
- Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi, Hasta Hakları Birimi ve Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin ihtiyacı doğrultusunda gerekli personelin istihdamını sağlamak üzere planlama yapma, personel ihtiyacının giderilememesi halinde personel alım politikaları doğrultusunda talepte bulunarak ihtiyacın karşılanmasını sağlama, sağlık tesislerinde Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi, Hasta Hakları Birimi ve Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimlerinin kurulmasını sağlama,
- Birimlerin uygulama alanlarına ilişkin sorunların çözümü ve birimlerin etkinliğinin artırılması amacıyla planlamalar yapma,
- Birimlerdeki personelin, hastane yöneticilerinin ve çalışanlarının tıbbi sosyal hizmet, hasta hakları ve çalışan hakları ve güvenliği uygulamalarına ilişkin eğitim faaliyetlerini izleme/yürütme,
- Birimlerin kayıt ve istatistiklerini kontrol etme,
- Birimlerin faaliyetlerine ilişkin denetimleri yapma ve raporlama ve Genel Müdürlüğümüz tarafından bildirilen diğer görevleri yerine getirmekle sorumludur.

Görevlendirilen Hasta Hakları, Çalışan Hakları ve Güvenliği ve Tıbbi Sosyal Hizmet Birim Sorumlularının isim ve iletişim bilgilerinin 25/04/2018 tarihine kadar [nur.cesur@saglik.gov.tr](mailto:nur.cesur@saglik.gov.tr) elektronik posta adresine ve resmi yazı ile Genel Müdürlüğümüze bildirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Murat ALPER  
Bakan a.  
Genel Müdür

DAĞITIM:  
Gereği:  
81 İl Valiliği (İl Sağlık Müdürlüğü)

Bilgi:  
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü



### 3.2. Uyum Programı

Sağlık çalışanına yönelik şiddetin en aza indirilmesinin sağlamak amacıyla uyum programına bağlı prosedür geliştirilmiştir.

Sayı :87307621/622.99-E.99-1903  
Konu : Uyum Programı Hk

09.12.2016

.....İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİNE  
(Genel Sekreterlik)

Genel Sekreterliğinize bağlı sağlık tesislerinde göreve yeni başlayan (mecburi hizmet, açtıkant atama, eş durumu, sağlık mazereti, tayin vb.) hekimlerin ve diğer sağlık personelinin görev yapacağı il/ilçe ve sağlık tesisinde uyum sürecini kolaylaştırmak, çalışma motivasyonunu ve hizmet sunumunun kalitesini artırmak ve kültürel farklardan kaynaklanan iletişim sorunlarının yaşanmasının önlenerek sağlık çalışanına yönelik şiddetin en aza indirilmesini sağlamak amacıyla aşağıdaki prosedürlerin uygulanması gerekmektedir. Bu çerçevede Genel Sekreterliklerce;

- 1) Göreve yeni başlayan personele ilk 15 gün içerisinde bölgeyi ve sağlık tesisini fiziksel ve kültürel olarak tanıttacak uyum programlarının hazırlanması, (Bölgenin sosyo-kültürel yapısı, halkın sosyo-ekonomik durumu, kültürel yapısı, beslenme kültürü, dili, dini ve ırkının tanıtılması)
- 2) Eğitim programının uygulanması için İdari Hizmetler Başkanı tarafından koordinasyonun sağlanması
- 3) Göreve başlayan personele çalıştığı bölgede barınma, ulaşım, iletişim sorunlarının yaşanmaması için kolaylık sağlanması,
- 4) Uyum programı kapsamında göreve başlayan personele, yarım gün teorik tanıtımın yanı sıra yarım gün görev yaptığı il/ ilçede bulunan resmi kurumların tanıtılması (Valilik, Belediye, Kaymakamlık vb.) ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması (postane, bankalar vb.) amacıyla araç ayarlanarak ziyaret programlarının planlanması,
- 5) Genel Sekreterliklerce hazırlanan uyum programının göreve yeni başlayan personel üzerindeki olumlu etkisinin değerlendirilebilmesi için söz konusu eğitimden 1 ay sonra ekte gönderilen örnek anket kapsamında değerlendirme yapılması,
- 6) Uyum programı kapsamında çalışanlarla 3 aylık periyodik aralıklarla değerlendirme toplantıları yapılması,
- 7) Anket ve değerlendirme sonuçlarının Genel Sekreterliklerce analiz edilerek çözüm önerilerinin raporlanarak hazırlanması hususunda,  
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Alper CİHAN  
Kurum Başkanı

Ek: Anket (1 Sayfa)

DAĞITIM:  
-89 Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



## Sosyal İhtiyaç Analiz Ölçeği

| Yaş Grubu  | 25-35            | 36-45        | 46-55                     | 56+         |                     |
|--|------------------|--------------|---------------------------|-------------|---------------------|
| Cinsiyet   | Kadın            |              | Erkek                     |             |                     |
| Medeni Durum   | Evlü             |              | Bekar                     |             |                     |
| Unvan  | Hekim            |              | Yardımcı Sağlık Personeli |             |                     |
| Mesleki Deneyim  | Yok              | 1-7 Yıl      | 8-14 Yıl                  | 15-21 Yıl   | 22+ Yıl             |
|  | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım                | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
| Çalıştığım bölgede konaklayacak hane/lojman vb bulamıyorum                                 |                  |              |                           |             |                     |
| Barındığım alan ile çalıştığım merkez arasında ulaşım sorunu yaşıyorum                     |                  |              |                           |             |                     |
| Çalıştığım ve/veya barındığım bölgede kendimi güvende hissetmiyorum                        |                  |              |                           |             |                     |
| Aileme erişim ve ailemle iletişim konusunda yardıma ihtiyacım var                          |                  |              |                           |             |                     |
| Bulduğumuz yerde sosyal imkanlarımı karşılayacak merkezler mevcut değil                    |                  |              |                           |             |                     |
| Meslek hayatımın tamamını bu bölgede ve bu sağlık kurumunda idame ettirmek istiyorum       |                  |              |                           |             |                     |
| Meslektaşlarıma bu bölgeyi ve bu sağlık kurumunu tavsiye ediyorum                          |                  |              |                           |             |                     |
| Bağlı bulunduğum idari birim sorunlarıma çözüm önerileri bularak işimi kolaylaştırmaktadır |                  |              |                           |             |                     |
| Görüş ve önerilerim dikkate alınmaktadır.  |                  |              |                           |             |                     |
| Görüş ve önerileriniz  |                  |              |                           |             |                     |





### 3.3. Çalışan Motivasyonu

Sağlık tesislerinde çalışanların motivasyon düzeylerinin yükseltilmesine yönelik süreç belirlenmiştir.

Sayı :87307621/419/E.1761  
Konu :Çalışan Motivasyonu

27.12.2017

#### DAĞITIM YERLERİNE

Bakanlığımızca, Stratejik Planında yer alan evrensellik, hakkaniyet, katılımcılık, dayanışma, sağlıkta inovasyon, kalite ve verimlilik, sürdürülebilirlik, şeffaflık temel ilke ve değerleri doğrultusunda; sağlık çalışanlarımızın yüksek motivasyonla hizmet sunumunu sağlamak en önemli gayelerimizden biridir.

Sağlık tesislerimizde 7/24 özveriyle sağlık hizmeti sunan çalışanlarımızın motivasyonlarını etkileyen faktörlerden biri de iş yerlerindeki sosyal hayattır. Sağlık kuruluşlarında çalışanların iş-yaşam kalitesinin ve motivasyon düzeylerinin yüksek olması sağlık hizmeti sunumunda verimliliğin artırılması açısından önem arz etmektedir. Bu zamanın kaliteli ve çalışanlar tarafından istekli bir şekilde geçirilmesi, çalışma sonucu ortaya çıkan hizmetin kalitesini de önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu minvalde, Bakanlığımıza bağlı sağlık tesislerinde, çalışanların motivasyon düzeylerinin yükseltilmesine yönelik;

- Doğum günlerinde kutlama mesajları, göreve yeni başlayan çalışana kurumsal hoş geldin mesajı ile görevden ayrılan personele katkılarından dolayı teşekkür mesajlarının kişilerin cep telefonu numaralarına SMS yolu ile gönderilmesi,
- 25 yılını dolduran personele hizmetlerinden dolayı teşekkür belgesi verilmesi,
- Emekli olan personele üst yönetim tarafından teşekkür belgesi verilmesi,
- Ağır hastalık ve vefat durumlarında başhekimlikçe aranması veya ziyaret yapılması,
- Çalışanların önerilerinin alınabileceği web/ iletişim adresleri oluşturulması,
- Personele kantin hizmetinde elverdiği ölçüde indirim sağlanması,
- Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsenmesini sağlamak için organizasyonlar yapılması,
- Çalışanların eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması,
- Personelin iletişim ve yönetsel yetkinliklerinin artırılmasına yönelik eğitimlerin düzenlenmesi,
- Asistanların, kendi branşlarında düzenlenen "kış okulu" türü eğitim toplantılarına katılımının teşvik edilmesi,
- Asistan eğitiminde çeşitli nedenlerle eksikliği olan kısımların rotasyonlarla tamamlanmasının sağlanması,
- Personelin görev tanımına ve niteliklerine (sertifika, mezuniyet, deneyim) uygun yerlerde hizmet vermesinin sağlanması,
- Çalışma listelerinin adaletli ve verimli olması yönünden belli aralıklarla incelenmesi,



- Asistan odaları, hemşire odaları, uzman doktor odaları ve diğer idari odaların donanımlı ve konforlu olmasının sağlanması,
  - Engelli personelin engeline uygun işlerde çalıştırılması,
  - Beyaz Kod verildiğinde üst yöneticinin adli sürece dahil olması,
  - Sosyal alanların (kafeterya, okuma salonu, kütüphane, mescit vb.) oluşturulmasının sağlanması,
  - Üst yönetim tarafından (Başhekim ve başhekim yardımcısı, müdür ve müdür yardımcısı düzeyinde olmak üzere) birim sorumlularının da bulunduğu;
    - \* Klinik eğitim ve idari sorumluları,
    - \* Eğitim sorumluları, eğitim görevlileri, başasistanlar,
    - \* Asistanlar,
    - \* Değişik birimlerde çalışan pratisyen hekimler,
    - \* Hekim (tıp fakültelerinde ise ayrıca asistan hekimler)
    - \* Diş hekimleri,
    - \* Eczacılar,
    - \* Cerrahi ve dahili klinik servis sorumlu hemşireleri,
    - \* Ameliyathane sorumlu hemşireleri,
    - \* Laboratuvar sağlık teknisyenleri (biyokimya, kan merkezi, radyoloji, mikrobiyoloji ve patoloji v.d.)
    - \* Diyetisyen ve /veya mutfak personeli,
    - \* Maaş/döner sermaye personeli,
    - \* Satın alma personeli,
    - \* Hasta kabul personeli,
    - \* Hasta kayıt ve bilgi işlem personeli,
    - \* Hastabakıcı personeli dahil, ilgili gruplarda ayrı ayrı olmak üzere yılda iki kez değerlendirme toplantılarının yapılması ve kayıt altına alınması çalışmalarının tüm sağlık tesislerinde ivedilikle başlatılması, iş ve işlemlerin takibinin İl Sağlık Müdürlüğü tarafından yapılması hususunda;
- Bilgilerinizi ve gereğini önemle rica ederim.

Doç. Dr. Furkan Erol KARABEKMEZ  
Bakan a.  
Genel Müdür

DAĞITIM:  
81 İl Valiliği (İl Sağlık Müdürlüğü)



### 3.4. Çalışan Motivasyonu Verileri

Çalışan motivasyonuna yönelik verilerin “Dinamik Veri Giriş Platformu” üzerinden yapılması gerekmektedir.

Sayı : 87307621/ 419/E.1975  
Konu : Çalışan Motivasyonu

21.11.2018

#### DAĞITIM YERLERİNE

İlgi: 27.12.2017 tarihli ve E.1761 sayılı Çalışan Motivasyonu konulu yazımız.

İlgi yazı ile, sağlık hizmeti sunumunda verimliliğin artırılması için sağlık kuruluşlarında çalışanların iş-yaşam kalitesinin ve motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması amacıyla Çalışan Motivasyonuna yönelik tedbirler alınması talimatı verilmiş idi.

Bu kapsamda; çalışan motivasyonuna yönelik alınan tedbirlerin takibi ve konu hakkında iyileştirme yapılabilmesi amacıyla İl Sağlık Müdürlükleri koordinasyonunda yapılan çalışmalara ilişkin veri girişlerinin Dinamik Veri Giriş Platformu üzerinden yapılması gerekmektedir.

Bu minvalde, Dinamik Veri Giriş Platformunda yer alan Ek-4 “Uyum Programı” istatistik içeriğine entegre edilen “Çalışan Motivasyonu” faaliyet verilerinin;

1- İl Sağlık Müdürlüklerinde görevli ve ekli listede belirtilen yetkili kişi tarafından,

2- <http://uygulama.tkhk.gov.tr> adresinden,

3- 2019 yılı ocak ayından itibaren üçer aylık periyotlarla;

A. (Ocak-Şubat-Mart) **Nisan**.

B. (Nisan-Mayıs-Haziran) **Temmuz**.

C. (Temmuz-Ağustos-Eylül) **Ekim**.

D. (Ekim-Kasım-Aralık) **Ocak** aylarının 15'ine kadar (yılıda dört kez olmak üzere),

4- “@sağlik.gov.tr” uzantılı e-posta adresi ve e-posta şifresiyle

Giriş yaparak Dinamik Veri Giriş Platformu üzerinden veri girişlerinin yapılması hususlarında;

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahmi KILIÇ  
Bakan a.  
Genel Müdür

Ek: Tablo (2 adet)

DAĞITIM:

Gereği:

81 İl Valiliği (İl Sağlık Müdürlüğü)



| Çalışan Motivasyonu   | Uygulandı | Uygulanmadı | Uygulanmama Gerekçisi |
|---|-----------|-------------|-----------------------|
| Doğum günlerinde kutlama mesajları, göreve yeni başlayan çalışana kurumsal hoş geldin mesajı ile görevden ayrılan personele katkılarından dolayı teşekkür mesajlarının kişilerin cep telefonu numaralarına SMS yolu ile gönderilmesi,       |           |             |                       |
| 25 yılını dolduran personele hizmetlerinden dolayı teşekkür belgesi verilmesi,  |           |             |                       |
| Emekli olan personele üst yönetim tarafından teşekkür belgesi verilmesi,  |           |             |                       |
| Ağır hastalık ve vefat durumlarında başhekimlikçe aranması veya ziyaret yapılması,  |           |             |                       |
| Çalışanların önerilerinin alınabileceği web/ iletişim adresleri oluşturulması,  |           |             |                       |
| Personele kantin hizmetinde el verdiği ölçüde indirim sağlanması,   |           |             |                       |
| Kurum kültürünü geliştirmek ve benimsenmesini sağlamak için organizasyonlar yapılması,  |           |             |                       |
| Çalışanların eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması,  |           |             |                       |
| Personelin iletişim ve yönetsel yetkinliklerinin artırılmasına yönelik eğitimlerin düzenlenmesi,  |           |             |                       |
| Asistanların, kendi branşlarında düzenlenen "kış okulu" türü eğitim toplantılarına katılımının teşvik edilmesi,   |           |             |                       |
| Asistan eğitiminde çeşitli nedenlerle eksikliği olan kısımların rotasyonlarla tamamlanmasının sağlanması,   |           |             |                       |
| Personelin görev tanımına ve niteliklerine (sertifika, mezuniyet, deneyim) uygun yerlerde hizmet vermesinin sağlanması,   |           |             |                       |
| Asistan odaları, hemşire odaları, uzman doktor odaları ve diğer idari odaların donanımlı ve konforlu olmasının sağlanması,  |           |             |                       |
| Engelli personelin engeline uygun işlerde çalıştırılması,   |           |             |                       |
| Beyaz Kod verildiğinde üst yöneticinin adli sürece dahil olması,  |           |             |                       |
| Sosyal alanların (kafeterya, okuma salonu, kütüphane, mescit vb.) oluşturulmasının sağlanması,  |           |             |                       |
| Üst yönetim tarafından (Başhekim ve başhekim yardımcısı, müdür ve müdür yardımcısı düzeyinde olmak üzere) birim sorumlularının da bulunduğu; tüm sağlık çalışanlarına ayrı ayrı olmak üzere yılda iki kez değerlendirme toplantıları tarihi |           |             |                       |

İl Sağlık Müdürlüklerince "Çalışan Motivasyonunu Artırmaya Yönelik Ek Görüş ve Öneriler"



### 3.5. Hastane Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi

Çalışanların gereksinim ve beklentileri de göz önünde bulundurularak Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan rehber verimlilik ve kalite alanında kılavuz niteliği taşımaktadır. Çalışan memnuniyetini misyon edinen Genel Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan ve 2018 yılında güncellenen bahse konu rehberde yer alan çalışan hakları ve güvenliği alanına yol gösterecek sorular aşağıda çıkarılmıştır.

- ◆ Radyoloji alanlarının işleyişine yönelik düzenlemeler yapılmış mı? (Sıra20)
- ◆ Acil serviste uygun otopark alanları belirlenmiş mi?(Sıra27)
- ◆ İkinci ve üçüncü seviye acil serviste triyaj etkin olarak yapılıyor mu?(Sıra31)
- ◆ Acil serviste güvenlik hizmeti veriliyor mu?(Sıra40)
- ◆ Sağlık tesisindeki hizmet birimleri ile periyodik değerlendirme toplantıları yapılıyor mu?(Sıra72)
- ◆ Çalışanların motivasyon düzeyini, memnuniyet oranını ve kurumsal aidiyetini artırıcı faaliyetler düzenleniyor mu?(Sıra75)
- ◆ İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili düzenleme ve çalışmalar yapılıyor mu?(Sıra80)
- ◆ Sağlık tesisinde güvenliği sağlamak amacıyla kamera takip sistemi kurulmuş mu?(Sıra81)
- ◆ Sağlık tesisinin web sitesinde verilen hizmetler hakkında bilgi veriliyor mu?(Sıra85)
- ◆ Fazla mesai, nöbet ücreti vb. işlemlere esas çalışma listelerinin takibi yapılıyor mu?(Sıra103)



### 3.6. Sağlıkta Kalite Standartları

Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Sağlıkta Kalite Standartları ile; çalışan güvenliği ve memnuniyeti göz önünde bulundurularak nihayetinde çalışanların sağlıklı bir çalışma yaşamı içinde olmalarını sağlayacak standartlar getirilmiştir. Bu kapsamda sağlık tesislerimizde çalışan hakları ve güvenliği birimlerinin de yakından takip etmesi gereken standartlar özet halinde çıkarılmış olup, detaylı bilgilendirme için ilgili Genel Müdürlük tarafından yayınlanan setlerin takip edilmesi gerekmektedir.

Ayrıca çalışan hakları ve güvenliği konu başlıklarında; düzeltici-önleyici faaliyetlerin planlanması, öngörülen çalışma ve planlamaların hastane yönetimine ve kalite yönetim direktörlüğüne iletilmesinde çalışan hakları ve güvenliği birim amiri/sorumlusu ve çalışanları doğrudan sorumluluk/görev sahibi olmalıdır. Hastane yönetimi ve kalite yönetim direktörlüğünün de uygun görüşü ile öz değerlendirme ekibine çalışan hakları ve güvenliği birim sorumlusu dahil edilebilir.

Sağlıkta kalite standartları içerisinde tespit edilen çalışan hakları ve güvenliği kapsamındaki konu başlıkları çalışan hakları ve güvenliği birimlerine yol gösterici olması açısından özetlenmiştir.

- ◆ Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Komitesi bulunmalıdır.(KKY07)
- ◆ Risk yönetimi kapsamında riskler belirlenmeli ve analiz edilmelidir.(KRY03)
- ◆ Güvenlik Raporlama Sistemi kurulmalıdır.(KGR01)
- ◆ Beyaz Kod yönetimine yönelik düzenleme yapılmalıdır. (KAD10)
- ◆ Çalışanların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden unsurlara yönelik düzenleme bulunmalıdır. (HŞÇ 06)
- ◆ Çalışanların sağlık taramaları yapılmalıdır.(HŞÇ07)
- ◆ Çalışanlar tarafından kişisel koruyucu ekipman kullanılmalıdır. (HŞÇ08)



- ◆ Çalışma ortamlarının ve çalışma yaşamının geliştirilmesi için gerekli fiziki ve sosyal imkânlar sağlanmalı, çalışanın iş yaşamı ile ilgili bireysel ihtiyaçları karşılanmalıdır.(HSC09)
- ◆ Hastanede engelli ve kronik hastalığı olan personele yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.(HSC10)
- ◆ Çalışanların görüş, öneri ve şikâyetleri alınmalı ve değerlendirilmelidir.(HSC11)
- ◆ Çalışan memnuniyet anketleri uygulanmalıdır.(HSC12)
- ◆ Radyasyon güvenliği kapsamında ele alınması gereken alanlar belirlenmelidir.(SRG02)
- ◆ Radyasyon yayan cihazların bulunduğu alanlara yönelik düzenleme yapılmalıdır.(SRG03)
- ◆ Çalışanların radyasyondan korunmasına yönelik tedbirler alınmalıdır.(SRG06)
- ◆ Radyoloji ünitesi dışında yapılan çekimlerde (acil servis, klinikler, yoğun bakım gibi) diğer hastaların ve çalışanların radyasyondan korunmasına yönelik tedbirler alınmalıdır.(SRG10)
- ◆ Acil servislerin fiziksel ortamına yönelik düzenleme yapılmalıdır.(SAS03)
- ◆ Karşılama, danışma, yönlendirme ve kayıt hizmetlerinin etkin şekilde sunulması sağlanmalıdır.(SAS05)
- ◆ Triyaj uygulamasına yönelik düzenleme bulunmalıdır.(SAS06)
- ◆ Acil serviste hasta ve çalışanların can ve mal güvenliği sağlanmalıdır.(SAS12)
- ◆ Hasta/hasta yakını ve çalışanların can ve mal güvenliği sağlanmalıdır.(DOH15)
- ◆ Atıklar, hasta ve çalışan güvenliğine zarar vermeyecek şekilde toplanmalı ve taşınmalıdır.(DAY03)



## 4. MEVZUAT

Sağlık personeline yönelik şiddeti önlemek için caydırıcı önlemler almak, tüm sağlık kurumlarında, çalışan güvenliği için güvenli hizmet sunumu ve güvenli bir ortam sağlanması, hizmet sunumunda kalitenin artırılması, sağlık tesisinde hasta ve çalışanlar için muhtemel risklerin belirlenmesi, bu risklerin giderilmesi için uygun yöntem ve tekniklerin belirlenmesi ve hizmet içi eğitimler ile güvenli hizmet sunumu ve güvenli çalışma ortamının sürdürülebilirliğinin sağlanması, şiddete maruz kalan sağlık personeline hukuki yardım sağlanması, istatistik, raporlama, arşiv ve kayıt işlemlerine yönelik usul ve esaslar mevzuat dahilinde gerçekleştirilmiştir. Çalışan hakları ve güvenliği alanını doğrudan ilgilendirir mevzuat bu konu başlığı altında ele alınmıştır.

### 4.1. 3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu

#### Ek Madde 12 – (Ek: 2/1/2014-6514/47 md.)

Sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personele karşı görevleri sırasında veya görevleri dolayısıyla işlenen kasten yaralama suçu, 4/12/2004 tarihli ve 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununun 100 üncü maddesinin üçüncü fıkrası kapsamında tutuklama nedeni varsayılan suçlardır.

Özel sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personel, bu görevleriyle bağlantılı olarak kendilerine karşı işlenen suçlar bakımından 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun uygulanmasında kamu görevlisi sayılır.

**(Ek fıkra:15/11/2018-7151/21 md.)** Sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personele karşı görevleri sebebiyle kasten işlenen suçlardan şüpheli olanlar, kolluk görevlilerince yakalanır ve gerekli işlemleri yapılarak Cumhuriyet başsavcılığına sevk edilir. Cumhuriyet savcısı adli işlemleri tekemmül ettirir. Bu suçların soruşturmasında, kolluk tarafından müşteki, mağdur veya tanık olan sağlık personelinin ifadeleri işyerlerinde alınır. Bu fıkra hükmü, özel sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personele karşı görevleri sebebiyle kasten işlenen suçlar hakkında da uygulanır.





## 4.2. Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin amacı; 2 nci madde kapsamındaki tüm sağlık kurumlarında, hasta ve çalışan güvenliği için güvenli hizmet sunumu ve güvenli bir ortam sağlanmasına, hizmet sunumunda kalitenin artırılmasına, sağlık kurumunda hasta ve çalışanlar için muhtemel risklerin belirlenmesine, bu risklerin giderilmesi için uygun yöntem ve tekniklerin belirlenmesine ve hizmet içi eğitimler ile güvenli hizmet sunumu ve güvenli çalışma ortamının sürdürülebilirliğinin sağlanmasına yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik kamu, üniversite ve özel sektör ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumlarını kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelik, 7/5/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (e) ve (f) bentlerine, 13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnemenin 43 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

- Bakanlık: Sağlık Bakanlığını,
- Çalışan: Hizmetin, resmî veya özel sağlık kurumlarında, sağlık hizmetinin verilmesine iştirak eden bütün sağlık meslekleri mensuplarını ve sağlık meslekleri mensubu olmasa bile sağlık hizmetinin verilmesine sorumlu olarak iştirak eden ve hizmetin verilmesine destek sağlayan kimseleri,
- Daire Başkanlığı: Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü Performans Yönetimi ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığını,
- Değerlendirici: Daire Başkanlığı tarafından görevlendirilen Hizmet Kalite Standartlarının sağlık kurumlarındaki etkinliğini değerlendiren kişiyi,
- Değerlendirme: Daire Başkanlığı tarafından sağlık kurumlarında Hizmet Kalite Standartlarının etkinliğinin ölçülmesi faaliyetini,
- Hasta: Sağlık hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan kimseyi,
- Hasta ve çalışan güvenliği: Sağlık hizmeti sunumunda hasta ve çalışanların zarar görmesine yol açabilecek her türlü işlem ve süreçler ile ilgili alınacak tedbir ve iyileştirme uygulamalarına yönelik faaliyetleri,
- Hizmet Kalite Standartları (HKS): Daire Başkanlığı tarafından sağlık kurumlarının hizmet sunumuna yönelik hazırlanan standartları,
- Sağlık kurumu: Kamu, üniversite ve özel sektör ikinci ve üçüncü basamak sağlık kurumlarını ifade eder.



## İKİNCİ BÖLÜM

### Temel Esaslar, Hasta ve Çalışan Güvenliği Uygulamaları Temel esaslar

**MADDE 5 – (1)** Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurumları; bu Yönetmelik hükümleri doğrultusunda uygulama yapmak, hasta ve çalışan güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla, kendi iç düzenlemelerini yapmak ve tedbirleri almakla yükümlüdür. Sağlık kurumları, hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin tedbirleri alırken ve düzenlemeleri yaparken Daire Başkanlığınca hazırlanan ve Bakanlığın resmî internet sayfasında yayımlanan Hizmet Kalite Standartlarını esas alır.

#### Hasta güvenliği uygulamaları

**MADDE 6 – (1)** Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurumları;

- a) Hasta kimlik bilgilerinin tanımlanması ve doğrulanması,
- b) Hastaya uygulanacak girişimsel işlemler için hastanın rızasının alınması,
- c) Sağlık hizmeti sunumunda iletişim güvenliğinin sağlanması,
- ç) İlaç güvenliğinin sağlanması,
- d) Kan ve kan ürünlerinin transfüzyon güvenliğinin sağlanması,
- e) Cerrahi güvenliğin sağlanması,
- f) Hasta düşmelerinin önlenmesi,
- g) Radyasyon güvenliğinin sağlanması,
- ğ) Engelli hastalara yönelik düzenlemelerin yapılması, hususlarında gerekli tedbirleri alır ve düzenlemeleri yapar.

#### Çalışan güvenliği uygulamaları

**MADDE 7 – (1)** Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurumları;

- a) Çalışan güvenliği programının hazırlanması,
- b) Çalışanlara yönelik sağlık taramalarının yapılması,
- c) Engelli çalışanlara yönelik düzenlemelerin yapılması,
- ç) Çalışanların kişisel koruyucu önlemleri almasının sağlanması,
- d) Çalışanlara yönelik fiziksel saldırıların önlenmesine yönelik düzenleme yapılması, hususlarında gerekli tedbirleri alır ve düzenlemeleri yapar.



## Hasta ve çalışan güvenliği ortak uygulamaları

**MADDE 8 – (1)** Bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurumları;

a) Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesi ile ilgili olarak;

1) Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesine yönelik bir programın hazırlanması,

2) Hastane enfeksiyonlarının izlenmesine yönelik sürveyans çalışmalarının yapılması,

3) El hijyeninin sağlanmasına yönelik düzenlemelerin yapılması,

4) İzolasyon önlemlerinin alınması,

5) Temizlik, dezenfeksiyon ve sterilizasyon uygulamalarının gerçekleştirilmesi,

b) Laboratuvar güvenliği ile ilgili olarak;

1) Biyogüvenlik düzeyine göre gerekli önlemlerin alınması,

2) Laboratuvarda çalışılan testlerin kalite kontrol çalışmalarının yapılması,

3) Panik değerlerin bildirimini sağlanması,

c) Radyasyon güvenliği ile ilgili olarak; tanı ve tedavi amaçlı radyoaktif madde kullanılan alanlarda koruyucu önlemlerin alınması,

ç) Renkli kod uygulamaları ile ilgili olarak;

1) Mavi kod uygulamasının yapılması,

2) Pembe kod uygulamasının yapılması,

3) Beyaz Kod uygulamasının yapılması,

d) Güvenlik raporlama sistemi ile ilgili olarak;

1) Güvenlik raporlama sisteminin kurulması,

2) Bildirimi yapılacak olayların asgari ilaç güvenliği, transfüzyon güvenliği, cerrahi güvenlik, hastaların düşmesi, kesici delici alet yaralanmaları, kan ve vücut sıvıları ile temas konularını kapsamaması,

3) Bildirimi yapılan olaylar ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin uygulamaya konulması,

e) Eğitimler ile ilgili olarak; sağlık kurumlarında görevli tüm çalışanlara, hasta ve çalışan güvenliği konusunda eğitimlerin verilmesi,

f) Komitelerin kurulması ile ilgili olarak;

1) Hasta güvenliği komitesi,

2) Çalışan güvenliği komitesi kurulması,

hususlarında gerekli tedbirleri alır ve düzenlemeleri yapar.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Sorumluluk

**MADDE 9 – (1)** Bu Yönetmelikte yer alan usul ve esasların kesintisiz ve etkin bir şekilde uygulanması, uygulama sırasında tespit edilen sorun ve aksaklıkların giderilmesi için gerekli tedbirlerin alınması, uygulamanın takip edilmesi ve değerlendirilmesi, ilgili sağlık kurumunun en üst amirinin sorumluluğundadır.

#### Değerlendirme

**MADDE 10 – (1)** Bakanlık bu Yönetmelik kapsamındaki sağlık kurumlarını hasta ve çalışan güvenliği açısından değerlendirir. Sağlık kurumlarının değerlendirilmesi sürecinde Hizmet Kalite Standartları kullanılır. Değerlendirmeler değerlendiriciler tarafından yılda en az bir defa Hizmet Kalite Standartlarından seçilecek bölümler üzerinden yapılır. Sağlık kurumlarının bu kapsamda değerlendirilen bölümlerde yer alan hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili standartlardan 100 üzerinden en az 80 puan alması gerekmektedir. Bakanlık bu puanı artırmaya yetkilidir.

(2) Hasta ve Çalışan Güvenliği Değerlendirme Puanı aşağıdaki şekilde hesaplanır: [HKS'de Değerlendirilen Bölümlerden Elde Edilen Hasta ve Çalışan Güvenliği Puan Toplamı / (HKS'de Değerlendirilen Bölümlerdeki Hasta ve Çalışan Güvenliği Puan Toplamı – HKS'de Değerlendirilen Bölümlerdeki Hasta ve Çalışan Güvenliği Standartlarından Değerlendirme Dışı Bırakılan Puan Toplamı)]x100

#### Yürürlük

**MADDE 11 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 12 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.



### 4.3. İçişleri Bakanlığının 2012/22 Sayılı Sağlık Çalışanlarına Karşı İşlenen Suçların Soruşturulması Genelgesi

Sağlık Hizmetleri temel bir Kamu hizmeti olarak toplumun ve bireylerin hastalıklardan korunması ile tedavilerinin sağlanması bakımından ayrı bir önem ve önceliğe sahiptir. Sağlık hizmetleri, çeşitli basamaklardaki kurumlarda görevli sağlık çalışanları tarafından 7 gün/24 saat esasına göre sunulan ve çoğu zaman da büyük fedakârlıkları gerektiren çok geniş bir hizmet alanını ifade etmektedir.

Bununla birlikte yakın zamanlarda basın yayın organlarına yansıyan, kamuoyunda endişeye neden olan ve sağlık çalışanlarını hedefleyen müessif olaylarda, bir hekimimiz hayatını kaybetmiş ve sağlık çalışanlarımız da zarar görmüştür. Meydana gelen bu olaylar, başta sağlık camiası olmak üzere toplumun bütün kesimlerini olumsuz etkilemektedir.

Sağlık kurumlarında görevli çalışanlarımızın can ve mal güvenliğinin sağlanması, yine bu kişilere karşı işlenen “adli olaylara” hemen el konularak gerekli yasal işlemlerin başlatılması bakımından aşağıdaki tedbirler alınacaktır:

1. Sağlık kurumlarında genel güvenliğin sağlanması için 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun kapsamında özel güvenlik görevlileri istihdam edildiği bilinmektedir. Sağlık kurumlarının çevre, bina giriş ve çıkış güvenliği gözden geçirilecek, özel güvenlik görevlilerinin sağlık kurumları içerisinde, özellikle sağlık çalışanlarının görev yaptığı muayene, müdahale ve gözetim alanlarında güvenlik önlemlerini artırmaları temin edilecektir. Sağlık kurumlarında, suça zemin oluşturabilecek ve sağlık çalışanlarına yönelebilecek olumsuz tavır, davranış ve fiillere ortam hazırlanmasına ve bu eylemlerin fiili saldırılara dönüşmesine kesinlikle izin verilmeyecek; belirtilen nitelikteki olaylara derhal müdahale edilmesi için hastane polisi, diğer kolluk birimleri ile özel güvenlik ve sağlık kurumları personelinin işbirliği ve koordinasyon içerisinde hareket etmeleri sağlanacaktır.



2. Yerine getirdikleri **kamu görevi nedeniyle** sağlık çalışanlarına karşı;
- Yaralama (TCK Madde 86-87),
  - Tehdit (TCK Madde 106),
  - Hakaret (TCK Madde 125),

Fiillerinin işlenmesi halinde, **mağdur kişinin şikâyeti aranmaksızın**, sağlık kurumlarında görevli olan "hastane polislerimiz" başta olmak üzere yetkili kolluk kuvvetlerince doğrudan işlem tesis edilecek, ilgili Cumhuriyet savcısına bilgi verilerek, talimatları doğrultusunda soruşturma işlemlerine başlanacaktır.

3. Suça el koyma ve soruşturma işlemleri, sağlık kuruluşlarında yürütülen muayene, müdahale ve hasta bakım hizmetlerini aksatmayacak ve bu hizmetlerde herhangi bir zafiyete neden olmayacak şekilde titizlikle yürütülecek, görevli sağlık çalışanlarının bilgisine başvurulması gibi soruşturmanın bir parçası olan işlemlerin tamamlanması konusunda Cumhuriyet Savcısının talimatına göre hareket edilecektir.

Sağlık kurumlarında gerekli güvenliğin sağlanmasında, şikayette bulunma zorunluluğu olmadığı bilinci içinde hareket edilmesini, konulara ilişkin görevli personelin bilgilendirilmesinin sağlanmasını, uygulamanın öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yürütülmesini ve sağlık çalışanlarına karşı işlenen suçların yetkili adli makamların talimatları doğrultusunda re'sen soruşturulmasına ilişkin gerekli tedbirlerin her düzeyde alınmasını,

Arz ve rica ederim.

## 4.4. Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle personelin veya kanuni mirasçılarının talebi üzerine Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca yapılacak hukuki yardıma ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında kadrolu veya sözleşmeli görev yapan personel ile 11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 52 nci maddesi çerçevesinde Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında gönüllü ve ücretsiz sağlık hizmeti verenler ve 24/11/2004 tarihli ve 5258 sayılı Aile Hekimliği Kanunu kapsamında görev yapanlara karşı sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı işlenen suçlar sebebiyle ceza hukuku kapsamında yürütülmekte olan işlemleri ve davaları kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 54 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bağlı kuruluş: Türkiye Halk Sağlığı Kurumu, Türkiye İlaç ve Tıbbî Cihaz Kurumu, Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü ve Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumunu,

b) Bağlı kuruluş birim amiri: Bakanlık bağlı kuruluş merkez teşkilatı en üst amiri ile taşra teşkilatında ilgisine göre Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterini ve Halk Sağlığı Müdürünü,

c) Bakanlık: 663 sayılı Kanun Hükmünde Kararname eki (I) sayılı cetvelde belirtilen Sağlık Bakanlığı teşkilatını,

ç) Bakanlık hukuk müşavirliği: Bakanlık merkez teşkilatı hukuk müşavirliğini,

d) Bakanlık taşra teşkilatı: İl sağlık müdürlüğü, ilçe sağlık müdürlüğü ve sağlık grup başkanlığını,

e) Birim amiri: Bakanlık merkez veya taşra teşkilatı en üst amirini,

f) Kurum hukuk müşavirliği: Bağlı kuruluşların hukuk müşavirliklerini,

g) Mağdur: Sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevden dolayı işlenen suça maruz kalan personelini, ifade eder.



## İKİNCİ BÖLÜM

### Hukuki Yardımın Mahiyeti

#### Hukuki yardım yapılacak haller

**MADDE 5 –** (1) Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarda görev yapan personele veya bunların vefatı halinde kanuni mirasçılarına bu Yönetmelik kapsamında hukuki yardımda bulunulabilmesi için aşağıda belirtilen hallerin gerçekleşmiş olması gerekir.

a) Sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı personele karşı kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiilin gerçekleştirilmiş olması.

b) İlgilinin veya kanuni mirasçılarının talepte bulunması.

c) İlgili personelin soruşturma safhasında şüpheli, kovuşturma safhasında ise sanık durumunda bulunmaması.

(2) Personelin, bir olayda hem mağdur hem de şüpheli veya sanık durumunda olması halinde mağdur sıfatıyla hukuki yardım yapılır.

#### Vekâlet ilişkisi

**MADDE 6 –** (1) Sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu hizmetten dolayı bu Yönetmelik kapsamındaki personele karşı işlendiği iddia edilen suçlara ilişkin soruşturma ve kovuşturmalarda; Bakanlık ve bağlı kuruluşlar merkez ve taşra teşkilatı ile döner sermaye teşkilatı kadrolarında bulunan avukatlar ile 4/1/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununa göre hizmet alımı suretiyle kendilerine idarece vekâlet verilmiş avukatlar, ayrıca vekâletname ibrazı gerekmeksizin ilgili personelin veya kanuni mirasçılarının vekili sıfatıyla işlem yapmaya yetkilidir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Hukuki Yardım Usulü

#### Bildirim ve kayıt sistemi

**MADDE 7 –** (1) Bakanlık, sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı personele karşı işlenen fiillerin bildiriminin yapılacağı ve kayıtlarının tutulacağı bir sistem kurar. Bu sistemde kişisel verilere ilişkin bilgilere yer verilemez.

(2) Bu Yönetmelik kapsamında işlenen fiilleri, ilgili sağlık kurum ve kuruluşunun yöneticisi, adli mercilere ve Bakanlıkça kurulan sisteme bildirir. Mağdur personel de bu bildirim yapabilir.

(3) Bildirim üzerine Bakanlık, olayın adli makamlara intikal ettirilip ettirilmediğini araştırır. Bakanlıkça keyfiyet ayrıca ilgili hukuk birimlerine de bildirilir.





### Talepte bulunulması

**MADDE 8 – (1)** 7 nci maddenin üçüncü fıkrasına göre Bakanlıkça kendilerine bildirim yapılan hukuk birimleri, işlenen suçtan mağdur olan personele veya vefatı halinde kanuni mirasçılara bir avukatın hukuki yardımını isteyip istemediğini sorar ve talep istikametinde hareket eder. Ayrıca mağdur personel veya kanuni mirasçıları, görev yaptığı kurum veya kuruluş yöneticisine de hukuki yardım talebini bildirebilir. İlgili yönetici, bu talebi gecikmeksizin hukuki yardım yapmakla görevli ve yetkili birimlere intikal ettirir.

- (2) Personele karşı kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiilin işlendiği herhangi bir şekilde öğrenildiğinde, Bakanlık taşra teşkilatı için il sağlık müdürlerince, bağlı kuruluş taşra teşkilatı için ise bu kuruluşların taşra teşkilatı birim amirlerince bu Yönetmelik hükümleri resen uygulanır ve ilgili personelin veya kanuni mirasçılarının hukuki yardım müessesesini etkin bir şekilde kullanabilmesi için gerekli tedbirler alınır.

### Hukuk birimlerince inceleme

**MADDE 9 – (1)** Hukuki yardım talebine ilişkin taleplerin gereği yapmak üzere kendilerine intikalini müteakip Bakanlık ve bağlı kuruluşları taşra teşkilatı hukuk birimlerince yapılacak inceleme neticesinde talebin bu Yönetmelik kapsamında bulunmadığının değerlendirilmesi halinde durum gerekçeli bir yazı ile ilgili birim amirine ve talepte bulunana derhal bildirilir.

(2) Birinci fıkraya uyarınca yapılacak bildirim üzerine ilgili personelin itiraz etmesi veya birim amirinin yazılı olarak yeniden talepte bulunması halinde dilekçe ve ekleri en geç yedi gün içerisinde ilgisine göre Bakanlık Hukuk Müşavirliği veya Kurum Hukuk Müşavirliğine gönderilir.

(3) Bakanlık Hukuk Müşavirliği veya Kurum Hukuk Müşavirliği tarafından verilecek karar ilgili personele, birim amirine ve taşra teşkilatı hukuk birimine gönderilir.

(4) Üçüncü fıkraya uyarınca verilecek karar idari açıdan kesin olup, taşra teşkilatı hukuk birimleri bu karar çerçevesinde işlem tesis etmekle yükümlüdür.

(5) İlgili hukuk birimleri, safahatına göre soruşturma veya kovuşturma işlemleri ile alakalı olarak ifası lâzım gelen hukuki işlemleri gecikmeksizin başlatır.



## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Hukuki yardımın sona ermesi**

**MADDE 10 – (1)** İdarece yapılacak hukuki yardım;

a) İlgili personelin veya kanunî mirasçılarının hukuki yardım talebini geri alması,

b) 5 inci maddenin ikinci fıkrası hariç olmak üzere, adli mercilerce yapılacak tahkikat neticesinde personelin sanık durumuna gelmesi, hallerinde sona erer.

(2) Hukuki yardımın birinci fıkranın (a) bendi uyarınca sonlandırılması halinde durum, ilgili birim amirine ve soruşturma safhasında yetkili Cumhuriyet Savcılığına, kovuşturma safhasında ise yetkili mahkemeye gecikmeksizin bildirilir.

(3) Bu Yönetmelik kapsamındaki fiillerden dolayı yapılan soruşturma ve kovuşturma sonuçları, ilgili hukuk birimlerince Bakanlıkça kurulan sisteme bildirilir.

#### **Vekâlet ücreti**

**MADDE 11 – (1)** Bu Yönetmelik kapsamında yapılacak hukuki yardıma bağlı olarak Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi uyarınca lehe hükmedilecek vekâlet ücretleri hakkında 26/9/2011 tarihli ve 659 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 14 üncü maddesi uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 12 – (1)** Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 13 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini Sağlık Bakanı yürütür.

## 4.5. Sağlık Bakanlığının 2012/23 Sayılı Çalışan Güvenliğinin Sağlanması Genelgesi

Sağlık çalışanlarımızın güvenli ortamlarda ve yüksek motivasyonla çalışmasının sağlanması Sağlıkta Dönüşüm Programımızın temel hedeflerindedir. Bakanlığımızca bu çerçevede, sağlık çalışanlarının güvenliğine yönelik aşağıdaki düzenlemeler yapılarak kurumlarımız talimatlandırılmıştır.

a) Tüm sağlık kurumlarında, hizmet alanlar ve sağlık çalışanları için güvenli bir ortam sağlanması amacıyla yayımlanan “Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik” doğrultusunda;

- 1)Çalışan güvenliği komitesinin kurulması,
- 2)Çalışan güvenliği programının hazırlanması,
- 3)Çalışanlara yönelik sağlık taramalarının yapılması,
- 4) Çalışanların kişisel koruyucu önlemleri almasının sağlanması,
- 5) Çalışanlara yönelik şiddetin önlenmesi için düzenleme yapılması,
- 6) Enfeksiyonların kontrolü ve önlenmesine yönelik program hazırlanması,
- 7) Beyaz Kod uygulamasına geçilmesi,
- 8) Çalışanlara, çalışan güvenliği konusunda eğitimlerin verilmesi.

b)Kurumlarımızda uygulamaya konulan “Hizmet Kalite Standartları” kapsamında çalışma ortamından kaynaklanan risklerin bertaraf edilmesi amacıyla şiddet ve iletişim konularını da kapsayacak şekilde risk değerlendirmesi yapılarak gerekli tedbirlerin alınması.

c)“Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ” ile acil servisler başta olmak üzere riskli alanlarda güvenlik tedbirleri artırılarak, genel kolluk ve özel güvenlik personeliyle güvenlik kamerası bulundurulmasının sağlanması.

Diğer taraftan şiddeti azaltmaya yönelik çalışmaların basın mensupları, iletişim uzmanları, idareciler ve sağlık çalışanlarıyla birlikte değerlendirildiği sempozyum düzenleyerek ulusal düzeyde sürekliliği olan “Emeğe Saygı Şiddete Sıfır Tolerans” kampanyasını başlatmıştık. Bu kampanya kapsamında vatandaşları bilgilendirmek ve toplumsal bilinç oluşturmak amacı ile çalışmalarımızı yürütmekteyiz. Ayrıca “hasta ve çalışan güvenliği sempozyumları” düzenleyerek sağlık çalışanlarına eğitimler vermekteyiz.

Kişinin fiziksel ve psikolojik açıdan zarar görmesiyle sonuçlanan veya sonuçlanması muhtemel olan sözlü veya fiili hareketler olarak tanımlanan şiddet olaylarının önlenmesi amacıyla, mevcut uygulamaların gözden geçirilmesi önem taşımaktadır. Bu itibarla çalışan güvenliğinin sağlanmasında yöneticilerimize büyük görev ve sorumluluk düşmekte olup aşağıdaki talimatlar hassasiyetle uygulanacaktır.



### 1) Beyaz Kod uygulaması;

- a) “Beyaz Kod” uygulaması sorumlu başhekim yardımcısı vasıtasıyla yakından takip edilecek ve sistemin etkin şekilde yürütülmesi sağlanacaktır.
- b) Görevli müdahale ekiplerinin olay yerine en kısa zamanda ulaşması sağlanacaktır.
- c) Gerçekleşen olayların analizi yapılarak, ilgili sağlık kurumuna özgü tedbirler artırılacaktır.

### 2) Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi;

Hastane ile ağız ve diş sağlığı merkezlerinde bir başhekim yardımcısının doğrudan takip edeceği “Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri” kurulacaktır. Bağlı birimlerdeki çalışan hakları ve güvenliğine ilişkin iş ve işlemlerini yürütmek üzere halk sağlığı müdürlükleri ile il sağlık müdürlüklerinde de bir müdür yardımcısının doğrudan takibinde aynı birimler kurulacaktır.

- a) Bu birim tüm sağlık çalışanlarının kolay ulaşabileceği bir yerde olacaktır. Gerekli ekipman (dış hatta açık telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar ve uygun görüşme ortamı) temin edilecektir.
- b) Birimde tercihen sosyal hizmet uzmanı, psikolog veya halkla ilişkiler uzmanı sekreteryaya olarak görevlendirilecek ve yeterli sayıda personel bulundurulacaktır.
- c) Birim, çalışanların çalışan hakları ve güvenliğine yönelik talep ve şikâyetlerini kabul edecek, bu başvuruları değerlendirerek raporlayacak, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlayarak talep sahibine geri bildirimde bulunacaktır.
- d) Birim, çalışan hakları ve güvenliğine yönelik uygulamaları yakından takip edecek olup aylık olarak başhekimliğe rapor sunacaktır.

### 3) Risk değerlendirmesi ve güvenlik tedbirleri;

- a) Sağlık kurumları şiddet bakımından risk değerlendirmelerini yeniden yapacak ve riskin yüksek olduğu bölümlerde hizmet süreçleri yeniden gözden geçirilecek ve ilgili bölümdeki sağlık çalışanı sayısı yeterli hale getirilecektir. Fiziki alanlar nitelik ve iyi çalışma şartları açısından gerekirse yeniden düzenlenecektir.
- b) Acil servis, yoğun bakım ve ameliyathane gibi şiddet riskinin yüksek olduğu bölümlerin bekleme alanlarında gerekirse sayıları artırılarak yeterli güvenlik elemanı bulundurulacaktır.



c) Hasta mahremiyeti dikkate alınmak şartıyla, kurumların tüm alanlarını gözetleyebilecek şekilde güvenlik kameraları yerleştirilecek ve kamera görüntüleri sürekli takip edilecektir. Şüpheli durumlara ve kişilere bu konuda eğitilmiş özel güvenlik elemanları anında müdahale edecektir.

d) İletişim becerileri ve sorunlu hasta/hasta yakınlarını tanıma-çatışma yönetimi konularında eğitim almış kişiler, bekleme alanlarında görevlendirilecek ve “sorun çözücü” olarak çalışmalarını temin edilecektir.

e) Fiziki mekanlar 24 saat boyunca yeterli düzeyde aydınlatılacak ve havalandırılacaktır.

f) Personelin alternatif çıkış yolları oluşturulacaktır.

#### **4) Çalışanların eğitimi;**

a) Başta güvenlik görevlileri, 112 ve acil çalışanları olmak üzere çalışanlara iletişim becerileri, öfke kontrolü ve özellikle öfkeli hasta ve hasta yakınıyla iletişim konularında eğitim verilecektir.

b) Sağlık çalışanlarına şiddet davranışına karşı tedbir alma eğitimleri verilecektir.

#### **5) Hasta ve hasta yakınlarının bilgilendirilmesi;**

a) Hasta ve hasta yakınlarının ilk olarak nereye müracaat edecekleri, hangi işlemler ve tedavinin yapılacağı, tetkik ve tahlillerin nerede yapılacağı, beklemele-ri gerekiyorsa ne kadar süreyle bekleyecekleri gibi konularda bilgilendirme süreçleri gözden geçirilerek eksiklikler varsa tamamlanacaktır. Bu amaçla acil servisler başta olmak üzere hastanın durumu ile ilgili hasta ve/veya hasta yakınlarını bilgilendirmek üzere “hasta bilgilendirme alanları” güçlendirilerek ve hangi durumlarda, ne sıklıkta ve kim tarafından bilgilendirme yapılacağı belirlenecektir.

b) Vatandaş şiddete uğrayan sağlık personelinin hizmet vermekten çekilme hakkının bulunduğu, böyle bir durumda hizmet alma sürecinin aksayabileceği konusunda bilgilendirilecektir.

c) Vatandaş, sağlık çalışanına yönelik şiddet uygulayanların mutlaka yargılana-acağı ve cezalandırılacağı konusunda (pano/afiş/broşürler gibi vasıtalarla) bilgilendirecektir.



### 6) Hizmetten çekilme;

Sağlık çalışanları, sağlık hizmeti sunumu esnasında şiddete uğraması halinde, acil verilmesi gereken hizmetler hariç olmak üzere hizmetten çekilme talebinde bulunabilir.

a) Hizmetten çekilme talebi, kurum tarafından belirlenen yöneticiye sözlü veya yazılı olarak bildirilecektir.

b) Bildirim üzerine yetkili yönetici, olayı derhal değerlendirerek hizmetten çekilme talebinin uygun olup olmadığı hakkında gecikmeksizin karar verecektir.

c) Yetkili yönetici, hizmetten çekilme talebini uygun bulunduğu takdirde hastanın sağlık hizmeti almasına ve tedavisinin devamına yönelik tedbirleri güvenlik tedbirleriyle birlikte alacaktır. Bu kapsamda ilgili hastanın sağlık hizmetini devam ettirecek yeni sağlık çalışanını belirleyecek, kurum içerisinde bunun mümkün olmaması halinde hastanın hizmet alabileceği başka bir sağlık kurumuna sevkini ve hizmet alımını sağlayacaktır. Bu süreç sırasında hastanın tedavisinin aksatılmamasına itina edilecektir.

### 7) Bildirim süreci ve hukuki yardım;

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını takip etmek üzere “Bakanlık Beyaz Kod Birimi” kurulmuş, 24 saat hizmet verecek “113” numaralı telefon ve “www.beyazkod.saglik.gov.tr” internet sayfası oluşturulmuştur.

a) Kamu ve özel tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında gerçekleşen şiddet olayları, yöneticiler tarafından derhal “113” numaralı telefonla Bakanlık Beyaz Kod Birimine bildirilecek, eş zamanlı olarak ilgili kurumun hukuk birimine ve adli mercilere intikal ettirilecektir. Kamu görevlilerine karşı işlenen şiddet olaylarının takibi şikâyete bağlı olmadığından, ilgili personelin şikâyetinin olup olmadığına bakılmaksızın yöneticiler olayı mutlaka adli mercilere intikal ettirecektir. Özel sağlık kuruluşları da adli bildirim konusunda gerekli hassasiyeti gösterecektir.

b) Şiddete uğrayan sağlık çalışanı tarafından da “113” numaralı telefona doğrudan bildirim yapılabilecektir.

c) Ayrıca yöneticiler, “www.beyazkod.saglik.gov.tr” adresinde bulunan “Beyaz Kod Bildirim Formu”nu dolduracaktır.

d) Bildirim üzerine Bakanlık Beyaz Kod Birimi, yöneticilere ve/veya ilgili personele hukuki süreçle ilgili rehberlik yapacak, olayın adli makamlara intikal ettirilip ettirilmediğini araştırarak ve şayet ettirilmemiş ise olayı derhal adli makamlara bildirecektir. Ayrıca şiddet olayının gerçekleştiği sağlık kurumunun hukuk birimine olayın bildirildiğini tespit ederek olayın takibini temin edecektir.



e) Hukuk birimleri, işlenen suçtan mağdur olan Bakanlık personeline veya vefatı halinde kanuni mirasçılarında bir avukatın hukuki yardımını isteyip istemediğini soracak ve talep etmeleri halinde Bakanlık avukatlarındaca ilgili personele 28/04/2012 tarihli ve 28277 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Sağlık Bakanlığında Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” çerçevesinde hukuki yardım yapılacaktır.

#### 8) Diğer hususlar;

a) “Hasta ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yönetmelik”in 7 ve 8 inci maddeleri, “Hastane Hizmet Kalite Standartları” çerçevesinde daha etkili şekilde uygulanmaya devam edilecektir.

b) İl sağlık müdürü konuyla doğrudan sorumlu bir sağlık müdür yardımcısı ile birlikte kurumlarda çalışan güvenliği uygulamaları ve alınan tedbirleri aylık periyotlarla izleyecek ve Bakanlığa rapor edecektir.

c) SABİM’e yapılan sağlık çalışanları hakkındaki şikayetler, başvuruların ancak %4’ünü oluşturmaktadır. SABİM’e ve hasta hakları birimine yapılan sağlık çalışanları hakkındaki şikâyetler öncelikle SABİM’den sorumlu il sağlık müdür yardımcısı ve hasta haklarından sorumlu başhekim yardımcısı tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulacak, genel ve soyut nitelikte olan, şikâyet sahibinin adı ve adresi belli olmayan veya personelin kusuru bulunmadığı açıkça görülen ihbar ve şikâyetler değerlendirmeye alınmayacaktır.

Genelgenin İlinizde bulunan tüm kamu, üniversite ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarına duyurulması ve uygulanmasının teminini, ayrıca Bakanlığımızca çalışan güvenliğine ilişkin olarak yapılacak yeni düzenlemelerin titizlikle takibini önemle rica ederim.

Bilgilerinize saygı ile sunulur.



#### 4.6. Sağlık Bakanlığının 2016/3 Sayılı Hukuki Yardım ve Beyaz Kod Uygulaması Genelgesi

663 sayılı KHK'nın 54 üncü maddesi "Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında; sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle ceza hukuku kapsamında yürütülmekte olan işlemler ve davalarda personelin talebi üzerine Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca hukuki yardım yapılır. Bakanlık ve bağlı kuruluşları merkez ve taşra teşkilatı ile döner sermaye teşkilatı kadrolarında bulunan hukuk birimi amirleri, hukuk müşavirleri ve avukatlar, ayrıca vekaletname ibraz etmeksizin ilgili personeli vekil sıfatı ile temsil eder. Bu yardımın usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir." şeklinde düzenlenmiş olup, 28/04/2012 tarihli ve 28277 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte ise, Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle personelin veya kanuni mirasçılarının talebi üzerine Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca yapılacak hukuki yardıma ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir.

Bu kapsamda Beyaz Kod Uygulamasına başlanılmış, sağlık çalışanlarına yönelik şiddet olaylarını takip etmek üzere 7 gün 24 saat hizmet verecek şekilde 113 Beyaz Kod Çağrı Merkezi kurulmuş, "[www.bevazkod.saglik.gov.tr](http://www.bevazkod.saglik.gov.tr)" internet adresi oluşturulmuştur.

Konunun önemine binaen yapılan kanuni düzenleme ile sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personele karşı görevleri sırasında veya görevleri dolayısıyla işlenen kasten yaralama suçu, 4.12.2004 tarihli ve 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununun 100 üncü maddesinin üçüncü fıkrası kapsamında tutuklama nedeni varsayılabilen suçlardan sayılmıştır.

Ayrıca özel sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personel de, bu görevleriyle bağlantılı olarak kendilerine karşı işlenen suçlar bakımından Türk Ceza Kanununun uygulanmasında kamu görevlisi sayılmaktadır.





27.03.2015 tarihli ve 6638 sayılı Kanunla, Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanununun 15 inci maddesine “Polis; müşteki, mağdur ve tanık ifadelerini talepleri halinde ikamet ettikleri yerlerde ve işyerlerinde alabilir.” hükmü eklenmiştir. Sağlık personelinin ifade vermek üzere görev yerinden ayrılmasının sağlık hizmeti sunumunu aksattığı ve dolayısıyla sağlık hizmetinden faydalanan vatandaşların mağduriyetine sebep olduğu bilinmektedir. Bu sebeple, sağlık personeline yönelik şiddet olayları sonrasında, talebi halinde mağdurun ifadesi görev yaptığı yerde alınabilecektir.

Bakanlığımıza yapılan başvurulardan “Beyaz Kod” başvurusu ve hukuki yardım konusunda yaşanması muhtemel tereddütleri gidermek, uygulamaya açıklık kazandırmak ve çalışanlarımızın bu hizmete erişimini kolaylaştırmak amacıyla aşağıdaki açıklamaların yapılmasına lüzum görülmüştür.

### 1) Beyaz Kod başvurusu

a)Sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle yapılacak vaka bildirimlerinde kamu veya özel bütün sağlık kuruluşlarında gerçekleşen vakaların tamamı Beyaz Kod sistemine bildirilecektir. Bu bildirimler aşağıda belirtilen yollardan biriyle yapılacaktır.

aa)<http://www.beyazkod.saglik.gov.tr> adresine giriş yapılarak,

ab)Telefonla 113 numaralı çağrı merkezi aranarak,

ac)Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimine veya bu amaçla kurulmuş birime veya görevlendirilen personele müracaat edilerek.

### 2) Hukuki yardım yapılacak personelin kapsamı

a)Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında hizmet sunan aşağıdaki personele hukuki yardımda bulunulacaktır.

aa)Kadrolu personel (memur),

ab)11/10/2011 tarihli ve 663 sayılı KHK eki (II) sayılı cetvelde belirtilen pozisyonlarda istihdam edilen sözleşmeli personel,

ac)663 sayılı KHK'nın 52 nci maddesi çerçevesinde Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında gönüllü ve ücretsiz sağlık hizmeti verenler,

aç)657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun (4/B) maddesine göre istihdam edilen sözleşmeli personel,

ad)657 sayılı Kanunun 86 ncı maddesine göre açıktan vekil olarak atananlar,

ae)10/07/2003 tarihli ve 4924 sayılı Kanun'a tabi olarak görev yapan sözleşmeli personel,



- af)**24/11/2004 tarihli ve 5258 sayılı Aile Hekimliği Kanunu kapsamında görev yapanlar,
- ag)**07/05/1987 tarihli ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanununun Ek 1 inci maddesine göre sözleşme ile çalışan eğitim görevlileri,
- ağ)**3359 sayılı Kanun'un Ek 9 uncu maddesine göre, üniversiteler ile birlikte kullanımdaki Sağlık Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarına ait kurum ve kuruluşlarda görev yapan üniversite personeli,
- ah)**Kadro ve pozisyonları diğer kamu kurum ve kuruluşlarında olup, Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında görevlendirilen personel,
- b)**Söz konusu personelin hukuki yardım talepleri, suç, sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerinden dolayı işlenmiş ise karşılanabilecektir. Hizmetin sunumu veya göreviyle ilgili olmak kaydıyla, göreviyle ilgili olmak kaydıyla, görev mahalli veya çalışma saati dışında gerçekleşen suçlar için de hukuki yardım verilecektir.
- c)**İl Beyaz Kod koordinatörlüğü, suçun mağduru olan personelin vefatı halinde kanuni mirasçılara, hukuki yardım isteyip istemediğini soracaktır. Talep etmeleri halinde, hukuki yardım yapılacaktır.

### 3)Hukuki yardım kapsamında bulunmayan kişiler ve durumlar

- a)**Aşağıda belirtilen kişiler ve/veya durumlar, Beyaz Kod kapsamında değerlendirilmeyecektir.
- aa)**Hizmet satın alma yoluyla çalıştırılanlar.
- ab)**Stajyerler ve intörnler.
- ac)**Hizmet verme, hizmet alma ilişkisinden kaynaklanmayan sağlık çalışanları arasında vuku bulan fiiller.
- aç)**Sağlık kuruluşunda çalışanlar arasında mevcut gücün ya da pozisyonun kötüye kullanılarak ve sistematik olarak psikolojik şiddet, baskı, kuşatma, taciz, aşağılama, tehdit ve benzeri şekillerde tecelli eden mobbing (bezdirme, yıldırma) vakalarından kaynaklı fiiller.
- ad)**Personelin hizmet verdiği sırada yaşanmış olsa dahi, kişisel meselelerden kaynaklanan ve hizmetle ilişkisi kurulmayan fiiller.
- ae)**Hukuki yardım yapılacak personel kapsamında olanlardan görevi sona eren veya erdirilenler.
- af)**Hukuki yardım talebinde bulunmakla birlikte, gerçekleşen olaya ilişkin gerekli bilgi ve belgeleri vermeyerek dava takibini imkansız kılanlar.



b)Özel bir vekil tayin etmesi durumunda, hukuki yardımdan faydalanana ayrıca Beyaz Kod kapsamındaki hukuki yardımdan faydalanmaya devam edip etmeyeceği sorulacaktır.

c)Kamu görevlisine karşı görevi nedeniyle işlenen suçlar, şikayete tabi suçlardan olmadığından; şikayetten vazgeçilmesi veya kovuşturma aşamasında davaya katılmak istenmediği yolunda beyan verilmesi durumunda, söz konusu dava kamu davası olarak devam edecek olmakla birlikte, vekilin yetkisi asilin yetkisine bağlı olduğu cihetle şikayetinden vazgeçen veya davaya katılmak istemediğini beyan eden personelin/katılanın vekili olan avukatın da vekillik sıfatı ve takip yetkisi kalmayacağından hukuki yardım verilemeyecektir.

#### 4)113 Beyaz Kod Çağrı Merkezi

a)Hukuk Müşavirliği bünyesinde faaliyet gösteren Beyaz Kod çağrı merkezi, 7 gün 24 saat esasına göre hizmet verecektir. Bu kapsamda;

aa)Alo 113 Beyaz Kod telefon hattına gelen çağrıları karşılar.

ab)Telefon görüşmesine göre sağlık çalışanınin yaşamış olduğu sözel veya fiziksel şiddet başvurularının Beyaz Kod WEB sistemine kaydını gerçekleştirir.

ac)Arşiv ve kayıtların düzenli tutulmasını sağlar ve raporlamalarını yapar.

aç)Bakanlığın ilgili birimlerine aylık ve yıllık olarak toplam verileri gönderir.

b)Yapılan görüşmeler, ispat hukuku bakımından kayıt altına alınır.

#### 5)Bakanlık ve bağlı kuruluşlarının sağlık kurum ve kuruluşlarında Beyaz Kodun işleyişi

a)Hastane, ağız ve diş sağlığı merkezleri, il ambulans servisi başhekimlikleri ve Toplum Sağlığı Merkezlerinde bir başhekim yardımcısının başkanlığında kurulmuş olan Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimleri, Beyaz Kod kapsamında, aşağıda iş ve işlemleri yürütecektir:

aa)Personelin şikayetçi olup olmadığına bakmaksızın, gerçekleşen bütün şiddet olayları için sistem kaydı yapar. Bir olayda birden çok mağdur var ise, bu kayıtların sistem üzerinden birleştirilmesini sağlar.



**ab)**Başvuruya ilişkin;

-şiddete maruz kalan kişi ve kişilerin doldurması gereken “olay tutanağı”,  
-şiddet başvurusunda bulunan sağlık çalışanı tarafından doldurulması gereken “hukuki yardım talep formu”,

-şiddete uğrayan sağlık çalışanın şikayetinin olup olmadığına bakılmaksızın, yöneticileri tarafından doldurulup imzalanan “ihbar dilekçesi”,

-şiddete maruz kalan sağlık çalışanına imzalatılan “kişisel veri paylaşım bilgilendirme formu”,

ve olayı doğrulayan kanıtlar ve mevcut diğer bilgi ve belgeleri toplar ve sisteme girilmesini sağlar.

**ac)**Bütün bilgi ve belgelerin asıllarını, bir sureti kendisinde kalacak şekilde 24 saat içerisinde il koordinatörlüğüne intikal ettirir. Sonradan elde edilen bilgi belgelerde aynı usulle intikal ettirilir.

**b)**Çalışan hakları ve güvenliği birimi bulunan kurumlarda;

**ba)**Kurum yöneticisi, çalışan hakları ve güvenliği biriminden bir personel ile güvenlik görevlilerinden oluşan Beyaz Kod müdahale ekibi oluşturulur.

**bb)**Acil durumlarda Beyaz Kod müdahale ekibine hızla haber verilmesini ve ekibin olay yerine en kısa zamanda ulaşmasını sağlayan “1111” çağrı sistemi, acil yardım butonu ve/veya benzeri Beyaz Kod çağrı sistemleri kurularak sistemden bir çağrı alındığında, müdahale ekibinin olay yerine en kısa zamanda ulaşması sağlanır ve bu kapsamda tutulan tutanaklar çalışan hakları ve güvenliği birimine intikal ettirilir.

**c)**5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu’nun 91 inci maddesinin dördüncü fıkrasında bir kısım suçlarda suçüstü halleriyle sınırlı olmak kaydıyla mülki amirlerce belirlenecek kolluk amirleri tarafından şüpheli hakkında yirmi dört saate kadar gözaltına alınma kararı verilebileceği düzenlenmiştir. Bu suçlardan, kasten öldürme, kasten yaralama ve cinsel saldırı suçları Beyaz Kod kapsamındadır. Bu suçlardan gözaltı kararı verilebilmesi suçüstü şartına bağlandığı cihetle bu durumlarda suçüstü olayının tespiti ehemmiyet arz etmektedir. Suçüstü; işlenmekte olan veya henüz işlenmiş olan fiil ile fiilin işlenmesinden hemen sonra takip edilerek yakalanan kişinin işlediği veya fiilin pek az önce işlendiğini gösteren eşya veya delille kişinin yakalanması halidir. Kişiye suç işlerken rastlanması veya suçüstü işlenen bir fiilden dolayı izlenen kişinin kaçması olasılığının bulunması ve hemen kimliğini belirleme olanağının bulunmaması halinde herkes tarafından geçici olarak yakalama yapılabilmesi anılan kanun gereğidir. Bu itibarla; sağlık çalışanına karşı yukarıda belirtilen suçlardan birinin işlenmesi ve suçüstü şartlarının mevcudiyeti halinde gözaltı kararı verilebilmesini teminen şüphelinin yakalanması ve hadisenin gecikmeksizin kolluk görevlilerine bildirilmesi gerekmektedir.



## 6) Üniversiteler ve özel sağlık kuruluşlarında Beyaz Kodun işleyişi

a) Beyaz Kod kapsamında personele karşı işlenen suçlarla etkin bir mücadele için ülkedeki tüm kamu ve özel sağlık kuruluşlarında meydana gelen vakaların tam ve zamanında bildirilmesi ve buna göre gerekli değerlendirmelerin yapılarak tedbirlerin alınması büyük önem arz etmektedir.

b) Üniversiteler ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarında gerçekleşen olaylar da, yöneticiler tarafından geciktirilmeksizin 113 numaralı telefonla veya [www.bevazkod.saglik.gov.tr](http://www.bevazkod.saglik.gov.tr) web adresi üzerinden Bakanlık Beyaz Kod sistemine bildirilecektir.

c) Söz konusu sağlık kuruluşlarında da Beyaz Kod sistemine veri girişi yapılacak ve bildirimde bulunacak bir birim oluşturulacak ve/veya personel görevlendirmesi yapılacaktır.

ç) Bu birim ve/veya personel tarafından olay tutanağı, kişisel veri paylaşımı bilgilendirme formu ve olayı doğrulayan diğer bilgi ve belgelerin Beyaz Kod sistemine girişi sağlanacaktır. Aynı zamanda, keyfiyet ilgili adli ve idari mercilere intikal ettirilecektir.

d) Yapılan kanuni düzenleme ile özel sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapan personel de, bu görevleriyle bağlantılı olarak kendilerine karşı işlenen suçlar bakımından 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun uygulanmasında kamu görevlisi sayılmıştır. Bunun neticesi olarak özel sağlık kuruluşlarında çalışanlara karşı işlenen suçlar suçun nitelikli hali olarak değerlendirilerek verilecek cezada artırım sağlanmıştır. Ayrıca, bu suçlar takibi şikayete bağlı olmaktan çıkarılarak resen soruşturulur/kovuşturulur hale getirilmiştir. Dolayısıyla, özel sağlık kuruluşlarında çalışan personele karşı işlenen Beyaz Kod kapsamındaki suçlar bakımından da mağdurun şikayetinin olup olmadığına bakılmaksızın, yöneticileri tarafından olayın adli mercilere intikali sağlanacaktır.

## 7) İl Beyaz Kod Koordinatörlüğü

a) Her ilde, İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde görev yapmak ve Beyaz Kod kapsamında aşağıda belirtilen iş ve işlemleri yapmak üzere Beyaz Kod koordinatörlüğü kurulur.

b) İl Sağlık Müdürlüğü tarafından bir avukat, Beyaz Kod koordinatörü olarak görevlendirilir. İhtiyaç halinde yeterli sayıda avukat da Beyaz Kod iş ve işlemlerinde görevlendirilir.

c) İl Beyaz Kod Koordinatörlüğü için İl Sağlık Müdürlüğü bünyesinde gerekli çalışma mekanı ve donanım (dış hatta açık telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, tarayıcı ve uygun görüşme ortamı) temin edilir.



ç) İl Beyaz Kod koordinatörü; yapılan başvuruları inceleyerek başvurunun Beyaz Kod kapsamında olup olmadığını değerlendirir. Beyaz Kod kapsamında olan başvurulara ilişkin bilgi ve belgeleri savcılığa intikal ettirir ve işlenen suçtan mağdur olan personele veya vefatı halinde kanuni mirasçılara, ilgili mevzuatı çerçevesinde hukuki yardımda bulunur. Bu yardımla ilgili gerekli bilgilerin Beyaz Kod sistemine girilmesini sağlar.

d) İl sağlık müdürü, İl Beyaz Kod koordinatörü ile birlikte kurumlarda Beyaz Kod sürecine ilişkin hususlarda yapılan çalışmalarını izleyerek talep halinde Bakanlığa rapor eder.

e) Beyaz Kod iş ve işlerinin yoğunluğuna göre Hukuk Müşavirliğince belirlenecek illerde, Beyaz Kod başvurularını inceleyerek süreci takip etmek ve gerekli durumlarda çalışan hakları ve güvenliği birimi veya personeli ile iletişime geçerek gerekli bilgi ve dokümanları temin etmek üzere bağlı kuruluşların taşra teşkilatı yöneticileri tarafından yeterli sayı ve nitelikte personel görevlendirilir. Bu personel Beyaz Kod il koordinatörü sevk ve idaresinde görev yapar.

### **8) Diğer Hususlar;**

a) İllerde Beyaz Koda ilişkin tereddüte düşülen hususlarda il Beyaz Kod koordinatörlüğü koordinasyonunda, İl Sağlık Müdürü imzasıyla, Hukuk Müşavirliğinden mukteza tayini istenilecek ve Hukuk Müşavirliği muktezasına göre işlem tesis edilecektir.

b) Hukuki yardımda bulunan personelden, bu yardım sebebiyle herhangi bir masraf ve ücret talep edilmeyecektir.

c) Hukuki yardıma ilişkin harcamalar ile bu yardım neticesinde hükümlenen vekalet ücretlerinin takip ve tahsiline yönelik harcamalar döner sermaye bütçesinden karşılanacaktır.

Bilgilerini ve bu çerçevede gereğini rica ederim.



#### 4.7. İlgili Diğer Mevzuat

Bakanlığımız ya da diğer kurum ve kuruluşlar tarafından hazırlanan; sağlık tesislerimizi ve personelimizi çalışan hakları ve güvenliği boyutuyla ilgilendiren ilgili diğer mevzuat aşağıda çıkarılmıştır.

##### **Kanun**

- ◆657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ◆3359 Sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu
- ◆6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ◆2559 Sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu
- ◆5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun

##### **Tüzük**

- ◆Tıbbi Deontoloji Tüzüğü

##### **Yönetmelik**

- ◆Radyasyon Güvenliği Yönetmeliği
- ◆Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği
- ◆Hasta Hakları Yönetmeliği
- ◆Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik

##### **Tebliğ**

- ◆Yataklı Sağlık Tesislerinde Acil Servis Hizmetlerinin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ

##### **Genelge**

- ◆İşyerlerinde Psikolojik Tacizin (Mobbing) Önlenmesi konulu Başbakanlık Genelgesi (Resmi Gazete:19 Mart 2011/27879)
- ◆2014/32 Sayılı Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi







## EK-2 BEYAZ KOD ÖN BİLGİLENDİRME FORMU

### BEYAZ KOD;

11 Kasım 2011 tarihinde yürürlüğe giren 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin "Hukukî Yardım" başlıklı 54 üncü maddesi "**Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında; sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle ceza hukuku kapsamında yürütülmekte olan işlemler ve davalarda personelin talebi üzerine Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca hukukî yardım yapılır.** (Ek cümle: 4/7/2012-6354/ 18 md. ) **Bakanlık ve bağlı kuruluşları merkez ve taşra teşkilatı ile döner sermaye teşkilatı kadrolarında bulunan hukuk birimi amirleri, hukuk müşavirleri ve avukatlar, ayrıca vekâletname ibraz etmeksizin ilgili personeli vekil sıfatı ile temsil eder.** Bu yardımın usûl ve esasları Bakanlıkça belirlenir." hükmü ile sağlık çalışanlarına hukukî yardım verilmesi konusunda kanuni bir düzenleme yapılmıştır.

Bu maddeye dayanılarak Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca yapılacak hukuki yardıma ilişkin usul ve esasları belirlemek amacıyla "Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukukî Yardım Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" 28/04/2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlamıştır. **Bakanlığımızın tüm sağlık çalışanları şiddete maruz kaldıkları durumlarda, bu düzenlemeler doğrultusunda, Bakanlığımız avukatları tarafından gerekli hukukî yardımı alabilmektedir.**

### **Bu kapsamda yapmış olduğunuz başvuru neticesinde;**

- 1- Kurumunuzda/biriminizde görevlendirilen birim/personel en kısa sürede sizinle irtibata geçecektir.
- 2- Söz konusu birim/personel başvurunuza ilişkin olarak aşağıdaki bilgi ve belgeleri temin ederek beyaz kod sistemine kaydedecek ve asıllarını İl Beyaz Kod koordinatörlüğüne intikal ettirecektir.

A-) Olay tutanağı; Şiddet olayı sonrasında tutulan ve hadiseyi izah eden tutanaktır. Şiddete maruz kalan çalışan, adli süreçlerde kanıt teşkil etmesi açısından olaya tanık olan diğer personel ile birlikte, olayı anlatan ve belgeleyen bir tutanak düzenlemelidir. Tutanakta, tarih ve saat bilgileri ile failin kimlik bilgilerine (eğer bilinmiyorsa açık eşkâline), olayın gelişim seyrine ve mağdur çalışana yönelik saldırının ayrıntılarına yer vermesinin yanı sıra mutlaka olaya tanık olan personelin adları ve imzaları, ayrıca tutanağın düzenlendiği tarih de yer almalıdır. Tutanak el yazısı ile düzenlenebilir, ancak okunaklı olması gerekir

B-) Hukukî yardım talep formu; bu form beyaz kod kapsamında hukukî yardım talep edip etmediğinizi belirtir. Görevli birim/personel tarafından hazırlanarak size imzalatılır. Hukukî yardım talep etmeniz halinde, söz konusu başvurunuz beyaz kod kapsamında ise, ceza yargılaması aşamasında Bakanlığımız avukatlarımız tarafından hukukî yardım verilecektir.

C-) İhbar dilekçesi; beyaz kod kapsamında işlenen suçlar genel itibarıyla takibi şikâyete bağlı olmayan, başka bir ifade ile siz şikâyetçi olmasanız dahi adli mercilere kendiliğinden soruşturulan suçlardır. Bu tür suçtan haberdar olan yöneticinin, suçu adli mercilere intikal ettirmesi yasal bir zorunluluktur. Bu nedenle görevli birim/personel tarafından hazırlanarak yöneticiye imzalatılır.

D-) Onam formu; Beyaz kod kapsamında yapmış olduğunuz başvuru ve bu başvuru nedeniyle yürütülen adli süreçte elde edilen bilgi ve belgeler, kişisel bilgileriniz anonimleştirilerek, başka bir ifade ile; kişisel bilgilerinizden arındırılarak, **analizlerinin yapılmasında ve neticesinde sağlık personeline**



karşı gerçekleşen şiddet olaylarının önlenmesi amacıyla kullanılacaktır. Bu durumu izah eden ve söz konusu bilgi ve belgelerin kullanılmasına izin veren onam formu görevli birim/personel tarafından hazırlanacak ve tarafınıza imzalanacaktır.

E-) Olayı doğrulayan diğer kanıtlar; şiddet uygulayanın kimlik bilgileri, kamera kayıtları, tanıklar, olaya ilişkin diğer tutanaklar ve benzeri tüm bilgi ve belgeler görevli birim/personel tarafından toplanarak sisteme kaydedilir.

3- İl Beyaz Kod Koordinatörü tarafından görevli birim/personel tarafından intikal ettirilen bilgi ve belgeler tetkik edilerek;

A- Başvurunuz beyaz kod kapsamında ise bilgi ve belgeler adli mercilere intikal ettirilerek adli süreç başlatılır ve süreç boyunca size hukuki yardım yapılır.

B- Başvurunuz beyaz kod kapsamında değil ise tarafınıza gerekli bilgilendirme yapılacaktır. Bu durumda hukuki yardım talebinizde karşılanmayacaktır. Başvurunuzun beyaz kod kapsamında olmadığına ilişkin bilgilendirme tarihinden itibaren 7 gün içerisinde İl Beyaz Kod Koordinatörlüğüne bir dilekçe ile itiraz edebilirsiniz.

4-Adli süreç:

A- Bu süreçte adli mercilerce tarafınıza yapılacak tüm tebligatlar hususunda en kısa sürede il koordinatörlüğünü haberdar etmeniz önem arz etmektedir.

B- Yapılacak duruşmalarda bulunmanız gerekmektedir. Aksi halde mahkemece zorla getirilme kararı verilebilir.

C- Bu süreçte özel avukatınızdan da hukuki yardım alabilirsiniz. Bu durumda Bakanlığımız avukatlarından hukuki yardım almaya devam edip etmeyeceğiniz hususunda il koordinatörlüğünü bilgilendirmeniz gerekmektedir.

5-Bilgilendirme: Tüm bu süreç boyunca, sürecin her aşamasından, tarafımıza vermiş olduğunuz mail adresine bilgilendirme mailleri gönderilerek haberdar edileceksiniz.

#### **Sık sorulan sorular:**

##### **1-Polise ifade vermem/ Emniyete gitmem şart mı?**

Haklarınızın korunması ve faillerin cezalandırılması, adli mercilerin yetki ve görevi kapsamındadır. Bu nedenle, mümkünse hemen en yakındaki karakola bizzat başvurarak ya da aciliyet teşkil bir durum var ise, derhal bulunduğunuz yere polis çağırarak söz konusu adli süreci başlatmanız gerekmektedir.

##### **2-Polise/ Emniyete ifade vermek istedim fakat ifade alınmıyor?**

Kamu sağlık kuruluşunda görev yapan bir personelin, görevi esnasında maruz kalacağı bir şiddet, 5237 Sayılı Türk Ceza Yasası'nın 131. maddesinde yer alan açık hüküm gereği, şikâyete tabi değildir. Yani bu durumda kolluk, siz şikâyetçi olmasanız da resen olaya el koymalı ve gerekli ön soruşturmayı derhal başlatmalıdır. Aksi durumda kolluk personeli açısından görevi ihmal suçu oluşacaktır.

##### **3-Hukuki yardım sürecinde şiddete maruz kalan çalışandan herhangi bir ücret talep ediliyor mu?**

Hukukî yardım görevi Kanunla verildiğinden, bu görev de bir kamu görevidir. Dolayısıyla hukukî yardım kapsamında yapılan yol/ulaşım giderlerinin görevli personele ödenmesinde 10/2/1954 tarihli ve 6245 sayılı Harcırah Kanunu'na göre hareket edilecektir.

Ceza davalarında yargılama giderleri beraat hâlinde Devlet; mahkûmiyet hâlinde hükümlü tarafından karşılandığından, mağdur sıfatıyla davaya katılan bakımından herhangi bir yargılama gideri oluşmamaktadır. Dolayısıyla kendisine hukuki yardım yapılan personelden, bu yardım sebebiyle herhangi bir mahkeme masrafı talep edilmeyecektir.



**4-Beyaz koda başvuru yaptım ancak şikâyetçi değilim.**

Beyaz kod kapsamında işlenen suçlar genel itibarıyla takibi şikâyete bağlı olmayan, başka bir ifade ile siz şikâyetçi olmasanız dahi adli mercilerce kendiliğinden soruşturulan suçlardır. Bu tür suçtan haberdar olan yöneticinin, suçu adli mercilere intikal ettirmesi yasal bir zorunluluktur. Bu nedenle şikâyetçi olmasanız dahi hadise adli mercilere intikal ettirilecektir. Ancak şikâyetçi olmamanızdan dolayı tarafınıza hukuki yardım verilmeyecektir.

**5- Beyaz koda başvurumu yaptım ancak adli süreç devam ederken şikâyetimden vazgeçtim.**

Yukarıda da izah edildiği üzere bu durumda da tarafınıza verilen hukuki yardım son bulacaktır. Ancak bu tür suçlar takibi kendiliğinden yapılan suçlar olduğundan dolayı yargılama devam edecektir.



## EK-3 HUKUKİ YARDIM TALEP FORMU

..... VALİLİĞİNE

(İl Beyaz Kod Koordinatörlüğü)

**Konu :** Hukuki Yardım Talebi

...../...../20... tarihinde maruz kaldığım olay nedeniyle, 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 54 üncü maddesi ve 28/04/2012 ve 28277 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukuki Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik uyarınca hukuki yardım verilmesini talep ...../...../20...

Gereğini arz ederim.

Ad Soyad

İmza



## EK-4 İHBAR FORMU

T. C.

SAĞLIK BAKANLIĞI

.....

Sayı : .....

Konu: Suç Duyurusu

..... CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

İHBAR EDEN : ....  
MAĞDUR : ....  
ŞÜPHELİ/ŞÜPHELİLER : ....  
SUÇ : ....  
SUÇ TARİHİ ve SAATİ : .../.../... , .../.../...  
AÇIKLAMALAR : Kurumumuzda görev yapmakta olan personele karşı yukarıda belirtilen tarih ve saatte hasta/hasta yakını ..... tarafından ..... şiddet uygulanmıştır.

HUKUKİ NEDENLER : 5237 S. K. ve ilgili mevzuat.

HUKUKİ DELİLLER : .....  
SONUÇ VE İSTEM : Yukarıda açıklanan nedenlerle şüphelinin/şüphelilerin cezalandırılması için gerekli soruşturmanın yapılarak hakkında kamu davası açılmasını, saygıyla talep ederim. .../.../...

**Ad-Soyad**  
**İmza**



## EK-5 KİŞİSEL VERİ PAYLAŞIMI BİLGİLENDİRME FORMU

### KİŞİSEL VERİ PAYLAŞIMI BİLGİLENDİRME FORMU

Görev sırasında maruz kaldığım şiddet olayı neticesinde beyaz kod başvurusunda bulundum. Beyaz kod başvurumda muhtemel yargı sürecinde elde edilecek kişisel bilgilerimin beyaz kod sisteminde saklanacağını öğrendim.

Söz konusu bilgiler içinde; kimlik bilgileri, adres ve iletişim bilgileri, iş, meslek, öğrenim durumu gibi bilgilerin yer aldığı bana anlatıldı.

Sağlık Bakanlığı tarafından beyaz kod sistemine işlenen şahsıma ait kayıtların, korunması gereken kişisel veriler içerisinde yer aldığını, rızam olmaksızın bu bilgilerin, yetkisiz kişi ve kurumlarla paylaşılmasının özel hayatımın gizliliğinin korunması hakkında müdahale sayıldığını biliyorum.

Beyaz Kod sisteminde toplanan bilgilerin, **kişisel bilgilerden arındırılarak ve anonimleştirilerek** analizlerinin yapılabileceği ve sonuçların sağlık personeline karşı gerçekleşen şiddet olaylarının önlenmesi amacıyla kullanılabileceği tarafıma açıklandı.

**Sistemin işleyişinin ve hukuki yardımın verilmesinin şartı olan bilgilerin verilmemesi halinde, işlem yapılamayacağı bildirildi.**

Bu bilgiler ışığında kişisel verilerin mahafaza edileceği ve yetkisiz kişilerle paylaşılmayacağı, adli, idari ve diğer süreçlerde öğrenilecek veriler de dahil olmak üzere, kişisel verilerin Beyaz Kod sistemine aktarılacağı bildirildi.

Ad-Soyad

İmza



## EK-6 TEBLİGATIN VEKİLE YAPILMASI FORMU

..... CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

**ŞİKAYETÇİ (mağdur):** 1..... (TC No:.....)

2..... (TC No:.....)

**ADRES** :..... Hastanesi

**VEKİLİ** :Av.....

**ADRES** :..... İl Sağlık Müdürlüğü, Hukuk İşleri Bürosu,

**ŞÜPHELİ/ŞÜPHELİLER:** 1.....

2.....

3.....

**OLAY TARİHİ** : .../.../2....

**AÇIKLAMALAR:** ..... Hastanesi'nin tarafımıza gönderdiği evrak içeriğine göre: belirtilen olay tarihinde hastanede, yukarıda isimi zikrolunan şüpheli/şüpheliler tarafından, mağdur personellerimize karşı, suç duyurusu dilekçesinde yazılı suç konusu eylemlerde bulunmuş, bu olaya ilişkin olarak ..... tarih ve ..... evrak numarası ile Başsavcılığa suç duyurusu dilekçesi ve ekleri gönderilmiştir.

Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 663 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin "Hukukî Yardım" başlıklı 54 üncü maddesinde "Bakanlık ve bağlı kuruluşlarında; sağlık hizmeti sunumu sırasında veya bu görevlerden dolayı personele karşı işlenen suçlar sebebiyle ceza hukuku kapsamında yürütülmekte olan işlemler ve davalarda personelin talebi üzerine Bakanlık ve bağlı kuruluşlarınca hukukî yardım yapılır. Bakanlık ve bağlı kuruluşları merkez ve taşra teşkilatı ile döner sermaye teşkilatı kadrolarında bulunan hukuk birimi amirleri, hukuk müşavirleri ve avukatlar, **ayrıca vekâletname ibraz etmeksizin ilgili personeli vekil sıfatı ile temsil eder.** Bu yardımın usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir." hükmü yer almaktadır.

Müşteki/müştekiler söz konusu hükümlere istinaden hukuki yardım talebinde bulunduğundan, dosya/dosyaların takibi tarafımızca yapılacaktır.

**İLGİLİ MEVZUAT:** Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 663 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 54 üncü maddesi, 659 Sayılı Genel Bütçe Kapsamındaki Kamu İdareleri ve Özel Bütçeli İdarelerde Hukuk Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Kanun Hükmünde Kararname'nin 6 ncı maddesi, 28.04.2012 tarihli ve 28277 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Sağlık Bakanlığı Personeline Karşı İşlenen Suçlar Nedeniyle Yapılacak Hukukî Yardımın Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

### SONUÇ:

1) Olayda adı geçen kişi/kişilerle ilgili olarak gerekli soruşturmanın yapılarak haklarında kamu davası açılmasını,

2) Taraf, konu ve olay yönünden aynı içerikli mükerrer bir dosya bulunması halinde mezkur dosyaların birleştirilerek her iki dosya yönünden de şikayetçi vekillüğimizin kabulüne karar verilmesini

3) **Bu dosyaya ilişkin tebligatların tarafımıza (..... İl Sağlık Müdürlüğü Hukuk İşleri Bürosu, ..... adresine) yapılmasını vekâleten arz ve talep ederim...../...../2015**

Mağdur Vekili  
Av.....

Ek:1 adet dosya







## FORM 1

### Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi Psikososyal Destek Talep Formu

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>.....İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ</p> <p>.....HASTANESİ/MERKEZİ</p> |  |
|  | <b>Başvuruda Bulunan Personelin</b>                           |  |
| Adı Soyadı   |   |  |
| Mesleği  |   |  |
| Cinsiyeti  |   |  |
| Yaşı   |   |  |
| Birimi   |   |  |
| Telefonu   |   |  |
| E-posta Adresi   |   |  |
| Maruz Kalınan Şiddetin Türü:                             |   |  |
| Psikososyal destek almak istiyor musunuz?                |   |  |
| Evet, almak istiyorum                                    | Hayır, almak istemiyorum                                      |  |
| İmza/Tarih   | İmza/Tarih  |  |
| <b>Şiddet Olayın Özeti:</b>                              |   |  |
| <p><b>Geliştirilen Psikososyal Müdahale Yöntemi:</b></p> |   |  |

- Psikososyal destek, şiddet mağduru personelin görev yaptığı sağlık tesisinin çalışan hakları ve güvenliği birimince, psikiyatri klinikleri/polikliniklerince, sağlık tesisi psikoloğu tarafından, tıbbi sosyal hizmet birimince bunların mümkün olmaması durumunda sağlık tesisi yönetimi ve il sağlık müdürlüğü kamu hastaneleri hizmetleri başkanlığı hasta çalışan hakları ve güvenliği birimlerinde koordinasyon sağlanarak verilmektedir.



### FORM 3- TEBLİĞ TEBELLÜĞ BELGESİ

..../..../2019 tarihinde meydana gelen sözel/fiziksel şiddet olayı, Beyaz Kod İl koordinatörü tarafından beyaz kod kapsamında değerlendirilmiş olup adli mercilere intikal ettirilmiştir.

İl Sağlık Müdürlüğü avukatlarının gerekli hazırlıkları yapabilmeleri için; şiddet olayında tarafınıza yapılacak Başsavcılık ve mahkeme tebligatlarının yapılan/yapılacak olan tüm yazıların, mahkeme tarih bildirimlerinin ve mahkeme ilamlarının en kısa sürede Beyaz Kod İl Koordinatörlüğüne iletmek üzere Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimine ulaştırılması gerekmektedir.

Adli sürecin takibi ve gerekli savunmanın hazırlanabilmesi için Beyaz Kod İl Koordinatörlüğü ve sağlık tesisimiz çalışan hakları ve güvenliği iletişim bilgilerine aşağıda yer verilmiştir.

| İLETİŞİM BİLGİLERİ |   |        |         |                |
|--------------------|---|--------|---------|----------------|
|                    | Adı Soyadı  | Unvanı | Telefo- | E-Posta Adresi |
|                    | Beyaz Kod İl Koordinatörlüğü                      |        |         |                |
|                    | Sağlık Tesisi Çalışan Hakları ve Güvenliği Birimi |        |         |                |

#### TEBLİĞ EDEN:

İmzası:

Adı ve Soyadı:

Unvanı:

Tarih:

#### TEBELLÜĞ EDEN:

İmzası:

Adı ve Soyadı:

Unvanı:

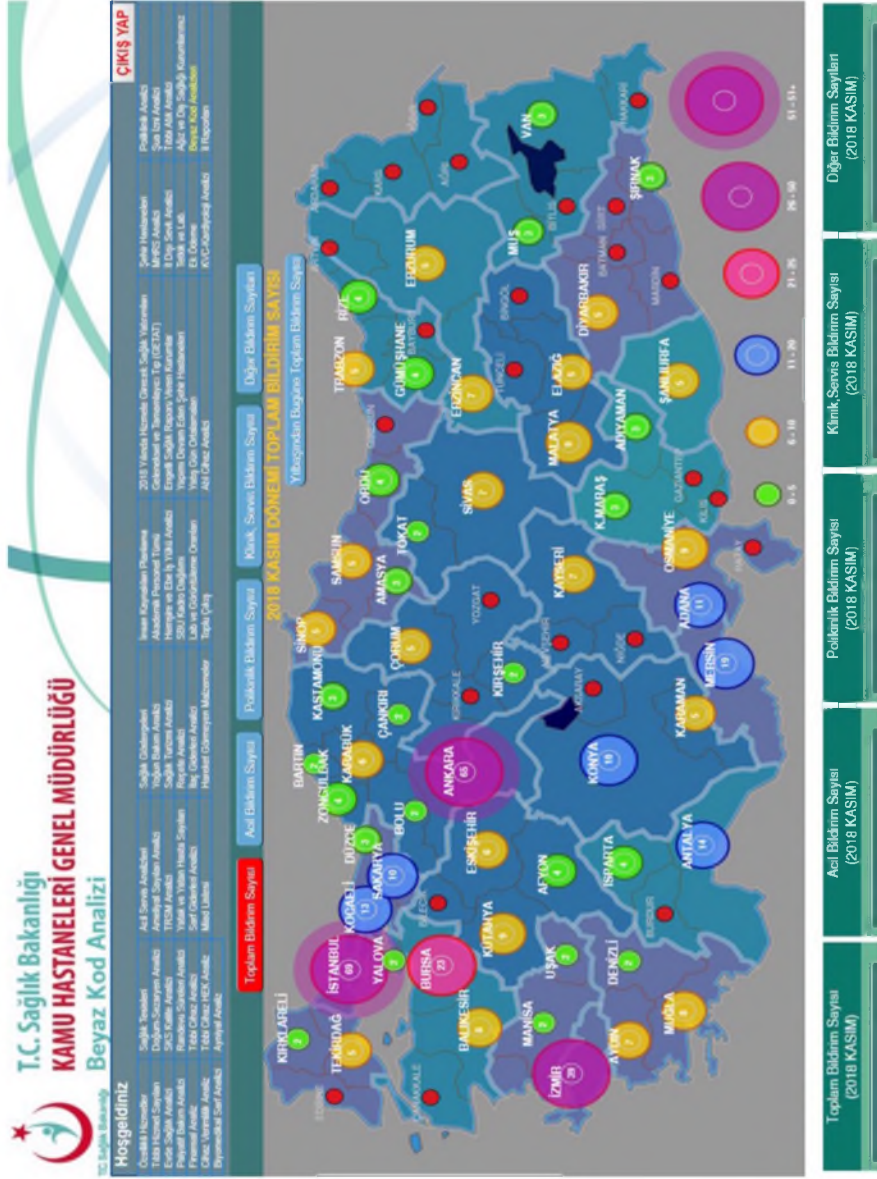
Tarih:

*Not: Çalışan hakları ve güvenliği birimleri tarafından beyaz kod yazılımı üzerinden takip edilen şiddet vakalarından; beyaz kod kapsamında değerlendirilen ve adli süreci başlatılan bildirimler için Tebliğ Tebellüğ Belgesi düzenlenecektir.*





## RESİM 2-VERİMLİLİK İSTATİSTİK MODÜLÜ







**T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI**

Üniversiteler Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı 6001.  
Cadde No:3 Çankaya / Ankara /TÜRKİYE

+90 312 565 0000

+90 312 565 0001

<https://khgm.saglik.gov.tr>  
[khgm.calisanhak@saglik.gov.tr](mailto:khgm.calisanhak@saglik.gov.tr)