



T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sayı : 30974883-010.06.01-E.62519

07/06/2017

Konu : Özel Bakım Merkezlerinin Kalite Yönetimi ve Hizmet Standartları İle Merkezlerde Kullanılacak Defter ve Formlar Hk.

GENELGE
2017/06

Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin "Hizmet içi eğitim, kalite standartları" başlıklı 39'uncu maddesinde; "(1) Merkezde sunulan hizmetin kalitesini arttırmak amacıyla çalışan personele yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenir. Merkez, istihdam ettiği personele ilki göreve başladığı tarihten itibaren üç ay içinde olmak üzere her yıl asgari on saatlik hizmet içi eğitim verilmesini sağlar. Hizmet içi eğitim programlarının içeriği ve uygulama esasları Bakanlık tarafından belirlenir. Hizmet içi eğitim programının bir örneği dosyada muhafaza edilir. (2) Merkezlerin kalite yönetim ve hizmet standartları Bakanlık tarafından belirlenir." hükmü yer almaktadır. Ayrıca, Yönetmeliğin Geçici 7'nci maddesinde; "Merkezde kullanılacak form ve defter formatı Bakanlık tarafından çıkarılacak genelgeyle belirlenir." denilmektedir.

Anılan Yönetmeliğin "Kalite yönetim ve hizmet standartlarına göre teşvik uygulanması" başlıklı Geçici 9'uncu maddesinde ise; "Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinde faaliyette bulunan yatılı özel bakım merkezlerine 39 uncu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen standartları sağlayıncaya kadar teşvik ödemesi yapılır. Ancak, Geçici 8'inci maddede belirlenen sürenin sonunda 39'uncu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen standartları sağlayan merkezlere, 66'ncı madde hükümlerine göre teşvik ödemesine devam olunur." hükmü yer almaktadır.

Bu kapsamda, özel bakım merkezlerinde sunulan hizmetlerin kalite standartlarının geliştirilmesi amacıyla personele yönelik hizmet içi eğitimler ile kalite yönetimi ve hizmet standartlarının teşvik edilmesi büyük önem arz ettiğinden, bu konudaki tereddütleri gidermek ve merkezler arasında uygulama birliği sağlamak amacıyla aşağıdaki düzenlemelerin yapılması gerekli görülmüştür.

Bilindiği üzere *kalite*; hizmet alanın ihtiyaç ve beklentilerini tam anlamıyla karşılamak anlamındaki sistem kalitesini, hizmet kalitesini, personel kalitesini, fiziki altyapı ve teknik

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine giderek (xnvhHN-9Sgnzg-7N5R1Q-Dx4dRA-+8QSRaWs) kodunu yazınız.

donanım kalitesini içermektedir. Kalite yönetim sisteminin en temel öğelerinden biri sürekli eğitimidir. Personelin hizmet alanlara yönelik ilişki, iletişim ve yaklaşım kalitesini geliştirmek üzere hizmet içi ve kişisel gelişim eğitimlerinin yanı sıra özellikle ağır ve yıpratıcı görevler ifa eden bakım elemanlarına yönelik olarak psiko-destek eğitimlerinin verilmesi gerekmektedir.

Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 39'uncu maddesinin 1'inci fıkrasında öngörülen 10 saatlik eğitim, asgari düzeyde düzenlenmesi gereken hizmet içi eğitim olup kişisel gelişim ve psikodestek eğitimleri için herhangi bir sınırlama söz konusu değildir. Bu itibarla, merkezler her yıl Kasım ayı içerisinde bir sonraki yılın eğitim planını hazırlayarak Aralık ayı sonuna kadar bağlı bulunduğu İl Müdürlüğüne göndereceklerdir. İl Müdürlüğü hazırlanan planlar üzerinde gerek görülmesi halinde değişiklik yapabilir veya değişiklik yapmaksızın da onay verebilir ve uygulamaya konulan eğitim planlarının takibini yapar.

Yönetmeliğin 39'uncu maddesinin ikinci fıkrasında öngörülen hüküm doğrultusunda Bakanlığımız ve Türk Standartları Enstitüsü temsilcileri, Özel Engelli Bakım Merkezleri Derneği temsilcileri ile merkezlerde görev yapan kurucu müdür, sorumlu müdür ve meslek elemanları taraflarınca yapılan çalışma sonucu ISO 9001:2015 Standart Şartlar Belgesinin öngördüğü kalite yönetimi standart dokümantasyon sistemi oluşturulmuştur. Anılan dernek tarafından merkezlere dağıtımı sağlanan dokümanların kullanılmasından ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesinden bütün merkezler sorumlu olup Bakanlığımız denetim ve gözetiminde hazırlanan kalite yönetim sistemi standart dokümanları bütün merkezlerce bu genelgenin yayımı tarihinden itibaren kullanılmaya başlanacaktır. Ancak, merkezler tarafından kullanılmakta olan ciltli defterler 04.11.2017 tarihine kadar kullanılabilir. Bu tarihten sonra sistem üzerinden işlemler gerçekleştirilir.

Gerek personelin eğitimi gerekse kalite yönetim standartlarının geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesi büyük önem arz ettiğinden Bakanlığımız bünyesinde Şube Müdürü, Araştırmacı, Uzman, Uzman Yardımcısı ve Meslek Elemanlarından oluşan 5 kişilik Teşvik Uygulama, Sistem İyileştirme ve Kalite Geliştirme Komisyonu kurulacaktır. Bu komisyonun görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esasları en geç 3 ay içerisinde Bakanlık tarafından belirlenecektir.

Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin Geçici 8 ve 9'uncu maddelerinde öngörülen teşvik uygulaması hükümleri uyarınca;

-Genelge yayımlandıktan sonra halen faaliyetine devam eden merkezlere teşvik ödemesinin devam ettirilebilmesi için, bu merkezler tarafından bu Genelgenin yayımı tarihinden itibaren 6 ay içerisinde TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesinin alınması gerekir. Bu süre içerisinde TS EN ISO 9001:2015 belgesini alamayan merkezlere teşvik ödemesi yapılmaz. Ancak; daha sonraki bir tarihte belge alınması durumunda belge tarihi itibarıyla teşvik ödemesi tekrar başlatılır. Söz konusu belgeyi daha önce almış olan merkezler teşvikten yararlanmaya devam edeceklerdir.

-Genelge yayımlandıktan sonra yeni açılan merkezler, engelli kabulünden itibaren

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine giderek (xnvHHN-9Sgnzg-7N5R1Q-Dx4dRA-+8QSRaWs) kodunu yazınız.

teşvik almaya başlar. Bu merkezlere ilk engelli kabul tarihinden itibaren belge alımı için 6 ay süre verilir. Bu süre sonunda ISO 9001:2015 belgesi alamayan merkezlere teşvik ödemesi yapılmaz. Ancak; daha sonraki bir tarihte belge alınması durumunda belge tarihi itibari ile teşvik ödemesi tekrar başlatılır. Yeni açılan merkezlerin Bakanlık tarafından onaylanmış olan güncel doküman üzerinden belgelendirme işlemlerini yürütmesi zorunludur.

-Belgelendirme veya gözetim tetkikinde tespit edilen eksiklikler, takip tetkikinde öngörülen süre içerisinde yerine getirilemez ve ISO 9001 belgesinin askıya alınması veya iptali halinde merkezlere teşvik ödemesi yapılmayacaktır.

-ISO 9001 belgesi askıya alınan veya iptal edilen merkezler, tekrar belge yenilemesi halinde belgeyi aldığı tarihten itibaren teşvik ödemesi yapılır.

-ISO 9001 belgesinin iptali, yenilenmesi ya da askıya alınması vb. durumlar merkez tarafından takip eden 5 iş günü içerisinde İl Müdürlüğüne bildirilecektir.

Diğer hususlar;

-04 Mayıs-04 Kasım 2017 tarihleri arasında sistem manuel olarak işletilecektir. Bu geçiş sürecinden sonra sistem yazılım programına (elektronik ortam) aktarılacaktır.

-Sistem elektronik ortama aktarıldıktan sonra Bakanlığımıza bir link tahsis edilecek ve bu link üzerinden merkezlerin personel hareketleri ve kapasite durumları Bakanlık tarafından izlenebilecektir.

-Belgelendirme tetkiki öncesinde sistemin iç tetkikinin mutlaka yapılması gerekmektedir. Bu nedenle, her merkezde iç tetkik eğitimi almış sertifikalı en az 1 kişinin bulunması zorunludur. Bu kişi/kişiler tarafından iç tetkik planı doğrultusunda yapılan sistem iç tetkikinin İç Tetkik Değerlendirme Raporuna aktarılması ve dış tetkikçilere ibrazı gerekmektedir.

-Alınacak ISO 9001 belgesi IQNET sertifikalı olmalıdır.

-Belge Başvuru Formunda yer alan "Kapsam" maddesine "Özel Bakım Merkezlerine Yönelik Faaliyetlerin Sunumu" ibaresinin yazılması belgelendirme firmaları açısından yeterli olacaktır.

-İl Müdürlükleri, İl Müdürlüğü veya bağlı resmi kuruluşlarda görev yapan, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi İç tetkik Eğitimi almış en az bir kişiyi rehberlik amacıyla altı ayda bir, ilde faaliyet gösteren özel bakım merkezlerinin KYS dokümanlarını incelemek üzere görevlendirir. Yapılan tetkik sonucunda, eksik görülen hususlar ile ilgili olarak hazırlanacak rapor İl Müdürlüğü aracılığı ile özel bakım merkezine bildirilir. Özel bakım merkezi bu eksikliklerini en fazla bir ay içerisinde gidererek İl Müdürlüğüne bilgi verir. Rehberlik amacıyla yapılan bu iç tetkik, denetim amacı taşımaz. Özel bakım merkezine, KYS tetkiklerinde görülen eksiklikler ile ilgili olarak cezai müeyyide uygulanmaz.

-İleri aşamada ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemi Standardı, 18000 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı, 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standartlarının ve ihtiyaç duyulduğunda diğer standartların mevcut ISO 9001 Standart Şartların 8'inci maddesine entegre edilmek suretiyle ISO'nun öngördüğü yüksek seviyeli yapıya kavuşturulması sağlanacaktır.

Özel bakım merkezlerinin kalite yönetimi ve hizmet standartları hakkındaki

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine giderek (xnvhHN-9Sgnzg-7N5R1Q-Dx4dRA-+8QSRaWs) kodunu yazınız.

uygulamanın yukarıda belirtilen esaslar çerçevesinde yürütülmesi hususunda gereğini rica ederim.

Dr. Fatma Betül SAYAN KAYA
Bakan

EKLER :

- 1- Merkezlerde Kullanılacak Standart Defter ve Formlar
- 2- Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları

*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (xnvHHN-9Sgnzg-7N5RlQ-Dx4dRA-+8QSRaWs) kodunu yazınız.