



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ**  
**MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**EVDE BAKIM HİZMETLERİ YÖNERGESİ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu yönergenin amacı; Muğla Büyükşehir Belediyesi mücavir alan sınırları içinde yaşayan, öncelikli olarak herhangi bir sosyal güvencesi bulunmayan, kimsesiz, yaşlı, yatalak, engelli ve bakıma muhtaç vatandaşlara evlerinde bakım hizmeti vermek amacıyla Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı'na bağlı olarak kurulan Evde Bakım Hizmetleri'nin işleyişine ilişkin işlem ve esasları belirlemektir. Yönerge bu merkez tarafından verilen sağlık ve sosyal bakım hizmetlerini, görevli personelin çalışma usul ve esaslarını kapsamaktadır.

**Dayanak**

**MADDE 2 -** (1) Bu yönerge, 10.07.2004 tarih 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesi 'v' bendi ile 09.09.2014 tarih 135 nolu Meclis kararı ile kabul edilen Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik' in 7. ve 16. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 -** (1) Bu yönergede geçen;

- a) Belediye: Muğla Büyükşehir Belediyesini,
- b) Daire Başkanlığı: Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığını,
- c) Hizmet: Muğla Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yaşayan, herhangi bir sağlık sorunu ve/veya biyolojik yetersizliği nedeniyle bakıma muhtaç konuma gelmiş ve yoksulluk ve yoksunluk içindeki bireylere kendi yaşam mekânlarında sunulan tıbbi ve sosyal bakım hizmetini,
- ç) İdare: Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Sağlık ve Sosyal İşler Şube Müdürlüğünü,
- d) Merkez: Söz konusu bakım hizmetini sunmak üzere faaliyet gösteren Menteşe, Fethiye, Ortaca, Marmaris, Bodrum, Milas ilçelerinde açılan ve ileride Daire Başkanlığınca belirlenecek diğer ilçelerde açılması planlanan evde bakım merkez ve şubelerini tanımlamaktadır.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Hizmetin Temel Amaç ve İlkeleri**

**Hizmetin temel amaç ve ilkeleri**

**MADDE 4 –** (1) Evde bakım hizmeti sunumu ile hasta/yaşlı/engellinin kendi yaşam mekânlarında hayatlarının devam ettirilmesinin sağlanması sonucu psikolojik travmanın azaltılması, hastanelerde yaşanan yığılmaların önlenmesi, hastanede kalış sürelerinin kısaltılarak hastane enfeksiyonlarının azaltılması, tedavi maliyetlerinin azaltılması ve koruyucu sağlık hizmetlerinin güçlendirilmesi,

(2) Muğla Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yaşayan, sosyal güvencesi olup olmadığına bakılmaksızın sosyal ve ekonomik yoksulluk ve yoksunluk içinde olan bakıma muhtaç bireylerin tespit edilmesi,

(3) Tespit edilen yada kendi imkanları ile bize ulaşan kişilere yaşadıkları mekânda tıbbi ve sosyal bakım hizmetlerinin bir bütün olarak sağlanması,

- (4) Gereksinimleri olan kişilere psikolojik ve rehabilite edici desteğin sağlanması,
- (5) Kişilerin yaşam mekânlarının olanaklarının düzeltilmesi, standartlarının yükseltilmesi,
- (6) Bakıma gereksinim oluşturan fizyolojik ve/veya patolojik durumlar hakkında bakıma muhtaç kişilerin ve yakınlarının eğitilmeleri ve böylece kendine yeterli hale getirilmelerinin sağlanması, bilinçsizce ve bilim dışı uygulamaların önlenmesi ile komplikasyonların azaltılması, hastalık sürecinin ağırlaşmasının engellenmesi,
- (7) Hizmet kapsamındaki kişilerin ekonomik gereksinimlerinin birim sorumlusunca onaylanması durumunda servis aracı veya ambulans ile hastaneye ulaşım işlemlerinin yapılması,
- (8) Merkez tarafından yoksulluk sınırlarındaki bireylere sunulan hizmetin karşılığında ücret alınmaması,
- (9) Söz konusu hizmetin nitelikli sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla hizmeti veren personele hizmet içi eğitimlerin yapılması.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Merkezde Görevli Personelin Sayısı, Nitelikleri, Görevleri, Sorumlulukları ve Yetkileri

#### Merkezde görevli personeller

**MADDE 5 –** (1) Merkezde aşağıdaki personel kategorileri görev yapar;

- a) Birim sorumlusu olarak bir hekim yada idarece belirlenen tecrübeli bir sağlık personeli,
- b) Evde doktor ziyaretlerini gerçekleştirmek amacıyla ihtiyaç halinde saha hekimi olarak Aile Hekimi Uzmanı veya Pratisyen Hekim,
- c) Hizmet kapsamına alınacak kişilerin sosyal durumlarını belirlemek, sosyal incelemesini yapmak üzere Sosyal Hizmet Uzmanı,
- ç) Gerektiğinde psikolojik danışma için psikolog, evde fizyoterapi uygulamaları için fizyoterapist
- d) Hizmet sunulan kişilerin tıbbi ve sosyal bakım hizmetlerini vermek amacıyla asgari sağlık meslek lisesi mezunu ebe, hemşire, sağlık memuru veya yaşlı bakım teknikeri, acil tıp teknikeri olan Sağlık Elemanı,
- e) Hizmet sunulan kişilerin bakım hizmetlerini vermek amacıyla hasta, yaşlı veya engelli bakım sertifikası olan ya da elli ve daha çok yataklı sağlık kuruluşunda hasta bakım personeli olarak en az üç yıl çalışmış Bakım Elemanı,
- f) Asgari lise mezunu en az altı aylık konu ile ilgili iş tecrübesi bulunan Danışma Elemanı,
- g) En az üç yıllık asgari B sınıfı sürücü belgesi ile birlikte berberlik sertifikası bulunan Şoför,
- ğ) Merkezin temizlik ve benzeri gereksinimlerini karşılamak üzere Temizlik Personeli,
- h) Merkezin güvenliğini sağlamak üzere Güvenlik Personeli.

(2) Hizmet verecek personelin sayısı Birim Sorumlusu'nun önerisi Daire Başkanlığı'nın onayı ile hizmetin kapsamı göz önüne alınarak belirlenir, gerektiğinde değiştirilir.

(3) Oluşabilecek gereksinimlere göre Birim Sorumlusu'nun önerisi Daire Başkanlığı'nın onayı ile farklı meslek gruplarından sayısı, niteliği ve görevleri belirlenerek yeni personel kategorisi oluşturulabilir.

(4) Sosyal Hizmet Uzmanı'nın Daire Başkanlığı kadrosundan karşılanması durumunda merkezin kadrosunda Sosyal Hizmet Uzmanı bulundurulmayabilir.

(5) Güvenlik hizmetlerinin Belediye'nin güvenlik hizmetleri ile ortak olarak çözümlenmesi durumunda ayrıca merkezin kadrosunda güvenlik elemanı bulundurulmayabilir.

(6) Merkezde çalışan tüm personel kılık-kıyafet yönetmeliğine uygun olarak giyinmek, meslek gruplarına göre özel olarak belirlenmiş üniforma var ise onu kullanmak zorundadır.

(7) Personel hizmet sunduğu ev ortamında, misafir kabul edemez, kişilerden ve yakınlarından aynı ve nakdi yardım veya bedel alamaz, isteyemez; izinsiz görev alanını terk edemez. Hizmet verdiği kişilere maddi veya manevi şiddet uygulayamaz, kişilere saygılı, nazik, güler yüzlü, sevecen davranmak zorundadır.

(8) Hizmet sunulan kişilerin sağlık kuruluşlarına nakli için hasta nakil aracı ya da hasta nakil ambulansı bulundurulur.

(9) Hizmetin aksamaması koşulu ile tüm personel yıllık yasal izin haklarını acil durumlar hariç en az bir hafta önce Birim Sorumlusu'na bildirmek koşulu ile en fazla ikiye bölerek kullanabilir. İzin kullanma onayı alan personel kendi sorumluluğundaki görevleri bir başka personele devretmek ve bu kişiyi de birim sorumlusuna bildirmek zorundadır. Birim Sorumlusu izne ayrılması durumunda kendisine kimin vekâlet edeceğini tüm personele bildirmek zorundadır.

(10) Merkezde çalışan tüm personelin bilgisayarlardan yasaklanmış ve/veya merkezi yasal olarak zor durumda bırakacak internet sayfalarına girişleri yasaktır.

(11) Sunulan hizmetin kişilerin evlerinde verilecek olmasının yarattığı özellik göz önüne alınacak, kişilerin özel alanlarına girilmiş olduğu her zaman önemsenerek, evlerin personelin çalışma alanı olduğu unutulmayacaktır. Hizmet süresince evrensel etik ilkeler göz önünde bulundurulacaktır.

(12) Personel idarece kendisine verilecek görevleri zamanında ve eksiksiz olarak işgücü, zaman ve malzeme tasarrufu sağlayacak şekilde yerine getirmek zorundadır.

(13) Merkezin çalışma saatleri Daire Başkanlığınca bildirilir.

### **Birim sorumlusu**

**MADDE 6 – (1)** Birim Sorumlusu'nun görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

a) Merkezde evde bakım hizmeti sunumu için kadrolu ve/veya geçici görevlendirilmiş tüm personelin birinci derece sorumlusudur. Bu kadrodaki personelin bulunmadığı durumlarda, idarece belirlenen sağlık personeli ekibin birim sorumlusu olacaktır.

b) Evde bakım hizmetlerine dair ülkedeki yasal düzenlemeleri takip etmek ve konu ile ilgili idareyi bilgilendirmek,

c) Merkezin yönerge doğrultusunda hizmet vermesini sağlamak, bu amaç doğrultusunda personelin çalışma programlarını yapmak,

ç) Personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek, çalışmalarını takip etmek,

d) Bakım elemanı hizmeti için tespit yapılması gerektiğinde ve sorunlu durumlarda Sosyal Hizmet Uzmanı ve/veya Sağlık Elemanı ile birlikte ev ziyaretleri yapmak,

e) Hizmet verimini artırmak için hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesini sağlamak,

f) Hizmet alan kişilerin ve yakınlarının eğitimlerini planlamak,

g) Merkezin malzeme ve personel gereksinimlerini planlamak,

ğ) Merkezin aylık ve yıllık çalışma ve değerlendirme raporlarının hazırlanmasını sağlayarak idareye sunmak,

h) Verilen hizmetin ekip hizmeti olduğu ve bu hizmetin özveriye gereksinim duyduğu bilincinin tüm personelce paylaşılmasını sağlamak,

ı) Hizmetin niteliğine göre geliştirilmiş formların sorumlu personel tarafından düzenli olarak doldurulmasını sağlamak,

i) Personelin yasal mevzuatlara aykırı davranışları söz konusu olduğunda ilgili personel hakkında gerekli incelemeleri yapmak ve idareyi bilgilendirmek,

j) Üst makamlardan gelen bilgilendirmelerin ilgili personele duyurulmasını sağlamak ve personelin istekleri konusunda üst makamlarla iletişim kurmak,

k) Hizmetin etkinliğinin, niteliğinin ve yaygınlığının artırılması amacıyla geleceğe dönük projeler, hedefler ve standartlar belirlemek ve bunları idareye sunmak,

l) Hizmetin etkinliğinin, niteliğinin ve yaygınlığının artırılması amacıyla bilgi kaynaklarının kullanılmasını sağlamak, bilimsel toplantılara katılmak ve ilgili personelin katılımını sağlamak, merkez olarak bilimsel toplantılar düzenlemek.

### **Saha Hekimi**

**MADDE 7 – (1)** Saha Hekimi'nin görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

a) Evde bakım hizmeti için ihbar formu doldurulmuş kişilerin ilk tespit ziyaretlerini sağlık elemanı ile birlikte gerçekleştirmek,

b) Başvuruların aciliyeti, ulaşım kolaylığı gibi hizmetin niteliğini artıracak bileşenleri de göz önüne alarak haftada ortalama 40 (kırk) ziyaret olacak şekilde, belirlenmiş ziyaret periyotlarına uygun şekilde bir gün önceden günlük plan yapmak ve ziyaretlerin düzenli ve nitelikli yapılmasını sağlamak,

- c) Ev ziyaretinde kişinin kapsamlı olarak tıbbi değerlendirmesini yaparak gerekli tedaviyi planlamak,
- ç) Gerekli olduğu durumlarda kişinin müdavi hekimi ile iletişime geçerek kişinin sağlık durumu hakkında bilgi almak, tedavisinde gerekli değişiklikleri yapmak,
- d) Acil durumlarda 112 ile iletişime geçmek,
- e) Hizmet alanlara ve yakınlarına hizmet ile ilgili gerekli sağlık ve bakım eğitimi vermek
- f) Hizmet kapsamında saha hekimi ile ilgili kullanılmakta olan tüm formların tam, eksiksiz ve anlaşılır şekilde doldurulması ve dosyalanmasını sağlamak,
- g) Gün sonunda o gün yapılan ev ziyaretleri hakkında birim sorumlusuna bilgi vermek,
- ğ) Tıbbi değerlendirme sürecinde uzman hekim konsültasyonu ve ilaç, bez, mama vb. rapor gereken kişilerin hastaneye sevk programına alınmasını sağlamak
- h) Hizmet sürecinde tespit edilen adli vakalar ve bildirimi zorunlu hastalıklar ile ilgili olarak birim sorumlusuna bilgi vermek,

### **Sosyal Hizmet Uzmanı**

**MADDE 8** – (1) Sosyal Hizmet Uzmanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Hizmet alanların ihtiyacı olanlarının sosyal inceleme raporlarını düzenlemek,
- b) Birim Sorumlusunca planlanan günlerde birim sorumlusu ve/veya sağlık elemanı ile birlikte ilk tespitlerin ve birim sorumlusunun belirlediği kişilerin ziyaretlerinde bulunmak,
- c) Hizmet alanların evde bakım dışındaki sosyal gereksinimlerinin karşılanması konusunda Daire Başkanlığı ile iletişimi sağlamak,
- ç) Kişilere planlanacak hizmet kapsamı için birim sorumlusuna önerilerde bulunmak.

### **Sağlık Elemanı**

**MADDE 9** – (1) Sağlık Elemanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Hasta bakım planındaki işlemleri yapmak (yaşamsal bulgularını değerlendirmek, kaydetmek, pansuman yapmak, sonda değiştirmek, tetkik için kan ve idrar almak, EKG çekmek, hekim onayı ile enjeksiyon yapmak, serum takmak vb.),
- b) Ev ziyaretlerinde yapılan pansuman sonrası oluşan tıbbi atıkların birime geldiğinde tıbbi atık poşetine atılmasını sağlamak,
- c) Önceden tespit edilmiş hastalara belirlenen miktarlarda aylık alt bezi dağıtımını yapmak ve kaydetmek,
- ç) Hasta ve ailesine, hastalık ile tedavi ve bakımına ilişkin, sınırları önceden hekimi ile birlikte belirlenmiş olarak bilgi vermek, eğitmek,
- d) Hasta ve ailesine, gereksinimlerine göre, hastalığa özel, kendi kendine bakım ya da yardımla bakım teknikleri gibi konularda ve genel sağlık konularında eğitim yapmak,
- e) Hastalarda tespit ettiği değişiklikleri saha doktoruna veya birim sorumlusuna bildirmek,
- f) Yeni hasta tespitinde ve rutin hasta muayenesinde saha doktoruna yardımcı olmak,
- g) Birime ait araç ile hastaneye ulaşımı sağlanacak hastaların sevk programını yapmak, gerektiğinde muayene randevularını almak,
- ğ) Yatağa bağımlı olup banyo konusunda destek isteyen hastaların banyo programını yapmak,
- h) Sahada kullanılan tıbbi malzeme, bez vb. malzeme miktarlarını takip etmek ve talep edilmesi gerektiğinde birim sorumlusuna bildirmek,
- ı) Birim sorumlusunca yapılan plan doğrultusunda oluşturulmuş hizmet içi eğitim programlarına katılmak,
- i) Yaşlı Bakım Elemanlarının çalışma programlarının oluşturulması ve denetimlerinin yapılması konularında birim sorumlusuna yardımcı olmak,
- j) Yaşlı Bakım Elemanlarının hizmet içi eğitimlerinde ve sertifika programlarında eğitici olarak yer almak,
- k) Evde bakım hizmeti alan kişilere acil sağlık müdahalesi gerektiği durumlarda 112 İl Ambulans Servisi'ne haber vermek,

1) Sahada yaptığı ziyaret ve uygulama sonuçlarını birime geldiğinde otomasyona ve hasta dosyalarına kaydetmek.

### **Bakım Elemanı**

**MADDE 10** – (1) Bakım Elemanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

a) Saha doktoru ve sağlık elemanı tarafından belirlenen hastaların servis aracılığıyla evlerinden alınıp hastaneye veya gerekli durumlarda sosyal güvenlik kurumlarına getirilip götürülmelerine eşlik etmek,

b) Saha doktoru ve sağlık elemanı tarafından belirlenen ve randevuları alınan hastaların hastanede ilaç, bez, mama, engelli raporlarının çıkarılmasında ve poliklinik muayenelerinde yardımcı olmak,

c) Gazlı bezlerin hazırlanması, paketlenmesi ve sterilizasyonunun yapılacağı merkeze getirilip götürülme organizasyonundan sorumlu olmak,

ç) Yatağa bağımlı hastalardan banyo talebi olanların, sağlık elemanının hazırladığı program çerçevesinde evlerinde banyolarını yaptırmak,

d) Birim sorumlusu tarafından kendilerine bildirilen kişilere, belli sürelerde evlerinde bakım hizmeti vermek. Bu hizmet kapsamında;

1) Hizmet verdikleri kişilerin öz bakım gereksinimlerini (banyo, alt temizliği, tırnak kesimi, saç sakal ve vücut tıraşı vb.) karşılamak,

2) Hizmet verdikleri kişilerin ev temizliğini yapmak,

3) Hizmet verdikleri kişilerin çamaşırlarını yıkamak, ütölemek,

4) Hizmet verdikleri kişilere yemek yapmak, gerektiğinde yedirmek, bulaşıklarını yıkamak,

5) Hizmet verdikleri kişilere gerektiğinde ev dışına çıkmalarında refakat etmek,

6) Hizmet verdikleri kişilere ev dışı işlerinde (alışveriş, fatura yatırma vb.) yardımcı olmak,

7) Hizmet verdikleri kişilere psikolojik destek sağlamak, sosyal çalışmacının planladığı boş zamanlarını dolduracak faaliyetleri uygulamak,

8) Gün boyunca yaptıkları faaliyetleri Bakım Elemanı Aylık Çalışma Formunda imza ile kayıt altına almak.

### **Danışma Elemanı**

**MADDE 11** – (1) Danışma Elemanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

a) Telefonlara cevap vermek, arayanın talebine göre telefonda bilgilendirme yapmak,

b) Personele gelen telefonları, Belediye ve diğer kamu kurumları ile yapılacak telefon görüşmelerini bağlamak,

c) Yeni başvuran hasta/yaşlı/engelli ihbarlarını telefonda veya merkeze bizzat gelen hasta yakınlarından almak ve ihbar formu doldurarak birim sorumlusuna sunmak,

ç) İhbarlar internet üzerinden de yapılabileceğinden, günlük olarak internet adresini kontrol etmek,

d) Ambulans ile nakillerinin uygun olduğuna birim sorumlusu tarafından karar verilen hastaların zaman ve yer belirlemesi yapıp naklini sağlamak ve ambulans temin hizmetinin kaydını tutmak,

e) Hasta dosyası oluşturmak için gerekli tüm formların fotokopilerini çekip hazırlamak, gerekli durumlarda faksı kullanmak,

f) Hastaların telefonla bildirerek yardımcı olunmasını istedikleri sağlık sorunlarını sahadaki ekiplere iletmek veya iletilmek üzere notlar almak,

g) Gerektiği durumlarda internet üzerinden hastaların sosyal güvence sorgulamalarını yapmak,

ğ) Ölen, adreste bulunamayan veya sosyal güvencesinde değişiklik olan hastaların kayıtlarını otomasyondan güncelleyerek klasörleri sınıflandırmak.

### **Şoför**

**MADDE 12 - (1)** Şoförün görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Personeli belediyeden Evde Bakım Hizmet Merkezine zamanında getirmek, götürmek,
- b) Saha doktoru veya sağlık elemanının hazırladığı programa göre çalışmak,
- c) Günlük programa çıkmadan önce gidilecek hastaların adresleri ile ilgili olarak haritadan ön çalışma yapmak, görev yollarını yakıt ve zaman sarfiyatını önlemek için en ekonomik ve kısa şekilde planlamak,
- ç) Gerektiğinde evlere girişte sağlık elemanlarına refakat etmek, bez, çanta türü şeylerin taşınmasına yardımcı olmak,
- d) Program dâhilinde hastalara dağıtılacak bezleri vb. araca yüklemek, dağıtıma yardımcı olmak,
- e) Trafik kurallarına azami düzeyde uyararak güvenli bir ulaşım sağlamak,
- f) Göreve çıkış belgesini birim sorumlusuna günlük olarak imzalatmak,
- g) Kullandığı aracın bakım zamanı, arıza gibi durumlarını takip etmek, birim sorumlusuna bildirmek.

### **Temizlik Elemanı**

**MADDE 13 - (1)** Temizlik Elemanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Merkezin temizlik ve düzeninden birinci derecede sorumlu olmak (giriş, odalar, mutfak, tuvaletler),
- b) Merkeze ait depodaki malzemelerin tertip, düzeninden sorumlu olmak, birim sorumlusunca istenildiğinde miktarlarıyla ilgili bilgileri vermek,
- c) Ortak kullanıma açık tüm dolapların (temizlik malzemelerinin, tıbbi malzemelerin ve mutfak eşyalarının bulunduğu dolapların vs.) tertip ve düzeninden sorumlu olmak,
- ç) Temizlik malzeme talebini belirlemek ve birim sorumlusuna on beş gün önceden bilgi vermek,
- d) Merkeze gelen her türlü malzemenin depoya taşınmasını sağlamak,
- e) Personele belli aralarla çay-kahve servisi yapmak,
- f) Ulusal bayram günlerinden bir gün önce Merkezin dış girişine Türk Bayrağı asmak, bayram sonrası Türk Bayrağı'nı kaldırmak, saklamak, temizliğini sağlamak, yıpranması durumunda Birim Sorumlusu'na bilgi vermek.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Hizmet sunumu**

**MADDE 14 - (1)** Evde bakım hizmeti almak isteyen kişi, kişinin bu hizmet kapsamına alınması gerektiğini düşünen diğer bireyler, kamu görevlileri tarafından merkeze bizzat gelerek, telefonla veya internet üzerinden ihbarda bulunulur. Danışma görevlisi ilk görüşmeyi yaparak kişi hakkında gerekli bilgileri alır, kişiye ait ihbar formu doldurur ve birim sorumlusuna bildirir. Bildirimi yapılan kişi saha hekiminin günlük saha ziyareti programına alınır. Saha hekimi ve sağlık elemanınca gerçekleştirilen ilk ziyarette kapsamlı tıbbi değerlendirme, gereklilik halinde müdavi hekimi ile görüşme veya uzman hekim konsültasyonu için ikinci ve/veya üçüncü basamak sağlık kuruluşuna sevki planlanır ve kişiye ait "evde bakım hizmet dosyası" oluşturulur. Dosyası ile birlikte saha hekiminin görüşü ve önerileri birim sorumlusuna iletilir. Birim sorumlusu ve/veya sosyal hizmet uzmanı ve/veya sağlık elemanından oluşan ekiple ikinci bir ziyaret yapılarak kişinin sosyal inceleme raporu ve bakım planı oluşturulur. Bakım planında sunulacak hizmet çeşitliliği ve sıklığı belirlenir. Oluşturulan bakım planı doğrultusunda tıbbi ve/veya sosyal bakım hizmeti sunulmaya başlanır.

(2) Söz konusu hizmetin sosyal belediyecilik anlayışı içinde nitelikli, etkin ve ulaşılabilir olması sağlanmalıdır.

(3) Evde bakım hizmeti alan kişilerin acil sağlık durumları merkezin görev alanına girmez. Bu durumlarda kişilerin 112 İl Ambulans Servisi veya doğrudan sağlık kuruluşlarının acil servislerine başvurmaları esastır.

(4) Hizmet kapsamına alınmaması karar verilen kişilerin dosyaları arşive kaldırılır ve kişiye ve/veya yakınına gerekçesi ile birlikte birim sorumlusunca bilgi verilir.

#### **Hizmet alan kişinin hakları**

**MADDE 15 -** (1) Birim sorumlusunca yapılacak ilk ziyaret sırasında, hizmet alacak kişi veya yeterliliği yoksa yasal temsilcisi verilecek hizmet ile ilgili sözlü olarak aydınlatılır. Hizmetin kabul edilmesi onam olarak kabul edilir. Gerekli görüldüğünde ayrıca yazılı bir onam da alınabilir.

(2) Kişi veya yeterliliği olmaması durumunda yasal temsilcisinin verilecek hizmeti istedikleri zaman herhangi bir gerekçe göstermeksizin istememe hakları vardır. Ancak bu durumda kişiye veya yasal temsilcisine hizmet almamanın yaratacağı olumsuzluklar açıklanacaktır.

#### **Hizmetin sonlandırılması**

**MADDE 16 -** (1) Hizmet alan kişinin veya yasal temsilcisinin istememesi durumu haricinde aşağıdaki durumlarda verilen hizmet merkez tarafından tek taraflı olarak sonlandırılır;

a) Kişinin tıbbi ve sosyal yönden iyileşmesi, hazırlanan bakım planlarının istenen hedeflere ulaşması ve bu durumun birim sorumlusu ve/veya sosyal hizmet uzmanı tarafından belirlenip tutanak haline getirilmesi,

b) Verilen hizmetin yetişmiş eleman gerektirmeyecek duruma gelmesi,

c) Hizmetin kişinin yaşam mekânında sürdürülmesinin kişinin sağlık ve/veya yaşam hakkına zarar verir duruma gelmesi ve bu durumun birim sorumlusu ve/veya sosyal hizmet uzmanı tarafından belirlenip tutanak haline getirilmesi,

ç) Kişiye hizmet verilmesinin yasal açıdan sorunlu olması (kişinin akıl veya ruh hastalığı veya madde bağımlılığı nedeniyle gözetim altında tutulması gerekliliği gibi),

d) Kişinin veya yakınların hizmetin gerekliliklerini, sorumluluklarını yerine getirmemekte ısrarcı olması, personele karşı uygunsuz ve/veya suç oluşturacak davranışlarda bulunması.

### **BEŞİNCİ BÖLÜM** **Kayıt ve Bildirim Sistemi**

#### **Kayıtlar**

**MADDE 17 -** (1) Merkezden hizmet alan her kişi için bir dosya ve bilgisayar ortamında bir sayfa açılır.

(2) Açılan dosyada ilk ihbar formu, kişisel bilgiler, sosyal inceleme raporu, merkezde kullanılması idarece kararlaştırılan ve geliştirilen formlar, gerektiğinde vukuatlı nüfus kayıt örneği, yapılmış ise sosyal güvenlik sorgulama sonucu, verilen hizmetin takibini sağlayan formlar bulunur. Kişiye ait değişen tüm bilgiler eklenerek bu dosyada yer alır.

(3) Kişi ve/veya yasal vasisi kişiye ait dosyayı her zaman görmeyi talep edebilir.

(4) Oluşturulan dosyalar hizmet kapsamına alınmama, hizmet kapsamından çıkarılma durumlarında beş yıl süre ile arşivde saklanır.

#### **İşleyiş**

**MADDE 18 -** (1) Merkezde tutulacak defter, dosya ve kayıtlar için Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğüne yayınlanan Standart Dosya Planı uygulanacaktır.

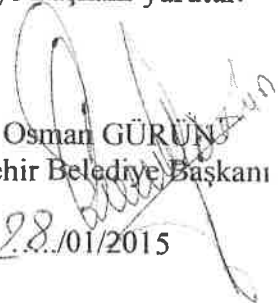
**ALTINCI BÖLÜM**  
**Son Hükümler**

**Yürürlük**

**MADDE 19** – (1) Bu yönerge, Büyükşehir Belediye Başkanı'nın onaylandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 20** – (1) Bu yönerge hükümlerini Muğla Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

  
Dr. Osman GÜRÜN  
Büyükşehir Belediye Başkanı

28.01/2015