

MUĞLA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı
Kişisel Bakım Hizmetleri Çalışma Yönergesi

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu yönergenin amacı; Muğla Büyükşehir Belediyesi mücavir alan içinde yaşayan, öncelikle sosyal endikasyonu bulunan, kimsesiz, yaşlı, engelli, yatağa bağımlı, bakıma muhtaç vatandaşlara kendi evlerinde kişisel bakım hizmetinin sunulması ve takiplerini kapsayan, kişisel bakım bakım hizmetinin işleyişine ilişkin işlem ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu yönerge kişisel bakım hizmet sunumunu, personel çalışma usul ve esaslarını kapsamaktadır.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu yönerge, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun 7. maddesi 'v' bendi ile 14.03.2023 tarih 77 nolu Meclis kararı ile kabul edilen Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Teşkilat Yapısı ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik'in 7-16. Maddesi ve Sağlık Bakanlığının 10.03.2005 tarihinde 25751 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Yönetmeliği ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 (1) Bu yönergede geçen;

- a) Belediye: Muğla Büyükşehir Belediyesini,
- b) Daire Başkanlığı: Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığını,
- c) İdare: Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğünü,
- ç) Kişisel Bakım Hizmeti: Muğla Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yaşayan, herhangi bir sağlık sorunu ve/veya biyolojik yetersizliği nedeniyle bakıma muhtaç konuma gelmiş bireylere kendi yaşam mekânlarında sunulan kişisel bakım hizmetini,
- d) Hizmet Noktası: Söz konusu bakım hizmetini sunmak üzere Mentеше, Fethiye, Ortaca, Marmaris, Bodrum, Milas, Yatağan, Seydikemer ve Datça ilçelerinde kurulan İlçe hizmet noktalarını,
- e) Tespit ekibi: Hemşire, Sağlık Memuru, Paramedik, ATT, Yaşlı Bakım Teknikeri, Diyetisyen, Fizyoterapist, Sosyal Hizmet Uzmanı, Sosyolog, Psikolog ve bayan veya erkek kuaföründen en az biri tarafından oluşan iki kişilik ekibi,
- f) Kişisel Bakım: Öncelikli olarak sosyal endikasyonu bulunan, kimsesiz, yaşlı, engelli, yatağa bağımlı, bakıma muhtaç vatandaşlara kendi evlerinde silme ve sulu banyo yaptırma, saç-sakal traşı, kaş-bıyık, tırnak bakımı- kesimi, genital bölgelerin temizliği, bakım verenine öz bakım eğitimin verilmesini,
- g) İl Birim Sorumlusu: Kişisel Bakım hizmetleri ile ilgili il genelindeki tüm ilçe birimlerinde yürütülmekte olan faaliyetlerden sorumlu olan kişiyi,
- ğ) İlçe Birim Sorumlusu: Kişisel Bakım hizmetleri ile ilgili ilçe biriminde yürütülmekte olan faaliyetlerden sorumlu olan kişiyi,
- h) Tedavi Planı: Hastanın kişisel bakım olarak tedavisini üstlenen ekip tarafından hazırlanan tedavi planını, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Hizmetin Temel Amaç ve İlkeleri

Temel amaç ve ilkeler

MADDE 5 - (1) Kişisel Bakım Hizmetlerinin yürütülmesindeki temel amaç ve ilkeler aşağıdaki gibidir;

- a) Kişisel Bakım hizmeti sunumu ile hasta/yaşlı/engellilerin kendi yaşam mekânlarında kişisel bakım hizmeti sunularak psikolojik travmanın azaltılması, özgüvenlerinin artması;
- b) Ekonomik yoksulluk ve yoksunluk içinde olan bakıma muhtaç, yatağa bağımlı hasta bireylerin tespit edilmesi,
- c) Tespit edilen ya da kendi imkânları ile Muğla Büyükşehir Belediyesine ulaşan kişilere yaşadıkları mekânda kişisel bakım hizmetlerinin bir bütün olarak verilmesini,
- ç) Hastaların yaşam kalitelerinin artırılması, standartlarının yükseltilmesi,
- d) Sunulan hizmetin kişilerin evlerinde verilecek olmasının yarattığı özellik göz önüne alınacak, kişilerin özel alanlarına girilmiş olduğu her zaman önemsenecek, evlerin personelin çalışma alanı olduğu unutulmayacaktır. Hizmet süresince evrensel etik ilkeler göz önünde bulundurmayı temel amaç ve ilke edinir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Personel Yetki ve Sorumlulukları

İl sorumlusu

MADDE 6 - (1) İl Sorumlusu personelin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Şube Müdürlüğünde kişisel bakım hizmeti sunumu için idarece görevlendirilmiş tüm personelin sorumlusudur.
- b) Kişisel bakım hizmetlerine dair ülkemizdeki tüm yasal düzenlemeleri takip etmek ve konu ile ilgili idareyi bilgilendirmek,
- c) Ekibinden yönerge doğrultusunda hizmet vermesini sağlamak, bu amaç doğrultusunda personelin çalışma programlarını yaptırmak.
- ç) Personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirlemek, çalışmalarını takip etmek,
- d) Tespit yapılması gerekli durumlarda tespit ekiplerinde bulunan uygun personel ile birlikte ev ziyaretleri yapmak,
- e) Hizmet verimini artırmak için hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesini sağlamak,
- f) Hizmet noktasındaki malzeme ve personel ihtiyaçlarını planlamak.
- g) İlçe hizmet noktalarından gelen aylık ve yıllık çalışma ve değerlendirme raporlarının hazırlanmasını sağlayarak idareye sunmak,
- ğ) Verilen hizmetin ekip hizmeti olduğu ve bu hizmetin özveriye gereksinim duyduğu bilincinin tüm personelce paylaşılmasını sağlamak,
- h) Hizmet için kullanılan formların ilgili 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) İdari makamlardan gelen bilgilendirmelerin ilgili personele duyurulmasını sağlamak ve personelin istek ve ihtiyaçları konusunda idari 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, ilgili personelin katılımını sağlamak ve eğitim toplantıları düzenlemek.
- m) Hizmet Noktasında çalışan tüm personelin kılık-kıyafet yönetmeliğine uygun, olarak giyinmesini sağlamak ve kontrol etmek.
- n)) Hizmetin aksamaması koşulu ile personelin yıllık yasal izinlerini kullanılmasını koordine ederek idareye bilgi vermek.

- o) İdarece kendisine verilecek görevleri zamanında ve eksiksiz olarak işgücü, zaman ve malzeme tasarrufu sağlayacak şekilde yerine getirilmesini sağlamak ve takip etmek.
- ö) Bunların dışında ünvanına uygun idarece verilecek işleri yapmak ve takibini sağlamak.

İlçe hizmet noktası sorumlusu

MADDE 7 - (1) İlçe Hizmet Noktası Sorumlusu Personelin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Şube Müdürlüğünde kişisel bakım hizmeti sunumu için idarece görevlendirilmiş bulunduğu İlçe'deki personelin sorumlusudur.
- b) İlçe kişisel bakım ekibinin yönerge doğrultusunda hizmet vermesini sağlamak, bu amaç doğrultusunda personelin çalışma programlarını yapmak.
- c) Personelin hizmet noktasında görev, yetki, sorumluluklarını ve çalışmalarını takip etmek.
- ç) Hizmet verimini artırmak için, düzenlenmiş olan hizmet içi eğitimlere saha çalışması aksamadan birimden yüksek katılımı sağlamak.
- d) Birimde aylık ve yıllık çalışma ve değerlendirme raporlarının hazırlanmasını sağlayarak düzenli olarak İl sorumlusuna - idareye sunmak.
- e) İdari birimlerden gelen bilgilendirmelerin ilgili personele duyurulmasını sağlamak ve personelin istekleri konusunda İdari birimle iletişim kurmak.
- f) Hizmet noktasında çalışan tüm personelin kılık-kıyafet yönetmeliğine uygun olarak giyinmesini sağlamak ve kontrol etmek.
- g) Hizmetin aksamaması koşulu ile personelin yıllık yasal izinlerini kullanılmasını koordine ederek İl Sorumlusu ile koordine etmek.
- ğ) Bunların dışında ünvanına uygun idarece verilecek işleri yapmak ve takibini sağlamak.

Bakım personeli

MADDE 8 – (1) Bakım Personelinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Bakım hizmetlerinde kullanılacak her türlü paketlenme ve sterilizasyon işlerinin yapılması mal ve malzemeleri tedarik yapmak, eksik malzemeleri birim sorumlusuna bildirmek.
- b) Yatağa bağımlı hastalardan kişisel bakım talebi olanların, hizmet noktası sorumlusunun hazırladığı program çerçevesinde evlerinde kişisel bakım hizmetini yapmak.
- c) Bakım personeli, ihtiyaç sahibi kişinin genel durumuna bakarak, uygulama sıklığı ve zamanını belirleyip kişisel bakımını yapmak.
- ç) Kendisi ile ilgili doldurması gerekli her türlü evrakların hazırlanmasını sağlamak.
- d) İdarece verilecek diğer işleri yapmak ve takibini sağlamak.

Büro personeli

MADDE 9 - (1) Büro Personelinin Görev, Yetki ve Sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a)) Kurumumuza başvuran ihtiyaç sahibi vatandaşlarımızın taleplerini telefonda gerekli bilgilerini alarak çağrı kayıt defterine kaydını yapmak ve ilgili hizmet noktalarına bildirmek.
- b) Otomasyon programına zamanında düzenli olarak kayıt işlemlerini yapmak.
- c) İlçelerde çalışan personelin fazla mesai, yolluk bildirimleri, izin vb evrak işlemlerini yapmak ve takip etmek.
- ç) Personel ve araçların günlük olarak görevlendirme işlemlerini yapmak ve takiplerini sağlamak.
- d)) Bunların dışında ünvanına uygun idarece verilecek işleri yapmak ve takibini sağlamak.

Erkek kuaförü

MADDE 10 – (1) Erkek kuaförü - berberin Yetki ve Sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Hizmet Noktası Sorumlusunun hazırladığı programa göre çalışmak,
- b) Erkek kuaförü aynı zamanda şoförlük yapacak olup, 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 güzergahı planlamak,

- c) Evlere girişte ekip arkadaşlarına refakat etmek, kullanılan malzemelerin taşınmasına yardımcı olmak,
- ç) Erkek Kuaförü ihtiyaç sahibi kişinin genel durumuna bakarak uygulama sıklığı ve zamanını belirlediği kişisel bakımını yapmak.
- d) Erkek kuaförü araç kullanırken trafik kurallarına azami düzeyde uyarak güvenli bir ulaşım sağlamak,
- e) Göreve çıkış belgesini günlük olarak düzgün doldurmak ve düzenli dosyalamak,
- f) Kullandığı aracın genel temizliği, bakım zamanı geldiğinde ilgili birime bilgisini vermek, sigorta vize gibi yapılması zorunlu işlerin takibini sağlamak, bunların dışında oluşabilecek her türlü olumsuzlukları bağlı olduğu birim sorumlusuna bildirmek,
- g) Kişisel bakım yaparken hijyen ve mahremiyet kurallarına dikkat etmek,
- ğ) Kullandığı malzemelerin kişisel bakım sonrası temizliğini yapmak bir sonraki bakıma hazır tutmak,
- h) Mesleği ile ilgili görevleri en iyi şekilde yapmak,
- ı)Yapmakla yükümlü olduğu işlerin haricinde idarece verilecek olan görevler ve evde bakım hizmetleri birimi için her türlü iş ve işlemleri yapmak.

Bayan kuaförü

MADDE 11 – (1) Bayan kuaförü Görev, Yetki ve Sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- a) Hizmet Noktası Sorumlusunun hazırladığı programa göre çalışmak,
- b) Günlük programa çıkmadan önce gidilecek hastaların adresleri ile ilgili erkek kuaförü ile haritadan ön çalışma yapmak, görev yollarını yakıt ve zaman sarfiyatını önlemek için en ekonomik ve kısa şekilde güzergahı planlamak,
- c) Evlere girişte hizmet ekibine refakat etmek, kullanılan malzemelerin taşınmasına yardımcı olmak,
- ç) Kişisel bakım verirken hijyen ve mahremiyet kurallarına dikkat etmek,
- d) Mesleği ile ilgili görevleri en iyi şekilde yapmak,
- e) Kullandığı malzemelerin kişisel bakım sonrası temizliğini yapmak bir sonraki bakıma hazır tutmak,
- f) Yapmakla yükümlü olduğu işlerin haricinde idarece verilecek olan görevler ve evde bakım hizmetleri birimi için her türlü iş ve işlemleri yapmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Usul ve Esasları

Hizmet sunumu

MADDE 12 – (1) Kişisel Bakım Hizmeti Hizmet Sunumu aşağıdaki gibidir;

- a) Kişisel bakım hizmeti almak isteyen kişi, hizmet noktalarına bizzat veya telefon ile müracaat edebilir. Danışma görevlisi ilk görüşmeyi yaparak kişi hakkında gerekli bilgileri alır, kişiye ait çağrı defterini doldurur ve ilgili ilçe hizmet noktasına bildirir. İlk görüşmeyi takiben hizmet noktası sorumlusu tarafından görüşme yapılır. Hizmet alacak kişinin durumu ve sunulacak hizmet belirlenir. Bakım hizmeti alacak kişi tespit ekibi tarafından evde ziyaret edilir, kişinin bakım ihtiyaçları, ev şartları belirlenir. Hizmet Noktası Sorumlusu kişisel bakım hizmeti alacak kişinin kişisel bakım planı oluşturulur, görev saatleri ve uygulayacakları işlemler belirlenir ve görev dağılımı yapılır.
- b) Söz konusu hizmetin sosyal belediyecilik anlayışı içinde nitelikli, etkin ve ulaşılabilir olması sağlanmalıdır.
- c) Hizmet verilen vatandaşın evine en az iki kişi tarafından ziyaret gerçekleştirilir.
- ç) Personel hizmet sunduğu ev ortamında, gerekli hizmet koşulları sağlamalıdır.
- d) Hizmet verdiği kişiler ve yakınlarından aynı ve nakdi yardım veya bedel alamaz, isteyemez; izinsiz görev alanını terk edemez, hasta ve yakınlarına kötü davranamaz, kişilere saygılı, nazik, güler yüzlü, ve saygılı davranmak zorundadır.
- e) Kişisel bakım ihtiyacı olan, ihtiyaç sahibi kişinin genel durumuna bakarak, uygulama sıklığı ve zamanını belirleyip kişisel bakımı vermek.

MADDE 13 - (1) Kişisel Bakım Hizmeti alan kişilerin hakları aşağıdaki gibidir;

a) Hizmet kişi veya yeterliliği olmaması durumunda yasal temsilcisinin verilecek hizmeti istedikleri zaman herhangi bir gerekçe göstermeksizin istememe hakkına sahiptir. Ancak bu durumda kişiye veya yasal temsilcisine oluşabilecek ve karşılaşılabilecekleri olumsuzluklar açıklanacaktır.

Hizmetin sonlandırılması

MADDE 14 - (1) Kişisel Bakım Hizmeti alan vatandaşların hizmet sonlandırması aşağıdaki gibidir;

a) Verilen hizmetin bakım gerektirmeyecek duruma gelmesi,

b) Hizmetin kişinin yaşam mekânında sürdürülmesinin kişinin sağlık yaşam hakkına zarar verir duruma gelmesi ve bu durumun hizmet noktası sorumlusu tarafından belirlenip tutanak haline getirilerek ilgili birime yönlendirilmesinin yapılması.

c) Kişinin veya yakınların hizmetin gerekliliklerini, sorumluluklarını yerine getirmemekte ısrarcı olması, personele karşı uygunsuz ve suç oluşturacak davranışlarda bulunması durumunda;

ç) Ağır psikolojik rahatsızlığı olan ve bulaşıcılığı fazla olan hastalıklarda hizmet ekibin ortak kararı ile tutanak altına alınarak sonlandırılabilir.

d) Akıl ve ruh sağlığı yerinde olmayan, psikiyatrik hastalar veya madde bağımlılığı nedeniyle gözetim altında bulunması gerekenken kişiler hizmet kapsamı dışında tutulacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Kayıt ve Bildirim Sistemi

Kayıtlar

MADDE 15 - (1) Kişisel Bakım Hizmeti alan vatandaşların kayıtlarının yapılması aşağıdaki gibidir;

a) Hizmet alan her kişi için bir dosya ve kurumsal otomasyon ortamında bir dosya oluşturulur.

b) Açılan dosyada kişisel bilgiler, kullanılması idarece kararlaştırılan ve geliştirilen formlar, kişiye ait değişen tüm bilgiler eklenerek bu dosyada yer alır.

c) Hizmeti son bulan kişilerin dosyaları arşive kaldırılır ve yasal bekleme süreleri kadar bekletilir. Yakınları veya kamu kuruluşları tarafından yazılı olarak talep edilmesi durumunda dosyalarının bir nüshaları idarenin onayı ile verilebilir.

ALTINCI BÖLÜM

Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan hükümler

28.01.2015 tarihli Muğla Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı Evde Bakım Hizmetleri Yönergesi yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 16 -Bu yönerge, Muğla Büyükşehir Belediye Başkanının onayladığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17 -Bu yönerge hükümlerini Muğla Büyükşehir Belediye Başkanı yürütür.

Ahmet ARAS
Büyükşehir Belediye Başkanı

