



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



Sayı : E-30974883-010.06-16980528

23.07.2025

Konu : Özel Bakım Merkezlerinde Kalite Yönetimi
ve Hizmet Standartları

GENELGE
2025/5

04.11.2016 tarihli ve 29878 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 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, aynı 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 için sistem kalitesini, hizmet kalitesini, personel kalitesini, fiziki altyapı ve teknik 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 psikodestek eğitimlerinin verilmesi gerekmektedir.

Anılan Yönetmeliğin 39'uncu maddesinin birinci 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 bulundukları 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.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 9712C0F4-F83B-4BE1-BC85-FFD40D8A63EE

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ashb-ebys>

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 14-15-16 06510 Çankaya /

Bilgi için: Doğan Tamer

Ankara

(312)705 70 00

(312)705 70 50

KEP Adresi : ashb@hs01.kep.tr

ALAGÖZ

Daire Başkanı



Ayrıca Bakanlık ülke genelinde hizmet kalitesini artırmak amacı ile gerekli gördüğü konularda merkez personelleri için eğitim planlayabilir veya katılım sağlanması için planlanmış bir eğitimi bildirebilir. Söz konusu eğitimler en az 15 gün öncesinden Bakanlıkça duyurulur.

Anılan Yönetmeliğinin Geçici 8 ve 9'uncu maddelerinde öngörülen teşvik uygulaması hükümleri uyarınca?

Bu Genelge yayımlandıktan sonra halihazırda faaliyetine devam eden merkezlere, Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 66 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesinin devam ettirilebilmesi için söz konusu merkezlerin TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesine sahip olması gereklidir. Söz konusu bu merkezler içerisinde TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesine sahip olmayan merkezlere anılan Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesi yapılmaz. Ancak? daha sonraki bir tarihte belgenin alınması durumunda belge tarihi itibarıyla teşvik ödemesi tekrar başlatılır. Söz konusu belgeyi daha önce almış olan merkezler anılan Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında teşvikten yararlanmaya devam edeceklerdir. Ayrıca Bakanlık tarafından duyurulan eğitime ilgili personeli ile katılım sağlamayan merkeze eğitimin gerçekleştirildiği aya ilişkin Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesi yapılmaz.

Anılan Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin ikinci fıkrası gereğince; Bakanlık tarafından yayımlanan Bakım Hizmetleri Kalite Standartları (BHKS) ölçeklemesinde standart karşılama yüzdesi 50 ve üzeri puan olan ve ayrıca Erişilebilirlik Belgesi bulunan merkezlere bakıma ihtiyacı olan her bir engelli birey için her ay 11.350 gösterge rakamı ile memur aylık katsayısının çarpımı sonucu bulunacak tutarda teşvik verilir.

Yeni açılan merkezler, engelli kabulünden itibaren Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin birinci ve ikinci fıkrası kapsamında teşvik almaya başlar. Bu merkezlere ilk engelli kabul tarihinden itibaren TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesi alımı için ve BHKS ölçeklemesinde istenen standardı sağlaması için 6 ay süre verilir. Bu süre sonunda TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesini alamayan veya BHKS ölçeklemesinde istenen standardı sağlayamayan merkezlere Yönetmeliğinin 66 ncı maddesinin birinci ve ikinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesi yapılmaz. Ancak? daha sonraki bir tarihte belge alınması veya BHKS ölçeklemesinde istenen standardın sağlanması durumunda teşvik ödenmesine esas şartların sağlandığı tarih itibarı ile teşvik ödemesi tekrar başlatılır. Yeni açılan merkezlerin Bakanlık tarafından onaylanmış olan güncel doküman üzerinden belgelendirme işlemlerini yürütmesi zorunludur.

Anılan Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin üçüncü fıkrası gereğince; zorunlu çalıştırılması gereken personele ilave olarak meslek personeli, sağlık personeli, bakıcı personel veya temizlik personeli çalıştıran merkezlerde ücreti Bakanlıkça ödenen engelli sayısı 10'u geçtikten sonra her 10 engelli birey için, fazladan çalıştırılan 1 personel teşvik kapsamında yer alır. Bu kapsamda yer alan personele ücreti Bakanlıkça ödenen 10 engelli bireyin her biri için 1.120 gösterge rakamı ile memur aylık katsayısının çarpımı sonucunda bulunan tutar kadar teşvik ücreti ödemesi yapılır.

Belgelendirme veya gözetim tetkikinde tespit edilen eksiklikleri, takip tetkikinde öngörülen süre içerisinde yerine getirmeyen ile TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesi askıya alınan veya iptal edilen merkezlere Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesi yapılmayacaktır. Ayrıca BHKS ölçeklemesinde istenen kriterin altında kalan merkezler veya Erişilebilirlik Belgesi bulunmayan, askıya alınan veya iptal edilen merkezlere Yönetmeliğin 66 ncı maddesinin ikinci fıkrası kapsamında teşvik ödemesi yapılmayacaktır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 9712C0F4-F83B-4BE1-BC85-FFD40D8A63EE

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ashb-ebys>

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 14-15-16 06510 Çankaya /

Bilgi için: Doğan Tamer

Ankara

ALAGÖZ

(312)705 70 00

(312)705 70 50

KEP Adresi : ashb@hs01.kep.tr

Daire Başkanı



TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesi veya Erişilebilirlik Belgesi askıya alınan veya iptal edilen merkezlerin, söz konusu belgeleri yenilemeleri ve ayrıca BHKS ölçeklemesinde standart karşılama yüzdesi 50 ve üzeri puan olması halinde söz konusu merkezlere teşvik ödenmesine esas şartları sağladığı tarihten itibaren teşvik ödemesi yapılır.

TS EN ISO 9001:2015 KYS Belgesi veya Erişilebilirlik Belgesi iptali, yenilenmesi ya da askıya alınması vb. durumlar merkez tarafından takip eden 5 iş günü içerisinde İl Müdürlüğüne bildirilecektir.

Diğer hususlar?

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 TS EN ISO 9001:2015 KYS 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.

Bu itibarla, 2025/03 sayılı Özel Bakım Merkezlerinde Kalite Yönetimi ve Hizmet Standartları konulu genelge yürürlükten kaldırılmıştır. Özel bakım merkezlerinde kalite yönetimi ve hizmet standartları hakkındaki uygulamanın 01.07.2025 tarihinden itibaren yukarıda belirtilen esaslar çerçevesinde yürütülmesi hususunda,

Gereğini rica ederim.

Mahinur ÖZDEMİR GÖKTAŞ
Bakan

Ek: Merkezlerde Kullanılacak Standart Defter ve Formlar ile Kalite Yönetim Sistemi Dokümanları

Dağıtım:

81 İl Müdürlüğüne

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 9712C0F4-F83B-4BE1-BC85-FFD40D8A63EE

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/ashb-ebys>

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 14-15-16 06510 Çankaya /

Bilgi için: Doğan Tamer

Ankara

(312)705 70 00

(312)705 70 50

KEP Adresi : ashb@hs01.kep.tr

Daire Başkanı

