

İSG Hizmet Yönetim Rehberi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

0. TEMEL YAKLAŞIM	2
0.1. GENEL	2
0.2. PROSES YAKLAŞIMI	2
0.3. RISK TEMELLİ (BAZLI) YAKLAŞIM	2
0.4. SEKTÖREL YAKLAŞIM	2
1. KAPSAM	3
1.1. GENEL	3
2. REFERANS YÖNETMELİKLER	3
3. TERİMLER VE TARİFLER	3
4. HİZMET YÖNETİMİ	4
4.1. GENEL ŞARTLAR	4
4.2. DOKÜMANTASYON ŞARTLARI	4
4.2.1. Genel şartlar	4
4.2.2. Yöntem ve Sorumlular	4
4.2.3. Kayıtların korunması	4
5. HİZMET YÖNETİMİ	5
5.1. HİZMET GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI	5
5.2. HİZMETE İLİŞKİN ŞARTLARIN BELİRLENMESİ	5
5.3. HİZMETİN SUNUMU	5
5.4. İŞVEREN VEYA ÇALIŞAN MÜLKİYETİ	6
5.5. SORUMLULUK YETKİ VE İLETİŞİM	6
5.5.1. Sorumluluk ve yetki	6
5.5.2. İletişim Yönetimi	6
6. İZLEME VE İYİLEŞTİRME	7
6.1. GENEL	7
6.2. ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	7
6.3. İYİLEŞTİRME	7
6.3.1. Sürekli iyileştirme	7
6.3.2. Düzeltici faaliyet	7

0. TEMEL YAKLAŞIM

0.1. Genel

Bu rehber iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde İSG profesyonellerine yol gösterici nitelikte hazırlanmıştır.

Bu rehberde proses yaklaşımı, risk temelli düşünme ve sektörel yaklaşım ilkeleri benimsenmiştir.

Bu rehberi esas alarak yönetim sistemini uygulamak İSG profesyonellerine:

- a) Sunulan hizmetleri mevzuata uygun ve sürekli bir şekilde sağlama kabiliyetini geliştirme,
- b) Görev alınan sektöre özgü risk ve fırsatları belirleyerek işyerinin ihtiyacına uygun hizmet verilmesi,
- c) Hizmetin etkin ve sürdürülebilir olması,

imkanları sağlar.

0.2. Proses Yaklaşımı

Proses yaklaşımını uygulamak İSG profesyonellerine:

- a) Şartların yerine getirilmesinin anlaşılması ve sürdürülmesi,
- b) Proseslerin katma değer açısından ele alınması,
- c) Etkili proses performansına erişiminin sağlanması,
- d) Veri ve bilgilerin değerlendirilmesini esas alan proseslerin iyileştirilmesi,
- e) Tüm proseslerin karşılıklı etkileşimlerinin planlanması,

imkanlarını sağlar.

0.3. Risk Temelli (Bazlı) Yaklaşım

Risk temelli (bazlı) yaklaşımı uygulamak İSG profesyonellerine:

- a) Sapmaların önceden tahmin edilerek önleyici faaliyetler geliştirilmesi,
- b) Hizmette planlanan sonuçlardan sapmalar olduğunda bu sapmaların kök neden analizinin yapılması,
- c) Yapılan analize göre düzeltici faaliyetler geliştirilmesi,

imkanlarını sağlar.

0.4. Sektörel Yaklaşım

Sektörel yaklaşımı uygulamak İSG profesyonellerine:

- a) Hizmetin, işyerinin sahip olduğu süreçlere ve çalışma yöntemine uygun tasarlanması ve verilmesi,
- b) İşyerinde kullanılan donanım ve işyerinin sahip olduğu çalışma ortamına uygun çözüm önerilerinin geliştirilmesi,
- c) Fırsatlardan azami şekilde yararlanılması,

imkanları sağlar.

1. KAPSAM

1.1. Genel

Bu rehber, iş sağlığı ve güvenliği profesyonellerinin hizmet sundukları sektöre özgü ihtiyaçlar ile hizmetin gerektirdiği mevzuat şartlarını; tutarlı ve sürekli olarak karşılanmasına yönelik gerekli şartları kapsar.

2. REFERANS MEVZUAT

Resmi Gazete	Türkçe Adı
30.06.2012 / Resmi Gazete Sayısı: 28339	İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
29.12.2012 /Resmi Gazete Sayısı: 28512	İş Güvenliği Uzmanlarının Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik
20.07.2013 /Resmi Gazete Sayısı: 28713	İşyeri Hekimi ve Diğer Sağlık Personelinin Görev, Yetki, Sorumluluk ve Eğitimleri Hakkında Yönetmelik
29.12.2012 /Resmi Gazete Sayısı: 28512	İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliği

3. TERİMLER VE TARİFLER

Bu rehberin amaçları bakımından **Madde 2’de atıf mevzuatta verilen** terimler ve tarifler uygulanır.

Bakanlık: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığını ifade eder.

Hizmet: Asgari gerekleri İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen hizmeti ifade eder.

İSG Profesyoneli: İş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi ve diğer sağlık personelini ifade eder.

İşyeri: Çalışanları arasından uygun nitelikte iş güvenliği uzmanı ve/veya işyeri hekimini görevlendiren organizasyonu ifade eder.

İşyeri Ziyaret Raporu: Hizmet sunulan işyerinde görevlendirilen İSG profesyoneli tarafından her ziyaret sonrasında hazırlanan, o ziyarette gerçekleştirilen faaliyetleri, ziyarete ilişkin tespit ve önerileri içeren ve ziyaretin gerçekleştirildiği ayın sonunda işveren veya işveren vekiline teslim edilen raporun ifade eder.

İşyeri Teslim Raporu: İlgili kişinin görevlendirmesinin herhangi bir sebep ile sonlanması halinde kendisinden sonra görevi üstlenen kişi ve/veya kurumun mevcut durumu anlayabileceği ve uygun görmesi halinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacı ile hedeflere ulaşılabilmesi adına gerekli çalışmaları yaparak işveren veya işveren vekiline teslim edilecek raporun ifade eder.

4. HİZMET YÖNETİMİ

4.1. Genel Şartlar

İSG profesyoneli;

- a) Proseslerin istenen girdileri ve beklenen çıktılarını tayin etmeli,
- b) Proseslerde gecikmeye veya gerçekleşmemeye neden olabilecek riskleri öngörerek, prosesleri risk bazlı koruma altına almalı,
- c) Prosesler için yetki ve sorumlulukları tayin etmeli,

4.2. Dokümantasyon Şartları

4.2.1. Genel şartlar

İSG profesyoneli, sahip olduğu bilgileri güncellemek ve bu bilgilerin gerekli durumlarda paylaşılmasını, korunmasını ve geliştirilmesini sağlamak ile yükümlüdür. Bilginin güvenilirliğini ve ulaşılabilirliğini sağlamalıdır.

Söz konusu çalışmalarda hizmetin aksamaması adına aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- a) Dokümanlarda, değişikliklerin ve güncel revizyon durumlarının gösterilmesinin güvence altına alınması,
- b) Güncelliğini yitirmiş dokümanların kullanımının önlenmesi.

4.2.2. Yöntem ve Sorumlular

Yasal düzenlemeleri dikkate alarak farklı tehlike sınıflarına ve/veya sektörlere uygun olarak sunulması gerekli hizmeti içeriği hakkında, işverenin onayını almak şartı ile, asgari olarak aşağıdaki hususların belirlenmiş olması gerekmektedir:

- a) Hizmetle ilgili faaliyetlerin kapsam ve gereklilikleri (faaliyetin adı, faaliyetin gerçekleşmesi için gerekli hazırlıklar, faaliyetin sonlanmasından etkilenecek diğer faaliyetler)
- b) Faaliyetlerin kimler tarafından yapılacağı,
- c) Faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılacak yöntemler.

4.2.3. Kayıtların korunması

İSG profesyoneli; kayıtların belirlenmesi, depolanması, kurumsal hafızaya aktarılması, doğal afetler, bilgi hırsızlığı vb. kayba neden olabilecek iç ve dış sebeplerden korunması, ulaşılabilmesi, elde tutulması ve elden çıkarılması, elektronik ortamda saklanması durumunda bilgi güvenliğini sağlayacak güvenlik tedbirlerin alınması için gerekli çalışmaları yürütür.

Kayıtlar kalıcı bir okunabilirliğe sahip, kolaylıkla ayırt edilebilir ve ulaşılabilir olmalıdır.

5. HİZMET YÖNETİMİ

5.1. Hizmet gerçekleştirmenin planlanması

İSG profesyoneli, hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli prosesleri plânlamalı ve oluşturmalıdır. Hizmet gerçekleştirme plânlaması, işyerinin diğer proseslerinin gerekleri ile tutarlı olmalıdır.

Hizmet gerçekleştirme plânlamasında, asgari yasal şartları karşılamak şartıyla uygulanabildiği ölçüde aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a) Hizmetle ilgili hedefler,
- b) Sektöre özgü verilecek hizmet ile ilgili şartlar,
- c) Hizmet verilen sektöre uygun sunulan hizmetlerin içeriği ve kapsamı,

Bu planlama yöntemi ve çıktısı **dokümanite edilmiş bilgi** olarak bulundurulmalıdır. Bu planlama yıllık çalışma planı ile birlikte yapılabilir.

Planlamada kullanılan bilgilerin güncelliği sürekli olarak kontrol edilmeli ve gerektiğinde planlama güncellenmelidir.

5.2. Hizmete İlişkin Şartların Belirlenmesi

İSG profesyoneli,

- a) Hizmetle ilgili faaliyetlere ait şartlar dâhil işyeri tarafından belirtilmiş olan şartları,
- b) İşyeri bilgileri:
 - i. Çalışan bilgileri,
 - ii. İşyerine ait prosesler,
 - iii. İşyerine ait çalışma yöntemleri,
 - iv. İşyerinin çalışma ortamından kaynaklanabilecek riskler,
 - v. İşyerine ait malzeme ve donanım bilgileri,
 - vi. İşyerine ait ürünlerin, tesislerin, yapıların ve hizmetin; tasarım, üretim ve bakım-onarım safhalarından kaynaklanan artık riskler ve risklerin yönetimi hakkında sağlanan bilgiler,
 - vii. İşyerini etkileme ihtimali olan çevresel faktörler,
 - viii. İşyerinde sahasında çalışma yapan paydaşlardan kaynaklanabilecek riskler,
 - ix. İşyerinde daha önce yapılmış olan İSG faaliyetleri,
- c) İşverenin taahhüt ve taleplerini,
- d) Sektöre özgü yapılacak faaliyetleri,
- e) İşyerlerinde uygulanacak yasal şartları,

belirlemelidir.

5.3. Hizmetin sunumu

İSG profesyoneli, hizmetin sunumunu kontrol altındaki koşullarda planlamalı ve hizmetin sunumunu etkileyebilecek her türlü değişimi yöneterek proseslerin, söz konusu değişikliklerden olumsuz etkilenmesinin önüne geçecek şekilde yürütmelidir. Bu kontrol:

- a) Hizmet verilecek sektör ile ilgili hizmet karakteristiklerini tanımlayan bilgilerin varlığı,
- b) Gerekli olduğunda çalışma talimatları,
- c) Gerekli malzeme ve donanım kullanımını,
- d) Gerekli çalışma ortamını ve çalışma yöntemini,
- e) Hizmet eylem planı takibini,
- f) İşyeri ziyaret raporunun varlığını ve takip edilmesini,

kapsamalıdır.

5.4. İşveren veya çalışan mülkiyeti

Görevlendirilen İSG profesyoneli, kendi kontrolü altında olduğu veya kendisi tarafından kullanıldığı sürece işveren veya çalışan mülkiyetini korumalı ve güvenliğini sağlamalıdır. Herhangi bir mülk kaybolur, zarar görür veya bir şekilde kullanım için elverişsiz halde bulunursa, bu durumu ilgili kişiye rapor etmeli ve kayıtların muhafazasını sağlamalıdır.

5.5. Sorumluluk Yetki ve İletişim

5.5.1. Sorumluluk ve Yetki

İSG profesyoneli, sorumluluklarını ve yetkilerini bilir. Ayrıca, hizmetin yürütümünde işbirliği yapması gereken kişi ve kurumların da sorumluluk ve yetkilerini bilir ve işin yürütümünde söz konusu hususlara uygun şekilde hareket eder.

5.5.2. İletişim Yönetimi

İSG profesyoneli, işyeri içerisinde ve dışında uygun iç ve dış iletişim metotlarını oluşturmalı ve hizmet etkinliği ile ilgili iletişimin sağlanmasını güvence altına almalıdır.

6. İZLEME VE İYİLEŞTİRME

6.1. Genel

İSG profesyoneli, aşağıdakiler için gerekli olan izleme ve iyileştirme proseslerini plânlamalı ve uygulamalıdır:

- a) Hizmetin sektöre uygunluğunu göstermek,
- b) Hizmetin yasal şartlara uygunluğunu göstermek,
- c) Hizmetin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

Bu, istatistiksel teknikler ve bu tekniklerin kullanım seviyesini de içine alan, uygulanabilir metotların belirlenmesini içermelidir.

6.2. Analiz ve Değerlendirme

İSG profesyoneli, izleme ile gelen uygun veri ve bilgiyi analiz etmeli ve değerlendirmelidir.

Analiz sonuçları, aşağıdakilerin değerlendirmesi için kullanılmalıdır:

- a) Hizmetlerin uygunluğu,
- b) Hizmetin performansı ve etkinliği,
- c) Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- d) Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- e) Hizmetin iyileştirme ihtiyaçları.

6.3. İyileştirme

6.3.1. Sürekli iyileştirme

İSG profesyoneli, hizmet etkinliğini ve yerindeliliğini; veri analizlerini, düzeltici ve önleyici faaliyetleri ve hizmetin gözden geçirmesini kullanarak sürekli iyileştirmelidir.

6.3.2. Düzeltici faaliyet

İSG profesyoneli, uygunsuzlukların nedenlerini gidermek ve tekrarlarını önlemek için tedbirler almalıdır. Düzeltici faaliyetler, karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olmalıdır.

Bu çerçevede aşağıdaki hususlar yerine getirilmelidir:

- a) Uygunsuzlukların gözden geçirilmesi,
- b) Uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi (metot, insan kaynaklı, makine ve ekipmanın tasarımından, imalatından ya da bakım onarım safhasından kaynaklı vb.),
- c) Uygunsuzlukların yeniden oluşmamasını güvence altına almak için düzeltici faaliyet ihtiyacının değerlendirilmesi,
- d) Gereken düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi ve uygulanması,
- e) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin sonuçlarının kayıtları,
- f) Uygulanan düzeltici faaliyetlerin etkinliklerinin gözden geçirilmesi.