

Denetim Sürecinin Önemi ve İletişim Becerileri

Prof. Dr. Hilal ÖZCEBE

Hacettepe Üniv. Halk Sağlığı Anabilim Dalı

hozcebe@hacettepe.edu.tr

Yönetim

1. Planlama
2. Uygulama
3. Değerlendirme ???

Denetleme

1. İzleme kriterlerine uygunluğun belirlenmesi
2. Sonuçların değerlendirilmesi
3. Sorun alanının ve temel nedenlerinin saptanması
4. Nedenlerin ortadan kaldırılması
 - Bilgilendirme
 - Destekleme

İzleme Kriterleri

1. Basit
2. Anlaşılır
3. Güncel
4. Gerçekçi

İzleme Kriterlerine Uygunluğun Belirlenmesi

- 4207 Sayılı Yasa Maddeleri ile bir kontrol Listesi oluşturma
- Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan rehberde yer alan form bir kontrol listesi özelliğindedir.



4207 SAYILI KANUN UYGULAMALARI İZLEME FORMU

Ziyaret edilen yerin adı:

Ziyaret tarihi:

Ziyaret esnasında ekipler eşlik eden işyeri temsilcisinin isim ve unvanı:

Ziyaret edilen yer:

Kamu Hizmet Binası Toplu taşıma aracı

Özel Hukuk Kişilerine Ait Bina

	Evete/ Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
1. Mevzuata uygun ve herkes tarafından görülebilecek şekilde asılmış yasal uyarı yazıları mevcut mu?		1120 TL	Mahalli Mülki Amir	
2. Kamu hizmet binalarının kapalı alanlarında / Koridorları dahil olmak üzere her türlü eğitim, sağlık, üretim, ticaret, sosyal, kültürel, spor, eğlence ve benzeri amaçlı özel hukuk kişilerine ait olan binaların kapalı alanlarında /taksiler dahil karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu toplu taşıma araçlarında / Okul öncesi eğitim kurumları, dershaneler, özel eğitim ve öğretim kurumları dahil olmak üzere ilk ve orta öğrenim kurumları, kültür ve sosyal hizmet binalarının kapalı ve açık alanlarında / Spor, kültür, sanat, eğlence vs. faaliyetlerinin yapıldığı açık alanlar ve bunların seyir yerleri ile yaşlı bakım evleri, ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, cezaevleri, şehirlerarası ve uluslararası güzergahlarda yolcu taşıyan denizyolu araçlarının güvertelerinde tütün tüketimine mahsus ayrılmış alanlar dışında / otelcilik hizmeti verilen işletmelerde, tütün ürünleri tüketen müşterilerin konaklamasına tahsis edilmiş odalar dışındaki alanlarda tütün ürünleri tüketen şahıs görüldü mü?		2009 Yılı İçin 69 TL	Kamuya Ait Bina ve Toplu Taşıma Araçlarında Kamu Görevlileri Özel Hukuk Kişilerine Ait Bina ve Toplu Taşıma Araçlarında Kolluk Birimi Yetkileri	

	Evet/ Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
3. Tütün firmalarının isimleri, amblemleri veya ürünlerin marka veya işaretleri ya da bunları çağrıştıracak alâmetleri kıyafet, takı ve aksesuar olarak taşıyan şahıs görüldü mü?		2009 Yılı İçin 69 TL	Kamuya Ait Bina ve Toplu Taşıma Araçlarında Kamu Görevlileri Özel Hukuk Kişilerine Ait Bina ve Toplu Taşıma Araçlarında Kolluk Birimi Yetkileri	
4. Tütün ürünleriyle ilgili izmarit, paket, ağızlık, kâğıt ve benzeri atıkları çevreye atan şahıs görüldü mü?		2009 Yılı İçin 25 TL	Belediye Zabıta Görevlileri	
5. DİĞER (olumlu-olumsuz tespit, uygulama veya belirtmek istediğiniz husus var mı?)				

B. YAŞLI BAKIM EVİ, CEZAEVİ VEYA RUH ve SİNİR HASTALIKLARI HASTANELERİ İLE ŞEHİRLERARASI VEYA ULUSLAR ARASI GÜZERGÂHLARDA

YOLCU TAŞIYAN DENİZYOLU ARAÇLARININ GÜVERTELERİ İÇİN:

		Evet / Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
Tütün ürünlerinin tüketilmesine ayrılmış alanlar var ise:	1. Toplam alanın %10'unu geçmeyecek şekilde düzenleme yapılmış mı?		Kamuya Ait İse Disiplin Hükümleri Özel Hukuk Kişilerine Ait İse 560 TL'den 5600 TL'ye Kadar İdari Para Cezası	Kamuya Ait İse Disiplin Amiri Özel Hukuk Kişilerine Ait İse Belediye Sınırları İçinde Belediye Encümeni Belediye Sınırları Dışında Mahalli Mülki Amir	
	2. Bu alanların koku ve duman geçişini önleyecek şekilde tecridi yapılmış mı?				
	3. Tavan, kapı ve pencereleri dışında dört tarafında sert zemin / duvar mevcut mu?				
	4. Duvarlarında tütün ürünleri kullanımının zararlarını anlatan sağlık uyarıları görülebilir yerlere asılmış mı?				
	5. Kapısında tütün ürünü tüketimine mahsus alan olduğunu belirtir uyarı yazısı var mı?				
	6. Standartlara uygun havalandırma tertibatı var mı?				
	7. 18 yaşından küçüklerin kullanmasına izin veriliyor mu?				

C. AÇIK HAVA FAALİYET ALANLARI İÇİN:

		Evet / Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
Tütün ürünlerinin tüketilmesine ayrılmış alanlar var ise:	1. Toplam alanın %50'sini geçmeyecek şekilde düzenleme yapılmış mı?		Kamuya Ait İse Disiplin Hükümleri Özel Hukuk Kişilerine Ait İse	Kamuya Ait İse Disiplin Amiri Özel Hukuk Kişileri Ait İse Belediye Sınırları İçinde Belediye Encümeni Belediye Sınırları Dışında Mahalli Mülki Amir	
	2. Ortamda bulunan diğer kişilerin etkilenmesini önleyecek şekilde düzenleme yapılmış mı?		560 TL'den 5600 TL'ye Kadar İdari Para Cezası		

D. KAMU HİZMET BİNALARI ve TOPLU TAŞIMA ARAÇLARI İÇİN:

	Evet / Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
1. İdari yaptırım kararı uygulamak için yazılı olarak yetkilendirilmiş personel var mı?		Disiplin Hükümleri	Disiplin Amiri	
2. Kamu hizmet binalarında “sigara odası” uygulaması devam ediyor mu?				

E. TESİS BÜNYESİNDE (TİCARET MERKEZİ, İŞ HANI, SİNEMA, TİYATRO, HAVAALANI, OTOGAR, SPOR VE EĞLENCE TESİSİ, ALIŞVERİŞ MERKEZİ VE BENZERİ YERLER) BULUNAN LOKANTA, KAHVEHANE, KAFETERYA, BİRAHANE GİBİ EĞLENCE HİZMETİ VEREN İŞLETMELER İÇİN:

	Evet / Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
1. Diğer alanlardan tecrit sağlanmış mı?		560 TL'den 5600 TL'ye Kadar	Belediye Sınırları İçinde Belediye Encümeni Belediye Sınırları Dışında Mahalli Mülki Amir	19 Temmuz 2009 tarihine kadar geçerlidir. Bu tarihten sonra bu tarz alanlar kaldırılacaktır.
2. Hava geçişi engellenmiş mi?				

F. TÜTÜN ÜRÜNÜ SATIŞI YAPILAN (TESİS BÜNYESİNDE VEYA MÜSTAKİL) İŞLETMELER İÇİN:

	Evet / Hayır	Uygulanması Gereken İdari Ceza	Cezai İşlem Uygulamaya Yetkili Mercii	Açıklama
1. Sağlık, eğitim ve öğretim, kültür ve spor hizmeti verilen yerlerde tütün ürünleri satışı yapılıyor mu?		1120 TL	Kolluk Birimi Yetkilisi	
2. Pazarlama ve satışta 18 yaşını doldurmamış kişiler istihdam edilmiş mi?		Her Kişi İçin 1120 TL	Mahalli Mülki Amir	
3. Tütün ürünlerinin paketleri açılarak adet şeklinde veya daha küçük paketlere bölünerek satışı yapılıyor mu?		1.120 TL' den 11.200 TL' ye Kadar	Mahalli Mülki Amir	
4. Tütün ürünlerinin yetkili satıcısı olan yerlerin dışında, otomatik makinelerde, telefon, televizyon ve internet gibi elektronik ortamlarla satışı yapılıyor mu?		22.400 TL'den 112.000 TL'ye Kadar	TAPDK	TAPDK tarafından mevzuat düzenlemesi yapılana kadar bu konularda sadece
5. Tütün ürünleri on sekiz yaşını doldurmamış kişilerin doğrudan ulaşacağı ve işletme dışından görülecek şekilde satışa arz ediliyor mu?		33.600 TL	TAPDK	durum tespitine yönelik tutanak düzenlenecek,
6. Satış belgesi olmaksızın ve satış belgesinde belirtilen yerin dışında tütün ürünleri satışa sunuluyor mu?		33.600 TL	TAPDK	yorumuz olarak TAPDK'ya iletilecektir.
7. 18 yaşını doldurmamış kişilere tütün ürünleri satışı yapılıyor mu?		6 Aydan 1 Yıla Kadar Hapis	Adalet Bakanlığı	

Değerlendirme

4207 sayılı yasanın uygulanma durumunun değerlendirilmesi

Kontrol listesinin uygulanması sonucunda değerlendirilmesi şeklinde kolaylaştırılabilir.



Sorun alanının ve temel nedenlerinin saptanması

- Kontrol listesinde saptanan sorun alanlarının nedenleri hakkında görüşme



- Görüşme sonunda sorun alanlarının nedenlerinin ortadan kaldırılması için bilgilendirme, destekleme ve yaptırım yapma gibi farklı yaklaşımlar kullanılabilir.

Denetimin Başarılı Olması Denetleyicinin Yaklaşımına Bağlıdır.

- Denetleyicinin özellikleri
- İnsanlar arası ilişki kuralları
- İletişime özgü kurallar
- Yetişkin eğitime özgü kurallar
- Denetime özgü kurallar



Denetleyicinin özellikleri

- Dürüst
- Özerk
- Saygılı

İnsanlar Arası İlişkilerde Diğer Bazı Kurallar

- İçtenlik
- Hoşgörü
- Güvenli olma
- Önyargısızlık
- Tutarlılık

Başarılı bir denetleyici;

- Değerlendirme kriterlerini bilen

Bilgilenme süreci;

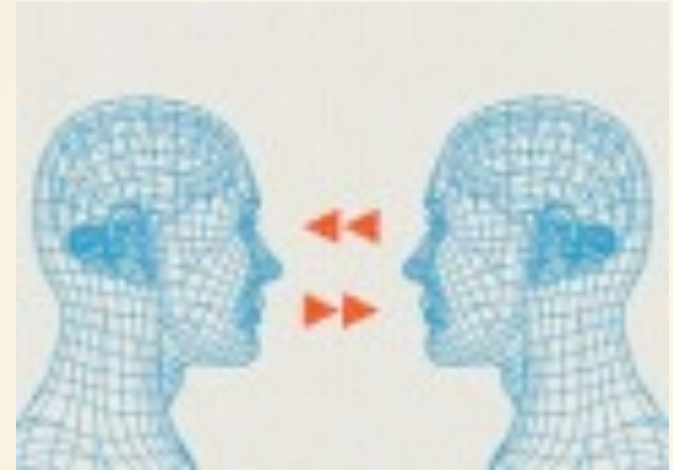


Mersin

Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

Başarılı bir denetleyici;

- Değerlendirme kriterlerini bilen
- Değerlendirme sonucunu yorumlayabilen
- İletişim tekniklerini bilen ve uygulayabilen
- Eğitim tekniklerini bilen ve uygulayabilen
- Sorunu bulabilen ve çözebilen
- Planlama yapabilen



Karşımızdaki Yetişkinin Özellikleri

1. Sorumluluk duygusu gelişmiştir
2. Benlik duygusu gelişmiştir
3. Gereksinim duyduğu konuyu öğrenir
4. Pratik düşünür
5. Birikimli ve deneyimlidir
6. Sonuçları bilmek ister

İletişimde Öğeler

- Merkez /Kaynak
- Mesaj
- Dinleyici/Alıcı
- İletişim Kanalı
- Geri Bildirim



Kaynak (Verici):

- Konuyu iyi bilen,
- Konuyla yakından ilgilenen,
- Ulaşmak istediği çevrenin ortamını ve insanlarını tanıyıp onlarla iyi ilişkileri olan,
- Alıcının anlayacağı dilde konuşan,
- Yaşadığı toplumun kültürel değerlerini bilen,
- İletişim becerisine sahip,
- Uygun bir iletişim kanalını seçmiş.

Alıcı:

- İletiyi fark edebilen, almak isteyen, ilgili,
- Dikkatle dinleyen,
- Anladığını geri bildiren.

?????

Beklentiler.....

İleti (Mesaj):

- Açık ve kısa olmalı,
- Doğru,
- Alıcının gereksinimlerini yanıtlayan,
- Uygun zamanda,
- Anlamlı,
- Sosyal yapıya göre farklılıklar içeren

Kanal (Yol; Araç; Aracı):

Ortam, yöntem ve teknik....



Kişiler Arası İletişim İçinde Sözsüz ve Sözlü İletişimin Yeri

Sözsüz iletişim: % 55 (Yüz ifadesi)

Sözlü iletişim: % 38 (Ses tonu v.b dil ötesi öğeler)
% 7 (Kelimeler, sözlü kapsam)

Sözlü İletişim

- Sözlü iletişimde kişilerin “**ne söylediği**” ve “**nasıl söylediği**” önemlidir.
- Araştırmalar insanların günlük yaşamda birbirlerinin ne söylediklerinden çok, nasıl söylediklerine dikkat ettiklerini göstermektedir.



Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

ETKİN DİNLEME



EMPATİ



İletişimde Karşılaşılan Güçlükler?

Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

Tütün Kontrolü; Sahada İletişime Yönelik Öneriler;

Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

İLETİŞİM BECERİSİ KONTROL LİSTESİ

Sayın denetim ekibi üyesi,
Denetim sürecinde iletişim kurarken lütfen aşağıdaki kontrol listesinde yer alan adımların tamamını gerçekleştirmeye özen gösteriniz.

BASAMAKLAR	
1.	Denetim mekanında görüşülecek olan kişiyi selamlama
2.	Kendini/grubu tanıtmak
3.	İletişim kurulacak kişinin ismini öğrenme, konuşma sırasında isimle hitap etme
4.	Mekanda bulunma nedenini açıklama
5.	İletişim sırasında ses tonunu başvuranın duyabileceği şekilde ayarlama
6.	Göz teması kurma
7.	Durumla ilgili olarak yeterli bilgiyi aktarma
8.	Herhangi bir soruyu nazik ve olumlu yüz ifadesiyle dinleme, yanıt verme
9.	Denetleme sürecini kontrol listelerine göre yapılacağını söyleme
10.	Denetleme aşamasındaki basamakları açıklama
11.	Denetleme süreci bittiğinde bundan sonraki süreci nazik bir şekilde açıklama
12.	Varsa soruları yanıtlama
13.	Teşekkür ederek mekandan ayrılma

Ekip Olarak;



İzmir

Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

Aynı görüşleri paylaşan;



Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009

Bingöl

Katkı ve Katılımınız...

Sağlık Bakanlığı,
Tütün Kontrolünde Denetim Ekipleri Eğitimi,
13-14 Nisan 2009