



Sayı : E-32661919-610-63
Konu : Yazılı Soru Önergelerinin Cevabı

12.06/2025

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

- İlgi : a) 25/04/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1617845 sayılı yazınız.
b) 20/05/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1630082 sayılı yazınız.
c) 21/05/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1630684 sayılı yazınız.
ç) 26/05/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1634428 sayılı yazınız.
d) 28/05/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1636504 sayılı yazınız.

Bakanlığımıza İlgi (a-b-c-ç-d)'de kayıtlı yazıyla iletilen Kocaeli Milletvekili Ömer Faruk GERGERLİOĞLU'nun 7/27022, İzmir Milletvekili Yüksel TAŞKIN'ın 7/28043, Aydın Milletvekili Hüseyin YILDIZ'ın 7/28138, Tekirdağ Milletvekili Cem AVŞAR'ın 7/28140, Çanakkale Milletvekili Rıdvan UZ'un 7/28142 ve 7/28143, Kocaeli Milletvekili Nail ÇİLER'in 7/28148, Ankara Milletvekili Murat EMİR'in 7/28347, Adana Milletvekili Bilal BİLİCİ'nin 7/28348 ile Ordu Milletvekili Mustafa ADIGÜZEL'in 7/28457 esas numaralı yazılı soru önergeleri incelenmiş olup konuya ilişkin bilgiler Ek'te sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Yusuf TEKİN
Millî Eğitim Bakanı

Ek: Bilgi (49 Sayfa)

7/27022 GK 147

7/28142 - 28143 GK 162

7/28043 GK 162

7/28148 GK 162

7/28138 GK 162

7/28347 - 28348

7/28140 GK 162

7/28457



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı



7/27022
GK 147

KOCAELİ MİLLETVEKİLİ ÖMER FARUK GERGERLİOĞLU'NUN 7/27022 ESAS
NUMARALI YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN BİLGİ

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığından alınan 35642 sayılı konuya ilişkin yazıları Ek'te
yer almaktadır.

Ek: Yazı (4 Sayfa)



T.C.
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞI
Strateji ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı



Sayı : E-57802651-610-35642

Konu : Soru Önergeleri-7/27022

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINA
(Strateji Geliştirme Başkanlığı)

İlgi : a) 12.05.2025 tarihli ve E-32661919-610-132279378 sayılı yazınız.
b) Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğünün 29.05.2025 tarihli ve E-35853172-900-00004250338 sayılı yazısı.

Kocaeli Milletvekili Ömer Faruk GERGERLİOĞLU tarafından verilen 7/27022 esas sayılı Soru Önergesi Kurulumuz Başkanlığınca incelenmiştir.

Konuya ilişkin soru önergesine verilecek cevaplara esas teşkil etmek üzere Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğünün vermiş olduğu bilgiler ekte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Prof. Dr. Metin TOPCUOĞLU
Başkan Vekili

Ek:

1 - İlgi (b) yazı (1 Sayfa)

2 - Ek (1) (2 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 82A55FCF-70AA-4F0D-8462-B06C25923D07

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

Üniversiteler Mah. 1600. Cad. No:10 06800 Bilkent Ankara-Türkiye

Telefon: 0(312) 298 70 00

Faks: 0(312) 266 47 59

KEP Adresi : yok@hs01.kep.tr

Bilgi için:Sema DEMREN

Uzman

Telefon No:(312) 298 77 05





T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük



Ek-1

Sayı : E-35853172-900-00004250338
Konu : Soru Önergeleri-7/27022

29/05/2025

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU BAŞKANLIĞINA
(Strateji ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı)

İlgi: 14.05.2025 tarihli ve E-57802651-610-31475 sayılı yazınız.

Kocaeli Milletvekili Ömer Faruk GERGERLİOĞLU tarafından verilen 7/27022 esas numaralı yazılı soru önergesine ilişkin, Üniversitemiz Sağlık Hizmetleri Birimi Yönetim Kurulu Başkanlığından alınan cevap yazısı ilişikte gönderilmiş olup, cevabi yazı soruonergesi@yok.gov.tr adresine ayrıca iletilmiştir.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Prof. Dr. Ahmet SERPER
Rektör V.

Ek: Cevap Yazısı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: C46A78BE-BCED-41CE-8E1C-ABB868CBB851

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

Adres: Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara

E-posta: yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet Adresi: www.hacettepe.edu.tr Elektronik

Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Telefon: 0 (312) 305 3001-3002 Faks: 0 (312) 311 9992

Kep: hacettepeuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Sevdâ TOPAL

Bilgisayar İşletmeni

Telefon: 03123051008





T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
H.Ü.Sağlık Hizmetleri Birimi Yönetim Kurulu Başkanlığı
Hastaneler Başmüdürlüğü



2025 AİLE YILI

Sayı : E-71674016-900-00004249259
Konu : Soru Önergesi

29/05/2025

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE

İlgi: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığının 14/05/2025 tarihli ve E-57802651-610-31475 sayılı yazısı.

Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, Erişkin, Çocuk ve Onkoloji Hastaneleri olmak üzere üç hastanede 7 gün 24 saat esasına dayalı olarak sağlık hizmeti sunmaktadır. Hastanelerimiz 2024 yılı verilerine göre;

- Ayaktan hasta sayısı: **1.186.348**
- Toplam yatak kapasitesi: **1.058**
- Yatan hasta sayısı: **48.163**
- Acil servise başvuru sayısı: **114.445**
- Yıllık ameliyat sayısı: **43.718**'dir.

Günlük ortalama ziyaretçi sayısı **10.000**'e yaklaşan Hastanelerimizde hasta ve hasta yakınıyla doğrudan iletişimde bulunan ve telefon trafiğini yöneten sekreterlik hizmetleri toplam **256 personel** tarafından yürütülmektedir.

Üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri, birçok branşta ileri düzey uzmanlaşmaya sahip öğretim üyeleriyle Türkiye'nin en yetkin sağlık kuruluşları arasında yer almaktadır. Bu özellik, belli tanılarda başvuruların yoğunlaşmasına neden olmakta, dolayısıyla randevu sistemleri ve danışma hatlarında zaman zaman erişim güçlükleri yaşanabilmektedir.

Hastanelerimize şahsen başvuran, CİMER/SABİM gibi kanallar aracılığıyla görüş bildiren vatandaşların iletileri düzenli olarak analiz edilmekte ve sürekli iyileştirmeye yönelik adımlar atılmaktadır. Gelen bildirimlerde, en sık karşılaşılan konu uzmanlık alanlarına erişim zorluğu olup bu durum büyük ölçüde

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 6C7A9EB0-E6F0-4B5D-9607-2B0C66791833

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

Adres: Hacettepe Üniversitesi Hastanesi Hastaneler Başmüdürlüğü 06100
Sıhhiye/ANKARA

Bilgi için: Gül KALYONCU (İDARİ İŞLER
KOORDİNATÖRÜ VE HASTANELER BAŞMÜDÜR
V.)

E-posta: Elektronik Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Hastaneler Başmüdürlüğü V.

Telefon: (312)3052793 Faks: (312) 3053310

Telefon: 1906

Kep:



randevu kapasitelerinin doluluğundan kaynaklanmaktadır. Bunun dışında, personel iletişimi, fiziksel ortam olanakları ve bekleme koşulları gibi başlıklar da yer almaktadır. Telefonla iletişim kurulamaması ise istatistiksel olarak en sık şikâyet edilen konular arasında son dönemde yer almamaktadır. Bununla birlikte, zaman zaman iletişim hatlarında meşguliyet, geç yanıt verilmesi veya yanıtız kalma gibi durumlar yaşandığı da tarafımızca bilinmektedir.

Bu çerçevede, sağlık hizmetinin kesintisiz ve kaliteli yürütülmesi amacıyla personelin görev tanımına uygun hareket etmesi, hasta ve hasta yakınlarıyla etkili iletişim kurması ve kurumsal temsil yetkinliğini geliştirmesi hedefiyle her yıl düzenli eğitim programları uygulanmaktadır. Ancak, münferit düzeydeki aksaklıklarda ilgili amirlerce idari incelemeler ve gerekli işlemler de yürütülmektedir.

Personel teminine ilişkin süreçler, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu ve Cumhurbaşkanlığı onayları doğrultusunda yürütülmekte olup emeklilik, istifa, nakil gibi nedenlerle görevden ayrılan personelin yerine yeni atamalar zaman alabilmektedir. Bu süreçlerde sağlık personeli teminine öncelik verilmiş, büro hizmetlerinde görev alacak personel temininde ise kısıtlı bir ilerleme sağlanabilmektedir.

Bununla birlikte, Hastanelerimize tek başvuru yolu sabit hatlardan Hastanelerimize ulaşılması şeklinde tanımlanmamıştır. Hastanelerimiz resmi internet adresinden ve Çağrı Merkezimizden de (444 4 444) randevu almak bölümler tarafından belirlenen kontenjanlar doğrultusunda mümkündür.

Mevcut insan kaynağının kurumsal farkındalığını artırmak, iş değerini güçlendirmek ve görev motivasyonunu korumak için azami çaba gösterilmektedir. Ulusal ve uluslararası akreditasyonlara sahip olan Hastanelerimiz, hasta iletişimi konusunda üst düzey bir duyarlılıkla hareket etmekte ve tüm bildirimleri ciddiyle değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda, Sayın Milletvekilimizin ilettiği değerlendirme de tüm yöneticilerimizin bilgisine sunulmuş, ilgili birim amirlerinden sekreterlik hizmetleriyle ilgili gözlem ve raporlamalar talep edilmiş ve konu iyileştirme çalışmaları kapsamında ele alınmıştır.

Söz konusu açıklamaların Yükseköğretim Kurulu Başkanlığına ilgede kayıtlı yazı kapsamında iletilmesi hususunda bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Serap SİVRİ
H.Ü. Sağlık Hizmetleri Birimi Yönetim
Kurulu Başkanı V.

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 6C7A9EB0-E6F0-4B5D-9607-2B0C66791833

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

Adres: Hacettepe Üniversitesi Hastanesi Hastaneler Başmüdürlüğü 06100
Sıhhiye/ANKARA

Bilgi için: Gül KALYONCU (İDARİ İŞLER
KOORDİNATÖRÜ VE HASTANELER BAŞMÜDÜR
V.)

E-posta: Elektronik Ağ: www.hacettepe.edu.tr

Hastaneler Başmüdürlüğü V.

Telefon: (312)3052793 Faks:(312) 3053310

Telefon: 1906

Kep:

