

EK-5k

GÖTÜRÜ FİYAT TEKLİF MEKTUBU

Tarih: 04.11.2026

T.C.KUZEYDOĞU ANADOLU KALKINMA AJANSI İHALE KOMİSYON BAŞKANLIĞINA

Teklif sahibinin _____ :

(adı soyadı/ticaret unvanı), uyruğu

Açık tebligat adresi

Bağlı olduğu vergi dairesi ve vergi numarası

Telefon ve faks numarası

Elektronik posta adresi (varsa)

Ajansınız tarafından 4.11.2026 15:00:00 tarihinde ihalesi yapılacak olan *Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi 45* işine ait ihale dokümanını oluşturulan bütün belgeler tarafımızdan tamamen incelenmiş, okunmuş olup herhangi bir ayırım ve sınırlama yapmadan bütün koşullarıyla kabul edilmiştir *Kurumsal Kapasitenin Geliştirilmesi 45* işine ilişkin olarak aşağıdaki hususları içeren teklifimizin kabulünü arz ederiz.

1- Taahhüdün yerine getirilmesine ilişkin olarak idari şartnamede teklif fiyata dahil olması öngörülen bütün masraflar teklifimize dahildir.

2- Teklifimiz ihale tarihinden itibaren 30 gün geçerlidir⁵.

3- İhale konusu iş için kendimiz veya başkaları adına doğrudan veya dolaylı olarak, asaleten veya vekaleten birden fazla teklif vermediğimizi beyan ediyoruz⁶.

4-Aldığınız herhangi bir teklifi veya en düşük teklifi seçmek zorunda olmadığınızı kabul ediyoruz.

5-İhale konusu işle ilgili olmak üzere ajansınız tarafından yapılacak/yaptırılacak diğer işlerde, idarenizin çıkarlarına aykırı düşecek hiçbir eylem ve oluşum içinde olmayacağımızı taahhüt ediyoruz.

6-İhale konusu işin *tamamını* teklif mektubumuz teklif ettiğimiz fiyat üzerinden KDV hariç toplam bedel karşılığında yapmayı kabul ve taahhüt ederiz.

Saygılarımızla

Ad SOYAD/Unvan-(Kaşe)

İmzası

Ek: Teknik Şartname

5- İsteklice, İdari Şartnamenin Tekliflerin geçerlik süresi maddesinde belirtilen süre esas alınarak doldurulacaktır.

6- Teklif vermeye yetkili kişi tarafından ad soyad/unvan yazılarak imzalanacaktır. Ortak girişim (iş ortaklığı veya konsorsiyum) halinde, teklif mektubu bütün ortaklar veya yetki verdikleri kişiler tarafından imzalanacaktır.

TEKNİK VE İDARİ ŞARTNAME

(GERİATRİ VE ENGELLİ BAKIMI ODAKLI SAĞLIK TURİZMİNDE KURUMSAL KAPASİTE GELİŞTİRME PROJESİ)

Madde 1. Tanımlar:

Bu şartnamede geçen ibarelerden;

Ajans: Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı,

Yararlanıcı: Kalkınma Ajansının Teknik Destek Programı kapsamında Ajanstan destek almaya hak kazanan gerçek veya tüzel kişileri,

İstekli: Mal veya hizmet alımı veya yapım işleri için teklif veren gerçek veya tüzel kişileri,

Yüklenici: Hizmet alımı işine teklif veren gerçek veya tüzel kişileri veya bunların oluşturdukları ortak girişimleri ifade eder.

Madde 2. Amaç ve Kapsam:

Teknik Destek Programı ile; TRA1 Düzey 2 Bölgesi'ndeki yerel yönetimlerin başta planlama çalışmaları ile bölge plan ve programlarını uygulayıcı veya yerel kalkınma kapasitesini artırıcı faaliyetlerinin yanı sıra Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 7/A maddesinde belirtilen başvuru sahiplerinin yerel ve bölgesel kalkınmaya katkıda bulunabilecek çalışmaları için, mevcut imkanları çerçevesinde kendi personeli eliyle ya da hizmet alımı yoluyla; eğitim verme, program ve proje hazırlanmasına katkı sağlama, geçici uzman personel görevlendirme, danışmanlık sağlama, lobi faaliyetleri ve uluslararası ilişkiler kurma gibi kurumsal nitelikli ve kapasite geliştirici teknik destek hizmetleri sağlamak amaçlanmaktadır.

Projede TRA1 Düzey 2 Bölgesi'nde geriatri ve engelli bakımı odaklı sağlık turizmi kapasitesinin geliştirilmesi yoluyla bölgeye nitelikli döviz girdisi sağlanmasına, kadın ve genç istihdamının artırılmasına ve Erzurum'un kış turizmi potansiyeli ile sağlık turizminin entegre edilerek bölgesel kalkınma çarpanlarının harekete geçirilmesine katkı sağlamayı amaçlanmaktadır.

Bu teknik ve idari şartnamenin kapsamı, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı 2026 Yılı Teknik Destek Programı 2026 dönemi kapsamında sunulan **"Geriatri ve Engelli Bakımı Odaklı Sağlık Turizminde Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi"** isimli teknik destek projesi için Madde 9'da belirtilen teknik esaslara uygun hizmetin satın alınmasıdır.

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

Madde 3. Satın Alımı Yapılacak İşin Adı:

KUDAKA 2026 Yılı Teknik Destek Programı 2026 dönemi kapsamında “**Geriatri ve Engelli Bakımı Odaklı Sağlık Turizminde Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi**” başlıklı projeye ilişkin Hizmet Alımı İşi

Madde 4. Satın Alımı Yapacak Kurumun Adı ve Adresi:

Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı,

Adres : Lalapaşa Mah. Şehit Hurşit Yeşilyurt Sok. No:1 Yakutiye/ERZURUM

Tel : (442) 235 61 11-12

Faks : (442) 235 61 14

E-posta: suat.colak@kudaka.gov.tr info@kudaka.gov.tr

Madde 5. Yüklenicinin genel sorumlulukları:

Yüklenici, işleri gereken özen ve ihtimamı göstererek planlayacak, projelendirecek (sözleşmede öngörüldüğü şekilde), yürütecek, tamamlayacak ve işlerde olabilecek kusurları sözleşme hükümlerine uygun olarak giderecektir.

Yüklenici, işin görülmesi sırasında ilgili mevzuatın izin vermediği insan, hayvan ve çevre sağlığına zarar verici nitelikte malzeme kullanamaz veya yöntem uygulayamaz.

Yüklenici, bu Teknik ve İdari Şartnamede öngörülen yükümlülük ve yasakları ihlâl ederek idareye veya üçüncü kişilere verdiği zarardan dolayı bizzat sorumludur.

Yüklenici, işi Ajans ile yapacağı sözleşmede belirlenen süre içerisinde tamamlamak zorundadır. Aksi durumda Ajansa sözleşme bedeli kadar tutarda tazminat ödemeyi kabul eder.

Hizmet alımı kapsamındaki her türlü fikri mülkiyet hakkı yararlanıcı ve Ajansa aittir.

Hizmet işinin eksik veya hatalı yapılması durumunda iş kapsamında yükleniciye herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Hatalı veya eksik iş, yararlanıcı tarafından Ajansa sunulacak olan nihai rapor dikkate alınarak Ajans tarafından belirlenecektir.

Yüklenicinin hizmet işini yürütmek ile yükümlü personelinin özlük hakları, sağlık işleri, yiyecek ve içecek hakları, her türlü ödeme ve tazminatı, iş güvenliği tedbirlerinden yüklenici sorumludur. Bu konularda yüklenici ve çalışanları Ajanstan hak talep edemez.

Hizmet alımı kapsamında, aynı iş için alternatif teklif sunulamaz. Alternatif teklif içeren teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

Hizmet alımı kapsamında verilecek eğitim veya danışmanlık hizmetleri, teklif ekinde özgeçmişleri verilen ve teklifte isimleri belirtilen uzmanlar tarafından yürütülecektir. Eğitim veya danışmanlık hizmeti sunacak olan uzmanlar uygulama sürecinde değiştirilemeyecektir. Hizmet sağlayıcı herhangi bir sebeple, taahhüt ettiği hizmeti beklenen nitelikte ve Ajans tarafından belirlenen süre içerisinde sunamaması ve projenin destekleniş amacının istenilen

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

düzeyde gerçekleşmeyeceğinin Ajans tarafından değerlendirildiği durumlarda, hizmete ilişkin sözleşme Ajans tarafından tek taraflı feshedilecektir. Bu durumda istekli veya yüklenici, Ajansa teklif bedelinin (KDV hariç) % 20'si tutarında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Projeyi akamete uğratacak mücbir sebeplerin ortaya çıkması durumunda ise sözleşme herhangi bir cezai yaptırım uygulanmaksızın Ajans tarafından feshedilebilir. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 6. Tekliflerin Değerlendirilmesi:

Ajans, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi değildir. Mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir. İhalenin tamamen veya kısmen iptal edilmesi nedeniyle isteklilerce Ajanstan herhangi bir hak talebinde bulunulamaz. Tekliflerin değerlendirilmesi sürecinde teklifler mali açıdan ve verilecek hizmetin niteliği açısından değerlendirilecek olup verilen tekliflerde eğitim veya hizmeti verecek personelin niteliği firmanın daha önceki referansları dikkate alınacaktır.

Bu teknik şartname kapsamında hizmet verecek eğitmen(ler)de/danışman(lar)da olması gereken özel şartlar şunlardır:

- **Sağlık Turizmi Danışmanı:** Üniversitelerin Sağlık Yönetimi, Tıp, İşletme, Turizm veya ilgili lisans bölümlerinden lisans mezunu olmak.
- Sağlık Bakanlığı "Uluslararası Sağlık Turizmi Mevzuatı" ve TÜSKA/SKS kalite standartları alanında tecrübeye sahip olmak ve deneyimini belgelendirebilmek tercih sebebidir.
- Sağlık turizmi danışmanı için tercihen daha önce "Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi" alınması için danışmanlık vermiş olmak.
- **Sağlık Eğitmeni:** Üniversitelerin Sağlık Yönetimi, Tıp, İşletme, Turizm veya ilgili lisans bölümlerinden lisans mezunu olmak.
- Sağlık Eğitmeni için, kültürlerarası iletişim, hasta ve misafir iletişimi, hasta hakları, kriz ve stres yönetimi konularında eğitim verebilecek bilgi ve deneyime sahip olmak tercih sebebidir.
- **Mesleki Yabancı Dil Eğitmeni:** Eğitimin verileceği yabancı dili mesleki iletişim düzeyinde bilmek ve sağlık/bakım terminolojisine hâkim olmak.

Bu teknik şartname kapsamında yüklenici firmada olması gereken özel şartlar şunlardır:

- Danışmanlık ve/veya eğitim hizmetleri alanında faaliyet gösteriyor olmak ve bunu belgelendirmek.
- Son 5 yıl içerisinde benzer nitelikte (sağlık turizmi yetki belgesi danışmanlığı, SKS/TÜSKA kalite danışmanlığı veya sağlık sektörü kurumsal eğitimi) en az 2 adet

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

işi başarıyla tamamladığına dair İş Bitirme / Referans Belgesi sunmak, tercih sebebidir.

Madde 7. Satın Alım İşinin Uygulama Süresi:

2026 Yılı içerisinde, Madde 9’da belirtilen teknik esaslara uygun olarak isteklinin teklifinde belirteceği tarihlerde hizmet alımı yapılacaktır. **Hizmetin uygulaması her halükarda yüklenici ile sözleşme imzalandıktan sonraki 6 (altı) ay içerisinde olmalıdır.**

Madde 8. Teklif Verme Yeri ve Geçerlilik Süresi:

Tekliflerin verilme yeri, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı, Lalapaşa Mah. Şehit Hurşit Yeşilyurt Sok. No:1 Yakutiye/ERZURUM adresidir.

Teklifler Ajansa elden teslim edileceği gibi, posta veya faks yoluyla da gönderilebilir.

Tekliflerin geçerlilik süresi en az **30 (otuz) gün** olmalıdır.

İstekliler; ayrıca oda faaliyet belgesi, ticaret sicil gazetesi ve yetkiliye ait imza sirküsü fotokopilerini teklif zarfında bulundurmaktadır.

Madde 9. Sağlanacak Hizmetin Teknik Esasları:

Yükleniciye, vereceği danışmanlık hizmeti dışında ilave bir ödeme yapılmayacaktır. Teknik destek faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli projenin yazımı/çizimi sırasında ihtiyaç duyulan her tür yazılımsal ve donanımsal ekipman ve diğer gereklilikler yüklenici firma tarafından sağlanacaktır. Her türlü ulaşım, ibate, iâşe masrafları ve her türlü vergi, resim ve harç, giderleri yüklenicinin kendi sorumluluğundadır.

Hizmetin Cinsi: “Geriatrı ve Engelli Bakımı Odaklı Sağlık Turizminde Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi” konusunda danışmanlık hizmetinin alınması.

Hizmetin Niteliği:

Hizmet iki modülden oluşmaktadır: Modül 1 – Sağlık Turizmi Kurumsal Kapasite ve Mevzuat Uyum Danışmanlığı (asgari 20 gün) ve Modül 2 – İnsan Kaynakları Eğitimi (96 ders saati / 16 gün). Hizmetin amacı, yararlanıcının uluslararası hasta kabulüne yönelik kurumsal yapısını, süreçlerini ve personel yetkinliklerini mevzuata uygun hâle getirmektir. Yüklenici, aşağıda tanımlanan faaliyetleri yürütecek ve çıktıları Türkçe olarak basılı ve elektronik ortamda yararlanıcıya teslim edecektir.

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

a) Modül 1: Sağlık Turizmi Kurumsal Kapasite ve Mevzuat Uyum Danışmanlığı (Asgari 20 Gün)

Danışmanlık hizmeti aşağıdaki konu başlıklarında ve ortalama sürelerde verilecektir. Toplam süre 20 günün altına düşmemek kaydıyla süreler, yararlanıcının ihtiyacına göre konular arasında yeniden dağıtılabilir.

No	Danışmanlık Konusu ve İş Kalemleri	Ort. Süre (Gün)	Yöntem	Çıktı
1	Mevcut durum analizi ve kalite uyumu Kurumun fiziki yapısı, insan kaynağı, hasta kabul ve bakım süreçlerinin yerinde incelenmesi; SKS/TÜSKA çerçevesi ve uluslararası sağlık turizmi mevzuatına göre açıkların belirlenmesi; önceliklendirilmiş uyum eylem planının hazırlanması.	4	Saha	GAP (Açık) Analiz Raporu ve SKS/TÜSKA Uyum Yol Haritası
2	Uluslararası Sağlık Turizmi Birimi'nin yapılandırılması Birimin organizasyon şeması, görev tanımları ve yetki-sorumluluk dağılımının hazırlanması; hasta kabul, tercüman desteği, refakatçi, şikâyet ve taburculuk iş akışlarının yazılı prosedüre dönüştürülmesi.	4	Saha ve çevrim içi	Organizasyon Şeması, Görev Tanımları ve İş Akış Prosedürleri
3	Yetki belgesi ve dijital kayıt süreçlerine hazırlık Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgesi başvuru şartlarının kurum özelinde kontrolü; EKİP sistemi başvuru dosyası altlığının hazırlanması; HealthTürkiye portalı entegrasyon adımlarının planlanması.	3	Saha ve çevrim içi	EKİP Başvuru Dosyası Altlığı ve HealthTürkiye Portal Entegrasyon Planı
4	Çok dilli tanıtım ve uluslararası pazarlama Türkçe/İngilizce web sitesi içerik metinlerinin hazırlanması; hedef ülke ve hasta profillerinin belirlenmesi; aracı kuruluşlarla çalışma ve tanıtım ilkelerine ilişkin mentörlük.	3	Çevrim içi ve saha	Web Sitesi Altyapı İçerik Metinleri ve Uluslararası Pazarlama Mentörlük Raporu
5	Hasta hakları ve doküman seti Yabancı hastalar için aydınlatılmış onam formları, hasta hakları bilgilendirme metinleri, KVKK metinleri ve şikâyet yönetimi prosedürünün hazırlanması; engelli bireylerin mahremiyet ve kişisel bakım tercihlerinin kayda alınacağı formların tasarlanması.	3	Çevrim içi ve saha	Aydınlatılmış Onam, Hasta Hakları ve Şikâyet Yönetimi Doküman Seti
6	Hizmet ihracatı teşvikleri Ticaret Bakanlığı hizmet ihracatı destek mekanizmalarının kurum açısından değerlendirilmesi; başvuru takvimi ve belge listesinin hazırlanması.	2	Çevrim içi	Hizmet İhracatı Teşvikleri Başvuru Strateji Belgesi
7	İzleme ve kapanış Çıktıların yararlanıcı ile birlikte gözden geçirilmesi, revizyonların tamamlanması ve hizmet tamamlama raporunun hazırlanması.	1	Saha	Hizmet Tamamlama Raporu
	Toplam	20		

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

b) Modül 2: İnsan Kaynakları Eğitimi (96 Ders Saati / 16 Gün)

Eğitimler, aşağıdaki müfredat tablosunda yer alan beş konu başlığında, günde 6 ders saati olarak yararlanıcının Erzurum'daki tesisinde yüz yüze verilecektir. Toplam katılım 160'tır; bir personel birden fazla konuya katılabilir. Katılımcılar, konuların hedef kitlesine göre yararlanıcı tarafından belirlenecektir. Eğitimlerde vaka çalışması, rol canlandırma ve simülasyon yöntemleri kullanılacaktır. Her konunun içeriğinde asgari olarak aşağıdaki hususlar yer alacaktır:

- **Konu 1 – Kültürlerarası bakım ve beden dili:** Yabancı hastalarla çalışmada dil bilgisinin yanında kültürel farklılıkların anlaşılması; farklı kültürlerde jest, mimik ve beden dilinin anlamları (ör. bazı kültürlerde doğrudan göz temasının kabalık sayılabilmesi veya başa dokunmanın hassasiyet yaratabilmesi); din, dil ve ırk ayrımı gözetmeksizin insan onuruna saygılı davranış; ortak dil bulunmadığında tercüman desteğinin sağlanması.
- **Konu 2 – Hasta hakları, mahremiyet ve engelli bakımına özgü hassasiyetler:** Bakım merkezinde mahremiyet ve onurun önceliği; yabancı uyruklu engelli bireylerin cinsel kimliklerine, mahremiyetlerine ve kişisel bakım tercihlerine (ör. bakıcı veya hemşire cinsiyeti tercihi) azami özen gösterilmesi; yabancı dilde aydınlatılmış onam; KVKK kapsamında hasta verilerinin korunması; şikâyetlerin kayda alınması ve çözümü.
- **Konu 3 – Mesleki yabancı dil:** Bakım ve sağlık terminolojisi; hasta kabul, vizite ve taburculuk diyalogları; yazılı iletişim ve raporlama. Eğitim dili yararlanıcı ile mutabık kalınarak belirlenecektir; öncelikli dil İngilizcedir.
- **Konu 4 – Mevzuat ve destekler:** Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik; yetki belgesi ve EKİP süreçleri; HealthTürkiye portalı; yabancı hastalara yönelik bilgilendirme ve belge teslim yükümlülükleri; hizmet ihracatı desteklerine başvuru.
- **Konu 5 – Kriz, şikâyet ve stres yönetimi:** Dil bariyeri nedeniyle şikâyetini veya acil ihtiyacını ifade edemeyen hastalarda sözlü olmayan ipuçlarının (ajitasyon, içe kapanma, ağrı ifadeleri) okunması; ani sağlık sorunu, ödeme sorunu gibi kriz anlarında kimin, nasıl ve hangi sırayla yönlendirileceği; taburculukta epikriz ve bakım talimatlarının hastanın anlayabileceği dilde verilmesi; personelin stres yönetimi. Bu konu simülasyonlu olarak işlenecektir.

c) Eğitim, belgelendirme ve başvuru süreçlerinde tarafların rolleri

- **Yüklenici:** Eğitim programını ve ders materyallerini hazırlar; eğitimleri verir; imzalı katılım/devam çizelgelerini tutar; eğitimlerin video/fotoğraf kaydını alır; eğitim öncesi ve sonrası kısa bir değerlendirme uygulayarak kazanımı ölçer. İlgili konunun ders saatlerinin en az %80'ine katılan personele katılım/başarı sertifikası düzenler.
- **Yararlanıcı:** Katılımcı listelerini belirler ve personelin eğitime katılımını sağlar; eğitim salonunu ve gerekli fiziki ortamı kendi tesisinde sağlar; danışmanlık sürecinde ihtiyaç duyulan bilgi, belge ve personel erişimini zamanında sağlar.

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

- **Yetki belgesi ve teşvik başvuruları:** Yüklenici, başvuru dosyalarının altlıklarını hazırlar ve başvuru sürecinde rehberlik eder. Başvuruların resmî olarak yapılması, başvuru ücretleri ve kurum içi onaylar yararlanıcının sorumluluğundadır. Yetki belgesinin veya teşvikin ilgili kurumlarca verilmesi yüklenicinin taahhüdü kapsamında değildir.
- **Mesleki yabancı dil sertifikası:** Konu 3 sonunda düzenlenecek sertifika, eğitime katılımı ve başarıyı gösterir; mevzuatın aradığı resmî yabancı dil yeterlilik belgesinin yerine geçmez.
- **Modül 1 Çıktıları (Danışmanlık - Asgari 20 Gün Saha/Masa Başı):**
 1. Kurumun mevcut durum **GAP (Açık) Analiz Raporu** ve SKS/TÜSKA Uyum Yol Haritası,
 2. **Uluslararası Sağlık Turizmi Birimi** Organizasyon Şeması, Görev Tanımları ve İş Akış Prosedürleri,
 3. EKİP sistemi başvuru dosyası altlığı ve HealthTürkiye Portal Entegrasyon Planı,
 4. Türkçe/İngilizce Çok Dilli Web Sitesi Altyapı İçerik Metinleri ve Uluslararası Pazarlama Mentörlük Raporu,
 5. Uluslararası standartlarda hazırlanmış **Aydınlatılmış Onam, Hasta Hakları ve Şikayet Yönetimi Doküman Seti**,
 6. **Ticaret Bakanlığı Hizmet İhracatı Teşvikleri Başvuru Strateji Belgesi.**
- **Modül 2 Çıktıları (Eğitim - 96 Ders Saati / 16 Gün):**
 1. 160 personele yönelik verilmiş "Kültürlerarası Bakım, Uluslararası Hasta İletişimi, USHA/Mevzuat ve Kriz-Stres Yönetimi" eğitimlerinin ders materyalleri ve video/resim kayıtları,
 2. Eğitim Katılım / Devam Çizelgeleri (İmzalı) ve Düzenlenen Başarı/Katılım Sertifikaları.

Modül 2 kapsamındaki 96 ders saatlik insan kaynakları eğitimleri Erzurum'da yararlanıcının tesisinde yüz yüze gerçekleştirilecektir. Modül 1 kapsamındaki danışmanlık hizmetleri ise saha (yüz yüze) ve çevrim içi (online) çalışma yöntemlerinin kombinasyonu ile yürütülebilecektir.

Modül 2 Müfredatı (Eğitim - 96 Ders Saati / 16 Gün):

Eğitim Müfredatı				
Eğitimin Konusu	Günlük Ders Saati	Eğitimin Süresi (gün)	Toplam Ders Saati	Katılımcı Sayısı (Kişi)
Konu 1: Kültürlerarası bakım ve uluslararası hasta beklentilerinin yönetimi	6	3	18	40
Alt konular: Kültürel farkındalık; dini ve kültürel hassasiyetler; yabancı hasta ve refakatçi beklentilerinin yönetimi; misafir memnuniyeti				
Konu 2: Uluslararası hasta hakları, aydınlatılmış onam ve şikâyet yönetimi	6	2	12	40
Alt konular: Yabancı dilde aydınlatılmış onam süreçleri; hasta mahremiyeti ve KVKK; şikâyet kayıt ve çözüm algoritmaları				
Konu 3: Mesleki yabancı dil ve uluslararası hasta iletişimi (sorumlu personelin belgelendirilmesine yönelik)	6	6	36	20
Alt konular: Bakım ve sağlık terminolojisi; hasta kabul, vizite ve taburculuk diyalogları; yazılı iletişim ve raporlama				
Konu 4: Sağlık Bakanlığı/USHAŞ mevzuatı ile Ticaret Bakanlığı hizmet ihracatı destekleri (idari personel)	6	2	12	20
Alt konular: Uluslararası Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Hakkında Yönetmelik; yetki belgesi ve EKİP süreçleri; HealthTürkiye portalı; hizmet ihracatı teşviklerine başvuru				
Konu 5: Yabancı hastalarla iletişim krizleri ve stres yönetimi (simülasyonlu)	6	3	18	40
Toplam		16	96	160 katılım

Proje sonucunda ortaya koyulması gereken faaliyetler;

- Kalite süreçlerini (SKS/TÜSKA çerçevesi) ve kurumsal iş akışlarını mevzuata uyumlu hâle getirmek.
- Uluslararası Sağlık Turizmi Birimi'nin organizasyon yapısını ve prosedürlerini kurmak.
- Personelin uluslararası hasta iletişimi, kültürlerarası bakım ve mesleki yabancı dil yetkinliklerini geliştirmek.
- Çok dilli dijital altyapı ve Health Türkiye portal entegrasyonu için yol haritası oluşturarak dijital dönüşümü desteklemek.

**KUZEYDOĞU ANADOLU
(TRA1 DÜZEY 2 BÖLGESİ-ERZURUM ERZİNCAN-BAYBURT)
KALKINMA AJANSI**

- Yabancı hastalar için aydınlatılmış onam ve hasta hakları belgelerini standardize etmek.
- Ticaret Bakanlığı hizmet ihracatı teşviklerine başvuru için kurumu hazırlamak.

Madde 10. İşin Teslimi ve Şartları

Yararlanıcı tarafından yüklenicinin hizmet uygulamasının geciktirilmesi durumunda bu gecikme işin bir kısmının veya tamamının zamanında bitirilmesini etkilerse işin süresi, gecikmeyi karşılayacak şekilde işin ilgili kısmı veya tamamı için uzatılır. Yüklenici bu nedenle sözleşme bedelinin artırılmasını veya sözleşmede öngörülenler dışında kendisine bir ödemede bulunulmasını isteyemez.

Yüklenicinin iş için görevlendirdiği uzman veya personel, üstlenmiş olduğu işin devamı süresince işin başından ayrılamaz. Bu uzman(lar) veya personel(ler)in ayrılmasını gerektiren mücbir sebeplerde Ajansın ve Yararlanıcının onaylayacağı başka bir uzmanın görevlendirilmesi ile iş tamamlanacaktır. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 11. Ödeme Şekli ve Ödeme Evrakına Eklenecek Belgeler:

Ödemeler, yararlanıcı kurum/kuruluş tarafından düzenlenen nihai rapor da değerlendirmeye alınarak, Ajans tarafından belirlenen **hak ediş tutarı ve hak edişe uygun düzenlenmiş faturalara istinaden yapılacaktır**. Hizmet sözleşmesinde belirlenen tutar ile ajans tarafından belirlenen hak ediş oranının çarpımı sonucunda bulunacak olan tutar, ödemeye esas olan tutar olacaktır. Ajans tarafından belirlenen hak ediş oranı yükleniciye bildirildikten sonra, hizmet işine istinaden fatura tanzim edilecektir.

Bu hizmet alımı kapsamında yapılacak danışmanlık hizmeti Erzurum ili sınırları içerisinde yüz yüze/çevrim içi gerçekleştirilecektir.

Yararlanıcılar, teknik destek faaliyetinin tamamlanmasını müteakip en geç 1 ay içerisinde faaliyetin değerlendirmesinin yapıldığı nihai raporu Ajansa sunacaklardır. Nihai raporun onaylanması sonrasında ödeme, firma tarafından fatura (9/10 tevkifat uygulanacaktır) ve borcu yoktur yazılarının Ajansa teslim edilmesini müteakip yüklenicinin bildireceği banka hesabına hizmet bedeli transfer edilmek suretiyle gerçekleştirilecektir.