

# VAN ÖZEL KARDELEN BAKIM MERKEZİ ZİYARETİ RAPORU

**Rapor No:**  
2024/11

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 29/2/2024 tarih ve 2024/268 sayılı kararıyla oy birliği ile kabul edilmiştir.

<b>KISALTMALAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>I. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>II. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>2</b>
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....	2
B. Merkez Personeli .....	2
C. Koruma Altında Bulunan Kişiler .....	3
<b>III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER.....</b>	<b>4</b>
A. Fiziksel Koşullar.....	4
B. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları .....	6
C. Sağlık, Bakım ve Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri.....	7
D. Beslenme ve Yemekhane.....	9
E. Faaliyetler ve Günlük Yaşam.....	9
F. Dış Dünya ile İletişim, Ziyaret ve Ailelerle Etkileşim.....	10
<b>IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER.....</b>	<b>10</b>
A. Değerlendirme .....	10
B. Tavsiyeler.....	11
1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler .....	11

- OPCAT** : İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsanî veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol
- TIHEK** : Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu
- UÖM** : Ulusal Önleme Mekanizması

## I. GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK); 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu ile insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmek üzere kurulmuştur.

2. Türkiye, 14/9/2005 tarihinde İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsanî veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokolü (OPCAT) imzalamıştır. 2011 yılında onaylanarak yürürlüğe giren ve Türkiye açısından bağlayıcılık kazanan OPCAT'in 1'inci maddesine göre Protokol'ün amacı: *“bağımsız uluslararası ve ulusal organların, işkence ve diğer zalimane, gayriinsani veya küçültücü muamele veya cezayı önlemek için, kişilerin özgürlüklerinden mahrum bırakıldığı yerlere düzenli ziyaretlerde bulunacağı bir sistem kurmaktır.”*

3. 6701 sayılı Kanun'un 9/1-ı bendi uyarınca OPCAT hükümleri çerçevesinde ulusal önleme mekanizması (UÖM) olarak görev yapmak Kurumun görevleri arasında yer almaktadır. Kanun'un 2/1-k bendine göre UÖM: *“İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsanî veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol hükümleri çerçevesinde kişilerin özgürlüklerinden yoksun bırakıldığı yerlere düzenli ziyaretler yapmak üzere oluşturulan sistemi”* ifade etmektedir.

4. 6701 sayılı Kanun'un 9/1-j bendinde, Kurumun özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin buldukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek görevini haiz olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda engelli bakım merkezlerine ziyaretler düzenlemek TİHEK'in görev ve yetki alanı kapsamındadır.

5. Anılan görevin icrası kapsamında 4/8/2023 tarihinde Özel Kardelen Bakım Merkezine<sup>1</sup>, **habersiz** bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; İnsan Hakları ve Eşitlik Uzman Yardımcıları ... ve ... ile Kurumumuzun talebi üzerine görevlendirilen bir hekim ve bir psikolog yer almıştır.

6. Ziyaret, İdare ile yapılan ön görüşme ile başlamıştır. Görüşmede; Ziyaret Heyeti tarafından UÖM ile ziyaretin amacı ve yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir. İdareden Merkezde kalan engelliler, Merkezin günlük işleyişi ve personel hakkında genel bilgiler

---

<sup>1</sup> Bundan sonra kısaca Merkez olarak ifade edilecektir.

alınmıştır. Sonrasında, iletişim kurulabilen engellilerle personel olmadan özel görüşmeler yapılmış, engellilere ziyaretin amacı hakkında bilgi verilmiş, engellilerin memnun oldukları ve olmadıkları hususlar hakkında bilgi alınmıştır. Akabinde Ziyaret Heyeti tarafından katlar gezilmiş, engellilerin kaldıkları odaların fiziksel koşulları incelenmiştir. Daha sonra yemekhane, çamaşırhane ve diğer ortak alanlar ziyaret edilmiştir. İncelemeler esnasında Merkez Müdürü veya uzman personel Ziyaret Heyetine eşlik etmiş ve Heyete Merkezin işleyişi hakkında bilgi vermiştir. Ziyaret, Merkez İdaresi ile yapılan son görüşme ile sonlandırılmıştır. Bu görüşmede ziyarete ilişkin edinilen ilk gözlem ve tespitler İdareye iletilmiş olup misillemeye ilişkin bilgilendirme yapılmıştır.

7. Bu rapor, 9/1/2023 tarihli ve 2023/3 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu kararı ve TİHEK Başkanlık Makamınının 25/7/2023 tarihli ve 24820 sayılı oluruna istinaden 4/8/2023 tarihinde, Özel Kardelen Bakım Merkezine gerçekleştirilen izleme ziyareti neticesinde edinilen tespit, gözlem ve şikâyetlerin ulusal ve uluslararası normlar bağlamında değerlendirilmesini ihtiva etmektedir.

## **II. GENEL BİLGİLER**

### **A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler**

8. Merkez, Van'ın Edremit ilçesinde şehir merkezine 2 kilometre uzaklıkta, 12.340 metrekare alan üzerine inşa edilmiş 6.300 metrekare kapalı alandan oluşmakta olup 2019 yılında faaliyete başlamıştır. Merkeze toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkündür.

9. Merkez binası 3 blok halinde yapılmış olup ikişer, üçer ve dörder kişilik olan toplam 66 odadan oluşmaktadır. Bu çerçevede Merkezin toplam kapasitesi 230'dur.

### **B. Merkez Personeli**

10. Ziyaret tarihinde Merkezde 114 personel görev yapmaktadır. Merkezde görev yapan personelin unvan bazında sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

UNVAN	MEVCUT PERSONEL SAYISI
-------	------------------------

Merkez Müdürü	1
Sosyal Çalışmacı	2
Psikolog	3
Sağlık Personeli	11
Bakım Personeli	83
Öğretmen	1
Büro Personeli	1
Temizlik Personeli	9
Aşçı	2
Şoför	1
<b>TOPLAM</b>	<b>114</b>

11. Merkez personelinin genel olarak 24 saat esasına dayalı vardiyalı çalışma sistemine göre çalıştığı, meslek elemanlarının<sup>2</sup> ise gündüz vardiyasında çalıştığı öğrenilmiştir.

12. Merkez İdaresi tarafından personel sayısının yeterli olduğu ifade edilmiştir.

13. Merkez personeli mevzuat gereği 305 saatlik öz bakım destek programını veya en az 400 saatlik engelli ve hasta bakımı eğitim programlarını tamamlayarak sertifika almıştır. Bunun dışında hizmete yeni başlayan personelin oryantasyon eğitimi ile 3 ay içinde 10 saatlik hizmet içi eğitim aldığı öğrenilmiştir. Bu kapsamda yapılan incelemede tüm çalışanlara yıl içinde Bakım Hizmetleri Kalite Standartları ve Kalite Yönetimi, Erişilebilirlik, Psiko-Sosyal Eğitim, Genel Hijyen, Mahremiyet-Etik-İhmal-İstismar, Acil Yardım ve Müdahale Yöntemleri, Düşme Riski-Öfke Kontrolü gibi konularda eğitim planlandığı, öte yandan eğitim başlıkları arasında insan hakları ve kötü muamele yasağına ilişkin doğrudan bir başlık olmadığı görülmüştür.

### C. Koruma Altında Bulunan Kişiler

14. Ziyaret tarihinde Merkezde 66'sı kadın, 129'u erkek olmak üzere toplam 195 engelli birey kalmakta olup bu kişilerin 84'ü zihinsel, 84'ü ruhsal ve 27'si bedensel engellidir. Engel grupları ayrı katlarda hizmet almaktadır.

15. Merkezde kalan engelli bireylerin tamamı 19 yaş ve üzerinde, 38'i ise 65 yaş ve üzerindedir.

16. Merkezde kalan engelli bireylerin 130'unun vasisinin bulunduğu, diğerlerinin ise vasi atama işlemlerinin devam ettiği, bu bağlamda Merkezdeki engelli bireylerin tamamının vasisi ya da vasi adayı tarafından Merkeze yatırıldığı öğrenilmiştir.

<sup>2</sup> Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği, m.4/f "Meslek elemanı: Kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacı, psikolog, tabip, fizyoterapist, diyetisyen ve hemşireyi" ifade eder.

17. Merkez İdaresi ile yapılan görüşmede engelli bireylerin engel durumlarına ve yaşlarına göre odalara yerleştirildiği, bu çerçevede aynı engel grubu içindeki bireylerin birlikte kalabildikleri, ayrıca talep halinde kat veya oda değişikliği yapılabildiği öğrenilmiştir.

18. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede ziyaret tarihinde 4 engelli bireyin buldukları odada tek kişi kaldıkları tespit edilmiş olup bunlardan 2'sinin diğer engellilere zarar verme ihtimali bulunması, diğer 2'sinin ise bedensel engelli olmaları nedeniyle buldukları odaya tek kişi olarak yerleştirildikleri öğrenilmiştir.

### **III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER**

#### **A. Fiziksel Koşullar**

19. Merkez, 3 bloktan oluşmakta olup her blok bedensel, ruhsal ve zihinsel olmak üzere bir engelli grubuna hizmet vermektedir.

20. Merkez, geniş bir alan üzerine inşa edilmiş olup engelli bireylerin vakit geçirebileceği ortak alanlara sahiptir. Bu kapsamda Merkezde bir hobi bahçesi, yumuşak zemine sahip voleybol ve basketbol sahası ile yumuşak zemin üzerinde spor aletlerinin bulunduğu bir alan bulunmaktadır.

21. Bloklardaki her katta 5 yatakhane, 1 ya da 2 ortak alan, banyo ve tuvalet bulunmaktadır. Katlar arası geçiş asansör ve merdiven ile sağlanmakta olup merdiven boşluklarının file ile kapatıldığı ve basamaklarda kaymayı önleyici bantların bulunduğu görülmüştür. İdare ile yapılan görüşmelerde; asansörün personel tarafından şifre ile kullanıldığı ve şifrenin bedensel engelli bireylere de verildiği öğrenilmiştir.

22. Heyet tarafından yapılan incelemede, odalarda genel olarak 4 yatak, 4 bölmeden oluşan bir dolap, 1 etajer, 1 masa ve birkaç sandalye bulunduğu görülmüştür. Yatağa bağımlı engelli bireyler için korumalı ve havalı yatakların kullanıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu hastalarda bası yarası oluşmaması için takip formu bulunmakta olup söz konusu formların düzenli bir şekilde tutulduğu anlaşılmıştır.

23. Odalar pencereler aracılığıyla doğal havalandırma ve aydınlatma imkânına sahiptir. Buna ek olarak her odanın yapay aydınlatmaya da sahip olduğu görülmüştür.

24. Odaların ısıtılması kalorifer peteği ile sağlanmaktadır. Merkezde kalan engelli bireylerle yapılan görüşmelerde odaların ısısından memnun oldukları anlaşılmıştır.

**25.** Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede; agresif bir tutuma sahip engelli bireylerin kaldıkları odalarda pencere ve kalorifer peteklerinin fens ile kapatıldığı, odada bulunan priz ve aydınlatma anahtarlarının söküldüğü görülmüştür.

**26.** Yapılan incelemede odalarda bulunan prizlerde koruyucu kapak bulunmadığı görülmüştür. İdare ile yapılan görüşmede Ziyaret Heyeti tarafından bu durumun özellikle zihinsel engelli bireyler için tehlike teşkil edebileceği belirtilmiştir.

**27.** Ortak alanlarda genel olarak 1 televizyon, alanı kayıt altına alan 1 güvenlik kamerası, 2 ya da 3 çekyat ve halı bulunduğu, bu alanların pencereler aracılığıyla yeterli doğal aydınlatmaya ve havalandırmaya erişimleri olduğu görülmüştür.

**28.** Ziyaret Heyeti tarafından oda ve koridorlarda yapılan incelemede engellilerin yaralanmasına neden olabilecek köşe ve sivri uçlarda köşe koruyucu bulunmadığı görülmüştür.

**29.** Engelliler tuvalet ve duş ihtiyaçlarını katlarda bulunan tuvalet ve banyolarda gidermektedir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede bu alanların temiz ve geniş olduğu ve bu alanlarda kişisel temizlik malzemelerinin bulunduğu görülmüştür. Öte yandan, tuvaletlerin hepsinde tutamaç gibi engellilerin söz konusu alanları kullanımını kolaylaştıracak ekipmanların bulunmadığı, bazı tutamaçların vidası gevşediği için işlevini kaybettiği ve lavabolardaki kimi muslukların bozuk olduğu anlaşılmıştır.

**30.** Engellilerin kullandığı oda, tuvalet ve banyolarda genel olarak acil durum butonu bulunmadığı görülmüştür. İdare konuya ilişkin, personelin engellileri sürekli olarak gözetim altında tuttuğunu, bu nedenle acil durum butonuna ihtiyaç duyulmadığını ifade etmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde ise ihtiyaç duyduklarında personele seslenmek zorunda kaldıkları, bu durumun diğer engellileri rahatsız edebildiği belirtilmiştir.

**31.** Merkezde büyük bir çamaşırhane bulunmakta olup burada 1 sanayi tipi kurutma makinesi ile 9 çamaşır makinesinin bulunduğu görülmüştür. Çamaşırhanenin son derece temiz ve düzenli olduğu, bu bağlamda engelli bireylerin çamaşırları ile deterjanların ve diğer ürünlerin düzenli bir biçimde tutulduğu görülmüştür.

**32.** Çamaşırhanede görevli personel ile yapılan görüşmede Merkezde belirli bir çamaşır yıkama günü olmadığı, ihtiyaç duyulan her an çamaşırların yıkandığı belirtilmiştir. Ayrıca engellilerin kişisel eşyalarının birbirine karışmaması için çamaşırların etiketlendiği, bulaşıcı hastalığı olan bireylerin çamaşırlarının bir makinede ayrı olarak yıkandığı öğrenilmiştir.

**33.** Merkezde terzihane olarak kullanılan bir bölüm bulunmakta olup burada gerektiğinde engellilerin kıyafetlerine tadilat yapıldığı ve kişisel çamaşırların birbirine karışmaması için isme özel etiketlendiği öğrenilmiştir.



**34.** Merkezde yangın alarm sisteminin ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu görülmüştür. İdare tarafından, Merkezde yangın ve tahliye durumlarına ilişkin yılda bir defa tatbikat uygulandığı belirtilmiştir.

**35.** İdare ile yapılan görüşmede Merkezde 24 saat sıcak suya erişimin mümkün olduğu öğrenilmiştir. Ziyaret sırasında yapılan kontrollerde bu durum teyit edilmiştir. Ayrıca yapılan görüşmelerde engelliler de sıcak suya erişimde herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını bildirmişlerdir.

**36.** İdare tarafından Merkezde ve odalarda düzenli olarak ilaçlamanın yapıldığı belirtilmiştir. Yapılan incelemede ilaçlama yapıldığına dair evrakların olduğu görülmüştür.

**37.** Merkez ana giriş kapısı, bahçe, koridor başları, meslek elemanlarının odalarında ve diğer hizmet alanlarında 80 güvenlik kamerası bulunmaktadır. İdare tarafından kameraların 30 gün boyunca kayıt aldığı ifade edilmiştir. Kamera kayıtları Ziyaret Heyeti tarafından kontrol edilmiştir. Yapılan kontrolde kameraların belirtilen süre zarfında kayıt alabildiği ve bu kayıtların izlenebildiği teyit edilmiştir. Ayrıca kameraların konumlarından ve açılardan kaynaklanan kör nokta tespit edilememiştir.

## **B. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları**

**38.** Ziyaret esnasında; Merkezde kalan engellilerin kişisel bakımlarının yapılmış olduğu ve ilk bakışta tespit edilebilecek kötü muameleye işaret eden yaralanmalara sahip olmadıkları görülmüştür.

**39.** Engellilerle yapılan özel görüşmelerde engelliler genel olarak Merkez personelinin kendilerine olumsuz anlamda fiziksel veya sözlü müdahalede bulunmadığını, personelin tutum ve davranışlarından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

**40.** İdare ile yapılan görüşmede Merkezde engelliler tarafından kullanılmak üzere şikâyet ve öneri kutularının mevcut olduğu, bu kutuların haftalık olarak kontrol edildiği, okuma ve yazma bilmeyen engellilerin ise şikâyetlerini her sabah yapılan kontrollerde şifahi ilettiği öğrenilmiştir. Bu kapsamda son dönemde İdare'ye ilaçların zamanında teminine ve yemeklerin lezzetine ilişkin şikâyetler geldiği, söz konusu şikâyetlerin engellilerin lehine olacak şekilde çözüme kavuşturulduğu ifade edilmiştir. Ziyaret Heyeti, İdare'nin bahsettiği şikâyetleri ileten engelliler ile birebir görüşerek söz konusu sorunların çözüldüğünü teyit etmiştir.

**41.** Son 1 yılda kötü muamelede bulunduğu iddiasıyla hakkında idari veya adli soruşturma açılan personel bulunmadığı öğrenilmiştir. Bu husus Van Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü aracılığıyla teyit edilmiştir.

42. Ziyaret Heyeti tarafından güvenlik kamera kayıtları geçmişe dönük olarak incelenmiş olup herhangi bir olumsuz durumla karşılaşılmamıştır.

43. Ziyaret Heyeti tarafından son 1 yılda Merkezde meydana gelen ölümlere ilişkin kayıtlar incelenmiş olup ölümlerin tamamının doğal ölüm olduğu görülmüştür.

### **C. Sağlık, Bakım ve Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri**

44. Merkezde 11 sağlık personeli ile vardiyalı olarak sağlık hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda gündüz her katta 1 hemşire bulunduğu ve odaların 3 defa ziyaret edildiği, gece ise odaların 2 saatte bir kontrol edilerek engelli bireylerin takibinin yapıldığı ve ilaçlarının verildiği öğrenilmiştir.

45. Engelli bireylerin belirli aralıklarla, başta diş taraması olmak üzere, sağlık taramasından geçtiği, bu çerçevede Van İl Sağlık Müdürlüğü ile gerekli yazışmaların yapıldığı görülmüştür.

46. Merkezde acil sağlık durumlarında öncelikle ilk müdahalenin sağlık servisince yapıldığı, ihtiyaç olması halinde 112 Acil Servis aracılığıyla ambulans çağırıldığı ve bu konuda bir problem yaşanmadığı, rutin sağlık randevuları için Merkeze ait 3 aracın kullanıldığı ifade edilmiştir.

47. Engellilerin ilaçları eczaneler aracılığıyla temin edilerek Merkezde bulunan revirde muhafaza edilmektedir. Heyet tarafından revirde yapılan incelemede, engelli bireylerin ilaçlarının 200 bölmeli bir dolapta isme özel olarak saklandığı, soğuk yerde muhafaza edilmesi gereken ilaçların buzdolabında tutulduğu ve kullanımlarının takip edildiği görülmüştür. İlaçların son kullanma tarihleri Heyet tarafından rastgele seçim usulüyle kontrol edilmiş ve tarihi geçmiş bir ilaca rastlanılmamıştır.

48. İdare ile yapılan görüşmede revirde bulunan ilaçlara ve ilaç kayıtlarına yalnız sağlık personelinin, sosyal servis personelinin ve sorumlu müdürün erişiminin bulunduğu belirtilmiştir.

49. Revirde yapılan incelemede engelli bireylerin muayenelerinin yapıldığı bölümün perdeli seperatörle ayrıldığı, bu anlamda söz konusu alanın hasta mahremiyetini korumaya uygun olduğu görülmüştür.

50. Merkezde kalan engellilerin sağlık kayıtlarında yapılan incelemede kilo takip listesi, tansiyon ve şeker ölçümü kayıtları, epilepsi takip formu ve pansuman/enjeksiyon uygulama formu gibi kayıtların düzenli olarak tutulduğu görülmüştür.

**51.** Merkezde yatağa bağımlı engelliler de bulunmakta olup söz konusu kişilerde bası yarası oluşmaması için personelin bu kişileri düzenli olarak kontrol ettiği ve yatış pozisyonlarını değiştirdiği ifade edilmiştir. Ziyaret Heyetinde bulunan hekim tarafından yapılan kontrollerde bu kişilerde bası yarası bulunmadığı görülmüştür.

**52.** Merkezde kalan engellilerin kişisel bakımları bireysel ve grup bakım izleme formları aracılığıyla Merkez personeli tarafından takip edilmektedir. Bu kapsamda engellilerin ihtiyaç duyduğu hijyen malzemelerinin Merkez tarafından temin edildiği, duş ihtiyacının personel tarafından düzenli olarak sağlandığı, engellilerin çamaşırlarının her duştan sonra yıkandığı; çarşaf, nevresim, yatak ve yastık kılıflarının ise 15 günde bir değiştirildiği belirtilmiştir. Nitekim engellilerin kaldığı katlarda yapılan incelemede bu işlemlere ilişkin talimatların asılı olduğu görülmüştür.

**53.** Bunun yanı sıra, tuvalet ihtiyacının giderilmesi, tırnaklarının kesilmesi, saç ve sakal bakımının yapılması, el, ayak ve yüz temizliğinin yapılması gibi konularda yardıma ihtiyaç duyan engellilerin tüm bu ihtiyaçlarının günlük, haftalık ve aylık olarak personel tarafından giderildiği bakım planlarında görülmüştür.

**54.** Merkezde engelliler için saç ve sakal tıraşı hizmeti verilmektedir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede, tıraş hizmeti verilen alanın temiz olduğu ve tek kullanımlık jiletlerin kullanıldığı görülmüştür. Öte yandan, makas ve tıraş makinesinin dezenfeksiyonu için sterilizasyon makinesinin bulunmadığı, bu araçların yalnız dezenfektanlarla temizlendiği anlaşılmıştır. Ziyaret Heyeti, Merkezde bulaşıcı hastalığı olan engelliler olduğunun altını çizerek sterilizasyon makinesinin temin edilmesi gerektiğini İdare'ye bildirmiştir.

**55.** Söz konusu hususlar engellilerle yapılan birebir görüşmelerde gündeme getirilmiş ve engellilerin Merkezde sunulan bakım hizmetlerinden memnun oldukları anlaşılmıştır. Öte yandan, Heyet tarafından yapılan incelemede engellilerin bakımı için kullanılan tırnak makası, tarak ve lif gibi ürünlerin şahsa ait olacak biçimde tasnif edilmedikleri ve toplu olarak muhafaza edildikleri görülmüştür. Merkezde kalan engelliler arasında kişisel bakım ürünleri aracılığıyla bulaşabilecek hastalıklara sahip olan kişiler de olduğu göz önünde bulundurularak, engellilerin bakımında kullanılan kişisel bakım ürünlerinin şahsa özel olarak muhafaza edilmesi gerektiği İdare'ye bildirilmiştir.

**56.** Merkezde görevli uzman personel ile yapılan görüşmede Merkeze gelen engellilerle ilgili ilk olarak ilk görüşme formu hazırlandığı, bu formda kişinin engel durumunun belirlendiği ve dosyasının oluşturulduğu öğrenilmiştir.

57. Psiko-sosyal serviste tüm engellilerin dosyaları bulunmakta olup engelli bireyler bu dosyalar üzerinden takip edilmektedir. Yapılan incelemede engellilere ait dosyaların düzenli ve sistematik biçimde tutulduğu görülmüştür.

#### **D. Beslenme ve Yemekhane**

58. Merkezde, engellilere ve personele günde 3 ana öğün ve 2 ara öğün hazırlanmakta olup menü uzman diyetisyen tarafından belirlenmektedir. Yemeklerin genel olarak yemekhanede yenildiği ancak yemekhaneye gelemeyecek durumda olan engellilerin odalarında personel gözetiminde yemeklerini yedikleri görülmüştür.

59. Ziyaret tarihinde hazırlanan öğle yemeği Ziyaret Heyeti tarafından yenilmiş; yemek çeşitliliğinin ile lezzetinin yerinde ve doyurucu olduğu değerlendirilmiştir.

60. Yapılan incelemede Merkezde hazırlanan aylık yemek menüsü ile ziyaret tarihinde hazırlanan yemeklerin örtüştüğü anlaşılmıştır. Ayrıca İdare ile yapılan görüşmede, yemek numunelerin 72 saat saklandığı öğrenilmiş olup söz konusu numuneler Ziyaret Heyeti tarafından görülmüştür.

61. İdare ile yapılan görüşmede; engelli yakınları tarafından getirilen yiyecek ve içeceğin kabul edildiği, buna ek olarak engellilerin sevdiği gıda maddelerinin de İdare tarafından temin edilebildiği öğrenilmiştir.

62. Merkezde 24 saat soğuk suya/şebeke suyuna erişilmektedir. İdare ile yapılan görüşmede şebeke suyunun içme suyu olarak kullanıldığı ve su analizinin düzenli olarak yapıldığı öğrenilmiştir. Su analizine ilişkin evrak Ziyaret Heyeti tarafından incelenmiş olup su analizlerinin düzenli şekilde yapıldığı, analiz sonuçlarında suyun İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik'e uygun olduğu görülmüştür.

#### **E. Faaliyetler ve Günlük Yaşam**

63. Merkezde kalan engellilere yönelik hazırlanan günlük yaşam akış çizelgesi Heyet tarafından incelenmiştir. Bu çizelgeye göre günün belirli saatlerinde engellilere yönelik spor, eğitim ve bahçe etkinlikleri düzenlenmektedir.

64. Engellilerin kaldığı katlarda bulunan ortak alanda televizyon, radyo, satranç ve dama gibi eğlence araçları bulunmakta olup engellilerin günün belirli saatlerini burada geçirdiği öğrenilmiştir.

65. Merkezin 2 odası etkinlik sınıfı olarak düzenlenmiş olup buralarda Kurum personeli olan 1 öğretmen tarafından engellilere resim, boyama ve el işi çalışmalarının yaptırıldığı öğrenilmiştir. Odalarda yapılan incelemede çalışmalarda kullanılmak üzere alınmış el işi malzemeleri ve engelliler tarafından yapılan çalışmalar görülmüştür. Ayrıca, engellilerle yapılan görüşmelerde düzenli olarak patlamış mısır ile film izlemek, yürüyüşe çıkmak ve pikniğe gitmek gibi sosyal etkinliklerin düzenlendiği öğrenilmiştir.

66. Merkez ön ve arka olmak üzere 2 bahçeye sahip olup ön bahçede yumuşak zemin üzerinde voleybol ve basketbol sahası ile spor aletlerinin olduğu bir alan bulunmaktadır. Ayrıca bu alanda engelliler ile onları ziyarete gelen yakınları tarafından kullanılmak üzere 4 çardak olduğu görülmüştür. Merkezin arka bahçesinde ise küçük bir sera içinde hobi bahçesi hazırlanmış olup burada engellilerin sebze yetiştirdiği öğrenilmiştir. Engelliler ile yapılan görüşmelerde söz konusu alanların kendileri tarafından kullanıldığı teyit edilmiştir.

#### **F. Dış Dünya ile İletişim, Ziyaret ve Ailelerle Etkileşim**

67. İdare ile yapılan görüşmelerde, Merkezin gün içinde 09.00-17.00 saatleri arasında ziyaretçi kabul ettiği, bu bağlamda engelli bireyler ile ailelerinin Merkezde görüşebildikleri ifade edilmiştir. Ayrıca engellilerin vasilerinin talebiyle ev iznine gönderilebildiği belirtilmiştir.

68. Merkezde kalan bedensel engellilerin İdare'ye izin dilekçesi sunarak Merkezden ayrılabilirdiği, diğer engel gruplarının ise bakım personeli eşliğinde Merkez dışına çıkabilirdiği öğrenilmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde bu husus teyit edilmiştir.

69. Engelliler talep etmeleri halinde telefon kullanarak yakınları ile görüşebilmektedir. Ayrıca Merkezde bulunan telefon aracılığıyla görüntülü görüşme imkânı da bulunmaktadır. Nitekim ziyaret sırasında telefon görüşmesi yapan engelliler görülmüştür. Ayrıca engellilerle yapılan görüşmelerde telefonla görüşme yapabildikleri teyit edilmiştir.

### **IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER**

#### **A. Değerlendirme**

70. TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda işbirliği esasına dayanmaktadır. Merkez tarafından, Ziyaret Heyetinin bütün bölümlere bekletilmeksizin erişimi sağlanmış, sakinlerle izole görüşmeler yapabilmesi için gerekli önlemler alınmış ve gerekli bilgi ve

belgelere erişim vakitlice sağlanmıştır. Bu çerçevede, Merkez İdaresi ve personelinin ziyaret esnasında gösterdiği işbirliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

## **B. Tavsiyeler**

### **1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler**

**71.** Merkez personeline insan hakları ve işkence ve kötü muamele yasağına ilişkin eğitim verilmesi,<sup>3</sup>

**72.** Oda ve koridorlarda bulunan prizlere koruyucu kapak, köşe ve sivri uçlara köşe koruyucu takılması,<sup>4</sup>

**73.** Engellilerin erişilebilirliğini artırmak üzere ihtiyaç duyulan oda, tuvalet ve banyolara tutamaç vb. araçların yapılması, var olan tutamaçların kontrol edilerek işlevselliğinin artırılması,<sup>5</sup>

**74.** Kullanıcının ihtiyaç duyması halinde acil çağrı butonu olmayan oda ve tuvalet/banyolara butonların eklenmesi<sup>6</sup>,

**75.** Saç ve sakal tıraşı hizmetlerinde kullanılmak üzere sterilizasyon makinesinin temin edilmesi,

**76.** Tırnak makası, tarak ve lif gibi kişisel bakım araçlarının kişiye özel olarak kullanılması ve muhafaza edilmesi,

hususları tavsiye edilmektedir.

---

<sup>3</sup> Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin 4'üncü maddesine göre: "1. Taraf Devletler ... (i) Engellilerle çalışan meslek sahipleri ve işyeri personelinin bu Sözleşme'de tanınan haklara ilişkin eğitiminin geliştirilmesi ve böylece bu haklarla güvence altına alınan destek ve hizmetlerin iyileştirilmesini taahhüt eder."

<sup>4</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 10'uncu maddesine göre: "... (2) Merkezde elektrik anahtarı, priz, lamba gibi elektrikli aletler, kesici delici aletler ile yamcı ve yakıcı maddelerin engelli bireyler için tehlike oluşturmasını önleyecek tedbirler alınır."

<sup>5</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 7'inci maddesine göre: " (...) (ğ) Merkez hizmet binasında engelli bireylerin hizmetlere erişilebilirliği sağlanır. (...)"

<sup>6</sup> "Erişilebilir tuvaletlerde kullanıcının yardıma ihtiyaç duyması halinde aktive edebileceği acil durum alarmları yer almalıdır." Bkz. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Erişilebilirlik Kılavuzu, 2020, s.85, chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.aile.gov.tr/media/65613/erisilebilirlik\_kilavuzu\_2021.pdf, E.T.27.11.2023.