



**TÜRKİYE
İNSAN HAKLARI VE
EŞİTLİK KURUMU**

**KAYSERİ ÖZEL İHTİSAS ENGELLİ BAKIM
MERKEZİ TAKİP ZİYARETİ RAPORU**

(Rapor No: 2021/19)

**(Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 14.12.2021 tarih ve
2021/312 sayılı kararında oy çokluğu ile kabul edilmiştir.)**

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----|
| KISALTMALAR | I |
| GİRİŞ | 1 |
| A. GENEL BİLGİLER | 2 |
| A.1. Merkezin Fiziksel Koşulları | 2 |
| A.2. Merkez Personeli | 3 |
| A.3. Koruma Altına Alınan Kişilere İlişkin Genel Bilgiler..... | 4 |
| B. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER | 6 |
| B.1. Önceki Ziyaretin Takibi Bağlamında Tespit ve Gözlemler | 6 |
| B.2. Güncel Ziyarete Yapılan Tespit, Gözlem ve Görüşmeler..... | 8 |
| B.2.1. Fiziksel Koşullar | 8 |
| B.2.2. Sağlık, Bakım Hizmetleri ve Kontrol Yöntemleri..... | 8 |
| B.2.3. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları ... | 10 |
| B.2.4. Beslenme | 11 |
| B.2.5. Sosyal Faaliyetler ve Günlük Yaşam | 11 |
| C. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER..... | 12 |
| C.1. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler | 12 |
| C.2. Hazine ve Maliye Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler | 13 |
| C.3. Merkeze Yönelik Tavsiyeler..... | 13 |

KISALTMALAR

m² : metrekare

OPCAT : İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsani veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol

ÖTV : Özel Tüketim Vergisi

TİHEK : Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu

UÖM : Ulusal Önleme Mekanizması

GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK); 6701 sayılı Kanunla, 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 Eylül 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 da bağlayıcılık kazanan OPCAT'ın amacı; Taraf Devletlerin, protokol kapsamında yetkilendirilmiş ulusal ve uluslararası mekanizmalar tarafından işkence ve diğer zalimane, insanlık dışı ya da aşağılayıcı muamele ya da cezayı önlemek için kişilerin özgürlüğünden mahrum bırakıldığı yerlere düzenli ziyaret yapılmasına izin verdiği bir sistem kurmaktadır.¹
3. Söz konusu Protokol, taraf olan ülkelerin işkence ve kötü muamele ile mücadele amacıyla her türlü alıkonulma mekânlarını ziyaret etmeye yetkili bir Ulusal Önleme Mekanizması (UÖM) kurmasını düzenlemiştir² olup bu görev, 6701 sayılı Kanunla Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumuna verilmiştir. 6701 sayılı Kanun'un 2/1-k bendi uyarınca 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 yoksun 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 ziyaret gerçekleştirmek TİHEK'in görev ve yetki alanına girmektedir. Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezi³ OPCAT bağlamında Kurumun ziyaret düzenlediği merkezlerden biridir.
5. Bu rapor, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulunun 09.02.2021 tarihli ve 2021/16 sayılı kararı ile 09.08.2021 tarihli ve 3306 sayılı Başkanlık Olurları uyarınca Kayseri

¹ OPCAT, m. 2, m.3 ve 4.

² OPCAT, m.3

³ Bundan sonra Merkez olarak anılacaktır.

Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezine 10.08.2021 tarihinde gerçekleştirilen *takip ziyareti* neticesinde edinilen gözlem, tespit ve şikâyetlerin ulusal ve uluslararası normlar bağlamında incelenmesini ve daha önce yapılan ziyaret neticesinde Kurumumuz tarafından Merkeze verilen tavsiyelerin yerine getirilip getirilmediği hususlarında değerlendirmeleri ihtiva etmektedir.

6. Ziyaret, Merkez müdürü ile yapılan görüşmeyle başlamıştır. Görüşmede TİHEK, UÖM, ziyaretin amacı ve yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir. Ziyaretin derinlemesine bir inceleme yapılarak gerçekleştirilmesi için Merkez müdüründen Merkez hakkında güncel bilgiler, koruma altında bulunanların sayısı ve COVID-19 pandemisi kapsamında alınan önlemler hakkında bilgiler edinilmiştir.
7. Merkez müdürü ile görüşme sonrasında ziyaret, engelli bireylerle Merkez bahçesinde görüşmeler yapılarak devam etmiş; engelli bireylerin kaldıkları odalar, ortak yaşam alanları, yemekhane, kamera kayıt odası, yumuşak oda, yangın ve alarm sistemleri, çamaşırhane, televizyon odası ve sağlık servisi gibi alanlarda yapılan incelemelerle devam etmiştir. Ayrıca görevli personellerden Merkezin işleyişine ilişkin bilgi alınmış; incelemelerin ardından Merkez müdürü ile ilk gözlem ve tespitler paylaşmış; daha önce yapılan ziyarete ilişkin raporda yer verilen tavsiyelerin yerine getirilip getirilmediği hususu değerlendirilmiştir. Son olarak, hazırlanacak raporun Merkez ile paylaşılarak tavsiyelerin takip edileceği ve takip ziyareti yapılabileceği bilgisi verilerek ziyaret sonlandırılmıştır.

A. GENEL BİLGİLER

A.1. Merkezin Fiziksel Koşulları

8. Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezi 2009 yılı itibarıyla hizmet vermeye başlamıştır. Merkezde 2-3 kişilik 112 yatak odası bulunmakta olup Merkezin toplam kapasitesi 360'dır. Yatak odalarının dağılımı aşağıdaki gibidir:

| Oda | Kadın | Erkek |
|--|-----------|-----------|
| 21 m ² (Balkon, Banyo ve Tuvalet hariç) | 20 | 40 |
| 28 m ² (Balkon, Banyo ve Tuvalet hariç) | 20 | 32 |
| TOPLAM | 40 | 72 |

9. Merkezde yatak odası olarak kullanılan odaların genişliği, banyo ve tuvalet hariç olmak üzere 21-28 m² arasında değişmekte ve tüm odalarda banyo ve tuvalet bulunmaktadır. Merkezde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın yayımladığı "Engelli ve Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönerge"

kapsamında tadilat çalışmaları yapıldığı görülmüş olup tadilat sonrasında odaların banyo ve tuvalet hariç olmak üzere asgari 27 m² olmasının hedeflendiği ifade edilmiştir.

A.2. Merkez Personeli

10. Merkezde çalışan personelin görev ve cinsiyet dağılımları aşağıdaki gibidir:

| Görevi | Kadın | Erkek |
|-------------------------------------|------------|-----------|
| Kurucu Müdür | 1 | |
| Sosyal Hizmet Uzmanı | 2 | 4 |
| Fizyoterapist | | 1 |
| Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik | | 1 |
| Diyetisyen | 1 | |
| Çocuk Gelişimci | 1 | |
| İşyeri Hekimi | 1 | |
| İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı | | 1 |
| Sağlık Personeli/Teknisyeni/Hemşire | 5 | 4 |
| Bakım Elemanı | 47 | 27 |
| Şef | | 1 |
| Aşçı | 1 | |
| Aşçı Yardımcısı | | 1 |
| Büro Personeli | 1 | |
| Satın Alma | 1 | |
| Hizmetli | | 2 |
| TOPLAM | 61 | 42 |
| GENEL TOPLAM | 103 | |

11. Merkezde göreve başlayan tüm personele işe başlama tarihinden itibaren ilk üç ay içerisinde; oryantasyon, hasta hakları, çalışan hakları, engelli, engelli yakınları ve diğer personelle iletişim konularında meslek elemanları ile Kayseri Erciyes Üniversitesi öğretim üyeleri tarafından hizmet içi eğitim verildiği öğrenilmiştir. Ayrıca Merkezde görev yapan tüm personele yılda en az 10 saat olmak üzere Merkezdeki bakım hizmeti kalitesini artırmayı amaçlayan eğitimler verildiği bilgisi edinilmiştir.

12. Son dönemde pandemi nedeniyle yatılı vardiya sistemi ile görev yapıldığından yukarıda bildirilen eğitimlerde aksamalar yaşandığı, ancak pandemi tedbirlerine yönelik eğitimlerin devam ettiği bildirilmiştir.

13. Bakıcı personeller; ilgili mevzuat gereğince sağlık meslek liselerinin anestezi teknisyenliği, tıbbi görüntüleme teknisyenliği, tıbbi laboratuvar teknisyenliği, tıbbi sekreterlik, acil tıp teknisyenliği, ortopedik protez ve ortez teknisyenliği, çevre sağlığı teknisyenliği, diş protez teknisyenliği ve benzeri bölümleri hariç diğer bölümlerden; bunun yanı sıra liselerin çocuk gelişimi ve eğitimi, engelli veya yaşlı bakımı bölümü ile bu bölümlerin ön lisans programları mezunu olan ya da Milli Eğitim Bakanlığı onaylı asgari 400 saatlik Engelli Bakım, Yaşlı Bakım, Yaşlı ve Hasta Refakatçisi Modüler Programı veya yükseköğretim kurumlarının aynı amaçlı, eşdeğer eğitim programlarından sertifika alan kişilerden oluşmaktadır. Merkezde görev yapan bakıcı personellerin tamamının bu kriterleri taşıdığı ifade edilmiştir.

A.3. Koruma Altına Alınan Kişilere İlişkin Genel Bilgiler

14. Merkez idaresinden elde edilen bilgilere göre Merkezde toplam 208 engelli birey hizmet almakta olup ilgililerin engel gruplarına göre dağılımı aşağıdaki gibidir:

| Engel Grubu | Kadın | Erkek |
|---------------|-----------|------------|
| Bedensel | 33 | 53 |
| Ruhsal | 34 | 86 |
| TOPLAM | 67 | 139 |

15. Aşağıdaki tabloda ise görme, işitme vb. gibi ilave engel durumları olan engelli bireylerin dağılımı gösterilmektedir:

| Engel Grubu | Kadın | Erkek |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| Görme Engelli Sayısı | 3 | 5 |
| İşitme Engelli Sayısı | - | 4 |
| 65 Yaş Üstü Engelli Sayısı | 23 | 37 |
| Yatağa Bağımlı Engelli Sayısı | 7 | 8 |
| Bezlenen Engelli Sayısı | 27 | 18 |
| TOPLAM | 60 | 72 |

16. Merkeze ücreti devlet tarafından karşılanan engelli bireylerin kabulü; bireyin kendisi (vasi gerektirmeyen engel grupları için) veya vasisinin Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne başvurması ve yapılan incelemeler sonucu anılan İl Müdürlüğünün yerleştirme onayı ile yapılmaktadır.

17. Ücreti kendisi veya yakınları tarafından ödenen engelli bireylerin kabulü; engelli birey veya yakını ile bakım merkezi arasında yapılan bakım sözleşmesine istinaden Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün yerleştirme onayı ile yapılmaktadır.
18. Mülki amirler, sağlık kuruluşları, köy muhtarları, genel kolluk kuvvetleri, belediye zabıta memurları, vatandaşlar, engelli bireylerin kendileri, akrabaları ya da vasileri tarafından bildirimde bulunulması üzerine Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü koordinasyonunda Acil Valilik Oluru ile Merkeze engelli birey kabulü yapılabilmektedir.
19. Merkezden ayrılma, engelli bireyin kendisinin veya vasisinin engelli bireye evde bakma taahhüdü ile verilen dilekçeye istinaden Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün yerleştirme onayını iptal etmesi ile mümkün olmaktadır.
20. Merkeze kabulü yapılan engelli bireyler öncelikle engel grubuna ve cinsiyetine uygun olan bölüme yerleştirilmektedir. Merkezde görev yapan meslek elemanlarının (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, fizyoterapist vb.) yaptıkları görüşme ve gözlemlere göre, anlaşabileceği düşünülen bir engelli bireyin yanına yerleştirme yapılmaktadır. Süreç içinde oda arkadaşları ile uyum sağlayamayan veya birlikte kalmaktan memnun olmadığını ifade eden engelli bireylerin talebine istinaden oda değişikliklerinin yapılabildiği ifade edilmiştir.
21. Kardeşlerin aynı cinsiyette olmaları durumunda aynı odada kalabildiği, Merkezde devam eden tadilatın bitmesi sonrasında ailelerin de bir arada kalabilecekleri odaların oluşturulacağı ifade edilmiştir.
22. Merkezde son 3 yılda toplam ölüm sayısı 167 olup yıllara göre dağılımı aşağıdaki gibidir.

| Yıl | Ölüm Sayısı |
|---------------|-------------|
| 2019 | 53 |
| 2020 | 88 |
| 2021 | 26 |
| TOPLAM | 167 |

23. Merkezde aylık ölüm oranının yaklaşık %2 olduğu, COVID-19 pandemisine bağlı olarak 2020 yılında bu oranda artış görüldüğü, aşılama yapılmasından sonra ise 2021 yılının ilk 7 ayında aylık ölüm oranının yaklaşık % 1,85 olarak gerçekleştiği belirtilmiştir.

24. Merkez müdürü Merkezde yaşanan ölümlerin büyük bir çoğunluğunun yaşlılık ve kronik hastalıklara bağlı olarak gerçekleştiğini, yasal prosedürler gereğince adli vaka olarak tanımlananlar dışında otopsi ya da özel bir araştırma yapılmadığını ifade etmiştir. Ayrıca ziyaret gününe kadar engelli birey yakınlarının da ölüm vakaları için araştırma ve otopsi talebi ya da bir şikâyette bulunmadığı belirtilmiştir. Son üç yıl içerisinde Merkezde gerçekleşen ölümler içerisinde otopsi yapılan olgu sayısının 1 olduğu, bu olguyla ilgili adli süreç hakkında Merkez yöneticilerine ek bir bilginin verilmediği ifade edilmiştir.
25. Engelli bireyin kendisi ve varsa yakınları tarafından bireyin ihtiyaçlarına yönelik olarak Merkeze teslim edilen kıyafet, radyo, telefon, tablet gibi teknolojik aletler ile ambalajlı yiyecek-içecek gibi engelli bireyin kendisini ya da bakım hizmeti alan diğer sakinlerin vücut bütünlüklerini tehlikeye sokmayacak eşya ve ürünlerin kullanımına izin verildiği belirtilmiştir.

B. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

B.1. Önceki Ziyaretin Takibi Bağlamında Tespit ve Gözlemler

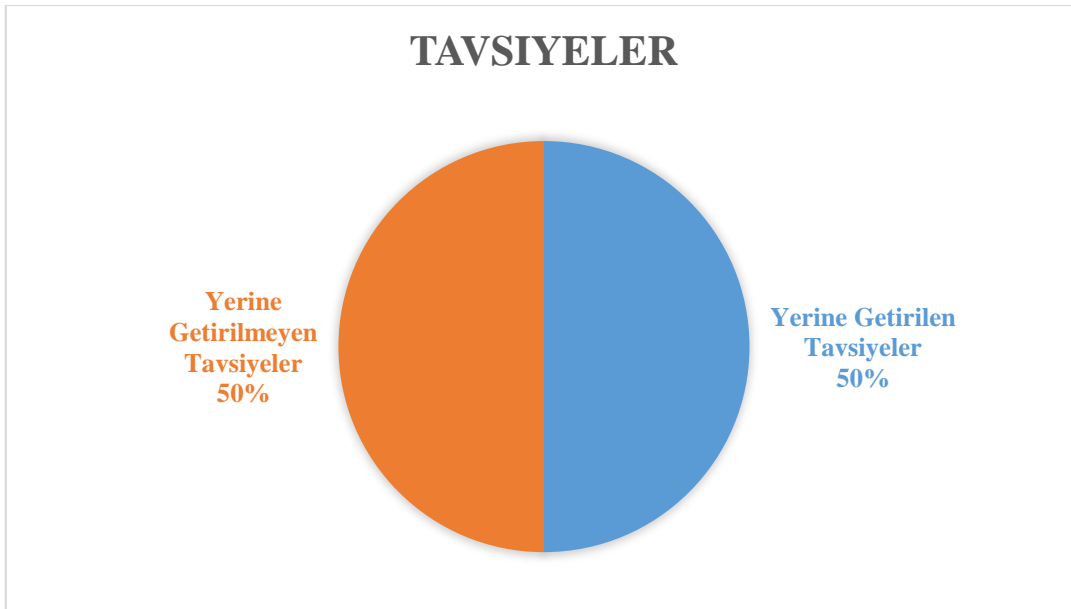
26. TİHEK tarafından⁴ 16.08.2018 tarihinde Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezine ziyaret düzenlenmiştir. Ziyarete ilişkin gözlem ve tavsiyeler 2018/17 sayılı rapor ile kamuoyuna duyurulmuştur.⁵
27. Söz konusu ziyaret raporunda Merkeze yönelik tavsiyelerin yerine getirilmesine ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

| Tavsiyeler | Tavsiyelerin Kontrolü | Açıklama |
|---|-----------------------|---|
| Belirli periyotlarla personele insan hakları ve ceza hukuku başta olmak üzere eğitim verilmesi, | × | Takip ziyareti tarihine kadar personele herhangi bir eğitim verilmediği ifade edilmiştir. |
| Güvenlik kameralarının kör noktaları ve müşahede odasındaki tüm açıları görececek şekilde yerleştirilmesi, | ✓ | Yapılan kontrollerde güvenlik kameralarının tüm açıları gördüğü tespit edilmiştir. |
| Merkez binasının eski olmasından dolayı gerçekleştirilen tadilat çalışmalarının en kısa sürede bitirilmesi. | × | Tadilat çalışmaları sonuçlanmamış olup Merkez müdürü COVID-19 pandemisi nedeniyle sürecin tamamlanamadığını ifade edilmiştir. |

⁴ Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulunun 2018-7 sayılı kararı ve 14.08.2018 tarihli TİHEK Başkanlık görev emri üzerine düzenlenen ziyaret.

⁵ Bkz: Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezi Ziyareti Raporu, https://www.tihek.gov.tr/upload/file_editor/2019/02/1551179882.pdf, Erişim Tarihi:23.08.2021.

| Tavsiyeler | Tavsiyelerin Kontrolü | Açıklama |
|--|-----------------------|--|
| Özellikle Merkez dışında gerçekleştirilmek üzere etkinlik sayısının artırılması, etkinliklerin hizmet verilen fiziksel engelli bireyler dâhil tüm engelli gruplarına yönelik olarak sağlanması | × | COVID-19 pandemisi nedeniyle Merkez dışında gerçekleştirilecek etkinliklerin ertelendiği ifade edilmiştir. |
| Merkez binasındaki merdiven boşluklarının gözden geçirilerek doğabilecek risklere karşı tüm boşlukların en kısa sürede dayanıklı filelerle kapatılması | ✓ | Yapılan kontrollerde merdiven boşluklarının file ile kapatıldığı görülmüştür. |
| Koruma altına alınan kadınlar için Merkezde kuaför hizmeti verilmesi, | ✓ | Koruma altına alınan kadınlar için kuaför hizmeti vermeye başlandığı görülmüştür. |
| İnternette Merkeze ilişkin arama yapıldığında arama sayfasında çıkan, Merkezin kalıcı olarak kapatıldığı bilgisinin Merkezin erişilebilirliği açısından düzeltilmesi, | ✓ | Kontrollerde Merkezin internet sayfasının güncellendiği ve kapalı olduğuna ilişkin ifadelerin kaldırıldığı görülmektedir. |
| Merkezde ruhsal engelli bireylere hizmet veren hemşirelerin mümkünse psikiyatri hemşiresi unvanı almış kişilerden; değilse bu alanda verilen uygulayıcı sertifikalı eğitimlerden yararlanmış hemşirelerden seçilmesi | × | Merkez müdürü ile yapılan görüşmede Merkezde ruhsal engelli bireylere hizmet etmek üzere psikiyatri hemşiresi bulunmadığı öğrenilmiştir. |



Şekil 1 Tavsiyelerin Yerine Getirilmesine İlişkin Grafik.

28. Daha önceki ziyarette verilen tavsiyelerin yerine getirilme oranının %50 olduğu tespit edilmiştir. Kısmi olarak yerine getirilen tavsiye bulunmamaktadır.

B.2. Güncel Ziyarete Yapılan Tespit, Gözlem ve Görüşmeler

B.2.1. Fiziksel Koşullar

29. Merkezde bakım hizmetleri için alınan TSE EN İSO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi mevcut olup “Engelli ve Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Kalitenin Geliştirilmesi ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönerge” kapsamında fiziksel standartların iyileştirilmesi amacıyla tadilat çalışmalarının devam ettiği görülmüştür.
30. Tesisteki tadilat kapsamında Merkezde bulunan yumuşak odada (padded room) yenileme çalışmalarının devam ettiği, odanın eski haline göre daha geniş olduğu ve dayanıklı malzemeler ile kaplandığı görülmüştür.
31. Merkez bünyesinde yangın dolaplarının bulunduğu görülmüş olmakla birlikte Merkez müdürü ile yapılan görüşmede ziyaret tarihine kadar Merkez sakinlerini de kapsayacak biçimde yangın tatbikatı yapılmadığı öğrenilmiştir.

B.2.2. Sağlık, Bakım Hizmetleri ve Kontrol Yöntemleri

32. COVID-19 pandemisinin ülkemizde görülmesiyle birlikte Merkezde salgının yayılmasının önüne geçmek amacıyla birtakım tedbirlerin alınarak Kayseri Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ile paylaşıldığı resmi kayıtlarda görülmüştür. Alınan tedbirler kapsamında bütün birimlerde dezenfektan kullanımının yoğunlaştırılması, refakatçi personele hastaneye gidiş ve hastaneden dönüşlerde eldiven, galoş ve maske gibi koruyucu ekipman temin edilmesi ve hizmet alan engelli bireylere yönelik ziyaretlere ve günlük ile yatılı izinlere kısıtlama getirilmesi gibi uygulamaların yürürlüğe konulduğu tespit edilmiştir.
33. Merkez yöneticileri ile yapılan görüşmelerde COVID-19 tedbirleri kapsamında Sağlık Bakanlığı ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yayınlanan düzenlemelere göre hareket edildiği öğrenilmiştir. Bu çerçevede Mayıs 2020 tarihinden itibaren personelin on beşer günlük yatılı vardiya sistemine göre çalıştığı, vardiyaya gelmeden dört gün önce Kredi ve Yurtlar Genel Müdürlüğü yurtlarında tek kişilik odalarda izolasyona tabi tutulduğu ve kendilerine PCR testi uygulandığı bildirilmiştir. Önlemler kapsamında yemekhanede toplu yemek yemenin durdurulduğu, sakinlerin odalarında yemek yediği ifade edilmiştir.
34. COVID-19 pandemisinin başladığı günden itibaren hem Merkezin hem de Merkeze dışarıdan gelen her türlü malzemenin düzenli olarak dezenfekte edildiği ifade edilmiştir. Söz konusu uygulamaya halen devam edildiği görülmüştür.

35. Merkez müdürü ile yapılan görüşmede, alınan önlemlere rağmen 154'ü engelli birey, 52'si personel olmak üzere toplam 206 kişide COVID-19 vakası görüldüğü belirtilmiştir. Merkezde COVID-19 nedeniyle 21 kişinin vefat ettiği öğrenilmiştir. Vefat sayılarının yüksek olmasında Merkezde kalan kişilerin yaş ve sağlık durumunun da etkili olduğu; pandeminin ülkemizde görüldüğü ilk dönemlerde test imkânlarının ve test sonuçlanma hızlarının ziyaret tarihindeki düzeyde elverişli olmamasının salgının Merkez içindeki yayılım hızını arttırdığı ifade edilmiştir.
36. Ziyaret tarihi itibarıyla Merkezden hizmet alan herkesin 3'üncü doz aşıları tamamlanmıştır. Merkezde personel dâhil olmak üzere aşılama oranı %87,5'tur. Aşıların tamamlanmasının ardından Merkezde vaka görülmediği ifade edilmiştir.
37. Merkezin sağlık servisinde yapılan incelemede acil yardım çantaları bulunduğu görülmüştür. Sağlık servisinde engelli bireylerin kullandığı bütün ilaçların reçeteli olduğu, özel dolaplarda muhafaza edildiği ve hastalar için verilen ilacın günlük doz bilgilerinin kaydedildiği görülmüştür. Heyet üyesi doktor tarafından yapılan incelemede kayıtların düzenli tutulduğu gözlemlenmiştir.
38. Merkezde refakatçi sayısının hastaneye sevk edilen hasta sayısına ve yatış yapılan bölümlere göre değişiklik gösterdiği görülmüştür. Merkez personelinin ifadesine göre hastanede yatan hastalara talep edilmesi halinde refakatçi gönderilmekte olup talep edilmediği durumlarda ise günlük ziyaretler yapılarak ihtiyaçlar Merkez tarafından karşılanmaktadır.
39. Merkezde kalan engelli bireyler ve personel ile yapılan görüşmelerde kişisel bakım ihtiyaçlarını gideremeyecek durumda olanların ihtiyaçlarının bakıcı personel tarafından karşılandığı öğrenilmiştir. Sakinlerin personelin ilgisinden ve bakımından memnun olduğu gözlemlenmiştir.
40. Görüşme gerçekleştirilen engelli bireyler, giysilerinin yıkanma ve kurutma işlemlerinin idare tarafından yapıldığını aktarmışlardır.
41. Merkezde yapılan incelemede engelli bireylerin yaşadığı kriz ve acil müdahale edilmesi gereken durumlarda müdahaleye ilişkin tutanakların tutulduğu görülmüştür. Tutanaklara göre saldırgan davranışlar sergileyen ve düzeni bozan bireyler sürekli olarak gözlem altında tutulmakta ve gerektiğinde önlem amaçlı olarak diğer sakinlerden ayrı olarak kalacağı bir odaya yerleştirilmektedir.
42. Tutanaklara yansıyan kavga ve tartışmaların tamamının ruhsal bölümde kalan engelli bireyler arasında gerçekleştiği ve ruhsal tanı ve hastalıklarına bağlı hezeyan,

halüsinasyon ve takıntılı davranışlardan (bana alaycı ifadeyle güldü, sürekli bana bakıyor, beni dövecekti vb.) kaynaklandığı görülmüştür.

43. Süreç içinde engelli bireylerin davranışlarında görülen değişimlerin takip edildiği, engelli bireyler ile uzman psikiyatr tarafından görüşme yapılabildiği, gerek görülmesi durumunda engelli bireylerin hastaneye sevk edildiği ve kullandığı ilaçlarda düzenlemeye gidildiği öğrenilmiştir.
44. Merkez tarafından engelli bireylerin iş ve işlemleri için kullanılmak üzere 2 adet panelvan, 1 adet dolmuş olmak üzere toplam 3 adet nakil aracı bulunmaktadır. Merkeze ait ambulans bulunmamaktadır. Bu bağlamda Merkez müdürü engelli bireylere araç alımında sağlanan Özel Tüketim Vergisi (ÖTV) indirimi kolaylığının bakım merkezlerine sağlanmamasından dolayı ihtiyacı karşılayacak düzeyde araç alımının zorlaştığını ifade etmiştir.
45. Yapılan görüşmelerde Merkez müdürü tarafından özel bakım merkezlerine devlet tarafından engelli başına aylık 4.903,26 TL ödeme yapıldığı, aynı engelli grubuna hizmet eden kamuya ait bakım merkezlerinin masrafları ile kıyaslandığında söz konusu ödemenin yetersiz olduğu, bu nedenle personel ücretlerinin düşük kaldığı ve uzun süreli personel istihdam edilemediği ifade edilmiştir. Merkez müdürü bu durumun özel bakım merkezlerindeki bakım hizmetinin kalitesini etkilediğini vurgulamıştır.

B.2.3. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları

46. Merkez yöneticileri ile yapılan görüşmelerde gerek bakım hizmeti alanların ve gerek hizmet veren personelin talep ve şikâyetleri için üretilen “Şikâyet, İstek ve Öneri Bildirim Formu” bulunduğu, ancak hizmet alanların ilgili formu kullanmakta zorluk yaşaması nedeniyle şikâyet ve taleplerin sözlü olarak alındığı belirtilmiştir.
47. Merkez sakinlerinin zaman zaman yemek tercihleri, sigara talepleri, oda düzeni ve COVID-19 pandemisine bağlı ziyaretçi kısıtlamaları ile ilgili şifahi şikâyetlerde buldukları, şikâyetlerin kısa sürede çözüme kavuşturulduğu ancak şikâyet konularına ve şikâyet sayısına ilişkin bir kayıt tutulmadığı ifade edilmiştir.
48. Kurumumuz tarafından Merkeze yapılan son ziyaretin ardından taciz vakasına rastlanmamış olmakla birlikte son 3 yıl içerisinde 2 adet hırsızlık olayı (1’i engelli bireyin kişisel eşyasına, diğeri merkeze ait eşyalara yönelik) yaşandığı, olaylara karışan iki bakıcı personelin işine son verilerek haklarında suç duyurusunda bulunulduğu, 2021 yılında bir personel ile zihinsel engelli birey arasında yaşanan arbedenin ardından ilgili personelin iş akdinin feshedildiği ifade edilmiştir.

49. Personelin sakinlere karşı nazik olmayan davranışlarının tespit edilmesi durumunda iş akitlerinin feshedildiği ve eylemin gerektirmesi halinde haklarında adli mercilere suç duyurusunda bulunulduğu öğrenilmiştir. Merkezde son beş yıl içerisinde kötü muamele ve görevi ihmal nedeniyle beş kişinin işten çıkarılarak haklarında adli mercilere suç duyurusunda bulunulduğu Merkez idaresi tarafından ifade edilmiştir.
50. Gerçekleştirilen görüşmelerde, Merkezde kalan kişilerin, personel ve idareden genel olarak memnuniyet duyduğu görülmüştür.

B.2.4. Beslenme

51. Yemek menüsü diyetisyen tarafından onaylanmakta, yemekler üç ana öğün olmak üzere Kurum mutfağında hazırlanmaktadır. Mutfakta yapılan incelemede hijyen kurallarına dikkat edildiği gözlemlenmiştir.
52. Yemekhane yapılan incelemede masa ve sandalyelerin yeterli olduğu görülmüştür. Masaların düzen ve tertibi görevli personel tarafından yapılmakta olup yemeğini kendi başına yemekte zorlanan engelli bireylere bakıcı personel tarafından yardım edildiği ifade edilmiştir.
53. Merkez sakinleri ile yapılan görüşmelerde yemeklerden genel olarak memnuniyet duyulduğu ifade edilmiştir. Öte yandan heyet üyesi doktor, engelli bireylerin hareket kabiliyetinin düşük olduğunun altını çizerek obezite tehlikesine karşı yemeklerin karbonhidrat yerine protein ağırlıklı olmasını tavsiye etmiştir.
54. Yapılan incelemede sakinlerin yararlanması için çeşitli yiyecek ve içeceklerin bulunduğu bir otomatın olduğu görülmüştür. Otomatta bulunan yiyecek ve içeceklerin fiyatlarının normal düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

B.2.5. Sosyal Faaliyetler ve Günlük Yaşam

55. Merkezde yapılan incelemelerde odalarda televizyon ve buzdolabı gibi eşyaların bulunduğu, odalara düzenli olarak çay servisinin yapıldığı görülmüştür. Ayrıca Merkez içinde sinema salonu, resim atölyesi, kütüphane ve hobi bahçesi gibi etkinlik alanlarının bulunduğu da gözlemlenmiştir. Ziyaret esnasında etkinlik alanları gezilmiş, sakinler tarafından yapılan resim, el işleri vb. eşyalar görülmüştür. Bu tür etkinliklere ek olarak voleybol, futbol ve basketbol gibi sportif faaliyetler ile haftada 1 gün Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından görevlendirilen bir imam tarafından ilahi ile mevlit etkinliğinin düzenlendiği öğrenilmiştir. Engelli bireyler ile yapılan görüşmelerde etkinliklerin oldukça olumlu ve motive edici olduğu anlaşılmıştır.

56. Öte yandan Merkez müdürü ile yapılan görüşmede, engelli bireyler için düzenlenen ve Kurumumuzun 2018 yılı ziyaret raporuna yansıyan gezi programları gibi Merkez dışında düzenlenen sosyal etkinliklerin COVID-19 tedbirlerinden dolayı düzenlenemediği ifade edilmiştir. Engelli bireyler ile yapılan görüşmelerde de bu husus sık sık dile getirilmiştir.
57. COVID-19 tedbirleri nedeniyle hâlihazırda Merkezde engelli bireylere yönelik yürütülen bir kurs ya da eğitim programı bulunmadığı tespit edilmiştir.
58. COVID-19 tedbirleri kapsamında sakinlerin ziyaretçileri ile yüz yüze görüşmelerine yönelik kısıtlamaların 1 Haziran itibarıyla kaldırıldığı ifade edilmiştir. Sakinlerin telefonlarını yanlarında tutabildikleri, bu sayede istediklerinde yakınları ile görüşebildikleri, cep telefonu olmayan veya kullanma yeteneği bulunmayan engelli bireyler için ise haftada 2 gün hem sesli hem görüntülü görüşme imkânı sağlandığı ifade edilmiştir.
59. Engelli bireylerin, yakınları tarafından haftanın her günü yemek, etkinlik ve bakım saatleri dışında ziyaret edilebildiği ifade edilmiştir. Ev izinlerinin ise “Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği”nde tanımlandığı şekilde engelli bireyin kendisi, yasal temsilcisi ve yasal temsilcisinin yazılı olarak uygun gördüğü kişiler tarafından yılda 30 güne kadar kullanabildiği ifade edilmiştir.

C. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER

60. Merkezin fiziksel olarak amacına uygun bir şekilde tasarlandığı, fiziksel koşulların iyileştirilmesine yönelik tadilatların devam ettiği, sakinlerin genel olarak hizmetlerden ve personelin tutumlarından memnuniyet duyduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca Merkez müdürü tarafından, ziyaret boyunca heyete her türlü kolaylık sağlanmış ve heyet tarafından tespit edilen hususların yerine getirilmesinin sağlanacağı ifade edilmiştir.

C.1. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler

61. Engelli bireylere yönelik özel bakım merkezlerine Bakanlık tarafından yerleştirilen engelli birey başına verilen ödeneğin yükseltilmesi hususunun bakım hizmetinin kalitesinin artırılması amacına yönelik olarak değerlendirilmesi,
62. Bakım hizmetinin standardına önemli katkı sağlayan unsurlardan birinin insan kalitesi olması sebebiyle, özel bakım merkezlerinde çalışan meslek personelinin (fizyoterapist, psikolog vb.) özlük hakları açısından tatmin edici asgari bir standart getirilmesi, tavsiye edilmektedir.

C.2. Hazine ve Maliye Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler

63. Araç temininde engelliler için uygulanan istisna / muafiyetlerden özel bakım merkezlerinin de faydalanması talebinin değerlendirilmesi, tavsiye edilmektedir.

C.3. Merkeze Yönelik Tavsiyeler

64. Kurumumuzun daha önceki ziyarette tespit ettiği ve yukarıda tabloda belirtilen eksikliklerin ivedilikle giderilmesi,
65. Merkez personeline işkence ve kötü muamele yasağını da kapsayacak şekilde insan hakları eğitiminin verilmesi,
66. Yemek listesinin engelli bireylerin sosyal yaşamlarındaki hareket düzeyi göz önünde bulundurularak protein ağırlıklı besinleri içerecek şekilde hazırlanması,
67. Engelli bireylerin talep ve şikâyetlerine ilişkin kayıt tutulması ve muhafaza edilmesi,
68. Engelli bireyleri de kapsayacak şekilde yangın tatbikatı planının hazırlanması ve yapılması,
69. Engelli bireylerin Merkez dışındakilerle temaslarının olmayacağı şekilde açık havadan faydalanabilecekleri ortamlara Merkez araçları ile geziler düzenlenmesi, tavsiye edilmektedir.

TÜRKİYE
İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU

KARŞI OY GEREKÇESİ

Karar Adı : Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezi Raporu
Karar Numarası : 2021/312

Kayseri Özel İhtisas Engelli Bakım Merkezine gerçekleştirilen takip ziyareti sonucu hazırlanan rapor ile ilgili olarak;

Ziyaret heyeti ulusal önleme mekanizması kapsamında yapmış olduğu incelemede, işkence ve kötü muamele kabul edilebilecek herhangi bir eylem ya da tutumla ilgili bir tespit bulunmamış, daha çok merkez yetkilileri tarafından ziyaret heyetine iletilen afaki, temelsiz ticari talepler rapora işlenerek tavsiye bölümü oluşturulmuştur. Bu tavsiyelerle Kurumumuz, ticari işletme olan özel engelli bakım merkezlerinin sözcüsü konumuna getirilerek, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı nezdinde oluşturulmak istenen kamuoyu baskısının tarafı haline getirilmektedir. Dolayısıyla Kurumumuzun görev alanına girmeyen hususlarla ilgili olarak, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına tavsiyelerde bulunulmasından dolayı, sayın çoğunluğun kararına iştirak edemiyorum.

Saffet BALIN
Kurul Üyesi