



TÜRKİYE
İNSAN HAKLARI VE
EŞİTLİK KURUMU

ÇANAKKALE ÖZEL BAKIM MERKEZİ
ZİYARETİ
(Rapor No: 2021/18)

(Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 30.11.2021
tarih ve 2021/299 sayılı kararında oy birliği ile kabul
edilmiştir.)

İÇİNDEKİLER

A. GİRİŞ	1
B. GENEL BİLGİLER.....	2
a. Merkeze İlişkin Genel Bilgiler.....	3
b. Bakım Altında Bulunan Kişilere İlişkin Genel Bilgiler	5
C. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER.....	6
a. Fiziksel Koşullar	6
b. Sağlık Hizmetleri, Sosyal Servis, Bakım ve Beslenme	8
c. Kontrol Yöntemleri.....	11
d. Sosyal Faaliyetler, Günlük Yaşam ve Dış Dünyayla İletişim	11
e. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları	13
D. TAVSİYELER	14
<i>D.1. Merkeze Yönelik Tavsiyeler</i>	<i>14</i>
<i>D.2. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler</i>	<i>15</i>
<i>D.3. Çanakkale İli Eczacılar Odasına Yönelik Tavsiyeler</i>	<i>16</i>

KISALTMALAR

OPCAT	Birleşmiş Milletler İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsani veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Birleşmiş Milletler Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol
PCR	Polymerase Chain Reaction (Polimeraz Zincir Reaksiyonu)
TİHEK	Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu
UÖM	Ulusal Öleme Mekanizması

A. GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK); 6701 sayılı Kanunla, insan onurunu temel olarak 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 tarihinde onaylanarak yürürlüğe giren ve Türkiye açısından bağlayıcılık kazanan OPCAT'in amacı: *“bağımsız uluslararası ve ulusal organların, işkence ve diğer zalimane, insanlık dışı ya da aşağılayıcı muamele ya da cezayı önlemek için, kişilerin özgürlüklerinden mahrum bırakıldığı yerlere düzenli ziyaretlerde bulunacağı bir sistem kurmaktır.”*¹
3. 6701 sayılı Kanun'un 9/1-ı bendi uyarınca OPCAT hükümleri çerçevesinde Ulusal Önleme Mekanizması (UÖM) olarak görev yapmak Kurumun görevleri arasında bulunmaktadır. 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 ziyaret gerçekleştirilmesi de TİHEK'in görev ve yetki alanına girmektedir. Çanakkale Özel Bakım Merkezi, OPCAT bağlamında Kurumun ziyaret düzenlediği Merkezlerden birisidir.
5. Ziyaret heyetinde;... yer almıştır.

¹ Uluslararası Af Örgütü, Combating Torture: A Manual for Action, 1. Baskı, Londra, 2003, s. 141-142.

6. Bu rapor, TIHEK tarafından 6701 sayılı Kanun'un 9/1-j maddesi ile Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 96/3 maddesine istinaden, kapsamdaki ziyaretlerin gerçekleştirilmesine ilişkin Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulunun 2021/16 sayılı kararı ve 20.08.2021 tarihli ve E-3527 sayılı Başkanlık Oluru üzerine 23.08.2021 tarihinde Çanakkale Özel Bakım Merkezi Müdürlüğüne gerçekleştirilen izleme ziyareti neticesinde edinilen tespit, gözlem ve şikâyetlerin ulusal ve uluslararası normlar bağlamında değerlendirilmesini ihtiva etmektedir.

B. GENEL BİLGİLER

7. 04.11.2016 tarihli ve 29878 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğine göre; yatılı olarak hizmet veren özel bakım Merkezleri, “zihinsel”, “bedensel”, “ruhsal” engel gruplarından birine, ikisine ya da tamamına hizmet verebilmektedir.
8. Özel bakım Merkezine yerleştirme işlemi için öncelikle engellinin kendisi ya da vesayet altındaysa vasisi Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü ya da sosyal hizmet merkezine başvuruda bulunabilmektedir. Ayrıca mülki amirler, sağlık kuruluşları, köy muhtarları, genel kolluk kuvvetleri ve belediye zabıta memurları mahallindeki; ayrıca, diğer kamu kurum ve kuruluşları ve vatandaşlar da Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İl Müdürlüğü ya da sosyal hizmet Merkezine bildirimde bulunabilmektedir.
9. Ziyarete ilk olarak Merkez Müdürü, yöneticiler ve psikososyal servis birimi meslek elemanları ile bir araya gelinerek Merkez hakkında genel bilgiler alınmış, yapılan görüşmenin ardından engellilerin yaşam alanları gezilmiş, kendileri ile sohbet edilmiş, memnun oldukları ve olmadıkları hususlar öğrenilmeye çalışılmış, ayrıca kaldıkları odaların fiziksel koşulları incelenmiştir. Daha sonra, yemekhane, etkinlik odası ve diğer ortak alanlar incelenmiştir. Ziyaret, gözlem ve tespitlerin Merkez Müdürü ile paylaşılması için yapılan son görüşme ile sona ermiştir. Ziyaret, salgın hastalığa karşı gerekli önlemler alınarak gerçekleştirilmiştir. Merkez İdaresi ve çalışanlarının kolaylaştırıcı tutumu ziyaret boyunca devam etmiştir. Merkez İdaresi, sundukları hizmetlerin daha iyi düzeylere çıkarılması için ziyaret sonunda yapılan tavsiyelerin önemle değerlendirileceğini ifade etmiştir.

a. Merkeze İlişkin Genel Bilgiler

10. 2018 yılı Aralık ayında hizmet vermeye başlayan Çanakkale Özel Bakım Merkezi, ziyaret tarihinden yaklaşık iki ay önce kapasitesinin artırılması ve verilen hizmetin fiziksel koşullarının iyileştirilmesi amacı ile yeni hizmet binasına taşınmıştır.
11. Merkez binası, içinde yatak odalarının, yemekhane ve diğer faaliyet alanlarının da bulunduğu tek bir bina şeklinde tasarlanmıştır.
12. Merkezde, Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinde belirtilen bölümlerin tamamının bulunduğu, binanın engelli bireylere yönelik gerekli düzenlemeler gözetilerek inşa edildiği, ayrıca TSE Standartları ve hizmet verilen engelli gruplarının özellikleri dikkate alınarak hazırlanan Uygulama Kılavuzunda belirlenen erişilebilirlik standartlarına uygun olduğu bildirilmiştir.
13. Merkez binası 100 kişi kapasiteli olacak şekilde inşa edilmiştir. Merkezin daha önce alınan ruhsatında kapasite 63 kişi olarak belirlenmiş, ancak yeni hizmet binasına taşınma sonrasında kapasitenin 100 kişiye çıkarılması için gerekli başvuruların yapıldığı aktarılmıştır.
14. Toplam 33 oda bulunan Merkezde, odalar 27 metrekare olarak bölümlendirilmiş olup her odada banyo ve tuvalet bulunmaktadır. Merkezde yeni kabul edilen bireylerin iş ve işlemlerinin tamamlanma sürecinde kaldığı 21 metrekare büyüklüğünde İlk Kabul Odası da bulunmaktadır.
15. Merkezde 19 yaş üstü ruhsal engelliler ile kendi hayatını idame ettiremeyecek durumda olan kadın ve erkeklerin bakım hizmetleri sağlanmaktadır. Merkezde ruhsal engeli yanında zihinsel engeli de bulunan bir kişi bulunduğu, diğer bireylerde çoklu engellilik durumunun olmadığı bildirilmiştir.
16. Merkezde, ailesi yanında ikamet ederken rehabilitasyon hizmeti ihtiyacı duyan bireylere yönelik gündüz bakım hizmeti verilmemektedir.
17. Merkez bünyesinde, bakımı gerçekleştirilen engelli bireylerin yararlanabileceği kantin/market bulunmamaktadır. Alışveriş ihtiyacı olan engelli bireylerin Merkez çalışanı refakatinde çevrede bulunan marketlerden ihtiyaçlarını karşılayabildiği aktarılmıştır.
18. Merkezde görevli personelin asansör ile katlara erişiminin güvenlik kartları ile sağlandığı, bu sayede engelli bireylerin kontrol dışı asansör kullanımlarının önüne geçildiği bildirilmiştir.

19. Merkezde güvenlik görevlisi çalıştırılmamaktadır. Merkez binası ve bahçeyi gören yaklaşık 100 güvenlik kamerası bulunduğu, ses kaydetme özelliği bulunan kameraların herhangi bir kör nokta kalmayacak şekilde yerleştirildiği, kamera kayıt cihazının görüntüleri 3 aya kadar hafızasında saklayabildiği bilgisi verilmiştir.
20. Çalışan personel sayısının, Merkezin uymakla yükümlü olduğu yönetmelik gereğince, bakılan engelli birey sayısı üzerinden hesaplanarak asgari ölçüde karşılandığı aktarılmıştır.
21. Merkezde üç vardiya esasına göre çalıştırılan personel ile tam zamanlı hizmet verilmektedir. İdari hizmetler; 1 Merkez Müdürü, 1 Sorumlu Müdür (Sosyal Çalışmacı), 1 Psikolojik Danışman ve 5 Hemşire ile yürütülürken; bakım hizmetleri 19 bakıcı personel ve 1 temizlik personeli ile yürütülmektedir. Merkezin iki katında hizmet verildiği, her katta üç vardiyadan ilkinde 2, diğer vardiyalarda 1 bakıcı personelin sürekli bulunduğu aktarılmıştır. Merkezde görevli aşçı ve şoför ile birlikte toplamda 29 personelin tam zamanlı olarak görev yaptığı bildirilmiştir.
22. Merkezde görevli bakıcı personelin 4'ünün "hasta ve yaşlı refakatçisi", 10'unun "öz bakıma destek elemanı" eğitimi sertifikasına; 2 personelin "ön lisans yaşlı bakımı", 2 personelin "lise çocuk gelişimi", 1 personelin "ön lisans çocuk gelişimi" diplomasına sahip oldukları bildirilmiştir.
23. Merkezde görev yapan personel için her yılın başında hizmet içi eğitimlerin düzenlendiği, önceden belirlenen tarihlerde eğitimler düzenlenebildiği gibi plan dışı eğitimlerin de gerçekleştirilerek iç hizmet kalitesinin artırılmaya çalışıldığı aktarılmıştır. Eğitimler dışında, hizmet verilen grubun daimi ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde personele yönelik motivasyon toplantıları da düzenlendiği bildirilmiştir. Ayrıca personelin hizmet sunulan engelli bireylere karşı nazik davranışlar sergilemesi için belirli aralıklarla hizmet içi eğitimler düzenlendiği belirtilmiştir.
24. Merkez kullanımına ait 1 araç olduğu, bu aracın personel taşıma, eğitim, sağlık ve sosyal faaliyet katılımları, hastane randevuları için transfer sağladığı bildirilmiştir. Acil durumlarda ambulans desteği alındığı belirtilmiştir.
25. Merkez personeli hakkında bugüne kadar kötü muamele iddiasıyla şikâyet yapılmadığı ve kötü muamele kapsamında Merkez personeli hakkında adli mercilere yansımış olay bulunmadığı bildirilmiştir.

26. Merkezde bakım altında bulunan engellilerden, herhangi bir sebeple yataklı tedavi almak üzere hastanede yatışına karar verilenlere bakıcı personelin refakat ettiği, refakatçi personelin normal mesaisini hastanede tamamlamasının sağlandığı, Merkezde sunulan bakım hizmetlerini aksatmayacak şekilde refakatçi personel görevlendirilmesine dikkat edildiği aktarılmıştır.

b. Bakım Altında Bulunan Kişilere İlişkin Genel Bilgiler

27. Merkezde ziyaret tarihinde 54 kayıtlı engelli birey (19 kadın, 35 erkek) bulunmaktadır. Bakım altındaki engelli bireylerden 35'inin kişisel bakımlarını yerine getiremediği bildirilmiştir.

28. Merkeze engelli birey kabulünün yapılabilmesi için; ilgilinin sağlık kurulu raporunda %50'nin üzerinde ağır engelli ya da tam bağımlı ibaresinin bulunması, vesayet altındaki zihinsel ya da ruhsal engelli bireyler için Sulh Hukuk Mahkemelerinden alınmış "vasilik kararı" ile mahallindeki Sosyal Hizmet Merkezi ya da Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne müracaat edilmesinin ardından İl Müdürlüğü ya da Valilik onayı alınması gerektiği aktarılmıştır. Engelli bireyin Merkezden ayrılması - ilişkisinin kesilmesi için ise, Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne vasi tarafından dilekçe ile başvuruda bulunulması üzerine İl Müdürlüğü'nün onay iptali yazısı gerektiği bildirilmiştir.

29. Merkeze kabulü yapılan engelli bireyler için bireysel bakım planının oluşturulduğu, bu plan ile ilgilinin kişisel bakım ve psiko-sosyal destek hizmetleri başlıklarında ihtiyaçlarının belirlenerek rehabilitasyon ve bakım çalışmalarının yönünün belirlendiği bilgisi verilmiştir.

30. Merkez özel bir bakım Merkezi olup, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yerleştirilen engelli bireylerin (anılan Bakanlık tarafından mevzuat ile belirlenen kriterler çerçevesinde, 2021 yılının ikinci altı ayı için geliri 1.704,67 liranın altında olanlar) bakım ücreti anılan Bakanlık bütçesinden, geliri belirtilen tutarın üzerinde olan bireylerin bakım ücretinin ise kendileri veya vasileri tarafından karşılandığı bildirilmiştir. Bakım ücreti devlet tarafından karşılanan engelli bireylere anılan Bakanlık tarafından ayrıca 233,20 TL lira harçlık verildiği, diğer bireylere harçlık verilmediği, ihtiyaç halinde bu bireylerin vasilerinin arandığı aktarılmıştır.

31. Merkezdeki 49 engelli bireyin vasisinin bulunduğu, 5'inin vasilik işlemlerinin devam ettiği bilgisi verilmiştir.

32. Merkeze kabulü yapılacak engelli bireyin dışardan getirdiği kişisel eşyalardan diğer engelli bireylere zarar vermeyecek olanların kabul edildiği, değerli eşyaların hazırlanan tutanakla emanete alındığı, elektronik cihazların kullanımına birtakım erişim kısıtlamaları ile birlikte izin verildiği, bireyin Merkezdten ayrılması halinde emanete alınan eşyaların kendisine, vasisine veya yakınlarına verildiği belirtilmiştir.
33. Merkezde bakım hizmeti alan engelli bireylere ailesinin yanında kalmak üzere yıl içinde toplam bir ay izin verildiği, bu sürenin uzatılmadığı aktarılmıştır.
34. Merkezde bakım hizmeti için kabul edilen engelli birey için aylık yaşam akış çizelgesi düzenlendiği, bu çizelgede yemek saati, uyku saati, ara öğün ve ilaç saatinin belirlendiği bildirilmiştir.
35. Açık havaya erişimin, yatış ve kalkış saatleri arasındaki süre boyunca kısıtlanmadığı, engelli odalarının kapalı tutulmadığı, bireylerin istedikleri zaman odalarına gidebildikleri belirtilmiştir.
36. Merkezde ortalama kalma süresinin 1,5-2 yıl olduğu, en uzun süreli kalan bireyin 3 yıldır bakım altında olduğu ifade edilmiştir.
37. Merkezde bakım hizmeti alanlar arasında yabancı uyruklu bulunmadığı bildirilmiştir.
38. Merkezde 2019 yılında 1 (bir), 2020 yılında 5 (beş) ve 2021 yılında 1 (bir) vefat yaşadığı aktarılmıştır. Ölüm nedenlerinin doğal ölüm ve doğal olmayan ölümler olduğu ve ölüm vakaları üzerine araştırma ve otopsi yapılması talep edildiği belirtilmiştir.

C. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

a. Fiziksel Koşullar

39. Merkez binasında engelli bireyler ile personel / misafirlerin girişleri için farklı kapılar kullanılmaktadır. Merkez İdaresi, gelen ve kendileri ile iletişim kurmayan misafirlerden dolayı değersizlik hissine kapılan engellilerin ajite duruma düşmemeleri için iki farklı kapı kullanıldığını ifade etmiştir.
40. Merkezin güneş ışığını oldukça iyi aldığı, ortak alanları ile odaların aydınlatmasının yeterli seviyede olduğu, temiz olduğu görülmüştür.
41. Merkezde odalarda her birey için bir dolap, bir etajer, bir yatak ve radyo olduğu görülmüştür.

42. Merkezde engelli bireylerin odalarında bulunan pencerelerin korumasız ve tamamen açılabilir olduğu tespit edilmiştir.
43. Merkezde engelli bireylerin kaldıkları odalar üç kişiliktir. Kabulü yapılan bireyler odalarına yerleştirilirken kardeşlerin ve ailelerin bir arada kalabilmelerinin sağlandığı, benzer ruhsal hastalık nedeni ile Merkeze kabulü yapılan engelli bireylerin aynı odada kalabildiği belirtilmiştir. Engelli bireyin odasında kalan diğer engelli bireyden veya odasından büyük bir rahatsızlık duyması durumunda oda değişikliğinin yapıldığı ifade edilmiştir. Oda değişikliği taleplerinin ise Değerlendirme Kurulu kararı üzerine yerine getirildiği, bu talebin engellinin uyum sürecini yeniden başlatacağı düşünüldüğünden talep gelmedikçe bu yöntemin tercih edilmediği bildirilmiştir.
44. Merkezde ısınma kalorifer sistemi (doğalgaz) ile sağlanmaktadır. Kendisi ile görüşme yapılan engelli bireyler ısınmanın yeterli düzeyde olduğunu belirtmişlerdir. Bireylere mevsimine uygun örtünme eşyalarının verildiği de görülmüştür.
45. Merkezde kamelyaların olduğu bir bahçe bulunmaktadır. Bahçe, kadın ve erkek bireylerin ortak kullanımına açıktır. Bahçe içerisinde spor aleti ve hobi bahçesi gibi engelli bireylerin çeşitli faaliyetler gerçekleştirebileceği alanların bulunmadığı görülmüştür. Kamelyalardan bir tanesi kışın sigara içilebilmesi için şeffaf ve katlanabilir plastik branda malzemesi ile kaplatılmıştır. Merkezde bakım hizmeti alan bireylerden, sigara içen engelli birey sayısının çok olması nedeni bir kamelya alanının kullanımının yeterli gelmediği, bu yüzden bir kamelyanın daha kaplatılması talebi dile getirilmiştir. Kurum İdaresi de bir kamelyanın daha kaplatılmasının planlandığını belirtmiştir.
46. İdare tarafından, engelli bireylerin sabah 07.00-22.00 saatleri arasında açık havadan faydalandığı aktarılmıştır. Görüşme yapılan kişiler de aynı yönde beyanda bulunmuştur. Merkez bahçesinin tel çitlerinin çevre görüntüsünü engellemeyecek uzunlukta ve biçimde yaptırıldığı gözlenmiştir.
47. Merkezde berber-kuaför salonunun bulunduğu, bakıcı personel tarafından haftada bir gün erkek sakinlerin saç sakal tıraşının yapıldığı, kadın sakinlerin de ihtiyaç duyulması halinde saç bakım, boya ve kesimlerinin yapıldığı, uygulamaları yapan bakıcı personelin saç bakım ve kesim konusunda tecrübeli kişiler olduğu bildirilmiştir.
48. Merkezde içme suyunun günlük 2-3 litre arası olacak şekilde dağıtıldığı, içme suyunun personel tarafından dağıtılması suretiyle, ilgililerin çok su içerek kendine zarar vermesi,

bilinçsizce ihtiyaç duyulandan fazla su içmesi gibi durumların önüne geçilmesinin amaçlandığı aktarılmıştır. Merkez sakinlerinden içme suyuna erişim konusunda bir şikâyet alınmamıştır.

49. Merkezde yangın söndürme ekipmanlarının bulunduğu görülmüştür.
50. Merkezde intihar risk grubunda olan engelli bireylerin olduğu, bina içinde muhtemel intihar girişimlerinin engellenmesi amacı ile merdiven boşluklarının yan kısımlarında file bulunduğu görülmüştür. Ancak merdiven boşluğunun olduğu kat aralarında file bulunmadığı gözlemlenmiştir. İdare tarafından çatı katının sürekli kapalı tutulduğu ve engelli bireylerin asansörü tek başlarına kullanmalarına izin verilmediği ifade edilmiştir. Çatıya çıkan kapıda yapılan kontrolde kapının kilitli olduğu anlaşılmıştır.
51. Merkezin ambulans için ayrı bir girişinin olduğu görülmüştür.

b. Sağlık Hizmetleri, Sosyal Servis, Bakım ve Beslenme

52. Merkezde, sağlık ve sosyal servis birimlerinde engelli bireylerin tedavi ve bakım hizmetleri yürütülmekte ve onlara psikososyal destek sağlanmaktadır.
53. Merkezdeki her engelli birey için bireysel bakım planının oluşturulduğu ve bu planın ilgilinin dosyasında muhafaza edildiği görülmüştür.
54. Merkezin sorumlu müdürü Sosyal Çalışmacı olup Merkezde 1 psikolojik danışman görev yapmaktadır. Merkezde psikolojik danışman tarafından engelli bireylere yönelik rehabilitasyon çalışmaları uygulandığı aktarılmıştır. Merkezde görevli meslek personelleri, normal görevleri haricinde idari işleri de yapma yükümlülüğü nedeni ile mesai saatlerinde mesleki çalışma ile idari işleri birlikte yürütmektedir.
55. Merkezde toplam 5 sağlık personeli günde üç vardiyada çalışmaktadır. İlk iki vardiyada 2 hemşire, gece vardiyasında ise 1 hemşire çalışmaktadır. Merkez 4857 sayılı İş Kanunu'nun 63 üncü maddesi çerçevesinde haftada 45 saat üzerinden personel çalıştırmaktadır. Merkez İdaresi ile yapılan son görüşmede, kapasite, çalışma saatleri ve meslek personelinin idari işlere ilişkin sorumlulukları nedenleri ile çalışanların iş yüklerinin fazla olduğu hususunun iletilmesi üzerine, ilgililer Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği kapsamında çalıştırma zorunluluğu bulunan asgari personel sayısının sağlandığını, ancak

engelli bireylere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla bir hemşire alımı daha yapacaklarını ifade etmiştir.

56. Merkezde bakım hizmeti alan engelli bireylerden biri hariç tamamının Covid-19 aşılarının yapıldığı, aşı olmayan bireyin ise vasisinin aşı izni vermediği bildirilmiştir. Daha önce salgın hastalığa yakalanan kişiler haricindeki bireylerin iki doz aşılarının yapıldığı, 50 yaş üstü kişilerin üç doz aşı oldukları, salgın hastalığa yakalanan kişilerin tedavilerinin hastanede yaptırıldığı, Merkeze geri döndüklerinde ise bir süre odalarında bakımlarının devam ettirildiği ve yemeklerinin de odalarına servis edildiği bildirilmiştir. Engelli bireyler ile yapılan görüşmelerde de aşı olunduğu, hasta olduklarında hemen hastaneye götürüldükleri ve bu süreçte yemeklerinin odalarına geldiği ifade edilmiştir.
57. Pandemi esnasında Merkezde bir süre vardiya sisteminin uygulandığı, çalışanların vardiyaya girmeden önce PCR testi yaptırdığı, Merkeze girişte vücut ateş ölçümünün yapıldığı, dışarıdan gelen besin ve diğer maddelerin bir süre bekletildiği, ardından dezenfekte edilerek engelli bireylere verildiği aktarılmıştır.
58. Pandemi nedeni ile ülke genelinde uygulanan kapanma tedbirleri süresince, yakın aile mensupları ve diğer ziyaretçilerin kabullerinin yapılmadığı ifade edilmiştir.
59. Merkeze kabulü yapılan bireylerin tedavilerinin doktorları tarafından verilen reçeteye uygun bir şekilde Merkez hemşireleri tarafından yürütüldüğü, doktor tarafından acil durumlar halinde uygulanabilecek ek tedaviler haricinde herhangi bir medikal müdahalenin Merkezde yapılmadığı, kullanılan bütün ilaçların reçeteli ilaçlar olduğu bildirilmiştir. Kendileri ile görüşme yapılan engelli bireylerden bazıları, biten ilaçlarının yerine yenilerinin gelmesi arasında bir süre beklenebildiğini, bu yüzden ilaç kullanmadan geçen bu arada tedavilerinde gerileme olduğundan yakınmıştır. Sağlık servisi personeli salgın hastalık nedeni ile hastane ve doktor erişimlerinin zorlaşması ve il bazında eczane sıralarının sürekli değişmesinden dolayı ilaçları temin etmede zorluklar yaşandığını ifade etmiştir. Merkez İdaresi ile yapılan görüşmede, eczanelerin eşit kazanç sağlaması amacıyla Türk Eczacılar Birliği ile Sosyal Güvenlik Kurumu arasında imzalanan protokol ile tüm ülke genelinde yürürlüğe konulan fiyat limiti uygulaması ile her yıl bir fiyat limiti konulduğu, bakım ve koruma altında bulunan kişilere reçete edilen ilaçların toplam tutarının belirlenen toplam tutarı aşması halinde eczane sırasının değiştirildiği açıklanmıştır. Merkez İdaresi yılbaşında belirlenen

limitin azlığından eczane sırasının sürekli değiştiği, bu değişimin ilaç temininde aksaklıklara ve zorluklara neden olduğu ifade edilmiştir.

60. Merkezde acil durum önlemlerinin üst seviyede alındığı ifade edilmiştir. Market alışverişlerine götürülen engelli bireylere acil durumlarda müdahalenin gecikmeden yapılabilmesi amacıyla refakatçi personelin acil durum çantası taşıdığı aktarılmıştır. Kendileri ile görüşme yapılan engelli bireyler acil durumlarda sağlık personelinin hemen müdahale ettiğini ifade etmişlerdir.
61. Merkezde yaşanan intihar vakası sonrasında önlemlerin artırıldığı, (engelli bireylerin) kesici, delici vb. alet bulundurmamasının sağlandığı bildirilmiştir. Ayrıca, her saat başı verilen sigaralar için çakmak kullanımının kontrollü yapıldığı ve bu çerçevede sigaraların Merkez personeli tarafından yakıldığı görülmüştür.
62. Salgın hastalık nedeni ile dış dünya ile iletişimleri kısıtlanan engelli bireylere yönelik olarak Merkezde çeşitli faaliyetlerinin düzenlenmesinin yanı sıra beşerli gruplar halinde grup görüşmelerinin yapıldığı, personelin daha önceden tarihleri belirlenen grup görüşmelerinde beş engelli bireyle çalıştığı aktarılmıştır.
63. Merkezde kendileri ile görüşme yapılan engelli bireyler psikolojik danışman ile görüşebildiklerini, ancak bazen danışmanın yoğunluğu nedeni ile kendisine ulaşamadıklarını dile getirmişlerdir.
64. Merkezde 3 ana ve 2 ara öğün olmak üzere 5 kez yemek verilmektedir. Yemekler, Merkezin mutfağında, Merkez aşçısı tarafından hazırlanmaktadır. Merkezde hizmet sunulan engelli bireyler ile yapılan görüşmelerde, saat 10'da gofret ve çay gibi ara öğün verildiği söylenmiştir. Ziyaret esnasında öğleden sonra da ara öğün verildiği görülmüştür. Merkezde daimi görevi bulunmayan kendi kliniğinde hizmet veren bir diyetisyen tarafından hazırlanan yemek listelerinin her ay Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne onaylandığı aktarılmıştır. Her öğün çıkan yemeklerin numunelerinin üç gün boyunca saklandığı bildirilmiştir.
65. Hastalıkları sebebi ile yemekhaneye gidemeyecek durumda olan engelli bireylerin yemekleri odalarında personel tarafından yedirilmekte olup, diğer engelli bireyler yemeklerini yemekhanede kendileri yemektedir.
66. Engelli bireylerle yapılan görüşmelerde yemeklerin doyurucu olduğu, ancak protein bakımından zayıf, karbonhidrat bakımından zengin olduğunu belirterek sürekli aynı

yemeklerin çıkmasından ve ara öğünlerde gofret gibi hazır gıdaların verilmesinden yakınmışlardır. Merkez İdaresince her gün en az bir öğün protein içerikli yemeğin yemek listesinde yer aldığı aktarılmıştır. Aylık yemek listesinde her gün bir öğün protein içerikli yemek olduğu ve sık tekrarlanan yemek olmadığı görülmüştür.

67. Merkezde bakım hizmeti sunulan engelli bireylerden bulaşıcı hastalığa sahip olanların (4 kişi) kıyafetlerinin ayrı yıkandığı, diğer bireylerin kıyafetlerinin ise aynı makinada yıkandığı, kıyafetlerin üzerine sahiplerinin isimleri yazılarak ayırt edildiği, nevresimlerin 15 gün ara ile yıkandığı bildirilmiştir. Kendileri ile görüşme yapılan engelli bireyler nevresimlerin 15 günde bir, özel ihtiyaç olduğu takdirde daha erken yıkandığını, temizliğin her sabah görevliler tarafından yapıldığını ifade etmiştir. Ziyaret esnasında temizlik ve hijyen koşullarının oldukça iyi olduğu gözlemlenmiştir.
68. Merkezde engelli bireylerin haftada iki gün banyo günleri olduğu, banyoların gözetim halinde yaptırıldığı, izin dönüşlerinde banyo yaptırıldığı, ayrıca istenildiği zaman sıcak suya erişim imkânı bulunduğu bildirilmiştir. Odalarda bulunan banyolardaki duş başlıklarının, engelli bireyin kendine ve çevresine zarar vermesini önleyecek şekilde tasarlandığı görülmüştür. Ayrıca odalardaki tuvalet ve banyolarda sabun ve kâğıt ürünlerinin olduğu, engelli bireylere uygun tutamaçların bulunduğu görülmüştür.
69. Yapılan görüşmelerde engelli bireylerin sağlık, sosyal servis, bakım ve beslenme hizmetlerinden genel olarak memnun olduğu izlenimi edinilmiştir.

c. Kontrol Yöntemleri

70. Merkezde tecrit odası bulunmadığı gözlenmiştir. Merkezde engelli bireylere tespit ve tecrit gibi kontrol yöntemlerinin uygulanmadığı, müdahaleye ihtiyaç duyulan durumlarda ilgiliye doktorlarının verdiği reçetelerle müdahale edildiği bildirilmiştir.
71. Personel arası iletişimin hızlı kurulması ve muhtemel vakalara acil müdahale amacı ile telsiz kullanıldığı görülmüştür.

d. Sosyal Faaliyetler, Günlük Yaşam ve Dış Dünyayla İletişim

72. Merkezde her ay için aylık psiko/sosyal etkinlik planı düzenlendiği, bu plan doğrultusunda etkinlikler yapıldığı, ancak salgın hastalık sebebiyle engelli bireylerin katılım

sağlayabileceği kurslar düzenlenemediği, normalleşme süreciyle beraber Halk Eğitim Merkezine el sanatları, beden eğitimi, müzik ve resim kurslarının başlatılmasına ilişkin talepte bulunduğu bildirilmiştir. Kendileri ile görüşme yapılan engelli bireyler spor hocalarının yeniden kendilerine ders vermelerini istediklerini dile getirmişlerdir.

73. Merkezin günlük yaşam akış çizelgesi ile gün içerisinde aktivite ve diğer ihtiyaçların karşılanması saatleri belirlenmiş ve çizelgenin Merkezde kalan kişilerin görebileceği yerlere asıldığı görülmüştür. Çizelgede gün içerisinde toplam 6 saat faaliyet ve etkinliklere ayrılmıştır. Bu saatlerde grup çalışmaları, meşguliyet terapileri, TV izleme ve el sanatları ile ilgili çalışmalar yapıldığı aktarılmıştır.
74. Merkezde kendi isteğiyle örgü ören bir engelli birey olduğu ve ilgilinin personel gözetiminde ördüğü örgüsünü gün sonunda teslim ettiği ifade edilmiştir.
75. Merkezde masa tenisi, okey ve tombala oynanabilecek 1 oyun salonu, 2 adet sinema salonu, resim atölyesi bölümlerinin olduğu görülmüştür.
76. Resim atölyesinde, resim ve boyama etkinlikleri yapıldığı, bahçede top oynanabildiği, 2 ayrı sinema salonunda ikramlar eşliğinde eş zamanlı olarak hem dram hem komedi filmleri yayınlandığı, müzik etkinliğinde dans ve sandalye kapma oyunları oynandığı, oyun salonunda ise masa tenisi, okey, tombala oynandığı ve başarılı olan engelli bireylere ödül verildiği belirtilmiştir. Kendileri ile görüşme yapılan kişiler akşamları sinema salonlarında istedikleri tarzda film izlemeye gidebildiklerini, film esnasında verilen ikramlardan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Boyama yapmaktan hoşlanan engelli bireylerin boyama saatinde yaptıkları çizimlerin resim atölyesinde muhafaza edildiği görülmüştür.
77. Merkeze gazete tedarik edildiği, engelli bireylerin okuma yapmalarının teşvik edildiği, kitap okumaları ve okudukları kitabın özetini çıkarmaları halinde ödüllendirildikleri ifade edilmiştir.
78. Merkezde kütüphane bulunmadığı ancak oyun odasında bir kitaplık oluşturulduğu görülmüştür. Merkezde bakım hizmeti sunulan bireylerin kitaplıkta bulunmayan kitap taleplerinin Merkez tarafından temin edildiği belirtilmiştir.
79. Kendisi ile görüşme yapılan bir engelli birey, Merkezde doğum günlerinin kutlandığını, doğum günü pastası yapıldığını söylemiştir.
80. Engelli bireylerin kıyafete ilişkin özel ihtiyaçlarının, bireyin harçlığı ile Merkez personeli tarafından karşılandığı bildirilmiştir. Kıyafet seçimi konusunda engelli bireylerin seçimlerini

kendilerinin yapabildiği gözlemlenmiştir. Kendileri ile görüşme yapılan engelli bireylerden bazıları kıyafet, ayakkabı ihtiyaçlarının olduğunu dile getirmiştir.

81. Merkezde mescit bulunduğu ayrıca odalarında ibadet etmek isteyen engelli bireyler için seccadelerin de bulundurulduğu gözlenmiştir.
82. Haftada bir gün parka, bir gün 17-18 kişilik 2 grup halinde markete götürülen engelli bireylere 1 sağlık personeli ve 2 bakıcı personelin eşlik ettiği belirtilmiştir. Ayrıca sabah ve akşam saatlerinde yürüyüş yapıldığı da İdare tarafından ifade edilmiştir. Merkezde kalanlar da haftada iki kez markete ve bir kez parka gittiklerini dile getirmiştir.
83. Merkezde uyku saatinin gece 21.00 olarak belirlendiği, saat 22.00'de ışıkların kapatıldığı, o saatte uyumak istemeyenlerin televizyon ya da radyo ile meşgul olduğu ya da bakıcı personel ile sohbet ettiği aktarılmıştır.
84. Merkez İdaresi, salgın sürecinde ülke genelinde uygulanan yasaklar çerçevesinde, Merkez sakinlerinin aileleriyle fiziksel olarak görüşmeleri yerine pazar günleri iki kişi ile beşer dakika telefon görüşmesi yapmalarının sağlandığı, ailelerin araması halinde her zaman görüşme imkânı sağlandığını belirtmiştir. Merkez sakinleri de uygulamanın bu yönde olduğunu ve telefon görüşmelerinin ücretsiz olduğunu ifade etmiştir. Normalleşme sürecinin başlaması ile birlikte engelli birey ve yakınlarının cumartesi günleri salgın hastalık tedbirleri alınarak görüşmelerinin sağlandığı, haftanın diğer günleri gelen engelli yakınlarının da yüz yüze görüşmelerine söz konusu tedbirler kapsamında izin verildiği belirtilmiştir. Heyetimizin ziyareti sonrası telefon günlerinin ruhsal engeli bulunan kişilerin aile ile temasının daha etkili ve verimli devam ettirilmesi amacı ile Çarşamba ve Pazar günleri olarak belirlenerek arttırıldığı aktarılmıştır.
85. Merkezde kalan engelli bireylerin, yakınları ile Merkeze ait mobil telefonlar ile görüşebildikleri, tuşlu cep telefonu bulunan bireylerin belirlenen iletişim günlerinde kontrollü bir şekilde kendi telefonlarını kullanabildikleri, uygunsuz içeriklerle karşılaşmamaları için bilgisayarlarda güvenli internet erişimi sağlandığı ifade edilmiştir.

e. İşkence ve Kötü Muamelenin Önlenmesi, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları

86. Bakım hizmeti alan bireyler tarafından Merkez İdaresine, Merkezin kuruluşundan itibaren bildirilen bir şikâyetin bulunmadığı, ilgililerin Merkezde bulunan şikâyet talep kutusuna yazılı bildirimde bulunabilecekleri aktarılmıştır. Engelli bireylerin bakıcı personel ve diğer

Merkez personeline bildirimde bulunabildikleri, bu taleplerinin en kısa süre içinde gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

87. Engelli bireyler ile yapılan görüşmelerde personelin tutum ve davranışlarından rahatsız olmadıklarını, genellikle kendilerine arkadaşça yaklaşıldığını ifade etmiştir.
88. Merkez tarafından kötü muamele kapsamında bugüne kadar adli mercilere yansıyan bir olayın bulunmadığı, önleme çalışması olarak personele hizmet içi eğitimlerin verildiği aktarılmıştır.
89. Merkezde yaşanmış hırsızlık, istismar, taciz gibi vakaların bulunmadığı bildirilmiştir.
90. Merkezde avukatı olan herhangi bir engelli birey bulunmadığı aktarılmıştır.
91. Merkezde kalan engelli bireylerin kendi aralarında çıkan tartışmalar için gerekli önlemlerin görevli personel tarafından alındığı, tarafların personel tarafından sakinleştirildiği, taraflarla bireysel görüşmeler yapıldığı, bunlarla birlikte kolluk kuvvetlerinin müdahale etmesini gerektiren bir olay ile karşılaşmadığı bildirilmiştir.
92. Ziyaret sırasında engelli bireylerle gerçekleştirilen görüşmelerde personel ve İdareden genel itibarı ile memnuniyet duyulduğu ifade edilmiştir.

D. TAVSİYELER

93. Ziyaret sonrasında Merkez İdaresi ile tespit edilen hususlar görüşülmüş ve paylaşılan hususlar doğrultusunda gerekli çalışmalar yapılacağı ilgililerce ifade edilmiştir. Merkez İdaresinin oldukça yapıcı ve kolaylaştırıcı tutumu heyetimizce olumlu karşılanmıştır.

D.1. Merkeze Yönelik Tavsiyeler

94. Merkez yönetiminin, Merkezde mevzuatla belirlenen çalıştırılması gereken asgari sayıda personeli çalıştırmakla beraber, verilen hizmetin kalitesinin artırılması ve engelli bireylerin hizmet sunumuna daha kolay erişiminin sağlanması amacıyla Merkezde çalıştırılmak üzere psikolog ve hemşire alımlarının yapılması gerektiği,
95. İntihar risk grubunda olan bireyler de düşünülerek, engelli bireylerin odalarında bulunan pencerelerin tam açılmasını engelleyecek bir sistem ile korunaklı hale getirilmesi gerektiği,
96. Merkezde daha önce yaşanan intihar girişimleri nedeni ile merdiven boşluklarının ilk ve son katlarında file bulunduğu, ara katlarda ise file olmadığı görüldüğünden Engelli Bireylere

Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 7/2/f maddesi gereğince bu tedbirlerin ara kat boşluklar için de uygulanması gerektiği,

97. Merkez binasının da içinde bulunduğu bahçede engelli bireylerin spor yapabilmeleri amacı ile bahçe için sabit spor ekipmanlarının temin edilmesi ve bahçede engelli bireylerin tarımsal faaliyetler yapabilmesi, bu sayede üretime katkı sunan bireyler oldukları bilincine erişmeleri gibi amaçlar doğrultusunda hobi bahçelerinin kurulması gerektiği,
98. Merkez bahçesinde bulunan kamelyalardan birinin kış aylarında sigara içen engelli bireylerin kullanımı için branda ile kapatıldığı görülmekle birlikte, sigara içen engelli birey sayısının fazlalığı nedeni ile bu alanın yeterli gelmediği ve bir kamelyanın daha branda ile kaplatılması gerektiği,
99. Merkezde kıyafet eksikliğini belirten engelli bireylerin kıyafet ihtiyaçlarının maddi olanakları çerçevesinde giderilmesi, maddi imkânı olmayan bireyler için sosyal yardımlaşma alanında çalışan dernekler ile işbirliğine gidilerek bağış yolu ile kaynakların oluşturulması gerektiği,
100. Merkezde gün içerisinde gerçekleştirilmesi planlanan aktivite ve etkinlikler için günlük yaşam akış çizelgesi düzenlendiği görülmüştür. Merkezde uygulanan rehabilitasyon çalışmalarının alanında uzman kişilerce eğitim şeklinde verilmesi gerektiği düşünüldüğünden, Halk Eğitim Merkezi Müdürlüğü ile iletişime geçilerek eğitimci talebinde bulunulması gerektiği,
101. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 33/1 maddesinde ihtiyaç durumlarında Merkezlerde güvenlik görevlisi çalıştırılabileceği belirtilmiştir. Merkezin ruhsal engelli bireylere de hizmet verdiği göz önüne alınarak, bu bireylerin ajite durumlarında yapılacak müdahalelerde yer alması, çevre kaynaklı muhtemel güvenlik risklerine müdahale etmesi amacı ile Merkezde bir güvenlik görevlisi istihdamının yapılması gerektiği,

D.2. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler

102. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği m. 34'de belirtilen çalıştırılması zorunlu personel ve sayısının engel gruplarına verilen hizmetlerde asgari düzeyde tutulmasından dolayı hizmet alanlarda hizmete erişim noktasında aksaklıklar ve gecikmeler yaşandığı, asgari sayıda çalışan personelin iş yükünün fazla olması nedeni ile

çalışma veriminin düşeceği sebeplerinden ve istihdam olanaklarının artırılması ikincil kazancı ile belirtilen asgari personel sayılarının yönetmelik maddesi değişikliği ile gözden geçirilmesi gerektiği,

D.3. Çanakkale İli Eczacılar Odasına Yönelik Tavsiyeler

103. Türk Eczacılar Birliği ve Sosyal Güvenlik Kurumu arasında imzalanan protokol gereğince Kamu ve Özel Bakım Kuruluşlarında kalan bireyler için reçete edilen ilaçların, il genelinde tüm eczanelerin eşit fiyat limiti sınırı ile sırasıyla ilaç satışlarını yapmalarını içeren uygulamanın, özellikle ruhsal engelli bireylere hizmet veren Merkezlerde psikiyatrik ilaç tedavilerinin aksamaması adına eczane değişimlerinin önceden bildirilmesinin ilaç temininin gecikmeden sağlanması adına gerekli olduğu, tavsiye edilmektedir.