

ANKARA ÖZEL ECEM BAKIM MERKEZİ ZİYARET RAPORU

Rapor No:
2026/21

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 13/4/2026 tarihli ve 2026/343 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edilmiştir.

KISALTMALAR.....	iii
GİRİŞ.....	1
I. GENEL BİLGİLER.....	2
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....	2
B. Merkez Personeli	3
C. Koruma Altına Alınan Kişiler.....	4
II. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER	5
A. Fiziksel Koşullar.....	5
B. Yönetim ve Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri.....	8
C. Beslenme.....	8
D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri.....	10
E. Psikososyal Servis Hizmetleri.....	13
F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler	14
G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim.....	15
III. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER	15
A. Değerlendirme	15
B. Tavsiyeler.....	16
1) Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler	16
2) Etimesgut Halk Eğitim Merkezine Yönelik Tavsiye	16

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

GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK); 6/4/2016 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 (BM) Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokol'ü (OPCAT) imzalamıştır. 2011 yılında onaylanarak yürürlüğe giren ve Türkiye açısından bağlayıcılık kazanan OPCAT'in 1'inci maddesine göre Protokolün 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'uncu maddesinin birinci fıkrasının (ı) bendi uyarınca OPCAT hükümleri çerçevesinde Ulusal Önleme Mekanizması (UÖM) olarak görev yapmak TİHEK'in görevleri arasında yer almaktadır. Kanun'un 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (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. 4/11/2016 tarihli ve 29878 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendine göre özel bakım merkezleri; *“Engelli bireylerin bakımı için yatılı veya gündüzlü hizmet veren, gerçek kişi ve özel hukuk tüzel kişileri tarafından açılan sosyal hizmet kuruluşu statüsündeki özel bakım kuruluşlarını”* ifade etmektedir

5. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (j) bendinde, özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin buldukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek TİHEK'in görevleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda engelli bakım merkezlerine ziyaret gerçekleştirmek TİHEK'in görev ve yetki alanına girmektedir.

6. Anılan görevin icrası kapsamında 13/3/2025 tarihinde Ankara Özel Ecem Bakım Merkezine¹ habersiz bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; Koordinatör ..., Cumhuriyet Savcısı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzman Yardımcıları ..., ..., ..., Psikologlar ..., ... ile Kurumumuzun talebi üzerine Ankara Valiliği tarafından görevlendirilen Tabip ... yer almıştır.

7. Ziyaret, İdare ile yapılan ön görüşmeyle başlamıştır. Görüşmede TİHEK Heyeti tarafından UÖM görevi ile ziyaretin amacı ve yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir. İdareden Merkez hakkında güncel bilgiler, Merkezin günlük işleyişi, Merkezde kalan engelliler ve Merkez personeli hakkında bilgiler alınmıştır. Sonrasında, iletişim kurulabilen engellilerle personel olmadan özel görüşmeler gerçekleştirilmiş, engellilere ziyaretin amacı hakkında bilgi verilmiş, 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 tamamlanmış ve bu görüşmede ziyaret sonrası hazırlanacak raporun İdare ve ilgili kurumlarla paylaşılarak tavsiyelerin takip edileceği ve yeni bir takip ziyareti de yapılabileceği bilgisi verilmiş ve ziyarete ilişkin edinilen ilk gözlem ve tespitler İdareye iletilerek ilgili bilgi ve belgeler alınarak ziyaret sonlandırılmıştır.

8. Bu rapor, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 30/12/2024 tarihli ve 2024/1310 sayılı kararı ile Başkanlık Makamının 7/3/2025 tarihli ve 48455 sayılı oluruna istinaden 13/3/2025 tarihinde Ankara Özel Ecem Bakım Merkezine gerçekleştirilen izleme ziyareti neticesinde edinilen tespit, gözlem ve şikâyetlerin ulusal ve uluslararası normlar bağlamında değerlendirilmesini ihtiva etmektedir.

I. GENEL BİLGİLER

A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler

9. Merkez, Ankara'nın Etimesgut ilçesinde şehir merkezine yaklaşık 20 kilometre mesafede yer almaktadır. Merkeze toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkündür.

¹ Buradan itibaren kısaca Merkez olarak ifade edilecektir.

10. 2007 yılında inşa edilen ve 2012 yılında faaliyete başlayan Merkez, 2910 metrekare açık ve 2090 metrekare kapalı alana sahiptir.

B. Merkez Personeli

11. Ziyaret tarihinde Merkezde, 67’si kadın ve 10’u erkek olmak üzere 77 personel görev yapmaktadır. Merkezde görev yapan personelin ünvan bazında sayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

ÜN VAN	PERSONEL SAYISI
Merkez Müdürü	1
Meslek Personeli (Psikolog, Sosyal Çalışmacı)	5
Sağlık Personeli	9
Bakıcı Personel	57
Temizlik Personeli	2
Aşçı	1
Şoför	2
TOPLAM	77

Tablo 1: Ünvan Bazında Kurum Personeli Sayısı

12. Merkezde gece, gündüz ve akşam olmak üzere 3 vardiya içeren bir çalışma sistemi uygulandığı öğrenilmiştir. Gece vardiyası 00.00 – 08.00 saatleri arasını, gündüz vardiyası 08.00 – 16.00 arasını ve akşam vardiyası ise 16.00 – 00.00 saatleri arasını kapsamaktadır. Gece ve akşam vardiyalarında bir nöbetçi amir ve bakıcı personel çalışmaktayken meslek personelinin² gündüz vardiyasında çalıştığı öğrenilmiştir.

13. Merkez İdaresi tarafından personel sayısının yeterli olduğu belirtilmekle birlikte hizmet kalitesinin artırılması amacıyla yeni işe alım süreçlerinin yürütüldüğü ifade edilmiştir.

² 4/11/2016 tarihli ve 29878 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği, 3’üncü maddesinin birinci fıkrasının (h) bendine göre “Meslek personeli: Aldığı lisans eğitimi ile sosyal çalışmacı, psikolog, psikolojik danışman, gerontolog, çocuk gelişimci, fizyoterapist ve ergoterapist unvanına sahip olanlar ile fakültelerin özel eğitim bölümü mezunlarını,” ifade eder.

14. Merkezde çalışan 57 bakıcı personelin 53'ünün hasta ve yaşlı bakım sertifikasına sahip olduğu, kalan 4 bakıcı personelin ise lise çocuk gelişimi ve eğitimi bölümü mezunu olduğu incelenen belgelerden anlaşılmıştır.

15. Kurumda görev yapan personelin; hizmet içi eğitim programları çerçevesinde; *“Engelli Birey Kimdir?”*, *“Engel Grupları Nelerdir?”*, *“Personel-Engelli Birey, Personel-Personel İletişim Teknikleri”*, *“Engelli Bireyleri İhmal-İstismar ve İhmalden Korumak İçin Neler Yapılmalıdır?”*, *“İlk Yardım Teknikleri Nelerdir?”*, *“Engelli Bireyin ve Yakınlarının Hakları Nelerdir?”*, *“Engelli-Engelli Yakını Memnuniyetini Sağlamak İçin Yapılması Gerekenler Nelerdir?”*, *“Çalışan Hakları Nelerdir?”*, *“Mobbing Nedir?”*, *“Gürültü Kirliliğini Önlemek İçin Ne Gibi Tedbirler Alınmalıdır?”*, *“Kod Sistemi Nedir?”*, *“Engelli Bireye Kriz Anında Müdahale Teknikleri Nelerdir?”*, *“Engelli Mahremiyeti Nedir?”*, *“İlk Yardım Teknikleri Nelerdir?”*, *“Kuruluşa Kabulü Sağlanan Engelli Bireyin Oryantasyon Sürecinde Yapılması Gerekenler Nelerdir?”*, *“Nutrisyon Eğitimi”*, *“Nöbet Tesliminde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar Nelerdir?”*, *“Kişiler Arası İletişim”* ve *“Hassas Gruplara Mensup Bireylerle İletişim ve Yaklaşım”* konularında eğitim aldığı öğrenilmiş olup bu husus yapılan incelemelerde teyit edilmiştir. Bunun yanında, gerekmesi halinde anılan konular dışındaki konuların da eğitim planına eklendiği belirtilmiştir.

16. İncelenen belgelerde, verilen eğitimlerin personelde gerekli bilinci ve farkındalığı oluşturup oluşturmadığını tespit etmek amacıyla eğitimlerin yeterliliğine ilişkin ölçümlerin yapıldığı anlaşılmıştır. Bu kapsamda personele, eğitim sonrası örnek vakaların bulunduğu sınavlar uygulandığı ve bu vasıta ile eğitimlerin etkisinin ölçüldüğü, sonrasında ise çıkan sonuçlara göre eğitim içeriklerinin düzenlenmesi veya eğitimlerin tekrarlanması şeklinde bir yol izlendiği anlaşılmış olup söz konusu uygulama iyi uygulama örneği olarak tespit edilmiştir.

C. Koruma Altına Alınan Kişiler

17. Merkezin, hizmete başladığı tarihte zihinsel, bedensel ve ruhsal engelliler olmak üzere 3 engelli grubuna hizmet verdiği, 4/11/2016 tarihinden itibaren ise yalnızca 19 yaş ve üzeri kadın/erkek ruhsal engelli grubuna hizmet vermeye başladığı öğrenilmiştir. Bu değişim öncesinde Merkezde kalan zihinsel ve bedensel engelli bireylerin, hizmet katları ve daireleri ayrılarak Merkezden hizmet almaya devam ettiği belirtilmiştir.

18. Merkezin kapasitesinin 160 kişi olduğu ve ziyaret tarihinde 78'i kadın, 80'i erkek olmak üzere toplam 158 kişinin hizmet aldığı bildirilmiştir.

19. Merkezin 160 kişilik kapasitesinin 80 kadın ve 80 erkek olarak belirlendiği, kadınların ve erkeklerin 2 ayrı blokta kaldığı ve engellilerin engel türüne göre yerleştirildiği, engel türü aynı olan bireylerin bir arada tutulduğu anlaşılmıştır.

II. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

A. Fiziksel Koşullar

20. Merkez 1 binadan müteşekkil olup bina A ve B blok olmak üzere 2 bloğa ayrılmıştır. A blok kadın engelli bireylere, B blok ise erkek engelli bireylere ayrılmıştır. Her bir blok zemin ile birlikte 6 kattan oluşmaktadır. Bloklarda ayrıca bodrum katlar da bulunmaktadır. Bloklar arası geçişin kilitli kapılar aracılığıyla sağlandığı ve yalnızca ilgili personel kontrolünde kapıların açıldığı görülmüştür. Her 2 blok için girişler farklı yerlerden yapılmakta ve bloklar ortak bir bahçe alanına açılmaktadır.

21. Merkezde her 2 blokta da engellilerin giriş yaptığı ana kapılara ulaşan asansörler olduğu ancak, her 2 asansörün de sedye taşınmasına uygun olmadığı görülmüştür.

22. Katlarda gerekli bilgilendirmelerin bulunduğu ve bu bilgilendirmelerin ayrıca Braille alfabesi ile de okunabilir bir şekilde yazıldığı görülmüştür.

23. Bodrum katta çok amaçlı spor salonu, mutfak, yemekhane, çamaşırhane, kadın ve erkek personel giyinme odası, depolar, terzi-ütü odası, her bir blokta ayrı ayrı olmak üzere faaliyet odaları ve sığınak yer almaktadır. Zemin katta; kuaför, kütüphane, mescit, sinema odası, danışma birimi, revir, mesleki personel odası (sosyal servis), bireysel görüşme odası, ziyaretçi odası, satış yapılmayan ancak Merkezde kalanlar için ödül sistemi kapsamında kullanılan Ecem Kafe, arşiv odaları ve idari birim yer almaktadır.

24. Zemin kat üzerinde bulunan ve engellilerin bulunduğu 5 katın her birinde karşılıklı 2 daire olmak üzere her bir katta toplam 4 daire bulunmakta olup her bir blokta 10 hizmet dairesi bulunduğu görülmüştür.

25. Engellilerin hizmet aldığı her bir dairede 2 adet 2 kişilik yatak odası, 1 adet 4 kişilik yatak odası, 1 adet TV izleme ve dinlenme odası, 1 adet çok amaçlı mutfak/faaliyet odası, 1 adet alafranga-1 adet alaturka olmak üzere 2 adet tuvalet, 1 adet banyo, 2 adet sigara içme alanı olarak da kullanılan balkon ve 1 adet engelli bireylerin kişisel bakım ürünlerinin yer aldığı oda bulunduğu görülmüştür. Banyoda ve alafranga tuvalette tutunma barları bulunduğu ve ayrıca banyolarda kaydırmaz halı bulunduğu görülmüştür.

26. Odalarda bulunan yatakların engellilerin durumuna göre havalı yatak, kenarları korumalı yatak gibi çeşitli türlerde olduğu görülmüştür. İncelenen odalarda nevresim takımlarının temiz olduğu, mevsim koşullarına uygun yatak örtüsü kullanıldığı gözlemlenmiştir. Engellilerin kaldıkları odalardaki prizlerin girişlerinin kapatıldığı görülmüştür.

27. Merkezin, doğalgaz ile çalışan kalorifer sistemi vasıtasıyla ısıtıldığı ve her odada yeterli büyüklükte kalorifer peteği bulunduğu görülmüştür. Görüşme yapılan engellilerin büyük bir çoğunluğu genel olarak ısınma açısından bir sorun olmadığını belirtmişse de kimi zaman odaların soğuk olabildiği de belirtilmiştir. Bu durumun cephe farkından kaynaklanabileceği İdare tarafından belirtilerek gerekli önlemlerin alınacağı aktarılmıştır.

28. Odaların pencerelerinde parmaklık mevcut olduğu ve yine pencerelerde kilit sistemi bulunduğu görülmüştür.

29. Merkezde yer alan odalarda yeterli yapay ve doğal aydınlatmanın sağlandığı görülmüştür.

30. Odalarda acil durum butonu bulunmamakla beraber banyolarda acil durum butonu bulunduğu görülmüştür. Acil durum butonlarının çalıştığı anlaşılmıştır. İdare tarafından bu butonların engelliler tarafından acil bir ihtiyaç olmaksızın kullanılması sebebiyle odalarda acil durum butonu bulunmadığı, oda kapılarının açık tutulduğu ve engelliler seslendiğinde personelin odaya geldiği belirtilmiştir. Engelliler ile yapılan görüşmelerde, acil bir durumda personele seslendikleri ve personelin odaya geldiği öğrenilmiştir.

31. Merkezde 24 saat sıcak suya erişimin olduğu ancak engellilerin kendilerine zarar vermemeleri için yüksek derecedeki sıcak suya erişimlerinin belirli saatlerde personel gözetiminde sağlandığı belirtilmiştir. Ziyaret sırasında bazı yaşam alanlarında kombinin bu nedenle kapalı tutulduğu görülmüştür. Ancak yapılan görüşmelerde engellilerden bu konuya ilişkin bir şikâyet alınmamıştır.

32. Merkezin çamaşırhanesinde 6 adet çamaşır yıkama makinesi bulunduğu ancak çamaşır kurutma makinesi bulunmadığı görülmüştür. Çamaşırın yazın bahçede, kışın ise çamaşırhanede iplere asılarak kurutulduğu öğrenilmiştir. Kıyafetlerin engelli bireylerin daire numaralarına göre numaralandırıldığı ve kirli çamaşır sepetlerine yerleştirilerek birlikte yıkandığı ve yine daire numaralarına göre birlikte kurutulduğu öğrenilmiştir. Yıkayıp ütülenmiş kıyafetlerin giysi, ütü ve terzi odasında bulunan raflarda katlanmış halde tutulduğu görülmüştür. Ziyaret sırasında, dolapların düzenli ve temiz olduğu, her bir engelli bireyin kıyafetlerinin kendi ismi ile etiketlenerek dolaplara yerleştirildiği görülmüştür.

33. Dairelerde yer alan balkonların sigara içme alanı olarak kullanıldığı öğrenilmiştir. Ziyaret sırasında yapılan incelemede balkonlarda gerekli güvenlik önlemlerinin alındığı görülmüştür. Engellilerin kural olarak her saat başı bir tane sigara hakkı olduğu ancak sağlanan sigara sayısının kişilerin sağlık durumu ve taleplerine göre Merkez sosyal servisi tarafından belirlendiği belirtilmiştir. Görüşme yapılan engelliler sigaralarının Merkez tarafından karşılandığını belirtmiştir.

34. Merkezde yumuşak oda bulunmamaktadır.

35. Merkezde toplam 52 adet güvenlik kamerası bulunduğu öğrenilmiştir. Kameralar engelli bireylerin bakım hizmeti aldıkları dairelerin ortak kullanım alanı olan dinlenme odalarında, tüm katların koridorlarında, yemekhanede, etkinlik odalarında ve ön ile arka bahçede bulunmaktadır. Yaşam alanı olarak kullanılan dairelerin içindeki koridorlarda ve mutfaklarda kamera olmadığı görülmüştür.

36. Kamera kayıtlarının normalde 2 ay saklama süresinin olduğu ancak 4 ile 6 ay arasında sürelerle geriye giden kayıtların da bulunduğu belirtilmiştir. Ziyaret sırasında yapılan incelemelerde çeşitli tarihlere ait kayıtlar rastgele izlenmiş, kayıtların en az süre ile tutulmasının 14/1/2025'e (2 ay) ait olduğu ancak 6 ay kadar geriye giden kayıtların da bulunduğu görülmüş ve kayıtlarda herhangi olumsuz bir duruma rastlanmamıştır.

37. Elektrik kesintisi ihtimaline karşı Merkezde 1 adet jeneratör bulunduğu ve jeneratörün bir kamera ile 24 saat izlendiği görülmüştür.

38. Merkezde yer alan terzi bölümünde engellilere gerekli olacak kişisel bakım ürünleri, havlular, kadınlar için boneler, bezler, koltuk örtüleri, battaniyeler ile nevresimlerin saklandığı görülmüş ve ihtiyaç dâhilinde bu eşyaların engellilerin kullanımına sunulduğu öğrenilmiştir. Burada aynı zamanda ütü de yapılabildiği bilgisi alınmıştır. Engellilere kurum dışından giysi geldiğinde giysilerde bir karışıklık olmaması için terzi tarafından isimlik dikildiği belirtilmiştir.

39. Merkezin 3 ayda bir haşere ve böceklere karşı ilaçlandığı belirtilmiştir. Yapılan incelemede, ilaçlamanın yapıldığına dair belgelerin bulunduğu görülmüş ve düzenli olarak ilaçlama yapıldığı teyit edilmiştir.

40. Merkezde, katlarda yangın tüpleri, yangın alarm sistemi, acil durum tahliye planı ve yangın merdiveni bulunduğu, rastgele seçilerek incelenen yangın tüplerinin kontrollerinin yapılmış olduğu ve kullanıma uygun olduğu görülmüştür.

41. Merkeze ait 1 adet servis aracı bulunmaktadır. Aracın engelli bireylerin sağlık hizmetlerine erişimi ve sosyal etkinlikler için kullanıldığı öğrenilmiştir.

B. Yönetim ve Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri

42. Ziyaret esnasında yapılan gözlemlerde Merkezde hizmet alan kişilerin bakımlı ve temiz olduğu, ilk bakışta kötü muameleye işaret eden herhangi bir emarenin bulunmadığı görülmüştür.

43. Görüşme yapılan engelliler Merkez personelinin kendilerine karşı olumsuz herhangi bir tavrının bulunmadığını, personelin kendilerine karşı tutum ve davranışlarının iyi olduğunu ve kendilerine yardımcı olduklarını ifade etmişlerdir. Ziyaret esnasında sorumlu müdür de dâhil olmak üzere personelin Merkezde hizmet alan engellilerle iletişiminin iyi olduğu gözlemlenmiştir.

44. İdare ile gerçekleştirilen görüşmede engellilerin öneri ve şikâyetlerini doğrudan personel veya Merkez idaresine iletebildiği öğrenilmiştir. Görüşülen engelliler tarafından da bu husus doğrulanmış, personelin ve İdarenin sorunları kısa süre içerisinde giderdiği belirtilmiştir.

45. Ziyaret esnasında kamera kayıtları geçmişe dönük olarak incelenmiş olup personelin Merkezde kalanlara karşı herhangi bir olumsuz tavrına rastlanmamıştır. Ziyaret tarihine yakın bir tarihte Merkezde hizmet alan bir engellinin kolunun kırıldığı öğrenilmiş, olaya ilişkin kamera kayıtları incelenmiş ve 2 engelli bireyin dinlenme odasında ettikleri kavga neticesinde söz konusu olayın gerçekleştiği görülmüştür. Merkez personeli tarafından olaya ivedilikle müdahale edildiği görülmüştür.

46. Merkezde son 1 yıl içerisinde 2 doğal ölüm olayının gerçekleştiği öğrenilmiştir. Yapılan incelemelerde ölüm olaylarına ilişkin personelin herhangi bir ihmalinin bulunmadığı ve ölümlerin doğal ölüm olduğu anlaşılmıştır.

C. Beslenme

47. Merkezde kalan engellilere günde 3 ana öğün ve 2 ara öğün olacak şekilde yemek verildiği ve ana öğünlerde 4 çeşit yemek bulunduğu belirtilmiştir. Yemek menülerinin anlaşılabilir bir diyetisyen tarafından aylık olarak hazırlandığı, söz konusu menünün Ankara Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü onayına sunulduğu, onayın ardından uygulamaya alındığı belirtilmiştir.

48. Merkezde tek bir yemekhane bulunduğu ve yemeklerin burada hazırlandığı görülmüştür. Yemekhanede 1 aşçının çalıştığı ve Merkez personelinin de aşçıya yardımcı olduğu aktarılmıştır.

49. Yemekhanenin temiz ve düzenli olduğu, yemekhane deposunda kuru ve uzun süre saklanabilir ürünlerin muhafaza edildiği görülmüştür. Yapılan incelemelerde son tüketim tarihi geçmiş herhangi bir ürüne rastlanmamıştır.

50. Yemek numunelerinin yemekhanede yer alan buzdolabında 72 saat süreyle saklandığı görülmüştür.

51. Merkezde özel diyet menülerinin çıkarılmadığı bunun yerine mevcut menüde değişiklikler yapılarak menülerin düzenlendiği öğrenilmiştir. Ancak, kolonoskopi uygulanan hastalar için özel menü çıktığı belirtilmiştir.

52. Engellilerin kaldığı her dairenin mutfağına diyabet ve tansiyon hastası olan kişilerin listelerinin asıldığı görülmüştür.

53. Merkezde bulunan yemekhanenin 29 kişilik olduğu, kadın ve erkek engelliler ayrı ayrı olmak üzere isteyen engellilerin sırayla yemekhaneyi kullandığı belirtilmiştir. Yemekhaneye inemeyen veya inmek istemeyen engellilerin ise dairelerde bulunan mutfak alanlarında yemeklerini yediği, yine yatağına bağımlı engellilerin ise yatak masası aracılığıyla yemeğini yediği öğrenilmiştir.

54. Yemeğini yemekte zorlanan engellilere personel tarafından yardımcı olunduğu öğrenilmiştir. Görüşme yapılan engelliler de yemeklerinin kaldıkları daireye getirildiğini, burada yemeklerini yiyebildiklerini ve personelin kendilerine yardımcı olduğunu belirtmişlerdir.

55. Görüşme gerçekleştirilen engelliler genel olarak yemeklerden memnun olduklarını belirtmişse de yemeklerin yağlı olduğunu, yemek porsiyonlarının yeterli olmadığını, ara öğünlerin düzenli verilmediğini ve dışarıdan yemek siparişine ilişkin taleplerinin yerine getirilmediğini belirten engelliler de olmuştur. Merkez İdaresi gıda zehirlenmeleri yaşanması sebebiyle dışarıdan yemek söylenmesi taleplerinin karşılamadığını ancak zaman zaman dışarıda yemek yeme etkinliklerinin yapıldığını belirtmiştir. Bunun yanında Merkezde kalan engelliler, farklı yemekler istediklerinde bu taleplerini aşçıya iletebildiklerini belirtmişlerdir.

56. Ziyaret sırasında Merkezde hazırlanan öğle yemeği Ziyaret Heyeti tarafından yenilmiş, yemek çeşitliliğinin yeterliği olduğu, ayrıca yemeğin lezzetli ve doyurucu olduğu değerlendirilmiştir.

57. Merkezde içme suyunun düzenli olarak temin edilen damacana sular aracılığıyla sağlandığı öğrenilmiştir. İncelenen belgelerde kullanım sularının düzenli olarak analiz ettirildiği ancak içme suyunun analizinin en son 2023 yılında yapıldığı anlaşılmıştır.

58. Merkezde kantin bulunmadığı, ticari amaçlı olmayan ve engelli bireylerin motivasyonlarının artırılması, faaliyetlere katılımlarının teşvik edilmesi amacıyla taşıyan bir

temsili kafe bulunduğu görülmüştür. Söz konusu kafede yer alan ürünlerin engellilerin talepleri doğrultusunda temin edildiği öğrenilmiştir.

D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri

59. Merkezde ziyaret tarihi itibarıyla 1'i acil tıp teknisyeni ve 8'i hemşire yardımcısı olmak üzere 9 sağlık personeli görev yapmaktadır. Merkeze ayrıca haftada bir cuma günleri aile hekiminin gelerek hizmet verdiği belirtilmiştir.

60. Merkezde zemin katta sağlık odası bulunmaktadır. Sağlık odasında gerekli tıbbi malzemelerin yanı sıra hastalara ait kişisel sağlık dosyaları, Merkezde kalan engelli bireylerin ilaçlarının yer aldığı dolaplar ve acil müdahale çantası bulunduğu görülmüştür. Sağlık servisinde bulunan acil müdahale çantası incelenmiş, çantanın içerisinde manuel ve dijital tansiyon aleti, pulsoksimetre, nebüllü oksijen maskesi, ateş ölçer, kan şekeri ölçüm cihazı, pansuman malzemeleri ve serumların bulunduğu görülmüştür. Malzemelerin steril ve düzgün olduğu anlaşılmıştır. Acil müdahale çantasının yanı sıra katlarda da ilk yardım dolaplarının bulunduğu görülmüştür.

61. Merkeze yeni gelen engelli bireylerin ilk olarak aileleriyle görüşme sağlandığı, aileleri nezaretinde hasta kabul formunun doldurulduğu, vücut muayenelerinin gerçekleştirilerek boy, kilo, tansiyon ve şeker ölçümlerinin yapıldığı, engelli bireyin Merkeze kabulünün ardından ilk 5 gün içerisinde psikiyatri muayenesine götürüldüğü, 1 ay içerisinde diş muayenesine götürüldüğü, 10 gün içerisinde ise Etimesgut Aile Hekimliği Toplum Ruh Sağlığı Merkezine kayıtlarının yapıldığı öğrenilmiştir.

62. Merkezde pansuman yapılması gereken engellilerin pansumanlarının yapıldığı, bunun yanında 15 günde bir bütün hastalara tansiyon ölçümü, ayda bir kere ise kilo ölçümü yapıldığı ve diyabet hastalarının ölçümlerinin de 10-15 günde bir gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

63. Merkezdekilerin geçirdiği hastalıkları ve düzenli kullandığı ilaçları gösteren sağlık takibi kartları, ilk muayene evrakları, tanı ve verilen ilaçların bilgilerini içeren hasta tabelaları, periyodik muayene evrakları ve engellilerin sağlık kurulu raporlarını içeren sağlık dosyalarının düzenli şekilde tutulduğu ve muhafaza edildiği görülmüştür. Evraklar üzerinden yapılan incelemede Merkezde kalan engellilerin 38'inin tansiyon hastası, 36'sının diyabet hastası, 5'inin ise Hepatit B hastası olduğu öğrenilmiştir.

64. Merkezde kalan engellilerin yılda bir defa genel sağlık taramasından geçtiği öğrenilmiştir. Sağlık servisinde yapılan incelemelerde de bu husus teyit edilmiş olup tüm

sakinlere yıllık olarak kan tahlili, akciğer grafisi çekimi, boy ve kilo ölçümü yapıldığı ve sonuçların dosyalandığı görülmüştür. Bunun yanında kadın engellilere yönelik olarak meme kanseri taramasının da yapıldığı görülmüştür. Merkezde kalan engellilerin dış kontrollerinin ise 6 ayda bir olacak şekilde gerçekleştirilmeye çalışıldığı ve tedavi gerektiren bir durum olduğunda dış sağlığı merkezleri veya hastaneleri aracılığıyla tedavilerin gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

65. Merkezde acil müdahale gereken bir durumun yaşanması halinde Merkez sağlık personeli tarafından gerekli ilk yardımın başlatıldığı ve eş zamanlı olarak 112 acil çağrı merkezinin arandığı ve personel refakatinde ivedi olarak sağlık kuruluşuna sevkinin sağlandığı belirtilmiştir.

66. Engelli bireylerin sağlık durumları ve kullandıkları ilaçlara ilişkin bilgilerin sağlık dosyalarında saklandığı, sağlık ve meslek personelinin ihtiyaç halinde ilgili kayıtlara ulaşabildiği belirtilmiştir.

67. Engelli bireylerin kullandığı ilaçların sağlık personeli tarafından haftalık dozlara göre ayarlanarak ilgili sakinin isminin yazıldığı plastik şeffaf kutulara konularak tasnif edildiği, yine diyabet hastası kişiler tarafından kullanılan insülin ilaçlarının da isim etiketleri ile birlikte revirde bulunan buzdolabında muhafaza edildiği görülmüştür. İlaçların, Merkeze haftada bir defa gelen aile hekimi ya da hastanelere gidildiğinde ilgili uzman hekim tarafından reçete edildiği ve Merkez sağlık personeli gözetiminde reçetede belirtilen dozda kullanıldığı öğrenilmiştir. Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmelerde ilaçların sağlık personeli tarafından düzenli olarak kullanıldığı ve takibinin yapıldığı öğrenilmiştir.

68. Merkezde ziyaret tarihinde kırmızı reçeteli ilaç kullanan bir engelli bulunmadığı, 86 engellinin ise yeşil reçeteli ilaç kullandığı ve bu ilaçların revirde bulunan dolapta kilitli olarak muhafaza edildiği görülmüştür. Narkotik defteri ile ilaçların karşılıklı kontrollerinde uyumsuzluk görülmemiştir.

69. Yapılan incelemelerde son kullanma tarihi geçmiş herhangi bir ilaca rastlanmamıştır.

70. Yatak yaralarını önlemek için yatağa bağımlı hastaların altına havalı yatak serildiği görülmüştür.

71. Merkezde sürekli çalışan bir fizyoterapist bulunmadığı, fizyoterapi ihtiyacı olan 3 engelli bireyin sağlık personeli veya bakıcı personel refakatinde sağlık kuruluşlarına götürülmek suretiyle tedavilerinin sağlandığı belirtilmiştir.

72. Merkezde bulaşıcı hastalıkların yayılımının önlenmesi amacıyla bir eylem planı oluşturulmadığı ve herhangi bir izolasyon odası bulunmadığı görülmüş, bulaşıcı hastalık

durumunda kişinin kendi odasında ayrıştırılarak bulaşın önüne geçilmeye çalışıldığı öğrenilmiştir.

73. Merkezde kalan engellilerin bakımlarının 6 ayda 1 güncellenen bireysel bakım planları doğrultusunda yürütüldüğü belirtilmiş olup engellilerin kıyafetlerinin temiz olduğu ve kişisel bakımlarının yapıldığı görülmüştür. Merkezde kalan engellilerin haftada 2 defa banyo günü olduğu ve gerektiğinde bu sayının artırıldığı belirtilmişse de görüşme yapılan engelliler genel olarak haftada bir banyo yapabildiklerini belirtmişlerdir. Merkezde kalan engellilerin haftada 1 defa tırnaklarının kesildiği, günde 2 defa dişlerinin temizlendiği, ayda 1 defa saç kesimlerinin yapıldığı ve erkek engellilerin haftada iki defa sakal tıraşının yapıldığı belirtilmiştir. Kişisel bakım süreçlerinde bakıcı personelin engellilere yardım ve refakat ettiği, ayrıca kadın-erkek mahremiyetine dikkat edilerek her bir engelliye özgülenmiş kişisel eşyalar ile bakım hizmetlerinin gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

74. Yapılan incelemelerde, her dairede engelli bireylerin kişisel eşyalarının muhafaza edildiği odaların bulunduğu ve buralarda engelli bireylerin montları, ayakkabıları, kişisel bakım eşyaları ve lifleri gibi kişisel eşyalarının ayrı ayrı kutulanmak ve üzerine isim etiketleri yapıştırılmak suretiyle saklandığı görülmüştür. Engellilerle yapılan görüşmelerde bakıcı personelin kişisel bakıma ilişkin hususlarda engellilerle ilgilendiği ve gerekli yardımı sağladığı öğrenilmiştir.

75. Merkezde kalan engellilerin alt bezi ihtiyacının hasta alt bezi raporu ile karşılandığı, alt bezi değişiminin paravan kullanılmak suretiyle mahremiyete özen gösterilerek gerçekleştirildiği belirtilmiştir.³ Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmede alt değişimi sırasında paravan kullanıldığı hususu teyit edilmiştir.

76. Merkezde kuaför odası bulunduğu görülmüş ancak görevli bir kuaförün bulunmadığı öğrenilmiştir. Merkezde kalan engelli bireylerin talebi doğrultusunda çevredeki berber ve kuaförlere götürüldüğü ve talepleri doğrultusunda işlemlerin gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

77. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemelerde, Merkezde kalan her engellinin yatağının üzerinde, engellilere ait tanımlayıcı fotoğraflar ile birlikte engelli bireylerin hastalıkları ve bakım ihtiyaçlarına göre belirlenmiş belirli sembollerin bulunduğu görülmüştür. Bu hususun, engellilerin bakım ve ihtiyaçlarının giderilmesi için kolaylaştırıcı bir uygulama olduğu değerlendirilmiştir.

³ Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (h) bendine göre; "...Gerek duyulduğu zamanlarda 2, 3 ve 4 kişilik yatak odalarında tavana monteli korniş sistemi ya da benzer bir sistem kurularak engellilerin mahremiyetinin korunması sağlanır."

E. Psikososyal Servis Hizmetleri

78. Merkez psikososyal servisinde görevli personelin çalıştığı bir oda ve bireysel görüşme odası bulunmaktadır. Serviste 4 sosyal hizmet uzmanı görev yapmaktadır.

79. Engellilerin Merkeze ilk kabulü aşamasında oryantasyona tabi tutulduğu ve kalacağı yer ile birlikte kalacağı kişilerin kendisine tanıtıldığı belirtilmiştir. İlk kabulü yapılarak Merkeze yerleştirilen kişinin 1 ay daha gözlemlendiği ardından ise uyum raporunun hazırlandığı bildirilmiştir.

80. Merkezde kalan engelli bireylerin günlük yaşam içerisinde sosyal hizmet uzmanları tarafından gözlemlendiği, bu gözlemler esnasında engellilerin psikososyal durumlarının nasıl olduğu, atak durumlarının var olup olmadığı gibi durumların dikkate alındığı ve bu hususların grup izleme defterleri aracılığıyla kayıt altına alındığı belirtilmiştir. Yapılan incelemelerde bu hususa ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulduğu anlaşılmıştır.

81. Engelliler ile bireysel görüşmelerin, engelli bireyin talebi üzerine veya psikososyal servis personelinin engellinin günlük rutinde farklılıklar gözlemlemesi üzerine yapıldığı belirtilmiştir. Merkezde son olarak pandemi döneminde grup çalışması yapıldığı ancak uzman tarafından grup çalışmalarının yapılmasının planlandığı bildirilmiştir. Merkezde kalan engelliler ile yapılan görüşmelerde engellilerin istedikleri zaman psikososyal servis personeline ulaşabildiği öğrenilmiştir.

82. Psikososyal servis tarafından engellilerin yanı sıra engellilerin yakınlarına yönelik de faaliyetler gerçekleştirildiği ve bu kapsamda bu kişilere eğitimler verildiği belirtilmiştir.

83. Merkezde son 1 yıl içerisinde herhangi bir intihar girişimi veya intihar kaynaklı ölüm gerçekleşmediği öğrenilmiştir.

84. Engelli bireylerin harçlıklarının doğrudan kendilerine verilmediği, söz konusu paraların emanet kasa hesabında tutulduğu, harçlıkların kıyafet, market alışverişi ve Merkez dışı etkinlikler için kullanıldığı öğrenilmiştir. Parasını yönetebilen engellilerin kimi zaman alışverişe götürülerek kendi ihtiyaçlarını karşılamalarının sağlandığı, para yönetimini yapamayan engellilerin alışverişinin ise Merkez personeli tarafından yapıldığı belirtilmiştir. Ayrıca engellilerin ailelerinin de kendilerine maddi destekte bulunabildiği, bu yolla gelen paraların da deftere işlendiği bildirilmiştir.

85. Harçlık defteri incelendiğinde her engelli için ayrı kayıt tutulduğu, yatırılan harçlık ve yapılan harcamaların defterde detaylı olarak yer aldığı, son olarak Ocak 2025’de yatırılan

harçlık tutarının 1510,73 TL olduğu görülmüştür. Defterlerin düzenli bir şekilde tutulduğu ve herhangi bir sorun olmadığı anlaşılmıştır.

F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler

86. Merkezde engellilerin kaldığı her dairede televizyon odası bulunduğu ve ziyaret sırasında engellilerin bu odalarda televizyon izleyerek vakit geçirdikleri görülmüştür.

87. Merkezin bodrum katında kadınlar ve erkekler için ayrı ayrı olmak üzere etkinlik odaları bulunmaktadır. Etkinlik odalarında bowling, kart ve kutu oyunları, örgü, yapboz ve basit yarışmalar gibi etkinliklerin düzenlendiği belirtilmiştir. Ziyaret sırasında etkinlik odalarında çok sayıda engelli bireyin bulunduğu ve burada resim yapma, müzik dinleme, bowling oynama gibi etkinlikler gerçekleştirdikleri, bunun yanında kitap okuyan veya televizyon izleyen engellilerin de bulunduğu görülmüştür.

88. Ziyaret tarihi itibarıyla Merkezde engellilere yönelik olarak herhangi bir kurs düzenlenmediği görülmüştür. Merkezde gerçekleştirilen etkinliklerin de bakıcı personelin koordinasyonunda gerçekleştirildiği anlaşılmıştır.

89. Engellilerin bahçeye ve balkona çıkışlarının da düzenli olarak sağlandığı belirtilmiştir. Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmelerde bahçeye ve balkona çıkışlarda herhangi bir sorun yaşanmadığı öğrenilmiştir.

90. Merkezde bir spor salonu bulunmaktadır. Burada kondisyon bisikleti, spor matları, koşu bandı ve mekik bulunduğu görülmüştür. Ancak, spor salonunun bakımsız ve diğer odalara göre daha soğuk olduğu, ayrıca burada bulunan prizlerin korumasız olduğu görülmüştür.

91. Merkezde aynı zamanda koro ve folklor çalışmalarının yapıldığı, önemli gün ve haftalarda gösterilerin gerçekleştirildiği öğrenilmiştir. Spor salonunun da aynı zamanda bu kapsamda yapılan provalar için de kullanıldığı belirtilmiştir. Bu etkinlik ve gösterilere dair önceki tarihli belge ve fotoğraflar görülmüştür.

92. Engellilerin Merkez dışında da etkinliklere götürüldüğü ve Merkezde kalan engellilerin isteklerine göre söz konusu etkinliklerin planlandığı öğrenilmiştir. Bu kapsamda Merkezde kalan engellilerin aylık 24 kişi (12 erkek ve 12 kadın) olacak şekilde sinema, bowling, müze ziyaretleri gibi etkinliklere götürüldükleri öğrenilmiştir. İncelenen belgelerden ve görüşülen engellilerden bu husus teyit edilmiştir.

G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim

93. Merkez İdaresi tarafından, Merkezde belirli ziyaret günlerinin bulunmadığı, haftanın her günü 09.00 ile 15.30 arası Merkeze gelen engelli yakınlarının Merkezde kalan engellilerle görüşebildiği belirtilmiştir. Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmelerde de ailelerin Merkeze gelmesi durumunda zemin katta bulunan bireysel görüşme odasında görüşmelerin yapılabildiği ve bu konuda herhangi bir sorun yaşanmadığı öğrenilmiştir.

94. Bunun yanında engelli bireylerin, vasilerinin izni doğrultusunda, yılda toplam 30 gün olmak üzere yatılı olarak ve bazı zamanlar da saatlik izinli olarak Merkezden ayrılabilirdikleri belirtilmiştir. Bu hususta herhangi bir sorun yaşanmadığı engelli bireyler tarafından doğrulanmıştır.

95. Merkezde telefonla görüşme açısından herhangi bir kısıtlama bulunmadığı öğrenilmiş olup Merkezin sabit hattının 08.00 ile 16.00 saatleri arasında ulaşılabilir olduğu ve engellilerin bu saatler arasında gelen aramalar için bakıcı personelin eşliğinde aileleri ile görüştürüldüğü belirtilmiştir. Merkezde kalan engelliler istedikleri zaman aileleri ile telefonda görüşebildiklerini beyan etmişlerdir. Ayrıca Merkez internet sitesinde engelli yakınlarının görüşme saatleri dışında 7 gün 24 saat ulaşabilecekleri bir telefon numarasının da paylaşıldığı ve böylelikle iletişimin kesintisiz sağlandığı belirtilmiştir.

96. Algı düzeyi yüksek olan ve kendi telefonu bulunan engelli bireylerin yine Merkez personeli eşliğinde belirli aralıklarla aileleri ile görüntülü olarak görüştürüldükleri, kendi telefonu olmayan engelliler için ise Merkez telefonları aracılığıyla görüntülü görüşme imkânı sağlandığı aktarılmıştır.

III. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER

A. Değerlendirme

97. TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli, ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda iş birliği esasına dayanmaktadır. Kurum İdaresi tarafından Ziyaret Heyetinin bütün bölümlere erişimi sağlanmış, Merkezde kalan engellilerle özel görüşmeler yapabilmesi için gerekli önlemler alınmış ve gerekli bilgi ve belgelere erişim vakitlice sağlanmıştır. Bu çerçevede, Kurum İdaresi ve personelinin ziyaret esnasında gösterdiği iş birliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

B. Tavsiyeler

1) Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler

98. Personele yönelik eğitimlerin aynı hassasiyetle devam ettirilmesi ve eğitim planına işkence ve kötü muamele ile mücadele ve insan hakları konularının eklenmesi,

99. Merkez içerisinde bulunan asansörlerin sedye sığabilecek şekilde yenilenmesi,

100. Yatağa bağımlı engelli bireylerin bulunduğu odalar başta olmak üzere Merkezde acil durum butonu bulunmayan odalara acil durum butonlarının yerleştirilmesi,

101. Odalarda, arıza ve bakım ya da cephe farkı kaynaklı olarak yaşanabilecek sıcaklık farklarının giderilmesi için gerekli önlemlerin alınması,

102. Yaşam alanlarının koridor ve mutfaklarını görecektir şekilde kameralar yerleştirilmesi,

103. Merkezde diyabet hastaları başta olmak üzere kişilere özel diyet menülerin çıkarılması,

104. İçme suyu analizlerinin düzenli olarak yaptırılması,

105. Bulaşıcı hastalıkların yayılımının önlenmesi için bir eylem planı oluşturulması ve bu kapsamda bir izolasyon odası hazırlanması,

106. Spor salonunun daha kullanışlı ve güvenli bir hale gelmesi için gerekli tadilatların ve düzenlemelerin yapılması,

hususları tavsiye edilmektedir.

2) Etimesgut Halk Eğitim Merkezine Yönelik Tavsiye

107. Kurumda, yeni kurs ve atölye faaliyetlerinin yapılabilmesi için gerekli eğitici desteğinin verilmesi hususu tavsiye edilmektedir.