

# İSTANBUL ÖZEL ULUS BAKIM MERKEZİ ZİYARET RAPORU

**Rapor No:**  
2026/40

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 24/6/2026 tarihli ve 2026/694 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edilmiştir.

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>GİRİŞ .....</b>                                           | <b>4</b>  |
| <b>I. GENEL BİLGİLER .....</b>                               | <b>5</b>  |
| A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....                       | 5         |
| B. Merkez Personeli .....                                    | 6         |
| C. Koruma Altına Alınan Kişiler .....                        | 7         |
| <b>II. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER.....</b>                 | <b>8</b>  |
| A. Fiziksel Koşullar.....                                    | 8         |
| B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri .....  | 10        |
| C. Beslenme.....                                             | 11        |
| D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri .....                          | 11        |
| E. Psikososyal Servis Hizmetleri.....                        | 13        |
| F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler.....                          | 14        |
| G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim.....        | 14        |
| <b>III. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER .....</b>                | <b>15</b> |
| A. Değerlendirme .....                                       | 15        |
| B. Tavsiyeler .....                                          | 15        |
| 1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler .....                 | 15        |
| 2. Büyükçekmece İlçe Sağlık Müdürlüğüne Yönelik Tavsiye..... | 16        |

**m<sup>2</sup>** : Metrekare

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

**TİHEK** : 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 Sözleşmesine Ek İhtiyari Protokolü (OPCAT) imzalamıştır. 2011 yılında onaylanarak yürürlüğe giren ve Türkiye açısından bağlayıcılık kazanan OPCAT'ın 1'inci maddesine göre Protokol'ün amacı: *“bağımsız uluslararası ve ulusal organların, işkence ve diğer zalimane, gayriinsani veya küçültücü muamele veya cezayı önlemek için, kişilerin özgürlüklerinden mahrum bırakıldığı yerlere düzenli ziyaretlerde bulunacağı bir sistem kurmaktır.”*

3. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (1) bendi uyarınca OPCAT hükümleri çerçevesinde ulusal önleme mekanizması olarak görev yapmak TİHEK'in görevleri arasında yer almaktadır. Kanun'un 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (k) bendine göre Ulusal Önleme Mekanizması (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 Resmî Gazete'de yayımlanan Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 3'üncü maddesinin (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, TİHEK'in özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin bulundukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek görevini haiz olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda engelli bakım merkezlerine ziyaret düzenlemek TİHEK'in görev ve yetki alanı kapsamındadır.

6. Anılan görevin icrası kapsamında 8/10/2025 tarihinde İstanbul Özel Ulus Bakım Merkezine<sup>1</sup> habersiz bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; Kurul Üyesi ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanları ..., ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı ..., Psikolog ... ile Kurumumuzun talebi üzerine İstanbul Valiliği tarafından görevlendirilen Hekim ... yer almıştır.

7. Ziyaret, İdare ile yapılan ön görüşme ile başlamıştır. Görüşmede; Ziyaret Heyeti tarafından UÖM ile ziyaretin amacı ve yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir. İdareden Merkezde kalan engelliler, Merkezin günlük işleyişi ve personel hakkında genel bilgiler 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 ve 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 paylaşarak 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 ve Başkanlık Makamının 30/9/2025 tarihli ve 55834 sayılı oluruna istinaden 8/10/2025 tarihinde, Özel Ulus 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, İstanbul İli Büyükçekmece ilçesinde bulunmaktadır. Merkeze toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkündür.

---

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

10. Merkez, 19/4/2018 tarihinde faaliyete başlamış olup 1150 metrekare (m<sup>2</sup>) kapalı alan ve 450 m<sup>2</sup> açık alanda hizmet vermektedir.

11. Merkezde, 19 yaş ve üzerindeki bedensel engelli kadın ile erkeklere yönelik yatılı bakım hizmeti sunulmaktadır.

### B. Merkez Personeli

12. Merkezde 13'ü erkek, 24'ü kadın olmak üzere 37 personel görev yapmaktadır. Merkezde görev yapan personelin ünvan bazında sayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

| ÜN VAN                                                                                                   | PERSONEL SAYISI |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Merkez Müdürü (Psikolog)                                                                                 | 1               |
| Sosyal Çalışmacı                                                                                         | 3               |
| Fizyoterapist                                                                                            | 1               |
| Sağlık Personeli (Diyaliz, Engelli Bakımı ve Rehabilitasyon, İlk ve Acil Yardım, Yaşlı Bakımı, Anestezi) | 5               |
| Büro Personeli                                                                                           | 1               |
| Bakıcı Personel                                                                                          | 22              |
| Aşçı                                                                                                     | 1               |
| Temizlik Personeli                                                                                       | 3               |
| <b>TOPLAM</b>                                                                                            | <b>37</b>       |

**Tablo 1: Ünvan Bazında Kurum Personeli Sayısı**

13. Merkezde sağlık personeli ve bakıcı personelin 24 saat esaslı vardiyalı çalışma sistemine göre çalıştığı, diğer personelin ise gündüz vardiyasında görev yaptığı öğrenilmiştir.

14. Merkez İdaresi tarafından personel sayısının yeterli olduğu ifade edilmiştir. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği kapsamında Merkezde eksik personel olmadığı anlaşılmaktadır.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 34'üncü maddesi birinci fıkrası (b) bendine göre: "Yatılı hizmet veren merkezlerde; 08.00-16.00 saatleri arasında bakılan her otuz altı engelli birey için bir mesleki personel ve bir sağlık personeli çalıştırılır. 08.00-16.00 saatleri haricindeki çalışma saatlerinde ise nöbet sorumlusu olarak bir sağlık personeli çalıştırılır." (ç) bendine göre: "Açılan merkeze kabul edilen engelli

15. Merkez bakıcı personelin hasta ve yaşlı bakım sertifikasına<sup>3</sup> sahip olduğu öğrenilmiştir.

16. Merkezde tüm personele; İletişim Becerileri, Gıda Hijyeni, Sağlıklı Besin Hazırlama ve Pişirme Yöntemleri, Zehirlenme, El Hijyeni, Kuruluş Hijyeni ve Enfeksiyonlardan Korunma, Ağız-Diş Sağlığı, İlaç Güvenliği, Yardımcı Cihaz Kullanımı, Temizlik ve Bakım Düşme Riski, Mahremiyet ve Etik Engelli ve Yaşlı Hakları, Acil Durum ve Afet Yönetimi, Kod Sistemleri, Hizmet Veren Güvenliği ve Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı Hizmet Alan Güvenliği, Gürültü Kirliliği, Öfke Kontrolü, Atıkların Ayrıştırılması ve Uzaklaştırılması, Dosyalama ve Arşiv Hizmetleri, Erişilebilirlik, Kuruluş Güvenliği Bilgi Yönetim Sistemi, Karşılama Danışma ve Yönlendirme, Besleme Öğün Süreleri, Saldırgan Tutumlara Karşı Müdahale, İhmal ve İstismara Yönelik Farkındalık konulu eğitimlerin verildiği belge incelemeleri neticesinde anlaşılmıştır. Ancak eğitim başlıkları arasında doğrudan insan hakları ve kötü muamele yasağına ilişkin bir başlık olmadığı görülmüştür.

### **C. Koruma Altına Alınan Kişiler**

17. Merkezin toplam kapasitesi 68 kişidir. Ziyaret tarihinde Merkezde, 44'ü erkek 20'si kadın olmak üzere toplam 64 engelli bulunmaktadır.

18. Merkezde bakım altında bulunan 62 engellinin ücretlerinin Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından karşılandığı, 2 engellinin ücretsiz hizmet aldığı ifade edilmiştir.

19. Engellilerin Merkeze kabul işleminin; İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından yapılan inceleme üzerine engellinin özel engelli bakım merkezine yerleştirilmesinin uygun olarak değerlendirilmesi sonucunda gerçekleştiği belirtilmiştir.

20. Engelli hakkında düzenlenen sosyal inceleme raporu, ilk kabul görüşmesi ile sağlık değerlendirmesi sonucunda engellinin yaşı, cinsiyeti ve engel durumu dikkate alınarak

---

*birey sayısı 12'yi geçtikten sonra çalıştırılacak bakıcı personel sayısı merkezde bakılan engelli birey sayısının üçte birinden az olamaz. Hesaplamada küsuratlı sayılar bir üst sayıya tamamlanır." Üçüncü fıkrasına göre: "Bakılan engelli sayısı 36'ya kadar olan merkezlerde çalıştırılması zorunlu olan bakıcı personel sayısına dahil olmak üzere bir temizlik personeli çalıştırılması zorunludur. Bakılan engelli sayısı 36-72 arasında olan kuruluşlarda bir, bakılan engelli sayısı 72'nin üzerinde olan kuruluşlarda iki temizlik personeli çalıştırılmak zorundadır."*

<sup>3</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 3'üncü maddesi (b) bendine göre: "Bakıcı personel: 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 mezun olan, 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 kişiyi" ifade eder.

kat ve oda yerleştirmesi yapıldığı; engel durum değişikliği, psikososyal gözlem durumu ve talep halinde oda değişikliği yapılabildiği öğrenilmiştir.

**21.** Engellilerin Merkezden ayrılış işlemlerinin; vefat, engelli veya vasisinin talebi, Merkeze kabul sonrasında sosyal hizmet modelinde değişiklik yaşanması gibi durumlarda gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

**22.** Merkezde kalan engellilerden 14'ünün vasisinin bulunduğu, 10'unun vasisi tarafından yapılan başvuru ile Merkeze kabul edildiği ve mahkeme kararı ile kabul işlemi gerçekleştirilen engellinin bulunmadığı incelenen belgeler üzerinden anlaşılmıştır.

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

### **A. Fiziksel Koşullar**

**23.** Merkez zemin kat dahil olmak üzere 5 katlı bir binada hizmet vermektedir. Zemin katta sorumlu müdür odası, sağlık servisi, sosyal servis, çok amaçlı salon, grup etkinlik odası, mescit, mutfak, yemekhane ve sigara odası; 4. katta çamaşırhane ve büro odası bulunmaktadır.

**24.** Merkezde erkekler için 11 oda, kadınlar için 6 oda bulunmakta olup binanın 1. katı bağımsız hareket edebilen engelli erkekler için, 2. katı yatağa bağımlı engelli erkekler için, 3. katı engelli kadınlar için tahsis edilmiştir.

**25.** Merkezde her katta grup etkinlik odası bulunmakta olup odada; 1 adet üçlü koltuk, 1 adet tekli koltuk, 1 masa, 2 sandalye ve 1 dolap yer almaktadır. Engellilerin bu odaları istedikleri vakitte kullanabildikleri anlaşılmıştır.

**26.** Engelli odalarında yapılan incelemede; 4 adet tek kişilik yatak, 4 komodin, 4 dolap ve 4 tekerlekli yemek masasının bulunduğu ve yatağa bağımlı engelliler için havalı hasta yatakların kullanıldığı ancak engellilere ait dolapların duvara sabitlenmemiş olduğu görülmüştür.

**27.** Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede, bazı pencerelerde demir pencere korkuluklarının bulunmadığı görülmüştür. Merkez İdaresi ile gerçekleştirilen görüşme sırasında bu durum İdareye iletilmiş olup rapor yazım sürecinde Merkez İdaresi tarafından, Merkez binasındaki pencerelere demir pencere korkuluklarının yapıldığı iletilen görsellerden anlaşılmıştır.

**28.** Engellilerin mahremiyetinin korunması amaçlı, odalarda tavana monteli korniş veya benzeri bir sistemin mevcut olmadığı görülmüştür.



**29.** Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede; odalarda bulunan kalorifer peteklerinin engellilerin yaralanmalarını önleyecek şekilde herhangi bir koruyucu malzeme ile kaplanmadığı görülmüştür. Merkez İdaresi ile gerçekleştirilen görüşme sırasında bu durum İdareye iletilmiş olup rapor yazım sürecinde, Merkez İdaresi tarafından Merkez binasındaki kalorifer peteklerinin köşe kısımlarının yumuşak malzeme ile kaplandığı iletilen görsel materyallerden anlaşılmıştır.

**30.** Odalarda acil çağrı butonu bulunmadığı, engellilerin kullandığı tuvalet ve banyolarda ipli acil çağrı buton sisteminin yer aldığı ancak sistemin çalışmadığı anlaşılmıştır.

**31.** Merkezin ısıtılması doğalgaz yakıtı kullanılan kalorifer sistemi aracılığıyla sağlanmaktadır. Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmelerde odaların ısısından memnun oldukları anlaşılmıştır.

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

**33.** Merkezde kalan engellilerle yapılan görüşmelerde bazı engelliler, yaz aylarında odaların sıcak olması sebebiyle rahatsızlık duyduklarını ifade etmiştir. Yapılan incelemede engellilerin kaldığı odalarda ve katlarda yer alan grup etkinlik odalarında soğutma ekipmanı bulunmadığı görülmüştür.

**34.** İdare tarafından Merkezde sıcak ve soğuk suya 24 saat erişimin olduğu ifade edilmiş, görüşme gerçekleştirilen engellilerden konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir. İdare tarafından kullanım suyuna ilişkin herhangi bir mikrobiyolojik veya kimyasal analiz yaptırılmadığı ifade edilmiştir.

**35.** Tuvalet ve banyolar kat koridorlarında bulunmaktadır. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede bu alanların genel olarak temiz olduğu ancak bazı banyo tavanlarında küf olduğu görülmüştür.

**36.** Merkezde bulunan banyo ve tuvaletler incelendiğinde; tuvalette tutunma barlarının bulunduğu ancak banyoda tutunma barlarının bulunmadığı görülmüştür. Merkez İdaresi ile gerçekleştirilen görüşme sırasında bu durum İdareye iletilmiş olup Merkez İdaresi tarafından rapor yazım sürecinde banyolara tutunma barlarının yapıldığı iletilen görsel materyallerden anlaşılmıştır. Ancak banyo ve tuvaletlerin zemininde kaymayı önleyici herhangi bir ekipman bulunmadığı görülmüştür.

**37.** Engellilerin kullandığı banyo ve tuvaletlerde bazı sabunlukların arızalı olduğu ve bazı duş başlıklarının eksik olduğu görülmüştür.

**38.** Merkezde 1 adet çamaşırhane bulunmaktadır. Çamaşırhanede 2 adet ev tipi çamaşır makinesi ve 1 adet ev tipi kurutma makinesi mevcuttur. Her katın çamaşır yıkama

gününün farklı olduğu, çamaşırların haftada 2 defa yıkandığı ifade edilmiştir. Çamaşır yıkanması için kullanılan hijyen ürünlerinin bir dolapta muhafaza edildiği görülmüştür. Görüşme gerçekleştirilen engelliler tarafından konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

**39.** Katlara erişimin asansörle sağlandığı, asansörün tekerlekli sandalye ile sedyenin sığabileceği genişlikte olduğu ve asansör kapılarının kapanma hızının engellilerin asansöre binebilme süreleri dikkate alınacak şekilde ayarlandığı görülmüştür.<sup>4</sup>

**40.** *Güvenlik kameraları ile ilgili incelemeler yapılmış olup tespitler muhatap kuruma iletilmiştir.*

**41.** Merkez binasının giriş kısmında bir bahçe bulunmaktadır. Bahçede tente ile üstü kapalı bir alan bulunmakta olup bu alanda oturma yerleri ve masalar yer almaktadır. Bahçe zemininin yumuşak malzeme ile kaplanmış olduğu görülmüştür.

**42.** İdare tarafından Merkezde düzenli olarak ilaçlamanın yapıldığı belirtilmiştir. İncelenen belgelerden Merkezde düzenli olarak ilaçlama yapıldığı anlaşılmıştır.

**43.** Merkezde yangın alarm sistemi, yangın merdiveni ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu ve kullanıma uygun olduğu görülmüştür.

**44.** Elektrik kesintilerine karşı Merkezde 1 adet jeneratör bulunmaktadır.

**45.** Merkeze ait 1 araç bulunduğu, hasta nakil aracının ise mevcut olmadığı öğrenilmiştir.

## **B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri**

**46.** Ziyaret esnasında; Merkezde kalan engellilerin kişisel bakımlarının yapılmış olduğu ve kötü muameleye işaret eden olumsuz bir durumun olmadığı görülmüştür.

**47.** Engellilerle yapılan özel görüşmelerde şikâyet ve taleplerini sözlü olarak Merkez sorumlu müdürüne ve meslek elemanlarına iletebildikleri öğrenilmiştir. Ayrıca Merkezde kalan engelliler, personelin kendilerine yönelik genel tutum ve davranışlarından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

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

---

<sup>4</sup> Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Kuruluşlarda Asansörlerin Güvenli Kullanıma Yönelik Düzenlemeler başlığı s.37'ye göre: “Kuruluşlarda kullanılan asansörlerin engelli bireylerin kullanımına uygun olması gerekmektedir. Asansörlerin kapı kapanma süreleri en az 30 saniye olacak şekilde ayarlanmalıdır.”

### **C. Beslenme**

49. Merkezde 1 adet yemekhane bulunmaktadır. Yemeklerin Merkez yemekhanesinde hazırlandığı, engellilere günlük 3 ana ve 2 ara öğün verildiği, her menüde 3 çeşit yemek bulunduğu öğrenilmiştir. Yemekhaneye gelemeyecek olan engellilerin odalarında personel gözetiminde yemeklerini yedikleri görülmüştür.<sup>5</sup>

50. Yemek numunelerinin mevzuata uygun şekilde 72 saat süreyle saklandığı görülmüştür.

51. Merkezde diyetisyen bulunmadığı, yemek listelerinin aylık olarak İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nde görev yapan diyetisyen tarafından hazırlanarak Merkeze bildirildiği ifade edilmiştir.

52. Ziyaret tarihinde hazırlanan öğle yemeği Ziyaret Heyeti tarafından yenilmiş; yemek çeşitliliği ile lezzetinin yerinde olduğu değerlendirilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engelliler tarafından da bu hususta genel olarak bir şikâyet dile getirilmemiştir.

53. Merkezde içme suyunun kat koridorlarında bulunan su sebilleri ile karşılandığı ve engellilerin kaldığı yatak odalarında kişiye özel su mataralarının olduğu görülmüştür. Ayrıca engellilere kontrollü olarak su verildiği ve günlük sıvı takip formu ile günlük alınan su miktarının takip edildiği anlaşılmıştır.

54. Merkezde kantin bulunmadığı; engellilerin dışarıdan temin edilmesini istedikleri ürünlerin Merkez personeli tarafından satın alındığı belirtilmiştir.

### **D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri**

55. Merkezde 5 sağlık personeli görev yapmaktadır. Personel tarafından engellilerin sağlık ihtiyaçlarının tespit edildiği ve gerekli işlemlerin gerçekleştirildiği ifade edilmiştir.

56. Merkezde gündüz mesaisinde 2 sağlık personeli, gece nöbetinde 1 sağlık personelinin görev yaptığı bilgisi edinilmiştir.

57. Engelliler tarafından kullanılan ilaçların, engellilerin isminin yazılı olduğu ayrı bölmelere ayrılan dolaplarda muhafaza edildiği ve ilaç kullanımlarının ilaç takip defteri ile kayıt altına alındığı görülmüştür. Görüşme yapılan engelliler tarafından günlük ilaç kullanımı konusunda aksama yaşanmadığı ifade edilmiştir.

---

<sup>5</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 27'nci maddesi (e) bendine göre: “Yemek salonlarına kendiliğinden gelemeyen ya da hasta olan engelli bireyin yemeği bulunduğu yerde ve gerektiğinde yardımla yedirilir.”

**58.** Merkezde kırmızı ve yeşil reçeteli ilaç kullanan engelliler bulunmaktadır. Sağlık servisinde yapılan incelemede; kırmızı ve yeşil reçete ilaçların kilitli bir dolapta muhafaza edildiği, ilaçların üzerinde ilacı kullananların isimlerinin yazılı olduğu ve narkotik ilaç kullananlara özel ilaç takip defteri düzenlendiği görülmüştür.

**59.** İlaçların son kullanım tarihleri, eksik ilaç olup olmadığı ve acil durum çantasında bulunan ilaç ve ekipmanların kontrolüne ilişkin listeler hazırlandığı, listelerin kontrol eden personel tarafından imzalandığı görülmüştür.

**60.** Engellilerin 1 sağlık personeli eşliğinde hastaneye götürüldüğü, hastane işlemleri ile ilgili sağlık kuruluşuna gidiş/dönüş formu düzenlendiği ve formun muayene eden doktor tarafından da imzalandığı görülmüştür.

**61.** Merkezde engelliler hakkında düşme riski değerlendirme formu düzenlendiği ve bir düşme olayı yaşanması halinde İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne resmi yazı ile bildirimde bulunulduğu incelenen belgeler ile anlaşılmıştır.

**62.** Sağlık servisinde yapılan incelemede; sağlık ilk değerlendirme formu, günlük sıvı takip formu, şeker takip formu, mama takip formu, bası yarası değerlendirme formu, yatağa bağımlı engelli beslenme formu, engelli periyodik muayene formu, sağlık personeli gözlem formu ve pansuman/enjeksiyon uygulama formu tutulduğu görülmüştür.

**63.** Yatağa bağımlı engellilerde yatak yarası oluşumunu önlemek amacıyla havalı hasta yatağı kullanıldığı, 2 saatlik aralıklarla pozisyon değişikliklerinin uygulandığı ve yapılan uygulamaların yatak pozisyonu/bası yarası takip çizelgeleriyle kayıt altına alındığı incelenen belgeler üzerinden anlaşılmıştır.

**64.** Merkezde görev yapan fizyoterapist tarafından engellilerin günlük yaşam aktivitelerindeki performansları değerlendirilerek gerekli fizyoterapi süreçlerinin yürütüldüğü ve bu süreçlerin fizyoterapi uygulama planı ile haftalık olarak kayıt altına alındığı incelenen belgeler üzerinden anlaşılmıştır.

**65.** Merkezde bakım altında bulunan engellilerin Merkeze yakın konumda bulunan Aile Sağlığı Merkezine kayıtlı oldukları ve aile hekiminin ihtiyaç dahilinde merkeze gelerek teşhis ve tedavi hizmeti sunduğu ifade edilmiştir.

**66.** Merkezde acil sağlık müdahalesi gereken durumlarda ilk müdahalenin sağlık servisi personeli tarafından yapıldığı ve 112 Acil Çağrı Merkezi aracılığıyla sağlık hizmetine erişim sağlandığı ifade edilmiştir. Görüşme yapılan engellilerden, acil durumlarda gerekli müdahalelerin yapıldığı öğrenilmiştir.

**67.** Merkezde kalan engellilerin 6 ayda bir iç hastalıkları, yılda bir göğüs hastalıkları kontrollerinden geçirildiği incelenen belgeler ile anlaşılmıştır.

**68.** İdare ile yapılan görüşmede; engellilerin dış hastalıklarına ilişkin hastanelerde randevu bulunmasında güçlük yaşandığı bilgisi edinilmiştir.

**69.** Son 1 yıl içinde merkezde 23 engellinin hayatını kaybettiği, bu ölümlerin doğal nedenlere bağlı olduğu incelenen belgeler üzerinden anlaşılmıştır.

**70.** Ziyaret tarihinde Merkezde 2 engellide uyuz hastalığı olduğu, tedavi süreçlerinin devam ettiği ve çamaşırlarının ayrı olarak yıkandığı ifade edilmiştir. Ancak Merkezde bulaşıcı hastalıkların yayılmasını önlemek amacıyla oluşturulmuş bir izolasyon odası bulunmaması nedeniyle uyuz hastalığı bulunan engellilerin diğer engellilerle aynı odada kalmakta olduğu görülmüştür.

**71.** Kişisel temizlik malzemelerinin engellilere ait dolaplarda muhafaza edildiği, kendi bakımını gerçekleştiremeyen engellilerin kişisel temizliklerinin bakıcı personel tarafından sağlandığı belirtilmiş ve grup izleme defteri ile yapılan işlemlerin kayıt altına alındığı anlaşılmıştır.

**72.** Engellilerin banyo günlerinin haftada 1 defa olduğu bilgisi edinilmiştir. Ancak yapılan görüşmelerde bazı engelliler haftalık banyo yapma gün sayısının arttırılması yönünde talepleri olduğunu belirtmişlerdir.

### **E. Psikososyal Servis Hizmetleri**

**73.** Merkezde 3 sosyal çalışmacı görev yapmaktadır.

**74.** Merkezde kalan her engelliye ait kişisel bir dosya oluşturulduğu görülmüştür. Ziyaret Heyeti tarafından söz konusu dosyalar incelenmiş ve dosyaların içerisinde; sağlık kurulu raporu, engelli kabul formu, engelli teslim alma-etme formu, engelli tanıma formu, genel vücut kontrol formu, oryantasyon formu, ilk görüşme formu, bireysel bakım planı ve bireysel mesleki çalışma formu bulunduğu görülmüştür.

**75.** Engellilere yönelik mesleki çalışmaların bireysel görüşmeler yoluyla uygulandığı ve bu görüşmelerin rapor düzenlenerek kayıt altına alındığı görülmüştür.

**76.** Engellilere gün içerisinde ve yatılı izin verilmesi durumunda izin formu düzenlenmektedir. Bu formda; gidiş dönüş tarihi ve saati ile izinli gideceği adres bilgisinin yer aldığı ve formların engellilerin dosyalarına konulduğu görülmüştür. Engellilere verilen yatılı izinlerin İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bildirildiği anlaşılmıştır.

**77.** Merkezde bakım hizmeti alan her engelli için emanet eşya çizelgesi formu düzenlenmektedir. Düzenlenen forma ilave olarak her işlem için ayrı bir tutanak daha düzenlendiği ve her engelli için ayrı bir dosya oluşturularak kayıt altına alındığı görülmüştür.

78. Merkezde kalan 41 engelliye İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından aylık 1.745,95 TL tutarında harçlık sağlandığı ve harçlıklar için her engelli için ayrı bir dosya oluşturularak kayıt altına alındığı anlaşılmıştır.

79. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından gönderilen ödenek doğrultusunda, Merkezde bakım altında bulunan engellilerin ihtiyaç duyduğu kıyafetlerin İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından temin edilerek merkeze teslim edildiği, ihtiyaç sahibi engellilere verildiği ve bu işlemin giysi defterinde kayıt altına alındığı anlaşılmıştır.

## **F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler**

80. Merkezde kalan engellilerin gün içerisinde izin formu doldurarak kendi istekleriyle dışarı çıkabildikleri, herhangi bir kısıtlama olmadığı öğrenilmiştir.

81. Engellilerin Merkez binasının giriş kısmında tente ile üstü kapalı olan bahçeden ve zemin katta bulunan çok amaçlı salondan gün içerisinde istedikleri zaman faydalandıkları belirtilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engelliler tarafından konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir

82. Merkezde kalan engellilere yönelik hazırlanan aylık psiko-sosyal etkinlik planları ile gerçekleştirilen etkinliklere ilişkin fotoğraf ve bilgilerin yer aldığı etkinlik katılım ve değerlendirme formları Ziyaret Heyeti tarafından incelenmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde Merkezde çeşitli etkinliklerin yapıldığı ve memnun oldukları anlaşılmıştır.

## **G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim**

83. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği uyarınca, engellilerin 1 yıl içerisinde 30 gün ev izni hakkına<sup>6</sup> sahip olduğu ve bu izni takvim yılı içerisinde istedikleri zaman kullanabildikleri öğrenilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engellilerden konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

84. İdare ile yapılan görüşmede, Merkezin 08.00-17.00 saatleri arasında ziyaretçi kabul ettiği, ziyaretlerin Merkez binanın giriş katında bulunan ortak alanlarda ya da bahçede

---

<sup>6</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin "Engellinin izne ayrılması" başlıklı 51'inci maddesi birinci fıkrasına göre: "Engelli bireyin yasal temsilcisi veya yasal temsilcisinin yazılı olarak uygun gördüğü kişi, talep etmesi halinde engelli birey, yıl içinde toplam 30 güne kadar izin alabilir. 18 yaş üstü ve akıl ve ruh sağlığı yerinde olan engelli birey 30 günlük izin talebinde bulunabilir."

gerçekleştiği ve ziyaretlerin ziyaretçi defteri ile kayıt altına alındığı görülmüştür. Görüşme gerçekleştirilen engellilerden konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

**85.** Merkezde kalan engellilerin çoğunun kişisel telefonlarının bulunduğu ve herhangi bir kısıtlama olmadan iletişimlerini sağladığı öğrenilmiştir. Kişisel telefonu bulunmayan engellilerin ise Merkez İdaresine ait cep telefonu ile görüntülü veya sesli olarak görüşme gerçekleştirdiği bilgisi edinilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engellilerden konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

**86.** Engellilerin kaldığı bazı odalarda televizyon bulunmadığı, televizyonun engelliler tarafından temin edildiği öğrenilmiştir. Televizyonun yalnızca zemin katta bulunan çok amaçlı salonda bulunduğu, katlarda bulunan grup etkinlik odalarında ise televizyon bulunmadığı görülmüştür.

### **III. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER**

#### **A. Değerlendirme**

**87.** TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda iş birliği esasına dayanmaktadır. Merkez tarafından, Ziyaret Heyeti, bütün bölümlere bekletilmeksizin erişmiş, engellilerle izole görüşmeler yapabilmesi için gerekli önlemler alınmış ve gerekli bilgi ve belgelere erişimde bir sorun yaşanmamıştır. Bu çerçevede, Merkez İdaresi ve personelinin ziyaret esnasında gösterdiği iş birliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

#### **B. Tavsiyeler**

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

**88.** Merkez personeline insan hakları, işkence ve kötü muamele yasağına ilişkin eğitim verilmesi,<sup>7</sup>

**89.** Yatak odalarında bulunan dolapların sabitlenmesi,

---

<sup>7</sup> Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin 4'üncü maddesine göre: "1. Taraf Devletler ... (i) Engellilerle çalışan meslek sahipleri ve işyeri personelinin bu Sözleşme'de tanınan haklara ilişkin eğitiminin geliştirilmesi ve böylece bu haklarla güvence altına alınan destek ve hizmetlerin iyileştirilmesini taahhüt eder."



**90.** Kişiler arası mahremiyetin korunması amacıyla yatak odalarına tavana monteli korniş sistemi veya benzeri sistemin kurulması,<sup>8</sup>

**91.** Engellilerin ihtiyaç duyması halinde personel ile iletişim kurabilmesi için odalara acil çağrı butonları takılması, banyo ile tuvalet bölümündeki çağrı butonlarının onarılması ve engellilerin buton kullanımı konusunda bilgilendirilmesi,<sup>9</sup>

**92.** Engelli odalarına ya da katlarda yer alan grup etkinlik odalarına soğutma ekipmanı yerleştirilmesi,<sup>10</sup>

**93.** Merkezde kullanılan şebeke suyunun mikrobiyolojik veya kimyasal analizlerinin düzenli olarak yapılması,

**94.** Banyo duvarlarında bulunan küfle ilgili sorunun kalıcı olarak giderilmesi,

**95.** Banyo ve tuvaletlere kaymaz zemin yapılması veya kaydırmaz halı vs. yerleştirilmesi,<sup>11</sup>

**96.** Banyo ve tuvaletlerde arızalı olan sabunlukların onarılması, eksik olan duş başlıklarının takılması,

**97.** Bulaşıcı hastalıkların yayılmasını önlemeye yönelik ayrı bir izolasyon odasının oluşturulması,

**98.** Engellilerin banyo rutinlerinin engelli özelinde değerlendirilmesi,

**99.** Katlarda yer alan grup etkinlik odalarına televizyon yerleştirilmesi,

hususları tavsiye edilmektedir.

## **2. Büyükçekmece İlçe Sağlık Müdürlüğüne Yönelik Tavsiye**

**100.** Bakım merkezinde kalan engellilere yönelik diş hastalıkları randevusu konusunda kolaylık sağlanabilmesi hususu tavsiye edilmektedir.

<sup>8</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 9’uncu maddesi (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.”

<sup>9</sup> Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Hizmet Alan Odaları İle İlgili Düzenlemeler başlığı s.29’a göre: “Odalarda hizmet alanın özelliğine göre acil durumlar için buton ve telefon bulunmalıdır.”

<sup>10</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin 11’inci maddesi ikinci fıkrasına göre: “Merkezde ortam sıcaklığı, coğrafi koşullar göz önünde bulundurularak engelliye rahatsız edecek derecede aşırı sıcak ve aşırı soğuk olamaz. Bununla ilgili gerekli ısıtma ve soğutma ekipmanları bulundurulur.”

<sup>11</sup> Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Banyolar ve Tuvaletler ile İlgili Düzenlemeler başlığı s.32’ye göre: “Banyo ve tuvaletlere tutunma barları yapılmalı ve kaymayı önleyici tedbirler alınmalıdır.”