

NEVŞEHİR ÖZEL LOKMAN HEKİM ENGELLİ BAKIM MERKEZİ ZİYARETİ RAPORU

Rapor No:
2025/41

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 9/10/2025 tarihli ve 2025/680 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edilmiştir.

I. GİRİŞ.....	4
II. GENEL BİLGİLER.....	5
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....	5
B. Merkez Personeli	6
C. Koruma Altına Alınan Kişiler	7
III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER	8
A. Fiziksel Koşullar.....	8
B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri	10
C. Beslenme.....	11
D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri	12
E. Psikososyal Servis Hizmetleri.....	13
F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler.....	14
G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim.....	15
IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER	15
A. Değerlendirme	15
B. Tavsiyeler	16
1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler.....	16

KISALTMALAR

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

I. GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK); 20/04/2016 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 (UÖM) olarak görev yapmak Kurumun 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 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, Kurumun 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 30/1/2025 tarihinde Nevşehir Özel Lokman Hekim Engelli Bakım Merkezine¹ **habersiz** bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Başkan Yardımcısı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanları ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı Yardımcısı ..., Uzman Psikolog ... ile Kurumumuzun talebi üzerine Nevşehir 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 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 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 27/01/2025 tarihli ve 47005 sayılı oluruna istinaden 30/1/2025 tarihinde, Nevşehir Özel Lokman Hekim Engelli Bakım Merkezine gerçekleştirilen izleme ziyareti neticesinde edinilen tespit, gözlem ve şikâyetlerin ulusal ve uluslararası normlar bağlamında değerlendirilmesini ihtiva etmektedir.

II. GENEL BİLGİLER

A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler

9. Merkez Nevşehir İli Ürgüp İlçesinde bulunmaktadır. Merkeze toplu taşıma araçları ile ulaşımın mümkün olduğu belirtilmiştir.

¹ Bundan sonra kısaca Merkez olarak ifade edilecektir.

10. Merkez binasının 1988 yılında inşa edildiği, 2009 yılında 13 yaş ve üzeri ruhsal, zihinsel, bedensel engel gruplarına hizmet vermek üzere açıldığı, Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği çerçevesinde ağırlıklı olarak ruhsal engelli bireylere hizmet verildiği, hâlihazırda 2016 yılı Kasım ayından önce kabulü yapılan zihinsel ve bedensel engelli bireylerin dışında bu engel gruplarından yeni kabullerin yapılmadığı belirtilmiştir.

11. Merkez binasının erişilebilirliği için gereken tadilat ve onarımın yapıldığı, oda iç kapılarının genişliğinin engellilerin acil durumlarda geçişlerini sağlayacak şekilde yapıldığı ve Merkezin Türk Standartları Enstitüsü Erişilebilirlik Belgesine sahip olduğu belirtilmiştir.

12. Merkez 1357 metrekare kapalı ve 619 metrekare açık alanda hizmet vermektedir.

B. Merkez Personeli

13. Merkezde 9'u erkek, 33'ü kadın olmak üzere 42 personel görev yapmaktadır. Merkezde görev yapan personelin ünvan bazında sayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

ÜN VAN	PERSONEL SAYISI
Merkez Müdürü (Psikolog)	1
Psikolog	1
Sosyal Çalışmacı	1
Sağlık Personeli (Hemşire, Acil Tıp Teknisyeni, İlk ve Acil Yardım Teknikeri, Hemşire Yardımcısı)	6
Büro Personeli	1
Bakıcı Personel	26
Aşçı	1
Aşçı Yardımcısı	1
Temizlik Personeli	3
Şoför	1
TOPLAM	42

14. Merkezde sağlık ve bakıcı personelinin 24 saat esasına dayalı vardiyalı sistemle çalıştığı, diğer personelin ise gündüz vardiyasında görev yaptığı öğrenilmiştir.

15. Merkez bakıcı personelinin, hijyen belgesi² ile hasta ve yaşlı bakım sertifikasına sahip olduğu öğrenilmiştir.

16. Personele yönelik; Engelli ve Yaşlı Hakları, Misyon Vizyon ve Kalite Politikası Farkındalığı, Afet ve Acil Durumda Psikososyal Eğitimi, Bilgi Güvenliği, Mahremiyet ve Etik, Bası Yarası ve Pozisyonlama, Kod Sistemi, Gıda Hijyeni ve Zehirlenme, Kişisel Koruyucu Ekipman Kullanımı, Hizmet Alan Bireylerde Düşme Riski, Enfeksiyon Oluşumunu Önlemek ve Kontrolü, Hizmet Alan Bireylere Cinsel, Fiziksel ve Duygusal İstismarın Önlenmesi, Ağız ve Diş Sağlığının Önemi, Atak Dönemlerinde Engelliye Yaklaşım, Kuruluş Güvenliği ve Öfke Kontrolü, Aile İçi ve Kadına Yönelik Şiddetin Önlenmesi, Astım ve Hipertansiyon Hakkında Bilgilendirme, Hareketli Yaşam ve Obezite Hakkında Bilgilendirme, Hepatit ve Scabies Hakkında Bilgilendirme, Protokol ve Etik Kurallar, Risklerin En Aza İndirilmesi ve Tüm Çalışma Alanlarında Güvenli Ortamın Sağlanması, Bağımlılıkla Başa Çıkma Yöntemleri, Ekip Çalışması ve Motivasyon, Çevre Temizliği, Sıfır Atık ve Hijyen Eğitimi, Zaman Yönetimi ve Verimlilik, Problem Çözme ve Karar Verme/Sonuç Odaklılık, Kişisel Verileri Korumanın Farkındalığı, Etkili İletişim Becerileri, İş Kazası ve Meslek Hastalığı, 1 Aralık Dünya AIDS ve Farkındalık Günü, Hizmet Alan ve Yakınlarının Hakları, İnsan Hakları, Kişiler Arası İletişim ve Engelli Bireylerle İletişim eğitimlerinin verildiği belge incelemeleri neticesinde anlaşılmıştır.

C. Koruma Altına Alınan Kişiler

17. Merkezin toplam kapasitesinin 85 kişi olduğu, hâlihazırda 75 engelli bireyin bakım altında bulunduğu; bu kişilerin 11'inin zihinsel, 64'ünün ise ruhsal engelli olduğu belirtilmiştir.

18. Merkezde yatağa bağımlı ya da hareket kısıtlılığı bulunan bedensel engelli bireyin bulunmadığı ifade edilmiştir.

19. Merkezde kalan en yaşlı bireyin 87 yaşında olduğu öğrenilmiştir.

20. Merkezde kalan tüm engelli bireylerin birer vasisi bulunduğu, bu vasilerden 30'unun Merkez personeli olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

21. Merkeze kabul edilen engelli birey ve ailesiyle yapılan ilk görüşmenin ardından bireysel bakım planı oluşturulduğu, bu planın Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bildirildiği ve ilgili bireyin Merkezde hizmet almaya başladığı ifade edilmiştir.

² Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü tarafından verilen “Gıda Üretim ve Perakende İş Yerleri ile Su Sektöründe Çalışanlar için Kişisel Hijyen Eğitimi.

22. Engelli bireyin Merkezden ayrılış işlemlerinin; vefat, birey veya vasisinin talebi, tüm mesleki müdahalelere rağmen uyum sağlanamaması, engellinin Merkezi 30 gün veya daha uzun süre izinsiz terk etmesi, Merkeze kabul sonrasında engel durumu veya gelir durumunda değişiklik yaşanması gibi durumlarda gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

A. Fiziksel Koşullar

23. Merkezin dört katlı bir binada hizmet verdiği; zemin katta sorumlu müdür odası, büro, sağlık servisi, psikososyal servis, ziyaretçi odası, bodrum katta çok amaçlı salon, yemekhane ve çay salonunun bulunduğu, bahçede ise kamelya ve çamaşırhanenin yer aldığı; üst katların ise engelli bireylerin kaldığı odalara ayrıldığı, Merkezde bireysel görüşme odasının olmadığı gözlemlenmiş, bireysel görüşmelerin psikososyal servis birimi odasında gerçekleştirildiği öğrenilmiştir.

24. Merkezde toplam 33 oda bulunduğu, odaların genellikle 2 veya 3 kişilik olduğu, sadece özel durumu bulunan bazı engellilerin tek kişilik odalarda kaldığı, pencerelerde demir parmaklıkların olduğu ancak mahremiyetin korunması amaçlı, tavana monteli korniş veya benzeri bir perde sistemi olmadığı görülmüştür.

25. Kat ve oda yerleştirmelerinin; bireylerin cinsiyetleri, engel türleri, yaşları ve iletişim durumları dikkate alınarak yapıldığı belirtilmiştir.

26. Engelli bireyler arasında yaşanan anlaşmazlıklar, oda değişikliği talepleri, bulaşıcı hastalık tespiti ya da ajite davranışlar sonucu çevreye zarar verme durumlarında oda değişikliği yapıldığı belirtilmiştir.

27. Merkezde aynı aileden bireylerin kalabildiği, bu kişilerin aynı katta veya odada kalma zorunluluğunun bulunmadığı, oda yerleşimlerinin engellinin durumu değerlendirilerek karara bağlandığı belirtilmiştir.

28. Odalarda her birey için bir yatak ile kişisel eşyalarını yerleştirebilecekleri dolapların bulunduğu, yatak ve nevresim takımlarının eksiksiz ve temiz olduğu görülmüştür. Ayrıca tüm odalarda balkon bulunduğu ve bu balkonların güvenlik amacıyla parmaklıkla koruma altına alındığı gözlemlenmiştir.

29. Her odada banyo ve tuvalet bulunduğu; tuvaletlerin klozet şeklinde olduğu, içeride tutunma barlarının yer aldığı, tüm banyolarda kaymayı önleyici ekipmanların bulunduğu, lavabolar ile sabun gibi temel hijyen malzemelerinin eksiksiz olduğu tespit edilmiştir.

30. Odalarda acil çağrı butonlarının bulunmadığı gözlemlenmiştir. İdare tarafından, her katta bir personelin nöbet tuttuğu; gece acil bir durum yaşandığında bireylerin seslenerek personele ulaşabildiği ve personelin düzenli aralıklarla odaları kontrol ettiği ifade edilmiştir.

31. Oda kapılarının sürgülü şekilde tasarlandığı ve gün içerisinde kapıların kilitlenmediği belirtilmiştir.

32. Merkezde, duvarlarda rutubete bağlı kabarma tespit edildiği, bu nedenle odalarda tadilat çalışmalarının başlatıldığı ve tüm duvarların aşamalı olarak onarılacağı bilgisi İdare tarafından paylaşılmıştır. Ziyaret sonrasında gönderilen bilgi ve belgelerden rutubet nedeniyle zarar gören duvarların tadilatlarının yapıldığı anlaşılmıştır.

33. Katlara asansörle erişimin sağlandığı, ayrıca merdiven kullanamayan engelli bireyler için merdiven asansörü bulunduğu görülmüştür.

34. Merkezde özel ilgi odasının bulunduğu, ancak bu odanın depo amaçlı kullanıldığı ve içinde fazla yatak gibi eşyaların yer aldığı gözlemlenmiştir.

35. Merkezde kalan kişilerin, sigara içmek için bahçeyi kullandıkları görülmüş; kendileriyle görüşme yapılan kişiler, kış aylarında soğuktan etkilenmeleri nedeniyle bina içerisinde 1 sigara odası oluşturulması istediklerini belirtmişlerdir.

36. Merkezde toplam 32 adet güvenlik kamerası bulunduğu; kameraların ön ve arka bahçeler, ortak yaşam alanları, etkinlik odaları, yemekhane, çamaşırhane, mutfak, merdiven ve kat koridorlarına kör nokta bulunmaksızın yerleştirildiği; kişisel odalarda kamera bulunmadığı öğrenilmiş ve kamera kayıtlarının 62 gün süreyle saklandığı anlaşılmıştır.

37. Kamera görüntülerinin yalnızca sorumlu müdürün odasında izlenebildiği, başka bir alanda izleme sisteminin bulunmadığı belirtilmiştir.

38. Görüşme yapılan bireyler tarafından, sıcak ve soğuk suya erişimde herhangi bir sorun yaşanmadığı ifade edilmiştir.

39. Merkezin, temiz ve düzenli olduğu gözlemlenmiş ve temizliğinin, temizlik personeli tarafından düzenli olarak yapıldığı ve bu işlemlerin kayıt altına alındığı ifade edilmiştir.

40. Merkezde bir adet çamaşırhane bulunduğu, nevresimlerin ve hasta kıyafetlerinin günlük olarak değiştirildiği, ihtiyaç hâlinde ise bekletilmeden yıkandığı, çamaşırlar çok kirli olmadıkça kişiye özel bir şekilde ayrıştırılmadan yıkandığı İdare tarafından belirtilmiştir.

41. Odaların havalandırmasının ve doğal aydınlatmasının pencerelerle; odalardaki yapay aydınlatmanın ise gün ışığı tipi lambalar aracılığıyla sağlandığı görülmüştür. Isınmanın doğalgaz ile gerçekleştirildiği belirtilmiş, görüşülen kişiler tarafından ısınmaya ilişkin herhangi bir sorun yaşanmadığı ifade edilmiştir.

42. Merkezde adresli duman algılama sistemi, 5 adet yangın dolabı, acil çıkış levhaları, acil çıkış kapıları, yangın merdiveni, davlumbaz söndürme sistemi ve 13 adet 6 kg'lık kuru kimyevi tozlu yangın söndürme tüpleri bulunduğu ancak incelenen yangın söndürme tüplerinin 2025 Şubat ayı itibarıyla bakımlarının yenilenmesi gerektiği görülmüştür. Ziyaret sonrasında gönderilen bilgi ve belgelerden yangın tüplerinin kontrol ve bakımlarının yapıldığı anlaşılmıştır.

43. Merkezin, bir ilaçlama firması aracılığıyla her ay düzenli olarak ilaçlandığı yapılan belge incelemelerinden anlaşılmıştır, ihtiyaç hâlinde ise bu işlemin daha sık gerçekleştirilebildiği belirtilmiştir.

44. Elektrik kesintilerine karşı Merkezde bir adet jeneratör bulunduğu belirtilmiştir.

45. Merkeze ait biri büyük transit olmak üzere 2 aracın bulunduğu, hasta nakil aracının ise mevcut olmadığı belirtilmiştir.

B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri

46. Merkezin danışma bölümünde şikâyet ve istek kutusunun bulunduğu gözlemlenmiş; ancak son 1 yıl içerisinde kutuya iletilmiş herhangi bir yazılı talep ya da şikâyetin olmadığı ifade edilmiştir.

47. Engelli bireylerin şikâyet ve taleplerini sözlü olarak bireysel görüşmelerde, “günaydın” toplantılarında ve yoklama saatlerinde Merkez sorumlu müdürüne ve meslek elemanlarına iletebildikleri; ayrıca personelle kolaylıkla iletişim kurabildikleri gözlemlenmiştir. Merkezde kalan engelliler, personelin kendilerine yönelik genel tutum ve davranışlarından memnun olduklarını, fiziksel veya sözlü olumsuz müdahaleye maruz kalmadıklarını ifade etmişlerdir.

48. Merkez İdaresi tarafından, engellilerin ilettiği taleplere yönelik olarak öncelikle şikâyetin kaynağının tespit edildiği, bu doğrultuda düzenleyici ve önleyici faaliyetlerin başlatıldığı belirtilmiştir. Personelden kaynaklanan durumlarda ise hizmet içi eğitimlerle destek sağlandığı, şiddet, darp vb. olayların yaşanması hâlinde ise durumun adli makamlara bildirildiği ifade edilmiştir.

49. Ziyaret tarihinden yaklaşık bir ay önce bir sağlık personelinin, engelli bireylerden birine fiziksel şiddet uyguladığı, olayla ilgili hem adli hem de idari soruşturma başlatıldığı ve ilgili personelin iş akdine son verildiği öğrenilmiştir. Olayla ilgili kamera görüntüleri incelenmiş, sağlık personelinin engelli bireyin üzerine yürüdüğü, şiddet uyguladığı ve diğer personel tarafından ayırılarak uzaklaştırıldığı görülmüştür. Olayın mağduru bireyle de görüşülmüş ve gerekli işlemlerin yapıldığı anlaşılmıştır.

50. İdare tarafından, Merkezden izinsiz ayrılan veya kaçak durumda olan herhangi bir engelli bireyin bulunmadığı, kaçma eğilimi gösteren bireylerin ise psikiyatri tedavisine yönlendirildiği ifade edilmiştir.

51. Merkezin, ziyaret tarihinden bir hafta önce Valilik tarafından denetlendiği bilgisine ulaşılmıştır.

C. Beslenme

52. Yemeklerin Merkez yemekhanesinde hazırlandığı, engelli bireylere günlük üç ana ve iki ara öğün verildiği, her menüde dört çeşit yemek bulunduğu, yemek menüsünün incelenmesi neticesinde anlaşılmıştır. Özel besin ihtiyacı olan engeli olmadığı, 1 engelli bireyin yemeğinin tuzsuz olarak hazırlandığı belirtilmiştir.

53. Görüşme yapılan bireyler, yemeklerden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

54. Yemekhane bölümünde hijyen kurallarına dikkat edildiği, soğuk hava deposu ile kuru gıda deposunda yemek malzemelerinin uygun koşullarda saklandığı gözlemlenmiştir. Ancak yemek numunelerinin ise 72 saat dolmadan, üçüncü günün sabahında imha edildiği tespit edilmiştir.

55. Yemek listelerinin, Merkezde görev yapmayan bir diyetisyen tarafından hizmet alımı yoluyla hazırlandığı, hazırlanan menülerin, Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne bağlı diyetisyen tarafından onaylanmasının ardından uygulamaya konulduğu belirtilmiştir.

56. Engellilere, günlük tüketim miktarını aşmayacak şekilde, kontrollü olarak su verildiği, içme-kullanma suyu olarak musluk suyu kullanıldığı, bu suya ilişkin herhangi bir mikrobiyolojik veya kimyasal analiz yaptırılmadığı ifade edilmiştir.

57. Merkezde kantin bulunmadığı; engelli bireylerin dışarıdan temin edilmesini istedikleri ürünlerin, bedeli ilgilinin harçlığından karşılanarak Merkez personeli tarafından satın alındığı belirtilmiştir.

D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri

58. Merkezde 6 sağlık personelinin görev yaptığı belirtilmiştir. Bu personel tarafından engelli bireylerin sağlık ihtiyaçlarının tespit edildiği ve gerekli işlemlerin gerçekleştirildiği ifade edilmiştir.

59. Ürgüp İlçe Sağlık Müdürlüğü tarafından görevlendirilen bir aile hekiminin her çarşamba günü yarım gün süreyle merkeze gelerek teşhis ve tedavi hizmeti sunduğu bilgisine ulaşılmıştır.

60. Merkezde kalan bireylerin, 6 ayda bir iç hastalıkları; yılda bir göğüs hastalıkları ve ağız-diş sağlığı kontrollerinden geçirildiği, acil sağlık müdahalesi gereken durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezi aracılığıyla sağlık hizmetine erişim sağlandığı belirtilmiştir. Müdahale süresince temel ve ileri yaşam desteğinin, sağlık personeli ve ilk yardım sertifikasına sahip personel tarafından sağlandığı ifade edilmiştir.

61. Görüşme yapılan bireyler tarafından, acil durumlarda hastane sevklerinin gecikmeksizin yapıldığı ve günlük ilaç kullanımında aksama yaşanmadığı dile getirilmiştir.

62. Merkezde 1 verem ve 3 Hepatit B hastasının bulunduğu, bu bireylerin tek kişilik odalarda kaldığı, verem hastasının izole edildiği ve Hepatit B hastalarına yönelik gerekli önlemlerin de alındığı bilgisi verilmiştir.

63. Engelli bireylerin hastanede yatılı tedavi gördükleri dönemlerde yatak yarası oluşumunu önlemek amacıyla havalı yatak kullanıldığı, pozisyon değişikliklerinin düzenli olarak uygulandığı ve yapılan uygulamaların takip çizelgeleriyle kayıt altına alındığı belirtilmiştir.

64. Sağlık personeli tarafından engelli bireylerin sağlık durumları ve kullandıkları ilaçlara ilişkin kayıtlara erişim sağlandığı, ilaçların günlük kullanım dozlarına uygun şekilde hazırlandığı belirtilmiştir. Yeşil reçeteli ilaç kullanan 20 kişi, psikiyatrik ilaç tedavisi gören 72 kişi olduğu edinilen bilgi belgeler aracılığıyla anlaşılmıştır.

65. Ziyaret Heyeti tarafından ilaçların son kullanma tarihleri kontrol edilmiş ve tarihi geçmiş herhangi bir ilaca rastlanmamıştır.

66. Ajite davranış gösteren bireylerde, doktorları tarafından önceden reçete edilen lüzum hali ilaçlarının gerektiğinde kullanıldığı, lüzum hali ilaç reçete edilmiş 24 engelli bulunduğu anlaşılmıştır. Merkez İdaresi fiziksel kısıtlama yöntemlerine başvurmadıklarını ifade etmiştir.

67. Son 5 yıl içinde merkezde 19 bireyin hayatını kaybettiği, bu ölümlerin doğal nedenlere bağlı olduğu; ancak 2 ölümün şüpheli bulunarak adli ve idari soruşturma başlatıldığı, yapılan incelemeler sonucunda kovuşturmayaya yer olmadığına karar verildiği belgeler üzerinden tespit edilmiştir.

68. Kişisel temizlik malzemelerinin bireylere kontrollü şekilde verildiği, kendi bakımını gerçekleştiremeyen bireylerin kişisel temizliklerinin bakıcı personel tarafından sağlandığı gözlemlenmiştir.

69. Merkezde görevli berber ya da kuaförün bulunmadığı, saç ve tırnak kesimi işlemlerinin bakıcı personel tarafından yapıldığı ifade edilmiştir.

E. Psikososyal Servis Hizmetleri

70. Merkezde 1 psikolog ve 1 sosyal çalışmacının görev yaptığı bilgisine ulaşılmıştır.

71. Psikososyal servis tarafından, merkezde kalan bireyler için aylık kişisel bakım programlarının oluşturulduğu ve bu programların düzenli şekilde takip edildiği görülmüştür.

72. Merkez içinde ve dışında gerçekleştirilecek etkinliklerin planlandığı, etkinliklerin türüne ve içeriğine göre uygun engel grubundaki bireylerin katılımına yönelik seçimler yapıldığı, tüm bireylerin sosyal faaliyetlere katılımının sağlanmasına yönelik çalışmalar yürütüldüğü belirtilmiştir.

73. Engelli bireylere yönelik mesleki çalışmaların bireysel görüşmeler yoluyla uygulandığı, grup çalışmalarının ise bireylerin dikkat ve odaklanma sürelerinin farklılık göstermesi nedeniyle gerçekleştirilemediği öğrenilmiştir.

74. Merkezin açılışından itibaren ziyaret tarihine kadar geçen sürede herhangi bir intihar girişimi ya da olayı yaşanmadığı bilgisi verilmiştir.

75. Engelli bireylerin izleyeceği filmler ile erişimine sunulacak kitapların, psikososyal servis tarafından içerik açısından değerlendirildiği ve uygun bulunanların bireylerin kullanımına sunulduğu ifade edilmiştir.

76. Engelli bireylerden kaynaklanan herhangi bir kendine veya çevresine zarar verme olayının yaşanmadığı, bu tür durumların önlenmesine yönelik olarak düzenli psikiyatri kontrollerinin yapıldığı ve gerekli görülen bireylerin hastanede yatılı tedaviye yönlendirildiği belirtilmiştir.

77. Merkezde kalan 60 engelli bireye, Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından aylık 1.354,43 TL tutarında harçlık sağlandığı bilgisi paylaşılmıştır.

78. Merkezde kalan engelli bireylere, Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından sağlanan harçlıkların nakit olarak teslim edilmediği, bireylerin ihtiyaç ve taleplerinin bu harçlıklar aracılığıyla karşılandığı ve yapılan harcamalara ilişkin düşün kayıtlarının tutulduğu yapılan belge incelemeleri neticesinde anlaşılmıştır.

79. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından gönderilen ödenek doğrultusunda, ihtiyaç duyulan kıyafetlerin Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından temin edilerek merkeze teslim edildiği, kıyafetlerin ihtiyaç sahibi bireylere tutanak karşılığında verildiği belirtilmiş, ilgili tutanaklar Ziyaret Heyeti tarafından incelenmiştir.

F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler

80. Merkezde kalan engelli bireylerin sabah 07.00’de uyanma, akşam 20.00’de yatış saatlerinin olduğu belirtilmiştir.

81. Cumartesi, pazar ve pazartesi günlerinin banyo ve tıraş günü olarak belirlendiği, aktivite planlamalarının rutin işleyişi aksatmayacak şekilde yapıldığı ifade edilmiştir.

82. Engelli bireylerin, hastalık dışı sebeplerle gün içinde odalarında kalmalarına izin verilmediği, eksi 1. katta bulunan etkinlik, televizyon ve sinevizyon odalarında sosyal faaliyetlere katılımlarının sağlandığı açıklanmıştır.

83. Merkezde, kamelyalı bir bahçenin bulunduğu, engelli bireylerin gün içerisinde bahçeden istedikleri zaman faydalandıkları belirtilmiş, engellilerle yapılan görüşmelerde bahçe kullanım sürelerinden memnuniyet duydukları anlaşılmıştır. Bahçe alanının toplam 619 m², yaşam odalarının ise toplam 514 m² olduğu; Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin “Merkezin Bölümleri” başlıklı 9’uncu maddesinde; “*Merkez binasının bahçesinin büyüklüğü, yatak odası olarak kullanılacak zorunlu alanların toplam büyüklüğünden az olamaz.*” hükmüne aykırılık göstermediği tespit edilmiştir.

84. Merkezdeki etkinlik odalarından birinde el işi ve boyama faaliyetlerinin yapıldığı, yemekhanede pasta yapma etkinliklerinin gerçekleştirildiği, iyi hava koşullarında engellilerin merkez dışına çay bahçesine, at binmeye, kahvaltıya veya pikniğe götürüldüğü görüşülen engelli bireyler tarafından ifade edilmiştir.

85. Engellilere yönelik doğum günü kutlaması, gençlik merkezi ziyareti, sinema, el işi faaliyetleri, bowling, fitness, zekâ oyunları ve uygulama mutfağı gibi sosyal, kültürel, sportif ve sanatsal etkinliklerin düzenlendiği, 2024 yılı içinde merkezde ve merkez dışında toplam 194 etkinlik yapıldığı ifade edilmiştir.

86. Görüşme yapılan engelli bireyler tarafından Merkezde ve Merkez dışında etkinlik ve faaliyetlerin sayısının artırılması talep edilmiştir.

87. Merkezde kütüphane bulunmadığı, kitap okuma talebi olan engel düzeyi düşük bireylerin Ürgüp’te bulunan halk kütüphanesine götürülerek kitap temin edildiği belirtilmiştir.

88. Merkezde eğitimine devam eden engelli bireyin bulunmadığı bilgisi verilmiştir.

G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim

89. Merkezde, engellilerin aileleri ile yapılan telefon görüşmelerinin 15 günde bir gerçekleştirildiği, ayrıca ailelerin talep etmeleri veya aramaları halinde de görüşmelerin yapıldığı belirtilmiştir. Görüşülen engelliler tarafından, hastalık durumlarında iyi hissetmelerine destek olmak amacıyla da ailelerin arandığı ifade edilmiştir.

90. Ailesi yurt dışında bulunan bir engellinin, Merkez İdaresine ait cep telefonu aracılığıyla ailesiyle görüntülü görüşme gerçekleştirdiği belirtilmiştir.

91. Telefonla görüşme ve aile ziyaret kayıt defterleri incelenmiş, kayıtların düzenli şekilde tutulduğu görülmüştür.

92. Engelli yakınlarının ziyaretlerinin mesai saatleri içerisinde kabul edildiği ve ziyaret süresi konusunda herhangi bir kısıtlamanın bulunmadığı İdarece ifade edilmiştir.

93. Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği uyarınca, engelli bireylerin bir yıl içerisinde 30 gün ev izni hakkına³ sahip olduğu, engelli vasisinin bu izni takvim yılı içerisinde istediği zaman kullanabildiği, ayrıca düşük ekonomik gelir düzeyindeki engelli yakınları için Merkez aracılığıyla ev ziyaretlerinin gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

94. Engelli bireylerin kaldığı odalarda çoğunlukla televizyon bulunduğu, ancak odaların çoğunda yayın alımında sorunlar yaşandığı gözlemlenmiştir.

IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER

A. Değerlendirme

³ Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği’nin “Engellinin izne ayrılması” başlıklı 51’nci maddesinin birinci fıkrası; “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.” hükmünü içermektedir.

95. 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, engelli bireylerle 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 işbirliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

B. Tavsiyeler

1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler

96. Engellilerin ihtiyaç halinde personel ile iletişim kurabilmesi için odalara acil çağrı butonları takılması,

97. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin, “Merkezin Bölümleri” başlıklı 9’uncu maddesinde Merkezde bulunması zorunlu sayılan bölümleri arasında “bireysel görüşme odası” ve “merkezde sigara içen engelliler için düzenlenmiş bir bölüm...” hükümleri yer almakta olup, bu kapsamda Merkezde, bireysel görüşme odası ve sigara içenler için sigara içme odası oluşturulması,

98. Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin, “Merkezin Bölümleri” başlıklı 9’uncu maddesi (h) bendi gereği; 2,3,4 kişilik odalarda kişiler arası mahremiyetin korunması amaçlı tavana monteli korniş sistemi veya benzeri sistemin kurulması,

99. Yemek numunelerinin 72 saat olacak şekilde tarihleriyle birlikte muhafaza edilmesi,⁴

100. Merkezde kullanılan şebeke musluk suyunun mikrobiyolojik veya kimyasal analizlerinin yaptırılması,

101. Duvarlarda rutubete bağlı kabarmalarla ilgili tadilatın ivedilikle gerçekleştirilerek sorunun kalıcı olarak giderilmesi,

102. Merkezde kalan bireye yönelik şiddet ve kötü muamelenin önüne geçilmesi için personele “engelli bireye verilen hizmette tutum ve davranışlar”, “öfke kontrolü” gibi hizmet içi eğitimlerin daha sık verilmesi ve konunun hassasiyeti üzerine tüm personelin uyarılması,

⁴ Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliğinin, “Beslenme” başlıklı 27’nci maddesinin (ç) bendine göre “Engelli bireylere verilen yemek numuneleri numune kaplarının üzerine tarih ve öğün yazılarak yetmiş iki saat muhafaza edilir.”

103. Tüm engelli odalarına TV konulması ve yayınların problemsiz bir şekilde alımı için gerekli çalışmaların yapılması

hususları tavsiye edilmektedir.