

KONYA ÖZEL MERKEZSEV HUZUREVİ ZİYARET RAPORU

Rapor No:
2026/51

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 3/9/2026 tarihli ve 2026/909 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edilmiştir.

İÇİNDEKİLER.....	ii
KISALTMALAR.....	iii
TABLO DİZİNİ.....	iv
GİRİŞ.....	1
I. GENEL BİLGİLER.....	2
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....	2
B. Merkez Personeli	3
C. Koruma Altında Bulunan Kişiler	4
II. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER	5
A. Fiziksel Koşullar	5
B. Yönetim ve Personelin Tutumu, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları	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. Konya Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne Yönelik Tavsiye	16

CPT	: Avrupa İşkenceyi Önleme Komitesi
m²	: Metrekare
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

Tablo 1: Ünvan Bazında Merkez Personeli Sayısı.....	3
Tablo 2: Eğitim Listesi ve Katılımcı Sayıları.....	4
Tablo 3: Yaş Gruplarına Göre Sakin Sayısı	4
Tablo 4:Yıllara Göre Vefat Sayıları	8

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'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 (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. 7/8/2008 tarihli ve 26960 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesi uyarınca huzurevi; *“sağlıklı yaşlıları huzurlu bir ortamda korumak ve bakmak, sosyal, fiziksel ve moral ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla gerçek kişiler veya özel hukuk tüzel kişileri tarafından kurulan ve yirmi dört saat yatılı hizmet veren en az yirmi kapasiteli sosyal hizmet kuruluşunu”* ifade etmektedir.

5. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci maddesinin (j) bendinde, özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin bulundukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek TİHEK'in görevleri arasında sayılmıştır. Bu bağlamda huzurevi merkezlerine ziyaret gerçekleştirmek TİHEK'in görev ve yetki alanı kapsamındadır.

6. Anılan görevin icrası kapsamında, Konya Özel Merkezsev Huzurevine¹ 4/2/2026 tarihinde habersiz bir ziyaret gerçekleştirilmiş olup Ziyaret Heyetinde; Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu Üyesi ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzman Yardımcıları ... ve ..., Sosyal Hizmet Uzmanı ... ile Kurumumuzun talebi doğrultusunda Konya Valiliği tarafından görevlendirilen Hekim ... yer almıştır.

7. Ziyaret, Merkez İdaresi ile yapılan ön görüşme ile başlamıştır. Bu görüşmede Ziyaret Heyeti tarafından TİHEK'in UÖM kapsamındaki görev ve yetkileri hakkında bilgi verilmiş ve Merkeze ilişkin genel bilgiler edinilmiştir. Sonrasında, Ziyaret Heyeti tarafından Merkezde kalan sakinlerin yaşam alanlarına sırasıyla gidilmiş ve görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Merkezde kalan sakinler ile yapılan görüşmelere Merkez personeli dâhil edilmemiştir. Akabinde ortak kullanım alanları incelenmiş, bu sırada Merkez İdaresi tarafından Merkezin işleyişine ilişkin bilgiler aktarılmıştır. Ardından farklı uzmanlıklara sahip Merkez personeli ile de görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 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 Kurulunun 24/12/2025 tarihli ve 2025/906 sayılı kararı ile Başkanlık Makamının 27/1/2026 tarihli ve 61344 sayılı oluruna istinaden 4/2/2026 tarihinde Konya Özel Merkezsev Huzurevine 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, Konya'nın Selçuklu İlçesinde şehir merkezine 9 kilometre uzaklıkta yer almaktadır. Merkeze toplu taşıma ile erişim imkânı bulunmaktadır.

10. Merkezin Selçuklu Eğitim ve Kültür Vakfı bünyesinde 2014 yılında projelendirildiği, 2017 yılı Kasım ayında inşa sürecinin tamamlandığı öğrenilmiştir. 17/5/2018

¹ Bundan sonra kısaca “Merkez” olarak ifade edilecektir.

tarihinde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından açılış onayı verildiği ve faaliyete başladığı bilgisi edinilmiştir.

B. Merkez Personeli

11. Merkezde görev yapan 23 personelin unvan ve sayılarına göre dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

ÜNVAN	SAYI
Kurucu Müdür	1
Sorumlu Müdür	1
Sosyal Çalışmacı	2
Sağlık Memuru	1
Hemşire	3
Bakım Personeli	8
Aşçı	2
Aşçı Yardımcısı	1
Temizlik Personeli	2
Hekim	2
TOPLAM	23

Tablo 1: Ünvan Bazında Merkez Personeli Sayısı

12. Merkezde 2 hekimin gönüllü olarak çalıştığı ve haftada 10 saat Merkezde hizmet verdikleri bilgisi alınmıştır.

13. Sağlık ve bakım personelinin 24 saat esasına göre 3 vardiya şeklinde çalıştığı; sosyal hizmet uzmanlarının ise mesai saatleri içerisinde, 08.00-16.00 ve 09.00-17.00 saatleri arasında görev yaptığı, temizlik personelinin ise 08.00-16.30 saatleri arasında çalıştığı belirtilmiştir.

14. Merkez personeline yönelik düzenlenen eğitimler ve katılımcı sayıları aşağıda yer almaktadır.

EĞİTİM İÇERİĞİ	KATILIMCI SAYISI
Mahremiyet Eğitimi	15
Sigara Bıraktırma Eğitimi	13
Öfke Kontrolü Eğitimi	15
Hastalıklardan Korunma Eğitimi	13
Kurum İçi Görev, Yetki ve Sorumluluklar Eğitimi	10
Kişilere ve Olaylara Empatik Yaklaşma Eğitimi	15
Yaşlı ve İlaç Kullanımı	Tüm personel
Acil Durumda İletişim ve Hizmet Oryantasyonu	Tüm personel
Gıda Hijyeni ve Zehir Önlem, Müdahale	Tüm personel
El, Vücut ve Ortam Hijyeni	Tüm personel
Gizlilik ve Yönetmelik	Tüm personel
Acil Durum- Afet	Tüm personel

Tablo 2: Eğitim Listesi ve Katılımcı Sayıları

15. Personelin insan hakları ile işkence ve kötü muamele konusunda eğitim almadığı öğrenilmiştir.

C. Koruma Altında Bulunan Kişiler

16. Merkeze sosyal, fiziksel ve moral desteğe ihtiyaç duyan, akıl ve ruh sağlığı yerinde olup kuruluş bakımına ihtiyacı olan en az 55 yaş ve üzerindeki yaşlılar² kabul edilmektedir.

17. Merkezin erkeklere hizmet verdiği, 92 kişi kapasiteli olduğu ve ziyaret tarihi itibarıyla 85 sakinin kaldığı bilgisi alınmıştır. Yaş gruplarına göre dağılım aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94
5	12	10	16	12	16	8	6

Tablo 3: Yaş Gruplarına Göre Sakin Sayısı

² Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin "Kuruluşa yaşlı kabulünde izlenecek yol" başlıklı 26'ncı maddesine göre: "(1) (Değişik:RG-31/7/2009-27305) Kuruluşa kabul edilecek yaşlılarda elli beş yaş ve üzeri yaşlarda olma şartı aranır. Ancak elli beş yaşın altında olan kişilerin zorunlu hallerde kuruluşa kabulü; hazırlanacak sosyal inceleme raporu sonucuna göre sorumlu müdürün teklifi ve il müdürlüğünün onayı ile yapılır."

18. Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 26'ncı maddesindeki³ kabul koşullarını taşıyan ve sağlık raporu olarak dilekçe ile Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına, İl Müdürlüklerine ya da bizzat Merkeze başvuran kişilerin gerekli incelemeler sonrasında Merkeze kabul edildiği öğrenilmiştir.

19. Merkezin, Selçuklu Eğitim ve Kültür Vakfı imkanları ile zekât ve bağış yardımları ile yürütüldüğü belirtilmiştir. 2026 yılı aylık bakım ve barınma ücretinin 23.000 TL olarak belirlendiği öğrenilmiştir. Sakinlerden tahsil edilen ücretin kişinin ekonomik ve sosyal durumuna göre değişiklik gösterdiği; ekonomik durumu yeterli olan kişilerden aylık 23.000 TL tahsil edildiği, gelir durumu yetersiz olan kişiler için sosyal hizmet uzmanı tarafından inceleme yapılarak ücret belirlendiği ve ücret dışında kalan tutarın (23.000 TL'ye tamamlanacak şekilde) zekât ve bağışlardan karşılandığı öğrenilmiştir.

II. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

A. Fiziksel Koşullar

20. Merkez 4 kattan oluşmaktadır. Merkezin 4'üncü katında yemekhane, çamaşırhane ve mutfak bulunmaktadır. Diğer katların tamamında sakinlerin odaları olduğu görülmüştür.

21. Merkezin ortak kullanım alanları arasında kütüphane, konferans salonu, mescit ve hobi atölyesi yer almaktadır. Ayrıca Merkez bünyesinde sağlık servisi, sosyal servis ve bir ecza deposu ile çamaşırhane alanlarının yer aldığı görülmüştür.

³ Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin "Kuruluşa yaşlı kabulünde izlenecek yol" başlıklı 26'ncı maddesine göre: a) Dilekçe, b) (Değişik: RG-31/7/2009-27305) T.C. Kimlik Numarası beyanı c) Yaşlının bulaşıcı hastalığı olmadığı, bulaşıcı hastalığı bulunduğu takdirde bu hastalığın enfeksiyon hastalıkları ve klinik mikrobiyoloji uzmanının toplu yaşam yerlerinde kalmasına mani bir bulaşıcı hastalık olmadığına dair raporu ile akıl ve ruh sağlığının yerinde veya 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (h) bendinin (1) numaralı alt bendinde belirtilen özelliklere sahip olduğunu, uyuşturucu madde ve alkol bağımlısı olmadığını kanıtlayan ve yaşlının huzurevi hizmetinden veya yaşlı bakım merkezi hizmetinden yararlanmasının uygun olacağını belirten özel veya resmi sağlık kuruluşlarının yalnızca ilgili bölümlerinden alınacak sağlık durumlarını gösterir rapor istenir. Yaşlının bunlar dışında tıbbi takibi gerektiren kronik bir hastalığı var ise bu hastalığa ait bölüm uzmanından veya ilgili kliniklerden alınacak (Değişik ibare: RG-26/9/2008-27009) tabip raporunda ayrıca belirtilir. (3) Kuruluşa kabul edilecek yaşlılarda, ırk, renk, cinsiyet, dil, tabiyet, din, siyasi düşünce, felsefi inanç ve eğitim yönünden hiçbir ayırım yapılmaz ve geçmişteki mahkumiyetleri göz önüne alınmaz.

(4) Belgeleri tamamlanan ve düzenlenen, sosyal inceleme raporuna göre değerlendirilmesi yapılan yaşlılar kuruluşa kabul edilir, sıraya alınır veya reddedilir.

22. Merkezde 2 asansör bulunmaktadır. Asansörlerin sedye sığabilecek genişlikte olduğu, asansörlerde sesli sistemin yer aldığı ve asansör kapısının sakinlerin rahatça binebileceği şekilde yavaş bir biçimde açılıp kapandığı anlaşılmıştır.

23. Merkez merdivenlerinde ve yangın merdivenlerinde kaydırmaz bantların ve tutunma barlarının bulunduğu görülmüştür. Ancak merdiven boşluklarında güvenlik filesi bulunmadığı tespit edilmiş olup bu alanlara file yerleştirilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmiştir.

24. İdare tarafından sakinlerin oda yerleşimleri yapılırken sağlık, özel durum, yaş aralığı ve yaşlının talebi gibi hususların dikkate alındığı bilgisi paylaşılmıştır. Yürümekte zorlanan ve destekle yürüyen sakinlerin asansöre yakın odalara yerleştirildiği belirtilmiştir

25. Merkezdeki odaların tümü tek kişilik olup 92 oda bulunmaktadır. Odaların büyüklüğünün 17,80 m² ile 26,50 m² arasında değiştiği incelenen belgelerden anlaşılmıştır.

26. Odaların içerisinde; yatak, tekli ve üçlü koltuk, mini buzdolabı, televizyon, dahili telefon, komodin, masa, gardırop, banyo-lavabo ve tuvalet olduğu görülmüştür. Kapıların tekerlekli sandalye ve yürüteçlerin rahat hareket edebileceği genişlikte olduğu gözlemlenmiştir. Oda içerisinde ve tuvalet/banyo alanında acil çağrı butonlarının bulunduğu görülmüştür. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede butonların çalışır durumda olduğu anlaşılmıştır.

27. Odalardaki dolapların duvara gömülü şekilde tasarlandığı, bu sebeple ayrıca sabitlenmelerine gerek duyulmadığı görülmüştür.

28. Odalarda bulunan banyo ve tuvaletlerde tutunma barlarının mevcut olduğu, ayrıca banyo zeminlerinde kaydırmaz bantların yer aldığı görülmüştür. Tuvaletlerde bulunan kilitlerin dışarıdan kılavuz anahtar ile rahat bir şekilde açılacak bir sisteme sahip olduğu görülmüştür.⁴

29. Merkezdeki her odada pencere bulunmakta olup odaların aydınlık olduğu, doğal ışık ve temiz hava aldığı gözlemlenmiştir.

30. Merkezde ısınmanın yerden ısıtım sistemi ile sağlandığı bilgisi edinilmiştir. Sakinlerle yapılan görüşmelerde kış aylarında ısınma konusunda bir sorun yaşanmadığı belirtilmiştir.

31. Sakinlerin ziyaretçileriyle odaları dışında görüşebilmeleri amacıyla tüm katlarda misafir salonlarının yer aldığı, giriş katında genel bir oturma salonu bulunduğu ve kat koridorlarında dinlenme amaçlı koltukların mevcut olduğu görülmüştür.

⁴ Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi uyarınca; “*Tuvaletlerin kilidi acil durumda dışarıdan açmaya uygun olmalıdır.*” (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022, s. 32).

32. Merkezdeki tüm odalara ayda 1 defa haşere ve kemirgen ilaçlaması yapıldığı bilgisi alınmış, ilgili belgeler Ziyaret Heyeti tarafından incelenmiştir. Görüşme yapılan sakinler konuya ilişkin herhangi bir şikâyetle bulunmamışlardır.

33. İdare tarafından Merkezin ortak alanlarının ve sakinlerin odalarının her gün temizlendiği ifade edilmiştir. Görüşülen sakinler de odalarının düzenli olarak temizlendiğini ve bu konuda herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmiştir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede sakinlerin odalarının ve Merkezdeki ortak alanların temiz olduğu gözlemlenmiştir.

34. Sıcak ve soğuk suya erişimin 24 saat mümkün olduğu Merkezde bu hususa ilişkin sakinler tarafından herhangi bir şikâyetle bulunulmamıştır.

35. Merkezde bulunan çamaşırhanede 5 adet çamaşır ve 5 adet kurutma makinesi mevcuttur. Çamaşırhanede ayrıca ütü ve ütü masası ile ihtiyaç halinde kullanılan çamaşır askılıklarının olduğu görülmüştür. Herkesin çamaşırlarının ayrı ayrı yıkandığı belirtilmiştir. Kalanların çamaşırlarını filelerle teslim ettiği ifade edilmiş olup filelerin üzerinde oda numaralarının yazılı olduğu görülmüştür. Haftada 1 defa çamaşırların ve nevresimlerin yıkandığı ve ütülendiği belirtilmiş olup bu husus kalanlarla gerçekleştirilen görüşmelerde de teyit edilmiştir.

36. Merkezde 1 sigara odası bulunmaktadır. Odada yeteri kadar masa ve sandalye olduğu, pencereler ve pencerede bulunan vantilatör aracılığıyla havalandırmanın sağlandığı görülmüştür. Odanın kullanımında bir sınırlama olmadığı görüşülen sakinler tarafından belirtilmiştir.

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

38. Merkezde muhtemel elektrik kesintilerine karşı jeneratör bulunduğu görülmüştür.

39. Merkezde, merkezi yangın söndürme sistemi ile her katta yangın merdivenlerinin ve 6 adet yangın söndürme tüplerinin mevcut olduğu görülmüş yapılan kontrollerde son kullanım tarihlerinin uygun olduğu tespit edilmiştir.

40. Merkezin Türk Standartları Enstitüsü Erişilebilirlik Belgesi bulunduğu görülmüştür.

41. Ziyaret tarihinde Merkeze ait 5 kişilik 1 adet araç bulunduğu öğrenilmiştir. Rapor yazım sürecinde, etkinliklerde kullanılmak üzere 15 kişilik 1 araç daha alındığı bilgisi paylaşılmıştır.

B. Yönetim ve Personelin Tutumu, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları

42. Merkez İdaresi tarafından sakinlerin talep ve şikâyetlerini İdareye veya personele sözlü olarak ilettikleri, bir sıkıntı yaşandığında doğrudan Merkez Müdürü veya görevli personelle görüşebildikleri belirtilmiştir. Görüşülen sakinler de bir sorun yaşadıklarında Merkez Müdürü ve personel ile rahatlıkla görüşebildiklerini doğrulamıştır. Merkezde dilek/şikâyet kutusu olduğu görülmüş olmakla birlikte sakinlerin talep ve şikâyetlerini sözlü olarak iletmesi sebebiyle aktif olarak kullanılmadığı öğrenilmiştir.

43. Ziyaret tarihi itibarıyla, son 1 yıl içerisinde sakinlere kötü muamele sebebiyle hakkında adli ve idari soruşturma yürütülmekte olan herhangi bir personel bulunmadığı öğrenilmiştir.

44. Görüşme gerçekleştirilen sakinler, personelin tutum ve davranışlarından genel olarak memnun olduklarını, İdare ve çalışanlarla olumlu bir iletişim kurabildiklerini ifade etmişlerdir. Sakinlerin personelin yaklaşımından hoşnut oldukları gözlemlenmiştir.

45. Merkez içerisinde 1 vefat yaşandığı ve ölüm nedeninin doğal ölüm olduğu belirtilmiştir. Diğer vefatların hastane ya da izin dönemlerinde gerçekleştiği bildirilmiştir. Vefat sayılarının yıllara göre dağılımı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Yıl	Vefat Sayıları
2021	6
2022	6
2023	4
2024	5
2025	4
2026	1
Toplam	26

Tablo 4: Yıllara Göre Vefat Sayıları

C. Beslenme

46. Yemeklerin, Merkezin 4'üncü katında yer alan yemekhanede hazırlandığı bilgisi alınmıştır. Yemekhanede, 1 aşçı ve 2 yardımcı personelin görev yaptığı öğrenilmiştir.

47. Merkezdeki yemek listelerinin Merkezin hizmet aldığı bir diyetisyen tarafından hazırlandığı, hazırlanan listenin Konya Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne gönderilerek onay alındığı öğrenilmiştir.

48. Yemekhanede çalışan personelin portör muayenelerinin yapıldığı öğrenilmiş, ilgili evraklar Ziyaret Heyeti tarafından incelenmiştir.

49. Merkezde sakinlere 3 ana ve 1 ara öğün sunulduğu, ana öğünlerin 4 çeşitten oluştuğu öğrenilmiştir. Personel ile sakinlerin aynı yemekleri yediği bilgisi edinilmiştir.

50. Merkezde çıkan öğle yemeği Ziyaret Heyeti tarafından yenilmiş, yemeklerin doyurucu ve lezzetli olduğu değerlendirilmiştir. Görüşülen sakinler de yemeklerden genel olarak memnun olduklarını belirtmişlerdir.

51. İdare tarafından Merkezde hepatit rahatsızlığı bulunan bir sakinin kalmakta olduğu ve bulaş riskine karşı bu sakinin yemeklerinin plastik kaplarda verildiği bilgisi paylaşılmıştır. Bununla birlikte, Merkezde diyabet hastaları için ayrı bir diyet menüsü çıkmadığı öğrenilmiş, görüşülen sakinler de kendilerine özel bir menü sunulmadığını teyit etmiştir.

52. İdare tarafından, yemeklerde sakinlere masalara yerleştirilen sürahilerle su verildiği belirtilmiş, ayrıca katlarda su arıtma cihazlarının yer aldığı ve sakinlerin su ihtiyacının bu şekilde karşılandığı ifade edilmiştir. Buna ek olarak bazı sakinlerin kendi imkânlarıyla damacana su temin ettiği de görülmüştür. Merkezde kullanım suyunun şebekeden sağlandığı, şebeke suyundan her yıl Merkezin farklı katlarından numune alındığı ve kontrolünün sağlandığı öğrenilmiştir. Konya Büyükşehir Belediyesi Su Kalite Kontrol Laboratuvarı tarafından analizinin yapıldığı ve içme suyu analizlerinin 17/2/2005 tarihli ve 25730 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan İnsani Tüketim Amaçlı Sular Hakkında Yönetmelik ile belirlenen limitlere uygun olarak neticelendiği incelenen evraklardan anlaşılmıştır.

53. Yemek numunelerinin ilgili mevzuatın⁵ gerektirdiği 72 saatlik saklama süresine uygun şekilde saklandığı tespit edilmiştir.

54. Yemekhanede ve yemek dağıtımında çalışan personelin hijyen kurallarına uygun olarak servis sırasında eldiven, saç bonesi ve maske kullandığı, yemekhanenin temiz ve düzenli olduğu görülmüştür.

55. Yemekhaneye ait 1 adet soğuk hava deposu bulunduğu, bu depoda et ürünlerinin muhafaza edildiği görülmüştür. Yapılan incelemelerde son tüketim tarihi geçmiş ürünlerin imha

⁵ 26/9/2008 tarihli ve 27009 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik’in 8’inci maddesinin birinci fıkrasının (1) bendi uyarınca “Kamu-özel kurum ve kuruluşları ile mahallinde üretilerek toplu tüketime sunan işyerleri ve yemek fabrikaları, ürettiği yemek partisinin her çeşidinden alınan bir örneği 72 saat uygun koşullarda saklamakla yükümlüdür.”

edilmek üzere ayrı bir bölümde tutulduğu görülmüştür. Sebze ve meyvelerin haftalık olarak temin edildiği öğrenilmiştir. Yemekhane bölümünde kesici ve delici aletler için ayrı bir muhafaza dolabı olduğu ve personel eşliğinde kullanıma açıldığı belirtilmiştir.

D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri

56. Sağlık Servisinde 7 gün 24 saat esasına göre 8 saatlik, 3 vardiya halinde çalışan 4 sağlık personeli ile gönüllü olarak hizmet veren 2 dâhiliye uzmanı hekim görev yapmaktadır. Hekimlerin hafta sonları dönüşümlü olarak Merkeze geldikleri, bu sayede Merkezde her hafta sonu düzenli olarak bir hekimin muayene hizmeti sunduğu bilgisi edinilmiştir.

57. Merkeze kabul sürecinde sakinlerden belirli sağlık raporlarının istendiği⁶, kabul sonrasında ise her sakin için sağlık personeli tarafından takip kayıtlarının açıldığı öğrenilmiştir.

58. Sakinlerin genel sağlık durumlarının takibi amacıyla yılda bir kan tahlili yapılarak genel tarama gerçekleştirildiği ve sonuçların değerlendirildiği öğrenilmiştir.

59. Sakinlerin sağlık durumlarını, düzenli kullandıkları ilaçları ve pansuman bilgilerini içeren takip defterleri ile kayıtların düzenli şekilde tutulduğu görülmüştür. Bu kapsamda şeker ve tansiyon hastaları için özel takip çizelgelerinin kullanıldığı, ilaçlarını kendi takip edemeyen sakinler için hangi gün hangi ilacı kullanmaları gerektiğine ilişkin kayıtların tutulduğu tespit edilmiştir. Merkezde enjeksiyon ve pansuman işlemlerinin yapıldığı, buna ilişkin kayıtların tutulduğu görülmüştür.

60. İlaçların takibine ilişkin olarak; ilaçlarını kendisi kullanabilecek durumdaki sakinlerin imza karşılığında tutanakla ilaçlarını teslim aldıkları, diğer sakinlerin ilaçlarının ise sağlık personeli tarafından ilaç saatinde verildiği öğrenilmiştir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemelerde son kullanma tarihi geçmiş herhangi bir ilaca rastlanmamıştır. Görüşme gerçekleştirilen sakinler reçete edilen ilaçlarını düzenli olarak kullanabildiklerini ifade etmişlerdir.

⁶ Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin "Kuruluşa yaşlı kabulünde izlenecek yol" başlıklı 26'ncı maddesinin (c) bendine göre; "Yaşlının bulaşıcı hastalığı olmadığı, bulaşıcı hastalığı bulunduğu takdirde bu hastalığın enfeksiyon hastalıkları ve klinik mikrobiyoloji uzmanının toplu yaşam yerlerinde kalmasına mani bir bulaşıcı hastalık olmadığına dair raporu ile akıl ve ruh sağlığının yerinde veya 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (h) bendinin (1) numaralı alt bendinde belirtilen özelliklere sahip olduğunu, uyuşturucu madde ve alkol bağımlısı olmadığını kanıtlayan ve yaşlının huzurevi hizmetinden veya yaşlı bakım merkezi hizmetinden yararlanmasının uygun olacağını belirten özel veya resmi sağlık kuruluşlarının yalnızca ilgili bölümlerinden alınacak sağlık durumlarını gösterir rapor istenir. Yaşlının bunlar dışında tıbbi takibi gerektiren kronik bir hastalığı var ise bu hastalığa ait bölüm uzmanından veya ilgili kliniklerden alınacak (Değişik ibare: RG-26/9/2008-27009) tabip raporunda ayrıca belirtilir."

61. Kırmızı ve yeşil reçeteli ilaçların seyyar kilitli bir dolapta muhafaza edildiği, ancak halihazırda bu ilaçları kullanan sakin bulunmadığı belirtilmiştir. Sağlık servisinde narkotik defterinin de mevcut olduğu, defterin daha önce kullanılmadığı ve herhangi bir kayıt içermediği tespit edilmiştir.

62. Soğuk zincirde muhafaza edilen ilaçlar için buzdolabı ve taşıma çantalarının bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Merkezin 2'nci katında bir ecza deposu oluşturulduğu, burada hasta bezi, batikon, jel ve koltuk değneği gibi malzemelerin bulunduğu görülmüştür.

63. İdare tarafından, sağlık durumu yakından takip edilmesi gereken sakinler için özel bir gözlem odası oluşturulduğu ifade edilmiştir.

64. Merkezde solunum cihazına bağlı yaşayan bir sakinin bulunduğu, ancak bu sakinin kendi öz bakımını gerçekleştirebildiği öğrenilmiştir.

65. Tansiyon ve şeker hastalığı bulunan sakinler için takip defteri tutulduğu, ölçümlerin haftada bir gün yapıldığı öğrenilmiştir. Ziyaret Heyetinde yer alan hekim tarafından, tansiyon hastası sakinlerin tansiyon ölçümlerinin günlük olarak yapılması ve ilaç kullanımının buna göre takip edilmesi tavsiye edilmiştir.

66. Merkez personelinin günde 2 defa (sabah ve gece saatlerinde) sakinlerin odalarına girerek genel durumlarını kontrol ettiği ve düşme riski olan sakinlerin gece saat 04.00'te odasında kontrol edildiği belirtilmiştir.

67. Sakinlerin kilo kontrollerinin ayda ya da 2 ayda bir gerçekleştirildiği bilgisi alınmıştır.

68. İdare tarafından acil durumlarda 112 Acil Çağrı Merkezi ile iletişime geçilerek ambulans çağırıldığı ve sakinin hastaneye naklinin sağlandığı bilgisi paylaşılmıştır. Ziyaret sırasında rahatsızlanan bir sakin için çağrılan ambulansın 5 dakika içerisinde Merkeze geldiği görülmüştür.

69. Hastaneye sevk edilen sakine sağlık personelinin eşlik ettiği, gerekli hallerde bakım personelinin de sağlık personeliyle birlikte sakine destek olmak amacıyla hastaneye gidilebildiği ifade edilmiştir. Kalanların hastaneye gitmesi gerektiğinde Merkeze ait araçla hastaneye sağlık personeli eşliğinde gidildiği, bir sağlık personeli yaşlılara refakat ederken bir personelin ise Merkezde bulunduğu belirtilmiştir.

70. Merkez dışı sevkler için 1 adet kurum aracı bulunduğu, haftanın 2 gününün hastane günü olarak belirlendiği öğrenilmiştir. Bununla birlikte kendi imkânlarıyla hastaneye giden sakinlerin de olduğu belirtilmiştir. Merkezde kalanlarla yapılan görüşmede ilaca erişim ve hastaneye gitme konularında herhangi bir sorun yaşamadıkları belirtilmiştir.

71. Ziyaret Heyetine dâhil olan hekimle birlikte acil durum çantası incelenmiş ve eksik bir malzeme bulunmadığı görülmüştür. Personel tarafından acil durum çantasındaki malzemelerin son kullanma tarihlerinin düzenli olarak kontrol edildiği ifade edilmiştir.

72. Merkezde diş tedavisine ilişkin olarak sakinin talebi üzerine hastaneye götürüldüğü belirtilmiştir. Sakinlerin hareket kısıtlılığı, yaşa bağlı olarak ağızda meydana gelebilecek yapısal değişiklikler dikkate alındığında belirli aralıklarla ağız ve diş sağlığı kontrolünün yapılmasının faydalı olacağı değerlendirilmiştir.⁷

73. Bulaşıcı hastalıkların takibine ilişkin olarak İdare tarafından, daha önce Merkezde kalan 2 verem hastasından birinin tedavisinin tamamlandığı, diğerinin tedavisinin ise sürdüğü ifade edilmiştir. Uyuz vakası tespit edildiğinde ilgili sakinin kendi odasında hızla karantinaya alındığı, tüm eşya ve çarşaflarının ayrı bir çamaşır makinesinde yıkandığı, yemeğinin odasına götürüldüğü ve gerekli ilaçların kullanımıyla sürecin hızlıca atlatıldığı öğrenilmiştir. Merkezde halihazırda uyuz vakası olmadığı belirtilmiştir.

74. Merkezde kalan ve hepatit rahatsızlığı bulunan bir sakinin oda kapısına açıkça "HEPATİT" yazıldığı görülmüştür. Bu durumun etiketlemeye yol açabileceği, hastanın mahremiyetini korumak için sembol veya renk kodu gibi alternatif yöntemler kullanılması gerektiği değerlendirilmiştir.

75. Banyo ihtiyacını kendi başına karşılayamayan 9 sakinin bulunduğu, bu sakinlerin banyo ihtiyaçlarının haftada 1 gün bakım personeli tarafından karşılandığı, sağlık durumu uygun olan sakinlerin banyo ihtiyaçlarını diledikleri zaman odalarındaki banyoda giderdiği bilgisi edinilmiştir. Görüşülen sakinler de banyolarını kendilerinin yaptığını, ihtiyacı olanlara bakım personelinin banyo yaptırdığını ve tırnak kesimi gibi konularda da kendilerine destek olunduğunu ifade etmiştir.

76. İdare tarafından sakinlerin berber ihtiyacının gönüllü bir berber tarafından 3 haftada veya ayda 1 defa ücretsiz olarak Merkezde giderildiği belirtilmiştir. Görüşülen sakinlerden bu konuya ilişkin herhangi bir şikâyet alınmamıştır.

⁷ Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi uyarınca; "Hizmet alanların ağız ve diş sağlığı ve bakımı için düzenli olarak diş hekimi kontrolünden geçmeleri beklenmektedir. Yıllık olarak hizmet alanlar, diş hekimi tarafından muayene edilmelidir. Bunun için diş hekiminin kuruluşa gelmesi veya hizmet alanların diş hekimine ulaştırılması sağlanmalıdır. Veriler sağlık servisi ve kuruluş yönetimin sorumluluğunda sağlık servisi verilerine dayanarak hazırlanmalıdır." (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022, s. 52).

E. Psikososyal Servis Hizmetleri

77. Psikososyal serviste 2 sosyal çalışmacının görev yaptığı, personelden birinin 08.00-16.00, diğerinin ise 09.00-17.00 saatleri arasında mesai yaptığı; hafta sonları ise dönüşümlü olarak bir gün nöbet tuttukları, böylece haftanın altı günü psikososyal servisin hizmet verdiği öğrenilmiştir.

78. Personel tarafından Merkeze başvurmak isteyen yaşlıların kabul işlemleriyle ilgilenildiği ve ilk girişte gerekli formların doldurularak sakinler için dosya açıldığı belirtilmiştir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede, dosyaların düzenli olarak tutulduğu görülmüştür.

79. Merkezde intihar riski taşıyan herhangi bir sakinin bulunmadığı bilgisi edinilmiştir.

80. Psikososyal servis personeli tarafından, sakinlerin ruhsal, sosyal ve duygusal iyilik hallerini desteklemek amacıyla düzenli bireysel psikososyal görüşmeler yapıldığı, yeni kabul edilen sakinlere yönelik uyum ve oryantasyon görüşmeleri gerçekleştirildiği, sosyal etkileşimi artırmaya yönelik grup sohbetleri yapıldığı, ailesiyle iletişimde sorunlar yaşayan sakinlerle görüşüldüğü, sakinlerin yakınlarıyla iletişimlerini sürdürmeleri ve sorunların çözümü konusunda destek olunduğu ifade edilmiştir.

81. Maddi durumu iyi olmayan sakinlere bağış yoluyla gelen kıyafet ve ayakkabıların dağıtımının psikososyal servis tarafından yapıldığı öğrenilmiştir. Sakinlerin günlük yaşamlarını idame ettirmeleri konusunda çalışmalar yürütüldüğü ifade edilmiştir.

82. Personel tarafından sakinlerle bireysel görüşmelerin talep üzerine gerçekleştirildiği, sakinlerin çay içmek veya sohbet etmek amacıyla istedikleri zaman gelerek psikososyal servis personeliyle görüşebildikleri ifade edilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen sakinler, psikososyal servis birimi ile rahatlıkla görüşme yapabildiklerini ifade etmişlerdir.

83. Merkezde Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü tarafından belirlenen, ücretsiz bakım kontenjanı kapsamında 3 kişilik kapasite bulunduğu⁸, ziyaret tarihi itibarıyla bu kontenjanda 2 sakinin kaldığı öğrenilmiştir.

84. Merkezde kalmakta iken rehabilitasyon ihtiyacı ortaya çıkan sakinler için psikososyal servis tarafından rapor hazırlanarak Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bildirildiği öğrenilmiştir. Ancak ilgili merkezlerdeki yoğunluk sebebiyle nakil sırasının

⁸ Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin "Ücret Tespiti" başlıklı 27'nci maddesinin birinci fıkrası; "Her kuruluş kapasitesinin en az %5'i oranında ücretsiz yaşlı bakmakla yükümlüdür. Ücretsiz bakılacak yaşlılar İl Müdürlüğüne belirlenir." hükmünü içermektedir.

gelmesinin 6 ay ile 2 yılı bulabildiği, bu uzun bekleme süreci boyunca ilgililerin bakımına Merkezde devam edildiği ve bu durumun sakinin sağlığı ve Merkez açısından zorluklar içerdiği ifade edilmiştir. Ziyaret tarihinde Merkezde özel bakıma ihtiyaç duyan 1 sakın bulunduğu öğrenilmiş, bu sakinin özel bakım bölümü olan bir Merkeze nakli konusunun Konya Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'ne resmi yazı ile bildirildiği görülmüştür.

F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler

85. Merkezde okuma salonu, sinema salonu ve kütüphane olarak kullanılan bir salon bulunmaktadır. Odada; sinema gösteriminde kullanılan 1 adet beyaz perde, kitaplıklar ve çeşitli kitaplar ile üçlü ve tekli koltuklar bulunmaktadır. Bu salonda; ziyarete gelen öğrenciler ile etkinlikler yapıldığı ve hem kalanlara hem de personele yönelik eğitimlerin verildiği belirtilmiştir. Kütüphane olarak da kullanılan salonda 227 adet kitap olduğu öğrenilmiştir.

86. Merkezde sakinlerin vakit geçirebileceği bir hobi atölyesi bulunduğu, Halk Eğitim Merkezinden her gün bir eğiticinin gelerek resim kursu düzenlediği belirtilmiştir. Ziyaret sırasında odada Halk Eğitim Merkezinden gelen bir öğretici ile sakinlerin sulu boya çalışması yaptığı görülmüştür. Hobi atölyesinde ahşap boyama, el sanatları, tesbih, bileklik ve takı yapımı için malzemelerin Merkez bütçesinden karşılandığı ifade edilmiştir. Ayrıca haftada bir üniversite veya lise öğrenci topluluklarının gelerek müzik, saz ve boyama etkinlikleri düzenlediği, zaman zaman engelli çocukların da kuruma gelerek sakinlerle beraber etkinlik yaptığı aktarılmıştır. Merkezde, sakinler tarafından yapılan ürünlerin sergilendiği görülmüştür. Merkez bahçesinde yaz aylarında ilgi duyan sakinlerin ilgilenmesi için hobi bahçesi ayrıldığı görülmüştür.

87. Merkezde kış aylarında hava şartları nedeniyle çok fazla Merkez dışı etkinliği planlanamadığı, kış ayları dışında toplu etkinlikler yapıldığı, ziyaret tarihinden bir ay önce sakinlere yönelik Konya turu düzenlendiği ve sakinlerin topluca sabah namazı için camiye götürüldüğü ifade edilmiştir. Belediyenin düzenlediği ve Konya ilinde bulunan 3 huzurevinden 120 yaşlının katıldığı bir etkinliğe, Merkez sakinlerinin de katılacağı bilgisi paylaşılmıştır. Görüşme yapılan sakinler, Merkez içinde ve dışında etkinliklerin yapıldığını ifade etmişlerdir.

88. Sakinlerin kişisel alışverişlerini kendilerinin yapmasına olanak tanındığı, kendisi gidemeyecek durumda olan sakinlerin ise haftada 1 gün kurum aracılığıyla götürülerek alışverişlerine yardımcı olunduğu öğrenilmiştir.

89. Zemin katta 2 adet koşu bandı olduğu görülmüş, İdare tarafından koşu bantlarının sakinler tarafından kullanılabildiği belirtilmiştir.

90. Merkez içerisinde Diyanet İşleri Başkanlığına bağlı olarak hizmet veren bir mescit ve imam bulunmaktadır. Mescit içerisinde dini kitapların olduğu görülmüştür.

G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim

91. Merkezde kalan sakinlerin dışarı çıkmak istediklerinde imzalı şekilde izin alarak Merkez dışına çıkabildiği belirtilmiştir. Saat 22.00'ye kadar dönülecekse saatlik izin formu, yatılı gidilecekse yatılı izin formu doldurulduğu, Merkezin özel huzurevi statüsünde olması sebebiyle yatılı izinler için herhangi bir süre sınırı bulunmadığı öğrenilmiştir. Bu husus görüşme gerçekleştirilen sakinler tarafından da doğrulanmıştır.

92. Bireysel ziyaretçi kabulünde ziyaretçilerin her gün gelebildiği, ziyaret saatlerinin kural olarak 17.00'ye kadar olduğu ancak zaruri durumlarda İdare tarafından kendilerine yardımcı olunduğu bildirilmiştir. Görüşmelerin tüm katlarda bulunan misafir salonlarında veya alt kattaki oturma salonu ile koridorlardaki koltuklarda gerçekleştirildiği, sakinlerin odalarına ziyaretçi kabul edilmediği aktarılmıştır.

93. Merkez sakinlerinin başta aileleri olmak üzere dış dünya ile iletişimlerini ağırlıklı olarak kendi cep telefonları aracılığıyla sağladığı, cep telefonu olmayan sakinler için yakınlarının numaralarının kayıt altına alındığı ve gerekli durumlarda Merkez tarafından iletişime geçildiği ifade edilmiştir. Ayrıca odalarda sabit telefon bulunduğu ve sakinlerin yakınlarının bu hatlar üzerinden de aranabildiği dile getirilmiştir.

94. Merkezde sakinlerin kaldığı odaların tamamında ve ortak salonlarda televizyon bulunduğu, kanal sayısı ve çeşitliliğinin yeterli olduğu görülmüştür.

III. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER

A. Değerlendirme

95. TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda iş birliği esasına dayanmaktadır. Merkez İdaresi tarafından ziyaret Heyetinin bütün bölümlere bekletilmeksizin erişimi sağlanmış, sakinlerle bire bir görüşmeler gerçekleştirilmesinde azami kolaylık gösterilmiş, ilgili bilgi ve belgeler vakitlice paylaşılmıştır. Merkezin yürüttüğü faaliyetlerin birer iş olmanın ötesinde, toplumsal dayanışmayı esas alan örnek bir vakıf hizmeti niteliği taşıdığı, bu süreçte,

Merkez bünyesinde fedakârlıkla görev yapan gönüllü çalışan kişilerin varlığı ve özverili katkıları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmış ve bu gönüllü kadronun, Merkezin sunduğu hizmetlerin kalitesini artırdığı gözlemlenmiştir.

B. Tavsiyeler

1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler

96. Merkezde görev yapan personelin, insan hakları ile işkence ve kötü muamele konusunda eğitim almasının sağlanması,

97. Merdivenlere güvenlik filesinin yapılması,

98. Hepatit rahatsızlığı olan sakın için; yemek sunumunda plastik ürünler kullanmak yerine sakın için ayrı tabakların kullanılması,

99. Merkezde diyet yemek yemesi gereken sakınler için ayrı bir diyet menü oluşturulması,

100. Sakınlerin mahremiyetini korumak ve etiketlenmenin önlenmesi amacıyla, hastalık gibi durumlarında sembol veya renk kodu gibi alternatif yöntemler kullanılması,

101. Tansiyon hastası sakınlerin tansiyon ölçümlerinin günlük olarak yapılması ve ilaç kullanımının buna göre takip edilmesi,

102. En az 6 ayda bir olmak üzere bir diş hekiminin Merkeze gelerek sakınlerin ağız ve diş sağlığı kontrollerini yapması,

hususları tavsiye edilmektedir.

2. Konya Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne Yönelik Tavsiye

103. Merkezde özel bakıma ihtiyaç duyan sakının özel bakım bölümü olan bir Merkeze nakli için gerekli çalışmaların yapılması hususu tavsiye edilmektedir.