



NEVŞEHİR HACİBEKTAŞ RIFAT KARTAL HUZUREVİ ZİYARETİ RAPORU

Rapor No:
2024/25

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 19/4/2024 tarih ve 2024/416 sayılı kararıyla oy birliği ile kabul edilmiştir.

KISALTMALAR	iii
I. GİRİŞ	1
II. GENEL BİLGİLER	2
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler	2
B. Merkez Personeli	2
C. Koruma Altında Bulunan Kişiler	5
III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER	6
A. Fiziksel Koşullar	6
1. Ana Bina Fiziksel Koşulları	6
2. Ek Bina A Blok Fiziksel Koşulları	7
3. Ek Bina B Blok Fiziksel Koşulları	8
B. Yönetim ve Personelin Tutumu, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları	9
C. Beslenme ve Yemekhane	10
D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri	11
E. Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri	13
F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler	13
G. Dış Dünya ile İletişim, Ziyaret ve Ailelerle Etkileşim	14
IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER	15
A. Değerlendirme.....	15
B. Tavsiyeler.....	15
1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler	15
2. Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne Yönelik Tavsiyeler	17
3. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler	17

- CPT** : Avrupa İşkenceyi Önleme Komitesi
- 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
- TSE** : Türk Standartları Enstitüsü
- m²** : Metrekare

I. GİRİŞ

1. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TIHEK); 20/4/2016 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 1'inci fıkrasının (1) bendi uyarınca OPCAT hükümleri çerçevesinde ulusal önleme mekanizması (UÖM) olarak görev yapmak Kurumun görevleri arasında yer almaktadır. Kanun'un 2'nci maddesinin 1'inci 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. 21/2/2001 tarihli ve 24325 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Huzurevleri ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesi uyarınca Huzurevi; "*60 yaş ve üzerindeki yaşlı kişileri huzurlu bir ortamda korumak, bakmak ve bu kişilerin sosyal ve psikolojik gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan yatılı sosyal hizmet kuruluşunu*" ifade etmektedir.

5. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin 1'inci maddesinin (j) bendinde, Kurumun özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin buldukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek görevini haiz olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda huzurevi, yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerine ziyaret gerçekleştirmek TIHEK'in görev ve yetki alanına girmektedir.

6. Anılan görevin icrası kapsamında, Nevşehir Hacıbektaş Rıfat Kartal Huzurevine¹ 9/8/2023 tarihinde *habersiz* bir ziyaret gerçekleştirilmiş olup Ziyaret Heyetinde; İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzman Yardımcıları ... ile Kurumumuzun talebi doğrultusunda görevlendirilen Uzman Hekim ... ve Psikolog ... 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 paylaşılmıştır. Tüm görüşmelerin ardından Merkez İdaresi ile kapanış toplantısı yapılmış; ziyaret sonrası hazırlanacak raporun Merkez İdaresi ve diğer ilgili makamlar ile paylaşılarak tavsiyelerin Kurumumuz tarafından takip edileceği ve bir takip ziyareti yapılabileceği bilgisi verilmiş; ilgili bilgi ve belgeler alınarak ziyaret tamamlanmıştır.

8. Bu rapor, 9/1/2023 tarihli ve 2023/3 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu Kararı ve Başkanlık Makamının 8/8/2023 tarihli ve 25361 sayılı oluruna istinaden 9/8/2023 tarihinde Nevşehir Hacıbektaş Rıfat Kartal Huzurevine 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; ana bina, ek bina A blok ve B blok olmak üzere toplam 3 bloktan oluşmaktadır.

10. 2003 yılında faaliyete geçen Merkez ana binası Nevşehir ili Hacıbektaş ilçesinde yer almakta ve ilçe merkezine yakın konumda bulunmaktadır. Ana binanın kullanım alanı 1.997 m²'dir. Hacıbektaş ilçesinde ana binaya yakın konumda bulunan ek bina A blok 2015 yılında faaliyete açılmış olup kullanım alanı 1.246 m²'dir. A blok ile yan yana bulunan ek bina B blok ise 2023 yılında faaliyete açılmış olup kullanım alanı 1.087 m²'dir.

B. Merkez Personeli

¹ Bundan sonra kısaca "Merkez" olarak ifade edilecektir.

11. Merkezde 56 personel görev yapmaktadır. Merkezde görevli personelin ünvan, cinsiyet ve sayılarına göre dağılımı Tablo 1’deki gibidir:

Tablo 1. Personelin İstihdam Türü, Ünvan, Cinsiyet ve Mevcut Kadro Sayılarına göre Dağılımı

ÜNVAN	CİNSİYET	SAYI
Müdür	Erkek	1
Müdür Yardımcısı	Erkek	1
Müdür Yardımcısı	Kadın	1
Memur	Erkek	1
Sosyal Çalışmacı	Kadın	2
Psikolog	Kadın	1
Öğretmen	Erkek	1
Öğretmen	Kadın	1
Yurt Yönetim Memuru	Erkek	2
Hemşire	Kadın	2
Hizmetli	Erkek	1
Bekçi	Erkek	1
Diğer Sağlık Personeli	Kadın	1
Danışma Yönlendirme Personeli	Kadın	3
Danışma Yönlendirme Personeli	Erkek	2
Kalorifer Teknisyeni	Erkek	2
Aşçı	Erkek	2
Teknisyen Yardımcısı	Erkek	1
Bakım Personeli	Erkek	8
Bakım Personeli	Kadın	8
Temizlik	Erkek	7
Temizlik	Kadın	3
Güvenlik	Erkek	4
TOPLAM		56

12. Merkezde bakım ve temizlik personeli 08.00-16.00, 16.00-24.00 ve 24.00-08.00 saatleri arasında; kadrolu ve sözleşmeli memurlar 08.30-16.30 saatleri arasında mesai yapmaktadır.

13. Merkez personeli; “Yaşlılık Dönemi Sorunları, Hijyen Eğitimi, Yaşlılık Dönemi Hastalıkları ve Korunma Yöntemleri, Düşme Riski, Acil Durum ve Afet Yönetimi, Yaşlı ile Empati, Yaşlılıkta Beslenme, Huzurevi Kuralları, Yaşlı Bakımı” gibi konularda eğitim almıştır. Merkez personelinin aldığı eğitimler ve bu eğitimlere katılan personel sayısı Tablo 2’deki gibidir:

Tablo 2. Merkez Personelinin Aldıkları Eğitimler ve Eğitimlere Katılan Personel Sayısı

EĞİTİM İÇERİĞİ	KATILIMCI SAYISI
Yaşlı ile Empati	13
Yaşlılık Süreci	12
Hijyen Eğitimi	21
Düşme Riski	12
İlaç Güvenliği	10
Acil Durum ve Afet Yönetimi	12
Dini Rehberlik	15
Resmi Yazışma Kuralları	3
Yaşlılık Dönemi Hastalıkları ve Korunma Yöntemleri	6
Kuruluş Çalışma Koşulları ve Uyulması Gereken Kurallar	6
Sıfır Atık Hakkında Çalışanların Bilgilendirilmesi	6

14. Merkez personelinin; insan hakları, kişiler arası iletişim, hassas gruplara mensup bireylerle iletişim ve yaklaşım, BM’nin İşkence ve Diğer Zalimane, İnsanlık Dışı, Aşağılayıcı Muamele veya Cezaların Etkili Biçimde Soruşturulması ve Belgelendirilmesi İçin El Kılavuzu (İstanbul Protokolü) dâhil olmak üzere işkence ve kötü muameleyi inceleme ve belgelendirme konularında eğitim almadığı görülmüştür.

C. Koruma Altında Bulunan Kişiler

15. Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin 53'üncü maddesindeki² kabul koşullarını taşıyan ve sağlık raporu olarak dilekçe ile başvuran kişiler, haklarında sosyal inceleme raporu düzenlenerek Merkeze kabul edilmektedir.

16. Merkeze kabulde sosyal inceleme raporu dayanak alınarak; kanunen bakmakla yükümlü kimsesi olmayan, sosyal güvenlik kuruluşlarından emekli, dul ve yetim aylığı almayan, yapılacak araştırmalar sonucunda adına kayıtlı menkul ve gayrimenkulü bulunmayan ya da adına kayıtlı gayrimenkulü olup da sağladığı gelire yaşamını sürdüremeyeceğinin saptanması sonucunda yoksulluk belgesi düzenlenen yaşlılar ile kanunen bakmakla yükümlü kimsesi olup da yükümlülerin ekonomik gücünün yeterli olmadığı saptanan yaşlılar ücretsiz; ekonomik gücü yeterli olan yaşlılar ise ücretli olarak kabul edilmektedir.

17. Ziyaret tarihinde Merkezde; 38'i kadın, 46'sı erkek olmak üzere toplam 84 sakin bulunmaktadır. Sakinlerden 38'i ana binada, 16'sı ek bina A blokta, 30'u ek bina B blokta kalmaktadır. Ek bina A blok ve ek bina B blokta evli çiftlerin bulunduğu öğrenilmiş, bu kişilerin bir arada kaldığı belirlenmiştir.

18. Merkez sakinlerinden 8'i fiziksel, 7'si zihinsel engellidir. Ziyaret tarihi itibarıyla ana binada kalan 6 sakinin; ek bina A blokta kalan 10 sakinin özel bakım ihtiyacı bulunduğu, bu kişilerin ihtiyaç takiplerinin sağlık servisi gözetiminde bakım personeli tarafından yapıldığı öğrenilmiştir.

² 21/2/2001 tarihli ve 24325 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin "Kabul koşulları" başlıklı 53'üncü maddesine göre:
"a) Huzurevlerine kabul koşulları: 1)60 yaş ve üzeri yaşlarda olmak, 2)Kendi gereksinimlerini karşılamasını engelleyici bir rahatsızlığı bulunmamak yeme, içme, banyo, tuvalet ve bunun gibi günlük yaşam etkinliklerini bağımsız olarak yapabilecek durumda olmak, 3)Ruh sağlığı yerinde olmak, 4)Bulaşıcı hastalığı olmamak, 5)Uyuşturucu madde ya da alkol bağımlısı olmamak, 6)Sosyal ve/veya ekonomik yoksunluk içinde bulunduğu sosyal inceleme raporu ile saptanmış olmak."

III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER

A. Fiziksel Koşullar

1. Ana Bina Fiziksel Koşulları

19. Ana binada; 27 adet oda, 2 adet ortak salon, yemekhane, revir, çamaşır odası, kış bahçesi, balkon, berber ve mescit bulunmaktadır. Ortak salonlarda televizyon bulunmakta, ayrıca salonlardan biri el sanatları yapımı veya müzik dinletisi gibi etkinliklerde kullanılmaktadır. Salonların aydınlık olduğu ve havalandırmalarının yeterli olduğu tespit edilmiştir.

20. Ana binada bulunan 27 odanın her birinin büyüklüğü 15 m² 'dir. Odalardan 11'i tek kişilik, 16'sı iki kişilik olarak kullanılmakta olup ana bina kapasitesi toplam 43 kişidir.

21. Odalarda yapılan incelemelerde; odaların yeteri kadar doğal ışık aldığı; odaların içerisinde yatak, elbise dolabı, komodin, televizyon, mini buzdolabı bulunduğu ve ziyaret edilen her odada banyo ve tuvalet kısmının olduğu görülmüştür. Odalarda bulunan elbise dolaplarının gömme dolap biçiminde olduğu ancak diğer eşyaların sabitlenmediği, bazı banyo ve tuvaletlerde tutunma barı bulunmadığı ve odalarda acil durum butonu olmadığı tespit edilmiştir.

22. Ana binanın bodrum katında bulunan 6 odanın özel bakım hastalarına ayrıldığı görülmüştür. Ziyaret sırasında özel bakım katında yoğun bir koku olduğu tespit edilmiş ve bu durum İdareyle paylaşılmıştır. İdare konuyla ilgilendiklerini, koku problemini giderebilmek için katın parkelerinin değiştirildiğini ancak kokuyu tamamen gideremediklerini ifade etmiştir.

23. Ana binada; girişte engelli rampası, bina içi merdivenlerde tutunma barı ve merdiven basamaklarında kaymayı önleyecek bantlar ve asansör bulunduğu görülmüştür. Ancak binada bulunan asansörün yalnızca tek kişinin kullanımına uygun, dar ve eski olduğu, iç kapısının tam kapanmadığı, asansöre tekerlekli sandalyenin sığmadığı tespit edilmiştir. Merkezde ziyaret sırasında da sakinlerin genelde merdiveni kullandıkları görülmüş; buradaki engelli veya hasta sakinlerin personel tarafından sandalye ile merdivenden taşındığı öğrenilmiştir. Merkez ana binasının Türk Standartları Enstitüsü (TSE) erişilebilirlik belgesi³ bulunmadığı İdare tarafından belirtilmiştir.

³ 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3'üncü maddesinin (f) ve (g) bentlerine göre: "Erişilebilirlik: Binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını",

24. Ana binada sabah ve öğleden sonra olmak üzere günde iki defa temizlik yapıldığı bilgisi İdareden alınmış; bu durum sakinler tarafından da teyit edilmiştir. Ana binada odalarda bulunan çarşaf ve yastık kılıflarının haftada bir değiştiği, acil müdahale gerektiği durumlarda anında değişim yapıldığı İdare tarafından ifade edilmiştir.

25. Ana binada ısınma kömür kullanılan kalorifer sistemi ile sağlanmaktadır. Sakinlerle yapılan görüşmelerde ısınma ile ilgili bir şikâyet alınmamıştır.

26. Ana binada kömür kullanılan kalorifer sistemi olması sebebiyle kışları her zaman sıcak su bulunduğu, yazları ise kaloriferlerin yakılmasıyla haftada 2 gün sıcak suya erişilebildiği bilgisi İdare tarafından paylaşılmıştır. Ana binada özel bakım ihtiyacı olan sakinlerin bulunması sebebiyle sıcak suyun her gün olmamasının problem teşkil edebildiği Merkez personeli tarafından belirtilmiştir.

27. Ana binada yangın alarm sisteminin ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu görülmüştür.

28. Ana binada 24 adet güvenlik kamerası bulunduğu ve bunlara ait kayıtların geriye dönük olarak 60 güne kadar tutulduğu belirlenmiştir.

29. Ziyaret esnasında ana binanın eski olmasından dolayı bakım ve onarıma ihtiyaç duyduğu gözlemlenmiş, bu durum İdare tarafından da teyit edilmiştir.

2. Ek Bina A Blok Fiziksel Koşulları

30. A blokta; 12 adet oda, ortak salon, yemekhane ve cam ile kapatılmış balkon bulunmaktadır.

31. A blokta bulunan 12 odanın 8'i iki, 4'ü tek kişilik olarak kullanmakta olup bina kapasitesi 20 kişidir. Bu blokta kalan sakinlerin çoğunun özel bakım hastası olduğu İdare tarafından ifade edilmiştir.

32. Bu bloktaki odalarda yapılan incelemelerde; odaların yeterli doğal ışık aldığı; odaların içerisinde yatak, elbise dolabı, komodin, mini buzdolabı, televizyon ve küçük bir mutfak kısmının bulunduğu, ayrıca odalarda banyo ve tuvalet olduğu, banyo ve tuvaletlerde tutunma barının mevcut olduğu görülmüştür. İnceleme yapılan odalarda eşyaların sabitlenmediği ve acil durum butonu bulunmadığı, bazılarında ise komodin eksikliği olduğu belirlenmiştir.

“Erişilebilirlik standartları: Türk Standardları Enstitüsünün erişilebilirlikle ilgili yayımladığı standartları” ifade eder.

33. Bu bloktaki çoğu sakinin özel bakım hastası olduğu belirtildiğinden bu sakinlerin odalarında yapılan incelemelerde; bazı sakinlerin iki kişi beraber kaldıkları ancak odada mahremiyeti sağlayacak paravan benzeri bir yapı olmadığı tespit edilmiştir. Bu husus İdareyle paylaşıldığında İdare konuyla ilgilenileceğini ve odalara paravan koyabileceklerini ifade etmiştir. Ziyaretin ardından gönderilen bilgi, belge ve fotoğraflardan aynı odada kalan yaşlıların yatakları arasına mahremiyeti sağlayacak şekilde tavandan asılı perde yerleştirildiği ve sorunun çözüme kavuşturulduğu görülmüştür.

34. A blok bina girişinde engelli rampası bulunduğu ve binada 10 kişilik bir asansör olduğu, asansörün tekerlekli sandalye ve kombinasyon sedyenin⁴ girebileceği büyüklükte olduğu görülmüştür. Bu blokta TSE erişilebilirlik belgesi bulunmadığı İdare tarafından belirtilmiştir.

35. A blokta ısınma yakıt olarak kömür kullanılan kalorifer sistemi ile sağlanmaktadır. Sakinlerle yapılan görüşmelerde ısınma ile ilgili bir şikâyet alınmamıştır.

36. A blokta kömür kullanılan kalorifer sistemi olması sebebiyle kışları sıcak suya 24 saat erişim olduğu, yazları da güneş enerji sistemi bulunmasından ötürü 24 saat sıcak suya erişilebildiği İdare tarafından ifade edilmiştir. Blokta kalan sakinlerden sıcak suya erişim hususunda şikâyet alınmamıştır.

37. A blokta yangın alarm sisteminin ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu görülmüş ancak yemekhanede yer alan yangın söndürme tüpünün boş durumda olduğu tespit edilmiştir.

38. A blokta 14 adet güvenlik kamerası bulunduğu ve bunlara ait kayıtların geriye dönük olarak 50 güne kadar tutulduğu belirlenmiştir.

3. Ek Bina B Blok Fiziksel Koşulları

39. B blokta; 20 adet oda, ortak salon, 2 adet etkinlik odası, mescit, cam ile kapatılmış balkon, açık balkon ve çamaşır odası bulunmaktadır. Etkinlik odalarında yalnızca masa ve sandalye bulunduğu, odalardan birinin ise kamera odası olarak kullanıldığı görülmüştür.

40. B blokta bulunan 20 odanın tek ve çift kişilik olarak kullanıldığı ve odaların büyüklüğünün 20 m² olduğu İdare tarafından ifade edilmiştir.

41. Bu bloktaki odalarda yapılan incelemelerde; odaların doğal ışık aldığı; odaların içerisinde yatak, elbise dolabı, komodin, mini buzdolabı, televizyon ve küçük bir mutfak

⁴ Kombinasyon sedye, hastaların veya yaralıların farklı pozisyonlarda taşınması ve konumlandırılmasına yardımcı olmak için tasarlanmış özel bir tıbbi ekipmandır.

kısının bulunduğu, ayrıca odalarda banyo ve tuvalet olduğu, banyo ve tuvaletlerde tutunma barının mevcut olduğu görülmüştür. İnceleme yapılan odalarda eşyaların sabitlenmediği ve acil durum butonu bulunmadığı, bazılarında ise komodinin eksikliği olduğu belirlenmiştir.

42. Bu blokta bina girişinde engelli rampası olmadığı, bina içinde merdiven kenarlarında tutunma barı bulunmadığı ve binada asansör olmadığı tespit edilmiştir. İdare tarafından burada kendi ihtiyacını karşılayabilen sakinlerin kaldığı, binanın arka girişinin düz giriş olduğu ve giriş için arka kısmın kullanıldığı, asansör için talepte bulunulduğu ifade edilmiştir. Sakinlerle yapılan görüşmelerde de asansör talep ettikleri belirtilmiştir. Bu binanın TSE erişilebilirlik belgesi bulunmamaktadır.

43. Ziyaret esnasında ortak alanda bulunan tuvaletin girişinde cinsiyet gösteren tabelanın asılı olmadığı tespit edilmiş, İdare tabelanın asılacağını belirtmiştir. Ziyaret sonrasında gönderilen fotoğraflardan cinsiyet tabelalarının asıldığı anlaşılmıştır.

44. B blokta ısınma yakıt olarak kömür kullanılan kalorifer sistemi ile sağlanmaktadır. Görüşme yapılan sakinlerden ısınmayla ilgili bir şikâyet alınmamıştır.

45. B blokta kömür kullanılan kalorifer sistemi olması sebebiyle kışları sıcak suya 24 saat erişim olduğu, yazları da güneş enerji sistemi bulunmasından ötürü 24 saat sıcak suya erişilebildiği İdare tarafından ifade edilmiştir. Blokta kalan sakinlerden sıcak suya erişim hususunda şikâyet alınmamıştır.

46. B blokta yangın alarm sisteminin ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu görülmüştür.

47. B blokta 17 adet güvenlik kamerası bulunduğu ve kayıtların geriye dönük olarak 70 güne kadar tutulduğu tespit edilmiş ancak etkinlik odalarında kamera bulunmadığı görülmüştür.

B. Yönetim ve Personelin Tutumu, Disiplin ve Şikâyet Mekanizmaları

48. Merkezde kalan sakinlerle yapılan görüşmelerde, istek ve şikâyetlerini İdareye yüz yüze iletebildikleri, talep ve şikâyetlerine geri dönüş alabildikleri öğrenilmiştir. İdare tarafından da sakinlerin talep ve şikâyetlerini sosyal servise ya da ilgili birime iletebildiği, taleplere en kısa sürede cevap verildiği ifade edilmiştir. Ayrıca Merkez A blokta dilek/şikâyet kutusu olduğu görülmüş ve duvara asılı kamu görevlileri etik davranış rehberi olduğu tespit edilmiştir.

49. Merkezde 2019 yılında vefat eden sakin sayısı 14; 2020 yılında 11; 2021 yılında 11; 2022 yılında 13 ve 2023 yılının Ekim ayına kadar 16'dır. Ölüm nedenlerinin doğal ölüm

olduğu, Merkezde sağlık durumu kötüleşen sakinlerin hastaneye sevkinin sağlandığı ve sakinlerin genelde hastanede vefat ettiği bilgisi İdare tarafından paylaşılmıştır.

50. Ziyaret tarihinde hakkında idari işlem yürütülen 1 personel olduğu belirtilmiş ve hakkındaki şikâyet konusunun “Kişinin işe geç gelmesi ve hiç gelmemesi” olduğu bilgisi edinilmiştir.

51. İdare tarafından Merkezde hakkında disiplin soruşturması yürütülmesi gereken bir sakin olduğunda Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği’ne uygun olarak; kurallara uyulmadığında uyarı cezası verildiği, 3 uyarı cezasının ardından isteği dışında oda, kat ve blok değişikliği yapıldığı, devam eden hallerde ise disiplin nakli yapıldığı bilgisi verilmiştir. Ziyaret sonrası raporlama sürecinde Merkezden bir sakinin disiplin sebebiyle naklinin yapıldığı öğrenilmiştir.

52. Merkeze gerçekleştirilen ziyarette; Merkezde kalan sakinlerin İdare ve Merkez personelinin tutum ve davranışlarından memnun olduğu gözlemlenmiş; herhangi bir işkence ve kötü muamele bulgusu veya iddiasıyla karşılaşmamıştır.

C. Beslenme ve Yemekhane

53. Yemekler, Merkez ana binada yer alan yemekhanede 2 aşçı ve 1 yardımcı personel tarafından hazırlanmakta ve buradan ek binalara dağıtılmaktadır.

54. Merkezde ana bina ve ek binalardaki yemekhanelerde saat 08.00’da kahvaltı, 12.00’da öğle yemeği, 17.30’da akşam yemeği, 15.00 ve 19.00’da ara öğün verildiği, yemek saatlerinde sakinlerin duyabilmesi için zil çalındığı öğrenilmiştir. Merkez personeli tarafından özel bakım durumunda olan veya yemekhaneye gidemeyecek durumda olan sakinlerin yemeklerinin odalarına götürüldüğü ifade edilmiş; bu durum Merkez sakinleri tarafından da doğrulanmıştır. Merkezde ana binada çay ocağı olduğu görülmüş, sakinlere ortak alanlarda veya odalarında içmeleri için çay servisi yapıldığı bilgisi İdare tarafından paylaşılmıştır.

55. Ana binada bulunan yemekhanede yapılan incelemelerde; personelin çalışma esnasında eldiven ve bone kullandığı tespit edilmiştir. Soğuk hava depoları ve yiyecek deposunda yapılan incelemelerde tarihi geçen bir gıda ürününe rastlanmamış; hazırlanan gıdalardan alınan numunelerin 72 saat süreyle numune dolabında saklandığı görülmüştür.

56. İdare tarafından Merkezde diyetisyen olmadığı ancak yemeklerin İl Müdürlüğünde görevli diyetisyen tarafından belirlenen listeye göre hazırlandığı, malzeme eksikliği sebebiyle listede bir değişiklik yapılacaksa değişikliğin listeye yazılarak paraflandığı ifade edilmiş;

listede yapılan incelemede de değiştirilen yemeklerin olduğu ve bunların paraflandığı görülmüştür.

57. Merkeze gelen ürünlerin mal kabul sorumluları tarafından son kullanma tarihine ve ürünün uygun olup olmadığına bakılarak kabul edildiği İdare tarafından belirtilmiştir.

58. Merkezde sakinlerin birçoğu tansiyon hastası olduğundan yemeklerin bu duruma göre hazırlandığı; diyabet gibi rahatsızlıkları olan sakinlere pirinç yerine bulgur pilavı, tatlı yerine meyve vermek gibi uygulamaların yapıldığı belirtilmiş ancak başka özel bir diyet yemek çıkarılmadığı öğrenilmiştir.

59. Görüşme yapılan sakinler tarafından Merkezde çıkan yemeklerin yağının zaman zaman rahatsız edebildiği, yemeklerde çoğunlukla kuru bakliyat çıktığı ve sık sık tekrara düştüğü ifade edilmiştir. Ziyaret esnasında Merkezde öğle yemeği yenilmiş; yemeklerin miktarının yeterli olduğu gözlemlenmiştir. Yemek listesi incelendiğinde ise ziyaretin gerçekleştiği ay içerisinde öğle yemeklerinde kuru bakliyatın sıklıkla menüde bulunduğu görülmüştür.

60. Merkezde yapılan incelemelerde içme suyunun 200 mililitrelik ambalajlı şekilde her zaman ulaşılabilir olduğu görülmüş, odalarda da içme suyunun mevcut olduğu tespit edilmiştir.

61. Merkezde kantin bulunmadığı, sakinlerin isteklerini dışarıya çıkararak veya Merkez personeline ileterek karşılayabildikleri İdare tarafından ifade edilmiştir.

D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri

62. Merkezde; ana bina ve ek bina B blokta revir bulunduğu görülmüş; ana binada 1 hemşire ve 1 diğer sağlık personeli (paramedik); ek bina B blokta ise 1 hemşire olmak üzere toplam 3 sağlık personelinin çalıştığı tespit edilmiştir.

63. Merkezde kalan sakinlerin genel kontrollerinin Hacıbektaş Devlet Hastanesinde yapıldığı belirtilmiştir.

64. Merkezde yaklaşık bir sene önce fizyoterapistin göreve başladığı ancak ziyaret tarihinden kısa bir süre önce Merkeze ayrıldığı, bu sebeple bazı özel bakım hastalarının fizik tedavilerinin yarım kaldığı öğrenilmiştir.

65. İdare tarafından sakinlerin Merkeze ilk kabullerinde bulaşıcı hastalık taşıyıp taşımadıklarını tespit edebilmek için kendilerinden kan tahlili talep edildiği belirtilmiştir. Sakinlerin Merkeze kabulünden sonra ise sağlık personeli tarafından yılda bir defa rutin kan tahlillerinin yapıldığı, bu tahlillerde genelde Hepatit gibi bulaşıcı hastalıklara bakıldığı, bulaşıcı

hastalıklara karşı ortak kullanım alanlarında gerekli temizlik ve ilaçlama rutinine dikkat edildiği ifade edilmiştir.

66. Merkezde acil sağlık müdahalesi gereken durumlarda sakinin genel durumuna ve ateş, nabız, tansiyon, solunum sayısı gibi bulgularına bakıldığı, gerektiğinde 112 Acil Çağrı Merkezi aranarak ambulans çağrıldığı, sevklerin Nevşehir Devlet Hastanesine yapıldığı İdare tarafından belirtilmiştir.

67. Merkeze yılda bir defa İlçe Sağlık Müdürlüğü tarafından görevlendirilen dış hekiminin geldiği ve sakinlerin rutin dış muayenelerini gerçekleştirdiği öğrenilmiştir.

68. İdare, Merkez sakinlerinin sağlık ve ilaç takiplerinin sağlık birimi tarafından gerçekleştirildiği, sakinlerin ilaçlarının personel tarafından tek tek verildiği, sağlık personelinin mesai bitiminden sonra ise ilaç dağıtımının diğer personel tarafından yapıldığı, yalnızca kendi ilaçlarını alabilecek durumda olan yaşlılara ilaçlarının kutuyla verildiği ancak bu sayının çok az olduğu bilgisini paylaşmıştır.

69. Ana binada bulunan revirde yapılan incelemelerde; ağrı kesici, mide koruyucu, merhem gibi genel ilaçların açık dolapta tutulduğu, kişilerin özel ilaçlarının ise isimlerine göre ayrılmış şekilde kilitli dolapta tutulduğu görülmüştür. Bazı kişilerin kilitli dolapta durması gereken özel ilaçlarının da açık dolapta olduğu görülmüş; bu husus sorulduğunda sağlık personeli tarafından, revir kapısının kilitli olması sebebiyle ilaçlar açık dolapta bulunsa dahi sakinlerin revirdeki ilaçlara erişiminin olmadığı açıklaması yapılmıştır.

70. Ana bina revirde sağlık personeli tarafından; kronik hastalık ilaç raporları, ilaç takipleri, ağız ve diş sağlığı muayene formları, ilk giriş muayeneleri, bireysel bakım formları, engellilik kurul raporları gibi hususların dosyalarda takip edildiği görülmüştür. Revirde pansuman masası, pansuman malzemeleri ve acil müdahale için gerekli ilaçlar, tansiyon aleti ve oksijen tüpünün bulunduğu belirlenmiştir. Ancak burada yapılan incelemelerde Ambu⁵, Airway⁶ gibi acil durum müdahale malzemelerinin eksik olduğu ayrıca hastalar için sedye veya hasta yatağı bulunmadığı, bunlar yerine kanepeler kullanıldığı tespit edilmiştir.

71. Ek bina A blokta revir olmadığı yalnızca müdür yardımcısı odasında tansiyon aleti ve ateş ölçer olduğu görülmüştür. Merkez personeli tarafından buradaki sakinlerin çoğu özel bakım hastası olduğundan acil bir durumda 112 Acil Çağrı Merkezi aranarak ambulans çağrıldığı belirtilmiştir.

⁵ Ambu, nefes almayan veya yeterince nefes almayan hastalara pozitif basınçlı ventilasyon sağlamak için yaygın olarak kullanılan elde tutulan bir cihazdır.

⁶ Airway, tıbbi bir cihazdır ve çoğunlukla solunum yolunun tıkanmasını engellemek için kullanılır.

72. Ek bina B blokta bulunan revirde yapılan incelemelerde; Merkezde kalanların ilaçlarının isimlerine göre dolapta saklandığı ancak dolabın kilitli olmadığı görülmüştür. Sağlık personeli tarafından psikiyatrik ilaç gibi ilaçların kilitli dolapta tutulduğu, diğer ilaçlar açısından da kutuların sakinlere verilmediği, haftalık ve günlük hazırlanarak ilaçların sakinlere tek tek verildiği belirtilmiştir. Revirde sedye kullanıldığı, acil durum çantası bulunduğu ancak Ambu, Airway gibi bazı acil durum müdahale malzemelerinin bulunmadığı belirlenmiştir. Revirde ayrıca oksijen tüpü bulunduğu ancak ziyaret tarihinde tekrar doldurulması için başka yerde olduğu ifade edilmiştir. Sağlık personeli tarafından bu blokta kalanların tansiyon ve ateşlerinin her gün ölçüldüğü ayrıca ziyaret tarihinden bir ay öncesinde kilo takibine başlanıldığı ancak henüz dosyasının oluşturulmadığı ifade edilmiştir.

73. Merkezde sakinlerle yapılan görüşmelerde ilaçlara erişimde ve hekim kontrollerinde bir sıkıntı yaşamadıkları, hastaneye sevklerinde personelin kendilerine eşlik ettiği öğrenilmiştir. Ayrıca sakinler tarafından; yıkanma, giyinme, tuvalete gitme gibi ihtiyaçlarında bakım elemanlarından yardım aldıkları, personelin tutum ve davranışlarından memnun oldukları ifade edilmiştir.

E. Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri

74. Merkezde psiko-sosyal serviste 1 psikolog ve 2 sosyal hizmet uzmanı görev yapmaktadır.

75. İdare tarafından Merkezde kalan sakinlere geriatri depresyon testi uygulandığı, depresyon çizelgesinde olan sakinlerin sağlık birimiyle iletişime geçilip psikiyatriye yönlendirildiği ve bu kişilere psikiyatristin uygun gördüğü tedavi planının uygulandığı belirtilmiştir.

76. Merkezde kalan sakinlerin kendilerine zarar verme durumunun söz konusu olmadığı ancak bazı sakinlerin kolonya içme durumunun olabildiği sosyal servis çalışanları tarafından ifade edilmiş; bu alışkanlığın önüne geçmek için Merkeze girişte arama prosedürü bulunmadığı halde bu tür davranışı olan sakinler açısından dışarıdan geldiklerinde arama yapılabildiği bilgisi edinilmiştir.

F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler

77. Merkezde kütüphane olmadığı ancak ana binada bir adet kitaplık bulunduğu görülmüş, kitaplıkta 195 adet basılı yayın bulunduğu, bunların arasından 20 kitabın Arapça,

diğer yayınların ise Türkçe olduğu öğrenilmiştir. Yapılan incelemede kitaplıkta çoğunlukla ansiklopedi ve dini kitapların olduğu tespit edilmiştir. Merkez İdaresiyle yapılan görüşmede Merkezdeki okuryazarlık oranının düşük olduğu öğrenilmiş, sakinlerin çoğunda işitme problemi bulunduğu okuma yazma kursunun açılmadığı belirtilmiştir. İdare okuma yazması bulunan sakinler için kitap sayısını ve çeşitliliğini artıracaklarını ifade etmiş; Merkeze 3 adet kitaplık siparişi verildiği bilgisini eklemiştir. Ziyaret sonrası raporlama sürecinde kitaplıkların temin edilerek ortak alanlara yerleştirildiği ayrıca bir yazar tarafından Merkeze 30 adet kitap bağışlandığı İdare tarafından bildirilmiştir.

78. Merkeze günlük gazete alınmadığı öğrenilmiş; bu durum İdareye bildirildiğinde İdare günlük gazete alımının sağlanabileceğini ifade etmiştir.

79. Merkez ana binada ortak salonların birinde etkinlik yapıldığı; ek bina A blokta kalan sakinlerin çoğu özel bakım hastası olduğundan burada etkinlik yapılamadığı; ek bina B blokta ise 2 adet etkinlik odası olduğu, odalardan birinin kamera odası olarak kullanıldığı, odalarda aktif olarak etkinlik yapılmadığı anlaşılmış, bu blokta tavla gibi masa oyunlarının oynandığı İdare tarafından ifade edilmiştir. İdare ayrıca Merkezde sakinler için müzik dinletisi düzenlendiği bilgisini paylaşmıştır. Ziyaret Heyeti tarafından ana binadaki etkinlik odalarının birinde yapılan etkinliklerden kalma el işlerinin ve müzik aletlerinin bulunduğu görülmüş, ek bina B blokta ise masa oyunlarının bulunduğu tespit edilmiştir.

80. Merkezde; Halk Eğitim Merkezi tarafından görevlendirilen usta eğitimcilerin verdiği el sanatları, ahşap boyama gibi kursların var olduğu ancak ziyaret tarihinde yaz dönemi olması sebebiyle bu kursların tatil edildiği öğrenilmiştir. Ziyaret sonrası raporlama sürecinde; Merkez İdaresi tarafından yeni dönemde saz kursu, el sanatları kursu ve okuma yazma kursu açıldığı bilgisi verilmiştir.

81. Ziyaret tarihinde sakinlerin bir kısmının Bocce turnuvasına katılmak üzere şehir dışında olduğu bilgisi edinilmiş; sene içinde Bocce turnuvası için Kırşehir'in Mucur ilçesinde bulunan Huzurevinde antrenmanlar yapıldığı öğrenilmiştir.

G. Dış Dünya ile İletişim, Ziyaret ve Ailelerle Etkileşim

82. İdare, Merkezde kalan sakinlerin gün içerisinde imza atarak akşam saat 17.00'a kadar kendileri veya Merkez aracılığıyla dışarı çıkabildiklerini ayrıca bir defada en fazla 30 gün olarak kullanabildikleri yılda toplam 90 güne kadar izinleri olduğunu belirtmiştir. Merkezde kalan sakinler tarafından da gün içinde dışarı çıkabildikleri ve yıllık izinlerinin olduğu teyit edilmiştir.

83. Merkez sakinlerinin başta aileleri olmak üzere dış dünya ile iletişimlerini telefon aracılığıyla sağladığı; sakinler arasında cep telefonu olanların kendi telefonunu kullandığı, olmayanların ise Merkez telefonunu kullandığı öğrenilmiştir.

84. Sakinlerin yakınlarının hafta içi mesai saatleri içerisinde ziyaret haklarının olduğu, bunun yanı sıra kurum veya kuruluşlardan gelen ziyaretçiler için önceden İl Müdürlüğünden izin alınarak Merkeze ziyaret yapılabildiği öğrenilmiştir.

85. İdare, Merkeze dışarıdan eşya kabul edilmediğini; yalnızca sakinlerin yiyecek ve kıyafet ihtiyaçlarını karşılamak için aldıkları malzemelerin Merkeze kabul edildiği bilgisini paylaşmıştır.

IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER

A. Değerlendirme

86. TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda iş birliği esasına dayanmaktadır. Merkez İdaresi, ziyaret heyeti ile iş birliği içinde hareket etmiş, Merkezdeki bina ve eklentilerin tümüne erişim sağlanmasında ve Merkez sakinleri ile personel olmadan görüşme yapılmasında azami kolaylık sağlamış; bilgi ve belgelerin paylaşılmasında olumlu bir tutum içerisinde olmuştur.

B. Tavsiyeler

1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler

87. Merkezde görev yapan personelin; insan hakları, kişiler arası iletişim, hassas gruplara mensup bireylerle iletişim ve yaklaşım, BM'nin İşkence ve Diğer Zalimane, İnsanlık Dışı, Aşağılayıcı Muamele veya Cezaların Etkili Biçimde Soruşturulması ve Belgelendirilmesi İçin El Kılavuzu (İstanbul Protokolü) dâhil olmak üzere işkence ve kötü muameleyi inceleme ve belgelendirme gibi konularda eğitim almasının sağlanması,

88. Merkezde ana bina ve ek binalarda bulunan odalardaki sabitlenmemiş eşyaların sabitlenmesi,

89. Ana binadaki odalarda tutunma barı bulunmayan banyo ve tuvaletlere tutunma barı yaptırılması,

90. Merkezdeki ana bina ve ek binalarda bulunan her odaya acil durum butonu yerleştirilmesi,⁷

91. Ana binada özel bakım hastaları için kullanılan bodrum katta var olan koku probleminin giderilmesi,

92. Ana binada bulunan küçük, eski ve kapısı tam kapanmayan asansörün yenilenmesi ve ek bina B bloğa asansör yaptırılması,⁸

93. Merkezin her binasında gerekli düzenlemelerin yapılarak Merkezin TSE erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi,

94. Ana binada sıcak suyun her gün erişilebilir hale getirilmesi,

95. Ana binada gerek duyulan bakım ve onarımların gerçekleştirilmesi,

96. Ek bina A blok ve B blokta eksiklik bulunan odalara komodin temin edilmesi,

97. Ek bina A blokta yemekhanede yer alan yangın söndürme tüpünün yenilenmesi ve yangın söndürme tüplerinin düzenli kontrolünün sağlanması,

98. Ek bina B blok bina girişine engelli rampası yapılması, merdiven kenarlarına tutunma barı yerleştirilmesi,

99. Ek bina B blokta bulunan etkinlik odalarına kamera yerleştirilmesi,

100. Merkezde çıkan yemek çeşitliliğinin artırılması, kişilerin özel diyet gereksinimleri gözetilerek daha çok sebze yemeği ve protein oranı yüksek yemeklerin çıkarılması,

101. Ana bina ve ek bina B blok revirde kilitli olarak tutulmayan bazı ilaçların kilitli dolapta muhafaza edilmesi,

102. Merkez ana binada bulunan revire sedye temin edilmesi, ana binada ve ek bina B bloktaki revirde eksik olan Ambu, Airway gibi acil müdahale malzemelerinin temin edilmesi,

103. Sakinlerin sosyalleşmesi ve boş zamanlarını etkin değerlendirmeleri amacıyla faaliyetlerin sıklığının artırılması, bu faaliyetlerin mümkün olduğu kadar çeşitli olmasına (eğitim, spor, el işi faaliyetleri, resim yapma vb.) özen gösterilmesi,

104. Sakinlerin dış dünyadaki gelişmelerden haberdar olabilmeleri amacıyla Merkeze günlük gazete alınması,

hususları tavsiye edilmektedir.

⁷ Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin "Yaşlı odaları" başlıklı 38'inci maddesinin ikinci fıkrasına göre; "Odalarda yaşlının yatarken uzanabileceği yükseklikte alarm düzeneği kurulur. ..."

⁸ Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin "Yaşlıyla İlgili Diğer Bölümler" başlıklı 51'inci maddesinin ikinci fıkrasına göre: "Ayrıca, kuruluşlarda blok ve katlara eşya, insan ve sedye taşımaya uygun asansör ve yaşlıların fiziki özelliklerine uygun yangın merdiveni bulunması esastır."

2. Nevşehir Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne Yönelik Tavsiyeler

105. Merkezde özellikle fizik tedavi görme ihtiyacı olan sakinlerin tedavilerine devam edebilmelerinin sağlanabilmesi için fizyoterapist görevlendirilmesi,⁹ hususu tavsiye edilmektedir.

3. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler

106. Merkezin tüm bloklarında erişilebilirlik konusundaki eksikliklerin giderilmesi, hususu tavsiye edilmektedir.

⁹ Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği'nin "Kuruluş" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasına göre: "Kuruluşların kapasite ve gereksinimine göre Genel Müdürlükçe uygun görülen nitelik ve sayıda müdür, müdür yardımcısı, sosyal çalışmacı, psikolog, tabip, diş tabibi, hemşire, fizyoterapist, diyetisyen, teknisyen, genel idare ve yardımcı hizmetler sınıfından olmak üzere çeşitli personel istihdam edilir."