

# ŞANLIURFA ÖZEL YAŞAM YOLU BAKIM MERKEZİ ZİYARETİ RAPORU

**Rapor No:**  
2024/52

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 16/8/2024 tarihli ve 2024/770 sayılı kararıyla oy birliğiyle kabul edilmiştir.

<b>KISALTMALAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>I. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>II. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>2</b>
A. Merkez Hakkında Genel Bilgiler.....	2
B. Merkez Personeli .....	3
C. Koruma Altına Alınan Kişiler.....	4
<b>III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER.....</b>	<b>4</b>
A. Fiziksel Koşullar.....	4
B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri.....	7
C. Beslenme.....	8
D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri.....	9
E. Psikososyal Servis Hizmetleri.....	11
F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler .....	11
G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim.....	12
<b>IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER.....</b>	<b>13</b>
A. Değerlendirme .....	13
B. Tavsiyeler.....	13
1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler .....	13

- 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 (TIHEK); 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 Resmi 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 buldukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek görevini haiz olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda engelli bakım merkezlerine ziyaret düzenlemek TIHEK'in görev ve yetki alanı kapsamındadır.

6. Anılan görevin icrası kapsamında 28/2/2024 tarihinde Şanlıurfa Özel Yaşam Yolu Bakım Merkezine<sup>1</sup> *habersiz* bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı Yardımcıları ... ve Psikolog ... ile Kurumumuzun talebi üzerine 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 engelli bireylerle personel olmadan özel görüşmeler yapılmış, engellilere ziyaretin amacı hakkında bilgi verilmiş, engellilerin 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 sonlandırılmıştır. Bu görüşmede ziyarete ilişkin edinilen ilk gözlem ve tespitler İdareye iletilmiş olup misillemeye ilişkin bilgilendirme yapılmıştır.

8. Bu rapor, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 8/2/2024 tarihli ve 2024/230 sayılı kararı ve Başkanlık Makamınının 20/2/2024 tarihli ve 33410 sayılı oluruna istinaden 28/2/2024 tarihinde, Şanlıurfa Özel Yaşam Yolu 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, Şanlıurfa'nın Karaköprü ilçesinde şehir merkezine 4 kilometre uzaklıkta, 4274 metrekare alan üzerine inşa edilmiş 6800 metrekare kapalı alan ve 3000 metrekare bahçe bölümünden oluşmakta olup 2016 yılında faaliyete başlamıştır. Merkeze toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkündür.

---

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

## B. Merkez Personeli

10. Ziyaret tarihinde Merkezde 60'ı erkek, 53'ü kadın olmak üzere 113 personel görev yapmaktadır. Merkezde görev yapan personelin ünvan bazında sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

ÜN VAN	MEVCUT PERSONEL SAYISI
Merkez Müdürü (Psikolog)	1
Sosyal Çalışmacı (Psikolog, Psikolojik Danışman ve Sosyal Hizmet Uzmanı)	5
Fizyoterapist	1
Sağlık Personeli	12
Bakım Personeli	82
Büro Personeli	1
Temizlik Personeli	10
Şoför	1
<b>TOPLAM</b>	<b>113</b>

11. Meslek personelinin <sup>2</sup> gündüz vardiyasında diğer Merkez personelinin ise genel olarak 24 saat esasına dayalı vardiyalı çalışma sistemine göre çalıştığı öğrenilmiştir.

12. Merkez İdaresi tarafından gece vardiyasında her katta 2 personelin çalıştığı, geceleri Merkezde yaklaşık 20 personelin bulunduğu ifade edilmiştir. Her gece 1 sağlık personelinin Merkezde nöbetçi olarak kaldığı bilgisi verilmiştir.

13. Merkez İdaresi tarafından personel sayısının yeterli olduğu ifade edilmiştir.

14. Bakım personelinin; yaşlı bakım bölümü mezunu, sağlık meslek lisesi hasta bakım bölümü mezunu, hemşire yardımcısı veya ebe yardımcısı ünvanına ya da 400 saatlik hasta ve yaşlı bakım sertifikasına sahip kişiler arasından seçildiği bilgisi edinilmiştir.

15. Merkezde tüm personelin, İş Sağlığı ve Güvenliği, Doğal Afetle Mücadele, Motivasyon ve İletişim, Acil Yardım ve Müdahale Yöntemleri ve Stres Kriz Yönetimi

<sup>2</sup> Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği, m.4/f "Meslek elemanı: Kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacı, psikolog, tabip, fizyoterapist, diyetisyen ve hemşireyi" ifade eder.

konularında eğitimler aldığı öğrenilmiştir. Ancak eğitim başlıkları arasında insan hakları ve kötü muamele yasağına ilişkin doğrudan bir başlık olmadığı görülmüştür.

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

**16.** Ziyaret tarihinde Merkezde 89’u kadın, 121’i erkek olmak üzere toplam 210 engelli birey kalmakta olup bu kişilerin 70’i zihinsel, 71’i ruhsal ve 69’u bedensel engellidir. Kalan engelli bireylerin 21’i 19 yaş altı çocuklardır.

**17.** Merkezde kalan engelli bireylerin 100’ünün vasisinin bulunduğu, diğerlerinin ise vasi atama işlemlerinin devam ettiği öğrenilmiştir.

**18.** Merkez İdaresi ile yapılan görüşmede engelli bireylerin engel durumlarına ve yaşlarına göre odalara yerleştirildiği, bu çerçevede aynı engel grubu içindekilerin birlikte kalabildikleri, ayrıca talep halinde kat veya oda değişikliği yapılabildiği öğrenilmiştir. Birden fazla engel grubuna giren engellilerin ise raporlarında hangi engel türünün yüzdesel olarak ağır bastığına bakılarak bloklara yerleştirildiği bilgisi verilmiştir.

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

### **A. Fiziksel Koşullar**

**19.** Merkez binası aynı fiziksel boyutlara sahip bodrum ve zemin kat dâhil olmak üzere 5’er katlı bağımsız 3 blok halinde yapılmış olup, üçer ve dörder kişi kapasiteli toplam 72 odadan oluşmaktadır. Bu çerçevede Merkezin toplam kapasitesi 234’tür.

**20.** Merkezde her blok bedensel, ruhsal ve zihinsel olmak üzere bir engelli grubuna hizmet vermektedir. Blokların zemin ve bodrum katları ortak kullanım alanları (mutfak, yemekhane, depolar, seminer salonu, derslikler, sağlık servisi vs.) ile personel odaları olarak kullanılmakta diğer katlarda ise engelli bireyler barındırılmaktadır.

**21.** Merkez bahçesinde; engelli çocuklar için oyun alanı, kaydırak ve salıncak ile yetişkin engelli bireyler için egzersiz aletleri, engellilerin vakit geçirmesi için üzeri kapalı bir etkinlik alanı, kamelya ve banklar ile sebze ve meyve yetiştirme amaçlı kullanılan hobi bahçesi bulunmaktadır. Bahçelerin hepsinin birbirine bağlantılı olduğu ve tüm bloklardaki engelliler tarafından kullanılabilirdiği, bahçelerin bağlantı noktalarında engelli rampası bulunduğu görülmüştür.

**22.** Bloklarda yer alan tüm kat zeminlerinin görme engelli bireyler için sarı şeritlerle kaplandığı görülmüştür. Ayrıca görme engelli bireyler için kat planlarının braille alfabesiyle de yazılı olduğu gözlemlenmiştir.

**23.** Bloklardaki her katta 2 daire, her daire içinde 4 yatakhane, 1 ortak alan (dinlenme odası), 2 banyo ve tuvalet bulunmaktadır. Katlar arası geçiş her blokta bulunan asansör ve merdiven ile sağlanmakta olup bedensel engelli bireylerin barındırıldığı blokta yer alan asansörün sedyenin sığabileceği büyüklükte olduğu görülmüştür.

**24.** Her blokta, iki dairenin ortak kullanımına sunulmuş bir sigara odası ile bir mescit bulunduğu görülmüştür.

**25.** Heyet tarafından yapılan incelemede, odalarda genel olarak 3-4 yatak, giysi dolapları, etajerler, televizyon, masa ve birkaç sandalye ile bedensel engelli bireylerin odalarında mini buzdolaplarının bulunduğu görülmüştür. Yapılan incelemede giysi dolaplarının duvara monte edilmiş olduğu ancak yatak başlarının demir malzemedan yapıldığı, etajer ve gardirop kenarlarında köşe koruyucu bulunmadığı görülmüştür.

**26.** Odalarda yapılan incelemede; engelli bireylerin kıyafetlerinin temiz ve düzenli bir şekilde dolaplarda tutulduğu, yataklarda nevresim, yorgan ve yastık bulunduğu, tüm malzemelerin temiz ve düzenli tutulduğu görülmüştür. Ayrıca yatağa bağımlı engelli bireyler için korumalı ve havalı yatakların kullanıldığı tespit edilmiştir. Yatağa bağımlı engelli bireylerde bası yarası oluşmaması için takip formu bulunmakta olup söz konusu formların düzenli bir şekilde tutulduğu görülmüştür.

**27.** Engelli bireylerin düşmeleri halinde zarar görmemeleri için odaların ve ortak kullanım alanların zemininin yumuşak ve silinebilir bir malzeme ile kaplandığı görülmüştür.

**28.** Odalar demir parmaklıklı pencereler aracılığıyla doğal havalandırma ve aydınlatma imkânına sahiptir. Buna ek olarak her odanın yapay aydınlatma ve klima sistemine de sahip olduğu görülmüştür.

**29.** Odaların ısıtılması doğalgaz yakıtı kullanılan kalorifer petekleri ile sağlanmaktadır. Merkezde kalan engelli bireylerle yapılan görüşmelerde odaların ısısından memnun oldukları anlaşılmıştır.

**30.** Yapılan incelemede bazı odalarda bulunan prizlerde koruyucu kapak bulunmadığı görülmüştür. İdare ile yapılan görüşmede Ziyaret Heyeti tarafından bu durumun özellikle küçük çocuklar ve zihinsel engelli bireyler için tehlike teşkil edebileceği belirtilmiştir.

**31.** Ortak alanlarda genel olarak 1 televizyon, alanı kayıt altına alan 1 güvenlik kamerası, 2 ya da 3 çekyat ve halı bulunduğu, bu alanların pencereler aracılığıyla yeterli doğal aydınlatmaya ve havalandırmaya erişimleri olduğu görülmüştür.



**32.** İdare tarafından, odalar ve ortak kullanım alanlarının günde 4 defa (hem gündüz hem de gece vardiyalarında) temizlendiği ifade edilmiştir. Yapılan incelemelerde genel olarak Merkezin temiz olduğu görülmüş, konuya dair engelli bireylerin bir şikâyeti olmamıştır.

**33.** Engelliler tuvalet ve duş ihtiyaçlarını katlarda bulunan tuvalet ve banyolarda gidermektedir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede bu alanların temiz ve geniş olduğu, tutamaç gibi engellilerin söz konusu alanları kullanımını kolaylaştıracak ekipmanlar ile bu alanlarda kişisel temizlik malzemelerinin bulunduğu dolapların olduğu görülmüştür.

**34.** Engellilerin kullandığı tuvalet ve banyolarda tavandan sarkan kırmızı ipin çekilmesiyle alarmı çaldıran acil durum sisteminin bulunduğu ancak odalarda acil durum butonlarının bulunmadığı görülmüştür. İdare yatakhane kapılarının sürekli açık olduğunu ve personelin engellileri sürekli olarak gözetim altında tuttuğunu, bu nedenle odalarda acil durum butonuna ihtiyaç duyulmadığını ifade etmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde; ihtiyaç duyduklarında personele seslenmeleri halinde personelin kısa süre içerisinde geldiği, konuya dair bir şikâyetlerinin bulunmadığı öğrenilmiştir. Yapılan incelemede tuvalet ve banyo bölümlerinde bulunan tavandan sarkan ipin çekilmesiyle acil durum sisteminin çalıştığı gözlemlenmiştir.

**35.** Yatakhanelerin banyosunun girişinde ayrı ayrı her engellinin kendi isminin yazılı olduğu küçük birer dolap bulunmaktadır. Dolapların içinde söz konusu engelliye ait duş lifi, tırnak makası, tarak, şampuan, sabun, makas, jilet gibi hijyen malzemelerinin diğer engellilerden ayrı olarak tutulduğu görülmüştür.

**36.** Merkezde 1 çamaşırhane bulunmakta olup burada 1 adet sanayi tipi çamaşır makinesi, 1 adet sanayi tipi kurutma makinesi ve 2 adet ev tipi çamaşır makinesinin bulunduğu görülmüştür. Çamaşırhanenin temiz ve düzenli olduğu, bu bağlamda engelli bireylerin çamaşırları ile deterjanların ve diğer ürünlerin düzenli bir biçimde tutulduğu görülmüştür. Çamaşırhanede ayrıca 3 adet büyük boy çamaşır sepeti bulunmakta olup sepetlerin her biri farklı blok için tahsis edilmiştir. Çamaşırların blok ve yatakhanelere göre ayrı poşetlerde tutulduğu ve her bir poşetin diğerlerinden ayrı şekilde yıkandığı görülmüştür.

**37.** Çamaşırhanede görevli personel ile yapılan görüşmede; Merkezde belirli bir çamaşır yıkama günü olmadığı, ihtiyaç duyulan her an çamaşırların yıkandığı belirtilmiştir. Ayrıca bulaşıcı hastalığı olan engellilerin çamaşırlarının bir makinede ayrı olarak yıkandığı öğrenilmiştir. Engelli bireylerle yapılan görüşmelerde; nevresim ve kıyafetlerinin düzenli olarak değiştirildiği, ihtiyaç halinde ise hemen değiştirildiği belirtilmiştir.

**38.** İdare ile yapılan görüşmede, Merkezde 24 saat sıcak ve soğuk suya erişimin mümkün olduğu öğrenilmiştir. Ziyaret sırasında yapılan kontrollerde bu durum teyit edilmiştir.

Engelli bireyler de sıcak ve soğuk suya erişimde herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir.

**39.** Merkez ana giriş kapısı, bahçe, koridor başları ve ortak kullanım alanlarında 86 güvenlik kamerası bulunmaktadır. İdare tarafından kameraların genel olarak 90 gün boyunca kayıt aldığı ifade edilmiştir. Kamera kayıtları Ziyaret Heyeti tarafından kontrol edilmiştir. Yapılan kontrolde kameraların belirtilen süre zarfında kayıt alabildiği ayrıca kameraların geçmişe dönük izleme kapasitelerinin artırılması çalışmaları yapıldığı ve bu sürenin 180 güne kadar artırılacağı bilgisi edinilmiştir. İnceleme sırasında katlar arasındaki merdivenlerin köşe boşluk alanlarının kameralar ile izlenemediği görülmüştür.

**40.** İdare tarafından Merkezde ve odalarda düzenli olarak ilaçlamanın yapıldığı belirtilmiştir. Yapılan incelemede ilaçlama yapıldığına dair evrakların olduğu görülmüş ve düzenli olarak ilaçlama yapıldığı anlaşılmıştır.

**41.** Merkezde yangın alarm sisteminin ve yangın söndürme gereçlerinin bulunduğu görülmüştür. İdare tarafından, Merkezde yangın ve tahliye durumlarına ilişkin yılda bir defa tatbikat uygulandığı belirtilmiştir.

**42.** Merkeze ait 2 servis aracı bulunmaktadır. Okul çağındaki bedensel engelli çocukların okula gidip gelmeleri ve dışarıda işleri olan engelli bireylerin bu araçlar ile ilgili yerlere ulaşımının sağlandığı bilgisi edinilmiştir.

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

**43.** Ziyaret esnasında; Merkezde kalan engelli bireylerin kişisel bakımlarının yapılmış olduğu ve kötü muameleye işaret eden ilk bakışta tespit edilebilecek yaralanmalara sahip olmadıkları görülmüştür.

**44.** Engellilerle yapılan özel görüşmelerde engelliler genel olarak Merkez personelinin kendilerine olumsuz anlamda fiziksel veya sözlü müdahalede bulunmadığını, personelin tutum ve davranışlarından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

**45.** İdare ile yapılan görüşmede engellilerin öneri ve şikâyetlerini doğrudan personel veya İdare ile görüşerek iletebildiği öğrenilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engelli bireyler tarafından da bu husus doğrulanmış, personelin ve İdarenin sorunlarını kısa süre içerisinde giderdiği belirtilmiştir.

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

### C. Beslenme

**47.** Merkezde, engellilere ve personele günde 3 ana öğün ve 2 ara öğün yemek hazırlanmaktadır. Yemek menülerinin Özel Bakım Merkezleri Derneğinde görev yapan diyetisyen tarafından hazırlandığı, hazırlanan listeye Merkez tarafından yöresel yemeklerin de dâhil edildiği, ardından söz konusu menünün Şanlıurfa Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü onayına sunulduğu, kabulünün ardından menünün uygulanmaya başlandığı bilgisi edinilmiştir. Şanlıurfa Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne gönderilen ilgili belgeler ve yemek menüleri incelenmiş, yemeklerin çeşitliliğine ve kalori durumlarına dikkat edildiği anlaşılmıştır.

**48.** Zihinsel ve ruhsal engellilerin yemeklerini bloklarda bulunan yemekhanelerde yediği, bedensel engellilerin ise engel durumları nedeniyle yemeklerini odalarında yedikleri görülmüştür.

**49.** Yemeklerin hazırlandığı mutfak, bloklarda bulunan yemekhaneler ile soğuk hava ve kuru bakliyat depoları incelenmiş, incelenen bölümlerin temiz, hijyenik ve düzenli olduğu, son kullanma tarihi geçen ürün bulunmadığı görülmüştür.

**50.** Ziyaret tarihinde hazırlanan öğle yemeği Ziyaret Heyeti tarafından yenilmiş; yemek çeşitliliği ile lezzetinin yerinde ve doyurucu olduğu değerlendirilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engelli bireyler tarafından da bu hususta genel olarak bir şikâyet dile getirilmemiştir.

**51.** Yapılan incelemede Merkezde hazırlanan aylık yemek menüsü ile ziyaret tarihinde hazırlanan yemeklerin örtüştüğü anlaşılmıştır. Ayrıca İdare ile yapılan görüşmede, yemek numunelerinin 72 saat süre ile saklandığı öğrenilmiş olup söz konusu numuneler Ziyaret Heyeti tarafından görülmüştür.

**52.** İdare tarafından perşembe ve cuma günleri engelli bireylerden marketten istedikleri ürünlerin listesinin toplandığı, cumartesi günleri ise listeye uygun olarak personel tarafından alışveriş yapıldığı ve ürünlerin engelli bireylere verildiği belirtilmiştir. Personelin yaptığı bu alışverişe ilişkin olarak gerekli tutanakların ve fişlerin tutulduğu defter incelenmiş ve belgelerin düzgün tutulduğu görülmüştür. Ayrıca bu durum görüşme gerçekleştirilen engelliler tarafından da teyit edilmiş olup konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

**53.** Merkezde 24 saat soğuk suya/şebeke suyuna erişilmektedir. İdare ile yapılan görüşmede şebeke suyunun içme suyu olarak kullanıldığı ve suyun şebeke suyu olması nedeniyle zaten Belediye tarafından analizinin yapıldığı, dolayısıyla Merkez tarafından analiz yaptırılmadığı öğrenilmiştir.

#### **D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri**

**54.** Merkezde her blokta yalnızca o bloktaki engelli bireylere hizmet veren sağlık servislerinin bulunduğu görülmüştür. Merkezde 12 sağlık personeli ile vardiyalı olarak sağlık hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda gündüz, ara vardiya ve gece vardiyası olmak üzere üçlü vardiya sistemi ile çalışıldığı öğrenilmiştir.

**55.** Engelli bireylerin belirli aralıklarla, başta diş taraması olmak üzere, sağlık taramasından geçtiği, bu çerçevede Şanlıurfa İl Sağlık Müdürlüğü ile gerekli yazışmaların yapıldığı görülmüştür.

**56.** Merkezde acil sağlık durumlarında öncelikle ilk müdahalenin sağlık servisinde yapıldığı, ihtiyaç olması halinde 112 Acil Servis aracılığıyla ambulans çağırıldığı ve bu konuda bir problem yaşanmadığı, rutin sağlık randevuları için Merkeze ait 2 aracın kullanıldığı ifade edilmiştir.

**57.** Servislerde; sedye, perde ve tartı bulunduğu ve ilaçların engellilerin isminin yazılı olduğu raflarda ayrı ayrı saklandığı görülmüştür. Personel tarafından ilaçların son kullanma tarihlerinin aylık olarak kontrol edildiği ve buna ilişkin tutanakların tutulduğu bilgisi verilmiş, Ziyaret Heyeti tarafından ilaçların son kullanma tarihleri kontrol edilmiş ve tarihi geçmiş bir ilaca rastlanılmamıştır. Kırmızı ve yeşil reçeteli ilaçların ise duvara monte edilmiş olan kırmızı ve yeşil renklerdeki metal dolapta kilitli bir şekilde A Blokta tutulduğu görülmüştür. Söz konusu ilaçların üzerinde ilgili engelli bireyin ismi, soy ismi, kullanım sıklığı ve miktarı yazılmıştır.

**58.** İnsülin gibi soğukta muhafaza edilmesi gereken ilaçların servisteki buzdolabında uygun koşullarda saklandığı görülmüştür.

**59.** Sağlık servisinde ilaç kayıt defteri tutulmaktadır. Söz konusu defterde engellinin adı, ilaçları dağıtan hemşirenin adı ve imzası bulunmaktadır. Personel tarafından her ilaca sistem üzerinden bir numara atandığı belirtilmiş, defterin bu sayılar ile tutulduğu görülmüştür.

**60.** Sağlık personeli tarafından ilaçların, engelli bireylerin yatakhanelerine gidilerek personel gözetiminde verildiği ifade edilmiştir.

**61.** Serviste günlük olarak sağlık servisi ısı-nem sağlık formu tutulmaktadır. Duvarda bulunan panoda; el hijyeni talimatı, sağlık hizmetleri talimatı, sağlık hizmetleri prosesi, engelli tanıları, ilaç listesi, risk değerlendirme prosedürü, kalite yönetim sistemi uygulama rehberinin asılı olduğu görülmüştür.

**62.** Sağlık servislerinin hepsinde ilk yardım seti bulunmakta olup setler incelenmiş ve malzemelerin steril ve düzgün tutulduğu görülmüştür.

**63.** Her engelli bireyin, üzerinde fotoğrafının bulunduğu ve kişisel bilgilerinin yazılı olduğu dosyaları ayrı ayrı tutulmaktadır. Söz konusu dosyalar incelenmiş ve dosyaların içinde sırasıyla; kimlik fotokopisi, engelli raporu, kimlik tanımlama formu, sağlık değerlendirme formu, düşme riski değerlendirme formu, kişisel bakım planı, engelli sağlık kuruluşuna gidiş-dönüş formu, ilaç raporları, ilaç tedavi planı, düşme olay kayıt formu, engelli periyodik muayene takip formu, kilo takip formu, hastane ve laboratuvar sonuçları bulunduğu görülmüştür.

**64.** Yatağa bağımlı engelli pozisyon/bası yarası takip formlarının tutulduğu görülmüştür. Bu formlar tarih, saat, cilt değerlendirmesi (normal, kızarıklık, sivilce, kesi, morarma), değerlendirilen bölge, bakım elemanı imzası bilgilerini içermektedir.

**65.** Engelli çocukların Çocuklar İçin Özel Gereksinim Raporu (ÇÖZGER) ve aşı kartlarının da dosyaları içerisinde tutulduğu görülmüştür.

**66.** Merkezde görevli fizyoterapist tarafından gerekli fizik tedavi süreçlerinin yürütüldüğü ayrıca Merkez dışındaki rehabilitasyon merkezlerine düzenli olarak gönderilen engelli bireylerin de bulunduğu bilgisi edinilmiştir.

**67.** Merkezde kalan engellilerin kişisel bakımları bireysel ve grup bakım izleme formları aracılığıyla Merkez personeli tarafından takip edilmektedir. Bu kapsamda engellilerin duş ihtiyacının personel tarafından düzenli olarak sağlandığı, engellilerin çamaşırlarının her duştan sonra yıkandığı belirtilmiştir. Nitekim engellilerin kaldığı katlarda yapılan incelemede bu işlemlere ilişkin talimatların asılı olduğu görülmüştür. Ayrıca görüşme gerçekleştirilen engelli bireyler tarafından da konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir.

**68.** Tuvalet ihtiyacının giderilmesi, tırnaklarının kesilmesi, saç ve sakal bakımının yapılması, el, ayak ve yüz temizliğinin yapılması gibi konularda yardıma ihtiyaç duyan engellilerin tüm bu ihtiyaçlarının günlük, haftalık ve aylık olarak personel tarafından giderildiği bakım planlarında görülmüştür.

**69.** Merkezde sürekli işçi olarak görev yapan bir berberin bulunduğu, berberin engelli bireyleri haftada bir defa tıraş ettiği, söz konusu tıraşın engellilerin hijyeni bakımından yalnızca kafa bölgesini değil aynı zamanda tüm vücudu kapsadığı ifade edilmiştir. Yapılan görüşmelerde engelli bireyler tarafından konuya dair bir şikâyet iletilmemiştir. Engelli bireylerin yüzleri ve vücutlarında tıraş kesikleri gözlemlenmemiş, tıraşların düzgün biçimde yapıldığı anlaşılmıştır. Söz konusu hususlar engellilerle yapılan birebir görüşmelerde gündeme getirilmiş ve engellilerin Merkezde sunulan bakım hizmetlerinden memnun oldukları anlaşılmıştır.

## **E. Psikososyal Servis Hizmetleri**

**70.** Merkezde her blokta yalnızca o blokta bulunan engellilere hizmet veren psikososyal servis bulunmaktadır. Psikososyal servis tarafından Merkeze gelen engellilerle ilgili ilk olarak ilk görüşme formu hazırlandığı, bu formda kişinin engel durumunun belirlendiği ve dosyasının oluşturulduğu öğrenilmiştir.

**71.** Servislerde her engellinin fotoğrafının bulunduğu, isim ve soy isimlerinin yazılı olduğu dosyaları ayrı ayrı tutulmaktadır. Söz konusu dosyalar incelenmiş ve dosyaların içinde sırasıyla; nüfus cüzdanı fotokopisi, ilk kabul formu, ilk görüşme formu, engelli teslim alma-etme formu, engelli mülkiyeti teslim etme formu, genel vücut kontrol formu, bireysel bakım planı, bireysel mesleki çalışma raporu, engelli raporu, Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü'nün engelliye Merkeze gönderme yazısı, Kişisel Verileri Koruma Kanunu onay metni, yardım derneklerine kişi adına veya kişi tarafından yazılan dilekçeler, olay bildirim formu, engelli izin formu, son değerlendirme formu bulunduğu görülmüştür.

**72.** Engelli çocukların okul çağına gelmelerinden itibaren okul rehabilitasyon takip formu tutulmaktadır. Bu formda çocuğun; ismi ve soy ismi, devam ettiği okulun adı, gittiği ve geldiği tarih, çocuğu teslim eden ve alan kişinin ismi ve soy ismi, vücut kontrol ihtiyacı bilgileri bulunmaktadır.

**73.** Merkezde kalan ruhsal engelli bireylerin kendi aralarında kavga ettiği durumlarda, öncelikle personelin müdahalede bulunduğu, daha sonra meslek elemanlarının çalışma yaptığı ve çalışmalar sonucunda ilgili kişilerin gözlem ile kontrollerinin sağlandığı ve buna dair kayıtların tutulduğu görülmüştür.

**74.** Harçlık olarak yatırılan paraların takibinin yapıldığı, harcama yapıldığı zaman harçlık miktarından düşüm yapıldığı ve fişlerinin saklandığı görülmüştür.

## **F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler**

**75.** Merkezde kalan engellilere yönelik hazırlanan günlük yaşam akış çizelgesi Heyet tarafından incelenmiştir. Bu çizelgeye göre günün belirli saatlerinde engellilere yönelik spor, eğitim ve bahçe etkinlikleri düzenlenmektedir.

**76.** Merkezde örgün eğitimlerine (ilkokul seviyesi) devam eden 2 çocuğun bulunduğu öğrenilmiş, çocukların Merkez servis araçları ile okula götürüldükleri ve psiko-sosyal servis personeli tarafından eğitim süreçlerinin takip edildiği bilgisi edinilmiştir.

77. Merkezde, Halk Eğitim Merkezi tarafından görevlendirilen 1 terzilik öğretmeni, 2 el işi öğretmeni, 1 resim öğretmeni ve 1 özel eğitim öğretmeni olmak üzere toplam 5 öğretmen görev yapmaktadır.

78. Merkezde grup etkinlik odası, dikiş nakış atölyesi, resim atölyesi, kütüphane ve spor-oyun odası ile çocukların kaldığı katta içerisinde oyuncakların bulunduğu bir oyun odasının bulunduğu görülmüştür. Bu alanlarda yapılan incelemede engelli bireylerin buralarda vakit geçirdiği ve eğitimler aldığı gözlemlenmiştir.

79. Etkinlik odalarında ve spor-oyun odasında gerekli tüm ekipmanların bulunduğu görülmüş, görüşme gerçekleştirilen engelli bireylerin bu alanlarda vakit geçirmekten mutlu oldukları gözlemlenmiştir. Ayrıca bu bölümlerde engelli bireyler tarafından yapılmış çalışmalar olduğu görülmüştür.

80. Merkez arka bahçesinde engelliler ile onları ziyarete gelen yakınları tarafından kullanılmak üzere çardaklar olduğu görülmüştür. Ayrıca engelli bireylerin birlikte etkinlikler yapabileceği üzeri kapalı büyük bir alan ile küçük bir hobi bahçesi hazırlanmış olup burada engellilerin vakit geçirdikleri öğrenilmiştir. Engelliler ile yapılan görüşmelerde söz konusu alanların kendileri tarafından kullanıldığı teyit edilmiştir.

81. Merkez İdaresi tarafından hava koşullarının iyi olduğu dönemlerde engelli bireylerin Merkez dışı etkinliklere de götürüldüğü ifade edilmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde; Merkez dışı etkinlik olarak lokanta, kafe gibi yerlere giderek personel ve diğer engelli bireylerle birlikte yemek yedikleri ayrıca piknik, alışveriş merkezi, müze gibi yerlere de gittikleri belirtilmiştir.

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

82. İdare ile yapılan görüşmelerde, Merkezin 08.00-21.00 saatleri arasında ziyaretçi kabul ettiği, bu bağlamda engelli bireyler ile ailelerinin Merkezde görüşebildikleri ifade edilmiştir. Ziyaretlerin zemin katta bulunan ortak alanda veya bahçede gerçekleştirildiği, engellinin bedensel engelinin hareket kapasitesini yoğun şekilde kısıtladığı durumlarda ise engelli bireylerin odalarında gerçekleştirildiği iletilmiştir. Ayrıca engellilerin yıl içerisinde toplam 1 ayı geçmemek üzerine ev iznine gönderilebildiği belirtilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen engelli bireyler tarafından da belirtilen hususlar teyit edilmiştir.

83. Merkezde kalan bedensel engellilerin İdareye izin dilekçesi sunarak Merkezden ayrılabilirdiği, diğer engel gruplarının ise bakım personeli eşliğinde Merkez dışına çıkabilirdiği öğrenilmiştir. Engellilerle yapılan görüşmelerde bu husus teyit edilmiştir.

**84.** Engellilerin talep etmeleri halinde telefon kullanarak yakınları ile görüşebildiği bilgisi edinilmiş, ziyaret sırasında telefon görüşmesi yapan engelli bireylerin bulunduğu görülmüştür. Ayrıca engellilerle yapılan görüşmelerde de telefonla görüşme yapabildikleri teyit edilmiş, kendilerine ait cep telefonu bulunan engelli bireylerin cep telefonlarını da kullanabildikleri görülmüştür.

## **IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER**

### **A. Değerlendirme**

**85.** TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda iş birliği esasına dayanmaktadır. Merkez tarafından, Ziyaret Heyetinin bütün bölümlere bekletilmeksizin erişimi sağlanmış, sakinlerle izole görüşmeler yapabilmesi için gerekli önlemler alınmış ve gerekli bilgi ve belgelere erişim vakitlice sağlanmıştır. Bu çerçevede, Merkez İdaresi ve personelinin ziyaret esnasında gösterdiği işbirliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

### **B. Tavsiyeler**

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

**86.** Merkez personeline insan hakları ve işkence ve kötü muamele yasağına ilişkin eğitim verilmesi,<sup>3</sup>

**87.** Oda ve koridorlarda bulunan prizlere koruyucu kapak, dolap vb. eşyalarda bulunan köşe ve sivri uçlara köşe koruyucu takılması ile yatak başlıklarının demir yerine daha yumuşak bir malzemeden yapılması,<sup>4</sup>

**88.** Engelli bireylerin ihtiyaç duyması halinde personel ile iletişim kurabilmesi için acil çağrı butonu olmayan odalara buton konulması,

---

<sup>3</sup> Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin 4'üncü maddesine göre: "1. Taraf Devletler ... (i) Engellilerle çalışan meslek sahipleri ve işyeri personelinin bu Sözleşme'de tanınan haklara ilişkin eğitiminin geliştirilmesi ve böylece bu haklarla güvence altına alınan destek ve hizmetlerin iyileştirilmesini taahhüt eder."

<sup>4</sup> Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 10'uncu maddesine göre: "... (2) Merkezde elektrik anahtarı, priz, lamba gibi elektrikli aletler, kesici delici aletler ile yanıcı ve yakıcı maddelerin engelli bireyler için tehlike oluşturmasını önleyecek tedbirler alınır."



**89.** Merdiven köşe boşluklarında yer alan kör noktaların giderilmesi için bu alanlara ilave kameralar takılması,

hususları tavsiye edilmektedir.