

# KOCAELİ KÖSEKÖY BAKIM, REHABİLİTASYON VE AİLE DANIŞMA MERKEZİ ZİYARETİ RAPORU

**Rapor No:**  
2024/50

Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulu'nun 16/8/2024 tarihli ve 2024/768 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 Altında Bulunan Kişiler .....	4
<b>III. TESPİT, GÖZLEM VE GÖRÜŞMELER.....</b>	<b>6</b>
A. Fiziksel Koşullar.....	6
B. Yönetim, Personelin Tutumu ve Şikâyet Prosedürleri.....	9
C. Beslenme.....	10
D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri.....	10
E. Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri.....	12
F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler .....	12
G. Dış Dünya ile İletişim ve Ailelerle Etkileşim.....	14
<b>IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER.....</b>	<b>14</b>
A. Değerlendirme .....	14
B. Tavsiyeler.....	15
1. Merkez İdaresine Yönelik Tavsiyeler .....	15
2. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler .....	16

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

**TIHEK** : Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu

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

**UÖM** : Ulusal Önleme Mekanizması

## 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 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. Engelsiz Yaşam, Bakım ve Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezleri; 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nun 3'üncü maddesi uyarınca *“Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri; bedensel, zihinsel ve ruhsal engellilikleri nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olan kişilerin, fonksiyon kayıplarını gidermek ve toplum içinde kendi kendilerine yeterli olmasını sağlayan beceriler kazandırmak veya bu becerileri kazanamayanlara devamlı bakmak üzere kurulan sosyal hizmet kuruluşlarıdır.”*

5. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (j) bendinde, Kurumun özgürlüğünden mahrum bırakılan veya koruma altına alınan kişilerin buldukları yerlere haberli veya habersiz düzenli ziyaretler gerçekleştirmek görevini haiz olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda Engelli Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerine ziyaret gerçekleştirmek TIHEK'in görev ve yetki alanına girmektedir.

6. Anılan görevin icrası kapsamında 8/11/2023 tarihinde Kocaeli Köseköy Bakım ve Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezine<sup>1</sup> *habersiz* bir ziyaret gerçekleştirilmiştir. Ziyaret Heyetinde; İnsan Hakları ve Eşitlik Uzmanı ..., İnsan Hakları ve Eşitlik Uzman Yardımcısı ..., Uzman Psikolog ..., Kocaeli Barosu tarafından görevlendirilen Avukat ... ile Kurumumuzun talebi üzerine görevlendirilen Hekim ... yer almıştır.

7. Ziyaret, Merkez İdaresi ile yapılan ön görüşme ile başlamıştır. Bu görüşmede Ziyaret Heyeti tarafından TIHEK'in UÖM kapsamındaki görev ve yetkileri hakkında bilgi verilmiş ve Merkeze ilişkin genel bilgiler edinilmiştir. Sonrasında, Ziyaret Heyeti tarafından engelli bireylerin yaşam alanlarına sırasıyla gidilmiş ve engelli bireylerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Engelli bireyler ile yapılan görüşmelere Merkez personeli dâhil edilmemiştir. Akabinde ortak kullanım alanları incelenmiş bu sırada Merkez İdaresi tarafından Merkezin işleyişine ilişkin bilgiler paylaşılmıştır. Ziyaret, Merkez İdaresi ile yapılan son görüşme ile tamamlanmış, bu görüşmede ziyarete ilişkin ilk gözlem ve tespitler İdareye iletilmiş olup misillemeye ilişkin bilgilendirme yapılmıştır.

8. Bu rapor, Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurulunun 9/1/2023 tarihli ve 2023/3 sayılı kararı ve TIHEK Başkanlık Makamınının 31/10/2023 tarihli ve 28459 sayılı olurluna istinaden 16/5/2023 tarihinde Kocaeli Köseköy Bakım ve Rehabilitasyon ve Aile Danışma 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. 12/9/2001 tarihinde Kocaeli ili Kartepe ilçesinde hizmet vermeye başlayan Merkez 26/3/2020 tarihinden itibaren Bakanlığın belirlediği isim ile Köseköy Bakım, Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi olarak faaliyetlerine devam etmektedir.

10. Merkez, okul, hastane ve alışveriş mağazaları gibi günlük yaşam ihtiyaçlarının karşılanabileceği bir konumda bulunmaktadır.

11. Merkezin aile danışma fonksiyonunun<sup>2</sup> daha önce hiç kullanılmadığı belirtilmiş ve merkez personelinin de bu hususta bilgi eksikliğinin olduğu gözlemlenmiştir.

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

<sup>2</sup> 3/9/2010 tarih ve 27691 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik’in 4’üncü

## B. Merkez Personeli

12. Ziyaret tarihinde Merkezde 58 personelin görev yaptığı bilgisi paylaşılmış olup personele ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

ÜN VAN	MEVCUT PERSONEL SAYISI
Müdür	1
Müdür Yardımcısı	1
Sosyal Hizmet Uzmanı	1
Öğretmen	3
Çocuk Gelişimci	1
Fizyoterapist	2
Psikolog	1
Hemşire	1
Yurt Yönetim Memuru <sup>3</sup>	2
Bilgisayar İşletmeni	1
Din Görevlisi (Yarı zamanlı)	2
Halk Eğitim Öğretmeni (Yarı zamanlı)	2
Güvenlik Görevlisi	3
Bakım Koordinatörü <sup>4</sup>	1
Yemek Dağıtım Görevlisi	3
Şoför	1
Temizlik Personeli	7
Bakım Personeli	25
<b>TOPLAM</b>	<b>58</b>

13. Merkez personelinin, 1'inin yüksek lisans, 19'unun lisans, 10'unun ön lisans, 14'ünün lise ve dengi, 2'sinin ortaokul ve 8'inin ise ilkokul mezunu olduğu bilgisi paylaşılmıştır. Halk Eğitim Müdürlüğünde kadrosu bulunan el sanatları öğretmenin ön lisans

maddesinin birinci fıkrasının (a) bendine göre “aile danışma ve rehabilitasyon merkezleri” “Özürlüleri kendi kendine yeterli düzeye getirmek, okul eğitimine hazırlamak ve aile içi uyumu sağlamak amacıyla özürlülere ve ailelerine hizmet sunan gündüzlü sosyal hizmet kuruluşlarını” ifade etmektedir.

<sup>3</sup> Yurt Yönetim Memurunun Bakanlık tarafından lisans mezunu kişiler arasından istihdam edildiği Merkezde bu görevi icra eden personelin mesai saati dışında merkezde nöbet tuttuğu ve merkezin düzen ve işleyişini sağladığı belirtilmiştir.

<sup>4</sup> Bakım koordinatörünün en az lise mezunu olduğu ve bakım personelinin çalışma düzeninden sorumlu olduğu belirtilmiştir.

mezunu olduğu bilgisi edinilmiş olup Merkez tarafından halk dansları öğretmeninin eğitim durumu bilgisi ile Kartepe Müftülüğünden gelen din görevlilerinin eğitim durum bilgisine ulaşılmadığı bildirilmiştir.

**14.** Merkez bakım personelinin işe alımının Bakanlık tarafından gerçekleştirildiği, söz konusu personelin en az lise mezunu olmasının ve engelli bakım sertifikasının bulunmasının gerektiği belirtilmiştir. Merkezde bulunan tüm bakım personelinin engelli bakım sertifikasının bulunduğu bildirilmiştir.

**15.** Merkez İdaresi tarafından bakım personeline yönelik yaşam evleri arası rotasyon uygulamasının getirildiği ve uygulamaya ilişkin personelden olumlu dönüş alındığı ifade edilmiştir. Ziyaret Heyeti tarafından söz konusu uygulamanın bakım personelinde bıkkınlık/yılgınlık oluşmasını önleme noktasında yardımcı olabileceği değerlendirilmiştir.

**16.** Merkez müdürünün 2017 yılından bu yana görevine devam ettiği ve işitme engelli öğretmenliği bölümünden mezun olduğu belirtilmiştir.

**17.** Merkezde grup sorumlusu<sup>5</sup> olarak 2 Fizyoterapist ve 1 Çocuk Gelişimcisinin görev aldığı belirtilmiştir.

**18.** Merkez İdaresi tarafından bakım, güvenlik ve temizlik personelinin Merkez ihtiyacını karşılamadığı belirtilmiştir. Bu hususta 2018, 2020, 2021, 2022 ve 2023 yıllarında Bakanlıktan talepte bulunulduğu fakat taleplerinin karşılanmadığı paylaşılan bilgi ve belgelerden anlaşılmıştır.

### **C. Koruma Altında Bulunan Kişiler**

**19.** Merkeze kabulün Bakanlık Oluru veya Valilik Oluru ile gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Bakanlık aracılığıyla gelen kişilerin, koruma ve tedbir kararı olan ve Çocuklar için Özel Gereksinim Raporu (ÇÖZGER) kriterleri ile belirlenmiş orta veya ağır zihinsel engeli bulunan bireylerden tertibi veya nakli uygun görülenlerden oluştuğu, Valilik aracılığıyla gelen kişilerin ise 2021/06 sayılı Engelli Bireylerin Acil Yerleştirilmesi Genelgesi kapsamında Merkeze yerleştirilmesi uygun görülenlerden oluştuğu ifade edilmiştir.

**20.** Merkezde mevcut durumda hizmet alan 40 kişiden 37'sinin Bakanlık Oluru ile diğer 3 kişinin ise Valilik Oluru ile geldiği belirtilmiştir.

**21.** Merkeze kabul edilen kişilerin, 6 ila 21 yaş aralığında koruma ve bakım tedbiri bulunan engelli çocuk ve genç bireylerden oluştuğu, ziyaret tarihinde Merkezde 6-12 yaş

---

<sup>5</sup> Grup sorumlusunun sorumlu olduğu gruptaki hizmet alanların okul, sağlık, harçlık, gelişim, etkinlik, gelişim durumu, temizlik ve öz bakım kontrolünü ve takibini sağladığı belirtilmiştir.

aralığında 11, 13-19 yaş aralığında 26, 19 yaş ve üstü 3 kişinin bulunmakta olduğu ifade edilmiştir. Merkezde bulunan 40 engelli bireyden 14'ünün kadın, 26'sının erkek olduğu belirtilmiştir.

**22.** Merkezde hizmet alan engelli bireylerden 9'unun (nörolojik, kardiyolojik, metabolik, nefrolojik veya göz ile ilişkili) kronik rahatsızlığının bulunduğu ve Merkezde kalan tüm kişilerin engel durumunun zihinsel (orta/ağır) olduğu belirtilmiştir.

**23.** Merkezde hizmet alan engelli bireyler arasında yatağa bağımlı tedavi gören kimsenin olmadığı belirtilmiştir. Ziyaret esnasında da yatağa bağımlı tedavi gören bir kişiye rastlanmamıştır.

**24.** Merkezde refakatçisi yanında kalmasına izin verilen engelli yakınının bulunmadığı bilgisi paylaşılmıştır.

**25.** Merkezde hizmet alanların 32'sinin il dışından, 8'inin Kocaeli ilinden geldiği belirtilmiştir. Bu noktada hizmet alanların aileleri ile görüşmelerinin zor olduğu anlaşılmıştır.

**26.** Merkezde vaka tartışma ve değerlendirme toplantısı sonucunda<sup>6</sup> bir engelli bireyin davranışları nedeniyle tek kişilik odada kalmasına karar verildiği bilgisi paylaşılmıştır. İlgili kişinin 17 yaşında engelli bir erkek çocuk olduğu öğrenilmiş olup kaldığı evde bulunan bir diğer çocuğa zarar verme girişiminde bulunması sebebiyle Ankara Yenimahalle Eğitim ve Araştırma Hastanesinde bir ay süre ile ruhsal teşhis değerlendirmesine alındığı bildirilmiştir. İlgili sürecin sonunda çocuğun ruhsal engel grubu tanısının bulunmadığının anlaşılması üzerine Merkeze döndüğü belirtilmiştir. Söz konusu durum nedeniyle önlem amacıyla engelli bireyin tek kişilik odada uyuduğu belirtilmiş ve uyku saati dışında gruptaki diğer engelli bireylerle birlikte ortak alanı paylaşmakta olduğu ifade edilmiştir.

**27.** Merkezde kalmakta olan 18 yaş üstü 7 engelli bireyden, 4'ünün vasisinin bulunduğu, 3'ünün ise vasi atamasına ilişkin işlemlerin devam ettiği belirtilmiştir<sup>7</sup>.

**28.** Merkezde hizmet alan engelli bireylerin, hizmet alma sürelerinin koruma ve bakım ihtiyaçlarının devam ettiği müddetçe sürdüğü belirtilmiştir. Merkezde en uzun hizmet alan kişinin 18 yaşında erkek engelli birey olduğu 2010 yılından beri Merkezden hizmet aldığı ve 18 yaş üstü engelli bakım merkezi için sıra beklediği belirtilmiştir.

---

<sup>6</sup> Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik m.7/1-j: "Akıl sağlığı problemi yaşayan özürlülere sunulacak hizmetler hususunda il sağlık müdürlükleri, ilçe sağlık grup başkanlıkları ve üniversiteler ile gerekli işbirliği yapılır. Merkezlerde gerek görülmesi hâlinde akıl sağlığı problemi yaşayan özürlülerin güvenliği ve kontrolü için gerekli tedbirlere ilişkin kararlar, koordinasyon ve değerlendirme kurulu tarafından alınır."

<sup>7</sup> Rapor yazım aşamasında konuya dair güncel bilgi istenilmiş süreçlerin halen devam ettiği bilgisi edinilmiştir.



29. Merkezden ayrılmanın ise koruma ve tedbir kararının kalkması, ailenin teslim alması veya başka bir Merkeze nakil olunması hallerinde gerçekleştiği belirtilmiştir.

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

#### **A. Fiziksel Koşullar**

30. Merkezin 4787 m<sup>2</sup> açık alan üzerine konumlandığı ve üzerinde 1 idari bina ve 4 yatılı barınma evi olmak üzere 5 bina bulunduğu belirtilmiştir. Binaların kapladığı kapalı alanın 1350 m<sup>2</sup> olduğu ifade edilmiştir.

31. Merkez kapasitesinin 48 kişi olduğu fakat bakım personeli yetersizliği nedeniyle 4 yaşam evinden birinin hizmete kapatılarak, 3 yaşam evinin aktif olarak kullanıldığı bu sebeple mevcut kapasitenin 36 kişi olduğu belirtilmiştir.

32. Merkezde ihtiyaç durumunda Acil Valilik Onayı ile misafir çocuk kabulü hizmetinin sağlandığı, söz konusu durumda Merkez kapasitesinin üstüne çıkılabildiği ve bu nedenle ziyaret tarihinde 40 kişiye hizmet verilmekte olduğu ifade edilmiştir.

33. Merkezde aktif olarak hizmet veren 3 yaşam evinden 2'si erkek, 1'i kız çocukları için kullanılmaktadır. Yaşam evlerin planlarının aynı olduğu belirtilerek, her evde yatakhane, salon, oyun odası, mutfak-yemek odası, tuvaletler ve banyoların bulunduğu ifade edilmiştir. Mutfak bölümünde bulaşık makinesi, fırın ve ocak, buzdolabı gibi gerekli eşyaların bulunduğu görülmüştür. Kız çocuklarının hizmet aldığı yaşam evinde yer alan iki tuvaletin, klozet tipi olduğu ve yanında tutamaç bulunmadığı gözlemlenmiştir.

34. Her bir evde bulunan 4 yatakhanedan 2'sinin 18 m<sup>2</sup>, 1'inin 20 m<sup>2</sup> ve diğerinin 15.75 m<sup>2</sup> olduğu, salonların her birinin ise 35 m<sup>2</sup> olduğu bilgisi paylaşılmıştır. Ziyaret Heyeti tarafından Merkezde hizmet alan her engelli bireyin kendine ait bir yatağının ve dolabının bulunduğu gözlemlenmiştir.

35. Kız çocuklarının hizmet aldığı yaşam evinde ayrıca bir oyun odasının bulunduğu ve odanın içerisinde çeşitli oyuncakların bulunduğu görülmüştür. Engelli bireylere ilgili odada oyun oynayıp oynamadıkları sorulmuş ve engelliler tarafından odanın kullanıldığı ifade edilmiştir.

**36.** Çocukların hizmet aldığı yaşam evlerinin zemininin parke, tuvalet ve banyo zemininin ise fayans olduğu görülmüştür. Temizliğin kolay sağlanması açısından kullanılan malzemenin uygun olduğu değerlendirilmiştir<sup>8</sup>.

**37.** Yaşam evlerinde bulunan yatak odası, salon, banyo ve tuvalet temizliğinin günde iki defa temizlik personeli tarafından gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Ziyaret tarihinde Merkezin genel olarak derli toplu ve temiz olduğu görülmüştür.

**38.** Her yaşam evinde bir çamaşır odasının bulunduğu ve çamaşır odalarında 2 çamaşır ve 1 kurutma makinesinin bulunduğu görülmüştür. Haftada bir günün çamaşır günü olarak belirlendiği, ayrıca ihtiyaç halinde makinelerin kullanılabilirdiği belirtilmiş ve nevresim takımlarının her hafta değiştirildiği ifade edilmiştir. Buna ek olarak Merkezde bir adet sanayi tipi çamaşır makinesinin de bulunduğu görülmüştür.

**39.** Merkez bahçesinde oyun parkı, üç kamelya ve bir tavuk kümesi bulunduğu görülmüştür. Merkezde hizmet alanların, yaş ve engel durumları dikkate alınarak serbest alanı kullanabildiği belirtilmiştir.

**40.** Merkezde 2019-2022 yıllarında çeşitli fiziki iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Bu hususta, yaşam evlerinin mutfak dolaplarının ve zeminlerinin yenilendiği, iç boyalarının yapıldığı, idari binada yer alan mutfak dolapları ile bahçede yer alan çocuk oyun parkının yenilendiği ve süs havuzunun tehlike arz etmesi nedeniyle kapatıldığı belirtilmiştir.

**41.** Merkezin Türk Standartları Enstitüsü (TSE) Erişilebilirlik Belgesinin bulunmadığı ifade edilmiştir.

**42.** Merkezin resmi olarak gündüz bakım hizmeti vermeye uygun görüldüğü fakat bu konuda bir talep alınmadığı buna ek olarak Merkez fiziki şartları ile personel eksikliğinden kaynaklı olarak bu hizmetin verilemediği ifade edilmiştir.

**43.** Merkezde bulunan iki erkek yaşam evinin 6 ila 15 yaş ve 15 ila 18 yaş şeklinde ikiye ayrıldığı belirtilmiştir. Merkezde oda yerleştirmelerinin çocukların engel durumları, günlük yaşamda birbirleri ile olan iletişimi, yaşları gibi etkenler dikkate alınarak gerçekleştirildiği ifade edilmiştir. Buna ek olarak, çocuklardan gelen talep veya sağlık sorunları gibi nedenlerle oda değişikliğinin gerçekleştirilebildiği belirtilmiştir.

---

<sup>8</sup> 30/7/2006 tarih ve 26244 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği “merkezin fiziksel koşulları” başlıklı 34’üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine göre “Bakıma muhtaç özürünün kullanacağı odalarının tabanı sağlığa zarar vermeyecek, kolay temizlenen bir malzeme ile kaplanmalıdır.”

**44.** Merkezde duvarları yumuşak beyaz malzeme ile kaplı bir öfke kontrol odası<sup>9</sup> bulunduğu görülmüştür. Hizmet alanların ajite anlarında ortam değişikliği ve görüşmelerin sonuç vermemesi halinde bu oda aracılığıyla sakinleşmelerinin sağlanmasının hedeflendiği belirtilmiştir. İlgili odanın ziyaret tarihine kadar hiç kullanılmaması sebebiyle odaya ilişkin gözlem formunun tutulmadığı ve odada bulunan kameranın çalışmadığı anlaşılmıştır.

**45.** Merkezde bulunan yaşam evlerinin ısıtılmasının doğalgaz yakıtı kullanılan merkezi kalorifer sistemi ile sağlandığı belirtilmiştir. Yaşam evlerinin odalarında yeterli sayı ve büyüklükte kalorifer peteğinin bulunduğu görülmüştür. Yapılan görüşmelerden engelli bireylerin ısınmaya ilişkin bir sorun yaşamadıkları anlaşılmıştır.

**46.** Merkezde 24 saat sıcak su olduğu bilgisi paylaşılmıştır. Yapılan incelemede sıcak su kontrol edilmiş ve bir sorun olmadığı anlaşılmıştır.

**47.** Merkezde elektrik kesintilerine karşı bir adet jeneratör bulunduğu belirtilmiştir.

**48.** Merkezde yangın alarmı ve yangın söndürme tüplerinin bulunduğu görülmüştür.

**49.** Merkezde 32'si dış ortamı ve 10'u iç kısımları gören 42 güvenlik kamerasının bulunduğu belirtilmiştir. Kamera kayıtlarının geriye dönük olarak üç ay saklandığı ifade edilmiştir. Söz konusu kayıtlara Merkez müdürü ve müdür yardımcısı ile meslek elemanlarının erişebildiği belirtilmiştir. Gerçekleştirilen kamera incelemesinde öfke kontrol odası ile kız çocuklarının kaldığı yaşam evindeki oyun odasında bulunan kameranın çalışmadığı tespit edilmiştir. Buna ek olarak, hizmet alanların yatak odalarında, personel odalarında ve tuvalet ile banyoda kamera bulunmadığı görülmüştür.

**50.** İhtiyaç halinde kullanmak üzere Merkeze tahsis edilmiş bir aracın olduğu bilgisi paylaşılmıştır.

**51.** Merkez İdaresi elektrik, su, ısıtma sistemlerinin sürekli arızalanması nedeni ile altyapının yenilenmesini talep ettiklerini bildirmiştir. Buna ek olarak, yaşam evlerinin ışıklandırma ve havalandırma konusunda yetersiz olduğunun düşünüldüğü fakat bu noktadaki eksiklerin Merkez tarafından karşılanması için yeterli maddi kaynağın bulunmadığı belirtilmiştir. Ziyaret esnasında yaşam evlerinin az ışık aldığı ve havasız olduğu heyet tarafından da tespit edilmiştir. Yaşam evlerinde görevli personel tarafından pencerelerin güvenlik nedeni ile kapalı tutulduğu belirtilmiştir.

---

<sup>9</sup> “Engelli bireylere hizmet sunan kuruluşlarda, kriz odası/öfke kontrol odası (gözlem, dinlenme vb.) özelliği taşıyabilecek bir alan düzenlenmelidir. Bu alan; her türlü yaralanmayı engelleyici tedbirlerin alındığı, duvar ve zeminin yumuşak materyaller ile kaplı olduğu, gözleme düzeneğinin bulunduğu bir alan olmalıdır.” (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Ankara, 2022, s.32.)

52. Merkez müdürü, göreve ilk başladığı yıllarda merkezde rutubetin çok fazla olduğunu ve öncelikli çalışmalarını bu yönde yaptıklarını fakat rutubetin tam olarak üstesinden gelemediklerini belirtmiştir. Ziyaret Heyeti tarafından yapılan incelemede rutubetin bazı alanlarda halen mevcut olduğu görülmüştür.

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

53. Merkezde engelli bireylerin şikâyet ve taleplerini sözlü olarak iletmediği, yazılı bir talebin bulunmadığı ifade edilmiştir. Buna ek olarak, Merkezde hizmet alanların şikâyet ve taleplerine dair bir veri kaydının tutulmadığı bu hususta Bakanlığın matbu bir formunun bulunmadığı belirtilmiştir. Merkezde dilek ve şikâyet kutusu bulunduğu gözlemlenmiştir.

54. Merkezde son bir yıl içerisinde bir firar vakasının meydana geldiği, Merkezde hizmet alan iki engelli bireyin anlaşarak Merkezden kaçtığı ve sonrasında içlerinden birinin ailesinin evine gittiklerinin anlaşıldığı belirtilmiştir. İlgili ailenin Merkeze haber vermesi üzerine emniyet yetkililerinin çocukları Merkeze getirdiği ifade edilmiştir. Söz konusu duruma dair Merkez İdaresi tarafından paylaşılan tutanakların incelemesi gerçekleştirilmiş ve hizmet alan çocukların beraber kaldıkları diğer engelli bireylerin sürekli bağırmaları ve Merkezde arkadaşlarının olmaması sebepleriyle kaçtıklarını belirttikleri anlaşılmıştır. Merkez İdaresi vaka sonrası yaptığı değerlendirmede çocukların kalmakta olduğu grubu incelemiş, grup içerisinde bulunan 12 engelli çocuktan 7'sinin otizm tanılı olduğunu belirlemiş ve otizm tanılı bireylerde bağıрма, kendine vurma gibi eylemlerin sıklıkla gözlemlendiğini, bu durumun engelliliği daha hafif düzeyde olan diğer 5 kişinin yaşam kalitesini düşürdüğünü tespit etmiştir. Fakat Merkezin mevcut durumunda uygun başka bir grubun bulunmaması sebebiyle hizmet alanların ev/oda değişikliğinin gerçekleştirilemediği belirtilmiştir. Merkez psikoloğu çocuklarla yaptığı görüşme sonucunda çocukların günlük rutinine farklı aktivitelerin eklenmesi suretiyle psiko-sosyal iyilik halinin artırılmasının hedeflendiğini belirtmiştir. Söz konusu olayın müdahili iki çocuğun okul dışında haftanın üç günü halk oyunları ve el sanatları atölyesine katılım sağladığı paylaşılan bilgi ve belgelerden anlaşılmıştır.

55. Merkezde görev yapan herhangi bir personel hakkında devam eden adli veya idari soruşturmanın bulunmadığı bilgisi paylaşılmıştır.

56. Ziyaret Heyeti tarafından kendini ifade edebilen engelli bireylerle görüşmeler gerçekleştirilmiş ve çocukların Merkezden genel olarak memnun olduğu anlaşılmıştır.

57. Ziyaret Heyeti tarafından kamera kayıtlarının incelenmesi esnasında bir erkek temizlik personelinin hizmet alan çocuklardan birine karşı sert ve tehditkâr tutumda bulunduğu

ve bir çocuğa basit derecede fiziksel müdahalede bulunduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, söz konusu olayın gerçekleştiği esnada odada bulunan bakım personelinin olayı görmesine karşılık herhangi bir müdahalede bulunmadığı anlaşılmıştır. Merkez İdaresi bu tespit sonrası konu ile ilgili idari soruşturma başlatmış ve ilgili temizlik personeline üç yevmiye ücret kesintisi cezası verildiğini bildirmiştir.

### **C. Beslenme**

**58.** Merkezde 3 ana ve 1 ara öğün olmak üzere 4 öğün yemek çıktığı belirtilmiştir. Merkezde diyabet teşhisi olmayan fakat kan şekeri testlerinin yüksek çıkması nedeniyle kan şekeri takibi yapılan bir çocuk için diyet menü çıkarıldığı ifade edilmiştir. Merkezde yemeklerin her bir yaşam evinde bulunan yemek odalarında yenildiği belirtilmiştir.

**59.** Merkezde yemek hizmetinin dışardan sağlandığı ifade edilmiştir. Anlaşmalı yemek şirketinin öğün saatlerinde yemekleri getirip servis ettiği ve içme suyunu da günlük olarak Merkeze getirdiği belirtilmiştir. Yemek menüsü incelenmiş ve öğün yemek içeriklerinin besleyici olduğu görülmüştür. Anlaşmalı yemek şirketi bünyesinde görevli diyetisyenin yemekleri kontrol ettiği bilgisi paylaşılmıştır.

**60.** Merkezde şirketten gelen yemekleri değerlendirmek için yemek inceleme komisyonunun bulunduğu belirtilmiştir. Komisyonun yemeklerde mevsim meyve ve sebzelerinin kullanımı, protein oranı ve lezzet noktasında inceleme ve değerlendirmede bulunduğu ifade edilmiştir. Merkez personelinin hizmet alanlarla aynı yemeği yediği belirtilmiştir.

**61.** Yemek numunelerinin yemek şirketi tarafından muhafaza edildiği ifade edilmiştir.

**62.** Merkezde kalan engelli bireylerle yapılan görüşmelerde, Merkez İdaresinin beslenmeye ilişkin verdiği bilgiler teyit edilmiş ve engelli bireylerin beslenme düzeninden ve yemeklerden memnun oldukları gözlemlenmiştir.

### **D. Sağlık ve Bakım Hizmetleri**

**63.** Merkezde sağlık personeli olarak kadrolu bir hemşirenin bulunduğu belirtilmiştir. Merkezde sağlık nöbetinin tutulmadığı ifade edilmiştir.

**64.** Merkezde hizmet alan engelli bireylerin tüm sağlık taramalarının, Anadolu Eğitim ve Sosyal Yardım Vakfı'nın iktisadi işletmesi olan Özel Sağlık Merkezi Hastanesi tarafından bedelsiz olarak gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

**65.** Merkezde hizmet alanların, sağlık durumu ve ilaç bilgisine hemşirenin, grup sorumlularının, sosyal servis birimi çalışanlarının ve nöbet amirlerinin erişim sağlayabildiği belirtilmiştir.

**66.** Ziyaret Heyetinde bulunan hekim tarafından incelenen sağlık dosyalarının düzenli tutulduğu değerlendirilmiştir.

**67.** Merkez hemşiresi, engelli bireylerin 6 ayda bir boy ve kilo takiplerinin yapıldığını ve bunların kayıt altına alındığını belirtmiştir. Ziyaret Heyetinde bulunan hekim, takip içeriğini incelemiş ve beden kitle endeksinin de içeriğe eklenmesinin uygun olacağını belirtmiştir.

**68.** Merkezde hizmet alan engelli bireylerin ilaçlarının, yaşam evlerine ve günlere göre ayrıldığı görülmüştür. Rastgele seçilen ilaçların son kullanım tarihleri incelenmiş ve bir sorun olmadığı anlaşılmıştır. Buna karşılık, ilaç dolabında ilaçlara dair ayrıntılı bir tabloya yer verilmediği tespit edilmiştir.

**69.** Merkezde acil müdahale gerektiren bir durumun gelişmesi halinde hemşirenin ve ilk yardım sertifikası bulunan personelin müdahalede bulunduğu belirtilmiştir. İlk yardım sertifikası olan personelin normal mesai saatlerinde çalıştığı öğrenilmiştir. Buna ek olarak, yapılan ziyarette Merkezin hastaneye araç ile 10 dakika mesafede bulunduğu öğrenilmiştir.

**70.** Merkez bünyesinde kuaför veya berber hizmetinin bulunmadığı, ilgili hizmetin Kartepe Belediyesi aracılığıyla gerçekleştirildiği ifade edilmiştir. Merkezde hizmet alan çocuklara ilişkin bakım çizelgesi incelendiğinde saç ve sakal düzeni ile temizliğine dair kayıt tutulduğu görülmüş olup ziyaret tarihinde bu noktada bir soruna rastlanmamıştır. Merkez personeli tarafından, hizmet alan engelli bireyler arasında uyuz ve bit vakalarının önlenmesi amacıyla hizmet alanların saçlarının genelde kısa tutulduğu belirtilmiştir.

**71.** Merkezde hizmet alan engelli bireylerin haftada 2 ila 3 defa banyo yaptığı ve banyo için gerekli hijyen malzemelerinin Merkez tarafından sağlandığı belirtilmiştir.

**72.** Merkezde ergenlik döneminde olan kız çocuklarının adet dönemlerinin takibinin yapıldığı buna göre hijyenik ped dağıtımı ve sağlık takibinin sağlandığı ifade edilmiştir. Hijyenik pedlerin Bakanlık tarafından karşılandığı belirtilmiştir. Ziyaret Heyetinde bulunan hekim bu takibin yapılmasının önemli olduğunu belirtmiş ve iyi bir uygulama örneği teşkil ettiği değerlendirilmiştir.

**73.** Merkezde son beş yıl içerisinde bir ölüm vakası gerçekleşmiştir. Söz konusu olayda, hafif MR Epilepsi (%53) tanısı bulunan bir çocuğun, 25/10/2018 tarihinde Merkezde yoğun epilepsi nöbeti geçirmesi sonucu 112 Acil Servisi aracılığıyla hastaneye kaldırıldığı ve hastanede tedavisi devam ederken 30/10/2018 tarihinde vefat ettiği paylaşılan bilgi ve belgelerden anlaşılmıştır.

## **E. Psiko-Sosyal Servis Hizmetleri**

74. Merkezde bir sosyal çalışmacı, bir çocuk gelişimci ve bir psikoloğun bulunduğu belirtilmiştir.

75. Merkez psiko-sosyal servis personeli, hizmet alan engelli çocuklarla çalışma gerçekleştirmek istediklerini fakat bu konuda bilgi eksikliği yaşadıklarını belirtmiştir. Personel çeşitli mesleki eğitim faaliyetlerine katılım sağladıklarını fakat münhasıran engelli çocuklara yönelik eğitim almadıklarını ifade etmiştir.

76. Merkez psiko-sosyal servis personeli “gelişim izleme formu” oluşturduklarını çocuğun gelişim takibini bu form sayesinde takip ettiklerini ve bunun hizmet alanla hangi konuda çalışmalar gerektiği noktasında yol gösterici olduğunu ifade etmiştir.

77. Merkez psiko-sosyal servis personeli, bakım personeline, hizmet alanlara yaklaşım ve çalışma şartlarının zorluklarına karşı baş etme kabiliyetlerinin geliştirilmesi amacıyla öfke kontrolü konusunda eğitim vermek istediklerini fakat bakım personelinin yaşam evlerinde kalanın kendileri olması sebebiyle psiko-sosyal servis personelinin kendilerini anlamadığını belirterek eğitime isteksiz yaklaştığını bu nedenle eğitimlerin verimsiz geçtiğini ve sürdürülebilir olmadığını belirtmiştir. Bu noktada psiko-sosyal servis personeli, bakım personeline yönelik eğitimin Bakanlık aracılığı ile verilmesinin daha uygun olacağı görüşünde olduklarını ifade etmiştir.

## **F. Günlük Yaşam ve Faaliyetler**

78. Merkezde hizmet alan engelli çocuklardan 35’inin, engel raporları ve Rehberlik ve Araştırma Merkezi kararları doğrultusunda uygun okullarda örgün eğitimine devam ettiği, 1’inin örgün eğitime devam etmediği<sup>10</sup>, mezun durumda olan 4 engelli bireyin ise haftada bir gün Kocaeli Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren Cemil Meriç Engelsiz Yaşam Merkezi’nde çalıştığı bilgisi paylaşılmıştır<sup>11</sup>. Buna ek olarak 36 hizmet alan çocuğun destek eğitim kararı doğrultusunda Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinden faydalandığı

---

<sup>10</sup> İlgili hizmet alan bireyin ağır düzeyde engelliliği nedeniyle Özel Eğitim Değerlendirme Kurulu Raporu ile 7/7/2018 tarih ve 30471 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği’nin 36’ncı maddesinin altıncı fıkrası gereğince işlem yapılması uygun görülmüştür.

<sup>11</sup> İlgili merkezde öğrenme güçlüğü yaşayan 17-35 yaş arası kişilerin sanat, müzik, mutfak, doğa ve spor gibi faaliyet atölyelerine katılımının sağlanması yolu ile toplum içinde bağımsız yaşam becerileri kazanmalarına yardımcı olunduğu belirtilmiştir.

belirtilmiştir. Hizmet alan çocukların okula ulaşımının servis aracılığıyla sağlandığı belirtilmiştir.

**79.** Merkeze telefon, tablet gibi elektronik eşyaların kabul edilmediği, dışardan gelen eşya olarak sadece günlük kıyafetin kabul edildiği belirtilmiştir.

**80.** Merkezde uyku, yemek ve okul saatlerinin belirli olduğu bunun dışında kalan zaman dâhilinde engelli bireylerin televizyon, oyun ve açık hava gibi etkinliklerle sınırlandırılmadığı belirtilmiş ancak gerçekleştirilen kamera incelemesinde çocukların uzun süre boyunca televizyon karşısında hareketsiz oturdukları görülmüştür.

**81.** Her yaşam evinin salonunda bir adet televizyonun bulunduğu görülmüştür. Bunun dışında hizmet alanlara radyo ve müzik çalar verilerek boş vakitlerinde müzik dinleme imkânı sağlandığı belirtilmiştir. Ziyaret esnasında da bir çocuğun müzik çalar aracılığı ile müzik dinlediği görülmüştür. Buna ek olarak hizmet alanların talep etmeleri veya eğitimleri için gerekli olması halinde gazete, dergi ve kitapların Merkez tarafından sağlandığı ifade edilmiştir.

**82.** Merkezde çeşitli spor ve sosyal aktivitelerin yapıldığı belirtilmiştir. 2023 yılı etkinliklerine dair tutulan liste incelendiğinde; sinema, doğum günü kutlaması, at ile terapi, iftar yemeği, alışveriş, bowling, vapur gezisi gibi sosyal faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve alanda yeteneği olan çocukların masa tenisi ve atletizm spor müsabakalarına katılım sağladığı görülmüştür.

**83.** Merkez idari binasında bir odanın el işleri etkinlikleri, bir odanın spor etkinlikleri için ayrıldığı ve spor odasında masa tenisi, yürüme bandı, eliptik bisiklet, pilates topu gibi araçların bulunduğu görülmüştür.

**84.** Merkezde gerçekleştirilen kursların halk dansları ve el sanatları olduğu belirtilmiştir. Bu kursların, Halk Eğitim Merkezi aracılığı ile görevlendirilen halk dansları ve el sanatları öğretmenleri tarafından gerçekleştirildiği ifade edilmiştir. Halk dansları kursunun hafta içi iki gün ve hafta sonu iki gün; el sanatları kursunun ise haftanın her günü gerçekleştirildiği bilgisi paylaşılmıştır.

**85.** Merkezde hizmet alanların çeşitli ihtiyaçları için Bakanlık bütçesinden yaşlarına göre harçlık gönderildiği belirtilmiştir. Merkez İdaresi tarafından örnek mahiyetinde gönderilen tutanaklar incelendiğinde harçlıkların okul kantini, market, pazar, giyim benzeri ihtiyaçları karşılamak için kullanıldığı anlaşılmıştır.

**86.** Merkezde bulunan fizyoterapistler, hizmet alan çocuklarla egzersiz etkinliği gerçekleştirmeye çalıştıklarını fakat çocukların komutları algılamakta ve yerine getirmekte zorlanmaları nedeni ile çalışmadan verim alamadıklarını belirtmişlerdir.



**87.** Kız çocuklarının kaldığı evde bir muhabbet kuşunun bulunduğu görülmüştür. Kuşun bakım ve temizliğinin ilgili personel tarafından sağlandığı belirtilmiştir. Çocukların hayvanlarla etkileşiminin olmasının iyi bir uygulama olduğu değerlendirilmiştir.

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

**88.** Merkezde bulunan engelli bireylerin, aileleri ile görüşmelerinde (şiddet ve/veya istismar gibi) bir sakınca bulunmadığı müddetçe aileleriyle istedikleri zaman yüz yüze veya telefon aracılığı ile görüşmelerine izin verildiği belirtilmiştir. Buna ek olarak, engellilerin ailelerine ilişkin hazırlanan Sosyal İnceleme Raporu neticesinde uygun görülen ailelerin çocuklarını Merkezden yatılı izinli olarak alma imkânına sahip olduğu ifade edilmiştir.

**89.** Merkezde engelli bireylerin ailelerinin istedikleri zaman telefon ile Merkeze ulaşabildiği, engellilerin ise haftada bir gün belirlenen saatte yakınlarını arayabildiği belirtilmiştir.

**90.** Merkezde hizmet alanlardan yakını ile hiç iletişim kurulamayan üç çocuğun olduğu belirtilmiştir. Söz konusu çocuklardan birinin buluntu çocuk<sup>12</sup> olduğu bu sebeple hiçbir yakınının bulunmadığı, diğerinin sadece annesine ait isim bilgisinin mevcut olduğu fakat kişiye ulaşılamadığı son çocuğun ise sadece annesine ulaşılabilirdiği ve annesinin bir diğer engelli bakım merkezinde kaldığı bilgilerine erişildiği belirtilmiştir.

**91.** Merkezde hizmet alan çocukların zihinsel orta veya ağır engelinin bulunması sebebiyle internet, bilgisayar ve cep telefonu kullanımına izin verilmediği belirtilmiştir.

## **IV. DEĞERLENDİRME VE TAVSİYELER**

### **A. Değerlendirme**

**92.** TİHEK'in UÖM kapsamında yürüttüğü faaliyetlerinin temeli ziyaret edilen kurumlarla pozitif yönde geliştirilecek iletişim doğrultusunda işbirliği 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 vaktlice sağlanmıştır. Bu çerçevede, Merkez İdaresi ve personelinin ziyaret

---

<sup>12</sup> 13/4/2001 tarihli ve 24372 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Emniyet Genel Müdürlüğü Çocuk Şube Müdürlüğü/Büro Amirliği Kurulu, Görev ve Çalışma Yönetmeliği "Tanımlar" başlıklı 4'üncü maddesi göre buluntu çocuk "Kanuni mümessili tarafından terk edilmiş veya evinden veya bulunduğu kurumdan kaçmış halde bulunan çocuğu" ifade eder.

enasında gösterdiği işbirliğine açık tutumları Ziyaret Heyeti tarafından memnuniyetle karşılanmıştır.

## **B. Tavsiyeler**

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

**93.** Merkezde ortopedik engeli olan bireylerin de hizmet alması mümkün olduğundan yaşam evlerinde bulunan tuvaletlere tutamaç eklenmesi<sup>13</sup> ve Merkezin erişilebilir olmasının sağlanması<sup>14</sup>,

**94.** Öfke kontrol odası ve kız çocuklarının kaldığı yaşam evinde bulunan oyun odasına yeni kamera eklenmesi veya mümkünse tamir edilmesi<sup>15</sup>,

**95.** Merkez bakım personeli ve yaşam evlerinde görevli diğer personele, hizmet alanlara doğru yaklaşım konusunda eğitim verilmesi<sup>16</sup>,

**96.** Hizmet alanların okulda veya etkinlikte olduğu vakitlerde yaşam evlerinin havalandırılması suretiyle temiz hava sirkülasyonunun sağlanması<sup>17</sup>,

**97.** Merkezde yer alan hizmet alanların şikâyet ve talepleri ile sorunun çözümüne dair kayıtların tutulması<sup>18</sup>,

---

<sup>13</sup> Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği'nin 34'üncü maddesinin (d) bendine göre "tuvaletlerin tabanları ve duvarlarının tamamı yıkanmaya elverişli fayans veya mermer gibi malzemeler ile kaplı olmalı, bakıma muhtaç özürlülerin kullanacağı tuvalet ve banyolarda tutamak olmalıdır."

<sup>14</sup> Erişilebilirlik, binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasıdır. Erişilebilirlik Belgesi ise Valilikler bünyesinde oluşturulan Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları tarafından denetlenen umuma açık hizmet veren her türlü yapılar ve açık alanlar ile toplu taşıma araçlarının erişilebilirlik mevzuatına uygun olduğunu içeren komisyonca düzenlenen belgedir. Bakım hizmeti sunan kuruluşlar, yaşlı ve engelli bireylere bağımsız ve güvenli fiziki mekânlar sunulduğunu gösteren erişilebilirlik belgesine sahip olmalıdır." (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Ankara, 2022, s.49.)

<sup>15</sup> Kuruluşun genel kullanım alanları (yatak odaları, tuvalet, banyo vb. hariç) güvenlik kamerası ile izlenmelidir. Güvenlik kamerası kayıtları en az 15 gün süreyle saklanmalıdır. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Ankara, 2022, s.38.)

<sup>16</sup> Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği "Hizmet içi eğitim" başlıklı 26'ncı maddesine göre "Merkez, istihdam ettiği personele göreve başladığı tarihten itibaren ilk üç ay içinde bir kez ve göreve başladıktan sonra da yılda en az bir kez olmak üzere her defasında en az kırk beşer saatlik kuramsal ve uygulamalı hizmet içi eğitim verir."

<sup>17</sup> Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği "Merkezde çalışacak personelin görev, yetki ve sorumlulukları" başlıklı 25'inci maddesine göre sağlık personeli "merkez ortamını ısı, ışık, havalandırma, temizlik yönünden değerlendirmek ve gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak"tan sorumludur

<sup>18</sup> Kuruluşta hizmet alan ve yakınlarının, sunulan hizmetlerle ilgili her türlü talep ve şikâyetlerinin alınmasına ilişkin düzenlemeler yapılmalıdır. Şikâyet ve taleplere yönelik yapılan çalışmalarla ilgi talep sahibine geri bildirim yapılmalıdır. (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi, Ankara, 2022, s.34.)

**98.** Merkez bakım personelinin çocuklara karşı gerçekleşen tüm müdahalelere karşı aktif bir tavır içinde olup çocuğu gözetmesi ve bu noktada söz konusu ilgisiz tavrın tekrarlanmaması adına ilgili personelin mesleğin gerekleri noktasında uyarılması<sup>19</sup>,

**99.** Merkezde tutulmakta olan boy ve kilo takip çizelgesine beden kitle endeksine ilişkin verinin de eklenmesi,

**100.** Merkezde sağlık nöbeti tutan personelin bulunmadığı göz önüne alındığında acil durum anında ihtiyaç gelişmesi ihtimali nedeniyle ilaç dolabında hizmet alanların kullandığı ilaçlara dair güncel bir tabloya yer verilmesi ve yatılı kalan personele ilk yardım eğitiminin verilmesi,

**101.** Merkez ilgili personeli tarafından yaşam evlerinde gerçekleştirilebilecek ev içi aktivitelerin belirlenmesi<sup>20</sup>,

**102.** Merkez ilgili personeli tarafından hizmet alanların hareketsiz kalmalarının önüne geçmek amacıyla uygun mevsimlerde merkez bahçesinde oyunlaştırma yolu ile esneme hareketlerinin gerçekleştirilmesi<sup>21</sup>,

hususları tavsiye edilmektedir.

## **2. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Yönelik Tavsiyeler**

**103.** Kurumumuzca UÖM kapsamında yapılan ziyaretlerde Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) bünyesinde faaliyet gösteren sosyal hizmet kuruluşlarının erişilebilirlik standartlarına uyumu konusunda sık sık sorunlarla karşılaşmakta ve bu durum rapora bağlanmaktadır. Erişilebilirliği düzenleyen ve aynı zamanda erişilebilirliğe ilişkin denetimleri koordine etme görevi bulunan ASHB'nın kendi bünyesinde engellilere yönelik hizmet

---

<sup>19</sup> Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik “Bakım hizmetlerinin kapsamı” başlıklı 28’inci maddesine göre bakım hizmetleri engelli bireyin “tehlikelere karşı korunması ve gözetilmesi”ni de kapsamaktadır.

<sup>20</sup> Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik 43’üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendine göre çocuk gelişimcisinin görevi “Merkezde bulunan ve müracaat eden özürlü bireylerle ilgili çocuk gelişim ve eğitiminin yöntem ve tekniklerini kullanarak gelişimlerini değerlendirmek, izlemek, mevcut performans düzeyini belirlemek, buna uygun bireysel, grup ve ev eğitim programları hazırlamak, geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını denetlemek, programa uygun çevre düzenlemesi yapmak” tır.

<sup>21</sup> Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik 43’üncü maddesinin birinci fıkrasının (i) bendine göre “Merkezlerde branş öğretmeni kapsamında spor, müzik, resim, sanat eğitimi, el sanatları ve sınıf öğretmenleri görevlendirilir. Öğretmenlerin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir:

1) Özürlü bireylere öğretim yöntemi ve tekniklerini kullanarak programlar yapmak, geliştirmek, uygulamak ve mesleki çalışmalar yapmak.”

vermekte olan kuruluşlarının, erişilebilirlik bağlamındaki problemlerinin giderilmesi için Türkiye genelinde çalışmalarını yoğunlaştırması,

**104.** Merkezin aile danışma özelliğinin efektif olarak kullanılması amacıyla ilgili personele eğitim verilmesi<sup>22</sup>,

**105.** Merkeze ihtiyacı doğrultusunda bakım, güvenlik ve temizlik personelinin görevlendirilmesi<sup>23</sup>,

**106.** Merkezin elektrik, su, ısıtma sistemlerinin yenilenmesi için gerekli ödeneğin sağlanması,

**107.** Merkezin psiko-sosyal servis personeline engelli çocuklarla çalışmaya yönelik mesleki eğitim verilmesi<sup>24</sup>,

**108.** Merkezde hizmet alanların %80'inin il dışından geldiği anlaşıldığından Merkeze görüntülü görüşme imkânı sağlayan bir telefon temin edilmesi,

**109.** Merkez İdaresinin rutubete ilişkin çalışmalarının çözüm olma noktasında yetersiz kaldığı anlaşıldığından ilgili sorunun giderilmesi hususunda Merkeze destek olunması,

hususları tavsiye edilmektedir.

---

<sup>22</sup> 4/9/2012 tarih ve 28401 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Gerçek Kişiler ve Özel Hukuk Tüzel Kişileri İle Kamu Kurum ve Kuruluşlarınca Açılacak Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği "Aile danışmanının eğitimi ve nitelikleri" başlıklı 14'üncü maddesinin birinci fıkrasına göre "Sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, tıp, hemşirelik ve çocuk gelişimi alanlarından birinde en az dört yıllık lisans programlarından mezun olanlar, Milli Eğitim Bakanlığı, Yükseköğretim Kurulu veya üniversitelerden, biri tarafından uygun görülen en az üç yüz saati teorik ve en az otuz saati süpervizyon eşliğinde olmak üzere yüz elli saati uygulamalı toplam dört yüz elli saatlik aile danışmanlığı alanında bir eğitim programını başarıyla tamamladıktan sonra sertifika alanlar, aile danışmanı unvanı alabilir."

<sup>23</sup> Bakıma Muhtaç Özürlülere Yönelik Resmî Kurum ve Kuruluşlar Bakım Merkezleri Yönetmeliği "Zorunlu çalıştırılması gereken personel sayısı" başlıklı 24'üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendine göre "Yatılı hizmet veren merkezde, mesai saatleri içinde, merkezde bakılan her yirmi dört bakıma muhtaç özürlü için birer mesleki personel ve bir sağlık personeli ile her altı bakıma muhtaç özürlü için bir bakıcı personel istihdam edilir."

<sup>24</sup> Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik "Personelin çalışma esasları" başlıklı 42'nci maddesinin dördüncü fıkrasına göre "Merkezlerde görevli tüm personelin hizmet verilen özürlü grubunun ihtiyaç ve özelliklerine göre konunun uzmanı kişi ve kuruluşların desteği ile hizmet içi eğitim programlarına katılması sağlanır."