



Görüşme aracı



Görüşme aracı

WHO Library Cataloguing-in-Publication Data

**WHO QualityRights araç takımı: Ruh sağlığı ve sosyal bakım kurumlarında kalitenin ve insan haklarının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi**

1.Ruh sağlığı. 2.Ruh sağlığı hizmetleri - standartları. 3.İnsan hakları. 4.Sağlık hizmetlerinin kalitesi. Ulusal sağlık programları I. Dünya Sağlık Örgütü

ISBN 978 92 4 154841 0 (NLM sınıflandırma: WM 30)

**© Dünya Sağlık Örgütü 2012**

Tüm hakları saklıdır. Dünya Sağlık Örgütü'nün yayınlarını WHO internet sayfasından ([www.who.int](http://www.who.int/)) bulabilirsiniz veya 20 Avenue Appia, 1211 Cenevre 27, İsviçre adresinde yerleşik Dünya Sağlık Örgütü WHO Press'den temin edilebilirsiniz (tel.: +41 22 791 3264; faks: +41 22 791 4857; e-posta: bookorders@who.int).
WHO yayınlarının çoğaltılması veya çevrilmesi ile ilgili talepler - ister satış ister ticari olmayan dağıtım amaçlarıyla- WHO internet sayfası üzerinden WHO Press'e gönderilmelidir (<http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html>).

Bu yayında kullanılan isimler ve sunulan bulgular, Dünya Sağlık Örgütü'nün herhangi bir ülke, bölge, şehir veya alan ya da bunların yetkililerinin yasal konumları veya bunların sınırları ya da sınırlarının kısıtlanmasıyla ilgili herhangi bir görüşü olduğu anlamını taşımaz. Haritalarda belirtilen noktalı çizgiler, henüz tam olarak anlaşma sağlanamayan yaklaşık sınır çizgilerini temsil eder.

Bazı şirket veya üreticilerin ürün adlarının geçmesi, Dünya Sağlık Örgütü’nün adları sayılmayan benzer ürün ya da şirketlere kıyasla bu ürünleri desteklediği veya bunları önerdiği anlamına gelmez. Hata ve kusurlar hariç, özel ürünler baş harfleri büyük harf olacak biçimde belirtilmiştir.

Bu yayında yer alan bilgileri doğrulamak için gereken tüm makul önlemler, Dünya Sağlık Örgütü tarafından alınmıştır. Bununla birlikte bu yayın, açık ya da zımni herhangi bir garanti verilmeksizin dağıtılmaktadır. Yayının yorumlanması ve kullanılması sorumluluğu okuyucuya aittir. Hiçbir durumda Dünya Sağlık Örgütü, bu yayının kullanımından kaynaklanan zararlardan sorumlu tutulamaz.

**Alıntı için tercih edilen başlık:**

*Ruh sağlığı ve sosyal bakım kurumlarında kalitenin ve insan haklarının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için WHO QualityRights araç takımı.* Cenevre, Dünya Sağlık Örgütü, 2012.

İçindekiler

Görüşme aracının kullanımı ile ilgili talimatlar

Kurum idari bilgisi

Tema 1. Yeterli yaşam standardı hakkı (Birleşmiş Milletler Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme (EHİS) Madde 28)

Standard 1.1 Binanın fiziksel durumu iyi.

Standart 1.2 Hizmet kullanıcılarının uyku koşulları rahat ve yeterince mahremiyet sağlıyor.

Standart 1.3 Kurum, hijyen ve temizlik gereksinimlerini karşılıyor.

Standart 1.4 Hizmet kullanıcılarına ihtiyaç ve tercihlerine uygun yiyecek, güvenli içme suyu ve giyecek veriliyor.

Standart 1.5 Hizmet kullanıcıları özgür bir şekilde iletişim kurabiliyor ve mahremiyet haklarına saygı gösteriliyor.

Standart 1.6 Kurum; aktif katılım ve etkileşime elverişli samimi, rahat ve ilham verici bir ortam sağlar.

Standart 1.7 Hizmet kullanıcılarının doyurucu sosyal ve kişisel yaşamı var ve toplum hayatına ve faaliyetlerine katılabiliyorlar.

Tema 2. Ulaşılabilir en yüksek fiziksel ve ruhsal sağlık standardından yararlanma hakkı (EHİS Madde 25)

Standart 2.1 Tedavi ve desteğe ihtiyaç duyan herkes kurumlardan yararlanabiliyor.

Standart 2.2 Kurumda nitelikli personel bulunmaktadır ve kaliteli ruh sağlığı hizmeti sunulmaktadır.

Standart 2.3 Tedavi, psikososyal rehabilitasyon ve destek ağları ile diğer hizmetleri destekleyici bağlantılar, kullanıcı tarafından yönetilen bir iyileşme planının unsurlarıdır ve hizmet kullanıcısının toplum içinde bağımsız olarak yaşayabilme kabiliyetine katkıda bulunur.

Standart 2.4 Psikotrop ilaçlar var, fiyatları makul ve uygun bir biçimde kullanılıyor.

Standart 2.5 Genel sağlık ve üreme sağlığı için yeterli hizmet mevcuttur.

Tema 3. Hukuki ehliyetini kullanma hakkı ve kişi özgürlüğü ve güvenliği hakkı (EHİS Madde 12, 13 ve 14)

Standart 3.1 Hizmet kullanıcılarının tedavi yer ve şekli ile ilgili tercihleri her zaman önceliklidir.

Standart 3.2 Özgür ve bilgilendirilmiş onam olmadan alıkoyma ve tedavinin önlenmesi için prosedürler ve güvenceler vardır.

Standart 3.3 Hizmet kullanıcıları hukuki ehliyetlerini ifa edebiliyor ve hukuki ehliyetlerinin ifası için gerekli olabilecek destek onlara veriliyor.

Standart 3.4 Hizmet kullanıcılarının gizlilik ve kişisel sağlık bilgilerine erişim hakkı var.

Tema 4. İşkence, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele veya cezaya maruz kalmama ve sömürü, şiddet veya istismara maruz kalmama (EHİS Madde 15 ve 16)

Standart 4.1 Hizmet kullanıcıları sözlü, ruhsal, fiziksel ve cinsel istismara ve fiziksel ve duygusal ihmale maruz kalmama hakkına sahip.

Standart 4.2 Potansiyel krizlerin hafifletilmesi için tecrit ve kısıtlama yerine alternatif yöntemler kullanılıyor.

Standart 4.3 Elektrokonvülzif tedavi, psikocerrahi ve kalıcı veya geri döndürülemeyen etkilere sahip olabilecek diğer tıbbi prosedürler, kurumda veya sevk ile başka bir kurumda gerçekleştirilmiş olmasından bağımsız olarak, kötüye kullanılmamaktadır ve sadece hizmet kullanıcının özgür iradesiyle verdiği bilgilendirilmiş onam ile uygulanmaktadır.

Standart 4.4 Bilgilendirilmiş onam olmaksızın hiçbir hizmet kullanıcısı üzerinde tıbbi veya bilimsel deney yapılmıyor.

Standart 4.5 İşkence, zalimane, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele ile diğer kötü muamele biçimlerinin ve istismarın engellenmesi için koruma tedbirleri vardır.

Tema 5. Bağımsız yaşayabilme ve topluma dahil olma hakkı (EHİS Madde 19)

Standart 5.1 Hizmet kullanıcıları, yaşayacak bir yere erişim kazanma ve topluluk içinde yaşamak için gerekli mali kaynaklara sahip olma konusunda destekleniyor.

Standart 5.2 Hizmet kullanıcıları eğitim ve istihdam olanaklarına erişebiliyor.

Standart 5.3 Hizmet kullanıcılarının siyasi ve kamusal hayata katılma ve örgütlenme özgürlüğünü kullanma hakkı destekleniyor.

Standart 5.4 Hizmet kullanıcıları; sosyal, kültürel, dini ve boş zaman etkinliklerine katılma konusunda destekleniyor.

**TEŞEKKÜR**

Araç takımının başlıca yazarları: Michelle Funk ve Natalie Drew, Ruh Sağlığı Politikası ve Hizmet Geliştirme, Ruh Sağlığı ve Madde Bağımlılığı Departmanı, Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Cenevre, İsviçre.

**Teknik rehberlik ve incelemeleri gerçekleştirenler:**

* Melvyn Freeman, Sağlık Bakanlığı, Güney Afrika
* Achmat Moosa Salie, World Network of Users and Survivors of Psychiatry, Güney Afrika Ubuntu Merkezi, Cape Town, Güney Afrika
* Anne Marie Robb, Ubuntu Merkezi Güney Afrika, Güney Afrika
* Judith Cohen, Güney Afrika İnsan Hakları Komisyonu, Güney Afrika
* Christine Ogaranko, Kanada
* J. Ramón Quirós, Sağlık ve Sağlık Hizmetleri Bakanlığı, Asturias Hükümeti Prensliği, İspanya
* Japheth Ogamba Makana, MindFreedom, Kenya
* Sawsan Najjir, MindFreedom, Kenya
* Charlene Sunkel, Gauteng Tüketici Savunuculuğu Hareketi; Başkan, Güney Afrika Ruh Sağlığı Savunuculuğu Hareketi, Güney Afrika
* Sylvester Katontoka, Zambiya Ruh Sağlığı Kullanıcıları Ağı
* Tomás Lopéz Corominas, Hierbabuena, Oviedo Ruh Sağlığı Derneği, İspanya
* Helena Nygren Krug, WHO, Cenevre, İsviçre
* Gemma Griffin, Ruh Sağlığı ve Bağımlılık, Güney Bölgesi Sağlık Kurulu, Yeni Zelanda
* David Crepaz-Keay, Ruh Sağlığı Vakfı, Birleşik Krallık
* Javier Vasquez, WHO Amerika Kıtası Bölge Ofisi, Washington DC, Birleşik Devletler
* Jose Miguel Caldas de Almeida, Tıp Bilimleri Fakültesi, Lizbon Üniversitesi, Portekiz
* Soumitra Pathare, Ruby Hall Kliniği, Pune, Hindistan
* Benedetto Saraceno, Lizbon Üniversitesi, Portekiz; Küresel Psikiyatri İnisiyatifi, Hollanda

**Uzman görüşleri ve teknik bilgiler için aşağıda adı belirtilen kişilere de teşekkürlerimizi sunarız:**

* Victor Aparicio, WHO Alt Bölge Ofisi, Panama
* Gunilla Backman, Londra Hijyen ve Tropik İlaç Okulu, Birleşik Krallık
* Laurent Benedetti, Massachusetts Üniversitesi Tıp Fakültesi, Amerika Birleşik Devletleri
* Laura Bennett, Severn Deanery Psikiyatri Okulu, Birleşik Krallık
* Benjamin E. Berkman, Biyoetik Bölümü, Ulusal Sağlık Enstitüsü, Amerika Birleşik Devletleri
* Barbara Bernath, İşkenceyi Önleme Derneği, İsviçre
* Andrea Bruni, WHO Ülke Ofisi, Etiyopya
* Judith Bueno de Mesquita, Essex Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Colchester, Birleşik Krallık
* Vijay Chandra, WHO Güney Doğu Asya Bölge Ofisi, Yeni Delhi, Hindistan
* Hugo Cohen, WHO Alt Bölge Ofisi, Arjantin
* Sebastiana Da Gama Nkomo, WHO Afrika Bölge Ofisi, Brazzaville, Kongo Cumhuriyeti
* Julian Eaton, CBM Batı Afrika Bölge Ofisi, Togo
* Marta Ferraz, Ulusal Ruh Sağlığı Programı, Sağlık Bakanlığı, Portekiz
* Lance Gable, Wayne State Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Detroit, Michigan, Amerika Birleşik Devletleri
* Amelia Concepción González López, Kamu Sağlığı ve Katılımı, Asturias Prensliği, İspanya
* Lawrence Gostin, O’Neill Ulusal ve Küresel Sağlık Hukuku Enstitüsü, Georgetown Üniversitesi, Washington DC, Amerika Birleşik Devletleri
* Paul Hunt, Essex Üniversitesi İnsan Hakları Merkezi, Colchester, İngiltere
* Shadi Jaber, Ruh Sağlığı Hasta Aileleri ve Dostları Derneği, Batı Şeria ve Gazze Şeridi
* Jan Paul Kwasik, Orygen Gençlik Sağlığı, Melbourne, Avustralya
* Caroline Fei-Yeng Kwok, Kanada
* Oliver Lewis, Zihinsel Engelliler Savunma Merkezi, Budapeşte, Macaristan
* Aiysha Malik, Oxford Üniversitesi, Birleşik Krallık
* Angélica Monreal, Ulusal Akıl Hastalarını Korunma Komisyonu, Şili
* Maristela Monteiro, WHO Amerika Kıtası Bölgesel Ofisi, Washington DC, Birleşik Devletler
* Matthijs Muijen, WHO Avrupa Bölge Ofisi, Kopenhag, Danimarka
* Jamil Nassif, **Salfit Topluluğu Ruh Sağlığı Merkezi,**Sağlık Bakanlığı, Batı Şeria ve Gazze Şeridi
* Alana Officer, WHO, Cenevre, İsviçre
* Ionela Petrea, Trimbos Enstitüsü WHO İşbirliği Merkezi, Hollanda
* Matt Pollard, İşkenceyi Önleme Derneği, Cenevre, İsviçre
* Jorge Rodriguez, WHO Amerika Kıtası Bölgesel Ofisi, Washington DC, Birleşik Devletler
* Diana Rose, Psikiyatri Enstitüsü, King’s College London, Birleşik Krallık
* Khalid Saeed, WHO Doğu Akdeniz Bölge Ofisi, Kahire, Mısır
* Tom Shakespeare, WHO, Cenevre, İsviçre
* Jessica Sinclair, Maxwell Stamp PLC, Birleşik Krallık
* Sarah Skeen, WHO, Cenevre, İsviçre
* Peter Stastny, Küresel Ruh Sağlığı Programı/RedeAmericas, Columbia Üniversitesi, New York, Amerika Birleşik Devletleri
* Kanna Sugiura, WHO, Cenevre, İsviçre
* Ezra Susser, Mailman Kamu Sağlığı Okulu, Columbia Üniversitesi, New York, Amerika Birleşik Devletleri
* Stephen Tang, Avustralya Ulusal Üniversitesi, Canberra, Avustralya
* Graham Thornicroft, Psikiyatri Enstitüsü, King’s College London, Birleşik Krallık
* Anil Vartak, Şizofreni Bilinçlendirme Derneği, Pune, Hindistan
* Henrik Wahlberg, Stockholm İl Konseyi, Transkültürel Psikiyatri Merkezi, Stockholm, İsveç
* Simon Walker. İnsan Hakları Yüksek Komiserliği Ofisi, Cenevre, İsviçre
* Xiangdong Wang, WHO Batı Pasifik Bölge Ofisi, Manila, Filipinler
* Narelle Wickham, Justice Health, Canberra, Avustralya
* Moody Zaky, Comet Genel Hastanesi, Mısır

İdari ve sekreterlik desteği: Patricia Robertson

Grafik tasarım ve düzen: Inis Communication, [www.iniscommunication.com](http://www.iniscommunication.com)

**İspanya ve Portekiz Hükümetlerinden gelen mali destek için teşekkür ederiz.**

**Görüşme aracının kullanımı ile ilgili talimatlar**

WHO QualityRights görüşme aracı; değerlendirilmekte olan kurumda bulunan hizmet kullanıcıları, aile üyeleri [[1]](#footnote-2) ve kurum personeli ile yapılacak görüşmeler ile ilgili rehberlik sağlar. Bu araç, değerlendirme ile ilgili bilgileri elde etmek için her bir kriterle ilgili olarak sorulması gereken soruları ortaya koymaktadır. Her sorunun altında, gerektiğinde ilave veya daha fazla bilgi sağlamak için kullanılabilecek bir dizi "hatırlatma" bulunur. Sorulara verilen yanıtlar ile yeterli bilgi toplanması durumunda hatırlatmaların kullanılmasına gerek kalmayabilir. Görüşmelerin yapılması ile ilgili daha fazla bilgi için lütfen *WHO QualityRights araç takımı* belgesine bakınız.

|  |
| --- |
| **Not****Araç Takımı Tema 1**, *Yeterli yaşam standardı hakkı*, özellikle bakım evlerindeki yaşam koşullarının üzerine eğildiğinden ayakta tedavi servislerine uygulanmaz. Bununla birlikte, konaklama kısmı olan gündüz bakımevlerine uygulanır. Diğer temaların tamamı hem bakımevlerine hem de ayakta tedavi kurumlarına uygulanır.**Araç Takımı Tema 4**, *İşkence, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele veya cezaya ve sömürü, şiddet veya istismara maruz kalmama*, birçok hizmet kullanıcısının anlatmakta zorlanacağı zorlu meseleleri ele almaktadır. Dolayısıyla görüşmeyi yapan kişilerin hizmet kullanıcılarına bu tema ile ilgili sorular sorarken özellikle hassas davranması gerekir. * + - Görüşme yapılan kişilerin geçmiş deneyimlerini yeniden yaşarken hissedebileceği herhangi bir sıkıntıyı en aza indirmek için gerekli tüm çaba gösterilmelidir.
		- Görüşme yapılan kişi, istediği anda görüşmeyi durdurup ara verebileceğini bilmelidir.
		- Görüşme yapılan kişiye yardımı dokunacağı takdirde, görüşmeye sırasında güvendiği bir kişinin yanında bulunmasına izin verin.
		- Görüşme yapılan kişinin görüşmeyi çok üzüntü verici bulması durumunda görüşme durdurulmalıdır.

Görüşmeyi yapanlar aynı zamanda hizmet kullanıcılarının, ailelerin ve personelin, bu tema ile ilgili bilgi açıklamalarının olası olumsuz etkilerinden korkarak bu tema ile ilgili konuları konuşmak konusunda tereddüt edebilecekleri gerçeğine de duyarlı olmalıdır. Görüşmeyi yapanlar, bilgilerin isimsiz olarak toplandığını ve görüşmenin kesinlikle gizli olduğunu açıklamalıdır. (Daha fazla bilgi için bkz. Ek 6 bilgilendirilmiş onam formu.)  |

**Kurum ile ilgili idari bilgiler**

|  |
| --- |
| **Lütfen aşağıdaki bilgileri doldurun ve uygun cevabı (√) ile işaretleyin:** |
| Kurumun adı ve bulunduğu bölge: |
| Kurum türü (*uygun olanı işaretleyin*): |  |
| Psikiyatri hastanesi  | □ |
| Genel hastanelerdeki psikiyatri servisi | □ |
| Ayakta tedavi/poliklinik hizmetleri (toplum ruh sağlığı veya madde bağımlılığı merkezleri, aile sağlığı merkezleri ve genel hastanelerin içinde bulunan ayakta tedavi/poliklinik hizmetleri dahil) | □ |
| Sosyal bakım evleri (yetimhaneler, huzurevleri, zihinsel ve diğer engelli çocuklar için bakım evleri ve diğer “grup” evleri gibi) | □ |
| Rehabilitasyon merkezleri | □ |
| Gündüzlü bakımevi | □ |
| Genel sağlık kurumu (*lütfen türünü belirtin*) | □ |
| Diğer *(Lütfen türünü belirtin)*.............................. | □ |
| Kurum şunlar için hizmet sağlar: *(uygun olan bir veya daha fazla kutucuğu işaretleyin)*: |  |
| Yetişkinler | □ |
| Çocuklar | □ |
| Yaşlılar | □ |
| Alkol kullanım bozuklukları | □ |
| Madde kullanım bozuklukları | □ |
| Ruhsal bozukluklar | □ |
| Nörolojik bozukluklar | □ |
| Zeka gerilikleri | □ |
| Diğer *(lütfen belirtin)*…………………….. | □ |
| Haberli ziyaret?Evet □ Hayır □ |
| Görüşülen kişi:Hizmet kullanıcısı □ Aile üyesi, arkadaş veya bakım veren □ Personel □Görüşme yapılan kişinin onayı alındı mı?Evet □ Hayır □ |
| Görüşmeyi yapanın adı:Tarih: |

Tema 1

Yeterli yaşam standardı hakkı (EHİS Madde 28)[[2]](#footnote-3)

**Standart 1.1.**

**Binanın fiziksel durumu iyi.**

***Kriter***

1.1.1 Bina tamir işleri bakımından iyi durumda (örn. pencereler kırık değil, boyalar duvarlardan dökülmüyor).

1.1.2 Bina, fiziksel engelli kişiler için erişilebilir.

1.1.3 Bina ışıklandırması (yapay ve doğal), ısıtması ve havalandırması rahat bir yaşam ortamı sağlıyor.

1.1.4 Yangın nedeniyle insanların yaralanmasını önleyecek tedbirler alınmış.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kurumun fiziksel durumu ile ilgili yorum yapabilir misiniz? Yeterli standartta bakım yapıldığını düşünüyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Kırık ya da gereğince çalışmayan herhangi bir şey var mı? Boyalar duvarlardan dökülüyor mu? Tamir gerekleriyle ilgili herhangi bir şikayet yapıldı mı ve bunlara hızlıca müdahale edildi mi?

**Yol gösterme sorusu 2: Kurum fiziksel engelli kişiler için erişilebilir mi?**

**Hatırlatma soruları:** Binanın girişi erişilebilir, yani merdivensiz mi? Tuvalet ve banyolar erişilebilir mi, yani kapılar tekerlekli sandalyenin geçebileceği kadar geniş mi, tuvalet ve küvetlerin yakınında tutunma barı var mı? Merdivene alternatif olarak asansör var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Kurumun ısıtma, aydınlatma ve havalandırma koşullarını tarif edebilir misiniz? Rahat bir yaşam ortamı sağlamak için etkin bir biçimde çalışıyorlar mı?**

**Hatırlatma soruları:** Yılın her ayı kurumun tüm kısımlarında sıcaklık uygun oluyor mu? Isıtıcı ve vantilatör (veya klima) var mı? Isıtıcılara yanmaları önlemek için koruyucu takılmış mı? Bina iyi aydınlatılmış mı? Kurumda yeterli aydınlatılmamış alan var mı? Temiz havanın bina içine girmesine olanak sağlayacak yeterli havalandırma sistemi var mı (örn. pencereler açılabiliyor mu, mekanik havalandırma sistemi var mı)?

**Yol gösterme sorusu 4: Kurumda bulunanların bir yangına karşı yeterince korunduğunu düşünüyor musunuz? Bir yangın durumunda sizin ve diğerlerinin güvenliğini sağlayacak uygun tedbirler alınmış mı?**

**Hatırlatma soruları:** Yangın durumunda ne yapman gerektiği ile ilgili bilgilendirildin mi? Yangın merdiveni ve yangın söndürücü var mı? Duman alarm sistemi var mı? Yangın merdivenlerinin kapıları kolayca açılıyor mu? Yangın tatbikatları düzenleniyor mu? Evet ise, ne sıklıkta? Sakinleştirici verilmiş, kısıtlanmış veya tecrit odası gibi kilitli kapılar ardındakiler gibi kendini kurtaramayacak insanlar için yeterli destek var mı?

**Standart 1.1 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

Tema 1

**Standart 1.2**

**Hizmet kullanıcılarının uyku koşulları rahat ve yeterince mahremiyet sağlıyor.**

*Kriter*

1.2.1 Yatakhaneler her bir hizmet kullanıcısına yeterli yaşam alanı sağlıyor ve aşırı kalabalık değil.

1.2.2 Kadınlar ve erkekler ile birlikte çocuklar ve yaşlılara ayrı yatakhaneler tahsis edilmiş.

1.2.3 Hizmet kullanıcıları ne zaman kalkacaklarına ve yatacaklarına karar vermek konusunda özgür.

1.2.4 Yatakhaneler, hizmet kullanıcılarının mahremiyetine olanak sağlıyor.

1.2.5 Yeterli sayıda temiz battaniye ve nevresim hizmet kullanıcılarının kullanımına sunulmuş.

1.2.6 Hizmet kullanıcıları kişisel eşyalarını saklayabiliyor ve bunun için yeterli kilitlenebilir alan bulunuyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Hizmet kullanıcılarının kendi yatak odaları var mı yoksa başkaları ile aynı odayı mı paylaşıyorlar?**

**Hatırlatma soruları:** Kurum içerisinde bir yatak odasını paylaşan minimum ve maksimum insan sayısı nedir? Her kullanıcının kendi yatağına sahip olması için yeterli yatak var mı? Herhangi bir hizmet kullanıcısı herhangi bir zaman yerde uyumak zorunda kaldı mı? Yatak odalarında yeterli alan var mı veya yatak odaları aşırı kalabalık mı görünüyor?

**Yol gösterme sorusu 2: Erkekler, kadınlar, çocuklar ve yaşlılar için ayrı yatakhaneler var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Erkekler, kadınlar, çocuklar ve yaşlılar aynı yatakhanede mi kalıyorlar yoksa hepsi için ayrı yatakhaneler var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları sabah ne zaman kalkacaklarına ve akşam ne zaman yatacaklarına karar verebiliyorlar mı?**[[3]](#footnote-4)

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, personel için uygun olması nedeniyle, sabah belirli bir saatte kaldırılıyor mu? Hizmet kullanıcıları, personel için uygun olması nedeniyle, akşam belirli bir saatte uyuyor mu? Yatakhanelerin kapısı, insanların gün içerisinde istedikleri anda dinlenebilmesi için açık tutuluyor mu?

**Yol gösterme sorusu 4: Yatak odaları mahremiyete olanak sağlıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Yatak odalarının kapısı içeriden kilitlenebiliyor mu? Kapı üzerinde pencere var mı? Varsa örtülü mü? Ortak kullanılan bir oda durumunda, kıyafetlerin değiştirilmesi için oda içerisinde özel bir alan var mı?

**Yol gösterme sorusu 5: Nevresim takımının yeterince rahat ve temiz olduğunu ve yeterli kadar sıcak tuttuğunu düşünüyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:**Hizmet kullanıcıları için yeterli yatak, çarşaf, battaniye ve yastık var mı, temiz ve kabul edilebilir durumdalar mı? Nevresim takımı (yastık kılıfı, çarşaf ve battaniye) ne sıklıkta yıkanıyor?

**Yol gösterme sorusu 6: Kişisel eşyaların muhafaza edilmesi için her bir kişiye özel kilitli bir dolap sağlanıyor mu? Bu dolapların anahtarları kullanıcısına mı veriliyor? Hizmet kullanıcılarının kişisel eşyalarına hiç el konuldu mu? Evet ise, hangi koşullar altında?**

Hatırlatma soruları: Dolaplara kolayca erişilebiliyor mu? Kişisel kilitli dolapların olmadığı durumda, hizmet kullanıcılarının kişisel eşyalarını muhafaza edebilmesi için onlara sadece kendilerinin erişebileceği başka güvenli depolama alanları sağlanıyor mu? El konulan eşyalar herhangi bir yere kaydediliyor mu?

**Standart 1.2 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 1**

**Standart 1.3**

**Kurum, hijyen ve temizlik gereksinimlerini karşılıyor.**

*Kriter*

1.3.1 Banyo ve tuvaletler temiz ve çalışır/kullanılır durumda.

1.3.2 Banyo ve tuvaletler mahremiyet sağlıyor ve kadın ve erkekler için ayrı banyo ve tuvalet olanakları var.

1.3.3 Hizmet kullanıcıları banyo ve tuvalet olanaklarına devamlı erişebiliyor.

1.3.4 Yatalak veya hareket kabiliyeti sınırlı olan ya da farklı fiziksel engelleri bulunan hizmet kullanıcılarının banyo ve tuvalet ihtiyaçları karşılanıyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Banyo ve tuvaletlerin genel temizliğini ve durumunu anlatabilir misiniz?**

**Hatırlatma soruları:** Banyo ve tuvaletler düzenli ve sık temizleniyor mu? Tuvaletler, lavabolar, banyolar ve/veya duşlar çalışıyor mu? Banyoda tüm hizmet kullanıcılarına yetecek kadar sıcak su var mı? Varsa, gün boyunca kullanılabiliyor mu yoksa günün sadece belirli saatlerinde mi kullanıma açılıyor? Yeterli tuvalet kağıdı ve su var mı? Temizlik ürünlerinin atılabileceği yerler var mı?

**Yol gösterme sorusu 2: Banyo ve tuvaletleri kullanan kişiler için yeterli mahremiyet var mı? Bu olanakları erkekler ve kadınlar ortak mı kullanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Banyo ve tuvalet kapılarında çalışır kilit var mı? Kişinin kendini kurulayabileceği veya kıyafetlerini değiştirebileceği özel alanlar var mı? Kadın ve erkekler için ayrı banyo ve tuvalet olanakları var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcılarının tamamı banyo ve tuvalet olanaklarına devamlı erişebiliyor mu? Hizmet kullanıcılarına ihtiyaçları olan banyo&temizlik malzemeleri veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının banyo veya tuvalet alanlarına ne zaman erişebilecekleri ile ilgili kısıtlamalar var mı? Evet ise, bu kısıtlamalar nelerdir? Hizmet kullanıcılarına yeterince sabun, şampuan, diş macunu, diş fırçası ve diğer banyo&temizlik malzemesi veriliyor mu? Temiz havlu veriliyor mu? Kadınlar yeterli hijyen ürünlerine erişebiliyor mu (örn. kadın pedi, tampon)?

**Yol gösterme sorusu 4: Gerektiğinde hizmet kullanıcılarının tuvalet ve banyo olanaklarına erişimleri ve bunları kullanmaları için destek sağlanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Tekerlekli sandalye üzerindeki veya başka fiziksel engelleri olan insanlar banyo ve tuvalet olanaklarına erişebiliyorlar mı? Kişisel hijyen ve tuvalet yapma ile ilgili olarak personel, hizmet kullanıcılarına ne tür bir destek sağlıyor? Bu desteğin sağlanması sırasında personel, hizmet kullanıcılarının saygınlığını ve mahremiyetini korumak için elinden gelen tüm çabayı gösteriyor mu?

**Standart 1.3 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 1**

|  |
| --- |
| Standart 1.4Hizmet kullanıcılarına ihtiyaç ve tercihlerine uygun yiyecek, güvenli içme suyu ve giysi veriliyor. |

*Kriter*

1.4.1 Yeterli miktarda, kaliteli ve hizmet kullanıcısının kültürel tercihleri ile fiziksel sağlık gereksinimlerini karşılayan yiyecek ve güvenli içme suyu bulunuyor.

1.4.2 Yiyecekler tatmin edici koşullarda hazırlanıyor ve servis ediliyor ve yemek alanları, kültürel olarak uygun olup toplumdaki yemek düzenlemelerini yansıtıyor.

1.4.3 Hizmet kullanıcıları kendi kıyafetlerini ve ayakkabılarını giyebiliyor (gündüz ve gece kıyafetleri).

1.4.4 Kendi kıyafeti olmayan hizmet kullanıcılarına, kültürel tercihlerine ve iklim şartlarına uygun iyi kalitede kıyafet temin ediliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Yeterli yiyecek ve su var mı ve bunlar iyi kalitede mi? Perhiz gereksinimleri olanların ihtiyaçları kurum tarafından karşılanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Yemekler taze mi? Yeterli çeşit oluyor mu? Yemekler besleyici ve menü iyi dengelenmiş mi? Yemekler iyi sunuluyor mu? Su, içmek için güvenli mi? Kişisel perhiz ihtiyaçlarını ve kültürel ihtiyaçları karşılamak için menüde esneklik yapılıyor mu? Yemekler temiz bir ortamda mı hazırlanıp sunuluyor? Yemek alanları kültürel olarak uygun mu ve toplumdaki yemek alanlarına benziyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Yemekler temiz bir ortamda ve uygun saatte mi hazırlanıp sunuluyor ve yemek alanları hizmet kullanıcıları için rahat mı?**

**Hatırlatma soruları:** Yemek hazırlama alanını temiz tutmak için standartlar var mı ve bunlara uyuluyor mu? Yemek alanı düzenli olarak temizleniyor mu? Yemekler, ülkenin kültürünü yansıtan saatlerde mi servis ediliyor? Yoksa, yemekler personel için uygun olan saatlerde mi servis ediliyor? Yemek alanı evlerdeki ortama (örn. küçük masa ve sandalyeler) mı benziyor yoksa yan yana dizilmiş uzun masa ve sandalye sıraları ile kurumsal bir tasarıma mı sahip.

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları kendi kıyafetleri içinden ne giyeceklerine kendileri mi karar veriyor yoksa giyilecek kıyafet ile ilgili kısıtlamalar var mı? Kıyafetler düzenli yıkanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının giyebileceği kıyafetler ile ilgili kısıtlamalar varsa bunlar nelerdir? Örneğin, hizmet kullanıcıları sadece gecelik giymek zorunda mı bırakılıyor?

**Yol gösterme sorusu 4: Kıyafeti olmayan kişilere kurum tarafından kıyafet temin ediliyor mu? Evet ise, ne tür kıyafet temin ediliyor? Örneğin; iç çamaşırı, ayakkabı ve palto temin ediliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Temin edilen kıyafetler kültürel olarak uygun mu? Hava durumuna veya mevsime uygun mu? Temin edilen kıyafetler iyi durumda mı? Düzenli olarak yıkanıyor mu?

**Standart 1.4 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 1**

**Standart 1.5**

**Hizmet kullanıcıları özgür bir şekilde iletişim kurabiliyor ve mahremiyet haklarına saygı gösteriliyor.**

***Kriter***

* + 1. Hizmet kullanıcıları, herhangi bir sansüre maruz kalmadan telefon, mektup, e-posta ve internet olanaklarını özgürce kullanabiliyor.
		2. Hizmet kullanıcılarının iletişim sırasındaki mahremiyetlerine saygı gösteriliyor.
		3. Hizmet kullanıcıları tercih ettikleri dili kullanarak iletişim kurabiliyor ve kurum, hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını ifade edebilmesini sağlamak için destek (örn. tercüman) sağlıyor.
		4. Hizmet kullanıcılarına ziyaretçi gelebiliyor, kimi görmek istediklerini seçebiliyorlar ve makul her saatte ziyaretlere katılabiliyorlar.

1.5.5 Hizmet kullanıcıları kurum içerisinde özgürce hareket edebiliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Hizmet kullanıcıları, örneğin mektup, e-posta, Internet kullanımı ve telefon kullanımı gibi çeşitli iletişim mekanizmalarına ücretsiz erişebiliyor mu? Hizmet kullanıcısının kullanabileceği iletişim türlerine ve bunların nasıl kullanıldığına dair herhangi bir kısıtlama var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, hem aramak hem de aranmak için telefon kullanabiliyor mu? Hizmet kullanıcılarının e-posta için internet erişimlerine sadece kısıtlı süreler için mi izin veriliyor?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcılarına, örneğin telefon görüşmeleri veya yazışma gibi iletişim çabaları sırasında mahremiyet veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Telefon görüşmeleri izleniyor veya dinleniyor mu? Telefon, özel konuşmaların yapılabileceği bir alanda mı bulunuyor? Hizmet kullanıcılarının e-posta ve internet kullanımı gözleniyor mu? Hizmet kullanıcılarına gelen veya hizmet kullanıcıları tarafından yazılan mektup veya e-postalar personel tarafından okunuyor mu? Hizmet kullanıcılarına gelen veya hizmet kullanıcıları tarafından yazılan mektup veya e-postalar herhangi bir şekilde sansüre uğruyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları ihtiyaçlarını tercih ettikleri dilde ifade edebiliyor mu? Hizmet kullanıcılarının tercih ettiği dilde iletişim kurabilmesi için kurum tarafından hangi olanaklar sağlanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Kurum, hizmet kullanıcıları tarafından söylenenlerin personele tercüme edilmesi için tercüman sağlıyor mu? Kurum bilgili gibi yazılı belgeler farklı dillere tercüme edilmiş mi?

**Yol gösterme sorusu 4: Hizmet kullanıcıları ile eşleri, arkadaşları ve aile üyeleri arasındaki ziyaretler hakkında bilgi verebilir misiniz? Ziyaretler ile ilgili herhangi bir kısıtlama var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarını, hizmet kullanıcılarının istediği herkes ziyaret edebiliyor mu? Eşler, aile üyeleri ve arkadaşlar ne sıklıkta ziyaret edebilir? Ziyaretler, kurumun belirli bir alanı ile mi kısıtlanmış? Ziyaret süreleri esnek ve hizmet kullanıcılarının eşleri, aileleri ve arkadaşlarıyla nitelikli zaman geçirebilmesini sağlayacak kadar uzun mu? Hizmet kullanıcılarının ziyaretçilerle yalnız etkileşime girebilecek mahremiyeti var mı?

**Yol gösterme sorusu 5: Hizmet kullanıcıları kurum içerisinde özgürce hareket edebiliyor mu? Hem bina içerisinde hem de bahçe boyunca. Gidebilecekleri ve gidemeyecekleri yerler ile ilgili bir kısıtlama var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının hareket özgürlüğü kurumun belirli bölümleriyle kısıtlanmış mı? Odaları? Ünite veya koğuş? Hizmet kullanıcılarının açık alanlara erişimi var mı? Hizmet kullanıcılarının kurumun bazı alanlarına girmesi yasak mı? Öyle ise, hangi alanlar ve neden?

**Standart 1.5 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 1**

**Standart 1.6**

**Kurum; aktif katılım ve etkileşime elverişli samimi, rahat ve ilham verici bir ortam sağlıyor.**

***Kriter***

* + 1. Yeterli sayıda ve rahat mobilya var ve bunlar iyi durumda.
		2. Kurum; hizmet kullanıcıları, personel ve ziyaretçiler arasındaki etkileşime elverişli olacak biçimde düzenlenmiştir.
		3. Hizmet kullanıcılarının boş zaman aktivitelerinde etkileşime girmelerine ve bunlara katılmalarına olanak sağlayacak ekipman gibi kaynaklar kurum tarafından temin edilmektedir.
		4. Kurum içerisindeki bazı odalar, hizmet kullanıcılarının boş zaman aktivitelerini gerçekleştirebilecekleri alanlar olarak tahsis edilmiştir.

Sorular

Yol gösterme sorusu 1: Hizmet kullanıcılarına yeterli sayıda ve iyi durumda mobilya sağlanıyor mu? Kurum ortamı eve mi benziyor yoksa steril ve kurumsal mı?

Hatırlatma soruları: Yatak odalarında masa ve oturma alanı var mı? Ortak alanlarda yeterli oturma yeri var mı? Duvarlarda resim var mı? Hizmet kullanıcıları kişisel fotoğraflarını yatak odalarına koyabiliyor mu? Ortak alanlardaki oturma alanları rahat mı? Demirbaşlar ve mobilyalar samimi bir ortam sağlıyor mu?

Yol gösterme sorusu 2: Kurumun özellikle de ortak alanlardaki tasarımı; hizmet kullanıcıları ile personel, hizmet kullanıcıları ile ziyaretçiler ve hizmet kullanıcılarının kendi arasındaki etkileşimi teşvik ediyor mu?

**Hatırlatma soruları:** Her ünitedeki personel masası merkezi bir yerde mi konumlanmış, hizmet kullanıcıları ve personel arasındaki iletişim için elverişli mi? Kurumda, hizmet kullanıcılarının kendi arasındaki ve hizmet kullanıcıları ile ziyaretçiler arasındaki iletişimi teşvik edecek alanlar var mı? Hizmet kullanıcıları arasındaki etkileşimler üzerinde herhangi bir kısıtlama var mı? Hizmet kullanıcıları ve personel arasındaki etkileşimler üzerinde herhangi bir kısıtlama var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Kurum, hizmet kullanıcılarına boş zamanlarını değerlendirmek ile ilgili fırsatlar sunuyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Günlük gazete ve dergileri de kapsayan okuma malzemeleri hizmet kullanıcılarının kullanımına serbestçe sunuluyor mu? Müzik, bilgisayar, oyun, televizyon, DVD oynatıcı ve DVD'ler ve çeşitli öğrenme malzemeleri gibi boş zamanların değerlendirilmesinde kullanılabilecek farklı seçenekler hizmet kullanıcılarına sunuluyor mu?

**Yol gösterme sorusu 4: Kurumda, özel olarak hizmet kullanıcılarının boş vakitlerini geçirmelerine yönelik olarak düzenlenmiş oda var mı?**

 **Hatırlatma soruları:** Okuma odaları, televizyon odaları, sağlık (fitness) odaları ve müzik odaları var mı?

**Standart 1.6 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 1**

**Standart 1.7**

**Hizmet kullanıcılarının doyurucu sosyal ve kişisel yaşamı sahip ve toplumsal hayata ve faaliyetlere katılabiliyorlar.**

***Kriter***

1.7.1 Hizmet kullanıcıları, karşı cins dahil diğer hizmet kullanıcıları ile etkileşime girebilmektedir.

* + 1. Personel, düğün ve cenazelere katılım gibi kişisel talepleri kolaylaştırıyor.
		2. Çeşitli planlı, organize, ilgili ve yaşa uygun aktiviteler hem kurum hem de toplum içinde gerçekleştiriliyor.
		3. Personel, toplum içindeki aktiviteler ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını bilgilendiriliyor ve hizmet kullanıcılarının söz konusu faaliyetlere katılımlarına olanak sağlıyor.
		4. Personel, hizmet kullanıcılarının kurum dışındaki eğlence aktivitelerine erişimlerine olanak sağlıyor ve dışarıdaki eğlence aktiviteleri kurum içine getiriliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Hizmet kullanıcılarının diğer hizmet kullanıcılarıyla iletişim kurma özgürlüğü hakkında bilgi verebilir misiniz? Hizmet kullanıcıları arasındaki iletişimler üzerinde herhangi bir kısıtlama var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının karşı cins ile iletişim kurmaları sınırlandırılmış mı?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcıları, düğün ve cenaze gibi kişisel günler için kurumdan ayrılabiliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının kurum dışındaki önemli bir kişisel etkinliğe katılmaları hiç engellendi mi? Engellendi ise hangi koşullar altında engellendi?

**Yol gösterme sorusu 3:Kurumda düzenli olarak planlanan ve organize edilen aktiviteler oluyor mu? Evet ise, ne tür aktiviteler yapılıyor? Bunlara katılım gönüllü mü?**

**Hatırlatma soruları:** Yapılacak aktiviteleri kim seçiyor? Aktivite çeşitlerinin karar sürecine hizmet kullanıcıları dahil oluyor mu? Hizmet kullanıcıları, istedikleri takdirde bu aktivitelerin organizasyonuna dahil olabiliyorlar mı? Bu aktiviteler ilişkili ve yaşa uygun mu? Hizmet kullanıcıları, istemedikleri aktivitelere katılmamak konusunda özgür mü?

**Yol gösterme sorusu 4: Personel, hizmet kullanıcılarının toplum içerisindeki faaliyetlere erişimini kolaylaştırıyor mu? Hizmet kullanıcılarına toplumdaki sosyal gruplar, kulüpler, eğlence ve diğer etkinlikler hakkında bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, kurum dışındaki boş zaman ve diğer aktivitelere katılabilmeleri için gereken başvuru formlarına erişmeleri, ulaşım imkanlarının ayarlanması ve mali kaynak elde etmekleri için hizmet kullanıcılarına yardımcı oluyor mu? Hizmet kullanıcıları, kurum dışındaki aktiviteler ile ilgili bilgilere örn; broşür veya CD gibi farklı biçimlerde ulaşabiliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 5: Eğlence aktiviteleri ayarlanıp kurum içine getiriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, eğlencenin kurum içerisine getirilmesi için ayarlamalar yapıyor mu? Eğlence türünün seçim sürecine hizmet kullanıcıları dahil oluyor mu?

**Standart 1.7 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

Tema 2

Ulaşılabilir en yüksek fiziksel ve ruhsal sağlık standardından yararlanma hakkı (EHİS Madde 25)

|  |
| --- |
| **Standart 2.1****Tedavi ve desteğe ihtiyaç duyan herkes kurumlardan yararlanabiliyor.** |

*Kriter*

2.1.1 Ekonomik nedenler veya ırk, ten rengi, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka fikir, ulusal, etnik veya toplumsal köken, mülkiyet, engellilik, doğum, yaş veya başka bir sosyal durum nedeniyle hiç kimsenin kurumlara erişimi veya tedavi olma talebi reddedilmiyor.

2.1.2 Ruh sağlığı tedavisi talep eden herkes bu kuruma kabul ediliyor veya bakımının yapılabileceği başka bir kuruma yönlendiriliyor.

2.1.3 Hiç kimsenin kuruma kabul edilme, kurumda tedavi edilme veya tutulma nedeni ırk, ten rengi, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka fikir, ulusal, etnik veya toplumsal köken, mülkiyet, engellilik, doğum, yaş veya başka bir sosyal durum değil.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Bir kişinin parası olmadığı için tedavi alamadığı bir durum hatırlıyor musunuz? Tedaviye ihtiyacı olan birinin tedavi almasının kişisel nedenlerle (örn. cinsiyeti, uyruğu veya dini, kültürel ya da siyasi üyeliği nedeniyle) reddedildiği bir durum hatırlıyor musunuz? Kurumların kişisel nedenlerle insanlara hizmet sunmayı reddetmesi genel bir uygulama mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet için ödeme yapamadığı için herhangi birine ruh sağlığı hizmeti verilmediği bir durum hatırlıyor musunuz? Yaş, ırk, ten rengi, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka fikir, ulusal, etnik veya toplumsal köken, mülkiyet, engellilik, doğum, yaş veya başka bir sosyal durum nedeniyle herhangi birine hizmet verilmediği bir durum hatırlıyor musunuz?

**Yol gösterme sorusu 2: Kurumun tedavi sağlayamadığı durumda, insanların gerekli hizmeti bulması ve buna erişebilmesi için personel ne yapar?**

**Hatırlatma soruları:** Personel insanları mevcut diğer kurum veya hizmetlere sevk ediyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Taburcu edilebilecek bir kişinin taburcu edilmediği ya da kurumda gerekenden daha uzun süre tutulduğu bir durumu hatırlıyor musunuz? Sizce bu neden gerçekleşti? Sizce bu, kurumdaki genel bir uygulama mı?**

**Hatırlatma soruları:** Taburcu edilmesi gerekirken; onlarla yaşamak istememeleri nedeniyle ailelerinin onları almayı reddetmesi, hizmet kullanıcısının toplumda bağımsız olarak yaşayacağı mali olanağının olmaması veya bakımevleri gibi toplum temelli desteğin olmaması gibi nedenlerle kurumda tutulmaya devam edilen herhangi bir hizmet kullanıcısı oldu mu? Yaş, ırk, ten rengi, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka fikir, ulusal, etnik veya toplumsal köken, mülkiyet, engellilik, doğum, yaş veya başka bir sosyal durum nedeniyle herhangi birinin kuruma kabul edildiği, kurumda tedavi edildiği veya uzun süre tutulduğu oldu mu?

**Standart 2.1 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 2**

|  |
| --- |
| **Standart 2.2****Kurumda nitelikli personel bulunmaktadır ve kaliteli ruh sağlığı hizmeti sunulmaktadır.** |

*Kriter*

2.2.1 Kurumda, bağımsız yaşamayı ve topluma dahil olmayı teşvik etmek amacıyla hizmet kullanıcıları, aileleri, arkadaşları veya bakım verenleri için danışmanlık, psikososyal rehabilitasyon, bilgi, eğitim ve destek sağlanması için gerekli olan çeşitli becerilere sahip personel bulunmaktadır.

2.2.2 Personel, bağımsız yaşamı ve topluma dahil olmayı teşvik etmek için toplum hizmetlerinin ve kaynaklarının kullanılabilirliği ve rolü hakkında bilgi sahibidir.

2.2.3 Hizmet kullanıcıları istedikleri zaman bir psikiyatrist veya ruh sağlığı uzmanı olan başka bir personele danışabiliyor.

2.2.4 Kurum personeli, psikotrop ilaçların reçeteye yazılması ve değerlendirilmesi/ denetlenmesi konusunda eğitim almış ve yetki belgesine sahiptir.

2.2.5 Personele zihinsel engelli bireylerin hakları konusunda eğitim ve yazılı bilgi verilmiş olup personel, EHİS dahil uluslararası insan hakları standartlarını iyi biliyor.

2.2.6 Hizmet kullanıcıları, verilen hizmet ve bunun iyileştirilmesi ile ilgili görüşlerini ifade etmek için gerekli mekanizmalara erişebiliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kurumdaki personelin sahip olduğu farklı uzmanlık alanlarını tanımlayabilir misiniz? Personelin, hizmet kullanıcılarının toplumda bağımsız olarak yaşama kapasitelerini destekleyecek becerilere sahip olduğunu düşünüyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Kurum personeli arasında psikiyatri hemşireleri, psikiyatristler, psikologlar, sosyal hizmet uzmanları, ergoterapistler ve diğerlerini bulunuyor mu? Kurum personeli aşağıdaki konularda bilgi sahibi mi? Danışmanlık sağlanması? Rehabilitasyon yöntemleri? Hizmet kullanıcılarına, ailelerine, arkadaşlarına veya bakım verenlerina ruh sağlığı ve kişisel bakım ile ilgili eğitim verilmesi? Kurumda olmayan herhangi bir mesleki personel kategorisi var mı? Personelde etkili ruh sağlığı hizmeti sunmak için gerekli herhangi bir beceri eksikliği var mı?

**Yol gösterme sorusu 2: Personel, hizmet kullanıcılarının toplum içinde bağımsız olarak yaşamalarını destekleyecek farklı toplum hizmetlerini ve kaynaklarını (örn. akran desteği, istihdam, konut, eğitim, sosyal yardım planları) belirleyebiliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, farklı hizmetlerin görev ve işlevlerini biliyor mu? Bu hizmetlerin iyileşmeye olan katkısını anlamışlar mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları, ihtiyaç duydukları veya istedikleri zaman bir psikiyatrist veya ruh sağlığı uzmanı olan başka bir personele danışabiliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, danışma talebinde bulunmalarının ardından ne kadar süre içerisinde bir psikiyatrist veya ruh sağlığı uzmanı ile görüşme şansı elde edebiliyorlar? Birkaç saat içinde? Gün? Hafta? Ay?

**Yol gösterme sorusu 4: Psikotrop ilaçların reçeteye yazılması ve değerlendirilmesi/ denetlenmesi konusunda eğitim almış ve yetki belgesine sahip personel var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Kurumdaki hangi uzmanlar psikotrop ilaçların reçeteye yazılması ve değerlendirilmesi/denetlenmesinden sorumlular? Bunu yapmak için yetki belgesine sahipler mi?

**Yol gösterme sorusu 5: Sizin görüşünüze göre; kurumdaki personel, hizmet kullanıcılarının insan hakları konusunda bilgi sahibi mi? İnsan hakları konusunda eğitim görmüş ve bu konuda bilgilendirilmişler mi? Uluslararası insan akları standartlarından haberdarlar mı? EHİS'i iyi biliyorlar mı?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, hizmet kullanıcılarının aşağıdaki haklara sahip olduğunu biliyor mu?

* itibarlı ve saygılı bir biçimde davranılma;
* bilgilendirilmiş onam alınması;
* tedavi seçenekleri ile ilgili olarak bilgilendirilme;
* iyileşme planlarının hazırlanmasına dahil olma;
* hukuki ehliyetlerini ifa etme, kendi kararlarını verme ve seçimlerini yapma;
* işkence, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele veya cezaya eşdeğer uygulamalara maruz kalmama (örn. sözlü, fiziki, cinsel veya ruhsal istismar, tecrit, kısıtlama, fiziksel veya duygusal ihmal, anestezi veya kas gevşetici olmaksızın elektrokonvülzif tedavi);
* mahremiyet ve gizlilik;
* bilgiye erişim; ve
* bağımsız yaşayabilme ve topluma dahil olmalarını sağlayacak hizmet ve desteğe erişim.

**Yol gösterme sorusu 6: Verilen hizmet ile ilgili hizmet kullanıcılarının kendi görüşlerini, eleştirilerini ve endişelerini ifade edebileceği ve verilen hizmetin nasıl iyileştirilebileceği ile ilgili olarak kendi görüşlerini ortaya koyabileceği mekanizmalar ve olanaklar ile ilgili bilgi verebilir misiniz? Bunlar gerçekte hayata geçiriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları endişelerini tartışmak ve kurumun işleyişi hakkında goruslerını ıfade etmek isterlerse, bunu nasıl yapabilirler? Hizmet kullanıcılarının ve personelin katıldığı ve bu gibi tartışmaların yapılabildiği düzenli toplantılar organize ediliyor mu? Hizmet kullanıcıları, bu gibi meseleleri konuşmak için kurumun üst düzey personeli ile görüşebiliyor mu? Bu hak ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi verildi mi? Hizmet kullanıcıları, kurum politikaları ve prosedürleriyle ilgili olarak nasıl bilgilendiriliyorlar?

**Standart 2.2 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 2**

|  |
| --- |
| **Standart 2.3**[[4]](#footnote-5)**Tedavi, psikososyal rehabilitasyon ve destek ağları ve diğer hizmet bağlantıları, kullanıcı tarafından yönetilen bir iyileşme planının[[5]](#footnote-6) unsurlarıdır ve hizmet kullanıcısının toplum içinde bağımsız olarak yaşayabilme kabiliyetine katkıda bulunur.** |

*Kriter*

2.3.1 Her hizmet kullanıcısı; sosyal, tıbbi, istihdam ve eğitim amaçlarını ve iyileşme hedeflerini içeren kapsamlı, bireyselleştirilmiş bir iyileşme planına sahip.

2.3.2 İyileşme planları hizmet kullanıcısı tarafından geliştirilir, bakım ile ilgili seçimlerini ve tercihlerini yansıtır, hizmet kullanıcısı ve bir personel tarafından uygulanır, düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

2.3.3. İyileşme planlarının bir parçası olarak hizmet kullanıcıları, ilerleyen bir tarihte tercihlerini ifade edemeyecek duruma gelmeleri halinde kullanılmak üzere kendileri ile ilgili uygulanmasını istedikleri ve istemedikleri tedavi ve iyileştirme seçeneklerini de belirten tıbbi vasiyetlerinin[[6]](#footnote-7) geliştirilmesi konusunda teşvik ediliyorlar.

2.3.4 Tüm hizmet kullanıcıları; istihdam, eğitim veya diğer alanlar için gerekli olan becerileri geliştirerek, tercih ettikleri toplumsal rolleri gerçekleştirmelerini sağlayacak psikososyal programlara erişebiliyor. Beceri gelişimi, kişinin iyileşme tercihlerine göre şekilleniyor ve yaşam ve öz bakım becerilerinin artırılmasını kapsıyor.

2.3.5 Hizmet kullanıcıları, toplumda bağımsız yaşamayı desteklemek için sosyal bir destek ağı kurmaya ve/veya mevcut ağ üyeleriyle iletişim kurmaya teşvik ediliyor. Kurum, hizmet kullanıcılarının, istekleri doğrultusunda, aile ve arkadaşlarıyla bağlantı kurmasında yardımcı oluyor.

2.3.6 Kurumlar; genel sağlık hizmeti, ikinci basamak tedavi gibi diğer ruh sağlığı hizmetleri ve hibe, konut, iş bulma kurumları, gündüz bakımevleri ve destekli evde bakım gibi diğer toplum hizmetleri ile hizmet kullanıcılarını ilişkilendiriyor.[[7]](#footnote-8)

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Her hizmet kullanıcısının kişisel iyileşme planı var mı? Bu planlar hangi alanları kapsıyor?**

**Hatırlatma soruları:** İyileşme planı, bireyin kendi yaşam alanlarıyla ilgili olarak ele alınmasını istediği amaç ve hedefleri kapsıyor mu? Bu plan, bireyin sahip olmak istediği sosyal rolleri (örn. öğrenci, ev sahibi, işçi) kapsıyor mu? Hizmet kullanıcıları, iyileşme planının gözden geçirilmesine aktif olarak dahil oluyorlar mı?

**Yol gösterme sorusu 2: İyileşme planları öncelikli olarak hizmet kullanıcıları tarafından mı yönlendiriliyor? Kurum personeli iyileşme planlarına riayet ediyor mu ve bu plan, kurum personeli tarafından uygulanıyor mu? Planlar ne sıklıkta ve kim tarafından gözden geçiriliyor? Kendi iyileşme planlarının kesinleştirilmesinden önce hizmet kullanıcılarına farklı tedavi seçeneklerini tartışmak ve bunlarla ilgili olarak başkalarına danışmak için süre veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, iyileşme planının hazırlanmasına en baştan itibaren aktif olarak dahil oluyorlar mı? İyileşme planı, hizmet kullanıcısının seçimlerine mi dayanıyor? Hizmet kullanıcıları; tercihleri, tedavi ile ilgili neyi sevmedikleri ve karşılaştıkları yan etkileri de kapsayacak şekilde tedavileri ile ilgili görüş bildirmek üzere teşvik ediliyorlar mı ve onlara bu konuda zaman ayrılıyor mu? Planlarını güvendikleri kişilere (örn. aile üyeleri, arkadaşları, bakım verenleri veya destek ağlarına dahil olan diğer üyeler) ifade etmeleri ve danışmaları için hizmet kullanıcılarına süre veriliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları, ileriki bir tarihte seçimlerini belirtemeyecek duruma gelmeleri ihtimaline karşı tedavi tercihleriyle ilgili ayrıntılı bilgileri içeren tıbbi vasiyetlerini hazırlamak konusunda teşvik ediliyorlar mı? Söz konusu tıbbi vasiyetler, istemedikleri tedavi veya iyileştirme seçenekleri ile ilgili bilgileri de kapsıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Tıbbi vasiyetler, personelin herhangi bir baskısı olmadan hizmet kullanıcısının isteği doğrultusunda mı hazırlanıyor?

**Yol gösterme sorusu 4: Kurum, hizmet kullanıcılarına yaşam becerileri ve kişisel bakımı da kapsayan psikososyal rehabilitasyon öneriyor mu? Bu programlar kişinin belirli istek ve ihtiyaçlarına göre mi şekilleniyor?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları; bilgisayar kullanımı, finansal kararlar, yemek pişirme, kişisel hijyen ve alışveriş sorumluluklarını üstlenmek gibi yaşam becerileri geliştirme konusunda yardım alıyor mu? Kurum, bireylerin kendi seçtikleri sosyal rollerle (örn. işçi, öğrenci, kiracı) ilgili becerileri geliştirebilmesi amacıyla bireylerle birlikte çalışıyor mu? Hizmet kullanıcıları, kendi durumlarını yönetme konusunda rehberlik alıyor mu (örn. ruh sağlığı ile ilgili bilgi, ne zaman destek ve bakıma başvurmaları gerektiği, ilaçlarını nasıl yönetecekleri)?

**Yol gösterme sorusu 5: Kurum personeli, destek ağları (aileleri ve arkadaşları) ile iletişim kurmaları ve bu iletişimi sürdürmeleri ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını teşvik ediyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının aileleri ya da arkadaşları ile (yeniden) iletişim kurmaları amacıyla personel, hizmet kullanıcılarını nasıl teşvik ediyor? Bağlantıyı hızlandırmak amacıyla personel, hizmet kullanıcısının ailesi ve/veya arkadaşları ile (hizmet kullanıcısının onayı ile) iletişim kuruyor mu?

**Yol gösterme sorusu 6: Personel; hizmet kullanıcıları ile diğer sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetler arasındaki bağlantıyı kolaylaştırıp buna olanak sağlıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, ihtiyaç duyabilecekleri başka herhangi bir sağlık veya ruh sağlığı hizmetiyle hizmet kullanıcıları arasında bağlantı kuruyor mu? Personel, konut ve sosyal hizmetleri de kapsayan diğer toplumsal hizmetlerle hizmet kullanıcıları arasında bağlantı kuruyor mu? Kurumdan taburcu olmadan önce konut ve sosyal güvenlik yardımlarını almaları konusunda hizmet kullanıcılarına destek veriliyor mu? (Ayrıca bkz. Tema 5.)

**Standart 2.3 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 2**

**Standart 2.4**

**Psikotrop ilaçlar var, fiyatları makul ve uygun bir biçimde kullanılıyor.**

*Kriter*

2.4.1 Uygun (ulusal temel ilaçlar listesinde belirtilen) psikotrop ilaçlar kurumda bulunuyor veya reçeteye yazılabilir.

2.4.2 Temel psikotrop ilaçlar, hizmet kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılamaya yetecek miktarlarda sürekli tedarik ediliyor.

* + 1. İlaç türü ve dozajı her zaman hizmet kullanıcılarının klinik tanılarına uygun olup düzenli olarak gözden geçiriliyor.
		2. Hizmet kullanıcıları, verilen ilaçların amacı ve olası yan etkileri konusunda bilgilendiriliyor.
		3. Hizmet kullanıcıları, psikoterapi gibi ilaçlara alternatif veya bütünleyici olabilecek tedavi seçenekleri hakkında bilgilendiriliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kurumda uygun ilaçlar var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Ulusal temel ilaç listesindeki ilaçlar kurumda mevcut mu yoksa başka bir yerden elde edilebiliyorlar mı?

**Yol gösterme sorusu 2: Temel ilaçlar sürekli tedarik ediliyor mu ve bunlar, hizmet kullanıcısının talebini karşılayacak miktarda bulunuyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Bu kurumda, talebinizi karşılayacak miktarda ilaç bulunuyor mu? Hizmet kullanıcısının belirli bir ilaca ihtiyaç duymasına rağmen söz konusu ilacın bulunmadığı bir durum hatırlıyor musunuz? İlaçların bulunma durumu ne sıklıkta inceleniyor ve bu inceleme kim tarafından gerçekleştiriliyor?

**Yol gösterme sorusu 3: İlaçlar hizmet kullanıcılarına uygun bir biçimde mi veriliyor?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarına, kullanıcının durumuna 'uygun' ilaçlar mı veriliyor? Hizmet kullanıcısına uygun olmayan bir ilaç verildiği herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Evet ise, ne olduğunu ve hataya neden olan koşulları belirtin. Hizmet kullanıcılarına verilen dozajlar denetleniyor mu? Evet ise, kim tarafından?

**Yol gösterme sorusu 4: Kendilerine hangi ilacın verildiği ve bu ilacın olası yan etkileri hakkında tüm hizmet kullanıcıları bilgilendiriliyor mu? Yan etkilere karşı tüm hizmet kullanıcıları gözleniyor ve tedavi ediliyor mu? Hizmet kullanıcıları; ilacın bileşimi, yan etkileri ve dozajını da kapsayan ilaç rejimi ile ilgili bilgileri talep etmeleri durumunda yazılı olarak alabilirler mi?**

**Hatırlatma soruları:** Hangi ilacın ne amaçla verildiği hizmet kullanıcılarına söyleniyor mu? İlacın verilmesinden önce olası yan etkileri hizmet kullanıcılarına söyleniyor mu? Yan etkilere karşı tüm hizmet kullanıcıları gözleniyor mu? Evet ise, yan etkiler tedavi ediliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 5: Hizmet kullanıcıları, ilaç kullanımına alternatif tedavi seçenekleri veya bütünleyici terapi seçenekleri hakkında bilgilendirildi mi?**

**Hatırlatma soruları:** İlaç kullanımı, hizmet kullanıcıları için mevcut olan tek tedavi şekli mi, yoksa psikoterapi veya bilişsel davranışçı terapi gibi başka tedavi yöntemleri var mı ve hizmet kullanıcıları bunlar hakkında bilgilendiriliyor mu?

**Standart 2.4 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 2**

**Standart 2.5**

**Genel sağlık ve üreme sağlığı için yeterli hizmet mevcuttur.**

*Kriter*

2.5.1 Kurumda kalmaya başlamadan önce ve sonrasında düzenli olarak hizmet kullanıcılarına belirli hastalıklar ile ilgili sağlık muayeneleri ve/veya sağlık taraması yapılıyor.

2.5.2 Kurum içerisinde veya başka bir kuruluşa sevk ile, hizmet kullanıcılarına aşıların yapılmasını da kapsayan, genel sağlık sorunlarına yönelik tedavi sağlanıyor.

2.5.3 Hizmet kullanıcılarının kurumda gerçekleştirilmesi mümkün olmayan cerrahi veya tıbbi prosedürler gibi sağlık hizmetlerini zamanında almasını sağlayan sevk mekanizmaları vardır.

2.5.4 Kurumda düzenli sağlık eğitimi ve tanıtımı yapılmaktadır.

2.5.5 Hizmet kullanıcıları üreme sağlığı ve aile planlaması konularında bilgilendirilmekte ve kendilerine tavsiyelerde bulunulmaktadır.

2.5.6 Genel ve üreme sağlığı hizmetleri, bilgilendirilmiş onam ile hizmet kullanıcılarına ücretsiz sunulmaktadır.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kuruma girişleri sırasında hizmet kullanıcılarına sağlık muayenesi (diş dahil) yapılması teklif edildi mi? Belirli hastalıklara karşı sağlık taraması yapıldı mı?**

**Hatırlatma soruları:** Diş muayenelerini de kapsayan fiziksel sağlık muayeneleri ve sağlık taramaları düzenli olarak yapılıyor mu? Hangi hastalıklar (örn. diyabet, kanser, kalp hastalığı, tüberküloz, yüksek tansiyon, kolesterol) ile ilgili sağlık taraması yapılır? Hizmet kullanıcılarının fiziksel sağlık muayenesi olma istekleri karşılanıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcıları, gerektiğinde genel sağlık sorunları ile ilgili tedavi alabiliyor mu? Genel sağlık sorunlarının tedavisi kurum içerisinde mi yapılıyor yoksa hizmet kullanıcıları başka bir sağlık kuruluşuna mı sevk ediliyor? Hizmet kullanıcılarına uygun aşıların (mesela grip aşısı) yapılması teklif ediliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Ruh sağlığı kurumu içerisinde varsa hangi sağlık sorunlarının tedavisi yapılıyor? Bunların tedavisinin kurumda yapılmadığı durumda hizmet kullanıcıları, tedavi için başka bir yere sevk ediliyor mu? Tedavi doktor tarafından mı yapılıyor? Hizmet kullanıcılarının fiziksel sağlık hizmetlerine ulaşmalarındaki zorluklar varsa nelerdir? Hizmet kullanıcılarının fiziksel rahatsızlık şikayetleri veya durumları ciddiye alınıyor ve karşılanıyor mu? Fiziksel rahatsızlıklar veya durumların (baş ağrısı ve diğer ağrılar gibi küçük rahatsızlıklar dahil) ciddiye alınmadığı veya “ruh sağlığı durumunun bir parçası” olarak görüldüğü ve bu nedenle daha fazla araştırılmadığı durumlar var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Cerrahi ve diğer tıbbi prosedürler kurumda mı yapılıyor? Hayır ise, bu tür sağlık hizmetlerine ihtiyaç duyan hizmet kullanıcılarının uygun hizmete yönlendirilmesini sağlayan mekanizmalar var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, gerektiğinde bir uzmana yönlendiriliyor mu? Hizmet kullanıcılarının özel sağlık hizmetlerine erişiminde karşılaştıkları zorluklar varsa nelerdir?

**Yol gösterme sorusu 4: Kurumda sağlık konusunda hangi eğitim ve tanıtım faaliyetleri yapılmaktadır?**

**Hatırlatma soruları:** Eğitim ve tanıtım faaliyetleri arasında egzersiz, sağlıklı beslenme, sigarayı bırakma ve alkol ve madde bağımlılığının üstesinden gelme bulunuyor mu? Bu konuların kurumda ele alınmaması durumunda hizmet kullanıcılarının, sağlık eğitim ve tanıtım faaliyetlerine başka yerlerde katılma olanakları var mı? Hizmet kullanıcılarının kurumda pasif sigara içicisi olmasını engellemek için ne gibi önlemler alınıyor?

**Yol gösterme sorusu 5: Aile planlaması konularında hizmet kullanıcılarına bilgi ve tavsiye veriliyor mu? Aile kurmak ve çocuk sahibi olmak ile ilgili olarak hizmet kullanıcıları özgürce karar verebiliyor mu? Hizmet kullanıcıları, doğum kontrol seçenekleri hakkında bilgilendiriliyor mu ve istedikleri takdirde bunlara erişebilmeleri amacıyla kendilerine yardım ediliyor mu? Kurumlarda yaşayan hizmet kullanıcılarının kurumda bulundukları sürede samimi ilişkiler kurmasına ve cinsel olarak aktif olmasına izin veriliyor mu? Evet ise, söz konusu hizmet kullanıcılarına eğitim, doğum kontrolü ve mahremiyet sağlanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Aile planlaması, doğum kontrol yöntemi seçimi ve güvenli cinsel uygulamalar ile ilgili olarak hangi eğitimler verilmektedir? Cinsel yolla bulaşan hastalıklar ve HIV/AIDS ile ilgili eğitim veriliyor mu? Doğum kontrol yöntemleri (örn. kondom) mevcut mu? Çiftler için mahremiyet var mı?

**Yol gösterme sorusu 6: Genel ve üreme sağlığı hizmetleri hizmet kullanıcılarına özgür iradeleriyle verdikleri bilgilendirilmiş onam ile mi sunulmaktadır?**

**Hatırlatma soruları:** Genel ve üreme sağlığı sorunları ve tedavisi hakkında hizmet kullanıcılarına yeterli ve anlaşılır bilgi veriliyor mu? Kendilerine sunulan farklı seçenekler hakkında hizmet kullanıcıları bilgilendiriliyor mu? Genel ve üreme sağlığı tedavisi ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarının bilgilendirilmiş onamı alınıyor mu? Bilgilendirilmiş onam vermeleri için hizmet kullanıcılarına baskı yapılıyor mu?

**Standart 2.5 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

TEMA 3

HUKUKİ EHLİYETİNİ KULLANMA HAKKI VE KİŞİ ÖZGÜRLÜĞÜ VE GÜVENLİĞİ HAKKI
 (EHİS MADDE 12, 13 VE 14)

|  |
| --- |
| **Standart 3.1**[[8]](#footnote-9)Hizmet kullanıcılarının tedavi yeri ve şekli ile ilgili tercihleri her zaman önceliklidir.  |

## Kriter

* + 1. Hizmet kullanıcılarının tercihleri, hizmetlere nerede erişeceklerine dair tüm kararlarda önceliklidir.

3.1.2 Hizmet kullanıcılarının kendi yaşam alanlarında yaşayabilmelerini sağlamak adına taburcu olmayı kolaylaştıracak tüm çabalar gösteriliyor. [[9]](#footnote-10)

3.1.3 Tedavi ve iyileşme planındaki tüm kararlarlar ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarının tercihleri önceliklidir.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Bir hizmet kullanıcısının nerede ruh sağlığı hizmeti alacağına dair kararın nasıl verildiği ile ilgili olarak ayrıntılı bilgi verebilir misiniz? Hizmet kullanıcılarının hangi kurumu veya hizmeti kullanmak istedikleri ile ilgili tercihlerine (örn. ayakta tedavi kurumu, gündüz tedavi programı veya genel hastanenin yataklı tedavi ünitesi gibi) her zaman öncelik veriliyor mu? Hayır ise, tercihleri hangi durumlarda dikkate alınmıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarına nerede ruh sağlığı hizmeti almak istedikleri soruluyor mu? Personel, hizmet kullanıcılarının bu yöndeki isteklerine saygı gösteriyor mu? Hizmet kullanıcılarının tercihleri öncelik değilse bunun neden olduğunu açıklar mısınız?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcıları, yataklı tedavi kurumunden ayrılıp toplum içinde destek arama hakları olduğu konusunda bilgilendiriliyor mu? Personel, hizmet kullanıcılarının mümkün olan en kısa sürede taburcu edilebilmeleri ve toplum içinde bir yaşama dönmelerini sağlamak için gerekli adımları atıyorlar mı? Evet ise, atılan adımlar nelerdir?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, yaşayacak bir yer bulmak konusunda hizmet kullanıcılarına yardımcı oluyor mu? Ulaşım personel tarafından ayarlanıyor mu? Personel, hizmet kullanıcılarının evlerine geri dönüşü ile ilgili olarak aile, arkadaşlar, bakım verenler veya diğer güvenilir kişilerle gerçekleştirilen görüşmeleri kolaylaştırıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcılarının tedavi ve bakımları ile ilgili kararlarının nasıl alındığına dair bilgi verir misiniz? Hizmet kullanıcılarının tedavi ve iyileşme seçenekleri ile ilgili tercihlerine her zaman öncelik veriliyor mu? Hayır ise, tercihleri hangi durumlarda dikkate alınmıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarına tedavi ile ilgili tercihleri soruluyor mu? Personel, hizmet kullanıcılarının bu yöndeki isteklerine saygı gösteriyor mu? Hizmet kullanıcılarının tedavi ve bakım tercihleri öncelik değilse bunun neden olduğunu açıklar mısınız?

**Standart 3.1 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 3**

**Standart 3.2**

**Özgür ve bilgilendirilmiş onam olmadan alıkoyma ve tedavinin önlenmesi için prosedürler ve güvenceler vardır.**

***Kriter***

3.2.1 Kabul ve tedavi kararları hizmet kullanıcılarının özgür iradeyle verilmiş bilgilendirilmiş onamına dayanıyor.

3.2.2 Tedavi sırasında personel, hizmet kullanıcılarının tıbbi vasiyetlerine uygun hareket ediyor.

3.2.3 Hizmet kullanıcılarının tedaviyi reddetme hakkı vardır.

* + 1. Özgür iradeyle verilmiş bilgilendirilmiş onam alınmaksızın kurumda meydana gelen herhangi bir tedavi veya alıkoyma durumu belgeleniyor ve hızlı bir şekilde yasal bir makama raporlanıyor.

3.2.5 Bilgilendirilmiş onam olmaksızın kurumda tedavi edilen veya alıkoyulan kişilere, tedavi veya alıkoyma ile ilgili temyiz prosedürleri hakkında bilgi veriliyor.

3.2.6 Kurumlar, bilgilendirilmiş onam olmadan tedavi edilen veya alıkoyulan kişilerin temyiz prosedürlerine ve hukuki temsil olanaklarına erişebilmeleri konusunda onlara destek oluyor. [[10]](#footnote-11)

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kuruma kabul ve tedavi hizmet kullanıcıları tarafından özgür iradeyle verilen bilgilendirilmiş onam ile mi yapılıyor? Hizmet kullanıcılarının bilgilendirilmiş onam verebilmesi için önerilen kabul ve tedavi ile ilgili hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının bilinçli bir karar verebilmesi için farklı tedavi seçenekleri ve tedavinin kendisi (örn. faydaları ve olası yan etkiler) hakkında hizmet kullanıcılarına yeterli ve anlaşılır bilgi veriliyor mu? Kabul ve tedavi için hizmet kullanıcılarından bilgilendirilmiş onam alınıyor mu? Bilgilendirilmiş onam vermeleri için hizmet kullanıcılarına baskı yapılıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcılarının tıbbi vasiyet yazmış olması durumunda (bkz. Standart 2.3), orada belirtilen tedavi tercihlerine saygı gösteriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Aile veya kurum personelinin hizmet kullanıcısı tarafından belirtilen tercihlerle aynı görüşte olmaması durumunda bile hizmet kullanıcıları tarafından verilen tıbbi vasiyetlere uyuluyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Kişinin tedaviyi reddetme hakkına kurumda saygı duyuluyor mu? Bir kişi tedaviyi reddederse ne olur?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcısının tedaviyi reddettiği herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Koşullar neydi ve durum nasıl ele alındı? Hizmet kullanıcısı için sonuç ne oldu? Tahliye mi edildi?

**Yol gösterme sorusu 4: Hizmet kullanıcılarının istekleri dışında kabul veya tedavi edilmelerini belgelemek ve raporlamak için yürürlükte olan prosedürlerden haberdar mısınız? Evet ise, bize bu prosedürlerden bahseder misiniz?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcısının kuruma isteği dışında kabul ve tedavi edildiği durumlar ile ilgili herhangi bir dokümantasyon var mı? Bunlar nerede belgelenir? Bu gibi durumlar yasal mercilere raporlanıyor mu? Evet ise, rapor genellikle ne kadar süre içerisinde yazılıyor?

**Yol gösterme sorusu 5: İstekleri dışında kuruma kabul edilen veya tedavi edilen hizmet kullanıcılarına tedavileri ya da kabulleri ile ilgili olarak yasal mercilere temyiz başvurusu hakkı veriliyor mu? Hizmet kullanıcılarına bu seçenek hakkında bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** İstekleri dışında tedavi edilen veya kuruma kabul edilen hizmet kullanıcılarının bu karar ile ilgili olarak yasal mercilere temyiz başvurusunda bulunma hakkı olduğunu biliyor musunuz? Evet ise, bu gibi bir karar ile ilgili temyiz başvurusu prosedürleri hakkında hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 6: Kurumda alıkonma ve tedavileri ile ilgili olarak temyiz başvurusu yapmak isteyen kişiler personel tarafından destekleniyor mu? Personel, temyiz için avukata ulaşmaları konusunda insanlara yardım ediyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Temyiz hakkı ile ilgili olarak personel hizmet kullanıcılarını bilgilendiriyor mu? Personel, ilgili kişiler ile yasal temsilcileri arasında temyiz hazırlıkları için gizli toplantıların yapılmasını kolaylaştırıyor mu (örn. insanların yasal temsilcileriyle iletişime girmelerinde onlara yardımcı olmak veya toplantının yapılabilmesi için kurumda özel bir alan sağlanması)?

**Standart 3.2 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 3**

**Standart 3.3**

**Hizmet kullanıcıları hukuki ehliyetlerini ifa edebiliyor ve hukuki ehliyetlerinin ifası için gerekli olabilecek destek[[11]](#footnote-12) onlara veriliyor.**

***Kriter***

3.3.1 Personel, hizmet kullanıcılarının bilgiyi anlama, karar verme ve seçim yapma kapasitelerinin farkında olarak onlarla her zaman saygılı bir şekilde etkileşime giriyor.

3.3.2 Hizmet kullanıcılarının hakları ile ilgili açık ve kapsamlı bilgiler hem yazılı hem de sözlü olarak sunuluyor.

3.3.3 Değerlendirme, teşhis, tedavi ve iyileştirme seçenekleri ile ilgili açık ve kapsamlı bilgiler, anlayabilecekleri ve özgür iradeleriyle bilgilendirilmiş karar verebilmelerini sağlayacak şekilde hizmet kullanıcılarına veriliyor.

3.3.4 Hizmet kullanıcılarının; kabul, tedavi ve kişisel, hukuki, mali veya diğer konularda kararlar almak için kendilerine destek olacak bir veya birden fazla kişiye özgürce danışmasının ve bunları bu konuda görevlendirebilmesinin önünde hiçbir engel bulunmuyor ve seçilen kişiler personel tarafından kabul ediliyor.[[12]](#footnote-13)

3.3.5 Personel, görevlendirilmiş destek kişisinin/kişilerinin desteklenen hizmet kullanıcısının kararlarını iletme yetkisine saygı duyuyor.

3.3.6 Destekli karar verme hakim olan model olup vekalet ile karar verme mümkünse tercih edilmiyor.

3.3.7 Herhangi bir destek kişisi/kişileri olmayan hizmet kullanıcısı bu konuda görevlendirme yapmak istediği durumda kurum, kullanıcının uygun desteğe erişebilmesi için kullanıcıya yardım ediyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Personel, hizmet kullanıcıları ile, hizmet kullanıcılarının görüşlerine değer veren ve onların seçim yapma ve karar alma ehliyetlerini destekleyen bir biçimde mi etkileşime giriyor?**

**Hatırlatma soruları:** Personel hizmet kullanıcılarını dinliyor ve kendi seçimleri ve kararları ile ilgili tartışmalara dahil ediyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Personel, kurum kullanıcısı olarak hakları ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi veriyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları kuruma ilk geldiklerinde, sahip oldukları haklar ile ilgili bilgilendirildiler mi? Bu bilgilendirme, hem sözlü hem de yazılı olarak mı yapıldı? Bunlar, örneğin hukuki, tıbbi veya teknik jargondan kaçınarak ve hizmet kullanıcısının sahip olabileceği herhangi bir duyusal veya diğer bozukluğu dikkate alarak hizmet kullanıcılarının anlayabileceği bir biçimde mi ifade edildi veya kaleme alındı? Personel; hizmet kullanıcısının tüm bilgileri anladığından emin olmak ve hizmet kullanıcının sormak isteyebileceği soruları yanıtlamak için hizmet kullanıcısı ile irtibat halinde kaldı mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcılarının bilinçli karar verebilmesi amacıyla değerlendirme, teşhis, iyileştirme ve tedavi seçenekleri konusunda personel tarafından hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Kuruma ilk geldikleri anda hizmet kullanıcılarının değerlendirme, teşhis, iyileştirme ve tedavileri hakkında kendilerine bilgi veriliyor mu? Bu bilgiler, örneğin hukuki, tıbbi veya teknik jargondan kaçınarak ve hizmet kullanıcısının sahip olabileceği herhangi bir duyusal veya diğer bozukluğu dikkate alarak hizmet kullanıcılarının anlayabileceği bir biçimde mi veriliyor? Bu bilgi hizmet kullanıcılarına nasıl verildi? Yazılı olarak mı? Sözel olarak mı? Görüntü veya ses kaydı olarak mı? Personel; hizmet kullanıcısının tüm bilgileri anladığından emin olmak ve hizmet kullanıcının sormak isteyebileceği soruları yanıtlamak için hizmet kullanıcısı ile irtibat halinde kaldı mı?

**Yol gösterme sorusu 4: Personel; hizmet kullanıcılarının, tedavi ve kişisel meseleleri hakkında karar vermekle ilgili olarak danışabilecekleri destek kişisi veya kişilerini kendi özgür seçimleri ile görevlendirme hakkına sahip olduklarını biliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, hizmet kullanıcısının isteği üzerine tedavisi veya kişisel meseleleri ile ilgili karar vermesine yardımcı olmak amacıyla destek kişisinin/kişilerinin görevlendirilmesi konusunda hizmet kullanıcılarını teşvik ediyor mu? Hizmet kullanıcılarının destek kişisine/kişilerine erişimi üzerinde herhangi bir kısıtlama var mı?

**Yol gösterme sorusu 5: Personel, görevlendirilmiş destek kişisinin/kişilerinin desteklenen hizmet kullanıcısının kararlarını iletme yetkisine saygı duyuyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, hizmet kullanıcılarının tedavi ile ilgili tercihlerini görüşmek için görevlendirilmiş destek kişisini/kişilerini davet ediyor mu? Personel, hizmet kullanıcıları tarafından alınan ve destek kişisi/kişileri tarafından bildirilen tedavi ve kişisel meseleler ile ilgili kararlara saygı gösteriyor mu?

**Yol gösterme sorusu 6: Hangisinin daha yaygın bir uygulama olduğunu söyleyebilir misiniz? Kendi başına karar veremeyen hizmet kullanıcılarının karar verebilmeleri için görevlendirdikleri destek kişisini/kişilerini aramaları için onların teşvik edilmesi mi yoksa hizmet kullanıcıları adına karar vermek için vekalet ile atanan bir karar vericinin onlar adına karar vermesi mi?**

**Hatırlatma soruları:** Bir vasi veya vekalet ile karar veren bir kişinin atanması genel bir kurum uygulaması mı? Vekalet ile karar verme, destekli karar vermeye göre daha genel bir uygulama mı?

**Yol gösterme sorusu 7: Hizmet kullanıcısı destekli karar vermek istemesine rağmen gerekli destek kişilerine sahip olmadığı durumda kurum, söz konusu hizmet kullanıcısının örneğin engelli dernekleri, insan hakları dernekleri gibi yerlerden uygun desteğe erişebilmesi için yardımcı oluyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Kurum, uygun destek kişilerinin isimlerini sağlıyor mu ve aralarındaki irtibatı, örneğin hizmet kullanıcısının iletişim bilgilerini vererek kolaylaştırıyor mu?

**Standart 3.3 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 3**

**Standart 3.4**

**Hizmet kullanıcılarının gizlilik ve kişisel sağlık bilgilerine erişim hakkı vardır.**

***Kriter***

3.4.1 Her hizmet kullanıcısı için kişisel bir gizli sağlık dosyası oluşturuluyor.

3.4.2 Hizmet kullanıcılarının sağlık dosyalarında bulunan bilgilere erişim hakkı var.

3.4.3 Hizmet kullanıcıları ile ilgili bilgiler gizli tutuluyor.

3.4.4 Hizmet kullanıcıları, herhangi bir sansür olmadan kendi sağlık dosyalarına bilgi, düşünce ve yorum ekleyebiliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1:Her hizmet kullanıcısı için kişisel ve gizli bir dosya hazırlanıyor mu? Personel, hizmet kullanıcılarının daha önce ruhsal veya fiziksel sağlık koşulları nedeniyle tedavi aldığı kurumlardan ilgili tıbbi dosyaları almak için çaba gösteriyor mu? Dosyalar kilitli bir odada mı yoksa dosya dolabında mı saklanıyor?**

Hatırlatma soruları: Klinik kayıtlar, binanın kısıtlı erişime sahip kilitli bir alanında mı tutuluyor?

Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcılarının kişisel dosyalarında bulunan bilgilere erişim hakkı var mı? Hizmet kullanıcılarının kişisel dosyalarına erişimleri herhangi bir biçimde kısıtlanıyor mu?

Hatırlatma soruları: Hizmet kullanıcıları, kişisel dosyalarında bulunan bilgilere nasıl erişiyor? Bununla ilgili prosedür var mı? Bu prosedürler nedir? Herhangi bir hizmet kullanıcısının kişisel dosyasına erişim isteği reddedildi mi? Evet ise, hangi temelde?

Yol gösterme sorusu 3: Gizli dosyalara kimlerin erişip kimlerin erişemeyeceğine dair kural ve prosedürler var mı? Hizmet kullanıcısının gizli dosyasına erişim, hizmet kullanıcısı ve doğrudan hizmet kullanıcısı ile çalışan personel ile mi sınırlı? Dosyalara başka herhangi biri erişebiliyor mu?

Hatırlatma soruları: Hizmet kullanıcısının dosyalarına başka herhangi biri erişebiliyor mu? Evet ise, hangi koşullar altında erişime izin veriliyor? Hizmet kullanıcısı ile ilgili bilgi, aile üyelerine (veya yakın arkadaşlara veya bakım verenlera) veya yasal temsilcilerine mi veriliyor? Aile üyelerinin ve yasal temsilcisinin hizmet kullanıcısının dosyasına erişiminden önce hizmet kullanıcısının onayının alınması gerekiyor mu?

Yol gösterme sorusu 4: Hizmet kullanıcıları, kendi sağlık dosyalarına bilgi, düşünce ve yorum ekleyebiliyor mu? Bunu herhangi bir sansüre uğramadan yapabiliyorlar mı?

Hatırlatma soruları: Hizmet kullanıcısı, istediği takdirde kendi gizli dosyasına yorum ekleyebiliyor mu? Hizmet kullanıcılarının bunu yapabilmelerini engelleyen durumları varsa belirtebilir misiniz?

**Standart 3.4 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

Tema 4

İşkence, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele veya cezaya maruz kalmama ve sömürü, şiddet veya istismara maruz kalmama hakkı (EHİS Madde 15 ve 16) [[13]](#footnote-14)

**Standart 4.1**

**Hizmet kullanıcıları sözlü, ruhsal, fiziksel ve cinsel istismara ve fiziksel ve duygusal ihmale maruz kalmama hakkına sahiptir.**

***Kriter***

4.1.1 Personel, hizmet kullanıcılarına insanca, nazik ve saygılı davranıyor.

4.1.2 Hiçbir hizmet kullanıcısı sözlü, fiziksel, cinsel veya ruhsal tacize maruz kalmıyor.

4.1.3 Hiçbir hizmet kullanıcısı fiziksel veya duygusal ihmale maruz kalmıyor.

4.1.4 Her türlü istismarın önlenmesi için gerekli tedbirler alınmış.

4.1.5 Personel, istismara maruz kalmış hizmet kullanıcılarının talep ettikleri desteğe erişmesi konusunda onlara yardımcı oluyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kurum personelinin (sağlık personelinin yanı sıra temizlik, güvenlik ve yataklı tedavi kurumlarındaki diğer personel) hizmet kullanıcılarına karşı davranışları ile ilgili genel izleniminizi bizimle paylaşır mısınız? Hizmet kullanıcılarına her zaman insani, itibarlı ve saygılı mı davranıyor? Hizmet kullanıcılarının refahı ve güvenliği kurum için öncelikli mi?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının nasıl saygılı ve itibarlı bir şekilde muamele gördüklerine dair örnekler verebilir misiniz? Hizmet kullanıcılarının saygılı ve itibarlı muamele görmediği durumlar var mı? Hizmet kullanıcılarının genel refahı ve güvenliğinin kurum için bir öncelik olduğunu düşünüyor musunuz? Değil ise, sizce bu neden böyle değil?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcısının sözlü istismara kaldığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Örneğin; personel hizmet kullanıcılarına bağırıyor mu, onlarla saygısız bir biçimde konuşuyor mu, onları aşağılıyor veya küçümsüyor mu, onlara küfür ediyor mu? Bu gibi davranışlar olağan mı olağan dışı mı?**

**Hatırlatma soruları:** Personelin bir hizmet kullanıcısına sözlü istismarına şahit olduğunuz herhangi bir durumu bize anlatabilir misiniz? Koşullar neydi? Bu durumun kurum için olağan olduğunu söyleyebilir misiniz? Bu vaka kurum yetkilisine raporlandı mı? Hizmet kullanıcısı şikayette bulunabildi mi (ayrıca bkz. standart 4.6)? Ne şekilde sonuçlandı? Hizmet kullanıcısı, kurumdaki başka bir hizmet kullanıcısının sözlü tacizine maruz kalması kurum içerisinde nasıl ele alınıyor? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Bir ilacın bir hastaya, hastayı kontrol altına almak veya bir biçimde cezalandırmak için verildiği durumlar yaşanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Daha uysal hale gelmesi ve "söz dinlemesi" için herhangi bir hizmet kullanıcısına ilaç verildiği oldu mu? Belirli bir biçimde davranmadıkları takdirde personelin hizmet kullanıcılarını ilaç verilmekle tehdit ettiği durumlara şahit oldunuz mu? Personelin hizmet kullanıcılarını ilaç verip cezalandırmakla tehdit ettiği durumlara şahit oldunuz mu? İlaçların bir çeşit ceza olarak verildiği oluyor mu? Hizmet kullanıcısı şikayette bulunabildi mi? Ne şekilde sonuçlandı? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 4: Bir hizmet kullanıcısının fiziksel şiddete maruz kalmasına şahit olduğunuz veya bunu deneyimlediğiniz herhangi bir örneği bizimle paylaşabilir misiniz? Örneğin hizmet kullanıcısına vuruldu mu, tokat mı atıldı, itildi veya çekildi mi, tekme veya herhangi bir nesne mi atıldı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcısının fiziksel şiddet ya da saldırının hedefi olduğu herhangi bir durumu bize anlatır mısınız? Bu durumun kurum için olağan olduğunu söyleyebilir misiniz? Bu vaka kurum yetkilisine raporlandı mı? Hizmet kullanıcısı şikayette bulunabildi mi (ayrıca bkz. standart 4.6)? Ne şekilde sonuçlandı? Fiziksel şiddet başka bir hizmet kullanıcısı tarafından uygulandıysa bu durum kurumda nasıl ele alındı? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 5: Bir hizmet kullanıcısı ile cinsel açıdan uygun olmayan davranışlara şahit olduğunuz veya bunu deneyimlediğiniz herhangi bir örneği bizimle paylaşır mısınız? Örneğin; herhangi bir hizmet kullanıcısına istememesine rağmen öpmek veya sarılmak gibi cinsel içerikli bir biçimde dokunuldu mu veya herhangi bir hizmet kullanıcısı, cinsel organın gösterilmesi, cinsel saldırı veya tecavüz gibi daha saldırgan bir cinsel istismara maruz kaldı mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcısının cinsel istismara maruz kaldığı herhangi bir vakayı bizimle paylaşır mısınız? Evet ise, ne oldu? Bu durumun kurum için olağan olduğunu söyleyebilir misiniz? Hizmet kullanıcısı şikayette bulunabildi mi (ayrıca bkz. standart 4.6)? Ne şekilde sonuçlandı? Cinsel istismar başka bir hizmet kullanıcısı tarafından uygulandıysa bu durum kurumda nasıl ele alındı? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 6: Bir hizmet kullanıcısının ruhsal istismara maruz kalmasına şahit olduğunuz veya bunu deneyimlediğiniz herhangi bir olayın ayrıntılarını bizimle paylaşır mısınız? Örneğin; bir kişi bir hizmet kullanıcısına alçaltıcı, küçültücü, göz korkutucu veya tehdit edici?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcısının ruhsal istismara maruz kaldığı herhangi bir vakayı bizimle paylaşır mısınız? Bu durumun kurum için olağan olduğunu söyleyebilir misiniz? Hizmet kullanıcısı şikayette bulunabildi mi (ayrıca bkz. standart 4.6)? Ne şekilde sonuçlandı? Ruhsal istismar başka bir hizmet kullanıcısı tarafından uygulandıysa bu durum kurumda nasıl ele alındı? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 7: Kurumda hizmet kullanıcılarının fiziksel veya duygusal ihmale maruz kaldığı herhangi bir örneği bizimle paylaşabilir misiniz?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının fiziksel veya duygusal desteğe ihtiyaç duymasına rağmen bunun personel tarafından sağlanmadığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Bu durumun kurum için olağan olduğunu söyleyebilir misiniz? Hizmet kullanıcıları, fiziksel veya duygusal ihmalleri hakkında şikayette bulunabiliyor mu (ayrıca bkz. standart 4.6)? Ne şekilde sonuçlandı? Bu gibi durumların ileride yaşanmaması için önlem alındı mı?

**Yol gösterme sorusu 8: Hizmet kullanıcılarının kurum içerisinde istismar edilmesini önleyecek herhangi bir prosedürü anlatabilir misiniz? İstismar vakalarının raporlanmasının ardından kurumda hangi adımlar atılıyor? Tüm vakalar raporlanıyor mu? Hangi mercilere raporlanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Tüm istismar vakaları belgeleniyor ve kurum başkanına raporlanıyor mu? Bu gibi durumlar polis gibi kurum dışı mercilere raporlanıyor mu? Kurum başkanı, söz konusu istismar vakaları ile ilgili olarak olayın sorumlularıyla görüşüyor mu? İlgili hizmet kullanıcısıyla görüşüyor mu? Sorumlu kişi veya kişilerin ilgili hizmet kullanıcısı veya diğer hizmet kullanıcıları ile tekrar temasa geçmesi engelleniyor mu? Kurum başkanı, söz konusu istismar vakası ve bu gibi vakaların hangi yollarla engellenebileceğini tüm personel ile görüşüyor mü? Peki aynı konu ile ilgili olarak kurumdaki tüm hizmet kullanıcıları ile görüşüyor mu?

**Yol gösterme sorusu 9: İstismara maruz kalmış hizmet kullanıcılarına destek olmak için ne gibi tedbirler alınıyor?**

**Hatırlatma soruları:** İstismarın ardından hizmet kullanıcılarına psikolojik danışmanlık hizmeti veriliyor mu? Söz konusu hizmet kullanıcılarına, istismarın herhangi bir fiziksel sonucu için tıbbi muayene, test veya tedavi teklif ediliyor mu? Hizmet kullanıcılarının güven duyduğu aile üyeleri, arkadaşları veya bakım verenlerindan destek alması için onlarla görüşmelerine izin veriliyor mu?

**Standart 4.1 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 4**

**Standart 4.2**

**Potansiyel krizlerin hafifletilmesi için tecrit[[14]](#footnote-15) ve kısıtlama[[15]](#footnote-16) yerine alternatif yöntemler kullanılıyor.**

***Kriter***

4.2.1 Hizmet kullanıcıları kısıtlama ve tecrite maruz kalmıyor.

4.2.2 Kurumda, kısıtlama ve tecrit alternatifleri belirlenmiş ve uygulanıyor ve personel, krizlere müdahale ve hizmet kullanıcılarına veya personele zarar gelmesini önleyen yatıştırma teknikleri[[16]](#footnote-17) ile ilgili olarak eğitim almış.

4.2.3 Tetikleyicilerin[[17]](#footnote-18) ve kriz etkisinin azaltılması ile ilgili olarak; hizmet kullanıcısının faydalı bulduğu unsurların tanımlanması ve krizlere müdahale edilmesi ile ilgili tercih edilen yöntemlerin belirlenmesi amacıyla ilgili hizmet kullanıcısına danışılarak bir yatıştırma değerlendirmesi yapılıyor.

4.2.4 Hizmet kullanıcısı tarafından belirlenen ve kendisinin tercih ettiği müdahale yöntemleri, bir kriz durumunda kullanılmaya hazır olup kullanıcının bireysel iyileşme planına entegre ediliyor.

4.2.5 Herhangi bir tecrit veya kısıtlama durumu kaydediliyor (örn. türü, süresi vb.) ve kurum başkanı ve ilgili kurum dışı makama raporlanıyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Krizlerin (örn. bir hizmet kullanıcısının, diğer hizmet kullanıcılarının veya personelinin güvenliği için tehlike veya tehdide yol açabilecek akut sıkıntılarının) kurumda nasıl yönetildiği hakkında bilgi verebilir misiniz? Bir krizin ele alınması sırasında uygulanan yöntemler hakkında bilgi verebilir misiniz? Hizmet kullanıcılarının tecrit veya ayırma odası ya da başka bir odaya (yatak odası gibi) kilitlendiği herhangi bir durum yaşandı mı? Hizmet kullanıcılarının kısıtlandığı oldu mu?**

**Hatırlatma soruları:** Tecrit veya kısıtlama yöntemleri varsa hangi durumlarda kullanılıyor? İnsanlar ne kadar süre tecrit veya kısıtlamaya maruz kalıyor? Bu gibi vakalar kayıt altına alınıp kurum başkanı ve ilgili kurum dışı makama raporlanıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Kurumun, krizlerin ele alınma aracı olarak tecrit ya da kısıtlama kullanımından vazgeçilmesi ile ilgili herhangi bir politikası ya da planı var mı? Evet ise, bu planın herhangi bir zaman çerçevesi var mı? Potansiyel krizlerin yatıştırılması için tecrit veya kısıtlamanın alternatifleri bulunuyor mu? Krizlere müdahale için personelin aldığı herhangi bir eğitim biliyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, yatıştırma teknikleri ile ilgili eğitim alıyor mu? Evet ise, ne tür eğitim alıyorlar? Bu gibi yatıştırma becerilerinin pratikte kullanımı teşvik ediliyor mu? Personel, becerilerini geliştirmek için eğitim almaya devam ediyor mu? Hizmet kullanıcılarının kilitli olmayan “konfor odalarına” veya yalnız kalmak istedikleri zaman gönüllü olarak gidebilecekleri sessiz alanlara erişimleri var mı?

**Yol gösterme sorusu 3: Bir krizi tetikleyen veya etkisini azaltan unsurlar ile kriz anında hizmet kullanıcılarının neleri tercih ettiğini hizmet kullanıcılarından öğrenmek için personel çaba gösteriyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Krizi tetikleyebilecek unsurların ve hizmet kullanıcılarının sıkıntısını azaltmak için yapılması gerekenlerin personel tarafından öğrenilmesi için hizmet kullanıcılarından bir değerlendirmeye katılması isteniyor mu? Krizlerin etkisinin azaltılması için varsa personel tarafından kullanılan diğer yöntemleri belirtir misiniz?

**Yol gösterme sorusu 4: Bir hizmet kullanıcısının olası bir kriz durumunu tetikleyen ve etkisini azaltmak için tercih edilen yöntemler belgelendiriliyor mu ve bu bilgiler, kriz anında kolayca bulunabilecek bir yerde mi tutuluyor?**

**Hatırlatma soruları:** Krizi tetikleme olasılığı olan unsurlar ile ilgili bilgiler kaydediliyor mu? Bu bilgiler nerede tutuluyor? Kriz anında personel ve hizmet kullanıcıları bu bilgilere kolayca ulaşabiliyor mu? Bu bilgiler hizmet kullanıcılarının iyileşme planlarına dahil ediliyor ve düzenli olarak gözden geçirilip güncelleniyor mu?

**Yol gösterme sorusu 4: Tüm tecrit ve kısıtlama vakaları kaydediliyor mu? Tüm vakalar kurum başkanına raporlanıyor mu? Bu gibi vakalar ilgili kurum dışı mercilere raporlanıyor mu (örn. ruh sağlığı inceleme merci)?**

**Hatırlatma soruları:** Tecrit veya kısıtlamanın süresi belgeleniyor mu? Kullanılan kısıtlayıcının türü belgeleniyor mu?

**Standart 4.2 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 4**

**Standart 4.3**

**Elektrokonvülzif tedavi, psikocerrahi ve kalıcı veya geri döndürülemeyen etkilere sahip olabilecek diğer tıbbi prosedürler, kurumda veya sevk ile başka bir kurumda gerçekleştirilmiş olmasından bağımsız olarak, kötüye kullanılmamalı ve sadece hizmet kullanıcının özgür iradesiyle verdiği bilgilendirilmiş onam ile uygulanabilmeli.**

***Kriter***

4.3.1 Hizmet kullanıcılarının özgür iradeleriyle verdiği bilgilendirilmiş onam olmasızın herhangi bir elektrokonvülzif tedavi yapılmıyor.

4.3.2 Elektrokonvülzif terapinin ne zaman ve nasıl uygulanabileceğine dair kanıta dayalı klinik yönergeler mevcuttur ve bunlara uyulmaktadır.

4.3.3 Elektrokonvülzif tedavi modifiye yöntem (yani anestezili ve kas gevşeticili olarak) olmaksızın kullanılmıyor.

4.3.4 Elektrokonvülzif tedavi reşit olmayanlara verilmiyor.

4.3.5 Psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedaviler, hizmet kullanıcısının özgür iradesiyle verdiği bilgilendirilmiş onam ve bağımsız kurul onayı olmadan gerçekleştirilmiyor.

4.3.6 Kürtaj ve kısırlaştırma, hizmet kullanıcılarının rızası olmadan gerçekleştirilmiyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Bu kurumda elektrokonvülzif tedavinin (ECT) kullanımı ile ilgili bilgi verebilir misiniz? Bu kurumda ECT yapılıyor mu? Hizmet kullanıcıları, prosedürlerin ve potansiyel risklerin açıklanmasının ardından mı bilgilendirilmiş onam veriyor?**

**Hatırlatma soruları:** ECT, hizmet kullanıcılarının tedavisinde ne kadar yaygın kullanılıyor? Hizmet kullanıcıları, tedavi ile ilgili onay vermeden önce prosedür hakkında bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcılarının onaylarının alınmasından önce potansiyel riskler ve yan etkiler açıkça anlatılıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: ECT'nin ne zaman kullanılabileceğini ve kullanılamayacağını belirten açık, kanıta dayalı yönergeler ve koruma tedbirleri kurumda bulunuyor mu? Evet ise, bunlara tam olarak uyuluyor mu yoksa istisnalar oluyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** ECT uygulaması için hangi yönergeler uygulanıyor? Bunlar kanıta dayalı yönergeler mi? Bu yönergeler ECT kullanımı için klinik kriterlerini kapsıyor mu? Klinik kriterleri karşılamayan bir hizmet kullanıcısı üzerinde ECT'nin kullanıldığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Evet ise, koşullar neydi?

**Yol gösterme sorusu 3: ECT'nin herhangi bir hizmet kullanıcısına modifiye olmayan yöntem (yani anestezi ve kas gevşetici yapılmaksızın) ile uygulandığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz?Evet ise, hangi koşullar altında? Modifiye olmayan ECT'nin hizmet kullanıcıları üzerinde cezalandırma amaçlı kullanıldığı bir durum hatırlıyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Modifiye olmayan ECT'nin uygulanma amacı neydi? Bu vaka kurum başkanına veya kurum dışı izleme kuruluşuna raporlandı mı? İlgili hizmet kullanıcısı için sonuç ne oldu?

**Yol gösterme sorusu 4: Reşit olmayan birine ECT uygulandığı bir durum hatırlıyor musunuz? Evet ise, koşullar neydi?**

**Hatırlatma soruları:** Reşit olmayan birine ECT'nin uygulanma amacı neydi? Bu vaka kurum başkanına veya kurum dışı izleme kuruluşuna raporlandı mı? İlgili reşit olmayan birey için sonuç ne oldu?

**Yol gösterme sorusu 5: Psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedavilerin bu kurumdaki kullanımı hakkında bilgi verebilir misiniz? Bu kurumda hiç psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedaviler uygulandı mı? Evet ise, hangi koşullar altında? Hizmet kullanıcılarının bilgilendirilmiş onam vermesi gerekiyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Bu gibi tedavilerin uygulanması ne kadar yaygın? Psikocerrahinin uygulanması için hangi prosedürler gerekiyor? Hizmet kullanıcıları, tedavi ile ilgili bilgilendirilmiş onam vermeden önce prosedür hakkında bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcılarının onaylarının alınmasından önce potansiyel riskler ve yan etkiler açıkça anlatılıyor mu? Hizmet kullanıcılarının bilgilendirilmiş onamı alınmaksızın psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedavilerin uygulandığı durumlar oldu mu? Psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedaviler ile ilgili tüm talepleri gözden geçiren ve bilgilendirilmiş onamın alınmış olduğundan emin olunmasını sağlayan bağımsız bir kurul var mı? Psikocerrahi ve geri dönüşü olmayan diğer tedavilerin kurumda uygulanmaması durumunda hizmet kullanıcıları, bu gibi prosedürler için başka kurumlara mı sevk ediliyor?

**Yol gösterme sorusu 6: Hizmet kullanıcılarına kurumda veya başka bir yerde kürtaj veya kısırlaştırma yapıldığını hatırlıyor musunuz? Bu gibi vakaların olduğu konusunda bir bilginiz varsa, söz konusu prosedürlerin uygulanmasından önce hizmet kullanıcılarından bilgilendirilmiş onam alınıp alınmadığını biliyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcılarının bilgilendirilmiş onam alınmaksızın kürtaj edildiği veya kısırlaştırıldığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Evet ise, koşullar neydi?

**Standart 4.3 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 4**

Standart 4.4

Bilgilendirilmiş onam olmaksızın hiçbir hizmet kullanıcısı üzerinde tıbbi veya bilimsel deney yapılmıyor.

*Kriter*

4.4.1 Tıbbi veya bilimsel deneyler sadece hizmet kullanıcıları tarafından özgür iradeyle verilmiş bilgilendirilmiş onam ile uygulanıyor.

4.4.2 Tıbbi veya bilimsel deneylere katılması için hizmet kullanıcılarının teşvik edilmesi veya onaylarının alınması karşılığında personele herhangi bir ayrıcalık, mükafat veya ücret verilmiyor.

4.4.3 Hizmet kullanıcısı için zararlı veya tehlikeli olabilecek tıbbi veya bilimsel deneyler yapılmıyor.

4.4.4 Tüm tıbbi veya bilimsel deneyler bağımsız bir etik kurulu tarafından onaylanıyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Bu kurumda herhangi bir tıbbi veya bilimsel denemenin yapılıp yapılmadığını biliyor musunuz? Evet ise, deney öncesinde hizmet kullanıcılarından bilgilendirilmiş onam alındı mı?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, deneyin riskleri ve olası yan etkileri ile ilgili olarak bilgilendirildi mi? Bu bilgiler, hizmet kullanıcısının tam olarak anlayacağı biçimde mi verildi?

**Yol gösterme sorusu 2: Tıbbi veya bilimsel deneylere (örn. deneysel ilaç çalışmaları) katılması için hizmet kullanıcılarının teşvik edilmesi veya onaylarının alınması karşılığında personele herhangi bir ayrıcalık, mükafat veya ücret verildiği herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Evet ise, koşullar neydi?**

**Hatırlatma soruları:** Bu, kurum içinde yaygın bir uygulama mı? Bu uygulamaya izin veriliyor mu, yoksa hizmet kullanıcılarına deneylere katılımları için ücret teklifinde bulunan kimseye yaptırım uygulanıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Bir hizmet kullanıcısının zararlı veya tehlikeli olan tıbbi veya bilimsel bir deneye katıldığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Tıbbi veya bilimsel bir deneyin kabul edilebilir olup olmadığını veya potansiyel olarak zararlı olup olmadığını önceden belirlemek için herhangi bir prosedür var mı?**

**Hatırlatma soruları:** Personel, herhangi bir deneyin potansiyel olarak zararlı olup olmadığını değerlendirmek için örneğin etik inceleme kurulundan ön onay alınması gibi prosedürleri takip ediyor mu? Bir deney zararlı olarak kabul edilmesine rağmen gerçekleştirilir mi?

**Yol gösterme sorusu 4: Tıbbi veya bilimsel deneyler için bağımsız bir etik kurulu tarafından onay alınması gerekir mi?**

**Hatırlatma soruları:** Tıbbi veya bilimsel deneyler için etik onay alma prosedürleri nelerdir? Komite, onayları tamamen bağımsız bir biçimde mi veriyor? Herhangi bir kurum personelinin komite üyeleriyle herhangi bir bağlantısı var mı?

**Standart 4.4 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 4**

**Standart 4.5**

**İşkence, zalimane, insanlık dışı veya aşağılayıcı muamele ile diğer kötü muamele biçimlerinin ve istismarın engellenmesi için koruma tedbirleri vardır.**

***Kriter***

4.5.1 İhmal, istismar, tecrit veya kısıtlama, bilgilendirilmiş onam olmaksızın kabul veya tedavi yapılması ve ilgili diğer meseleler ile ilgili konularda, kurum dışı bağımsız yasal bir makama gizlilik temelinde temyiz ya da şikayet başvurusunda bulunma prosedürleri hakkında hizmet kullanıcıları bilgilendirilmiş olup bunlara erişim sağlayabiliyorlar.

4.5.2 Hizmet kullanıcıları, yapacakları şikayet nedeniyle oluşabilecek olumsuz etkilerden korunuyorlar.

4.5.3 Hizmet kullanıcıları yasal temsilcilere erişebiliyor ve onlarla gizli görüşmeler yapabiliyor.

4.5.4 Hizmet kullanıcıları; sahip oldukları haklar konusunda bilgilendirilmek, sorunlarını tartışmak ve insan haklarını kullanmaları ve temyiz ve şikâyet başvurusu yapmaları ile ilgili olarak kendilerin desteklemeleri için avukatlara erişebiliyor.

4.5.5 Hizmet kullanıcılarını istismar veya ihmal eden herhangi bir kişiye disiplin cezası uygulanıyor ve/veya yasal işlem yapılıyor.

4.5.6 Kurum, kötü muamelenin engellenmesi için bağımsız bir kuruluş tarafından denetleniyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Hizmet kullanıcılarının; ihmal, istismar, tecrit, kısıtlama ve kabul ya da bilgilendirilmiş onam olmadan tedavi gibi herhangi bir ihlal ile ilgili olarak şikayette bulunabilecekleri prosedürler hakkında bilgi verebilir misiniz? Bu gibi şikâyetler kurum dışı bağımsız bir yasal merciye mi ibraz ediliyor? Prosedürler gizli mi?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, şikayet prosedürleri hakkında açık ve anlaşılabilir bir şekilde bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcılarının şikayette bulunma prosedürü nedir? Şikayet prosedürü, hizmet kullanıcılarının erişimine nasıl sunuluyor?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcıları tarafından yapılan şikayetler (örn. hizmet, personel, tedavi veya haklarının ihlali ile ilgili) gizli olarak mı ele alınıyor? Hizmet kullanıcıları, herhangi bir şikayet nedeniyle oluşabilecek olumsuz etkilerden korunuyorlar mı? Şikayette bulunduğu için cezalandırılan veya diğer olumsuz etkiler nedeniyle sıkıntı yaşayan hizmet kullanıcıları ile ilgili herhangi bir durum hatırlıyor musunuz?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, kurum veya personelden gelebilecek olumsuz etkilerden korkmaları nedeniyle şikayette bulunmak konusunda isteksizler mi? Hizmet kullanıcılarının korkmaları nedeniyle şikayette bulunmadığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz?

**Yol gösterme sorusu 3: Şikayet sürecinin bir parçası olarak hizmet kullanıcıları avukata (yasal temsilciye) ulaşabiliyorlar mı? Hizmet kullanıcıları ile yasal temsilcileri gizli bir biçimde toplantı yapıp konuyu konuşabiliyorlar mı?**

**Hatırlatma soruları:** Yasal temsilciye erişim bilgisi hizmet kullanıcılarına veriliyor mu? Kurum, ücretsiz ya da makul ücretli yasal hizmetlere erişim konusunda hizmet kullanıcılarına yardımcı oluyor mu?

**Yol gösterme sorusu 4: Haklarının savunulması ile temyiz ve şikayet başvurusu yapmak için hizmet kullanıcılarının yardım ve destek alabileceği kişi ya da organizasyonlar (örn. engelli örgütleri, destek ya da insan hakları örgütleri, avukatlar gibi) hakkında bize bilgi verebilir misiniz?**

**Hatırlatma soruları:** Bu gibi kişi ve örgütler ile ilgili bilgiler hizmet kullanıcılarına veriliyor mu? Bu kişi ve örgütler hizmet kullanıcılarını düzenli olarak ziyaret edebiliyor mu? Hizmet kullanıcıları söz konusu kişi ve örgütlere ihtiyaç duydukları zaman ulaşabiliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 5: Bir hizmet kullanıcısını istismar veya ihmal ettiği belirlenen herhangi bir kişiye disiplin ya da yasal işlem yapıldığı herhangi bir durum hatırlıyor musunuz? Koşullar neydi?**

**Hatırlatma soruları:** Sizce verilen disiplin cezası, istismar veya ihmalin şiddeti ile orantılı oldu mu? Sizce disiplin cezası vermek, gelecekteki istismar ve ihmalin engellenmesi için yeterli miydi? Hayır ise, neden?

**Yol gösterme sorusu 6: Kurum, hizmet kullanıcılarına yönelik ihlallerin tespit edilmesi ve önlenmesi ile birlikte insan haklarının geliştirilmesi amacıyla bağımsız bir makam tarafından denetleniyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Söz konusu makam kurumdan bağımsız mı? Söz konusu makam kurumu ne sıklıkta ziyaret ediyor? Söz konusu makam raporlarını kime sunuyor? Bu makamın tavsiyeleri ve bulguları kurumu etkiliyor mu? Söz konusu makam, kurum içerisindeki ihlallerin önlenmesi ve hizmet kullanıcılarının haklarının desteklenmesi hususunda etkili oluyor mu? Hayır ise, neden?

**Standart 4.5 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

Tema 5

Bağımsız yaşayabilme ve topluma dahil olma hakkı (EHİS Madde 19)

|  |
| --- |
| **Standart 5.1****Hizmet kullanıcıları, yaşayacak bir yere erişim kazanma ve topluluk içinde yaşamak için gerekli mali kaynaklara sahip olma konusunda destekleniyor.** |

***Kriter***

* + 1. Personel, konut ve mali kaynaklar konusunda hizmet kullanıcılarını bilgilendiriyor.
		2. Personel; güvenli, uygun fiyatlı ve iyi konut seçenekleri ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını destekliyor.

5.1.3 Personel, toplum içinde yaşayabilmek için gereken mali kaynaklara erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını destekliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Kurum, konut seçenekleri ve örneğin sosyal yardımlar ve engelli yardımı gibi mali kaynaklar konusunda hizmet kullanıcılarını bilgilendiriyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, toplum içindeki mevcut konut seçenekleri hakkında bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcıları, tercih ettikleri konut seçeneklerine erişim hakkında bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcıları, kendilerine sunulan mali kaynaklar ve bu kaynaklara nasıl erişecekleri hakkında bilgilendiriliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Hizmet kullanıcıları, toplum içindeki konutlara erişim ve bunun devamlılığının sağlanması konusunda destek alıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Konut elde edilmesi ile ilgili prosedürlerin tamamlanması ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu? Ne tür bir destek kim tarafından sağlanıyor? Personel örneğin konutun elde edilmesi veya konut şemasına başvuru yapılması gibi konularda hizmet kullanıcılarına yardım ediyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Personel, toplum içinde yaşayabilmek için gereken mali kaynaklara erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını destekliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Mali kaynaklara erişim ile ilgili gerekli prosedürler ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu? Ne tür bir destek kim tarafından sağlanıyor? Personel örneğin sosyal yardım, engelli veya diğer yardımlara başvuru yapılması gibi konularda hizmet kullanıcılarına yardım ediyor mu?

**Standart 5.1 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 5**

**Standart 5.2**

**Hizmet kullanıcıları eğitim ve istihdam olanaklarına erişebiliyor.**

***Kriter***

5.2.1 Personel, toplumdaki eğitim ve istihdam olanakları ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını bilgilendiriyor.

5.2.2 Personel; ilköğretim, ortaöğretim ve daha ileriki eğitim olanaklarına erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını destekliyor.

5.2.3 Personel, kariyer geliştirme ve maaşlı iş olanakları ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarını destekliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Toplumdaki eğitim, kariyer ve istihdam olanakları ile ilgili olarak hizmet kullanıcıları bilgilendiriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Hizmet kullanıcıları, toplum içindeki mevcut eğitim ve istihdam olanakları hakkında bilgilendiriliyor mu? Hizmet kullanıcıları, bu olanakları nasıl kullanacakları hakkında bilgilendiriliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Eğitim olanaklarına erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına ne gibi destekler sağlanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** İstedikleri eğitim programlarına erişim prosedürlerinin tamamlanması ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu? Ne tür bir destek kim tarafından sağlanıyor?

**Yol gösterme sorusu 3: Toplumdaki kariyer veya ücretli istihdam olanaklarına erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına ne gibi bir destek sağlanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Kariyer geliştirme programları veya ücretli istihdama erişim prosedürlerinin tamamlanması ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu? Ne tür bir destek kim tarafından sağlanıyor?

**Standart 5.2 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 5**

|  |
| --- |
| **Standart 5.3****Hizmet kullanıcılarının siyasi ve kamusal hayata katılma ve örgütlenme özgürlüğünü kullanma hakkı destekleniyor.** |

***Kriter***

5.3.1 Personel, siyasi ve kamusal yaşama tam olarak katılmaları ve örgütlenme özgürlüğünden faydalanmaları için hizmet kullanıcılarına gerekli bilgileri veriyor.

5.3.2 Personel, oy kullanma haklarının kullanılması ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına destek sağlıyor.

5.3.3 Personel; siyasi, dini, sosyal, engelli ve zihinsel engelli örgütleri ile diğer grupların faaliyetlerine katılma konusunda hizmet kullanıcılarını destekliyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Siyasi hayata katılım ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu? Zihinsel engelli örgütlerine ya da politik, dini veya sosyal örgütlere katılım ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Oy kullanma haklarının kullanılması ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu? Hizmet kullanıcılarına; örneğin ruh sağlığı politikası, mevzuatı, hizmet gelişimi ve değerlendirme ile ilgili karar alma süreçlerine katılım gibi siyasi yaşama diğer katılım fırsatları ile ilgili bilgi veriliyor mu? Hizmet kullanıcılarına zihinsel engelli örgütleri ile ilgili bilgilendirme yapılıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: Yerel ve genel seçimlerde oy kullanmak isteyen hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Yerel, bölgesel ve genel seçimlerde oy kullanmak isteyen hizmet kullanıcılarına destek sağlanıyor mu? Ne tür bir destek kim tarafından sağlanıyor? Hizmet kullanıcılarının örneğin oy kullanma merkezlerine ulaşımı sağlanıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcıları, zihinsel engelli örgütleri veya diğer siyasi, dini ve sosyal örgütlerin faaliyetlerine katılmaları ile ilgili olarak destekleniyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Siyasi, dini, sosyal veya ruh sağlığı örgütlerine katılım konusunda hizmet kullanıcılarına ne tür bir destek sağlanıyor ve bu desteği kim veriyor?

**Standart 5.3 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

**Tema 5**

**Standart 5.4**

**Hizmet kullanıcıları; sosyal, kültürel, dini ve boş zaman etkinliklerine katılmaları konusunda destekleniyor.**

***Kriter***

5.4.1 Personel; katılabilecekleri sosyal, kültürel, dini ve boş zaman etkinlik seçenekleri hakkında hizmet kullanıcılarına bilgi veriyor.

5.4.2 Personel, hizmet kullanıcıları tarafından seçilen sosyal ve boş zaman etkinliklerine katılmaları konusunda hizmet kullanıcılarına destek oluyor.

5.4.3 Personel, hizmet kullanıcıları tarafından seçilen kültürel ve dini etkinliklere katılmaları konusunda hizmet kullanıcılarına destek oluyor.

Sorular

**Yol gösterme sorusu 1: Mevcut sosyal, kültürel, dini ve boş zaman faaliyetleri ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına bilgi veriliyor mu?**

**Hatırlatma soruları:** Bu faaliyetlere erişim ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına örneğin ulaşım gerekleri ve giriş ücreti gibi bilgiler veriliyor mu?

**Yol gösterme sorusu 2: İstedikleri sosyal ve boş zaman faaliyetlerine erişim ve katılım konusunda hizmet kullanıcılarına varsa ne gibi bir destek sağlanıyor?**

**Hatırlatma soruları:** Sosyal ve boş zaman faaliyetlerine erişim konusunda hizmet kullanıcıları nasıl destekleniyor? Ulaşım ayarlanıyor mu? Giriş başvurularının tamamlanması için destek sağlanıyor mu?

**Yol gösterme sorusu 3: Hizmet kullanıcılarının kültürel ve dini faaliyetlere katılım istekleri nasıl destekleniyor?**

**Hatırlatma soruları:** Seçtikleri kültürel ve dini faaliyetlere katılım ile ilgili olarak hizmet kullanıcılarına ne gibi bir destek sağlanıyor? Faaliyete katılmaları için hizmet kullanıcılarına ulaşım bilgisi mi veriliyor yoksa bizzat oraya ulaşımları sağlanıyor mu?

**Standart 5.4 Cevaplar**

|  |
| --- |
|  |

*WHO QualityRights araç takımı,* ruh sağlığı ve sosyal bakım kurumlarında kalitenin ve insan haklarının değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için pratik bilgi ve araçlar sunmaktadır. Bu araç takımı, Birleşmiş Milletler *Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme’ye* dayalı olarak geliştirilmiştir. Bu araç takımı:

* hem yataklı hem de ayakta tedavi hizmeti veren ruh sağlığı ve sosyal bakım kurumlarında saygı duyulması, korunması ve yerine getirilmesi gereken insan hakları ve kalite standartları;
* kapsamlı kurum değerlendirmesine hazırlık ve değerlendirmenin yapılması; ve
* yapılan değerlendirme temelinde elde edilen bulguların raporlanması ve uygun tavsiyelerin verilmesi ile ilgili rehberlik sağlamaktadır.

Bu araç takımı; düşük, orta ve yüksek gelirli ülkelerde kullanılabilecek şekilde tasarlanmıştır. Araç takımı; özel değerlendirme komiteleri, sivil toplum kuruluşları, ulusal insan hakları kurumları, ulusal sağlık veya ruh sağlığı komisyonları, sağlık hizmeti akreditasyon organları ve insan hakları standartlarının uygulanmasını denetlemek için uluslararası antlaşmalarla kurulan ulusal mekanizmalar ve engelli bireylerin haklarının desteklenmesini amaçlayan diğer kuruluşlar gibi birçok farklı paydaş tarafından kullanılabilir.

*WHO QualityRights araç takımı*, geçmiş ihmal ve istismarlara son vermek ile birlikte yüksek kaliteli hizmetlerin ileride verilmesini sağlamak için de çok önemli bir kaynaktır.



ISBN 978 92 4 154841 0

Ruh Sağlığı Politikası ve Hizmet Geliştirme

Ruh Sağlığı ve Madde Bağımlılığı Departmanı

Dünya Sağlık Örgütü

Cenevre, İsviçre

1. Bu belge içerisinde kullanılan "aile üyeleri" terimi, arkadaşları ve bakım verenleri da kapsayacak şekilde kullanılmıştır. [↑](#footnote-ref-2)
2. Tema 1, özellikle bakım evlerindeki yaşam koşullarının üzerine eğildiğinden ayakta tedavi kurumlarına uygulanmamakla birlikte gündüz bakımevlerine uygulanır. [↑](#footnote-ref-3)
3. Bipolar bozukluk gibi belirli ruh sağlığı koşullarına sahip kişilerin yeterli ve düzenli uyku programlarına uyması gerekebilir. [↑](#footnote-ref-4)
4. Ayrıca bkz. standart 3.1. [↑](#footnote-ref-5)
5. İyileşme odaklı ruh sağlığı uygulamalarıyla ilgili daha fazla bilgi için bkz. Ek 1. [↑](#footnote-ref-6)
6. Tıbbi vasiyet, bir kişinin ileriki bir tarihte seçimlerini ifade edemeyecek duruma gelmesi halinde sağlık hizmetleri, tedavi ve iyileştirme seçenekleri hakkındaki seçimlerini önceden belirleyebileceği yazılı bir belgedir. Tıbbi vasiyetler aynı zamanda insanların almak *istemediği* tedavi ve iyileştirme seçeneklerini de kapsayabileceğinden, arzulamadıkları herhangi bir müdahalenin yapılmadığından emin olunmasına yardımcı olabilir. [↑](#footnote-ref-7)
7. Ayrıca bkz. Tema 5. [↑](#footnote-ref-8)
8. Ayrıca bkz. standart 2.3. [↑](#footnote-ref-9)
9. Kriter 3.1.2 sadece yatan hastalara uygulanır; bu standart kapsamındaki diğer tüm kriterler hem yataklı hem de ayakta tedavi için geçerlidir. [↑](#footnote-ref-10)
10. Ayrıca bkz. standart 4.5. [↑](#footnote-ref-11)
11. Destekli karar verme ile ilgili daha fazla bilgi için bkz. Ek 5. [↑](#footnote-ref-12)
12. Destekli karar verme ile ilgili daha fazla bilgi için bkz. Ek 5. [↑](#footnote-ref-13)
13. Tema 4 ile ilgili görüşmeye başlamadan önce *görüşme aracının kullanımı ile ilgili talimatlar* dikkatli bir şekilde okunmalıdır. [↑](#footnote-ref-14)
14. ‘Kısıtlama’; kişinin kendi vücudunu hareket ettirmesini gönüllü olarak engellemek için kasıtlı olarak mekanik bir cihaz veya ilaç kullanımı anlamına gelir. [↑](#footnote-ref-15)
15. ‘ Tecrit’; kişinin ayrılmasını fiziksel olarak engellemek için kilitli bir oda veya güvenli bir alana tek başına kasıtlı olarak yerleştirilmesi anlamına gelir. [↑](#footnote-ref-16)
16. Yatıştırma teknikleri; kriz potansiyellerine çabuk değerlendirme ve hızlı müdahale; ilgili kişi üzerinde problem çözme yöntemleri kullanılması; anlayışlı ve güven verici olunması; stres yönetimi ya da nefes egzersizleri gibi gevşeme teknikleri kullanılması; kişiye alan verilmesi; seçenekler sunulması; kişiye düşünmek için zaman verilmesini kapsayabilir. [↑](#footnote-ref-17)
17. Bir şey yapması için baskı yapılması, belirli soruların sorulması veya kendini rahat hissetmediği bir kişinin yakınında olması gibi unsurlar tetikleyici kapsamına girebilir. Bir kriz etkisinin azaltılması ile ilgili unsurlar ise bir süreliğine yalnız bırakılmak, güvenilen bir kişiyle konuşulması veya müzik dinlemek olarak sıralanabilir. [↑](#footnote-ref-18)