



BEŞİKTAŞ  
BELEDİYESİ



65+  
Yaşam Ofisi  
Beşiktaş Belediyesi

65+ HİZMETLERİ  
VE  
KENTSEL TASARIM  
ATÖLYESİ RAPORU

Mayıs 2022

## 1.YÖNTEM / METODOLOJİ

İleri yaş komşularımıza verilen mevcut hizmetlerin tek birimden koordine edilerek daha verimli hale gelmesini sağlamak ve modern kent ve yaş alma paradigmasına uygun 65+ hizmetler üretmek amacıyla açılan 65+ Yaşam Ofisimizin, işbirliği yapacağı paydaşlarıyla tanışmak, fikir ve deneyimlerinden öğrenmek amacıyla katılımcı bir “hizmet tasarımı ve kentsel tasarım çalıştay” yapılması planlanmıştır. Bu çerçevede ülke çapında yaşlılık, yaşlanma ve ileri yaş hizmetlerinde çalışan 70’e yakın uzmana Nisan 2022’de davet mektubu gönderildi.

Yaşam Ofisimizin strateji, politika, plan ve projelerine katkı sunabilecek, 65+ ve kent konularında çalışan, akademi, sivil toplum, kamu, özel sektör ve sosyal girişim paydaşlarıyla gerçekleşen çalıştay 17 Mayıs 2022 tarihinde 09:30 - 15:30 saatleri arasında Beşiktaş Belediyesi Sanatçılar Parkı kafeteryasında gerçekleştirildi.

Gerontolog, sosyal çalışmacı, sosyolog, yaşlı bakıcı, halk sağlığı uzmanı, hekim, şehir plancısı, peyzaj mimarı, veteriner, psikolog, felsefeci, iletişimci, mühendis, psikiyatrist, nörolog, polis, hemşire, beslenme uzmanı gibi mesleklerden, 33 katılımcı ile gerçekleşen çalıştayda, özellikle farklı disiplinlerin bir arada hizmet tasarımı yapması hedeflendi.

Katılımcılara öncelikle çalıştay amacı, kapsamı ve akışı anlatıldı. Beşiktaş İlçesi genel sunumundan sonra, dünyada, Türkiye’de ve Beşiktaş’ta yaşlılık, eşitsiz yaşlanma, ve yaşlanma projeksiyonları aktarıldı. Vatandaş memnuniyeti anketleri, şikâyet verileri ve ileri yaş komşularımız ve 23 mahalle muhtarı ile yapılan derinlemesine görüşmelerden süzülen veri ve iç görülerle birlikte 65+ vatandaşların temel sorunlarının aktarıldığı kent sorunları sunumu yapıldı. Beşiktaş Belediyesi’nin 65+ hizmetleri tanıtıldı.

Ölçek ve odak belirleyen sunumun ardından gerçekleşen 3K uygulamasında; katılımcılar kurumun 65+ hizmetler verirken kaybetmesi (yapmaması), koruması (devam etmesi) ve kazanması (yeni hizmetler) gerekenleri her masada ayrı ayrı tartışıp değerlendirerek yazdı.

Daha sonra bu önerilerden acil ve önemli olanlar ortaya konularak, ivedilikle yapılması, sonradan yapılmak üzere planlanması ve dikkate alınması gereken öneriler tartışıldı.

Yemek molasından sonra, katılımcılar farklı temada masalara dağıtıldı.

- Makro - Mikro Tasarım,
- Sağlık - Esenlik,
- 65+ Hakları-Hukuk,
- Etkinlikler - Sosyalleşme,
- İletişim - Algı

konularında yapılandırılmış hizmetler tasarlayan katılımcılara her masada birer moderatör tarafından kolaylaştırıcılık yapıldı. Kolaylaştırıcılar, fikirlerin hizmet tasarımına evrilmesine yardımcı olarak tartışmaları yönetti, not aldı ve katılımcıların eşit konuşma hakkını gözeterek moderasyon sağladı.

Atölye çalışmasını ziyaret eden Beşiktaş Belediye Başkanı Rıza Akpolat kurumumuzun katılımcılık ve ileri yaş komşularımıza dair vizyonunu aktararak şu ana kadar yaptığımız çalışmalara değindi ve gözlemlerde bulundu. Belediye Başkanı ve Belediye Başkan Yardımcısı Ali Rıza Yılmaz'ın da sürecin takipçisi olacağı ve çıktılarının uygulanması için çalışacakları taahhüttü ile devam eden çalıştayda her masada hizmet önerileri kurgulandı.

Öğleden sonra, öncede belirlenen temalarda masalarda tartışılan hizmet tasarımı önerileri çalıştay katılımcılarına sunuldu, tartışmaya açıldı.

## 2. KATILIMCILAR

### 65+ ve Tasarım Masası

(Moderatör: Görkem Kızılkayak)



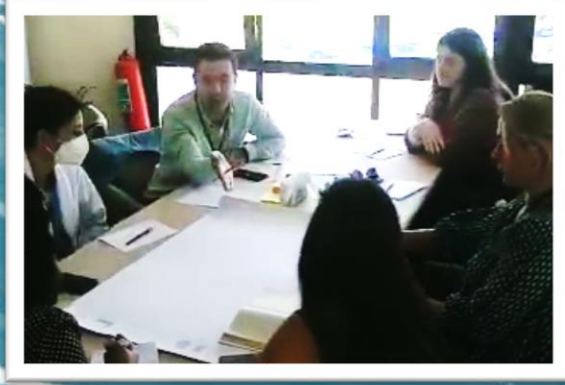
| İSİM                   | KURUM                                                           | MESLEK                  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Tülin Hadi             | İBB Kent Konseyi Başkanı                                        | Mimar                   |
| Faruk Yaşar Gürdal     | Gerontologlar Derneği Başkanı/<br>Süleyman Demirel Üniversitesi | Öğretim Üyesi           |
| Melek Özmüş            | İstanbul Planlama Ajansı                                        | Sosyolog                |
| Tuba Bayram            | İstanbul Darülaceze Müdürlüğü                                   | Stratejik Planlama Şefi |
| Tolga Akyıldız         | Beşiktaş Belediyesi Veteriner<br>İşleri Müdürü                  | Veteriner               |
| Burcu Şalikoğlu Girgin | Beşiktaş Belediyesi Park ve<br>Bahçeler Müdürlüğü               | Peyzaj Mimarı           |
| Murat Şanal            | Şanal Mimarlık                                                  | Mimar                   |
| Cemil Coşgun           | Beşiktaş Belediyesi Veteriner<br>İşleri Müdürlüğü               | Veteriner               |
|                        |                                                                 |                         |

---

## 65+ Sağlık ve Esenlik Masası

(Moderatör: Meryem Ceyhan)

---



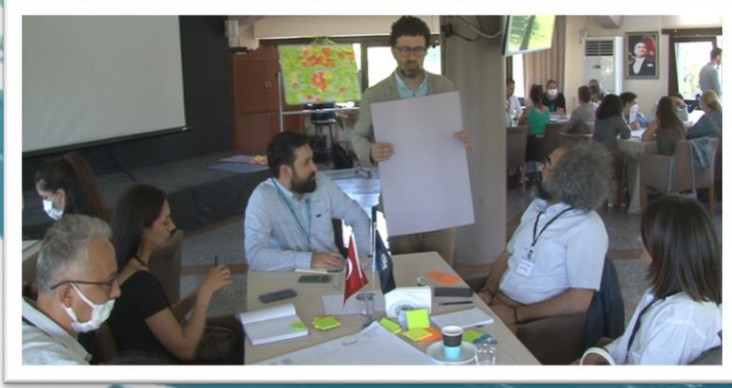
| İSİM            | KURUM                                                | MESLEK           |
|-----------------|------------------------------------------------------|------------------|
|                 | İstanbul                                             |                  |
| Sera Çetingök   | Üniversitesi/Cerrahpaşa<br>Gerontoloji Bölümü        | Geropsikiyatrist |
| Muhammed Atak   | İstanbul Tıp Fakültesi Halk<br>Sağlığı Anabilim Dalı | Öğretim Üyesi    |
| Seyfettin Erten | DAS Ambulans                                         | Paramedik        |
| Aşlı Haymana    | Hayat Boyu Hayat Dolu<br>Derneği                     | İletişimci       |
| Vildan Yanık    | Beşiktaş Belediyesi Sağlık<br>İşleri Müdürlüğü       | Hemşire          |
| Şeyma Öner      | İBB Darülaceze Müdürlüğü                             | Psikolog         |
| Şeyda Özcan     | Şanal Mimarlık                                       | Mimar            |

---

## 65+ ve İletişim / Algı Masası

(Moderatör: Mehmet Ali Şahin)

---



| İSİM                | KURUM                                     | MESLEK       |
|---------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Selin Töriyen       | İBB Muhtarlık İşleri                      | Sosyolog     |
| Hilal Bektaş        | İBB Darülaceze                            | Psikolog     |
| Mahinur Şahbaz      | Emekliler Dayanışma Sendikası             |              |
| Murat Şentürk       | İstanbul Üniversitesi<br>Sosyoloji Bölümü | Sosyolog     |
| Ufuk Telör          | İBB Darülaceze Müdürlüğü                  | Sosyolog     |
| Pınar Uysal Cantürk | İstanbul Yeniüzyıl Üniversitesi           | Nöropsikolog |

---

## 65+ Hakları ve Hukuk Masası

(Moderatör: Sıla Tanrıverdi)

---



| İSİM              | KURUM                                       | MESLEK                               |
|-------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|
| Ahmet Kırmızıoğlu | İBB Darülaceze                              | Sosyolog                             |
| Metin V. Bayrak   | Opus Noesis Felsefi<br>Danışmanlık          | Felsefi İletişim<br>Kolaylaştırıcısı |
| Deniz İlkin       | 65+ Yaşlı Hakları Derneği                   | Aile Dizilimleri Terapisti           |
| Birkan Ergin      | İstanbul Beşiktaş İlçe Emniyet<br>Müdürlüğü | Polis                                |
| Zehra Tarhan      | İBB Darülaceze Müdürlüğü                    | Psikolog                             |

---

## 65+ ve Etkinlikler / Sosyalleşme Masası

(Moderatör: Ebru Öztürk )

---



| İSİM                      | KURUM                                                     | MESLEK                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Hatice Selin Irmak</b> | İstanbul Üniversitesi<br>Cerrahpaşa Gerontoloji<br>Bölümü | Gerontolog                                |
| <b>Sibel Onat Hattap</b>  | MSGSÜ                                                     | Restoratör- Mimar                         |
| <b>Salim Özpınar</b>      | İBB Darülaceze                                            | Psiko-Sosyal Hizmetler<br>Birim Sorumlusu |
| <b>Emre Narin</b>         | Bilgi Üniversitesi                                        | Yüksek Lisans Öğrencisi                   |
| <b>Bihter Çelik</b>       | Urban Koop Kent<br>Kooperatifi                            | Mimar                                     |
| <b>Engin Acıpınar</b>     | Beşiktaş Belediyesi Destek<br>Hizmet Müdürlüğü            | Aşevi Sorumlusu                           |
| <b>Cansu Yel</b>          | Beşiktaş Belediyesi Park ve<br>Bahçeler Müdürlüğü         | Peyzaj Mimarı                             |

### 3. 65+ MEVCUT DURUM SUNUMU



Beşiktaş'ın arkeoloji, tarihi, sosyolojik, demografik, ekonomik ve mekânsal özelliklerinden bahsedilerek açılan sunumda ilçenin, Türkiye'nin ve dünyanın demografik verileri üzerinden yaş alma olgusuna dair karşılaştırmalı bulgular paylaşıldı.

Gelişmekte olan ülkelerin nüfusunun henüz zenginleşmeden yaşlanması, eşitsiz yaşlanma olgusu ve yalnız yaşayan 65+ bireylerin popülasyondaki dağılımı anlatıldı. 65+ nüfusun, okuma yazma, eğitim, gelir düzeyi, sağlık hizmetlerine ulaşım ve boşanma oranlarının Türkiye ortalamasının çok üstünde oluşu dikkat çekildi.

Beşiktaş'ın üzerinde oturduğu kültürel miras, turizm potansiyeli, üniversite şehri olması gibi güçlü yanlarına değinildi. Bununla birlikte; mutenalaşma, işyerine dönüşen konut stoğu ile ilçe dışına çocuklu ailelerin göç olgusu, eski konutların ve organik sokak dokusunun 65+ için kentsel hareketlilik sınırlandırmaları, günlük 2,5 milyon ziyaretçinin kentsel donatı ve altyapıda oluşturduğu baskılar gibi Beşiktaş'ın olumsuz yanlarına dikkat çekildi. Başta yürüme olmak üzere, erişilebilirlik, otopark, kaldırım işgalleri ve ulaşım problemleri üzerinde duruldu.

23 Mahalle muhtarı ile 65+ konusunda yapılan derinlemesine görüşmeler ve memnuniyet anketlerinden alınan verilerle 65+ vatandaşların segmentasyonu, ihtiyaç analizi ve önerileri aktarıldı. Beşiktaş Belediyesi'nin bugüne kadar verdiği 65+ hizmetler anlatıldıktan sonra, yaşam ofisinin vizyonu ve hedeflerinin belirlenmesi için 3K uygulamasına geçildi.

## 4. 3K UYGULAMASI



Katılımcılar sunumda ortaya konulan ölçek ve odakla birlikte ve kendilerinin Beşiktaş'taki kent deneyimlerini dikkate alarak Beşiktaş Belediyesi 65+ konusunda kaybetmesi (yapmaması), koruması (devam etmesi) ve kazanması (yeni hizmetler) gerekenleri tartıştılar.

### 3.1. KAYBET: 65+ HİZMETLERDE YAPILMAMASI GEREKENLER



### **3.1.1. Kurum, “Yaşlı” kavramını hastalık, edilgenlik ve negatif çağrışımlarla ilişkilendirmeyi bırakmalı.**

Yaşam merkezi ilan afiş ve yayınlarında yaşlılığı korkulması gereken bir hastalıkmiş gibi algılatan söylemlerden kaçınmalı. Kurum, hiçbir yayınında “bastonlu yaşlı” ikonu ve benzerlerini kullanmamalı.

### **3.1.2. Parklarda tasmasız hayvan gezdirme ve kentte hayvan pisliği önlenmeli.**

Cezai yaptırım sadece polislerde, zabitanın çevre kanununa muhalefetten ceza yazması sağlanabilir. Bu konuda bilgilendirici, eğitici yayınlar yapılabilir. Böylece bir kent sorunu ortadan kalkar ve hayvan sever kentli ile 65+ vatandaşların ilişkisinde düzelme sağlanabilir.

### **3.1.3. Konutların işyerine dönüşmesinin önüne geçilmeli.**

Kentin yerleşik nüfusunun korunması, yaşlı nüfus için mekânla kurulan kültürel bağın, sosyal ilişkilerin de korunması anlamına geliyor. Beşiktaş Belediyesi kentsel rant karşısında kentin yerlisini korumalı, işyeri ruhsatını her mahalle ve sokak için “sektörel alan planlaması” yaparak ve kota koyarak planlı biçimde sınırlandırmalıdır.

### **3.1.4. Kaldırım işgallerine son verilmeli.**

Yaşlıların kent hayatına katılmasındaki en önemli etkenlerden biri yaya erişilebilirliğidir. Kaldırım işgallerinin artması, yürüyerek kent hayatına katılmak isteyen yaşlıları engellemekte, tekerlekli sandalyeyi olanaksız kılmaktadır. Belediye kaldırım işgallerinin bir gelir kapısı değil bir kent suçu olduğunu kabul etmeli, buna göre yaptırımda bulunmalıdır.

### **3.1.5. 65+ ergonomisine uygun olmayan kentsel donatılardan vazgeçilmeli.**

Parklardaki banklar, merdiven rıht yükseklikleri ve trabzanlar, yeni binaların kapı giriş genişlikleri, bina girişleri, asansör genişlikleri ve benzeri alanlar fiziksel kapasitesi sınırlı insanların, sedye ve tekerlekli sandalyenin geçişine uygun standartlarda yapılmalı. Tabelalar 65+'nın okumasına uygun puntolarda ve fontlarda yazılmalı. Kentsel donatılar tasarlanırken gerontologlar ve sosyal çalışmacılardan destek alınmalıdır.

### 3.1.6. Yaşam evlerini birkaç kişinin domine etmesi engellenmeli.

Yaşam evlerinin tanıtımı yapılarak, etkinlikler çoğaltılarak, yaşam evlerine yeni katılımcıların gelmesi sağlanarak sıkça eleştirilen birkaç yaşlının yaşam evini domine etmesi engellenebilir.

### 3.1.7. 65+ hizmetler sadece ev içine odaklanmamalı.

Belediyeniz evde bakım, esenlik ve benzeri hizmetlerinde çok kaliteli ve öncü bir profil çiziyor. Fakat ev içi hizmetler yaşlı dostu kent olmak için yeterli değil. Sağlıklı yaş alma kuramları içerisinde yaşlıların kent hayatına katılmasını sağlamak önemli bir yer tutuyor. Kurum bunun bilincinde olarak hizmet tasarlamalı, 65+ nüfusu evden çıkarmayı hedeflemelidir.

## 3.2. KORU: 65+ HİZMETLERDE DEVAM EDİLMESİ GEREKENLER



### 3.2.1. Evde bakım hizmetleri devam etmeli.

Beşiktaş Belediyesi'nin uzun yıllardır son derece kaliteli biçimde yürüttüğü; esenlik, evde sağlık destek hizmeti, evde doktor, hemşire, hasta bakıcı, evde fizyoterapist hizmeti devam etmelidir.

### 3.2.2. Ambulans hizmetleri devam etmeli.

7/24 Acil Yardım Ambulansı, Hasta Nakil Ambulansı gibi hizmetler çok önemlidir ve devam etmelidir.

### **3.2.3. Psikolojik danışmanlık hizmetini koru.**

65+ bireylerin online ve yüz yüze psikolojik danışma hizmeti alması çok değerli. Bu sayede ileri yaşta ortaya çıkan pek çok rahatsızlık tespit edilerek önlem alınabilir.

### **3.2.4 Yaşam evleri korunmalı.**

65+ bireylerin sosyalleşmesi için çok önemli bir merkez görevi gören yaşam evleri, içerikleri zenginleştirilerek korunmalıdır.

### **3.2.5 Muhtarlarla gitme eğilimlerini koru.**

65+ muhtarlarla yüz yüze iletişim kurmaya, talep ve şikâyet iletmeye devam etmeli. Bu sayede kent hayatında aktif birer özne olarak var olduklarını hissediyor ve hayata bağlanıyorlar.

### **3.2.6. İletişim: “Bebekliyim”, “Ortaköylüyüm” gibi muhit söylemlerini koru.**

Beşiktaş kent sunumunda farklı sosyoekonomik segmentleri belirtmek için örnek verdiğimiz “muhitleri ile anılmaktan hoşlanma” olgusu bizlere birer iletişim önerisi olarak sunuldu. 65+ vatandaşların muhitleri ile anılmak istemeleri bir güvenlik ve samimiyet isteği barındırıyor. Bu olguyu kendilerini ayırıştırma değil kültür mirası gibi algılamak gerekir. Örneğin “Arnavutköy Çınarları Buluşuyor” gibi etkinlikler sahiplenmeyi arttıracaktır.

### **3.2.7 65+ Yaşam Ofisini koru**

İleri yaş bireylere verilen hizmetlerin belli bir strateji etrafında örülmesi ve uygulamaların modern geriatri paradigmasına uygunluğunun değerlendirilmesi gibi görevler üstlenen böyle bir ofisin varlığı elzemdir. Korunması ve multidisipliner kalması sağlanmalıdır.

### **3.2.8. Katılımcı yöntemlere devam.**

Bu gibi atölye çalışmalarının önemi vurgulandı, devam edilmesi gerektiği görüşleri dile getirildi. 65+ vatandaşlarla da katılımcı yöntemler işletilmesi önerildi. Yaşlılık ve kent çalıştayının her sene yapılması istendi.

### 3.3. KAZAN: 65+ HİZMETLERDE YAPILMASI GEREKENLER



#### 3.3.1. 65+ verisini topla.

Hizmet üretmek için en önemli basamak veri toplamaktır. İleri yaş bireylerin, özellikle yalnız yaşayan yaşlıların tespit edilip 65+ Yaşam Ofisi'nin veri sistemine aktarılması, düzenli olarak takip edilmelerinin sağlanması için ilk adımdır. Diğer bir önemli veri kaynağı olarak 65+ vatandaşların şikâyet ve talepleri derlenerek izlenmelidir. Bunlara ek olarak 65+ taleplerine odaklanacak araştırmalar yapılmalı, bu ve benzeri çalıştayların devamlılığı sağlanmalıdır.

#### 3.3.2. İletişim: Belediye personeline ve muhtarlara “yaşlılarla iletişim eğitimi” ver.

Belediye personeline ve muhtarlara yaşlılarla iletişim içerikli farkındalık eğitimi verilmesi önemlidir. Bu vesileyle empati yeteneklerinin daha da gelişmesi sağlanabilir.

#### 3.3.3. STK'larla işbirliği yap.

Belediyenin projelerinin iyi anlaşılabilmesi için belirli aralıklarla STK toplantıları yapıp proje anlatımı gerçekleştirmesi gerektiği dile getirildi. Bununla birlikte belediye/STK ortaklığında kent ve yaşlılık hizmetlerine yönelik fonlarına başvurulması önerildi.

### **3.3.4. Demans farkındalığı çalışmaları yap.**

Evden çıkamayan yaşlılara demans taraması yapılmalı, kurum çalışanları ve muhtarlar da demans farkındalığı eğitimi verilmelidir.

### **3.3.5. Erişilebilirliği sağla ve yaşlılara uygun kentsel donatılar yap.**

Kentte yaşlı ve engelli bireyler pek çok mekâna erişemiyor. Bununla birlikte kentin mevcut yaya yolları darlık, uygun olmayan materyal, işgaller, kedi-köpek dışkıları, motor, elektrikli scooter parklanması ve benzeri sebeplerle 65+ bireylerin yürüyemeyeceği durumdadır. Bu sebeple hem mekânlarda hem de ulaşım ağında yaşlı dostu çözümler sunulması gerekiyor. Kentte 65+ bireyler için yürünebilir koridorlar oluşturulmalı.

Yeni yapılan binalarda evrensel tasarım ilkelerinin zorunlu olması, mevcut binalarda, belediye binalarından başlayarak yaşlılara ve engelliye uygun düzenlemelerinin yapılması, özellikle kamusal alanlara ulaşan yolların, kafe ve restoranların dezavantajlı bireylere (yaşlı, engelli, özel eğitim isteyen çocuklar vb.) uygun hale getirilmesi önemlidir. 65+ bireylere uygun yaşlı dostu işletmelerin belediye tarafından ödüllendirilmesi sağlanmalıdır.

### **3.3.6. Evde yaşlı bakıcı hizmetine garantör ol.**

Beşiktaş'ta standartı belli, güvenilir yatılı ve gündelik yaşlı bakım hizmeti almak 65+ bireylerin ve ailelerinin taleplerinin başında geliyor. Belediyenin garantörlüğünde, 65+ Yaşam Ofisi'nin standartlarını, ilkelerini belirleyip sertifikalandırdığı yaşlı bakıcıları ile Beşiktaş'taki ileri yaş vatandaşlarımızı buluşturmalıdır. Özellikle kimsesiz yaşlılara bu hizmetin öncelikli olarak sunulması çok önemlidir.

### **3.3.7. Yaşlı istismarına ve dolandırıcılığını önle.**

65+ için hukuki destek mekanizmaları kurularak 65+ bireylere hukuki danışmanlık hizmeti verilmeli, yaşlıların haklarından haberdar olmaları, kötü muamele, maddi manevi istismarın farkına varmaları sağlanmalıdır. Özellikle yalnız yaşayan, demans ve benzeri durumu olan yaşlılar için dolandırılma vs konularında çevreleri, apartman yönetimi vs ile birlikte farkındalık çalışması yapılmalıdır.

### **3.3.8. 65+ dijital okuryazarlık eğitimleri ver.**

Beşiktaş Belediyesi 65+ için dijital okuryazarlık eğitimleri vermeli ve özellikle Covid gibi süreçlerde tanık olduğumuz izolasyonun önüne geçmek için dijital altyapının ve yaşlı dostu arayüzlerin yaygınlaşmasını sağlamalıdır.

### **3.3.9. 65+ yaşam ofisini geliştir.**

-65+ Yaşam Ofisi'nin insan kaynağı artırılmalı, multidisipliner ekibi genişletilmelidir. Buradaki kurslar ve aktiviteler çeşitlenmeli, dijital altyapı ile mekan bağımsız sosyal devamı sağlanmalıdır.

### **3.3.10. 65+ iş bulma/kurma ihtiyaçlarını destekle.**

İleri yaş bireylerin iş deneyimlerini aktarabilecekleri, mentor, yönetici, danışman olarak konumlanabilecekleri ve iş kurabilecekleri tecrübe programları yanısıra, hiç bilmedikleri bir alanda yeni işler yapmalarını destekleyici programlar geliştirilmelidir.

### **3.3.11. Sosyal alarm projesi daha kapsamlı bir şekilde tekrar hayata geçirilmeli**

Yalnız yaşayan yaşlıların ev kazaları ya da olası acil durumlarda destek almasını sağlayan sosyal alarm butonu projesi mevcut dijital ve kablosuz altyapılar da göz önüne alınarak tekrar geliştirilmelidir.

### **3.3.12. Yaşlılık ve yaşlanma eğitimlerini yaygınlaştır.**

65+ bireylerin ailelerine ve bakım verenlerine temel bakım eğitimi, yaşlı psikolojisi, demans alzheimer eğitimleri verilmelidir. Diğer yandan, anaokulu düzeyinde yaşlılık, yaşlanma ve sağlıklı yaş alma bilinci oluşturacak eğitimler verilmeli ve etkinlikler tasarlanmalıdır.

### **3.3.13. Yalnızlık konusuna özel olarak eğil.**

65+ destek hattı kurularak, dijital ortamda ve/veya yüz yüze sosyalleşmeleri sağlanmalı, gerekirse üniversite, anaokulu ya da gönüllü kurumlarla belirli frekansta online ya da yüzyüze buluşmalar tasarlanmalıdır.

### 3.4. ÖNEM – ACİLİYET SIRALAMASINA GÖRE HİZMETLER



Çıktılar arasında en acil ve önemli olanlar değerlendirildi. Belediyenin öncelik vermesi gereken faaliyetler hakkında tartışıldı. Tüm katılımcılardan alınan geri bildirimlere göre konular önem ve aciliyet esas alınarak sıralanmaya çalışılmıştır. Önceki çalışmadaki çıktıların “Yetki ve olanaklara sahip olsanız öncelikle ve mutlaka hangi hizmetleri yapardınız?” sorusu ile aciliyet ve önem sırasına dizilmesi istendiğinde en üst sırada gelen hizmetler:

1. Erişilebilirliği sağla ve gerontomimariyi hakim kıl (kentsel ve ev içi).
  2. Belediye personeline ve muhtarlara “yaşlılarla iletişim eğitimi” ver.
  3. Demans farkındalığı çalışmaları yap.
  4. Yaşlılık ve yaşlanma eğitimlerini yaygınlaştır.
  5. Evde yaşlı bakıcı hizmetine garantör ol.
  6. Yalnız yaşayan yaşlılara özel olarak eğil.
  7. 65+ verisini topla.
  8. STK’larla işbirliği yap.
  9. Parklarda tasmaşız hayvan gezdirme ve hayvan pisliğini önle.
  10. İletişimde “yaşlı” kavramını negatif çağrışımlarla ilişkilendirme.
- şeklinde olmuştur.

## 7. 65+ HİZMET TASARIMI

### *Makro - Mikro Tasarım Masası*



#### Evrensel Tasarım İlkeleri

- Kamusal alandaki tüm mekânların yaşlı dostu dönüşümünü gerçekleştirilmesi.
- Belediyenin uygulayacağı tüm tasarımlarda; parklardan kaldırımlara, sokaklardan caddelere kadar evrensel tasarım ilkelerinin kullanılması.
- Evrensel tasarım ilkelerinin, özel sektörün Beşiktaş'ta yenilediği binalarda da egemen kılınmasını sağlanması.

#### Katılımcı Süreçler

- Kentsel donatıların ihale süreçlerinden önce katılımcı yöntemler uygulanarak asıl gereksinim ve uygunluk konusunda çalışmalar yapılması
- Gerekli olduğu noktalarda yarışmalar düzenlenmesi.

#### Ev içi Düzenlemeler

- 65+ bireylerin ve özellikle demans hastalarının evlerinde pratik düzenlemeler ve gerontomimari çalışmalar yapacak ekipler oluşturulması.
- 65+ vatandaşların bilgi ve beceri envanterini çıkararak tasarım ve uygulamalarda aktif görevler almalarını sağlaması.

### Erişilebilirlik

- DSÖ'nün belirlediği tasarım ilkeleri (sağlık, esenlik, mutluluk, aktiflik, güvenlik) gözetilerek güvenli yaya yolları, erişilebilir, yürünebilir rotalar oluşturulması.

**Pilot uygulama :** Akatlar Zeytinoğlu Caddesi - Zincirlikuyu Metrobüs  
İhlamur Vadisi - Beşiktaş Sahil

---

### *Sağlık –Esenlik Masası*

---



### Tele Sağlık Hizmetinin Belediyeye Uyarlanması.

- İlçede yaşayan tüm 65+ vatandaşların kayıtlı olduğu geniş kapsamlı bir sistem oluşturulması.
- Vatandaş aradığında tüm gerekli bilgilerinin görüntülenerek belediyenin verdiği psikolog, diyetisyen, doktor, gerontolog ve benzeri hizmetlere yönlendirilmesi.

### Aile Hekimleri

- Koruyucu sağlık hizmetlerine önem verilmesi, belediye aile hekimleri ile işbirliği içinde olması. Sağlıklı yaş alma bilincinin kişilere kazandırılması.

### 3D Delirium Depresyon Demans Konularında Farkındalık

- 3D Delirium Depresyon Demans yaşlılardaki en sık ve zorlayıcı tanıların başında geliyor. Belirtileri benzer olabileceği için normal vatandaşlar için ayırt etmesi zor olabilir. Belediye tarafından kişilere eğitimler verilmesi, koruyucu önlemler almalarını sağlayabilmek için farkındalık artırılması önemlidir.

### Yaşlılarda Cinsellik

- Yaşam doyumunu önemli ölçüde etkilemesi sebebi ile yaşlılarda cinsellik konusu üzerine konuşulması, bu konuya yönelik eğitimler düzenlenmesi önemlidir. Kişilerde yaş ilerledikçe oluşabilecek değişiklikler ve alınabilecek önlemler ile ilgili farkındalık oluşturulmalıdır.

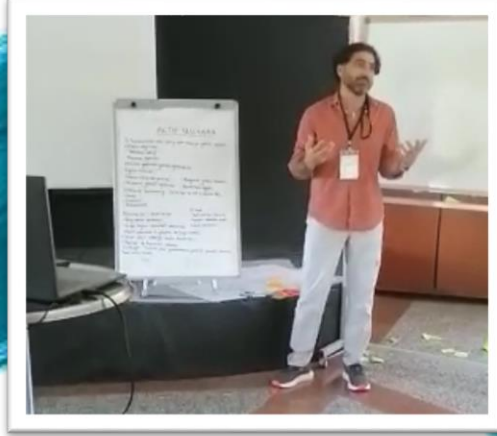
### Gerontomimari Tasarımının Yalnız Yaşayan Yaşlıların Evine Uygulanması.

- Yalnız yaşayan 65+ vatandaşların tespitinin yapılması, takip edilmesi kaçınılmazdır.
- Kayıtları tamamlanan vatandaşların evlerine gerontolog ve mimar eşliğinde ziyaretler yapılarak koridorlara, tuvalete bar konulmalı, koridora sensörlü ışık konulmalı, yatak ve dolap yüksekliklerinin ayarlanmalı, eşyalar sabitlenmeli, demanslı bireylerin evlerine ufak hatırlatıcı tabelalar konulmalı (wc, mutfak) ve benzeri düzenlemeler geniş kapsamlı bir şekilde yapılmalıdır. Kişinin gerontolog tarafından takibi sürekli hale getirilmelidir.

---

## 65 + Hakları-Hukuk Masası

---



### Eğitim

- Yaş almaya başlayanları değişen hayatın koşullarına hazırlama eğitimleri: yaşlanma, hayatı planlama, finansal okuryazarlık, dijital okuryazarlık, yaşlı hakları vb konularda eğitimler verilmesi önerilmektedir..

### Hukuk Danışmanlığı

- Vasilik, emeklilik, dolandırıcılık bağlamlarında yaşlılara yönelik hukuk danışmanlığı hizmetleri ile olası istismarların önüne geçilmesi sağlanmalıdır.

### Eşleştirme

- Beşiktaş özelinde hizmet üretilmek istenen insanların listesini çıkarıp ilgili kitlenin bilgi-beceri envanterini oluşturarak bir veri tabanı hazırlamak. Eşzamanlı söz konusu bilgi ve becerilere sahip 65+ kişileri gönüllü ve/veya ücretli istihdam etmek isteyen kurum ve kuruluşları belirleyip bunlardan mürekkep bir ağ oluşturarak ilgili kitleri ağdaki kurumlarla eşleştirerek hayata katılımları optimize edilebilir. Aynı zamanda Beşiktaş'ın çok özgül kitlesinin birikimlerini toplumsallaştırarak hem topluma hem de ekonomiye, kültüre katkıları sağlanabilir. 65+ kişilerden arzu edenler temel bilgi ve beceri eğitimleri (örneğin masal anlatıcılığı, pasta yapımı, oyuncak yapımı, oyun, oyunlaştırma gibi) almaları sağlanır; buna müteakip hem parklarda hem de kreş ve okullarda çocuklarla, öğrencilerle, anne-babalarla buluşmaları, etkileşimleri sağlanabilir.

### İmar

- Yeşil alanların korunmasına, kentsel alanların kesintisiz erişilebilir hale getirilmesi için kimi yasal düzenlemelerle kent hakkı gözetilebilir.

#### *Kent Bostanları*

- Beşiktaş Belediyesi'nin uhdesindeki alanlarda çapı her ne olursa olsun "kent bostanları" kurularak hem üretim hem sosyalleşme, fiziksel aktivite, bilgi, deneyim aktarımına olanak sağlanabilir.

#### *Yaşlılık Fonu*

- Belediye Meclisi, alacağı kararla gelir kalemlerine ekleyeceği "yaşlılık fonu" ile envanter neticesinde ihtiyaç sahiplerine söz konusu fonu kaynak olarak tasarruf ederek hizmet üretebileceği gibi kimi ihtiyaçları da karşılayabilir.

---

### *Etkinlikler – Sosyalleşme Masası*

---



#### *Etkinliklere 65+ Erişimi*

- Etkinliklerin 65+ yaş için güvenli ve sosyal çekinceyi azaltan biçimde yapılması gerekmektedir.
- Erişilebilirlik etkinlik ve sosyalleşme için temel bariyer olarak görülmektedir. Sokağa çıkmak, etkinlik alanına gitmek zor gelmektedir. 65+ ulaşımı için servis kaldırmak, bakım vereniyle birlikte katılabileceği etkinliklerin tasarlanması gerekmektedir.

#### *Etkinliklerin 65+ 'ya Erişimi*

- Etkinlik alanlarına ulaşım problemi sosyal çekilmeyi arttırmaktadır. Bu durumda etkinliği 65+ bireye götürmek fikri önerilmiştir. Özellikle sokak, en yakın park ve yaşam evlerinde etkinlik düzenlenmesi için (65+ konseptli sokak festivali, cep parklarında küçük pop-up konserler, satranc, tavla turnuvası vs)

### *Etkinlik alanı Güvenliđi*

- Etkinlik alanının ergonomisi 65 yaşı uygun tasarlanmalıdır. Oturma alanları, yürüme güvenliği, mobil tuvaletler vb yaşı dostu şekilde yapıldığı kontrol edilmelidir.

### *Kuşaklararası Etkinlikler*

- Gençler ve yaşı arasındaki bağı kuvvetlendirmek için 65+ önemli isimlerle atölyeler veya etkinlikler yapılması sağlanmalıdır. Özellikle kentimizin barındırdığı insan hazinesi, emekli bürokratlar, akademisyenler, ileri yaşı sanatçılar, bilim insanlarını gençlerle buluşturmak ve deneyimlerini paylaşmalarını sağlamak gerekmektedir.

### *Dijital Etkinlikler*

- Yaşlıların gerontoloji, psikoloji, fizik tedavi öğrencileri ile eşleşerek, teknoloji kullanmayı öğrenerek sonra dijital ortamda etkinlikler yapılması sağlanmalıdır. Belediyenin garantörlüğünde üniversitelere çağrı yapılarak öğrenci-65+ eşleşmesi yapılarak birlikte etkinlik yapmaları sağlanmalıdır.

### *Etkinliklerin Duyurulması*

- SMS, pankart, muhtar yetmediğı yerde Çağrı merkezinden 65+ nın aranarak 65+ ya özel etkinliklerden haberdar edilmesi önerilmektedir.

---

## *İletişim - Algı Masası*

---



Yaşlılık toplumun geniş bir kesiminde hastalık, “elden ayaktan düşme”, sosyal, ekonomik ve kültürel hayatın kısıtlanması gibi bir dizi olumsuzlukla anılması nihayetinde yaşlılığın bir

sorunmuş gibi algılanmasına neden oluyor. Bu algının beslediği kaygılarla yapılmaması gereken, iletişimde kaçınılması gereken bir kavram olarak yaşlılık kavramı yerine ikame kavramlar icat ediliyor. Böyle bir kurumsal iletişim yaşlılığı sorun olarak gören toplumsal algıyı besler ve adaptasyonun birinci kuralı olan durumu kabullenmeyi yaşlı insanlar için zorlaştırır. Bunun yerine kavramı normalize ederek yaşlılığı başlı başına bir sorun olarak değil, çocukluk, gençlik gibi insan ömrünün bir dönemini ifade eden, insan ömründeki her dönemin kendine özgü koşulları gibi yaşlılık döneminin kendine özgü güçlü yanları ve zayıf yanları olabileceğini kabul etmek gerekir.

#### *Kurumsal iletişim*

- Kurumsal iletişim kanallarında yaşlı/yaşlılık/yaşlanma algısının doğru konumlanması için uzman desteği alınarak tüm iletişim kanallarındaki çıktıların yeniden gözden geçirilmesi gerekiyor.
- Yaşlı ve yaşlı iletişimde kullanılacak kurumsal iletişim prensipleri kitapçığı hazırlanabilir. Yazılı, sözlü dil kullanımı, görsel kullanımı konularındaki sıklıkla yapılan hatalara ve bunların nasıl doğru bir şekilde kullanılacağına yer verilmelidir. Bu kitapçığın herkesin anlayabileceği ve kullanımı kolay bir yapıda olması temel esastır.
- Yaşlılığın pozitif algısının beslenmesi için kurumsal iletişimde pozitif anlatımlara yer verilmelidir.

#### *Personel ve Yaşlı Kişilerin İletişimi*

- Yaşlılık dönemine ilişkin ön yargı ve kalıp yargılar dile yansıyarak iletişimi olumsuz yönde etkileyebilir. İyi bir iletişim için farkındalıkların gelişmesi ve karşındaki kişinin bulunduğu yerden başlanma prensibiyle hareket edilmesi gerekir. Bunu ancak yapılandırılmış bir eğitim uygulamasıyla sağlamak mümkündür. Personele farkındalık ve iletişim eğitimi verilmelidir.

#### *Bilgiye erişim*

- Bilgi, çeşitli kanallar aracılığıyla yaygınlaşan ve bu kanallara erişebilme, kullanabilme gibi belirli faktörlere bağlı olması sebebiyle kişiler arası fırsat eşitsizlikler yaratabilen bir olgudur. Yaşlıların da bu eşitsizliği diğer yaş gruplarına göre daha fazla yaşadığı bilinmekle birlikte çeşitli sosyoekonomik, kültürel, sınıfsal vb. birçok belirleyici etmen de bilgiye erişimin yaşlılar arasında da eşitsiz deneyimlenmesine sebep olabilir. Bunun için özellikle dijital okuryazarlığın artırılması, basılı, yazılı, görsel, işitsel bir çok bilgi kanalının yaşlıların durumunu gözeten bir konuma gelebilmesi için bilgi stratejisinin oluşturulması gereklidir.
- Demans konusunda dezenformasyonla mücadele için bir internet sitesinin oluşturulması ve doğru bilgilerin burada yayınlanarak kişilere bu yönde destek sağlanmalıdır.
- Yaş ayrımcılığının önlenmesi ve sosyal dışlanmayla toplumla çalışma stratejisi belirlenmelidir.

#### *Hizmetlerin bilinirliğinin ve öngörülebilirliğin artırılması*

- Doğrudan yaşlıların hedef kitlesi olduğu belediye hizmetlerinin bilinirliğindeki artışı hedefleyen çalışmaların artarak devam etmesi gerekir.
- Belediyeye ait yaşlıları da hedefleyen her türlü hizmetin alışılacelmiş ve sıklıkla tekrar eden (logo, telefon numarası, adres, saat ve benzeri) kullanıcı deneyimlerinin korunması olası değişiklerin ve yeniliklerin de öngörülebilir olması yaşlıların belediye ile olan ilişkilerini güçlendiren ve kolaylaştıran hususlardır. Hizmet tasarımlarında bu durumlar gözetilmelidir.