

**T.C. BAŐBANKANLIK AİLE VE SOSYAL ARAŞTIRMALAR
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**AİLE DESTEK HİZMETLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ VE KALİTE
STANDARTLARI GELİŞTİRİLMESİ**

ANKARA 2008

**T.C. BAŞBAKANLIK AİLE VE SOSYAL ARAŞTIRMALAR
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

Genel Yayın No : 135
Seri : Bilim Serisi
ISBN : 978 - 975 - 19 - 4336 - 1
Yayına Hazırlayan : Özden SEZGİN

PROJE DANIŞMANLARI

Doç. Dr. Kasım KARATAŞ

Hacettepe Üniversitesi – Sosyal Hizmetler Bölümü

Yrd. Doç. Yüksel BAYKARA ACAR

Hacettepe Üniversitesi – Sosyal Hizmetler Bölümü

PROJE EKİBİ

Proje Koordinatörü: Hakan TARHAN

Proje Yöneticisi: Hüseyin KEYİF

Analist: Mustafa ŐENER

Saha Organizasyonu Sorumlusu: Mehmet Sertaç TOSUN

SUNUŞ

Ailenin toplumun temelini oluşturduğu gerçeği, insanlık tarihi boyunca kabul görmüş bir gerçekliktir. Toplumların temelini oluşturan bu birim, kültürel ve insani değerlerin, neslin devamı anlamında toplumsal sürekliliğin taşıyıcısı olarak evrensel bir kurum olma niteliğini sürdürmektedir.

Ailenin üstlendiği bu fonksiyonlarla özel ve yerinin doldurulamayacak bir kurum olduğu gerçeği karşısında, ailenin korunması, desteklenmesi ve güçlendirilmesi gereği ortaya çıkmaktadır.

Bilindiği gibi, Anayasamızın 41'inci maddesinde "Ailenin korunması" başlığı altında "Aile, Türk toplumunun temelidir" hükmüyle devletin aileye verdiği önem dile getirilmiş, Kalkınma Planları ve Hükümet Programlarında da aileye verilen önemin göstergesi olarak, aile merkezli politikalara öncelik verileceği vurgulanmıştır.

Aile kurumuna devletimizin verdiği bu önemin gereği olarak, ailenin korunması, desteklenmesi ve güçlendirilmesi hedefine yönelik çalışmalar yapmak üzere kurulan Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü, kuruluşundan günümüze kadar sürdürdüğü hizmet atağı ile aile politikalarına temel oluşturacak bir bilgi ve birikime ulaşmıştır. Kurum, toplumsal sorunları aile odağında ele alan bir çok araştırma projesi gerçeğleştirmiştir. Ülkemizde ilk kez aile odaklı bir yayın anlayışı içinde aileyi ilgilendiren sorun alanlarını saptama ve çözümüne dönük görsel ve basılı yayınlarını kamuoyunun yararlanmasına sunmuştur.

Anayasamızın 41. maddesinde toplumun temeli olarak kabul edilen ailenin, sağlıklı bir yapıya kavuşturulması ve karşılaşabileceği her türlü prob-

lemin aşılanmasında aile bireylerine destek olmak amacıyla kurulan/ kurulacak merkezlerin faaliyetlerine yardımcı olmak ve uygulamada mevcut sorunların tespiti ve bunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek; aynı zamanda da söz konusu hizmetler için mevcut standartlara katkı sağlanarak hizmetlerin daha kaliteli yürütülmesinin sağlanması amaçlanan çalışmanın bu alanda önemli bir boşluğu dolduracağına inanıyoruz. Bu alanda ideal bir yapıya kavuşulması nihai hedefine yönelik olarak da önemli bir adım olacaktır.

Nimet ÇUBUKÇU
Devlet Bakanı

ÖNSÖZ

Aile, toplumun temel birimi olma özelliğini modern çağımızın koşulları içinde de sürdürmekte ve içinde barındırdığı özellikler ise önemini koruyarak devam ettirmektedir. Bireyin, psikolojik, sosyal ve fiziki ihtiyaçlarının karşılandığı bir kurum olma özelliğiyle aile, güçlü bir toplum yapısının sağlanmasında önemli bir etken olma özelliği taşımaktadır. Bu nedenle aileye götürülen yardım, hizmet ve destekler giderek önemini arttırmaktadır. Aile üyelerini ve bir bütün olarak aile kurumunu olumsuz yönde etkileyecek güçlüklerin ortaya çıkmasıyla da bu sorunların niteliğine göre aileye sunulacak hizmetler-destekler önem kazanmaktadır.

Özellikle son yıllarda dünyanın ve ülkemizin yaşadığı hızlı değişim, toplumun temeli olan aileyi, temel işlevlerini yerine getirmede sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Ailenin özellikle sosyal politikalarda ihmal edilmesi, çeşitli diğer sorunların yanı sıra, sosyal yardım ve hizmetlerde altından kalkılması zor yükler getirmektedir. Kentleşme, göç gibi toplumsal değişim süreçlerine, işsizlik ve yoksulluk gibi ekonomik problemlere maruz kalan aile ya dağılmakta ya da temel fonksiyonlarını yerine getirme noktasında zaafa düşmektedir. Dolayısıyla aile kurumu, günümüz şartlarında çeşitli sosyal yardım ve sosyal hizmet mekanizmalarına ihtiyaç duyabilmektedir.

Bu nedenlerle aile bireylerinin aile olmanın bilinci içinde karşılaştıkları sorunları en aza indirebilmeleri, gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları için bazı sosyal hizmet ve destek mekanizmalarına gereksinim duyulmakta; bu konuda kamu kurumlarına, yerel yönetimlere ve sivil toplum kuruluşlarına çeşitli görevler düşmektedir. Günümüzün sosyal devlet anlayışı, sosyal gerçekliği içinde ele aldığı aileye çeşitli kurumlar aracılığıyla birtakım hizmetlerin verilmesini amaçlamaktadır.

Aile yaşamını korumak, desteklemek ve sorunlarının çözümüne yardımcı olmak amacıyla aile bireylerine yönelik koruyucu-önleyici, eğitici-

geliştirici, tedavi ve rehabilite edici hizmetlerin yanı sıra rehberlik ve danışmanlık hizmetlerini de içeren Aile Destek Hizmetlerine ülkemizde de giderek artan oranda ihtiyaç duyulmaktadır.

Aile destek hizmetleri çok geniş bir alanı kapsamaktadır ve yeni gelişen bir alandır. Alanın genişliğine karşın hizmetin toplum geneline yeterince yaygınlaştırılmamış olması, toplumda aile destek hizmetlerine ilişkin bilincin düşük olması, alana ilişkin var olan standartların geliştirilmesi ihtiyacı bu çalışmanın yapılmasında etkili olmuştur.

Söz konusu çalışma ile ülkemizdeki aile destek hizmetlerinin mevcut durumunun ortaya konması ve alandaki sorunların tespit edilerek çözüm önerilerinin geliştirilmesi ve bir hizmet standardının geliştirilmesine katkıda bulunulması hedeflenmiştir.

Genel müdürlüğümüzün temel görevlerinden olan, ailenin korunması ve desteklenmesi için gerekli çalışmaları yapmak amacıyla, ülkemizde dağınık bir şekilde verilen ve ortak bir standardın olmadığı Aile Destek Hizmetlerinin araştırılması, değerlendirilmesi ve belirli standartların oluşturulmasına yardımcı olmak amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın önemli bir boşluğu dolduracağını düşünüyorum.

Ayrıca bu alanda yapılacak çalışmalara da bir ışık tutacağına inanıyorum.

Doç. Dr. Ayşen GÜRCAN
Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1 KURAMSAL ÇERÇEVE	1
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1.1. AİLE DESTEK HİZMETLERİNİN KAPSAMI	3
BÖLÜM 1.2. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN TARİHÇESİ	8
BÖLÜM 1.3. AİLE TEMELLİ HİZMETLER.....	13
BÖLÜM 1.4. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN TİPOLOJİSİ.....	14
BÖLÜM 1.4.1. FARKLI PROGRAM MODELLERİ	14
BÖLÜM 1.4.2. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN PROGRAM MODELLERİ	14
Bölüm 1.4.2.1 Aile Kaynak, Destek ve Eğitim Hizmetleri	15
Bölüm 1.4.2.2 Aile Merkezli Hizmetler.....	15
Bölüm 1.4.2.3 Yoğunlaştırılmış Aile Merkezli Kriz Hizmetleri.....	16
BÖLÜM 1.4.3. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN HEDEF GRUPLARI	17
BÖLÜM 1.4.4. PROGRAMIN SINIRLARI VE POLİTİKA	17
BÖLÜM 1.5. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA: TANIM VE KAPSAM	19
BÖLÜM 1.5.1. TANIMIN UNSURLARI	20
Bölüm 1.5.1.1 Çalışma Birimi Olarak Aileyi Kabul Etmek.....	20
Bölüm 1.5.1.2 Aile	20
Bölüm 1.5.1.3 Ailenin Seçeneği	21
Bölüm 1.5.1.4 Ailenin Güçleri	22
Bölüm 1.5.1.5 Aile Gereksinimleri.....	22
Bölüm 1.5.1.6 Bireyselleştirilmiş Hizmetler	22
Bölüm 1.5.1.7 Aile-Duyarlı Bilgi Paylaşım Süreci	23
Bölüm 1.5.1.8 Normalleşme.....	24
Bölüm 1.5.1.9 Hizmet Kullanıcıları Dostu Hizmet Sunumu	24
BÖLÜM 1.6. AİLE MERKEZLİ UYGULAMALAR: UYGULAMA VE ARAŞTIRMA İÇİN HİZMET SUNUMU	25
BÖLÜM 1.6.1 UYGULAMA İÇİN STANDART GELİŞTİRME GÖSTERGELERİ.....	25
Bölüm 1.6.1.1 İlişkiyi Başlatma	25

Bölüm 1.6.1.2	Başlangıç ve Değerlendirme.....	26
Bölüm 1.6.1.3	Müdahale Planı (Care Planning)	27
Bölüm 1.6.1.4	Müdahale.....	28
Bölüm 1.6.1.5	Son Değerlendirme ve Sonlandırma	29
Bölüm 1.6.1.6	Savunuculuk.....	30
BÖLÜM 1.7.	ARAŞTIRMANIN AMACI.....	30
BÖLÜM 1.8.	ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	30
BÖLÜM 1.8.1	ARAŞTIRMANIN TANIMLARI	31
BÖLÜM 1.9.	AİLE HİZMETLERİ KALİTE STANDARTLARI	31
BÖLÜM 2 YÖNTEM	37
BÖLÜM 2.1.	ARAŞTIRMANIN MODELİ	37
BÖLÜM 2.1.1.	NİTEL DESEN: KURUM YÖNETİCİLERİ İLE DERİNLEMESİNE GÖRÜŞMELER	38
BÖLÜM 2.1.2.	NİCEL DESEN: KURULUŞ YÖNETİCİLERİ VE AİLELERE YÖNELİK GÖRÜŞME.....	38
BÖLÜM 2.2.	EVREN VE ÖRNEKLEM	39
BÖLÜM 2.2.1	VERİLERİN TOPLANMASI.....	42
BÖLÜM 2.2.2	VERİLERİN ANALİZİ.....	42
BÖLÜM 3 BULGULAR VE YORUMLAR	43
BÖLÜM 3.1.	HİZMET ALANLARIN HİZMETLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BULGULAR	43
BÖLÜM 3.1.1.	HİZMET ALANLARIN SOSYAL VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	43
Tablo 1.	Hizmet Alan Kişilerin İllere ve Bölgelere Göre Dağılımları	44
Tablo 2.	Kuruluşların Kurum Türlerine Göre Dağılımı	44
Tablo 3.	Hizmet Alanların Cinsiyeti.....	45
Tablo 4.	Hizmet Alanların Medeni Durumu	45
Tablo 5.	Hizmet Alanların En Uzun Yaşadığı Yere Göre Dağılımı	46
Tablo 6.	Hizmet Alanların Göç Etme Durumları	47
Tablo 7.	Hizmet Alanların Hangi İllerden Göç Ettiği	47
Tablo 8.	Hizmet Alanların Çalışma Durumu	48

BÖLÜM 3.1.2. HİZMET ALINAN KURULUŞLARA İLİŞKİN ÖZELLİKLER.....	48
Tablo 9. Hizmet Alanların Kuruluşun Varlığından Nasıl Haberdar Olduğu.....	48
Tablo 10. Kuruluştan Alınan Hizmetlerin Hizmet Alanların Beklentilerini Karşılması	50
BÖLÜM 3.1.3. HİZMET ALINAN KURULUŞLARDAKİ MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ	50
Tablo 11. Hizmet Alanların Daha Önce Benzeri Bir Kuruluştan Hizmet Alma Durumları	51
Tablo 12. Hizmet Alanların Kuruluştaki Hizmetlere İlişkin Değerlendirmeleri	52
Tablo 13. Kuruluşlarda Hizmet Alanların Başka Bir Kurum/Kuruluşa Yönlendirilmesine İlişkin Bulgular	53
BÖLÜM 3.1.4. KURULUŞLARDA AİLE MERKEZLİ UYGULAMAYA İLİŞKİN HİZMET ALANLARIN DEĞERLENDİRMELERİ.....	55
Tablo 14. Hizmet Alanların Mesleki Çalışmalar Ve Kayıtlara İlişkin Değerlendirmeleri.....	55
Tablo 15. Hizmet Alanların Aile Üyelerinin Çalışmaya Dahil Edilmesi, Mahremiyet Ve Personelle İlişkilerine Dair Görüşleri.....	57
Tablo 16. Hizmet Alanların Memnuniyeti ve Şikayet Prosedürlerine İlişkin Değerlendirmeleri.....	59
Tablo 17. Kuruluşun Tanıtımı, Hizmet Alanların Kuruluşa Ulaşabilmeleri Ve Kuruluşların Fiziksel Olanaklarına İlişkin Değerlendirmeleri	60
BÖLÜM 3.2. AİLE DESTEK HİZMETİ VEREN KURULUŞ YÖNETİCİLERİN KURULUŞLARIN HİZMET STANDARTLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ	61

BÖLÜM 3.2.1: KURULUŞLAR VE YÖNETİCİLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER.....	61
Tablo 18. Görüşülen Aile Destek Hizmeti Veren Kuruluşların İllere ve Bölgelere Göre Dağılımları.....	61
Tablo 19. Kuruluşların Bağlı Oldukları Kurumlar.....	62
Tablo 20. Kuruluşlara, Yöneticilere ve Çalışanlara İlişkin Bazı İstatistiksel Veriler	63
Tablo 21. Kuruluş Yöneticilerinin Mesleklerine Göre Dağılımı	65
Tablo 22. Kuruluş Yöneticilerinin Görevleri İle İlgili Olarak Okul Dışında Ek Eğitim Alma Durumları	66
Tablo 23. Kuruluşlarda Bulunan Yöneticiler ve Profesyonel Meslek Elemanlarının Sayıları	67
Tablo 24. Hizmet Alanların Başvuru Nedenleri	69
Tablo 25. Hizmet Verilen Kişiler	71
Tablo 26. Kuruluşta Verilen Hizmetler.....	73
Tablo 27. Kuruluşların Fiziksel Yapılarına İlişkin İstatistiksel Veriler.....	76
Tablo 28. Engelliler İçin Fiziki Şartlar	77
Tablo 29. Başka Ülkelerdeki Benzer Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme	78
Tablo 30. Başka Ülkelerdeki Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme Kaynakları	79
BÖLÜM 3.2.2. HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR.....	80
Tablo 31. İlk Başvuru İle İlgili İşlemlerde Hangi Konuların Ele Alındığı	81
Tablo 32. Hizmet Alan Kişilere İlişkin Prosedür ve Kayıtlar	82
BÖLÜM 3.2.3. MESLEK ELEMANLARI	84
Tablo 33. Meslek Elemanları.....	84
BÖLÜM 3.2.4. MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER	84
Tablo 34. Mesleki Çalışmalar / Hizmetler	85

BÖLÜM 3.2.5. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA	87
Tablo 35. Aile Merkezli Uygulama	87
BÖLÜM 3.2.6. KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON	89
Tablo 36. Kurum/Kuruluşlar Arası Koordinasyon	89
BÖLÜM 3.2.7. GİZLİLİK VE MAHREMİYET	91
Tablo 37. Gizlilik ve Mahremiyet	91
BÖLÜM 3.2.8: HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU	94
Tablo 38. Her Ailenin Hizmete Erişebilir Oluşu	94
BÖLÜM 3.2.9 HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ	97
Tablo 39. Hizmet Alan Grubun Memnuniyeti	97
BÖLÜM 3.2.10.YÖNETİM.....	99
Tablo 40. Yönetim.....	99
BÖLÜM 3.2.11 PERSONEL YETKİNLİĞİ	103
Tablo 41. Personelin Yetkinliği	103
BÖLÜM 3.2.12 KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK.....	106
Tablo 42. Kuruluş Çevresi ve Güvenlik.....	107
BÖLÜM 3.3 ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİN KURUMLAR VE VERİLEN HİZMETLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BULGULAR	109
BÖLÜM 3.3.1. YÖNETİCİLERİN SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	109
BÖLÜM 3.3.2. KURULUŞLARDA VERİLEN HİZMETLER	110
Bölüm 3.3.2.1 Hizmet Çeşitliliği ve Kapasite	110
Bölüm 3.3.2.2 Olanaklar ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği	116
Bölüm 3.3.2.3 Ailelerin İlgisi ve Hizmetlere Ulaşılabilirlik.....	123
BÖLÜM 3.3.3. AİLE HİZMETLERİNDE KALİTE STANDARDININ TEMEL UNSURLARI.....	126
BÖLÜM 4 GENEL SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	132
BÖLÜM 4.1. HİZMET ALANLARLA İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	132
BÖLÜM 4.1.1. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ	134
BÖLÜM 4.1.2. MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER	134

BÖLÜM 4.1.3. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA	135
BÖLÜM 4.1.4. GİZLİLİK VE MAHREMİYET	136
BÖLÜM 4.1.5. HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU	137
BÖLÜM 4.2. YÖNETİCİLERLE İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	137
BÖLÜM 4.2.1. HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR	140
BÖLÜM 4.2.2. MESLEKİ ÇALIŞMALAR/HİZMETLER	141
BÖLÜM 4.2.3. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA	142
BÖLÜM 4.2.4. KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON	142
BÖLÜM 4.2.5. GİZLİLİK VE MAHREMİYET	143
BÖLÜM 4.2.6. HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU	144
BÖLÜM 4.2.7. HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ	145
BÖLÜM 4.2.8. YÖNETİM	146
BÖLÜM 4.2.9. PERSONELİN YETKİNLİĞİ	148
BÖLÜM 4.2.10. KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK	149
BÖLÜM 4.3. İL SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİ İLE İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	150
BÖLÜM 5 ÖNERİLER	154
BÖLÜM 5.1. VAKA YÖNETİMİ	155
BÖLÜM 5.2. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA	156
BÖLÜM 5.3. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ	156
BÖLÜM 5.4. HİZMET KOORDİNASYONU	157
BÖLÜM 5.5. GİZLİLİK VE MAHREMİYET	157
BÖLÜM 5.6. HİZMETİN ERİŞİLEBİLİRLİĞİ	158
BÖLÜM 5.7. YÖNETİM	159
BÖLÜM 5.8. PERSONELİN YETKİNLİĞİ	159
BÖLÜM 5.9. SÜPERVİZYON, EĞİTİM VE PROFESYONEL GELİŞİM	160
BÖLÜM 5.10. SAĞLIK VE GÜVENLİK	160
KAYNAKLAR	162

EK TABLO VE LİSTELER	173
EK 1 HİZMET ALANLARLA İLGİLİ EKLER	173
EK 1.1: KURULUŞTAN ALINAN HİZMETLERİN BEKLENTİLERİ KARŞILAMASI	173
EK 1.2: HİZMET ALANLARIN KURULUŞTAKİ HİZMETLERE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ	174
EK 1.2.1: VERİLEN HİZMETLERDEN YETERİNCE HABERDAR OLMA	174
EK 1.3: BAŞKA BİR KURULUŞA YÖNLENDİRİLME	175
EK 1.4: HİZMET ALANLARIN MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE KAYITLARA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ	176
EK 1.4.1: KENDİSİYLE YAPILAN ÇALIŞMALARDA GÖRÜŞÜNÜN ALINMASI	179
EK 1.4.2: KENDİSİYLE İLGİLİ TUTULAN TÜM KAYITLARIN KENDİSİYLE PAYLAŞILMASI	180
EK 1.4.3: KENDİSİYLE İLGİLİ TUTULAN TÜM KAYITLARIN KENDİSİYLE PAYLAŞILMAMASI	181
EK 1.4.4: KURULUŞUN İŞLEYİŞİ VE GÖREV TANIMLARI İLE İLGİLİ RESMİ BİLGİLERE ULAŞABİLME	181
EK 1.5: HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRLERİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ	182
EK 1.6: KURULUŞUN TANITIMI, HİZMET ALANLARIN KURULUŞA ULAŞABİLMELERİ VE KURULUŞLARIN FİZİKSEL OLANAKLARINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER	183
EK 1.6.1: KURULUŞUN FİZİKİ YAPISININ ALINAN HİZMET İÇİN UYGUN OLMASI	184
EK 2 YÖNETİCİLERLE İLGİLİ EKLER	185
EK 2.1: KURULUŞLARIN ADLARI	185
EK 2.2: YÖNETİCİLERİN LİSANS EĞİTİMİ DIŞINDA GÖREVLERİ İLE İLGİLİ ALDIKLARI EK EĞİTİMLER HAKKINDA LİSTE	186
EK 2.3: KURULUŞLARDA BULUNAN FİZİKSEL MEKÂNLAR	187
EK 2.4: HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR	188
EK 2.4.1: İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMİN KİMİN TARAFINDAN YAPILDIĞI	191

EK 2.4.2:	İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMDE HANGİ KONULARIN ELE ALINDIĞI	192
EK 2.4.3:	İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMDE HANGİ KAYITLARIN TUTULDUĞU	193
EK 2.4.4:	HİZMET ALANLARIN İÇİNDE BULUNDUKLARI KOŞULLARI VE İHTİYAÇLARI DEĞERLENDİRMEK İÇİN TUTULAN KAYITLAR	194
EK 2.4.5:	BİREYSEL DÜZEYDE NE TÜR PLANLAR YAPILDIĞI	195
EK 2.4.6:	BİREYSEL DÜZEYDE PLANLAMANIN KAYITLARI	196
EK 2.4.7:	KURULUŞLARDA DOSYA KAPATMAYA İLİŞKİN TUTULAN KAYITLAR	197
EK 2.5:	MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER	198
EK 2.5.1:	NE TÜR MESLEKİ ÇALIŞMALAR YAPILDIĞI	200
EK 2.5.2:	MESLEKİ ÇALIŞMALAR İLİŞKİN NE TÜR KAYITLAR TUTULDUĞU	201
EK 2.5.3:	HİZMET ALAN KİŞİLERİ BAŞKA KURULUŞA YÖNLENDİRME	202
EK 2.5.4:	HAVALEDEN ÖNCE SÖZ KONUSU KURULUŞUN UYGUNLUĞUNUN HANGİ KRİTERLERE GÖRE DEĞERLENDİRİLDİĞİ	203
EK 2.6:	AİLE MERKEZLİ UYGULAMA	204
EK 2.6.1:	VERİLEN HİZMETLERDE AİLENİN BİR BÜTÜN OLARAK ELE ALINMASI	206
EK 2.6.2:	YAPILAN ÇALIŞMALARDA ÇOCUKLARIN YETERİNCE DİKKATE ALINMASI	207
EK 2.7:	KURUM / KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON	208
EK 2.7.1:	BİRLİKTE ÇALIŞMAYA YÖNELİK ANLAŞMA, PROTOKOL BULUNMASI	209
EK 2.7.2:	KOORDİNATÖR KİŞİ/KURUM BELİRLENMESİ	210
EK 2.8:	GİZLİLİK VE MAHREMİYET	211
EK 2.8.1:	KAYITLARIN GİZLİLİĞİ VE MAHREMİYETİNE İLİŞKİN POLİTİKALARIN İÇERİĞİ	213

EK 2.8.2:	HİZMET ALANLARIN, KAYITLARIN TUTULMASI VE PAYLAŞIMI KONUSUNDAKİ KURUM POLİTİKASINDAN HABERDAR EDİLMESİ	214
EK 2.8.3:	KAYITLARIN GİZLİLİK VE MAHREMİYET KURALLARINA UYGUN TUTULMASI VE SAKLANMASININ NASIL DENETLENDİĞİ	215
EK 2.8.4:	İLGİLİ OLMAYAN KİŞİLERİN KAYITLARA ULAŞIMINI ENGELLEYECEK BİR DÜZENLEMENİN BULUNMASI	216
EK 2.9:	HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU	217
EK 2.9.1:	HİZMET ALANLAR ARASINDA DAHA ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELER/ GRUPLARIN BULUNMASI	219
EK 2.9.2:	ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELERE HİZMETİN ULAŞMASI İÇİN KURULUŞUN BELLİ BİR STRATEJİSİNİN BULUNMASI	220
EK 2.9.3:	ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELERE YÖNELİK DAHA FARKLI BİR HİZMETİN BULUNMASI.....	221
EK 2.10:	HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ.....	222
EK 2.10.1:	HİZMET SUNULAN KİŞİLERDEN/ AİLELERDEN HİZMETLE İLGİLİ GERİ BİLDİRİM ALINMASI.....	224
EK 2.11:	YÖNETİM	225
EK 2.11.1:	KURULUŞLARDA ÇALIŞMALARIN ORGANİZASYONU VE PLANLANMASI İÇİN VAR OLAN DÜZENLEME	227
EK 2.11.2:	KURULUŞLARDA HİZMET STANDARTLARINI TAKİP ETME VE GELİŞTİRME İÇİN UYGULANAN İŞLEMLER	228
EK 2.11.3:	YÖNETİM SÜRECİNE PERSONELİN KATILIMININ SAĞLANMASI.....	229
EK 2.11.4:	KURULUŞLARIN ŞİKAYET VE İTİRAZLARA İLİŞKİN POLİTİKALARININ BULUNMASI.....	230

EK 2.11.5:	KURULUŞLARIN HİZMET PERFORMANSININ NE ŞEKİLDE DEĞERLENDİRİLDİĞİ	231
EK 2.11.6:	KURULUŞLARIN HİZMET SÜRECİNDE KARŞILAŞTIKLARI TEMEL SORUNLAR	232
EK 2.12:	PERSONEL YETKİNLİĞİ.....	233
EK 2.12.1:	KURULUŞLARDA SÜPERVİZYON UYGULAMASI BULUNMASI.....	235
EK 2.12.2:	KURULUŞLARDA YENİ GELEN PERSONEL İÇİN ORYANTASYON UYGULAMALARI BULUNMASI	236
EK 2.12.3:	KURULUŞLARDA PERSONELİN SAHİP OLDUĞU BECERİ VE BİRİKİMLERİN PAYLAŞILMASI.....	237
EK 2.13:	KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK.....	238
EK 3 SORU KAĞITLARI	240

TÜRKİYE’DE AİLE DESTEK HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE KALİTE STANDARTLARI

BÖLÜM 1 KURAMSAL ÇERÇEVE

GİRİŞ

Aile toplumsal yapının en önemli kurumlarından birisidir. Toplumsal değişme ve aile sistemi arasında yakın bağlar kurulmaktadır. Değişen toplumsal yapı aileyi de etkilemektedir. Aile hem yapısal olarak hem de işlevsel olarak değişime uğramaktadır. Bir bütün olarak kültürün korunmasında ve yeni kuşaklara aktarılmasında ailenin her toplumda önemli bir yeri olduğu kabul edilmektedir. Ailenin toplum için olduğu kadar bireyin yaşamında da etkili bir yere sahip olduğu söylenebilir. Genel olarak çocuklar bir aile sistemi içine doğarlar, büyürler ve toplumsallaşmalarını bu sistem içerisinde tamamlarlar. Birey ve toplum için bu denli önemli olan ailenin korunması her toplumun üzerinde özenle durduğu bir konu olmuştur. (Karataş, 2000; Karataş, 2001).

En temel sosyal kurumlardan biri olan ailenin, işlevleri bakımından farklı yaşam döngülerine göre incelenmesi önemli bir konudur. Her ailenin yaşam döngüsü içinde geçirmekte olduğu farklı evrelere göre yerine getirmesi beklenen rol ve işlevleri vardır. Ailelerin sahip olduğu gelişimsel farklılıklar, görevlerini yerine getirmesini ve yaşayacağı olası sorun ve gereksinimleri yakından etkiler. (Duyan 2003). Ailenin korun-

ması çalışmalarının sözü edilen yaşam döngüsü gerçekliği göz önünde tutularak planlanması aile destek hizmetlerinin temel özelliklerinden olmalıdır.

Toplumsal örgütlenme içindeki yerini bugün de önemli ölçüde koruyan aile kurumunu, toplumsal değişme süreçleri içinde görmek ve değerlendirmek gerekir. Toplumsal değişme, toplumsal yapıyı meydana getiren değişkenler arasında var olan etkileşim süreçleri sonucunda ortaya çıkmaktadır. Toplumsal-ekonomik değişim, ailelerin yapısını ve işlevlerini de etkilemiştir. Ailenin geleneksel toplumlarda sahip olduğu eğitim, bakım, sağlık, koruma gibi çoğu işlevi toplumdaki diğer kurumlar tarafından üstlenilmiştir. Değişim sadece işlevlerde olmamış ailenin toplumlardaki algılanış biçimi ve tanımlamasında da farklılaşma yaratmıştır (Karataş, 2001). Ancak her toplumun kendi hukuk düzeni bu tanımlama yanında ailelere yönelik politika ve hizmetlerde de belirleyici olmaktadır. Yani aile, o toplum mevzuatında nasıl tanımlanıyorsa, ailelere yönelik hizmetler de bu tanımlama kapsamında yürütülmektedir.

Ailelerin korunması ve desteklenmesinde aile politikaları ve hizmetlerinin yeri önemlidir. Ailelerin sağlıklı olması bu hizmetlerin başarılı bir biçimde yürütülmesine bağlıdır. Örneğin ailelerin, temel işlevlerinden biri olan çocuk bakımı konusunda desteklenmesi bu hizmetlerin önemli unsurlarından birini oluşturmaktadır. (Güran Koşar, 1992).

Aile hizmet kurumunun amacı ve odağı, aile içi ilişkileri uyumlu kılmak, aile yaşamındaki olumlu değerleri güçlendirmek, üyelerin ve özellikle çocukların sağlıklı kişilik geliştirmelerini sağlayacak biçimde rollerini yerine getirmesine, aile üyelerinin doyumlu ve mutlu olmalarına, sosyal işlevlerini yerine getirmelerine yardımcı olmak şeklinde tanımlanmaktadır. Aile hizmet kurumları aile birliğinin sağlıklı oluşması ve devam etmesi için destek sağlayan, aile birliğine ilişkin sorunları bilimsel açıdan araştıran, değerlendiren ve çözümlenmeye çalışan kuruluşlardır (Koşar, 2001: 84-85).

Bu çalışmanın konusu aile destek hizmetlerinin kalite standartlarının belirlenmesidir. Bu standartlar, aile hizmetlerinin geliştirilmesi ve her ailenin aynı nitelikteki hizmeti alabilmesi ve bu konudaki adaletin sağlanması açısından zorunlu görülmektedir. Belirli standart ve ilkeler çerçevesinde hizmetin sunumu, ailelerin ve çocukların gereksinimlerinin karşılanması yanında, politika ve hizmetlerin değerlendirilmesi ve yenilenmesi açısından da büyük önem taşımaktadır.

Ailelere yönelik hizmetler her toplumda farklı şekilde sınıflandırılmış ve tartışılmıştır. Bu nedenle öncelikle aile destek hizmetlerinin kapsamı üstünde durulacaktır. Her ülkede farklı bir isim altında ve içerikte sunulan aile destek hizmetlerini hangi unsurların oluşturduğunu görmek, bu araştırmadaki aile destek hizmetlerinin tanımını yapmayı ve tartışmayı kolaylaştıracaktır.

BÖLÜM 1.1. AİLE DESTEK HİZMETLERİNİN KAPSAMI

Geçmişte aile ve çocuklarla çalışan meslek elemanları sorunların tanı ve tedavisi konusunda eksik bir yaklaşımla çalışmalarını sürdürmüştür. Bu yaklaşım, bazı ruh sağlığı profesyonelleri tarafından kullanılan dil, patoloji ve hastalıkta odaklanan tanıya dayalı bir terminolojiyi yansıtmaktaydı (Saleeby, 1996; akt.: Leon 1999: 14). Patolojiye yapılan vurgu nedeniyle, insani hizmetler, geleneksel olarak müracaatçının güçlerine olan vurgu yerine eksikliklerine yönelik bir çerçeve içinde gelişmiştir. Sosyal hizmet alanı, uzun ve zengin tarihi ile, güçler perspektifini geliştirmiş, bireyleri, grupları, aileleri ve toplulukları, güçleri ve kaynakları olan sistemler olarak görmüştür (Saleeby, 1996; akt.: Leon 1999: 14).

Weiss (1994; akt.: Miller, Replogle ve Heather 1995: 26) aile destek programlarının temelde önleme oryantasyonlu olduğunu ve ebeveynlerle doğrudan çocuk gelişimi ve anababa rolleri üzerinde çalışma yoluyla

aileyi güçlendirmeyi amaçladığını belirtmiştir. Miller, Replogle ve Heather (1995: 26) bugün aile destek hareketinin farklı programlar, standartlar ve gereklilikler açısından ayrı bir alan mı olduğu veya bir süreç, sağlık, eğitim, toplum gelişimi ve sosyal hizmetler gibi alanları kapsayan alanlara uygulanabilen bir hizmet sunum biçimi mi olduğuna dair tartışmanın varlığından söz etmektedir. Kentleşme sürecinde ailelerin karşılaştıkları çeşitli sosyal sorunlar, aile temelli sosyal hizmetlerin kapsamı açısından da önemli bir etkidir. Örneğin bu süreçte ailelerin karşılaştıkları sosyal sorunlar, istihdam, gelir dağılımı-yoksulluk, eğitim, sağlık, konut, sosyal yardımlar, risk altındaki çocuklar, kadın ve gençlik sorunları, yaşlı sorunları, engelliler vb. pek çok başlık altında irdelenebilir (Karataş ve Diğerleri, 2002:117-128).

Cochran (1987), Weiss (1994) ve Weissbourd (1991; akt.: Miller, Replogle ve Heather 1995: 27), aile destek hizmetlerinde yer alan temel ilkeleri şöyle belirtmiştir:

1. Hem ailenin çocuğa bakım verme konusundaki kapasitesini artırma hem de çocuğun içinde yaşadığı yakın çevreyi uygun hale getirme yoluyla çocuk ve yetişkinin gelişimine katkıda bulunacak bir ekolojik yaklaşımı benimseme,
2. Tedavi edici yerine önleyici bir yaklaşımı benimseme,
3. Ailenin güçsüzlüğünden çok güçlü yönleri üzerine odaklanma,
4. Yerel gereksinim ve kaynaklara odaklanma,
5. Her ailenin bilgi ve sosyal desteğe gereksinimi olduğunu kabul etme,
6. Bireyleri ve aileleri güçlendirerek kendi gereksinimlerini karşılamalarına ve artan şekilde kendi kendilerine yeterli olmalarına katkıda bulunmalarına yardımcı olmaktır.

Bu ilkeler doğrultusunda gelişen uygulamalar, erken çocukluk eğitimi ve çocuk bakımı hizmetini de içerecek şekilde aile ve çocuklara yönelik tüm hizmetleri kapsamaktadır. Bu uygulamaların türü, düzeyi, yoğunluğu ve süresi ne olursa olsun gün geçtikçe çeşitlenmekte ve sürekli olarak çocukların gelişimini odak alan ana-baba eğitimi ve sosyal desteği içermektedirler. Bunun yanında, giderek artan bir biçimde, aile destek programları, ana-baba eğitimi, iş bulma ve işle ilgili gereksinimleri karşılamaya yönelik olarak da düzenlenmektedir (Miller, Replogle ve Heather 1995: 27). Miller, Replogle ve Heather (1995: 28) bu durumun refah toplumu anlayışındaki değişimlerle süreciğini vurgulamaktadır.

Güçler perspektifi temelinde aileyle çalışmada temel nokta, ailenin var olan güçlerini tanıma ve kullanmalarına yardımcı olmaktır. Bu bakış açısı, ailelerin ekonomik, kültürel ve sosyal bağlamları çerçevesinde ele alınmasını ve “çevresi içinde birey” yaklaşımının hayata geçirilmesini olanaklı kılmaktadır (Şahin ve Duman 2005: 90).

Aileyle çalışmada sakin ve güvenli bir ortam yaratılması, aileye saygı gösterilmesi ve kabul edici bir yaklaşım içinde olunması, aileye ait bilgilerin gizlilik içinde korunması ve ailenin kendisi ile ilgili alacağı kararlarda ona yardımcı olacak yol ve seçenekleri gösterdikten sonra onun vereceği karara saygı gösterilmesi özellikle altı çizilmesi gereken konular arasındadır (Duman 2005:111).

Bernardi (1995: 459-466), İsveç'te ailelere sunulan hizmetlerin Avrupa'da en başta gelen sosyal demokrasi modellerinden biri olduğuna değinerek aile destek sisteminin ruhsal ve sosyal özelliklerinin yanında, sağlıkla ve özellikle çocuklarla ilgili olmak üzere vatandaşların gereksinimine yönelik olduğuna işaret etmiştir. Bernardi İsveç'teki aile destek sistemini bazı hizmet başlıkları altında tartışmıştır: Çocuk sağlık bakım programı (çocuğun ve annenin sağlıkla ilgili gereksinimleri karşılanmaktadır), ruh sağlığı klinikleri, aile danışmanlığı, engellilere yönelik hizmetler.

Avustralya'da 2000 Yılı Aile Destek Hizmetleri raporu, aile destek hizmetlerini, ailelerin çocukların bakım verme kapasitelerini geliştirmek ve aile ilişkilerini güçlendirmek amacıyla verilen hizmetler olarak tanımlamış ve alanı bu tanıma göre belirlemiştir (Family Support Services in Australia 2000, 2001: 3). Aile destek hizmetleri, doğrudan toplum hizmetleri birimleri veya spesifik programlara sahip örgütler tarafından sunulan hizmetler olarak ele alınmıştır. Raporda aile destek hizmetleri altı kategoride ele alınmıştır: Aileleri bilgilendirme, eğitim ve beceri geliştirme, danışma, meditasyon ve terapi, yatılı ve ev temelli destek, savunuculuk ve diğerleridir. (kendine yardım grupları vb.) Raporda, aile destek hizmetlerinin planlanması ve sunumunda önemli olan bazı özellikler şöyle vurgulanmıştır:

1. Aile destek hizmetleri artık daha gözle görünür duruma gelmiştir. Politik ve finansal olarak kabul görmektedir. Çocuğun bakımı ailenin en önemli işlevlerinden birisidir. Bu nedenle, çocuğun korunması ve bakımı ile ilgili programların çoğu aileyi de içine almaktadır. Hizmetler, ocuğun yetişmesine katkıda bulunmasını sağlamak ve aileyi güçlendirerek, aile ortamını çocuğun gelişimine uygun hale getirmeyi amaçlamalıdır (Bulut 1996:41-42).
2. Aile ve toplulukların kapasitelerini güçlendirme, güçlü ve sorumluluk sahibi aileler ve topluluklar için yaşamsal bir öneme sahiptir. Bazen sosyal sermayeyi (kapitali) geliştirme olarak adlandırılan bu durum, aile ve toplulukları, var olan acil gereksinimleri karşılamak için bilgi, beceri ve kaynaklarla donatmakla ilgilidir.
3. Yerel örgütlenmeler giderek daha önemli olmaktadır. Hizmet sağlanan aile ve toplulukların gereksinimlerini karşılamada yenilikçi yerel yapılanma ve hizmet dağıtımı önemli bir yer tutmaktadır.

4. Temel amaç, hizmet sunumunun bütünlüğüne ve kusursuzluğuna ulaşmada çeşitli yerel birimler ile hükümet dışı örgütlenmeler arasındaki ortaklıkların korunması ve hizmetlerin koordinasyonu ve kaynakların paylaşımıdır.
5. Aile destek hizmetlerinin sağlanmasında profesyonellik; profesyonel ve gönüllü meslek elemanlarına eğitim verilmesi ve desteklenmesi giderek artmaktadır.
6. Müracaatçılar kendi aileleri; aileler de kendi topluluk çevrelerinde kabul edilmektedir. Bir kişinin gereksinimlerine odaklanmaktan çok aile ve toplulukları güçlendirme, o hizmet bir bireyle ilgili olsa bile pek çok hizmetin lokomotifini oluşturmaktadır.
7. Erken çocukluk dönemine ilişkin hizmetler yaşamsaldır. Erken destek ve müdahale, daha sonraki aşamalarda daha zorlu müdahaleleri azaltıcı ve önleyicidir.
8. Hizmetler belirli gereksinimleri de karşılar niteliktedir (yalıtılmış aileler vb.). Hizmetler, müracaatçıya ve müracaatçının kendi kendine karar verme hakkına saygıyı benimsemiştir. Müracaatçıların güçsüzlükleri yerine güçleri üzerinde odaklanmaktadır.
9. Sonuçları kavrama ve ölçme, her birey, aile ve topluluk için etkili hizmet sunumunda temel faktörlerdendir. Nelerin iyi gittiğini bilmek ve anlamak, tüm çalışmalarda ana konudur.
10. Yerel ve hükümet dışı sektörde hizmetlerin finansmanındaki amaçlar açıktır. Hizmetler programın amaçlarını gerçekleştirmek ve öngörülen sonuçlara ulaşmak amacıyla finanse edilmektedir (Family Support Services in Australia 2000, 2001: 8).

Görüldüğü gibi aile destek hizmetlerinde, aile üyelerinin bütüncül bakış açısıyla ele alınması, sorun yerine güçlü yönler üzerinde durulması

ve yapılan çalışmalarda kamu yanında sivil toplum örgütleri ve yerel örgütlenmelerin de yerini olması önemle vurgulanmaktadır. Aşağıda, farklı ülkelerde farklı başlıklar altında sunulan ailelere yönelik hizmetler belirli başlıklar altında incelenmektedir.

BÖLÜM 1.2. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN TARİHÇESİ

1950’li yıllardan beri çocuklu ailelere yönelik hizmetlerin niteliğini tanımlamak için “aile temelli” hizmetler terimi kullanılmaktadır. Günümüzde bu terim, sosyal hizmet (sosyal çalışma) de dâhil olmak üzere çok sayıda disiplinde kullanılmaktadır. Terimin geniş kullanımına karşın “aile merkezli” terimi hâlâ karışıklıklara neden olmaktadır. Çünkü konuyla ilgili araştırmacılar terimi farklı biçimlerde kullandıkları gibi benzer nitelikteki hizmetler için de farklı terimler kullanılmaktadır. Söz konusu karışıklık aynı zamanda aile merkezli hizmet sunumu için önerilen uygulama standartlarını da etkilemektedir. Çünkü bu standartlar, disiplinlerarası ve kurumlar arası uygulamaya yön verebilecek nitelikte bir derleme olarak geliştirilmemiştir. Aile merkezli hizmet yaklaşımının, temel kavramlarının işlenmesi, açıklığa kavuşturulması, bağımlı çocuğu olan aileler için önerilen profesyonel uygulamayı açıklaması temeldir. Kısaca aile merkezli uygulamada, aile destek programları bir kalite işareti olarak göz önünde bulundurulur. Daha açık bir deyişle, kavram, profesyonel davranış için gerekli belirli standartlarda yorumlanabilir. Bu yolla, aile destek programları, programların aile merkezli oluşu ve gelişme düzeylerinde değerlendirilebilir. Buna göre, yüksek düzeyde aile merkezli uygulama, daha etkili sonuçları beraberinde getirecektir (Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Aile merkezli hizmetlerin gelişimini etkileyen pek çok tarihsel eğilim mevcuttur. Bunlardan bazıları değişim için ebeveyn savunuculuğu, tıbbi

modele yönelik eleştiriler, kurum bakımı karşıtı hareket, sosyal sistemler kuramının gelişmesi, aile oryantasyonlu politikaları dikkate alan politikacıların sayısındaki artış olarak sayılabilir. Bağımlı çocuğu olan ailelerle aile merkezli uygulamanın değişiminde profesyonellerden çok ebeveynler etkili olmuştur. Tarihsel olarak, her disiplinden meslek elemanları yalnızca çocuğa odaklanma eğilimindedir ki bu da çocuk merkezli hizmet sunumu kavramıyla sonuçlanmıştır. Ailenin hizmetin odağında görülmemesi, onu sorunun kaynağı, kişisel gelişimin engeli ve müdahale süreci ile ilgili olmayan bir unsur olarak görülmesine yol açar. Aileler bu yaklaşımdan rahatsız olmuşlar, reddetmişler ve hizmet sunum sisteminde değişiklik sağlamak için itici güç olmuşlardır. (Collins ve Collins, 1990; Cournoyer ve Johnson, 1991; Cunningham ve Davis, 1985; Turnbull ve Summers, 1987; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Bugünün profesyonellerinin, hizmet gereksinimi olan çocuklara mı yoksa ailelere mi odaklanılması gerektiği konusundaki çelişkileri, kaynağını 20. yüzyılın başındaki anlayıştan almaktadır. Böylece, çocukların ev dışında bakımının sağlanması, sosyal bilim paradigması tarafından desteklenmiştir. Böyle bir bakış açısı, çocukların sorunlarının büyük ölçüde ebeveynlerden, onların genetik ve kişisel özelliklerinden kaynaklandığı görüşüne dönüşmüştür. Bu görüşe göre ailelerin, ifade edilen bu nedenlerle çocuklarına bakma hakları yoktur (Collins ve Collins, 1990; Petr ve Spano, 1990; Turnbull ve Summers, 1987; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Bu paradigma altında, çocuklara bakım verme konusunda karar verme üstünlüğü profesyonellere geçmiştir (Petr ve Spano, 1990; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

dards2007.pdf). Böyle bir bakış açısı, alanda tıbbi bakım modelinin yaygınlaşmasını sağlamıştır. Ancak son yıllarda, bu modelin profesyoneller ve kurumların, bakım alan müracaatçı üzerine yeterli bir biçimde odaklanamaması, patoloji ve bozukluklara odaklanması, müracaatçının seçim yapma ve sorumluluk almasını sınırlaması nedeniyle eleştirilmiştir (Bazyk, 1989; Donahue-Kilburg, 1992; Dunst, Trivette, Davis ve Cornwell, 1988; Larimore, 1993; Turnbull ve Turnbull, 1990). Bu gelişmelere karşın, çoğu profesyonel, ailenin bağımsızlığı, kırsal yaşam, evde eğitim, ebeveyn otoritesini de içeren bir biçimde daha geleneksel, aile odaklı uygulamalara dönmeyi savunmuştur (Petr ve Spano, 1990: 230; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

1960'lardan itibaren, sistem kuramının olgunlaşması ve artan oranda profesyonelce uygulamaya aktarılması, aileye daha fazla odaklanmak için kavramsal çerçeve sağlamıştır. Özellikle aile sistemleri kuramı müracaatçılarla aile merkezli çalışma için zorunlu olan anlayış ve teknolojileri sağlamıştır (Bryce ve Lloyd, 1979; Cunningham ve Davis, 1985; Frankel, 1988; Friesen ve Koroloff, 1990; Hartman ve Laird, 1983; Stehno, 1986; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Sistem kuramı böyle bir çalışmanın vazgeçilmez özellikleri olan bütünleşmiş ve kapsamlı toplum temelli hizmet ağının yaratılması ve sürdürülmesini desteklemektedir (Langley, 1991; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

1970'li yıllardan itibaren özel eğitim ve erken çocukluk eğitim alanı, aile merkezli hizmet sunumu niteliğinin keşfedilmesinde etkili olmuştur. Ebeveynlik becerileri eğitiminin geliştirilmesi ve programın ebeveynler tarafından denetlenmesi gibi yollarla bu tip programlara ailelerin katılımı sağlanmıştır.

Eğitim alanında aile merkezli hizmetin gelişiminde özel eğitim ve erken çocukluk eğitiminin katkısı diğer alanlara göre oldukça fazladır. Aile merkezli sağlık bakımı uygulamalarında, 1960'lardan beri küçük çocuğu olan aileler için hemşirelik ve tıbbi alanda kimi uzmanlıkların (kadın doğumcu vb.) liderliği söz konusudur. Artan sayıda hizmet sunum sistemleri, hizmet alanların kendi kaderlerini kendilerinin tayinini destekleyen bir yaklaşımı benimsemek amacıyla anlamlı bir yeniden yapılanma sürecine girmiştir. Çoğu durumda, ailelerden, kendi üyelerinin sağlığı konusunda daha aktif rol üstlenmeleri beklenmektedir. Müracaatçılar, seçim şanslarıyla ilgili daha etkindir ve her aile üyesinin gereksinimleri tanımlanmaktadır (Pomerantz, 1984; Seltzer, Litchfield, Kapust ve Mayer, 1992; akt.: Allen ve Christopher [http: //www.aucd.org/docs/lend/ family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf](http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf)).

Aile merkezli bakış açısı, sosyal hizmet uzmanları için, değerlerin (müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı vb.) z olarak, aile merkezli uygulamanın temelini oluşturan ilkelerle uyumlu ve doğrudan ilgili, mkemmek bir odak olarak görülmektedir. Dahası, aile üzerindeki bu odak, 19. yüzyılın sonlarına, mesleğin başlangıcına kadar götürülebilir. Toplum merkezleri ve hayırsever örgütlenmeleri ailenin kutsallığını kabul etmiş ve aileleri koruyan çabaları desteklemiştir (Pumphrey ve Pumphrey, 1961; akt.: Allen ve Christopher [http: //www.aucd.org/docs/lend/ family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf](http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf)).

20. yüzyılın ilk yarısı boyunca sosyal hizmet, bir yandan aileye odaklanan bir yandan da bireyi temel alan yaklaşımlar arasındaki mücadeleye tanık olmuştur (Hartman ve Laird 1983; akt.: Allen ve Christopher [http: //www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf](http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf)).

Birinci dünya savaşı sonrasında askerler ve asker aileleri ile çalışma ve askeri hastanelerde yürütülen tıbbi hizmetler çerçevesinde sosyal çalışmanın önemli katkıları olmuştur. 1950'lerde aileye yeni bir mesleki ilgi doğmuştur (Hartman ve Laird, 1983; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

1980'lerde aile merkezli hizmet sunumu, çocuk ve ergenlerin ruh sağlığı ile ilgili hizmetler çerçevesinde gelişmiştir. Çocuk ve ailelere birlikte yaşama ve birlikte baş etmeyi öğretmede yardımcı olmak amacıyla, kurum bakımı ve çocuklar için grup bakımının sağlandığı kuruluşlar artmıştır (Finkelstein, 1980; Martone, Kemp ve Pearson, 1989; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Bireysel ve birden çok kişiye yönelik hizmetlerin gelişimi ile pek çok topluluk, aileler tarafından konulan amaçlara erişmek için kapasitelerini artırmak ve duygusal sorunları olan çocuğa sahip ailelerin çoklu hizmet gereksinimlerini koordine etme yoluna gitmişlerdir (Burchard ve Clarke, 1990; Lourie ve KatzLeavy, 1991; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Sosyal hizmetin aile üzerindeki odağı açıktır. Sosyal hizmet, ebeveyn, diğer aile üyeleri ve bu gruplara yönelik toplum temelli kaynağın sağlanmasında sorumluluğu olan bir disiplindir (Constable, 1992; Pennekamp, 1992; Sefansky, 1990; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Sosyal hizmet, vaka yönetimi gibi hizmet koordinasyon modellerini geliştirmiş ve kullanan bir disiplin olarak, aile merkezli hizmetin sunumunda diğer disiplin-

linleri zenginleştirmiştir. (Bennett, Nelson, Lingerfelt ve Davenport-Ersoff, 1992; Marcenko ve Smith, 1992; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Görüldüğü gibi, aile temelli hizmetlere yönelik bakış açısı, ailedeki sorunu tanılama ve çözüm getirmeye yönelik çalışmalardan; ailede yaşanan sorunları tüm aile üyeleri bağlamında sistem perspektifinde değerlendirme ve aileyi güçlendirmeye doğru değişmiştir. Bu bakış açısı çocuk odaklı hizmetlerin yanında aileyi bir bütün olarak değerlendirerek tüm aile bireyelerine yönelik hizmetlerin sunulmasını ve bu hizmetlerin verilmesinde aile üyelerinin de görüş ve katkılarının ele alınmasını sağlamıştır. Böyle bir yaklaşım, ailede yaşanan sorunu bir bütün olarak görmek ve buna yönelik çözüm yollarını tartışmak açısından önemli bir gelişmedir.

Sosyal hizmetlerin her zaman odağında olan ailenin güçlü olması toplumun da güçlü olması anlamına gelmektedir. Bu nedenle aileye sağlanacak destekler sağlıklı bir toplum yaratmanın en önemli aracıdır (Çamur Duyan 2000:2). Aile kurumunun işlevlerini yerine getirmesi, toplumsal yaşamın düzeni ve sürekliliği ile ilgilidir. Birincil toplumsallaşma birimi olarak aile toplumsal düzeni ve dengeyi etkilemektedir (İl 2001: 141).

Aile merkezli uygulamalar, alan yazında farklı şekillerde tartışılmış ve sınıflandırılmıştır. Aşağıda bu sınıflandırmalar üzerinde durulmaktadır.

BÖLÜM 1.3. AİLE TEMELLİ HİZMETLER

Aile destek hizmetleri (family support services), aile temelli hizmetler (family-based services), yoğunlaştırılmış aile koruma hizmetleri (intensive family preservation services) gibi çeşitli biçimlerde verilen aile merkezli hizmetler (family centered services) çocuk refahı, ruh sağlığı ve çocuk

adalet sistemi gibi alanlarda ailelere yönelik hizmetleri tanımlamada kullanılmaktadır. Bu hizmetlerin temel hedefi aileleri güçlendirmektir. Bazı aileler için bu sonuçlar, çocuğa karşı olumsuz tutumların giderilmesi, bazıları için ana-baba ve ergen arasındaki çatışmanın azaltılması, bazıları için de çocuğun bazı davranışlarının geliştirilmesi olabilmektedir (Pecora, Reed Aschcraft Kirk 2001: s. 2).

BÖLÜM 1.4. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN TİPOLOJİSİ

BÖLÜM 1.4.1. FARKLI PROGRAM MODELLERİ

Aile merkezli hizmetler alanındaki farklı program modellerini tanımlamak için farklı terimler kullanılmaktadır. Bu konuda geniş bir alan yazın olmasına karşın bu hizmetlerin neler olduğu, ne kadar hizmet sağlandığı, bu hizmetlerden kimlerin yararlandığı açık değildir. Yeni programların hizmet özelliklerindeki bu geniş çeşitlilik sonucunda, programlarda “aileyi koruma”, “aile destek”, “ev temelli” gibi daha belirgin terimler kullanılması yoluna gidilmiştir

BÖLÜM 1.4.2. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN PROGRAM MODELLERİ

Aile merkezli tüm hizmetlerde aileler eksiklikleri olan değil güçlü yönleri olan ve kaynaklara sahip kurumlar olarak kabul edilirler (Kagan ve Diğerleri 1987; akt.: Pecora, Reed Aschcraft Kirk 2001: s. 2). Terimlerden biri aile desteğidir. Bu kavram, aileyi güçlendirme programlarının çoğunda kullanılmaktadır. Aile temelli ve aileyi koruma hizmetlerinin her ikisi de aile destek programları olarak kabul edilse de bu programlar (aile temelli ve aileyi koruma) öncelikli önleme ve çocuk gelişimi oryantasyonlu aile destek programları, (genellikle doğum öncesi bakım, ev ziyareti, ilk çocuk-

luk eğitimi, eğitim, finansal destek, danışma gibi bir çeşit hizmetin sunulduğu diğer aile odaklı hizmetler), ofiste müracaatçı ile çalışmak, uzun bir süre (bir yıl veya daha fazla) ailelerle mesleki çalışma yapmak ya da planlamak, diğer kurumlarca sunulan müracaatçılara yönelik hizmetleri izlemekten farklıdır.

Amerika Çocuk Refahı Birliği (The Child Welfare League of America) aile merkezli hizmetleri şöyle sınıflamıştır:

- Aile Kaynak, Destek ve Eğitim Hizmetleri (Family Resource, Support and Education Services)
- Aile Merkezli Hizmetler (Family Centered Services) (Aile Temelli Hizmetler gibi- Family Based Services)
- Yoğunlaştırılmış Aile Merkezli Hizmetler

Bölüm 1.4.2.1 Aile Kaynak, Destek ve Eğitim Hizmetleri

Toplum temelli hizmetler yetişkinleri, sahip oldukları rollerle ilgili destekler ve yardımcı olur. Hizmetler herhangi bir ayırım yapmaksızın tüm aileler içindir. Bunları Pecora, Reed Aschcraft Kirk (2001: 3), “aile destek hizmetleri” olarak tanımlamaktadır. Bu hizmetlere örnek olarak okul ya da toplum temelli aile kaynak merkezleri verilebilir.

Bölüm 1.4.2.2 Aile Merkezli Hizmetler

Bu hizmetler, ailenin dengesini ve kararlılığını tehdit eden durumlarla ilgili olarak aileler için vaka yönetimi (case management), danışma/terapi, eğitim, beceri geliştirme, savunuculuk, aynı-nakdi yardım hizmetleri (barınak, yiyecek, kıyafet gibi) gibi bir dizi etkinliğin gerçekleştirilmesini içermektedir.

Daha yaygın olarak kullanılan aile odaklı hizmetler, aileyi koruma hizmetleri olarak da kabul edilmektedir. Bu programların çoğunluğu ruh sağlığı hizmetleri yoluyla başlatılmış olsa da çocuk refahı kurumlarında verilmektedir. Bu programlar son zamanlarda, çocuk adalet sistemi, gelişimsel engellilik, evlat edinme vb. yeni hizmet alanlarında da başlatılmıştır.

Bölüm 1.4.2.3 Yoğunlaştırılmış Aile Merkezli Kriz Hizmetleri

Bu hizmetler, aileden çocuğun alınması veya kurum bakımı hizmetinden aileye dönen (out of home care) çocukların bulunduğu aileleri içeren “kriz” durumlarındaki aileler için sunulmaktadır. Bu hizmet modeli, krizi içermeyen çocuk ihmali ve istismarı gibi kronik aile sorunlarını da içermektedir. Bu programlar, aile merkezli hizmetlere benzer bir felsefi oryantasyon ve özelliklere sahiptir ancak daha yoğun olarak (kısıtlanmış süre ve daha az vaka yükünü içeren biçimde) sunulmaktadır. Bu nedenle bu hizmetler yoğunlaştırılmış aile koruma hizmetleri olarak kabul edilmektedir. Vaka yükü genellikle her meslek elemanı için yılda iki ile altı aile arasında değişmektedir. Aileler genellikle haftada altı ile on saat arasında görülmektedir ve müdahale genellikle dört ile on iki hafta arasında değişmektedir.

Bu hizmetlerdeki vurgu, çocuğun korunması, ailenin korunması, güçlendirilmesi ve çocuğun uygun olan çevreye (aile veya başka bir kurum) yerleştirilmesinedir. Bu amaçla yoğun danışma, eğitim, beceri eğitimi, aileye destek hizmetleri sunulmaktadır. (Whittaker ve Diğerleri 1990; akt.: Pecora, Reed Aschcraft Kirk 2001: 5). Bazı durumlarda öncelikli amaç çocuğun ailesiyle birleştirilmesi olmaktadır. Yoğunlaştırılmış aile merkezli kriz hizmetleri, aile odaklı hizmetler, ev odaklı hizmetler, çocuklara kendi evlerinde hizmet sunma ve aileyi koruma hizmetleri olarak da adlandırılmaktadır.

BÖLÜM 1.4.3. AİLE MERKEZLİ HİZMETLERİN HEDEF GRUPLARI

Aile merkezli hizmetlerin hedef grubu oldukça geniştir. Genellikle aile odaklı hizmetler ve yoğunlaştırılmış aile temelli hizmetler kapsamında, çoğunlukla ağır sorunlar yaşayan aileler, sorunlarla baş edemediği için dağılma durumuna gelmiş aileler, çocuğunun elinden alınarak bir kuruma yerleştirilme kararı verilmiş aileler, geçici olarak çocukları kurum bakımında olan ailelerle ilgili hizmetler bulunmaktadır. Bu programlar, kriz oryantasyonlu olsa da bu tip kurumlardan hizmet alan aileler genellikle kriz durumunda değildir. Bu aileler bazen istismar veya ihmal davranışı içinde olan aile üyeleri, zihinsel engellilik, çocuk suçluluğu gibi sorunlarla baş etmeye çalışmaktadırlar. Bu ailelere yönelik hizmet programlarını birbirinden kesin bir şekilde ayırmak çoğunlukla güç olmaktadır (Pecora, Reed-Ashcraft, Kirk 2001: 5).

BÖLÜM 1.4.4. PROGRAMIN SINIRLARI VE POLİTİKA

Aile merkezli ve aile temelli programlar sosyal hizmetlerin gelişiminde önemli bir yer tutsa da aile merkezli programlar, aile ve çocuklara yönelik diğer programların yerini alamaz veya daha büyük sosyal ve hizmet sistemleri reformlarını tamamlayamazlar (Halpern 1990; Pecora, Reed-Ashcraft, Kirk 2001: 5). Aile merkezli hizmetlerle ilgili yapılan çalışmalar, ailelerin çoğunlukla barınma ile ilgili yardım, sağlık, iş bulma ve aynı yardım gibi gereksinimleri olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanında, çoğu aileler, aile içi iletişimle ilgili sorunlar, düşük benlik saygısı, ağır ruhsal sorunlar, sosyal desteklerinin olmayışı, sosyal beceri sorunları vb. ile karşı karşıyadır. Bazı vakalarda sadece aile merkezli hizmetler yeterli olabilirken, bazı aileler bir ya da daha fazla çocuk refahı hizmetlerine (day treatment, family foster care, kurum bakımı ya da evlat edinme) bazıları da diğer önleyici ve destekleyici hizmetlere (aynı yardım, çocuk bakımı, aile eğitimi, madde bağımlılığı tedavisi, işle ilgili eğitim) gereksinim duymaktadır. Şekil 1'de çocuk ve ailelere yönelik hizmetler yer almaktadır.



Kaynak: P.J. Pecora, M. W. Fraser, K. Nelson, J. McCroskey, W. Meezan, (1995). Evaluation Family Based Services. New York: Adline de Gruyter. s. xxii. (akt.: Peter J. Pecora, Kellie Reed-Ashcraft, and Raymond S. Kirk. "Family centered services: A Typology, Brief History, and Overview of Current Program Implementation and Evaluation Challenges." Balancing Family-Ventered Services and Child Well Being. ElaineWalton, Patricia Sandau_Beckler ve Marc Mannes. 2001. s.18).

Aile temelli, aile merkezli veya yoğunlaştırılmış aile merkezli hizmetler gibi çeşitli adlandırmalarla kullanılan ailelere yönelik hizmet biçimleri yukarıdaki şekilde açıkça görülmektedir. Aile destek hizmetlerinde önemli ilkelerden birisi hizmetlerin aile merkezli olarak sunulmasıyla ilgilidir. Aşağıda aile merkezli uygulama üzerinde daha ayrıntılı olarak durulmaktadır. Aile merkezli uygulama ile ilgili tartışmada Allen ve Christopher (Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf) tarafından yapılmış olan kapsamlı araştırmanın bulgularından yararlanılmaktadır.

BÖLÜM 1.5. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA: TANIM VE KAPSAM

Allen ve Christopher, aile merkezli uygulamayı tanımlamak için farklı disiplinlerden 120 makaleyi taramış ve bu kavramın 28 tanımının içerik analizini yapmıştır: Bu analizde 10 temel kavram tanımlanmış ve tanımlarda ne kadar sıklıkla yer aldığına göre aşağıda sıralanmıştır:

1. Ailenin temel dikkat birimi olarak alınması (28)
2. Ebeveynlik veya ebeveynler ve profesyonel arasında işbirliğini oluşturma (10)
3. Müracaatçıların gereksinimlerini belirleme (9)
4. Spesifik hizmet türlerini sağlama (ev temelli, kapsamlı, bütünleştirilmiş, koordine edilmiş, toplum temelli vb.) (9)
5. Ailenin kendi kararını vermesi ve seçeneği olması (8)
6. Ailelerin kapasite ve güçlerinin vurgulanması (7)
7. Çocukların aileleri içinde bakımının sağlanması (5)
8. Ailelerin kültürü ya da biricikliği (2)
9. Ailelerin güçlenmesi (2)
10. Ailelerin normalleşmesinin izlenmesi (2)

Bu içerik analizi temelinde şöyle bir tanımlama yapmışlardır:

“Aile merkezli hizmet sunumu, disiplinler ve kurumlar arasında aileyi çalışma birimi olarak kabul eder. Bu model, yardımları işbirlikçi bir çerçevede ve her ailenin bireyselleştirilmiş istekleri, güçleri ve gereksinimleri doğrultusunda organize eder” (Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf)

Tanımdaki unsurları ayrıntılı olarak tartışmak aile merkezli uygulamayı daha açık hale getirmek için yararlı olacaktır.

BÖLÜM 1.5.1. TANIMIN UNSURLARI

Bölüm 1.5.1.1 Çalışma Birimi Olarak Aileyi Kabul Etmek

Aile merkezli destek hizmeti, çocuklara, birlikte oldukları aileleri olmaksızın hizmet sunmanın uygun olmayacağını düşünerek, çalışma birimi olarak aileyi kabul etmektedir. Durum ailenin bir parçası ile ilgili olsa da tüm aile, değerlendirme, planlama ve müdahalenin odağı olmaktadır.

Bölüm 1.5.1.2 Aile ve Meslek Elemanı Arasındaki İşbirliği

Tanımdaki diğer bir unsur, yardımın organize edilmesinde aile üyeleri ile meslek elemanlarının eşit bir ortaklıkla işbirliği içinde hareket etmesine odaklanmaktadır. Eşitlik, karşılıklılık ve ekip çalışması kavramları bu ortaklığın tanımlanmasında kullanılmaktadır (Donahue-Kilburg, 1992; Lee, 1993; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Böyle bir kavramsallaştırma, müracaatçı ile meslek elemanı arasındaki engelleri ortadan kaldırmakta, yardım etme süreçlerine uzmanlık, bilgi, beceri ve

enerjinin katkısını sağlamaktadır. Eşitlikçi ilişki, ebeveynlerin ve meslek elemanlarının birbirlerinin rollerini üstlenmesi anlamına gelmemektedir. Daha çok birbirlerinin rol ve katkılarına saygı gösterilmesi demektir. Meslek elemanı, ilişkiye teknik bilgi ve uzmanlığını katarken, ebeveynler daha çok çocuklarıyla olan yakın ilişkilerine ilişkin bilgi ve becerilerini sağlamaktadır (Nelkin, 1987, p. 9; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Bölüm 1.5.1.3 Ailenin Seçeneği

Ailede odaklanmanın üçüncü unsuru, ailelere yardımın ailelerin isteklerine ve seçeneklerine göre organize edilmesidir. Bazı yazarlar bunu, karar vermeye katılım (Brown, Pearl ve Carrasco. 1991; Woodruff, 1985; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf) veya profesyonel karara ebeveynlerin katılımı (Collins ve Collins, 1990; Roberts ve Magrab, 1991; Rushton, 1990; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf) olarak adlandırmaktaysa da giderek kabul edilen görüş, böyle bir yaklaşım içinde ailelerin mümkün olduğunca hizmet sürecinde karar verici olmaları ve öncelikli yönlendirici olmaları şeklindedir (Bazyk, 1989; Donahue-Kilburg, 1992; Kramer, McGonigel, & Kaufman, 1991; Leviton, Mueller ve Kauffman 1992; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Son ifade, aileler için çalışmaktan ailelerle çalışmaya geçişi vurgulamaktadır.

Bölüm 1.5.1.4 Ailenin Güçleri

Aile merkezli yaklaşımda, ailenin güçlerinin tanımlanması ve müdahale planlarının bu güçler üzerine inşa edilmesi önem taşımaktadır. Güçlere vurgu yapma ve hizmet sunumunda bu güçleri göz önünde bulundurma son yıllarda daha fazladır (Summers, Behr, ve Turnbull, 1989; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Böyle bir bakış açısı, aile üyelerinin sadece sorunlara neden olan ve müracaatçıların gelişmesini engelleyen kişiler olarak görülmesini değiştirmiş ve aile - meslek elemanı arasındaki etkileşimin tercih edilmiş bir profesyonel ilişki olarak işbirlikçi kavrayışını gündeme getirmiştir. Bu aynı zamanda, aile merkezli uygulamada vurgulanan bir prensip olarak ailelerin güçlendirilmesini de kolaylaştırmaktadır (Larimore, 1993; Stehno, 1986; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Bölüm 1.5.1.5 Aile Gereksinimleri

Aile merkezli uygulama sadece sorunu getiren üyeler için değil, tüm aile üyeleri için erişilebilir bir hizmettir. Bu unsur, ailenin koşulları, yararları ve kaynaklarına bütüncü bir bakış açısını getirmektedir.

Bölüm 1.5.1.6 Bireyselleştirilmiş Hizmetler

Tanımdaki son unsur, her aileye bireyselleştirilmiş hizmetleri sunabilmektir. Değerlendirme, hedef belirleme, müdahale planı ve uygulama sürecinin, gereksinimler, baş etme stratejileri her aileye özgü enformel ve formel kaynaklarla uyumlu olması gerekmektedir (Bazyk, 1989; Turnbull ve Summers, 1987; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Bireyselleştirilmiş hizmetler kavramı, aynı zamanda her aile üyesinin yapısı ve kültürünün biricikliğine saygı duymayı vurgular. Bu yaklaşım ailelerin, belirli koşullarda, yaşam biçimlerinde, sosyo-ekonomik özelliklerde ve inanç sistemlerinde, diğerlerinden daha az sağlıklı, işlevsel ve istenir olmadığına işaret eder (Woodruff, 1985; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Ayrıca, aileler arasındaki ırk ve etnisiteye dayalı farklılıklar, kabul edilmeli ve uygulama sürecine bu farklılıkların yansımaları göz önünde bulundurulmalıdır (Allan, 1991; Mokuau, 1990; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Allen ve Christopher, aile merkezli hizmet sunumunun tanımındaki bu ortak unsurların yanında, alan yazında yer alan bazı özelliklerden de bahsetmiştir.

Bölüm 1.5.1.7 Aile-Duyarlı Bilgi Paylaşım Süreci

Collins and Collins (1990: 523), işbirlikçi bu modelde bilgi alışverişini vurgulayarak, ebeveynlerin tam katılımını sağlamak amacıyla ekipteki diğer meslek elemanlarıyla paylaşılan bilgiler de dâhil olmak üzere, ebeveynlerle ilgili her türlü bilgi paylaşımının gerekliliğine işaret etmiştir. Bilginin paylaşımında süreklilik, bilginin zamanında verilmesi, belli bir aile üyesi için en yararlı bilginin paylaşımının ve herhangi bir jargonun kullanılmaması önemlidir. (Rosenbaum, King, ve Cadman, 1992; Rushton, 1990; ; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf). Bu yolla, aile, süreçte hangi bilgilerin, kimle, ne şekilde paylaşıldığını bilecektir. Bu süreçte, bilgilerin gizliliği de önemlidir.

Bölüm 1.5.1.8 Normalleşme

Güçler ve güçlenme kavramlarının vurgusu, normalleşme perspektifidir. McGonigel (1991) bu yaklaşıma göre, hizmet alıcılarının hangi deneyimlerinin tipik olduğu, hizmet alanların benzer çıkarılarda olduğu toplumdaki diğer gruplarla etkileşime girme hakkı ve bundan yararlanabileceği ve aile yaşamı sekteye uğramış olan ailelerle ilgili yapılandırılması gereken hizmetler ve sunum biçiminin ele alınması gereğini ifade eder. Normalleşme perspektifi, aile üyelerinin doğal rolleri açısından fonksiyonlarını destekleyen müdahaleleri vurgular (Panel, 1991; akt.: Allen ve Christopher http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

Bölüm 1.5.1.9 Hizmet Kullanıcıları Dostu Hizmet Sunumu

Aile merkezliliğin son özelliği hizmetin sunulduğu yapı ile ilgilidir. Bu yapının temel özellikleri (Collins ve Collins, 1990; Frankel, 1988) erişilebilirliği maksimize etmek; mümkün olduğunca her alanda hizmetin esnekliği ve uyarlanabilir oluşu (Turnbull ve Summers, 1987); kategorileşmemiş hizmet sunumu ve kaynak aktarımı (Friesen ve Koroloff, 1990); hizmet sunumunun koordinasyonu (Thurman, 1991); enformel iletişim ağları ve formel hizmetler de dahil olmak üzere geniş bir toplum temelli desteğin sağlanması ve ortaklıktır (akt.: Allen ve Christopher, http://www.aucd.org/docs/lend/family_faculty/toward_developing_standards2007.pdf).

BÖLÜM 1.6. AİLE MERKEZLİ UYGULAMALAR: UYGULAMA VE ARAŞTIRMA İÇİN HİZMET SUNUMU

BÖLÜM 1.6.1 UYGULAMA İÇİN STANDART GELİŞTİRME GÖSTERGELERİ

Bu modele göre aileler, hizmetlerin gerçekten aile merkezli olup olmadığını ve gereksinimlerini gerektiği gibi karşılayıp karşılamadığını yargılayabilirler. Meslek elemanları, ailelerin güçlere sahip olduğuna, çocukları konusunda endişeleri olduğuna ve onlara bakım verebileceklerine, onların yararlarına karar verebileceklerine güvenmeyi öğrenmelidir. Meslek elemanları, süreç içinde bilgileri paylaşmayı öğrenmelidir.

Bu çerçeve içinde çatışma yaşanması (aile üyeleri arasında, personel arasında, personel ve aile üyeleri arasında) olasıdır ve bu nedenle hizmet örgütlerinin çatışma çözümüne ilişkin yapılar ortaya koyması beklenir. Personelin bu konuda eğitim almış olması ve desteklenmesi gereklidir.

Bölüm 1.6.1.1 İlişkiyi Başlatma

Aile ile mesleki ilişkinin başlatılması aile hakkında yeterli bir anlayışın geliştirilmesi için öncelikli koşuldur. Meslek elemanı bir sistem olarak ele aldığı aileye belirli bir mesafede durur, ailenin mesleki çalışma sürecine katılımını sağlar. Ailenin bir sistem olarak ele alınması, sistemi oluşturan tüm yönlerin dikkate alınmasını gerektirir (Duyan 2003: 42-46). Mesleki çalışma sürecine aileyi bir bütün olarak katmanın çeşitli avantajlarından söz edilmektedir. Bunlardan ilki tüm aileyi etkileşim halinde izleyebilmek, ikincisi adil ve objektif olma yeteneğini zenginleştirilmesi, üçüncüsü ise iletişim kalıplarını, modellerini görmeyi kolaylaştırmasıdır (Kirst Ashman ve Hull 1999; akt.: Duyan 2003:43-44).

Aile merkezli hizmet sisteminde mesleki ilişki çeşitli yollarla (telefon, başvuru vb.) başlatılır. İlişkinin nasıl başladığına bakmaksızın, aile üyeleri

görevli personele kolayca ulaşabilmelidir. Personel ailelere ilgili ve çocuklara ilişkin olarak yetkin oldukları düşüncesi ile davranmalıdır. Personelin tutumu, “sizin için buradayız ve ne yapabiliriz?” şeklindedir.

Bölüm 1.6.1.2 Başlangıç ve Değerlendirme

Mesleki ilişkinin başlangıcında gerçekleştirilen ve kimi kaynaklarda psiko-sosyal inceleme ve tanılama olarak da geçen sorunu çok yönlü inceleme ve belirleme (assessment) meslek elemanının bir takım teknikleri de kullanmasını gerektirir. Mesleki ilişki kurma çerçevesinde empatik iletişim, açık sözlü olma, yapıcı geri bildirim, güvenilir olma, konuşma ve davranışları sınırlandırma gibi tekniklerden yararlanır. Kurulan mesleki ilişkinin sürdürülmesi için etkili iletişim ve görüşme tekniklerinden yararlanır. Başlangıçta ele alınan sorun hakkında elde edilen bilgiler müdahale planının oluşturulması ve uygulanması açısından oldukça önemlidir. Bu aşamada başvuranın güçlü yönlerini belirlemek önem kazanır. Ele alınan sorunun çok yönlü olarak incelenmesi esastır. Soruna yol açan çevresel faktörler özellikle göz ardı edilmemelidir (Turan 1999: 57-148).

Ön değerlendirme aşamasında aile bir sistem olarak ele alınmalıdır. Bu anlayışın gereği olarak özellikle ailenin yapısı ve işlevleri ayrıntılı bir biçimde incelenmelidir. Daha sonra aile üyelerinin ilgi, ihtiyaç ve sorunları üzerinde durulur. Bu ihtiyaçların karşılanmasında ve sorunların çözümünde ailenin sahip olduğu güçler ve sınırlılıklar analiz edilir (Duyan 2003: 48).

Bu süreç, hem etkili hem de esnek olmalı ve bu süreçte aile rahat olabilmelidir. Hizmet sağlayıcının aileler için orada olduğu ve onların ilgileri ve gereksinimlerine odaklanıldığı gösterilmelidir. Hizmet sunum sürecinin bu ve diğer süreçleri boyunca ailelere gereksinim duyduğu hukuki veya toplum kaynakları, değerlendirme sonuçları ve bakım planı gibi konular-

da bilgiler verilmelidir. Bu bilgiler kendilerine çeşitli biçimlerde (yazılı, sözlü, görsel) sunulmalıdır. Ailelere öncelikle kendileriyle ilgili değerlendirilmeye kimlerin dâhil edilebileceği konusunda düşünceleri sorulmalıdır. Değerlendirme ailelerin endişeleri, ilgileri kadar güçlerini ve kaynaklarını da içermelidir. Aile üyelerinin anlayış ve gözlemleri sürece dâhil edilir ve kendi aileleri ve çocukları konusundaki uzmanlıkları ve rollerine ağırlık verilir. Değerlendirme sonuçları aile üyeleri ile sözlü olarak paylaşılır ve en kısa zamanda da yazılı olarak paylaşım yapılır. Aile üyeleri, raporları doğruluğu açısından gözden geçirebilir ve kopyaları kimin alacağını belirleyebilir.

Bölüm 1.6.1.3 Müdahale Planı (Care Planning)

Müdahalenin planlanması inceleme-değerlendirme süreci ile müdahale arasında bir köprüdür. Müdahalenin gerçekçi ve uygulanabilir olması için ailenin bulunduğu yerden başlamak önemlidir. Unutmamak gerekir ki ne kadar iyi hazırlanırsa hazırlansın bir planın uygulanması sırasında değiştirilmeye ihtiyacı olabilir. Bu noktada meslek elemanı ile aile arasında plan değişiklikleri konusunda bir uzlaşma olmalıdır (Duyan 2003: 52-55).

Sosyal hizmette müdahale özetle, sorun çözme süreci olarak da bilinir. Müdahalenin belli başlı aşamaları vardır. Bunlar; sorunun varlığını kabul etmek, sorunu çok yönlü analiz etmek, kişi ve aile üyelerinin isteklerini belirlemek, sorun çözme ile ilgili seçenekleri belirleme sürecine aile üyelerinin aktif katılımını sağlamak, belirlenen seçenekleri gözden geçirip uygun olanı seçmektir. Aile hizmetlerinde müdahale sürecinin temel amaçlarından birisi aileyi sosyal çevresi içinde güçlendirmektir. Bu amaçla aile ilişkilerini düzene koymak, ailenin olanaklarını artırmak,

ailenin destek sistemlerini harekete geçirmek, ailenin yaşadığı çevreyi değiştirmek, aile adına savunuculuk yapmak, aileni kurumlarla ilişkilerini geliştirmek, kurum sistemini geliştirmek, aileye duygusal yönden destek olmak, yeni toplumsal kaynaklar yaratmak gerekir (Turan 1999: 152-219).

Vaka planlama aileler tarafından belirlenmiş ilgiler üzerine odaklanır. Daha sonra aileler personelin fikir ve değerlendirmelerini alırlar. Bu aşamada meslek elemanlarının öncelikli görevi, ailelere gereksinim duydukları hizmetlerle ilgili karar vermeleri konusunda bilgi vermek ve kararları uygulamaya aktarmada destek olmaktır. Kendileriyle ilgili karar verme sürecine katılımda hazır olmayan ailelere bu konuda baskı yapmazlar. Aileler, müdahale seçenekleri oluşturulurken fikirlerini beyan eder ve var olan seçeneklerden kendileri için uygun olan müdahaleleri tercih ederler. Ebeveynler müdahale planı ile ilgili tüm toplantılara katılırlar ve hangi meslek elemanlarının ve sahip oldukları destek ağının bu toplantılara katılacağına karar verirler. Son olarak, gereksinim duydukları her zaman, müdahale planının gözden geçirilmesi ve değiştirilmesi konusunda toplantı talebinde bulunabilirler.

Bölüm 1.6.1.4 Müdahale

Müdahale aşamasında çeşitli yaklaşımların benimsendiği görülmektedir. Bunlar psikoanalitik aile tedavisi yaklaşımı, sistemik aile tedavisi yaklaşımı, yapısal aile tedavisi yaklaşımı, stratejik aile tedavisi yaklaşımı, sosyal öğrenme yaklaşımı, davranışsal aile tedavisi yaklaşımı, öyküsel aile tedavisi yaklaşımı, iletişimsel aile tedavisi yaklaşımı ve eklektik aile tedavisi yaklaşımı gibi farklı başlıklar altında ele alınabilir (Duyan 2003: 55-57).

Özel gereksinimleri olan aile ve çocuklar müdahalenin biçimini ve genişliğini belirleyebilir. Plan ve müdahalelerin her iki tarafça onaylan-

madığı durumlarda, aile üyelerinin istekleri ön planda tutulur. Müdahale, ailelerin sorun ve eksikliklerinden çok güçleri üzerine kurulur. Müdahale süreci boyunca vaka kayıtları yalın, güvenli tutulur ve ebeveynler tarafından erişilebilir durumdadır.

Bölüm 1.6.1.5 Son Değerlendirme ve Sonlandırma

Aileyle yapılan çalışmanın öngörülen amaca ulaşip ulaşmadığı, ne gibi gelişmelerin sağlandığı yönünden değerlendirilmesi gerekir. Bu değerlendirme elde edilen tüm çıktılar olumlu olumsuz tüm yanları ile gözden geçirmeyi gerektirir. Bilindiği gibi değerlendirme mesleki çalışma boyunca sürekli yapılan bir etkinliktir. Ancak sonlandırma öncesi yapılan değerlendirme, son değerlendirme adıyla özel bir öneme sahiptir. Bu yolla çalışmanın amaçlarına ulaşip ulaşmadığı ya da ne ölçüde ulaştığı konusunda gerçekçi bir resim çizilir (Duyan 2003: 57-58).

Aile ile mesleki çalışmanın sonlandırılması çeşitli nedenlere bağlanabilir. Kimi durumlarda aile, çalışmayı tek yanlı ve zamansız bir biçimde sonlandırabilir. Bazen hizmetin verildiği kuruluştaki yaşanan olağandışı gelişmeler de çalışmanın sonlandırılmasını gerektirebilir. Genelde ise, aile ile yapılan anlaşma gereği öngörülen süre tamamlandığında, çalışmanın hemen sonlandırılmasında ailenin göz ardı edilemeyecek yararları bulunduğu ya da sürdürülen çalışma amacına ulaştığında çalışma sonlandırılır (Turan 1999:230–234).

Ailenin durumu ve hizmet sunum sistemi ile deneyimi müdahale süreci içine yerleştirilir. Aile üyeleri hangi müdahalelerin ertelendiği ya da sona erdirildiğini de içerecek bir biçimde son değerlendirme planının uygulanması ve düzenlenmesinde rol alır. Aile ve profesyoneller arasında sonlandırmanın olup olmayacağı konusunda görüş ayrılığı olduğunda aile son kararı verir.

Sonlandırmaya planlı bir biçimde gelinir ve aileye sonlandırmaya uyum sağlaması, bir başka hizmete geçme, izleme, hizmet sunum sürecinin değerlendirilmesi konusunda yeterli zaman verilir.

Bölüm 1.6.1.6 Savunuculuk

Aile üyeleri komite, görev ve kurul üyeleri olarak hizmetin karar verme sürecine katılabilirler. Aileler kendi hedef ve gereksinimlerini karşılayabilmek için kendilerini organize etmeleri konusunda desteklenir. Aile üyelerine hizmet boşlukları konusunda bilgi verilmiştir ve belli bir hizmet sistemi içinde ve dışında geliştirilmiş hizmetleri savunma çabaları desteklenir. Personel, ailelerin bu çabalarını göstermeleri, beceri ve güvenlerini geliştirmeleri konularında ailelere yardımcı olmaya yeterlidir ve isteklidir.

BÖLÜM 1.7.ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de ailelere yönelik hizmetleri uluslararası standartlar ve uygulamalar ışığında tespit etmek (değerlendirmek) ve ailelere yönelik hizmetlerde kalite standartlarını geliştirmektir. Bu amaçla oluşturulan soru cümleleri aşağıdadır:

1. Ailelere yönelik hizmet veren kuruluşlar, özellikleri, kapasiteleri ve karşılaştıkları sorunlar nelerdir?
2. Bu kuruluşlarda verilen hizmetlerin aile hizmetlerinde aranan kalite standartlarına uygunluğu nedir?

BÖLÜM 1.8. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Ailelerin, işlevlerini sağlıklı bir biçimde yerine getirebilmesinde, ailelere sağlanan destek hizmetlerinin önemi açıktır. Ülkemizde SHÇEK’in temel sorumluluğu üstlendiği bu hizmetlerin diğer kuruluşlar (yerel yöne-

timler, üniversiteler, sivil toplum örgütleri ve özel kuruluşlar vb.) tarafından da sunulmakta olduğu gözlenmektedir. Hizmetlerin amacına uygun, nitelikli ve adil olarak sunulmasında hizmette kalite standartlarının geliştirilmesi bir zorunluluktur. Kalite standartları, ülkemizde ailelere yönelik hizmetlerin belirli ölçütler ışığında verilerek geliştirilmesini sağlayacaktır. Bu araştırma ülkemizde bu amaçla yapılan ilk araştırmadır.

Araştırma ile ailelere yönelik hizmetlerin yapılandırılması, geliştirilmesi ve değerlendirilmesinin yanında bu hizmetleri sağlayacak kuruluş ve personelin sahip olması gereken nitelikler de belirlenmiş olacaktır.

BÖLÜM 1.8.1 ARAŞTIRMANIN TANIMLARI

Hizmet Alan Aile: Araştırmada ailelere yönelik hizmet alan aileler, kurum veya kuruluştan doğrudan hizmet alan veya hizmet almak için müracaatta bulunan kişilerin içinde yaşadığı aileyi tanımlamaktadır.

Kurum: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumudur.

Kuruluş: Ailelere yönelik hizmet veren SHÇEK'e bağlı toplum merkezlerini, aile danışma merkezlerini, rehabilitasyon ve aile danışma merkezlerini; Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özürülere yönelik rehabilitasyon merkezlerini; Üniversitelerde ailelere yönelik hizmet veren merkezleri; yerel düzeyde belediyelerin ailelere yönelik hizmet veren merkezlerini; bu alanda çalışan sivil toplum örgütlerini ve özel kuruluşları içermektedir.

Aile Hizmetleri Kalite Standardı: Ailelere yönelik verilen hizmetlerin belirli bir kalitede verilmesini sağlamak amacıyla konuyla ilgili uluslararası uygulama, standart ve bilimsel çalışmalar ışığında geliştirilmiş olan ilke, standart ve göstergelerini ifade etmektedir.

BÖLÜM 1.9. AİLE HİZMETLERİ KALİTE STANDARTLARI

Bugün ailelere yönelik hizmetler, Amerika, Kanada, Avustralya ve İngiltere gibi pek çok ülkede, ulusal veya uluslar arası düzeyde belirlenmiş ilke,

standart ve göstergelere göre sunulmakta, izlenmekte, değerlendirilmekte ve denetlenmektedir. Bu çalışmada da ailelere yönelik kalite standardı uluslar arası düzeyde geliştirilmiş kalite standartları, uygulamalar ve bilimsel çalışmalar temel alınarak geliştirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada “Avustralya Aile Destek Programı: Aile Destek Kalite Geliştirme Programı İçin Prensipler, Standartlar ve Göstergeler” (Family Support Program: Principles, Standards and Indicators for Family Support Quality Improvement Program) temel kaynak olarak kullanılmıştır. Kalite standartlarının geliştirilmesinde yararlanılan diğer kaynaklar aşağıda verilmiştir:

1. Aile ve Çocuklara Yönelik Hizmetlerde Akreditasyon Konseyi (The Council on Accreditation for Children and Family Services-COA).
2. Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği (National Association of Social Work (NASW) Standards for Social Work Case Management) Vaka Yönetimi Standartları.
3. İngiltere’de Yerel Düzeydeki Ailelere Yönelik Hizmetlerde Kalite Standartları (Home-Start Supporting Families in Local Communities across the UK Quality Standards).

Yukarıdaki kaynaklara genel olarak bakıldığında hizmetlerde kalite standardının bazı temel başlıkları içerdiği görülmektedir. Bunlar, hizmetin sacayaklarını oluşturan yönetim, personel ve hizmetten yararlanan grupla ilgilidir. Temelde bu başlıklar hizmetin yönetimi; personel ve personelin yeterliliği; hizmet alan grupların ihtiyaçları, bu ihtiyaçlar doğrultusunda hizmet sunma ve hizmet alanların memnuniyeti; hizmet sunulan çevredir.

Bu araştırmada aile hizmetlerine ilişkin kalite standartları şu şekilde gruplanmıştır: Vaka yönetimi (hizmetlerin başlatılması-değerlendirilmesi-planlama-uygulama-sonlandırma) ile ilgili standartlar; aile merkezli uygulama; hizmet alanların memnuniyeti; hizmet koordinasyonu; gizlilik ve mahremiyet; hizmetin erişilebilirliği; hizmetlerin koordinasyonu; personelin yetkinliği; süpervizyon, eğitim ve profesyonel gelişim ve sağlık ve güvenlidir. Aşağıdaki çizelgede ilkeler, standart ve göstergeler daha ayrıntılı olarak verilmiştir:

Çizelge: Aile Hizmetleri Kalite Standartları

İlkeler	Standartlar	Göstergeler
İlke 1: Vaka Yönetimi Ailelere hizmetleri, vaka yönetimi çerçevesinde sunulur.	Standart 1.1. Ailelere hizmet veren her kuruluşun resmi ve belgelenmiş ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama, dosya kapatma ve izleme prosedürleri vardır. Personel bu prosedürlerin bilincindedir ve onları kullanmaktadırlar.	Gösterge 1.1.1. Ailelere hizmet veren her kuruluşun ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama, dosya kapatma ve izleme prosedürleri kayıt altında tutulmakta mıdır? Gösterge 1.1.2. Personel bu prosedürlerin farkında mıdır? Gösterge 1.1.3. Personel bu prosedürleri ailelerle çalışırken kullanmakta mıdır?
	Standart 1.2. Aile hizmetlerinde her aile için ailelerin güçlerini tanımlayan bir hizmet planı geliştirilir.	Gösterge 1.2.1. Her aile için (üyelerini göz önüne alan bir biçimde) bir hizmet planı geliştirilmiştir mi?
	Standart 1.3. Aile hizmeti veren her kuruluş, ailelerle yapılan görüşmelerin kaydını tutar. Ailelerle yapılan çalışmalarındaki başarılı ve başarısız olunan konular bu kayıtlarda yer alır.	Gösterge 1.3.1. Kayıtlar okunaklı ve güncel midir?
	Standart 1.4. Aile hizmeti veren her kuruluş, dosya kapatma ya da havale söz konusu olduğunda ailelerin onayını alır. Dosya kapatılmadan önce gerekli tüm işlemler yapılır.	Gösterge 1.4.1. Dosya kapatma ya da havale durumu ile ilgili her türlü bilgi kayıt altına alınmış mıdır? Gösterge 1.4.2. İhtiyaç duyulan hizmetler erişilebilir durumda olmadığı zaman ailelere bilgi ve alternatifler sunuluyor mu?
İlke 2- Aile Merkezli Uygulama Aile destek hizmetleri, ailelerle ortaklığı benimsenmeyen aile merkezli bir yaklaşımı benimsemektedir.	Standart 2.1. Aile hizmeti veren her kuruluşun, hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama süreçlerine ilişkin bir felsefesi vardır ve ailelere bu konuda bilgi verilir.	Gösterge 2.1.1. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçlerine ilişkin ailelere bilgi verilmekte midir?
	Standart 2.2. Hizmetlerin değerlendirilmesi, planlanması ve uygulanmasında ailelerin güçleri temel alınır.	Gösterge 2.2.1. Kuruluş personeli mesleki çalışmalarında ailelerin güçlerini tanımlayabiliyor ve kullanabiliyor mu? Gösterge 2.2.2. Kuruluş personeli mesleki çalışmalarında ailelerin güçlerini mesleki kayıtlarında ifade ediyor mu?
	Standart 2.3. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçleri ile ilgili kararlar ailelerle birlikte alınır.	Gösterge 2.3.1. Farklı kurum ve kuruluşlarla çalışılacağı durumlarda ailelere bilgi verilmiş ve onayı alınmış mıdır? Gösterge 2.3.2. Ailelere kendileriyle hangi meslek elemanının çalışacağı konusunda bilgi verilmiş ve onayı alınmış mıdır?
İlke 3- Hizmet Alanların Memnuniyeti Aile destek hizmetleri hizmet alan ailelerin memnuniyetini hedefler, geri bildirimlerini dikkate alır ve cevap verir.	Standart 3.1. Aile destek kuruluşları tarafından verilen tüm hizmetler, o kuruluş tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedeflere odaklanılır.	Gösterge 3.1.1. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedefleri kayıt altına almış mıdır? Gösterge 3.1.2. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedeflerle ilgili kayıtları ailelere veriyor mu?
	Standart 3.2. Aile destek kuruluşları tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedefler tüm aileyi bir bütün içinde değerlendirir.	Gösterge 3.2.1. Hedeflerin belirlenmesinde aileler görüşlerinin alındığını düşünmekte midir?
	Standart 3.3. Uzun vadeli çalışılması gereken ailelerle ilgili hedef ve planlar uzun vadeli bir plan dâhilinde oluşturulur ve bu hedef-planlar düzenli olarak gözden geçirilir.	Gösterge 3.3.1. Ailelerle uzun vadeli çalışmaların gerektirdiği durumlarda uzun vadeli hedef ve planlar belgelenmekte midir? Gösterge 3.3.2. Ailelerle uzun vadeli çalışmaların gerektirdiği durumlarda uzun vadeli hedef ve planlar düzenli olarak gözden geçirilmekte midir?
	Standart 3.4. Ailelere yönelik hizmet veren her kuruluş, yetişkin ya da çocuk fark etmeksizin, aile üyelerinin hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlamayı destekleyecek stratejiler/prosedürler kullanır. Ailelerden gelen geri bildirimlere göre hareket edilir ve sonuçları kaydedilir.	Gösterge 3.4.1. Kuruluşlar ailelerin hizmete ilişkin geri bildirimlerini almak için ne tür prosedürler kullanmaktadır? Gösterge 3.4.2. Ailelerden hizmetlerle ilgili alınan geri bildirim kayıt altına alınmakta mıdır? Gösterge 3.4.3. Ailelerden alınan geri bildirimlerle ilgili cevap verilmekte midir? Gösterge 3.4.4. Aileler hizmetler ile ilgili olarak fikirlerine önem verildiğini düşünüyor ve kendilerine cevap verildiğine inanıyorlar mı?

Çizelge: Aile Hizmetleri Kalite Standartları (Devamı)

	<p>Standart 3.5. Ailelere yönelik hizmet veren her kuruluş aileler için bir şikâyet prosedürü geliştirmiş ve belgelemiştir. Aileler, şikâyet prosedürüne erişebilirler.</p>	<p>Gösterge 3.5.1. Kuruluşta şikâyet prosedürleri açık ve belgelenmiş midir? Gösterge 3.5.2. Şikâyetle bulunmak istedikleri durumlarda aileler, takip edecekleri prosedürün farkında mıdır? Gösterge 3.5.3. Kuruluş personeli şikâyet prosedürünü biliyor mu?</p>
	<p>Standart 3.6. Aile hizmeti veren her kuruluş, ailelerden gelen şikâyetlere cevap verir ve kayıt altına alır.</p>	<p>Gösterge 3.6.1. Ailelerden gelen şikâyetler için kuruluşun bir kayıt tutma prosedürü var mı? Gösterge 3.6.2. Şikâyetle bulunmuş olan aileler, şikâyetlerinin dinlendiğini ve karşılığının verildiğini düşünüyor mu?</p>
<p>İlke 4 - Hizmet Koordinasyonu</p> <p>Kurumlar arasındaki ya da kurumlardaki çoklu-hizmet sunumu koordine edilir.</p>	<p>Standart 4.1. Her aile destek kuruluşu kurumlar arası etkin bağları olan uzmanlaşmış hizmetler geliştirir ve sürdürür.</p>	<p>Gösterge 4.1.1. Kuruluşun uzmanlaşmış hizmetleri arasında havale ve çalışmayı kolaylaştırmak için, kurumlar arası protokolleri var mıdır? Gösterge 4.1.2. Kuruluş havale sistemini başlatmadan önce havale edilecek kuruluşun ailenin ihtiyacı için uygunluğunu değerlendiriyor mu? Gösterge 4.1.3. Kuruluşun kurumlar arası protokolleri düzenli aralıklarla gözden geçiriliyor mu?</p>
	<p>Standart 4.2. Ailenin birden fazla hizmet ya da kurum ile bağlantısı olduğu durumlarda, koordinasyon, her bir kurumun rol ve sorumlulukları net bir şekilde tanımlanır ve belgelenir.</p>	<p>Gösterge 4.2.1. Birden fazla kurumun bir aile ile ilgili olması durumunda, bir kuruluş ve / veya çalışan, koordinatör rolüne atanmış mıdır? Gösterge 4.2.2. Koordinatörün rolü ve sorumluluğu net bir şekilde tanımlanmış, üzerinde anlaşmaya varılmış ve belgelenmiş midir?</p>
	<p>Standart 4.3. Aile destek kuruluşu, aileden sorumlu kuruluş/koordinatör olduğunda aile ile ilgili diğer kurumlar konu ile ilgili olarak bilgilendirilir.</p>	<p>Gösterge 4.3.1. Aile destek kuruluşu aileden sorumlu kuruluş/koordinatör olduğunda diğer kurumlar bilgilendirilmiş midir?</p>
<p>İlke 5 - Gizlilik ve Mahremiyet</p> <p>Aile destek hizmetlerinden yararlanan kişilerin gizlilik ve mahremiyet hakları vardır.</p>	<p>Standart 5.1. Her aile destek kuruluşunun gizlilik ve mahremiyete ilişkin bir politikası vardır ve bu politikayı hayata geçirir.</p>	<p>Gösterge 5.1.1. Kuruluşun gizlilik ve kayıt güvenliğine dair bir politikası var mı? Gösterge 5.1.2. Kuruluş personeli bu politikadan haberdar olduğuna ve onu uyguladığını nasıl garanti altına alıyor?</p>
	<p>Standart 5.2. Aile ve aile fertleri ile ilgili tüm bilgiler hukuki bir sınırlama olmadığı sürece, güvende ve gizli tutulur.</p>	<p>Gösterge 5.2.1. Personel kurum politikasının gizlilik hususunu biliyor ve ona uygun davranıyor mu? Gösterge 5.2.2. Kayıtlar ne şekilde (yazılı olarak ve bilgisayar ortamında) tutulmaktadır? İlgili olmayan kişilerin kayıtlara erişimini kısıtlamak için ne tür mekanizmalar mevcuttur? Gösterge 5.2.3. Kuruluş personeli ailelerle ilgili bilgileri başka bir meslek elemanı ile paylaşmadan önce ailelerden onay alıyor mu?</p>
	<p>Standart 5.3. Ailelerle yapılan çalışmalara ilişkin bilginin kaydı tutulur.</p>	<p>Gösterge 5.3.1. Ailelerle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama ve dosya kapatma için tutulan kayıtların içeriği doğru ve açık mıdır? Gösterge 5.3.2. Personel kayıtların aileler tarafından erişilebilir olduğunu biliyor mu?</p>
	<p>Standart 5.4. Her aileye, kayıt tutma ve bilgi paylaşımını içeren hizmet politikası konusunda bilgi verilir.</p>	<p>Gösterge 5.4.1. Aileler kayıt tutma ve bilgi paylaşımı konusundaki kurum politikasından haberdar ediliyor mu? Bu hangi şekilde gerçekleşiyor? Gösterge 5.4.2. Kayıt tutma ve bilgi paylaşımına ilişkin bilginin, ailelerin okuryazarlık derecelerine uygun olmasını güvence altına almak için nasıl bir yol izleniyor?</p>
	<p>Standart 5.5. Fiziksel mekan ve hizmet sağlama şekli ailelerin gizliliğini güvence altına alır.</p>	<p>Gösterge 5.5.1. Hizmet verilen kuruluşun fiziki yapısı (odaların görünürlük ve ses geçirme durumu) ailelerin gizliliğine uygun mudur?</p>
<p>İlke 6 - Hizmetin Erişilebilirliği</p>	<p>Standart 6.1. Hizmet biçimleri özel ihtiyaç gruplarının (özürlü, akıl sağlığı problemi vb.) ihtiyaçlarına cevap verir.</p>	<p>Gösterge 6.1.1. Özel ihtiyaçları olan ailelerin hizmetlere erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?</p>

Çizelge: Aile Hizmetleri Kalite Standartları (Devamı)

Ailelere yönelik kuruluşlar, hedef grubundaki herkes için hizmetlerin erişimini olanaklı kılar.	Standart 6.2. Aile hizmet kuruluşları fiziksel olarak erişilebilecek durumdadır.	Gösterge 6.2.1 Bina ve çevresindeki alanlar fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşımını sağlamaları için elverişli midir? (örnek olarak, rampalar, otomatik kapılar, tuvaletleri tekerlekli sandalye ile kullanabilme)
	Standart 6.3. Aile hizmet kuruluşları, marjinal ailelerin de hizmete erişimini olanaklı kılar.	Gösterge 6.3.1 Marjinal ailelerin hizmete erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?
	Standart 6.4. Bilgi dağıtımı, tanıtım stratejileri ve hizmet tasarımı, kurumun hedef kitlesini yansıtır.	Gösterge 6.4.1. Kuruluş, hizmetleri için mevcut hedef kitleyi tam olarak tanımlamakta mıdır? Gösterge 6.4.2. Kuruluşun basılı materyali, tanıtım stratejileri, bilgi dağıtım süreçleri ve hizmet tasarımı kuruluşun mevcut hedef kitlesinin özelliklerini yansıtmakta mıdır?
	Standart 6.5. Hizmetler tüm ailelere eşitlik temelinde ve adil olarak sunulmaktadır.	Gösterge 6.5.1. Personel ve yönetim, hizmetleri tüm ailelere eşit ve adil sunmakta ilgili bilince sahip midir?
İlke 7 – Yönetim Yönetim hizmetleri ve idari sistemler, hizmetlerin tüketicilere etkili bir şekilde ulaştırılmasını sağlar.	Standart 7.1. Her aile destek kuruluşunun amaçlarını, hedeflerini ve hedef kitlesini tanımlayan bir misyonu vardır ve bu misyon belgelenmiştir.	Gösterge 7.1.1. Her aile destek kuruluşu; amacı, hedefleri ve hedef kitleyi belirten bir görev beyannamesi belgelenmiş midir? Kuruluş personelinin görev beyannamesinden haberi var mıdır? Gösterge 7.1.2. Görev beyannamesi aileler, diğer kurumlar ve kamuya açık mıdır?
	Standart 7.2. Kuruluşun örgütsel yapısı, personelin rol ve sorumlulukları belgelenir, geçerli ve erişilebilir kılınır.	Gösterge 7.2.1. Kuruluş, örgütsel yapısı, personelin rol ve sorumluluklarını belgeleyip geçerli ve erişilebilir kılınmış mıdır? Gösterge 7.2.2. Personel bu belgenin varlığından haberdar ve gerektiği durumlar da nasıl erişim sağlayacağını biliyor mu? Gösterge 7.2.3. Bu belge personel ve ailelerin, erişebileceği formatta mı?
	Standart 7.3. Yönetim ve personel, hizmet amaçları ve sonuçlarını değerlendirme ile gözden geçirmeyi içeren yıllık planlama düzenini taahhüt eder. Hizmet etkililiğini geliştirmek için bir stratejik plan geliştirilir ve uygulanır.	Gösterge 7.3.1. Yönetim ve personel söz konusu yıl için olan hedefleri belirlemiş mi? Bunları gözden geçirmek için hangi süreçler tanımlanmıştır? Gösterge 7.3.2. Kuruluşun belirtilmiş hedeflere dair hizmet başarısını analiz etmek için kullandığı bir prosedür var mı? Gösterge 7.3.3. Hizmet etkililiğini geliştirmek için mevcut bir stratejik plan var mı? Gösterge 7.3.4. Stratejik planda belirtilen stratejiler, belirtilen süre dahilinde uygulanmış ve sonuçlar belgelenmiş midir?
	Standart 7.4. Yönetim, personeli görevlerini üstlenmek konusunda destekler.	Gösterge 7.4.1. Kuruluşta, personelin yönetimi için yapılan düzenlemeler nelerdir? Bunlar sorumluluk ve desteği güvence altına almakta mıdır? Gösterge 7.4.2. Kuruluş yönetimi, personel ve idari süreçlerin gözden geçirilmesini düzenli olarak yapıyor ve personeli bu süreçte katıyor mu?
	Standart 7.5. Her aile destek kuruluşu, personel ve diğer kişilerden gelen şikayet ve itirazlarla ilgili politikalar ve prosedürler geliştirilerek uygular.	Gösterge 7.5.1. Kuruluşun personel ve diğer kişilerden gelebilecek şikayet ve itirazlarla ilgili bir politikası var mı?
	İlke 8 – Personelin Yetkinliği Aile destek hizmetleri, uygun vasıf ve beceriye sahip personel tarafından sağlanır.	Standart 8.1. Aile destek hizmetleri, uygun vasıf ve beceriye sahip personel tarafından sağlanır.
İlke 9 – Süpervizyon, Eğitim ve Profesyonel Gelişim	Standart 9.1 Ailelere hizmet veren her kuruluşun, yılda bir defa gözden geçirilen, uygulanan, belgelenmiş bir personel süpervizyonu ve profesyonel	Gösterge 9.1.1. Kuruluşta, personelin idari, eğitimsel ve psiko-sosyal açıdan desteklenmesi için süpervizyon sistemi ve profesyonel gelişim politikası var mıdır? Gösterge 9.1.2. Kuruluşta, her personel için bir

Çizelge: Aile Hizmetleri Kalite Standartları (Devamı)

<p>Personele, hizmetin kalitesini artıran süpervizyon, eğitim ve profesyonel gelişim sağlar.</p>	<p>gelişim politikası vardır.</p> <p>Standart 9.2. Ailelere hizmet veren her kuruluş, özel ihtiyaçları olan ailelerle (özürlü, ruh sağlığı problemi olan vb.) ilgili olarak personeline, bilgi ve profesyonel tavsiyelere erişim olanağı sağlayabilmelidir.</p>	<p>profesyonel gelişim planı var mıdır?</p> <p>Gösterge 9.2.1. Personelin, özel ihtiyaçları olan ailelerle ilgili olarak bilgi ve profesyonel tavsiye alabilmesi için ne gibi stratejiler yürürlüktedir?</p>
	<p>Standart 9.3. Her personel kendisine ait performans değerlendirmesine düzenli olarak katılır.</p>	<p>Gösterge 9.3.1. Her personelin performans değerlendirmesi düzenli olarak gerçekleştirilmekte midir? Bu ne şekilde yapılmakta ve kayıt edilmektedir?</p> <p>Gösterge 9.3.2. Performans değerlendirme işleminin geliştirilmesine ilişkin olarak personelin katkısı alınıyor mu?</p>
	<p>Standart 9.4. Her personel, her yıl belirli bir süre eğitim ya da mesleki gelişim programına katılır.</p>	<p>Gösterge 9.4.1. Kuruluş personeli gelişimini sağlayacak eğitim ya da mesleki gelişim programına katılmış mıdır?</p> <p>Gösterge 9.4.2. Personelin yetenek ve bilgilerinin, kuruluştaki diğer personelle paylaşılabilmesi için ne gibi yöntemler kullanılmaktadır?</p>
	<p>Standart 9.5. Ailelere hizmet veren her kuruluş, göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon programı geliştirir ve uygular.</p>	<p>Gösterge 9.5.1. Kuruluşun göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon politikası var mı?</p> <p>Gösterge 9.5.2. Kuruluşun bir oryantasyon el kitabı var mı?</p> <p>Gösterge 9.5.3. Kuruluşa son altı ayda alınan personelin kurum politikası gereği oryantasyonu sağlanmış mıdır?</p> <p>Gösterge 9.5.4. Oryantasyon programını deneyim eden personelin geri bildirim sağlama olanağı var mıdır? Alınan geri bildirimler belgelenecek bu doğrultuda düzenleme yapılmakta mıdır?</p>
<p>İlke 10 – Sağlık ve Güvenlik</p> <p>Aile destek hizmetleri personel ve hizmet alanlar için güvenli ve destekleyici bir ortamda sağlanır.</p>	<p>Standart 10.1. Her aile hizmet kuruluşunun, bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası vardır ve bu politikayı uygular. Hizmet ortamı, sağlık ve güvenlik açısından yıllık olarak ve olağan dışı durumlarda değerlendirilir.</p>	<p>Gösterge 10.1.1. Kuruluşun belgelenmiş bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası var mı?</p> <p>Gösterge 10.1.2. Mesleki sağlık ve güvenlik konularının yıllık ve olağan dışı durumlarda değerlendirilmesine ilişkin kuruluşun bir prosedürü var mıdır?</p> <p>Gösterge 10.1.3. Kuruluşta mesleki sağlık ve güvenlik konularındaki süreç takip etmeleri için aileleri, personeli ve diğer kişileri bilgilendiren bir belgeleme var mıdır? Ailelerin ve personelin bu süreçten haberdar olmasını güvence altına almak için ne gibi stratejiler uygulanmaktadır?</p> <p>Gösterge 10.1.4. Mesleki sağlık ve güvenlik konuları ve bunlara dair yapılan faaliyetler belgelenmekte midir?</p>
	<p>Standart 10.2. Her aile hizmet kuruluşu, olağan dışı durumlarda değerlendirme yapılması için bir politika geliştirir ve bunu uygular.</p>	<p>Gösterge 10.2.1. Kuruluşun olağan dışı bir durum sonrası değerlendirme toplantıları yapabilmeye ilişkin bir politikası var mı?</p> <p>Gösterge 10.2.2. Personel ve yönetim, bu politikadan ve takip edilmesi gereken işlemlerden haberdar mı?</p>
	<p>Standart 10.3. Politika ve uygulama, kuruluş içi ve dışı hizmetlerin sağlanmasında ve iş saatleri haricinde hizmet sunulması durumlarında personel ve ailelerin güvenliğini en üst düzeye çıkarır.</p>	<p>Gösterge 10.3.1. Kuruluşta, kuruluş içi ve dışı hizmetlerin sağlanmasında ve iş saatleri haricinde hizmet sunulması durumlarında personel ve ailelerin güvenliğini güvence altına alan yazılı bir politika var mı?</p> <p>Gösterge 10.3.2. Personel bu uygulamaları biliyor ve kullanıyor mu?</p> <p>Gösterge 10.3.3. Kuruluşun, saldırgan kişilerle karşılaşma gibi durumların yönetimine ilişkin prosedürleri, güvenlik ekibini ve eğitim programları var mı?</p> <p>Gösterge 10.3.4. Kuruluşun, personelinin enfeksiyon kontrolü ve bulaşıcı hastalıklarla ilgili bilgi ve eğitime sahip olduğunu garanti altına alacak bir uygulaması var mıdır?</p>
	<p>Standart 10.4. Personel ve yönetim, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı olan sorumluluklarının bilincindedirler.</p>	<p>Gösterge 10.4.1. Personel, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı sorumluluklarının bilincinde midir?</p>

BÖLÜM 2

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizi üzerinde durulmaktadır.

BÖLÜM 2.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma nicel ve nitel tasarımları içermektedir. Patton (1990: 186), bir çalışma desenini kuvvetlendirme yollarından birinin çeşitleme (triangulation) ya da aynı fenomen ve programların çalışılmasında metodolojilerin kombinasyonunu kullanmak olduğunu ifade etmiştir. Akşit (1997: 69), nitel ve nicel yaklaşımların birbirlerine göre önemli üstünlükleri olduğunu vurgulayarak, gerçeğin (en azından mümkün olan kısmının) ortaya çıkarılmasında karşılıklı tamamlayıcı özelliklerinin olduğuna işaret etmektedir. Bu hem nitel hem de nicel yaklaşımları bir arada kullanmayı içerecek şekilde, çeşitli yöntem veya verilerin kullanımı anlamına gelmektedir.

Ailelere yönelik hizmetlerle ilgili temel kurum olan SHÇEK'in illerdeki üst düzey temsilcileri ile yapılan derinlemesine görüşmeler araştırmanın nitel desenini oluşturmaktadır.

Aile hizmeti veren kuruluşların yöneticileri ve bu kuruluşlardan hizmet alanlarla yapılan görüşmeler ise araştırmanın nicel desenini oluşturmaktadır. Aşağıda bu konu üzerinde daha ayrıntılı durulmaktadır.

BÖLÜM 2.1.1. NİTEL DESEN: KURUM YÖNETİCİLERİ İLE DERİNLEMESİNE GÖRÜŞMELER

Derinlemesine görüşmeler, ailelere yönelik hizmet veren kuruluşların bağlı olduğu temel kurum olan SHÇEK'in illerdeki üst düzey temsilcileri ile yapılmıştır. Aile merkezli uygulamada temel esas, aile ve çocuk odaklı hizmetlerin yürütülmesidir. SHÇEK, ülkemizde çocuk ve ailelere yönelik hizmetlerin sunumunda en temel kurum olduğu için, derinlemesine görüşmeler SHÇEK il müdürleri ya da aile hizmetlerinden sorumlu il müdür yardımcıları ile yapılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan 8 ilde il sosyal hizmet müdürü/il müdür yardımcısı ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Bu amaçla, yarı yapılandırılmış bir görüşme formu oluşturulmuştur. Görüşme formunda ailelere yönelik hizmetlerle ilgili var olan durum, sorunlar, hizmetlerin kalite standartlarının nasıl geliştirilebileceğine ilişkin düşüncelerin alındığı sorular yer almaktadır.

BÖLÜM 2.1.2. NİCEL DESEN: KURULUŞ YÖNETİCİLERİ VE AİLELERE YÖNELİK GÖRÜŞME

Araştırmanın nicel deseninde kuruluş yöneticileri ve hizmet alan ailelerle görüşmeler yer almaktadır.

Kuruluş yöneticilerinden yapılandırılmış görüşme formu yoluyla veri toplanmıştır. “Yönetici Görüşme Formu”nda sorular, hizmet standartları temel alınarak geliştirilen alt başlıklara göre sıralanmıştır: Hizmet alan kişilere ilişkin prosedür ve kayıtlar; meslek elemanları; mesleki çalışmalar/hizmetler; aile merkezli uygulama; kurum/kuruluşlar arası koordinasyon; gizlilik ve mahremiyet hizmetin her aileye erişilebilir oluşu; hizmet alan grubun memnuniyeti; yönetim; personelin yetkinliği ve çevredir (EK 3).

Kuruluşlardan hizmet alan ailelere yönelik veriler yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır. “Hizmet Alan Görüşme Formu”nda, “Yönetici Görüşme Formu”na benzer başlıklar altında sorulara yer verilmiştir. Ailelerle yapılan görüşmelerin, ailelerin hizmet aldıkları kuruluşlardan alınan verileri değerlendirmeyi kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Ailelere yönelik görüşme formunda şu başlıklar yer almaktadır: mesleki çalışmalar/hizmetler; aile merkezli uygulama; gizlilik ve mahremiyet; hizmetin her aileye erişilebilir oluşu; hizmet alan grubun memnuniyeti.

“Yönetici Görüşme Formu” ve “Hizmet Alan Görüşme Formu”na son şekli verilmeden önce Ankara’da iki kuruluş yöneticisi ve bu kuruluşlardan hizmet alan veya hizmet alan kişi adına müracaatta bulunan dört aile üyesi ile ön deneme yapılmıştır. Ön deneme ve düzeltme işlemi iki aşamalı olarak yapılmıştır: Bir kuruluş yöneticisi ve iki aile üyesi ile ön deneme uygulaması yapıldıktan sonra formalarda gerekli düzeltmeler yapılmış, daha sonra diğer ön denemeler yapılmış ve gerekli düzeltmeler yeniden yapılmıştır. Böylece formlara son şekli verilmiştir.

BÖLÜM 2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın kapsamını Türkiye genelinde aile destek hizmeti veren özel hukuk tüzel kişileri ile kamu tüzel kişileri ve destek hizmetini alanlar oluşturmaktadır. SHÇEK’e bağlı Toplum Merkezleri, Aile Danışma Merkezleri ve Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezleri, Belediyelerin Aile Destek Merkezleri, Üniversitelerin Aile Destek Hizmeti veren birimleri, çeşitli sivil toplum kuruluşlarının konu ile ilgili hizmet veren birimleri, bu alanda ticari amaçlı hizmet veren diğer kuruluşlar ve rehabilitasyon merkezleri gibi kuruluşlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Buna göre; araştırmanın evreninde 733 kurum ve kuruluş bulunmaktadır.

Araştırmada “TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması”ndan yararlanılmıştır. Alınan örneklemin evreni teslim edebilmesi açısından bu sınıflandırma temelinde yargısal ve rastsal örnekleme teknikleri kullanılmıştır.

“TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması”na göre, “Düzey 1” bölgeleri olan 12 bölge seçilmiştir. Bölgeleri temsil edecek illerin seçiminde yargısal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buna göre;

1. Bölgeleri temsil edecek illerin belirlenmesinde birinci aşamada, SHÇEK’e bağlı (aile odaklı hizmetlerin yer aldığı) toplum merkezi, aile danışma merkezi ve rehabilitasyon ve aile danışma merkezi kuruluş örneklerinin tamamının bulunduğu iller seçilmiştir. Bu üç tür kuruluşu barındıran bir ilin bulunmaması durumunda, ikinci aşamada, bu ölçütü karşılayan iki ya da üç il seçilmiştir. Böylece, üç kuruluş örneğinden en az birinin temsil edildiği illere ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak kimi bölgelerde bazı kuruluş örneğinin hiç bulunmaması nedeniyle her bölgede üç kuruluşa birden ulaşılamamıştır.
2. İllerin seçiminde ayrıca, üniversiteye bağlı ailelere yönelik hizmet veren kuruluş (veya merkez), benzer hizmetler veren sivil toplum kuruluşu (STK), belediyeye bağlı ailelere yönelik hizmet veren kuruluş (veya merkez) ve en fazla özel kuruluş örneğinin bulunduğu iller tercih edilmiştir.

Yapılan seçim sonucu 12 bölge ve bölgeleri temsil eden iller aşağıdaki gibidir:

BÖLGE KODU	BÖLGE	İLLER	ŞHÇEK	ÖZEL	BELEDİYE	STK	ÜNİVERSİTE
TR1	İstanbul	İstanbul	3	9	4	0	0
TR2	Batı Marmara	Balikesir, Kırklareli	3	1	0	0	0
TR3	Ege	İzmir, Muğla	3	5	1	1	0
TR4	Doğu Marmara	Kocaeli	2	0	0	0	0
TR5	Batı Anadolu	Ankara	3	8	0	1	1
TR6	Akdeniz	Antalya	2	2	0	0	1
TR7	Orta Anadolu	Kayseri, Yozgat, Sivas	3	2	0	0	0
TR8	Batı Karadeniz	Samsun	2	1	0	0	0
TR9	Doğu Karadeniz	Trabzon	2	0	1	0	0
TRA	Kuzeydoğu Anadolu	Kars	1	0	0	0	0
TRB	Ortadoğu Anadolu	Van, Elazığ	3	0	0	0	1
TRC	Güneydoğu Anadolu	Batman	2	0	0	0	0
TOPLAM			29	28	6	2	3

Belirlenen illerde görüşülen kuruluşların seçiminde aşağıdaki yol izlenmiştir:

1. Her bölgeden bir toplum merkezi, bir aile danışma merkezi, bir rehabilitasyon ve bir aile danışma merkezi seçilmiştir. Yani tüm kuruluş türlerinin araştırma kapsamına alınması sağlanmıştır. Kuruluşların seçiminde rastgele sayılar tablosundan basit rastgele örnekleme yöntemi ile toplam 29 kurum seçilmiştir.
2. Özel kuruluşların, belediyeye bağlı kuruluşların ve STK'ların seçiminde ise seçilen illerdeki toplam kurum ve kuruluş sayısının %10'u temel alınmıştır. Bu kuruluşların seçiminde ise listeler üzerinden sistematik örnekleme yöntemi kullanılmış ve 28 özel kuruluş, 6 belediye merkezi ve 2 STK seçilmiştir.
3. Üniversitelere bağlı kuruluşların sayısının az olması dolayısıyla seçilen illerdeki üniversiteye bağlı kuruluşların tamamı (3 kuruluş) araştırma kapsamına alınmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında araştırma kapsamına alınan kuruluş sayısı 68 olarak belirlenmiştir. Kurumlardan hizmet alanların seçimi ise,

belirlenen 68 kurumdan hizmet alanların listeleri temin edildikten sonra yapılmıştır. Belirlenen kurumlardan hizmet alan 318 kişi ile görüşülmüştür.

BÖLÜM 2.2.1 VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmanın verileri 2007 yılının Ağustos, Eylül ve Ekim aylarında, aile hizmeti veren kuruluşlarda yapılan görüşmeler yoluyla elde edilmiştir. Görüşmeleri gerçekleştiren kişiler önceden benzer araştırmalarda deneyimli kişilerden seçilmiş ve özellikle bu araştırma odağında bir eğitimden geçirilmiştir. Araştırma için seçilmiş 17 il birbirlerine yakınlıkları dikkate alınarak 4 bölgeye ayrılmıştır ve her bölgeden bir kişi belirlendikten sonra veri toplama süreci başlamıştır. Nitel görüşmeler, önceden hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formunun rehberliğinde derinlemesine görüşme ilke ve teknikleri doğrultusunda yürütülmüş ve ses kaydı alınmıştır.

BÖLÜM 2.2.2 VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmanın nitel desenine ilişkin verilerin analizinde öncelikle, bilgisayar ortamına aktarılmış olan verilerle ilgili temalar ve kategoriler oluşturulmuştur. (Cresweell 1994; Strauss 1990: 25-81) Bu tema ve kategoriler temel alınarak araştırma raporu hazırlanmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2000: 25), nitel yöntemlerle toplanan verilerde sayıların değil, konuyla ilgili gerçekçi bir resim ortaya koymanın önemli olduğunu vurgularken, görüşmelere katılan bireylerin ifade ettikleri görüşleri okura doğrudan sunmanın gereğine işaret etmektedir. Punch (1999: 162; akt.: Öktem 2004: 46), nitel araştırma raporlarının büyük oranda betimleme ve yorumlamaya dayanan serbest üsluba sahip olması gerektiğini belirtmiştir. Araştırmada nitel verilerin sunumunda, temaları ve kategorileri en iyi temsil ettiği düşünülen, görüşme yapılan kişilerin ifadelerinden alıntılara yer verilmiştir.

Araştırmanın nicel bölümünde yöneticiler ve ailelerden toplanan veriler SPSS programı aracılığıyla bilgisayar ortamına aktarılmış ve daha sonra araştırma amacına uygun olarak, sıklık dağılımı, yüzde, ortalama, standart sapma gibi betimsel tekniklerle analiz edilmiştir.

BÖLÜM 3

BULGULAR VE YORUMLAR

BÖLÜM 3.1. HİZMET ALANLARIN HİZMETLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırma kapsamında sadece SHÇEK'e ve belediyeye bağlı kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları ve özel kuruluşlardan hizmet alanlarla görüşmeler yapılmıştır. Üniversitelere bağlı kuruluşların, kişi ve ailelere yönelik doğrudan hizmetleri bulunmamaktadır.

Bu bölüm “hizmet alanların sosyal ve demografik özellikleri”, “hizmet alınan kuruluşlara ilişkin özellikler”, “hizmet alınan kuruluşlardaki mesleki çalışmalar ve hizmet alanların memnuniyeti”, “kuruluşlarda aile merkezli uygulamaya ilişkin hizmet alanların değerlendirmeleri” olmak üzere dört ana başlık altında toplanmıştır.

BÖLÜM 3.1.1. HİZMET ALANLARIN SOSYAL VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Araştırma kapsamında, ailelere yönelik hizmet veren kuruluşlardan hizmet alan 318 kişi ile görüşülmüştür. Hizmet alanların yaş ortalaması 35.62'dir. Yaş aralığı 14 ile 66 arasında değişmektedir. Hizmet alma sürelerine bakıldığında ortalama olarak 27.16 ay kuruluşlardan hizmet alındığı, bu sürenin bir ay ile 168 ay arasında değiştiği görülmektedir.

Tablo 1'de araştırma kapsamında görüşme yapılan kişilerin bulunduğu, iller, bölgeler, coğrafi bölgeler ve sayıları yer almaktadır. Buradaki bölge kodları, “TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması”na göre, “Düzey 1” bölgeleri olan 12 bölgeye ilişkin kodları içermektedir.

Tablo 1. Hizmet Alan Kişilerin İllere ve Bölgelere Göre Dağılımları

İller	Sıklık	Yüzde	TÜİK		Sıklık	Yüzde	Coğrafi Bölgeler	Sıklık	Yüzde
			Bölge Kodu	Bölge					
İstanbul	80	25,2	TR1	İstanbul	80	25,2	Marmara	110	34,6
Kocaeli	13	4,1	TR2	Batı Marmara	17	5,3	Ege	46	14,5
Balıkesir	2	0,6	TR3	Ege	46	14,5	İç Anadolu	85	26,7
Kırklareli	15	4,7	TR4	Doğu Marmara	13	4,1	Akdeniz	26	8,2
İzmir	38	11,9	TR5	Batı Anadolu	54	17,0	Karadeniz	22	6,9
Muğla	8	2,5	TR6	Akdeniz	26	8,2	D. ve GD. Anadolu	29	9,1
Antalya	26	8,2	TR7	Orta Anadolu	31	9,7	Toplam	318	100
Ankara	54	17,0	TR8	Batı Karadeniz	12	3,8			
Kayseri	7	2,2	TR9	Doğu Karadeniz	10	3,1			
Yozgat	14	4,4	TRA	Kuzeydoğu Anadolu	8	2,5			
Sivas	10	3,1	TRB	Ortadoğu Anadolu	8	2,5			
Samsun	12	3,8	TRC	Güneydoğu Anadolu	13	4,1			
Trabzon	10	3,1		Toplam	318	100			
Kars	8	2,5							
Van	8	2,5							
Batman	13	4,1							
Toplam	318	100							

Yukarıda da görüldüğü gibi, araştırma kapsamında görüşülen kişilerin çoğunluğunu İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde ailelere yönelik hizmet veren kuruluşlardan hizmet alanlar oluşturmaktadır. Büyükşehirlerdeki nüfusun daha fazla olması, araştırmanın örnekleme de yansımıştır.

Tablo 1’de görüldüğü gibi araştırmada görüşülen kişilerin yarıdan biraz fazlasını Marmara ve İç Anadolu Bölgesi’nde aile hizmetlerinden yararlanan nüfus grubu oluşturmaktadır. Tablo 1’de yer alan veriler, aynı zamanda yoğun göç alan bölgelerde ailelerin göç etmeye bağlı olarak yaşanan sorunlarla ilgili hizmet ihtiyacını da göstermektedir.

Araştırma kapsamında görüşülen kişilerin sırayla en çok İstanbul, Ankara, İzmir ve Antalya gibi büyükşehirlerde hizmet alan kişiler olduğu görülmektedir. Bu şehirler aynı zamanda yoğun göç alan yerlerdir.

Tablo 2. Kuruluşların Kurum Türlerine Göre Dağılımı

Kuruluş	Sıklık	Yüzde
SHÇEK’e bağlı kuruluşlar	168	52,8
Özel Kuruluşlar	119	37,4
Belediye’ye bağlı kuruluşlar	24	7,5
STK	7	2,2
Toplam	318	100,0

Görüldüğü gibi, ailelere yönelik hizmet veren kuruluşların yarısından biraz fazlasını SHÇEK'e bağlı kuruluşlar oluşturmaktadır. SHÇEK'i özel kuruluşlar izlerken belediyelere bağlı kuruluşlar daha sonraki sırayı almaktadır. Sivil toplum kuruluşları son sıradadır. Bunda, doğrudan ailelere hizmet götüren STK'ların sayıca az olmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında ele alınan kuruluşlar şöyle dağılmaktadır: SHÇEK'e bağlı rehabilitasyon ve aile danışma merkezleri, aile danışma merkezi ve toplum merkezleri, özel kuruluşlar kapsamında özel eğitim merkezleri, ailelere yönelik doğrudan hizmet sunan sivil toplum kuruluşları, belediyelerin ailelere yönelik hizmet sunan kuruluşlarıdır.

Tablo 3. Hizmet Alanların Cinsiyeti

		<i>Hizmet Alanların Cinsiyeti</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Erkek</i>	<i>Kadın</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	21	147	168
		Yüzde	12,5	87,5	100
	Özel	Sayı	18	101	119
		Yüzde	15,1	84,9	100
	Belediye	Sayı	1	23	24
		Yüzde	4,2	95,8	100
	STK	Sayı	2	5	7
		Yüzde	28,6	71,4	100
	<i>Toplam</i>	Sayı	42	276	318
		Yüzde	13,2	86,8	100

Tablo 3'te görüldüğü gibi, aile hizmet kuruluşlarından hizmet alanların büyük çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır. Bu dağılım, ülkemizde “yardım alma” konusundaki toplumsal cinsiyet rollerinin önemini düşündürmektedir. Yardım alma, toplumsal cinsiyet rolleri açısından kadınların erkeklere göre daha çok yerine getirdiği bir davranış olarak benimsenmektedir.

Tablo 4. Hizmet Alanların Medeni Durumu

		<i>Hizmet Alanların Medeni Durumu</i>				<i>Toplam</i>	
		<i>Bekar</i>	<i>Evlü</i>	<i>Dul</i>	<i>Boşanmış</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	40	112	6	10	168
		Yüzde	23,8	66,7	3,6	6,0	100
	Özel	Sayı	1	114	3	1	119
		Yüzde	0,8	95,8	2,5	0,8	100
	Belediye	Sayı	2	21	1	0	24
		Yüzde	8,3	87,5	4,2	0,0	100
	STK	Sayı	4	2	0	1	7
		Yüzde	57,1	28,6	0,0	14,3	100
	<i>Toplam</i>	Sayı	47	249	10	12	318
		Yüzde	14,8	78,3	3,1	3,8	100

Hizmet alanların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; kuruluşlar arasında bazı farklılıkların olduğu gözlemlenmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda yardım alanların üçte ikisini evliler oluştururken, yaklaşık dörtte birini de hiç evlenmemiş kişiler oluşturmaktadır. Hiç evlenmeyenlerin yararlandıkları hizmetler arasında kursların ağırlıklı olduğu gözlenmiştir. Buna karşılık özel girişimciler eliyle yürütülen özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti veren kuruluşlardan yararlananların neredeyse tamamına yakınının evli kişiler olduğu anlaşılmaktadır. Bu kuruluşlardan alınan hizmetler ağırlıklı olarak engelli çocukların eğitimi ve rehabilitasyonu odaklıdır. Tabloda ortaya çıkan sonuç bu duruma bağlanabilir.

Araştırmada, yöneticilerle yapılan görüşme bulgularına bakıldığında hizmetlerin daha çok aile içi sorunlar, ana baba eğitimi, boşanma ve şiddet gibi, daha çok evlilik ve aile içi sorunlarla ilgili çeşitlendiği ve sunulduğu görülmektedir. Yukarıdaki tablo verileri bu bulguları destekleyici niteliktedir. Toplumda boşanmaların giderek artması, aile kurumunun günümüz zorlu yaşam koşullarında kendisine atfedilen sorumlulukları yeterince taşıyamadığının göstergesidir. Bu nedenle, ailenin kuruluşundan itibaren toplumun desteğine gereksinim duyduğu ve bu çerçevede aile yaşamı eğitiminin yaygınlaştırılması gerektiği açıktır. Bu eğitimin eş seçiminden sağlıklı aile ilişkilerine pek çok alanda davranış değiştirmeye yöneldiği bilinmektedir (İl 2005: 14). Aile içinde kadına yönelik şiddetin kimi aile özelliklerinden etkilendiği ileri sürülebilir. Geniş, kalabalık, yoksul, göç etmiş aileler, eşin bireysel özellikleri, evlilik süreci ve evlilikte uyum gibi pek çok değişken kadına yönelik şiddeti etkilemektedir (Demiröz 2001).

Tablo 5. Hizmet Alanların En Uzun Yaşadığı Yere Göre Dağılımı

<i>En Uzun Yaşanılan Yer</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Kent	242	76,1
Köy	49	15,4
Kasaba	27	8,5
Toplam	318	100

Tabloda da görüldüğü gibi hizmet alanların çoğunluğunu en uzun süre kentte yaşayan kişiler oluşturmaktadır. Bu durum, kentte yaşamaya bağlı aile temelli sorunların çokluğuna işaret etmektedir. Kentte yaşanan süre uzadıkça kente özgü sorunlara kente özgü çözüm arayışları da öne çıkmaktadır. Nitekim aile temelli sorunların çözümü için kuruluşlardan aile destek hizmeti almak da daha kentli bir davranış olarak yorumlanabilir.

Tablo 6. Hizmet Alanların Göç Etme Durumları

<i>Göçün Varlığı</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Evvet	115	36,2
Hayır	203	63,8
Toplam	318	100

Hizmet alanların en uzun süre yaşadığı yerle ilgili bulgulara benzer olarak, yaklaşık üçte ikisinin göç yaşamadığı belirlenmiştir.

Tablo 7. Hizmet Alanların Hangi İllerden Göç Ettiği

<i>Bölge</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Doğu Anadolu	29	25,2
Karadeniz	26	22,6
İç Anadolu	23	20,0
Güneydoğu Anadolu	11	9,6
Cevap Yok	8	6,9
Marmara	7	6,1
Ege	6	5,2
Akdeniz	4	3,5
Yurtdışı	1	0,9
Toplam	115	100

Hizmet alanların ortalama olarak 15,90 yıl önce buldukları yerlerden başka illere göç ettiği belirlenmiştir. Göç etmede yıl aralığına bakıldığında 1 ile 43 yıl önce göç etmiş olanların var olduğu görülmektedir. Hizmet alanlarda göç yaşamış olanların çoğunluğunun Doğu Anadolu ve Karadeniz Bölgelerindeki illerden göç ettiği ve bu bölgeleri sırasıyla İç Anadolu, Güneydoğu Anadolu, Marmara ve Ege Bölgelerinin izlediği görülmektedir. Bilindiği gibi, ülkemizde işsizliğin en fazla yaşandığı bölgeler araştırmada da en çok göç veren bölgeler olarak belirlenen Doğu Anadolu ve Karadeniz bölgeleridir.

Hizmet alanların göç etme nedenleri farklılıklar göstermektedir. Bu nedenler arasında işsizlik, hastalıkla ilgili tedavi görme ihtiyacı, daha iyi eğitim olanaklarına erişme isteği, işle ilgili nedenler (işyerinin taşınması), töre ve terör nedenleri görülmektedir.

Tablo 8. Hizmet Alanların Çalışma Durumu

		<i>Hizmet Alanların Çalışma Durumu</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	37	131	168
		Yüzde	22,0	78,0	100
	Özel	Sayı	17	102	119
		Yüzde	14,3	85,7	100
	Belediye	Sayı	0	24	24
		Yüzde	0,0	100	100
	STK	Sayı	3	4	7
		Yüzde	42,9	57,1	100
	Toplam	Sayı	57	261	318
		Yüzde	17,9	82,1	100

Görüldüğü gibi, hizmet alanların oldukça büyük bir bölümü, işsizlik sorunu olan kişilerdir. Hizmet alanların çoğunun kadınlar olduğu daha önce belirtilmişti. Kadınlar arasında işsiz veya çalışmayanların oranının erkeklere oranla genel nüfus içerisinde de daha yüksek olduğu bilinmektedir. (TÜİK 2006) belediyelerden hizmet alanların tamamının çalışmıyor olması, belediyelerce verilen hizmetin daha çok sosyal yardım ağırlıklı oluşuna bağlıdır.

İşsizlik başka sosyal sorunları da beraberinde getiren bir olgudur. Bunların başında yoksulluk gelmektedir. Buna göre, aile hizmetlerinden yararlanan grubun, büyük ölçüde yoksul aileler olduğu söylenebilir.

BÖLÜM 3.1.2. HİZMET ALINAN KURULUŞLARA İLİŞKİN ÖZELLİKLER

Bu bölümde hizmet alanların yararlandığı kuruluşların özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 9. Hizmet Alanların Kuruluşun Varlığından Nasıl Haberdar Olduğu

		<i>Hizmet Alanların Kuruluşun Varlığından Nasıl Haberdar Olduğu</i>				<i>Toplam</i>	
		Tanıdık Vasıtasıyla	Başka Kurumdan Yönlendirilme	Kendi Araştırmalarıyla	Tanıtım Faaliyetlerinden		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	112	25	19	12	168
		Yüzde	66,7	14,9	11,3	7,1	100
	Özel	Sayı	53	43	15	7	118
		Yüzde	44,9	36,4	12,7	5,9	100
	Belediye	Sayı	19	1	0	4	24
		Yüzde	79,2	4,2	0,0	16,7	100
	STK	Sayı	5	0	2	0	7
		Yüzde	71,4	0,0	28,6	0,0	100
	Toplam	Sayı	189	69	36	23	317
		Yüzde	59,6	21,8	11,4	7,3	100

Tabloda da görüldüğü gibi, hizmet alanların yarısından fazlası tanıdıkları aracılığıyla kuruluşlardan hizmet talebinde bulunmuştur. Bunu, başka kuruluşlardan veya kurumlardan havale edilme izlemektedir. Özel kuruluşlardan yardım alanlar arasında başka kuruluşlardan havale edilenlerin görece daha yüksek oluşu, engelli çocukların zorunlu olarak rehberlik araştırma merkezlerinin değerlendirmelerine bağlanabilir. Bu bulgu, kuruluş yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen bulguya paraleldir. Havale mekanizması, aile hizmet kuruluşlarında yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Hizmet alanların haberdar olmalarında kuruluşların tanıtım faaliyetleri en düşük oranda etkilidir. Belediyelerden hizmet alanlar arasında tanıtım faaliyetlerinden etkilenenlerin görece daha yüksek olması, belediyelerin tanıtım faaliyetleri konusunda daha fazla olanaklara sahip olmasına bağlanabilir.

Aile hizmet kuruluşlarında hizmetin niceliği ve niteliği kadar hizmetin ihtiyaç sahiplerine ulaşılabilirliği de önemlidir. Aksi halde gerçek ihtiyaç sahipleri, kuruluşların varlığından haberdar olmadıkları için hizmet talebinde bulunamayabilecek ve gereksinimleri karşılanmayabilecektir. Bu anlamda, kuruluşların hizmetleri ile ilgili tanıtımları ve toplumu bilgilendirmeleri çok önemlidir.

Hizmet alanların kuruluşlara başvuru nedenlerine bakıldığında, aile ile ilgili hizmetlerin profiline ilişkin bir fikir edinilmektedir. Bu nedenlerin, aile ile ilgili yaşanan sorunlar (aile içi iletişim sorunları, çocukların fiziksel, psikolojik rahatsızlığı vb.), eğitim ve beceri geliştirme programları, aynı ve nakdi yardım, işsizlik, danışmanlık (hukuki, psikolojik vb.), sosyal faaliyetler ve kuruluştaki organizasyonlar (sünnet vb.) olduğu görülmektedir.

Hizmet alanların kuruluşlardan aldıkları hizmetlere bakıldığında başvuru nedenleriyle paralel hizmetler almış oldukları belirlenmiştir. Bu

Tablo 10. Kuruluştan Alınan Hizmetlerin Hizmet Alanların Beklentilerini Karşılması

		<i>Hizmet Alanların Beklentilerinin Karşılması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	154	14	168
		Yüzde	91,7	8,3	100
	Özel	Sayı	110	9	119
		Yüzde	92,4	7,6	100
	Belediye	Sayı	24	0	24
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
	<i>Toplam</i>	Sayı	294	24	318
		Yüzde	92,4	7,6	100

hizmetler aile ile ilgili sorunları, eğitim ve beceri geliştirme programlarını, aynı ve nakdi yardımı, danışmanlığı, bireysel ve grupla çalışmayı, fiziksel ve psikolojik sorunları ve sosyal etkinlikleri kapsamaktadır.

Hizmet alanların tamamına yakını, kuruluşlardan aldıkları hizmetlerin, beklentilerini karşıladığını ifade etmiştir. Beklentilerinin karşılanmadığını ifade eden aileler farklı sorunları gündeme getirmektedir. Bu sorunlar, fiziksel mekânı yeterli bulmama, uzman personel sorunu, daha önceden verilen hizmetlerin kesilmiş olması, personelin sıcak davranmaması, farklı hizmet talep etme (sağlık hizmeti gibi) olarak sıralanmıştır. Kuruluşlardan hizmet alanların beklentilerinin karşılanmama nedenlerine ilişkin bilgi Ek 1.1’de verilmiştir.

BÖLÜM 3.1.3. HİZMET ALINAN KURULUŞLARDAKİ MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ

Bu bölümde hizmet alanların ailelere yönelik hizmet veren kuruluşlarla ilişkisi, hizmet aldıkları kuruluştaki mesleki çalışmalar, hizmet alanların katılımı ve memnuniyeti ile ilgili bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 11. Hizmet Alanların Daha Önce Benzeri Bir Kuruluştan Hizmet Alma Durumları

		<i>Benzer Kuruluştan Hizmet Alma</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	39	129
		Yüzde	23,2	76,8
	Özel	Sayı	46	73
		Yüzde	38,7	61,3
	Belediye	Sayı	4	20
		Yüzde	16,7	83,3
	STK	Sayı	1	6
		Yüzde	14,3	85,7
	<i>Toplam</i>	Sayı	90	228
		Yüzde	28,3	71,7

Tabloda da görüldüğü gibi, hizmet alanların büyük bir bölümü (% 71,7'si) daha önce benzer başka bir kuruluştan hizmet almadıklarını ifade etmişlerdir. Yani çoğunluğunun ilk defa böyle bir hizmetten yararlandığı görülmektedir. Hizmet alanların çoğunluğunun daha önce rehabilitasyon merkezlerinden, SHÇEK veya belediyelerden benzeri bir hizmet almamış olduğu görülmektedir. Özel kuruluşlardan hizmet alanlar arasında daha önce benzer bir kuruluştan hizmet aldıklarını ifade edenlerin oranının daha yüksek olması, genelde ticari amaçlarla faaliyet yürüten bu kuruluşların diğer benzerlerinden hizmet alanları da kendi kuruluşlarına yönlendirme çabası içinde olmalarına ve bu kuruluşların daha yaygın olmalarına bağlanabilir.

Bu durum, ailelere yönelik hizmetlerdeki sürekliliğin ve yaygınlığın ne kadar önemli olduğunu, hizmet verildikten sonra hizmet alanlarla bir izleme çalışması yapılmasının önemine işaret etmektedir. Hizmet ihtiyacındaki kişilerin hizmetlerden yararlanması açısından ilgili kuruluş ve hizmetleri hakkında bilgi sahibi olması önemlidir. Araştırmada hizmet alanların “kuruluşun varlığından haberdar olma”larına ilişkin bulguları tekrar belirtmek gerekir. Hatırlanacağı gibi, hizmet alanların çoğunluğu tanıdıkları vasıtasıyla kuruluşlardan haberdar olmuşlardır.

Tablo 12. Hizmet Alanların Kuruluştaki Hizmetlere ilişkin Değerlendirmeleri

		<i>Verilen Hizmetlerden Yeterince Haberdar Olma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	110	58	168
		Yüzde	65,5	34,5	100
	Özel	Sayı	100	19	119
		Yüzde	84,0	16,0	100
	Belediye	Sayı	22	2	24
		Yüzde	91,7	8,3	100
	STK	Sayı	7	0	7
		Yüzde	100	0,0	100
	Toplam	Sayı	239	79	318
		Yüzde	75,2%	24,8	100
		<i>Alınan Hizmetlerle İlgili Uygun Durumlarda Seçim Yapabilmesi İçin Fırsat Verilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	85	79	164
		Yüzde	51,8	48,2	100
	Özel	Sayı	87	31	118
		Yüzde	73,7	26,3	100
	Belediye	Sayı	17	7	24
		Yüzde	70,8	29,2	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Toplam	Sayı	195	118	313
		Yüzde	62,3	37,7	100

Hizmet alanların büyük bir bölümü (% 75,2) verilen hizmetin içeriğinden yeterince haberdar olduklarını belirtirken, dörtte bire yakın bir grup ise haberdar olmadıklarını ifade etmişlerdir. Haberdar olmada SHÇEK'e bağlı kuruluşlardan hizmet alanların oranı daha düşüktür. Bu sonuç, SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda verilen hizmetlerin çeşidinin daha fazla olmasına; buna karşılık tanıtım olanaklarının daha sınırlı oluşuyla açıklanabilir. Hizmet alanların verilen hizmetlerden çeşitli şekillerde haberdar oldukları görülmektedir. Hizmetlerden haberdar olma biçimleri, kuruluşta yüz yüze görüşmeler, telefonla görüşmeler, kuruluş broşürü veya web sayfası yoluyla bilgilenme ve havale eden kurumun bilgilendirmesi olarak görünmektedir. Kuruluşlardan bilgi alma yollarının kuruluşlar açısından benzerlik gösterdiği görülmektedir. Kuruluşlarda verilen hizmetlerden haberdar olmaya ilişkin bilgi Ek 1.2.1'de verilmiştir.

Hizmetlerden yararlanan kişilerin hizmete katılımı oldukça önemlidir. Hizmet içeriğinden yeterince haberdar olmama veya hizmet içeriğini

bilmeme kişinin, ihtiyaç duyduğu hizmeti talep etmede bir engel oluşturabilir. Yöneticilerle yapılan görüşmelerde hizmet alan grubun aldıkları hizmet ve hizmetin içeriği konusunda da yeterince bilinçli olmadığına yönelik bilgiler alınmıştır. Hizmet alan grubun bu durumu, hizmetten gereğince yararlanmanın önünde bir engel oluşturacağından, kuruluşlarda buna yönelik çalışmaların artırılması gerektiği bir gereksinim olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hizmet alan kişilerin yarısından fazlası (% 61,3), aldıkları hizmetle ilgili seçim yapma fırsatının kendilerine yeterince verildiğini ifade etmektedir. Aile hizmetlerinde, ailelerin hizmete katılması ve ihtiyacına dönük hizmetlerde karar sahibi olması oldukça önemlidir. Bu aynı zamanda sosyal hizmetin temel değerlerinden biri olan kendi kendine karar vermeyi (self determinasyon) ve seçim yapmayı da içermektedir. Seçim yapma şansının SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda diğerlerine oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Uygun durumda seçim şansının verildiğini ifade edenler, katıldıkları programları seçme şansının verildiğini, verilen hizmetlerle ilgili fikirlerinin sorulduğunu ve istedikleri zaman hizmeti sonlandırma haklarının bulunduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 13. Kuruluşlarda Hizmet Alanların Başka Bir Kurum/Kuruluşa Yönlendirilmesine İlişkin Bulgular

		<i>Başka Bir Kuruluşa Yönlendirilme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	20	148	168
		Yüzde	11,9	88,1	100
	Özel	Sayı	14	105	119
		Yüzde	11,8	88,2	100
	Belediye	Sayı	1	23	24
		Yüzde	4,2	95,8	100
	STK	Sayı	4	3	7
		Yüzde	57,1	42,9	100
	<i>Toplam</i>	Sayı	39	279	318
		Yüzde	12,3	87,7	100

Tablo 13. Kuruluşlarda Hizmet Alanların Başka Bir Kurum/Kuruluşa Yönlendirilmesine İlişkin Bulgular (Devamı)

		<i>Başka Bir Kuruluşa Yönlendirildiğinde Kendisine Bu Konuda Ayrıntılı Bilgi Verilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	13	6	19
		Yüzde	68,4	31,6	100
	Özel	Sayı	12	2	14
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Belediye	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	3	1	4
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Toplam	Sayı	29	9	38
		Yüzde	76,3	23,7	100
		<i>Başka Bir Kuruluşa Yönlendirildiğinde Bu Kuruluşun İlgilenmeye Devam Etmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	15	4	19
		Yüzde	78,9%	21,1%	100
	Özel	Sayı	12	2	14
		Yüzde	85,7%	14,3%	100
	Belediye	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	4	0	4
		Yüzde	100	0,0	100
	Toplam	Sayı	32	6	38
		Yüzde	84,2%	15,8%	100

Tabloda görüldüğü gibi, hizmet alanların büyük çoğunluğu (% 87,7) başka kurum veya kuruluşlara yönlendirilmektedir. Bu bulgular, yöneticilerle yapılan görüşmelerden elde edilen bulgularla paraleldir. Yönlendirilen kurum, kuruluş ve kişiler (Avukat, psikolojik danışman, SHÇEK, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, MEB'e bağlı kuruluşlar vb.) ailenin ihtiyacına göre değişmektedir. Yönlendirilen kuruluşların ağırlıklı kamu kurum/kuruluşları olduğu dikkat çekmektedir. Yönlendirilen kuruluşlarla ilgili bilgi Ek 1.3'te verilmiştir.

Başka bir kuruluşa yönlendirme ile ilgili olarak hizmet alanların büyük bir bölümü (% 76,3) kendilerine bu konuda yeterince bilgi verildiğini düşünmektedir. Benzer olarak hizmet alanların % 84,2'i yönlendiren kuruluşun da kendileriyle yeterince ilgilendiğini ifade etmiştir. Bu bulgular, hizmet alan grubun, memnuniyeti ve ihtiyacının gereğince karşılanması ve sorunların çözülmesi açısından önemlidir.

BÖLÜM 3.1.4. KURULUŞLARDA AİLE MERKEZLİ UYGULAMAYA İLİŞKİN HİZMET ALANLARIN DEĞERLENDİRMELERİ

Bu bölümde hizmet alanların aile merkezli uygulamayla ilgili hizmet aldıkları kuruluşun özelliklerine ilişkin değerlendirmeleri yer almaktadır.

Aile merkezli uygulama, ailelere yönelik hizmet sunumunda ihtiyacın ve sorunun bütünsel değerlendirilmesi ve çözümü açısından önemlidir.

Tablo 14. Hizmet Alanların Mesleki Çalışmalar Ve Kayıtlara İlişkin Değerlendirmeleri

	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Cevap Yok</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>%</i>	<i>Sıklık</i>	<i>%</i>	<i>Sıklık</i>	<i>%</i>	<i>Sıklık</i>	<i>%</i>
Yapılan Her Türü Çalışmada Yeterince Bilgilendirilmesi	275	86,5	43	13,5	0	0,0	318	100
Kendisiyle Yapılan Çalışmalarda Görüşünün Alınması	230	72,3	83	26,1	5	1,6	318	100
Kendisiyle İlgili Tutulan Tüm Kayıtların Kendisiyle Paylaşılması	159	50,0	148	46,5	11	3,5	318	100
Kayıtların Tutulması ve Paylaşımıyla İlgili Kuruluş Çalışanlarının Nasıl Bir Yol İzleyeceği Konusunda Kendisine Bilgi Verilmesi	229	72,0	82	25,8	7	2,2	318	100
Kayıtların Aynı Kuruluşta Başka Bir Meslek Elemanı İle Paylaşılmasından Önce Kendisinden İzin Alınması	150	47,2	132	41,5	36	12,3	318	100
Kayıtların Diğer Kuruluşlarla Paylaşılmasından Önce Kendisinden İzin Alınması	96	30,2	124	39,0	98	30,8	318	100
Tutulan Kayıtları Okuma İnceleme Olanağına Sahip Olma	162	50,9	130	40,9	26	9,2	318	100
Kayıtları Okuduğunda İncelediğinde Kolaylıkla Anlayabilme	142	44,7	15	4,7	161	50,6	318	100
Kuruluşun İşleyişi ve Görev Tanımları İle İlgili Resmi Bilgilere Ulaşabilme	100	31,5	208	65,4	10	3,1	318	100

Tablo 14’te görüldüğü gibi, hizmet alanların büyük bir bölümü (% 86,5), kuruluşta kendileriyle yapılan her türlü çalışmada yeterince bilgilendirildiğini ve görüşünün alındığını (% 72,3) ifade etmişlerdir. Kuruluşta hizmet alanların görüşleri ve değerlendirmeleri daha çok mesleki çalışmalar/faaliyetler ve memnuniyete ilişkin anketler yoluyla alınmaktadır. Hizmet alanların görüşünün alınma örnekleri Ek 1.4.1’de verilmiştir.

Hizmet alanların tam olarak yarısı kendisiyle ilgili tutulan tüm kayıtların paylaşıldığını ifade etmiştir. Bu oran SHÇEK’ten hizmet alanlarda bir miktar daha düşük çıkmıştır. Kendisiyle ilgili kayıtların paylaşıldığını ifade edenler bu kayıtları çocuklarıyla ilgili rapor ve kayıtlar, mesleki raporlar, yıllık raporlar, anketler, etkinlik raporları ve imzalanan belgeler

vb. olarak belirtmiştir. Hizmet alanlarla ilgili tutulan kayıtların kendileriyle paylaşılma durumu hakkında ayrıntılı bilgi Ek 1.4.2’de verilmiştir. Kendileriyle kayıtların paylaşılmadığını ifade edenler buna ilişkin bir takım açıklamalar getirmiştir. Kayıtların gizli olduğunu, hiçbir kaydın paylaşılmadığını, okuma yazma bilmediğini veya anlamadığını ifade edenlerin yanında; hiçbir kaydın tutulduğunu düşünmediğini ifade edenler de bulunmaktadır. Hizmet alanların açıklamaları her kuruluş açısından benzerlik göstermektedir. Hizmet alanlarla ilgili tutulan kayıtların kendileriyle paylaşılmama durumu hakkında ayrıntılı bilgi Ek 1.4.3’te verilmiştir.

Hizmet alanların % 72,0’si kayıtların tutulması ve paylaşımıyla ilgili kuruluş çalışanlarının nasıl bir yol izleyeceği konusunda kendisine bilgi verildiğini ifade etmiştir. Kendilerine bilgi verilmediğini ifade edenler ihtiyaç hissetmediklerini veya çalışanların bu konuda kendilerine ilgili davranmadıklarını belirtmişlerdir. Kuruluşlar açısından da benzerlik gösteren bu açıklamalar, daha önce de ifade edildiği gibi, hizmet alan grubun aldıkları hizmetlerle ilgili yeterince bilgili ve bilinçli olmadıklarını düşündürmektedir.

Kendisiyle ilgili kayıtların kuruluşta başka bir meslek elemanı ile paylaşılmasından önce kendisinden izin alındığını belirtenler ancak % 47,2 oranındadır. Kayıtların başka kuruluşlarla paylaşılması konusunda başvurudan izin almada bu oran 3’te 1’in de altına düşmektedir (% 30,2).

Hizmet alanların yarısı (% 50,9) kendisiyle ilgili tutulan kayıtları okuma, inceleme olanağına sahip olduğunu ifade etmiştir. Bu olanağa sahip olanlar özel kuruluşlarda daha yüksektir. Tutulan kayıtları inceleme ve okuma olanağına sahip olmadığını ifade edenlerin gösterdikleri gerekçeler şunlardır: Kuruluşa güvenme, gizlilik ilkesi, kuruluşta kayıtların paylaşılmaması, kendisinin istememesi, okuma yazmasının olmaması ve gerek duymamasıdır.

Hizmet alanların ancak yarıya yakını (% 44,7) kayıtları okuduğunda ve incelediğinde kolaylıkla anlayabildiğini ifade etmiştir. Bu konuda zor-

luk yaşayanlar, kayıtları okuyunca anlayamama nedenlerini kayıtlarla ilgili bilgisi olmamasına, eğitim seviyesinin düşüklüğüne ve okuryazar olmamasına, kayıtlardaki mesleki terimlerin fazla olmasına bağlamıştır.

Kuruluşun işleyiş ve görev tanımları ile ilgili resmi bilgilere ulaşabilmesine ilişkin olarak hizmet alanların üçte ikisi (% 65,4) bu bilgilere ulaşamadığını belirtmiştir. Bilgilere ulaştığını belirten kişiler, gazete, internet, kuruluştaki çalışanlara sorma, toplantılar ve panolar aracılığıyla bu bilgilere eriştiklerini ifade etmişlerdir. Her kuruluştaki hizmet alanların kuruluşla ilgili bilgileri benzer yollarla edindiği görülmektedir. Hizmet alanların kuruluşla ilgili resmi bilgilere ulaşabilme yollarına ilişkin açıklayıcı bilgiler Ek 1.4.4'te verilmiştir.

Tablo 15. Hizmet Alanların Aile Üyelerinin Çalışmaya Dahil Edilmesi, Mahremiyet Ve Personelle İlişkilerine Dair Görüşleri

		<i>Aile Üyelerinden Çalışmalara Dahil Edilen Bulunması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	86	82	168
		Yüzde	51,2	48,8	100
	Özel	Sayı	117	2	119
		Yüzde	98,3	1,7	100
	Belediye	Sayı	10	14	24
		Yüzde	41,7	58,3	100
STK	Sayı	7	0	7	
	Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	220	98	318
		Yüzde	69,2	30,8	100
		<i>Çalışmalarda Mahrem Olan Konular Söz Konusu Olduğunda Özenli Davranılması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	158	1	159
		Yüzde	99,4	0,6	100
	Özel	Sayı	113	0	113
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	24	0	24
		Yüzde	100	0,0	100
STK	Sayı	7	0	7	
	Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	302	1	303
		Yüzde	99,7	0,3	100
		<i>Çalışan Personelin Yeterince İlgili Davranması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	163	5	168
		Yüzde	97,0	3,0	100
	Özel	Sayı	119	0	119
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	24	0	24
		Yüzde	100	0,0	100
STK	Sayı	7	0	7	
	Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	313	5	318
		Yüzde	98,4	1,6	100

Tabloda da görüldüğü gibi, hizmet alanların üçte ikisinden fazlası (% 69,2) kuruluşlarda yapılan çalışmalara ailelerinin de dahil edildiğini ifade etmiştir. Hizmetlere ailelerin katılma oranı özel kuruluşlarda daha yüksektir. Engelli çocukların özel eğitim ve rehabilitasyon çalışmalarında, sürece aile üyelerinin katılma zorunluluğu daha yüksek düzeyde kavranmış görünmektedir. Tabii ki her hizmet için tüm aile üyelerinin çalışmaya katılması beklenmemektedir (Örneğin kuruluştaki bir sosyal faaliyete katılma durumunda olduğu gibi). Ancak aile temelli hizmetlerde soruna bütüncül yaklaşımda aile üyelerinin hizmete katılımı önemlidir. Hizmetin toplumsallaşması, hizmetin, fiziksel, ruhsal ve sosyal sağlığı da gözetilecek şekilde, ihtiyaç duyan herkese (ailenin tüm bireyleri yanısıra çevrelerini de kapsayan) bütüncül bir yaklaşımla sunulmasıyla mümkün olur (Tomanbay 1992:265).

Hizmet alanların neredeyse tamamı (% 95), kendileriyle ilgili mahrem konularda kuruluşun mahremiyete dikkat ettiğini ifade etmiştir.

Hizmet alanların tamamına yakını (% 98,4), personelin kendilerine yeterince ilgili davrandığını ifade etmektedir. Kendileriyle yeterince ilgili davranılmadığını ifade eden kişiler, SHÇEK'e bağlı kuruluşlardan hizmet alanlardır. SHÇEK diğer kuruluşlara göre hizmet kapsamı çok daha geniş bir kurumdur. SHÇEK'in illerdeki üst düzey yöneticileri ile yapılan görüşmelerde personelin özellikle sayıca yetersiz oluşu önemle vurgulanan bir eksiklik olarak ortaya çıkmıştır. Hizmet alanların, personelin ilgisizliğine ilişkin ifadelerinin en önemli nedenlerinden biri, kuruluştaki personelin sayıca yetersizliğidir. Ailelere hizmet veren kamu kuruluşlarındaki personelin sayıca eksikliğine karşın, hizmet alanların tamamına yakınının memnuniyeti, personelin özverili bir çalışma gösterdiğini düşündürmektedir. Personelin yeterince ilgilenmediğini ifade edenler, sorularının yanıtlanmaması, azarlanma gibi nedenler dile getirmiştir.

Tablo 16. Hizmet Alanların Memnuniyeti ve Şikayet Prosedürlerine İlişkin Değerlendirmeleri

	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Cevap Yok</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Aldığı Hizmetlerden Memnun Olması	311	97,8	7	2,2	0	0,0	318	100
Kuruluştan Talep Edipte Kabul Edilmeyen Bir İsteğinin Bulunması	26	8,2	292	91,8	0	0,0	318	100
Şikayette Bulunmak İstediginde Nasıl Bir Yol İzleyeceğini Bilmesi	126	39,6	192	60,4	0	0,0	318	100
İsteğini Yazılı Olarak Bildirme	9	34,6	14	53,8	3	11,6	26	100
Kuruluş Hakkında Şikayette Bulunma	8	2,5	308	96,9	2	0,6	318	100
Şikayetini Yazılı Olarak Bildirme	2	25,0	3	37,5	3	37,5	8	100
Şikayet veya İsteği İle İlgili Olarak Kendisine Geri Dönülmesi	4	50,0	1	12,5	3	37,5	8	100

Hizmet alanların tamamına yakını (% 97,8), aldıkları hizmetten memnun durumdadır. Hizmetten memnun olmadığını ifade edenler, bu memnuniyetsizliği hizmetin yetersiz ya da hiç olmamasıyla, meslek elemanı ile ilişkilerde sorunlar yaşamalarıyla açıklamışlardır. Memnuniyetsizliğin temelinde kuruluşların olanaksızlıkları ve sorunları yatsa da hizmetlerde belirli bir standardın olmayışı da bunda bir etken olarak öne sürülebilir.

Görüşülen kişilerin tamamına yakını (% 91,8) isteklerinin kuruluş tarafından karşılandığını ifade etmiştir. Yalnızca kuruluşun hizmet içeriğinde olmayan veya hizmetin içerik ve biçiminin tümüyle değiştirilmesini gerektiren talepler kabul görmemektedir.

Hizmete katılım aynı zamanda, hizmet alan kişilerin aldıkları hizmetlerle ilgili geri bildirim vermesine de bağlıdır. Araştırmada ailelerin yarısından fazlası (% 60,4) hizmetlerle ilgili memnuniyetsiz olduklarında nasıl bir şikâyet prosedürünün olduğunu bilmediklerini belirtmişlerdir. Bu durum hizmetten yararlananların gözüyle değerlendirilmesi ve yenilenmesinde sınırlayıcı olabilecektir. Bunun yanında ailelerin daha çok (% 53,8) hizmetle ilgili taleplerini sözlü olarak dile getirdikleri görülmektedir.

Kuruluşlarla ilgili şikâyetle bulunanların sayısı oldukça azdır (8 kişi). Bunlardan sadece ikisi yazılı olarak şikâyetle bulunmuştur. Taleplere benzer olarak şikâyetlerin de yazılı olarak ifade edilmediği görülmektedir. Kuruluşların kendilerine yöneltilen şikâyetleri, genelde yazılı ve sözlü olarak yanıtladıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 17. Kuruluşun Tanıtımı, Hizmet Alanların Kuruluşa Ulaşabilmeleri Ve Kuruluşların Fiziksel Olanaklarına İlişkin Değerlendirmeleri

	Evet		Hayır		Cevap Yok		Toplam	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Kuruluşun Fiziki Yapısının Alınan Hizmet İçin Uygun Olması	277	87,1	41	12,9	0	0,0	318	100
Bina ve Çevresindeki Alanların Fiziksel Engeli Olan Kişilerin Rahat Bir Şekilde Ulaşımını Sağlamaları İçin Elverişli Olması	202	63,5	111	34,9	5	1,6	318	100
Kuruluş Tanıtım Basılı Materyal, Tanıtım Broşürleri Bulunması	129	40,6	189	59,4	0	0,0	318	100
Basılı Materyali, Tanıtım Broşürlerini Kolaylıkla Anlayabilme	123	95,3	6	4,7	0	0,0	129	100

Hizmet alanların büyük bir bölümü (% 87, 1) hizmet aldıkları kuruluşların fiziksel olarak olanaklarının yeterli olduğu görüşündedir. Uygun olmadığını belirtenler, binanın mekân olarak daha geniş ve donanımlı olmaması, sosyal ve sportif olanakların var olmaması, ısıtma sistemleri bulunmaması vb. konular üzerinde durmuşlardır. Hizmet alanların, kuruluşun fiziki yapısının hizmete uygun olması konusundaki önerileri Ek 1.6.1’de verilmiştir.

Kuruluş binaları ve çevresindeki alanların fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşımını sağlamaları için elverişli olmadığını düşünenlerin oranı % 37,5’tir. Bu oran SHÇEK’e bağlı kurumlarda % 50’ye yakındır. Binaların ve çevresindeki alanların engelli bireylerin ulaşımını açısından uygun olmadığını söyleyenler; binalarda asansör olmamasını,

merdivenlerin ve kaldırımların yüksek olmasını, tekerlekli sandalye rampalarının bulunmamasını, kuruluşa ulaşımın zorluğunu, ses yalıtımının iyi olmamasını ve servis araçlarına ilişkin eksiklikleri dile getirmişlerdir.

Hizmet alanların % 60,4'ü, kuruluşu tanıtan basılı materyal, tanıtım broşürleri bulunmadığını ifade etmişlerdir. Bu açıdan da SHÇEK'e bağlı kuruluşlar daha dezavantajlı durumdadır. Kuruluşu tanıtan basılı materyal, tanıtım broşürleri bulunduğunu belirtenlerin tamamına yakını ise (% 95,3) bu broşür ve materyalleri kolayca anlayabildiklerini belirtmişlerdir.

BÖLÜM 3.2. AİLE DESTEK HİZMETİ VEREN KURULUŞ YÖNETİCİLERİN KURULUŞLARIN HİZMET STANDARTLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

BÖLÜM 3.2.1. KURULUŞLAR VE YÖNETİCİLERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Tablo 18. Görüşülen Aile Destek Hizmeti Veren Kuruluşların İllere ve Bölgelere Göre Dağılımları

İller	Sıklık	%	TÜİK		Sıklık	%	Coğrafi Bölgeler	Sıklık	%
			Bölge Kodu	Bölge					
İstanbul	17	25,0	TR1	İstanbul	17	25,0	Marmara	22	32,4
Kocaeli	2	2,9	TR2	Batı Marmara	3	4,4	Ege	10	14,7
Balıkesir	1	1,5	TR3	Ege	10	14,7	İç Anadolu	18	26,5
Kırklareli	2	2,9	TR4	Doğu Marmara	2	2,9	Akdeniz	5	7,4
İzmir	8	11,8	TR5	Batı Anadolu	13	19,1	Karadeniz	6	8,8
Muğla	2	2,9	TR6	Akdeniz	5	7,4	Doğu. ve G.Doğu.	7	10,3
Antalya	5	7,4	TR7	Orta Anadolu	5	7,4	Anadolu		
Ankara	13	19,1	TR8	Batı Karadeniz	3	4,4	Toplam	68	100
Kayseri	1	1,5	TR9	Doğu Karadeniz	3	4,4			
Yozgat	2	2,9	TRA	Kuzeydoğu Anadolu	2	2,9			
Sivas	2	2,9	TRB	Ortadoğu Anadolu	3	4,4			
Samsun	3	4,4	TRC	Güneydoğu Anadolu	2	2,9			
Trabzon	3	4,4		Toplam	68	100			
Elazığ	1	1,5							
Kars	1	1,5							
Van	3	4,4							
Batman	2	2,9							
Toplam	68	100							

Araştırma Türkiye genelinde tüm bölgeleri temsil edecek bir genişlikte yapılmış olup, örneklem kapsamında yer alan kuruluşların buldukları illerin ve bölgelerin dağılımları Tablo 18’de verilmiştir. Aile destek hizmeti veren kuruluş stokunun genel yapısı göz önünde tutularak yapılan seçimde kuruluşların ağırlıklı olarak Marmara, İç Anadolu ve Ege Bölgesinde yer aldıkları anlaşılmaktadır. İller temelinde de benzer bir eğilimin var olduğu, kuruluşların ağırlıklı olarak İstanbul, Ankara ve İzmir’de yığıldıkları görülmektedir. Kuruluşların tam listesi Ek 2.1’de verilmiştir. Evrende ve örnekleme de yer alan kuruluşlar hakkında daha ayrıntılı bilgi Yöntem Bölümü’nde yer almaktadır.

Tablo 19. Kuruluşların Bağlı Oldukları Kurumlar

Bağlı Olduğu Kurum	Sıklık	Yüzde
SHÇEK	29	42,6
Özel	28	41,2
Belediye	6	8,8
STK	2	3,0
Üniversite	3	4,4
Toplam	68	100

Aile destek hizmeti veren kuruluşların çoğunluğu Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı olarak hizmet vermektedir. İkinci önemli ağırlık özel girişimciler eliyle yürütülen hizmetlerdedir. Özel girişimcilerin verdikleri hizmetlerin neredeyse tamamı özel eğitim ve rehabilitasyon alanında açılmış kuruluşlardır. Belediye, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve üniversitelerin bu alanda verdikleri hizmetlerin ise hem nicelik hem de çeşitlilik bakımından oldukça yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Her şeyden önce aile destek hizmeti veren kuruluşların hangileri olduğu konusunda bile bir belirsizlik olduğu söylenebilir. Çalışma evreninin sınırlarının çizilmesi aşamasında bu güçlük belirgin bir biçimde yaşanmıştır.

Tablo 20. Kuruluşlara, Yöneticilere ve Çalışanlara İlişkin Bazı İstatistiksel Veriler

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	En Düşük	En Yüksek
Yaş	SHÇEK	29	39,24	7,53	23	52
	Özel	28	37,46	9,78	25	55
	Belediye	5	32,80	7,50	27	44
	STK	1	44,00	-	44	44
	Üniversite	3	42,00	1,00	41	43
	Toplam	66	38,20	8,47	23	55
Çalışan Sayısı	SHÇEK	29	9,55	11,13	1	44
	Özel	28	21,11	13,46	1	59
	Belediye	6	11,83	9,58	5	30
	STK	2	30,50	41,72	1	60
	Üniversite	3	4,67	3,21	1	7
	Toplam	68	14,91	14,11	1	60
Kuruluşundan Bu Yana Hizmet Verdiği Aile Sayısı	SHÇEK	29	1693,79	2102,3	0	7000
	Özel	24	569,75	644,6	7	3000
	Belediye	4	23500,00	22708,3	2000	46000
	STK	2	2017,50	2803,7	35	4000
	Üniversite	3	100,00	173,2	0	300
	Toplam	62	2598,85	7658,3	0	46000
2007 Yılında Hizmet Verdiği Aile Sayısı	SHÇEK	29	275,97	346,1	0	1240
	Özel	27	233,96	321,9	0	1500
	Belediye	4	11060,00	19326,8	400	40000
	STK	2	2005,00	2821,36	10	4000
	Üniversite	3	0,00	0,00	0	0
	Toplam	65	962,62	4961,3	0	40000
Hizmet Verilen Alan (M2)	SHÇEK	29	1460,24	2913,4	20	12000
	Özel	28	1099,18	1765,7	70	9600
	Belediye	5	392,00	345,4	160	1000
	Üniversite	3	51,67	42,5	20	100
	Toplam	65	1157,52	2276,48	20	12000
	Yöneticilerin Cinsiyet Dağılımları					
Kurum	Sayı	Cinsiyeti	Sıklık	Yüzde		
SHÇEK	29	Erkek	17	58,6		
		Kadın	12	41,4		
Özel	28	Erkek	13	46,4		
		Kadın	15	53,6		
Belediye	6	Erkek	1	16,7		
		Kadın	5	83,3		
STK	2	Erkek	0	0		
		Kadın	2	100		
Üniversite	3	Erkek	1	33,3		
		Kadın	2	66,7		
Toplam	68	Erkek	32	47,1		
		Kadın	36	52,9		

Tablo 20’de aile destek hizmeti veren kuruluşların yöneticileri, çalışanları, kuruluştan hizmet alanlar ve kuruluşun fiziksel özellikleri hakkında bazı bilgiler yer almaktadır. Yöneticilerin yaş ortalamaları 38,20 olup, yaşlar 23 ile 55 arasında değişmektedir. Dünyanın her yerinde olduğu gibi Türkiye’de de sosyal hizmetler sektörü kadın istihdamı için

daha uygun bir alan olarak görülmektedir. Bu kabul, alanda hem çalışanlar açısından hem de yönetici statüsünde yer alanlar açısından cinsiyet dengesinin kurulmasına yardımcı olmaktadır. Hatta az da olsa kadınlar lehine bir durumun var olduğu bile söylenebilir. Görüşülen kuruluş yöneticilerinin % 52,9'u kadındır.

Kuruluşların hizmet kapasiteleri birbirinden oldukça farklıdır. Özel girişimcilere ait kuruluşların çalışan sayısı daha yüksekken diğerleri daha az sayıda kişinin çalıştığı kuruluşlar durumundadır. Bir yanda tek kişinin bile çalıştığı kuruluşlar varken, çalışan sayısı 60'ı bulan kuruluşlara da rastlanmıştır. Kuruluşların ortalama çalışan sayısı 14,91'dir.

Kuruluşların hizmet kapasiteleri hakkında bilgi veren bir başka veri de hizmet verilen aile sayısıdır. Tüm kuruluşların hizmet verdikleri toplam aile sayıları ve 2007 yılı içerisinde hizmet verdikleri aile sayıları incelendiğinde kuruluşların kapasite farklılıkları burada da ortaya çıkmaktadır. Bazı kuruluşların ailelere doğrudan hizmet vermedikleri ya da henüz kuruldukları için hizmet vermeye başlamadıkları, bazılarının da hizmet kapasitelerinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Bu konuda asıl önemli fark belediyelerin verdikleri hizmetlerdedir. Belediyelerin sağlık ve sosyal yardım ağırlıklı hizmetleri olabildiğince çok kişiye ulaştırma çabaları bu farkın temel nedenidir.

Kuruluşların fiziki kapasitelerinin de birbirinden oldukça farklı olduğu görülmüştür. Tek bir odada hizmet vermeye çalışanların yanı sıra onlarca odadan meydana gelen geniş ortamlarda hizmet vermeye çalışan kuruluşlar da bulunmaktadır.

Tablo 21. Kuruluş Yöneticilerinin Mesleklerine Göre Dağılımı

Kurum	Sayı	Yöneticinin Mesleği	Sıklık	Yüzde
SHÇEK	29	SHU	15	51,7
		Eğitimci-Öğretmen	4	13,8
		Diğer	4	13,8
		Çocuk Gelişimcisi	3	10,3
		Sosyolog	1	3,4
		Doktor	1	3,4
Özel	28	Psikolog-PDR	1	3,4
		Çocuk Gelişimcisi	11	39,3
		Eğitimci-Öğretmen	7	25,0
		Psikolog-PDR	4	14,3
		SHU	3	10,7
		Sosyolog	1	3,6
Belediye	5	Diğer	2	7,1
		Doktor	2	40,0
STK	2	Diğer	3	60,0
		SHU	1	50,0
Üniversite	3	Sosyolog	1	50,0
		SHU	2	66,7
Toplam	67	Sosyolog	1	33,3
		SHU	21	31,3
		Eğitimci-Öğretmen	14	20,9
		Psikolog-PDR	11	16,4
		Çocuk Gelişimcisi	5	7,5
		Sosyolog	4	6,0
Diğer	9	Doktor	3	4,5
		Diğer	9	13,4

Kuruluş yöneticilerinin mesleklerine göre dağılımları incelendiğinde ilk sıralarda sosyal hizmet uzmanı, eğitimci-öğretmen, psikolog-psikolojik danışman gibi meslek elemanları göze çarpmaktadır. Alandaki gözlemlere bağlı olarak, sosyal hizmet uzmanlarının daha çok Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı kuruluşlarda yönetici oldukları; buna karşılık çocuk gelişimci ve öğretmenlerin daha çok Milli Eğitim Bakanlığı'nın ruhsatlandırma ve denetimi altına çalışan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yönetim görevi üstlendikleri söylenebilir. Tablo 21'de diğer kategorisinde yer alanlar içerisinde fizyoterapi, iktisat, işletme, ev idaresi, halkla ilişkiler, tekstil, beslenme ve diyetetik, laborant gibi birbirinden oldukça farklı alanlarda öğrenim gören yöneticiler bulunmaktadır.

Aile destek hizmeti veren kuruluşlarda gereksinimi duyulan bilgi ve becerilerin tümünün bu alanda görev üstlenen meslek elemanlarının aldıkları lisans eğitimi çerçevesinde edinilmesi beklenemez. Bu bilgi ve

Tablo 22. Kuruluş Yöneticilerinin Görevleri İle İlgili Olarak Okul Dışında Ek Eğitim Alma Durumları

		<i>Görevleri İle İlgili Olarak Okul Dışında Ek Eğitim Alma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	22	7	29
		Yüzde	75,9	24,1	100
	Özel	Sayı	21	7	28
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Belediye	Sayı	3	2	5
		Yüzde	60,0	40,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
<i>Toplam</i>	Sayı	49	18	67	
	Yüzde	73,1	26,9	100	

becerilerin hizmet öncesi ve hizmet içinde alınacak ek eğitimlerle tamamlanması gerekir. Ancak bu alanda verilen ek eğitimler konusunda geliştirilmiş sistematik programlar olmadığı da bilinmektedir. Bu tür eğitimler daha çok alanda çalışanların kendi inisiyatifleri içinde aldıkları eğitimler olmaktadır. Yöneticilerin % 73,1'i ek eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Alınan eğitimlere ilişkin Ek 2.2'de verilen listede ayrıntılı bilgi yer almaktadır. Liste incelendiğinde, bu eğitimlerin hangi yollarla alındığı konusunda bilgiler de bulunmaktadır. Bu tür eğitimler arasında hizmet içi eğitimler, yüksek lisans eğitimi, sertifika programları, seminer, sempozyum, kongre gibi bilimsel toplantılar, kurslar ifade edilmiştir. Ek eğitimlerin konuları bakımından da çeşitliliği söz konusudur. Belirtilen konular arasında doğrudan aile hizmetleri alanındaki bilgi ve becerileri destekleyecek nitelikte olanlar olduğu gibi, çok da ilgili görülmeyenler ya da daha çok yöneticilik becerilerini destekleyecek nitelikte olanlar da yer almaktadır.

Yönetici ve meslek elemanlarının sayısı kuruluşların kapasiteleri ve verilen hizmetin niteliği açısından önemli bir gösterge olarak kabul edilebilir.

Tablo 23. Kuruluşlarda Bulunan Yöneticiler ve Profesyonel Meslek Elemanlarının Sayıları

	<i>Kurum</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>En Düşük</i>	<i>En Yüksek</i>
Yönetici	SHÇEK	29	1,17	0,47	1	3
	Özel	28	1,82	1,09	1	6
	Belediye	6	1,00	0,00	1	1
	STK	2	2,00	1,41	1	3
	Üniversite	3	2,67	2,08	1	5
	Toplam	68	1,51	0,95	1	6
Sosyal Hizmet Uzmanı	SHÇEK	29	1,14	0,95	0	4
	Özel	28	0,18	0,39	0	1
	Belediye	6	0,17	0,41	0	1
	STK	2	1,00	0,00	1	1
	Üniversite	3	0,33	0,58	0	1
	Toplam	68	0,62	0,83	0	4
Psikolog	SHÇEK	29	0,48	0,99	0	5
	Özel	28	1,54	1,17	0	5
	Belediye	6	0,33	0,52	0	1
	STK	2	1,00	1,41	0	2
	Üniversite	3	0,00	0,00	0	0
	Toplam	68	0,90	1,15	0	5
Öğretmen	SHÇEK	29	0,79	1,45	0	7
	Özel	28	6,39	7,41	0	30
	Belediye	6	1,83	4,02	0	10
	STK	2	0,00	0,00	0	0
	Üniversite	3	0,00	0,00	0	0
	Toplam	68	3,13	5,65	0	30
Çocuk Gelişimci	SHÇEK	29	0,52	1,02	0	5
	Özel	28	2,29	1,90	0	7
	Belediye	6	0,33	0,52	0	1
	STK	2	3,00	4,24	0	6
	Üniversite	3	0,00	0,00	0	0
	Toplam	68	1,28	1,76	0	7
Fizyoterapist	SHÇEK	29	0,38	0,78	0	3
	Özel	28	1,50	1,48	0	5
	Belediye	6	0,00	0,00	0	0
	STK	2	0,00	0,00	0	0
	Üniversite	3	0,00	0,00	0	0
	Toplam	68	0,78	1,23	0	5

Kuruluşlarda çalışan yönetici sayıları 1 ile 6 arasında değişmektedir. Altmış sekiz kuruluşta kuruluş başına ortalama 1,5 yönetici düşmektedir. Kuruluşlarda çalışan meslek elemanları açısından duruma bakıldığında görünen şudur: Kuruluşların % 55,9'unda hiç sosyal hizmet uzmanı bulunmamaktadır. Kuruluşlarda çalışan ortalama sosyal hizmet uzmanı sayısı 0,6'dır. Sosyal hizmet uzmanlarının daha çok SHÇEK'e bağlı kurumlarda istihdam edildikleri anlaşılmaktadır. Psikolog çalışmayan kuruluş oranı % 40,3, çalışan psikolog sayısı ortalaması ise 0,9'dur. Psikologlar yoğun olarak özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde istihdam edilmektedirler. Özel eğitim merkezlerinde

yoğun olarak istihdam edilmeleri nedeniyle bu kuruluşlarda çalışanlar arasında sayıca en büyük meslek grubu öğretmenlerdir. Diğer kuruluşlarla birlikte bakıldığında kuruluşların % 40,3'ünde hiç öğretmen yoktur. Kuruluşlarda toplam 200 öğretmen çalışmakta, kuruluş başına ortalama 3,1 öğretmen düşmektedir. Çocuk gelişimci çalışmayan kuruluş oranı da % 44,8'dir. Kuruluş başına ortalama çocuk gelişimci sayısı 1,3'tür. Çocuk gelişimci istihdamında öncelik özel kuruluşlardadır. Son olarak fizyoterapist bulunmayan kuruluş oranı % 59,7 olup kuruluş ortalaması 0,8'dir. Fizyoterapist istihdamında da öncelik yine özel kuruluşlardadır.

Araştırma kapsamında yer alan kuruluşlarda, sayıları, yukarıdaki tabloda yer verilen meslek gruplarından oldukça az olan, diğer bazı mesleklerden de elemanlar yer almaktadır. Bunlar doktor, pedagog, rehber öğretmen, avukat, hemşire, hidroterapist, laborant, memur, iletişimci, sosyolog, teknisyen, çocuk eğitimcisi, usta öğretici, kalite personeli, hizmetli, şoför, bakıcı anne, sekreter-büro elemanı, güvenlik görevlisi-gece bekçisi gibi elemanlardır. Sayıları oldukça az olduğu için tabloda ayrıca yer verilmemiştir.

Aile destek hizmeti veren kuruluşlardan hizmet alanların başvuru nedenleri incelendiğinde, en sıklıkla belirtilen nedenler arasında ilk sırada çocukların uyum sorunları gelmektedir. Burada belirtilen uyum sorunlarından özel eğitime gereksinimi olan çocukları anlamak gerekir. İkinci sırada, ebeveyn çocuk ilişkilerinde yaşanan uyumsuzluklar belirtilmiştir. Çocukların okul başarısızlığı da başvuru nedenleri arasında önemli bir yer işgal etmektedir. Okul başarısızlığı nedeniyle özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine başvuranların sayısı beklendiği üzere daha yük-

Tablo 24. Hizmet Alanların Başvuru Nedenleri

		<i>Aile İçi Çatışmalar</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	23	6	29
		Yüzde	79,3	20,7	100
	Özel	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	37	30	67
		Yüzde	55,2	44,8	100
		<i>Karı Koca İlişkilerinde Uyumsuzluk</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	4	24	28
		Yüzde	14,3	85,7	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	30	37	67
		Yüzde	44,8	55,2	100
		<i>Ebeveyn Çocuk İlişkilerinde Uyumsuzluk</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	20	8	28
		Yüzde	71,4	28,6	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	51	16	67
		Yüzde	76,1	23,9	100
		<i>Çocukların Okul Başarısızlığı</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	12	29
		Yüzde	58,6	41,4	100
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	3	2	5
		Yüzde	60,0	40,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	46	20	66
		Yüzde	69,7	30,3	100

Tablo 24. Hizmet Alanların Başvuru Nedenleri (Devamı)

		Çocukların Uyum Sorunları		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	22	7	29
		Yüzde	75,9	24,1	100
	Özel	Sayı	24	4	28
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam	Sayı	53	14	67	
	Yüzde	79,1	20,9	100	
		Aynı ve Nakdi Yardım İsteği		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	5	23	28
		Yüzde	17,9	82,1	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	28	39	67	
	Yüzde	41,8	58,2	100	

sektir. Yüzde ellinin altında bir oranla ifade edilen iki neden arasında karı-koca ilişkilerindeki uyumsuzluk ve aynı-nakdi yardım istekleri yer almaktadır. Karı-koca ilişkilerindeki uyumsuzluk ve aynı-nakdi yardım nedeniyle başvurular daha çok SHÇEK'e bağlı kuruluşlara yapılmaktadır.

Tabloda yer alan nedenler dışında boşanma süreç yönetimi, hukuki danışmanlık alma, özürlü çocuklarla yaşanan sorunlar, özel eğitim gereksinimi, rehberlik talebi, kurslara ve seminerlere katılım, sosyal etkinliklere katılım, evde hasta ve yaşlı bakımı, meslek edindirme ve istihdam, okuma yazma kursuna katılım, fizik tedavi ve rehabilitasyon alma gibi çok değişik başvuru nedenlerine rastlanmıştır. Belirtilen nedenler kuruluşlarda verilen aile destek hizmetleri bakımından önemli ipuçları vermektedir.

Tablo 25. Hizmet Verilen Kişiler

		<i>Anne</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	28	29
		Yüzde	96,6	100
	Özel	Sayı	26	28
		Yüzde	92,9	100
	Belediye	Sayı	6	6
		Yüzde	100	100
	STK	Sayı	2	2
		Yüzde	100	100
	Üniversite	Sayı	2	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam		Sayı	64	68
		Yüzde	94,1	100
		<i>Kız Çocuklar</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	27	29
		Yüzde	93,1	100
	Özel	Sayı	27	28
		Yüzde	96,4	100
	Belediye	Sayı	5	6
		Yüzde	83,3	100
	STK	Sayı	2	2
		Yüzde	100,0	100
	Üniversite	Sayı	2	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam		Sayı	63	68
		Yüzde	92,6	100
		<i>Erkek Çocuklar</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	29
		Yüzde	82,8	100
	Özel	Sayı	26	28
		Yüzde	92,9	100
	Belediye	Sayı	4	6
		Yüzde	66,7	100
	STK	Sayı	2	2
		Yüzde	100	100
	Üniversite	Sayı	2	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam		Sayı	58	68
		Yüzde	85,3	100
		<i>Genç Kızlar</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	22	29
		Yüzde	75,9	100
	Özel	Sayı	24	28
		Yüzde	85,7	100
	Belediye	Sayı	6	6
		Yüzde	100	100
	STK	Sayı	2	2
		Yüzde	100	100
	Üniversite	Sayı	2	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam		Sayı	56	68
		Yüzde	82,4	100

Tablo 25. Hizmet Verilen Kişiler (Devamı)

		Yetişkin Kadınlar		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	26	3	29
		Yüzde	89,7	10,3	100
	Özel	Sayı	18	10	28
		Yüzde	64,3	35,7	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	53	15	68	
	Yüzde	77,9	22,1	100	
		Genç Erkekler		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	19	10	29
		Yüzde	65,5	34,5	100
	Özel	Sayı	24	4	28
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	50	18	68	
	Yüzde	73,5	26,5	100	
		Baba		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	20	9	29
		Yüzde	69,0	31,0	100
	Özel	Sayı	21	7	28
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	47	21	68	
	Yüzde	69,1	30,9	100	
		Yetişkin Erkekler		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	20	9	29
		Yüzde	69,0	31,0	100
	Özel	Sayı	11	17	28
		Yüzde	39,3	60,7	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	37	31	68	
	Yüzde	54,4	45,6	100	
		Yaşlılar		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	10	19	29
		Yüzde	34,5	65,5	100
	Özel	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	3	3
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	24	44	68	
	Yüzde	35,3	64,7	100	

Kuruluşlarda hizmet verilen kişilere ilişkin Tablo 25’te verilen dağılımlar, hizmetlerin kimlere yöneldiği ya da kimler için daha erişilebilir olduğu konusunda bilgi verici niteliktedir. Tablonun incelenmesinden bu tür kuruluşlardan en çok kadınların yararlandıkları anlaşılmaktadır. Bunun temel nedeni kuruluşlarda verilen hizmetlerin, yürütülen projelerin ağırlıklı olarak kadınları hedef alması olabileceği gibi bir başka nedeni de verilen hizmetlere erkeklerden çok kadınların ilgi gösteriyor olması olabilir. Aile içi sorunların, çatışmaların çözümünde “dışarıdan” yardım alma konusunda kadınların işbirliğine daha yatkın oldukları yönünde de genel bir gözlem bulunmaktadır. SHÇEK’e bağlı kuruluşlarla özel kuruluşlar arasındaki en belirgin fark özel kuruluşlardan ağırlıklı olarak engelli çocuk ve gençlerin yararlanmasıdır. Buna karşılık SHÇEK kadınların yanı sıra nüfusun diğer kesimlerine de görece daha fazla hizmet götürmektedir.

Tablo 26. Kuruluşta Verilen Hizmetler

		<i>Bireyle Çalışma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	28	1	29
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	65	3	68
		Yüzde	95,6	4,4	100
		<i>Eğitim</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	62	6	68
		Yüzde	91,2	8,8	100

Tablo 26. Kuruluşta Verilen Hizmetler (Devamı)

		<i>Danışmanlık</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	28	1	29
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Üniversite	Sayı	2	1	3	
	Yüzde	66,7	33,3	100	
Toplam		Sayı	61	7	68
		Yüzde	89,7	10,3	100
		<i>Grupla Çalışma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	25	4	29
		Yüzde	86,2	13,8	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Üniversite	Sayı	2	1	3	
	Yüzde	66,7	33,3	100	
Toplam		Sayı	61	7	68
		Yüzde	89,7	10,3	100
		<i>Sosyal İnceleme-Değerlendirme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	17	11	28
		Yüzde	60,7	39,3	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Üniversite	Sayı	2	1	3	
	Yüzde	66,7	33,3	100	
Toplam		Sayı	51	17	68
		Yüzde	75,0	25,0	100
		<i>Toplumla Çalışma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	22	7	29
		Yüzde	75,9	24,1	100
	Özel	Sayı	16	12	28
		Yüzde	57,1	42,9	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Üniversite	Sayı	3	0	3	
	Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	47	21	68
		Yüzde	69,1	30,9	100

Tablo 26. Kuruluşta Verilen Hizmetler (Devamı)

		Savunuculuk		Toplam
		Evet	Hayır	
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	15	29
		Yüzde	51,7	100
	Özel	Sayı	9	28
		Yüzde	32,1	100
	Belediye	Sayı	3	6
		Yüzde	50,0	100
	STK	Sayı	1	2
		Yüzde	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam	Sayı	30	68	
	Yüzde	44,1	100	
		Aynı-Nakdi Yardım		Toplam
		Evet	Hayır	
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	16	29
		Yüzde	55,2	100
	Özel	Sayı	7	28
		Yüzde	25,0	100
	Belediye	Sayı	4	6
		Yüzde	66,7	100
	STK	Sayı	2	2
		Yüzde	100	100
	Üniversite	Sayı	1	3
		Yüzde	33,3	100
Toplam	Sayı	30	68	
	Yüzde	44,1	100	

Kuruluşlarda verilen hizmetlerin türüne ilişkin bilgiler Tablo 26'da yer almaktadır. Buna göre; kuruluşlarda % 95,6 ile en çok bireyle çalışma yapılmaktadır. İkinci ve üçüncü sıralarda çeşitli türlerdeki eğitim ve danışmanlık hizmetleri yer almaktadır. Grup çalışmalarının ağırlığı da tüm kurumlarda yaklaşık yüzde doksandır. Özellikle SHÇEK'e bağlı kuruluşların çoğunda çeşitli nedenlerle birey ve aile temelli sosyal inceleme-değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve raporları yazılmaktadır. Oranları yüzde ellinin altında olsa da savunuculuk etkinlikleri ile aynı ve nakdi yardım hizmetleri de bu kuruluşların yarıya yakınında yürütülen hizmetler arasındadır. Sayıları çok olmasa da bazı kuruluşlar yürüttükleri etkinlikler arasında bilimsel araştırmaların da önemli bir yer tuttuğunu bildirmişlerdir.

Tablo 27. Kuruluşların Fiziksel Yapılarına İlişkin İstatistiksel Veriler

		<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>En Düşük</i>	<i>En Yüksek</i>
Oda Sayısı	SHÇEK	29	10,52	16,28	1	80
	Özel	27	19,26	16,87	2	70
	Belediye	5	8,80	8,87	2	24
	Üniversite	3	1,67	1,15	1	3
	Toplam	64	13,66	16,34	1	80
Eğitim Salonu Sayısı	SHÇEK	26	2,96	3,18	1	14
	Özel	28	10,04	9,00	1	26
	Belediye	5	1,60	1,34	1	4
	Üniversite	3	0,67	0,58	0	1
	Toplam	62	5,94	7,38	0	26
Tuvalet Sayısı	SHÇEK	27	3,74	3,39	1	12
	Özel	28	8,71	5,92	1	25
	Belediye	5	5,80	5,21	2	14
	Üniversite	3	1,00	0,00	1	1
	Toplam	63	5,98	5,35	1	25
Mutfak Sayısı	SHÇEK	24	1,17	0,38	1	2
	Özel	28	1,57	1,10	1	5
	Belediye	5	2,00	2,23	1	6
	Üniversite	2	1,00	0,00	1	1
	Toplam	59	1,42	1,02	1	6

Araştırma kapsamında yer alan kuruluşların kapasite farklılıkları kuşkusuz fiziki özelliklerine de yansımaktadır. Tek odalı kuruluşların yanı sıra 80 odalı kuruluş da bulunmaktadır. Ortalama oda sayısı 13,66'dır. Hiç eğitim salonu olmayan örneğin yanı sıra 26 adet eğitim salonu bulunan örnek de vardır. Bu farklılıklar kuruluşların amacına, verilen hizmetin özelliklerine göre değişmektedir. Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında etkinliklerini yürüten özel kuruluşların kapasiteleri daha büyük olmaktadır. STK'lara ve üniversitelere bağlı örneklerde mekansal büyüklükler de oldukça sınırlıdır. Kuruluşlarda bulunan fiziksel mekanlara ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.3'te yer alan listede yer almaktadır.

Kuruluşların fiziksel koşullarının engellilerin erişimi açısından uygun olup olmaması, aranan standartlar açısından önemli bir göstergedir. Araştırma kapsamında yer alan kuruluşların fiziksel özelliklerinin engellilerin erişimini gözetilen bir anlayışı tam olarak yansıtmadığı açıktır. Tablodan da görüldüğü gibi kuruluşların yalnızca % 38,8'inde tekerlekli sandalye rampaları ve tekerlekli sandalyelere uygun tuvaletler bulunmaktadır. Engelli asansörü bulunan kuruluş oranı yalnızca % 16,4; otomatik kapıların yer aldığı kuruluş sayısı ise % 10,4'tür. Oysa bu

Tablo 28. Engelliler İçin Fiziki Şartlar

		Tekerlekli Sandalye Rampaları		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	7	22	29
		Yüzde	24,1	75,9	100
	Özel	Sayı	16	12	28
		Yüzde	57,1	42,9	100
	Belediye	Sayı	1	4	5
		Yüzde	20,0	80,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Üniversite	Sayı	1	2	3	
	Yüzde	33,3	66,7	100	
Toplam	Sayı	26	41	67	
	Yüzde	38,8	61,2	100	
		Tekerlekli Sandalyelere Uygun Tuvaletler		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	6	23	29
		Yüzde	20,7	79,3	100
	Özel	Sayı	18	10	28
		Yüzde	64,3	35,7	100
	Belediye	Sayı	1	4	5
		Yüzde	20,0	80,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Üniversite	Sayı	0	3	3	
	Yüzde	0,0	100	100	
Toplam	Sayı	26	41	67	
	Yüzde	38,8	61,2	100	
		Engelli Asansörü		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	4	25	29
		Yüzde	13,8	86,2	100
	Özel	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Belediye	Sayı	0	5	5
		Yüzde	0,0	100	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Üniversite	Sayı	0	3	3	
	Yüzde	0,0	100	100	
Toplam	Sayı	11	56	67	
	Yüzde	16,4	83,6	100	
		Otomatik Kapılar		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	1	28	29
		Yüzde	3,4	96,6	100
	Özel	Sayı	4	24	28
		Yüzde	14,3	85,7	100
	Belediye	Sayı	1	4	5
		Yüzde	20,0	80,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Üniversite	Sayı	0	3	3	
	Yüzde	0,0	100	100	
Toplam	Sayı	7	60	67	
	Yüzde	10,4	89,6	100	

göstergeler bedensel engellilerin erişimi açısından vazgeçilemez durumdadır. Buna karşılık, çok az kuruluşta da asansörlü araba, engellilere uygun banyo, görsel yangın alarmı, yankı engelleyici izolasyonlar bulunmaktadır. Tüm bu göstergeler bakımından öncelikli hedef kitlesi engelliler olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri görece daha iyi durumdadır.

Tablo 29. Başka Ülkelerdeki Benzer Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme

		<i>Başka Ülkelerdeki Benzer Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
	Toplam	Sayı	50	18	68
		Yüzde	73,5	26,5	100

Kuruluş yöneticilerinin % 73,5'i başka ülkelerdeki kendi kuruluşlarına benzer kuruluşların uygulamalarını izlediklerini belirtmişlerdir. Bu kişilerin başka ülkelerdeki kuruluşların uygulamalarını nasıl izlediklerine ilişkin bilgiler Tablo 30'dadır.

Yöneticilerin başka ülkelerdeki kuruluşların uygulamalarını takip etme kaynakları arasında ilk sırada (% 70,0) internet ortamından yararlanma yer almaktadır. İkinci sırada yeğlenen yol (% 26,0) yurtdışı geziler ile yerinde incelemedir. Bu amaçla akademik yayınları izleyenlerin, seminer, konferans ve kurslara katılanların oranı oldukça düşüktür (% 18,0). Hizmet içi eğitimler aracılığıyla başka ülkelerdeki kuruluşların uygulamalarını izleme olanağının da çok düşük olduğu anlaşılmaktadır. SHÇEK'e bağlı kuruluşların hiçbirinin benzer kuruluşlarla düzenli iletişim içinde olmadıkları ve özel kuruluşlarda hiç hizmet içi eğitim yapılmıyor oluşu dikkat çekicidir.

Tablo 30. Başka Ülkelerdeki Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme Kaynakları

		<i>İnternette Takip Etme</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	12	17	29
		Yüzde	41,4	58,6	100
	Özel	Sayı	19	9	28
		Yüzde	67,9	32,1	100
	Belediye	Sayı	1	5	6
		Yüzde	16,7	83,3	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	35	33	68
		Yüzde	51,5	48,5	100
		<i>Yurtdışı Geziler İle Yerinde İnceleme</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	6	23	29
		Yüzde	20,7	79,3	100
	Özel	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Belediye	Sayı	0	6	6
		Yüzde	0,0	100	100
	STK	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam		Sayı	13	55	68
		Yüzde	19,1	80,9	100
		<i>Akademik Yayınları Okuma</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	2	27	29
		Yüzde	6,9	93,1	100
	Özel	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Belediye	Sayı	0	6	6
		Yüzde	0,0	100	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	0	3	3
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam		Sayı	9	59	68
		Yüzde	13,2	86,8	100
		<i>Seminerler, Konferanslar, Kurslar</i>			
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	3	26	29
		Yüzde	10,3	89,7	100
	Özel	Sayı	5	23	28
		Yüzde	17,9	82,1	100
	Belediye	Sayı	1	5	6
		Yüzde	16,7	83,3	100
	STK	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
	Üniversite	Sayı	0	3	3
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam		Sayı	9	59	68
		Yüzde	13,2	86,8	100

Tablo 30. Başka Ülkelerdeki Kuruluşların Uygulamalarını Takip Etme Kaynakları (Devamı)

		<i>Benzer Kuruluşlarla İletişim</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	0	29
		Yüzde	0,0	100
	Özel	Sayı	4	24
		Yüzde	14,3	85,7
	Belediye	Sayı	0	6
		Yüzde	0,0	100
	STK	Sayı	1	1
		Yüzde	50,0	50,0
	Üniversite	Sayı	1	2
		Yüzde	33,3	66,7
<i>Toplam</i>	Sayı	6	62	
	Yüzde	8,8	91,2	
		<i>Hizmet İçi Eğitimler</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	2	27
		Yüzde	6,9	93,1
	Özel	Sayı	0	28
		Yüzde	0,0	100
	Belediye	Sayı	1	5
		Yüzde	16,7	83,3
	STK	Sayı	0	2
		Yüzde	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	3
		Yüzde	0,0	100
<i>Toplam</i>	Sayı	3	65	
	Yüzde	4,4	95,6	

BÖLÜM 3.2.2. HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR

Kuruluşlarda ilk başvuru ile ilgili işlemlerin kimin tarafından yapılacağı konusunda standart bir uygulama bulunmadığı anlaşılmaktadır. İlk başvuru işlemlerini yapanlar hakkında yöneticilerin yanı sıra (ilk başvurunun il sosyal hizmetler müdürüne yapıldığını bildiren bile bulunmaktadır), sosyal hizmet uzmanı, psikolog, çocuk gelişimci, hemşire, birim sorumluları, destek hizmetleri, eğitim sorumlusu, rehberlik bölümü, kayıt kabul gibi birbirinden oldukça farklı yanıtlar alınmıştır. İlk başvuruyu internet ortamından kabul eden kuruluş da bulunmaktadır. İlk başvurunun kimlere yapıldığı konusunda kuruluş türlerine göre bir farklılık bulunup bulunmadığı hususu incelenmiş ve aşağıdaki bulgulara rastlanmıştır. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda ilk başvuru sırasıyla, sosyal hizmet uzmanlarına, diğer meslek elemanlarına ve yöneticilere yapılırken; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde, eğitimci-öğretmen, psikolojik da-

nışman-rehber ve yöneticilere yapılmaktadır. Diğer kuruluşlarda ise daha çok kuruluşun olanakları belirlemektedir. Kuruluş türlerine göre ilk başvurunun kimlere yapıldığına dair ayrıntılı bilgi Ek 2.4.1’de yer almaktadır.

Tablo 31. İlk Başvuru İle İlgili İşlemlerde Hangi Konuların Ele Alındığı

		<i>İlk Başvuru İle İlgili İşlemlerde Hangi Konuların Ele Alındığı</i>				
		<i>İhtiyaçlar, Sorunlar ve Başvuru Nedenleri</i>	<i>Başvuranın ve Ailesi İle İlgili Bilgiler</i>	<i>Kurum ve Hizmetler İle İlgili Bilgiler</i>	<i>Toplam</i>	
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	8	3	29
		Yüzde	62,1	27,6	10,3	100
	Özel	Sayı	19	9	0	28
		Yüzde	67,9	32,1	0,0	100
	Belediye	Sayı	4	2	0	6
		Yüzde	66,7	33,3	0,0	100
	STK	Sayı	1	1	0	2
		Yüzde	50,0	50,0	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	0	2
		Yüzde	100	0,0	0,0	100
Toplam	Sayı	44	20	3	67	
	Yüzde	65,7	29,8	4,5	100	

İlk başvuruda çoğunlukla başvuru nedenleri üzerinde durulmakta; başvuranın getirdiği ihtiyaçlar ve sorunlar ele alınmaktadır. İlk başvuruda başvuranın ailesi ile ilgili bilgilerin yanı sıra SHÇEK’te kuruluş ve kuruluşun hizmetleri hakkında bilgiler de verilmektedir. İlk başvuruda hangi konuların ele alınacağı hususu kuruluşların türlerine göre de değişiklik göstermektedir. Örneğin, SHÇEK’e bağlı kuruluşlarda aile bilgisi, kimlik bilgisi, gereksinim belirleme ve değerlendirme gibi konular ele alınırken; özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında daha çok çocukların eğitim durumları ve uyum sorunları üzerinde durulmaktadır. Bu farklılıklara ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.4.2’de yer almaktadır.

Hizmet alan kişilere ilişkin prosedür ve kayıtların neler olması gerektiği konusundaki standartlara ilişkin ifadeler Tablo 32’de verilmektedir. Yöneticiler çoğunlukla ilk başvuru kayıtlarının tutulduğunu bildirmektedirler. İlk başvuruda, başvuranın öyküsü, gelişim formu, ilk görüşme formu, ilk gözlem formu, aile görüşme formu, müracaatçı tanıma formu, test ve ölçekler, envanter, değerlendirme formları, ödül anketi, gelişim değerlendirme formları, tıbbi kayıtlar, taahhütname gibi birbirinden oldukça farklı ad, içerik ve biçimlerde kayıtlar tutulduğu anlaşılmaktadır. İlk başvuruda tutulan kayıtların kuruluş tür-

Tablo 32. Hizmet Alan Kişilere İlişkin Prosedür ve Kayıtlar

Hizmet Alan Kişilere İlişkin Prosedür ve Kayıtlar	Evet		Hayır		Toplam	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
İlk Başvuru İle İlgili Yapılan İşlemin Kaydını Tutma	63	94,0	4	6,0	67	100
Hizmet Alanların İçinde Buldukları Koşulları ve İhtiyaçlarını Değerlendirme	52	77,6	15	22,4	67	100
Hizmet Alanların İçinde Buldukları Koşulları ve İhtiyaçlarını Değerlendirme İle İlgili Kayıt Tutma	44	84,6	8	15,4	52	100
Bireysel Düzeyde Planlama Yapma	55	82,1	12	17,9	67	100
Bireysel Düzeyde Yapılan Planların Hizmet Alanlar İle Birlikte Yapılması	37	67,3	18	32,7	55	100
Bireysel Düzeyde Planlamanın Kaydını Tutma	47	85,5	8	14,5	55	100
Dosya Kapatmaya İlişkin Bir Çalışma Yapma	41	62,1	25	37,9	66	100
Dosya Kapatmaya İlişkin Bir Kayıt Tutma	36	90,0	4	10,0	40	100
Kayıtların Bilgisayar Ortamında Tutulması	46	68,7	21	31,3	67	100
Elle Tutulan Kayıtların Okunaklı Olarak Tutulması	20	95,1	1	4,8	21	100
Kayıtların Güncelleştirilmesi	51	82,3	11	17,7	62	100
Kayıtlarda Verilen Hizmetlerin Olumlu Yanları Kadar Olumsuz Yanlarına da Yer Verilmesi	55	82,1	12	17,9	67	100

lerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Ek 2.4.3'te görülmektedir. Kayıtlar farklı adlarla tutulsa da tüm kuruluşlarda bir standardın olmadığı söylenebilir.

Yöneticilerin % 84,6'sı hizmet alanların içinde buldukları koşulları ve ihtiyaçları değerlendirme ile ilgili kayıtların tutulduğunu ifade etmektedirler. Bu amaçla tutulan kayıtların kuruluş türlerine göre ayrıntılı dökümü Ek 2.4.4'te verilen listede bulunmaktadır. Buna göre tutulan kayıtlara örnek gösterilen periyodik değerlendirme raporları, Bireysel Eğitim Planı (B.E.P.), günlük raporlar, yetkinlik testi, mesleki raporlar, performans kayıt formları, müracaat kayıt defteri, kütük kaydı, sosyal inceleme raporları, vaka kayıtları, değerlendirme kurul raporu gibi kayıtların da belirli bir standardı içermediği söylenebilir. Verilen yanıtlardan ilk görüşme raporları ile hizmet alanların içinde buldukları koşulları ve ihtiyaçları değerlendirme ile ilgili kayıtların çoğu kez aynı görüşmelerden elde edildiği ve benzer ya da aynı nitelikte kayıtlarda saklandığı gibi bir izlenim doğmaktadır.

Bireysel düzeyde planlama yapılması, hizmet alan kişilere ilişkin prosedür ve kayıtlara ilişkin standartlar arasında önemli bir yer tutmaktadır. Yöneticilerin % 82,1'i kuruluşlarında bireysel düzeyde planlama yapıldığını belirtmektedirler. Bireysel düzeyde planlamanın en çok özel

kuruluşlarda yapıldığı görülmüştür. Ne tür planlar yapıldığına ilişkin kuruluş türlerine göre ayrıştırlmış bilgiler Ek 2.4.5'tedir. Bunlar arasında özel eğitimde gerçekleştirilen B.E.P. vaka-müdahale planları, periyodik değerlendirme raporları gibi örnekler yer almaktadır.

Bireysel düzeyde yapılan planların hizmet alanlar ile birlikte yapılması önemli bir standart göstergesi olarak kabul edilmektedir. Yöneticilerin % 67,3'ü bu planların hizmet alanlar ile birlikte yapıldığını bildirmektedirler. Bu çerçevede, hizmet alan kişilerin niteliğine göre planlamanın genelde, hizmet alan kişinin ailesiyle yapıldığı, özel eğitimde daha çok velilerin isteklerinin dikkate alındığı gibi bilgiler verilmiştir. Planlamanın birlikte yapılmadığını bildirenler, "Bu planlar belli kurallar çerçevesinde tüzüğe bağlı olarak, yapılmaktadır", "Rehberlik araştırma merkezi raporlarına göre yapılmaktadır", "Ağır zihinsel özürülülerle birlikte plan yapılamaz" gibi yanıtlar vermişlerdir.

Standartlar açısından bireysel düzeyde planlama ne kadar önemliyse, bireysel düzeyde planlamanın kaydını tutmak da o ölçüde önemlidir. Yöneticilerin % 85,5'i bireysel düzeyde yapılan planların kaydının tutulduğunu ifade etmektedirler. Ek 2.4.6'da bu kayıtların neler olduğu konusunda kuruluş türlerine göre ayrıştırlmış bilgiler yer almaktadır.

Yöneticilerin % 90,0'ı kuruluşlarda dosya kapatmaya ilişkin bir kayıt tutulduğunu, kuruluş türlerine göre ayrıştırlan bu tür kayıtlara da Ek 2.4.7'de yer aldığı gibi isimler verildiğini bildirmişlerdir. Dosya kapatılırken ayrı kayıt tutanlar olduğu gibi hizmet alanın dosyasına "not "düşülerek de dosyanın kapatıldığını belirtenler olmuştur. İlişik kesme, ayrılan öğrenci kaydı, kapanış dilekçesi, vaka kapama kaydı gibi dosya kapama kaydı örnekleri verilmiştir. Hizmet alanların dosyasının kapanmasından sonra bu kayıtların nasıl ve ne kadar süre ile saklandığı konusunda da bir standart yoktur. Son yıllarda kayıtların giderek artan oranda bilgisayar ortamında da tutulduğu bilinen bir gerçektir. Elde edilen verilerden anlaşıldığı üzere, SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bilgisayar ortamında kayıt tutma oranı daha düşüktür. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda kayıtların güncellenmesi daha düşüktür. Bunu bir önceki bulgunun doğal sonucu saymak gerekir.

BÖLÜM 3.2.3. MESLEK ELEMANLARI

Tablo 33. Meslek Elemanları

		<i>Meslek Elemanları Nasıl Bir Çalışma Yapılacağı Konusunda Prosedürlerin Bilincinde Olması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	27	2	29
		Yüzde	93,1	6,9	100
	Özel	Sayı	28	0	28
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	66	2	68
		Yüzde	97,1	2,9	100
		<i>Meslek Elemanları Nasıl Bir Çalışma Yapılacağı Konusunda Prosedürleri Kullanması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	28	1	29
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	28	0	28
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	67	1	68
		Yüzde	98,5	1,5	100

Bölüm 3.2.3'te meslek elemanlarının nasıl bir çalışma yapılacağı konusundaki prosedürlerin bilincinde olup olmadığı ve nasıl bir çalışma yapılacağı konusundaki prosedürleri kullanıp kullanmadığı konusunda iki standart ifade yer almaktadır. Her iki ifadenin de % 100'e yakın oranda karşılandığı görülmektedir.

BÖLÜM 3.2.4. MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER

Bu bölümde yöneticilere, öncelikle, kuruluşlardan hizmet alan kişilere yönelik ne tür mesleki çalışmalar yapıldığına ilişkin bir soru yöneltilmiş ve şu yanıtlar alınmıştır:

• Aile danışmanlığı	• Araştırma
• Aile eğitimi	• Toplu sünnet ve nikah organizasyonları
• Özel eğitim	• Davranış terapisi
• Psikolojik terapi	• Uğraş terapisi
• Evde bakım hizmeti	• Hidroterapi
• Sosyal hizmet	• Rehabilitasyon
• Kurslar	• Evde ve okulda sosyal inceleme
• Hizmet içi eğitim	• Seminerler

Yukarıda verilen bilgiler araştırma kapsamında yer alan kuruluşların özelliklerini, hizmet amaçlarını ve önceliklerini yansıtır niteliktedir. Aile danışma merkezleri, toplum merkezleri, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri, üniversitelere bağlı araştırma ve uygulama merkezleri gibi temelde aile hizmeti amacıyla kurulmuş kuruluşların hizmetlerinde ağırlık verdikleri konularda belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklara ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.5.1’de yer almaktadır. Kuruluşlarda yapılan mesleki çalışmalar ve hizmetlere ilişkin standartları temsil eden ifadeler ve karşılanma düzeyleri Tablo 34’te verilmiştir.

Tablo 34. Mesleki Çalışmalar / Hizmetler

<i>Mesleki Çalışmalar / Hizmetler</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Mesleki Çalışmalara İlişkin Kayıtların Tutulması	64	94,1	4	5,9	68	100
Hizmet Alan Kişileri Başka Kuruluşa Yönlendirme	65	95,6	3	4,4	68	100
Havaleden Önce Söz Konusu Kuruluşun Uygunluğunu Değerlendirme	61	93,8	4	6,2	65	100
Havale İçin Ailenin Onayının Alınması	60	92,3	5	7,7	65	100
Aileleri Yönlendirdiği Zaman Ailelere Bu Konuda Bilgi Verilmesi	65	100	0	0,0	65	100
Kişileri Yönlendirdiklerinde Bununla İlgili Kayıt Tutulması	39	60,0	26	40,0	65	100
Kişileri Yönlendirdikten Sonra İzleme Çalışması Yapılması	40	61,5	25	38,5	65	100
Kişileri Yönlendirdiğinizde Ailelerin Diğer Kuruluşun Hizmetlerine Ulaşabilmesi	60	92,3	5	7,7	65	100

Yöneticilerin % 94,1'i kuruluşlarda yapılan mesleki çalışmalara ilişkin kayıtların tutulduğunu bildirmişlerdir. Bu kayıtların neler olduğuna ilişkin kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış örnekler Ek 2.5.2'dedir. Söz konusu kayıt örnekleri de yine çalışmayı yapan meslek elemanının kim olduğuna ve mesleki çalışmaların hangi kuruluşlarda yapıldığına göre değişkenlik göstermektedir. Burada dikkat çeken bir konu da son yıllarda yazılı kayıtların yanı sıra görsel kayıtların da ağırlık kazanmaya başlamış olmasıdır. Bu tür kayıtlar genelde özel girişimcilerce açılmış olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde tutulmaktadır.

Kuruluşlardan hizmet alanların gerektiğinde başka kuruluşlara da yönlendirilebilmesi gerekir. Görüşülenlerin % 95,6'sı gereksinim duyulduğunda diğer kuruluşlara yönlendirme yapıldığını belirtmiştir. Yönlendirme nedenleri ile yönlendirme yapılan kuruluşlara ilişkin bilgiler Ek 2.5.3'tedir. Hizmet alanların, eğitim, özel eğitim, sağlık, istihdam, bakım, rehabilitasyon, barınma gibi çeşitli konularda ilgili kurulumlara/kuruluşlara yönlendirildikleri anlaşılmaktadır.

Hizmet alan kişiyi başka bir kuruluşa yönlendirmeden önce söz konusu kuruluşun uygunluğunun değerlendirilmesi gerekir. Görüşülenlerin % 93,8'i uygunluk değerlendirmesini yaptıklarını ifade etmişlerdir. Bu değerlendirmenin hangi kriterlere göre yapıldığına ilişkin kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgiler Ek 2.5.4'tedir. Buna göre diğer hastaların deneyimleri, başarı düzeyleri, kendi deneyimlerimiz, eğitim kadrosu ve kalitesi, çalıştırılan meslek elemanlarının türü ve niteliği, hukuki prosedür, hızlılığı ve doğruluğu, tanıdık, güvenilir bir yer olması gibi kriterlerin kullanıldığı görülmektedir.

Yöneticiler kuruluşların büyük çoğunluğunda hizmet alanların başka bir kuruluşa yönlendirilmesi söz konusu olduğunda ailenin onayının alındığını (% 92,3), ailelerle bu konuda bilgi verildiğini (% 100) ifade etmişlerdir. Buna karşılık, kişilerin yönlendirilmesi ile ilgili kayıt tutma

oranı düşüktür (% 60). Bu konuda özel eğitim kuruluşları daha az kayıt tutmaktadırlar. Aynı şekilde yönlendirme sonrasında izleme çalışması yapan kuruluşların sayısı da görece daha azdır. (% 61,5) yöneticilerin büyük çoğunluğu (%92,3) ailelerin yönlendirildikleri kuruluşların hizmetlerine ulaşabildiklerini bildirmişlerdir.

BÖLÜM 3.2.5. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

Tablo 35. Aile Merkezli Uygulama

<i>Kurum/Kuruluşlar Arası Koordinasyon</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Başka Kuruluşlar İle Birlikte Çalışmaya Yönelik Anlaşma Protokol Bulunması	34	50,0	34	50,0	68	100
Protokollerin Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi	22	66,7	11	33,3	33	100
Personelin Bu Anlaşma ve Protokollerden Haberdar Olması	30	90,9	3	9,1	33	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalışma	46	67,6	22	32,4	68	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalışıldığında Çalışmayı Yönlendiren Belli Kişi/Kurum Bulunması	42	91,3	4	8,7	46	100
Koordinatör Kişi/Kurumun Rol ve Sorumlulukları Açıkça Tanımlanıp Kayıt Altına Alınması	25	59,5	17	40,5	42	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalıştığınız Zamanlarda Çalışmayı Yönlendiren Kişi/Kurum Hakkında Ailelere Bilgi Verilmesi	37	88,1	5	11,9	42	100

Bölüm 3.2.5'te aile merkezli uygulamaya dair standartları karşılayan ifadeler yer almaktadır. Toplam dokuz ifade içinden ilki, verilen hizmetlerde ailenin bir bütün olarak ele alınmasıdır. Yöneticilerin % 88,1'i ailenin bir bütün olarak ele alındığını belirtmişlerdir. Bütüncül ele alınışın nasıl gerçekleştirildiğine ilişkin kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgi Ek 2.6.1'de yer almaktadır. Burada yer alan ifadeler arasında dikkat çeken konulardan birisi aileyi çoğu kez annenin temsil ediyor olmasıdır. Babaların bu bütünlük içerisinde genellikle yer almadığı anlaşılmaktadır.

Buna karşılık, ülkemizde erkeklerin aile, kadın ve çocuk sağlığı üzerinde doğrudan ve dolaylı etkileri görülmektedir. Erkekler çoğunlukla kendilerini bu konuların dışında kabul etmektedir. Bu nedenle, erkeklere de aile, ana ve çocuk sağlığı açısından önemli rolleri olduğu aktarılmalı,

davranış değişikliği yaratacak projeler geliştirilmelidir (Tomanbay 1992: 296). Yoksulluğın kadınlar gibi dezavantajlı nüfus grupları üzerinde daha olumsuz etkiler yarattığı bilinen bir durumdur. Dahası, yoksulluk döngüsünü kırmak için başa çıkma stratejileri bulma görevini genellikle kadınlar üstlenmektedir. Kadınlar bir yandan yoksulluktan daha fazla etkilenirken diğer yandan yoksullukla baş eden birincil aktörler olarak ön plana çıkmaktadır (Çamur Duyan ve Diğerleri 2007: 25).

Kuruluşa yapılan başvurular doğrudan çocuklarla ilgili görünmese bile yapılan çalışmalarda çocukların yeterince dikkate alınması gerekir. Yöneticilerin % 81,8'i çocukların yeterince dikkate alındığını ifade etmişlerdir. Nasıl dikkate aldıkları konusunda açıklayıcı bilgi kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış şekilde Ek 2.6.2'de verilmiştir. Başvuruların önemli bir bölümü zaten çocuklar hakkında olmaktadır. Buna karşılık başvuru konusu çocuk olmasa bile çocuğun haklarının merkeze alındığını belirten ifadeler bulunmaktadır. Eğitime alınan annelerin çocuklarına bakım vermek, çocuğun da sorundan etkilendiği düşünülerek aileyi bilgilendirmek, anne odaklı çalışmalarda zaten çocuğun da dikkate alınmak zorunda oluğu gibi hususlar çocuk odaklı uygulamaya örnek olarak gösterilmiştir.

Ailelerin kendileriyle yapılan her türlü çalışma konusunda bilgilendirildiği, meslek elemanlarının ailelerin sahip olduğu güçlü yönleri fark edebilecek düzeyde bilgiye sahip olduğu, kayıtlarda güçlü yönlerin de vurgulandığı, yapılan mesleki çalışmalarda ailelerin izninin alındığı % 90'ın üzerinde karşılanan ifadeler olmuştur. Buna karşılık aileler ile ilgili tutulan kayıtları onlarla paylaşan kuruluşların sayısının daha az (% 59,1) olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran daha da düşüktür. Ayrıca uzun vadeli hizmet alacak aileler için çok az kuruluşta (% 26,9) farklı bir uygulama bulunduğu da görülmektedir. Bu az sayıdaki kuruluşun belirttiği farklı uygulama örnekleri arasında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır.

- Sosyal yardımların dağıtımında bizden sürekli hizmet alan aileler ön plana çıkarılır. Bu da uzun vadeli çalışma amacımızdandır.
- Ergen sorunlarının uzun vadede takibi yapılmaktadır. İzleme değerlendirme çalışmaları bulunmaktadır.
- İşe yerleştirme aşamasına kadar uzun vadeli çalışmalarımız var.
- Psikolojik destek hizmeti sunuyoruz.
- Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun koruması altındaki aileler var. Bunlara uzun süreli, ayni ve nakdi yardım ve eğitim gibi hizmetler var.
- Uzun vadeli hizmet alacakların üye yapılmasına ve derneğin uygun olan bütün hizmetlerinden yararlanmasına özen gösterilir. Böylece dernekle ilişkileri güçlendirilir.
- Yıllık amaçlara göre çalışma programları uygulanır. Devam ettiği sürece güncellenir.

BÖLÜM 3.2.6. KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON

Tablo 36. Kurum/Kuruluşlar Arası Koordinasyon

<i>Kurum/Kuruluşlar Arası Koordinasyon</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Başka Kuruluşlar İle Birlikte Çalışmaya Yönelik Anlaşma Protokol Bulunması	34	50,0	34	50,0	68	100
Protokollerin Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi	22	66,7	11	33,3	33	100
Personelin Bu Anlaşma ve Protokollerden Haberdar Olması	30	90,9	3	9,1	33	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalışma	46	67,6	22	32,4	68	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalışıldığında Çalışmayı Yönlendiren Belli Kişi/Kurum Bulunması	42	91,3	4	8,7	46	100
Koordinatör Kişi/Kurumun Rol ve Sorumlulukları Açıkça Tanımlanıp Kayıt Altına Alınması	25	59,5	17	40,5	42	100
Birden Fazla Kuruluşla Çalıştığımız Zamanlarda Çalışmayı Yönlendiren Kişi/Kurum Hakkında Ailelere Bilgi Verilmesi	37	88,1	5	11,9	42	100

Kurum/kuruluşlar arası koordinasyon ile ilişkili standartları karşılayan ifadeler Bölüm 3.2.6. da verilmiştir. Görüşülen kuruluşların başka kuruluşlarla birlikte çalışmaya yönelik anlaşma, protokol yapma düzeyleri düşük bulunmuştur (% 50). Özellikle özel girişimciler eliyle işletilen özel eğitim ve rehabilitasyon kuruluşlarında birlikte çalışmaya yönelik anlaşma, protokol yapma düzeyleri daha da düşük bulunmuştur. Yapılan anlaşma ve protokollerin daha çok yerel yönetimler, kaymakamlıklar, halk eğitim merkezleri, kız meslek liseleri gibi eğitim kurumları, sağlık kurumları, STK'lar, Diyanet İşleri Başkanlığı, İŞ-KUR, Gençlik Spor İl Müdürlükleri, üniversiteler gibi geniş bir yelpazede yer alan kurumlar oldukları ve bunların kuruluş türlerine göre değişkenlik gösterdiği gözlenmiştir. (Ek 2.7.1) Yöneticilerin yaklaşık üçte ikisi burada sözü edilen anlaşma, protokollerin düzenli olarak yetkili birimler-kişiler tarafından gözden geçirildiğini ifade etmişlerdir. Yapılan anlaşma ve protokollerin gözden geçirilmesi de özel kuruluşlarda daha düşük bulunmuştur.

Var olan anlaşmalardan çalışanların haberdar olma oranları yüksek (% 90,9) bulunmuştur. Buna karşılık özel kuruluşlarda çalışanların bu tür anlaşmalardan haberdar edilme düzeyleri de düşüktür. Genelde yapılan anlaşmalarla, protokollerle ilgili olarak personelin sözlü veya yazılı şekilde en kısa sürede bilgilendirildikleri, bazen yapılan anlaşma, protokollere ilişkin eğitimlerde bilgiler verildiği belirtilmiştir.

Birden fazla kuruluşla çalışma oranı % 60,9'dur. Özel kuruluşlarda bu oran ortalamanın altındadır. Bu tür çalışmalarda belirli bir kişi ya da kurumun yönlendirici(koordinatör) konumda bulunduğu (% 91,3) anlaşılmaktadır.

Birlikte çalışmayı talep eden kişi ya da kurum çoğunlukla yönlendirici kişi ya da kurum olarak belirlenmektedir. Bazen kimin yönlendirici olacağı konusu mevzuatta açıkça tanımlanmış olmaktadır. Konu ile ilgili kurum türlerine göre ayrıştırılmış bilgi Ek 2.7.2'de yer almaktadır.

Koordinatör kişi ya da kurumun rol ve sorumluluklarının açıkça tanımlanıp kayıt altına alınması konusunda kuruluşların neredeyse yarıya yakını ihmalkar davranmaktadır. Buna karşılık birden fazla kuruluşla çalışıldığı zamanlar çoğunlukla (% 88,1) yönlendirici kişi ya da kurum hakkında ailelere bilgi verilmektedir.

BÖLÜM 3.2.7. GİZLİLİK VE MAHREMİYET

Aile hizmetlerinde gizlilik ilkesinin iki temel boyutu bulunmaktadır. Bunlardan biri aile hakkında edinilen bilgilerin ailenin iyiliği için kullanılması ve gizlilik konusunda aileye karşı sorumluluk duyulmasıdır. Meslek elemanına özel yaşamını açan ailenin kendisi ile ilgili verdiği bilgilerin gerektiğinde sır olarak tutulması önemlidir. Bu kural hem etik hem de yasal zorunluluklara dayanmaktadır (Duman 2005: 108).

Tablo 37. Gizlilik ve Mahremiyet

Gizlilik ve Mahremiyet	Evet		Hayır		Toplam	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Kayıtların Gizliliği ve Mahremiyetine İlişkin Bir Politika Olması	63	92,6	5	7,4	68	100
Personelin Bu Politikadan Haberdar Olması	63	100	0	0,0	63	100
Hizmet Alanların Kayıtların Tutulması ve Paylaşımı Konusundaki Kurum Politikasından Haberdar Edilmesi	55	88,7	7	11,3	62	100
Personelin Gizlilik ve Mahremiyete Uygun Davranması	67	100	0	0,0	67	100
Kayıtlara, İlgililer Dışındaki Kişilerin Erişimini Engellemek İçin Bir Düzenleme Bulunması	58	86,6	9	13,4	67	100
Kayıtların Bir Başka Meslek Elemanı veya Kurum ile Paylaşılmasından Önce Hizmet Alan Gruptan İzin Alınması	42	62,7	25	37,3	67	100
Kayıtların, Okunduğunda Hizmet Alanlar Tarafından Anlaşılabilecek Şekilde Hazırlanması	60	92,3	5	7,7	65	100
Fiziki Yapının Ailelerle Çalışmada Mahremiyete ve Gizliliğe Uygun Olması	55	82,1	12	17,9	67	100

Yöneticilerin tamamına yakını (% 92,6) kayıtların gizliliği ve mahremiyetine ilişkin politikalarının olduğunu ifade etmiştir. Bu politikalar konusunda, ailelerin isteğine bağlı olduğu, bilgilerin ailelerin izni ile paylaşıldığı, sadece ailelerle bilgilerin paylaşıldığı, kayıtların sadece ilgili kişilerin ulaşabileceği şekilde muhafaza edildiği şeklinde açıklamalar getirilmiştir. Gizlilik ve mahremiyete ilişkin politikaların içeriğine ilişkin kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgiler Ek 2.8.1’de verilmiştir. Yöneticilerin tamamı tüm personelin bu politikalardan haberdar olduğunu belirtmiştir.

Hizmet alanların, kayıtların tutulması ve paylaşımı konusundaki kurum politikasından haberdar edildiğini ifade eden yöneticiler, yine yüksek bir orandadır (% 88,7). Bu düzenlemeler genel olarak birebir görüşmeler, düzenli toplantılar ve seminerler yoluyla hizmet alanlara aktarılmaktadır. Konu ile ilgili kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgiler Ek 2.8.2’de verilmiştir.

Yöneticiler, tüm personelin gizlilik ve mahremiyet kurallarına uygun davrandığını ifade etmişlerdir. Bunun yanı sıra kuruluşların fiziksel mekan açısından yeterli olmayışlarına da dikkat çekilmiştir. Mahremiyet, kuruluşların fiziksel yapısıyla da ilgilidir. Örneğin, bir kuruluşta görüşme odasının yeterli olmaması durumunda, bir kişinin özel sorunu başka başvuruların da rahatlıkla girebildiği bir odada yapılabilmektedir. Görüşmeler sırasında yöneticilerin verdiği yanıtlardan gizlilik ile mahremiyet kavramlarının genelde iç içe kullanıldığı, mahremiyetten çok gizlilik kavramının dikkate alındığı gözlenmiştir. Konu ile ilgili kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgiler Ek 2.8.3’te verilmiştir.

Yöneticilerin % 86,6’sı ilgili olmayan kişilerin kayıtlara ulaşımını engelleyecek bir düzenlemenin bulunduğunu ifade etmiştir. Bu düzenlemeler çerçevesinde personelin bilinçlendirildiği, kayıtların sorumlu per-

sonelin denetiminde tutulduğu, Şifreli dosyalarla bilgisayarda veya kilitli dolaplarda tutulduğu görülmektedir. Konu ile ilgili kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgiler Ek 2.8.4'te verilmiştir.

Yöneticilerin yarıdan fazlası (% 62,7), kayıtların bir başka meslek elemanı veya kurum ile paylaşılmasından önce hizmet alan gruptan izin alındığını ifade etmiştir. Kayıtlarla ilgili izin alınmadığını ifade eden yöneticiler, hizmet alan grubun bu konuda bilinçli olmadığı, böyle bir paylaŐıma ihtiyaç hissedilmediği, kurumlar arası paylaşımlarda izin alınmasına gerek duyulmadığı, sorunun çözümüne yönelik konularda izin alınmasının gerekli olmadığı veya duruma göre velilerden izin alındığı Şeklinde açıklamalar getirmişlerdir. Üniversitelere bağlı kuruluş yöneticilerinin açıklaması burada ilginç görünmektedir. Bu açıklama, kuruluşta kayıt tutulmadığına iliŐkindir. Bir başka durum da kayıtların paylaşılmadığı veya buna gerek duyulmadığına iliŐkindir. Hizmet alanlarla yapılan çalışmaların yönlendirilmesinde, verilerin değerlendirilerek çalışmaların sürdürülmesinde kayıtların önem taŐıdıđı bilinmektedir. Kuruluşlardaki personel eksikliği, zaman azlığı, kayıtın önemini kavrayamama veya kayıt tutmanın gereğine inanmamanın hizmetin ve çalışmanın sürekliliğinde önemli bir sınırlama oluŐturacađı görülmektedir (Koşar, 1987: 99). Araştırma verileri, kuruluşlarda kayıt tutmaya yeterince önem verilmediği veya bir takım nedenlerle verilemediğini düşündürmektedir. Ancak kayıtların yardım konusunda ihtiyaçın saptanması, yeterli olmayan uygulamaların ve politikaların düzenlenmesinde önemli bir bilgi kaynağı ve ölçü olduğu açıktır (Hamilton, 1961; akt.: Erkan, 1997: 72).

Yöneticilerin tamamına yakını (% 92,3) kayıtların, okunduğunda hizmet alanlar tarafından anlaşılabilecek Şekilde hazırlandığını ifade etmiştir. AnlaŐılmadıđı ifade edilen kayıtlar ise daha çok bilimsel ve mesleki terimlerin yer aldığı kayıtlardır.

Yöneticilerin çoğunluğu (% 82,1) kuruluşların fiziksel olarak ailelerle çalışmada mahremiyete ve gizliliğe uygun olduğu yönünde olumlu görüş bildirmiştir. Bu konuda sorun yaşayan kuruluşlar genelde SHÇEK'e bağlı olanlardır. Binaların prefabrik ve odaların paravanlarla ayrılmış olması, görüşme odalarının olmayışı veya küçük oluşu gibi olumsuzluklar gizlilik ve mahremiyet için elverişsiz bir ortam yaratmaktadır.

BÖLÜM 3.2.8: HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU

Tablo 38. Her Ailenin Hizmete Erişebilir Oluşu

<i>Her Ailenin Hizmete Erişebilir Oluşu</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Fiziki Yapının Kapasite Hizmet Sunumu İçin Uygun Olması	46	67,6	22	32,4	68	100
Hizmet Alanlar Arasında Daha Özel Çalışılması Gereken Aileler/Gruplar Bulunması	49	73,1	18	26,9	67	100
Özel Çalışılması Gereken Ailelere Hizmetin Ulaşması İçin Kuruluşun Belli Bir Stratejisinin Bulunması	30	61,2	19	38,8	49	100
Özel Çalışılması Gereken Ailelere Yönelik Daha Farklı Bir Hizmetin Bulunması	23	47,9	25	52,1	48	100
Basılı Materyalin, Tanıtım Broşürlerinin Kurumun Mevcut Hedef Kitlelerinin Özelliklerini Tam Olarak Karşılması	45	67,2	22	32,8	67	100
Personelin Hizmetlerin Her Aile İçin Eşit ve Adil Bir Biçimde Sunulması Konusunda Bilinçe Sahip Olması	66	98,5	1	1,5	67	100

Tabloda da görüldüğü gibi, yöneticilerin çoğu (% 67,6) kuruluşun fiziki yapısının ve kapasitesinin hizmet sunumu için uygun olduğunu ifade etmişlerdir. Fiziksel yapının uygun olmadığına ilişkin açıklamalarda, binanın alan olarak küçük oluşu, engellilere yönelik düzenlemelerin olmayışı, binanın bölümlerinin ve odalarının kullanım amaçlarına uygun olmayışı gibi hususlar yer almaktadır. STK ve özel kuruluşlarda fiziksel yapıya ilişkin daha az sorun dile getirilirken SHÇEK yöneticileri daha fazla sorun dile getirmişlerdir. Özel girişimciler eli ile işletilen özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri fiziksel açıdan bir eksiklikleri olsa bile genelde dile

getirmeme eğiliminde olmaktadır. Bunun bir nedeni, var olan eksikliğin doğrudan sorumlusu oluşları ve bunun dile getirilmesinin rekabet koşulları açısından pek de uygun olmayışıdır. Öte yandan, örneklem içinde ağırlıklı bir yeri olan SHÇEK'e bağlı kuruluşların yöneticileri kuruluşun fiziksel yetersizliklerinden doğrudan kendilerini sorumlu tutmamaktadırlar ve bu yüzden dile getirmekten de çekinmemektedirler. Hatta bu yolla var olan eksikliklerin daha kolay giderilebileceğini düşünen yöneticiler de bulunmaktadır.

Yöneticilerin % 73,1'i hizmet alanlar arasında daha özel çalışması gereken aileler/grupların bulunduğunu ifade etmiştir. Bu gruplar arasında madde bağımlılığı, istismar, intihar girişimi, töre cinayetleri, psikolojik sorunlar, boşanma, tecavüz vb. sorunlar yaşayanlar bulunmaktadır. Kuruluşlar açısından bir karşılaştırma yapıldığında belediye ve üniversitelere bağlı kuruluşlarda ve STK'larda özel çalışması gerekli grup olarak ifade edebileceğimiz hizmet alan grupların daha az olduğu görülmektedir. Bu kuruluşların ifade ettiği özel olarak çalışması gerekenler aslında, sosyal hizmet müdahalesi açısından çalışması çok güç olmayan gruplar olarak nitelendirilebilir. Özellikle belediyelerin daha homojen ihtiyaç ve sorunlarla ilgilendiği bilinmektedir. Bu durumda yeterli meslek elemanı istihdam etmiyor olmaları da etkilidir. Ancak özellikle SHÇEK'in daha zor vakalarla karşılaştığı, sorunlara ve ihtiyaçlara derinliğine ve çok yönlü yaklaştıkları söylenebilir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının sayısı ve türleri de vakaların bu türden bir bireyselleştirmeye görece daha elverişli olduğu ileri sürülebilir. Kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgi Ek 2.9.1'de verilmiştir.

Yöneticilerin yarıdan fazlası (% 61,2) özel çalışması gereken ailelere hizmetin ulaşması için kuruluşun belli bir stratejisinin bulunduğunu ifade

etmiştir. Bu stratejiler, aile ve çocuğun sorununa ilişkin belirli bir çözüm yolunun izlenmesi, başka kurumlara yönlendirilme, eğitim seminerleri gibi yöntemleri içermektedir. Kuruluşların farklılıkları açısından bakıldığında üniversitelere bağlı kuruluşlarda böyle bir düzenleme olmadığı görülükten, belediyelerde bu tür ailelerle karşılaşıldığında başka kuruluşlara yönlendirme yapıldığı anlaşılmıştır. SHÇEK ve özel kuruluşlarda ise benzer yöntemler kullanılmaktadır. Kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış bilgi Ek 2.9.2'de verilmiştir. Aslında açıklamalar, özel olarak çalışılması gereken ailelerle çalışmada kuruluşların belirli bir stratejilerinin olmadığını düşündürmektedir. Strateji olarak yapılan açıklamaların, söz konusu ailelerle biraz daha yoğun bir çalışma olduğu veya gerektiğinde başka kuruluşlara yönlendirmeyi içerdiği görülmektedir.

Yöneticilerin yarıya yakını (% 47,9) özel çalışılması gereken ailelere yönelik daha farklı bir hizmetin bulunduğunu söylemektedir. Bu hizmetlerin daha çok terapi, sosyal etkinlikler ve başka kuruluşlara yönlendirme olduğu görülmektedir. Kuruluşların hizmet türleri açısından yeterince geniş olanaklara sahip olmadıkları gözlenmiştir. Farklı hizmet türlerine ilişkin örnekler kuruluş türlerine göre ayrıştırılmış olarak Ek 2.9.3'te verilmiştir.

Kuruluşların basılı materyallerinin ve tanıtım broşürlerinin hedef kitlelerini tam olarak yansıttığını düşünen yöneticiler yaklaşık üçte iki oranındadır. Yöneticilerin tamamına yakını (% 98,5) personelin, hizmetlerin her aile için eşit ve adil bir biçimde sunulması konusunda bilinçli olduğunu ifade etmiştir.

BÖLÜM 3.2.9 HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ

Tablo 39. Hizmet Alan Grubun Memnuniyeti

<i>Hizmet Alan Grubun Memnuniyeti</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Hizmet Sunulan Kişilerden/Ailelerden Geri Bildirim Alınması	62	91,2	6	8,8	68	100
Hizmet Sunulan Kişilerden/Ailelerden Alınan Düşüncelerin/Değerlendirmelerin Kayıt Altında Tutulması	38	60,3	25	39,7	63	100
Memnuniyeti Ölçmeye Yönelik Bir Çalışma Yapılması	29	43,9	37	56,1	66	100
Eleştiri ve İsteklere Cevap Verilmesi	63	94,0	4	6,0	67	100
Hizmet Alanlardan Şikayet Alma ve İnceleme Prosedürü Bulunması	34	51,5	32	48,5	66	100
Personelin Şikayet Alma ve İnceleme Prosedürünü Bilmesi	32	94,1	2	5,9	34	100
Yapılan Şikayetlerin Kayıt Edilmesi	25	73,5	9	26,5	34	100

Görüldüğü üzere, kuruluşların tamamına yakınında (% 91,2) hizmet alan kişilerden/ailelerden hizmetle ilgili geri bildirim alındığı anlaşılmaktadır. Hizmetle ilgili düşünce ve değerlendirmeler, bireysel görüşmeler, dilek ve şikayet kutuları, anketler ve toplantılar yoluyla alınmaktadır. Geri bildirimlerin sözlü olarak ve görüşmelerle alınmasının her kuruluşta belirtilen bir yöntem olduğu görülmektedir. Kuruluşlardan ne şekilde geri bildirim alındığına ilişkin bilgi Ek 2.10.1’de verilmiştir.

Bu geri bildirimlerin kayıt altına alınması, değerlendirmelerin ve değişmelerin sürekliliği açısından önemlidir. Hizmet sunulan kişilerden/ailelerden alınan düşüncelerin/değerlendirmelerin ancak kuruluşların yarısından fazlasında (% 60,3) kayıt altında tutulduğu görülmektedir. Bu oran SHÇEK’e bağlı kuruluşlarda daha da düşüktür. Kayıt altında tutulmama nedenleri olarak değerlendirmelerin sözlü olarak yapılıyor oluşu, kuruluşun kapasitesinin üzerinde çalışması ve personel yetersizliği gösterilmiştir. Kuruluşlar açısından duruma bakıldığında, belediyelerde böyle bir prosedürün olmadığı ifade edilmiştir. Üniversitelere bağlı kuruluşlarda zaman yetersizliği neden olarak anlatılırken, SHÇEK’e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda değerlendirmelerin daha çok sözlü olarak yapılıyor oluşu gerekçe gösterilmiştir.

Kuruluşların yarıdan fazlasında (% 56,1) hizmetten memnuniyeti belirleme/ölçmeye yönelik bir çalışma yapılmadığı belirlenmiştir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda ise bu oran % 50'nin altına inmektedir. Memnuniyet ölçen çalışmaların, anketler, kuruluşlarda belli birimlerin oluşturulması (Beyaz masa gibi), toplantılar yoluyla yapıldığı görülmektedir. SHÇEK'e ve belediyelere bağlı kuruluşlar ile özel kuruluşlarda temel ortak yöntem olarak görüşmeler kullanılmaktadır. Anketlerin de SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda kullanılan bir yöntem olduğu anlaşılmaktadır. Üniversitelere bağlı kuruluşlarda bununla ilgili bir düzenleme olmadığı belirlenmiştir.

Kuruluşların tamamına yakınında (% 94,0) hizmet alan gruptan gelen eleştiri ve isteklere yanıt verildiği görülmektedir. Kuruluşların ancak yarıya yakınında (% 51,5), hizmet alanlarla ilgili şikayet alma ve inceleme prosedürü bulunmaktadır. Kuruluşlardaki personelin tamamına yakınının (% 94,1) şikayet alma ve inceleme prosedürlerinin farkında olduğu söylenmiştir.

Kuruluşların % 73,5'inde şikâyetlerin kayıt altında tutulduğu belirlenmiştir. Şikayetlerin kayıt altında tutulmasında dilekçe, e-posta, ziyaretçi defteri, mektup, tutanak gibi yöntemlerin kullanıldığı görülmektedir.

BÖLÜM 3.2.10 YÖNETİM

Tablo 40. Yönetim

Yönetim	Evet		Hayır		Toplam	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Görev ve Sorumluluğu Belirleyen Bir Düzenleme Bulunması	65	95,6	3	4,4	68	100
Personelin Bu Düzenlemeyi Bilmesi	65	100	0	0,0	65	100
Hizmet Alan Grubun Bu Düzenlemeyi Bilmesi	46	70,8	19	29,2	65	100
Hizmet Alan Grubun Bu Düzenlemeye Erişebilmesi	50	76,9	15	23,1	65	100
Çalışmaların Organizasyonu ve Planlanması İçin Bir Düzenleme Bulunması	57	83,8	11	16,2	68	100
Çalışmaların Organizasyonu ve Planlanması İçin Yapılan Düzenlemenin Periyodik Olarak Gözden Geçirilmesi	53	93,0	4	7,0	57	100
Hizmet Standartlarını Takip Etmek ve Geliştirmek İçin Uyguladığı Bir İşlem Bulunması	39	57,4	29	42,6	68	100
Yönetim Sürecine Personelin Katılımının Sağlanması	56	82,4	12	17,6	68	100
Kuruluşun Personel ve Diğer Kişilerden Gelebilecek Şikayet ve İtirazlarla İlgili Bir Politika Bulunması	44	64,7	24	35,3	68	100
Hizmet Performansının Düzenli Aralıklarla Değerlendirilmesi	50	74,6	17	25,4	67	100

Tablo 40 incelendiğinde, kuruluşların tamamına yakınında (% 95,6) yönetimin görev ve sorumluluğunu belirleyen bir düzenleme olduğu belirtilmiştir. Bunların içinde kurum kanunları (2828 sayılı Kanun, 657 sayılı Kanun vb.), yönetmelikler ve stratejik planlama gibi düzenlemeler olduğu görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge gibi düzenlemeler ve yazılı olmayan kurallar ifade edilmiş, özel kuruluş yöneticilerinden bazıları bu düzenlemelere ek olarak ISO belgelerini de eklemiştir. Belediye ve üniversitelerde yönetmelik benzer bir düzenleme olarak geçerken STK'larda kurumsal kimlik ve proje belgesinden bahsedilmiştir. Ülkemizde STK'ların devletten kaynak almak yerine daha çok ulusal veya uluslar üstü örgütlenmelerden aldıkları projeler yoluyla çalışmalarına yön verdikleri görülmektedir. Dolayısıyla, STK'lardaki yöneticilerin ifade ettiği proje belgesi, aynı zamanda çalışmanın sınırlılık ve kurallarını belgeleyen dokümanlardır.

Tüm kuruluşlardaki personelin bu düzenlemelerle ilgili bilgiye sahip olduğu belirlenmiştir. Hizmet alan grupta bu düzenlemelerle ilgili bilgilenme düzeyi daha düşmektedir (% 70,8).

Görüşmelerde, kuruluşların % 76,9'unda hizmet alan grubun bu düzenlemelere erişebildiği ifade edilmiştir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda ise bu oran görece daha düşüktür. Ailelerin söz konusu düzenlemelere erişememeleri, ailelerin ilgisizliğine ve bilinçsiz oluşuna, düzenlemelerin onlarla paylaşılmamasına veya küçük bir araştırma ile ihtiyaç duydukları bilgiye erişebilecek oldukları halde gerekli çabayı göstermemelerine bağlanmıştır.

Kuruluşlarda çalışmaların organizasyonu ve planlanması için bir düzenleme olduğunu ifade eden yöneticilerin oranı % 83,8'dir. Bu düzenlemeler arasında kanunlar, tüzükler, yönetmelikler, yıllık planlar, yazılı olmayan kurallar vb. düzenlemeler bulunmaktadır. Bu düzenlemeler açısından kuruluşlar arasında benzerlik olduğu görülmektedir. Sadece STK'larda proje belgesi bu düzenlemelerin yerini almaktadır. Kuruluşlarda çalışmaların organizasyonu ve planlanması için var olan düzenlemeye ilişkin bilgi Ek 2.11.1'de verilmiştir.

Kuruluşların tamamına yakınında (% 93,0) çalışmaların organizasyonu ve planlanması için yapılan düzenlemenin periyodik olarak gözden geçirildiği ifade edilmiştir. Kuruluşların % 57,4'ünde hizmet standartlarını takip etmek ve geliştirmek için uyguladıkları bir işlem olduğu anlaşılmaktadır. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran % 50'nin altındadır. Buna ilişkin uygulanan işlemler arasında şu başlıklar bulunmaktadır: Hizmet standartlarının periyodik izlemi, ISO ile ilgili kontroller, dönemsel istatistikler, hizmet ve iş geliştirme biriminin bu konuda yaptığı çalışmalar, anketler, internet aracılığıyla diğer kurum ve hizmetleri değerlendirmeler, vb. bu ifadelere bakıldığında, ailelere yönelik hizmet eden bu kuruluşlarda farklı yöntemlerin izlendiği görülmektedir. Bu durum, her ailenin eşit nicelik ve nitelikte hizmet alımı açısından önemle değeri-

dirilmelidir. Hizmet standartlarını takip ve geliştirmenin kuruluşlarda belirgin bir yapı ve uygulamasının olmadığı anlaşılmaktadır. Kuruluşlarda hizmet standartlarını takip etme ve geliştirme için uygulanan işlemlere ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.11.2’de verilmiştir.

Yönetim sürecine personelin katılımının sağlandığını ifade eden yöneticiler % 82,4 oranındadır. Bu katılımın toplantılar, anketler ve Şikayet – öneri formları aracılığıyla gerçekleştirildiği görölmektedir. tüm kuruluşlarda benzer yöntemler kullanılmıştır. Kuruluşlarda personelin katılımının nasıl sağlandığına ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.11.3’te verilmiştir.

Kuruluşların % 64,7’sinde personel ve diğer kişilerden gelebilecek Şikayet ve itirazlarla ilgili bir politika bulunmaktadır. SHÇEK’e bağlı kuruluşlarda ise personel ve diğer kişilerden gelebilecek Şikayet ve itirazlarla ilgili bir politika bulunması oranı yaklaşık % 50 oranındadır. Kuruluşlar dilek ve Őikayetleri almak konusunda belirli yollar (internet, sözlü vb.) izlemektedir. SHÇEK’e bağlı kuruluş yöneticileri kamu kurumlarında geçerli olan prosedürlerden bahsetmiştir. Özel kuruluşlarda bu Şikayet ve itirazların yönetim kurullarında değerlendirildiği ve değerlendirme toplantıları yapıldığı görölmektedir. Belediyelerde ise internetten yararlanıldığı, resmi prosedürlerin kullanıldığı belirtilmiştir. Bu ifadelere bakıldığında kuruluşlarda bir Şikayet ve itiraz prosedürlerinin olduğu görölmektedir. Ancak Şikayetlerin alınmasından çok değerlendirilmesi ve Őikayete konu olan sorunun izlenmesi önemlidir. Kuruluşların Şikayet ve itirazlara ilişkin politikalarına dair ayrıntılı bilgi Ek 2.11.4’te verilmiştir.

Hizmet performansının düzenli aralıklarla değerlendirilmesi kuruluşların ancak % 74,6’sında gerçekleştirilen bir durumdur. Bu değerlendirmeler, bireysel eğitim planları, toplantılar (haftalık, aylık vb.), stratejik planlar, hizmet alan sayısının artışı veya azalması üzerinden yapılmak-

tadır. Değerlendirmelerin SHÇEK ve özel kuruluşlarda daha düzenli ve belli araçlar yoluyla yapıldığı görülürken, belediye, STK ve üniversitelerde bu değerlendirmelerin belirli bir yapıda yürütülmediği anlaşılmaktadır. Kuruluşların hizmet performansının ne şekilde değerlendirildiği konusunda ayrıntılı bilgi Ek 2.11.5'te verilmiştir.

Görüşmelerde yöneticilere hizmet sürecinde karşılaştıkları en temel sorunların neler olduğu sorulmuştur. Alınan cevaplar genellikle ailelerle ilgili sorunlar, bürokratik süreçlerin zorluğu, talebin yoğunluğu, fiziksel mekan, kaynak ve personelle ilgili sorunlar, hizmet standartlarının olmayışı gibi başlıklar altında toplanabilir. Bu sorunlara bakıldığında, temelde aile hizmetlerinin standartlarını oluşturan unsurlarla yani yönetim, kaynak (insan ve maddi) ve hizmet alanlarla ilgili olduğu görülmektedir. Benzeri sorunlar, üst düzey yönetici görüşmelerinde de (İl Sosyal Hizmet Müdürlüklerinde) ifade edilmiştir. Bu sorunlara araştırma kapsamındaki kuruluşlar açısından bakıldığında SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda, personel ve fiziksel olanakların yetersizliğinde daha çok yoğunlaşılırken, ailelerle ilgili sorunların da var olduğu görülmektedir. Belediyelere bağlı kuruluşlarda ve özel kuruluşlarda, ailelerle çalışmalarda yaşanan sorunlarda yoğunlaşmaktadır. Ancak kaynak sorunları yine vurgulanan bir eksikliktir. Üniversitelere bağlı kuruluşlardaki sorunlarda personel ve kaynak sorunları dile getirilirken, STK'larda diğer kuruluşlardan farklı olarak siyasi bakış açısına ilişkin sorunlar ifade edilmiştir. Kuruluşların hizmet sürecinde karşılaştıkları temel sorunlara ilişkin ayrıntılı bilgi Ek 2.11.6'da verilmiştir.

BÖLÜM 3.2.11 PERSONEL YETKİNLİĞİ

Tablo 41. Personelin Yetkinliği

<i>Personelin Yetkinliği</i>	<i>Evet</i>		<i>Hayır</i>		<i>Toplam</i>	
	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Personelin Pozisyonlarının ve Sorumluluklarının Gerekirdiği Uygun Vasıf ve Yeteneklere Sahip Olması	67	98,5	1	1,5	68	100
Mevcut Personel İçin Bir Süpervizyon Uygulaması Bulunması	42	61,8	26	38,2	68	100
Her Personele Ait Bir Profesyonel Gelişim Planı Bulunması	21	31,3	46	68,7	67	100
Her Personel İçin Yıllık Performans Değerlendirmesi Gerçekleştirilmesi	49	72,1	19	27,9	68	100
Her Personelin Yıllık Performans Değerlendirmesine İlişkin Prosedürlerin Geliştirilmesinde Personelin Katkısının Sağlanması	25	39,1	39	60,9	64	100
Yeni Gelen Personel İçin Oryantasyon Politikası Bulunması	49	73,1	18	26,9	67	100
Oryantasyon Programını Deneyimleyen Personelin Geri Bildirim Sağlama İmkânı Bulunması	36	75,0	12	25,0	48	100
Alınan Geri Bildirimlerin Yeni İşe Alınan Personelin Oryantasyon Programlarının Düzenlenmesinde Kullanılması	31	68,9	14	31,1	45	100
Personelin Sahip Olduğu Beceri ve Birikimlerini Diğer Personelle Paylaşması İçin İzlediğiniz Bir Yol Bulunması	51	76,1	16	23,9	67	100

Tabloda görüldüğü gibi, yöneticilerin tamamına yakını (% 98,5) personelin buldukları pozisyonun gerekirdiği sorumluluklarla ilgili vasıf ve yetenekleri olduğu görüşündedir. Kuruluş personeline gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı sağlayan bir program hiçbir kuruluşta bulunmamaktadır. Kuruluşlar arası farklılıklara bakıldığında üniversiteye bağlı aile hizmet kuruluşlarında bu çalışmanın yönetici tarafından yapıldığı, belediye, yerlerde ise diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliğine gidildiği görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlar, özel kuruluşlar ve belediyeler açısından yapılan çalışmalar benzerlik göstermektedir.

Mevcut personel için bir süpervizyonun uygulandığı görüşünde olanların oranı % 61,8'dir. Bugün Türkiye'de ailelere yönelik hizmetlerle ilgili kurum ve kuruluşlarda resmi bir süpervizyon sistemi ne yazık ki mevcut değildir. Süpervizyon, mesleğe yeni başlamış olan deneyimsiz meslek ele-

manının eğitsel ve psikolojik açıdan desteklenmesi kadar, idari açıdan da değerlendirilmesi ve denetlenmesi anlamına gelir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda süpervizyon uygulamasının diğer kuruluşlara oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Bu uygulamanın nasıl sağlandığına bakıldığında SHÇEK'e, üniversitelere ve belediyelere bağlı kuruluşların diğerlerinden ayrıldığı görülmektedir. Bu kuruluş yöneticileri süpervizyonla ilgili olarak deneyimli personel veya yöneticinin bu işi üstlendiğini, bunun yanında hizmet içi eğitim, toplantılar ve bu konudaki uzman kişilerden faydalandığını belirtmişlerdir. Tüm bu açıklamalar, aslında ülkemizde söz konusu toplantı, eğitimler ve seminerler yoluyla süpervizyon eksikliğinin giderilmeye çalışıldığını göstermektedir. Bunun yanında enformel bir biçimde deneyimli olan kişinin süpervizyonda etkin olduğu düşünülmektedir. Kuruluşlarda süpervizyon uygulaması hakkında ayrıntılı bilgi Ek 2.12.1'de verilmiştir.

Kuruluşların ancak % 31,3'ünde her personele ait bir profesyonel gelişim planı bulunduğu görülmektedir. Özel girişimciler eliyle açılan kuruluşlarda ise bu oran diğer kuruluşlara oranla görece daha yüksektir. Kuruluşlarda her personelin bireysel bir gelişim planının bulunması, personelin çalışma ve gelişiminin izlenmesi, değerlendirilmesi ve denetlenmesi açısından önemlidir.

Yöneticilerin çoğunluğu (% 72,1) tarafından personelin yıllık performans değerlendirmesinin yapıldığı ifade edilmiştir. Bu değerlendirmelerin SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda daha yüksek oranda yapıldığını ortaya koymaktadır. Bunların sicil yönetmeliği, performans değerlendirme ölçekleri, toplantılar aracılığıyla yapıldığı görülmektedir. Sicil raporu veya benzeri bir rapor tüm kuruluşlar için ortak görünürken, kimi özel kuruluşlarda performans değerlendirme ölçeğinin kullanıldığından da bahsedilmektedir.

Kuruluşlardaki personelin yıllık performans değerlendirmesine ilişkin prosedürlerin geliştirilmesinde personelin katkısının sağlanması ancak % 39,1 oranında gerçekleşmektedir. Özel girişimciler eliyle açılan kuruluşlarda ise oran % 65 düzeyindedir. Bu durum personelin yönetime katılımına ilişkin de bir fikir vermektedir. Personelin performans prosedürlerinin geliştirilmesine katkısı, personelle yapılan toplantılar (bireysel, yıllık toplantılar vb.) aracılığıyla olmaktadır.

Kuruluşların % 73,1'inde kuruluşa yeni başlayan bir personel için oryantasyon politikası olduğu belirtilmiştir. Özel kuruluşlarda yeni başlayan bir personel için oryantasyon politikası bulunması oranı görece daha yüksektir. Bu politika, yeni gelen personelin bir süre gözlem yapmasını, bir süre deneyimli personelin kendisine yardımcı olmasını, aday memur eğitimlerini, hizmet içi eğitimleri ve yönetim tarafından bilgilendirmeleri içermektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlar ile diğer kuruluşlar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Bu kuruluşlarda göreve yeni başlayan personelin uyumu için toplantılar, hizmet içi eğitimler, aday memur eğitimi ve süpervizyon vurgulanırken; belediyelere ve üniversitelere bağlı kuruluşlar ile STK'larda belirgin bir yöntemin izlenmediği, toplantı ve bilgilendirmelerle bu uyumun sağlanmaya çalışıldığı görülmektedir. Kuruluşlarda yeni gelen personel için oryantasyon uygulamaları hakkında ayrıntılı bilgi Ek 2.12.2'de verilmiştir.

Oryantasyon programı bulunan kuruluşların % 75'inde oryantasyon programını deneyimleyen personelin geri bildirim sağlama imkanının olduğu görülmektedir. Oryantasyon programı bulunan SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran % 50 iken özel kuruluşların ise tamamına yakınında oryantasyon programını deneyimleyen personelin geri bildirim sağlama imkanı bulunmaktadır. Bu olanağın, açık iletişim, beyin fırtınası, bireysel görüşmeler, anketler, raporlama aracılığıyla sağlandığı öğrenilmiştir. Kuruluşlar arasında belirgin bir farklılığa rastlanmamıştır.

Kuruluşların % 68,9'unda oryantasyon deneyimi yaşayan personelden alınan geri bildirimlerin yeni işe alınan personelin oryantasyon prog-

ramlarının düzenlenmesinde kullanıldığı belirlenmiştir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda ise bu oran % 50'nin altındadır.

Kuruluşların % 76,1'inde personelin sahip olduğu beceri ve birikimlerini diğer personelle paylaşması için belirli bir yol olduğu ifade edilmiştir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran % 60 civarında iken özel kuruluşların tamamında personelin sahip olduğu beceri ve birikimlerini diğer personelle paylaşması için belirli bir yol bulunmaktadır. Araştırmada bu yolların, genellikle eğitimleri ve kuruluştaki periyodik toplantıları içerdiği anlaşılmıştır. SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda seminerlerin, toplantıların ve hizmet içi eğitimlerin bu paylaşımında önemli araçlar olduğu görülmektedir. Belediyelerde karşılıklı bilgi alış verişi ve rotasyon bir yöntem olarak kullanılırken; STK'larda ise toplantılar aracılığıyla bu paylaşımlar gerçekleştirilmektedir. Kuruluşlarda personelin sahip olduğu beceri ve birikimlerin paylaşılması konusundaki ayrıntılı bilgiler Ek 2.12.3'te verilmiştir.

BÖLÜM 3.2.12 KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK

Tabloda görüldüğü gibi, kuruluşların yarısından fazlasında (% 56,7) belgelenmiş bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası bulunmamaktadır. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran görece daha düşüktür. Mesleki sağlık ve güvenlik politikası hem çalışanlar hem de hizmet alanlar açısından önemlidir. Mesleki sağlık ve güvenlik konusunda ilgili kurum ve kuruluşların (belediye, emniyet, sağlık müdürlüğü vb.) geliştirdiği ve mevzuattan kaynaklanan bir takım politika ve kuralların olduğu ifade edilmiştir. Bu türden genel politika ve uyulması gereken kurallar dışında kuruluşlara özgü politika ve kuralların olmadığı gözlenmiştir.

Kuruluşların ancak yarısında mesleki sağlık ve güvenlik konularının gözden geçirildiği görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oran daha da düşüktür. Gözden geçirme ve değerlendirme ile ilgili yöntemlere

Tablo 42. Kuruluş Çevresi ve Güvenlik

Çevre	Evet		Hayır		Toplam	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Belgelenmiş Bir Mesleki Sağlık ve Güvenlik Politikası Bulunması	29	43,3	38	56,7	67	100
Mesleki Sağlık ve Güvenlik Konularının Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi	31	50,0	31	50,0	62	100
Mesleki Sağlık ve Güvenlik Konuları ve Bunlara Dair Faaliyetlerin Kayıt Altına Alınması	27	42,9	36	57,1	63	100
Personel ve Yönetimin Bu Politikadan ve Takip Edilmesi Gereken İşlemlerden Haberdar Olması	36	57,1	27	42,9	63	100
Kurum Dışındaki Saldırgan veya Problem Yaratan Kişilerle İlgili Durumların Yönetimi İle İlgili Prosedürleri Güvenlik Ekipmanı ve Eğitim Programları Bulunması	17	26,6	47	73,4	64	100
Mesleki Sağlık ve Güvenlikle İlgili Yaşanan Olağanüstü Bir Durumun Varlığı Bulunması	9	13,6	57	86,4	66	100
Bu Konuda Kuruluş Çalışanları İle Değerlendirme Toplantısı Yapılması	6	66,7	3	33,3	9	100
Personele Bulaşıcı Hastalıklarla İlgili Kontrol ve Bilgilendirme Yapılması	36	53,7	31	46,3	67	100
Personelin ve Ailelerin İş Saatleri İçinde veya Dışında Güvenliğini Sağlamaya Yönelik Politikası Bulunması	26	39,4	40	60,6	66	100

bakıldığında bu yöntemlerin toplantılar, sağlık taramaları, genelgelerin çıkarılması, güvenlikle ilgili araç gereçler olduğu görülmektedir. Mesleki sağlık ve güvenlik politikalarının belli standart ve göstergeler ışığında gözden geçirilmediği görülmektedir.

Mesleki sağlık ve güvenlik konularının kayıt altına alınması konusunda yeterli çabanın gösterilmediği (% 42,9) anlaşılmaktadır. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bu oranın dörtte bire düştüğü görülmektedir. Kayıt tutma, yapılan çalışmaların değerlendirilmesi ve yeni düzenlemeler açısından oldukça önemlidir. Mesleki sağlık ve güvenlikle ilgili deneyimler ancak kayıtlar yoluyla çalışanlara ve yönetime sağlıklı bir şekilde aktarılabilir. Öncelikli olarak sağlıkla ilgili kayıtların tutulduğu buna karşılık güvenlik konularının kayıt altına alınmasının daha çok ihmal edildiği görülmektedir. Olumsuz bir durum ile karşılaşıldığında kayıt tutma sık rastlanılan bir davranıştır. Kuruluşlarda mesleki sağlık ve güvenlik konularında ilgili kişi tarafından tutulan kayıtların, dosyalandığı ve arşivlendiği belirtilmiştir.

Mesleki sağlık ve güvenlik politikasını yürütmede tüm örgütün katılımı önemlidir. Örgütlerde bu nedenle çalışanların kurumdaki faaliyet ve çalışmalardan haberdar olması gerekir. Tabloya bakıldığında çalışanların ancak % 57,1'inin bu politika ve yürütülmesi gereken işlemlerden haberdar olduğu görülmektedir.

Kuruluşlar zaman zaman hizmet sunumunda saldırgan müracaatçılarla da karşılaşabilmektedir. Bu gibi durumlarda kurumun güvenlik politikasının önemi açıktır. Grldğu gibi kuruluşların yaklaşık üçte birinde bu gibi durumlarda ne yapılacağına ilişkin prosedür, güvenlik ekipmanı ve eğitim programları mevcuttur. Problemliler durumlarda kolluk gücünün veya binadaki güvenlik görevlilerinin çağrılması yoluna gidildiği görülmektedir. Kuruluşların düzenli olarak izlediği bir güvenlik politikasının var olduğunu söylemek eldeki veriler işığında pek mümkün görünmemektedir

Tabloda grldğu gibi, mesleki sağlık ve güvenlikle ilgili kuruluşlarda olağanüstü yaşanan çok az olay olduğu belirtilmiştir (%13,6). Bu olayların saldırı, kapkaç, hırsızlık, darp, intihar teşebbüsü ve ilk yardım gerektiren olaylar olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında iki kurumda (SHÇEK ve özel kuruluşlar) mesleki sağlık ve güvenlikle ilgili olağanüstü olay yaşandığı öğrenilmiştir. Söz konusu olayların olduğu kuruluşların yarıdan fazlasında (% 66,7) olayla ilgili değerlendirme toplantısının yapıldığı görülmektedir.

Kuruluşlarda alışanlara bulaşıcı hastalıklarla ilgili kontrol ve bilgilendirme toplantılarının yeterince yapılmadığı (% 53,7) anlaşılmaktadır. Kontrol ve bilgilendirmelerin periyodik sağlık taramaları, eğitim seminerleri yoluyla yapıldığı görülmektedir.

Kuruluşların çoğunda (% 60,6), çalışanların ve ailelerinin, iş saatleri içinde veya dışında güvenliklerinin sağlanması ilişkin bir politikanın

olmadığı belirlenmiştir. Böyle bir politikanın var olduğunu ifade edenler de daha çok kurum içi güvenlik önlemlerine vurgu yapmaktadırlar. Personelin mesai saatleri bitiminde evlerine ulaşmalarının servislerle sağlandığını ifade edenlerde olmuştur. Bu konu kuruluşlar arasında eksikliği en fazla hissedilen konular arasındadır.

BÖLÜM 3.3 ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİN KURUMLAR VE VERİLEN HİZMETLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölüm Yöneticilerin Sosyo-Demografik Özellikleri, Kuruluşlarda Verilen Hizmetler ve Aile Hizmetlerinde Kalite Standardı olarak üç ana başlık altında ele alınmıştır. Öncelikle yöneticilerin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular sunulacaktır.

BÖLÜM 3.3.1. YÖNETİCİLERİN SOSYO - DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Görüşmeler “TÜİK İstatistik Bölge Birimleri Sınıflandırması” Düzey 1’e göre 12 bölgeden SHÇEK’in il düzeyindeki üst düzey görevlileri ile yapılmıştır. On iki Bölgeden en çok kuruluş bulunan 8 ilden üst düzey yönetici (il müdürü veya ulaşılmadığında il müdür yardımcısıyla) ile (Ankara, Antalya, Batman, Kocaeli, İzmir, Samsun, Trabzon ve Van) derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler 45 dakika ile 1 saat 30 dakika arasında değişen sürelerde gerçekleştirilmiştir.

Görüşülen yöneticilerin hepsi erkektir ve yaş ortalaması 46.62’dir. Yöneticilerin biri dışında (yüksek lisans mezunudur) hepsinin lisans mezunu olduğu öğrenilmiştir. Yöneticilerin 5’i eğitimci, ikisi SHU ve birisi de işletmecidir. Görüldüğü gibi, yöneticiler ağırlıklı olarak eğitimci kökenli kişilerden oluşmaktadır.

BÖLÜM 3.3.2. KURULUŞLARDA VERİLEN HİZMETLER

Kuruluşların ailelere yönelik hizmetleri Hizmet Çeşitliliği ve Kapasite, Olanaklar ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği ve Ailelerin İlgisi ve Hizmetlere Ulaşılabilirlik alt başlıkları altında ele alınmıştır:

Bölüm 3.3.2.1 Hizmet Çeşitliliği ve Kapasite

Yöneticilerle öncelikli olarak ailelere yönelik hizmet veren SHÇEK'e bağlı kuruluşlardaki hizmet içeriği konusunda görüşülmüştür. Bu kuruluşlar rehabilitasyon ve aile danışma merkezleri, aile danışma merkezleri ve toplum merkezleridir. Görüşmelerde yöneticilerin aile danışma merkezlerinden çok toplum merkezleri ve bu kuruluşlardaki çalışmalarla ilgili bilgi verdikleri gözlenmiştir. Bunun nedeni aile danışma merkezlerinin görece daha yeni açılan kuruluşlar olup henüz hizmetlerin istenen düzeyde gelişmemiş olmasıdır.

Çalışma kapsamındaki kuruluşların, hizmetlerini, ailelerin ihtiyaçlarına ve sorunlarına bağlı olarak belirlediği ve çeşitlendirdiği görülmektedir. Bu hizmetler ailelere yönelik eğitimleri (ana baba eğitimi, ergenlik sorunları eğitimi vb.) ve seminerleri, meslek edindirme ve beceri geliştirmeye yönelik kursları, ailede yaşanan sosyal, ekonomik ve psikolojik sorunlara yönelik danışmanlığı (aile içi çatışma, boşanma, şiddet vb.) vb. kapsamaktadır. Hizmetlerin yürütülmesinde ailelerin bir bütün olarak ele alınmaya çalışıldığı vurgulanmıştır. Kuruluşlarda ailelere yönelik hizmetlerin yanında özellikle kadına yönelik hizmetlerin geliştirilmesine özel önem verildiği belirtilmiştir:

"Biz evlerde oturan 20 tane hanımı önce aldık. Burası turistik bir ilçe, orada pratik İngilizce önemli. Halk eğitim ve MEB ile işbirliği yaparak pratik İngilizce, İngilizceden sonra yine halk eğitimle bu kadınlara turistik el işleri öğreten bir kurs açtık, kurs sonunda da belediye başkanı ile görüşerek halka açılan bir yerde, bu kadınlara bir stant verilmesini istedik ve ben açılışına gittim. Kadınlar orada

yaptıklarını 5 Euro, 10 Euro'ya satmaya başladılar. Turist kaç para diyor, o da şu kadar para diyor. O da tabii mazbut bir kadına teşvik olsun diye alıyor falan. Baktım kadınlar 5 Euro, 10 Euro'yu cebine koyunca kadınların yüzünde öyle bir tebessüm doğuyor ki inanın onu işte parayla pulla ölçemiyorsunuz. Yani ailelerin hakikaten eğitilmesi gerekiyor. Aileler eğitildiği zaman toplum olarak bir yere geliriz. Eğitilmiş bir anneden doğacak olan bir çocuk ve eğitilmiş bir annenin büyüttüğü çocukla, eğitimsiz bir annenin büyüttüğü çocuk arasında çok fark var. Yani toplum kalitesini, insanımızın kalitesini yükseltmek istiyorsak önce bu ailelerin eğitiminden geçiyor.”

Görüşmelerde kırdan daha çok göç alan illerdeki yöneticiler, göçle gelen ailelerin kente uyumlarına ilişkin hizmetlerin önemine işaret etmişlerdir.

“Her yeni göç, beraberinde 10 tane yeni çocuk getiriyor. Sorun getiriyor ve bir de sorunları halledilmiş bir konutta oturulmuyor. Tamamen açıkta kalıyor”.

Göç, işsizlik, yoksulluk ve dışlanmışlık durumlarında ana babalık sorumluluğunu yerine getirmede zorlanan ailelere sosyo-ekonomik destek ve koruma hizmetlerinin sağlanmasının önemine işaret edilirken; konut ve sosyal yardım, sağlık ve sosyal güvenlik desteği, eğitim ve bakım yardımı, danışma ve destek hizmeti, çocuk bakımı, ulaşım yardımı gibi yardımların tamamının kapsanması gerektiği vurgulanmıştır (Mavili Aktaş 2006: 188). Gecekondu bölgelerinde kurulacak toplum merkezlerinin, o bölgelerde yaşayanların kentsel yaşamı tanımalarında ve kentsel yaşam olanaklarından yararlanmalarında bir köprü işlevi göreceği de ifade edilmektedir (Karataş, 2002: 66). Kente göç edenlerin, konut sorununu hallettikten sonra en büyük güvencelerinin aile içi ilişkiler olduğu (Abadan Unat; akt.: Tufan 2002: 13) gerçeğinden yola çıkarak ailelere yönelik hizmetlerin ne kadar önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Kırdan kente göç eden aileler yeni bir toplumsal yapı içine girmekte ve bu yapıyı biçimlendiren temel dinamiklerle değişik oranlarda etkileşim-

de bulunmaktadır. Bu etkileşim ilişkisinde etkili olan şüphesiz yerleşik ve egemen olan kentsel kurum ve ilişkilerdir. Göç eden ailelerin kentsel yapı içindeki yaşantısını önceleyen kırsal kültür, içine girilen etkileşim süreci içinde zamanla değişmekte, yerleşik ve egemen olan kentsel kültürle kaynaşmaktadır. Böylece iki ayrı kültürün belli öğelerinin birleşerek oluşturduğu yeni bir bütünleşmiş yapı ortaya çıkmaktadır. Bu değişim sürecinde iki ucu değişik ölçülerde içeren çeşitli ara tiplere rastlanmaktadır. Ailelerin marjinalleşmesi bu süreçte ortaya çıkmakta, kentle bütünleşme sürecinde ortadan kalkmaktadır (Karataş 1987: 22).

Yöneticiler, görüşmelerde aile hizmetlerinin ve eğitiminin toplumsal yaşamdaki önemine işaret ederken her ailenin sorunlarına yönelik çözümler getirmenin gereği üzerinde durmuşlardır. Bireylerin, ailesinden, toplumundan ve çağından sorumlu ve bilinçli vatandaşlar olarak geliştirilmesi için aileye ve üyelerine yönelik sosyal eğitim ve destek programlarının geliştirilmesinin önemi üzerinde durulmaktadır (Cılga 2001: 144). Ailelere yönelik hizmetlerin sadece sorun yaşayan ailelere değil tüm ailelere yönelmesi gereği açıktır. Aile destek hizmetleri içinde aile eğitiminin önemi her geçen gün daha çok benimsenmektedir. Bir yönetici ailede eğitimin önemiyle ilgili şöyle bir örnek getirmiştir:

“Bir pazar günü mevlide gittim. Orada büyüklere masalar kuruldu, yemek yenilecek. Arkasından “çocuklar siz sonra yiyeceksiniz” falan dediler. Çocuğun bir tanesi de oradan “çocuk hakları var, neden biz sonra yiyecekmişiz” dedi. Onu diyen çocuk da bizim çocuk hakları komitesinde eğitim almış. Bir yandan da beni gösteriyor. Orada hemen 25–30 çocuğa masalar kuruldu. Büyüklerle beraber yemek yediler. Bak şimdi, çocuk bile eğitilebiliyor. Anne bile eğitilebiliyor. Eğitilmiş insanın konuşması farklıdır, insanlara yaklaşımı farklıdır, insanlarla iletişimi farklıdır... Mutlaka ailenin eğitilmesi lazım, çocuğun eğitilmesi lazım, annenin eğitilmesi lazım, babanın eğitilmesi lazım. Bunlar kendi çocuğunu eğitemiyor.

Mum kendi dibine ışık vermez gibi anne baba kendi çocuğunu eğitemiyor. Benim oğlum var, ben ona sözümü geçiremiyorum ama dayısı ona "... şunu yapmayacaksın" deyince o yapmıyor. Ha işte demek ki herkesin bir başkasının şeyine ihtiyacı var eğitimi ne olursa olsun. İster üniversite mezunu olsun isterse olmasın."

Kuruluşlara başvuran kişiler, başvuranın ihtiyaçlarına göre gerektiğinde başka kurumlara yönlendirilmektedir (havale edilmektedir). Görüşmelerde, başvuranların başka kurumlara yönlendirilmek zorunda kalınması, önemli bir sorun olarak dile getirilmiştir. Bu sorun, kuruluştaki hizmet çeşitliliğinin az oluşu, uzman personelin olmaması ve finansmanla ilgilidir:

"...Destek almak zorundayız aslında, dışarıya yönlendirdiğimizde de ana çocuk sağlığına, il sağlık müdürlüğünün bünyesinde ana çocuk sağlığına yönlendirdiğinizde bizden hep yazılı belge ve sosyal güvence istiyorlar. İşte çocuğun bir sorunu var. Diyelim ki altına kaçırma sorunu, diyor ki yazılı belge ve sosyal güvencesi var mı yok mu, ilk etapta bunu soruyorlar. Diyelim çocuk babasından ayırdır. Onunla ilgili bir işleme gidelim. Okula kayıt yaptıralım. Nüfus kayıt örneği istenmektedir. Kadın çocuğun üstüne kayıtlıdır veya değildir. O sorunlarla mücadele etmek durumunda kalıyor. Kayıtlı değil ise aile nüfus kayıt örneği alamıyor. Dolayısıyla sorunlar artıyor. Üçüncüsü hakikaten çalışan ailelere dönük psikologlarımız var. Mesela bugün iki tane gelir. Ben çalışıyorum, çocuklarım evde tek başına kalıyor. İşte psikolog sorunlar yaşıyor. Bunun çözümünü nasıl bulursunuz diyor. İşte müdürünüz vasıtasıyla bağlı kuruluşlarınıza gündüz bakım evleri kreşler müracaat ediliyor. Tabi bunlar kontenjanla sınırlı. Bu konuda tam çözüm bulamıyoruz. Evde bakım için desteklenmemiz lazım. Bunda da genel müdürlüğümüzün olanakları yeterli değil. Yani sorunlar bir bakıma kurum ve kuruluşlar arasında gidip geliyor"

Yukarıdaki örnekte de görüldüğü gibi, kuruluşlar aileleri, kendi hizmet alanlarında yer almayan sorunlar nedeniyle ya da kendi olanakları çerçevesinde çözemedikleri sorunlarla ilgili olarak diğer kurum ve

kuruluşlara yönlendirmektedirler. Ancak resmi işlemlerin sürdürülmesindeki bürokratik güçlükler, ihtiyaç duyulan hizmeti almak için başka sorunların öncelikle çözülmesini gerekli kılmaktadır. Böyle bir süreç, asıl soruna odaklanılmasını sınırlamakta, sorunun çözümünü geciktirmektedir. Yukarıdaki örnekte olduğu gibi, resmi bir kurumla ilgili işlem yaptırılması için öncelikle nüfus cüzdanı çıkartılması gerekmektedir. Ya da kreş ve gündüz bakımevi hizmetine ihtiyaç duyan bir çocuk için kontenjanın sınırlı oluşu hizmet alımını engellemektedir. Bir kişinin bir kamu hizmetinden yararlanması için gerekli olan nüfus cüzdanının olmayışının ancak o kuruluşa başvurunca ortaya çıkması, sorunun esasının çok daha gerilere uzandığını göstermektedir. Yani, günümüzde hala nüfus cüzdanı gibi kolaylıkla çıkartılabilen temel vatandaşlık belgesini hala edinmemiş veya çeşitli nedenlerle edinmemiş kişiler bulunmaktadır. Böyle bir durum sorunların ne kadar karmaşık ve iç içe olduğunu gösterdiği gibi, nüfus cüzdanı bulunmayan bir kişinin en temel haklarını (Sağlık, eğitim vb.) kullanamaması açısından da hayati bir eksikliklerdir. Bireylerin toplumdaki olanaklardan yararlanması açısından zaruri bir belge olan nüfus cüzdanına sahip olmama, hizmetlerin ailelere ne kadar ulaştığını göstermesi veya ailelerin çocuklarına karşı sorumluluklarını yerine getirmelerinde devletin koruma ve gözetme sorumluluğunu yerine getirmesindeki rolü açısından da düşündürücüdür.

Yukarıda ele alınan örneğin düşündürdüğü bir başka konu da aile destek hizmeti veren kuruluşların bireylerin ve ailelerin yaşadıkları pek çok sorunun bir bütün olarak yansıdığı kuruluşlar olmasıdır. Bu kuruluşlar toplumun “kılcal damarları” gibi düşünülebilir. Bir yandan sorunların ve gereksinimlerin ilk elden ulaştırıldığı yerler bir yandan da pek çok kamu hizmetinin bir bütün olarak ulaştırıldığı ya da ulaştırılmasına aracılık edildiği yerlerdir. Sosyal hizmette geneli yaklaşım başvuruları içinde yaşadığı sosyal çevre bütünü içinde ele almayı gerektirirken aynı zamanda sorun-

ları ve gereksinimleri de bir bütün olarak değerlendirmeyi ve çözmeyi gerektirir. Kuşkusuz öncelikli ele alınması gereken sorun en hissedilen sorundur. Ancak müdahalenin hissedilen, dile getirilen sorunla sınırlandırılması sağlıklı bir yaklaşım olamaz. Yukarıdaki örnek akılda tutulduğunda sorunların “bütüncül” bir anlayış içinde ele alındığında kalıcı çözümler üretilebileceği gerçeği kabul edilmelidir.

Görüşülen yöneticiler de genelde sorunların birbiriyle bağlantılı olduğunu ve olanak olduğunca sorunun kökenine inmenin zorunluluğunu vurgulamıştır. Özellikle çok sorunlu ailelerle (bir den fazla problem yaşayan, problemlerin iç içe geçmiş olduğu ve kronikleştiği) çalışırken, ailenin ve hizmetin bir bütün olarak ele alınmasının gereği üzerinde durulmaktadır (Öntaş ve Baykara 2002: 81). Bir yönetici bu konuda şöyle demektedir:

“Biz bir vakayı değerlendirdiğimizde, müracaatçının bize getirdiği soruna bakıyoruz, yani farkında olduğu ve farkında olmadığı soruna bakıyoruz. Bir müracaatçı size en basitinden bir barınma sorunuyla geliyor, ama bir bakıyorsunuz ki vatandaşın barınma sorununun temelinde kendi ruh sağlığının bozulması yatıyor. Yani ruh sağlığı bozulmuş, kendi geleceği hakkında sağlıklı karar veremiyor ve sürekli barınma sorunu yaşıyor. Bunu siz tespit ettiğinizde ne yapıyorsunuz, ruh sağlığı tedavisi ile çalışıyorsunuz sonra barınma ihtiyacını karşılıyorsunuz. Ya da işte şiddete bakıyorsunuz, kadın şiddet nedeniyle geliyor ama tamam barınma sorununu çözdünüz ama arka planda ailenin ilişkilerinin düzenlenmesi, yeniden bir araya gelmesi ya da bir araya gelmiyorlarsa sağlıklı yollardan ayrılımları için bunun da tespitini sizin yapmanız gerekli. Çünkü biz zaten profesyoneliz, biz zaten bu işin eğitimini aldık. Yani size sorun çocuğum diye gelebilir ama çocuğun yanında başka bir sorunu vardır. Bugün bir vatandaş geldi.” Eşim evden ayrıldı” diyor. Ona göre sorun sadece eşinin evden ayrılması. “Eşin neden ayrıldı?”, ben bir şey yapmadım, hâlbuki eşin evden ayrılmasına neden olan konu ne? Alkolizm. O bunu sorun olarak görmüyor ama sizin için o orada bir sorun olarak duruyorsa o yönde bir çalışma yapmak zorundasınız”.

Bir başka yöneticinin görüşleri ise şu şekildedir:

“...Adamı tıbbi olarak tedavi ediyorsunuz ama psikolojik olarak tedavi etmediğiniz için adam yine aynı durumda kalıyor. Adama diyorsunuz ki sen kansersin. Tamam, ameliyat ettik düzelttik ama adama sen kansersin demişsin. Şimdi onun psikolojik tedaviye ihtiyacı var. Hastayı çıkarırken böyle yapılması lazım...”

Hizmetlerin, sorunu bir bütün olarak ele almasının ne kadar önemli olduğu, yukarıdaki ifadede de anlatılmaktadır. Böyle bir yaklaşım, kaynakların daha tasarruflu kullanılması açısından önemlidir. “Nüfus cüzdanı” örneğinde olduğu gibi, meslek elemanı, başvuranın sorununu salt nüfus belgesinin olmaması olarak algılsa, belgenin çıkarılması ile bu sorun çözülmüş sayılacaktır. Oysa nüfusa kayıt gibi çok temel bir hakkını ve ödevini bugüne dek yerine getirmemiş bir bireyin bu ihmalinin arkasındaki nedenlere inmek ve bunun neden olduğu başka sorunları da görmek bütüncül yaklaşımın bir gereğidir.

Ülkemizde aileye yönelik yasal düzenlemelerin genellikle kurumsal düzeyde kaldığını söylemek mümkündür. Aileye ve özellikle de kadın ve çocuklara yönelik güçlendirici ve destekleyici önlemler yeterince alınamamıştır. Bu anlamda, aileyi ve aile bireylerini koruyacak bütüncü politika ve düzenlemelerin bir an önce hayata geçirilmesi önemlidir (Acar 2001: 164).

Bölüm 3.3.2.2 Olanaklar ve Diğer Kurum/Kuruluşlarla İşbirliği

Görüşmelerde, yöneticilerden birkaçı, kuruluşların kapasite durumlarına ilişkin soruya “bazı kuruluşların atıl durumda olduğu” şeklinde yanıt vermiştir. Kuruluşların kapasite altında çalışması çeşitli nedenlere bağlanabilir. En önemli neden kimi kuruluşların, henüz yeni kurulmuş olmasıdır. Burada akla kuruluşun tanıtımı ile ilgili eksiklikler gelmektedir. Yöneticilerin çoğunluğu kuruluşların fiziksel kapasitenin yeterli olduğunu,

ailelerin ihtiyaçlarının karşılamasına ilişkin başarılı çalışmaların yapıldığını; buna karşılık kimi durumlarda başvuranların hizmet ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalındığına işaret etmişlerdir. Burada temel eksiklik yeterli sayıda ve nitelikli meslek elemanı ve programın olmamasıdır.

“Bu konuyu değerlendirirken beş milyonluk bir kentten bahsettiğimizi unutmamalıyız. Sürekli g alan, varoşların da bulunduğu bir yerde hizmetleri ve kapasiteyi yeterli görmüyorum. “Bataklığın Kurutulması” için bu gibi merkezlerin yoğunlaştırılması, her semtte, her mahallede bu merkezlerin olması gerekiyor. Ancak genel olarak değerlendirme yapmam gerekirse; şu anda bu merkezlerimiz az personelle yüksek kapasitede çalışmaktadır”.

Yukarıdaki ifadede de görüldüğü gibi, özellikle büyük şehirlerdeki nüfusun ihtiyaçlarını karşılamada zorluk yaşanmaktadır. Yani kuruluşlar hem sayı hem de nitelik olarak sorumlu oldukları nüfusun ihtiyaçlarına yetişememektedir. Kurumda alışan personelin niceliği kadar nitelik olarak düzeyi, çalışmaları her bakımdan etkileyen etmenlerden biridir. Personelin nitelik olarak gelişimlerinde hazırlanacak hizmet içi programların önemi büyüktür (Tomanbay 1992:177-178).

Yöneticiler kuruluşların kapasitelerine ilişkin yaptıkları değerlendirmede, personelin sayı ve nitelik olarak yetersizliği, fiziksel meknın ve finansmanın yetersizliğini gündeme getirmiştir:

“Personel mutlaka uzmanlaşmış olmalı, aile danışma merkezi ve toplum merkezinde yeterli hizmetin verilebilmesi için mutlaka yeterli sayıda personel de olmalı. Aile danışma merkezi ve toplum merkezleri bu ülkenin olmazsa olmazlarıdır. Mutlaka sayıları arttırılmalıdır. Ama unutmamak lazım, personeli olmayan toplum merkezini ben ne yapayım...”

“şu anda biz de diğer illerde olduğu gibi nitelikli meslek elemanı ihtiyaı duymaktayız”.

Ülkemizde yaşanan yoksulluk, işsizlik, sağlıksız kentleşme gibi sorunlardan ailelerin daha fazla etkilendiği görülmektedir. Bu anlamda toplum merkezleri ve aile danışma merkezlerinin güçlendirilmesi önemlidir (Arıkan 2005: 121). Toplum merkezlerinin özellikle kentleşme, kentsel bütünleşme ve kente uyum sürecinde gördükleri işlevlerin daha iyi anlaşılmasına bağlı olarak sayılarının artırılması yönündeki görüşler ağırlık kazanmaktadır (Karataş, 2002). Aile danışma merkezlerindeki hizmetler yoluyla ailelerin bilgi ve bilinç düzeylerinin artırılarak, sorunlarını tanıma ve çözme potansiyellerinin güçlendirilmesi mümkün olabilir (Arıkan 2005: 121).

Görüşmelerde vurgulanan personel eksikliğinden nitelikli meslek elemanlarının eksikliği kast edilmiştir. Yöneticilerin personelden bahsederken ifade ettikleri meslek elemanları arasında, sosyal hizmet uzmanı, psikolog, çocuk gelişimcisi, avukat ve doktor yer almaktadır. Yöneticilerin ifade ettiği personel yetersizliği, başvuruların ihtiyacına yönelik hizmet sunumunda önemli bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Personel yetersizliği verilen hizmetlerin sürekliliğini engelleyen bir etken olarak da anlatılmıştır:

“...Şimdi biz bir baba destek projesi başlatmıştık. Ama tabi personel yetersizliğinden yarıda kaldı. 20 – 40 kişilik bir grubu eğittik, sonra yarıda kaldı. Uzman arkadaş gidiyordu. Babalar ile konuşuyordu. Önceden kadınları o toplum merkezlerine göndermek bile istemediler.”

Görüldüğü gibi, başlangıçta ailelerin katılım ve ilgisi düşük iken yapılan çalışmalarla ailenin katılımının sağlandığı hizmetler, personel yetersizliği ile yarıda kalabilmektedir. Bu durum, kaynakların etkin ve verimli kullanılması ve hizmetin amacına ulaşması açısından olumsuz bir tablo ortaya çıkarmaktadır.

Mevcut meslek elemanları kuruluşun gereksinimlerini bile karşılayamazken o ildeki diğer sosyal hizmet kuruluşlarının ihtiyaçlarını da karşılamak için görevlendirilmeleri personel yetersizliğini daha belirgin bir sorun durumuna getirmektedir.

“Bir de tabii şu var mezun sayısı çoğalsa da istihdam edilecek alanlar da giderek çoğalıyor. Bir rehabilitasyon merkeziniz, toplum merkeziniz var bir de gençlik merkezi hizmeti vermek zorundasınız. Ayrıca aile danışma, kadın konuk evi hizmeti. Kurumlar, kuruluşlar sayıca arttıkça var olan personelinizi de dağıtmak durumunda kalıyorsunuz. Yani şimdi geçen yıl bir 5395 sayılı Kanun yoktu. Kanun kabul edildikten sonra bu sefer de siz o kanunun gereklerini yerine getirmek için personel istihdam etmek zorundasınız...”

Personel yetersizliği sorununa ilişkin olarak bazı yöneticiler, ülkemizde sosyal hizmet uzmanı yetiştiren lisans düzeyindeki bölümlerin sayısının yetersizliğini ve ilgili bölümlerin açılmasını gündeme getirmiştir. Görüşmelerde meslek elemanlarının bu kuruluşlara bir an evvel istihdam edilmesi ve istihdam olanaklarının artırılmasının gereği vurgulanmıştır:

“Sosyal hizmet bölümlerinin sayısını, genel anlamda “çok yetersiz” görüyorum. Burada bir alt başlık açmam gerekirse sosyal hizmet uzmanı yetiştiren okul sayısı yeni açılanlar ile beraber sadece 5’tir...Bu sayıların kalifiye elemanlar ile mutlaka artırılması gerekli”.

“Dört yıllık bir eğitimden bahsediyorum. Şöyle, artık lise mezunu bir kişinin, üniversite mezunu bir kişiye verecek bir şeyi yok. Benim yanımda öyle birisi bana bir şey vermeye kalksa, olmaz. Yani bu iş için artık yüksek okul mezunu olması lazım”.

Yöneticilerin kuruluşlardaki personel ve kapasite ile ilgili olarak önemli gördükleri bir başka konu da uzman personel çeşitliliği ve ekip çalışması olmuştur. Hizmetlerin amacına ulaşması ve sorunun bir bütün olarak değerlendirilmesinde ekip çalışmasının önemi vurgulanmıştır:

“Kapasite yeterli değil. Öncelikle aile danışma merkezlerinin kesinlikle bir doktor, iki avukat, üç psikolog, dört sosyal çalışmacı hatta çocuk gelişimci açısından desteklenmesi gerekiyor. Yani bu unsurlar olmayınca, ekip olmayınca tek başına bir sosyologla veya bir sosyal çalışmacıyla halledilmesi mümkün olmayan bir kurum, kuruluş çünkü istekler çok farklı geliyor. Ailesiyle, eşiyile aralarındaki huzursuzluğu bize getiriyor, çözüm istiyor. Psikolojik yandan çözüm var mı bakıyorsunuz ama hukuki yönden bakmıyorsunuz. Başka kurumlardan destekleniyorsunuz. Çocuğuyla ilgili gelişimsel sorunları çocuk gelişimci olmadığından yetersiz kalıyorsunuz. Dolayısıyla destek almak zorundayız aslında.”

“Birincisi burada görev yapacak elemanın çeşitlenmesi gerekiyor. Özellikle aile danışma merkezinde bir çocuk gelişimcinin, doktorun veya hemşirenin de bulundurulmasında yarar var.”

Başvuranların diğer kurum ve kuruluşlara yönlendirilmesinde önemli bir etkenin de kuruluşlardaki hizmet ve personel çeşitliliği ile ilgili yaşanan sorunlar olduğu düşünölmektedir. Tabii ki diğer kurum ve kuruluşlarla birlikte çalışma yapmada verilen hizmetin içeriği ve niteliği belirleyici olmaktadır. Görüşmelerde, her kuruluşun, buldukları illerde valilikler, sivil toplum kuruluşları (STK), belediyeler, milli eğitim müdürlükleri, ticaret odası, büyükelçilikler vb. ile birlikte yürüttükleri ortak projeler aracılığıyla hizmet sunduğu öğrenilmiştir. Yöneticiler, diğer kurum ve kuruluşlarla yapılan ortak çalışmaların yararı üzerinde önemle durmuştur:

“Kurumlararası koordinasyon çok önemlidir. Şu andaki mevcut yapıyı güçlendirmenin çok daha sağlıklı olacağına inanıyorum. Mevcut yapıda sivil toplum örgütlerinin rolleri güçlendirilmeli ve koordinasyon artırılmalıdır. Kurumsal yapının güçlendirilmesi, mevcut fiziki şartların (araç-gereç) ve nitelikli personelin de katılımı demektir. Ayrıca bu koordinasyon içerisinde yer alacak sivil toplum örgütleri ile kamu kurum ve kuruluşları mutlaka aktif olarak yer almalı, fakat bu aktivite dışarıdan destek şeklinde sağlanmalıdır”.

“Birlikte çalışıyoruz. Belediyelerin kapasiteleri oldukça iyi, hiç problem yok. Artı onlar personel de alabiliyorlar. Bizim gibi değil. Şimdi bana bir tane çocuk gelişimci lazım. Alsam bile ancak hizmet alımından alacağım. Hizmet alımının verdiği para 450-500 YTL, daha fazla para ödeyemiyoruz. Ama belediye 1200 YTL para veriyor. Onlar daha cazip. Onlar doğrudan sözleşmeli personel alma yetkisine sahipler. Biz alamıyoruz. Finans açısından, hizmete erişim açısından Belediyeler yeterlidir. Özellikle büyükşehir belediyesi olma büyük rahatlıklar getirmektedir. Bizim yaptığımız toplantılarda bize destek veren üniversite var, işte konuşmacı veya seminer programı yaptığımızda katılımcı diyelim. Oradan alabiliyoruz. Oradan aldık. ... Kadın Derneği vardı. Oradan destek aldık. Buradan yaşlılarla dayanışma derneğinden destek aldık. ... derneğinden destek aldık.”

Görüldüğü gibi, personelle ilgili ifade edilen bir sorun da istihdamla ilgili zorluklardır. Personel sorununa ilişkin olarak bir yönetici norm kadro uygulamasına geçilmesinin önemini ve gereğini vurgulamıştır:

“Merkezlerimizle ilgili hizmet kapasitesi değişkenlik arz ediyor. Mesela biraz önce bahsettiğim proje dâhilinde günlük müracaatçı sayısının 100-200 civarında olduğu günler oldu. Ama bütün merkezlerimiz için kapasitelerinin üzerinde çalıştığını söyleyemem. Ama personel ve kapasite için bir şey söylemem gerekirse benim ısrarla söylediğim norm-kadro uygulamasına geçilmesi ve kapasitenin atıl kalmamasıdır. Ama şu an için merkezlerimizde kapasite oranının %40 ile %60 arasında değiştiğini söyleyebilirim...”

Hizmet sunumunda bahsedilen sorunlardan diğeri de fiziksel mekân ve finansmana ilişkin olarak ifade edilmiştir. Görüşmelerde, her iki unsurun da hizmetlerin niteliğini ve niceliğini belirlediği belirtilmiştir. Personelle ilgili sorunlarda olduğu gibi finansman sorununda da diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği önemli bir destek sağlamaktadır:

“...Bizim bazı toplum merkezlerindeki arkadaşlarımız iki odalı küçücük bir yerde hizmet veriyor. Ama o küçücük yerde çok büyük bir hizmet veriyor.”

“Mevcut kuruluşlarımız toplumun ihtiyacını karşılamıyor, personel olarak da.”

“Bu konuda projeler geliştiriyoruz ve bu projelere destek bulmaya çalışıyoruz.”

“Finansmanda genel olarak devletin sağlamış olduğu imkânları kullanmakla birlikte, yerel imkânları da seferber etmeye çalışıyoruz. Mesela toplum merkezlerimizin yapımında ...’den çok ciddi destekler aldık. Yine aynı zamanda yürütülen projelerde sivil toplum örgütleri ve resmi kurumlardan (valilik gibi) destek alıyoruz.”

Finansman açısından bir sorun yaşamadığını ifade eden yöneticiler de bulunmaktadır. Bu yöneticiler, var olan kaynakların etkin kullanımına işaret etmiştir. Bir yönetici bu duruma ilişkin şöyle demektedir:

“Ama yine de devletin ve SHÇEK’in finansman anlamında bir sıkıntısı yok, asıl önemli olan kaynakların doğru projelere, doğru şekilde ayrıştırılmasıdır.”

Yukarıdaki ifade kaynakların etkin kullanımına vurgu yaparken, ne şekilde kullanıldığının da önemli olduğuna işaret etmektedir. Literatürde, Türkiye’deki sorunların hızla büyüdüğü ifade edilirken, kaynak yetersizliğinden çok kaynakların etkisiz ve yetersiz kullanımına işaret edilmiştir. Toplumsal sorunları ve gereksinimleri doğru algılayan, en az harcama ile en etkili çözümü yaratan modelleri üreten bir anlayışın gerekliliği vurgulanmıştır (Karataş 2002: 63). Hizmetlerin bireyin çevresini de içerecek biçimde düzenlenmesi önemlidir. Yardım sürecine olanak sağlayan mevcut yapılar, bireysel ve toplumsal örgütler ve mali kaynaklar bu sürecin önemli belirleyicilerindedir. Bu yapı ve örgütler müdahaleyi etkileyebilir (Kut 1988: 107).

Bölüm 3.3.2.3 Ailelerin İlgisi ve Hizmetlere Ulaşılabilirlik

Ailelere yönelik hizmetlerin kalite standartları açısından önemli bir unsur da hizmet alan grubun ihtiyacı, ilgisi ve hizmetlere ulaşılabilirliğidir.

Görüşmelerde, ailelerin hizmetlere yoğun ilgisinin olduğunu ifade eden yöneticiler çoğunluktadır. Görüşülen yöneticiler, ailelere yönelik hizmetlerde hizmetlerin yürütülmesinde ve devamında bu ilginin önemini vurgulamışlardır:

“Ailelerin ilgisi çok fazla. Mesela bir personel değişikliği yapıyoruz. Aileler feryat ediyor. Yani o merkezdeki arkadaşlarımızı kendi ailelerinden daha üstün görüyorlar. Güveniyorlar, sahipleniyorlar onları. Niye? Onların sorunlarıyla ilgileniyor. Kardeşi, eşi ilgilenmiyor onun sorunuyla, annesi babası ilgilenmiyor. Ama o ilgileniyor. Bu yüzden sahiplenme duygusu oluşuyor. İnsanlarda en önemli şeylerden biri de bu”.

Yukarıdaki ifadede de görüldüğü gibi aile hizmetlerinde personelin ne kadar önemli olduğu anlaşılmaktadır. Aileler güven duyduğu, sorunlarını paylaştıkları personelle çalışmalarını sürdürmek istemektedir. Aynı meslek elemanlarının aynı kuruluştaki kararlı (istikrarlı) bir biçimde çalışmalarının önemi burada öne çıkmaktadır. Oysa araştırma kapsamındaki kuruluşlarda personel hareketliliğinin bu türden bir kararlılığa izin vermediği gözlenmektedir. Çalışanların çeşitli nedenlerle sık sık yer değiştirdikleri, zaman zaman bu türden yer değişikliğinin istekleri dışında yaşandığı yöneticilerin ifadelerinden de anlaşılmaktadır.

Burada başka bir konu da ailelere yönelik hizmetlerde ailelerin ilgi ve ihtiyacının önemidir. Aileler, ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlerin sürekliliğini istemekte ve bu hizmetleri talep etmektedir. Ancak daha önce de belirtildiği gibi personelin sayıca yetersizliği ve uzman personel yokluğu, aynı zamanda kuruluşlarda yürütülen ailelere yönelik proje ve programların sürekliliği açısından sorunlara neden olmaktadır:

“Sürekli ve inandırılmış bir topluluk, tabii bunu inandırmak için yetkin ve kalifiye elamanlarınızın olması gerekiyor. İnandırılmış bir toplulukta çözümlendirilebileceğini düşünüyorum. İşte az önce ailelerin ilgisinden bahsettim. Ailelerin ilgisi var ama süreli bir çalışma yapamıyorsunuz. Üç pozisyonda bitiyor şeyiniz. Üç tane seminer verdi psikologumuz. Ergenlik öncesi eğitim, psikolojik sorunlar diye dördüncüsünde tıklandık yani süreli olmuyor. Çünkü o boşlukları belki bir doktor olsaydı, hukukçu olsaydı boşlukları orada dolduracaklardı arkadaşlar. Bu belki 15 - 20 seansta olacaktı.”

“Ailelerin ilgisi çok yüksek. Gelen müracaatçının ihtiyacına göre hizmetler üretiliyor. Bir ekonomik sıkıntısı varsa incelemesi yapılıyor, İl müdürlüğüne, sosyal yardım hizmetlerine yönlendiriliyor. Şiddet görmüşse ilgili mercilere yönlendiriliyor. Çocukla ilgili sıkıntılar varsa yönlendiriliyor. Bugün bir “X” Toplum Merkezinin “A” Mahallesi, o bölge göçle oluşmuş bir bölge, yaptığı çalışmalar ortada. En azından sokakta çalışan çocuk sayısının azaltılması, çocuklara, kadınlara toplum içinde koruyucu, önleyici her türlü hizmeti götürmeye çalışıyor ki burada zaten çok fazla müracaat var. Bu “X” ilçesi için de geçerli, “Y” ilçesi için de geçerli. Bütün toplum merkezlerinde sosyal hizmetlerin en büyük problemi bu, gittiği her yerde çok çabuk kabul görüyor. Çünkü toplumun ihtiyaçlarına göre planlanıyor ve bu nedenle çok çabuk kabul görüyor ama işte sıkıntımız, personel yetersizliğinden kaynaklı ihtiyaca cevap verememek.”

İkinci ifade, hizmetlerde ailelerin ilgi ve ihtiyacı kadar, koruyucu ve önleyici nitelikte olmasının da önemine işaret etmektedir. Bir yönetici bu durumu “bataklığı kurutmak” olarak açıklarken, yöneticilerin hepsi de hizmetlerde sorunun kökenine inmeyi yani koruyucu ve önleyici hizmetlerin gerekliliğini vurgulamıştır. Ankara’da ailelerle ilgili yapılmış bir araştırmada, ailelerin yaklaşık % 75’i yaşadıkları sosyal, ekonomik, psikolojik sorunları çözmek için yardım almak istediğini, ancak araştırmanın yapıldığı zamana kadar herhangi bir hizmet almamış olduklarını ifade etmişlerdir (Özdemir ve Diğerleri 2001:255). Bu anlamda ailelerin hizmetlere ulaşabilmesi kadar, hizmetlerin de ailelere ulaşabilmesi hayati bir konudur.

Bir yönetici hizmetlerin ailelere ulaşması ve ilgisinde kuruluşların mekân olarak nerede olduğunun öneminden bahsetmiştir. Görüşülen yönetici, ailelerin kuruluşlara değil, kuruluşların ailelere ulaşmasının zorunluluğunu vurgulamıştır:

“Şu an ilginin çok yüksek düzeyde olduğunu söylemem yanlış olur. Bu ilgi şu an için daha çok yerel durumda diyebilirim. Merkez yakınında oturan aileler bu hizmetlerden daha kolay faydalanırken, coğrafi olarak uzak olanlar erişimde zorluk yaşamaktadır. Ama bu kesimin ulaşımı için de son zamanlarda elimizden geleni yapıyoruz.”

“...Keşke hizmet alanlar merkezlere değil, merkezlerimiz hizmet alanlara ulaşabilse. Personel sayısı mutlaka artırılmalı ve personel, konusunda uzmanlaştırılmalı.”

Aile hizmetlerinde gündeme getirilen bir konu da ailelerin hizmeti rahatlıkla talep edebilmesi ve mahremiyetine ilişkin olmuştur. Görüşmelerde toplumumuzun kültürel özelliklerinin de hizmeti talep etmede önemli bir belirleyici olduğu ifade edilmiştir. Aile hizmetlerinde kalite standartlarında önemle vurgulanan mahremiyete ilişkin olarak bir yönetici şöyle bir açıklama yapmıştır:

“Merkez olacak, merkezde beni karı koca dinleyecek. Ben şimdi orada sosyal hizmetler il müdürü olarak, karı koca bekleyemem ki. Onun bir de mahremiyeti var. Belki oraya vali yardımcısı da eşiyile birlikte gelecek. Herkes onu orada gördüğü zaman konuşacak... Bu tür yerlerin mahremiyeti olacak.”

Aile hizmetlerinde mahremiyet ailelere yönelik hizmetlerde çok önemli bir unsurdur. Hizmet alanların kendilerini rahatça ifade edebilmeleri ve gereksinim duydukları hizmeti talep edebilmeleri mahremiyet ve gizlilik ilkelerine titizlikle uyulmasına bağlıdır. Aile temelli sorunların aile dışından birileriyle paylaşılması, profesyonel yardım alınması gibi konu-

lara alışık olmayan kişiler mahremiyete özen gösterilmemesi gibi bir durumda kuruluşlardan hizmet almada tereddüt göstermektedirler:

“Zaten önce psikiyatrin bir doktor olduğu insanlara anlatılmalı. Yani insanlar psikolojik destek almanın gerekliliğine inanmıyorlar. Ben herkesle konuşuyorum. İnsanlar ne verecek bana, konuşunca ne olacak falan... Önce bu şekilde bir eğitim sağlanması gerekiyor.”

Görüldüğü gibi, aileler, psikolojik temelli hizmet almak için başvuruda bulunma konusunda çekingenlik göstermektedir. Bu durum, ailelerin hizmetten yararlanmasında kültürel bir engel oluşturabilir. Dolayısıyla aile temelli hizmetlerde böyle bir konunun üzerinde de durulması gerekmektedir.

BÖLÜM 3.3.3. AİLE HİZMETLERİNDE KALİTE STANDARDININ TEMEL UNSURLARI

Yöneticilerin aile hizmetlerinde kalite standardı geliştirme ile ilgili görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Yöneticilerin hepsi de aile hizmetlerinde kalite standardının geliştirilmesi ihtiyacı ve zorunluluğunu vurgulamıştır. Bir yönetici, aile hizmetlerinde kalite geliştirmenin bir felsefesi olması gerektiğini ifade etmektedir:

“Sadece aile tarafından getirilen soruna yanıt vermek çok basit ve sosyal hizmetlerin çalışma ruhuna yakışmayan bir davranıştır. Aileye bakış açısı, toplumun aileye bakış açısı mutlaka felsefi bir düşünce yapısıyla değerlendirilmeli ve aile bir bütün olarak ele alınmalıdır. Yalnızca getirilen soruna cevap vermek, nedenleri ve sebepleri araştırmamak ileride çok daha vahim sonuçların oluşmasına sebebiyet verebilir.”

Yukarıdaki ifadede de görüldüğü gibi, yöneticilerin hepsi kalite standardında mutlaka ailenin ve sorununun bir bütün olarak ele alınması gerektiğine işaret etmiştir. Görüşmelerde yöneticilerin tamamının üzerinde

durduğu konu aile hizmetlerinde bütünlüğün sağlanması açısından örgütlenmenin ne kadar önemli olduğudur. Bazı yöneticiler, hizmetlerin tek elden yürütülmesi gereğini ifade etmiştir. Literatürde aile sorunlarına somut, işlevsel, gereksinimlerini önceden görebilen, koruyucu, önleyici, rehabilite edici, yönlendirici ve tedavi edici bir müdahaleyi yapabilecek uzmanlık grubuna ihtiyacın belirlediği ve tüm bu sorumluluğu üstlenecek bir mekanizmanın bütüncül bir yapıda bir arada bulunmamasının büyük bir eksiklik olduğu vurgulanmaktadır (Özdoğan 2006). Bu aynı zamanda kaynakların ihtiyacı olana ulaşması yanında etkin ve verimli kullanımı açısından da önemli bir konudur.

Yöneticilerin tamamı kurum ve kuruluşlar arası işbirliğinin sağlanmasına işaret etmiştir. Bu kurum ve kuruluşların hâlihazırda birlikte çalışmalar yürüttükleri kuruluşlar olduğu görülmektedir. Burada önemle vurgulanan nokta, koordinasyon ve işbirliğinin iyi bir yapıya oturtulması ve işler hale getirilmesidir:

“Bir de tabii bu hizmetlerin tek elden çıkması çok önemli; çünkü ailede bir problem var. Bu hepsine birden yansıyor, kadına yansıyor, erkeğe yansıyor, çocuğa yansıyor. Dolayısıyla biz ne yapıyoruz, çocuğa sahip çıkıyoruz, ailenin bütünlüğünü sağlayan babaya iş bulma gibi bir durumumuz yok. Özellikle kadın konukevindekileri işe sokabilsek, kadının işi olsa çocuklarına kendisi bakabilecek. Dolayısıyla bu işin koordinasyonu ancak böyle teşkilatlanmayla çözülür. Yani herkes olaya tek tarafından bakıyor, imkânları ölçüsünde çözmeye çalışıyor ama bir tarafa bakarken bir taraf kalıyor. Mesela bir sağlık ihtiyacı var. Ruh sağlığı tedavisine ihtiyacı var, dolayısıyla ailenin bir bütün olarak ele alınıp çocuğuyla, kadınıyla, babasıyla eğitim, sağlık, iş desteği; çocuklara gerekirse kreş desteği, ne ihtiyacı varsa onu ele alıp çözmek için bir yapılanma gerekiyor. Kalite standardı ancak bu şekilde olabilir... Şimdi şöyle, bu işin aile bazında ele alınıp, hem çocuklara, hem kadınlara hem babalara götürülecek şekilde bir Aile Bakanlığının kurulup, örgütlenip, çözüm üretilmesi lazım.”

“Öncelikli olarak bu oluşumun organizatörü mutlaka SHÇEK olmalı. Bir de benim bu organizasyon yapısı içerisinde faal olarak yer almasını istediğim, yerel yönetimler ve sivil toplum örgütleridir. Çünkü yerel yönetimlerin elinde çok büyük bir maddi güç var ve eğer bu kaynağı ayırmak isterlerse yoğun bürokrasiye maruz kalmadan bunu gerçekleştirebilirler. İşte biraz önce bahsettiğimiz hizmete erişim ve aile ilgisini de sivil toplum örgütleri sağlayabilirler. Bu kurumlarla SHÇEK koordinatörlüğünde işbirliği şeklinde bir oluşum yaratılırsa ve bu yapı desteklenip güçlendirilirse çok faydalı olacağı kanısındayım.”

Yukarıdaki ifadelerde görüldüğü gibi, kalite standartlarının geliştirilmesinde kurum ve kuruluşlar arası işbirliğinin özel bir yeri olduğu söylenebilir. Bir yönetici, aile hizmetlerinde örgütlenmede koordinatörlük mekanizmasının kullanılmasının, kurum ve kuruluşlar arasındaki iletişim ve işbirliği sorunlarına da çözüm getirebileceğini ileri sürmektedir:

“Eğer koordinatörlük gibi bir görev söz konusu olursa bu konuda hizmet verebilecek olan kuruluşlar arasında sağlık, üniversite, belediye ve sivil toplum örgütlerinin özel bir yeri vardır. Bunları bir araya getirerek devletin kurumsal gücü, yani akademik çalışma yapan üniversitenin, yerel çalışma yapan belediyenin ve sivil toplum örgütlerinin varlık nedenleri de böylece ispatlanmış olur diye düşünüyorum. Yani tek başına siz, ben yapıyorum dediğinizde hiç kimse yardımcı olmuyor. Ama koordinatörlük yapıldığında bunu başarabilirsiniz. O zaman diğer kuruluşlar kendi aidiyetlerini bulmuş oluyorlar. Bu çalışma içinde belediye, bu konuda özverili. Yeter ki olay getirin veya program getirin biz destekleyelim diyor. Ama oradan da şöyle bir şey var, onlar da kendi alanlarına hitap etmek istiyorlar.”

Yukarıdaki ifadede de üstü kapalı bir biçimde yer aldığı gibi belediyelerin hizmet anlayışlarında daha çok siyasi kaygıların taşındığı gerçeği vurgulanmaktadır. Bir yönetici de köklü bir örgütsel değişiklik yerine mevcut yapıyı güçlendirmenin önemine dikkat çekmektedir:

“Kurumlar arası koordinasyon çok önemlidir. Şu andaki mevcut yapıyı güçlendirmenin çok daha sağlıklı olacağına inanıyorum. Mevcut yapıda sivil toplum örgütlerinin rolleri güçlendirilmeli ve koordinasyon artırılmalıdır. Hizmet standardı norm-kadro uygulamasıyla işlevsel hale getirilmelidir. Kurumsal yapının güçlendirilmesi, mevcut fiziki şartların (araç-gereç) ve nitelikli personelin de katılımı demektir. Ayrıca bu koordinasyon içerisinde, sivil toplum örgütleri ile kamu kurum ve kuruluşları mutlaka aktif olarak yer almalı ve aynı zamanda bu aktivite dışarıdan desteklenmelidir. Ben en başta genel müdürlüğümüzün (SHÇEK) özerk bir yapıya kavuşturulması gerektiğine inanıyorum. Bu konuda belirli durumlar halinde (ödenekler vb.) yerinden yönetim uygulamasına geçilmelidir. Çünkü sürecin önündeki bürokratik engellerin kaldırılması maksimum bir hız anlamına gelir.”

Görüşmelerden elde edilen verilere bakıldığında, yöneticilerin aile hizmetlerinde kalite standardı geliştirmede önemli olarak gördükleri konu ve önerilerin, mevcut hizmetlerin yürütülmesinde baş etmeye çalıştıkları sorunlarla ilgili olduğu görülmektedir. Yani bunlar aslında, aile hizmetlerinde kalite standardında temel dayanak noktaları olan yönetim, kaynaklar (materyal ve insan kaynakları) ve hizmet alanlarla ilgilidir. Hizmet alanlarla ilgili olarak bazı yöneticiler yöresel ve kültürel farklılıklara ilişkin öneriler getirmiştir. Ailelerle ilgili çalışmada, daha önce ifade edildiği gibi mahremiyet konusunun önemi belirtilirken, ailelerin incitilmeden bu hizmetlerin sunulmasına da vurgu yapılmıştır:

“Hizmet alanlar genelde aile danışma merkezlerinin kapısını çalmakta zorlanıyorlar. Bunun direkt olarak eğitim ve kültür düzeyiyle alakalı olduğunu düşünüyorum. Psikolojik danışmanlık ve destek almanın hala farklı bir olgu olarak görülmesi, hizmet alan kesimin mutlaka bu konuda bilinçlendirilmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır.”

“Tabi, bu çalışmalar yapılırken aile inceltilmemeli. Birinci derecede bu. Benim hanımımın sorunum var sana ne? Ben kendim çözerim gibi. Ya da kızın ya da oğlanın babası ihbarda bulundu... Yani

yaklaşım, o kişileri çevresinden, mahallesinden etüt etmek gerekir. Çok hassas konular bunlar. Çat kapı eve gidilip, aileler incitilmemeli. Önce ailenin büyüklerinden, çevreden o konuda bilgi alınmalı. O yörenin özellikleri de dikkate alınmalı. Mesela güneydoğudan bir aileye yaklaştın mı farklı oluyor. Bizim burada, bazı mahallelerde doğu kökenli aileler var. Ben arkadaşlara dedim ki “bunlara nüfus planlaması uygulattırın. Oradaki bayanlarla görüşün. Nüfus planlaması uygulanmasını söyleyin.” Ama orada kadın söylüyor, “eğer ben nüfus planlaması yaparsam, çocuk doğurmazsam, eşim benim üzerime kuma getirir.” Doğurganlık, doğurmak onun bir göreviymiş gibi görülüyor. Yörenin özellikleri, örf ve adetleri, ailenin özellikleri incelendikten sonra bu ele alınmalı. İnanıyorum ki bir mahallede beş, on çalışma yapıldıktan sonra onlar örnek alınarak daha çabuk netice alınabilir. “Adam ya böyle bir şey varmış biz de gidelim. Bak komşular gitmişler” şeklinde...”

Yöneticiler, aile hizmetlerinde kalite standardı geliştirmede bazı konuların önemine dikkat çekmişlerdir. Bunların başında hizmetlerin aile-çocuk odaklı ve bir bütün halinde sunulması gelmektedir. Ayrıca kültürel faktörler de önemle üzerinde durulan başka bir konu olmuştur:

“Sadece aile tarafından getirilen öneriler baz alınmamalıdır. Ayrıca İstanbul'daki bir ailenin yapısı ile Van'daki bir ailenin yapısı çok farklıdır. Bu bakış açısını kapsayan uzmanlaşmalar mutlaka sağlanmalıdır. Bu nedenle SHÇEK bünyesinde bu coğrafi yapı göz önüne alınarak değişik hizmet modelleri geliştirmek lazım. Mesela bir bayan aynı-nakdi yardım isteğinde bile bulunsa, aile bir bütün olarak ele alınarak, sorunlara müdahale edilmesi lazım. Biz sosyal hizmet uzmanlarımızı da sürekli buna yönlendirmekteyiz.”

Kuruluşların personel, araç gereç ve fiziksel mekan olarak tam donanımlı olması, personelin (yöneticiler de dahil olmak üzere) nicel ve nitel olarak yeterliliği, uzman personelin istihdam edilmesi ve sürekli olarak hizmet içi eğitimlerle desteklenmesi gerekliliği önemle vurgulanan diğer hususlardandır.

“Profesyonel bir kurum oluřturup devletin en ućra kőşelerinde hizmet almak isteyen birey ve ailelere ulařmayı hedeflemeliyiz... Bunu uygulayacak kurumun daha donanımlı ve profesyonel bir řekilde geliřtirilmesi gerekir.”

“Örgütlerde görev alacak kişiler belli bir eğitimden geçmeli, mutlaka uzmanlaşmalı ve bu işi severek yapmalı. Çünkü bizim işimiz fedakârlık işidir, maddi kaygılarla yaparsanız başarılı olamazsınız. İnsanlara derman olacak kişilerin her şeyden önce bir sorumluluk taşıması lazım. Buralara istihdam edilecek kişiler bu şekilde değerlendirilmeli. Ameliyat masasında nasıl cerrah için uzmanlık gerekliyse, bizde de öyledir. En ufak bir hatada dahi karşıdaki insanın dünyası kararabilir.”

BÖLÜM 4

GENEL SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu bölüm “hizmet alanlarla ilgili sonuç ve değerlendirme”, “yöneticilerle ilgili sonuç ve değerlendirme” ve “il sosyal hizmetler müdürlüğü üst düzey yöneticileri ile ilgili sonuç ve değerlendirme” olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır.

BÖLÜM 4.1. HİZMET ALANLARLA İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Araştırmada görüşülen kişilerin çoğunluğu kadınlar ve evli kişilerdir. Hizmet alanların medeni durumlarının kuruluşlar arasında bazı farklılıklar gösterdiği görülmektedir. SHÇEK’e bağlı kuruluşlarda yardım alanların üçte ikisini evliler; yaklaşık dörtte birini de hiç evlenmemiş kişiler oluşturmaktadır. Hiç evlenmeyenlerin çoğunlukla kuruluşlardaki kurslardan yararlandığı görülmektedir. Buna karşılık özel girişimciler eliyle yürütülen özel eğitim ve rehabilitasyon hizmeti veren kuruluşlardan yararlananların neredeyse tamamına yakınının evli kişiler olduğu anlaşılmaktadır. Bu kuruluşlardan alınan hizmetler ağırlıklı olarak engelli çocukların eğitimi ve rehabilitasyonu odaklıdır.

Göç sürecinin zorunlu ya da gönüllü olarak gerçekleşmesi, ailenin yeni yerleşim yerindeki uyum sürecini etkileyen etmenlerdendir. Kente ya da göç edilen yerlere uyum, yeni kültürle ilk tanışma, beceri geliştirme eğitimleri, istihdam için mesleki eğitimler vb. yönelik göçle ilgili planlamaların önceden yapılması, ailelerin göçün etkilerinden en az düzeyde etkilenmelerini sağlayacaktır (Küçükkaraca 1999: 357).

Hizmet alanların çoğunluğu çalışmayan kişilerdir. Belediyelerden hizmet alanların tamamının çalışmadığı görülmektedir. Bu durum, belediyelerce verilen hizmetin daha çok sosyal yardım ağırlıklı oluşu ile açıklanabilir. İçağasioğlu Çoban, ailelerin yaşam kalitesinin belirlenmesine ilişkin araştırmasında yoksulluk olgusunun pek çok aile için belirgin bir sorun olduğuna ve bu sorunun ailenin yaşam kalitesini düşürdüğüne işaret etmiştir. Çoğu çalışma yoksulluğun maddi boyutu yanında, kendine özgü kültürel unsurları, başa çıkma stratejileri ve dışlanma/dışlama dinamikleri olduğunu ifade etmektedir (İçağasioğlu Çoban 2007: 204). Bozuk ekonomik koşullardaki bireyler beslenme, barınma gibi sorunların yanı sıra düzenli toplumsal ilişkiler kurmakta güçlük yaşamakta, toplumsal, kültürel olanaklardan gereğince yararlanamamaktadır (Tomanbay 992: 27).

Başvuruda bulunan kişiler yaşamlarının çoğunu kentlerde geçirmişlerdir. Hizmet alanlarda göç yaşamış olanların çoğunluğunun Doğu Anadolu ve Karadeniz Bölgelerindeki illerden göç ettiği görülmektedir.

Hizmet alanlar kuruluşlardan en çok tanıdıklar aracılığıyla haberdar olmaktadır. Başka kuruluşlardan havale edilenler, Özel kuruluşlardan yardım alanlar arasında görece daha yüksektir. Bu durum, engelli çocukların zorunlu olarak rehberlik araştırma merkezlerinin değerlendirmelerine bağlı olması ile açıklanabilir. Hizmet alanların hizmetten haberdar olmalarında kuruluşların tanıtım faaliyetlerinin ağırlığı en düşüktür. Belediyelerden hizmet alanlar arasında tanıtım faaliyetlerinden etkilenenlerin görece daha yüksek olması, belediyelerin tanıtım faaliyetleri konusunda daha fazla olanaklara sahip olmasına bağlanabilir.

Hizmet alanların kuruluşlara başvuru nedenleri aile ile ilgili hizmetlerin profiline ilişkin bir fikir vermektedir. Bu nedenler arasında, aile ile ilgili yaşanan sorunlar (aile içi iletişim sorunları, çocukların fiziksel, psiko-

lojik rahatsızlığı vb.), eğitim ve beceri geliştirme programları, aynı nakdi yardım, işsizlik, danışmanlık (hukuki, psikolojik vb.), sosyal faaliyetler ve kuruluştaki organizasyonlar (sünnet vb.) olduğu görülmektedir.

BÖLÜM 4.1.1. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ

Hizmet alanların tamamına yakını aldıkları hizmetten memnun olduğunu ve isteklerinin kuruluş tarafından karşılandığını ifade etmiştir. Hizmet alanların tamamına yakını kuruluşlardan beklentilerinin karşılandığını belirtmişlerdir.

Araştırmada görüşülen kişiler arasında gerektiğinde kullanabilecekleri şikâyet prosedürlerinin ne olduğunu bilmeyenler çoğunluktadır. Kuruluşlarla ilgili şikâyette bulunanların sayısı oldukça azdır (sekiz kişi). Bunlardan sadece ikisi yazılı olarak şikâyette bulunmuştur.

Hizmet alanların üçte ikisi kuruluşun işleyiş ve görev tanımları ile ilgili resmi bilgilere ulaşamadığını belirtmiştir. Bilgilere ulaştığını belirten kişiler, gazete, internet, kuruluştaki çalışanlara sorma, toplantılar ve panolar aracılığıyla bunu yaptığını ifade etmişlerdir. Her kuruluşta, hizmet alanların kuruluşla ilgili bilgileri benzer yollarla edindiği görülmektedir.

BÖLÜM 4.1.2. MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER

Hizmet alanların ağırlıklı bir bölümü ilk defa böyle bir hizmetten yararlandığı görülmektedir. Çoğunluğunun rehabilitasyon merkezlerinden, SHÇEK veya belediyelerden benzeri bir hizmet almamış olduğu görülmektedir. Özel kuruluşlardan hizmet alanlar arasında daha önce benzer bir kuruluştan hizmet aldıklarını ifade edenlerin oranı daha yüksektir. Bu durum, genelde ticari amaçlarla faaliyet yürüten bu kuruluşların diğer benzerlerinden hizmet alanları da kendi kuruluşlarına yönlendirme çabası içinde olmalarına ve bu kuruluşların daha yaygın olmalarına bağlanabilir.

Hizmet alanların büyük bir bölümü verilen hizmetin içeriğinden yeterince haberdar olduklarını belirtmiştir. Haberdar olmada SHÇEK'e bağlı kuruluşlardan hizmet alanların oranı daha düşüktür. Bu sonuç, SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda verilen hizmetlerin çeşit ve kapsamının daha fazla olmasına; buna karşılık tanıtım olanaklarının daha sınırlı oluşuyla açıklanabilir.

Hizmet alanların yarısından çoğu, aldıkları hizmetle ilgili seçim yapma fırsatının kendilerine yeterince verildiğini ifade etmektedir. Hizmette yararlanan kişilere seçim yapma şansı verilmesinin SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda diğerlerine oranla daha düşük olduğu görülmektedir.

Hizmet alanlar gerektiğinde başka bir kurum ve kuruluşların hizmetlerine yönlendirilmektedir. Yönlendirmenin yapılıp yapılmayacağı ve hangi kuruluşlara yönlendirileceği, başvuranın ihtiyacına ve o ihtiyacın kuruluşta karşılanıp karşılanmamasına bağlıdır. Yönlendirme süreci ve ayrıntılar hakkında müracaatçılara yeterince bilgi verildiği ve gidilen kuruluşta müracaatçılarla yeterince ilgilenildiği anlaşılmıştır.

BÖLÜM 4.1.3. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

Kuruluşta yapılan her türlü çalışmada hizmet alanlar bilgilendirilmekte ve görüşleri alınmaktadır. Kuruluşlarda hizmet alanlarla ilgili kayıtların onlarla paylaşılmasında sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu oran SHÇEK'e bağlı kuruluşlardan hizmet alanlarda bir miktar daha düşük çıkmıştır.

Hizmet alanlara ilişkin kayıtların gizli tutulduğu ve hatta öyle ki bu kayıtların hizmet alanlarla bile paylaşılmadığı gözlenmiştir. Hizmet alanların açıklamaları her kuruluş açısından benzerlik göstermektedir.

Kuruluşlarda yapılan çalışmalara hizmet alanların ailelerinin katılımı çoğunlukla gerçekleştirilmektedir. Hizmetlere ailelerin katılma oranı özel

kuruluşlarda daha yüksektir. Bu durum, engelli çocukların özel eğitim ve rehabilitasyon çalışmalarında sürece aile üyelerinin katılmasının gereğini ve belki de zorunluluğunu düşündürmektedir.

Hizmet alanların tamamına yakını personelin kendilerine yeterince ilgili davrandığını ifade etmektedir. Kendileriyle yeterince ilgili davranılmadığını ifade eden kişiler, SHÇEK'e bağlı kuruluşlardan hizmet alanlardır. Bu durum, SHÇEK'in diğer kuruluşlara göre daha kapsamlı hizmet sunması ve araştırmanın derinlemesine görüşmeler bölümünde sosyal hizmet yöneticilerinin ifade ettiği gibi personel ve kaynak yetersizliğinin getirdiği güç çalışma koşulları ile açıklanabilir.

BÖLÜM 4.1.4. GİZLİLİK VE MAHREMİYET

Kuruluş personelinin mahremiyete uygun davrandığı ve bu konuda tüm çalışanların özenli olduğu belirlenmiştir. Hizmet alanların büyük bir kısmı kayıtların tutulması ve paylaşımıyla ilgili kuruluş çalışanlarının nasıl bir yol izleyeceği konusunda kendisine bilgi verildiği görüşündedir. Kendilerine bilgi verilmediğini ifade edenler ihtiyaç hissetmediklerini veya çalışanların bu konuda kendilerine ilgili davranmadıklarını belirtmişlerdir. Bu açıklamalar kuruluşlar açısından benzerlik göstermektedir.

Kendisiyle ilgili kayıtların kuruluşta başka bir meslek elemanı ile paylaşılmasından önce kendisinden izin alındığını belirtenler yarıya yakın orandadır. Kayıtların başka kuruluşlarla paylaşılması konusunda başvurudan izin almada bu oran daha düşmektedir.

Hizmet alanların yarısından biraz fazlası kendisiyle ilgili tutulan kayıtları okuma, inceleme olanağına sahip olduğu düşüncesindedir. Bu olanağına sahip olanlar özel kuruluşlarda daha yüksektir. Hizmet alanların ancak yarıya yakını kayıtları okuduğunda ve incelediğinde kolaylıkla anlayabildiğini belirtmiştir.

BÖLÜM 4.1.5. HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU

Araştırmada çok sınırlı olanaklarla hizmet vermeye çalışan kuruluşların yanı sıra görece daha elverişli koşullarda hizmet veren kuruluşlar olduğu belirlenmiştir. Hizmet alanların büyük bölümü hizmet aldıkları kuruluşların fiziksel olarak olanaklarının yeterli olduğunu belirtmiştir. Kuruluş binaları ve çevresindeki alanların fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşımını sağlamaları için elverişli olmadığını düşünenlerin oranı üçte birden biraz fazladır. Bu oran SHÇEK'e bağlı kurumlarda yarıya yakındır.

Aile hizmeti veren kuruluşların hizmetten yararlananları bilgilendirmek amacıyla çeşitli yollara başvurmaları beklenir. Hizmet alanlar, kuruluşların çoğunda broşür, afiş, tanıtım kitapçığı gibi basılı materyallerin bulunmadığından söz etmişlerdir. Bu açıdan da SHÇEK'e bağlı kuruluşlar daha dezavantajlı durumdadır.

Bir bütün olarak değerlendirildiğinde hizmet alanların çoğu aldıkları hizmetler hakkında genelde olumlu değerlendirmeler yapmaktadırlar. Kuşkusuz elde edilen bu sonuçta verilen hizmetlerin niteliği kadar hizmet alanların beklenti, bilgi ve bilinç düzeyi de etkili olmaktadır.

BÖLÜM 4.2. YÖNETİCİLERLE İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Aile destek hizmeti veren kuruluşların çoğunluğu Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı olarak hizmet vermektedir. İkinci önemli ağırlık özel girişimciler eliyle yürütülen hizmetlerdedir. Özel girişimcilerin verdikleri hizmetlerin neredeyse tamamı özel eğitim ve rehabilitasyon alanında açılmış kuruluşlardır. Belediye, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve üniversitelerin verdikleri hizmetlerin nicelik ve çeşitlilik bakımından yetersiz olduğu anlaşılmaktadır.

Görüşülen yöneticiler arasında kadınlar ağırlıktadır. Yöneticilerin yaş ortalamaları 38,20'dir. Kuruluşların hizmet kapasiteleri birbirinden farklıdır. Özel girişimcilere ait kuruluşların çalışan sayısı diğerlerine göre daha yüksektir. Bazı kuruluşların ailelere doğrudan hizmet vermedikleri veya yeni kurulduklarından hizmet vermeye başlamadıkları görülürken; bazı- larının hizmet kapasitelerinin yüksek olduğu söylenebilir. Bu konuda önemli farklılık belediyelerin verdikleri hizmetlerde ortaya çıkmaktadır. Belediyelerin sosyal yardım ağırlıklı hizmetlerini olabildiğince çok kişiye ulaştırma çabaları bu farkın temel nedeni olarak görünmektedir.

Kuruluşların fiziki kapasitelerinin birbirinden farklılık göstermektedir. Tek bir odada hizmet vermeye çalışan kuruluşlar olduğu gibi yetmiş sek- sen odalı geniş ortamlarda hizmet veren kuruluşlar da bulunmaktadır.

Kuruluş yöneticileri ağırlıkla sosyal hizmet uzmanı, eğitimci-öğret- men, psikolog-psikolojik danışman gibi meslek elemanlarından seçilmek- tendir. Alandaki gözlemlere bağlı olarak, sosyal hizmet uzmanlarının daha çok SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda; çocuk gelişimci ve öğretmenlerin daha çok Milli Eğitim Bakanlığı'nın ruhsatlandırma ve denetimi altında çalışan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yönetim görevi üstlendikleri görülmektedir.

Yöneticilerin çoğunluğu çalıştıkları alanla ilgili ek bir eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerin aile destek hizmetleri konusunda kendilerini geliştirmelerine olanak verecek ek eğitim olanakları oldukça sınırlıdır. Bu alanda verilen ek eğitimler konusunda geliştirilmiş sistematik programlar olmadığı bilinmektedir.

Kuruluşlarda çalıştırılan profesyonellerin kimler olacağı ve sayıları konusunda da standart uygulamalara rastlanmamıştır. Ciddi nitelikli ele- man açığı belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanı istihdam edilmeyen kuru- luşlar bulunurken, sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun SHÇEK'te

istihdam edildiği görülmektedir. Her kuruluştaki psikolog olmadığı görülmektedir. Öğretmenlerin kuruluşların yarıya yakınında istihdam edilmediği görülürken, çoğunluğunun özel eğitim ve rehabilitasyon kuruluşlarında çalıştığı belirlenmiştir. Psikologların, çocuk gelişimcilerin ve fizyoterapistlerin çoğunlukla özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalıştığı belirlenmiştir.

Hizmet alanların başvuru nedenleri arasında ağırlık, aile içi uyumsuzluklar ve çocuk temelli gereksinimlerin karşılanmamasıdır. Aile içi çatışmalar, karı koca ilişkilerinde uyumsuzluk, aynı ve nakdi yardım nedeniyle başvuruların çoğunlukla SHÇEK'e bağlı aile hizmet kuruluşlarına; okul başarısızlığı nedeniyle başvuruların daha çok özel eğitim ve rehabilitasyon kuruluşlarına yapıldığı belirlenmiştir.

Hizmete başvuranlar tüm kuruluşlarda çoğunlukla annelerdir. Bunu kız çocukları ve babalar izlemektedir. Özel eğitim ve rehabilitasyon kuruluşlarının daha çok çocuk ve gençlere yönelik hizmet sunduğu belirlenmiştir. Ancak, SHÇEK'e bağlı kuruluşların diğer kuruluşlara göre geniş bir nüfus grubuna ve daha kapsamlı hizmet sunduğu görülmektedir.

Kuruluşlarda verilen hizmetler arasında öncelik bireyle çalışma, eğitim, özel eğitim ve danışmanlık hizmetlerindedir. Kuruluşların tamamına yakınında bireyle çalışma yapılmaktadır. İkinci ve üçüncü sıralarda çeşitli eğitim ve danışmanlık hizmetleri yer almaktadır. Grup çalışmalarının ağırlığı da tüm kurumlarda yaklaşık yüzde doksandır. Özellikle SHÇEK'e bağlı kuruluşların çoğunda çeşitli nedenlerle birey ve aile temelli sosyal inceleme-değerlendirme çalışmaları yapılmakta ve raporları yazılmaktadır.

Kuruluşların hizmet kapasiteleri ve fiziksel olanakları birbirlerinden oldukça farklıdır.

Tek odalı kuruluşların yanı sıra 80 odalı kuruluş da bulunmaktadır. Özel kuruluşların fiziksel olanaklarının diğerlerine göre daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Tüm kuruluşlarda engelliler için erişim olanaklarının sınırlı olduğu görülmektedir. Öncelikli hedef kitlesi engelliler olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin, engelli kişiler için fiziki koşullarının diğerlerinden görece daha iyi olduğu belirlenmiştir.

Kuruluşların; başka ülkelerdeki kuruluşların uygulamalarını, yurtdışı geziler ile yerinde inceleme; akademik yayınları okuma; seminerler, konferanslar, kurslar; benzer kuruluşlarla iletişim ve hizmet içi eğitimler yoluyla takip ettiği görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşların hiçbirinin benzer kuruluşlarla düzenli iletişim içinde olmadığı; özel kuruluşlarda hiç hizmet içi eğitim yapılmadığı dikkat çekmektedir.

BÖLÜM 4.2.1. HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR

İlk başvuruda çoğunlukla başvuru nedenleri, başvuranın getirdiği ihtiyaçlar ve sorunlar üzerinde durulmaktadır. İlk başvuruda hangi konuların ele alınacağı hususu kuruluşlara göre değişiklik göstermektedir. Örneğin, SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda aile bilgisi, kimlik bilgisi, gereksinim belirleme ve değerlendirme gibi konular ele alınırken; özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarında çocukların eğitim durumları ve uyum sorunları üzerinde daha fazla durulmaktadır.

Yöneticiler, ilk başvuru kayıtlarının çoğunlukla tutulduğunu belirtmiştir. Kuruluşlarda ilk başvuru ile ilgili işlemlerin kimin tarafından yapılacağı konusunda standart bir uygulama bulunmadığı anlaşılmaktadır. İlk başvuruda, birbirinden oldukça farklı ad, içerik ve biçimlerde

kayıtlar tutulduğu anlaşılmaktadır. Yöneticilerin çoğunluğu hizmet alanların koşullarını ve ihtiyaçlarını değerlendirmeye yönelik kayıtların tutulduğunu ifade etmiştir.

Hizmet planlarının genelde hizmet alan kişinin ailesiyle yapıldığı, özel eğitimde daha çok velilerin isteklerinin dikkate alındığı belirlenmiştir. Bireysel düzeyde planlama yapılması, hizmet alan kişilere ilişkin prosedür ve kayıtlara ilişkin standartlar arasında önemli bir yer tutmaktadır. Bireysel düzeyde planlamanın en çok özel kuruluşlarda yapıldığı görülmüştür. Yöneticilerin çoğunluğu bireysel düzeyde yapılan planların kaydının tutulduğunu ifade etmektedirler.

Kuruluşlarda dosya kapatmaya ilişkin farklı kayıtların tutulduğu görülmektedir. Hizmet alanların dosyasının kapanmasından sonra bu kayıtların nasıl ve ne kadar süre ile saklandığı konusunda da bir standart görülmemektedir. Son yıllarda kayıtların bilgisayar ortamında tutulduğu görülmektedir. Araştırma verileri, SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda bilgisayar ortamında kayıt tutma oranının daha düşük olduğunu göstermektedir. Buna bağlı olarak SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda kayıtların güncellenmesi de daha düşüktür.

BÖLÜM 4.2.2. MESLEKİ ÇALIŞMALAR/HİZMETLER

Araştırma kapsamında yer alan kuruluşlardaki çalışmaların kuruluşların hizmet amaçlarını ve önceliklerini yansıttığı görülmektedir. Aile hizmeti amacıyla kurulmuş bu kuruluşların hizmetlerinde ağırlık verdikleri konularda belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Yöneticilerin tamamına yakını kuruluşlarda yapılan mesleki çalışmalara ilişkin kayıtların tutulduğunu bildirmişlerdir.

Meslek elemanlarının tamamına yakınının, nasıl bir çalışma yapılacağı konusundaki prosedürlerin bilincinde olduğu ve nasıl bir çalışma yapılacağı konusundaki prosedürleri uyguladığı belirlenmiştir.

Görüşülen yöneticilerin tamamına yakını gereksinim duyulduğunda hizmet alanların diğer kuruluşlara yönlendirildiğini belirtmiştir. Hizmet alanların başka bir kuruluşa yönlendirilmesi söz konusu olduğunda ailenin onayının alındığı, ailelere bu konuda bilgi verildiği; buna karşılık, kişilerin yönlendirilmesi ile ilgili yeterli kayıt tutulmadığı anlaşılmaktadır. Ailenin başka bir kuruluşa yönlendirilmesi durumunda, özel kuruluşların daha az oranda kayıt tuttuğu belirlenmiştir.

BÖLÜM 4.2.3. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

Aile merkezli uygulamanın bir gereği olarak verilen hizmetlerde ailenin bir bütün olarak ele alınmaya çalışıldığı; ancak aileyi çoğu kez annenin temsil ettiği, babaların bu bütünlük içerisinde genellikle yer almadığı anlaşılmaktadır. Kuruluşa yapılan başvurular doğrudan çocuklarla ilgili görünmese bile yöneticilerin çoğunluğu yapılan çalışmalarda çocukların yeterince dikkate alındığını belirtmiştir.

Ailelerin kendileriyle yapılan her türlü çalışma konusunda bilgilendirildiği, meslek elemanlarının ailelerin sahip olduğu güçlü yönleri fark edebilecek düzeyde bilgiye sahip olduğu, kayıtlarda güçlü yönlerin de vurgulandığı, yapılan mesleki çalışmalarda ailelerin izninin alındığı görülmektedir. Buna karşılık aileler ile ilgili tutulan kayıtları onlarla paylaşan kuruluşların sayısının daha az olduğu dikkat çekmektedir. Aileler ile ilgili tutulan kayıtları onlarla paylaşan kuruluşlar özellikle SHÇEK'e bağlı kuruluşlar olmak üzere az sayıdadır. Uzun vadeli hizmet alacak aileler için çok az kuruluşa farklı bir uygulama bulunduğu da görülmektedir.

BÖLÜM 4.2.4. KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON

Görüşülen kuruluşların başka kuruluşlarla birlikte çalışmaya yönelik anlaşma, protokol yapma düzeyleri düşük bulunmuştur. Yöneticilerin

yarıdan çoğu söz konusu anlaşma ve protokollerin düzenli olarak yetkili birimler-kişiler tarafından gözden geçirildiğini ifade etmişlerdir. Birden fazla kuruluşla çalışma oranı yarıdan fazladır. Özel kuruluşların diğer kuruluşlarla birlikte çalışmaya yönelik anlaşma, protokol yapma, bu düzenlemeleri gözden geçirme ve birden fazla kuruluşla çalışma oranlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Anlaşmalardan personelin haberdar olma oranı oldukça yüksektir. Buna karşılık özel kuruluşlarda çalışanların bu tür anlaşmalardan haberdar edilme düzeyleri düşüktür. Birlikte çalışmayı talep eden kişi ya da kurumun, çoğunlukla yönlendirici kişi ya da kurum olduğu görülmektedir. Koordinatör kişi ya da kurumun rol ve sorumluluklarının, açıkça tanımlanıp kayıt altına alınması işi kuruluşların neredeyse yarıya yakında yapılmamaktadır.

BÖLÜM 4.2.5. GİZLİLİK VE MAHREMİYET

Yöneticilerin tamamına yakını, kayıtların gizliliği ve mahremiyetine ilişkin bir politikalarının olduğunu ifade etmiştir. Yöneticilerin tamamı tüm personelin bu politikalardan haberdar olduğunu; oldukça yüksek bir bölümü de hizmet alanların, kayıtların tutulması ve paylaşımı konusundaki kurum politikasından haberdar edildiğini belirtmiştir.

Kuruluşlarda çalışanlar gizlilik ve mahremiyet kurallarına uygun davranmaktadır. Bunun yanı sıra kuruluşların fiziksel mekân açısından yeterli olmayışlarına da dikkat çekilmiştir. Gizlilik ile mahremiyet kavramları genelde iç içe kullanılmakta, uygulamada mahremiyetten çok gizlilik kavramı dikkate alınmaktadır. Yöneticilerin büyük bölümü, ilgili olmayan kişilerin kayıtlara ulaşımını engelleyecek bir düzenlemenin bulunduğunu ifade etmiştir.

Yöneticilerin yarısından çoğu, kayıtların bir başka meslek elemanı veya kurum ile paylaşılmasından önce hizmet alan gruptan izin alındığını ifade etmiştir. Kayıtlarla ilgili izin alınmadığını ifade eden yöneticiler, hizmet alan grubun bu konuda bilinçli olmadığı, böyle bir paylaşım ihtiyacı hissedilmediği, kurumlar arası paylaşımlarda izin alınmasına gerek duyulmadığı, sorunun çözümüne yönelik konularda izin alınmasının gerekli olmadığı şeklinde benzer açıklamalar getirirken üniversitelere bağlı kuruluş yöneticilerinin kuruluşta kayıt tutulmadığı, kayıtların paylaşılmadığı veya buna gerek duyulmadığına ilişkin açıklamaları ilginçtir. Yöneticilerin tamamına yakını kayıtların, okunduğunda hizmet alanlar tarafından anlaşılabilir şekilde hazırlandığını ifade etmiştir.

BÖLÜM 4.2.6. HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU

Yöneticilerin çoğunluğu kuruluşların fiziksel olanaklar açısından ailelerle çalışmada mahremiyete ve gizliliğe uygun olduğunu belirtmiştir. STK ve özel kuruluşlarda fiziksel yapıya ilişkin daha az sorun dile getirilirken SHÇEK yöneticileri daha fazla sorun dile getirmişlerdir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri yöneticilerinin, fiziksel açıdan bir eksiklikleri olsa bile genelde dile getirmeme eğiliminde olduğu düşünülmektedir.

Yöneticilerin çoğunluğu hizmet alanlar arasında özel çalışılması gereken ailelerin/grupların bulunduğunu ifade etmiştir. Özel çalışılması gereken grupların belediye, STK'larda ve üniversitelere bağlı kuruluşlarda daha az olduğu görülmektedir. Ancak özellikle SHÇEK'in daha zor vakalarla karşılaştığı, sorunlara ve ihtiyaçlara derinliğine ve çok yönlü yaklaşımları görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının sayısı ve türleri de vakaların bu türden bir bireyselleştirmeye görece daha elverişli olduğu düşünülmektedir.

Özel çalışılması gereken ailelere hizmetin ulaşması için kuruluşun belli bir stratejisinin bulunması son derece önemlidir. Bu türden stratejileri olmadığını belirtenlerin sayısı hiç de azımsanmayacak orandadır. Üniversitelere bağlı kuruluşlarda böyle bir düzenleme olmadığı görülürken, belediyelerde bu tür ailelerle karşılaşıldığında başka kuruluşlara yönlendirme yapıldığı belirlenmiştir. SHÇEK ve özel kuruluşlarda ise benzer yöntemler kullanılmaktadır.

Yöneticilerin yarıya yakını özel çalışılması gereken aile ve gruplara yönelik farklı bir hizmetin bulunduğunu söylemektedir. Kuruluşların hizmet türlerinin yeterli olmadığı belirlenmiştir.

Kuruluşların basılı materyallerinin ve tanıtım broşürlerinin hedef kitlelerini tam olarak yansıttığını düşünen yöneticiler çoğunluktadır. Yöneticilerin tamamına yakını ise personelin, hizmetlerin her aile için eşit ve adil bir biçimde sunulması konusunda bilinçli olduğunu belirtmiştir.

BÖLÜM 4.2.7. HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ

Hizmetle ilgili düşünce ve değerlendirmelerin sözlü olarak ve görüşmelerle alınması her kuruluşta belirtilen ortak bir yöntem durumundadır.

Hizmet sunulan kişilerden/ailelerden alınan değerlendirmelerin kayıt altında tutulmadığı kuruluşlar yarıya yakındır. Değerlendirmelerin kayıt altında tutulmama nedenlerine çeşitli açıklamalar getirilmiştir. Belediyelerde böyle bir prosedürün olmadığı ifade edilmiştir. Üniversitelere bağlı kuruluşlarda zaman yetersizliği neden olarak sunulurken, SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda değerlendirmelerin daha çok sözlü olarak yapılıyor oluşu gerekçe gösterilmiştir.

Kuruluşların yarıdan fazlasında hizmetten memnuniyeti belirleme/ölçmeye yönelik bir çalışma yapılmadığı görülmektedir. SHÇEK'e ve belediyelere bağlı kuruluşlar ile özel kuruluşlarda görüşmeler ortak

yöntem olarak kullanılmaktadır. Anketlerin de SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda kullanılan bir yöntem olduğu anlaşılmaktadır. Üniversitelere bağlı kuruluşlarda bununla ilgili bir düzenleme olmadığı görülmektedir.

Kuruluşların tamamına yakınında hizmet alan gruptan gelen eleştiri ve isteklere yanıt verilirken; ancak yarıya yakınında hizmet alanlarla ilgili şikâyet alma ve inceleme prosedürü bulunmaktadır.

BÖLÜM 4.2.8. YÖNETİM

Kuruluşlarda yönetimin görev ve sorumluluğunu belirleyen düzenlemeler bulunmamaktadır. Personelin de bu düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda kanun, tüzük, yönetmelik, yönerge gibi düzenlemeler ve yazılı olmayan kurallar ifade edilmiş, özel kuruluş yöneticilerinden bazıları bu düzenlemelere ek olarak ISO belgelerini de eklemiştir. Belediye ve üniversitelerde yönetmelik benzer bir düzenleme olarak geçerken STK'larda kurumsal kimlik ve proje belgesinden bahsedilmiştir. Ülkemizde STK'ların devletten kaynak almak yerine daha çok ulusal veya uluslar üstü örgütlenmelerden aldıkları projeler yoluyla çalışmalarına yön verdikleri görülmektedir. STK'lardaki yöneticilerin ifade ettiği proje belgesinin, aynı zamanda çalışmanın sınırlılık ve kurallarını belirleyen dokümanlar olduğu görülmektedir.

Görüşmelerde, kuruluşların çoğunda hizmet alan grubun bu düzenlemelere erişebildiği ifade edilmiştir. Kuruluşlarda çalışmaların organizasyonu ve planlanması için bir düzenleme olduğunu ifade eden yöneticilerin oranı yüksektir. Bu düzenlemeler açısından kuruluşlar arasında benzerlik olduğu görülmektedir. Sadece STK'larda proje belgesi bu düzenlemelerin yerini almaktadır. Kuruluşların tamamına yakınında çalışmaların organizasyonu ve planlanması için yapılan düzenlemenin periyodik olarak gözden geçirildiği belirlenmiştir. Kuruluşların yarıdan çoğunda hizmet standartlarını takip etmek ve geliştirmek için uyguladığı bir işlem olduğu görülmektedir.

Personelin yönetime katılımının sağlandığını ifade eden yöneticiler yüksek orandadır. Personel ve diğer kişilerden gelebilecek şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi ve şikyete konu olan sorunun izlenmesi konularında standart uygulamalar olmasa da bir politikanın olduğu görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluş yöneticileri kamu kurumlarında geçerli olan prosedürlerden bahsetmiştir. Özel kuruluşlarda bu şikâyet ve itirazların yönetim kurullarında değerlendirildiği ve değerlendirme toplantıları yapıldığı; belediyelerde ise internette yararlanıldığı ve resmi prosedürlerin kullanıldığı belirlenmiştir.

Kuruluşların çoğunda hizmet performansının düzenli aralıklarla değerlendirildiği belirtilirken; hizmet performansının düzenli aralıklarla değerlendirmede standart yöntemlerin olmadığı görülmektedir. Değerlendirmelerin SHÇEK ve özel kuruluşlarda daha düzenli ve belli araçlar yoluyla yapıldığı görülürken, belediye, STK ve üniversitelerde bu değerlendirmelerin belirli bir yapıda yürütülmediği anlaşılmaktadır.

Hizmet sürecinde karşılaşılan en temel sorunlar arasında ailelerle ilgili sorunlar, bürokratik süreçlerin zorluğu, talebin yoğunluğu, fiziksel mekân, kaynak ve personelle ilgili sorunlar, hizmet standartlarının olmayışı gibi başlıklar dikkat çekicidir. Bu sorunlar SHÇEK'e bağlı kuruluşlarda, personel ve fiziksel olanakların yetersizliğinde yoğunlaşmakla birlikte, ailelerle ilgili sorunların da var olduğu görülmektedir. Belediyelere bağlı kuruluşlarda ve özel kuruluşlarda, ailelerle çalışmalarda yaşanan sorunlar ön plandadır. Ancak kaynak sorunları yine vurgulanan bir eksikliklerdir. Üniversitelere bağlı kuruluşlardaki sorunlarda personel ve kaynak sorunları dile getirilirken, STK'larda diğer kuruluşlardan farklı olarak siyasi bakış açısına ilişkin sorunlar ifade edilmiştir.

BÖLÜM 4.2.9. PERSONELİN YETKİNLİĞİ

Personelin buldukları pozisyonun gerektirdiği sorumluluklarla ilgili vasıf ve yeteneklere sahip olduğu, gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı sağla-yan programların var olduğu ifade edilmiştir. Üniversiteye bağlı aile hizmet kuruluşlarında bu çalışmaların yönetici tarafından yapıldığı, belediyelerde ise diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliğine gidildiği görülmektedir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlar, özel kuruluşlar ve belediyeler açısından yapılan çalışmalar benzerlik göstermektedir.

Mevcut personel için bir süpervizyonun uygulandığı görüşünde olanların oranı yarıdan fazladır. Kuruluşlarda süpervizyon gereksiniminin karşılanması konusunda bir takım ara çözümler üretilmeye çalışıldığı gözlenmiştir. Süpervizyonun sağlanma biçimi açısından SHÇEK'e, üniversitelere ve belediyelere bağlı kuruluşların özel kuruluş ve STK'lardan ayrıldığı görülmektedir. Bu kuruluş yöneticileri süpervizyonla ilgili olarak deneyimli personel veya yöneticinin bu işi üstlendiğini, bunun yanında hizmet içi eğitim, toplantılar ve bu konudaki uzman kişilerden faydalandığını belirtmişlerdir.

Kuruluşların çok azında her personele ait bir profesyonel gelişim planı bulunduğu görülmektedir. Kuruluşlardaki personelin yıllık performans değerlendirmesine ilişkin prosedürlerin geliştirilmesinde personelin katkısının sağlanması ancak üçte birden biraz fazladır. Kuruluşların çoğunda kuruluşa yeni başlayan bir personel için oryantasyon politikası olduğu belirlenmiştir. Bu konuda, SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlar ile diğer kuruluşlar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Bu kuruluşlarda göreve yeni başlayan personelin uyumu için toplantılar, hizmet içi eğitimler, aday memur eğitimi ve süpervizyon vurgulanırken; belediyelere ve üniversitelere bağlı kuruluşlar ile STK'larda belirgin bir yöntemin izlenmediği, toplantı ve bilgilendirmelerle bu uyumun sağlanmaya çalışıldığı görülmektedir.

Kuruluşların çoğunda oryantasyon programını deneyimleyen personelin geri bildirim sağlama imkanının olduğu; oryantasyon deneyimi yaşayan personelden alınan geri bildirimlerin yeni işe alınan personelin oryantasyon programlarının düzenlenmesinde kullanıldığı ve personelin sahip olduğu beceri ve birikimlerini diğer personelle paylaşması için belirli bir yol olduğu belirlenmiştir. SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda seminerlerin, toplantıların ve hizmet içi eğitimlerin bu paylaşımda önemli araçlar olduğu görülmektedir. Belediyelerde karşılıklı bilgi alış verişi ve rotasyon bir yöntem olarak kullanılırken; STK'larda ise toplantılar aracılığıyla bu paylaşımlar gerçekleştirilmektedir.

BÖLÜM 4.2.10. KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK

Kuruluşların yarısından fazlasında belgelenmiş bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası bulunmamaktadır. Mesleki sağlık ve güvenlik politikası hem çalışanlar hem de hizmet alanlar açısından önemlidir.

Kuruluşların ancak yarısında mesleki sağlık ve güvenlik konularının gözden geçirildiği görülmektedir. Mesleki sağlık ve güvenlik konularının ancak kuruluşların yarıya yakınında kayıt altına alındığı görülmektedir. Kuruluşlar zaman zaman hizmet sunumunda saldırgan müracaatçılarla da karşılaşabilmektedir. Kuruluşların yaklaşık üçte birinde bu gibi durumlarda ne yapılacağına ilişkin prosedür, güvenlik ekipmanı ve eğitim programları mevcuttur.

Mesleki sağlık ve güvenlikle ilgili kuruluşlarda olağanüstü yaşanan çok az olay olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında iki kurumda (SHÇEK ve özel kuruluşlar) mesleki sağlık ve güvenlikle ilgili olağanüstü olay yaşandığı öğrenilmiştir. Söz konusu olayların olduğu kuruluşların yarısından fazlasında olayla ilgili değerlendirme toplantısının yapıldığı görülmektedir.

Kuruluşların ancak yarıdan biraz fazlasında, çalışanlara bulaşıcı hastalıklarla ilgili kontrol ve bilgilendirme ve toplantıları yapıldığı görülmektedir. Kuruluşların yarıdan çoğunda çalışanların ve ailelerinin, iş saatleri içinde veya dışında güvenliklerinin sağlanmasına ilişkin bir politikanın olmadığı belirlenmiştir.

BÖLÜM 4.3. İL SOSYAL HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERİ İLE İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Öncelikle yöneticiler, görüşmelerde daha çok toplum merkezleri ile ilgili bilgi vermiş ve tartışmıştır. Bu durum söz konusu illerde toplum merkezlerinin hizmetlerinin diğer kuruluşlara göre daha çok tanındığını, hizmet kapasitelerinin yüksek olduğunu düşündürmektedir. Aile danışma merkezleri daha yeni açılmış kuruluşlar olup, henüz örgütlenmesini tamamlamamış durumdadır.

Kuruluşlarda verilen hizmetlerin, ailelerin ihtiyaç ve sorunlarına göre biçimlendiği, bulunulan ilin özelliklerinin de hizmetlerin belirlenmesinde etkili olduğu görülmektedir. Göç alan bir il olmak, ailelerin geldikleri kente uyum sorunlarına ilişkin hizmetleri öne çıkarmayı gerektirmektedir. (Karataş, 1991).

Hizmet çeşitliliğine bakıldığında, ailedeki bireylerin gelişim ve eğitimlerinin ilk sırayı aldığı ve diğer hizmetlerin ailelerin yaşadıkları ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunlarına göre belirlendiği anlaşılmıştır. Bu eğitimler, aileye ve dolaylı olarak çocuğa bakımla ilgilidir: ana çocuk eğitimi, baba eğitimi, ergenlik sorunları gibi. Ailede eğitimin önemli olduğunu belirten yöneticiler kadının eğitimine vurgu yapmışlardır. Bu yöneticiler, eğitilmiş anne babanın çocuklarına daha iyi bir bakım ve eğitim vereceğini ifade etmektedirler.

Ailedeki diğer sorunlarla ilgili hizmetlerde kuruluşlar genellikle yönlendirme mekanizmasını harekete geçirmektedir. Ancak yöneticilerin çoğu bu durumu bir zorunluluktan doğduğu için sorun olarak ifade etmiştir. Yeterli kaynak ve uzman personel olduğunda kuruluşta çözülebilecek konular bile başka kuruluşlara yönlendirilmektedir.

Hizmet sunumunda, çoğunlukla kişinin getirdiği bir sorun çözülmeye çalışılırken, ailenin veya kişinin karşılanmamış başka bir sorunu (veya ihtiyacı) da müdahalenin bir parçasını oluşturmaktadır. Bu durum, hem sorunların nasıl birbiriyle iç içe olduğunu hem de sorunların temeline inmenin zaman ve kaynak açısından ne kadar değerli olduğunu göstermektedir. Yöneticiler de görüşmelerde bu konuyu önemle vurgulamıştır.

Kuruluşlarda yürütülen hizmetlerde diğer kurum ve kuruluşlarla zaman zaman işbirliğine gidildiği öğrenilmiştir. Bu işbirliği hem sorunun niteliği hem de kuruluşların yeterli olanaklara sahip olmaması nedeniyle zorunlu olarak kurulmaktadır. Yöneticiler, kurum ve kuruluşlarla işbirliği halinde yaptıkları çalışmaların yararları üzerinde durmuş, işbirliğine yönelik çalışmaların devamı ve artırılması gerektiğini ifade etmişlerdir. İşbirliğine dayalı çalışmalar kaynakların etkin kullanılması açısından önemlidir.

Kuruluşlarda en çok dile getirilen sorun, kaynak yetersizliği olmuştur. Bu konuda önceliği personelin niceliksel ve niteliksel olarak yetersiz oluşu alırken, fiziksel mekân olanaksızlığı, finansman yetersizliği ve örgütlenmedeki sorunlar dile getirilmiştir. Personel yetersizliğinden kastedilen “uzman” meslek elemanlarının olmayışıdır. Yöneticiler, çok az sayıda ve uzman olmayan personelle çalışmalarını yürütmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Personelin sayıca yetersiz olması nedeniyle ihtiyaca yönelik hizmet sunumu yerine getirilemediği gibi hizmetlerin yarıda kalmasına da neden olmaktadır. Finansman ve kaynak yetersizlikleri de bu sorunda önemli bir rol oynamaktadır. Kuruluşun hizmet sunduğu nüfus grubunun kuruluşun kapasitesinin üstünde olması, personel ve kaynak sorununu

çok daha belirgin hale getirmektedir. Yöneticiler, personelin yokluğunu ya da sayıca azlığını ifade ederken, niteliksel olarak geliştirilmelerinin önemi- ne ve buna yönelik eğitim programların geliştirilmesine dikkat çekmiş- lerdir. Yöneticilerin de değişen koşullara bağlı olarak eğitsel açıdan gelişti- rilmesi gerektiği üzerinde durulmuştur.

Personel yetersizliği açısından bazı yöneticiler, kurum ve kuruluşların ihtiyacını karşılayacak meslek elemanlarının yetiştirilmesi bağlamında, sosyal hizmet uzmanı yetiştiren bölümlerin sayıca artırılması gereği üzerinde durmuştur. Personel sorununa norm kadro ile çözüm geti- rilebileceğini vurgulayan bazı yöneticiler, kuruluşların atıl durumdan kur- tarılmasında bunun önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Ailelerin kuruluşlara talebi, genellikle yüksektir. Evi kuruluşun bulun- duğu yere yakın olan ailelerin bu hizmeti daha kolay alabildiği üzerinde durulmuştur. Yöneticiler, esas olanın ailelere ulaşmak olduğunu ifade etmiştir. Ailelere ulaşmada kültürel faktörlerin önemli olduğu ve bu faktör- lerin ailelerin kuruluştan hizmet talebini engelleyebileceği hususu üzerinde durulmuştur. Bu durum, ailelere yönelik hizmetlerde kültürel faktörlerin de göz önünde bulundurulması gerektiğini göstermektedir.

Ailede kalite standardına ilişkin görüşler ve öneriler de yukarıda kısaca özetlenen kuruluşlarla ilgili sorunlar çerçevesinde geliştirilmiştir. Yöneticiler, örgütlenmenin önemine vurgu yapmıştır. Türkiye’de ailelere yönelik hizmet veren kurumların çeşitli olduğuna (MEB, SHÇEK, Belediye vb. gibi) ve hizmetlerin tek elde toplanmasının önemine işaret etmişlerdir. Yapılması planlanan düzenlemelerle ilgili köklü bir örgütsel değişiklik yerine mevcut yapıyı güçlendirmenin daha yararlı olabileceği ifade edilmiştir. Bu örgütlenmede kurum ve kuruluşlar arası işbirliği ve koordinasyonun kurulması da önemle vurgulanan başka bir konudur. Sorunun çözümünde gerek kuruluş içinde gerekse kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliği ve koordinasyon ile ekip çalışmasının önemine dikkat çekilmiştir.

Aile hizmeti veren kuruluşlardaki meslek elemanlarının (SHU, psikolog gibi) bir ekip anlayışı içinde çalışması gerekliliği literatürde de vurgulanmaktadır. Bu çalışmanın, koruyucu ve tedavi edici olmak üzere iki açıdan ele alınabileceği belirtilirken, aile ve evlilikle ilgili aile hayatı eğitimi programlarının (eş seçimi, evlilikte sağlıklı ilişkiler, çocuk bakımı vb.) düzenlenmesinin ve aynı amaçla hizmet veren kuruluşlarla işbirliğine gidilmesinin koruyucu açıdan önemli olduğu ifade edilmiştir. Aileyi güçlendirici, eş ve çocukların yaşamlarını zenginleştirici, aile üyelerinin gerginliklerini azaltıcı tüm aile üyelerinin katılabileceği boş zaman değerlendirme etkinliklerinin de düzenlenmesinin gereği üzerinde durulmaktadır (Arıkan 1992: 203).

Üzerinde durulan bir başka konu da aile hizmetlerinde kalite standardı geliştirmede bu hizmetlerin bir felsefesi veya anlayışı olması gerektiğidir. Aile ve çocuk odaklı hizmetlerin geliştirilmesi ve soruna, ihtiyaca yönelik olarak hizmetlerin çeşitlenmesi gereği ifade edilmiştir. Sunulan hizmetlerde sorunun kökenine inebilmek ve koruyucu önleyici hizmetleri geliştirmek, tüm yöneticilerce özellikle vurgulanan bir konudur.

Kalite standardı ile ilgili yöneticilerin üzerinde durduğu diğer konular, örgütlerde yürütülen çalışmalarda önemli olan ve aynı zamanda yöneticilerin yaşadığı sorunların nedenini oluşturabilen kaynak yokluğuyla veya yetersizliği ile ilgilidir. Bu yetersizlik ya da yokluk personel, fiziksel mekân ve finansman açısından donanımlı olmayan kuruluş ve hizmetler anlamına gelmektedir. Kaynaklarla ilgili sorunların çözümü, hizmetlerin, ailelerin ihtiyacına göre sunulmasını sağlayacaktır. Aileyi ve çocuğu odak alan, soruna bütün olarak bakan bir hizmet sunumunun sorunların kökenine inmeyi kolaylaştıracağı da vurgulanan noktalar arasındadır.

BÖLÜM 5

ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda geliştirilen öneriler aile hizmetlerinde kalite standartları dikkate alınarak düzenlenmiştir. Bu araştırma, Türkiye’de aile destek hizmeti veren kuruluşlarda hizmetlerin standartlar açısından değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Başka ülke örneklerinden de yararlanarak geliştirilen ve kuramsal bölümde yer verilen kalite standartları bu değerlendirmenin çerçevesini oluşturmaktadır.

Kalite standartları geliştirme ve kurumları bu yönde desteklemeyi amaçlayan öneriler:

- Başka ülke örneklerinden alınan kalite standartlarının Türkçeye ve Türkiye’ye uyarlanması
- Aile hizmeti veren kuruluşların stratejik yönetim anlayışı içerisinde misyon, vizyon, stratejik amaç ve hedeflerinin belirlenmesi için temel oluşturulması ve desteklenmesi,
- Aile hizmeti veren kuruluşlarda uyulması gereken başlıca etik ilke ve standartların oluşturulması,
- Aile hizmeti veren kuruluşların hizmet çevresinde yer alan yerel toplumun ve ailelerin sorun ve gereksinimlerini belirlenmesi ve değerlendirilmesi için ölçütler geliştirilmesi,
- Aile hizmeti veren kuruluşların fiziki mekân, sağlık ve güvenlik standartlarının oluşturulması,

- Aile hizmeti veren kuruluşlarda kullanılabilir nitelikte aile ölçme ve değerlendirme araçlarının uyarlanması,
- Aile hizmeti veren kuruluşlarda sık karşılaşılan başlıca durumlara uygun müdahale tasarımlarının tanımlanması ve geliştirilmesi,
- Aile hizmeti veren kuruluşlarda çalışacak personel standartlarının oluşturulması,
- Kuruluşlarda verilen hizmetlere uygun kayıt ve raporlama sisteminin geliştirilmesi ve veri tabanı oluşturulması, sağlanmalıdır.

BÖLÜM 5.1. VAKA YÖNETİMİ

Ailelere hizmet veren benzer nitelikteki her kuruluşun ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama, dosya kapatma ve izleme süreçlerine ilişkin standardize edilmiş ve kayıt altına alınmış prosedürleri olmalıdır. Kuruluş çalışanları bu prosedürlerin farkında olmalı ve uygulamalarında kullanmalıdırlar.

Aile destek hizmeti veren kuruluşlar aileleri tüm üyeleri ile bir bütün olarak ele almalı, hizmet alan her aileye özgü planlar yapmalı ve bu planlar ailenin güçlü yönlerini göz önünde tutmalıdır.

Aile destek hizmeti veren her kuruluş, ailelerle yapılan görüşmelerin okunaklı, kolay anlaşılır ve güncellenebilen kayıtlarını tutmalı; bu kayıtlarda ailelerle yapılan çalışmalarda elde edilen başarı kadar başarısızlıklara da yer verilmelidir.

Kuruluşlar ailelere verebilecekleri tüm hizmetleri en üst düzeyde vermeyi amaçlamalıdır. Ailelere kuruluşlarda karşılanamayan gereksinimleri hakkında bilgi ve seçenekler sunulmalıdır. Çalışmanın sonlandırılması ve başka bir kuruluşa havale söz konusu olduğunda ailelerin bilgilendirilmiş onayı alınmalı, tüm işlemler kayıt altında tutulmalıdır.

BÖLÜM 5.2. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

Aile destek hizmeti veren her kuruluşun ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama süreçlerine ilişkin bir felsefesi olmalı ve ailelere bu felsefe hakkında aydınlatıcı bilgi verilmelidir.

Hizmetlerin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesinde, ailelerin güçleri temel alınmalıdır. Bir başka deyişle kuruluş çalışanları mesleki çalışmalarında ailelerin güçlerini belirleme ve kullanma bilgi ve becerisine sahip olmalı ve mesleki kayıtlarda ailelerin güçlü yanlarına da yer verilmelidir.

Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama süreçleri ile ilgili kararlar ailelerle birlikte alınmalı, ailelere kendileriyle hangi meslek elemanının çalışacağı konusunda bilgi verilmeli ve onayları alınmalıdır.

BÖLÜM 5.3. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ

Kuruluşlarda verilen tüm hizmetler, ailelerle birlikte üzerinde anlaşıl-
mış hedeflere odaklanmalı; aileler hedeflerin belirlenmesinde görüşle-
rinin alındığına inanmalı, söz konusu hedefler kayıt altına alınmalı ve
ailelerle paylaşılmalıdır.

Kuruluşlar tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedefler tüm aileyi
bir bütün içinde değerlendirmelidir.

Kuruluşlarda uzun süre çalışılması gereken ailelerle ilgili hedefler,
uzun erimli bir plan çerçevesinde oluşturulmalı, hedefler ve planlar dü-
zenli olarak gözden geçirilmeli; bu hedef ve planlar kayıt altına alınma-
lıdır.

Kuruluşlar, hizmetlerden yararlananların, hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlamalarını destekleyecek stratejiler/prosedürler kullanmalı; ailelerden gelen geri bildirimlere göre hareket edilmeli ve sonuçlar kaydedilmelidir.

Her kuruluş, aileler için bir şikâyet prosedürü belirlemeli ve her aile bu prosedürü kolaylıkla kullanabilmelidir.

Kuruluşlar ailelerden gelen şikâyetleri dikkate almalı, şikâyetlere mutlaka yanıt vermeli ve tüm bunlar kayıt altına alınmalıdır.

BÖLÜM 5.4. HİZMET KOORDİNASYONU

Aile destek hizmeti veren her kuruluş, kuruluşlar arasında etkin işbirliği ve eşgüdümüne dayalı uzmanlaşmış hizmetler geliştirmeli ve sürdürmelidir. Kuruluşlar arasında etkin işbirliği ve eşgüdüm olanakları protokollere bağlanmalı; söz konusu protokoller düzenli aralıklarla gözden geçirilmelidir.

Kuruluşlar arasında işbirliği ve eşgüdüm söz konusu olduğunda her birinin ve aralarından seçilecek koordinatör kuruluşun rol ve sorumlulukları net bir şekilde tanımlanmalı, belgelenmeli ve ilgili tüm kuruluşlar durum hakkında bilgilendirilmelidir.

BÖLÜM 5.5. GİZLİLİK VE MAHREMİYET

Her aile destek kuruluşunun gizlilik ve mahremiyete ilişkin bir politikası olmalı ve bu politika tüm çalışanlarca benimsenmeli ve yaşama geçirilmelidir. Gizlilik ilkesi özellikle kayıt güvenliğine özel bir özen gösterilmesini gerektirmektedir. Kayıtlara, ilgili olmayan kişilerin erişimini kısıtlamak için gerekli mekanizmalar kurulmalı; kuruluş personeli ailelerle ilgili bilgileri başka bir meslek elemanı ile paylaşmadan önce ailelerden onay almalıdır.

Aile ve aile bireyleri ile ilgili tüm bilgiler hukuki bir zorunluluk olmadıkça güvende ve gizli tutulmalıdır.

Ailelerle yapılan çalışmalar kayıt altına alınmalı, tutulan kayıtların içeriği doğru ve açık olmalı, aileler kayıtlara erişebilmelidir. Ailelerin kayıtlara erişiminin hangi durumlarda sınırlandırılabileceği önceden kurallara bağlanmalı, çalışanlar ve aileler bu konuda bilgilendirilmiş olmalıdır.

Hizmetten yararlanan her aileye, kayıt tutulması ve bilgi paylaşımı konusundaki hizmet politikası hakkında bilgi verilmelidir. Kayıt tutulması ve bilgi paylaşımı ailelerin okuryazarlık derecelerine uygun olarak erişilebilir formatta sağlanmalıdır.

Hizmet verilen fiziksel mekân ve hizmetin veriliş şekli bilgilerin gizliliğini güvence altına alacak şekilde düzenlenmelidir.

BÖLÜM 5.6. HİZMETİN ERİŞİLEBİLİRLİĞİ

Kuruluşlar, özel gereksinim gruplarının (özürlüler, akıl sağlığı problemi olanlar vb.) hizmetlere erişimini kolaylaştıracak stratejiler geliştirmeli, hizmetleri bu türden grupların gereksinimlerini karşılayacak şekilde düzenlemelidirler.

Ailelere hizmet veren kuruluşlar fiziksel olarak erişilebilecek durumda olmalıdırlar. Bina ve çevresindeki alanlar fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşımını sağlamaları için elverişli olmalıdır.

Ailelere hizmet veren kuruluşlar, marjinal konumda yaşayan ailelerin hizmete erişimini sağlayacak önlemler almalıdır.

Her kuruluşun basılı materyali, tanıtım stratejileri, bilgi dağıtım süreçleri ve hizmet tasarımı mevcut hedef kitesinin özelliklerini yansıtmalıdır.

Hizmetler tüm ailelere eşitlik temelinde ve adil olarak sunulmalıdır. Personel ve yönetim, hizmetleri tüm ailelere eşitlik temelinde ve adil olarak sunma bilincine sahip olmalıdır.

BÖLÜM 5.7. YÖNETİM

Aile destek hizmeti veren her kuruluşun amacını, hedeflerini ve hedef kitlesini belirten bir misyon ifadesi bulunmalıdır. Kuruluş çalışanlarının yanı sıra aileler, diğer kuruluşlar ve kamu misyon ifadesinden haberdar olmalıdır.

Her kuruluş, örgütsel yapısını, çalışanlarının rol ve sorumluluklarını belgeleyip geçerli ve erişilebilir kılmalıdır. Personel bu belgenin varlığından haberdar olmalı ve gerektiğinde nasıl erişebileceklerini bilmelidirler.

Her kuruluş, hizmetin etkililiğini sağlamak için bir stratejik plan geliştirmeli ve uygulamalıdır. Hizmet amaçlarını ve sonuçlarını değerlendirme ve gözden geçirmeyi içeren yıllık planlar hazırlanmalı, kuruluşun belirtilmiş hedeflere dair hizmet başarısını analiz etmek için kullandığı prosedürler olmalıdır.

Her kuruluşta yöneticiler, çalışanları, görevlerini üstlenmek konusunda desteklemelidir. Yöneticiler, düzenli olarak personel ve idari süreçleri gözden geçirmeli ve personeli bu sürece katmalıdır.

Aile destek hizmeti veren her kuruluş, personel ve diğer kişilerden gelen şikâyetler ve itirazlarla ilgili olarak politikalar ve prosedürler geliştirerek uygulamalıdır.

BÖLÜM 5.8. PERSONELİN YETKİNLİĞİ

Aile destek hizmetleri, uygun vasıflara, beceriye sahip personel tarafından verilmelidir. Kuruluş çalışanlarının meslek tanımları ve yeterlilikleri belirlenmiş olmalıdır. Her çalışan pozisyonunun ve sorumluluklarının gerektirdiği uygun vasıf ve yeteneklere sahip olmalıdır. Böyle olmadığı durumlarda, personele gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı amaçlayan kişisel geliştirme eğitimleri olmalıdır.

BÖLÜM 5.9. SÜPERVİZYON, EĞİTİM VE PROFESYONEL GELİŞİM

Ailelere hizmet veren her kuruluş, yılda bir kez gözden geçirilen ve uygulanan, belgelenmiş bir personel süpervizyonu ve profesyonel gelişim politikasına sahip olmalıdır.

Ailelere hizmet veren her kuruluş, çalışanlarının, özel ihtiyaçları olan ailelerle (özürlü, ruh sağlığı problemi olan vb.) ilgili bilgiye erişimlerini sağlayabilmelidir.

Her çalışanın performans değerlendirmesi düzenli olarak yapılmalı; çalışanların katkısı bu sürece alınmalı ve performans değerlendirme etkinlikleri kayıt edilmelidir.

Çalışanlar, her yıl belirli bir süre eğitim ya da mesleki gelişim programına katılmalıdır. Personelin yetenek ve bilgilerini diğer kuruluş çalışanlarıyla paylaşabilmesi için yöntemler geliştirilmelidir.

Ailelere hizmet veren her kuruluş işe yeni başlayan çalışanlar için bir oryantasyon programı geliştirip uygulamalıdır. Oryantasyon programına katılan çalışanların geri bildirim sağlama olanağı olmalı ve bu geri bildirim belgelenip ona göre davranılmalıdır.

BÖLÜM 5.10. SAĞLIK VE GÜVENLİK

Ailelere hizmet veren her kuruluş, bir mesleki sağlık ve güvenlik politikasına sahip olmalı ve bu politikayı uygulamalıdır. Hizmet ortamının sağlık ve güvenliği yıllık olarak ve kritik durumlar söz konusu olduğunda değerlendirilmelidir. Aileler, çalışanlar ve diğer kişiler mesleki sağlık ve güvenlik konularındaki süreci takip etmeleri için bilgilendirilmelidir.

Kuruluşlar, personel ve ailelerin güvenliğini, kuruluş içine ve dışında sağlanan hizmetlerde ve iş saatleri dışında hizmet sunulması durumunda

en üst düzeye çıkarır. Kuruluşun saldırgan kişilerle ilgili durumların yönetimi ile ilgili prosedürleri, güvenlik ekipmanı ve eğitim programları olmalıdır. Kuruluş, personelinin enfeksiyon kontrolü ve bulaşıcı hastalıklarla ilgili bilgi ve eğitime sahip olduğunu garanti altına alacak bir uygulaması olmalıdır.

Personel ve yönetim, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı olan sorumluluklarının bilincinde olmalıdırlar.

KAYNAKLAR

Acar, H. (2001). "Avrupa Birliği'ne Üye Ülkelerde ve Türkiye'de Aile Politikaları," 1. Ulusal Aile Hizmetleri Sempozyumu: 2000'li Yıllarda Aile Hizmetleri. 9-1 Mayıs 2001 Aliye Mavili Aktaş, Çiğdem Arıkan, Veli Duyan, Sonay il, Ümit Onat ve Erden Ünlü (Ed.), TC Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayınları, Ankara, s.157-165.

Akşit, B. (6-8 Haziran 1997) Göç Araştırmalarında Hızlı Değerlendirme Metodolojisi. Türkiye'de İçgöç: Türkiye'de İçgöç, Sorunsal Alanları Ve Araştırma Yöntemleri Konferansı. Bolu: Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı, s. 67-78.

Allan, G. (1991). Family Group Conferences: A family Lawyer's Perspective. In R. Wilcox, D. Smith, J. Moore, A. Hewitt, G. Allan, H. Walker, M. Ropata, L. Monu, ve T. Featherstone (Eds.), Family Decision Making/Family Group Conferences: Practitioners' Views (Section 6, pp. 1-7). Lower Hutt, New Zealand: Practitioners' Publishing.

Arıkan, Ç. *Yoksulluk, Evlilikte Geçimsizlik ve Boşanma*, Ankara, 1992.

Arıkan, Ç. (2005). "Türkiye'de Aile Politikası Uygulamalarına İlişkin Genel Bir Değerlendirme," *Aile Danışmanlığı El Kitabı*. s. 117-123.

Bazyk, S. (1989). Changes in Attitudes and Beliefs Regarding Parent Participation and Home Programs: An Update. *American Journal of Occupational Therapy*, 43, 723-728.

Bennett, T., Nelson, D.E., Lingerfelt, B.V. ve Davenport-Ersoff, C. (1992)., Family centered Service Coordination. In T. Bennett, D.E. Nelson, ve B.V Lingerfelt (Eds.), *Facilitating Family-Centered Training in Early Intervention* (pp. 143-171). Tucson, AZ: Communication Skill Builders.

Berg, I.K. (1994). *Family Based Services: A Solution-Focused Approach*. W. W. Norton and Company, Inc., 800 Keystone Industrial Parkway, Scranton, PA 18512. 1994.

- Bernardi, Vivien De. (August 1995) Family Support Services in Sweden. *Journal of Comparative Family Studies*. 26: 459-466.
- Brown, W., Pearl, L.F. ve N. Carrasco. (1991). Evolving Models of Family-Centered Services in Neonatal Intensive Care. *Children's Health Care*, 20(1), 50-55.
- Bryce, M. ve Lloyd, J.C. (Eds.). (1979). *Treating Families in the Home: An Alternative to Placement*. Springfield, IL: Charles C Thomas.
- Bulut, I. (1996). *Genç Anne ve Çocuk İstismarı*. Bizim Büro, Ankara.
- Burchard, J.D. ve Clarke, R.T. (1990). The Role of Individualized Care in a Service Delivery System for Children and Adolescents with Severely Maladjusted Behavior. *Journal of Mental Health Administration*, 17(1), 48-60.
- Cılga, İ. (2001). Ekonomik Kriz ve Aile. 1. *Ulusal Aile Hizmetleri Sempozyumu (2000'li Yıllarda Aile Hizmetleri)*, 9-11 Mayıs 2001, TC. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı yayınları, Ankara, ss.135-145
- Cılga, İ. (2004). *Bilim ve Meslek Olarak Türkiye'de Sosyal Hizmet*. Ankara.
- Collins, B. ve T. Collins (1990). "Parent-Professional Relationships in the Treatment of Seriously Emotionally Disturbed Children and Adolescents," *Social Work*. 35, 522-527. Community Mental Health Centers Amendments of 1975, PL 94-63. (1975). Title 42, U.S.C. 2689 et seq.
- Constable, R.T. (1992). "The New School Reform and the School Social Worker," *Social Work in Education*. 14, 106-113.
- Cournoyer, D.E. ve H.C. Johnson, (1991). "Measuring Parents' Perceptions of Mental Health Professionals," *Research on Social Work Practice*. 1, 399-415.
- Creswell W. John. (1994) *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. New Delhi, Sage Publications.
- Cunningham, C. ve H. Davis (1985). *Working with parents: Frameworks for Collaboration*. Milton Keynes, England: Open University Press.

Çamur Duyan, G. (2000). Aile İşlevleri ve Ailenin Sosyal, Demografik ve Ekonomik Nitelikleri ve Yaşam Döngüsü Arasındaki İlişkiler Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Çamur Duyan, G. (2003). "Aile Yaşam Döngüsü ve Gelişimsel Farklılıklar," *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 14(2):33-41.

Çamur Duyan, G., Acar, H., Baykara Acar, Y. ve K. Karataş (2007). "Boşanmış Kadınların Yaşam Öyküleri ve Yoksullukla Baş Etme Biçimleri," *Kriz Dergisi*. 15 (1): 25-38.

Dedmon, R. (1990). Tourette Syndrome in Children: Knowledge and Services. *Health and Social Work*, 15(2), 107-115.

Demiröz, F. (2001). "Kadına Yönelik Şiddeti Etkileyen Etkenler," *Prof. Dr. Nihal Turan'a Armağan : Sosyal Hizmette Yeni Yaklaşımlar ve Sorun Alanları: Veli Duyan ve A. Mavili Aktaş (Ed.)*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, No: 008, s. 162-170.

Demiröz, F. (2003). "Ailede Krizler ve Sosyal Hizmet," *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 14 (1):85-98

Devlet Planlama Teşkilatı (2005). *Dokuzuncu Kalkınma Planı Çocuk ve Gençlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu*.

Devlet Planlama Teşkilatı (2006) *Dokuzuncu Kalkınma Planı*.

Donahue-Kilburg, G. (1992). *Family-Centered early Intervention for Communication Dis-orders: Prevention and Treatment*. Rockville, MD: Aspen Publishers, Inc.

Donahue-Kilburg, G. (1992). *Family-Centered Early Intervention for Communication Dis-Orders: Prevention and Treatment*. Rockville, MD: Aspen Publishers, Inc.

Duman, N. (2005). "Aile Tedavisinde Etik İlkeler ve Terapistin Tutumu," *Aile Danışmanlığı El Kitabı*. s. 107-115.

Dunst, C.J., Trivette, C.M., Davis, M. ve Cornwell, J. (1988). Enabling and Empowering Families of Children with Health Impairments. *Children's Health Care*, 17(2), 71-81.

Duyan, V. (2003). "Aileye Yönelik Planlı Müdahalenin Aşamaları," *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 14, 1(4):41-61.

Erkan, G. (1997). *Sosyal Hizmette Mülakat*, Ankara, 1997.

Erkan, G. (2003). "Özürlülerle Sosyal Hizmet Uygulamaları," Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 25,4: 34 - 38, (Halk Sağlığı Özel Eki).

Family support services in Australia 2000. A Project Sponsored by the Community Services Ministers' Advisory Council (CSMAC), Family Support Services Scoping Study: A Project Sponsored by the Community Services Minister's Advisory Council (CSMAC). Australian Institute of Health and Welfare Canberra AIHW cat. no. CFS 4. Published by Australian Institute of Health and Welfare 2001.

Finkelstein, N.E. (1980). Family-Centered Group Care. *Child Welfare*, 59, 33-41.

Frankel, H. (1988). Family-Centered, Home-Based Services in Child Protection: A Review of the Research. *Social Service Review*, 62, 137-157.

Friesen, B.J. ve Koroloff, N.M. (1990). Family-centered services: Implications for Mental Health Administration and Research. *Journal of Mental Health Administration*, 17(1), 13-25.

Green, Beth L, McAllister, Carol L. Ve Jerod M. Tarte. (July- September 2004). The Strengths-Based Practices Inventory: A Tool for Measuring Strengths-Based Service Delivery in Early Childhood and Family Support Programs. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 85 (3): 326-334.

Gwyn, F.S. ve A.C. Kilpatrick (1981). "Family Therapy with Low Income Blacks," *Social Casework*. 62 (5):259-266.

Güran Koşar, N. (1992). *Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refahı Alanı*. Gözden Geçirilmiş İkinci Baskı. 1992.

- Halpern, E.S. (1990). Auditing Naturalistic Inquiries: The Development and Application of a Model. Unpublished doctoral Dissertation, Indiana University.
- Hamilton, G. (1961). Principles of Social Case Recording, Newyork: The Newyork School of Social Work.
- Hartman, A. ve Laird, J. (1983). Family-Centered Social Work Practice. New York: Free Press.
- Herman, S. E., Marcenko, M. O. ve K. L Hazel. (1996). Parents' Perspectives on Quality in Family Support Programs. Journal of Mental Health Administration. 23, 156-169.
- İşıkhan, V. (2005). "Kronik Hastalıklar ve Aile Bütünlüğü," *Aile Danışmanlığı El Kitabı*. s.73-83.
- İçağasıoğlu Çoban, A. (2007). "Ailelerin Yaşam Kaliteelrinin Belirlenmesi: Ankara Örneği," Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmamış Doktora Tezi).
- İkizoğlu, M. (2001). "Yoksulluk ve Yaşam Kalitesi," *Prof. Dr. Nihal Turan'a Armağan: Sosyal Hizmette Yeni Yaklaşımlar ve Sorun Alanları*. Veli Duyan ve Aliye Mavili Aktaş (Ed.), s. 185-189.
- İl, S. (2001). "Aile Yaşamı ve Gereksinimler," *Prof. Dr. Nihal Turan'a Armağan : Sosyal Hizmette Yeni Yaklaşımlar ve Sorun Alanları: Veli Duyan ve A. Mavili Aktaş (Ed.)*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, No: 008, s. 139-45.
- İl, S. (2005). "Evlilik ve Eş Seçimi," *Aile Danışmanlığı El Kitabı*.s.11-15.
- Kagan,S., Powell, D., Weissbourd B., ve E. Zigler (Ed.) (1987). America's Family Support Programs: Perspective and Prospects. New Haven: Yale University Press.
- Karataş, Kasım (1991). "Kentsel Bütünleşme Sürecinde Çözülen Gecekondu Ailesinin Yapısı ve Sorunları" *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 9, 1-2-3,19-39.

Karataş, K. (1999). "Toplum Merkezleri Düşüncesinin Doğuşu ve Gelişimi," *Çağdaşlaşma Sürecinde Toplum Merkezlerinin Yeri ve İşlevleri*. Ed. Kasım Karataş, 15-31, Çağdaş Kadın ve Gençlik Vakfı Yayın No.: 2, Ankara.

Karataş, Kasım. (2000). "Türk Toplumunda Temel Kişilik Özelliklerinin Oluşumuna Geleneksel Çocuk Yetiştirme Yöntemlerinin Etkisi", *Prof. Dr. Vedia Emiroğlu'na Armağan*, Ed. Gönül Erkan ve Vedat Işıksan, 40-50, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, No.:6, Ankara, 2000.

Karataş, K. (2001) "Belediyelerin Sosyal Görevleri: Belediyeler Ve Sosyal Hizmetler" İnsani Gelişme ve Sosyal Hizmet: Prof. Dr. Nesrin Koşar'a Armağan. (Yayına Hazırlayanlar: Kasım Karataş ve Çiğdem Arıkan) Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını No.: 009.

Karataş, Kasım. (2001) Toplumsal Değişme ve Aile. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 12,2: 87-96.

Karataş, K. (2002). Kentleşmenin Bir Dinamik Aracı Olarak Toplum Merkezleri: Bir Yaklaşım Modeli. *Sosyal Hizmet Sempozyumu'98: Kentleşme Sürecinde Sosyal Hizmet*, 5-7 Kasım 1998, Ed. Ümit Onat, HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, Yayın No:10, Ankara:2002, ss.62-66.

Karataş, K. (2003). "Yoksulluk, Yoksullukla Savaşmada Sivil Toplum ve Etik Boyut: Bir Sosyal Hizmet Yaklaşımı," *Yoksulluk*. Cilt 1, s. 90-104

Karataş K. Ve G. Çamur Duyan. (2002). "Toplum Merkezleri: Hizmet Alanların Gözüyle Bir Değerlendirme", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 13,1, 2002: 1-19.

Karataş Kasım, Cılga İbrahim, Güneş Sadık, Han Aslıhan, kalaycı Ahmet Rasim, Turhan Sermin, Türkaslan Nesrin ve Semra Yurtkuran. (2002) ."Göç ve Kentsel Yaşama Uyum Sorunları", *2001 Yılı Aile Raporu*. Yayına Hazırlayan:İrfan Çayboylu. TC Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı. Ankara.

Kirst- Ashman, K. Ve G.H. Hull (1999). *Understanding Generalist Practice*. Chicago, Nelson-Hall Publihers.

Koçyıldırım, Ş. (1999). “Gecekondu Sorunlarının Çözümünde Toplum Merkezlerinin İşlevleri” *Çağdaşlaşma Sürecinde Toplum Merkezlerinin Yeri ve İşlevleri*. Ed. Kasım Karataş, 46-53, Çağdaş Kadın ve Gençlik Vakfı Yayın No.: 2, Ankara.

Koşar, N. (2001). Türkiye’de Aile Hizmetlerinin Geleceği: Beklentiler, Hedefler. *1. Ulusal Aile Hizmetleri Sempozyumu (2000’li Yıllarda Aile Hizmetleri)*, 9-11 Mayıs 2001, TC. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı yayınları, Ankara, ss.83-89.

Koren, P. E., DeChillo, N., ve B.J. Friesen. (1992). Measuring Empowerment in Families whose Children have Emotional Disabilities: A Brief Questionnaire. *Rehabilitation Psychology*. 37, 305-321.

Koşar, N. (1987). Bir Yetiştirme Yurdundaki Çocuklarla İlgili Kayıtların İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 5,2-3:99-119.

Koşar, N. (1992). *Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refahı Alanı*. Gözden Geçirilmiş İkinci Baskı, Ankara.

Kramer, S., McGonigel, M.J., ve R.K. Kaufmann, R.K. (1991). Developing the IFSP: Outcomes, strategies, activities, and services. In M.J. McGonigel, R.K. Kaufmann, ve B.H. Johnson (Eds.), *Guidelines and Recommended Practices for the Individualized Family Service Plan* (2nd. ed., pp. 57-66). Bethesda, MD: Association for the Care of Children’s Health.

Kut, S. (1988). *Sosyal Hizmet Mesleği: Nitelikleri, Temel Unsurları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara.

Küçükkaraca, N. (1999).”Göç ve Çalışan Çocuklar: Diyarbakır’da Çalışan Çocuklar,” *Sosyal Hizmet Sempozyumu’99: Bölgesel Kalkınma Sürecinde Sosyal Hizmet*. 20-22 Ekim 1999, Ümit Onat ve Aycan Altay (Ed.),s. Diyarbakır, 353-359

Langley, P.A. (1991). The Coming of Age of Family Policy. *Families in Society*, 72, 116- 120.

- Larimore, W.L. (1993). Family-Centered Birthing: A Niche for Family Physicians. *American Family Physician*, 47, 1365-1366.
- Leon, Ana M. (January/February 1999). Family Support Model: Integrating Service Delivery in the Twenty-First Century. *Families in Society*. 80 (1): 14-24.
- Leviton, A., Mueller, M., ve C. Kauffman (1992). The Family-Centered Consultation Model: Practical Applications for Professionals. *Infants and Young Children*, 4(3), 1-8.
- Lourie, I.S. ve Katz-Leavy, J. (1991). New Directions for Mental Health Services for Families and Children. *Families in Society*, 72, 277-285.
- Marcenko, M.O. ve Smith, L.K. (1992). The Impact of a Family-Centered Case Management Approach. *Social Work in Health Care*, 17(1), 87-100.
- Martone, WP, Kemp, G.F. ve Pearson, S.J. (1989). The Continuum of Parental Involvement in Residential Treatment: Engagement-participation-empowerment-discharge. *Residential Treatment for Childrenve Youth*, 6(3), 11-37.
- Mavili A, A. (2006). *Aile İçi Şiddet: Kadının ve Çocuğun Korunması*. Antalya:Elma Yayınevi, 2006.
- McGonigel, M.J. (1991). Philosophy and Conceptual Framework. In M.J. McGonigel, R. K. Kaufmann, ve B.H. Johnson (Eds.), *Guidelines and Recommended Practices for the individualized Family Service Plan* (2nd ed., pp. 7-14). Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.
- Miller, Shelby H., Replogle, Elaine ve Heather B. Weiss. (1995). "Family Support in Early Education and Child Care Settings: Making the Case for Both Principles and Practices." *Children Today*. 23(4): 26-29.
- Mokuau, N. (1990). A Family-Centered Approach in Native Hawaiian Culture. *Families in Society*, 71, 607-613.
- Nelkin, V. (1987). *Family-Centered Health Care for Medically Fragile Children: Principles and Practices*. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.

Öktem, Pınar. (2004). Sosyolojide Nitel Araştırma Geleneğinin Tarihçesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Öntaş, Ö. Ve Y. Baykara (2002). Kentleşme Sürecinde Çok Sorunlu Aileler: Değerlendirme, Teşhis Araçları ve Müdahale Stratejileri. *Sosyal Hizmet Sempozyumu'98: Kentleşme Sürecinde Sosyal Hizmet*, 5-7 Kasım 1998, Ed. Ümit Onat, HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, Yayın No:10, Ankara:2002, ss.74-81.

Özdemir, U., Alpaslan Y., Demir R., Heşe M. Ve İ. Mengenci. Ankara'da Bir Grup Ailenin Yaşadıkları Sıkıntılar ve Bunlarla Baş Etme Yolları, *Ulusal Aile Hizmetleri Sempozyumu (2000'li Yıllarda Aile Hizmetleri)*, 9-11 Mayıs 2001, TC. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı Yayınları, Ankara, ss.252-256.

Özdoğan, F. (2006). Türkiye'de Uygulanan Anne-Baba Eğitim Programları, *Küreselleşen Dünyada; Sosyal Hizmetlerin Konumu Hedefleri ve Geleceği Sempozyum Sunum Kitabı*, TC Başbakanlık Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu.

Özgüven, İ.E. (2001). *Ailede iletişim ve Yaşam*. PDREM Yayınları, Ankara.

Panel on Women, Adolescents, and Children with HIV Infection and AIDS. (1991). *Family-Centered Comprehensive Care for Children with HIV Infection*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services.

Patton, Michael Quinn. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Sage Publications.

Pecora J. Peter-Reed Aschcraft, Kellie and Kirk S. Raymond. (2001) *Family Centered Services. Balancing Family Centered Services and Child Well-Being*. Ed.: Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler and Marc Mannes.

Pennekamp, M. (1992). *Toward School-Linked and School-Based Human Services for Children and Families*. *Social Work in Education*, 14, 125-130.

Peter J. Pecora, Kellie Reed-Ashcraft, and Raymond S. Kirk. "Family centered services: A Typology, Brief History, and Overview of Current Program Implementation and Evaluation Challenges." *Balancing Family-centered Services and Child Well Being*. Elaine Walton, Patricia Sandau_Beckler ve Marc Mannes. 2001. s.1-34.

- Petr, C.G. ve R.N. Spano, (1990). "Evolution of Social Services for Children with Emotional Disorders.," *Social Work*. 35, 228-234.
- Pomerantz, B.R. (1984). Collaborative Interviewing: A Family-Centered Approach to Pediatric Care. *Health and Social Work*, 9, 66-73.
- Powell, D. R. (1990). *Parent Education and Support Programs*. ED320661.
- Pumphrey, R. E. ve Pumphrey, M.W. (Eds.). (1961). *The Heritage of American Social Work*. New York: Columbia University.
- Punch, Keith F. (1999) *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. London, Sage Publications.
- Roberts, R.N., ve P.R. Magrab (1991). Psychologists' Role in a Family-Centered Approach to Practice, Training, and Research with Young Children. *American Psychologist*, 46(2), 144-148.
- Rosenbaum, PL., King, S.M., ve D.T. Camdan (1992). Measuring Processes of Caregiving to Physically Disabled Children and their Families. I: Identifying Relevant Components of Care. *Developmental Medicine and Child Neurology*, 34(2), 103-114.
- Rushton, C.H. (1990). Family-Centered Care in the Critical Care Setting: Myth or reality? *Children's Health Care*, 19(2), 68-78.
- Saleebey, D. (1996). The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296-305.
- Sefansky, S. (1990). Pediatric Critical Care Social Work: Interventions with a Special Plane Crash Survivor. *Health and Social Work*, 15, 215-220.
- Seltzer, M.M., Litchfield, L.C., Kapust, L.R. ve Mayer, J.B. (1992). Professional and Family Collaboration in Case Management: A Hospital-Based Replication of a Community- Based Study. *Social Work in Health Care*, 17(1), 1-22.
- Staton, J. ,Ooms, T. Owen (1991)."Family Resource, Support and Parent Education Programs: The Power of a Preventive Approach," *Politic Institu for Family Impact Seminars*. Washington,DC.1-19.
- Stehno, S.M. (1986). Family-Centered Child Welfare Services: New Life for a Historic Idea. *Child Welfare*, 65, 231-240.

- Strauss, L. Anselm. (1990) *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge.
- Summers, J.A., Behr, S.K., ve A.P. Turnbull (1989). *Positive Adaptation and coping Strengths of Families who have Children with Disabilities*. In G. Singer ve L. Irvin (Eds.), *Support for care giving families: Enabling Positive Adaptation to Disability* (pp. 27-40). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co
- Şahin, F. ve N. Duman (2005). "Güçler Perspektifi Açısından Ailelerle Gerçekleştirilen Sosyal Hizmet Uygulamaları," *Aile Danışmanlığı El Kitabı*. s. 83-93.
- Tezel Şahin, F. ve S. Özbey (2007). "Aile Eğitim Programlarına Niçin Gereksinim Duyulmuştur? Aile Eğitim Programları Neden Önemlidir?" *Aile ve Toplum: Eğitim-Kültür ve Araştırma Dergisi*. 3 (12):7-13.
- Thurman, S.K. (1991). *Parameters for Establishing Family-Centered Neonatal Intensive Care Services*. *Children's Health Care*, 20(1), 34-39.
- Tomanbay, İ. (1992). *Ana Çocuk Sağlığında Sosyal Boyut*. Ankara, Doruk Yayınları.
- Tufan, B. (2002). *Kente Göç ve Uyum. Sosyal Hizmet Sempozyumu'98: Kentleşme Sürecinde Sosyal Hizmet*, 5-7 Kasım 1998, Ed. Ümit Onat, HÜ Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayını, Yayın No:10, Ankara:2002. ss. 9-15.
- Turnbull, A.P. ve Summers, J.A. (1987). *From Parent Involvement to Family Support: Evolution to Revolution*. In S.M. Pueschel, C. Tingey, J.E. Rynders, A.C. Crocker, ve D.M. Crutcher (Eds.), *New Perspectives on Down Syndrome* (pp. 289-306). Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- Turnbull, A.P. ve Turnbull, H.R., III. (1990). *Families, Professionals, and Exceptionality: A Special Partnership* (2nd ed.). Columbus, OH: Charles E. Merrill.
- Whittaker J., Kinney J., Tracy E.M. ve C. Booth (Eds.) (1990). *Reaching High Risk Families: Intensive Family Preservation in Human Services*. New York: Adline de Gruyter.
- Woodruff, G. (1985). *Planning Programs for Infants: State series paper (No. 2)*. Chapel Hill, NC: Technical Assistance Development System, Frank Porter Graham Child Development Center.

EK TABLO VE LİSTELER

EK 1 HİZMET ALANLARLA İLGİLİ EKLER

EK 1.1: KURULUŞTAN ALINAN HİZMETLERİN BEKLENTİLERİ KARŞILAMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Atölyede çalışmam sonucu aldığım ücret az• Oda yetersizliği• Eğitim çalışmalarının azlığı• Fizik-tedavi uzmanı eksikliği• Güler yüz istiyoruz• Sağlık hizmeti istiyoruz• İstihdam konusunda yeterli olmadı• Maddi yardım alamadım• Ruhsal durumuna bir etkisi olmamış• Çocuğun tuvalet eğitimi almaması• Yetişkinler için ayrı bölüm olmasını istedim• Grup eğitimi eksikliği
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Bir ilerleme olmadı• Aileleri daha fazla bilgilendime• Çocuğa daha fazla eğitim• Daha kısa sürede daha olumlu gelişme olmasını beklerdim• Daha uzman öğretmenler olmalı• Ders saati az• Derslerin devam etmesi• Eğitim çalışmalarını çocuğa göre düzenlenmiyor• Fizyoterapist açığı var• Aileler için el işi dersi konulmasını
STK	<ul style="list-style-type: none">• Maddi yardım bir süre yapıldı ancak daha sonra azaltıldı

EK 1.2: HİZMET ALANLARIN KURULUŞTAKİ HİZMETLERE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ

EK 1.2.1: VERİLEN HİZMETLERDEN YETERİNCE HABERDAR OLMA

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Anlatıldığı kadarıyla çünkü okuma yazması yok• Aktiviteler, ödevler ve eğitimler hakkında bilgilendiriliyorum• Broşürlerden• Duyurular, ilan panosu, çalışanların telefon etmesi• Fizyoterapist tarafından bilgi veriliyor• Gelerek bilgi alıyorum• Gerek kurslar, gerekse sosyal faaliyet ve mesleki çalışmalardan haberdarım• İlk görüşmede bilgilendirme yapıldı• Kurucu müdür tarafından bilgi veriliyor• Meslek elemanı sayesinde• Telefonla ve gelerek bilgi alıyorum• Toplantılarda bilgilendirme• Yönlendirme yapan kurumda bilgilendirildim• Ziyaret ve görüşmelerde haberdar oluyorum
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Gelerek bilgi alıyorum• Yönetici bilgilendiriyor• Telefonla bilgi alıyorum• Aile eğitimleri, etkinliklerde yönetici bilgilendiriyor• İnternette takip ediyorum• Öğretmenler bilgilendiriyor• Pano ilanları• Piknikler, geziler olunca haber veriyorlar• Yüz yüze görüşmelerde anlatılıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Gelerek bilgi alıyorum• Telefonla bilgi alıyorum• Arkadaşlardan• Broşürlerden• Sordukça öğreniyorum• Telefonla haber veriyorlar, gazeteden okuyorum• Toplantılarda bilgilendiriliyoruz

EK 1.3: BAŞKA BİR KURULUŞA YÖNLENDİRME

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Avukat ve hukuki danışmanlık• Psikolojik danışmanlık• Sosyal hizmet il müdürlüğü• İzcilik• Hastane• Çocuk ve gençlik merkezi• Özel eğitim merkezi• Rehberlik araştırma merkezi• Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Rehberlik araştırma merkezi• Hastane veya Sağlık kuruluşu• Okul• Psikiyatri kliniği
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Bayrampaşa'ya, Kemik taraması için
STK	<ul style="list-style-type: none">• Psikiyatri kliniği• Özel sektör• Açık ilköğretim

EK 1.4: HİZMET ALANLARIN MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE KAYITLARA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ

		<i>Yapılan Her Türlü Çalışmada Yeterince Bilgilendirilmesi</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	137	31	168
		Yüzde	81,5	18,5	100
	Özel	Sayı	110	9	119
		Yüzde	92,4	7,6	100
	Belediye	Sayı	22	2	24
		Yüzde	91,7	8,3	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
Toplam		Sayı	275	43	318
		Yüzde	86,5	13,5	100
		<i>Kendisiyle İlgili Yapılan Çalışmalarda Görüşünün Alınması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	111	54	165
		Yüzde	67,3	32,7	100
	Özel	Sayı	94	23	117
		Yüzde	80,3	19,7	100
	Belediye	Sayı	19	5	24
		Yüzde	79,2	20,8	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
Toplam		Sayı	230	83	313
		Yüzde	73,5	26,5	100
		<i>Kendisiyle İlgili Tutulan Tüm Kayıtların Kendisiyle Paylaşılması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	68	96	164
		Yüzde	41,5	58,5	100
	Özel	Sayı	69	43	112
		Yüzde	61,6	38,4	100
	Belediye	Sayı	15	9	24
		Yüzde	62,5	37,5	100
	STK	Sayı	7	0	7
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	159	148	307
		Yüzde	51,8	48,2	100

EK 1.4: HİZMET ALANLARIN MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE KAYITLARA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ (DEVAMI)

Kayıtların Tutulması ve Paylaşımıyla İlgili Kuruluş Çalışanlarının Nasıl Bir Yol İzleyeceği Konusunda Kendisine Bilgi Verilmesi					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	119	48	167
		Yüzde	71,3	28,7	100
	Özel	Sayı	85	30	115
		Yüzde	73,9	26,1	100
	Belediye	Sayı	18	4	22
		Yüzde	81,8	18,2	100
	STK	Sayı	7	0	7
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	229	82	311	
	Yüzde	73,6	26,4	100	
Kayıtların Aynı Kuruluşta Başka Bir Meslek Elemanı İle Paylaşılmasından Önce Kendisinden İzin Alınması					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	74	76	150
		Yüzde	49,3	50,7	100
	Özel	Sayı	57	47	104
		Yüzde	54,8	45,2	100
	Belediye	Sayı	14	7	21
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	5	2	7
		Yüzde	71,4	28,6	100
Toplam	Sayı	150	132	282	
	Yüzde	53,2	46,8	100	
Kayıtların Diğer Kuruluşlarla Paylaşılmasından Önce Kendisinden İzin Alınması					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	57	76	133
		Yüzde	42,9	57,1	100
	Özel	Sayı	26	43	69
		Yüzde	37,7	62,3	100
	Belediye	Sayı	7	4	11
		Yüzde	63,6	36,4	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
Toplam	Sayı	96	124	220	
	Yüzde	43,6	56,4	100	
Tutulan Kayıtları Okuma İnceleme Olanına Sahip Olma					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	68	83	151
		Yüzde	45,0	55,0	100
	Özel	Sayı	78	34	112
		Yüzde	69,6	30,4	100
	Belediye	Sayı	9	13	22
		Yüzde	40,9	59,1	100
	STK	Sayı	7	0	7
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	162	130	292	
	Yüzde	55,5	44,5	100	

EK 1.4: HİZMET ALANLARIN MESLEKİ ÇALIŞMALAR VE KAYITLARA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ (DEVAMI)

		<i>Kayıtları Okuduğunda İncelediğinde Kolaylıkla Anlayabilme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	55	65	
		Yüzde	84,6	100	
	Özel	Sayı	72	4	76
		Yüzde	94,7	5,3	100
	Belediye	Sayı	8	1	9
		Yüzde	88,9	11,1	100
STK	Sayı	7	0	7	
	Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	142	157	
		Yüzde	90,4	9,6	100
		<i>Kuruluşun İşleyişi ve Görev Tanımları İle İlgili Resmî Bilgilere Ulaşabilme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	44	124	168
		Yüzde	26,2	73,8	100
	Özel	Sayı	43	68	111
		Yüzde	38,7	61,3	100
	Belediye	Sayı	11	12	23
		Yüzde	47,8	52,2	100
STK	Sayı	3	4	7	
	Yüzde	42,9	57,1	100	
Toplam		Sayı	101	208	309
		Yüzde	32,7	67,3	100
		<i>Kuruluşun İşleyişi ve Görev Tanımları İle İlgili Resmî Bilgilere Ulaşabilme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	44	124	168
		Yüzde	26,2	73,8	100
	Özel	Sayı	43	68	111
		Yüzde	38,7	61,3	100
	Belediye	Sayı	11	12	23
		Yüzde	47,8	52,2	100
STK	Sayı	3	4	7	
	Yüzde	42,9	57,1	100	
Toplam		Sayı	101	208	309
		Yüzde	32,7	67,3	100

EK 1.4.1: KENDİSİYLE YAPILAN ÇALIŞMALARDA GÖRÜŞÜNÜN ALINMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Beklentilerimiz soruluyor• Aile görüşmelerinde• Birebir görüşmelerde• Çalışmalar sırasında yönetici ile karşılıklı fikir alışverişi yapıyoruz• Çocuğum hakkında bilgi veriyorum• Çocuğum ile ilgili yapmam gerekenler hakkında• Çocuğumun eğitimi ile ilgili çalışmalarda• Durum değerlendirmesinde• Fizik tedavi esnasında görüşlerim alınıyor• Hakkımda alınan kararlarda görüşüm dikkate alınıyor• Karşılıklı fikir alışverişi oluyor• Kurs çalışmalarında görüşlerim alınıyor• Mesleki çalışma sırasında fikirlerime başvurular• Psikolojik danışma sırasında• Sergi çalışmaları sırasında görüşlerim alınıyor• Sosyal faaliyetler ve etkinliklerde• Toplantılarda görüşlerim alınıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Çocuğumun eğitimi ile ilgili çalışmalarda• Birebir görüşmelerde• Aile Eğitimlerinde• Toplantılarda• Psikolojik danışmada• Ders ve okuma konusunda• Eğitim çalışmaları hakkında• Evde yapılacak çalışmalarla ilgili• Fizyoterapi sırasında• Programların düzenlenmesinde• Çocuğumun eğitimi ile ilgili çalışmalarda• Birebir görüşmelerde
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Danışılıyor, fikir alışverişi yapılıyor• Memnuniyet anketleriyle görüşlerimiz alınıyor• Karşılıklı görüşmeler yapıyoruz• Memnuniyetimizi soruyorlar• Toplantılarda söz hakkı veriyorlar• Sağlık çalışmalarında görüşlerimiz alınıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Zaman zaman birbirimize önerilerimiz oluyor• Yapılan çalışmalarda

EK 1.4.2: KENDİSİYLE İLGİLİ TUTULAN TÜM KAYITLARIN KENDİSİYLE PAYLAŞILMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aylık ve üç aylık faaliyet raporları paylaşıyor• Anketler ve görüşme formlarıyla• Eğitim faaliyetlerine ilişkin kayıtlar• Çocuğun gelişimi ile ilgili kayıtlar• Kişisel bilgi kayıtları• Özel durumlara ilişkin kayıtlar• Sosyal hizmet uzmanı tarafından tutulan kayıtlar• Bilgiler, kayıtlı yoluyla değil, sözlü olarak paylaşıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Çocuğun durum kayıtları• Çocuğun gelişimi ile ilgili kayıtlar• Altı ayda bir bilgilendiriyorlar• Açıklamalar yapıyor• Ayda bir imza atıyorum kayıtlara• Çocukla ilgili neler yapıldığını belgelerle gösteriyorlar• Dosyasını inceliyoruz• Etkinlik ve eğitimlerle ilgili kayıtlar• Gelişim formu• Hastane ve rehberlik araştırma merkezi raporları• İmzaladığım belgelere ulaşabiliyorum• Karne veriyorlar• Çocuğumla ilgili rapor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Üye kayıt formları• İstedğim zaman ulaşabiliyorum• Raporları okuyorum• Belgeler• Bir aile gibiyiz zaten• Dosyalar, aile bilgileri• Hastalıkla ilgili kayıtlar
STK	<ul style="list-style-type: none">• Raporlar

EK 1.4.3: KENDİSİYLE İLGİLİ TUTULAN TÜM KAYITLARIN KENDİSİYLE PAYLAŞILMAMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bilmiyorum• Genel bilgi veriliyor• Daha yeni olduğum için paylaşılmadı• Dosyalar gizli• Hiçbir kayıt paylaşılmıyor• Kayıt tutulduğunu bilmiyorum• Kayıt yok• Okumam yazmam yok
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Bilmiyorum• Daha yeni olduğum için paylaşılmadı• Yeni başlandı• Paylaşılmadı• Altı ay sonra raporları göreceğim• Okumam yazmam yok
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Kişisel kayıtlarım• Bilmiyorum• Kayıtları anlamayacağım için

EK 1.4.4: KURULUŞUN İŞLEYİŞİ VE GÖREV TANIMLARI İLE İLGİLİ RESMİ BİLGİLERE ULAŞABİLME

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• İnternette• Grup liderinden• İstedğim zaman sorarak• Öğretmenlerden• Panolardan• Personel tarafından• Sosyal hizmetlerden• Telefonla ve aile ziyaretlerinde• Toplantılarla
Özel	<ul style="list-style-type: none">• İnternette• İstedğim zaman sorarak• Kurum personelinden• Panolardan• İlanlar yoluyla• Milli Eğitim Bakanlığından• Telefonla veya yöneticiyle görüşerek• Yönetim tarafından
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• İnternette• İstedğim zaman sorarak• Gazeteden• Telefonla• Toplantılarda sözlü olarak

EK 1.5: HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRLERİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELERİ

		<i>Aldığı Hizmetlerden Memnun Olması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	162	6	168
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Özel	Sayı	118	1	119
		Yüzde	99,2	0,8	100
	Belediye	Sayı	24	0	24
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	7	0	7
		Yüzde	100	0,0	100
	Toplam	Sayı	311	7	318
		Yüzde	97,8	2,2	100
		<i>Kuruluştan Talep Edilip Kabul Edilmeyen Bir İsteğinin Bulunması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	14	154	168
		Yüzde	8,3	91,7	100
	Özel	Sayı	9	110	119
		Yüzde	7,6	92,4	100
	Belediye	Sayı	1	23	24
		Yüzde	4,2	95,8	100
	STK	Sayı	2	5	7
		Yüzde	28,6	71,4	100
	Toplam	Sayı	26	292	318
		Yüzde	8,2	91,8	100
		<i>Şikayette Bulunmak İstendiğinde Nasıl Bir Yol İzleyeceğini Bilmesi</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	62	106	168
		Yüzde	36,9	63,1	100
	Özel	Sayı	49	70	119
		Yüzde	41,2	58,8	100
	Belediye	Sayı	9	15	24
		Yüzde	37,5	62,5	100
	STK	Sayı	6	1	7
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Toplam	Sayı	126	192	318
		Yüzde	39,6	60,4	100

EK 1.6: KURULUŞUN TANITIMI, HİZMET ALANLARIN KURULUŞA ULAŞABİLMELERİ VE KURULUŞLARIN FİZİKSEL OLANAKLARINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

		<i>Kuruluşun Fiziki Yapısının Alınan Hizmet İçin Uygun Olması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	136	32	168
		Yüzde	81,0	19,0	100
	Özel	Sayı	111	8	119
		Yüzde	93,3	6,7	100
	Belediye	Sayı	23	1	24
		Yüzde	95,8	4,2	100
STK	Sayı	7	0	7	
	Yüzde	100	0,0	100	
<i>Toplam</i>		Sayı	277	41	318
		Yüzde	87,1	12,9	100
		<i>Bina ve Çevresindeki Alanların Fiziksel Engeli Olan Kişilerin Rahat Bir Şekilde Ulaşmalarını Sağlamaları İçin Elverişli Olması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	90	77	167
		Yüzde	53,9	46,1	100
	Özel	Sayı	90	26	116
		Yüzde	77,6	22,4	100
	Belediye	Sayı	16	7	23
		Yüzde	69,6	30,4	100
STK	Sayı	6	1	7	
	Yüzde	85,7	14,3	100	
<i>Toplam</i>		Sayı	202	111	313
		Yüzde	64,5	35,5	100
		<i>Kuruluşu Tanıtan Basılı Materyal, Tanıtım Broşürleri Bulunması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	48	120	168
		Yüzde	28,6	71,4	100
	Özel	Sayı	65	54	119
		Yüzde	54,6	45,4	100
	Belediye	Sayı	11	13	24
		Yüzde	45,8	54,2	100
STK	Sayı	5	2	7	
	Yüzde	71,4	28,6	100	
<i>Toplam</i>		Sayı	129	189	318
		Yüzde	40,6	59,4	100

EK 1.6.1: KURULUŞUN FİZİKİ YAPISININ ALINAN HİZMET İÇİ UYGUN OLMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bina daha büyük olmalı• Bina müstakil olmalı• Daha iç açıcı ve sevimli olmalı• Görüşme odaları küçük ve temizliği yetersiz• Isıtma sistemleri daha iyi olmalı• Kafeterya olabilir• Rahat konuşma imkânı yok• Spor salonu ve yüzme havuzu olabilir• Toplantı salonu olmalı• Zihinsel ve bedensel engelliler aynı yerde yemek yiyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Havadar değil• Daha donanımlı olmalı• Eğitim sınıflarında tedbir alınması gerekiyor• Korkuluk ve güvenlik görevlisi yok• Isıtma sistemleri daha iyi olmalı• Bahçe düzenlemesi yok• Tuvaletler temiz değil
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Yüksek olduğu için çocuklar düşer diye endişe ediyorum

EK 2 YÖNETİCİLERLE İLGİLİ EKLER

EK 2.1: KURULUŞLARIN ADLARI

- 100. Yıl Üniversitesi Aile Araştırma Merkezi
- 75. Yıl İstikbal Rehabilitasyon Ve Aile Danışma Merkezi
- 75. Yıl Özel Eğitim
- 75. Yıl Toplum Merkezi
- 80. Yıl Bakırköy Özürlüler Bakım Rehabilitasyon Aile Danışma Merkezi
- Aile Danışma Merkezi
- Aile Danışma Ve Rehabilitasyon Merkezi
- Aile İletişim ve Danışma Merkezi
- Akademi Sedat Taş Özel Eğitim ve Rehabilitasyon M.
- Altnokta Aile Danışma Merkezi
- Antalya Aile Danışma Merkezi
- Artı Özel Eğitim Merkezi
- ATİAD Toplum Merkezi
- Ayışığı Özel Eğitim Rehabilitasyon Ve Aile Danışma Merkezi
- Bağcılar Başak Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezi
- Bahçelievler Aile Danışma Merkezi ve Rehabilitasyon Merkezi
- Balıkesir Aile Danışma Merkezi
- Batman Aile Danışma Merkezi
- Batman Çağdaş Yaşam ve Toplum Merkezi
- Bayrampaşa Kadın Sağlığı Merkezi
- Can Akdeniz Özel Eğitim Merkezi
- Derin Psikolojik Danışma ve Eğitim Merkezi
- EDAM Eğitim Danışmanlığı ve Araştırmaları Merkezi
- Elazığ Aile Danışma Merkezi
- Emel Özel Eğitim
- Enver Bakioglu Zihinsel Engelliler Vakfı
- Esenyurt Kadın ve Aile Sağlığı
- Fatma Üçer Aile Danışma Merkezi
- Gaziosmanpaşa Toplum Merkezi
- Gebze Aile Danışma Merkezi
- Gözbebeği Evde Bakım Danışmanlık
- Gülen Çocuklar Özel Eğitim Merkezi
- Gülen Gözler Özel Eğitim Merkezi
- Habibler Toplum Merkezi
- Hacettepe Üniversitesi AHUM
- İçerenköy Aile Danışma Merkezi
- Kağızman Toplum Merkezi
- Karşıyaka Aile Danışma Merkezi
- Karşıyaka Aile Destek Eğitim Derneği
- Karşıyaka Toplum Merkezi
- Kartanesi Özel Eğitim Merkezi
- Kırklareli Toplum Merkezi
- Konak Belediyesi İzmir Konak Belediyesi Eşrefpaşa Semt Merkezi
- Martın Özel Eğitim Merkezi
- Nato Yolu Toplum Merkezi
- Özel And Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Antalya Zihinsel Engelliler Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Banş Zihinsel ve Bedensel Özürlü Çocuklar Eğitim Merkezi
- Özel Destek İşitme ve Konuşma Özürlüler Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Hayat Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Kardelen Zihinsel Engelliler
- Özel Pembe Bağcık Zihinsel Özürlüler Özel Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Pembe Gelincik Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Simge Zihinsel Engelliler
- Özel Yıldız İlkadım Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezi
- Özel Zihinsel Yetersiz Çocukları Koruma Vakfı Tekerime Terman Rehabilitasyon Merkezi
- Paylaşım Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi
- Samsun Aile Danışma Merkezi
- Sivas Aile Danışma Merkezi
- Sosyal Hizmetler Eğitim, Araştırma ve Uygulama Merkezi
- Trabzon Aile Danışma Merkezi
- Trabzon Rehabilitasyon Merkezi
- Turgut Reis Engelli Çocuklar Rehabilitasyon Merkezi
- Turna Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi
- Van Aile Danışma Merkezi
- Yenimahalle Rehabilitasyon Merkezi
- Yozgat Toplum Merkezi
- Zeytinburnu Toplum Merkezi

EK 2.2: YÖNETİCİLERİN LİSANS EĞİTİMİ DIŞINDA GÖREVLERİ İLE İLGİLİ ALDIKLARI EK EĞİTİMLER HAKKINDA LİSTE

- AÇEV sertifika programları
- Kadının İnsan Hakları Eğitimi Programı
- “Benim Ailem” eğitim programı
- Aile- kadın, anne - çocuk eğitim programı
- Aile danışmanlığı ile ilgili hizmet içi eğitim programı
- Aile terapisi, bütüncül psikoterapi, temel ve ileri derecede hipnoz, pozitif psikoterapi
- Alan araştırmaları- seminer, sempozyum, yurtdışı çalışmaları
- Kurs ve seminerler
- SHÇEK hizmet içi eğitimleri
- Dil- konuşma, otizm, gelişim ölçekleri, uyum ve davranış sorunları, davranış değiştirme seminerleri
- Düzenli süpervizyon ve travma eğitimi
- Engelli çocuklarla ilgili gelişim testleri eğitimi
- Erken çocukluk, dil ve konuşma terapisi, anne baba eğitimi
- Hizmet içi eğitimler
- Muhasebe
- Öğretmenlik formasyonu, çocuk yuvası müdürlükleri eğitimi, hizmet içi eğitim
- Özel eğitim sınıf öğretmenliği sertifikası
- Portege eğitimi, zeka testleri, logopati eğitimi
- Psikoanaliz eğitimi, roschach, cinsel sorunlarla ilgili terapi eğitimi
- Yüksek lisans eğitimi (klinik psikoloji)
- SHÇEK bünyesindeki aile danışmanlığı eğitimleri
- Psiko-drama, Denver İSERT Programı
- Hizmet içi eğitimler
- Zihinsel engelliler kursu
- UNICEF tarafından verilen eğitimler

EK 2.3: KURULUŞLARDA BULUNAN FİZİKSEL MEKÂNLAR

- Oda
- Eğitim Salonu
- Tuvalet
- Mutfak
- Arşiv
- Bekleme Salonu
- Çamaşırhane
- Yemekhane
- Fizyoterapi Salonu
- Depo
- Revir
- Toplantı – Konferans Salonu
- Danışma
- Spor Salonu – Yüzme Havuzu
- Türk Hamamı
- Kütüphane
- Bilgisayar Odası
- Laboratuvar

EK 2.4: HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR

		<i>İlk Başvuru İle İlgili Yapılan İşlemin Kaydını Tutma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	29	0	29
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	25	3	28
		Yüzde	89,3	10,7	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam	Sayı	63	4	67	
	Yüzde	94,0	6,0	100	
		<i>Hizmet Alanların İçinde Buldukları Koşulları ve İhtiyaçlarını Değerlendirme</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	21	7	28
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam	Sayı	52	15	67	
	Yüzde	77,6	22,4	100	
		<i>Hizmet Alanların İçinde Buldukları Koşulları ve İhtiyaçlarını Değerlendirme İle İlgili Kayıt Tutma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	20	4	24
		Yüzde	83,3	16,7	100
	Özel	Sayı	17	4	21
		Yüzde	81,0	19,0	100
	Belediye	Sayı	5	0	5
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	44	8	52	
	Yüzde	84,6	15,4	100	
		<i>Bireysel Düzeyde Planlama Yapma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	21	8	29
		Yüzde	72,4	27,6	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	55	12	67	
	Yüzde	82,1	17,9	100	

EK 2.4: HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR (DEVAMI)

<i>Bireysel Düzeyde Yapılan Planların Hizmet Alanlar İle Birlikte Yapılması</i>						
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	13	8	21	
		Yüzde	61,9	38,1	100	
	Özel	Sayı	19	7	26	
		Yüzde	73,1	26,9	100	
	Belediye	Sayı	2	2	4	
		Yüzde	50,0	50,0	100	
	STK	Sayı	1	1	2	
		Yüzde	50,0	50,0	100	
	Üniversite	Sayı	2	0	2	
		Yüzde	100	0,0	100	
Toplam		Sayı	37	18	55	
		Yüzde	67,3	32,7	100	
<i>Bireysel Düzeyde Planlamamın Kaydını Tutma</i>						
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	4	21	
		Yüzde	81,0	19,0	100	
	Özel	Sayı	24	2	26	
		Yüzde	92,3	7,7	100	
	Belediye	Sayı	3	1	4	
		Yüzde	75,0	25,0	100	
	STK	Sayı	2	0	2	
		Yüzde	100	0,0	100	
	Üniversite	Sayı	1	1	2	
		Yüzde	50,0	50,0	100	
Toplam		Sayı	47	8	55	
		Yüzde	85,5	14,5	100	
<i>Dosya Kapatmaya İlişkin Bir Çalışma Yapma</i>						
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	19	10	29	
		Yüzde	65,5	34,5	100	
	Özel	Sayı	17	10	27	
		Yüzde	63,0	37,0	100	
	Belediye	Sayı	4	2	6	
		Yüzde	66,7	33,3	100	
	STK	Sayı	0	2	2	
		Yüzde	0,0	100	100	
	Üniversite	Sayı	1	1	2	
		Yüzde	50,0	50,0	100	
Toplam		Sayı	41	25	66	
		Yüzde	62,1	37,9	100	
<i>Dosya Kapatmaya İlişkin Bir Kayıt Tutma</i>						
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	1	19	
		Yüzde	94,7	5,3	100	
	Özel	Sayı	15	1	16	
		Yüzde	93,8	6,3	100	
	Belediye	Sayı	2	2	4	
		Yüzde	50,0	50,0	100	
	Üniversite	Sayı	1	0	1	
		Yüzde	100	0,0	100	
	Toplam		Sayı	36	4	40
			Yüzde	90,0	10,0	100

EK 2.4: HİZMET ALAN KİŞİLERE İLİŞKİN PROSEDÜR VE KAYITLAR (DEVAMI)

		<i>Kayıtları Bilgisayar Ortamında Tutma</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	16	29	
		Yüzde	55,2	100	
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	46	67	
		Yüzde	68,7	100	
		<i>Elle Tutulan Kayıtların Okunaklı Olarak Tutulması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	13	13	
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	Belediye	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	20	1	21
		Yüzde	95,2	4,8	100
			<i>Kayıtların Güncelleştirilmesi</i>		<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	9	26
		Yüzde	65,4	34,6	100
	Özel	Sayı	25	1	26
		Yüzde	96,2	3,8	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	51	62	
		Yüzde	82,3	100	
		<i>Kayıtlarda Verilen Hizmetlerin Olumlu Yanları Kadar Olumsuz Yanlarına da Yer Verilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	55	67	
		Yüzde	82,1	100	

EK 2.4.1: İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMİN KİMİN TARAFINDAN YAPILDIĞI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Çocuk gelişimci• Destek hizmetleri• İdareci müteakiben çocuk gelişim uzmanı• İl Müdürleri tarafından yapılıyor• Meslek elemanı• Sosyal hizmet uzmanı• Psikolog tarafından• Sosyal çalışanlar tarafından• Sosyal servis• Yönetici
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Psikolog• Alanda yetişmiş uzman yöneticiler• Eğitim danışmanları• Eğitimsiciler• Rehberlik araştırma merkezi• İdari personel ve engel durumuna göre çocuk gelişimci ve psikolog• Öğretmen• İnternet üzerinden• Psikolojik danışman ve rehber• Program koordinatörü• Sekreter• Fizik tedavi uzmanı
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Birim sorumlusu• Danışman• Tıbbi kayıt hemşire tarafından, sosyal kayıt ofis elemanı tarafından• Danışman
STK	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Hizmet Uzmanı• Konulara göre farklı oluyor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Hizmet Uzmanı• Kuruluş yöneticisi

EK 2.4.2: İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMDE HANGİ KONULARIN ELE ALINDIĞI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none"> • Aileyle ilgili bilgi (ailenin yapısı, sosyo-ekonomik durum, yaşanan çevre meslek edinme vb.) • Geliş nedeni ve sorunun niteliği hakkında bilgi • Başvuruda buldukları çocuk hakkında bilgi • Başvuru yapanın talebi doğrultusunda konular ele alınmaktadır. • Kurulda verilen hizmetlerden yararlanma, istihdam ve eğitim ile ilgili talepler • Çocuğun özürlü ve ailenin beklentileri • Eğitim sistemi, ders saatleri, geliş gidişler, kayıt için gerekli evraklar • Gelen talebin değerlendirilmesi ve çözümüne yönelik konular • Hizmet alan kişinin talebi doğrultusunda, bu talebe ne şekilde cevap verilebileceği, ilgili sürecin işleyiş biçimi ve uygulanışı konuları • İhtiyaç belirleme • Ailenin talebi • Müracaatçıyı tanıma, sorunu öğrenme ve talebi doğrultusunda ön bilgi almaya yönelik konular • Aileyle ilgili bilgi (ailenin yapısı, sosyo-ekonomik durum, yaşanan çevre meslek edinme vb.) • Geliş nedeni ve sorunun niteliği hakkında bilgi
Özel	<ul style="list-style-type: none"> • Çocuğa ilişkin bilgiler, ihtiyacı ve eğitim • Ailelerin sorunları, istek ve beklentileri • Anamnezi, çocuğun gelişimi ile ilgili bilgiler ve testler • Kuruldaaki hizmetler • Çocuğun eğitim durumu, uyum problemi • Çocuğun engel durumu • Çocuğun performansı • Çocuğun sorunları ve çözüm yolları. • Ailenin istek ve beklentileri • Demografik bilgiler, aile içi iletişim, başvuru nedeni • Demografik bilgiler, tıbbi tanımlama(hastaneden), eğitsel tanımlama • Eğitim durumu, becerileri, ilaç kullanma durumu • Eğitsel değerlendirme • Çocuğun gelişim düzeyi ile ilgili testler ve alabileceği hizmet seçenekleri • Hastanın anamnezi, fiziksel gelişim performansı, gelişiminin değerlendirilmesi • Talebe bağlı konular çerçevesinde değerlendirme
Belediye	<ul style="list-style-type: none"> • Adres bilgileri, yazışma bilgileri • İsteklere bağlı olarak şartların uygunluğu • Tıbbi özgeçmiş • İhtiyaçlar ve eğitim durumu • Talebe bağlı konular.
STK	<ul style="list-style-type: none"> • Eğitim, meslek, ekonomik koşullar, hobiler, aile durumu, • Gizlilik, özür düzeyi, özür nedeni, yazışma bilgileri, • Başvuru nedeni • Beklentiler ve yapılması gereken çalışmalar • Hizmet verilen konular, talebe ilişkin görüşmeler
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> • Talebe bağlı olarak görüşme içeriği değişir • Müracaatçıların öncelikle ifade ettikleri sorunlar

EK 2.4.3: İLK BAŞVURU İLE İLGİLİ İŞLEMDE HANGİ KAYITLARIN TUTULDUĞU

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Başvuru formu• Kayıt defteri• İlk görüşme formu, kütük defteri• Gelişimsel değerlendirme• Kayıt defteri, ilk görüşme raporu, tanıma formu• İlk görüşme raporu• İlk müracaat formu• Müracaat kayıt defteri• Müracaat formu• Paket program içerisindeki form vasıtasıyla tutulur.• Değerlendirme kurul raporu• Standart formlar
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Anamnezi• Başvuru formu, çocuğun gelişim durumu• Başvuru bilgi formu• Engel türü ve derecesine yönelik test ve ölçekler,• Uyum davranış değerlendirme formları, ödül anketi• Gelişim değerlendirme formları.• Değerlendirme formu• Çocuk hakkındaki kimlik bilgileri ve tanısı• Aileyle ilgili bilgiler• Demografik bilgileri• Tıbbi tanımlamayı (hastaneden), ve eğitsel tanımlamayı içeren dosya• Aile danışma formu• Aile görüşme formu• Çocuk için ilk gözlem formu• İlk görüşme formu• Kayıt dosyası• Ön bilgi kayıtları• Müracaat formu, birey inceleme formu• Performans değerlendirme• Aile ilk giriş formu
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Başvuru formu• Eğitim ve yardım kayıtları• Kişi bilgileri
STK	<ul style="list-style-type: none">• İlk görüşme formu
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Vaka raporları

EK 2.4.4: HİZMET ALANLARIN İÇİNDE BULUNDUKLARI KOŞULLARI VE İHTİYAÇLARI DEĞERLENDİRMEK İÇİN TUTULAN KAYITLAR

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Değerlendirme raporları vasıtasıyla tutuluyor.• Dosya açılıyor• Evrak giriş kaydı, mesleki raporlar kaydedilir.• İlk görüşme formlarında belirtiliyor.• Kütüğe kaydediliyor. Dosya açılıyor.• Mesleki kayıtlar, raporlama şeklinde evrak sisteme dahil ediliyor.• Müracaat kayıt defterinde belirtiliyor.• Müracaat formu, aile bilgi formu, sosyal inceleme raporu• Özel bir kayıttan ziyade Sosyal Hizmet Uzmanı ve Meslek Uzmanı hizmet alan takip defterlerinde değerlendiriliyor.• SHÇEK'e ait form6 ve form7 tutuluyor.• Sosyal hizmet uzmanı tarafından raporlama şeklinde• Sosyal inceleme raporları, değerlendirme kurul raporu, çocuk ve aile hakkında bilgiler.• Standard formlar• Süreç raporu içerisinde bu kayıtlar tutuluyor.
Özel	<ul style="list-style-type: none">• 3 aylık değerlendirme raporları ve günlük raporlar.B.E.P.• Aktif yada pasif diye değerlendiriliyor. Yetkinlik testi yapılıyor.• Alan bilgileri, kişisel bilgiler• BEP. 3 aylık değerlendirme raporları• Değerlendirme raporlarında bu kayıtlar tutuluyor.• Dosyalama• Formlar, anketler, bireysel görüşmeler• Görüşme kayıt formları, performans kayıt formları.• Hakla ilişkiler kayıt tutuluyor.• Hizmet içi eğitim uygulamaları, vaka çalışmaları, ekip çalışmaları, yazılı ve görsel kayıtlar tutulur• ISO ya gönderildiği için arşivleniyor.• Özel dosyasına konuluyor, öğretmenlerine sunuluyor• Raporlama şeklinde• Sosyal inceleme raporları
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aileye ait bilgiler alınır• Raporlama şeklinde• Bireysel hizmet alan dosyasında• Gönüllü anketler yapılır.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Yazılı dosyalama• Rapor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Psiko-Sosyal inceleme raporları• Vaka kayıtları,

EK 2.4.5: BİREYSEL DÜZEYDE NE TÜR PLANLAR YAPILDIĞI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none"> • Ailenin ihtiyacına yönelik çalışmalar yapılıyor • Bireysel eğitim programı (yıllık hazırlanır) • Günlük eğitimleri de raporlanır ve değerlendirilir • Bireysel gelişimle ilgili planlar yapılıyor • Bireyselleştirme eğitim planı hazırlanıyor • Değerlendirme kurulu tarafından eğitim ve bakıma yönelik bireysel planlama yapılıyor • Durum tespiti yapıldıktan sonra planlama yapılıyor. • Ekimden haziran ayına kadar yapılan programlar var. • Özel günlere yönelik planlar yapılır • Fizik- tedavi ile ilgili ve özel eğitimle ilgili planlar bireysel düzeyde yapılıyor • Görüşme ve randevu planı hazırlanır • Her bir özürünün özür durumuna bağlı olarak uygulanacak davranış ve uğraşı terapisi tespit edilir • Psikolojik servisler ve diğer sağlık kuruluşlarıyla koordineli çalışmalar yapılır • Personel sık sık hizmet içi eğitime tabi tutulur • Hizmet alana ait kişisel dosyalarda bu planlar belirleniyor • Hizmet alanlarla ilgili planlamalar ilk etapta mutlaka bireysel düzeyde oluyor. Teşhis belirleme, müdahale planı oluşturma, uygulama ve sonuçları değerlendirme gerçekleştirilir • Kişiden gelen talep doğrultusunda ve ihtiyaca yönelik planlama yapılır • Çocuğa faydalı olacak konular belirlenir ve tek tek çocuklara yönelik üç ayda bir tutulan raporlar hazırlanır • Daha çok eğitim ve istihdama yöneliktir • Sorunun çözümüne ilişkin aşama aşama yapılan planlamalar yapılır
Özel	<ul style="list-style-type: none"> • 3, 6, 12 aylık gelişimsel değerlendirme raporu tutuluyor • Belli kurullar çerçevesinde tüzüğe bağlı • Bireysel eğitim planı tutulur • Eğitim odalarının tefrişatı ve materyal temini sağlanır • Eğitime gidecek personeli kuruluş öder ve izin çıkınca gider • MEB prosedürüne göre yapılıyor. • Özel eğitim çalışmalarının planlanması konusunda yapılıyor • RAM raporu doğrultusunda öğretmen tarafından planlama yapılıyor • Verilen danışma hizmetlerinin planları yapılıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none"> • Aile içi durumlarda yapılıyor • Genellikle nakdi yardım istediği konularında yapılıyor. • Merkez tarafından ileride erkekleri de dahil edebilmek için bölgenin durumuna göre araştırmalar ve çalışmalar yapılıyor • Yaşına göre tutulur
STK	<ul style="list-style-type: none"> • Her bir vaka için ayrı bir plan. • Belirtildiğinde ve süreç içinde belirlenen her sorun ve beklenti için, hizmet planı yapılır
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> • Her müracaatçıya göre değişmektedir • Eğitim konularında bireysel düzeyde planlamalar yapılıyor.

EK 2.4.6: BİREYSEL DÜZEYDE PLANLAMANIN KAYITLARI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aile eğitimlerine yönelik kayıtlar tutulur• Özet raporlarda belirtilir• Değerlendirme kurulu kayıtlarında planlama kayıtlarına yer verilir.• Dosyalama (süreç raporu) ve yönlendirme dosyası tutulur• Bireysel planlar dosyasına eklenir• Günlük terapi cetveli (değerlendirme) tutulur• Kayıt defterlerinde açıklama olarak belirtilerek tutuluyor• Kişinin durumuna göre uzun ölçekli planlamalar yapılır• Kişisel ve grup çalışma raporları tutulur• Koordinasyon kurulu, değerlendirme kurumu ayrıntılı her yılbaşında eğitim ve gelişim planı yapılır• Değerlendirme raporu, aile bilgi formu tutulur.• Tahmini programlar yapılır, il müdürlüğüne sorulur• Takip kayıtları tutulur
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile danışmanlığı, seminer, sosyal aktivitelere katılıp nasıl faydalandığı izleniyor• Bireysel eğitim planı, bireysel öğretim planı, fizyoterapi değerlendirme ölçekleri, aile eğitimi, öğretmen bilgi formu tutulur• Her yılın sonunda çocuktaki gelişimi rapor olarak rehberlik merkezine rapor olarak gönderiyoruz• Eğitim performans düzeyleri• Günlük planlar şeklinde kayıtlar tutuluyor• Program çizelgeleri tutuluyor• Veli ve öğrencilerle yapılan her şey kayıt altında tutuluyor• Veritabanı, bilgisayar altında tutulur
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar• Bilgisayar kayıtlar• Raporlama sistemiyle
STK	<ul style="list-style-type: none">• Raporlar
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Psiko-sosyal inceleme raporları• Vaka kayıtları

EK 2.4.7: KURULUŞLARDA DOSYA KAPATMAYA İLİŞKİN TUTULAN KAYITLAR

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Kapatma raporu tutuluyor ve bu rapor kayıt defterinde belirtiliyor.• Arşiv ve raporlama şeklinde oluyor• Değerlendirme raporu hazırlanır• Elle not tutuyorum ve sorunun çözüldüğüne dair dosyasına koyuyorum• Görüşme kayıtlarının kapatılması yönünde bir rapor tutarak yapıyoruz• Hizmet alana ilişkin tutulan raporda dosyası kapatıldığına dair not düşülür• Kütük kayıt defterinde belirtilerek dosya kapatılır• Özürlü kütük değerlerinden kaydı silinir, dosyası beş yıl arşivde saklanır• Standard formlar kullanılır• Vaka kapama kaydı tutuluyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Ayrılan öğrencilerin kaydı tutulur• Bilgisayarda tutulur ve dosyalama yapılır• İlişik kesme dilekçesi alınır ve kayıt altına alınan dosya kaldırılır• Kapamaya ilişkin kayıt dosyasına eklenir• Nakil ve yer değişikliği gibi durumlarda tutuyoruz• Sonuç raporu hazırlanır• Yılsonu değerlendirme raporu ile kapatılıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar ile yapılıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Arşiv sisteminde yazılı tutuluyor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Psiko-sosyal inceleme raporları hazırlanıyor• Vaka kayıtları tutuluyor

EK 2.5: MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER

		<i>Mesleki Çalışmalara İlişkin Kayıtların Tutulması</i>			<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	29	0	29
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
<i>Toplam</i>		Sayı	64	4	68
		Yüzde	94,1	5,9	100
		<i>Hizmet Alan Kişileri Başka Kuruluşlara Yönlendirme</i>			<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	29	0	29
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	65	3	68
		Yüzde	95,6	4,4	100
		<i>Havaleden Önce Söz Konusu Kuruluşun Uygunluğunu Değerlendirme</i>			<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	27	2	29
		Yüzde	93,1	6,9	100
	Özel	Sayı	25	1	26
		Yüzde	96,2	3,8	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	61	4	65
		Yüzde	93,8	6,2	100
		<i>Havale İçin Ailenin Onayının Alınması</i>			<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	26	0	26
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	5	0	5
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	60	5	65
		Yüzde	92,3	7,7	100

EK 2.5: MESLEKİ ÇALIŞMALAR / HİZMETLER (DEVAMI)

		<i>Kişileri Yönlendirdiklerinde Bununla İlgili Kayıt Tutulması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	20	9	29
		Yüzde	69,0	31,0	100
	Özel	Sayı	12	14	26
		Yüzde	46,2	53,8	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
<i>Toplam</i>		Sayı	39	26	65
		Yüzde	60,0	40,0	100
		<i>Kişileri Yönlendirdikten Sonra İzleme Çalışması Yapılması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	17	12	29
		Yüzde	58,6	41,4	100
	Özel	Sayı	19	7	26
		Yüzde	73,1	26,9	100
	Belediye	Sayı	2	3	5
		Yüzde	40,0	60,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
<i>Toplam</i>		Sayı	40	25	65
		Yüzde	61,5	38,5	100
		<i>Kişileri Yönlendirdiğinizde Ailelerin Diğer Kuruluşun Hizmetlerine Ulaşabilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	27	2	29
		Yüzde	93,1	6,9	100
	Özel	Sayı	24	2	26
		Yüzde	92,3	7,7	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	60	5	65
		Yüzde	92,3	7,7	100

EK 2.5.1: NE TÜR MESLEKİ ÇALIŞMALAR YAPILDIĞI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar kursları ve el işi çalışmalar• Bireysel çalışma ve danışmanlık hizmeti• Grup çalışması, sosyal hizmet, psikolojik terapi• Duyu-algı eğitimi• Bireysel görüşme• Bireysel ve aile terapisi• Danışmanlık, aynı-nakdi yardım, mesleki eğitim• Gözetim raporları, görüşme raporu, sosyal inceleme raporu• Halıcılık, bilgisayar kursları, giyim ve nakış atölyelerimizde yapılıyor• İş atölyeleri, okuma-yazma kursları• Özel eğitim, aile çalışmalar• Davranış terapisi, uğraş terapisi, fizyoterapi, spor• Fizik tedavi, hidroterapi• Zeka testi, sosyal entegrasyon, okula giden çocukların öğretmeniyle irtibat kurma• Psiko-sosyal eğitim, bilgilendime• Psikolojik danışmanlık• Psikolojik destek, hukuki destek• Rehberlik, psikolojik destek, sosyal hizmet yöntemlerinin uygulanması• Sadece bakım hizmeti veriliyor.• Bilgi-bilinç düzeyini artırma
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile danışmanlığı• Aile eğitimi ve çocuk eğitimi• Bireysel ve grup eğitimi• Aile eğitimi, özel eğitim ve psikolojik terapi• Psikoterapi• Aile toplantıları, tıbbi destek, evde bakım hizmeti• Hizmet içi eğitim• Öğrencinin sosyal gelişimi ile ilgili çalışmalar• Özel eğitim• Sosyal hizmet, sosyal faaliyetler• Özel Eğitim, rehabilitasyon, aile eğitimi, okul danışmanlığı• Özel eğitim, sosyal hizmet(okullarına takip ediyoruz. ev ortamında görüyoruz.)• Özel eğitim, sosyal hizmet, psikolojik terapi, sosyal etkinlikler• Fizyoterapi• Probleme yönelik rehabilitasyon hizmeti• Psikolojik danışma, evde ve okulda inceleme çalışması• Psikolojik danışmanlık• Psikodrama• Süpervizyon, bilgilendirme ve değerlendirme toplantıları
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Hizmet içi eğitim• Bilgisayar kursları, el işi kursları• İbnü meslek edinme kursları• Meslek kursları, okuma- yazma kursları, sünnet, anne-çocuk sağlığı eğitimi, genel kültür dersleri.• Özel eğitim, sosyal hizmet, sağlık açısından bilgi ve uygulaması
STK	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Hizmet• Özel eğitim, sosyal hizmetler, danışmanlık, spor• Psikolojik danışmanlık, hukuki danışmanlık
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal hizmet• Danışmanlık ve araştırma hizmeti• Sertifika dersleri, sosyal alanlarla ilgili araştırma

EK 2.5.2: MESLEKİ ÇALIŞMALARLA İLİŞKİN NE TÜR KAYITLAR TUTULDUĞU

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar ortamında kişi bazında dosyalar açılır• Bireysel ve grup eğitimlere yönelik günlük terapi değerlendirme formu• Faaliyet ve süreç raporları• Görüşme raporları, sosyal inceleme raporları, vaka değerlendirme raporları• Görüşmelerden edinilen izlenimlere dair tutulan kayıtlar• Grup dosyası• İlk görüşme formunda ve mesleki çalışma raporları• Kursiyer kayıtları• Kütük defteri ve mesleki çalışma defteri• Mesleki çalışma kayıt formları• Mesleki raporlar, mesleki çalışmalarla ilgili görüşme raporu• Müracaat defteri, mesleki çalışma defteri• Özel hizmet raporu, süreç raporu, ilk görüşme raporu, müracaatçı kayıt formları• Sosyal faaliyet dosyaları
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile görüşme formu• Bilgisayar ortamında rapor• Bireysel raporlar• Demografik bilgileri, tıbbi tanımlamayı (hastaneden), eğitsel tanımlamayı içeren dosya• Dosyalama, değerlendirme, eğitim, gelişim, aile görüşme ve performans kayıtları• Resimleme• MEB prosedüründe defter ve dosyalama• Mesleki çalışma defteri• Okul, ev görüşmesi• Raporlama ve tutanak• Resimleme• Yazılı ve görsel (kamera yoluyla)
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Raporlama• Raporlama şeklinde• Bilgisayar ortamında• Hizmet binasında tutuluyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Yazılı kayıtlar tutuluyor• Form ve raporlar
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Psiko-Sosyal inceleme raporları, Konferans, Eğitim kayıtları, Raporları• Raporlama

EK 2.5.3: HİZMET ALAN KİŞİLERİ BAŞKA KURULUŞA YÖNLENDİRME

Yönlendirme Nedeni	Yönlendirilen Kuruluş
<ul style="list-style-type: none">• Aynı- Nakdi Yardım İsteğiyle• Eğitim• Sağlık• İstihdam• Özel Eğitim• Evde sağlık hizmeti• Bakım hizmeti• Eğitim alanı dışındaki gerekli durumlarda.• Adli Konular• Rehabilitasyon• Barınma• Yetişkin eğitimi• Yaşlılık maaşı ile ilgili• Her konuda	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları, Kaymakamlık, Valilik, SHÇEK• MEB• İl Sağlık Müdürlüğü, Devlet Hastaneleri, Psikiyatri Kliniklerine, Aile Planlama Merkezlerine• Türkiye İş Kurumu• Halı kurslarımızda başarılı olanları Türkiye'nin her yerindeki fabrikalara• Özel Eğitim Merkezleri• Görme-İşitme Engelli Okullarına• Rehberlik Araştırma Merkezleri• Belediye• Kurumsal yapıya uygun olmayan çocuğa daha uygun hizmet verecek kuruluşlar• Yatılı Bakım Merkezleri• Eğitime destek amaçlı o hizmeti veren kuruluş/kuruma• Baro• Fizyoterapi Merkezleri• Rehabilitasyon Merkezleri• Kadın Sığınma Evleri• Halk Eğitim Merkezleri• Maliye Bakanlığı• Valilik ve Emniyet Güçleri• İl, İlçe ve Büyükşehir Belediyeleri

EK 2.5.4: HAVALEDEN ÖNCE SÖZ KONUSU KURULUŞUN UYGUNLUĞUNUN HANGİ KRİTERLERE GÖRE DEĞERLENDİRİLDİĞİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Biliyoruz, kimle çalışıldığına göre belirleniyor• Çocuğun durumuna ve ihtiyaçlarına uygunluğuna göre değerlendirilir• Deneyimlerimden yararlanarak yapıyorum.• Devlet kurumlarna gönderiyoruz• Gelen talebin ilgili kurumun çalışma alanlarına doğrudan girip-girilmediği belirleyici oluyor• Havale yapılacak kurumun yetki ve çalışma alanı kriterlerine göre değerlendirilir• Havale yapılan/yapılacak kuruluşun talebi karşılayabilip, karşılayamamasına bakılır• İlgili kuruluşun talebi karşılayıp karşılayamayacağı, yeterli personelin olup olmaması ve hizmetin uygunluğu değerlendirilir• Kişinin ailesine yakın bir kuruma yerleştirilmeye çalışılır• Tanıdığımız ve iletişim kurduğumuz, güvendiğimiz yere havale ediyoruz• Uzman görüşlere göre yönlendiriliyor• Yönlendirme yapılacak kuruluşun talebi karşılama yeterliliğine bakılır
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Başarı düzeyi, diğer hastaların deneyimleri, bizim araştırmalarımız• Başvuranların seçimlerine göre genellikle devlet kuruluşlarına oluyor• Kuruluşlarla ilgili bilgimiz var• Çocuğa faydalı olup olmayacağı, uyguladıkları eğitim programı, vereceği eğitimin yeterli olup olmadığına bakılıyor• Devlet kurumları olmalı ve ihtiyaca cevap vermeli• Eğitim kadrosuna ve eğitim kalitesine bakıyoruz• Görüşmeler yapıyoruz, ihtiyaca cevap verecek nitelikte olup olmadıklarına bakıyoruz• Hukuki prosedüre göre belirlenir (Özel Öğretim Kanunu, Özürlüler Kanunu ve Yönetmelikler)• Konusunda uzman bir kuruluş olmasına dikkat ediyoruz• Öğrencinin tanısına göre• Öncelikle devlete ait kuruluşlara yönlendiriyoruz• Referans alınıyor, hızlılığı ve doğruluğu değerlendiriliyor• Yönlendirme yapılan müracaatçının talebini karşılayabilme kapasitesine bakılır
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Verilere göre gönderiliyor• SSK'sı olan gidebiliyor• Talep doğrultusunda yeterlilik kriterine göre yapılıyor.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Sorun çözecek kuruluşa yönlendirilir
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Kamu kurumlarına yönlendiriliyor• Sorunun çözümüne olan katkısı değerlendirilir• Yönlendirme yapılan kuruluşun gelen talebi karşılayıp karşılayamayacağına bakıyoruz

EK 2.6: AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

			<i>Verilen Hizmetlerde Ailenin Bir Bütün Olarak Ele Alınması</i>		<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	25	4	29
		Yüzde	86,2	13,8	100
	Özel	Sayı	24	4	28
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	59	8	67
		Yüzde	88,1	11,9	100
			<i>Yapılan Çalışmalarda Çocukların Yeterince Dikkate Alınması</i>		<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	23	6	29
		Yüzde	79,3	20,7	100
	Özel	Sayı	24	3	27
		Yüzde	88,9	11,1	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	54	12	66
		Yüzde	81,8	18,2	100
			<i>Ailelerin Kendileriyle Yapılan Her Türlü Çalışma Konusunda Bilgilendirilmesi</i>		<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	29	0	29
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	66	1	67
		Yüzde	98,5	1,5	100
			<i>Meslek Elemanlarının Ailelerin Sahip Olduğu Güçlü Yönleri Fark Edebilecek Düzeyde Bilgiye Sahip Olması</i>		<i>Toplam</i>
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	28	1	29
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	63	4	67
		Yüzde	94,0	6,0	100

EK 2.6: AİLE MERKEZLİ UYGULAMA (DEVAMI)

		Kayıtlarda Güçlü Yönlerin Vurgulanması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	27	2	29
		Yüzde	93,1	6,9	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	61	6	67
		Yüzde	91,0	9,0	100
		Yapılan Mesleki Çalışmalarda Ailelerin İzninin Alınması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	28	1	29
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	63	4	67
		Yüzde	94,0	6,0	100
		Aileler İle İlgili Tutulan Kayıtların Onlarla Paylaşılması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	11	17	28
		Yüzde	39,3	60,7	100
	Özel	Sayı	21	7	28
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	39	27	66
		Yüzde	59,1	40,9	100
		Uzun Vadeli Hizmet Alacak Aileler İçin Farklı Bir Uygulama Bulunması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	6	23	29
		Yüzde	20,7	79,3	100
	Özel	Sayı	8	20	28
		Yüzde	28,6	71,4	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	18	49	67
		Yüzde	26,9	73,1	100

EK 2.6.1: VERİLEN HİZMETLERDE AİLENİN BİR BÜTÜN OLARAK ELE ALINMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aile danışma merkezinin bütününde olduğu gibi konular bireysel olsa dahi aile bütün olarak ele alınır• Genelde anne ve çocuk geliyor, babalar gelmiyor• Anne-çocuk genelde oluyor babalar gelmiyor• Anne-baba aynda olsalar bütün değerlendirilir• Bütün fertlerin içinde bulunduğu psikolojik durum değerlendirmesi yapılır• Çocukla görüşme yapılacaksa aileler isteniyor• Formda aile bilgileri alınıyor• Genelde bayanlarla çalışıyoruz• Hizmet talep eden ekosistem yaklaşımıyla ele alarak aile ve çevre bir bütün olarak ele alınıyor• İstihdam ve mesleki kursların yoğunluğu söz konusu olduğunda ailenin durumunu değerlendiriyoruz• Kanun gereği özürlüyle yapılan her hizmet aileyle beraber yapılmalı ve özürlüyle yapılan her türlü çalışmada aile bir bütün olarak ele alınmalıdır• Kuruluşta yapılan çoğu işlemlerde aileden bireye giden bir yol izlenir ve aile takibi bir bütün olarak ele alınır.• Özürlünün ailesi çocuk hakkında bilgilendirilerek ailenin tutum ve davranışları yönlendiriliyor• Sorunun kaynağını araştırmak için tüm aile bireyleri bir bütün olarak ele alınır• Vakadan vakaya değişir
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile bir bütün olarak ele alınmazsa eğitim olmaz• Aile içi ilişkiler ve iletişim, rol- sorumluluk düzeyleri, çocuğun rehabilitasyonunu destekleme ve sürdürme düzeyi önemli• Aile terapileri ve sosyal etkinlikler var• Aileyi parça parça kabul edemeyiz, aile çocuklar, anne baba bir bütün olarak ele alınır• Anne baba kardeş tutum ölçekleriyle çalışılıyor• Anne eksenli oluyor• Anne ve babanın sürece katkısı sağlanarak bir bütün olarak ele alınır.• Anne, baba ve kardeş her açıdan değerlendiriliyor. Aile içi alınacak kararda hepsine yararlı olacak kararlar alınır• Çocuğun gelişimi için aile ile yapılan toplantılar ve aile terapisi• Pedagoglar anne ve babaya eğitim veriyor• Hizmet alan kişilerin aileleri ile ilgili görüşülüyor ancak aynı anda tüm aile bireyleriyle görüşülüyor• Olabildiğince bütün olarak alıyoruz• Önce aile gelir• Tüm aile katılıyor. Sorun anneden kaynaklırsa o da dahil ediliyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aile bilgileri bir bütün olarak değerlendiriliyor• Ailenin bütün bireyleri yararlanıyor• Eğitimler tüm aileye kapsayacak şekilde, sağlık açısından aileye bakılır• Sadece kadınlara hizmet veriliyor• Sorunun ya da durumun içinde bulunduğu şartlara göre değerlendiriliyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Aile bireyleriyle teker teker yapılıyor.
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Yaşanan soruna katkıda bulunan, varsayılan tüm değişkenler değerlendiriliyor• Kurumumuz her sorunda aileyi, sosyal ve ekonomik yönden aileyi, bir bütün olarak ele alır.

EK 2.6.2: YAPILAN ÇALIŞMALARDA ÇOCUKLARIN YETERİNCE DİKKATE ALINMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Amacımız çocuk zaten, öncelikle çocuğu ele almamız• Anneler eğitimdeyken çocuklara biz bakıyoruz, eğitim veriyoruz• Anneye kurs verilirken çocuklar da eğitimsel kurslara dahil ediliyor• Başvuru yapan ailede çocukların durumu, koşullar öncelikli olarak değerlendiriliyor• Çocuklar ailenin temelini oluşturur. Bu yüzden sorun çocuklarla ilgili olmasa bile süreç içerisinde çocuklar yeterince dikkate alınır• Çocuklara yönelik bir kurumuz• Çocukların etkilenme durumu önemli• Daha çok annelerle ilgileniyoruz. Bu da bir şekilde çocuklara yansıyor• Çocukların sürece dahil edilemeyecekleri uç konular haricinde çocuklar sürece dahil edilir• İlgili alanımız doğrudan çocuk• Onlar içinde var zaten• Oyun odasında kursa gelen annelerin çocuklarına kreş hizmeti veriliyor, gerektiğinde psikolog çağırıyoruz• Özellikle ebeveyn ilişkilerinde çocuklarda sürece dahil edilir• Sorunlarda çoğu zaman çocuklar sürece dahil ediliyor• Yıl içerisinde çocuk hizmetleri planlanarak uygulanıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Ağırlıklı olarak çocuklar üzerinden başvurular oluyor. Yetişkin başvurularında ise çocuğun hakları merkeze alınıyor• Asıl çalışma alanımız çocuklar, işimiz çocuk• Başvuru ana kaynağı çocuklar• Çocuğun yaş durumu, uygunluğu göz önünde tutulur• Tamamen çocuk merkezli yaklaşım uygulanıyor, çocuğun etkilenme düzeyi yüksek olduğundan ailelere yönelik hizmetler devreye giriyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Sadece psikolojik destek açısından• Sağlık, eğitim anlamında, anne ve çocuğa dayalı eğitimler gerçekleşir• Yaz okullarına davet ediliyor, tiyatro, sinema spor, piknik yapılıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Çocuğun da sorundan etkilendiği düşünülerek, aileye davranışlarıyla ilgili bilgi verilir• Eğitim yardımı yapılır

EK 2.7: KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON

Başka Kuruluşlar İle Birlikte Çalışmaya Yönelik Anlaşma Protokol Bulunması					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	12	29
		Yüzde	58,6	41,4	100
	Özel	Sayı	10	18	28
		Yüzde	35,7	64,3	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	34	34	68	
	Yüzde	50,0	50,0	100	
Protokollerin Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	11	6	17
		Yüzde	64,7	35,3	100
	Özel	Sayı	4	5	9
		Yüzde	44,4	55,6	100
	Belediye	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	22	11	33	
	Yüzde	66,7	33,3	100	
Personelin Bu Anlaşma ve Protokollerden Haberdar Olması					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	0	17
		Yüzde	100	0,0	100
	Özel	Sayı	6	3	9
		Yüzde	66,7	33,3	100
	Belediye	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	30	3	33	
	Yüzde	90,9	9,1	100	
Birden Fazla Kuruluşla Çalışılması					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	22	7	29
		Yüzde	75,9	24,1	100
	Özel	Sayı	17	11	28
		Yüzde	60,7	39,3	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	46	22	68	
	Yüzde	67,6	32,4	100	

EK 2.7: KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON (DEVAMI)

<i>Birden Fazla Kuruluşla Çalışıldığında Çalışmayı Yönlendiren Belli Kişi/Kurum Bulunması</i>					
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	19	3	22
		Yüzde	86,4	13,6	100
	Özel	Sayı	16	1	17
		Yüzde	94,1	5,9	100
	Belediye	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	42	4	46
		Yüzde	91,3	8,7	100

<i>Koordinatör Kişi/Kurumun Rol ve Sorumlulukları Açıkça Tanımlanıp Kayıt Altına Alınması</i>					
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>	
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	10	9	19
		Yüzde	52,6	47,4	100
	Özel	Sayı	10	6	16
		Yüzde	62,5	37,5	100
	Belediye	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
<i>Toplam</i>		Sayı	25	17	42
		Yüzde	59,5	40,5	100

EK 2.7.1: BİRLİKTE ÇALIŞMAYA YÖNELİK ANLAŞMA, PROTOKOL BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none"> • Belediye ve kaymakamlıkla protokol • Liseler, halk eğitim merkezleri • Devlet hastaneleri ve özel hastaneler • Kamu kurum ve kuruluşları • Ulusal ve uluslar arası sivil toplum örgütleri • Sivil toplum örgütleriyle protokol • Üniversiteler • Kamu kurum ve kuruluşlarıyla protokol • Ticaret oda ve borsası, valilik, belediyeler • Spor tesisleriyle ortak çalışmalar
Özel	<ul style="list-style-type: none"> • MEB • Sivil toplum örgütleri • Özel hastaneler • Kamu kurum ve kuruluşları • Sosyal güvenlik kurumları
Belediye	<ul style="list-style-type: none"> • Halk eğitim merkezi • Sivil toplum örgütleri • Kamu kurum ve kuruluşları • Belediye
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> • SHÇEK

EK 2.7.2: KOORDİNATÖR KİŞİ/KURUM BELİRLENMESİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bu süreç genellikle kendiliğinden geliyor• Çoğu zaman talebin geldiği kuruluş koordinatör olarak belirlenirse de bu rolü üstleniyor• Genellikle koordinatör kurum, talebi direkt olarak çalışma alanına girdiği kurum oluyor• Her zaman koordinatör biziz• Hizmetin akışına göre belirleniyor• İhtiyaca ve konuya göre belirleniyor• Kurumun/kuruluşun uzmanlık alanı olup olmadığına göre belirleniyor• Mevzuata göre belirleniyor• Yönetici oluyor• Müşterek yönetim oluyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Çocuğun eğitim- sağlık - rehabilitasyon gereksinimine göre referanslı olan, önceden çalışan ve çalışmaya devam eden kişiler tercih ediliyor• Yapılacak çalışma ile ilgili deneyimli olan kurum seçiliyor• En uygun düşünülen kuruma yönlendirilir• Faaliyeti ve organizasyonu biz başlattığımız için koordinatör biz oluyoruz• Gelişim raporuna göre duruma göre belirlenir• Genellikle demek başkanı oluyor• Hocalar belirliyor• İhtiyaçlar doğrultusunda araştırma yapılır, bu konu için en uygun kurum (tercih sebebi işbirliği yapmak isteyen) belirleniyor• Kurum tarafından belirlenmiş bir kişi oluyor.• Liderlik vasfı hangi kurumda varsa o yapıyor. Hiyerarşi ve gönüllülük çerçevesinde oluyor• Ortaklaşa yapılıyor• Öğretmen oluyor• Daha önceki faaliyetlere bakılıyor.
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Protokole göre• Talebin geldiği kurumun koordinatör vasfında oluyor.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılır• Valilikler
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Birden fazla kuruluşla çalışıldığında genellikle gelen talebin direkt ilgilendirdiği kurum koordinatör kurum olur.• Yapılacak etkinliğe göre değişmektedir.• Yapılacak olan çalışmanın içeriğine göre ilgili kişi- kurum ile bağlantıya geçiliyor

EK 2.8: GİZLİLİK VE MAHREMİYET

		<i>Kayıtların Gizliliği ve Mahremiyetine İlişkin Bir Politika Olması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
<i>Toplam</i>	Sayı	62	5	67	
	Yüzde	92,5	7,5	100	
		<i>Hizmet Alanların Kayıtların Tutulması ve Paylaşımı Konusundaki Kurum Politikasından Haberdar Edilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	25	2	27
		Yüzde	92,6	7,4	100
	Özel	Sayı	24	2	26
		Yüzde	92,3	7,7	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>	Sayı	55	7	62	
	Yüzde	88,7	11,3	100	
		<i>Kayıtlara, İlgililer Dışındaki Kişilerin Erişimini Engellemek İçin Bir Düzenleme Bulunması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	24	4	28
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Özel	Sayı	25	3	28
		Yüzde	89,3	10,7	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
<i>Toplam</i>	Sayı	58	9	67	
	Yüzde	86,6	13,4	100	
		<i>Kayıtların Bir Başka Meslek Elemanı veya Kurum İle Paylaşılmasından Önce Hizmet Alan Gruptan İzin Alınması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	19	9	28
		Yüzde	67,9	32,1	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
<i>Toplam</i>	Sayı	42	25	67	
	Yüzde	62,7	37,3	100	

EK 2.8: GİZLİLİK VE MAHREMİYET (DEVAMI)

		<i>Kayıtların, Okunduğunda Hizmet Alanlar Tarafından Anlaşılabilir Şekilde Hazırlanması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	25	3	28
		Yüzde	89,3	10,7	100
	Özel	Sayı	26	2	28
		Yüzde	92,9	7,1	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	60	5	65
		Yüzde	92,3	7,7	100
		<i>Fiziki Yapının Ailelerle Çalışmada Mahremiyete ve Gizliliğe Uygun Olması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	28	0	28
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
<i>Toplam</i>		Sayı	55	12	67
		Yüzde	82,1	17,9	100

EK 2.8.1: KAYITLARIN GİZLİLİĞİ VE MAHREMİYETİNE İLİŞKİN POLİTİKALARIN İÇERİĞİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Ailelerle ilgili özel bilgiler üçüncü kişilerle paylaşılmaz.• Bütün görüşmeler mahkeme kararı olmaksızın paylaşılmaz• Bütün sosyal hizmet kurumlarında olduğu gibi bizde de gizlilik esastır• Gereken kişiler dışında kimse göremez• Gizli ve güvenilir yerlerde muhafaza edilir.• Hizmet alanlara ilişkin tutulan tüm kayıtlar gerekmediği durumlarda adli makamlar haricinde hiç kimseyle paylaşılmaz• Hizmet alanlarla ilgili kayıtlara gizlilik ibaresi konulur ve gerek meslek uzmanları, gerekse memurlar bu kayıtlara ulaşılmayacağını bilirler• İlgili kişiler olanlar paylaşılır yoksa kimse göremez• Kilitli dolaplarda tutulur yetkili kişiler görebilir• Kimseyle paylaşılmaz, hatta bazı kayıtlar aile üyeleriyle bile paylaşılmaz• Mahkeme kanalı olmadan görülemez• Mahkeme kararı yoksa verilmez• Tüm kayıtlar gizlidir. Bir başkası kesinlikle göremez. Gerekli durumlar da uzman personel okuyabiliyor.
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Ailelerin öncelikli isteği ve kurum politikasına göre belirlenir• Ailelerle ilgili bilgiler aile dışında kimse ile paylaşılmıyor• Ailenin izni olmadan herhangi bir bilgi paylaşılmaz• Aileye ve bireye ait bilgiler her ne sebeple olursa olsun başkalarıyla paylaşılmaz• Aynı bir odada yetkili kişilerce görülür• Bilgisayarda şifreli korunuyor• Görüşmeler bireyseldir, seminerlerde isim verilmez kayıtlarımız gizlidir• Her hasta ile ilgili dosya tutulur ve hizmet veren personel dışında kimse inceleyemez• Hizmet alanlarla ilgili kayıtların izlenmesi olmadan üçüncü kişilerle paylaşılmıyoruz.• Kayıtlar gizlidir personel bile izinsiz bakamaz• Kayıtlar rehberlik servisinde tutulur sadece rehber öğretmen bilir.• Kayıtlar veritabanında tutulur ve gizlilik ön planda yetkili kişiler tarafından.• Kilitli dolaplarda, yetkili kişilerce görebiliyor• O konu sadece psikolog ve aile arasında. Kimseyle paylaşılmaz• Özeldir, sadece ailelerle paylaşılır• Psikoterapi kayıtları gizli• Sadece resmi görevliler görebilir• Şifreli olarak kayıt ediliyor. Genel koordinatörün elinde sadece
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar ortamında yetkili kişilerce ulaşıyor• Gizlidir.• Hizmet alanla ilgili kayıtlar gerekli haller dışında paylaşılmaz.• Kayıtlar bilgisayar ortamında yetkili kişilerce görülür.• Kilitli depolarda muhafaza ediliyor.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Kayıtlar tamamıyla gizlidir. Dernek yönetimiyle sadece ilgili olduğu kadlarıyla paylaşılır. Başka kuruluşlarla paylaşılması gerekirse kişiden izin alınır.• Yardım alan aileler deşifre edilmiyor.
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Tüm kayıtlar bilgisayar ortamında ve dosyalarda SHU dışında kimselerin ulaşmadığı yerde tutulmaktadır

EK 2.8.2: HİZMET ALANLARIN, KAYITLARIN TUTULMASI VE PAYLAŞIMI KONUSUNDAKİ KURUM POLİTİKASINDAN HABERDAR EDİLMESİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Gerektiğinde söyleniyor• Görüşmelerde söyleniyor• Hiç soran görmek isteyen olmadı• Hizmet alanla yapılan ilk görüşmede kayıtların mahremiyeti, nasıl saklanacağı, bu konudaki politika ve adli makam haricinde hiç kimsenin kendisinin rızası olmadan kayıtlara ulaşlamayacağı kendisine anlatılıyor• Mülakat safhasında bilgi veriliyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• İlk başvuruda sözlü olarak bildiriliyor• Bilgilendiriliyor• Birebir görüşmelerle ve düzenli toplantılarla bildiriliyor• İlk görüşme esnasında bu konuda bilgi veriliyor• Sözlü ve yazılı olarak• Sözlü olarak belirtilir• Yazılı olarak görürler• Yüz yüze görüşmelerde
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• İlk görüşme esnasında bilgilendiriliyor• Seminer, toplantılarla bilgilendiriliyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• İlk görüşmede konuşulur• Sözlü olarak aileler bilgilendiriliyor

EK 2.8.3: KAYITLARIN GİZLİLİK VE MAHREMİYET KURALLARINA UYGUN TUTULMASI VE SAKLANMASININ NASIL DENETLENDİĞİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none"> • İki kişi çalıştığı için denetlemeye gerek duyulmuyor • Bilgiler yetkili kişilerce erişilebiliyor • Bilinçlendime ile yapılıyor • Böyle bir gereklilik hissetmiyoruz • Çok az kişiyiz, ben yokken odaya kimse girmez • Çok fazla personel yok ve olan arkadaşlarında denetlenmesini ben yapıyorum • Odalar, dolaplar ayrı, kilitleniyor ve bilgisayar şifreli • Gerekli tedbirler dahilinde kontroller yapılarak ve personele gerekçeler izah edilerek • Kayıtların tutulduğu odaya yetkili personel harici kimse giremez • Kurum özürü çocukların bakımıyla ilgili faaliyet gösterdiği için böyle bir ihtiyaç duymuyor, kurumda mahremiyet gerektiren tek belge sosyal inceleme raporu • Meslek elemanlarınca gizli tutulur • Yetkili personel tarafından denetleniyor • Personele gerekli ikazlar sürekli yapılarak yönetici tarafından denetlenir • Personel bu konuda yeterli bilgiye sahip • Personel zaten bu konuda sağduyulu, bende gerekli özeni gösteriyorum. • Personele bu kural katı şartlarda anlatılıyor ve tarafımdan denetleniyor • Personele gerekli eğitim verilerek, yöneticiler tarafından kontrol ediliyor • Sosyal serviste kayıtlı ve yetkili kişilerce ulaşılabilir • Şu anda tek kişi olduğum için zorluk çekmiyorum
Özel	<ul style="list-style-type: none"> • Kilitli oda, bilgisayar şifreli • Arşiv denetleniyor • Bu konuda görevli olan bir personel var. Dosyalama, kayıtların gizliliğinden sorumlu • Her şey bilgisayarda ve bilgisayarın şifresi sadece bende • İç denetimlerle takip ediyor, kilitli dolaplarda saklanıyor, yönetici odasında bulunuyor • İlgili birimin sorumluluğundadır. Başkası göremez • Karşılıklı güven esasına dayanarak, yönetici tarafından denetlenmesi yapılıyor • Kayıt tutulmuyor • Kayıtlar rehberlik servisinde tutulur sadece rehber öğretmen bilir • Kendi odamızda muhafaza ediyoruz. Yöneticiler bizzat denetleniyor • Kilit yok, yönetici denetliyor • Kilitli dolaplar ve bilgisayarlarda olan kayıtlar şifreli • Personele gerekli bilinç kazandırılıp, yönetici tarafından denetleniyor • Sadece psikologda duruyor • Şifreleme, erişim yetki sınırlaması var • Tedbirlerimizi alıp, personelde gerekli bilinci kazandırarak • Tek kişi kontrolünde kayıtlar • Veritabanında tutulur ve yetkili kişilerce kontrolü sağlanır • Yazılı dokümanlara yetkili personel ulaşiyor. Arşivlere ve dolaplara kilitli her eğitimci kendi ailesiyle ilgili dokümanları görür • Yetkili kişilerce ulaşılır
Belediye	<ul style="list-style-type: none"> • Belki kurallar çerçevesinde tüzüğe bağlı • Bilgisayar ortamında yetkili kişilerce ulaşılıyor • Konuyla ilgilenen sosyal hizmetler uzmanı hizmet alanın mahremiyeti konusunda direkt sorumludur • Yetkili kişilerce kontrol altında tutulur. Riskli bir durum yok
STK	<ul style="list-style-type: none"> • Gizlilik anlaşmasıyla
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> • Gelen/Gelebilecek Müracaatçı Şikayet/Rahatsızlıklarla belirlenir • Gizlilik ilkesi var • Gizlilik ve mahremiyet gerektiren kayıtlar kurumumuzda mevcut değil

EK 2.8.4: İLGİLİ OLMAYAN KİŞİLERİN KAYITLARA ULAŞIMINI ENGELLEYECEK BİR DÜZENLEMENİN BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Arşivlik belgeleri yönetici tarafından muhafaza ediliyor.. PC'lerde şifre bulunuyor• Dolaplar içinde muhafaza ediliyor• Evrak halindeki kayıtlar yetkisiz kişilerin erişemeyeceği kilitli dolaplarda, manyetik veriler ise bilgisayar ortamında şifrelenerek muhafaza ediliyor.• Gizlilik vasfı taşıyan sosyal inceleme raporları kilit altında tutuluyor• İlgili kayıtlar kilit altında tutuyoruz.• Kayıt bilgileri yetkili kişiler gözetiminde.• Kayıtlar dolaplarda kilitli, bilgisayarlarda şifreli olarak muhafaza edilmektedir.• Kayıtlar gizli ise kilitli dolaplarda tutuluyor. PC'lerde şifre var.• Kayıtlar kilitli dolaplarda muhafaza ediliyor.• Kayıtlar kilitli odalarda tutuluyor.• Kayıtlar sosyal serviste tutuluyor• Kayıtların bulunduğu bilgisayar şifreli• Kayıtların bulunduğu dolap kilitli tutuluyor. PC'lerde şifre var.• Kayıtların saklandığı bilgisayar şifrelidir ve elle tutulan kayıtlar da kilit altında tutulmaktadır.• Kayıtların tutulduğu odanın kapısını olmadığım zamanlarda mutlaka kilitli tutuyorum. Ayrıca bilgisayarda şifre var.• Kilitli arşiv dolapları• Oda kilitli
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Arşive yönetim dışında kimse girmiyor.• Benim gözetimimde• Bilgisayar ortamında şifreleme vardır. Dosyalama ise kilit altındadır.• Bilgisayar ortamdakiler şifreli, dosyalar ise kişilerin ulaşabileceği ve ulaşamayacağı diye ayrılıyor• Gizli bir odada• Kayıtlar gizli dolaplarda tutuluyor. PC'lerde şifre var.• Kayıtlar kilitli dolaplar ve şifreli bilgisayarlarda muhafaza ediliyor.• Kayıtlar rehberlik servisinde tutulur sadece rehber öğretmen bilir.• Kayıtlar yönetici odasında saklanıyor. bilgisayarlarda şifre kullanılıyor.• Kilitli arşiv• Kilitli depolarda saklanıyor.• Kilitli dolaplar, bilgisayar şifreleri• Kilitli dolaplarda, yetkili kişilerce görebiliyor, arşiv ve bilgisayar şifreli• Kilitli oda, Bilgisayar şifreli• Personel eğitimi (tembihleme), kilitli arşiv• Şifreleme, erişim yetki sınırlaması• Şifreli kilitli dolaplar• Şifreli PC programları• Yetkili kişiler, şifreleme ilgili kişiler• Yönetim odasında değil
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Belki kurallar çerçevesinde tüzüğe bağlı.• Bilgisayar ortamında tutulan kayıtlar personel bazında şifrelidir.• Şifreleme var• Şifreleme ve görevli personel
STK	<ul style="list-style-type: none">• Oda kilitlidir, bilgisayar şifrelidir.

EK 2.9: HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU

		<i>Fiziki Yapının Kapasitenin Hizmet Sunumu İçin Uygun Olması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	10	19	29
		Yüzde	34,5	65,5	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	3	0	3
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	46	22	68	
	Yüzde	67,6	32,4	100	
		<i>Hizmet Alanlar Arasında Daha Özel Çalışılması Gereken Aileler/Gruplar Bulunması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	20	9	29
		Yüzde	69,0	31,0	100
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam	Sayı	49	18	67	
	Yüzde	73,1	26,9	100	
		<i>Özel Çalışılması Gereken Ailelere Hizmetin Ulaşması İçin Kuruluşun Belli Bir Stratejisinin Bulunması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	11	9	20
		Yüzde	55,0	45,0	100
	Özel	Sayı	16	7	23
		Yüzde	69,6	30,4	100
	Belediye	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	1	1
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	30	19	49	
	Yüzde	61,2	38,8	100	
		<i>Özel Çalışılması Gereken Ailelere Yönelik Daha Farklı Bir Hizmetin Bulunması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	8	11	19
		Yüzde	42,1	57,9	100
	Özel	Sayı	11	12	23
		Yüzde	47,8	52,2	100
	Belediye	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	1	1
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	23	25	48	
	Yüzde	47,9	52,1	100	

**EK 2.9: HER AİLENİN HİZMETE ERİŞEBİLİR OLUŞU
(DEVAMI)**

		<i>Basılı Materyalin, Tanıtım Broşürlerinin Kurumun Mevcut Hedef Kitlesinin Özelliklerini Tam Olarak Karşılması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	15	14	29
		Yüzde	51,7	48,3	100
	Özel	Sayı	22	6	28
		Yüzde	78,6	21,4	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam	Sayı	45	22	67	
	Yüzde	67,2	32,8	100	
		<i>Personelin Hizmetlerin Her Aile İçin Eşit ve Adil Bir Biçimde Sunulması Konusunda Bilince Sahip Olması</i>			<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	29	0	29
		Yüzde	100,0	0,0	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	66	1	67	
	Yüzde	98,5	1,5	100	

EK 2.9.1: HİZMET ALANLAR ARASINDA DAHA ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELER/GRUPLARIN BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aile içi şiddet, madde bağımlılığı• Çocuk istismarı• İntihar ve töre cinayetleri• Boşanma• Evde bakım hizmeti• İhmal ve istismar• Otistik çocuklarla çalışma, engelli bireylerle çalışma• Özürlü aileleri• Roman vatandaşlar, eğitim seviyeleri çok düşük• Şiddet mağduru, cinsel şiddet, psikolojik şiddet, ekonomik sorunlar• Ağır hastalığı olanlarla ilgili çalışmalar• Töre cinayetinden kaçmış bir anne, çocuğu uyuşturucu bağımlısı anne, eşinden dayak yiyen bayanlar• Yöre şartları büyük şehirlere göre çok farklı. Çocukları terör örgütüne üye olan veya kendinden yaşça çok büyük bir beyle evlilik yapmış aileler bu konuda ele alınır
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Ağır düzeyde rahatsız olanlar ve parçalanmış aileler• Aile içi sorunlar, anne baba geçimsizliği, ruhsal sorunlar, şiddet ve cinsel taciz• Özürlü aileleri• Davranış problemi olan çocuğa sahip aileler• Eğitim düzeyi düşük olan aileler• Evlilik sorunları, mahrem konular• Göç etmiş aileler• Travma geçiren aileler, psikolojik olarak çöküntüde olan aileler
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aile bir bütün olarak ele alınır• Psikolojik sorunlu aileler• Şu anda adlandıramam ama özel gruplarla çalışmıyoruz
STK	<ul style="list-style-type: none">• Eğitim desteklenecek grup, işsiz grup, yaşlı grup
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Parçalanmış aileler, tek ebeveynli aileler

EK 2.9.2: ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELERE HİZMETİN ULAŞMASI İÇİN KURULUŞUN BELLİ BİR STRATEJİSİNİN BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Biz çözmeye çalışıyoruz, gerekli durumlarda uygun kuruluşlara yönlendirilir• Çevreden aldığımız bilgilerle ulaşıyoruz• Eğitim programlarımız var• Hastanelerle yaptığımız ve tanınmış olmamız insanların buraya yönlendirilmesini sağlıyor• Kuruluşumuz hizmet sunumu açısından önceliği bu ailelere tanımıştır• Onlara yapılacak eğitim ve uygulanacak program farklı olur• Özürlülerin tümü çok özel• Sık sık merkeze çağırıyoruz, servisle taşımacılık sağlanıyor• Yönlendirme yapıyoruz
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile biliyor, ailesi başvuru yapıyor ve görüşülüyor• Aile seminerleri ve veli toplantılarında kurumun stratejisi anlatılıp velilerin görüşleri alınıyor• Aile terapisi var• Aile ve çocuğun gereksinimlerine göre belirleniyor• Ailelerin evine servis gönderme, kuruma akademisyenleri getirme, etkinlikler yapma• Daha sık psikolojik destek veriyoruz• Doktor masrafını karşılıyoruz• Ailenin gücü önemli• Özel görüşmeler yapılıyor• Seminerler düzenleniyor• Gerekirse tekrar çağırılır• Yönlendirme hizmetleri veriliyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Yönlendirme yapılıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Kuruluşa ulaşamayan ailelere evine giderek hizmet verme• Kuruluş hakkında bilgilendirme yapmak

EK 2.9.3: ÖZEL ÇALIŞILMASI GEREKEN AİLELERE YÖNELİK DAHA FARKLI BİR HİZMETİN BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bu tür aileleri daha yakından mercek altına alıyoruz• Çalışmalara aileler de katılıyor. Ailelerin beklentileri soruluyor. Onları rahatlatmaya yönelik çalışmalar yapılıyor• Daha çok insanla görüşüp daha fazla kaynak kullanıyoruz• Değişik yöntemler deniyoruz. Ücretsiz ulaşım veyahut sorunu yerinde inceleme gibi hizmetlerimiz var• Eğitim programları farklıdır• Farklı kuruluşlarla işbirliğiyle yardımcı olunur
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile terapisi, sosyal etkinlikler var• Ankara dışından gelen ailelerle farklı bir çalışma programı var• Bu tarz gruplara daha geniş zaman ayırarak, daha yoğun çalışıyoruz• Evde hizmetler veriliyor• Fazladan bireysel eğitim ve danışmanlık eğitimi veriliyor• Kamp, gezi, piknik, ev ziyaretleri, alternatif programlar var• Onların ihtiyaç alanlarına göre psikodrama tekniği kullanılıyor ve ihtiyaca göre çalışılıyor• Seramik öğretip, sergi açıyoruz, güç durumda olanlara sigorta yapıyoruz. İşe girmelerini sağlıyoruz• Standart bir çalışma yapılıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aileye ilişkin eğitim başlatıldı• Talebe göre değişir
STK	<ul style="list-style-type: none">• Evde ziyaret etme, arabayla getirme

EK 2.10: HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ

		<i>Hizmet Sunulan Kişilerden/Ailelerden Geri Bildirim Alınması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	26	3	29
		Yüzde	89,7	10,3	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	62	6	68
		Yüzde	91,2	8,8	100
		<i>Hizmet Sunulan Kişilerden/Ailelerden Alınan Düşüncelerin/Değerlendirmelerin Kayıt Altında Tutulması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	11	15	26
		Yüzde	42,3	57,7	100
	Özel	Sayı	20	7	27
		Yüzde	74,1	25,9	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	38	25	63
		Yüzde	60,3	39,7	100
		<i>Memnuniyeti Ölçmeye Yönelik Bir Çalışma Yapılması</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	9	20	29
		Yüzde	31,0	69,0	100
	Özel	Sayı	17	11	28
		Yüzde	60,7	39,3	100
	Belediye	Sayı	3	2	5
		Yüzde	60,0	40,0	100
	STK	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam		Sayı	29	37	66
		Yüzde	43,9	56,1	100
		<i>Eleştiri ve İsteklere Cevap Verilesi</i>			
			<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	<i>Toplam</i>
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	26	3	29
		Yüzde	89,7	10,3	100
	Özel	Sayı	28	0	28
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	63	4	67
		Yüzde	94,0	6,0	100

EK 2.10: HİZMET ALAN GRUBUN MEMNUNİYETİ (DEVAMI)

Hizmet Alanlardan Şikayet Alma ve İnceleme Prosedürünü Bilmesi					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	12	17	29
		Yüzde	41,4	58,6	100
	Özel	Sayı	15	12	27
		Yüzde	55,6	44,4	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
Toplam		Sayı	34	32	66
		Yüzde	51,5	48,5	100
Personelin Şikayet Alma ve İnceleme Prosedürünü Bilmesi					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	10	2	12
		Yüzde	83,3	16,7	100
	Özel	Sayı	15	0	15
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	4	0	4
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	32	2	34
		Yüzde	94,1	5,9	100
Yapılan Şikayetlerin Kayıt Edilmesi					
		Evet	Hayır	Toplam	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	8	4	12
		Yüzde	66,7	33,3	100
	Özel	Sayı	10	5	15
		Yüzde	66,7	33,3	100
	Belediye	Sayı	4	0	4
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	25	9	34
		Yüzde	73,5	26,5	100

EK 2.10.1: HİZMET SUNULAN KİŞİLERDEN/AİLELERDEN HİZMETLE İLGİLİ GERİ BİLDİRİM ALINMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Anket formları, dilek/şikâyet kutusu yoluyla oluyor• Bir geri bildirim politikamız olmamakla beraber, alınan geri bildirimler hizmet alanlar tarafından teşekkür ve şikâyet yoluyla oluyor• Birebir ya da grup halinde tartışmalarla gerçekleşiyor• Çoğu aile bize geri bildirimde bulunuyor• Geri bildirim almak için özel bir çalışma yapılmasa da kentin coğrafi özellikleri (her zaman karşılama) ve hizmet alanın geri dönüşleriyle sağlıklı bir geri bildirim verisi oluştuğuna inanılıyor• Her ay periyodik olarak ailelerle yapılan istişarelerde hizmet memnuniyeti ve performansı sorgulanıyor• Hizmet sunduğumuz mahalle küçük bir yer olduğu için birebir geri bildirim alabiliyoruz• Mutlaka takibi gereken konularda kuruluş geri bildirim istiyor• Geri bildirim genellikle sorunun çözüldüğüne dair teşekkür ya da çözümsüzlük dolayısıyla şikâyet şeklinde oluyor.• Olumlu geri bildirimler alıyoruz• Sene sonunda değerlendirmelerini istiyoruz• Sözel olarak alıyoruz• Takip edilmesi gereken konularda alıyoruz.• Yüz yüze ve telefon görüşmeleriyle alıyoruz
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aile toplantılarıyla, telefonla, bireysel görüşmelerle geri bildirim alıyoruz• Hizmet memnuniyet anketi ile alıyoruz• Şikâyet ve dilek kutusu var• Hizmet memnuniyet ölçüm anketi ile yapılıyor• Bildirim genellikle aileler tarafından yapılıyor• Müşteri memnuniyeti çalışması yapılıyor• Veli değerlendirme formu yoluyla alıyoruz• Şikâyet ve öneri anketinden, aile yaşantı programı uygulamasından alıyoruz• Tedavi sonunda düzleme hakkında olumlu veya olumsuz geribildirimler alıyoruz• Telefon ediliyor, evlere ziyarete gidiliyor• Veli toplantılarında alıyoruz
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aldığı hizmet sonunda kutlamalar oluyor• Sözlü olarak geri dönerler• Yakınlarını getirerek geri dönüş oluyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Olumlu geri bildirim yüz yüze iletiliyor, demek yönetimine iletiliyor, toplantılarda konuşuluyor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Sözel ve teşekkür yoluyla alıyoruz

EK 2.11: YÖNETİM

		Görev ve Sorumluluğu Belirleyen Bir Düzenleme Bulunması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	28	29	
		Yüzde	96,6	3,4	100
	Özel	Sayı	27	1	28
		Yüzde	96,4	3,6	100
	Belediye	Sayı	6	0	6
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	65	3	68
		Yüzde	95,6	4,4	100
		Hizmet Alan Grubun Bu Düzenlemeyi Bilmesi		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	11	28
		Yüzde	60,7	39,3	100
	Özel	Sayı	23	4	27
		Yüzde	85,2	14,8	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	46	19	65
		Yüzde	70,8	29,2	100
		Hizmet Alan Grubun Bu Düzenlemeye Erişebilmesi		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	10	28
		Yüzde	64,3	35,7	100
	Özel	Sayı	24	3	27
		Yüzde	88,9	11,1	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	50	15	65
		Yüzde	76,9	23,1	100
		Çalışmaların Organizasyonu ve Planlaması İçin Bir Düzenleme Bulunması		Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	25	4	29
		Yüzde	86,2	13,8	100
	Özel	Sayı	23	5	28
		Yüzde	82,1	17,9	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam		Sayı	57	11	68
		Yüzde	83,8	16,2	100

EK 2.11: YÖNETİM (DEVAMI)

Çalışmaların Organizasyonu ve Planlaması İçin Yapılan Düzenlemenin Periyodik Olarak Gözden Geçirilmesi				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	1	25
		Yüzde	96,0	4,0	100
	Özel	Sayı	21	2	23
		Yüzde	91,3	8,7	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam	Sayı	53	4	57	
	Yüzde	93,0	7,0	100	
Hizmet Standartlarını Takip Etmek ve Geliştirmek İçin Uyguladığı Bir İşlem Bulunması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	13	16	29
		Yüzde	44,8	55,2	100
	Özel	Sayı	19	9	28
		Yüzde	67,9	32,1	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	39	29	68	
	Yüzde	57,4	42,6	100	
Yönetim Sürecine Personelin Katılımının Sağlanması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	23	6	29
		Yüzde	79,3	20,7	100
	Özel	Sayı	25	3	28
		Yüzde	89,3	10,7	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	56	12	68	
	Yüzde	82,4	17,6	100	
Kuruluşun Personel ve Diğer Kişilerden Gelebilecek Şikayet ve İtirazlarla İlgili Bir Politikanın Bulunması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağılı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	16	13	29
		Yüzde	55,2	44,8	100
	Özel	Sayı	21	7	28
		Yüzde	75,0	25,0	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	44	24	68	
	Yüzde	64,7	35,3	100	

EK 2.11: YÖNETİM (DEVAMI)

		<i>Hizmet Performansının Düzenli Aralıklarla Değerlendirilmesi</i>		<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>	
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	9	28
		Yüzde	67,9	100
	Özel	Sayı	6	28
		Yüzde	78,6	100
	Belediye	Sayı	1	6
		Yüzde	83,3	100
	STK	Sayı	0	2
		Yüzde	100	100
	Üniversite	Sayı	1	3
		Yüzde	66,7	100
Toplam		Sayı	17	67
		Yüzde	74,6	100

EK 2.11.1: KURULUŞLARDA ÇALIŞMALARIN ORGANİZASYONU VE PLANLANMASI İÇİN VAR OLAN DÜZENLEME

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Yönetmelik, tüzükler ve yönergelerle düzenleniyor• İdari yapılandırma söz konusu olduğu için hizmetlerin hepsi belirlenmiştir.• İl Müdürlüğü tarafından yayımlanan yıllık çalışma planları uygulanmaktadır• Kurum ihtiyaca göre kendi belirler• Şu an için yazılı halde olmasa da kurumun düzenlemeye ve geliştirmeye çalıştığı bir politikası var• Toplantılar yapılır, planlamalar yapılır• Yazılı olan ya da olmayan kurallar var• Yıllık çalışma planları• Çalışma planları periyodik şekilde tarafımızdan da yapılır• Koordinasyon toplantıları yapılır
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Kanunun, tüzük, yönetmeliklere göre yapılır• İSO'ya bağlı olduğumuz için düzenlemeler İSO'ya göre yapılıyor• Kişisel geribildirimler, iletişim teknikleri söz konusu• Kurumumuz kalite yönetimi sistemine sahiptir• Öğretmen toplantıları tutanağı var• Toplantılar yapılıyor, planlar hazırlanıyor• Sözleşmeler ve tutanaklar var• Yazılı olarak duyuru yapılır• Prosedürler ve çeşitli talimatlar yoluyla yapılır
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Yönetmelik ve tüzüklere bağlı yapılır• Her çalışma kayıt altına alınır• MEB'in yıllık ve günlük planlamaları çerçevesinde
STK	<ul style="list-style-type: none">• Proje belgesinde yazılı

EK 2.11.2: KURULUŞLARDA HİZMET STANDARTLARINI TAKİP ETME VE GELİŞTİRME İÇİN UYGULANAN İŞLEMLER

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Araştırma birimi tarafından hizmet standartları periyodik olarak ölçülüyor• Her ay periyodik olarak toplanan koordinasyon kurulu toplantılarında standartlar değerlendirilir• İnternet yoluyla ve diğer benzer kuruluşların hizmetlerini takip ediyoruz• Vakıflarla birlikte çalışmalar ve anketler yapıyoruz• Duruma göre eğitimler çeşitlendiriliyor• Bilgisayar programları kullanılıyor, meslek elemanları kendi konularına ulaşabiliyor• Uluslararası kuruluşlar ziyaret ediliyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Aylık toplantılar esnasında hizmet standartlarını geliştirme amaçlı fikir alışverişi yapılıyor• Bireysel eğitim planı yenileniyor• Bunun için ayrı hizmet ve iş geliştirme birimi var• Diğer kuruluşların uygulamalarını takip ederek• Dışarıdaki personel için, seminer ve eğitimlere katılıyorlar• İç ve dış denetimler yoluyla yapılıyor• İdarecimiz belirli zamanlarda denetim yapar ona göre çalışmalar yapılır• İSO'nun yıllık kontrolleri ile yeniliğe gidiliyor• MEB denetlemeleri• MEB programı geliştirilerek hizmet kalitesi yükseltiliyor (spor karşılaşması, gezi v.s.)• Dönemsel istatistikî verilerle ölçmek ve kayıt altına almak• Özel eğitim standartları takip ediyoruz• Teftiş görüyor• Kendi iç bünyemizde toplantılar yapıp değerlendirme yapılıyor.• Çocuğun planıyla gelişimi kıyaslanıyor.• Ailelerin talepleri önemli• Zümre toplantıları ve öğretmenler kurulu toplantılarıyla geliştirilmeye çalışıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Bilgisayar geçen süreye göre farklı kayıt tutuluyor• Binanın fiziksel yapısını güncelleme, günümüze ve bünyemize uygun şekilde inceleme• İnternetten• Toplantılar yoluyla yapılıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Aylık, altı aylık, yıllık rapor yazılıyor• Yoksul aile sayısı uygun bütçe olanakları uygun kayıtlarımız mevcut.

EK 2.11.3: YÖNETİM SÜRECİNE PERSONELİN KATILIMININ SAĞLANMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Kararlar personelle birlikte ortak olarak alınır.• Aylık koordinasyon toplantıları var. Koordinasyon kurulu toplantılarına tüm personel katılır. Neler yapılabileceği görüşülüyor ve kararlar alınıyor, yazılı metne dönüştürülüyor• Fikirler alınır. Koordinasyon kurulunda meslek elemanlarıyla ortak karar çıkar. Sorun çözme teknikleri uygulanır• Sadece iki kişiyiz• İkili fikir alışverişleri şeklinde katılım sağlanıyor• Koordinasyon kurulunda alınan kararların tümünde personelin oy çokluğu yöntemi uygulanarak personelin direkt olarak sürece katılımı sağlanır• Sosyal servis toplantısı var• Şu anda görevli tek personel var• Yönetim sürecinde alınan kararlar personelle birlikte alınır• Yönetim ve personel karar zamanında görüşülerek katılım sağlanıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Birim sorumluları, yönetici ile yapılan zümre toplantılarında yönetime katılıyor• Birlikte karar veriyoruz• Eğitim ve diğer konularda onların fikirleri alınıyor. Ya da yönetimle ilgili kararlar paylaşılıyor.• Haftalık toplantılarda kararlar tartışılarak katılım sağlanıyor• İnsan kaynakları, kalite ve katılım performans sistemi kullanılmakta• İşbirliği yapılıyor• Önce yönetimle olur daha sonra personelle paylaşılır• Personel anketleri, haftalık toplantılar ve şikâyet öneri formu ile• Zaten bir kişi var
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Kararlar ilgili meslek elemanlarıyla ortak alınır.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Sahada çalışan personel görüşleri alınıyor.• Tek kişi çalışıyor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Etkinlikler, iki üç ayda bir yapılan toplantılarla personel ve yönetim kurulu tarafından açık bir şekilde tartışılıyor

EK 2.11.4: KURULUŞLARIN ŞİKAYET VE İTİRAZLARA İLİŞKİN POLİTİKALARININ BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Bütün resmi kurumlarda uygulanmakta olan şikâyet ve itiraz politikası geçerlidir• Demokratik yönetim anlayışıyla şikâyetlerin ortak ve birliktelikli kararlarla sonuca ulaşılıyor• Kuruluşla ilgili şikâyetler bizim tarafımızdan değerlendiriliyor. Kurumla ilgili şikâyetler Genel Müdürlük ve İl Sosyal Hizmetlere yönlendiriliyor.• Resmi kurumlarda uygulanan prosedürler geçerlidir.• Şikâyet alınır, gerçekliği tartışılır, bir sorun varsa çözüme yoluna gidilir.• Şikâyetler dinlenir, şikâyetin şekline bağlı yine personelin kendisinin çözüm üretmesi beklenir.• Tolere etmeye çalışıyor• Toplantılarda dürüstçe herkes istediğini söyleyebiliyor.• Var ancak bunlar kayıt altına alınmıyor. Şikâyet ve İtirazlar değerlendiriliyor• Yönetmeliğe bağlı kalınıyor. Sözlü ya da yazılı olarak uygulanıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Değerlendirme toplantıları• Gelen tüm şikâyetler idare tarafından değerlendiriliyor• Her şikâyet olabildiğince dinlenip çözüm bulmaya çalışılıyor• İdare her türlü görüş öneriye açık, kurum idaresi ile ilgili sorun varsa üst makamlara iletilir• Kalite geliştirme takımı ve birim, iş ve hizmet tasarımı biriminin görevleri arasındadır. Çalışan istek ve öneri sistemi vardır• Kurul toplantıları yoluyla yapılıyor• Şikâyetler sözel yolla geliyor, gerekli düzenlemeler yapılıyor• Şeffaflık prensibi var (Şikâyet kutusu, herkesle görüşme imkânı)• Şikâyet değerlendirilir. Tutanaklar var• Şikâyet geldi, zümre öğretmenlerle yazılı dokümanlarla karşı dilekçe ve savunma uygulanıyor• Şikâyet ve öneri formu kullanılır• Yazılı dilekçe ile alınır• Yönetim kurulu değerlendiriyor, dilek temin kutuları var
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Dilekçeler• İnternette şikâyetlerim bölümü var.• Sözlü ve yazılı olarak resmi kurullar dahilinde var.

EK 2.11.5: KURULUŞLARIN HİZMET PERFORMANSININ NE ŞEKİLDE DEĞERLENDİRİLDİĞİ

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Koordinasyon toplantısı ile yapılması gereken ve yapılacaklar konuşuluyor• Bakanlık müfettişleri ve il müdürlüğü tarafından periyodik olarak değerlendiriliyor• Faaliyet raporları, aylık ve yıllık raporlar ile yapılıyor• Genel müdürlüğe yazılı olarak aylık rapor gönderilir konu hakkında• Mesleki deneyimler yardımıyla hizmet performansı düzenli aralıklarla değerlendiriliyor• Periyodik olarak aylık istatistiksel olarak değerlendiriliyor• Sadece aylık başvuran kişi sayısı gönderiliyor• Toplantı yapılıyor, hizmet verimliliği tartışılıyor• Yapılanlar ve yapılması gerekenler başarı oranı şeklinde değerlendiriliyor• Yıllonü performans değerlendirme kriterleri var. Performansı yetersiz görünen değiştirilir
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Bireysel eğitim planlarıyla yapılıyor• Anketler, hizmet alanlarla yapılan mülakatlar, meslek elemanlarının raporları yoluyla• Müfettişler tarafından değerlendiriliyor• Haftalık aylık, 6 aylık ve yıllık ölçümler ve toplantılar• Bireysel eğitim planları, gözlemler, aile düşünceleri• Öğrenci kaybı üzerinden bakılıyor• Performans kayıt ölçümleri söz konusu• Performans tablosu yoluyla değerlendiriliyor• Performanslar belirli zamanlarda ölçülüyor• Gözlemlerle düzenleniyor• Toplantılarla geçen yılların istatistik verilerine bakılıyor• Yöneticiler, öğretmenler ve ilköğretim müfettişleri tarafından yapılıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Aylık kaç kişiye hizmet verilmiş, kaç kişi sonucunu almış, bunlar değerlendiriliyor.• Bilgisayar kayıtlarıyla• Merkez tarafından değerlendirilir.• Rehber öğretmenler tarafından periyodik olarak denetlenir ve hizmetin kalitesine bakılır.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Raporlar aracılığıyla değerlendirilir
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Yıllık stratejik planlarla değerlendirilir

EK 2.11.6: KURULUŞLARIN HİZMET SÜRECİNDE KARŞILAŞTIKLARI TEMEL SORUNLAR

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none"> •Aileler bilinçsiz ve yapılan çalışmaların amacını anlamaları geç oluyor •Binanın fiziksel yapısı, araç, yeterli sayıda meslek elemanı olmaması personel (meslek elemanı, usta öğretici) eksikliği, idareci üzerinde çok yük olması, dil sorunu, işsizlik sorunu var •Genel müdürlüğün güvenlik politikasının yeterli olmaması, hizmetin tanımlanmasıyla ilgili standardın oluşturulmaması •İlk yıllarda merkezin yatılı bir merkez olarak çalıştığı halde, binanın uygulama alanlarının gündüzlü bir merkez olarak tasarlanmış olması en temel problem •Kişilerin aynı kuruluşa devamlılığı •Toplum merkezlerinin diğer kurumlar kadar önemsenmemesi •Kaynak yetersizliği, koordinasyon halindeki kurumların sürece ilgisizliği •Kurumun merkeze uzaklığı ve fiziki zorlukları •Aileler için servis hizmeti olmayışı, maddi açıdan aileler iyi durumda olmadığından geliş-gidiş problemi var, Kuruluşlar arası hizmetlerde farklı uygulamalar söz konusu •Toplu bakımdan aile veya ev modeline dönmesi gerekiyor •Sosyal yardımların dağıtımı ile ilgili sorunlar •Sosyal kültürel toplumsal şartlar •Kısa sürede sonuç beklenmesi •Eğitim desteklerinin kuruluş tarafından desteklenmemesi
Özel	<ul style="list-style-type: none"> •Aile eğitime katılmıyor •Aile ilgisizliği ve servis zorluğu yaşıyor •MEB ödemeleri ile ilgili gecikmeler. Genellikle para ile ilgili sorunlar oluyor. Ailelerimizin eğitimsizliği, çocuğunun bulunduğu durumu kabullenemiyor •Ailelerin bilinçsizliği •Bürokratik engeller •Ailelerin daha fazla eğitim istemesi •Ailelerle işbirliği sağlanamaması •Yasalarla alakalı (kaynaştırma) ilgili sıkıntılar •Kişilerin direnç göstermesi, ailelerin sorunu kabullenmemesi •Ailelerin yoksulluğu •Çocukların geliş-gidiş saatlerine bağlı olarak programların düzenlenmesi, ailelerin önyargılı olması •Personelin nitelik ve nicelik olarak yetersizliği •Bu kurumların denetimi, içeriğiyle ilgili durumlar •Bazı aileler rehabilitasyon sürecinde belirleyici olmak istiyor. Uzmanlara müdahale etmek istiyor •İletişim halinde olunan kurumlarla işbirliği yapamama •Ne iş yaptığımızın anlaşılması •Ücretin rasyonel olarak algılanamaması (fiyata dair negatif algılar) •Nitelikli eleman, sektör içerisinde haksız rekabet şartları, işin sürekliliğinin sağlanamaması, çalışma izni olmayan yabancılarla çalışıldığından yerli işgücünü etkiler. •Nitelikli personel eksikliği ilgili kanun ve yönetmeliklerdeki kargaşaların getirdiği sorunlar. •Özel eğitime insanların yanlış bakış açısı, özel eğitimin çevrede yanlış bilinmesi, özürlü ibaresinin çok sıklıkla yanlış kullanılması •Özel hizmet kurumlarının her ilde farklı uygulamalara maruz kalmaları •Kaynak yetersizliği •Ses kayıt. Erken tanı, erken cihaz, erken eğitim, ödeme sıkıntısı, yetişmiş personel bulmak zor.
Belediye	<ul style="list-style-type: none"> •Kişilerin eğitim ve kültür seviyelerindeki düşüklük, bilinçli değil •Hastaların sağlık kuruluşundan uzak oluşu, ilgisizlik •Çoğu kişinin Türkçe bilmemesi (Okuma - yazma) •Ulaşım konusundaki sıkıntı •Okuma-yazma bilmiyor olmaları •Bilinçlendirme çok zor, geldiği anda hizmet almak isteği zorlaştırıyor •Personel ve kaynak eksikliği •Kişilerin eğitim ve kültür seviyelerindeki düşüklük, bilinçli değil •Hastaların sağlık kuruluşundan uzak oluşu, ilgisizlik
STK	<ul style="list-style-type: none"> •İşsizlik sorununu çözmemek •Siyasi bakış açısı •Yoğun yoksulluk ve işsizlikle karşı karşıyayız
Üniversite	<ul style="list-style-type: none"> •Personel eksikliği •Kaynak yetersizliği •Paydaş Kuruluşların ilgisizliği, katılım istirsizliği, •Müracaatçıların sorunlarının anında çözülmesinin istenmesi

EK 2.12: PERSONEL YETKİNLİĞİ

Mevcut Personel İçin Bir Süpervizyon Uygulaması Bulunması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	13	16	29
		Yüzde	44,8	55,2	100
	Özel	Sayı	24	4	28
		Yüzde	85,7	14,3	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	42	26	68	
	Yüzde	61,8	38,2	100	
Her Personele Ait Bir Profesyonel Gelişim Planı Bulunması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	6	23	29
		Yüzde	20,7	79,3	100
	Özel	Sayı	13	14	27
		Yüzde	48,1	51,9	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
	Üniversite	Sayı	0	3	3
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	21	46	67	
	Yüzde	31,3	68,7	100	
Her Personel İçin Yıllık Performans Değerlendirmesi Gerçekleştirilmesi				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	24	5	29
		Yüzde	82,8	17,2	100
	Özel	Sayı	19	9	28
		Yüzde	67,9	32,1	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	49	19	68	
	Yüzde	72,1	27,9	100	
Her Personelin Yıllık Performans Değerlendirmesine İlişkin Prosedürlerin Geliştirilmesinde Personelin Katılımının Sağlanması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	5	23	28
		Yüzde	17,9	82,1	100
	Özel	Sayı	16	9	25
		Yüzde	64,0	36,0	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam	Sayı	25	39	64	
	Yüzde	39,1	60,9	100	
Yeni Gelen Personel İçin Oryantasyon Politikası Bulunması				Toplam	
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	18	11	29
		Yüzde	62,1	37,9	100
	Özel	Sayı	24	3	27
		Yüzde	88,9	11,1	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	49	18	67	
	Yüzde	73,1	26,9	100	

EK 2.12: PERSONEL YETKİNLİĞİ (DEVAMI)

Oryantasyon Programını Deneyimleyen Personelin Geri Bildirim Sağlama İmkânı Bulunması					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	9	9	18
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Özel	Sayı	22	1	23
		Yüzde	95,7	4,3	100
	Belediye	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	36	12	48
		Yüzde	75,0	25,0	100

Alman Geri Bildirimlerin Yeni İşe Alman Personelin Oryantasyon Programlarının Düzenlenmesinde Kullanılması					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	7	10	17
		Yüzde	41,2	58,8	100
	Özel	Sayı	19	4	23
		Yüzde	82,6	17,4	100
	Belediye	Sayı	1	0	1
		Yüzde	100	0,0	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
Toplam		Sayı	31	14	45
		Yüzde	68,9	31,1	100

Personelin Sahip Olduğu Beceri ve Birikimlerini Diğer Personelle Paylaşması İçin İzlenen Bir Yol Bulunması					Toplam
		Evet	Hayır		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	17	12	29
		Yüzde	58,6	41,4	100
	Özel	Sayı	27	0	27
		Yüzde	100	0,0	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	1	2	3
		Yüzde	33,3	66,7	100
Toplam		Sayı	51	16	67
		Yüzde	76,1	23,9	100

EK 2.12.1: KURULUŞLARDA SÜPERVİZYON UYGULAMASI BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Birlikte çalıştığımız alanında deneyimli hocalarımız var• Bu işin birinci derece sorumlusu kuruluş müdürüdür• Üniversitelerden yararlanıyoruz• Hizmet içi eğitimler var• Kişilerin yaptıkları çalışmalarla ilgili denetlemeler düzenli olarak yapılır, eksikler olursa personel yönlendirilir• Kurum kültürü içerisinde deneyimli personel süpervizör olarak görev yapar• Kurum müdürü tarafından yeni gelen arkadaşlara bilgi veriliyor. Eğitim sistemi hakkında yönlendiriliyor• Çalışanlar uzun zamandır çalıştığından herkes süpervizör görevi yapabilir• Sözel olarak yapılıyor• Süpervizör olarak yönetici görev yapıyor.• Uzman kişi tarafından personele gerekli yönlendirmeler yapılıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Çalışanlara seminerler veriliyor• Denetleme, destekleme, psikolojik destek hizmetleri• Eğitim alanında tanılar hakkında bilgilendirme• Eğitim koordinatörü o konuda yardımcı oluyor• Üniversitelerden yararlanılıyor• Kendi içimizde periyodik hizmet içi eğitimler oluyor• En eski olan meslek elemanı eğitim koordinatörüdür• Hizmet içi eğitimler ve seminerler var• Kısmen var, danışma toplantısı ve vaka toplantıları var• Oryantasyon sürecinde rotasyon uygulamasıyla çalışma türleri üzerine uygun miktarlarda gözlem yapması sağlanır. Oryantasyon sonrasında usta çırak ilişkisini çağırıştırır şekilde çalışacağı alanın yetkilisinin yardımcılığını üstlenir• Özel eğitimi tarafından diğer personele eğitim verilir• Personele yönelik danışmanlık sistemi• Rehberlik öğretmeni var• Tecrübeli eğitimcilerimiz yeni olanlara destek oluyor• Eğitimlerle uzman görüşleri alınır• Yönetici süpervizör olarak eğitim veriyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Hizmet içi eğitim veriliyor• Seminerler oluyor. Nasıl davranılması gerektiği gösteriliyor.
STK	<ul style="list-style-type: none">• Üniversite (Sosyal Hizmetlerle) işbirliği yapmak
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Yönetici

EK 2.12.2: KURULUŞLARDA YENİ GELEN PERSONEL İÇİN ORYANTASYON UYGULAMALARI BULUNMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aday memur eğitimleri, kurum çalışanları tarafından düzenlenen eğitimler• Her başlayan tekniğin kullanılması için eğitim sürecinden geçirilir• Hizmet içi eğitimler oryantasyon çalışmalarıyla değerlendirilir• Hizmetlerle ilgili bilgiler veriliyor. Belli bir süre gözlem yapılıyor• İşin ağır bölümüne sokulmuyor. Hangi gruba nasıl davranacağı öğretiliyor• Kuruluş ve hizmet alan tanıtımıyla, görev ve sorumluluklar aktarılıyor• Yapacağı işler öğretilir. Kurum tanıtılır, uyum için zaman verilir• Yeni gelen personel deneyimli meslek elemanı yanında oryantasyona tabi tutuluyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Bir süre gözlem yapar, sonra süpervizyon ile uygulamaya geçer• On beş gün boyunca uzman personelle deneme sürecine ve eğitime tabi tutulur• Kurum ve işleyişi ile ilgili bilgi veriliyor• Adaylık eğitimi var• Bir hafta gözlem derslere katılma• Deneyimli kişilerle çalışarak uyum süreci atlanıyor• Uzmanlar denetler• Eğitim koordinatörü her şeyi öğretiyor. Sınıf gözetimlerine gidiliyor• Eğitim veriliyor, toplantılar yapılıyor• Hizmet içi eğitim, kurulların yazılı ve sözel olarak aktarılması, birlikte uygulama çalışmaları yapmak söz konusu• İnsan kaynakları, kalite yönetiminin içindedir• Kıdemli eğitimciler ve koordinatör eşlik ediyor• Rehberlik öğretmeni değerlendiriyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Daha eski çalışanların yanında çalışır• Yönetici tarafından bilgilendirilir
STK	<ul style="list-style-type: none">• Stajyerler için uygulanıyor
Üniversite	<ul style="list-style-type: none">• Kuruluşun amacı; hedef grupları, sorun alanı ile ilgili eğitim verilir, bilgilendirilir

EK 2.12.3: KURULUŞLARDA PERSONELİN SAHİP OLDUĞU BECERİ VE BİRİKİMLERİN PAYLAŞILMASI

SHÇEK	<ul style="list-style-type: none">• Aylık olarak personelle yapmış olduğumuz toplantılarda bilgi ve becerilerin paylaşımı telkin edilir ve gerçekleştirilmeye çalışılır• Çalışanlar birbirlerine yardımcı oluyor• Bireysel görüşmelerde ve vaka toplantılarında aktarıyor• Hijyen, kurallar, giyim gibi konular toplantılarda konuşuluyor• Hizmet içi eğitim ve staj eğitimleri sırasında oluyor• İlk gelen personel diğer personeli gözlemliyor• Koordinasyon toplantılarında bilgi ve becerilerin paylaşılmasına özen gösteriyoruz• Kurum içi etkileşim yolu ile bu birikimlerin paylaşılmasını hedefliyoruz• Olgu değerlendirmelerinde tartışıyoruz• Eksiklikler karşısında bilgi alış-verişi yapılıyor• Bireysel görüşmeler yoluyla yapılıyor
Özel	<ul style="list-style-type: none">• Eğitimlerde anlatılır, paylaşılır• Bir arada olmalarını sağlıyoruz• Deneyimli olanlar yardımcı olur• Derslere sokuluyor, toplantılara katılım sağlanıyor• Eğitime birlikte girilir• Hep birlikte çalışmasını ve birbirlerinin eksikliklerini gidemesini söylüyoruz• Hizmet içi eğitim, kurum içi toplantı ve seminerler yoluyla paylaşılır• Kurul ve konsültasyon toplantıları yoluyla yapılıyor• Belirli günlerde seçilen konularda sunum yapılıyor• Seminere katılım sağlanıyor, stajyerler eğitiliyor• Sözlü olarak tecrübeler paylaşılıyor, örnekler veriliyor• Süpervizyon semineri şeklinde birikimler paylaşılıyor• Toplantılarla, karşılıklı görüş alış-verişi yaparak yanlışlar denetlenir, eksik tamamlanır• Vaka tartışma toplantıları var• Zümre ve öğretim kurulu toplantıları yoluyla bilgi alış-verişi sağlanıyor
Belediye	<ul style="list-style-type: none">• Beraber çalışılır• Bilgi alışverişi, karşılıklı görüşme şeklinde oluyor• Rotasyon yapılıyor
STK	<ul style="list-style-type: none">• Bütün personel danışmak istediği konuları danışabiliyor• Toplantı, sosyal ortamlarla sağlanıyor

EK 2.13: KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK

		<i>Belgeleşmiş Bir Mesleki Sağlık ve Güvenlik Politikası Bulunması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	7	22	29
		Yüzde	24,1	75,9	100
	Özel	Sayı	14	13	27
		Yüzde	51,9	48,1	100
	Belediye	Sayı	5	1	6
		Yüzde	83,3	16,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	2	1	3
		Yüzde	66,7	33,3	100
Toplam	Sayı	29	38	67	
	Yüzde	43,3	56,7	100	
		<i>Mesleki Sağlık ve Güvenlik Konularının Düzenli Olarak Gözden Geçirilmesi</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	10	18	28
		Yüzde	35,7	64,3	100
	Özel	Sayı	16	9	25
		Yüzde	64,0	36,0	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	31	31	62	
	Yüzde	50,0	50,0	100	
		<i>Mesleki Sağlık ve Güvenlik Konuları ile Bunlara Dair Faaliyetlerin Kayıt Altına Alınması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	7	21	28
		Yüzde	25,0	75,0	100
	Özel	Sayı	15	11	26
		Yüzde	57,7	42,3	100
	Belediye	Sayı	4	1	5
		Yüzde	80,0	20,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	27	36	63	
	Yüzde	42,9	57,1	100	
		<i>Personel ve Yönetimin Bu Politikadan ve Takip Edilmesi Gereken İşlemlerden Haberdar Olması</i>		<i>Toplam</i>	
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü	SHÇEK	Sayı	14	13	27
		Yüzde	51,9	48,1	100
	Özel	Sayı	18	8	26
		Yüzde	69,2	30,8	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
Toplam	Sayı	36	27	63	
	Yüzde	57,1	42,9	100	

EK 2.13: KURULUŞ ÇEVRESİ VE GÜVENLİK (DEVAMI)

<i>Kurum Dışındaki Saldırgan veya Problem Yaratıcı Kişilerle Alakalı Durumların Yönetimi İle İlgili Prosedürlerin, Güvenlik Ekipmanı ve Eğitim Programları Bulunması</i>					<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	6	22	28
		Yüzde	21,4	78,6	100
	Özel	Sayı	6	20	26
		Yüzde	23,1	76,9	100
	Belediye	Sayı	3	3	6
		Yüzde	50,0	50,0	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
<i>Toplam</i>	Sayı	17	47	64	
	Yüzde	26,6	73,4	100	
<i>Mesleki Sağlık ve Güvenlikle İlgili Yaşanan Olağanüstü Bir Durumun Varlığı</i>					<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	6	23	29
		Yüzde	20,7	79,3	100
	Özel	Sayı	1	26	27
		Yüzde	3,7	96,3	100
	Belediye	Sayı	1	5	6
		Yüzde	16,7	83,3	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
<i>Toplam</i>	Sayı	9	57	66	
	Yüzde	13,6	86,4	100	
<i>Personele Bulaşıcı Hastalıklarla İlgili Kontrol ve Bilgilendirme Yapılması</i>					<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	14	15	29
		Yüzde	48,3	51,7	100
	Özel	Sayı	16	11	27
		Yüzde	59,3	40,7	100
	Belediye	Sayı	4	2	6
		Yüzde	66,7	33,3	100
	STK	Sayı	2	0	2
		Yüzde	100	0,0	100
	Üniversite	Sayı	0	3	3
		Yüzde	0,0	100	100
<i>Toplam</i>	Sayı	36	31	67	
	Yüzde	53,7	46,3	100	
<i>Personelin ve Ailelerin İş Saatleri İçinde veya Dışında Güvenliğini Sağlamaya Yönelik Politikası Bulunması</i>					<i>Toplam</i>
		<i>Evet</i>	<i>Hayır</i>		
<i>Kuruluşun Bağlı Olduğu Kurum Türü</i>	SHÇEK	Sayı	10	19	29
		Yüzde	34,5	65,5	100
	Özel	Sayı	13	14	27
		Yüzde	48,1	51,9	100
	Belediye	Sayı	2	4	6
		Yüzde	33,3	66,7	100
	STK	Sayı	1	1	2
		Yüzde	50,0	50,0	100
	Üniversite	Sayı	0	2	2
		Yüzde	0,0	100	100
<i>Toplam</i>	Sayı	26	40	66	
	Yüzde	39,4	60,6	100	

EK SORU KAĞITLARI