



Yaşlılara Yönelik Hizmetler: Sosyal Hizmet Perspektifinden Nitel Bir Araştırma

İbrahim YÜCEL^{1,*}

¹ Araştırma Görevlisi – Gümüşhane Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Gümüşhane, Türkiye - ORCID: 0000-0002-9568-8260

Sosyal Çalışma Dergisi (2020) 4 (1), 21 - 26
Copyright © 2020 İZU

YAYIN BİLGİSİ	ÖZ
<p>Yayın geçmişi: Gönderilen tarih: 01 Mayıs 2020 Kabul tarihi:03 Haziran 2020 Yayınlanma tarihi: 05 Haziran 2020</p>	<p>Bu çalışmanın amacı yaşlılara hizmet sunan kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacıların deneyimlerini sosyal hizmet rol ve işlevleri temelinde ele almaktır. Bu doğrultuda nitel araştırma yöntemine ait görüşme tekniği kullanılarak, Ankara Büyükşehir Belediyesi bünyesinde yaşlılara yönelik faaliyet gösteren bir kuruluştaki çalışan beş sosyal çalışmacı ile görüşülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre sosyal çalışmacıların yaşlılara hizmet sunarken kullandığı birçok rol olmakla birlikte, yaygın olarak kullandığı rol kaynaklara yönlendirme rolüdür. Bunun yanında sosyal çalışmacılar, kuruluştaki sunulan hizmetlerin işlevselliğinin ve niteliğinin artırılması konusunda birtakım öneriler sunmuştur.</p>
<p>Anahtar kelimeler:</p> <p>Yaşlı Yaşlı Hizmetleri Sosyal Hizmet</p> <p>Key Words:</p> <p>Elderly Elderly Services Social Work</p>	<p>ABSTRACT</p> <p>The aim of this study is to examine the experiences of social workers working at institutions which serves elderly people, in terms of social work roles and functions. Accordingly, five social workers working at an institution operating for the elderly in Ankara Metropolitan Municipality were interviewed with by using the interview technique of qualitative research method. According to the results of the research, there are many roles used by social workers in providing services to the elderly, the most commonly used role is the role of orientation towards to resources. In addition, social workers made some suggestions for increasing the functionality and quality of the services provided in the organization.</p>

1. Giriş

Tarihsel süreç içerisinde farklı anlamlar yüklenen yaşlılık olgusu aydınlanma, sanayi devrimi, kentleşme, modernleşme gibi süreçlerin etkisi altında 21.yüzyıl formuna erişmiştir. Yaşlılara yönelik uluslararası kurumların ve sözleşmelerin geliştirildiği ve yenilediği bu dönem, yaşlılık olgusunu biyopsikososyal boyutlarıyla ele alma eğilimindedir. Bununla birlikte, her ülke veya coğrafyanın kendine ait dinamiklerinin olmasının, yaşlılık olgusunun ortak kalıplara sığdırılmadan evrensel değerler ışığında farklı şekillerde ele alınmasını gerektirdiği unutulmamalıdır.

Bu çalışmanın ilgi alanı olan Türkiye’de 1940 yılında %3,5 olan yaşlı nüfus oranı 1970 yılında %4,4’e yükselmiş, 2000 yılında ise % 6,7 olmuştur. 2010 yılında %7,2 olan bu oran 2019 yılında ise % 9,1’e yükselmiştir. Bununla birlikte yaşlı nüfus oranının 2023 yılında %10,2’ye, 2040 yılında ise %16,3’e yükselmesi öngörülmektedir (TÜİK, 2019). Türkiye gibi yaşlı nüfus oranı giderek artan ülkelerde yaşlılara yönelik sunulan hizmetlerin niteliği ve niceliğinin iyileştirilmesi ve toplumsal gelişmelere ayak uydurulması gerekmektedir. Bu bağlamda yaşlılara yönelik hizmetler konusunda Türkiye’de çeşitli bakanlıkların, yerel yönetimlerin ve sivil toplum kuruluşlarının yürüttüğü faaliyetler bulunmaktadır.

Bu çalışma Ankara ilinde belediyeye bağlı olarak faaliyet gösteren bir yaşlılara hizmet merkezini kendine örneklem edilerek, kuruluş

bünyesinde sunulan hizmetleri kuruluş çalışanları gözünden sosyal hizmet disiplini temelinde değerlendirmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın ilk bölümünde yaşlılık literatürüne dair açıklamalar yapılmış sonrasında sosyal hizmetin rol ve işlevlerine yer verilmiştir. İkinci bölüm ise yapılan araştırmanın yöntemine dair temel bilgiler ile araştırma bulgularına ayrılmıştır.

2. Yaşlılık Olgusuna Dair Genel Literatür ve Yaşlı Hizmetleri

Yaşlılık, en geniş anlamıyla, bireylerin fiziksel ve ruhsal güçlerini bir daha yerine gelmeyecek şekilde yavaş yavaş kaybetme hali olarak tanımlanmaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2010, s.17). Yaşlılık literatürü incelendiğinde, yaşlılık olgusunun yaşamsal süreç içerisinde çocukluk, gençlik süreçleri gibi kaçınılmaz bir döneme işaret ettiği görülür. Örneğin Akyol (1996), yaşlanmanın biyolojik, sosyal, ekonomik, ekolojik ve biyografik açıdan bir yazgı olduğunu ve bu durumundan kaçınılmasının mümkün olmadığını belirtir.

Yaşlılık olgusuna dair literatür incelendiğinde yaşlanma kavramının biyolojik, psikolojik, ekonomik ve toplumsal boyutları ile tanımlandığı görülmektedir (Orimo vd., 2006, s.149) Kronolojik yaşlanma doğumdan itibaren geçen süreye karşılık gelecek şekilde tanımlanırken biyolojik yaşlanma ise zamana bağlı olarak bireyin anatomik yapısındaki değişimlere karşılık gelir. Psikolojik yaşlanma, yaşam süresine bağlı olarak zihinsel işlevlerdeki değişimi işaret ederken ekonomik yaşlanma ise yaşlılık döneminin

*Sorumlu yazar e-mail adresi: yucelibrahim61@gmail.com

başlamasıyla yaşlı bireyin yaşadığı gelir kaybının etkisine önem verir. Yaşlanma kavramının son boyutu olan toplumsal boyut ise bireyin içinde doğduğu toplumda, “doğumda beklenen yaşam süresi” ile açıklanabilir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2010).

Yaşlılık döneminin başlangıcı olarak değerlendirilebilecek yaş konusunda ortak bir görüş olmasa da gelişmiş ülkelerin özellikle emeklilik yaşı bağlamında, yaşlılık dönemi başlangıcı olarak 65 yaşını kabul ettiği söylenebilir (Kalınkara, 2011, s.3). WHO (Dünya Sağlık Örgütü) ve OECD (Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü) de yaşlılığın başlangıç yaşı olarak 65 yaşını baz aldıklarını ifade etmekle beraber, WHO yaşlılık sürecini kendi içerisinde genç yaşlılık (65-75), ileri yaşlılık (75-85) ve çok ileri yaşlılık (85+) olarak üçe ayırmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti sosyal devlet olmanın da gereği ile birlikte yaşlılara yönelik, içeriği ve niteliği birbirinden farklı birtakım hizmetler sunmaktadır. Örneğin bazı yaşlı hizmetleri ekonomi ağırlıklı olabilirken bazı hizmetler yaşlı sağlığını önceleyebilmektedir veya bazı yaşlı hizmetleri sosyokültürel faaliyetlere yönelik olabilmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de yaşlılara yönelik hizmetlerin genel çerçevesi aşağıdaki gibidir (AÇSHB, 2018):

- Sosyal Güvenlik Kurumu Hizmetleri ve Emekli Dul Yetim Maaşı Alan Yaşlılar
- Engelli Evde Bakıma Destek Aylığı Sosyal Yardımı Alan Yaşlılar
- 2022 Sayılı Kanun Kapsamında Yaşlılara Yapılan Yardımlar
- Eşi Vefat Eden Yaşlı Kadınlara Yapılan Yardımlar
- SYDV Tarafından Yaşlılara Yapılan Yardımlar
- Genel Sağlık Sigortasından Ücretsiz Yararlandırılan Yaşlılar
- Yaşlılara Yönelik Ücretsiz veya İndirimli Seyahat Desteği
- Vakıflar Genel Müdürlüğü’nün Yaşlılara Yönelik Yardımları
- Sağlık Bakanlığı Evde Sağlık ve Yaşlı Hizmetleri
- Yaşlı Hizmet Merkezleri, Yaşlılara Yönelik Gündüzlü Hizmetler ve Evde Bakım Hizmetleri
- Türkiye’de Yaşlılara Yönelik Kurumsal Yatılı Bakım Hizmetleri
- Yerel Yönetimlerin Yaşlılara Yönelik Hizmetleri

Türkiye’de yaşlılara yönelik hizmet ve faaliyetlerde Sağlık Bakanlığı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, belediyeler gibi çeşitli kurumların katkısı bulunmaktadır. Bununla birlikte yaşlı hizmetleri konusunda geliştirdiği politikalar ve yürüttüğü faaliyetler açısından Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı temel kurum olarak ifade edilebilir. Bu bakanlığa bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü ile Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü yaşlılara hizmet konusunda çalışmalar yürütmektedir.

Türkiye’de yerel yönetim unsuru olarak belediyeler de yaşlı hizmetleri alanında faaliyet gösterebilmektedir. Bu çalışmanın gerçekleştirildiği kuruluş bu duruma bir örnektir. Kuruluşun temel amacı kuruluş dokümanlarında şu şekilde yer almaktadır: “Üyelerimizin günlük yaşamlarını kolaylaştırırken yalnız olmadıklarını onlara hissettirmek ve gösterdiğimiz ilgi, sevgi ve şefkatle yaşlılarımızın onurlu bir yaşam sürmelerini sağlamaktır”.

Araştırmanın gerçekleştirildiği tarihlerde aktif 50140 hizmet

kullanıcısı bulunan kuruluşun sunduğu temel hizmetler şu şekildedir: Psikolojik danışma hizmetleri, sağlık hizmetleri, rehberlik, refakat ve danışmanlık hizmetleri, sosyal ve kültürel faaliyetler, resim, bilgisayar, satranç, diksiyon, şiir kursları, çeşitli müzik koroları, temizlik ve bakım hizmetleri, vücut temizliği, yemek hazırlama imkanı, her türlü ev içi tamirat, yaz kampı hizmeti, gezi, eğlence ve piknik hizmetleri.

Kuruluş bünyesinde sunulan bu hizmetler ile müracaatçılar (hizmet kullanıcıları) arasındaki ilişki sosyal hizmet mesleği perspektifinden değerlendirildiğinde, sunulan hizmetlerin sosyal hizmet mesleğine ait bazı rol ve işlevler aracılığıyla gerçekleştirildiği söylenebilir.

3. Sosyal Çalışma Rol ve İşlevleri

Herhangi bir mesleğin uygulayıcılarından beklenen roller ve mesleğe ait işlevler; toplumsal kurallar, tarihsel gelenekler, uygulamalara onay veren yasalar ve yönetsel kurallar, kurumsal politikalar tarafından tanımlanır. Bu bağlamda sosyal çalışma mesleğinin birbiriyle bağlantı içinde olan on temel rolü ve bu rollere bağlı işlevler şu şekildedir:

- Bağlantı kurucu (aracı) olarak sosyal çalışmacı: Müracaatçının durumunu ve ilgili kaynakları değerlendirme, havale etme, hizmet sunumuna yönelik sistemler arasında bağlantı kurma ve müracaatçıya konuya ilişkin bilgi verme işlevi,
- Savunucu olarak sosyal çalışmacı: Müracaatçının veya vakanın savunuculuğu, sınıf savunuculuğu işlevi,
- Eğitici olarak sosyal çalışmacı: Sosyal ve gündelik yaşam yeteneklerinin geliştirilmesi, davranış değişimine yardım, temel ve birincil koruma önlemleri alma işlevi,
- Danışman olarak sosyal çalışmacı: Müracaatçıya yönelik psikososyal değerlendirme yapma ve mental dengeyi korumaya yönelik psikososyal müdahale işlevi,
- Vaka yöneticisi olarak sosyal çalışmacı: Müracaatçının yönlendirilmesi ve değerlendirilmesi, müracaatçıya yönelik hizmet planlamasının yapılması, bağlantı kurma ve sunulan hizmetlerin eşgüdümünü sağlama, sunulan hizmetlerin takibini yapma, müracaatçının desteklenmesi işlevi,
- İş yükü yöneticisi olarak sosyal çalışmacı: İş planlaması oluşturma, zaman yönetimi, kalitenin sürdürülebilmesine yönelik çalışmalar, bilgi işleme işlevi,
- Personel geliştiricisi (süpervizör) olarak sosyal çalışmacı: Kurum çalışanlarının oryantasyonuna ve eğitimine yönelik çalışmalar, personel yönetimi, denetim ve danışmanlık işlevi,
- Yönetici olarak sosyal çalışmacı: Kurum içi- kurum dışı faaliyetlerin koordinasyonu, politikalar ve programlar geliştirme, program değerlendirme işlevi,
- Araştırmacı olarak sosyal çalışmacı: Kanıta dayalı uygulamaların geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve bu bağlamda yeni araştırmaların üretimi işlevi,
- Sosyal değişim faili olarak sosyal çalışmacı: Sosyal sorunlar ve politikalara yönelik analizler yapma, toplumun bu yöndeki endişe ve taleplerini harekete geçirme, toplumsal kaynakların geliştirilmesini sağlama işlevi,
- Profesyonel olarak sosyal çalışmacı: Sosyal çalışmacının kendini değerlendirmesine yönelik girişimler, mesleki gelişimini sağlama, sosyal çalışma mesleğinin güçlendirilmesi işlevi (Duyan, 2010, s.20-21; Sheafor ve Horejsi, 2016, s.75-87).

Miley, O'Melia ve DuBois (1998), sosyal hizmet uygulamasının birbiriyle bağlantılı 3 işlev içerisinde gerçekleştirildiğini belirtir. Bu işlevler; danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitimidir. Danışmanlık işlevi kendi içerisinde 4 rolü kapsar: Muktedir kılıcı, kolaylaştırıcı, planlayıcı, izleme. Kaynak yönetimi işlevi kendi içerisinde yine 4 rolü barındırır: Bağlantı kurucu, uygun hale getirici, harekete geçirici, hızlandırıcı roller. Son olarak, sosyal çalışmanın eğitim işlevinin barındırdığı roller ise şu şekildedir: Öğretici, eğitim, toplumu bilgilendirme ve araştırmacı roller.

Sosyal hizmet uygulamasının rol ve işlevleri, sunulan hizmetlerin müracaatçı ile iş birliği içerisinde gerçekleştiği bir süreçte işaret eder. Buradaki temel amaç müracaatçının yaşadığı problemlere yönelik etkin, hızlı ve verimli bir ilişki ağı geliştirebilmektir. Örneğin müracaatçının ihtiyaç duyduğu hizmetlere yönelik önünde yapısal, hukuksal, kişisel vb. engeller olabilir. Bu noktada sosyal çalışmacı, mesleki disiplinin gereği olarak müracaatçının yaşadığı sorunların çözülmesine yönelik önündeki engelleri kaldırarak kaynaklara ulaşımını temin eder.

Gibelman (1999) sosyal hizmetin temel işlevlerini 3 başlık altında ifade eder. Bu işlevler sosyal çalışmanın temel müdahale düzeyleri olan mikro, mezo ve makro düzeyde karşılık bulan işlevlerdir. İlk işleve göre sosyal hizmet birey, grup ve toplumlara ihtiyaç duydukları kaynaklara ulaşma konusunda yardım eder. İkinci işlevde, bireylerin sorun çözme kapasitelerini geliştirmelerine yardımcı olur. Son olarak özel ve kamu kurumlarında sosyal, sağlık ve çevresel politikaları etkileyerek müracaatçılara destek sağlar. Demirbilek (2009, s.18) bu işlevlerin yanında sosyal hizmetin adil gelir dağılımını sağlamaya yönelik bir işlevi olduğunu da belirtir.

Dupper (2013) sosyal çalışmanın iki yönlü işlevinden bahseder. Bunlardan ilki insanların sorunlarla başa çıkma kapasitelerini ve gelişme potansiyellerini güçlendirmeye yönelik işlevlerdir. İkincisi ise bireyin içerisinde yaşadığı çevrenin birey üzerinde yaratmış olduğu etkiyi olumlu yönde geliştirmeye yönelik işlevidir.

Toplum içinde kırılgan ve dezavantajlı bir kategoriye karşılık gelen yaşlı bireyler, bu yönüyle sunulan hizmetlerin kullanıcı olma noktasında büyük bir talep içerisinde. Tarihsel süreç içerisinde değişen ve gelişen imkanlarla, günümüz zaman diliminde yaşlılara yönelik sunulan hizmetlerin nicelik ne nitelik anlamında geliştiği söylenebilir.

Yaşlılık alanında sunulan hizmetlerin alıcısı konumunda olan ve toplum içerisinde önemli bir nicel yoğunluğa sahip olan yaşlıların yaşam performansının iyileştirilmesi, toplumsal kalkınma için büyük bir öneme sahiptir. Bu bağlamda Türkiye toplumu içerisinde yaşlılara sunulan sosyal hizmetlerin çeşitliliği, kalitesi, ulaşılabilirliği ve hangi değerler üzerinden sunulduğunun, sunulan hizmetlerin verimliliği açısından önem arz ettiği düşünülmektedir.

Bu araştırma, yaşlılara sunulan hizmetlerin, sosyal çalışma rol ve işlevleri temelinde sosyal çalışmacılar tarafından değerlendirilmesini ve sosyal çalışmacıların bu alandaki deneyimlerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmanın genel amacı doğrultusunda hazırlanan ve soru cümleleri şeklinde ifade edilen alt amaçlar şu şekildedir:

1. Yaşlılara sunulan sosyal hizmetlerde, sosyal çalışma mesleğinin uygulayıcıları olan sosyal çalışmacılar hangi rol ve işlevleri kullanmaktadır?
2. Sosyal çalışmacılar sunduğu hizmetlerin işlevselliğini artırma konusunda ne önermektedirler?
3. Sosyal çalışmacılar tarafından sunulan hizmetlerde mesleki

bilginin uygulamaya yansıtılması konusundaki engeller nelerdir?

4. Yöntem

Nitel araştırma yöntemi kullanılarak yapılan bu araştırmada fenomenolojik yaklaşımdan yararlanılmıştır. Fenomenolojik yaklaşım, nitel araştırma yönteminin temel yaklaşımlarından biridir ve bu yaklaşımda belirli bir grup insanın belirli bir konuya yönelik deneyimleri ele alınmaktadır. Creswell (2013, s.77-81)'e göre fenomenolojik çalışma, birkaç kişinin bir fenomen veya kavramla ilgili yaşanmış deneyimlerinin ortak anlamını tanımlamaktadır ve neyin nasıl deneyimlendiğini bütünleştiren, bireylerin deneyimlerinin özünü tartışıldığı betimleyici bir çalışmadır. Bu bağlamda bu araştırma, sosyal çalışmacıların yaşlı hizmetleri alanındaki deneyimlerine odaklanmıştır.

4.1. Çalışma Grubu

Ankara ilinde faaliyet gösteren ve yaşlılara yönelik hizmet sunan birçok kuruluş mevcuttur. Bu çalışmanın gerçekleştirildiği kuruluşun seçilmesinde ise bazı faktörler etkili olmuştur. Bu faktörler, ilgili kuruluşun sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve sunduğu hizmetlerden faydalanan yaşlı sayısı açısından Ankara'da yaşlılara hizmet sunan en kapsamlı kuruluşlardan biri olması ve bünyesinde birden çok sosyal çalışmacı barındırmasıdır. Bu bağlamda, amaçlı örnekleme yönteminin türlerinden kolay ulaşılabilir örnekleme yoluyla seçilen ve araştırmaya gönüllü katılım sağlayan kuruluş çalışanı beş sosyal çalışmacı bu araştırmanın çalışma grubunu oluşturmaktadır.

4.2. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verilerinin toplanmasında araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu görüşme formu kuruluş çalışanı sosyal çalışmacıların kuruluştaki hizmetleri sosyal çalışma perspektifinden nasıl değerlendirdiğini anlamaya yönelik sorular içermektedir. Bunun yanında araştırmacının kuruluş çalışanlarıyla birlikte yaptığı ev ziyaretleri ve gözlem tekniği aracılığıyla deneyimlediği durumlar araştırma verilerinin çeşitliliğini sağlamıştır. Araştırmaya yönelik veriler Nisan-Mayıs (2018) dönemi içerisinde toplanmıştır.

Nitel verilerin analizi sürecinde, gözlem ve mülakat tekniğiyle elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Betimsel analizde veriler, araştırma sorularının ortaya koyduğu çerçevede katılımcı görüşlerinden alıntılar yapılarak sunulmuştur. Betimsel analiz; nitel çözümlemelerdeki verilerin özgün biçimlerine sadık kalınarak, kişilerin söylediklerinden, yazdıklarından ve dokümanların içeriklerinden doğrudan alıntılar yaparak, betimsel bir yaklaşımla verilerin sunumudur (Kümbetoğlu, 2005; Yıldırım ve Şimşek, 2016).

5. Bulgular ve Tartışma

Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Araştırma kapsamında kuruluş bünyesinde çalışan 5 sosyal çalışmacı ile görüşülmüştür. Kuruluş çalışanı sosyal çalışmacıların genel özelliklerine aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Mezum Olduğu Üniversite	Kuruluştaki Çalışma Süresi
SHU1	26	Erkek	Hacettepe Üniversitesi	0-1 yıl
SHU2	25	Erkek	Ankara Üniversitesi	0-1 yıl

SHU3	27	Kadın	Selçuk Üniversitesi	0-1 yıl
SHU4	26	Kadın	Hacettepe Üniversitesi	0-1 yıl
SHU5	27	Kadın	Sakarya Üniversitesi	1-2 yıl

Tabloda görüldüğü üzere kuruluş çalışanı sosyal çalışmacıların yaşları birbirine yakındır. Araştırmacı tarafından bu durumun özel bir sebebi olup olmadığı irdelendiğinde, kuruluşun yeni mezun ve kalıcı kadro arayışında olan sosyal çalışmacıların istedikleri kadro statüsünü elde edene kadar kısa süreli çalıştıkları bir kuruluş olduğu öğrenilmiştir. Araştırmaya katılım sağlayan sosyal çalışmacılar dört farklı üniversitenin sosyal hizmet bölümünden mezun olmuş kişilerdir.

5.1. Yaşlı Hizmetlerinde Sosyal Çalışmacılar

Araştırma kapsamında hazırlanan görüşme formu araştırmanın amacına uygun dizayn edilmiş görüşme sorularından oluşmaktadır. Görüşülen sosyal çalışmacılara yönelik olarak sorular sorulardan ilki “Sosyal çalışmacı olarak çalıştığınız bu kuruluşta, sunduğunuz hizmetlerde sosyal çalışmanın hangi rollerini kullandığınızı düşünüyorsunuz?” şeklindedir. Araştırmaya katılan sosyal çalışmacılar bu soruya birbirine çok yakın cevaplar vermiştir. Beş katılımcının da cevabı içerisinde yer alan rol kaynaklara yönlendirme rolüdür. Yaşlılara yönelik hizmet sunumu yapan kuruluşta çalışan sosyal çalışmacıların kendilerini yaşlılar ile kaynaklar arasında bir noktada görmesi olağan bir durumdur. Aynı zamanda bir belediye kuruluşu olan araştırmanın gerçekleştirildiği kuruluş yaşlıların kaynaklara yönlendirilmesinde etkin rol oynamaktadır. Bu bağlamda kuruluş çalışanı sosyal çalışmacılar yaygın olarak “kaynaklara yönlendirme (bağlantı kurucu)” rolü içerisinde olduklarını ifade etmişlerdir. İlgili soruya yönelik verilen cevaplar içerisinde savunuculuk, müktedir kılma (güçlendirme), kolaylaştırıcılık, rehabilite edicilik, arabuluculuk rolleri de yer almıştır.

“Kaynaklarla müracaatçılar arasında köprü kuruyoruz, birçok rolümüz var ama en yaygın olanı kaynaklara yönlendirme sanırım. Onun dışında kolaylaştırıcılık var, ev ziyaretlerinde güçlendirme rolümüz var.” SHU3

“Kuruluş hizmetlerini yaşlılarla buluşturuyoruz, bu açıdan kaynaklara yönlendirme.” SHU1

“Birçok rol var bence, kimi zaman savunuculuk yapıyoruz kimi zaman arabuluculuk. Yaşlılarla onlara sunulan hizmetleri buluşturuyoruz. Bazen kolaylaştırıcı rolüne büründüğümüzü de söyleyebilirim.” SHU5

Görüşülen sosyal çalışmacılara yönelik olarak sorulan ikinci soru ise “Çalıştığınız kuruluşun sunduğu hizmetlerin işlevselliğini artırma konusunda önerileriniz nelerdir?” şeklindedir. Soruya ilişkin katılımcıların verdiği cevaplarda “bütçe yetersizliği-personel azlığı” vurgusu bulunmaktadır. Bu bağlamda SHU1’in verdiği cevap durumu özetler niteliktedir:

“Bence hizmetlerin işlevselliğini artırmada ön şart bütçenin geliştirilmesidir. Çünkü birçok hizmetin temel dayanağı maddiyat. Para olmayınca çok güzel fikirler olsa da fiiliyata geçirilemiyor. Bunun yanında personel sayısının da artırılması gerekli diye düşünüyorum. Biz kuruluş hizmetlerini sunmada sayı anlamında çok azız. Bizden beklenti içerisinde olan binlerce kişi var ancak biz sadece bir elin parmakları kadarız.”

Hizmet işlevselliğini artırma konusunda bürokratik süreçlere ve veri

tabanının yetersizliğine vurgu yapan SHU3 ise bu konuda düşüncelerini şöyle ifade etmektedir:

“Verilmesi planlanan hizmetler konusunda yaşlılarda birçok evrak istiyoruz. İşte maaş bordrosu, bazı dekontlar vs. Bu gibi bilgileri sistem üzerinden görebilsek hem zaman tasarrufu yaparız hem de hizmetler daha etkin şekilde sunulabilir.”

Kimi katılımcılar ise sunulan hizmetlerin bazı alanlarda yüzeysel kaldığına ve bu yönde yapılacak bazı değişiklikler ve iyileştirmeler ile bu durumun aşılabileceğini vurgu yapmıştır.

“Bence her şeyden önce sağlık personelinin yetki alanının geliştirilmesi gerekiyor. Sadece tansiyon ve şeker ölçümü yaparak nitelikli ve işlevsel hizmet sunamazsınız. Bunun yanında mesela temizlik hizmetlerinin de çok yüzeysel kaldığını düşünüyorum ve zaman aralığı da çok fazla mesela 3-4 ayda bir temizlenen evden bahsediyoruz.” SHU2

“Ayrıca sunulacak hizmetlere uygunluk kriterlerinin şirket veya belediye idarecileri yerine sosyal çalışmacıların da fikrine başvurulacak şekilde yeniden dizayn edilmesi gerekmektedir.” SHU4

SHU1 de sunulan bazı hizmetlerin yüzeysel kaldığından şikayetçidir. Bunun yanında bakım elemanlarının niteliğinin önemini vurgulamaktadır:

“İşlevselliğin artırılmasının ön koşulu kesinlikle hizmetlerin daha nitelikli hale getirilmesidir. Bunun yanında özellikle öz bakım elemanlarının deneyimli ve eğitilmiş olması da yaşlılara verilen hizmetin işlevselliğini artırır.”

Görüşülen sosyal çalışmacılara yönelik olarak sorulan üçüncü soru ise “Yaşlılara yönelik sunulan hizmetlerde mesleki bilginizi uygulamaya yansıtma konusunda önünüzde engeller olduğunu düşünüyor musunuz ?” şeklindedir. Bu soruya yönelik olarak araştırmaya katılan tüm sosyal çalışmacılar mesleki bilgisini uygulamaya yansıtma konusunda önünde engeller olduğu cevabını vermiştir. Bu soruya yönelik olarak katılımcıların üçü “mevzuat ve bürokratik engeller” temalı cevaplar vermiştir:

“Kimi zaman bürokrasi kimi zamansa mevzuat-prosedürler engel teşkil edebiliyor. Sosyal çalışmacının insiyatifinde olan kararlara müdahale edilebiliyor. Belirli şartlar üzerinden sağlanmaya çalışılan hizmetler sosyal çalışmanın mesleki bilgisi ile uyumlanabiliyor.” SHU4

“Kuruluşun bazı kısıtlamaları, mevzuatın yetersizliği gibi konularda mesleki bilgiyi uygulamaya yansıtma zorlukları yaşıyoruz.” SHU1

“Evet kesinlikle var. En önemlisi bürokratik engeller. Sosyal hizmetin koruyucu-önleyici müdahalesinin gerçekleştirileceği bir çalışma yürütülemez.” SHU3

Bu soruya yönelik verdiği cevap itibarıyla farklı bir yaklaşım sergileyen ve konuya kendi yetersizliği bağlamında cevap veren katılımcının görüşleri şu şekildedir:

“Bence engellerin en büyüğü yeteri kadar donanımlı olmamak. Sosyal hizmet bölümünde birçok şey anlatıldı bize hocalar tarafından ama bunların uygulamaya nasıl geçirileceğinden hiç bahsedilmedi. Dolayısıyla içinde bulunduğumuz zorluklara karşı nasıl davranmam, ne yapmam gerektiğini çoğu zaman bilemiyorum.” SHU5

Tablo 2: Sosyal Çalışmacıların Yaşlı Hizmetlerindeki Deneyimlerine İlişkin Bulgular

Hizmet sunumunda kullanılan roller	Kaynaklara yönlendirme Savunuculuk Güçlendirme (muktedir kılma) Kolaylaştırıcılık Rehabilitate edicilik Arabuluculuk
Hizmet sunumunda karşılaşılan engeller	Bürokratik süreçler Mevzuat Kendini yeterince donanımlı görmemek
Hizmet sunumunun kalitesini artırmaya yönelik öneriler	Bütçenin artırılması Personel sayısının artırılması Veri tabanı kapsamının artırılması Alınan kararlarda sosyal çalışmacıların fikirlerinin önemsenmesi Bakım elemanlarının nitelikli ve deneyimli olması

Araştırma kapsamında görüşülen sosyal çalışmacıların, sosyal çalışma disiplinin yaşlılık alanındaki rolüne dair düşünceleri ifade edilmeye çalışılmıştır. Yaşlılara yönelik hizmet sunumunda faaliyet gösteren kuruluş çalışanı katılımcıların ifade ettiği sosyal çalışma rollerinin büyük oranda benzer olmasının sunulan hizmetlerin sadeliği ve niteliği ile ilgili olduğu değerlendirilebilir. Bir başka deyişle, örneğin kuruluş bünyesinde çalışan sosyal çalışmacılar, kuruluş tarafında sunulan hizmetler ile hizmet kullanıcı konumundaki yaşlıları buluşturmakla sorumludur. Bu durum sosyal çalışmacıların kaynaklara yönlendirme rolüyle ilişkilidir ve olağan şekilde katılımcı ifadelerinde de kendine yer bulmuştur.

Katılımcı sosyal çalışmacıların kuruluş hizmetlerindeki işlevselliği artırmaya yönelik olarak öneri ifadeleri ekonomik güç odaklıdır. Kuruluşun sahip olacağı daha fazla bütçenin sunulan hizmetlerin kalitesini ve işlevselliğini artırmaya yardımcı olacağını ifade etmişlerdir. Bunun yanında ekonomik açıdan güçlenen kuruluş personel eksikliği sorununa yönelik olarak daha kolay çözüm üretebilecektir. Bunun yanında ekonomik güçlülük yaşlı bakım hizmetlerinin daha sık aralıklarla ve daha kaliteli bir şekilde sunulmasını da kolaylaştıracaktır.

Araştırmaya katılan sosyal çalışmacıların tamamı mesleki bilgilerini mesleki uygulamada kullanma konusunda kimi zaman zorluklar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu zorlukların genelini mevzuat-bürokrasi-kurumsal kısıtlamalar üçgeninde olduğu söylenebilir. Bu bağlamda sosyal çalışmacılar kendilerini kısıtlayan sistemlere yönelik yapılacak olumlu düzenlemelerin aynı zamanda hizmet kalitesini de yükselteceğini ifade etmişlerdir.

Kuruluş tarafından sunulan hizmetlerde sosyal çalışma mesleğinin danışmanlık rolü ön plandadır. Kuruluşa bizzat veya telefon yoluyla ulaşan yaşlıların sosyal çalışmacı ile iletişimde kuruluş hizmetlerinden faydalanmaya yönelik sorduğu cevaplanması danışmanlık rolü kapsamındadır. Sosyal inceleme gerçekleştirmek için sosyal çalışmacılar tarafından yapılan ev ziyaretlerinde de yaşlıların sorunlarına yönelik danışmanlık rolü kapsamında

faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Sosyal çalışma rolleri arasında yer alan vaka yöneticiliği rolü, sunulan hizmetin ön değerlendirme, müdahale ve müdahaleyi sonlandırma süreçlerine vurgu yapar. Bu bağlamda kuruluş bünyesinde sunulan sosyal hizmetlerde sosyal çalışmacı ilgili vakada vaka yöneticiliği yapmaktadır. Yaşlının hizmet talebi ile başlayan vaka süreci ilgili hizmetin sunumu ve takibi ile devam etmektedir. Bu süreç boyunca vakanın yönetimini yapmakla sorumlu olan sosyal çalışmacı aynı zamanda kendi mesleki disiplinin rollerini yerine getirmektedir.

Yaşlı bireylere yönelik sunulan sosyal hizmetlerin genel amacının yaşlıların sosyal işlevselliğini artırarak kendilerinde ve sosyal çevrelerinde bir değişim yaratmalarını sağlamak olduğu söylenebilir. Bunun yanında yaşlılara yönelik müdahalede bulunan sosyal çalışmacı değişim faili olma rolü gereği toplumda sosyal değişimi olumlu yönde sağlama çabası içerisindedir. Bu boyutuyla değerlendirildiğinde, değişen şartların yaşlı bireyler üzerindeki olumsuz etkilerinin sosyal çalışma müdahaleleri ile asgari düzeye indirgenmesinde sosyal çalışmanın değişim sağlama rolü kullanılmaktadır.

6. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada yaşlılara hizmet sunan kuruluşlarda çalışan sosyal çalışmacıların deneyimleri Ankara ilinde faaliyet gösteren bir kuruluş örneğinde sosyal hizmet rol ve işlevleri temelinde değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre sosyal çalışmacıların yaşlılara hizmet sunarken yaygın olarak kullandığı rol kaynaklara yönlendirme rolüdür. Bunun yanında sosyal çalışmacılar vaka yöneticiliği, savunuculuk, muktedir kılma (güçlendirme), kolaylaştırıcılık, rehabilitate edicilik, arabuluculuk gibi rolleri de üstlenmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen sosyal çalışmacılar bütçe yetersizliği, personel azlığı ve veri tabanı yetersizliği gibi sebeplerin mesleki uygulamada kaliteyi olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar ayrıca, mevzuata ilişkin karmaşıklıkların ve bürokratik süreçlerin yaşlılara sunulan hizmetlerde kimi zaman engel teşkil ettiğini ifade etmişlerdir. Bu bağlamda, yaşlı hizmetleri alanında faaliyet gösteren kuruluşun belediye bütçesinden aldığı payın artırılmasının, başvuran adaylar içerisinde eğitim ve donanım seviyesi gözetilerek yeni personel alımları yapılmasının sunulan hizmetlerin kalitesini artıracığı düşünülmektedir. Bunun yanında, kuruluşa başvuru yaparak hizmet talebinde bulunan yaşlıların talep değerlendirilmesi yapılırken kolaylık sağlanması açısından kuruluşun yaygın, kapsamlı ve diğer kurumlara iş birliği içerisinde olan bir veri tabanına sahip olması önerilmektedir. Son olarak, mevzuata ilişkin karmaşıklıkların giderilerek daha yalın ve güncel bir mevzuat oluşturulmasının yaşlı hizmetlerindeki kaliteyi artıracığı düşünülmektedir.

Kuruluş bünyesinde sunulan hizmetler ile hizmet kullanıcıları arasındaki ilişkinin sosyal hizmet mesleğinin temel değerleri üzerinde inşa edilmesi önemlidir. Bu açıdan, hak temelli anlayışı kendine dayanak edinen ve sosyal adaleti önceleyen bir kurumsal hizmet tarzının her alanda olduğu gibi yaşlılara hizmet alanında da gerçekleşmesi bir sosyal hizmet idealidir.

Kaynakça

- Akyol, D.A. (1996). Yaşlılığın Tanımı Ve Toplumsal Konumu, Ege Üniversitesi Hemsirelik Yüksekokulu Dergisi, 12(2), 75-92.
- Creswell, J. (2013). Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları, Çev. Ed. Demir, S. B., Ankara: Eğiten Kitap Yayınları.

- Demirbilek, S. (2009). Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Hizmet, İzmir: DEÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Dupper, R. D. (2013). Okul Sosyal Hizmeti, Etkin Uygulamalar İçin Beceri ve Müdahaleler. (Çev. Y. Özkan ve E. G. Çifci). İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A. Ş.
- Duyan, V. (2010). Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri, Ankara: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayınları.
- Gibelman, M. (1999). "The Search for Identity: Defining Social Work Past, Present, Future", 44(4).
- Hablemitoğlu Ş. ve Özmeye E. (2010). Yaşı Refahı: Yaşlılar İçin Sosyal Hizmet, , Ankara: Kilit Yayınları.
- <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33712> (03.04.2020)
- <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/9323/kitaptuerkiyede-yasli-lara-yonelik-hizmetler-kurumsal-ya%C5%9Fl%C4%B1-bak%C4%B1m%C4%B1-ve-illerin-durumu2018.pdf> (03.04.2020)
- Kalınkara, V. (2013). Temel Gerontoloji: Yaşlılık Bilimi, Ankara: Nobel Yayınları.
- Kümbetoğlu, B. (2005). Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma, İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Miley, K., O'Melia, M. ve DuBois, B. (1998). Generalist Social Work Practice. Needham Height. MA: Allyn & Bacon.
- Orimo, H., Ito, H., Suzuki, T., Araki, A., Hosoi, T. ve Sawabe, M. (2006). Reviewing the Definition of "Elderly". Geriatrics & Gerontology International, 6(3), 149-158.
- Sheafor, B. ve Horejsi, J. (2016). Sosyal Hizmet Uygulaması: Temel Teknikler ve İlkeler. (Ed. D.B. Çiftçi). Ankara: Nika Yayınevi.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.