

Aile Destek Hizmetlerinde Kalite Standardı Geliştirme*

Family Support Services Quality Standards Development

Prof. Dr. Kasım KARATAŞ**

Doç. Dr. Yüksel Baykara ACAR***

Öz

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de ailelere yönelik hizmetleri uluslar arası standartlar ve uygulamalar ışığında tespit etmek (değerlendirmek) ve ailelere yönelik hizmetlerde kalite standartlarını geliştirmektir. Bu çalışmada aile hizmetlerinde 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 için Prensipler, Standartlar ve Göstergeler” (Family Support Program: Principles, Standards and Indicators for Family Support Quality Improvement Program) temel kaynak olarak kullanılmıştır.

Anahtar kelimeler: aile hizmetleri, kalite standardı

Abstract

Purpose of this research is to confirm (assess) the services intended for the families in the light of the international standards and improve the quality standards in the services intended for the families. In this study, the quality standard in family services has been tried to improve based on internationally improved quality standards, applications and scientific studies. In the study, “Family Support Program: Principles, Standards and Indicators for Family Support Quality Improvement Program” has been used as the main source.

Keywords: family services, quality standards

* Bu makale T.C Başbakanlık Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğüne 2008 yılında yapılan Aile Destek Hizmetlerinde Kalite Standardı Geliştirme Araştırması’ndan üretilmiştir.

** Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu

***Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu

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 sitem içerisinde tamamlarlar. Birey ve toplum için bu denli önemli olan ailenin korunması her toplumun üzerinde özenle durduğu bir konu olmuştur (Karataş, 2000; Karataş, 2001).

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 toplumdaki algılanış biçimi ve tanımlanmasında 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.

Ailelere yönelik hizmetler her toplumda farklı şekilde sınıflandırılmış ve tartışılmıştır. 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).

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).

Aile hizmet kurumları birincil sosyal hizmet kuruluşları olarak değerlendirilebilir. Günümüzde aile hizmet kurumlarının belli başlı faaliyetleri üç grupta ele alınabilir:

1. Aile birliğinin bir birim olarak varlığında ortaya çıkan sorunları çözmeye yönelik danışma ve tedavi faaliyetleri,
2. Aile yaşamı açısından eğitim faaliyetleri,
3. Ailenin sosyal kurumlarla ilişkisini düzenlemeye ilişkin faaliyetlerdir (Freed 1982 :472-481;akt.: Koşar 2001: 85-86).

Tedavi ve danışma faaliyetleri aile birliğinin sarsılması, aile yaşamında aksama olması durumunda yapılacak çalışmalar ile sorunun çözümlenmesine, aile birliğinin tekrar uygun bir biçimde işlenmesine yardımcı olmayı amaçlar. Tedavi edici hizmetlerle sorunlar çözümlenmeye ve önlenmeye çalışılırken, ailelerin baştan uygun, sağlıklı bir biçimde kurulmasına ve sürmesine yardımcı olmak da önemlidir. Buna bağlı olarak aile kurumları, iyileştirici çalışmalar yanında koruyucu, önleyici ve geliştirici hizmetleri de başlatmıştır. Eğitici faaliyetlerin amacı herhangi bir sorun olmasa da aile üyeleri arasındaki ilişkileri güçlendirme ve karşılıklı sorumluluklarını daha iyi yürütmeleri amacıyla eğitilmelerini sağlamaktır (Koşar 1992:175-180). Koşar (1992:182)'in savunuculuk olarak faaliyetleri olarak ifade ettiği üçüncü hizmetler, ailelerin sosyal kurumlarla olan ilişkilerini düzenlemek açısından

önemlidir. İşlerini takip etme gücünde olmayan ailelerin yanında yer alarak izlenmesi, bu işlerin yapılması ve haklarının alınması için sosyal kurumlara baskı yapılmasını içermektedir.

Belirli standart ve ilkeler çerçevesinde hizmetin sunumu, ailelerin ve çocukların gereksinimlerinin karşılanması yanında, politika ve hizmetlerin değerlendirilmesi ve yenilenmesi açısından da büyük önem taşımaktadır. 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.

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 çalışmada aile hizmetlerinde kalite standardı, uluslararası düzeyde geliştirilmiş kalite standartları, uygulamalar ve bilimsel çalışmalar temel alınarak geliştirilmeye çalışılmıştır. Çalışmada “Avustralya Aile Destek Programı: Aile Destek Kalite Geliştirme Programı için 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. İngilterede 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. Araştırma kapsamında geliştirilen aile hizmetleri kalite standartlarına ilişkin ilke, standart ve göstergeleri Çizelge 1’de sunulmuştur.

Çizelge 1: 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 geliştirilmiş midir?
	Standart 1.3. Aile hizmeti veren her kuruluş, ailelerle yapılan görüşmelerin kaydını tutar. Ailelerle yapılan çalışmalardaki başarılı ve başarısız olunan konular bu kayıtlarda yer alır.	Gösterge 1.3.1. Kayıtlar okunaklı ve güncel midir?

	<p>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.</p>	<p>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?</p>
<p>İlke 2- Aile Merkezli Uygulama</p> <p>Aile destek hizmetleri, ailelerle ortaklığı benimseyen aile merkezli bir yaklaşımı benimsemektedir.</p>	<p>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.</p>	<p>Gösterge 2.1.1. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçlerine ilişkin ailelere bilgi verilmekte midir?</p>
	<p>Standart 2.2. Hizmetlerin değerlendirilmesi, planlanması ve uygulanmasında ailelerin güçleri temel alınır.</p>	<p>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?</p>
	<p>Standart 2.3. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçleri ile ilgili kararlar ailelerle birlikte alınır.</p>	<p>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?</p>
<p>İlke 3- Hizmet Alanların Memnuniyeti</p> <p>Aile destek hizmetleri hizmet alan ailelerin memnuniyetini hedefler, geri bildirimlerini dikkate alır ve cevap verir.</p>	<p>Standart 3.1. Aile destek kuruluşları tarafından verilen tüm hizmetler, o kuruluş tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedeflere odaklanır.</p>	<p>Gösterge 3.1.1. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedefleri kayıt altına almış mıdır?</p>
	<p>Standart 3.2. Aile destek kuruluşları tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedefler tüm aileyi bir bütün içinde değerlendirir.</p>	<p>Gösterge 3.1.2. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedeflerle ilgili kayıtları ailelere veriyor mu? Gösterge 3.2.1. Hedeflerin belirlenmesinde aileler görüşlerinin alındığını düşünmekte midir?</p>
	<p>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.</p>	<p>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?</p>
	<p>Standart 3.4. Ailelere yönelik hizmet veren her kuruluş, yetişkin ya da çocuk fark etmeksizin, aile üyelerinin hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlamayı</p>	<p>Gösterge 3.4.1. Kuruluşlar ailelerin hizmete ilişkin geri bildirimlerini almak için ne tür prosedürler kullanmaktadır? Gösterge 3.4.2. Ailelerden hizmetlerle ilgili</p>

	<p>destekleyecek stratejiler/prosedürler kullanır. Ailelerden gelen geri bildirimlere göre hareket edilir ve sonuçları kaydedilir.</p>	<p>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?</p>
	<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. Şikâyette 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. Şikâyette bulunmuş olan aileler, şikâyetlerinin dinlendiğini ve karşılığının verildiğini düşünüyor mu?</p>
<p>İlke 4 – Hizmet Koordinasyonu 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 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 olduğunu 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>Standart 5.3. Ailelerle yapılan çalışmalara ilişkin bilginin kaydı tutulur.</p> <p>Standart 5.4. Her aileye, kayıt tutma ve bilgi paylaşımını içeren hizmet politikası konusunda bilgi verilir.</p> <p>Standart 5.5. Fiziksel mekan ve hizmet sağlama şekli ailelerin gizliliğini güvence altına alır.</p>	<p>Gösterge 5.2.1. Personel kurum politikasının gizlilik hususunu biliyor ve ona uygun davranıyor mu?</p> <p>Gösterge 5.2.2. Kayıtlar ne şekilde (yazılı olarak ve bilgisayar ortamında) tutulmaktadır? İlgili olmayan kişilerin kayıtlara erişimini kısıtlamak için ne tür mekanizmalar mevcuttur?</p> <p>Gösterge 5.2.3. Kuruluş personeli ailelerle ilgili bilgileri başka bir meslek elemanı ile paylaşmadan önce ailelerden onay alıyor mu?</p> <p>Gösterge 5.3.1. Ailelerle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama ve dosya kapatma için tutulan kayıtların içeriği doğru ve açık mıdır?</p> <p>Gösterge 5.3.2. Personel kayıtların aileler tarafından erişilebilir olduğunu biliyor mu?</p> <p>Gösterge 5.4.1. Aileler kayıt tutma ve bilgi paylaşımı konusundaki kurum politikasından haberdar ediliyor mu? Bu hangi şekilde gerçekleşiyor?</p> <p>Gösterge 5.4.2. Kayıt tutma ve bilgi paylaşımına ilişkin bilginin, ailelerin okuryazarlık derecelerine uygun oluşunu güvence altına almak için nasıl bir yol izleniyor?</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>Ailelere yönelik kuruluşlar, hedef grubundaki herkes için hizmetlerin erişimini olanaklı kılar.</p>	<p>Standart 6.1. Hizmet biçimleri özel ihtiyaç gruplarının (özürlü, akıl sağlığı problemi vb.) ihtiyaçlarına cevap verir.</p> <p>Standart 6.2. Aile hizmet kuruluşları fiziksel olarak erişilebilecek durumdadır.</p> <p>Standart 6.3. Aile hizmet kuruluşları, marjinal ailelerin de hizmete erişimini olanaklı kılar.</p> <p>Standart 6.4. Bilgi dağıtımı, tanıtım stratejileri ve hizmet tasarımı, kurumun hedef kitesini yansıtır.</p>	<p>Gösterge 6.1.1. Özel ihtiyaçları olan ailelerin hizmetlere erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?</p> <p>Gösterge 6.2.1 Bina ve çevresindeki alanlar fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşmalarını sağlamaları için elverişli midir? (örnek olarak; rampalar, otomatik kapılar, tuvaletleri tekerlekli sandalye ile kullanabilme)</p> <p>Gösterge 6.3.1 Marjinal ailelerin hizmete erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?</p> <p>Gösterge 6.4.1. Kuruluş, hizmetleri için mevcut hedef kitleyi tam olarak tanımlamakta mıdır?</p>

		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 sunmakla ilgili bilinince 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 belgelemiş midir? Kuruluş personelinin görev beyannamesinden haberi var mıdır?
	Standart 7.2. Kuruluşun örgütsel yapısı, personelin rol ve sorumlulukları belgelenir, geçerli ve erişilebilir kılınır.	Gösterge 7.1.2. Görev beyannamesi aileler, diğer kurumlar ve kamuya açık mıdır? Gösterge 7.2.1. Kuruluş, örgütsel yapısı, personelin rol ve sorumluluklarını belgeleyip geçerli ve erişilebilir kılmış mıdır? Gösterge 7.2.2. Personel bu belgenin varlığından haberdar ve gerektiği durumlarda 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 değerlendirmeye yönelik 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 sürece katıyor mu?
	Standart 7.5. Her aile destek kuruluşu, personel ve diğer kişilerden gelen şikayet ve itirazlarla ilgili politikalar ve prosedürler geliştirerek 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.	Gösterge 8.1.1. Personelin pozisyonlarının meslek tanımları, o pozisyonun zorunlu olarak gerektirdiği ve ilgili vasıf ve yeterlilikleri içermekte midir? Gösterge 8.1.2. Personel, pozisyon ve sorumluluklarının gerektirdiği uygun vasıf ve yeteneklere sahip midir? Böyle olmadığı durumlarda, personele gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı sağlayan profesyonel bir geliştirme ve / veya kişisel çalışma programı bulunmakta mıdır?
İlke 9 – Süpervizyon, Eğitim ve Profesyonel Gelişim Personele, hizmetin kalitesini artıran süpervizyon, eğitim ve profesyonel gelişim sağlanır.	Standart 9.1 Ailelere hizmet veren her kuruluşun, yılda bir defa gözden geçirilen, uygulanan, belgelenmiş bir personel süpervizyonu ve profesyonel gelişim politikası vardır.	Gösterge 9.1.1. Kuruluşta, personelin idari, eğitsel ve psiko-sosyal açıdan desteklenmesi için süpervizyon sistemi ve profesyonel gelişim politikası var mıdır? Gösterge 9.1.2. Kuruluşta, her personel için bir profesyonel gelişim planı var mıdır?
	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.	Gösterge 9.2.1. Personelin, özel ihtiyaçları olan ailelerle ilgili olarak bilgi ve profesyonel tavsiye alabilmesi için ne gibi stratejiler yürürlüktedir?
	Standart 9.3. Her personel kendisine ait performans değerlendirmesine düzenli olarak katılır.	Gösterge 9.3.1. Her personelin performans değerlendirmesi düzenli olarak gerçekleştirilmekte midir? Bu ne şekilde yapılmakta ve kayıt edilmektedir? Gösterge 9.3.2. Performans değerlendirme işleminin geliştirilmesine ilişkin olarak personelin katkısı alınıyor mu?
	Standart 9.4. Her personel, her yıl belirli bir süre eğitim ya da mesleki gelişim programına katılır.	Gösterge 9.4.1. Kuruluş personeli gelişimini sağlayacak eğitim ya da mesleki gelişim programına katılmış mıdır? Gösterge 9.4.2. Personelin yetenek ve bilgilerini, kuruluştaki diğer personelle paylaşabilmesi için ne gibi yöntemler kullanılmaktadır?
	Standart 9.5. Ailelere hizmet veren her kuruluş, göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon programı geliştirir ve uygular.	Gösterge 9.5.1. Kuruluşun göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon politikası var mı? Gösterge 9.5.2. Kuruluşun bir oryantasyon el kitabı var mı? Gösterge 9.5.3. Kuruluşa son altı ayda alınan personelin kurum politikası gereği oryantasyonu sağlanmış mıdır? Gösterge 9.5.4. Oryantasyon programını deneyim eden personelin geri bildirim sağlama olanağı var mıdır? Alınan geri bildirimler belgelenerek bu doğrultuda düzenleme yapılmakta mıdır?

İlke 10 – Sağlık ve Güvenlik		
Aile destek hizmetleri personel ve hizmet alanlar için güvenli ve destekleyici bir ortamda sağlanır.	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.	Gösterge 10.1.1. Kuruluşun belgelenmiş bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası var mı? Gösterge 10.1.2. Mesleki sağlık ve güvenlik konularının yıllık ve olağan dışı durumlarda değerlendirmesine ilişkin kuruluşun bir prosedürü var mıdır? Gösterge 10.1.3. Kuruluşta mesleki sağlık ve güvenlik konularındaki süreci 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? Gösterge 10.1.4. Mesleki sağlık ve güvenlik konuları ve bunlara dair yapılan faaliyetler belgelenmekte midir?
	Standart 10.2. Her aile hizmet kuruluşu, olağan dışı durumlarda değerlendirme yapılması için bir politika geliştirir ve bunu uygular.	Gösterge 10.2.1. Kuruluşun olağan dışı bir durum sonrası değerlendirme toplantıları yapabilmesi ile ilgili bir politikası var mı? Gösterge 10.2.2. Personel ve yönetim, bu politikadan ve takip edilmesi gereken işlemlerden haberdar mı?
	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.	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? Gösterge 10.3.2. Personel bu uygulamaları biliyor ve kullanıyor mu? Gösterge 10.3.3. Kuruluşun, saldırgan kişilerle karşılaşma gibi durumların yönetimine ilişkin prosedürleri, güvenlik ekipmanı ve eğitim programları var mı? Gösterge 10.3.4. Kuruluşun, personelinin enfeksiyon kontrolü ve bulaşıcı hastalıklarla ilgili bilgi ve eğitime sahip olduğunu garanti altına alacak bir uygulaması var mıdır?
	Standart 10.4. Personel ve yönetim, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı olan sorumluluklarının bilincindedirler.	Gösterge 10.4.1. Personel, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı sorumluluklarının bilincinde midir?

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma nicel ve nitel tasarımları içermektedir. Araştırmanın nicel deseninde aile hizmeti kuruluş yöneticileri ve bu kuruluşlardan hizmet alan ailelerle görüşmeler yer almaktadır. Kuruluş yöneticilerinden yapılandırılmış görüşme formu yoluyla veri toplanmıştır. Yönetici Görüşme Formunda 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. Kuruluşlardan hizmet alan ailelere yönelik veriler yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmıştır. Aile Görüşme Formunda, Yönetici Görüşme Formuna benzer başlıklar altında sorulara yer verilmiştir. 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 memnuniyetidir.

Ailelere yönelik hizmetlerle ilgili temel kurum olan SHÇEK'in illerdeki üst düzey temsilcileri ile yapılan derinlemesine görüşmeler araştırmanın nitel desenini oluşturmaktadır. Derinlemesine görüşmeler, ailelere yönelik hizmet veren kuruluşların bağlı olduğu temel kurum olan SHÇEK'in illerdeki ulaşılabilen üst düzey yöneticisi ile yapılmıştır. Bu amaçla, yarı yapılandırılmış bir görüşme formu oluşturulmuştur. Görüşme formunda ailelere yönelik hizmetlerle ilgili var olan durum, sorunlar, hizmetlerin kalite standartlarının nasıl geliştirilebileceği ile ilgili düşüncelerine ilişkin sorular yer almıştır.

2.1. 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 Merkezleri 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 evrenini 733 kurum ve kuruluş oluşturmaktadır.

Araştırmada TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasından yararlanılmıştır. Alınan örneklemin evreni teslim edebilmesi açısından bu sınıflandırma temelinde yargısal ve rastsal örnekleme teknikleri kullanılmıştır. TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasına göre, "Düzy 1" bölgeleri olan 12 bölge seçilmiştir. Bölgeleri temsil edecek illerin seçiminde yargısal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Buna göre araştırma kapsamında 68 kuruluş yöneticisi ve bu kuruluşlardan hizmet alan 318 kişi ile görüşme yapılmıştır.

Derinlemesine görüşmeler "TÜİK İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması" Düzy 1'e göre 12 bölgeden SHÇEK'in il düzeyindeki üst düzey görevlileri ile yapılmıştır. On iki bölgede en çok kuruluş bulunan 8 ilden üst düzey yönetici (il müdürü veya ulaşamadığında 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.

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.

3.1. 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.

Hizmet alanların çoğunluğu çalışmayan kişilerdir. Belediyelerden hizmet alanların tamamının çalışmadığı görülmektedir. Bu durum, belediyelerce verilen hizmetin daha çok sosyal yardım ağırlıklı oluşu ile açıklanabilir.

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 tanıdıkları 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. Belediyeler-

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

3.1.1. 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 yapığını ifade etmişlerdir. Her kuruluştaki, hizmet alanların kuruluşla ilgili bilgileri benzer yollarla edindiği görülmektedir.

3.1.2. 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.

3.1.3. AİLE MERKEZLİ UYGULAMA

Kuruluştaki 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 katılımının 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.

3.1.4. 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 verildiğini 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 başvuran-

dan izin almada bu oran daha düşmektedir.

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

3.1.5. 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 yakın bir orandadır.

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.

3.2. YÖNETİCİLERLE İLGİLİ SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Aile destek hizmeti veren kuruluşların çoğunluğu Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağ-

lı 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; bazılarının 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 görülmektedir.

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

Kuruluş yöneticileri ağırlıklı sosyal hizmet uzmanı, eğitimi-öğretmen, psikolog-psikolojik danışman gibi meslek elemanlarından seçilmektedir. 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 altına 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 eleman açığı belirlenmiştir. Sosyal hizmet uzmanı istihdam edilmeyen kuruluşlar bulunurken, sosyal hizmet uzmanların çoğunluğunun SHÇEK'te istihdam edildiği görülmektedir. Her kuruluşta psikolog olmadığı görülmektedir. Öğretmenlerin kuruluşların yarıya yakınında istihdam edilmediği görülmürken, 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 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.

3.2.1. 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 değerlendirilmeye 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.

3.2.2. 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 kullandığı 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.

3.2.3. 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 düşük sayıdadır. Uzun vadeli hizmet alacak aileler için çok az kuruluşa farklı bir uygulama bulunduğu da görülmektedir.

3.2.4. KURUM/KURULUŞLAR ARASI KOORDİNASYON

Görüşülen kuruluşların başka kuruluşlarla birlikte çalışmaya yönelik anlaşma, protokol yapma düzeyleri düşük bulunmuştur. Yöneticilerin yarısından çoğu söz konusu anlaşma ve protokollerin düzenli olarak yetkili birimler-kişiler tarafından gözden geçirildiğini ifade et-

mişlerdir. 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 alınmasının kuruluşların neredeyse yarıya yakında yapılmadığı belirlenmiştir.

3.2.5. GİZLİLİK VE MAHREMİYET

Yöneticilerin tamamına yakını, kayıtların gizliliği ve mahremiyetine ilişkin bir politikalarının olduğunu ifade etmiştir. Yöneticilerin tamamı tüm personelin bu politikalarından 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 mekan 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 yarıdan 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 duyulduğuna ilişkin açıklamaları ilginçtir.

Yöneticilerin tamamına yakını kayıtların, okunduğunda hizmet alanlar tarafından anlaşılabilir şekilde hazırlandığını ifade etmiştir.

3.2.6. 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 aileler/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

görülükten, 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.

3.2.7. 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 anlatılırken, SHÇEK'e bağlı kuruluşlar ve özel kuruluşlarda değerlendirmelerin daha çok sözlü olarak yapıyor oluşu gerekçe gösterilmiştir.

Kuruluşların yarıdan fazlasında hizmetten memnuniyeti belirlemeye/ölçmeye yönelik bir çalışma yapıldığı 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.

3.2.8. YÖNETİM

Kuruluşlarda yönetimin görev ve sorumluluğunu belirleyen düzenlemeler ve personelin de bu düzenlemeler hakkında bilgisi bulunmaktadır. 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 değerlendirildiği

rilmesi ve şikâyete 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 internetten yararlanıldığı, 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 eksiklik. Üniversitelere bağlı kuruluşlardaki sorunlarda personel ve kaynak sorunları dile getirilirken, STK'larda diğer kuruluşlardan farklı olarak siyasi bakış açısına ilişkin sorunlar ifade edilmiştir.

3.2.9. PERSONELİN YETKİNLİĞİ

Personelin buldukları pozisyonun gerektirdiği sorumluluklarla ilgili vasıf ve yetenekleri olduğu, gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı sağlayan programların var olduğu ifade edilmiştir. Üniversiteye bağlı aile hizmet kuruluşlarında bu çalışmaların yönetici tarafından

yaşadığı, 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 ise 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 veriş ve rotasyon bir yöntem olarak kullanılırken; STK'larda ise toplantılar aracılığıyla bu paylaşımlar gerçekleştirilmektedir.

3.2.10. 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.

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

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

Kuruluşlarda verilen hizmetlerin, ailelerin ihtiyaç ve sorunlarına göre biçimlendiği, bulunulan ilin özelliklerinin de hizmetlerin belirlenmesinde etkili olduğu görülmektedir. Hizmet çeşitliliğine bakıldığında, ailedeki bireylerin gelişim ve eğitimlerinin ilk sırayı aldığı ve diğer hizmetlerin ailelerin yaşadıkları ekonomik, psikolojik ve sosyal sorunlarına göre belirlendiği anlaşılmıştır. 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 kuruluşa 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. 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.

Kuruluşlarda en çok dile getirilen sorun, kaynak yetersizliği olmuştur. Bunda önceliği personelin niceliksel ve niteliksel olarak yetersiz oluşu alırken, fiziksel mekânın olanaksızlığı, finansman yetersizliği ve örgütlenmedeki sorunlar dile getirilmiştir. Personel yetersizliğinden kastedilen "uzman" meslek elemanlarının olmayışıdır. Finansman ve kaynak yetersizlikleri de bu sorunda önemli bir rol oynamaktadır. 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 getirilebileceğini vurgulayan bazı yöneticiler, kuruluşların atıl durumdan kurtarılmasında bunun önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Ailelerin kuruluşlara talebi, genellikle yüksektir. Evi kuruluşun bulunduğu yere yakın olan ailelerin bu hizmeti daha kolay alabildiği üzerinde durulmuştur. Ailelere ulaşmada kültürel faktörlerin önemli olduğu ve bu faktörlerin ailelerin kuruluştan hizmet talebini engelleyebileceği üzerinde durulmuştur.

Aile hizmetlerinde kalite standardı geliştirmede bu hizmetlerin bir felsefesi veya anlayışı olması gereği vurgulanmıştır. 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. Ailede kalite standardına ilişkin görüşler ve önerilerde 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.

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.

ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda geliştirilen öneriler aile hizmetlerinde kalite standartları dikkate alınarak düzenlenmiştir. Bu çalışmada, 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.

4.1. 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.

4.2. 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 elemanını çalışacağı konusunda bilgi verilmeli ve onayları alınmalıdır.

4.3. HİZMET ALANLARIN MEMNUNİYETİ

Kuruluşlarda verilen tüm hizmetler, ailelerle birlikte üzerinde anlaşılmış hedeflere odaklanmalı; aileler hedeflerin belirlenmesinde görüşlerinin alındığına inanmalı, söz konusu hedefler kayıt altına alınmalı ve ailelerle paylaşılmalıdır. Kuruluşlar tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedefler tüm aileyi bir bütün içinde değerlendirmeli, Kuruluşlarda uzun süre çalışılması gereken ailelerle ilgili hedefler, uzun erimli bir plan çerçevesinde oluşturulmalı, hedefler ve planlar düzenli olarak gözden geçirilmeli; bu hedef ve planlar kayıt altına alınmalıdır.

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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. HİZMETİN ERİŞİLEBİLİRLİĞİ

Kuruluşlar, özel gereksinim gruplarının (özürülüler, 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 ulaşmalarını 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.

4.7. YÖNETİM

Aile destek hizmeti veren her kuruluşun amacını, hedeflerini ve hedef kitesini 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.

4.8. 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.

4.9. 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, çalışanlarına, özel ihtiyaçları olan ailelerle (özürülü, ruh sağlığı problemi olan vb.) ilgili bilgi 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.

4.10. 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 vb. 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

Freed, A. O. (1982). Building Theory for Family Practices. Social Casework, 63 (8), 472-481.

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

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

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

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.

Pecora J., Aschcraft P. R. Kellie ve K. S. Raymond. (2001). Family Centered Services. Balancing Family Centered Services and Child Well-Being. Ed.: Elaine Walton, Patricia Sandau-Beckler and Marc Mannes.

