



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



VAKA YÖNETİMİ



WEglobal





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
GİRİŞ	3
VAKA YÖNETİMİ TANIMI VE KAPSAMI	4
VAKA YÖNETİMİNİN İLKELERİ	6
Uygulama Üzerine Düşünelim 1:.....	9
VAKA YÖNETİMİNDE MESLEK ELEMANININ ROLLERİ	10
Uygulama Üzerine Düşünelim 2:.....	11
VAKA YÖNETİMİNİN AŞAMALARI	12
Tespit 13	
Tanışma ve Bağlantı Kurma	14
Uygulama Üzerine Düşünelim 3:.....	15
Değerlendirme	15
Uygulama Üzerine Düşünelim 4:.....	18
Müdahale Planı Oluşturma	18
Müdahale	20
Raporlama	23
Son Değerlendirme ve İzleme	24
Uygulama Üzerine Düşünelim 5:.....	26
NELER ÖĞRENDİK?	27
SORULAR	29
KAYNAKLAR	34



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Öğrenme Çıktıları

Bu dersin sonunda katılımcı:

1. Vaka yönetimi kurumsal uygulama modelinin temellerini tartışabilir.
2. Çocuklara yönelik vaka yönetim süreci temel ilkelerini ve prosedürlerini tanımlayabilir.
3. Vaka yönetiminin aşamalarını tanımlayabilir.
4. Vaka yönetimi için gerekli mesleki bilgi alanlarını sınıflandırabilir.
5. Çocuğun ve ailenin değerlendirmesini yapabilir.
6. Uygulama örnekleri üzerinden kavramsal değerlendirme yapabilir.
7. Çocukla ilgili planlama süreçlerini tasarlayabilir.
8. Müdahale sürecini planlayabilir.
9. Son değerlendirme aşamasının amacını ve çıktılarını tartışabilir.

Anahtar Sözcükler

Vaka yönetimi, tespit, başvuru, değerlendirme, planlama, müdahale ve izleme



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



GİRİŞ

Bu modülün temel amacı, vaka yönetiminin, çocuk ve ailelerle çalışırken kullanımını sağlamaktır.

Bu kapsamda, çocuklar için gelişimsel olarak uygun vaka müdahalelerini planlama, onları uygun hizmetlere yönlendirme, müdahaleyi uygulama ve son değerlendirme becerisi kazandırma amaçlanmıştır.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının (AŞHB) temel misyonu, **bireyin, ailenin ve toplumsal değerlerimizin korunması, güçlendirilmesi ve geliştirilmesine yönelik bütüncül ve adil sosyal hizmet modelleri geliştirmek ve uygulamaktır.** Bu amaç doğrultusunda geliştirilen sosyal hizmet uygulamalarının, tüm çocuklar için etkililiği kanıtlanmış, yenilikçi ve güçlendirme odaklı sosyal hizmet yaklaşımlarını geliştirmek ve uygulamak gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Çağdaş sosyal hizmet müdahalesinde, bireyleri, grupları ve nihayetinde toplumu güçlendirmek, gün geçtikçe daha önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sorumlulukları yerine getirebilmesi için çocuk ve aileye sunulan sosyal hizmetlerin erişimini, sunumunu, değerlendirmesini ve izlemesini kurgulamak gerekir. Sunulan sosyal hizmetin, birbirini izleyen adımlarla geliştirilmesi, vaka yönetimi olarak tanımlanmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



VAKA YÖNETİMİ TANIMI VE KAPSAMI

Günümüz dünyasında, çocukların ve ailelerinin refahını artırabilmek için karmaşıklaşan ihtiyaç ve çözümlerin, bütüncül ve ekolojik bakış açısıyla ele alınması gerekir. İşte bu noktada, karmaşık durumları analiz etmek; bireysel, örgütsel, sosyal ve kültürel değişimleri kolaylaştırmak; müracaatçının ihtiyaç duyduğu hizmetleri destekleyici, etkili, verimli ve uygun maliyetli bir şekilde almasını sağlamak; aldığı hizmetin etkinliğini değerlendirmek ve izlemek gibi bir dizi mantıksal adım ve bir etkileşim sürecini içeren vaka yönetimi anlayışını hayata geçirmek gerekir.

“

Vaka yönetimi;

planlama, araştırma, savunuculuk yapma, farklı sosyal hizmet ya da sağlık bakım organizasyonunda sunulan hizmetleri izlemeyi ve müracaatçı yararına çalışmayı içeren bir süreçtir (Barker, 2003).

”



4

Vaka yönetme; planlama, araştırma, savunuculuk yapma ve farklı sosyal hizmet kurum ve kuruluşları tarafından verilen hizmetleri izleme ve müracaatçıların yararına çalışma sürecidir. Bu süreç, bir kurumdaki ya da farklı kurumlardaki meslek elemanlarının çabalarını koordine etmek ve müracaatçıya hizmet etmek için olanak tanımaktadır. **Vaka yönetiminin öncelikli amacı; çoklu karmaşık ihtiyaçları olan bireylere, mümkün olduğunca etkili ve verimli bir şekilde, yüksek kalitede hizmet sağlayarak müracaatçının işlevselliğini ve refahını artırmaktır.**

“

Vaka yönetimi;

müracaatçının ve sorundan etkilenen diğer sistemlerinin ihtiyaçlarını, doğrudan destek ve/veya yönlendirmeler yoluyla uygun, sistematik ve zamanında ele almak için yapılacakları organize etmenin ve yürütmenin bir yoludur.

”



WEglobal





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Vaka yönetimi, insani hizmetleri sunma çabalarının, önemli bir bileşenidir. Bu yaklaşım, kullanılan programların artmasını ve uygulama sürecinde personel ihtiyaç ve gereksinimlerinin belirlenmesini sağlayacaktır. Meslek elemanları, pek çok alanda vaka yönetiminin uygulanmasına ve sürecin yönetimine katkıda bulunmaktadır. Vaka yönetimi, hizmet sunumu yapmaya çalışan bir yaklaşımdır. Temelde; birleştirici, müracaatçı odaklı, koordine edici, amaç odaklı, hesap verilebilir, esnek, düzenli, uygun maliyetli, sürdürülebilir ve kapsamlı olma gibi özelliklere sahiptir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



VAKA YÖNETİMİNİN İLKELERİ

Genel vaka yönetimi; refah düzeyini artırmak amacıyla dezavantajlı kişilerin ve ailelerin ihtiyaçlarına öncelik vererek tüm insanların, çoklu sosyal hizmet ihtiyaçlarına yanıt verir. Bu ihtiyaçlara yanıt veren kapsayıcı sistemi uygularken de bazı temel ilkeler benimsenmiştir. Bu ilkeler sayesinde, vaka yönetimi ile sunulan hizmetler, müracaatçıların;



- Gelişimsel kapasitelerini ve sorun çözme kapasitelerini geliştirir,
- Topluma katılma becerilerini artırır,
- Onları sistemlerle ilişkilendirir (NASW, 2013).

Meslek elemanının, aşağıda yer alan ilkelere uygun biçimde profesyonel davranış sergilemesi ve vaka yönetimini gerçekleştirilmesi beklenir:

- 1. Güçlendirme:** Vaka yönetiminin asıl hedefi, müracaatçıların yaşam koşullarının iyileştirilerek (özellikle kriz durumlarında) dayanıklılığının artırılmasıdır. Bireyselleştirilmiş vaka planı, bu temel amaca yönelik kısa ve uzun vadeli hedeflere ve istenen sonuçlara ulaşmak için gereken faaliyetleri içermelidir.
- 2. Bütüncül değerlendirme:** Çevresi içinde çocuğa, aileye, topluluklara ve çocukla çevresi arasında sürekliliği olan etkileşimlere odaklanır. Çocuk merkezli ekosistem perspektifinin odağı; çocuğun gelişmesi, büyümesi ve potansiyelini gerçekleştirilmesi üzerinedir. Bu yaklaşım özünde, sosyal hizmet uygulamalarını, çocuğun sürekli olumlu değişimi ve gelişimini desteklemek için çocuklar, aileler, gruplar ve/veya topluluklar arasındaki etkileşimleri ve karşılıklı ilişkileri geliştirme üzerine odaklanır. Bu perspektifte, çocuk-aile-çevre uyumunu değerlendirmek ve çocuk ile çevrenin uyum düzeyini artırmak amacıyla çocuğa, aileye ya da her ikisine de müdahaleler uygulanır.
- 3. Gelişimsel bakış açısı:** Bu bakış açısı, çocuğun ve ailenin gelişimini destekler. Etkili vaka planlaması; çocuk veya aile özelinde yaşanan soruna, içinde bulunulan çevresel ortama ve çocuğun gelişim aşamasına göre hangi müdahalelerin etkili olduğunu dikkate alır.
- 4. Bireyselleştirme:** Müracaatçının kendisine özgü niteliklerinin keşfedilmesidir. Hizmetler, müracaatçının özgün ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak tasarlanır. Herkese uyan standart ve mekanik hizmetler yerine müracaatçıya uygun bir hizmet çerçevesi tasarlanmalıdır.
- 5. Kapsayıcı hizmetler sunma:** Vaka yönetiminde, hizmetlerin çok boyutlu ve kapsamlı olması sağlanır. Vaka çalışanı, müracaatçının ya da ailesinin, gerektiğinde barınma, iş bulma, maddi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



destek alma, sağlık hizmetlerinden faydalanma gibi farklı ve çok boyutlu hizmetlerden yararlanması yönünde çalışır.

- 6. Vaka yönetiminde kaliteyi sağlama:** Vaka yönetiminde; zaman ve kaynakları en etkin biçimde kullanmak, uygulamanın farklı adımlarında standartlaştırılmış süreçleri yerine getirmek ve genel bir hedef olarak kalite güvencesine sahip olmak amaçlanmaktadır. Kalite güvencesi sağlanmasının çeşitli yolları vardır. Öncelikle iş tanımları yapılmalı; vaka yönetiminin uygulanmasından sorumlu tüm sosyal hizmet profesyonelleri, vaka yönetimini gerçekleştirmek için ihtiyaç duydukları yeterlilikleri ve/veya nitelikleri bilmelidir, mesleki işlevlerini ve rollerini ana hatlarıyla açıklayan net iş tanımlarına sahip olmalıdır. Hizmetin niteliğinin analiz edilmesi süreci tanımlanmalı ve bu sürece vaka çalışanı katılmalıdır. Böylece vaka çalışanı tarafından, hizmetlerin ve sistemin düzeltici faaliyetler ile değiştirilmesi ve geliştirilmesi desteklenmiş olur.
- 7. Destekleyici süpervizyon:** Süpervizyon; deneyimli ve kıdemli bir sosyal hizmet profesyonelinin, daha az deneyimli meslektaşına deneyim aktarımı ve duygusal desteği ile gerçekleşir. Süpervizyon, mesleki çalışmaların niteliğini geliştirir. Destekleyici bir süpervizyon; vaka incelemesini yürütmek, karar vermeyi desteklemek, stresle baş etmek için destek sağlamak ve iş başında mesleki gelişim fırsatlarını geliştirmek için olanak sağlayan bir uygulama bileşenidir. Vaka çalışanı, süpervizyona dayalı çalışmalıdır.
- 8. Müracaatçıların karar alma sürecine katılımını teşvik etme:** Tüm müracaatçılar, yaş ve diğer kısıtlayıcı faktörlerden bağımsız olarak kişisel yaşantılarıyla ilgili görüşlerini ifade etme ve yaşamlarını etkileyen kararlara katılma hakkına sahiptir. Çocukların da yetişkinler gibi kişisel seçimleri dikkate alınmalıdır.
- 9. Zarar vermeme:** Mesleki girişimlerin, müracaatçı sistemine, doğrudan veya dolaylı olarak hiçbir biçimde zarar vermeyeceğinden emin olmak gereklidir. İnsana yardım eden tüm mesleklerin öncelikli etik sorumluluğu, zarar vermemektir. Bu ilke bağlamında, müracaatçıya destek vermek amacıyla planlanan müdahalelerle kişinin/ailesinin zarar görmeyeceğinden emin olunması amaçlanır. Müdahalelerin, insanların yüksek yararını gözettiğinden ve durumu kötüleştirmedeğinden emin olmak gerekir.
- 10. Bireysel farklılıklara, kültüre ve geleneklere saygı gösterme:** Vaka yöneticileri ve çalışanlarının, içinde çalıştıkları toplumdaki çeşitliliği kabul edip buna saygı göstermesi ve bireylerin, ailelerin, grupların ve toplulukların farklılıklarının ayırımında olması beklenir. Vaka çalışanı; cinsiyet, yaş, ırk, renk, dil, din, sosyal statü, sınıf vb. ayırımı gözetmeksizin herkese destek sunmalıdır.
- 11. İnsan hakları temelli bir yaklaşım benimseme:** Vaka yönetiminde, müracaatçı sistemine hiçbir nedenle ayrımcılık yapılamaz. Tüm nüfus grupları, eşit haklara sahip olmaları nedeniyle eşit



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



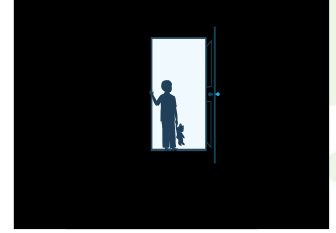
muamele görür. Kültürel pratikleri anlayıp bunlara saygı gösterirken içinde bulunulan koşullar da önemlidir. Hakların yerine getirilmesi, zararlı olarak değerlendirilebilecek tüm pratiklerin ve geleneklerin üstünde tutulmalıdır (örneğin; erken yaşta evlilik girişimleri, çocuk hakları ihlali vb.).

12. Saygı gösterme: Müracaatçıya, konuşması ve açıklama yapması için baskı yapılmamalıdır. Sabırlı ve nazik olunmalı, yargılama yapılmamalıdır. Müracaatçının, duyguları kabul edilmeli ve aldığı karara saygı gösterilmelidir. Duygularını anlatması için müracaatçı zorlanmamalıdır. Kişinin, insan olmaktan doğan itibarına her koşulda saygı göstermek zorunludur.

13. Bilgiye dayalı onay almak: Çocuk ve yetişkin müracaatçıların, hizmet süreci hakkında bilgilendirilmesi, kontrol hissini artırır ve karar verme süreçlerine katılımlarını teşvik eder. Ancak anlaşılır nitelikte bilgilendirme yapmak gerekir. Bilgilendirmenin ardından hizmet onayının, yetişkinin kendisinden, çocuğun ise yasal temsilcisinden alınması gerekir.

14. Gizlilik: Gizlilik ilkesi, müracaatçının, mesleki ilişkide kendisiyle ilgili açıkladığı gizli bilgilerin korunması hakkına dayanır. Vaka çalışanı; gizliliğin sınırlarını, mesleki ve yasal zorunluluklarda müracaatçı ve vaka çalışanının haklarını açıklamalıdır. Vaka çalışanı, gerekli olmadığı sürece müracaatçı sistemiyle ilgili bilgileri paylaşmamalıdır. Fakat bazı vakalarda, bu kural yerine hesap verebilirlik ve bildirimde bulunma zorunlu olabilir.

Örneğin, gizlilik talebine rağmen çocuğun anlattığı bir istismar öyküsünü bildirim yükümlülüğünün, hukuksal bağlayıcılığı bulunmaktadır (bk. Türk Ceza Kanunu (TCK) 278 ve 98. maddeler). Ayrıca vaka çalışanı, toplantılarda vakaları görüşmek amacıyla veya çocuğun ve ailesinin yönlendirildiği diğer kuruluşlarla/kişilerle bilgi paylaşımı yapabilir. Sadece, çocuğu korumak için bu bilgilere sahip olması gereken kişilerle bilgi paylaşımı yapılmalıdır. Bu durum, çocuklara, ebeveyne, vasiye veya bakım verenlere net bir şekilde açıklanmalıdır. Vakayla ilgili bilgilerin evde, arkadaşlarla, komşularla ve başka insanların duyabileceği yerlerde konuşulmaması gerekir. Yazılı kayıtların gizli tutulması ve sadece ilgili vaka çalışanının erişim sağlayabileceği güvenli bir ortamda saklanması gerekir. Elektronik kayıtlar, şifre korumalı olarak muhafaza edilmelidir. Müracaatçı sistemi, etik kurallar ve gizlilik hakkında yeterli ölçüde bilgilendirilmelidir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Uygulama Üzerine Düşünelim 1:

Vaka yönetimi ile çocuk ve ailelerle çalışan meslek elemanı; çeşitli düzeyde ihtiyaçları bulunan bireylerin, iyilik durumlarını ve işlevselliklerini artırma amacıyla düzenlenmiş resmî ve resmî olmayan sistemleri organize etme, koordine etme ve sürdürmeyle sorumludur.

Aşağıda bir vaka örneği sunulmaktadır. Bu vaka örneği, yukarıdaki tanımla ilişkilendirildiğinde Ahmet'in ihtiyaçları nelerdir? Bu ihtiyaçlar hangi sistemle ilişkilidir? Ahmet ve ailesi ile ilgili bu sistemlerin sunduğu hangi hizmetler organize edilebilir?

Ahmet, Suriye'de yaşanan iç savaştan ailesiyle kaçıp Türkiye'ye sığınan 10 yaşında Suriyeli bir çocuktur. Annesi, babası ve 4 kardeşiyle İstanbul'da yaşamaktadır. Ailede yalnızca Ahmet'in 14 ve 16 yaşlarındaki iki ağabeyi çalışmaktadır; eve gelen maddi kaynaklar oldukça yetersizdir. Anne, 3 ve 4 yaşlarındaki iki çocuğuna bakmaktadır, baba ise hastadır ve çalışmamaktadır. Ahmet, kronik böbrek yetmezliği sorunu yaşamaktadır. Hastalığı nedeniyle gün içinde kendini oldukça yorgun ve halsiz hissetmektedir. Çoğu zaman okula devam etmekte zorlanmaktadır. Öğretmenleri, Ahmet'in, derslerde dalgın ve içine kapanık tavırlar sergilediğini, Türkçeyi anlayamadığını ve söylenenleri yapmada zorlandığını belirtmektedir.

İhtiyaçlar	İhtiyaçların ilişkili olduğu sistemler	Organize edilebilecek hizmetler
1. Böbrekleri ile ilgili tedaviye başlanmasına ihtiyaç var.	Sağlık	Hastane randevusu alma konusunda kişiye rehberlik etme ya da kişinin bu randevuyu alabilecek kapasitesi/yeterliliği bulunmadığı kanaati var ise 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 5. maddesine istinaden sağlık tedbiri alınması yönünde çalışma yapma.
2.	
3.	
3.	



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



VAKA YÖNETİMİNDE MESLEK ELEMANININ ROLLERİ

Vaka yönetimi, yetkinlik temelli mesleki rollerle yürütülür. Müracaatçı sistemi, farklı hizmet modellerinden ve kaynaklardan bütüncül bir çerçevede yararlandığı için meslek elemanı, her vaka ile çalışırken birden çok rolü üstlenir. Aşağıda bunlarla ilgili örnekler verilmiştir:

Meslek Elemanının Rolü	Açıklaması
Aracılık	İhtiyacı olan hizmetlere ve kaynaklara erişiminin önündeki çeşitli engellerin kaldırılması için müracaatçıya aracılık yapar. Pratikte, koşullara göre müracaatçılarla birlikte ve onların adına çalışılabilir veya politika yapıcılarla iş birliği hâlinde hareket edilebilir.
Bağlantı Kurma	Vaka yönetiminde, gereken tüm kaynakların tek bir kurumda olamayacağı varsayımından hareketle müracaatçı sistemi ile kaynaklar ve çoklu hizmet sistemleri arasında köprü kurmanın önemli olduğu kabul edilir. İnsanları hizmete yönlendirmek, onlara hizmeti sunmak kadar yararlıdır. Çünkü birçok insan, ihtiyaçlarına yanıt veren kaynaklar ve kurumlar hakkında yeterli bilgi sahibi değildir. Bu nedenle vaka çalışanının, çalıştığı alanla ilgili toplumda ne tür kaynaklar olduğunu bilmesi ve müracaatçıları, bu kaynaklar ile bağlantı kurmaları konusunda teşvik etmesi, aynı zamanda paydaş olarak tanımlanan bu kurum ve kuruluşlarla vakanın takibi konusunda çalışması beklenir.
Destekleme	Müracaatçıların, ihtiyaçlarını ve problemlerini belirlemeleri, bunlara çözüm aramaları ve problemleriyle daha etkili bir şekilde baş etmeleri için onlara destek sağlar. İnsanların kendi kendine yardım etme kapasitesinin artırılması, bu rolde hayat bulur.
Hizmet Koordinasyonu	Müracaatçı sistemine yönelik hizmet sürecinin belirli bir zaman diliminde ve belirli bir sırada, farklı kurumlar ve kişiler arasındaki etkileşim sağlanarak hizmet koordinasyonu gerçekleştirilir. Bağlantı kurma ve hizmet koordinasyonu birlikte planlanır.
Takip ve İzleme	Hizmetlerin, müracaatçılar tarafından alındığından ve bu hizmetlerden yeterince yararlandığından emin olmak amacıyla aktif iletişim sürdürülür.
Bilgilendirme ve Eğitim	Müracaatçılar ve kamuoyu, sosyal sorunlar ve bu sorunlara karşı geliştirilen sosyal koruma hizmetleri ile sosyal hizmet müdahaleleri hakkında bilgilendirilir ve yapılandırılmış eğitim çalışmaları yürütülür.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Uygulama Üzerine Düşünelim 2:

Vaka yönetimi sürecini değerlendirdiğinizde; meslek elemanı, aşağıda sunulan müdahale örneğinde, hangi vaka yönetimi ilkelerini kullanmıştır? Bu ilkeleri kullanırken ve müdahaleleri gerçekleştirirken hangi rolleri uygulamıştır. Vakayı ve vaka yönetimi sürecini okuduktan sonra aşağıdaki tabloyu doldurun.

Komşularından biri, 14 yaşındaki Defne'nin, babası tarafından sürekli dövüldüğünü ve kötü muameleye maruz kaldığını bildirmiştir. Defne'nin babası, geçen sene cezaevinden çıkmıştır. Defne; babası, annesi ve erkek kardeşiyle birlikte yaşamaktadır. Baba, çalışmamakta ve her akşam kendisini kaybedecek derecede alkol almaktadır. Babanın hem eşine hem de kızına fiziksel şiddet uyguladığını bildiren görgü tanıkları bulunmaktadır. Defne, konu hakkında konuşmamaktadır. Bildirimin ardından meslek elemanı vaka yönetimi çerçevesinde aşağıdaki müdahaleleri gerçekleştirmiştir.

Aile içinde yaşanan şiddet olayının, müdahale açısından acil bir durum teşkil etmesi nedeniyle dosyaya, ilk 24 saat içinde meslek elemanı atanmıştır. Aile içinde şiddet öyküsü ve alkol kullanımı söz konusu olduğundan hane ziyareti için iki meslek elemanı eve gitmiştir. Meslek elemanları, kendilerini ve hizmet sürecini tanıtmıştır. Evdeki bireylerle ayrı ayrı görüşmeler gerçekleştirilerek yüksek düzeyde bir risk olup olmadığı değerlendirilmeye çalışılmıştır. Anne, baba ve diğer çocuklarla yapılan görüşmelerde, ihtiyaçlar ve aileyi destekleyen güçlü yönler değerlendirilmiştir. Defne, görüşmelerin ilk aşamasında konuşmamıştır. Meslek elemanı, Defne'ye istediği zaman onunla konuşabileceğini, evde ya da kurumda yeniden görüşmeler gerçekleştirebileceklerini, amacının ona yardımcı olmak olduğunu belirtmiştir. Görüşmeler sırasında meslek elemanı, Defne ve ailesi ile ilgili sorular sormuş, evdeki fiziksel istismar göstergelerini incelemeye çalışmış, evde fiziksel şiddet nedeniyle herhangi bir zararın olup olmadığına bakmıştır. Komşular ve Defne'nin rehber öğretmeni ile görüşmeler gerçekleştirmiştir. Bu görüşmelerin gizliliği ile ilgili uyarılarda bulunulmuştur. Meslek elemanı, rehber öğretmenden Defne'nin okul durumu ile ilgili bir rapor istemiştir. Yaptığı incelemeler sonucunda aşağıdaki müdahaleleri planlamıştır:

- Babanın çocuklara şiddet uygulaması nedeniyle savcılığa, baba hakkında suç duyurusunda bulunulmuştur.
- Anne, konu ile ilgili olarak bilgilendirilmiş ve annenin şiddet olayı ile ilgili şikâyeti 6284 kapsamında değerlendirilmek üzere Şiddet Önleme ve İzleme Merkezine (ŞÖNİM) yönlendirilmiştir.
- Babanın, alkol tedavisine ilişkin Türk Medenî Kanunu (TMK) 432. madde kapsamında zorunlu tedavi alması için yönlendirme yapılmıştır.
- Defne ve kardeşleri için 5395 kapsamında, danışmanlık ve sağlık tedbiri talep edilmiştir.
- Defne ve kardeşleri, maruz kaldıkları fiziksel şiddetin etkilerinin azaltılması için ilgi ve istekleri doğrultusunda Gençlik ve Spor Bakanlığının kurslarına yönlendirilmiştir.
- Defne, okulda rehber öğretmen tarafından uygulanan atılganlık eğitimine yönlendirilmiştir.
- Annenin kadın konukevi hizmetine ilişkin bir talebinin olup olmadığı ve ekonomik yoksunluk yaşayıp yaşamadığı öğrenilerek anne, Sosyal ve Ekonomik Destek (SED) Hizmetine ve sosyal yardımlara yönlendirilmiştir.

Meslek elemanı, planlanan müdahalelerin uygulanmasını takip eder ve ailenin iyilik hâlini yeniden değerlendirmek için izleme çalışmaları yapar.

Kullanılan ilke	Örnek	Roller
1.		
2.		
3.		





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



VAKA YÖNETİMİNİN AŞAMALARI

Vaka yönetimi, yapılandırılmış aşamalardan oluşan standartlaştırılmış bir süreçte gerçekleştirilir. Vaka yönetimi, genelde müracaatçı sisteminin (kendisi ya da başka kişi veya kurumların ihbarıyla) Sosyal Hizmet Merkezi veya ilgili birimlere başvurması, yönlendirme, ihbar veya tarama çalışmalarında tespit yoluyla başlar. Bunu, değerlendirme aşaması izler. Müdahale gerektirmeyen vakaların kaydı alınıp hizmet sonlandırılır. Müdahaleye ihtiyaç duyulduğuna karar verildiğinde ise inceleme aşamasına geçilir. Ardından planlama, uygulama, izleme-değerlendirme ve (bazı vakalar için) sonlandırma-kapama aşamaları ile süreç tamamlanır. Aşağıda bu belgede ele alınacak vaka yönetiminin aşamaları verilmiştir.

Şekil 1: Vaka Yönetiminin Aşamaları



Sürecin her aşamasında kayıt altına alınan belirli adımlar izlenir. Süreç, her zaman doğrusal olarak işlemez; kimi durumlarda bir önceki aşamanın tekrar edilmesi gerekebilir. Bu nedenle vaka yönetimi süreci dinamiktir; doğrusal değil döngüselidir.

Şekil 2: Vaka Yönetiminin Döngüselliliği





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Tespit

Tespit aşamasında, uygulama ortamına ve müracaatçıların özelliklerine göre farklılaşan vakalarla karşılaşılabilir. Sosyal yardım ihtiyacı; sağlık sorunu, bakım, refakatsiz kalma, şiddet, insan ticareti, işkence mağduriyeti, palyatif bakım, yaşlılık, ruh sağlığı sorunları, çocuk-ergen-genç refahıyla ilgili sorunlar, engellilik, aile odaklı hizmetler, göç, sığınma, mültecilik gibi alanlarla ilişkili olabilir. Tespitin kaynakları çeşitlidir. Müracaatçı veya yakınları başvuru yapabileceği gibi müracaatçının çevresi, vaka çalışanı, kolluk kuvvetleri ve ilgili diğer kurumlar ve kişiler tarafından da yazılı ya da sözel bildirim/ihbar ile tespit yapılabilir.

Çeşitli sosyal sorunlardan etkilenen risk altındaki grupların profillerinin, risk faktörlerinin ve ihtiyaç alanlarının önceden tanımlanmış olması ve sorunlarına ilişkin bilgilerin edinilmiş olması, vakanın verimli şekilde bildirimine ve erken uyarı oluşturulmasına katkı sağlar. Risk faktörlerini bilmek, meslek elemanının; ailedeki diğer bireylerin muhtemel ihtiyaçlarını tespit edebilmesi açısından da önemlidir. Meslek elemanları aynı zamanda, ihbar ve yönlendirme mekanizmaları hakkında, toplumda ve kurumlarda farkındalık yaratmada önemli rol oynar.



Türkiye’de çocuk koruma sistemine erişim, farklı yollarla gerçekleştirilebilir. Özellikle kanun ve yönetmelikler, sisteme erişimi artırabilmek ve risk altındaki çocuğu erken fark edebilmek için bildirim yükümlülüğü getirmiştir. Çocuk Koruma Kanununa (ÇKK) Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesi tespit ve bildirimle ilgili düzenlemeleri içermektedir. Bu düzenlemelerden bazıları şunlardır:

- Adli ve idari merciler, kolluk görevlileri, köy ve mahalle muhtarları, belediye zabıta memurları, sağlık ve eğitim kuruluşları, diğer kamu kurum ve kuruluşlarının görevlileri, sivil toplum kuruluşları ile bir çocuğun korunma ihtiyacı olduğundan haberdar olanlar durumu, il ve ilçelerdeki Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine -ilçe müdürlükleri bulunmadığı için uygulamada SHM’ler görev almaktadır- bildirmekle yükümlüdür.
- Çocuk veya çocuğun bakımından sorumlu kimseler, çocuğun korunma altına alınması amacıyla durumu, il ve ilçelerdeki Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine bildirmekle yükümlüdür.
- İl müdürlükleri, korunma ihtiyacı olan çocuklar hakkında kitle iletişim araçlarında çıkan haberler ile çağrı merkezlerine gelen ihbar ve şikâyet kanalları aracılığıyla elde ettiği her türlü duyumu, ayrıca bir talimat beklemeden değerlendirerek gerekli iş ve işlemleri yapar.
- İl ve ilçe müdürlükleri, korunma ihtiyacı olan çocuklar hakkında basın ve yayın organları ile benzeri iletişim araçlarında çıkan haberleri ve her türlü duyumu ihbar kabul edip ayrıca bir resmî duyuru gelmesini beklemeden harekete geçerek bunları araştırmakla yükümlüdür.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- Müdürlükler, çevrelerinde korunma ihtiyacı olan ve herhangi bir sosyal hizmet modelinden yararlanamayan çocukları tespit etmek ve gerekli tedbirleri almak amacıyla ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliğinde bulunur.

Ayrıca ALO 183 Sosyal Destek Hattı, diğer ihbar mekanizmaları ve doğrudan başvurular; bir çocuğun ihtiyaçları, sorunları ve korunma ihtiyacı ile ilgili diğer erişim kanallarıdır.

Tanışma ve Bağlantı Kurma

Tespit aşamasının ardından meslek elemanı, yönetmelik uyarınca bildirilen olaylar ve yükümlülüklerle ilgili olarak gerekli incelemeyi derhal yapar; inceleme ve müteakip işlemleri mevzuata göre yürütür (Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik, 2006).

Çocukla tanışma ve bağlantı kurma, her aşamada kendini tekrarlayan bir süreçtir.



Çocuk; sistemle ilk tanıştığında, aile yanında desteklendiğinde, kuruma yerleştirildiğinde, kurum değiştirdiğinde ve farklı tedbirler değerlendirildiğinde yeniden tanışma ve bağlantı kurma başlar. Çocuk ve aile ile tanışma ve bağlantı kurma, planlı değişim sürecinin ilk aşamasıdır. Bu ilk aşamada çocuk, aile ve meslek elemanı arasında mesleki ilişkinin kurulması üzerine odaklanılmalıdır.

Meslek elemanı genelde, öncelikle çocuğun bilgilerinin olduğu dosyalara (MERNİS kayıtları, çocuğa ait dosyadaki bilgi ve belgeler, daha önceki tedbirler vb.) erişir. Çocukla bağlantı kurma; vakanın başvuru biçimine göre hane ziyareti, kuruma davet ya da telefon ile ilk görüşme randevusu alma şeklinde yapılabilir. Çocukların, çocuk koruma sistemi ile ilk temasları, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Millî Eğitim Bakanlığına bağlı kurum ve kuruluşlarda olabilmektedir. Çocuklar, herhangi bir uygulama düzeyinde; gereksinim duyma, sorun ya da hak kaybı yaşama gibi durumlarla karşılaştıklarında, çocuk koruma sisteminin ve çocuk hizmetlerinin desteğinin öznesi hâline gelmektedir. Genel olarak korunma ihtiyacı içinde olan bir çocuk; başvuru, ihbar, yönlendirme, inceleme ve alan taraması sırasında ya da adli bir olay sonrasındaki tespit durumuyla hizmet sunum sistemi tarafından belirlenmektedir.

Aile ve çocukla tanışma sürecinde meslek elemanı;

- Bilgilendirme yapmalı,
- Görüşme nedenini açıklamalı,
- Kendini ve rolünü tanıtmalı,
- Yasal sorumlulukları açıklamalı,
- Görüşmenin kapsam ve içeriği hakkında bilgilendirme yapmalı,
- Değişim için motive edici davranmalıdır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Uygulama Üzerine Düşünelim 3:

Genel olarak çalıştığınız vakaları düşünün. Bu vakalar, hangi yollarla tespit edildi? Vakalar hangi alanlarla ilişkiliydi? Çocukla nasıl tanıştınız? İliniz için en etkili tespit yolu hangisi? Özellikle çocuklar için erişimi ve tespiti güçlendirecek önerileriniz var mı? Korumaya ihtiyacı olan çocuklara ulaşabilmek için hangi kurum ve kuruluşlarla iş birliği artırılmalı?

Son Çalıştığınız Vakaların İlişkili Olduğu Alanlar	Nasıl Tespit Edildi?
Çocuk ihmali	ALO 183

Değerlendirme

Vaka yönetiminin değerlendirme aşaması, ön değerlendirme ya da inceleme aşaması olarak da bilinir. Sosyal hizmet alanında çok çeşitli sorunlarda uygulanır ve farklı müracaatçı grupları için yapılan sosyal incelemeye karşılık gelir. Sosyal inceleme, müracaatçı ile ilgili yapılan en kapsamlı değerlendirmedir; müracaatçı sisteminin, güçlü yanları, ihtiyaçları ve risklerinin belirlenmesine ilişkin bilgi toplama ile bu bilgilerin analiz edilmesi ve yorumlanması gibi süreçleri içerir. Riskler değerlendirilerek sorunlar sıralanır, ihtiyaç haritası çıkartılır ve ihtiyaçların öncelik sırası belirlenir.



Mevcut olan sorun hakkında, sorunun geçmişini, büyüklüğünü ve soruna neden olan alt problemleri saptamak için olabildiğince çok bilgi edinmek gerekmektedir. Çocuk koruma alanında değerlendirme yapmanın nedeni, çocuk ve ailenin görünen ve görünmeyen sorunlarını anlamaya çalışmak ve bu doğrultuda bir müdahale planı oluşturmaktır. Çocukla karşılaşılan ilk andan itibaren değerlendirme ve müdahale de aynı anda gerçekleşebilir.

Çocuk ve çevresinin değerlendirilmesi sürecinde, kaynak kullanma ve bilgi toplama süreçleri yaşamsal öneme sahiptir. Sistem kuramı ve ekolojik görüşe göre, bilgilerin toplanması için çeşitli yollar bulunmaktadır. Bu yöntemler arasında, aşağıdakiler sayılabilir:

- Görüşme
- Kayıt formu doldurma
- Kendini tanıtmaya
- Rol oynama
- Mektup yazma
- Cümle tamamlama testleri
- Davranış ölçekleri





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Aile içi ilişkilerin grafiklerle gösterilmesi demek olan "eko-harita" ve ailede kuşaklar arası geçişleri çizgilerle belirleyen "genogram"lar, ailenin değerlendirilmesinde kullanılabilecek araçlar arasında sayılabilir.

Bu araçlar, görüşme sırasında veya sonrasında çocuk ve meslek elemanının, değerlendirmeyi daha sağlıklı bir biçimde yapabilmesine katkı sağlar. Görüşme, bu grupta en yaygın ve temel olarak kullanılan yoldur. Bir diğer yöntem ise gözlemdir. Sistem kuramında, sistemleri doğal ortamında gözlemek esas olduğundan çocuğun ve ailenin içinde yaşadığı toplumsal-kültürel çevreyi incelemenin ve mahalle ile aileyi gözlemek üzere ziyaretler yapmanın bilgi toplamada vazgeçilmez bir yeri vardır. Özellikle suçla sürüklenen çocukların, okul, iş ve arkadaş ortamına ilişkin doğru bilgi edinmek açısından, yerinde gözlem de çok önemlidir. Gözlem ve görüşme yöntemlerinin bir arada kullanılması, bilgi toplamanın en etkili yoludur.

Bilgi toplamanın bir diğer önemli yolu ise vaka ile ilgili mahkeme kararları, sağlık raporları gibi belgelere ulaşmaktır. Bu belgeler, vakanın durumuna göre aileden istenebileceği gibi bazı durumlarda resmî yazışma yolu ile elde edilmelidir.

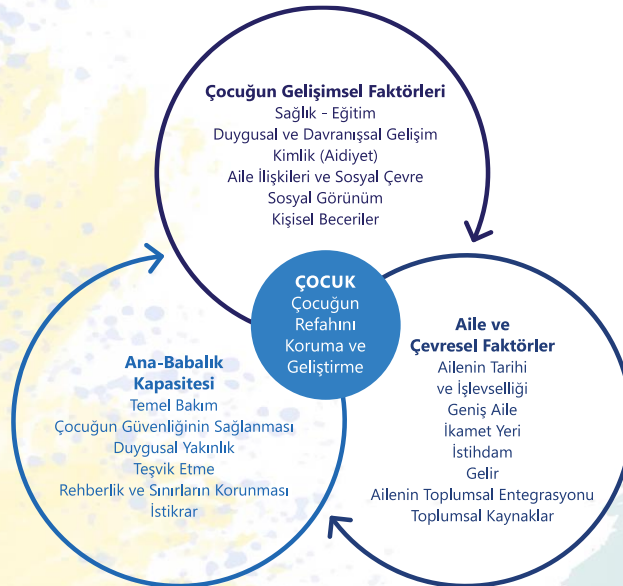
Meslek elemanı, çocuk ve aile değerlendirmesinde, çocuğu ve yaşadığı çevreyi "çevresi içinde çocuk" kavramı kapsamında incelemeli ve değerlendirmelidir.

16

Aşağıdaki şekilde de (şekil 3) gösterildiği gibi ekosistem yaklaşımı ve bütüncül perspektifle çocuk ve aile değerlendirmesinde;

- Çocuğun gelişimsel özellikleri,
- Aile ve çevresel faktörler,
- Ebeveyn olma kapasitesi değerlendirilmelidir.

Şekil 3: Değerlendirme Çerçevesi



Kaynak:

HM Government, 2018, s. 30





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Çocuğun gelişimsel özellikleri, değerlendirme çerçevesinin bir diğer boyutudur. Detaylı değerlendirme yaparken çocuğun gelişimsel özellikleri arasında yer alan; sağlık, eğitim, çocuğun duygusal ve davranışsal gelişimi, kimliği (aidiyet), aile ilişkileri, sosyal çevresi, sosyal görünümü ve kişisel becerileri (öz bakım becerileri) gibi alanlara odaklanılır.

Aile ve çevresel faktörlerde dikkat edilmesi gerekenlerin başında, aile öyküsü gelir. Hem fiziksel hem de psikososyal faktörleri içeren aile öyküsünün ardından ailenin yapısı, evde kimlerin yaşadığı, evde yaşayanların çocukla ilişkisi ve çocuğa etkisi, ebeveynlerin çocukluk deneyimleri, önemli yaşam olaylarının kronolojisi ve bunların aile üyeleri için anlamı, kardeş ilişkileri ve bu ilişkilerin çocuk üzerindeki etkisi dâhil olmak üzere; aile işleyişinin doğası, tek ebeveynli olma durumu, ebeveynin güçlü yönleri ve zorlukları, ayrılmış ebeveynler arasındaki ilişki vb. ile geniş aile üyeleri ve bu üyelerin aileye etkisi incelenir.



Değerlendirme sürecinde incelenmesi gereken bir diğer boyut ise bakım verenlerin (anne, baba, kök aile, diğer bakım verenler), çocuğun sağlıklı gelişimi için yeterli kapasiteye sahip olup olmadığının değerlendirilmesidir. Bu bölümde, bakım verenlerin; temel bakım verebilme, çocuğun güvenliğinin sağlanması, duygusal yakınlık, teşvik etme, rehberlik ve sınırlar, tutarlılık/istikrar gibi konulardaki becerilerine odaklanılır.

Bunların yanı sıra değerlendirmede dikkat edilmesi gereken diğer önemli noktalara, aşağıdaki tabloda yer verilmiştir:

Değerlendirmede Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Meslek elemanı, **çocuk merkezli** olmalıdır. Çıkar çatışmasının olduğu durumlarda kararlar, çocuğun yüksek yararına göre alınır. Değerlendirmenin temelleri, çocuğun gelişimine dayanmalıdır.
- **Bütüncül değerlendirme** kapsamında, çocuğun yaşadığı çevrenin ve ev koşullarının yerinde incelenmesi için ev ziyareti yapılmalıdır.
- Meslek elemanı, ebeveynlerden biri ya da ikisi ile görüşür. Çocuğun ailesi boşanmış, ayrı yaşıyor ya da boşanma/ayrılma sürecinde ve çocuk bir ebeveyni ile yaşıyor ise muhakkak diğer ebeveyn ile de görüşülmelidir. Problem durumu, kök aile üyelerini de (anneanne, dede, babaanne vb.) ilgilendiriyor ise meslek elemanı, tüm aile üyeleri ile görüşmelidir. Doğru bir değerlendirmenin yapılabilmesi için yüz yüze görüşmek önemlidir.
- Meslek elemanı, gerekli bulunduğu durumda, çocuğun doktorundan, öğretmenlerinden ve diğer ilgili kişilerden görüşme raporları isteyebilir.
- Değerlendirmeler, çocuğun risklerini ve ihtiyaçlarını belirlemenin yanı sıra çocuğun ve ailenin güçlü yönleri üzerine de odaklanmalıdır.
- Değerlendirme, devam eden bir süreçtir ve bu nedenle çocuğa sağlanan hizmetler sürekli gözden geçirilmelidir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Uygulama Üzerine Düşünelim 4:

Uygulama Üzerine Düşünelim 2'de yer alan vakayı yeniden okuyun. Bu vaka ile ilgili bir müdahale planladığınızı düşünün. Aşağıdaki noktaları değerlendirin ve planınızı yaparken bu noktaları dikkate aldığınızdan emin olun.

- Çocuk ile ilgili riskleri değerlendirdiniz mi?
- Risklere göre çocuğu koruyacak müdahaleler planladınız mı?
- Vaka ile ilgili öne çıkan güçlü ve geliştirilmesi gereken yönleri, mesleki bilgi ve beceriler çerçevesinde özetlediniz mi?
- Aile ve çocuk için önerilen sosyal hizmet müdahalesini gerekçeleri ile ayrıntılı bir şekilde planladınız mı?
- Ailenin değişim isteğini değerlendirerek bu duruma ilişkin bir öneride bulundunuz mu?
- Çocuğun, planlanan sosyal hizmet müdahalesi ile ilgili isteğini değerlendirdiniz mi?
- Çocuğun durumu hakkında önerilerde bulundunuz mu?
- Önerilen sosyal hizmet müdahalesini, yasal dayanağı ile belirttiniz mi?
- Diğer kurumlara bildirilmesi gereken durumları (suç duyurusu, uzaklaştıрма kararı vb.) belirttiniz mi?
- Ailede bulunan diğer üyelere ilişkin gerekli yönlendirmeleri (Halk Eğitimi Merkezi kursları, İŞKUR kursları, sağlık birimlerine yönlendirme vb.) planladınız mı?

18

Müdahale Planı Oluşturma



Müracaatçı sisteminin sorunları ile sosyal, ekonomik ve sağlık koşulları bütüncül bir çerçevede incelendikten ve ihtiyaçlar belirlendikten sonra sorunların çözümü ve ihtiyaçların karşılanması için planlama aşamasına geçilir. Bu adımda, vaka planı tasarlanır. İnceleme aşaması, müdahale için bir yapı oluşturur ve planlamayı somutlaştırır. Planlama yaparken her bir sorun ve ihtiyaca göre beklenen sonuçlar tanımlanır. Çocuğun ihtiyaçları, doğrudan bir ihtiyaç analizi ile en acil ihtiyaçtan başlanarak sıraya konur ve hangi ihtiyacın hangi kaynak ile çözüleceğine dair bir planlama yapılır. Burada esas amaç, çocuğun iyilik hâlini oluşturmak ve devamlılığını sağlamaktır.

Çocuk koruma alanı için de çocuğun ve ekosisteminin güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerinin tespitinde, ekosistem yaklaşımından yararlanılır. Bakım verenler başta olmak üzere, çocuğu sistemi içinde güçlü tutabilecek bireylerin, süreç boyunca çocuğun yanında olmaları sağlanır. Çocuk hakkında yapılan sosyal inceleme sonrası çocuğun durumuna göre, 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanununun 5 ila 9'uncu maddeleri veya 2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun 21 ila 25'inci maddeleri uyarınca; çocuk hakkında öncelikle sağlık, eğitim ve danışmanlık tedbirleri değerlendirilmekte, bakım tedbiri bu kapsamda son seçenek olarak ele alınmaktadır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Çocuğun ihtiyacının karşılanmasında, en temelde yanıt aranacak soru, çocuğun aile yanına dönmesinin mi yoksa kalıcı veya süreli kurum bakımına alınmasının mı faydalı olacağı sorusudur. Çocuk ile ilgili yapılacak bu değerlendirme, çocuk, korunma altına alındıktan sonra yapılacak olan mesleki çalışmalar neticesinde bir sonuca varmaktadır.

Bu süreçteki tüm çalışmalar, çocuğun yüksek yararına hizmet ettiğinden öncelikli hedef, çocuğun ailesinin yanına dönmesinin sağlanmasıdır; ancak buna olanak sağlanamazsa kalıcı ve süreli kurum bakımı, ASHB'ye bağlı kuruluşlarca sağlanmaktadır. Bu kuruluşlar arasında ihtisaslaştırılmış çocuk evleri siteleri bulunmaktadır. 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanununa göre, biyolojik ailesinin veya bakımından sorumlu yetişkinlerin yanında çeşitli sebeplerle bakımı sağlanamayan çocuklar hakkında çocuk hâkimi tarafından bakım tedbiri kararı verilebilir. Hakkında bakım tedbiri alınan çocuğun kolluk kuvvetlerince ASHB'ye bağlı kuruluşlara teslim edilmesinden önce kontrolü yaptırılmalıdır.

Çocukların aile yanında kalması/desteklenmesi, ASHB'nin öncelikli temel hizmet politikasıdır. Çocuğa ve aileye gerekli desteğin sağlanması ile çocuğun aile yanında kalmasının mümkün olduğu hâllerde çocuk aile yanında yaşamaya devam eder.

Bu noktada Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmeti, özellikle ailede ekonomik sebeplerle yaşanan sorunlarda, planlamadaki ana hizmetlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Çocuğun, ailesinin yanında bakımının mümkün olmadığı durumlarda, öncelikle Koruyucu Aile ve Evlat Edindirme Hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Bunun ardından ise kuruluş bakımı hizmetleri, planlamanın en sonunda yer almaktadır.

5395 Sayılı Kanunun "Denetim" başlıklı 4. bölümünde; "Hakkında koruyucu ve destekleyici tedbir kararı verilen, kamu davasının açılmasının ertelenmesi kararı onanan, hükmün açıklanmasının geri bırakılması kararı verilen çocuğun denetim altına alınmasına karar verilebilir." hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, çocuğun koruma ve bakım altına alınması ile ilgili kararlar alındıktan sonra ÇKK kapsamında hâkimin, çocukla ilgili danışmanlık, eğitim, bakım, sağlık ve barınma tedbir kararlarından biri veya birkaçına karar vermesi hâlinde çocukla ilgili bir denetim planı hazırlanması gerekir. Bu denetim planının hazırlanmasında 6 konu başlığına dikkat edilir. Bu 6 başlık ÇKK'de şu şekilde ele alınmıştır:

Çocuğa yönelik denetim planı hazırlanması sırasında dikkat edilecekler:

- Çocuk hakkında alınan tedbirin amacı, niteliği ve süresi
- Çocuğun ihtiyaçları
- Çocuğun içinde bulunduğu tehlike hâlinin ciddiyeti
- Çocuğun anne-babası, vasisi, bakım ve gözetiminden sorumlu kimse tarafından çocuğa verilen desteğin derecesi
- Çocuğun suça sürüklenmesi sebebiyle tedbir alınmış ise suç teşkil eden fiilin mahiyeti
- Çocuğun görüşü





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Gerekli hâllerde çocuk için acil koruma kararı alınabilmektedir. Planlama aşamasında ASHB'nin 2012/15 No'lu Genelgesi uyarınca çocukların acil korunma altına alınması gerektiğinde, süreç şu şekilde yürütülmektedir:

- Acil korunma kararının, en fazla 30 gün süre ile sınırlı olarak verilebilmesi nedeniyle çocuk için koruyucu ve destekleyici tedbir kararı/kararları alınmasının gerekip gerekmediği değerlendirilmekte ve değerlendirme sonucunda hazırlanan rapor, ilgili mahkemeye sunulmaktadır.
- Acil korunma kararı alınması gereken durumlarda, çocuğun ivedilikle birime kabulü yapılmakta ve kabul tarihinden itibaren en geç 5 gün içinde acil korunma kararı; vakayı özetleyen dilekçe, varsa emniyet tahkikat evrakı, çocuğa ait kimlik belgesi ve diğer evrak, Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü üst yazısıyla birlikte ilgili mahkemeden talep edilmektedir.

Genelge uyarınca bakım tedbiri kararının alınması gerektiğinde, planlama süreci şu şekilde işlemektedir:

- 5395 Sayılı ÇKK ile diğer kurumlara da sorumluluk verilmiş olduğundan çocuğun yüksek yararı gözetilerek gerekli durumlarda, danışmanlık, sağlık ve eğitim tedbiri alınması amacıyla mahkemeye başvurulmaktadır.
- Çocuk hakkında bakım tedbiri kararı alınması aşamasında; ilgili mevzuat gereği velayet, vesayet, kayyum, nafaka ve kişisel ilişkinin sınırlandırılması veya düzenlenmesi konularında yeniden dava açılmasına gerek kalmadan aynı mahkemeden belirtilen hususlara ilişkin talepte bulunulabilmektedir.

20

Müdahale

Yapılan ön değerlendirme ve planlamanın ardından çocuğun yüksek yararı doğrultusunda, planlanan hizmetin uygulanması aşamasına geçilmektedir. Çocuğa ilişkin belirlenen ihtiyaçlar ve çözülmesi gereken sorunlar, bütüncül bir şekilde değerlendirildikten sonra çocuk için alınan tedbir kararları uygulanır. Bu noktada çocuklar, durumlarına ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerden yararlandırılır.

Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik (2006) kapsamında koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarının yerine getirilmesi 5 ana başlık altında ele alınmaktadır:

- **Danışmanlık tedbiri:** Danışmanlık tedbiri; çocuğun bakımından sorumlu olan kimselere çocuk yetiştirme konusunda, çocuklara da eğitim ve gelişimleri ile ilgili sorunlarının çözümünde yol göstermeye yönelik rehberlik tedbirleridir. Bu tedbirler, çocuğun ailesi yanında korunmasını sağlamak, çocuk hakkında verilen tedbir kararlarının uygulanması sırasında onu desteklemek ya da uygulanması muhtemel





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



tedbirler hakkında bilgilendirmek amacıyla uygulanmaktadır. Bu kapsamda, özel veya kamu sosyal hizmet kurum veya kuruluşlarında ya da ailesi yanında kalmakta olan ve hakkında danışmanlık tedbirine karar verilen çocukların, bedensel, zihinsel, psikososyal ve duygusal gelişimini desteklemek; okul, aile ve sosyal çevresi ile uyumunu güçlendirmek ve yeteneklerine uygun bir meslek sahibi olarak hayata hazırlanmalarını sağlamak amaçlanır. Bu doğrultuda, okul başarısını artırma, madde kullanımı, davranış bozukluğu, ergenlik sorunları, aile içi iletişim gibi çocuğun, ailesinin ve çocuğun bakımını üstlenen kişilerin ihtiyaçlarına uygun konularda, uzmanlaşmış bir veya birden fazla kişi danışman olarak görevlendirilebilmektedir. Danışmanlık hizmeti, kurumlarda görevli sosyal çalışma görevlileri ile alanında mesleki eğitim almış görevlilerce yürütülmektedir. Danışmanlık tedbiri, Millî Eğitim Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ve yerel yönetimler tarafından yerine getirilir.

- **Eğitim tedbiri:** Eğitim tedbiri, çocuğun bir eğitim kurumuna gündüzlü veya yatılı olarak devamına; bu şekilde eğitim alması mümkün olmayan çocukların evde eğitim almalarına; özel eğitim almaları gereken çocukların eğitsel ihtiyaçları doğrultusunda ilgili eğitim kurumuna devamına; kendilerine, ailelerine, öğretmenlerine ve okul personeline uzman personel ve araç-gereç sağlanmasına yönelik tedbirler ile çocuğun iş ve meslek edinmesi amacıyla bir meslek ya da sanat edinme kursuna gitmesine veya meslek sahibi bir ustanın yanına yahut kamu ya da özel sektöre ait işyerlerine yerleştirilmesine yönelik tedbirleri içermektedir. Mahkeme veya çocuk hâkimi, eğitim tedbirine karar vermeden önce çocuğun eğitim alacağı kişi, kamu veya özel kurumlardan bu konuda bilgi isteyebilir. Yine aynı şekilde çocuğun eğitim tedbirini uygulayan makamlar da periyodik olarak mahkeme veya çocuk hâkimi ile il ve ilçelerdeki koordinasyon makamlarına bilgi vermektedir. Eğitim tedbiri kararının verilmesinde çocuğun; 15 yaşını doldurup doldurmaması, eğitime devam edip etmemesi, hangi işe yerleştirileceği ile ilgili kararların uygulanması ile ilgili süreçlerde, Millî Eğitim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü değişik şekillerde görev ve sorumluk alırlar.

- **Bakım tedbiri:** Bakım tedbiri; çocuğun bakımından sorumlu olan kimsenin, herhangi bir nedenle görevini yerine getirememesi hâlinde, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu tarafından çocuğun resmî veya özel bakım yurduna yerleştirilmesi ya da koruyucu aile hizmetlerinden veya kurumun bu kapsamda yürüttüğü hizmet modellerinden yararlandırılmasına yönelik tedbirdir. Bakım veya barınma tedbir kararı alınan ve ihmal veya



istismara uğrayan, psikososyal sorunları nedeniyle uyum sorunu yaşayanlar ile olumsuz yaşam deneyimlerini devam ettirmeleri nedeniyle rehabilitasyona ihtiyacı olduğu tespit edilen çocukların, rehabilitasyonu sağlanıncaya kadar korunma ihtiyacı olan diğer çocuklarla aynı ortamda bakılmamaları esastır. Bu çocukların öncelikle Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından bu amaçla kurulmuş merkezlerde rehabilitasyonları sağlanır. Ağır ruhsal hastalık ve bağımlılık durumlarında, sağlık ve bakım tedbirleri birlikte uygulanabilir. Yatılı tedavisi tamamlanan çocuklar aile yanına veya



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



ilgili kuruluşa yerleştirilir. Sağlıkla ilgili tüm harcamalar, Sağlık Bakanlığı tarafından karşılanır. Bakım tedbiri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yerine getirilir.

- **Barınma tedbiri:** Barınma tedbiri; yaşamını devam ettirmek için yeterli ve sağlıklı bir barınma yeri olmayan çocuklu kimselere veya hayatı tehlikede olan hamile kadınlar ile onların çocuklarına uygun barınma yeri sağlamaya yönelik tedbirlerdir. Barınma tedbiri uygulanan kimselerin, talepleri hâlinde kimlikleri ve adresleri gizli tutulur. Barınma tedbiri kararı verilen kimselerin, kolluk kuvvetlerince tedbir kararını uygulayacak kuruma teslim edileceği hâllerde, bu kimselerin ilk sağlık kontrolü yapıldıktan sonra teslimi sağlanır. Bulaşıcı hastalığı olanların tedavisi Sağlık Bakanlığınca gerçekleştirilir. Bu durumdaki kimseler hakkında derhâl sağlık tedbiri alınması için mahkeme veya çocuk hâkimine başvurulur. Sağlık kontrolü ve tedaviye ilişkin hizmetlerden doğan tüm giderler, Sağlık Bakanlığınca karşılanır. Barınma tedbiri, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Millî Eğitim Bakanlığı ve yerel yönetimler tarafından yerine getirilir.



- **Sağlık tedbiri:** Sağlık tedbiri, çocuğun fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması ve tedavisi için gerekli geçici veya sürekli tıbbî bakım ve rehabilitasyonun yapılması ile madde bağımlısı olanların tedavilerinin yapılmasına yönelik tedbirdir. Suça itilen veya korunma ihtiyacı olan akıl hastası çocuklar hakkında, ruhsal sağlıklarının tedavisi için öncelikle sağlık tedbirine karar verilmesi esastır. Mahkeme veya çocuk hâkimi, acil korunma kararı veya koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarını vermeden önce çocuğun sağlık durumu hakkında sağlık kuruluşlarından rapor isteyebilir. Akıl hastalığı veya



madde bağımlılığı sebebiyle sağlık tedbirine hükmetmeye ve kısıtlamaya, resmî sağlık kurulu raporu üzerine karar verilir. Ancak, çocuğun akıl hastalığı veya madde bağımlılığının açıkça belli olduğu hâllerde; kendisinin veya anası, babası, vasisi, bakım ve gözetiminden sorumlu kimsenin tedavi talep etmesi üzerine veya re'sen rapor alınmadan da sağlık tedbirine karar verilebilir. Sağlık kurulunca düzenlenen rapora göre, toplum açısından tehlikeli olan, suça itilen veya korunma ihtiyacı olan akıl hastası çocuklar hakkında sağlık tedbiri, yüksek güvenliğin sağlandığı sağlık kurumlarında korunma ve tedavi altına alınmak suretiyle yerine getirilir. Akıl hastası çocuk hakkında toplum açısından tehlikeliliğinin devam edip etmediği veya önemli ölçüde azalıp azalmadığı hususunda, en geç üçer aylık dönemler hâlinde mahkeme veya çocuk hâkimine bilgi verilir. Yerleştirildiği kurumun sağlık kurulunca düzenlenen raporda, toplum açısından tehlikeliliğinin ortadan kalktığı veya önemli ölçüde azaldığının belirtilmesi üzerine, mahkeme veya çocuk hâkimi kararıyla çocuğun yüksek güvenliğin sağlandığı sağlık kurumunda koruma ve tedavi altına alınmasına ilişkin karar kaldırılarak çocuk serbest bırakılabilir. Tedavisi tamamlanan çocuklar, aile yanına veya kuruma yerleştirilir. Alkol ya da uyuşturucu veya uyarıcı madde bağımlısı olan çocuklarla ilgili koruyucu ve destekleyici sağlık tedbiri olarak; alkol ya da uyuşturucu veya uyarıcı madde bağımlılarının tedavi altına alınmasına yönelik olarak verilen kararların yerine getirilmesinde, tedavi



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



için çocuğun rızası aranmaz. Sağlık Bakanlığı, İl Sağlık Müdürlükleri marifetiyle sağlık tedbirinin yerine getirileceği uygun sağlık kurum veya kuruluşunu belirleyerek çocuğun bu kuruma ilk müracaatını sağlamak zorundadır. Ayakta tedavisi uygun görülen çocukların tedavisi; anne-babaları, vasileri, bakım ve gözetimini üstlenen kişiler tarafından ya da haklarında bakım ve barınma tedbiri verilmiş ise bu tedbiri yerine getirmekle yükümlü kurum ya da kuruluşlarca belirlenen sağlık kurumlarına gönderilmeleri ile sağlanır. Gerektiğinde kolluk birimlerinden, güvenliğin sağlanması için yardım istenebilir. Sağlık tedbiri, Sağlık Bakanlığı tarafından yerine getirilir.

ÇKK içinde geçen danışmanlık, eğitim, bakım, sağlık ve barınma tedbir kararlarının icrasında ASHB temel sorumlu kurum olmakla birlikte, Millî Eğitim Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Yerel Yönetimler de tedbir kararlarının icrası için yetkilendirilmiştir. Bu tedbirlere bakıldığında, amaç ve tedbirleri icra eden birimler şu şekilde gösterilebilir:

Şekil 4: Tedbirlerin amacı ve icra eden birimler

DANIŞMANLIK	EĞİTİM	BAKIM	SAĞLIK	BARINMA
MEB, ASHB, YEREL YÖNETİMLER	MEB, ÇALIŞMA ve SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIğI	ASHB	SAĞLIK BAKANLIğI	MEB, ASHB, YEREL YÖNETİMLER
Hem çocuklara hem bakım verenlere ihtiyaç duydukları danışmanlığı vermek.	Çocuğun istek, beklenti ve ihtiyacı öncülüğünde uygun eğitimi almasını sağlamak.	Çocuğun ihtiyaç duyulması halinde süreli veya kalıcı bir bakım hizmetinden yararlanmasını sağlamak.	Çocuğun fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması ve tedavisi için uygun olanağın sağlanması.	Barınma imkanı olmayan hamile olan kadınlara veya yanında çocuğu bulunan bireylere barınma olanağı sağlamak.

23

Raporlama

Bu bölümde, vaka yönetiminin bir basamağı olmasa da çocuk koruma sürecini, vaka yönetimini ve karar verme süreçlerini yansıtan, kayıt tutma süreci olan raporlamadan bahsedilecektir.

Sosyal Hizmet Sözlüğünde (2014) kayıt tutma, "müracaatçının sorunu, teşhisi, müdahale planı, tedavi süreci, durumuna etkide bulunan sağlık, sosyal ve ekonomik faktörler, sonlandırma ya da havale yapma ile ilgili bilgileri yazma ve kaydetme süreci" olarak tanımlanmaktadır. Raporlama, sosyal hizmet uygulamasının temel bir bileşenidir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Sosyal hizmette kayıt tutmanın amaçları (Yüksel & Diğerleri, 2017):

- Sosyal hizmet değerlendirmesini, müdahalesini ve karar vermeyi ifade etmek,
- Müracaatçıya ve yasal prosedüre hesap verebilirlik ve şeffaflık sağlamak,
- Mesleki uygulama ve hizmet sunumunda eleştirel düşünme fırsatı sağlamak,
- Hizmet sunumunu, bakımın devamını ve hizmetlerin sonlandırmasını kolaylaştırmak,
- Süpervizyonun amaçları ile ilgili bilgi sunmak,
- Araştırma ve hizmetlerin değerlendirilmesi için belgeleme imkânı sağlamak,
- Disiplinler arası iletişimi ve etkileşimi kolaylaştırmaktır.

Sosyal hizmet alanından edinilen bilgiler çok önemlidir ve meslek elemanının, çok gecikmeden 48 saat içerisinde raporunu not alması ya da yazması, bilginin kaybolmasını önler. Raporlama sırasında, aşağıdaki noktalar dikkatle değerlendirilmelidir.

Raporlama sırasında:

- Rapora çocuğu, ailesini, çevresini yansıtan, mümkün olduğunca kapsamlı, riskleri ve güçlü yönleri içeren bilgiler ekleyin.
- Raporlama öncesinde, müracaatçı ve sistemi ile birden fazla kez görüşme yapın.
- Bütüncül bir değerlendirme yapın.
- Raporu sistematize edin. İncelemeye konu olan çocuk ve ailesi hakkında "problemin tanımlanması", "problemin geçmişi", "kişisel bilgiler", "aile öyküsü", "istihdam ve eğitim bilgileri" ve "sağlık bilgisi"; değerlendirme ve sonuç bölümünde "özet iyileştirme planı ve öneriler" gibi başlıklar altında çocuk ve ailesi hakkında belirlemiş olduğunuz müdahale planını yazın.
- Raporun içindeki bilgileri kronolojik sırada verin.
- Raporu, açık ve anlaşılır bir dil ile yazın.
- Topladığınız bilgilerin önemini belirten değerlendirmeler yapın. Kanıtlarınıza vurgu yapın.
- Saldırgan ve ön yargı içeren ifadelerden kaçının.
- Müracaatçı için sınırlı ve ulaşılabilir özel hedefler belirleyin.
- Gizliliğe önem verin.

24

Son Değerlendirme ve İzleme

Bu aşamada, çocukla ilgili yapılan planlama ve uygulama çoklu bir bakış açısı ile değerlendirilir. Ortaya konulan çözümün, çocuğun ihtiyaçlarını ne düzeyde karşıladığına bakılır. Eğer baştan yapılan planlamaya uygun bir şekilde gidilmiş ve istenilen hedefe ulaşılmış ise uygulama sonlandırılabilir. Ancak eksik yönleri





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



olan, ihtiyaca tam cevap veremeyen uygulama planları yenilenir. Burada esas amaç, çocuğun ihtiyaçları ile gerçek kaynakların bir araya getirilmesidir.

Çocukla ilgili yapılan çalışmalar, çocuğun eksik olan ihtiyaçını karşılamış ve çocuğun durumu istenilen/beklenen duruma dönmüşse çalışma sonlandırılabilir. Diğer yandan, çocuğun yetişkin olması hâlinde de belirli şartlar dâhilinde hizmet sonlandırılabilir.

Bu süreçte, kurumlar arasındaki koordinasyon aktif kullanılır ve çocukla ilgili alınan kararlar diğer ilgili kurum ve kuruluşlara bildirilir. Bu koordinasyon süreci, çocukla ilgili yürütölen sürecin eksiklerinin de ortaya çıkmasına olanak sağlayacağından önemli bir basamaktır.

Çocuklar için alınan bakım tedbir kararları kaldırılabilir. Burada esas amaç, çocukla ilgili verilen tedbir kararının amacına ulaşp ulaşmadığının tespit edilmesidir. Esas amaç veya amaçlara ulaşılması hâlinde çalışmanın sonlandırılması ve çocuğun istenilen ve beklenen şekilde sosyal yaşamına devam etmesi gerçekleştirilir.

İzleme, tüm sürecin tekrar değerlendirildiği ve çocuğun hayatına yansıdığı önemli bir süreçtir. Çocukla ilgili verilen kararlardan sonra özellikle ASHB tarafından, belirli periyotlarda ev ziyaretleri yapılarak çocukların takibi sağlanmaktadır. Ayrıca ASHB Bakım Sonrası Rehberlik ve İzleme Birimleri aracılığıyla gençlerin kurum bakımı sonrası sosyal yaşama uyumları ile ilgili pek çok çalışma yürütmektedir. Yine 18 yaşını dolduran, kurum bakımı altındaki çocukların da kurum bakımından kademeli olarak ayrılmaları ve güçlendirme yaklaşımı çerçevesinde çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

25

İYİ BİR UYGULAMA ÖRNEĞİ

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından, koruma ve bakım altında bulunan çocuklar ile aileleri başta olmak üzere, farklı risk gruplarındaki çocukların Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) aracılığıyla izlemelerinin yapılması ve riskli durumlarda zamanında müdahale edilebilmesi için başlatılan Çocuklar Güvende Programı oldukça önemlidir. Bu program kapsamında, 2019 yılından bugüne kadar 55.700 çocuğa yönelik izleme yapılmıştır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2021).

Program kapsamında, her ildeki Sosyal Hizmet Merkezleri bünyesinde bulunan, çocuk birimlerinde görevli meslek elemanları ve ASDEP personellerinden oluşturulan ekipler, düzenli aralıklarla hane ziyaretleri gerçekleştirerek çocuğun ve ailenin ihtiyaçlarını değerlendirmekte ve gerektiğinde mesleki müdahalenin yanı sıra diğer kamu kurum ve kuruluşlarına yönlendirmede bulunabilmektedir. SHM'lerdeki çocuk birimlerinde görevli meslek elemanları ve ASDEP personelleri tarafından izlemeye alınanlar arasında; bakanlığa bağlı kuruluşlarda korunma ve bakım altında iken korunma veya bakım tedbir kararı kaldırılarak ailesine teslim edilen, mobil ekipler tarafından sokakta çalıştığı tespit edilen ya da infaz indirimi ile cezaevinden çıkan çocuklar da bulunmaktadır. Ayrıca, koruma ve bakım altında bulunan çocukların aile yanında kalan kardeşleri de ekipler tarafından izlenmektedir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2021).



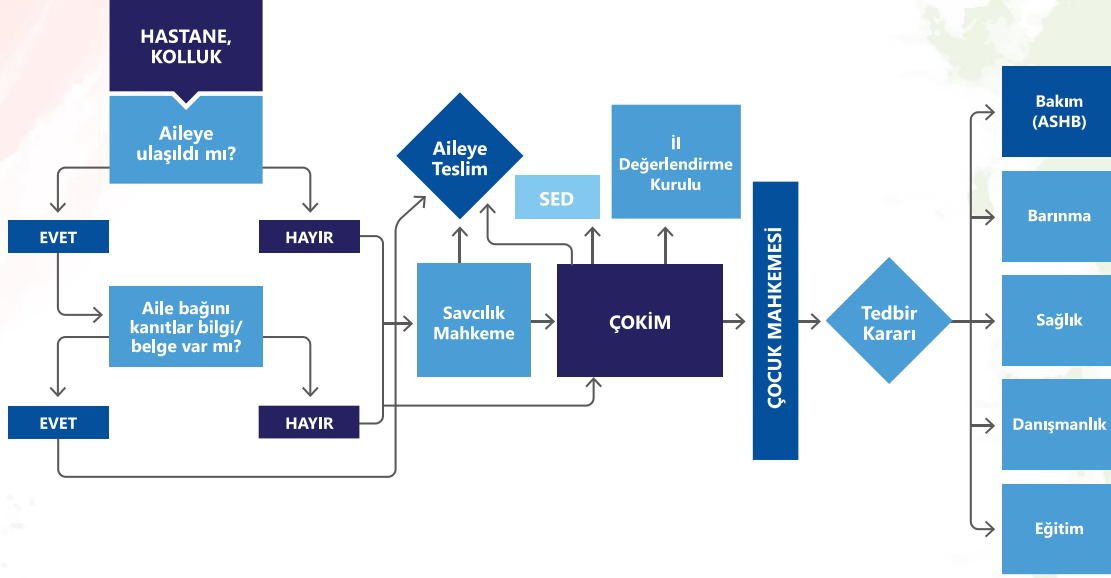


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Aşağıda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında izlenen çocuk koruma iş akışını bulabilirsiniz.

Şekil 5: Çocuk Koruma İş Akışı



Uygulama Üzerine Düşünelim 5:

Aşağıdaki örnek vakayı, vaka yönetimi basamaklarını kullanarak detaylandırınız. İş akış şeması, hatırlamanıza yardımcı olacaktır. Tüm basamaklara, çocuk ve aileye yöneltmeyi planladığınız soruları da ekleyiniz.

12 yaşındaki Elmas, annesiyle birlikte yaşamaktadır. Babasını hiç tanımayan Elmas, evlerinin yakınındaki okulda 6. sınıfa devam etmektedir. Akademik başarısı düşük olan ve okulda hiç arkadaşı olmayan Elmas ile arkadaşları bazen dalga geçmektedir ve annesi hakkında konuşmaktadır. Elmas'ın annesi, şehir dışındaki bir eğlence merkezinde çalışmakta, eve sabaha karşı gelmektedir. Elmas, bütün gece evde yalnız kalmaktadır. Mahallede oturan insanlar bu durumu bilmekte ve bu konu hakkında konuşmaktadırlar. Elmas, bakkala ya da okula giderken ona annesi ile ilgili imalarda bulunmaktadırlar. Bir gece Elmas, annesi yokken evin kapısında yabancı kişiler görmüş ve kapının açılmaya çalışıldığını duymuştur. Korkarak polisi arayan Elmas, durumu polis ekiplerine bildirmiştir. Polisler Elmas'ı ÇOKİM'e getirmişlerdir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



NELER ÖĞRENDİK?

Sosyal hizmet müdahalesinde, bireyleri, grupları ve nihayetinde toplumu güçlendirme, gün geçtikçe daha önemli bir ihtiyaç olarak belirmektedir. Günümüz dünyasında, çocukların ve ailelerinin refahını artırabilmek için karmaşıklaşan ihtiyaç ve çözümlerin, bütüncül ve ekolojik bakış açısıyla ele alınması gerekir. İşte bu noktada, karmaşık durumları analiz etmek, bireysel, örgütsel, sosyal ve kültürel değişimleri kolaylaştırmak; müracaatçının, ihtiyaç duyduğu hizmetleri destekleyici, etkili, verimli ve uygun maliyetli bir şekilde almasını sağlamak; aldığı hizmetin etkinliğini değerlendirmek ve izlemek gibi bir dizi mantıksal adım ve bir etkileşim sürecini içeren 'vaka yönetimi' anlayışını hayata geçirmek gerekir.

Çocuğun koruma sistemine nasıl dâhil olduğu ve çocuğa yönelik hangi hizmetlerin sunulduğu, sosyal hizmetin en temel özelliklerinden biri olan vaka yönetimi, aşağıdaki basamaklar üzerinden anlatılabilir.

Tespit

Türkiye'de, çocuk koruma sistemine erişim farklı yollarla gerçekleşebilir. Özellikle kanun ve yönetmelikler, sisteme erişimi artırabilmek ve risk altındaki çocuğu erken fark edebilmek için bildirim yükümlülüğü getirmiştir. Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmeliğin 6. Maddesi, tespit ve bildirimle ilgili düzenlemeleri içermektedir.

Tanışma ve Bağlantı Kurma

Tespit aşamasının ardından meslek elemanı, yönetmelik uyarınca bildirilen olaylar ve yükümlülükler ile ilgili olarak gerekli incelemeyi derhâl yapar, inceleme ve müteakip işlemleri mevzuata göre yürütür (Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik, 2006). Çocukla tanışma ve bağlantı kurma, her aşamada kendini tekrarlayan bir süreçtir. Çocuk; sistemle ilk tanıştığında, aile yanında desteklendiğinde, kuruma yerleştirildiğinde, kurum değiştirdiğinde, farklı tedbirler değerlendirildiğinde, yeniden tanışma ve bağlantı kurma başlar.

Değerlendirme

Çocuğa ilişkin elde edinilen bilginin ardından çocuğun yüksek yararı doğrultusunda, durumuna ilişkin bir değerlendirme ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu değerlendirmeye, ekosistem yaklaşımına ilişkin paylaşımlarda belirtildiği gibi çocuk ve etkileşimde olduğu çevredeki farklı aktörlerle yapılan görüşmeler ve çocuk hakkında bilgi sistemleri aracılığıyla elde edilecek bilgiler eşlik etmektedir. Değerlendirme aşamasında, çocuğa dair risklerin değerlendirilmesi de yapılacak çalışma için hem yol gösterici olacak hem de çalışmanın işlevselliğini artıracaktır.

Müdahale Planı Oluşturma

Çocuğun ihtiyaçları, doğrudan bir ihtiyaç analizi ile en acil ihtiyaçtan başlanarak sıraya konulur ve hangi ihtiyacın hangi kaynak ile çözüleceğine dair bir planlama yapılır. Burada esas amaç, çocuğun iyilik hâlinin oluşmasının ve devamının sağlanmasıdır. Yapılan değerlendirmelerle çocuk için önleyici ve koruyucu tedbirler alınmasına karar verilir. Çocuk ile ilgili yapılacak bu değerlendirme, çocuk, korunma altına alındıktan sonra yapılacak olan mesleki çalışmalar neticesinde bir sonuca varmaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Müdahale

Yapılan değerlendirme ve planlamanın ardından çocuğun yüksek yararı doğrultusunda, planlanan hizmetin uygulanması aşamasına geçilmektedir. Çocuğa ilişkin belirlenen ihtiyaçlar ve çözümleri gereken sorunlar bütüncül bir şekilde değerlendirildikten sonra çocuk için alınan tedbir kararları uygulanır. Bu noktada çocuklar, durumlarına ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerden yararlandırılır. Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik kapsamında; danışmanlık, eğitim, bakım, barınma, sağlık tedbirleri ile koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarının yerine getirilmesi hedeflenir.

Son Değerlendirme ve İzleme

Bu aşamada, çocukla ilgili yapılan planlama ve uygulama çoklu bir bakış açısı ile değerlendirilir. Ortaya konulan çözümlerin, çocuğun ihtiyaçlarını ne düzeyde karşıladığına bakılır. Eğer baştan yapılan planlamaya uygun bir şekilde gidilmiş ve istenilen hedefe ulaşılmış ise uygulama sonlandırılabilir. Ancak, eksik yönleri olan, ihtiyaca tam cevap veremeyen uygulama planları yenilenir. Burada esas amaç, çocuğun ihtiyaçları ile gerçek kaynakların bir araya getirilmesidir. Çocukla ilgili verilen kararlardan sonra özellikle ASHB tarafından belirli periyotlarda ev ziyaretleri yapılarak çocukların takibi yapılmalıdır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



SORULAR

1. Aşağıdakilerden hangisi, vaka yönetimi ile ilgili doğru bir ifade **değildir**?
 - a) Vaka yönetimi, müracaatçı ile ilk temastan son güne kadar uygulanacak adımları organize etmenin bir yoludur.
 - b) Vaka yönetiminde odak; müracaatçıların hem bireysel gelişimini hem de sosyal refahını artıran kaynakların kalitesini ve erişilebilirliğini, bütüncül biçimde geliştirmektir.
 - c) Vaka yönetimi, birden fazla karmaşık ihtiyacı olan bireyler ve aileler için hizmetleri; en verimli ve etkili şekilde sunarak müracaatçının işlevselliğini en üst seviyeye taşımayı amaçlayan bir yaklaşımdır.
 - d) Vaka yönetimi, sadece ihtiyaç sahibi kişilerin yaşadıkları güçlükleri çözümlenmelerine destek veren bir uygulamadır.
2. Vaka yönetimi sürecinde, çocuk ve aile değerlendirmesi ile ilgili aşağıdakilerden hangisi **söylenemez**?
 - a) Meslek elemanı, ön değerlendirme sürecinde hangi bilgileri edinmenin önemli olduğuna vakanın ihtiyaçlarına göre karar verebilir.
 - b) Bilgi edinme, yalnızca görüşme yolu ile yapılır.
 - c) Aile sisteminin kapsamlı ve bütüncül değerlendirmesi için genogram ve eko-harita gibi yöntemler kullanılabilir.
 - d) Ailenin sosyal uyumu, değerlendirme kriterleri arasında yer almalıdır.
3. Meslek elemanının tanışma aşamasında, aşağıdakilerden hangisini gerçekleştirmesi **beklenmez**?
 - a) Görüşme nedenini açıklamak
 - b) Yasal sorumlulukları açıklamak
 - c) Değişim için çocuğu ve aileyi cesaretlendirmek
 - d) Müdahaleleri detaylı bir şekilde açıklamak
4. Tanışma aşamasında yapılması gerekenler arasında, aşağıdakilerden hangisi **yer almaz**?
 - a) Çocuğa ve aileye güven verme
 - b) İlk görüşme için hazırlık yapma
 - c) Soruna ilişkin çözüm önerileri sunma
 - d) Kendini tanıtmaya



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



5. Risk altındaki bir çocuğun tespiti ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?
- Adli ve idari merciler, kolluk görevlileri, köy ve mahalle muhtarları, sağlık ve eğitim kuruluşları, diğer kamu kurum ve kuruluşlarının görevlileri, sivil toplum kuruluşları; bir çocuğun korunma ihtiyaçı olduğundan haberdar olmaları durumunda, il ve ilçelerdeki Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine bildirmekle yükümlüdür.
 - Çocuğun korunma ihtiyaçı olduğunu fark eden vatandaşlar, durumu il ve ilçelerdeki Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüklerine bildirmekle yükümlüdür.
 - İl müdürlükleri, korunma ihtiyaçı olan çocuklar hakkında, kitle iletişim araçlarında çıkan haberleri değerlendirerek gerekli iş ve işlemleri yapar.
 - Cinsel istismara uğradığını söyleyen bir çocuk için bildirimde bulunulmadan önce doğruluğu araştırılır.
6. Etkili bir sonlandırma aşaması için gerçekteşirilmesi gereken görevler arasında, aşağıdakilerden hangisi **yer almaz**?
- Görüşmelerin ne zaman sonlanacağı üzerinde konuşmak
 - Öncelikli ihtiyaçları sıralamak
 - Neler yapıldığını değerlendirmek
 - Devam etmesi gereken planlamalar üzerinde konuşmak
7. Deprem bölgesinde çalışan bir meslek elemanı, çadırlarda ve konteyner alanlarında, çocukların karşı karşıya gelebileceği risklerle ilgili bir broşür hazırlamıştır. Bu meslek elemanı, vaka yönetimi kapsamında hangi rolü yerine getirmektedir?
- Bağlantı kurma
 - İzleme
 - Değerlendirme
 - Bilgilendirme
8. Aşağıdakilerden hangisi, vaka yönetiminde kullanılan aşamalar arasında **yer almaz**?
- Planlama
 - Son değerlendirme
 - Yapılandırma
 - Müdahale
9. Aşağıdakilerden hangisi, Çocuk Koruma Kanununa göre verilen koruyucu ve destekleyici tedbir kararlarından biri **değildir**?
- Eğitim
 - Sağlık
 - Sosyal Yardım
 - Bakım



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



10. Aşağıdakilerden hangisi, vaka yönetiminin kapsamına **girmez**?
- Müracaatçıların karmaşık durumları analiz etmek
 - Bireysel, örgütsel, sosyal ve kültürel değişimleri kolaylaştırmak
 - Müracaatçının ihtiyaç duyduğu hizmetleri; destekleyici, etkili, verimli ve uygun maliyetli bir şekilde almasını sağlamak
 - Müdahale ederek vakayı sonlandırmak
11. Aşağıdakilerden hangisi, vaka yönetiminin dayanağı olan bakış açılarından birisi **değildir**?
- Ekosistem perspektifi
 - Güç temelli perspektif
 - Psikanaliz teorisi
 - Kültürel yeterlilik perspektifi
12. Aşağıdakilerden hangisi **yanlış** bir ifadedir?
- Çocuk ve aileye yapılacak müdahalelerde, çocuğunun yaşının küçük olması ve ailenin işlevini yitirmesi nedeniyle çocuk ve ailenin görüşlerine başvurulmamalıdır.
 - Çocuk ve ailelerle ilgili bilgilerin gizliliği korunmalıdır.
 - Çocukların, yaş, cinsiyet, ırk, etnik köken, yetenek gibi özelliklerine bakılmaksızın, güvenlik ve korunmaları en iyi şekilde gerçekleştirilmeli ve fırsatlara eşit erişimleri sağlanmalıdır.
 - Uygulayıcılar ve çocukla ilgilenen tüm bireyler, çocukların, Çocuk Haklarına Dair Sözleşmede belirtilen haklarına saygı göstermelidir.
13. "Çocuğun, kendisine özgü niteliklerinin keşfedilmesi önemlidir. Herkese uyan standart ve mekanik hizmetler yerine müracaatçıya uygun bir hizmet çerçevesi tasarlanmalıdır." görüşü, hangi ilke ile açıklanır?
- Gelişimsel bakış açısı
 - Bireyselleştirme
 - Kapsayıcı hizmetler sunma
 - Vaka yönetiminde kaliteyi sağlama
14. Aşağıdakilerden hangisi, müdahaleden sonra gelen vaka yönetimi aşamalarından birisidir?
- Ön değerlendirme
 - Müdahale planı oluşturma
 - Bağlantı kurma
 - İzleme



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



15. Aşağıdakilerden hangisi, değerlendirme yapma ile ilgili **yanlış** bir bilgidir?
- Değerlendirme aşaması, çocuğu merkeze alarak yapılan kapsamlı inceleme sürecidir.
 - Değerlendirme yaparken çocuğun ve/veya ailenin istemediği kişilerin bilgisine başvurulmaz.
 - Değerlendirme aşamasında, çocukla ilişkili tüm sistemlerin güçlü ve güçsüz yönleri ile ilgili bilgi toplanması gerekir.
 - Değerlendirme aşamasında, mevcut olan sorun hakkında; sorunun geçmişini, büyüklüğünü ve soruna neden olan alt problemleri saptamak için olabildiğince çok bilgi edinmek gerekir.
16. Aşağıdakilerden hangisi, değerlendirme yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlardan birisi **değildir**?
- Değerlendirme sürecinde, benzer vakalarla karşılaşılması durumunda, daha önceki deneyimlerden yola çıkarak atılacak adımları planlamak.
 - Süreçte meslek elemanı, çocuk merkezli olmalıdır ve kararlarını çocuğun yüksek yararına göre almalıdır.
 - Meslek elemanı, karmaşık vakalarda (birden fazla evliliklerin ve çocukların olduğu vakalarda) eko-harita ve/veya genogram kullanmalıdır.
 - Problem durumu, kök aile üyelerini de (anneanne, dede, babaanne vb.) ilgilendiriyor ise meslek elemanı tüm aile üyeleri ile görüşmelidir.
17. Aşağıdaki ifadelerden hangisi **yanlıştır**?
- Planlar, meslek elemanı tarafından, çocuk ve ailesi adına yapılmalıdır.
 - Planlama bölümü, sosyal inceleme raporunun sonuç bölümüdür.
 - Planlama bölümünde, müdahale planı hakkında mümkün olduğu kadar ayrıntılı bilgi verilir.
 - Sisteme giren çocuk hakkında; aile yanında desteğe yönelik planlama ve bakım tedbiri alınacak çocuk hakkında planlama biçiminde planlama yapılır.
18. Aşağıdakilerden hangisi, rapor yazmanın amaçları ile ilgili doğru bilgilerden **değildir**?
- Sosyal hizmet değerlendirmesi, müdahalesi ve karar vermeyi ifade etmek
 - Müracaatçıya ve yasal prosedüre hesap verebilirlik ve şeffaflık sağlamak
 - Dış paydaşların sürece katılımını sağlamak
 - Sadece sosyal hizmet sunan kurum ve kuruluşlar için bilgi sağlamak
19. Vaka yönetiminde, gereken tüm kaynakların tek bir kurumda olamayacağı varsayımından hareketle çocukla çalışırken çoklu hizmet sistemlerinden yararlanan bir meslek elemanı, hangi rolü benimsemektedir?
- Bağlantı kurma
 - Takip, izleme
 - Değerlendirme
 - Bilgilendirme



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



20. Evin penceresinden düşüp yaralanan bir çocuk için hane ziyareti yapan bir meslek elemanı, evin çevresine, yola yakınlığına, camların güvenli olup olmadığına, kapıların kilitlerine, deterjanların çocukların ulaşamayacağı yerlere koyulup koyulmadığına, evin temizliğine, diğer çocukların evde oynarken zarar görebilecekleri bir ortam olup olmadığına bakmıştır. Bu meslek elemanı, vaka yönetiminin hangi aşamasındadır?

- a)** İzleme
- b)** Ön değerlendirme
- c)** Müdahale planı hazırlama
- d)** Müdahale

1D	2B	3D	4C	5D	6B	7D	8C	9C	10D	11C	12A	13B	14D	15B	16A	17A	18D	19A	20B
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----




Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



KAYNAKLAR

- ASHB. (2016). Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik.
- Barker, R. L. (Ed.). (2003). The Social Work Dictionary (5th ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Moore, S. T. (1990). A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid. *Social Work*, 5, 444-448.
- Moxley, D. P. (1989). *Practice of case management*. Sage.
- NASW. (2013). Standards for social work case management. Washington DC: National Association of Social Workers.
- Powell, S. K. ve Tahan, H. M. (2019). Case management : a practical guide for education and practice (Fourth edition. ed.). Philadelphia: Wolters Kluwer Health.
- Sheafor, B. W., Horejsi, C. J. (2014). Sosyal hizmet uygulaması: temel teknikler ve ilkeler (1.baskı). Ankara: Nika Yayınevi.
- Yüksel & Diğerleri (2017). "Sosyal Hizmette Kayıt Tutma Standartları", Sosyal Hizmet Dergisi, Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Yayını.
- Zastrow, C. (2007). The practice of social work (8th ed.). USA: Thomson Brooks/Cole.



“Bu yayın, Avrupa Birliği’nin maddi desteği ile oluşturulmuştur ve sũrdũrũlmektedir. İçerik tamamıyla WEglobal Danışmanlık A.ř sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliği’nin gũrũřlerini yansıtmac zorunda değildir.”