

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANABİLİM DALI**

**BAKIM HİZMETİ VEREN KURUMLARDA ÇALIŞAN
SAĞLIK VE MESLEK ELEMANLARININ ÖZEL
GEREKŞİNİMLİ BİREYLERE YÖNELİK SUNULAN
HİZMETLERE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Meliha KOCAMANOĞLU

Lefkoşa

Haziran, 2017

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANABİLİM DALI**

**BAKIM HİZMETİ VEREN KURUMLARDA ÇALIŞAN
SAĞLIK VE MESLEK ELEMANLARININ ÖZEL
GEREKSİNİMLİ BİREYLERE YÖNELİK SUNULAN
HİZMETLERE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Meliha KOCAMANOĞLU

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ahmet YIKMIŞ

Lefkoşa

Haziran, 2017

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Meliha KOCAMANOĞLU' nun "Bakım Hizmeti Veren Kurumlarda Çalışan Sağlık Ve Meslek Elemanlarının Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Sunulan Hizmetlere İlişkin Görüşleri" isimli bu çalışma jürimiz tarafından Haziran 2017 tarihinde Özel Eğitim Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Hakan SARI

Üye : Yrd. Doç. Dr. Ayşegül ÖZ

Üye (Danışman): Yrd. Doç. Dr. Ahmet YIKMIŞ

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../2017

Doç. Dr. Fahriye ALTINAY AKSAL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Bu tezin içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

28/06/2017

Meliha KOCAMANOĞLU

ÖNSÖZ

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Anabilim Dalında yapmış olduğum yüksek lisans çalışmamda, tecrübeleriyle beni yönlendiren değerli danışman hocam sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet YIKMIŞ' a teşekkür ederim.

Araştırmamda bana destek ve yardımlarını esirgemeyen sayın hocalarım Prof. Dr. Gönül AKÇAMETE' ye, Prof. Dr. Yıldız UZUNER' e, Doç. Dr. Ümit ŞAHBAZ' a, Doç. Dr. Berrin BAYDIK' a, Doç. Dr. Hasan AVCIOĞLU' na, Yard. Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK' a ve Yard. Doç. Dr. Deniz ÖZCAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmamın her aşamasında fikrini ve emeğini hiç esirgemeyen, insan yetiştirmeyi ilke edinmiş bir akademisyen olan, ümitsizliğe düşmeme bile izin vermeyen, bilgi, öneri ve tecrübeleri ile beni yönlendiren sevgili arkadaşım, değerli hocam Doç. Dr. Hasan GÜRGÜR' e ve araştırmamı son haline getirmemde çok emeği geçen sevgili kardeşim, arkadaşım Jeoloji Mühendisi sayın Berna GÜNTEL' e teşekkür ederim.

Araştırmamın yapılmasında Adana Ataköşkü Özel Bakım Evi ve Adana-Karaisalı Engelsiz Yaşam Merkezi sakinlerine, sağlık çalışanlarına, meslek elemanlarına ve yöneticilerine bana gösterdikleri sabır ve verdikleri destek için teşekkür ederim.

Son olarak işyerimde bana izin konusunda hep yardımcı olan sayın idarecilerime, değerli meslektaşlarıma ve öyle olmadığından emin bile olsalar zaman zaman onları ihmal ettiğimi düşünen sevgili öğrencilerime ve son olarak iyi ki varlar dediğim sevgili aileme teşekkür ederim.

Annem'e ve Babam'a...

ÖZET

BAKIM HİZMETİ VEREN KURUMLARDA ÇALIŞAN SAĞLIK VE MESLEK ELEMANLARININ ÖZEL GEREKSİNİMLİ BİREYLERE YÖNELİK SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

KOCAMANOĞLU, Meliha

Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Özel Eğitim Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi
Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ahmet YIKMIŞ
Haziran 2017, 91 Sayfa

Bu çalışmanın amacı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı resmi veya özel Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde meslek elemanı ve sağlık elemanı olarak çalışan personelin özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşlerinin belirlenmesidir.

Çalışma, nitel araştırma yaklaşımına dayalı olarak desenlenmiştir. Araştırma verileri yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla elde edilmiştir. Katılımcıları; Akdeniz Bölgesinde yer alan resmi ve özel Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde görev yapan 16 sağlık ve meslek elemanı oluşturmaktadır.

Katılımcıların görüşlerini belirlemek amacıyla yedi soru hazırlanmıştır. Sorulardan elde edilen veriler tümevarım yöntemiyle analiz edilmiş ve altı ana tema ve 24 alt tema oluşturulmuştur.

Araştırma bulgularında, Türkiye de bu ve buna benzer kurumların kendi aralarında spor turnuvalarının olması, bakıcıların işe alımında kriterlerin olması ve nitelikli personelin görüşünün alınması, kadrolu çalışan sayısının artırılması, resmi kurumlar için yeni yönetmeliğin çalışanların görüşlerini alarak acilen hazırlanması, sorumluluk ve risk almada çalışmaları cesaretlendiren bir yönetmelik olmasını, sakinlerin tanılarına ve yeteneklerine göre kurumlara yerleştirilmesi, bakanlığın yeni modeller arayışı içinde olması “Umut Evleri, Engelsiz Yaşam Merkezleri, Çocuk Evleri vb.” gibi modellerin birçok sorunu çözeceği görüşleri ortaya çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: Bakım, bakım evleri, özel gereksinimli bireyler, özel eğitim, sağlık elemanları, meslek elemanları, engelli bakımı.

ABSTRACT

VISIONS OF HEALTH AND PROFESSIONAL ELEMENTS WHICH ARE MAINTAINING MAINTENANCE SERVICES PROVIDED TO THE SPECIFIC REQUIRED INDIVIDUALS

KOCAMANOĞLU, Meliha

Near East University, Special Education Department

Master Thesis

Supervisor: Yrd. Doç. Dr. Ahmet YIKMIŞ

June 2017, 91 Page

The purpose of this study is to determine the opinions of the special needs individuals regarding the problems experienced by the staff working as professional and health personnel at the official or private Care and Rehabilitation Center affiliated to the Ministry of Family and Social Policy.

The study was designed based on qualitative research approach. Research data was obtained through semi-structured interviews. Participants; Located in the Mediterranean region and working in the formal private Care and Rehabilitation Center constitutes 16 health and professional staff.

Seven questions have been prepared to determine the views of the participants. The data obtained from the questions were analyzed by induction method and six main themes and 24 sub-themes were created.

In research findings, this and similar institutions in Turkey encourage employees to take responsibility and take risks by having sport tournels among themselves, having criteria for recruitment of caregivers, taking the view of qualified personnel, increasing the number of permanent employees, preparing new regulations for official institutions by taking the opinions of employees, There are opinions that models such as "Umut Evleri, Barrieless Life Centers, Children's Houses, etc.", which are the regulations, to be placed in institutions according to the residents' qualifications and talents, and the ministry to search for new models, will solve many problems.

Keywords: care, nursing homes, special needs individuals, special education, healthcare personnel, professional staff, disability care.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI.....	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii

BÖLÜM I

1. GİRİŞ	1
1.1. Problem	1
1.2. Amaç	7
1.3. Önem	8
1.4. Sınırlılıklar.....	8
1.5. Tanımlar	9

BÖLÜM II

2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	11
2.1. Sosyal Devlet ve Sosyal Politikalar.....	11
2.2. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	12
2.2.1. Kurumun tarihçesi.....	12
2.2.2. Teşkilat yapısı	15
2.3. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Engelli Hizmetleri.....	15
2.3.1. Evde Bakım Hizmeti.....	16
2.3.2. Yatılı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri.....	16
2.3.3. Engelsiz Yaşam Merkezi Projesi.	16
2.3.4. Umut Evi Projesi.....	17
2.3.5. Geçici ve Misafir Olarak Bakım Hizmeti	17
2.3.6. Aile Danışma ve Rehabilitasyon Merkezleri (Resmi- Gündüzlü Kuruluşlar)	18
2.3.7. Evde bakıma destek hizmeti	18
2.3.8. Özel Bakım Merkezleri.....	18
2.3.9. Personel Durumunda Nicel ve Nitel Gelişmeler.....	19
2.4. İlgili literatür.....	19

BÖLÜM III

3. YÖNTEM.....	26
3.1. Araştırma Modeli	26

3.2. Katılımcılar.....	26
3.2.1. Veri toplama araçları.....	27
3.2.2. Verilerin Toplanma Süreci.....	27
3.2.3. Katılımcı bilgi formları.....	27
3.2.4. Görüşmeler.....	28
3.2.5. Verilerin toplanması.....	31
3.2.6. Verilerin analizi.....	32

BÖLÜM IV

4.BULGULAR VE YORUMLAR.....	35
4.1. Çalıştığı kurumla ilgili görüşler	35
4.1.1. 1.a Memnuniyet durumu	35
4.1.2. 1.b Tercih Durumu	36
4.2. Kurumda sunulan hizmet ile ilgili görüşler	37
4.2.1. 2.a Katılımcının aldığı eğitim ve sahip olduğu yeteneklerin sunulan hizmete katkısı	37
4.2.2. 2.b Kurumda sunulan hizmetin görüşmecilere katkısı.....	38
4.2.3. 2.c Kurumda sunulan hizmetin sakinlere katkısı	39
4.2.4. 2.d Kurumda sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine katkısı.....	40
4.3. Kurumla ilgili sorunlara ilişkin görüşler	41
4.3.1. 3.a.Fiziksel altyapı	41
4.3.2. 3.b. Sağlık Hizmetleri	42
4.3.3. 3.c Beslenme	43
4.3.4. 3.d Öz bakım ve bakım	44
4.3.5. 3.e Personel	45
4.4. Kurumdaki sorunların nedenlerine ilişkin görüşler.....	46
4.4.1. 4.a Kurumun işleyişi kaynaklı.....	46
4.4.2. 4.b Personel kaynaklı	47
4.4.3. 4.c Bakanlık kaynaklı.....	48
4.4.4. 4.d Yönetici Kaynaklı	49
4.5. Kurumun Gelişimine Yönelik Öneriler	50
4.5.1. 5.a Kurumun işleyişi kaynaklı.....	50
4.5.2. 5.b Personel Kaynaklı	52
4.5.3. 5.c Bakanlık Kaynaklı.....	53
4.5.4. 5.d.Yönetici kaynaklı	55
4.6. İyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere ilişkin önerileri .	55
4.6.1. 6.a Fiziksel altyapı	56
4.6.2. 6.b Sağlık hizmetleri	57

4.6.3.	6.c Beslenme	58
4.6.4.	6.d Özbakım ve bakım	58
4.6.5.	6.e Personel	59

BÖLÜM V

5.TARTIŞMA	61
5.1. Katılımcı Personelin Çalıştığı Kurumla İlgili Görüşleri	61
5.2. Katılımcı Personelin Kurumda Sunulan Hizmet İle İlgili Görüşleri	63
5.3. Katılımcı Personelin Kurumla İlgili Sorunlara İlişkin Görüşleri	64
5.4. Katılımcı Personelin Kurumdaki Sorunların Nedenlerine İlişkin Görüşleri	66
5.5. Katılımcı Personelin Kurumun Gelişimine Yönelik Önerileri	68
5.6. Katılımcı Personelin İyi İşleyen Bir Kurumun Sahip Olması Gereken Özelliklere İlişkin Önerileri	72

BÖLÜM VI

6.SONUÇ VE ÖNERİLER	75
6.1. Sonuç	75
6.2. Öneriler	76
6.2.1. Araştırma sonuçları doğrultusunda geliştirilen öneriler	76
6.2.2. İlerideki çalışmalara yönelik öneriler	77
KAYNAKÇA	78
EKLER	85
EK-A: ARAŞTIRMA SORULARI	86
EK-B: Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü İzin Belgesi	87
EK-C: DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER FORMU	88
EK-D: GÖRÜŞME KILAVUZU	89
EK-E: ARAŞTIRMA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU	90
ÖZGEÇMİŞ	91

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 1. Demografik Özellikler Çizelgesi	28
Çizelge 2. Görüşme Özellikleri Çizelgesi.....	30
Çizelge 3. Tema Kodları Çizelgesi	34
Çizelge 4. Katılımcıların çalıştıkları kurumlar ile ilgili görüşlerine ait frekans değerleri.....	35
Çizelge 5. Katılımcıların kurumda sunulan hizmetle ilgili görüşlerine ait frekans değerleri.....	37
Çizelge 6. Katılımcıların çalıştıkları kurumla ilgili sorunlara ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri.....	41
Çizelge 7. Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki sorunların nedenlerine ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri.....	46
Çizelge 8. Katılımcıların çalıştıkları kurumun gelişimine yönelik önerilerine ait frekans değerleri.....	50
Çizelge 9. Katılımcıların iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere ilişkin önerilerine ait frekans değerleri.	56

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

1.1 Problem

Ülkemiz de bakım evlerinden hizmet alan bakıma muhtaç özel gereksinimleri olan bireylerin bakımları ile ilgilenen sağlık elemanları ve meslek elemanlarının özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüş ve önerilerini inceleyen çalışma sayısı yok denecek kadar azdır. Buna benzer bir çalışmaya duyulan gereksinim nedeniyle, bu araştırmanın problemi; “Bakım hizmeti veren kurumlarda çalışan sağlık elemanları ve meslek elemanlarının özel gereksinimli bireylere yönelik sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerinin incelenmesi.” denilebilir.

Toplum, yazılı olmayan kurallar çerçevesinde örgütlenmiş, değişik büyüklükte topluluklar halinde yaşayan insanların hepsidir. İnsanlar bu yazılı olmayan kurallar çerçevesinde örgütlenmiş büyüklü küçüklü gruplar içinde yaşamlarını sürdürürler. Toplum olma, toplum içinde yaşama biz insanlar için bir ihtiyaçtır. *J.J Rousseau toplum için “Toplumsal sözleşme denilen ve yazılı olmamakla birlikte, gerçek bir bağla birleşmiş kişilerin oluşturduğu bütündür.” demiştir. Marx ise toplum için “İnsanların ortaklaşa yaşadıkları, yaşamlarının belli bir iktisadi ve siyasi sisteme göre düzenlendiği ve tarihi “sınıf mücadelelerinin tarihiyle belirgin olan ortamdır.” demiştir* (Arıklı ve Ercan, 1986).

“... onu oluşturan bireylerin birleşmesi, bütünleşmesi ile mümkündür ve toplumda hiçbir birey ihmal edilemez; ayrıma tabi tutulamaz” (Enç, Çağlar ve Özsoy, 1987, s. 27). Bu tanıma göre toplumu inşa eden insanlardan hiçbir birey hangi özelliğe sahip olursa olsun ihmal edilemez ve ayrıma tabi tutulamaz. “... bir toplum olmanın en önemli göstergesi eğitim, sağlık ve sosyal refah düzeyi ile toplumdaki tüm bireylerin bu imkanlardan eşit yararlanabilme hakkına sahip olmasıdır” (Özkardeş, 2006). Gelişmiş ülkelerde genel olarak vatandaşlarının hepsi eğitim, sağlık vb. hizmetlerden eşit olarak yararlandığı gibi bazılarının pozitif ayrımcılığa sahip oldukları bile gözlenir. Ülkemiz de de pozitif ayrımcılık hakkına sahip olan; özel gereksinimli bireyler, 65 yaş üstü vatandaşlar, kadınlar vb. sayılabilir.

“... güzel ve sağlıklı bir fiziksel görünümüne sahip olmanın yüksek bir değer olarak sunulmasıyla özel gereksinimli kişilerin çekici olmadıkları görüşü yaygınlaşmakta bununla birlikte özel gereksinimlilik sakınılacak, utanılacak bir durum gibi çarpık olarak algılanmaktadır; dolayısıyla özel gereksinimli kişiler toplumun güçsüz, başarısız, sürekli kaybeden ve marjinal üyeleri olarak değerlendirilmektedir” (Arıkan, 2001). Özel gereksinimli bireylerin ihtiyaçları toplumun diğer bireylerinin ihtiyaçları gibi düşünülse de değildir. Bakımları, eğitimleri, sağlık hizmetleri vb. ihtiyaçları daha farklı donanıma sahip elemanlarla yürütülmelidir. Bu elemanların yetiştirilmesi ülke ekonomisine bir yük gibi düşünülebilir. Ama uzun vadede bunun böyle olmadığı görülecektir.

“Özel gereksinimli bireyi özel gereksinimli kılan bireyin fiziksel ya da zihinsel farklılığı değil; toplumun engelleyici etkileridir ve bu yüzden özel gereksinimlilik olgusu toplumun bir sosyal baskı unsurudur” (Llyod, 1992). “Engelsizsiniz” sözü Llyod’un bu tanımını desteklemektedir. Biz özel gereksinimli bireylere, günlük yaşamlarında zorluklar çıkarmazsak hayatları çok daha kolay olabileceği gibi küçük dokunuşlarla kolaylaştırılabilir.

“...özürlülük kavramı; fiziksel ya da zihinsel özelliklerinden dolayı diğerlerinin yapabildiği etkinlikleri geçici veya kalıcı bir şekilde gerçekleştirmekte yetersizlik yaşama durumu olarak tanımlanabilir” (Karataş, 2005). “... yaşadığı sürece, yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel değişkenlere bağlı olarak oynaması gereken roller vardır. Birey yetersizliklerinden dolayı bu rolleri gereği gibi yerine getiremez duruma gelirse buna özel gereksinimli birey denir. Özel gereksinimli birey toplumun kendisinden beklentileri ve bu beklentileri yerine getirememe sonucunda ortaya çıktığı için özel gereksinimli bireyin kendi sorunu olmaktan çıkıp sosyal bir sorun haline gelmektedir” (Özsoy , Özyürek ve Eripek, 1992). Özel gereksinimli bireylerin günlük yaşamlarında karşı karşıya kaldıkları sorunlar belirlenerek, bu sorunlara çözüm bulunduğunda, ihtiyaçları olan özel hizmetler ve eşit erişim hakkını hedefleyen düzenlemeler yapıldığında, topluma uyumları sağlanacak böylece “özel gereksinimlilik” “engellenmişlik” diye şekil değiştirerek karşımıza çıkmayacaktır. “...çeşitli yetersizliklerden etkilenmiş bireylere insan onur ve haysiyetine yakışır imkanlar sunmak sosyal devletin önemli görevlerinden biridir. Bu özelliği ile sosyal devlet insan hak ve özgürlüklerinin, insan onuru ve insan onurunun gerçek anlamını ve yerini almasını sağlayan işlevler zinciridir” (Maruflu, 1978).

“İnsan, üretme gücü ve yetenekleri ile toplumun ayrılmaz bir parçasıdır; özürlüler ve normaller arasında, sosyal haklar ve görevler açısından ayrıcalıkları ortadan kaldırmak ve onları toplumla kaynaştırmak, sosyal öze sahip devletin en önemli görevidir” (4. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı, 1995). *“Çağdaş sosyal devlet özel gereksinimli bireylere, devlet olmanın gereği olarak; üretken olmalarının, fırsat eşitliliğinin, bağımsızlığın desteklenmesi, özel gereksinimli bireyler konusunda toplumda farkındalık oluşturma, yeni teknolojilerden yararlanılması, tıbbi ve mesleki rehabilitasyon hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve özel gereksinimli bireylerin eğitimi konularında çalışmalar yapılmalıdır”* (Güzel ve Okur, 1994).

“Dünya Sağlık Örgütü’nün verilerine göre gelişmekte olan ülkelerde nüfusun %12’ni, gelişmiş olan ülkelerde nüfusun %10’unu özel gereksinimli bireyler oluşturmaktadır” (Helander, 1993). *“Özel gereksinimli bireylerin özel gereksinimli olma sebeplerini ortadan kaldırma, gelişmiş bir ülkede bu oranın daha düşük olmasının en büyük sebebidir. Türkiye nüfusunun nerde ise %12,29’unu özel gereksinimli bireyler oluşturmaktadır. Bu sonuçlara göre ülkemizde yaklaşık olarak 9.832.000 birey özel gereksinimli olarak hayatlarını devam ettirmektedirler. Özel gereksinimlilik; sadece bu sorunu yaşayan bireyi değil, yakın çevresini ve ailesini psikolojik, ekonomik ve sosyal olarak etkileyen bir problemdir. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihin engellilerin oranı %2.58 (yaklaşık iki milyon)’dur”* (ÖZİDA, 2002). Yapılan bu tanımla verilen oranlar dikkate alınacak olursa özel gereksinimli bireylere hayatın her alanında verilecek desteğin ve hizmetlerin ne kadar önemi olduğu ortaya çıkmaktadır.

Özel gereksinimli bireylerin sınıflandırılmasına bakıldığında Dünya Sağlık Örgütü ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) ölçeğini kullanarak özel gereksinimli bireyler aşağıda ki gibi gruplandırmıştır.

“Öğrenmede zorluklar (Zihinsel olarak geriden takip etmek ve zorluklar) yaşayan bireyler, problem davranışlar (Aşılamayan duygusal ve psikolojik problemler) yaşayan bireyler, Görme bozuklukları yaşayan bireyler, İşitme bozuklukları yaşayan bireyler, Konuşma bozuklukları yaşayan bireyler, Kişisel bakım zorlukları yaşayan bireyler, Hareket etme ve ortopedik bozukluklar (uzanma, yürüme, diz çökme, merdiven çıkma, ayakta durma) yaşayan bireyler, Tutma/kaldırma zorlukları yaşayan bireyler (Objeleri tutmak için parmaklarını kullanamama) olarak

gösterilebilir” (United Nations, 2008). “Sınıflandırmada önemli bir bölümü oluşturan zihin yetersizliği olan birey ve çocuklara ülkemizde verilen eğitim, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinin yeniden yapılandırılmasına başlanmıştır” (Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi, 1990). Bu sözleşmeyi imzalayan Devletler ilk önce özel gereksinimli bireylerin özgüvenlerini geliştiren, saygınlıklarını güvence altına alan ve toplumdan soyutlanmadan yaşamın içinde faal olmalarını kolaylaştıran şartları eksiksiz olarak yerine getirmeyi kabul etmiş olurlar. Sonrasında Özel gereksinimli bireylerin eldeki kaynakların yeterliliği ölçüsünde ve yapılan başvuru üzerine, özel bakımdan yararlanma hakkını tanırlar. Bu yardımdan yararlanabilecek durumda olan çocuğa ve onun bakımından sorumlu olanlara, anne-babasının-çocuğun durumu veya çocuğa bakanların içinde buldukları koşullara uygun olan desteğin yapılmasını teşvik ve taahhüt etmiş olurlar. Yine özel gereksinimli bireyin özel bakıma ihtiyacı olduğu düşünülecek olunursa bu sözleşmenin 2 inci fıkrasına göre yapılması gereken yardım, çocuğun anne-babasını ya da çocuğa bakanların mali durumları dikkate alınarak ücretsiz sağlanır. Bahsedilen bu yardımla; özel gereksinimli bireyin tıbbi bakım hizmetleri, eğitimi, mesleki eğitimi, rehabilitasyon hizmetleri, bir işte çalışabilecek duruma getirme hazırlık programları ve dinlenme/eğlenme imkanlarından etkin olarak yararlanmasını sağlamak üzere düzenlemeyi ve özel gereksinimli bireyin toplumla bütünleşmesi için sosyal kültürel faaliyetler yapmayı kabul etmiş olurlar. Son olarak Taraf Ülkeler, kendi aralarında uluslararası iş birliği ruhu içinde, özel gereksinimli çocukların tıbbi ve işlevsel, psikolojik tedavileri ve bakımlarıyla ilgili gerekli bilgilerin alışverişiyle beraber eğitim ve mesleki eğitim hizmetleriyle, rehabilitasyonla ilgili geliştirilen yöntemlerin paylaşılması ve deneyimlerini zenginleştirmeyi, bilgi dağıtımını ve bu bilgiden yararlanmayı teşvik etmeyi taahhüt etmiş olurlar. Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi’ne istinaden, özellikle gelişmekte olan ülkelerin gereksinimlerini, göz önüne alır (UNICEF TÜRKİYE, 2004).

Ülkemiz de özel gereksinimli bireylere birçok kurum ve kuruluşlar; bakım, özel eğitim, rehabilitasyon, barınma, sağlık vb. hizmetleri vermektedir. Bu kuruluşlar; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü koordinesinde Milli eğitim Bakanlığı, yerel yönetimler, üniversiteler, gönüllü kuruluşlar, gönüllü dernek ve vakıflar sayılabilir.

“Engelli bireylere okul öncesi ve ilköğretim döneminde MEB’e bağlı özel eğitim kurumlarında, özür gruplarına göre eğitim verilmektedir; ayrıca zihin engelli bireylere SHÇEK’e bağlı rehabilitasyon merkezlerinde de, rehabilitasyon hizmeti sunulmaktadır” (Ilıcak, 2002).

MEB tarafından ülkemizde özel gereksinimli bireylere özel eğitim desteği; okul öncesi eğitim kurumlarında, ilkokullarında, eğitim uygulama okullarında, iş eğitim merkezlerinde, mesleki eğitim merkezlerinde, MEB’e bağlı özel kurs veya okullarda ve yine MEB tarafından sağlanan evde eğitim hizmetleri olarak verilmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı bu hizmetleri gerçekleştirirken *“Özel gereksinimli bireylerin başkalarıyla iyi ilişkiler kuran, çevresine uyumlu, iş birliği içinde, toplumda kimseye ihtiyaç duymadan yaşamalarına veya kendi kendilerine yetebilecek seviyeye gelmelerini sağlamaktır. Bu hedefe ulaşmaya yönelik özbakım becerilerinde bağımsızlaşmaları, uygun eğitim programları ile özel yöntem ve teknikle, özel araç gereç ve özel yetişmiş personel kullanarak; eğitim ihtiyaçlarını karşılamak, yetenekleri ve ilgileri doğrultusunda bir üst öğrenime, iş ve meslek alanlarına ve hayata hazırlanmalarını amaçlamaktadır” (Milli Eğitim Bakanlığı, 2006).*

“Özel gereksinimli bireylere verilen özel eğitim hizmetleri MEB, rehabilitasyon ve bakım hizmetleri ise SHÇEK tarafından yürütülmektedir. MEB ve SHÇEK özel gereksinimli bireylere verilen özel eğitim ve bakım hizmetlerinin sıfır yaştan itibaren başlatılması gerektiğini kabul etmektedir” (Vuran & Yücesoy, 2003). “SHÇEK 2828 sayılı kanununa dayalı olarak özel gereksinimli bireylere bünyesinde bulunan uzman personelle bakım ve rehabilitasyon hizmetleri sağlamaktadır” (SHÇEK, 1983).

“2828 sayılı SHÇEK kanununun amacı; yardıma, bakıma ve korunmaya muhtaç aile, özel gereksinimli bireyler, yaşlı ve diğer bireylere verilen sosyal yardımları, bu yardımların ve hizmetlerin düzenlenmesini ve yürütülmesini takip etmektir” (Buğan, 1999).

6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı Kanun uyarınca, Bakanlar Kurulu 3/6/2011 tarihinde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını kurmuştur. Yeni kurulan bu Bakanlığın görevleri sayılacak olunursa; *“sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ülke genelini kapsayacak politikalar ve stratejiler geliştirmek, geliştirilen bu stratejileri uygulamak, geliştirilen bu stratejilerin uygulanmasını takip etmek, politikalarını*

stratejilerini ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmektedir. Toplumdaki sosyal ve kültürel yıpranmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunması, gelecek nesillere sağlıklı bir biçimde aktarılması üzerine; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, ailenin bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmek vb. sayılabilir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı; normal yaşamın gereklerine uyum sağlayamayan özel gereksinimli bireylerin tanınmasının yapılması, korunması, bakımı, ve rehabilitasyonu ile toplum içinde bağımsız olarak kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ya da en az yardımla yaşamını devam ettirecek hizmetleri organize etmekle beraber, sunulan bu imkanlardan herhangi bir sebeple yararlanamayacak olan özel gereksinimli bireylere kendi çatısı altında bakımını sağlayacak hizmetleri planlamak ve uygulanmasını takip etmek, bu hizmetleri yürütecek kuruluş açmak ve bu kurumları yönlendirmek görevleri arasındadır. Bu görevlerin bilincinde olarak; özel gereksinimli bireylerin toplum içinde yaşamaya uyum sağlamalarının ve en az yardımla sosyal yaşama katılmalarının sağlanması için kişisel gelişimleri ve ihtiyaçları dikkate alınarak, sosyal ve kültürel hizmet modellerinden yararlandırılmaktadırlar.

Bunlarla beraber özel gereksinimli bireylere, günlük yaşamlarında kendisinin bağımsızlaşmasına yönelik beceriler kazandırılarak, en bağımsız şekilde hayatlarını devam ettirmeye yönelik çalışılmaktadır. Bu çalışmalar yapılırken, amaç; *“özel gereksinimli bireylerin üreten, özgüveni yüksek ve başkasının yardımına en az ihtiyaç duyarak yaşamlarını devam ettiren bireyler olmalarını sağlamaktır”* (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2013). Bu hizmetler rehabilitasyon ve bakım merkezleri aracılığıyla yürütülmektedir. Özel gereksinimli bireylerin sağlık, korunma ve bakım hizmetleri karşılandıktan sonra eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri de verilmelidir. Özel gereksinimli birey için özel eğitim ve rehabilitasyon hizmetleri; bağımsızlık, kendi kendine yetebilme, kendini ifade edebilme vb. becerileri ifade etmektedir.

“Özel eğitim bazı zaman nerede yapıldığı ile de tanımlanmaktadır. Özel gereksinimi olan çocukların çoğu eğitimlerinin büyük bir bölümünü normal sınıflarda sürdürmesine rağmen, gündüzlü ya da yatılı rehabilitasyonlarda, özel sınıflarda eğitimlerine devam edenler de vardır” (Eripek, Özel gereksinimli olan

çocuklar ve ülkemizde özel eğitim hizmetleri, 2003). SHÇEK'e bağlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde genel olarak orta ve ağır düzeyde özel gereksinimli bireyler koruma altına alınmış olup, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinden faydalandırılmaktadır. *“Ağır ve çok ağır derecelendirilmiş özel gereksinimli bireylerin neredeyse tamamı doğuştan ya da hemen doğumdan sonrasında tanılanmış ve bireylerdir. Birçoğunda nörolojik ciddi hasarlar vardır. Birçoğunun ikinci engelleri ile beraber sağlık problemleri mevcuttur. Genel olarak kişisel ihtiyaçlarını gidermede yetersizdirler, hareket kapasiteleri sınırlıdır ve bağımsız hareket edemezler, 24 saat korunmaya ve bakıma ihtiyaç duyarlar”* (Eripek, Özel gereksinimi olan çocuklar ve özel eğitim, 2005).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında 4.11.2016 tarihli çıkan “Engelli Bireylere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği”nin 24.Maddesinde; kişisel bakım hizmetlerini ve psiko-sosyal destek hizmetlerini ayrıntıları ile açıklamıştır. Bu yönetmeliğin 24. Maddesinde özbakım olarak; *“Banyosun yaptırılması, tuvalet ihtiyacının giderilmesi ve gerektiğinde temizliğinin yapılması, tırnağının kesilmesi, saç taranması, bakımı, diş temizliği, yüz, el ve ayak temizliğinin yapılması, istenmeyen tüylerin temizlenmesi, sakal ve saç tıraşının yapılması, kıyafetlerinin giydirilmesi, çıkarılması ve temizliğinin yapılması, burnunun ve kulağının temizliğinin yapılması, odasının ve yatağının temizliğinin ve düzeltilmesinin yapılması, yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının karşılanması ve tehlikelere karşı korunması ve gözetilmesi diye sayılabilir. Psiko-sosyal destek hizmetleriyse; özel gereksinimli bireyin ailesinin, kendisinin ve engel durumunun kabullenilmesi ve bilgilendirilmesi için kişisel veya grup çalışması ile ailelerine ve kendilerine eğitimlerin verilmesi olarak sayılabilir”* (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

1.2 Amaç

Bu araştırmanın temel amacı; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı resmi veya özel Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde meslek elemanı ve sağlık elemanı olarak çalışan personelin özel gereksinimli bireylere sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda sağlık elemanlarının ve meslek elemanlarının sunulan hizmet hakkında görüşlerini almak için yedi soru hazırlanmıştır. Hazırlanan sorular **Ek-A'** da sırasıyla verilmiştir.

1.3 Önem

Ülkemizde son yıllarda yapılan yasal düzenlemeler ve Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde gidilen değişiklikler kapsamında zihin yetersizliği olan bireylerin bakım ve rehabilitasyonun da yeni ufuklar açılmıştır. Gerek devlet tarafından yapılan teşvikler gerekse sivil toplum kuruluşlarının yardımıyla hem özel eğitim hem de rehabilitasyon düzenlemelerinde özel gereksinimli bireylerin yararı gözetilerek pozitif adımlar atılmıştır. Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın kurulmasıyla başlayan bu olumlu süreç Milli Eğitim Bakanlığı ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının mevzuatlarında yapılan değişikliklerle süregelmiştir. Özel gereksinimli bireylere bakım ve rehabilitasyon hizmeti veren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşleri konu alan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu sebeple araştırmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma da bir bakım ve rehabilitasyon merkezinde görev yapan meslek ve sağlık elemanlarının görüş ve önerilerine yer verilecektir. Özel gereksinimli bireylerin 24 saat bakım ve rehabilitasyon hizmetinden faydalandıkları kuruluşlarda meslek ve sağlık elemanları özel gereksinimli bireylere eşlik ederek yaşadıkları sorunları yakından gözlemlemektedirler. Bu nedenle meslek elemanlarının ve sağlık elemanlarının görüşlerinin alınması önemlidir. Bu doğrultuda meslek elemanlarından ve sağlık elemanlarından alınan görüşlerin özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunları belirlemesinin yanı sıra yeni rehabilitasyon politikalarının, bakım modellerinin oluşturulmasına ve kurum bakımı altında bulunan özel gereksinimli bireylerin yaşam kalitelerinin artırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4 Sınırlılıklar

Bu araştırma; 2016 Yılı Ekim- 2017 Haziran Ayları arasında Akdeniz Bölgesinde yer alan Adana ilinin Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı resmi ve özel birer bakım ve rehabilitasyon merkeziyle sınırlıdır. Bakım ve rehabilitasyon merkezinde özel gereksinimli bireylere bakım hizmeti veren meslek elemanlarının ve sağlık elemanlarının görüşleri ile sınırlıdır.

1.5 Tanımlar

Bakanlık: “*Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığını,*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

Bakıma ihtiyacı olan özel gereksinimli birey: “*Özel gereksinimli bireylerin sınıflandırılmasına göre yetkili bir hastaneden alınan sağlık kurulu raporu ile ileri derecede özel gereksinimli olduğu belgelendirilenlerden günlük ihtiyaçlarını ve bakım ihtiyaçlarını karşılayamama nedeniyle yaşamını başkasının yardımı ve desteği olmadan devam ettirebilecek durumda olmadığı sosyal inceleme raporu ile belirlenen ve 2828 sayılı Kanununun ek 7 nci maddesine göre ücreti Bakanlık tarafından karşılanan özel gereksinimli bireyi,*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

Bireysel bakım planı: “*Bakıma ihtiyacı olan özel gereksinimli bireyin bakımına ilişkin fiziksel, psiko-sosyal ve benzeri bakım hizmetlerinde yaşanan sıkıntıları, bu sıkıntıların nedenlerini ve elde edilen bilgiler doğrultusunda özel gereksinimli bireyin bakıma ihtiyacının olduğunun belirlenmesi, belirlenen bu ihtiyaçlar doğrultusunda yapılabilecekleri içeren ve bütün detaylarının Bakanlıkça belirlendiği planı*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

İl müdürlüğü: “*Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünü,*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

Merkez: “*Özel gereksinimli bireyler için gündüzlü veya yatılı bakım hizmeti veren, özel hukuk tüzel kişileri veya gerçek kişi tarafından Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı açılan sosyal hizmet kuruluşu statüsündeki özel bakım ve rehabilitasyon kuruluşlarını,*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

Meslek personeli: “*Üniversitelerin ilgili bölümlerinden lisans eğitimi almış psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, psikolojik danışman, gerontolog, ergoterapist ve fizyoterapist ünvanına sahip olanlar ile Eğitim Fakültelerinin özel eğitim bölümü mezunlarını,*” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

Sağlık personeli: “*Tıp doktoru, ebe ve ebe yardımcısı, hemşire ve hemşire yardımcısı, sağlık memuru, acil tıp teknisyeni/teknikeri, sağlık teknisyeni/teknikeri,*

sakinleri arasında bedensel engelliler olan merkezlerde fizik tedavi teknisyeni/fizyoterapi teknikeri,” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

BÖLÜM II

2 KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1 Sosyal Devlet ve Sosyal Politikalar

“Sosyal devlet kavramı Cumhuriyetin temel ilkelerinden bir olarak Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 2. maddesinde yer almaktadır” (TBMM, 1982). “20.Yüzyılda batı demokrasilerinde ortaya çıkmış bir anlayış olan sosyal devlet kavramı, devletin sosyal barışı ve sosyal adaleti sağlamak amacıyla sosyal ve ekonomik hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören bir anlayıştır” (Özbudun, 2004). “Bu anlayışa göre sosyal devlet, eşitsizlikleri gidermek, toplumsal barışı korumak, sosyal kalkınma ve gelişmeyi sürdürmek, bireylere insan onuruna yaraşır bir yaşam düzeyi sağlamak ve bütün bireylerinin eşit imkanlara sahip olması için çalışmakla görevlidir” (Aydınöz, 2008).

“Sosyal devletin yansımalarından biri olan sosyal hizmetler, birim olarak aileyi esas almasına rağmen toplumda kendi kendilerini geçindirmekten yoksun kimsesiz ve bakıma muhtaç yaşlılar, kimsesiz çocuklar ve özel gereksinimli bireyler bulunmaktadır. Bu bakıma muhtaç bireyler için önemli olan, düzenli bir gelirlerinin olmasından çok ihtiyaç duydukları bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinin verilmesidir” (Dilik, 1980).

“Sosyal hizmetler, toplumun bir parçası olan ellerinde olmayan nedenlerle bakıma muhtaç duruma düşen ya da ruhen, bedenlen veya herhangi bir sebepten özel gereksinimli olmuş bireyelerine ülkenin genel durumlu gözönüne alınarak insan onuruna yakışır, toplumla uyumlu bir yaşam devam ettirebilmeleri için ekonomik ve sosyal, maddi ve manevi ihtiyaçlarının giderilmesi için devlet tarafından, gönüllü ve özel kuruluşlar tarafından yürütölrn hizmetlerin tamamıdır” (Uğurlu, 2002).

“Dünyayla birlikte ölkemizde de oluşan gelişmelerin ortaya çıkardığı endüstrileşme, kentleşme ve modernleşme sosyal hizmetlere duyulan gereksinimi giderek artırmış; sosyal hizmetlerin planlanıp koordine edilmesini devletin sorumluluğuna bırakmıştır” (Aktaş, 1990). “Bu sorumluluğun bir tezahürü olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu bireye ve topluma sunulan yardım ve hizmetlerin yürütölmesi ile görevlendirilmiştir. Ama 08.06.2011’ de SHÇEK’in

görevleri yeni kurulan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına devredilmiştir.” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

2.2 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı

“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 8/06/2011 tarihinde kurulmuştur. Sosyal hizmet programları bünyesindeki temel hizmet alanları şu şekilde sıralanabilir; sağlık, konut, eğitim, rehabilitasyon, sosyal güvenlik ve sosyal refah, ıslah, boş zamanları değerlendirme” (Kongar, 1972). Yeni kurulan bu bakanlığın sosyal hizmet görevleri; “Sosyal hizmetlerle ve sosyal yardımlarla ilgili ülke genelinde politikalar ve uzun vadede kullanılacak metodlar geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını takip etmek ve yeni hizmet modellerine göre güncellemeler yapmak; toplumdaki sosyal ve kültürel yıpranmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunmasına, gelecek nesillere doğru bir biçimde aktarılmasına imkan sağlamak üzere; milli politika ve metodların belirlenmesini organize etmek, ailenin bir bütün olarak korunması ve ailenin refah düzeyinin artırılması için sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini takip etmek ve 8.06.2011 tarih ve 27958 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanan KHK/633 nolu Kararnamede belirtilen diğer görevleri yerine getirmektedir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2016).

2.2.1 Kurumun Tarihçesi

“Türkiye’de sosyal hizmetlerin tarihsel gelişimine baktığımızda; geleneksel sosyal yardım ve sosyal hizmet sistemlerinin hızlı bir şekilde gelişerek süregeldiğini ve günümüzde daha iyi organize edilmiş sosyal hizmetlerin önem kazandığını görüyoruz” (Akgün, 1997). “Türkiye Büyük Millet Meclisinin kurulmasından sonra 30 Haziran 1921 tarihinde Himaye-i Etfal Cemiyeti Türkiye Büyük Millet Meclisi Reisi Mustafa Kemal tarafından Kurtuluş Savaşı yıllarında şehit olan asker çocuklarının bakımı ve eğitimlerinin sağlanması için kurulmuştur” (Aktaş, 1990). “Himaye-i Etfal Cemiyeti’nin öncelikli görevleri arasında; çocuk dispanserleri, misafirhaneleri ve yetimhanelerinin kurulması, çocuk bahçelerinin açılması, süt dağıtım birimlerinin kurulması, yoksul anneler için ucuz veya parasız gıda-eşya yardımında bulunulması, fakir ve hasta çocukların bakımı gibi tıbbi konular ele alınması, çocuk kütüphanelerinin açılması, annelere çocuk bakımının önemi konusunda danışmanlık hizmetlerinin verilmesi yer almıştır” (Çavuşoğlu, Sosyal

Hizmetlerin Yakın Tarihinden Sayfalar, Çocuk Esirgeme Kurumu Yaprakları , 2005).

“1933 yılına gelindiğinde cemiyet ülke çapında 8 gündüz bakımevi, 3 ana kucağı, 25 muayenehane, 1 doğumevi, 28 aşhane, 13 şefkat yurdu, 3 yetimler evi, 28 çocuk bahçesi, 6 banyo, 7 sinema, 1 okuma odası, 1 çocuk bakıcı mektebi, 2 ana mektebi açmıştır ve dilde sadeleşme akımının etkisiyle Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin ismi 1934 yılında “Çocuk Esirgeme Kurumu” Olarak değiştirilmiştir” (Aktaş, 1990); (Çavuşoğlu, Sosyal Hizmetlerin Yakın Tarihinden Sayfalar, Çocuk Esirgeme Kurumu Yaprakları , 2005).

“1949 yılında sosyal hizmetler alanında kamusal yetkiyi ve örgütlenmeyi ifade eden 5387 sayılı “Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun”u çıkarılmış ve bu kanun kapsamında Milli Eğitim Bakanlığı'na 7-18 yaş arası çocukların korunması ve bakımı, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na ise 0-6 yaş arası çocukların korunması ve bakımı görevleri verilmiştir” (Gümüş, 2005); (Özdemir, 2008).

“Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu devletin maddi manevi desteğini arkasına alarak, halkın katılımlarıyla büyümüş, tüm ülke çapında örgütlenmekle kalmamış yurt dışında yaşayan Türklerin desteğini alan kurum hizmet ve yardımlar konusunda sürekli gelişmiştir” (Çavuşoğlu, Türkiye çocuk esirgeme kurumu ve çocuk bayramı, 2001).

“1963 yılında Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığına bağlı olarak Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuş ve Türkiye’de uygulanan bir kısım sosyal yardım ve hizmetler bu çatı altında toplanmıştır. 1967 yılına gelindiğinde İl Sosyal Hizmet Müdürlükleri kurularak tüm yurtda uygulamalarının koordinasyonu tek elden sağlanmaya çalışılmıştır” (Tomanbay, 1991).

24 Mayıs 1983 Tarihinde Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) Kanunu kabul edilmiş ve bunu izleyen 27 Mayıs 1983 Tarihinde resmi gazetede yayınlanan 18059 sayılı kanunla Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü resmen kurulmuştur (SHÇEK, 2011). *“Öncesinde Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na 1989 yılında da Başbakanlığa bağlanan SHÇEK'un kurulmasıyla çocuk hizmetlerinde yaşanan çok başlılık ve koordinasyonsuzluk ortadan kaldırılmış, verilen hizmetlerin denetleme ve kontrolünde kolaylıklar*

sağlanmış ve ülke genelinde hizmet veren 67 Koruma Birliği tek merkezden koordine edilir hale gelmiştir” (Çengelci, 1996).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 8/06/2011 tarihinde kurulduktan sonra, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile SHÇEK’e bağlı birimlerin hepsi Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlanmıştır. Özürlü Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığının birleştirilmesiyle, 3/5/2013 tarih ve 28636 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6462 sayılı Kanunla Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Özürlüler İdaresi Başkanlığının verecek olduğu hizmet alanını oluşturan özel gereksinimli bireylerle ilgili gelişmelerin temelini; özel gereksinimli bireyin insan haklarından ve temel özgürlüklerinden eksiksiz ve eşit şekilde faydalanmasını, toplumun içine tam ve faal bir şekilde katılımlarını sağlamak oluşturmaktadır. Bu çerçevede Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından günümüzde değişen koşullara göre özel gereksinimli bireylere yönelik çeşitli normlar, politikalar ve standartlar geliştirilmiş olup geliştirilmeye de devam edilmektedir. Bu gelişmeler, ülkemizde de özel gereksinimli birey konusunun değerlendirilmesinde ve politikalarının belirlenmesinde çok etkili olmuştur. Birleşmiş Milletler Genel Kurulu 1981 yılını “Engelliler 10 Yılı” ilan etmiş, bir çok hedefler belirlemiş ve bu hedefler arasında yer alan, tüm ülkelerde ki özel gereksinimli bireylere verilen hizmetin koordinesinden sorumlu bir kurum oluşturulması kararıyla aynı yıl ülkemizde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı’nın başkanlığında “Sakatları Koruma Milli Koordinasyon Kurulu” oluşturulmuştur. Bu kurul 1983 yılında “sürekli kurul” şekline dönüştürülmüş ve hizmetlerinde süreklilik sağlanmıştır. Bu kurul 1997 yılına kadar faaliyetlerini sürdürmüş ve Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın kurulmasıyla görevi sona ermiştir (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

“30.05.1997 tarihinde 571 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Başbakanlığa bağlı olarak Özürlüler İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın kuruluş amacı; özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetlerin düzenli, verimli ve etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır. Bu amaca ulaşmak için; uluslararası ve ulusal kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliğini ve koordinasyonu sağlamak, özel gereksinimli bireyler ile ilgili bir ulusal politikanın oluşmasına yardımcı olmak, özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunları tespit

etmek ve bunların çözüm yollarını araştırmak, uygulamak” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

“Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğünün oluşması süreci içinde yer alan Özürlü Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı ise SHÇEK yapılanması içinde geliştiği gözlenmiştir. Bu bağlamda özel gereksinimlilerle ve yaşlılarla ilgili hizmetleri programlama, planlama ve yürütme görevini doğrudan devletin görevi olarak algılanması 1963 yılında 225 sayılı Kanun ile Sağlık Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü'nün kurulması ile gerçekleşmiştir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

“24.05.1983 tarihinde 225 sayılı kanununla ilgili maddeler değiştirilmiş, 2828 sayılı Kanun ile katma bütçeli ve kamu tüzel kişiliğine sahip Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Bu kanunla yardıma, bakıma ya da korunmaya muhtaç aile, çocuk, özel gereksinimli birey, yaşlı ve diğer ihtiyaç sahibi kişilere götürülen sosyal hizmet faaliyetleri ve bu faaliyetlerin düzenlenmesi amaçlanmıştır” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

2.2.2 Teşkilat yapısı

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı; teşkilat yapısında da görüleceği üzere kurum ana hizmet alanlarını; aile-kadın-toplum hizmetleri, korumaya muhtaç çocuk hizmetleri, yaşlı bakım hizmetleri, sosyal yardım hizmetleri, özel gereksinimli bireylerin bakım hizmetleri, gençlik hizmetleri, şehit yakınları ve gaziler hizmetleri olarak birimlere ayırmıştır.

2.3 Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özel Gereksinimli Birey Hizmetleri

“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilatını ve Görevlerini belirleyen 03.06.2011 tarih ve 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname doğrultusunda kurulan Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı; “özel gereksinimli bireylerimize sunulan bakım hizmetlerini oluşturmak, geliştirmek ve uygulamakla yükümlüdür.” Der” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının özel gereksinimli bireyler için bakım hizmetlerinde; özel gereksinimlilerin çevresinden koparılmadan ailesi yanında, bakımına imkan verilmesi öncelikli amacıdır. Bu hedefle birlikte herhangi bir sebeple evde bakımı sağlanamayan özel gereksinimli

bireylere kurum bakımı seçeneği sunularak hizmet modelleri farklılaştırılmıştır” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.1 Evde Bakım Hizmeti

“30.07.2006 tarihli ve 26244 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Bakıma Muhtaç Engelli Bireylerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik çıkarılmıştır. İlgili mevzuatta bakmak zorunda olunan birey sayısına göre kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı, bir aylık net asgari ücret tutarının 2/3’ünden daha az olan bakıma muhtaç özel gereksinimli bireylerin isterler ise ailelerinin yanında onlarla beraber, isterler ise resmî veya özel bakım merkezlerinde özel gereksinimli bireylerin bakımlarının yapılması sağlanmıştır” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). “2016 yılı Temmuz-Aralık dönemi içinde özel gereksinimli birey annelerine evde bakım yardımının aylık tutarı 932,59 TL olup, bu dönemde Evde Bakım Hizmetinden yararlanan özel gereksinimli birey sayısı 481.141 kişidir “(Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.2 Yatılı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri

"03.09.2010 tarihli ve 27691 sayılı Resmi Gazete yayımlanarak yürürlüğe giren Engellilerin Bakımı, Rehabilitasyonu ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik çerçevesinde, gerekli şartları taşıyan özel gereksinimli bireylerin resmi bakım evlerine yerleştirme işlemleri yapılmaktadır. Bu Yönetmeliğe istinaden resmî bakım evlerinde bakıma ihtiyaç duyan özel gereksinimli bireylerin gelirlerinin olup olmamasına bakılmaksızın ücretsiz bakım hizmeti verilmektedir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). “Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Ekim 2016 itibarıyla 99 merkezde 6 bin 543 özel gereksinimli bireye yatılı bakım hizmeti vermektedir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.3 Engelsiz Yaşam Merkezi Projesi

Özel gereksinimli bireylere bakım veren resmi kuruluşların fiziki şartlarının daha yaşanılır hale getirilmesi amaçlanmıştır. 2006 yılından bu yana bakıma muhtaç özel gereksinimli bireylerin bakım hizmetlerinin daha yaşanılır ve işlevsel fiziki şartlarda sunulması ile ilgili esasları ve standartları belirleme ve uygulama konusunda çalışmalar yoğun olarak başlatılmıştır. Bu hedef doğrultusunda özel

gereksinimli bireylerin daha kaliteli yatılı kurum bakımı hizmeti almasına yardımcı olacak “Engelsiz Yaşam Merkezi Projesi” geliştirilmiş ve yaygınlaştırılması planlanmıştır.

“Özel gereksinimli bireylerin bakımı; bu proje kapsamında geliştirilen ve inşa edilen, oturma odası, yemekhane, mutfak, banyo, tuvalet, üçer kişilik 4 yatak odası, ve personel odasından oluşan, toplam on iki kişilik, tek katlı, müstakil ve bahçeli evlerde yapılmasına imkan tanınmıştır. Türkiye genelinde 32 engelsiz yaşam bakım ve rehabilitasyon merkezi bulunmaktadır” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). *“2016 yılı itibariyle engelsiz yaşam merkezleri de dahil olmak üzere, 93 adet yatılı bakım ve rehabilitasyon merkezinde 6670 özel gereksinimli birey yatılı bakım hizmetinden yararlandırılmıştır”* (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.4 Umut Evi Projesi

Herhangi bir sebeple ailesi ile beraber yaşayamayan, fiziksel, sosyal, psikolojik ve bakım ihtiyaçları karşılanamayan özel gereksinimli bireylere 24 saat bakım hizmetlerinin verildiği bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde özel gereksinimli bireylerin hep beraber yaşadığı ortamların bir çok sorunu olabilmektedir. Bu sebeplerle *“Özel gereksinimli bireylerin küçük küçük gruplar şeklinde müstakil bir evde, bir apartman dairesinde sosyal hayattan kopmadan toplumla içiçe komşularıyla beraber hayatlarını devam ettirmelerinin daha yararlı ve doğal olacağı düşüncesiyle devlet güvencesi altında bakılmakta olan, birilerinin gözetiminde hayatını devam ettirebilenlerin, bakım evlerinin ek ünitesi gibi olan “Umut Evi” diye isimlendirilen birimlerde, sosyal yaşamın içinde, güvenli bir şekilde bakımlarının yapılması hedeflenmiştir”* (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). *“Bu proje sakinleri ve çalışanları tarafından çok benimsenmiş olup alınan sonuçlar çok başarılı bulunmuştur. Bu nedenle Bakanlığın son faaliyet raporunda (2016 yılı sonu itibariyle) Ülkemizde 128 umut evi hizmet verdiği görülmüştür”* (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu, 2016).

2.3.5 Geçici ve Misafir Olarak Bakım Hizmeti

“Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının resmi kuruluşlarında (Resmi bakım evlerinde) özel gereksinimli bireylerin ihtiyaç duyduklarında geçici ya da misafir gibi bakımları sağlanmıştır. Bir özel gereksinimli bireye Bakanlıkça sene içinde

ihtiyaç duyduğunda en çok otuz gün geçici veya misafir gibi bakım merkezinden yararlanma hakkı verilmiştir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

2.3.6 Aile Danışma ve Rehabilitasyon Merkezleri (Resmi- Gündüzlü Kuruluşlar)

Bakanlığın sadece gündüz hizmet veren resmi kuruluşlarında verilen bakım hizmeti ile özel gereksinimli çocuğu olan ailelerin gün içinde rahatlatılması amaçlanmıştır. Resmi-gündüzlü kuruluşlarda verilen hizmetler yeniden şekillendirilerek genelde grup olarak yapılarak, hafta içi çalışma saatlerinde, tam gün veya yarım gün bakım hizmeti verilmektedir. Özel gereksinimli çocuğu olan ailelerin ve özellikle annelerin rahat bir nefes alması, çocukları olmadan özel işleri için kendilerine zaman ayırmaları düşünülmüştür. *“Bakanlığın faaliyet raporunda (Kasım 2014 tarihi itibariyle) ülkemizde gündüzlü bakım hizmeti veren beş (5) kuruluş kayıtlara geçmiştir. Gündüzlü bakım hizmeti veren bu kuruluşlardan 451 özel gereksinimli birey faydalanmıştır. Gündüzlü bakım hizmeti veren kuruluşlarla birlikte, yatılı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde de sadece sabah gelip akşam evine gidecek şekilde gündüzlü hizmetlerin verilmesinin başlatılmasıyla ilgili çalışmalar devam etmektedir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).*

2.3.7 Evde Bakıma Destek Hizmeti

“Bakanlığın 2010 yılında yaptığı yasal düzenleme ile özel gereksinimlilerin bakım hizmetleriyle ilgili yeni bir hizmet şekli olarak düşünülen “evde bakıma destek hizmeti” ile ilgili gerekli yasal düzenlemelerle faaliyete geçirilmiştir. Bakanlık bu modelle özel gereksinimli birey ihtiyaç duyduğunda Bakanlıkça görevlendirilen kendi bünyesinde çalışan bakıcı personel tarafından özel gereksinimli bireyin evinde bakımının yapılması sağlanmıştır” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

2.3.8 Özel Bakım Merkezleri

Özel gereksinimli bireylerin yatılı olarak 24 saat bakım ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir adımda, (30.07.2006 tarih ve 26244 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Bakıma Muhtaç Engellilere Yönelik Özel Bakım Merkezleri Yönetmeliği) özel bakım merkezlerinin faaliyette bulunmalarına yönelik çalışmaların başlatılmasıdır. Bu yönetmelikle *“Bakıma ihtiyacı olan özel gereksinimli bireylere yönelik özel bakım merkezleri için açılma kriterleri, çalışma*

şartları, personel standardı, denetlenmeleri ile ücret tespiti ve ödemelerinin usul ve esasları hakkında detaylar netleştirilmiştir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011). Bakanlığın son faaliyet raporunda (2016 yılı sonu itibariyle) 161 özel bakım merkezinde 11.923 özel gereksinimli bireye bakım hizmeti verilmiş ve özel gereksinimli bireye verilen bakım hizmeti karşılığında özel bakım merkezlerine 261.517.836.97 TL ödeme yapmıştır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Faaliyet Raporu, 2016)

2.3.9 Personel Durumunda Nicel ve Nitel Gelişmeler

Bakanlık verilerinin incelendiğinde “Resmi bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde verilen bakım hizmetini yürütmek için; idari personel, sağlık elemanı, meslek elemanı, eğitim öğretim elemanı, teknik hizmetler elemanı, yardımcı hizmetler elemanları vb. 1210 kişi nitelikli kadrolu elemanla çalıştırmaktadır. Bakanlık yine özel hizmet alımı ile; bakım elemanı, temizlik elemanı, güvenlik elemanı, aşçı, danışma yönlendirme elemanı, berber vb. 5759 kişi görev yapmaktadır. Bakanlığın resmi kuruluşlarında bakım hizmetlerini yürüten bakıcı personel kadrosunda çalışan sayısının artırılması ve niteliklerinin geliştirilmesi için, bakım hizmeti verilen ortalama altı özel gereksinimli birey için, vardiyalarda bir bakıcı personel olacak şekilde özel hizmet alımı yoluyla bakıcı personel istihdamı düşünülmüştür. Son dönemlerde bakım hizmetlerinden yararlanan özel gereksinimli birey sayısının neredeyse yarısı kadar bakıcı personelinin istihdam edilmiş olması hizmet niteliğinin oldukça yükseldiğinin göstergesidir” (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, 2011).

2.4 İlgili Literatür

Özel gereksinimli bireyler için yapılan çalışmalar incelendiğinde özel gereksinimli bireylerin bakım ve rehabilitasyonunda karşılaştıkları problemleri ve çözüm yollarını inceleyen ulusal ya da uluslar arası kısıtlıda olsa bazı çalışmalara rastlanılmıştır. Bunlardan bazıları;

(Bozdemir, 1995), “*Kurum bakımı altında bulunan normal ve zihinsel özürlü çocukların motor gelişimine eğitimin etkisi*” konulu araştırması. Araştırmanın örneklemini Saray Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde koruma altına alınan 55 normal ve 45 özel gereksinimli çocuk oluşturmuştur. Haftada 2 gün 3 ay süre ile gruplarla motor gelişimi destekleyici eğitim programı verilerek; eğitimin her iki

gruba da olan etkileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda çift ayak sıçrama, tek ayak üzerinde sıçrama, geriye doğru sıçrama, topu sıçrayıp yakalama, ip üzerinden atlama, tek ayak üzerinde durma, yön değiştirerek koşma, dengede yürüme, merdiven inme, bisikletle köşeleri dönme becerilerinde verilen eğitimin her iki grupta da etkili olduğu bulguları elde edilmiştir.

(Buğan, 1999), “*Kurum bakımında bulunan yetişkin zihin engelli kadınların günlük yaşam becerilerini gerçekleştirme durumları*” isimli araştırması. 1998 yılında çalışmanın denekleri Eskişehir de Yetişkin Özel Gereksinimli Kadınlar Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinin sakinleri olan 38 özel gereksinimli kadındır. Araştırma sonuçlarına göre, yetişkin özel gereksinimli kadınların, kendisini ve kurumu tanıma ile giyinme, temizlik, beslenme becerilerinde, akademik becerilere göre daha iyi durumda olduğu bulgusuna rastlanmıştır.

(Hanson ve Clarke, 2000), “*Engelli bireye bakan aile fertinin bilgi düzeyinin engeli bireyin yaşam kalitesi ve bağımsız yaşam becerileri üzerindeki etkileri*” isimli araştırması. Bu araştırma İngiltere, İsveç, Portekiz ve İrlanda olmak üzere dört ülkede yapılmış ve 36 ay devam etmiştir. Avrupa Birliğinin finansmanı ile gerçekleştirilen ve dört ülkede de aynı anda başlatılan çalışma ile farklı ülkelerdeki özel gereksinimli bireylerin ihtiyaçlarının ailelerin sosyo-ekonomik durumlarıyla olan ilişkileri araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini ikametgâhı sağlık kuruluşlarına uzak olan bölgelerde bulunan özel gereksinimli bireyler oluşturmuştur. Özel gereksinimli bireye bakım veren aile fertlerine üç ay süre ile engelli bakımı üzerine eğitim verilmiştir. Eğitim verilen bakıcı aile fertleri belirli aralıklarla kendi evlerinde değerlendirilmişlerdir. Çalışmada sonuç olarak, özel gereksinimli bireyin aileye getirmiş olduğu ekonomik külfetin özel gereksinimli birey üzerindeki ilgiyi azalttığı ancak verilen eğitim sonrasında aile tutumlarında olumlu değişimler gözlemlendiği bulgusuna ulaşılmıştır.

(Marquis ve Jackson, 2000), “*Engellilerin yaşam kalitesi ve rehabilitasyon merkezi arasındaki ilişki*” konulu araştırma. Çalışmanın amacı; öncesinde evinde bakımı sağlanan özel gereksinimli bireyin rehabilitasyon merkezine yerleştirildikten sonra yaşam kalitesindeki değişiklikleri belirlemektir. Araştırmada her bir özel gereksinimli birey 2 yıl boyunca ortalama 124 saat gözlenmiş ve gözlem sonucunda 1200 sayfa gözlem raporu oluşturulmuştur. Çalışmanın bulgularına göre özel gereksinimli bireylerle ilgilenen kişinin istikrar ve tutarlılığı engelli bireyin ona karşı

güvenini etkilemektedir, özel gereksinimli bireyler kendilerine bakım veren personelden şefkat beklemektedir ve özel gereksinimli bireyin yaşam kalitesi sadece bakım elemanının değil rehabilitasyon merkezinde çalışan bütün personelin donanımıyla doğru orantılıdır.

(Chan, Sigafos, Watego ve Potter, 2001), “*Yetişkin zihin engelli bireylerin bakımında erken yaşta verilen eğitimin etkisi*” konulu araştırması. Araştırmanın amacı, erken yaşta eğitim almış yetişkin özel gereksinimli ve erken yaşta eğitim alamamış yetişkin özel gereksinimli bireylerin günlük yaşamlarında erken yaşta verilen eğitimin etkilerinin incelenmesidir. Araştırma sonucuna göre erken eğitim almamış yetişkin özel gereksinimli bireylerin program sonunda verilen eğitime cevap vermedikleri, kendilerine zarar verdikleri, küfür ettikleri, agresif oldukları bulgularına; erken eğitim almış özel gereksinimli bireylerin ise program sonunda eğitime cevap verdikleri, küçük problem davranışlar olmasına karşın istenilen seviyeye ulaştıkları bulgusuna ulaşılmıştır.

(Kersten, McLellan, George, Mullee ve Smith, 2001), “*Engelli bireylerin karşılanmayan ihtiyaçlarının engelli birey üzerindeki etkileri*” adlı araştırmasıdır. Araştırma sonucunda özel gereksinimli bireyin olduğu kadar bakımını üstelenen personelinde karşılanmamış ihtiyaçları olduğu; personelin ihtiyaçlarının karşılanmamasının özel gereksinimlilerin yaşam kalitesini olumsuz etkilediği, personelin özel gereksinimlilerin isteklerini tam anlamıyla karşılamakta güçlük yaşadığı bulgularına ulaşılmıştır.

(Matusaka & McLellan, 2003), “*Engellilerin bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde karşılaştıkları sorunların tıbbi ve sosyal temelleri*” konulu araştırması. Araştırmanın bulguları; İngiltere’de bulunan özel gereksinimlilerin yaşadıkları sorunların özel gereksinimlerinin seviyeleriyle doğru orantılı olduğu ancak Japonya’da özel gereksinimlilerin karşılaştıkları güçlüklerin toplumun bakış açısı ve bilgisizliğinden kaynaklandığı, göze çarpmaktadır.

(Gül, 2003), “*Tekerlekli sandalye kullanan kişilerin banyo kullanımına yönelik sorunlar*” adlı araştırması. Bu çalışmanın bulgularında; tekerlekli sandalyeye bağımlı kişilerin banyolarda ayna yüksekliği, klozet, duş ve tekerlekli sandalye için manevra yapacak genişlik olmaması gibi sorunlarla karşılaştıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca tekerlekli sandalyeye bağımlı kişilerin büyük çoğunluğunun banyolarda yeterli donanım olmaması sebebiyle çeşitli kazalar geçirmiş olduklarına rastlanmıştır.

(Yılmaz, 2004), “*Özürliülerin çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunları etkileyen faktörler*” konulu çalışması. Araştırma sonucunda; çalışan özel gereksinimli bireylerin az ücret ödenen ve donanımlı olmayı gerektirmeyen işlerde çalıştıkları, ayrıca özel gereksinim derecesi yüksek olan bireylerin ve protez kullanan özel gereksinimli bireylerin çalışmaya hiç başlamadıkları ya da çalışma hayatında çok az yer aldıkları görülmüştür. Özel gereksinimli bireylerin çalışma yaşamına yönelik uzun dönemli hedeflerin olmadığı ve planların yapılmadığı, çalışan özel gereksinimli bireylerin çalışma hak ve hukukları hakkında bilgi sahibi olmadıkları bulgularına ulaşılmıştır.

(Kacar, 2004), “*Zihin engelli çocukların giysi kullanımında karşılaştıkları sorunlar*” isimli çalışması. Araştırma bulgularında özel gereksinimli çocuklardan küçük bir nesneyi başparmağı ve diğer parmakları ile ayrıca küçük bir nesneyi başparmağı ve işaret parmağı ile tutamayan denekler örneklem olarak düşünülmüştür. Bu bireyler göz önüne alınarak, tasarımlarda alternatif kapama araçlarının (düğme, çit çit, miknatıslı çit çit, agraf, cırt bant, fermuar elciği, klipsi kemer tokası) daha büyük boyutlarda giysiler tasarlanmış ve deneklerin bu giysileri rahatlıkla giyip-çıkardıkları, kullandıkları görülmüştür.

(Fleming, 2004), “*Yetişkin özel gereksinimli bireylerin rehabilitasyonunda bakım elemanının yükünü azaltacak evde bakım önlemleri*” adlı araştırması. Çalışmanın amacı; evde bakım hizmetlerinin, rehabilitasyona ihtiyacı olan bireylerin sağlığı ve eğitimi üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Sonuç olarak rehabilitasyon merkezinde kalan özel gereksinimli bireylerin merkezdeki ilk 3 aylarında evlerine dönme isteklerinin çok yoğun olduğu, ilk 3 aydan sonra evlerinde zaman geçirme isteklerinin azaldığı ve rehabilitasyon merkezinde zaman geçirmekten keyif aldıkları bulgularına ulaşılmıştır.

(Brown ve Guvenir, 2008), “*Öğrenme güçlüğü olan çocukların onlara bakım veren bakım elemanları ile ilgili deneyimleri*” ni belirlemek için yapılan araştırma. Çalışmada, öğrenme güçlüğü olan çocukların, bakım elemanlarıyla nasıl vakit geçirdiklerinin araştırılması amaçlanmıştır. İngiltere’de tam donanımlı bir bakım merkezinde yapılan araştırmada veriler görüşme tekniğiyle toplanmıştır. Daha önce bakım merkezinde kalmayan 13 özel gereksinimli bireyin bakım merkezine kabulü yapılmıştır. Araştırma katılımcılarla beş aşamalı görüşmeler yapılarak

gerçekleştirilmiştir. Görüşmenin ilk aşamasında bakım elemanının özel gereksinimli bireyi tanımayla ilgili değerlendirmesi, ikinci aşama bakım elemanının özel gereksinimli bireye gösterdiği sabrın değerlendirilmesi, üçüncü aşama bakım elemanının niteliği, dördüncü aşamada ise bakım elemanının problem davranışlar sonucunda karşılaştıkları güçlükler ve son aşama olan beşinci aşamada da özel gereksinimli bireyi etkileyen çevresel faktörler değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; bakım elemanının özel gereksinimli bireye karşı rehabilitasyon ortamında tahammülsüz ve sınırlı olduğu, bakım elemanının özel gereksinimli bireye gösterdiği sabrın eğitim niteliğiyle doğru orantılı olduğu, bakım elemanının problem davranışlarla başa çıkabilmek için ödül-ceza tekniğini kullandığı bulgularına ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmada özel gereksinimli bireylerin bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalmalarının daha karamsar ve bakıcısına karşı daha agresif olmalarına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

(Borbasi, Baottrof, Williams, Jones ve Douglas, 2008), “*Ağır derecede engelli bireylerin bakımında yapılan önemli hatalar*” isimli çalışması. Araştırmanın amacı, öncesinde tıbbi bir bakım merkezinde tedavi görmüş özel gereksinimli bireyin rehabilitasyon merkezine naklinden sonra yaşadığı adaptasyon sorunu ve yaşam kalitesindeki değişiklikleri belirlemektir. Çalışmanın bulgularında; bakım elemanlarının rehabilitasyon merkezine yerleştirilen özel gereksinimli bireye sergiledikleri olumsuz tutumlar özel gereksinimli bireyin merkeze bakış açısında geri dönülmez izler bıraktığına ve bakım elemanının özel gereksinimli bireye karşı fiziksel müdahalede bulunmasının özel gereksinimli bireyin yaşam kalitesini önemli ölçüde düşürdüğüne rastlanmıştır.

(Güneş, 2008), “*4-6 Yaş zihin engelli çocukların davranış sorunları*” konulu çalışması. Araştırma bulgularında, en fazla davranış sorununu ağır düzeyde özel gereksinimli çocuklar göstermiştir. Ayrıca özel gereksinimliliğin derecesine göre davranış sorunlarının arttığına ifade edildiğine rastlanmıştır.

(Durduran, 2009), “*Engelli çocukların engellilik dışında sağlık hizmetlerinden yararlanma durumları*” başlıklı araştırması. Araştırmanın bulgularında; özel gereksinimli çocukların daha sık hasta oldukları ve kronik hastalıkların daha sık görüldüğü, özel gereksinimli çocukların özel gereksinimleri dışındaki sağlık problemlerinden dolayı hastanede yatış oranı yüksek olduğu, özel gereksinimli çocuk ailelerinin sağlık hizmet alımında fiziki ve psikolojik güçlük yaşadıkları, sağlık personelinin yaklaşımı konusunda ailelerde birtakım olumsuz algılar bulunduğu, özel

gereksinimlilerde üst solunum yolu ve idrar yolu enfeksiyonu sık görüldüğü ve özel gereksinimli çocuğu olan ailelerin sağlık hizmetlerinden beklentilerinin daha yüksek olduğu göze çarpmaktadır.

(Güleryüz, 2009), “*Kaynaştırma eğitime devam eden engelli öğrencilerin akranları ile ilişkilerinde karşılaştıkları sorunlar*” başlıklı çalışması. Araştırmanın bulguları; kaynaştırma eğitime devam eden özel gereksinimli öğrencilerin, arkadaşlık ilişkisini kurmakta zorlandıkları, kendilerini ifade edemedikleri ve okuldaki arkadaşları ile bir takım sorunlar yaşadığı, olarak göze çarpmaktadır.

(Kılıç, 2009), “*Fiziksel engelli çocukların evde bakım gereksinimleri ve bakım vericilerde yarattığı sorunlar*” adlı araştırması. Çalışma bulgularında; çocukların %48.3 ’ü 11–17 yaş arasındadır, %82.1- %100’ü pek çok fiziksel aktiviteyi gerçekleştirememektedir. Çocukların %62.8-%70.8’i öfke, memnuniyetsizlik, çekingenlik gibi olumsuz duygusal tepkiler vermekte, %31.3- %95.3’ü sosyal güçlük yaşamaktadır. Bakım vericilerin ise %97’si ağrı gibi fiziksel sorunlar, hipertansiyon ve yorgunluk; %62.2- %89.1’i ailesi ve yakınlarıyla iletişim problemleri gibi bir çok sosyal sorunlar yaşamakta, %62.1’i takip ve tedavi gerektirecek düzeyde anksiyete, depresyon gibi ruhsal problemler göstermektedir. Stresle mücadele ederek kendine güvenli, sosyal destek aramayı kullanan, iyimser özellikteki bakım vericilerin ruhsal belirti puanları düşmektedir. Araştırmanın bulguları özel gereksinimli bireyin bakımını yürüten kişilerin her yönden duygusal, sosyal ve fiziksel sorunlar yaşadıklarını göstermiştir. Bu nedenle her açıdan multidisipliner evde bakım hizmetlerine gereksinimin olduğunu açıkça ortaya koymuştur.

(Pickering ve Busse, 2010), “*Ailelerinin zihin engelli çocuklarının bakımı konusunda kendi kararlarını uygulama ya da profesyonel yardım almaları durumunda ortaya çıkabilecek farklılıklar*” isimli araştırması. Araştırma sonucunda özel gereksinimli birey ailelerinin kendi kararlarına alandaki uzmanların kararlarından daha fazla önem verdikleri, ailelerin özel gereksinimli çocuklarını uzmanlardan daha fazla tanıdıklarını düşündükleri ancak verilen araştırma kapsamında verilen eğitim sonucunda ailelerin yardım almaya daha olumlu baktıkları bulgularına ulaşılmıştır.

(Kaya, 2011), “*Bakım hizmeti veren personelin zihin engellilerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüş ve önerileri*” isimli araştırması. Bu çalışmanın temel amacı, Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı resmi bir Bakım ve Rehabilitasyon Merkezinde bakıcı personel olarak çalışan 20 elemanın özel

gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşlerini belirlemektir. Araştırmanın bulgularında, özel gereksinimlilerin, bakıcı personelin tutumları-davranışları ve personelin niteliği açısından problem yaşadıkları görülmüştür. Çocukların yaşadıkları bu problemlerin çözümünün tüm özel gereksinimlilere her elemanın aynı tutumları ve davranışları sergileyerek, personel seçiminin sistematik ve planlı bir şekilde yapıldığında çözülebileceği, çalışanların rutin olarak hizmet içi eğitime tabi tutulmasının çok iyi olacağı ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak yapılan araştırmalar; özel gereksinimli bireylerin yaşamın birçok alanında çeşitli sorunlarla karşılaştıklarını, özel gereksinimli bireylere verilen kurum bakımı ve evde bakım hizmetlerinin hem özel gereksinimliye hem de hizmet verenlere kolaylıklar sağladığını bunun yanı sıra özel gereksinimli bireylerin bakımı ve rehabilitasyonunun zor bir süreç olduğunu ve rehabilitasyon-bakım hizmeti veren personelin niteliğinin son derece önemli olduğunu göstermektedir. İlgili araştırmalarda özel gereksinimli bireylerin karşılaştıkları sorunlar, kurum bakımı ve evde bakım konuları çalışılmasına karşın kurum bakımı altında bulunan özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin bakım hizmeti veren meslek ve sağlık elemanlarının görüşlerinin alındığı başka bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Bu nedenle ilgili araştırma önemlidir.

BÖLÜM III

3 YÖNTEM

3.1 Araştırma Modeli

Bu yüksek lisans tez çalışması, bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan sağlık ve meslek personellerinin özel gereksinimli bireylere yönelik sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacıyla planlanmıştır. Bu doğrultuda aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

- a. Katılımcı personelin özel gereksinimli bireylere bakım hizmeti sunan kurumların işleyişine ilişkin görüşleri nelerdir?
- b. Katılımcı personelin özel gereksinimli bireylere bakım hizmeti sunan kurumların başarılı yönlerine ilişkin görüşleri nelerdir?
- c. Katılımcı personelin özel gereksinimli bireylere bakım hizmeti sunan kurumlar ile ilgili yaşanan sorunlar ve nedenlerine ilişkin görüşleri nelerdir?
- d. Katılımcı personelin özel gereksinimli bireylere bakım hizmeti sunan kurumların niteliğini arttırmaya yönelik görüşleri nelerdir?

Yukarıda yer alan sorulara yanıt aranacak olan bu çalışma da nitel paradigma doğrultusunda betimsel bir çalışma desenlenmiştir. Katılımcılarla yarı yapılandırılmış görüşmelerle toplanacak olan verilerin analizi tümavarımcı analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Nitel araştırmanın seçilmesinin nedeni, özel gereksinimli bireylerin bakım evlerinden aldıkları bakım hizmetinin en yakın tanıklarından olan sağlık elemanları ve meslek elemanlarının gözüyle süreci değerlendirmeye ve önerilerini belirlemeye imkan tanınmasıdır.

3.2 Katılımcılar

Bu çalışmanın katılımcıları; gönüllük esasına dayanılarak seçilmiştir. Bakım evlerinde çalışan meslek elemanlarına ve sağlık elemanlarına araştırma ile ilgili bilgi verilmiştir. Katılımcılara isterlerse bu araştırmaya dahil olabilecekleri söylenmiştir ve kabul eden katılımcılarla yüzyüze görüşülerek araştırmanın verileri toplanmıştır.

3.2.1 Veri Toplama Araçları

Görüşme sorularının belirlenmesi sürecinde ilkönce araştırma amacına yönelik yapılan ilgili araştırmalar toplanmış ve bu araştırmaların soruları incelenmiştir. Yapılan incelemenin sonunda araştırmacı bakım evlerindeki bakım sürecinin tüm aşamasını değerlendirmeye yönelik soruları ve alt soruları oluşturmuştur. Araştırmacı bakım evlerinde çalışan sağlık elemanları ve meslek elemanlarına yönelik bakım süreci üzerine yedi soru belirlenmiştir. Bu sorular incelenmek üzere alanda faal olarak çalışan altı bilim uzmanına e-posta yolu ile gönderilmiş ve sorularla ilgili önerileri alınmıştır.

Uzmanlardan ikisi Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Bölümünde görev yapmaktadırlar. Uzmanlardan diğer ikisi, Ankara üniversitesi Eğitim Fakültesi özel eğitim bölümünde, diğer uzmanlardan birisi Ege Üniversitesi Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Bölümünde, diğeri ise Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Bölümünde görev yapmaktadır.

Bilim uzmanlarından alınan bu görüşler doğrultusunda araştırma sorularına pilot görüşme sonrasında son şekli verilmiştir.

3.2.2 Verilerin Toplanma Süreci

Yapılan araştırmada verilerin toplanması için nitel araştırma veri toplama tekniklerinden yarı yapılandırılmış görüşmeler yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüğü'nden gerekli izin belgesi alınmıştır. Söz konusu belge **Ek-B**'de sunulmuştur.

3.2.3 Katılımcı Bilgi Formları

Bu araştırmanın verileri toplanırken görüşmeyi kabul eden katılımcıların adı-soyadı, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, meslek grubu, hizmet yılı, özel gereksinimli bireylerle çalışma süresi ve özel gereksinimli birey odaklı hizmet içi eğitim demografik bilgilerinin belirlenmesi amaçlı kullanılmıştır (Çizelge 1). Demografik özellikler formu **Ek-C**'de verilmiştir. Görüşmeler öncesinde katılımcılardan araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme kılavuzu ve araştırma gönüllü katılım formlarını doldurmaları istenmiştir. Görüşme kılavuzu **Ek-D**'de, gönüllü katılım formu **Ek-E**'de verilmiştir.

Çizelge 1
Demografik Özellikler Çizelgesi

Kod Adı	Yaş	Cinsiyet	Öğrenim Durumu	Meslek Grubu	Hizmet Yılı	Ö.G.B. ile	Çalışma Ö.G.B. Odaklı Hizmetiçi Eğitim
Ozan	25	E	Üni.	Meslek Elemanı	2	2	2 adet
Orçun	50	K	Önlisans	Sağlık Elemanı	12	15gün	-
Gökçe	41	K	Üni.	Sağlık Elemanı	16	5	-
Karaisalılı	33	E	Lise	Sağlık Elemanı	5	5	-
Şirin	29	K	Üni.	Meslek Elemanı	3	1	-
Ayşenur	36	K	Lise	Sağlık Elemanı	6	6	-
Ceyhan	49	K	Önlisans	Sağlık Elemanı	29	4	-
Antalyalı	27	E	Üni.	Meslek Elemanı	2	2	3 adet
Yunus	28	E	Üni.	Meslek Elemanı	4	1.5	-
Adanalı	27	E	Önlisans	Meslek Elemanı	6	6	-
Ayçin	60	K	Lise	Sağlık Elemanı	35	6	-
Sema	29	K	Üni.	Meslek Elemanı	7	7	-
Hülya	50	K	Önlisans	Meslek Elemanı	2	1	-
Murat	23	E	Üni.	Meslek Elemanı	1	2hafta	-
Amasralı	23	K	Önlisans	Sağlık Elemanı	2 ay	2 ay	-
Mehmet	20	E	Önlisans	Sağlık Elemanı	2 ay	2 ay	-

3.2.4 Görüşmeler

3.2.4.1 Pilot görüşme

Araştırma sorularına son hali verilmeden önce bakım ve rehabilitasyon merkezinde görev yapan 1 meslek elemanı ile nitel veri toplama aracının geçerlilik çalışması için pilot görüşme yapılmıştır. Pilot görüşme yapılan meslek elemanı araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır.

Pilot görüşmenin yapılabilmesi için meslek elemanı ile iletişim kurularak meslek elemanının uygun bulunduğu gün ve saatte görüşme yapılması planlanmıştır. Görüşmeye başlamadan önce araştırmacı kendini tanıtmış, araştırmanın nasıl yürütüleceğini ve araştırmanın amacını meslek elemanına ifade etmiştir. Ayrıca verilerin güvenilir bir biçimde aktarımı amacıyla ses kayıt özellikli bir cep telefonu ile ses kaydı yapılabilmesi için gerekli izinler alınmıştır. Görüşmeler tamamlandıktan sonra meslek elemanının görüşme sorularına verdiği cevapların, yaptığı yorumların hepsi eksiksiz ve değiştirilmeden söylendiği gibi yazıya aktarımı yapılmıştır. Alanda çalışan bir uzmanın görüşü alınarak, meslek elemanının verdiği bilgiler doğrultusunda; araştırmanın temel amacına ulaşılmasına katkı sağlamayan ve anlaşılmayan soru maddeleri yeniden düzenlenmiştir.

Görüşmeler yapılırken meslek elemanları ve sağlık elemanlarına yöneltilen sorular **Ek-A**' de sırasıyla verilmiştir.

3.2.4.2 Görüşme ilkeleri

Araştırmacı, katılımcılar ile tek tek görüşerek katılımcıların uygun olduğu zamanlarda görüşmeleri yapmıştır. Görüşme soruları araştırmacı tarafından belirli bir sıraya konulmuş ve bütün katılımcılara sorular aynı şekilde sorulmuştur. Araştırmacı katılımcılardan görüşmelerde sorulan soruların görüşme yapılmamış katılımcılarla paylaşılmasını istemiştir. Sorular cevaplanırken yöneltilen soruyla birlikte bir başka sorununda cevabı yeterli olarak verilmişse o soru tekrar sorulmamıştır. Görüşme esnasında katılımcı tarafından anlaşılmayan sorular araştırmacı tarafından yönlendirici olamayacak biçimde tekrar açıklanmıştır. Ayrıca araştırmacı, katılımcılar tarafından yüzeysel verilen cevaplarda konu hakkında daha fazla bilgi alabilmek için katılımcılara “Bu konuyla ilgili başka eklemek ya da söylemek istediğiniz bir şey var mı?” şeklinde konuyu açacak sorular ve alt sorular yönelterek, duymak istediği noktalarla ilgili örnek olaylar anlatarak katılımcının soruyu daha anlaşılır bir şekilde cevaplamasını sağlamaya çalışmıştır. Görüşmeler sırasında katılımcıların bazılarını araştırmacı tarafından kendi ismi ile hitap edilmiş sonrasında her katılımcıya araştırmacı tarafından bir kod isim verilmiştir.

3.2.4.3 Görüşmelerin yapılması

Her görüşme öncesinde katılımcı meslek elemanları ve sağlık elemanlarına araştırmanın amacının “Bakım hizmeti veren kurumlarda çalışan meslek ve sağlık elemanlarının özel gereksinimli bireylere yönelik sunulan hizmetlere ilişkin görüşlerinin incelenmesi” olduğu belirtilmiştir. Katılımcılara araştırmacı tarafından sorulara çekinmeden görüşlerini ve önerilerini ifade etmelerinin kendisi için önemli olduğu anlatılmıştır. Görüşmelerin ses kaydı yapabildiği özellikli cep telefonuna kaydedileceği ve yapılan ses kayıtlarının güvenilirlik çalışması yapılacak alandan bir uzman tarafından dinleneceği katılımcıya söylenmiştir. Bununla beraber her sağlık ve meslek elemanı için bir kod isim verileceği ve araştırmada hiçbir şekilde gerçek isimlerinin kullanılmayacağı katılımcıya görüşme öncesinde söylenmiştir(Çizelge 2).

Çizelge 2

Görüşme Özellikleri Çizelgesi.

Sıra No	Kod Adı	Kurumun Türü	Görüşme Tarihi	Görüşme Süresi	Görüşme Yeri
1	Ozan	Resmi	20.03.2017	41 dk. 34 sn.	Psikolog odası
2	Orçun	Resmi	20.03.2017	15 dk. 18 sn.	Hemşire odası
3	Gökçe	Resmi	20.03.2017	07 dk. 39 sn.	Hemşire odası
4	Karaisalılı	Resmi	20.03.2017	05 dk. 54 sn.	Hemşire odası
5	Şirin	Resmi	20.03.2017	04 dk. 17 sn.	Uzman odası
6	Ayşenur	Özel	21.03.2017	24 dk. 39 sn.	Müd. Odası
7	Ceyhan	Özel	21.03.2017	09 dk. 19 sn.	Müd. Odası
8	Antalyalı	Resmi	23.03.2017	01st.04dk.10 sn.	Toplantı odası
9	Yunus	Resmi	23.03.2017	46dk. 49sn.	Toplantı odası
10	Adanalı	Resmi	23.03.2017	25dk. 34sn.	Toplantı odası
11	Ayçin	Özel	27.03.2017	32dk. 22sn.	Hemşire odası
12	Sema	Özel	27.03.2017	33 dk. 28sn.	Aktivite odası
13	Hülya	Resmi	28.03.2017	33 dk.	İş-Uğraşı Atölyesi
14	Murat	Resmi	28.03.2017	15 dk. 53sn	Sınıf 1
15	Amasralı	Özel	29.03.2017	27 dk. 22sn.	Hemşire odası
16	Mehmet	Özel	29.03.2017	17dk. 39 sn.	Hemşire odası

Görüşme kılavuzu katılımcılar tarafından okunup imzalandıktan sonra görüşmelere başlanmıştır. Görüşmeler yapılırken bakım elemanlarına yedi tane soru sorulmuştur; görüşmeler en az 4 dk 17 sn. en fazla 1 saat 4 dakika 10 sn sürmüştür. Görüşmeler idarenin uygun gördüğü günlerde ve saatlerde yapılmıştır.

Veriler 07.03.2017/27.03.2017 tarihleri arasında toplanmıştır. Her katılımcı ile yapılan görüşme ses kaydı yapabileceği özellikli telefona kaydedilmiş ve görüşme sırasına göre ses kayıtlarına numaralar verilmiştir.

3.2.5 Verilerin Toplanması

“Görüşmenin amacı, bireylerin belli özelliklere ne düzeyde sahip olduklarını belirlemek değil, araştırma konusuna ilişkin bireyin sahip olduğu kültürel kategorileri derinlemesine incelemektir” (Rummel, 1968).

“Nitel veri toplama yöntemlerinden en sık kullanılanı olan görüşme yöntemi, bireylerin bakış açılarını, değer, duygu, algıları ve deneyimlerini, ortaya koyan bir yöntemdir” (King ve Horrocks, 2010). *“Görüşme tekniği, görüşmenin amacı, katılanların sayısı, kuralların katılığı ve görüşülen kişiye göre sınıflanabilir”* (Yıldırım ve Şimşek, 2013). *“Görüşme, araştırmacıya esneklik, derinlemesine bilgi, ortamın kontrol altında tutulabilmesi, sözel olmayan davranışların gözlenmesine olanak tanınması ve yüksek yanıt oranı avantajlarına sahiptir”* (Glesne, 2013). *“Nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan veri toplama yöntemleri, görüşmeler, gözlemler, dokümanlar ve sesli, görsel materyallerdir. Nitel araştırmalarda kullanılan bu veri toplama yöntemi kendi içerisinde çeşitlenmekte, çeşitli avantaj ve dezavantajları barındırmaktadır”* (Creswell, 2013).

Görüşme yönteminin sayılan bu avantajlarının, araştırmanın amacına ilişkin araştırmaya dahil olmayı kabul eden katılımcılardan alınacak görüşlere ve önerilere, yüksek yanıt oranı sağlayacağı ve çok çeşitli bilgi olarak yansıtacağı düşünülerek veri toplama aracı için görüşme yönteminin seçilmesine karar verilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmelerin türünün seçilmesinde sistematik bilgi toplamaya hizmet ederken araştırmacıya esneklik sağlaması nedeniyle araştırmada yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla verilerin toplanması kararına varılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerin seçilmesinin nedeni, görüşmeler sırasında araştırmacıya

esneklik sağlaması ve katılımcıların verdikleri cevaplara anlık yöneltilen sorularla daha detaylı bilgiler elde etmektir.

3.2.6 Verilerin Analizi

Verilerin analizinden önce toplanan verilerin yazıya dökümü, güvenilirlik çalışması, analiz öncesi hazırlıklar ve sonrasında verilerin tümevarım yöntemiyle analiz edilmesi aşamaları yer alacaktır.

3.2.6.1 Verilerin dökümü

Görüşmeler bittikten sonra araştırmacı tarafından ses kayıtlarının yazıya dökümü yani aktarımı gerçekleştirilmiştir. Yazıya aktarım sırasında ses kaydı yapabilen telefona kaydedilen her konuşma, olduğu ve söylendiği gibi, kesinlikle düzeltme veya değiştirme yapılmadan, araştırmacı ve katılımcı sırası karıştırılmadan, özenle yazılmıştır. Yazıya dökümü yapılan verilerin doğruluğunun kontrolü amacıyla kayıtlar bir kez daha dinlenmiş verilerin kontrolü yapılarak ve hatasız aktarım yapıldığından emin olunduktan sonra diğer basamağa geçilmiştir.

3.2.6.2 Güvenirlik çalışması

“Görüşme yöntemleri kullanılarak yapılan nitel araştırmalarda elde edilen verilerin güvenirliliğini sağlamak için alandan iki kişinin verilerin dökümlerini birbirinden bağımsız olarak dinlemeleri ve okumaları önemlidir” (Kvale, 1996). Bu nedenle araştırmanın güvenirlilik çalışmasını yürütmek için alanda çalışan iki uzmana yapılan bütün görüşmelerin %20 ölçütünü karşılayan; görüşme takviminin içinden rastgele seçilen 5 adet ses kaydı dinlettirilmiştir. İki uzmandan; katılımcı yorumu, genel yorum ve betimsel indeks bölümlerini birbirleriyle hiç iletişim kurmadan yazıya aktarmaları istenmiştir. Bundan sonra, iki uzman ve araştırmacı yaptıkları dökümleri karşılaştırmıştır. Üzerinde çalışılan bölümlerde iki uzmanın görüşlerinde tutarsızlık olmadığı görülmüştür.

3.2.6.3 Analiz öncesi hazırlıklar

Bu araştırmanın analiz öncesi hazırlık işlemleri sürecinde yapılan görüşmelerin yazıya aktarımları bilgisayarda word dosyasına yapılmıştır. Görüşmelerin yazıya aktarımı yapılırken;

“1-Bağlam Kayıtları: Yer, zaman, tarih, kişiler, sayfa no gibi bilgilerin yer aldığı bölüm, 2-Betimsel Bilgiler: Yapılan görüşmenin dökümünün yer aldığı bölüm,

3-Betimsel İndeks: Araştırmacının verilerde yazılı olan bilgileri kendisine yol gösterecek şekilde özetlediği, verilerle ilgili olarak kendine göre kısaltmalar kullandığı bölüm, 4-Görüşmecî Yorumu: Araştırmacının düşüncelerinin, yargılarının ve görüşlerinin yer aldığı bölüm ve 5-Genel Yorum: Görüşmenin ilgili sayfası hakkında görüşmecinin genel yorumunun yazılı olduğu bölüm” (Uzuner, 1999) dikkate alınarak yazıya dökümü yapılmıştır.

3.2.6.4 Verilerin tümevarım yoluyla analiz edilmesi

Bu araştırmada veriler tümevarım analizi yaklaşımı ile çözümlenmiştir. Ayrıca nitel araştırmalarda tümevarım analizi içerisinde yer alan frekans analizi tekniği kullanılacak, tema ve alt temalar için frekans tabloları oluşturulacaktır. *“Tümevarım analizinde toplanan veriler dört aşamada analiz edilmiştir. Bu aşamaların ilki tümevarımcı analiz aşamasıdır” (Gürgür, Büyükköse ve Kol, 2016).* Buna göre öncelikle kodlama işlemiyle verilerin altında yatan kavramlar ve bu kavramlar arasındaki ilişkiler ortaya çıkarılmıştır. Sonraki aşamada verilerin içerik analizine uygun olarak analiz edilme işlemi yani veriler arasında yer alan anlamlı bölümlere isim verilmesi süreci gerçekleştirilmiştir. Ardından veriler arasında yer alan anlamlı bölümlere ve olaylara verilen anlamdır. Kavramlar içerik analizinde temel analiz birimlerini oluşturur. Son olarak ise bulunan kavramların birbiriyle belirli bir tema içinde sınıflandırılması yapılmıştır.

3.2.6.5 Verilere sayfa numarası verilmesi

Araştırmanın tüm dökümleri ele alınmış ve her birine birden başlayarak sayfa numarası verilmiştir. Bu işlemin yapılma amacı, bir sayfa numarasının iki farklı yerde kullanılmasını önlemek içindir. Görüşmelerin yazıya dökümünden toplam 59 sayfa veri elde edilmiştir. Verilere sayfa numarası verilmesi işleminden sonra sayfaların tümü okunarak verilerin hepsinin bir bütün olarak görülmesi sağlanmıştır.

3.2.6.6 Tema listesinin ve kodların oluşturulması

Bu basamakta verilen dökümlerinin temalara ayrılması yapılmıştır. İlk önce 10 ana tema 18 alt tema olarak hazırlanmıştır. Alandan bir uzmanın görüşü alındıktan sonra altı ana tema ve 24 alt tema olarak listeye son şekli verilmiştir.

Tema listesinin hazırlanmasından sonraki basamağımız ise; ana temalara ve alt temalara kodların verilmesidir. Ana temalara ait 1,2,3,4,5,6 gibi rakamları, alt temalara ise 1a,1b, 2a,2b... gibi semboller kod olarak verilmiştir (Çizelge 3).

Kodların hazırlanmasından sonra kodlara verilmiş cevaplar bulunarak verilerin dökümlerinin yanında not ekler şekilde işaretlenmiştir. Ana temaların ve alt temaların altlarına, verilerin dökümünün kaçınıcı sayfasında ve kimin söylediği şeklinde rapor haline getirilmiştir. Örneğin; 1a-Evet, yeni olduğuma rağmen şuan çok memnunum. (Murat, sayfa 50) gibi. Kodların cevaplarının rapor haline getirilmesinden sonra temaların frekansına ve bulgulara erişildi.

Çizelge 3

Tema Kodları Çizelgesi

Tema Kodu	Temalar	Alt Temalar
1	Çalıştığı Kurumla ilgili Görüşler	1.a Memnuniyet durumu 1.b Tercih durumu
2	Kurumda Sunulan Hizmet İle İlgili Görüşler	2.a Görüşmecinin aldığı eğitim ve sahip olduğu yeteneklerin sunulan hizmete katkısı 2.b Hizmetin görüşmecilere katkısı 2.c Hizmetin sakinlere katkısı 2.d Hizmetin sakinlerin ailelerine katkısı
3	Kurumla İlgili Sorunlara İlişkin Görüşler	3.a Fiziksel altyapı 3.b Sağlık hizmetleri 3.c Beslenme 3.d Özbakım ve bakım 3.e Personel
4	Kurumdaki Sorunların Nedenlerine İlişkin Görüşler	4.a Kurumun işleyişi kaynaklı 4.b Personel kaynaklı 4.c Bakanlık kaynaklı 4.d Yönetici kaynaklı
5	Kurumun gelişimine yönelik öneriler	5.a Kurumun işleyişi kaynaklı 5.b Personel kaynaklı 5.c Bakanlık kaynaklı 5.d Yönetici kaynaklı
6	İyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere ilişkin öneriler	6.a Fiziksel altyapı 6.b Sağlık hizmetleri 6.c Beslenme 6.d Özbakım ve bakım 6.e Personel

BÖLÜM IV

4 BULGULAR VE YORUMLAR

4.1 Çalıştığı Kurumla İlgili Görüşler

Katılımcıların çalıştıkları kurumlar ile ilgili görüşlerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 4).

Çizelge 4

Katılımcıların çalıştıkları kurumlar ile ilgili görüşlerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
1a	Memnuniyet durumu	16
1b	Tercih Durumu	16

4.1.1 1.a Memnuniyet Durumu

Araştırmanın katılımcıların tamamı çalıştıkları kurum ile ilgili memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. Bu bağlamda büyük bir çoğunluğu çalıştıkları kurumdan memnun olduklarını (Orçun, Şirin, Ayşenur, Ceyhan, Yunus, Adanalı, Ayçin, Sema, Hülya, Murat) ifade ederken bir kısmı memnun olmadıklarını (Gökçe, Karaisalılı), bir kısmı (Ozan, Antalyalı, Amasralı) ise memnuniyet konusunda kesin bir cevap vermedikleri ortaya çıkmıştır.

Buna göre çalıştıkları kurumdan memnun olduklarını dile getiren katılımcılardan örneğin Yunus “... genel olarak memnun olduğum söylenebilir. Mesleğimi yapıyorum en azından” (sayfa, 33) şeklindeki açıklaması ile memnuniyetini dile getirmiştir. Katılımcılar benzer açıklamaları “Çok memnunum, dahasını ister miyim yok. Çok memnunum” (Hülya, sayfa 47), “Evet, yeni olduğuma rağmen şuan çok memnunum” (Murat, sayfa 50) şeklinde devam ettirmişlerdir. Katılımcılardan Ayçin ise; “Evet, memnunum. Sırf burayı sevdiğim için

birakamıyorum.” (sayfa 40) şeklindeki ifadesi ile memnun olduğunu ve kurumu çok sevdiğini vurgulamıştır.

Memnuniyetlerini dile getiren katılımcılar ile birlikte memnun olmadıklarını dile getiren katılımcılar da olmuştur. Buna göre katılımcıların ifadeleri “*Hiç memnun değilim*” (Gökçe, sayfa 11) ve “*Hayır, hiç memnun değilim*” (Karaisalılı, sayfa 14) şeklinde olmuştur.

Verilerin analizi sonucunda ayrıca memnun olan ve olmayan katılımcılar ile birlikte bazılarının net cevap vermedikleri, genel olarak memnun olduklarını ancak bazı sorunların olduğunu dile getirdikleri ortaya çıkmıştır. Buna göre Antalyalı, “*Şimdi genel olarak memnunum da fakat çok aksaklıklar var*” (sayfa 25) ve Amasralı “*Bazı konularda memnunum, bazı konularda memnun değilim*” (sayfa 54) şeklinde açıklamalar yapmışlardır. Net cevap vermeyen katılımcı Ozan ise açıklamasını “*İşimizi seviyorum, memnun sayılırım. Zaman zaman hepimizde tükenme yorulma olur ama genel anlamda seviyorum*” (sayfa 1).

4.1.2 1.b Tercih Durumu

Araştırmanın katılımcılarının tamamı çalıştıkları kurumu nasıl tercih ettikleri hakkında ki soruya cevap vermişlerdir. Bakıldığında iki katılımcının tercih sebebinin özel gereksinimli bireylerle çalışmak olduğu görülmektedir. Örneğin, Orçun, “*Ailemde de Ö.G.B. olduğu için tercih ettim*”(sayfa 8) ve Şirin, “*Engelli bireylere duyduğum ilgiden dolayı*” (sayfa 16)

İsteyerek tercih ettiklerini dile getiren katılımcılar ile birlikte mecbur oldukları için tercih ettiklerini dile getiren katılımcılar da olmuştur. Buna göre katılımcıların üç tanesi (Adanalı, Hülya ve Amasralı) isteyerek tercih ettiğini söylemiş; Örneğin, Adanalı “*Başka şansım vardı, ama buranın şartları daha uygundu*” (sayfa 37),

Hülya “*Gerçekten çalışmalıyım burada, Allah bana bu yaşta burayı nasip etti dedim. Çok keyif aldım burada ki yaptığım işten, alıyorum da*” (sayfa 48).

Katılımcılardan Gökçe “*Siyasi gücüm ya da desteğim olmadığı için tayinle ancak buraya atanabildim*” (sayfa 11) ve Karaisalılı, “*Atamam olmadığı için mecburen burada çalışıyorum*” (sayfa 14) diyerek mecbur oldukları için burada çalışmayı tercih ettiklerini dile getirmişler.

Verilerin analizi sonucunda isteyerek tercih edenlerle, mecbur olduğu için çalışanların yanı sıra altı katılımcının (Antalyalı, Yunus, Sema, Murat, Mehmet ve Ozan) genel olarak dış etkenler yüzünden burada çalışmayı tercih ettiklerini ama çok hoşnutsuz olmadıklarını dile getirdikleri ortaya çıkmıştır. Örneğin; Sema “*Aslında çok isteyerek olan bir şey değil. Biraz zorunluluk, o zorunluluk için de hem sevmeye hem benimsemeye çalışıyorum*” (sayfa 43), Ozan “*Atandık, atanınca buraya ihtiyaç vardı, gönderdiler. Karar merci ben değildim.*” (sayfa 1) ve Murat “*Halk eğitim merkezine gidip ‘ben kurs açmak istiyorum dediğin zaman nerde ihtiyaç var, personel ihtiyacına göre, kurumların ihtiyacına göre dağıtıyor. Bana da burası geldi.*” (sayfa 51) diye ifade etmişlerdir.

Görüşmecilerden üç tanesinin (Ayşe, Ceyhan ve Ayçin) ifadelerinden kurumda tesadüfen çalışmaya başladıkları ama mutlu oldukları çıkarılabilir. Ceyhan “*Tesadüfen oldu. İnternet üzerinden başvurduğum oldu.*” (sayfa 22), Ayşe “*... tesadüf, ben böyle bir iş yerinde çalışacağımı söyleseler gülerdim. Ne işim var orda derdim.*” (sayfa 19) şeklinde cevap vermişler.

4.2 Kurumda Sunulan Hizmet İle İlgili Görüşler

Katılımcıların kurumda sunulan hizmete dair görüşlerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 5).

Çizelge 5

Katılımcıların kurumda sunulan hizmetle ilgili görüşlerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
2a	Katılımcının aldığı eğitim ve sahip olduğu yeteneklerin sunulan hizmete katkısı	16
2b	Hizmetin katılımcılara katkısı	16
2c	Hizmetin sakinlere katkısı	16
2d	Hizmetin sakinlerin ailelerine katkısı	16

4.2.1 2.a Katılımcının Aldığı Eğitim ve Sahip Olduğu Yeteneklerin Sunulan Hizmette Katkısı

Bu soruya katılımcıların hepsi cevap vermiş olup, görüşmecilerin 14 tanesi (Ozan, Orçun, Gökçe, Şirin, Ayşenur, Ceyhan, Antalyalı, Adanalı, Ayçin, Sema,

Murat, Amasralı, Yunus ve Mehmet) aldıkları eğitimin ve sahip oldukları yeteneklerin kurumda sunulan hizmete katkısı olduğunu ifade etmiştir. Örneğin, Ozan “*Kesinlikle çok büyük katkısı var. Yaptığım işi de aldığım eğitim bana kattı, öğretti. Çünkü bu bireylerin zaman zaman yaşadığı sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözümler bulmada gerçekten kendimin farklı yöntemler üzerinde durup çözebildiğimi gördüm bur da.*” (sayfa 1-2), Gökçe “*Tabi ki var. Hastalara daha bilinçli yaklaşıyorum.*” (sayfa 11), Antalyalı “*Tabi ki, ben çok katkısı olduğunu düşünüyorum.*” (sayfa 26), Yunus ise “*Var, olduğunu en azından düşünüyorum.*” (sayfa 33) gibi cümlelerle ifade etmişlerdir.

Katılımcılardan Hülya, “*Bu çocuklarla ilgili özel bir eğitim almadım. Ben el sanatları ile ilgili eğitim aldım. Yeteneklerimin katkısı tabi ki çok büyük.*” (sayfa 48) cümlesiyle, aldığı eğitimin değil de yeteneklerinin kurumda sunulan hizmete katkısının çok büyük olduğunu söylemiştir.

Katılımcılardan Karaisalılı “*Aslında işimi yaptığım söylenemez burada, yaptığım sadece ayak işi.*” (sayfa 14) cümlesi ile sunulan hizmetin kendisine hiç katkısı olmadığını, cümlesi ile ifade etmiştir.

4.2.2 2.B Kurumda Sunulan Hizmetin Görüşmecilere Katkısı

Araştırmanın, “*Kurumda sunulan hizmetin kendilerine katkısı*” sorusuna katılımcıların hepsi cevap vermiştir. Bu doğrultuda katılımcılardan 13 tanesi (Mehmet, Murat, Sema, Ayçin, Yunus, Antalyalı, Ozan, Amasralı, Hülya, Adanalı, Ceyhan, Ayşenur ve Orçun) kurumda sunulan hizmetin kendilerine katkısı olduğunu kabul etmiş olup bunlardan yedi tanesi (Ozan, Antalyalı, Yunus, Ayçin, Sema, Murat ve Mehmet) kurumda sundukları hizmetin branşları konusunda kendilerine katkısının olduğu ve geliştirdiğine yönelik cümleler kullanmışlardır. Örneğin; Ozan “*Tabi ki, psikoloji alanında bende farklı bir alan görmüş oldum, mesela zihinsel engellilerle çalışmış oldum. Onlara nasıl yaklaşacağım, onlarla nasıl bir dille iletişime geçmekte faydası oluyor. Bu noktalarda kendimin de geliştiğini düşünüyorum.*” (sayfa 2), Yunus “*Çocukla en başından itibaren sen görüşüyorsun, incelemesini siz yapıyorsunuz, kuruluşa yerleştirilmesine karar veriyorsun, ondan sonraki süreçte burada ki uyumu adaptasyonu ne oldu, akıbeti velhasıl?*” (sayfa 33), Sema, “*Bu iki aylık süreç bana çok şey kattı. Daha önceki işimde de, aynı bölümden mezun arkadaşşıma yaptıklarımı anlattığımda, ben bunu yapamazdım dediklerini*

hatırlıyorum.” (sayfa 44), Mehmet *“Tabi ki, biz üniversitede işi teorik olarak gördük, burada uygulamanın içindeyiz.”*(sayfa 54).

Bunlardan altı tanesinin (Orçun, Ayşenur, Ceyhan, Adanalı, Hülya ve Amasralı) ise manevi anlamda çok değiştiklerini, hayata daha farklı baktıklarını ifade etmişlerdir. Örneğin; Orçun *“Mutlaka vardır. Daha dikkatli ve titiz bakıyorum hayata. Daha vicdanlı ve merhametli bakıyorum”* (sayfa 8), Adanalı *“... ben öbür tarafa daha çok önem vermeye başladım. Herkes engelli adaydır. Çok etkiledi beni. Bu da benim için artı oldu, her şey para değildir diye düşünmeye başladım.”* (sayfa 38) ve Hülya *“Olmaz mı olmaz mı? Milyonlarca şükretmeyi, sayısız şükür edindim.”* (sayfa 48).

Görüşmecilerden bir tanesi kurumda sunulan hizmetin kendisine başka bir işi de yapmayı öğrettiğini ama asıl işinde köreldiğini ifade etmiştir. Karaisalılı; *“Yaptığım ayak işi ve evrak işinden sonra sanki evrak işini de öğrendim gibi. Ama kendi işimi artık yapmadığımdan köreldim nerde ise.”* (sayfa 14).

Görüşmecilerden Gökçe *“ Çalışma ortamı çok zor ve sıkıcı. Aslında çocuklarla uğraşmak çok iyi ama dedim ya çalışma ortamı çok kötü. Bana hiç katkısının olduğunu düşünmüyorum.”* (sayfa 12) ifadesiyle sunulan hizmetin kendisine hiç katkısının olmadığını söylemiştir.

4.2.3 2.c Kurumda Sunulan Hizmetin Sakinlere Katkısı

Araştırmanın katılımcılarının tamamı kurumda sunulan hizmetin sakinlere katkısı hakkındaki soruya cevap vermişlerdir. Bu bağlamda katılımcıların 15 tanesi (Ozan, Orçun, Karaisalılı, Şirin, Ayşenur, Antalyalı, Ceyhan, Yunus, Adanalı, Ayçin, Sema, Hülya, Murat, Amasralı ve Mehmet) kurumda sunulan hizmetin sakinlere, temel bakım ihtiyaçlarının karşılanması dışında sosyal-duygusal ve yetenekleri doğrultusunda ihtiyaçlarının karşılanması bakımından çok katkısının olduğu ifade etmişlerdir. Örneğin; Karaisalılı, *“Burada bu çocuklara ailelerinden daha iyi bakılıyor. Şartları da çok iyi. Burada çok mutlular. Her konuda destek alıyorlar.”* (sayfa 14), Yunus *“Burada her çocuğa profesyonel yaklaşıyor. Bu çocuklar buraya gelmeden mahallenin dalga konusuydular mutlaka, ötekiydiler. Burada çocuklara değer veriliyor. Profesyonel sağlık hizmetini alıyorlar. Sosyal faaliyetleri var. Yetenekleri doğrultusunda eğitimlerini alıyorlar.”* (sayfa 34), Ayçin *“Katkıları çok*

var. Ben isterim ki her yere mutlaka böyle bir yer açılmasını. Yemekleri düzenli, genel bakımları düzenli, banyoları yapıyor, tırnakları kesiliyor, tıraşları yapıyor, ağdalarına varana kadar yapıyor inanın burada.” (sayfa 40-41), Sema *“Onları keşfetmeye çalışıyorum, Burada sağlıklı güvende olmaları dışında spora yetenekli olanın alınıp götürülüp spor yaptırılması, müziğe resme yeteneği olanlara gerekli hizmetlerin verilmesi olurdu. Kurum bunun ne kadarını sağlayacak düşünmek gerekir.”* (sayfa 44).

Görüşmecilerden Gökçe ise *“ Bu kurum planlanırken çok güzel düşünülmüş, aslında çok güzel bir kurum. Burada ki çocuklar için istenirse çok şey yapılabilir ama istenirse. İstenirse çok şey yapılabilir.”* (sayfa 12), ifadesiyle kurumda sunulan hizmetin, kurum çalışanları isterse sakinlere katkısının çok olabileceği vurgulanmıştır.

4.2.4 2.d Kurumda Sunulan Hizmetin Sakinlerin Ailelerine Katkısı

Araştırmanın, kurumda sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine katkısı ile ilgili soruya katılımcıların tamamı cevap vermiştir. Katılımcılardan 12 tanesi (Ozan, Ayşenur, Ceyhan, Antalyalı, Yunus, Adanalı, Ayçin, Sema, Hülya, Murat, Amasralı ve Mehmet) kurumda sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine katkısının ilk önce bu çocuğun sorumluluğunun ailelerin üzerinden alınması olduğu ve bununla beraber danışmanlık hizmetinin (çocukları hakkında, hak ve hukukları hakkında bilgilendirme) yapıldığını ifade etmiş olup, bu arada bazı katılımcıların da çok ilgisiz ailelerin olduğunu eklediği gözlenmiştir. Örneğin, Ozan *“Biz çocukların sorumluluklarını ailelerden alarak onları rahatlatmak dışında sosyal olarak ta destek veriyoruz çocuklarımıza ailelerine. İstediklerinde gelip çocuklarını ziyaret edebiliyorlar.”* (sayfa 3), Ceyhan *“Onlara danışmanlık hizmeti veriyoruz. Hastalar hakkında bilgiler veriyoruz. Bir şey olduğunda anında telefonla ulaşım bilgi veriyoruz.”* (sayfa 23), Yunus *“Çocukları güvenli, sağlıklı, huzurlu bir yerde ve profesyonel kişilerin elinde. Ailelere danışmanlık hizmetleri veriliyor bur da hak ve hukukları hakkında bilgi veriliyor. Çocuklarına ilgileri yetenekleri doğrultusunda gereken her şey yapılıyor.”*(sayfa 34) Sema *“ Hayatları kolaylaşıyor, kalitesi artıyor hayatlarının. Bunun dışında zaten danışmanlık hizmetleri veriliyor, az önce bir aile buradaydı. Ne tepki vereceğini bilmiyorlardı. Onlarla görüştüm, neyin nasıl yapılacağını anlattım, buradan çok mutlu ayrıldılar.”* (sayfa 44).

Görüşmecilerden üç tanesi (Gökçe, Karaisalılı ve Şirin) sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine hiç katkısının olmadığını, bunun sebebinin de ailelerin bilinçsiz ve çok ilgisiz olduğu şeklinde ifade etmişlerdir. Örneğin, Gökçe “ *Burada 80’e yakın çocuk var. Ailesi ile irtibatı olan çocuk sayısı çok az, zorlasak bile yirmiye bulmaz. Bu çocuklar burada ailesinin yanında aldığı bakım hizmetinden daha iyi bakım hizmeti alıyor. Aileler çok bilinçsiz. Resmen bırakıp kaçıyorlar. Çocuklarından bıkmışlar.*” (sayfa 12), Şirin “ *Başarılı yönleri yoktur. Çünkü çocuklarını görmeye dahi gelmeyen insanlar aileler vardır.*” (sayfa 17).

Katılımcılardan Orçun “ *Ben burada çok yeniyim. Aileleri ile hiç görüşmedim. Onların ilişkilerini hiç gözlemleyemedim.*” (sayfa 9) ifadesiyle bu konuda bilgisinin olmadığını belirtmiştir.

4.3 Kurumla İlgili Sorunlara İlişkin Görüşler

Katılımcıların çalıştıkları kurumla ilgili sorunlara ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 6).

Çizelge 6

Katılımcıların çalıştıkları kurumla ilgili sorunlara ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
3a	Fiziksel altyapı	12
3b	Sağlık hizmetleri	10
3c	Beslenme	6
3d	Öz bakım ve bakım	10
3e	Personel	10

4.3.1 3.a.Fiziksel Altyapı

Araştırmanın katılımcılarından 12 tanesi (Ozan, Gökçe, Ayşenur, Ceyhan, Antalyalı, Yunus, Ayçin, Sema, Hülya, Murat, Amasralı ve Mehmet) kurumun fiziksel altyapısı ile ilgili soruya cevap vermişlerdir. Bu bağlamda katılımcılardan resmi kurumda çalışanlar (Ozan, Gökçe, Antalyalı, Yunus, Hülya ve Murat) genel olarak kurumun fiziksel durumunun iyi olduğu ama spor alanlarının, sosyal faaliyet alanlarının olmadığından, şehir merkezinde ya da şehir merkezine yakın olmamanın

sıkıntılarında ve engelsiz yaşam merkezinin güvenlik sorunundan bahsetmişlerdir. Örneğin; Ozan “... ufak tefek eksiklikler var. Kurumda bir havuz olabilirdi örneğin. Bu çocuklar yüzme, spora yönelme noktasında çok iyi olurdu.”(sayfa 4), Antalyalı “ Spor alanlarımız kısıtlı, spor salonu ayarladık aşağıya ama yeterli değil. Adana merkezde olsaydık çok çok daha iyi olurdu aslında. Güvenlik çok önemli, güvenlik için gerekli tedbirleri almamız gerekir değil mi? Çocuklar kaçıyorlar, engel olamıyoruz bazen.” (sayfa 28), Hülya “ Fiziksel anlamda güzel burası, ama geniş bir arazi olsa üzerinde; bir spor salonunun olması, yüzme havuzu olsa, spor aletleri olsa, kafeler olsa ortak kullanılan müzik dinleseler, dans salonları olsun. Müziği çok seviyorlar, hatta sürekli bahçede müzik çalsalar diyorum. Ama çevreden şikayet olmasın diye yapılmıyor. İlçede olması sorun, ilçede diğer evlere yakın olması sorun, hiç iyi bir şey değil.” (sayfa 49).

Katılımcılardan özel kurumda çalışanlar (Ayşenur, Ceyhan, Ayçin, Sema, Amasralı ve Mehmet) ise, kurumun apartman gibi olması, yeterli bahçelerinin spor ve sosyal alanlarının olmamasından kaynaklı sıkıntıları anlatmışlardır. Örneğin; Ceyhan “Fiziksel anlamda ufak tefek sıkıntılarımız var. Bahçeli şöyle apartman tipi değil de ev gibi olsa çok güzel olurdu mutlaka.” (sayfa 23-24), Ayçin “Bina apartman tipi işte. Hani tabii alan dar, bizde isteriz spor alanları olsun, daha etkinlikler yapılsın, spor alanları yapılsın.” (sayfa 41), Sema “ Buranın fiziksel alt yapısı kesinlikle uygun değil. Bu kadar bahçe, zaten bu insanların dışarı hayatı yok. Ortak alanları çok kısıtlı, etkinlik yapacak alanları çok kısıtlı, ama bunun için yeni bina yapılıyor ama altı yıldır buradalar, keşke daha önce yapılsaydı. Fiziksel alt yapı çok sıkıntılı.” (sayfa 45).

4.3.2 3.b. Sağlık Hizmetleri

Araştırmanın kurumun sağlık hizmetleri ile ilgili sorusuna 10 tane katılımcı (Ozan, Orçun, Gökçe, Şirin, Ayşenur, Yunus, Ayçin, Sema, Hülya ve Amasralı) cevap vermiştir.

Resmi kurumda çalışan katılımcılar; kurumun sağlık hizmetlerinin yeterli olmadığından, çalışan sayısının az olduğundan bu sebeple her gece nöbetçi sağlığının kurumda olmadığından ve buna bağlı sakinlerin birçok sağlık sorunları yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Örneğin; Ozan “... hemşirelerimiz falan var. Ben

gerektiğinde merkezde hastanelere götürüldüğünü biliyorum. Ama yine ben bir tıp eğitimi almış bir doktorun burada olmasını isterdim.” (sayfa 4),

Orçun “ *Sağlık hizmetleri ile ilgili çok yoğun çalışıyoruz, en az 2 tane daha hemşire olması gerekir. Kaydetmemiz tutmamız gereken çok evrak var.”* (sayfa 9),

Şirin “*Sağlık personelinin bu tür kurumlarda işlerini düzenli yapmaması ve nöbetçilik sisteminin olmamasından dolayı şeker hastası ve epilepsi hastası çocukların mağdur olmasıdır.”* (sayfa 17), Yunus “*Sağlık hizmetlerinin yetersiz olduğunu düşünüyorum ben. Mesela bir doktorumuz yok. Fizyoterapistimiz yok. Diyetisyenimiz yok, yatılı ve yemek verilen bir kurum burası.”* (sayfa 35).

Özel bakım evinde çalışan katılımcılar (Ayşenur, Ayçin ve Sema) ise kayda değer sıkıntılarının olmadığını ama geliştirilebilir olduğunu ifade etmişlerdir.

Örneğin Sema “*... hemşirelerimiz gerçekten çok ilgileniyorlar. Haftada bir gün doktorumuz geliyor. Beş hemşiremiz var ve 24 saat hizmet devam ediyor. Sağlık hizmetlerinde sıkıntı yok, takip güzel. Ha geliştirilebilir mi? Tabi geliştirilebilir.”* (sayfa 45).

Katılımcılardan Amasralı ise “*En azından sağlıkçılar için kullandığımız alkollü bezler steril değil. Steril olması gerekir.”* (sayfa 55), diyerek sterilizasyon probleminin olduğunu ifade etmiştir.

4.3.3 3.c Beslenme

Araştırmanın kurumun beslenme ile ilgili sorusuna cevap veren altı katılımcı (Ozan, Antalyalı, Sema, Hülya, Amasralı ve Mehmet) ise beslenme hizmetlerinin çok iyi olduğu konusunda hem fikir olup resmi kurumda çalışan katılımcılar diyetisyenlerinin olmadığını söylemişlerdir.

Örneğin; Ozan, “ *yerinde, yani hiçbir sıkıntı yok. Ben iyi olan bir durumun sadece ufak tefek eleştirilerini yapıyorum.”* (sayfa 4), Antalyalı “*... aslında bir diyetisyene ihtiyacımız var. Burada listeleri hemşire arkadaşımız ayarlıyor sağolsun, ama bu onun sorumluluğunda olmamalı.”* (sayfa 28-29), Hülya “ *Beslenme ile ilgili hiçbir sıkıntı yok. Ana öğünler ara öğünler ve her yemek dört kalem, süper.”* (sayfa 49).

Katılımcılardan özel kurumda çalışanlar ise beslenme hizmetinin eksiksiz olarak çok iyi olduğu konusunda hemfikir olup hatta iyi olmasının bazı sıkıntılara yol açtığını söyleyen katılımcılar bu sıkıntılara dikkat çekmiştir.

Örneğin; Sema “... diyetisyenimiz geliyor, o liste hazırlıyor. Mümkün olduğunca o listenin dışına çıkılmıyor, zaten bakanlıkta çok sıkı denetliyor. Çok çeşitli besleniyorlar, buraya ilk geldiğimde çok dikkatimi çekmişti.” (sayfa 45),

Mehmet “... üç ana öğün üç ara öğün veriliyor. Bir altıda yiyorlar, 08:30-09:00 gibi bir ara öğün, sonra 12:00 öğle yemeği, 14:30- 15:00 arası bir ara öğün Akşam yemeği, yatmadan önce yine bir ara öğün, inanın birçok yerde yok bu. Kilolu hastalarımız var, tek dezavantajı bu.” (sayfa 58).

4.3.4 3.d Öz Bakım ve Bakım

Araştırmanın kurumla ilgili sorunlardan, öz bakım ve bakım hizmetleri ile ilgili sorusuna 10 katılımcı (Ozan, Ayşenur, Antalyalı, Yunus, Adanalı, Ayçin, Sema, Hülya, Amasralı ve Mehmet) cevap vermiştir.

Cevap veren katılımcıların hepsi bu hizmetin bakıcılar tarafından verildiğini, bakıcıların fedakar olduklarını ama donanımlı olmadıklarını, alınan sertifikanın niteliğini eleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Örneğin; Ozan “... bunu çalıştırabilecek donanımlı personelin alınmasına ihtiyacımız var aslında.” (sayfa 4) Antalyalı “... bakıcı personeller yapıyor. Şimdi bunlar 300-400 saatlik bir sertifika kursuna katılıp öyle geliyorlar buraya. Ben sertifikaların geçerli olmadığını düşünüyorum. Halk eğitim gibi bir yerden alıyorlar sertifikayı, donanımlı değil.” (sayfa 29), Yunus “... en yoğun sorunlarımız orda var. Öz bakım ve bakım eğitimini bakım personeli veriyor. Çok eksikleri var, hiç donanımlı değil. Sadece kağıt üzerinde yazılı olan bir sertifika aldıkları için ilkokul mezunu insanlarda çalışabiliyor.” (sayfa 35), Sema “... bakıcılarımız gerçekten çok fedakar. Hepsi ayrı ayrı kıymet veriyor, ben iki ayda ben bunu gördüm.” (sayfa 45), Ayçin “... hiç bir problemimiz yok. Haftada iki gün banyosunu yaptırırılar. Ayda bir kere ağıdaları yapılır. Haftada bir tırnak kesimi yapılır. Öz bakımını onlara öğretmek gerekir ama biz bunların eline şey veremiyoruz.” (sayfa 41) Hülya “ ... bu işi burada bakıcılar yapıyor. O konuda dördörtlük diyemem. ... evdeki bakıcıların gerçekten özel bir eğitimden geçmeleri gerekiyor, özel bir eğitim almaları gerekiyor bence. Ama inanın burada ailelerinin

bakamayacağı kadar güzle bakılıyor. Yemesi içmesi, banyosu, tıraşı, giyimi kuşamı çok iyi. Zaten buradan ailelerinin yanına tatile gidiyorlar, geldiklerinde zayıflamış, tıraşını olmamış perişan olarak geliyorlar.” (sayfa 49).

4.3.5 3.e Personel

Araştırmanın kurumla ilgili sorunlardan, personel ile ilgili sorusuna 10 katılımcı (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Ceyhan, Antalyalı, Ayçin, Sema, Hülya ve Murat) cevap vermiştir.

Özellikle resmi kurumda çalışan katılımcılar, çalışan sayısının ve branşların eksikliğini ve kadrolu çalışanların taşeron çalışanlara göre sayısının çok daha az olduğunu belirtmişlerdir. Örneğin; Orçun “*Çalışan sayısı çok az. Biraz daha personel arttırılmalı. Gündüz 12 kişiye 3 kişi görevlendiriliyor. Evde bir engelliye anne ve baba bakarken burada bir bakıcıya 4 -5 çocuk düşüyor. Gece bu sayı daha da azalıyor. Çalışan sayısı çok az.*” (sayfa 9), Karaisalılı “*Çalışan sayısı çok az. Çalışanlarda kadrolu değil. Taşeron çalışanları çok fazla. Mesela ben, hak ettiğim maaşı alamıyorum. Sağlık memurluğu dışında her ayak işini yapıyorum. Bakıcıların eğitimleri yeterli değil. Donanımlı değil.*” (sayfa 15),

Antalyalı “*... ben burada çok gereksiz olduğu düşünülse bile her branştan meslek elemanının olmasını isterim. Tabi genellikle burda çocuk gelişimci yok. Sınıf öğretmeni olsun. Çünkü farklı farklı düzeylerde çocuklar var. Engelli çocuklarla çalışıyoruz Özel eğitimcimiz yok mesela, çok büyük eksiklik.*” (sayfa 26).

Yine resmi kurumda çalışan iki katılımcı (Antalyalı ve Hülya) ise bakıcıların aldıkları sertifika eğitiminin yetersizliğini ve bakıcı personelin birçoğunun yeniliğe kapalı olduğunu ifade etmişlerdir. Örneğin; Antalyalı “*... özel hizmet personeli açısından sıkıntılar var. Eğitimleri çok düşük, onun dışında verdiğimiz eğitimlerde yetmiyor.*” (sayfa 25), Hülya “*Altını çizerek söylüyorum, evdeki bakıcıların ister kadın olsun ister erkek mutlaka özel bir eğitimden geçmeleri gerekir. Daha sabırlı, daha duyarlı olmayı, öğrenmeleri için özel bir eğitimden geçmeleri gerekir. Ortalıkta sigara içiyorlar, çocuk istiyor, vermeyince hiç yoktan sigara sorunu çıkıyor, hiç yoktan.*” (sayfa 49).

Katılımcılardan özel kurumda çalışanların hepsi personellerin donanımlı, yeterli ve tecrübeli olduğunu ifade etmişlerdir. Örneğin; Ceyhan “*Sağlıkçılarımız öyle, diğer personeller hasta bakıcı olan personeller yıllardır burada çalışıyorlar. 6-*

7 yıldır çalışanlar var.” (sayfa 23), Ayçin “ *Personellerimiz çok tecrübeli. Hastalarımız personele alışmış, personel hastalara alışmış.*” (sayfa 41) ifadelerini kullanmışlardır.

Özel kurumda çalışan Sema “*Tabi zaman zaman pes ediyorlar, bazen bunalyyorlar, motivasyona ihtiyaç duyuyorlar. Ama bütün öz bakımları yerlerine getiriliyor. Bazen iterek ama oluyor. Sorumluluk çok ağır burada, bazen bırakın o yapsın sorumluluk kendisinde olsun demişliğim oldu ama haklılar sorumluluk çok ağır burada. Kontrol altında yapılması lazım ama hiç birisinin buna zamanı yok gerçekten. Hepsinin söylediği; “Biz eğitim kurumu değiliz, biz hastane değiliz, biz eğitemeyiz, biz iyileştiremeyiz, biz bakım eviyiz bakıyoruz.” bu. Prensip bu yani.*”(sayfa 45) ifadesi ile zaman zaman mesleki tükenmişliğin oluştuğunu buna rağmen sakinlerin bütün ihtiyaçlarının karşılandığını, sorumluluğun çok ağır olduğunu ve aralarında kalıplaşmış bazı yanlış kanıların olduğunu belirtmiştir.

4.4 Kurumdaki Sorunların Nedenlerine İlişkin Görüşler

Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki sorunların nedenlerine ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 7).

Çizelge 7

Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki sorunların nedenlerine ilişkin görüşlerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
4a	Kurumun işleyişi kaynaklı	9
4b	Personel kaynaklı	10
4c	Bakanlık kaynaklı	12
4d	Yönetici kaynaklı	4

4.4.1 4.a Kurumun İşleyişi Kaynaklı

Katılımcılar, kurumun işleyişi kaynaklı soruya; dokuz katılımcı (Ozan, Gökçe, Ayşenur, Ceyhan, Antalyalı, Yunus, Ayçin, Hülya ve Amasralı) cevap vermiştir. Bu nedenlerle ilgili; Gökçe “ *Kadrolu çalışan çok az. Diğerleri hep sözleşmeli, onlarda bu işi yapamıyorlar.*” (sayfa 12) kadrolu çalışanların az olduğunu diğerlerinin de bu işi yeterince sahiplenmediğini ifade etmiştir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Hülya “*Mülakatın olması gerekir.*” (sayfa 49), Yunus “*İşe alımlarda mülakat falan yok, listeler önceden hazırlanıyor, listede kim varsa o alınıyor. Yeterlilik, eğitim hiçbir kriter yok. Siyasi referanslarla gelindiği için de adama hiçbir şey yaptırılmıyor.*” (sayfa 35) Antalyalı “*Bazen mantıklı olan şey değil de yandaş olan şey oluyor burada. Düşünsenize engelli bile alınırken, sıraya koymuşsunuz, sırayı gelip bir başkası bozabiliyor. Bir talimatla telefonla tık o iş halledilmiş. Biz kimin hakkı ise kimin sırası ise o gelsin istiyoruz ama bir telefon tık, alacaksın. Çalışanda da çok oluyor bu.*” (sayfa 29) ifadesiyle işe alınırken çalışanların mülakata tabi tutulmadığını, işe alımlarda ve sakinlerin yerleştirilmesinde yerel siyasi baskının çok güçlü olduğunu bildirmişlerdir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan; Antalyalı “*... birimlerin kendi arasında ilişkiler kopuk olduğundan sıkıntılar yaşıyoruz.*” (sayfa 25) “*Burada inanın görevimiz dışında o kadar çok şey yapıyoruz ki! Atıyorum ben bir sürü satın alma işini gerçekleştirmem gerekir.*” (sayfa 30) birimlerin arasında iletişim probleminin olduğunu ve kendilerine asıl işleri dışında alakasız işler yaptırıldığını ifade etmiştir.

Katılımcılardan özel kurumda çalışan, Amasralı “*Vardiyaların düzenlenmesi gerekir. Bazı vardiyalara bakıyorsun çok bakıcı var, bazı vardiyalara bakıyorsunuz çok az. Böyle yerlerde çalışmak çok zor.*” (sayfa 55-56) kurumda vardiyalarda çalışanların sayılarının dengeli dağıtılmadığını ifade etmiştir.

4.4.2 4.b Personel Kaynaklı

Araştırmanın kurumun personel kaynaklı sorusuna 10 tane katılımcı (Ozan, Orçun, Karaisalılı, Antalyalı, Yunus, Sema, Hülya, Murat, Amasralı ve Mehmet) cevap vermiştir.

Resmi kurumda çalışan katılımcıların (Ozan, Orçun, Karaisalılı, Antalyalı, Yunus, Hülya ve Murat) hemen hepsi çalışan personelin sayısının azlığı ve nitelikli personelin azlığı kaynaklı, eğitimsiz ve donanımsız personel kaynaklı sorunlardan bahsetmişlerdir. Örneğin; Ozan “*... biz de personel eksik gerçek anlamda. Öz bakım çalışma sorunumuz var dedim. Ama bizde özel eğitim öğretmeni yok burada. İkincisi, eğitim gerçekten önemli, biz her ne kadar burada çocuklarla ilgilenip hizmet sunmaya çalışıyor olsak da evde bizden onlarla daha çok vakit geçiren bakım personelleri oluyor.*”(sayfa 4); Orçun “*Her alanda çalışan personel çok az.*

Diyetisyenimiz yok. Öz bakım eğitimi verecek donanımlı personelimiz yok. Bu eğitimi bakıcılar vermeye çalışıyor ama olmuyor. Özel eğitimcimiz yok.”(sayfa 12)

Bu araştırmanın resmi kurumda çalışan katılımcılardan, Ozan, “*Ama en temel eğitimde eksiklerimiz var. Mesela ilkokul mezunu olmayan bakıcılarımız var. Ben çok doğru bulmuyorum gerçekten eğitim çok önemli.”(sayfa 5)* ve Antalyalı “*Bir talimatla telefonla tık o iş halledilmiş. Biz kimin hakkı ise kimin sırası ise o gelsin istiyoruz ama bir telefon tık, alacaksın. Çalışanda da çok oluyor bu.” (sayfa 29),* Yunus “*Çoğu burayı ikinci bir iş olarak görüyor. Burada gerçekten işe göre adam değil adama göre iş bulunuyor.”(sayfa 35)* cümlesiyle eğitim seviyeleri çok düşük, yerel siyasi baskı ile işe başlamış personelle yaşanan sorunları anlatmıştır. Katılımcılardan özel kurumda çalışanlar (Sema, Amasralı ve Mehmet) ise

Sema “*... kendi çatışmalarından çıkan problemler dışında öyle çok problem yok burada. Ama o bireysel çatışmalar, o ego çatışmaları çalışanlar arasında yönetimle aralarında bence tek sıkıntı bu.”(sayfa 45)* ve Mehmet “*Bakıcılar tamam özverili ama sıkıntı var.”(sayfa 58)* cümlesiyle personellerin kendileri ve yönetimle aralarında ki iletişim probleminin nasıl soruna dönüştüğünü ifade etmişlerdir.

4.4.3 4.c Bakanlık kaynaklı

Araştırmanın “*Bakanlık kaynaklı sorunların nedenleri? ”*sorusuna 12 tane (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Ayşenur, Antalyalı, Yunus, Ayçin, Sema, Hülya, Amasralı ve Mehmet) katılımcı cevap vermiştir.

Cevap veren katılımcılardan resmi kurumda çalışan (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Antalyalı, Yunus ve Hülya) Ozan, “*Birincisi yönetmeliğimiz çok eski. 2010 yılında çıkmış bir yönetmelik, yani 7 yıl öncesinin yönetmeliği ve engelsiz yaşam formatına hizmet eden bir yönetmelik değil.” (sayfa 5),* Gökçe “*Yönetmeliğimiz yeterli değil, artık çok eski, güncel değil. Bürokrasi ile ilgili çok sıkıntımız var. Her şey ama her şey yazı çizi üstüne. Tabi biz bunlarla ilgilenirken yapmamız gereken işi yapamıyoruz.” (sayfa12),*Karaisalılı “*Bürokrasiden kaynaklı çok kağıt ve takip işi var. Bunlar çok yorucu ve bıktırıcı.” (sayfa 15),* Antalyalı, “*İşte evrak boyutunda sıkıntılar var. Bide ulaşım ile ilgili sıkıntılar var, evrak gidiş gelişlerinde sıkıntılar var.” (sayfa 25),* yine Antalyalı “*... her şeyi raporlaştırıyoruz. Her şeyi raporlaştırırken biz çocuklarla ilgilenemiyoruz.”(sayfa 29)* ifadeleriyle;

resmi kurumlar için olan yönetmeliğin eski ve ihtiyaca cevap vermediğini, çok bürokrasi yükleri olduğunu, bunları yaparken asıl işlerini aksattıklarını ve birimler arası evrak gidiş gelişlerinde sıkıntıların olduğunu ifade etmişlerdir.

Yine resmi kurumda çalışan katılımcı Antalyalı “*Yönetmeliğimiz bakanlığımızdan daha eski. Yeni bir yönetmelik çok iyi olurdu. Bizim böyle konularda elimizi güçlendirici şeyler olmalı. Biz burada insiyatif kullanmak zorundayız. Ama bunu yaparken de arkamda bakanlığın yönetmeliğin olduğunu bilmeliyim.*” (sayfa 28), Yunus “*Yönetmeliğimiz eski evet ama bence çok sıkıntı yok, uygulama olmadığı için sorunda yok. Bakanlığımızdan daha eski yönetmeliğimiz, güncelleme yapılması gerekir.*”(sayfa 35), var olan yönetmeliğin artık çalışanların işlerini kolaylaştırmadığını sorunun üzerine sorunlar eklediğini ifade etmişlerdir.

Yine resmi kurumda çalışan Orçun, “*Az personel var ama sebebini bilemem. Daha üst düzeyde oturan büyüklerimiz daha iyi bilirler. Kaynak mı yok, para mı yok, kadro mu yok bilemiyorum.*”(sayfa10) ifadesiyle eksik çalışan sayısının sebeplerini sorgulamıştır.

Özel kurumda çalışan katılımcılar (Ayşenur, Ayçin, Amasralı ve Mehmet) Ayşenur “*Çok yeni bir yönetmeliğimiz var. Kaliteli çalışma diye adlandırdığımız yani kurumsallaşma için olması gereken bir durum diye düşünüyorum, çok yazı evrak işinin olmasını.*”(sayfa 21), Ayçin “*Şimdi toplantıdan çıktık zaten. Takip daha iyi olacak, bundan sonra gözden kaçan bir şey daha az olacak. Yeni çıkan yönetmeliğe göre elimizde listelerimiz olacak, kimler ne yaptı, kimler ne yapmadı daha iyi sıkı takip edeceğiz. Bürokrasi ile bizim çok işimiz yok, öyle fazla yazı işimiz yok.*”(sayfa 42) yönetmeliklerinin yeni olduğunu, bundan sonra her şeyin daha iyi takip edilebileceğini ve bürokrasiyle ilgili bir sıkıntılarının olmadığını, kayıt tutmanın mutlaka olması gerektiğini ifade etmişlerdir.

4.4.4 4.d Yönetici Kaynaklı

Yapılan bu araştırmanın “*Kurumdaki yönetici kaynaklı sorunların neler olduğuna*” ilişkin soruya sadece dört katılımcı (Ozan, Yunus, Sema ve Amasralı) cevap vermiştir. Cevap verenlerden ikisi (Ozan ve Yunus) resmi kurumda çalışmaktadır. Ozan “*Sosyal servis personelinin içinden birinin yönetici olması bence daha faydalı olur.*” (sayfa 5) yöneticilerin konuya hakim insanlardan olmadığını ifade etmiştir. Yine Yunus “*Yöneticilerimizde bir takım referanslarla, dayatmalarla*

ve baskılarla o çarkın içine giriyorlar herhalde. Koltuk sevdası yüzünden çok taviz verilebiliyor bence.”(sayfa 35), yöneticiler ve yerel siyasi baskının sıkıntılarına dikkat çekmiştir.

Özel kuruluştaki çalışan katılımcılar (Sema ve Amasralı) Sema “*Burada inisiyatif alabileceğim, sorumluluk alabileceğim durumlar oluyor ama şimdi müdahale edemiyorum. Yönetim tarafından bastırıldım da aslında.*” (45-46), yönetimin eleştiriye açık olmadığını ve çalışanları sorumluluk alma konusunda kısıtladıklarını, Amasralı “... çok fazla adil olduğunu, eşit davranılmadığını düşünüyorum.” (sayfa 55) ise yöneticilerin adil olmadığını ifade etmişlerdir.

4.5 Kurumun Gelişimine Yönelik Öneriler

Katılımcıların çalıştıkları kurumun gelişimine yönelik önerilerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 8).

Çizelge 8

Katılımcıların çalıştıkları kurumun gelişimine yönelik önerilerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
5a	Kurumun işleyişi kaynaklı	7
5b	Personel kaynaklı	7
5c	Bakanlık kaynaklı	12
5d	Yönetici kaynaklı	3

4.5.1 5.a Kurumun İşleyişi Kaynaklı

Araştırmanın kurumun gelişimine yönelik kurumun işleyişiyle ilgili yedi katılımcı (Ozan, Gökçe, Antalyalı, Yunus, Sema Murat ve Mehmet) öneride bulunmuştur.

Resmi kurumda çalışan Ozan “*Ben Psikoloğum, hiç öz bakım çalıştım mı, çalışmadım. Bizlerden bekleniyor mu, bekleniyor. Bizden bekleneceğine bu işi daha iyi bilen, daha iyi yapan birilerinin burada çalıştırılması daha faydalı olacaktır bu noktada.*” (sayfa 4) nitelikli çalışan sayısının artırılmasını, Gökçe “*Kadrolu çalışan*

personel sayısı çok az.” (sayfa 13) kadrolu çalışanların sayısının arttırılmasını önermiştir.

Antalyalı “*Gösteriler hazırlanabilirdi.” (sayfa 28), Murat “ Kurslar açısından düşünmek istiyorum ben sadece okuma yazma kursu veya ahşap kursu değil, aktiviteleri çoğaltıp öğrencilere onlara katalım ki hem kendilerini geliştirsinler, hem de sosyal yönden biraz daha gelişmelerini istiyorum açıkçası. Etkinlikler arttırılmalı, hafta sonu bir şeyler yapılırsa, çocuklar da hemen fark ediliyor.” (sayfa 52), kurumda kalan sakinlerin sosyal faaliyetlerinin arttırılmasını ve kursların çeşitlendirilmesini önermiştir.*

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Yunus “*Gece nöbetçi kalan hemşire yok. Hemşirede kalıyor ama sağlık nöbeti değil, nöbet sırası geldiği için. Bizim süregelen hastalığı olan epilepsisi olan çocuklarımız var. Sıkıntı olduğunda ambulansı arıyoruz, gelene kadar olan olabilir.” (sayfa 35) her gün nöbete bir sağlıkçının kalmasını önermiştir. Yine Yunus “Bu kurumlara siyasetin karıştırılmaması gerekir. Baskıyla, listeyle bu işler yürümez. Burada çalışan eğitimli arkadaşların (Psikolog, sosyolog, Sosyal Hizmet Uzmanı) mutlaka görüşleri alınmalı, mülakata katılmalıyız bence.” (sayfa 36) Bu kurumların üzerinde ki yerel siyasi baskının etkisizleştirilmesini ve bakıcı personel alımında nitelikli personelin görüşünün alınmasını vurgulamıştır.*

Özel kurumda çalışan katılımcılar (Sema ve Mehmet) Sema “*Mesela ben psikolog olarak personele eğitim vermeliyim. Eğitim olmasın adı, toplantı olsun ama koşullar elvermiyor. Bir toplantı yapmak istesem üç vardiya yapmam lazım, sıkıntı yok yine yapayım ama zamanları yok. Bu sorunun tek cevabı eğitim, yöneticilerde dahil olmak üzere.” (sayfa 46) ve Mehmet “Hastanın ilaçlarını ve tanısını bilsin en azından, veya kişinin komplikasyonu anlaması lazım. Haftalık toplantı yapar, bu toplantıda hep eğitim içerikli olurdu. Bakıcı personel özellikle, eğitim; yaşlılarda görülen hastalıklar, ilaçlar olurdu. Bizimde eksikimiz vardır mutlaka bizde katılırdık, eksiklerimizi tamamlardık.” (sayfa 59) çalışanların hepsinin düzenli eğitime ve seminere katılmasının önemini ifade etmişlerdir.*

Katılımcılardan Yunus “*Ailelerin de böyle sık sık ziyaret edebileceği görüşebileceği aile bağlarını tekrar güçlendirmek için onarmak için. Yönetmelikte var, çok uzaktan geldiyse aileler bir güne yakın misafir edilebilir diyor.” (sayfa 36)*

sakinlerin ailelerinin istediğinde gelip orda misafir edilmesinin aile ve çocuk için önemini ifade etmiştir.

Resmi kurumda çalışan Yunus “*İnsanlarda, “İstedimde çocuğumla zaman geçirebiliyorum orada.” düşüncesini uyandırmak ve çocukta da “Annem babam isterse bur da benimle kalabiliyor, zaman geçirebiliyor.” Diye düşündürmek çok iyi olurdu. Çocuklar burayı yatalı okul gibi görecek, bitince gideceğiz gibi duygusu olacak.*” (sayfa 37) diyerek; kurumda kalan sakinlerin ebeveynlerinin kalabilecekleri misafirhane benzeri bir yerin olmasını önermiştir.

4.5.2 5.b Personel Kaynaklı

Araştırmanın kurumun gelişimine yönelik öneriler de personelle ilgili olan şıkka yedi kişi (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Yunus, Sema ve Mehmet) yorum yapmıştır.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Ozan “... alımında benim dikkat edeceğim ilk nokta eğitim, yani eğitilmiş bir birey her zaman bir adım önde oluyor, bunu gözlemliyoruz bakıcılar arasında. Üniversite mezunu olan da var, ilkokul terk de var. Emin olun arada uçurumlar var. Biri öğrenime açık, diğeri gerçekten artık gitmiş, yaşı da ilerlemiş bireyler oluyor. O noktada gerekli hassasiyet gösterilmeli, personel alımında bizim görüşlerimiz alınmalı.” (sayfa 6), Yunus “*İnsani özellikleri zaten uyumsuz. . Çocuğa hiçbir şey vermiyorlar, sigara içmeyen çocuk bakıcı sayesinde başlamış olur. İletişimleri, dilleri çok sıkıntılı. Bu çocuklarla sokak ağzıyla konuşmalar falan, yaptığı işin profesyonel bir şey olduğunun farkında değiller çoğu. Çocuğun engelli olduğunu unutarak hem de. ...çocuğu azarlamalar, bu nitelikteki birilerinin burada çalışmaması lazım.*” (sayfa 35), Karaisalılı “*Donanımlı bakıcı yok gibi. Burada eğitilmiş ve eğitiminin hakkını veren insanlar olsun.*” (sayfa 13), bakıcıların alımında mutlaka nitelikli personelin görüşünün alınması ve net kriterlerinin olmasının önemini ifade etmiştir.

Resmi kurumda çalışan Orçun “*Personel sayısı arttırılabilir.*” (sayfa 5) ve Karaisalılı “*Kadrolu çalışanlar, sorunların birçoğunu çözer. Kadrolu personel işi sahiplenir ve çözmeye ilgili çaba sarf eder.*” (sayfa 15) çalışanın ve kadrolu sayısının arttırılmasını önermiştir.

Özel kurumda çalışan katılımcılardan Sema “*Yapmamız gereken tek şey; daha bilinçli çalışanlar olmalarını sağlamak. Onun dışında bireysel çatışmalara*

engel olamıyorsunuz, her iki tarafla görüşme yapamıyorsunuz ve o sürüyor, devam ediyor.” (sayfa 46), Mehmet “... bakıcı personel için sürekli eğitim düzenledim. Burada bakıcı personel direk hasta ile karşı karşıya olan personeldir. Her hasta ile empati kurmalarını isterdim.” (sayfa 59) personellere, sakinlere daha yararlı olmaları için sürekli seminerlerin ve eğitimlerin olmasını önermiştir.

4.5.3 5.c Bakanlık Kaynaklı

Araştırmanın; “*kurumun gelişimine yönelik bakanlık kaynaklı*” önerilere 12 katılımcı (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Şirin, Ceyhan, Antalyalı, Yunus, Adanalı, Sema, Murat ve Mehmet) görüş bildirmiştir.

Katılımcılardan Ozan “... farklı alanlarda farklı şeyler yapmak istiyorlar. Bizim bakanlık ve diğer bakanlıklar spor faaliyetleri konusunda yetersiz kalıyorlar. Örneğin bu çocukların bir futbol turnuvası yok.” (sayfa 4) sözleriyle Türkiye de ki bu ve buna benzer kurumların kendi aralarında spor turnuvalarının olması fikrini vermiştir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Ozan “*Çok acilen yönetmeliğin değişmesi gerekiyor ve güncellenirken alandan insanların bu alanda çalışanlarında görüşleri tavsiyeleri alınmalı. Bu alanda ki personele sormalı ve tavsiyeler almalı.*” (sayfa 5), Orçun “*Yönetmelikler de de çalışanlara inisiyatif kullanma hakkı vermeli. Siz bu hakkı kullanırken, bilmelisiniz arkanızda bakanlığın ve yönetmeliğin olduğunu.*” (sayfa 9), Antalyalı “*Yönetmelik hazırlanırken mutlaka bizim görüşlerimiz alınmalı. Çünkü mutfakta çalışan bizleriz. Daha güçlü, yenilenmiş, bizi risk almada inisiyatif kullanmada koruyacak bir yönetmelik bizi çok rahatlatırdı.*”(sayfa 30),

Yunus “*Bur da bizim inisiyatif kullanmamız gereken çok olaylar oluyor, sorumluluk alıyoruz aslında. Bunları yaparken de arkamızda güçlü bir yönetmelik ve bakanlığımızın olduğunu hissetmek isteriz.*” (sayfa 36), yeni yönetmeliğin bu kurumlarda çalışanların görüşlerini alarak acilen hazırlanmasını, sorumluluk ve risk almada çalışanı cesaretlendiren bir yönetmelik olmasını önermişlerdir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Ozan “... bazen biz bıkiyoruz ve bunun dışına çıkıyoruz mecburen. Çünkü çocuğun yararını gözetmek zorundayız. Çocuk acil bir şey istiyor, bunu yapmazsam ben çocuğu tanıyorum, kriz geçirecek

örneğin ya da kendisine zarar verecek ya da bir başkasına zarar verecek. Hani ben bu noktada yazıyı ile yazacağım, il bakanlığa yazacak falan filan uzayacak ve biliyorum ki o çocuk memnun olmayacak sonuçtan.” (sayfa 5) bürokrasinin hantal yapısının hızlandırılması önerisinde bulunmuş, Orçun *“Bürokrasiden kaynaklanan evrak yükü azaltılabilir. Ya da kolaylaştırılabilir. Her şey evrak evrak olamamalı.”* (sayfa 9), Gökçe *“Çok yazı çizi işi var, her şey kayıt, her şey kayıt, bu yapmamız gereken işi yapmamızı zorlaştırıyor.”* (sayfa13), Karaisalılı *“Kağıt işini azaltmak çocuklara daha fazla zaman ayrılmasına sebep olacağından, çalışan içinde çocuklar içinde iyi olur.”* (sayfa 15) Antalyalı *“... yazı çizi işi konusunda tabi. Bu iş asıl işimize engel olmamalı. Bir şekilde yazı işi de lazım ama beni çok yoruyor, sürekli yazı yazmanın yanlış olduğunu düşünüyorum, ya da ben yapmamalıyım, bunu başkası yapmalı diye düşünüyorum.”* (sayfa 30) bürokrasinin azaltılmasının gerektiği yada sadece bu işleri yapacak birileri burada çalıştırılmalı önerisinde bulunmuşlardır.

Katılımcılardan özel kurumda çalışan Ceyhan *“... hani derler ya ‘söz uçar yazı kalır. Ben Devlette de çalıştım, yazarak çalışmak en güzeli. Evrakım olsun benim. Bir şey olduğunda açıp gösterebilirim ben. Söz söylenir unutulur mesela.”* (sayfa 24) yorumuyla evrak tutmanın gerekliliği önerisinde bulunmuştur.

Katılımcılardan Ozan *“... onun dışında hadi alındı, alındıktan sonra bari daha fazla eğitimle daha iyi olunmaya çalışılırsa biraz yol kat edilmiş olunur. Bakanlık bunları 3 aya bir ya da 6 aya bir eğitime almalı bence.”* (sayfa 5), Ozan *“Eğitiminin, aldığı sertifikaların falan niteliğine bakılmalı bence. Rutin eğitimlerinin olması, bu çok önemli.”* (sayfa 6), Mehmet *“iş bakanlıkta bitiyor, denetimler arttırılabilir, eğitim çok önemli bir standardı olmalı. Açılan sertifika programını bakanlık biliyordur, niteliğini sorgulayacak bakanlık, onlara rol düşüyor burada.”* (sayfa 59), çalışanların aldıkları sertifikanın ve eğitimin niteliğinin sorgulanması ve mutlaka işe alındıktan sonra düzenli seminerlerin olması gerekir önerisinde bulunmuşlardır.

Araştırmacılardan Orçun *“ Kayak sporunda Balkan ikinciliği olan bir çocuğun bur da ne işi var. Uygun bir ortamda o çocuk çok daha mutlu ve başarılı olur değil mi?”* (sayfa 10) yorumuyla sakinlerin özelliklerine göre kurumlara yerleştirilmesi önerisinde bulunmuştur.

Araştırmanın katılımcılarından Antalyalı *“Bizim umut evlerimiz var. 2014 yılından beri hayata geçirildi. Bizde de 4 tane var şimdi. Kendi ihtiyaçlarını kendi görebilecek durumda, dışarı çıkabilecek, ihtiyaçlarını karşılayabilecek, alışverişini yapabilecek çocuklar yaşıyor. Çözüm önerisi olarak aslında bu yöntem çok güzel.”* (sayfa 30) ve Yunus *“... yeni modellere ihtiyaçlar var. Umut evleri projesi bence çok güzel bir proje, çocuk evleri var, sevgi evleri var. Hepsi çok güzel modeller. Umut evleri projesi de tutar bence. Daha sosyaller, daha özgürler, iyi bir model yani. Çocuklar iyi durumda zaten, elimizdeki en iyi bakıcıları da başlarına veriyoruz. En sorunsuz evlerimiz umut evleri.”* (sayfa 36) yorumuyla bakanlığın yeni modeller arayışı içinde olması gerektiği, merkezden koordine edilen ama küçük parçalar halinde kendi içinde kendi sistemi olan ve sakinlerin sorumluluk aldığı “Umut Evleri” projesi ile denenmiş ve tutan (Çocuk evleri, sevgi evleri vb.) modellerin birçok sorunu çözeceğini ifade etmiştir.

4.5.4 5.d.Yönetici Kaynaklı

Araştırmanın; “Kurumun gelişimine yönelik yönetici kaynaklı” sorunlara öneriler sorusuna üç tane katılımcı cevap vermiştir. Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Ozan *“Sosyal servis personelinin içinden birinin yönetici olması bence daha faydalı olur.”* (sayfa 6) kurumda müdür makamında olacak kişilerin sosyal servisten olmasını önermiştir.

Ozan *“... çocuk odaklı düşünürüm ben. Şimdi bu kuruluşlarda biraz daha personel odaklı yani personelin rahat edeceği yöntem tercih ediliyor. Bu bence tamamen yanlış. Bu tamamen çatıştığımız noktalar yöneticilerle bu oluyor.”* (sayfa 7) yöneticilerin sakinlerle çalışanlar arasında dengeyi sağlamalarını ifade etmiştir.

4.6 İyi İşleyen Bir Kurumun Sahip Olması Gereken Özelliklere İlişkin Önerileri

Katılımcıların iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere ilişkin önerilerine ait frekans değerleri belirlenmiştir (Çizelge 9).

Çizelge 9

Katılımcıların iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere ilişkin önerilerine ait frekans değerleri.

Tema Kodu	Alt Tema	Frekans
6a	Fiziksel altyapı	12
6b	Sağlık hizmetleri	2
6c	Beslenme	3
6d	Öz bakım ve bakım	4
6e	Personel	13

4.6.1 6.a Fiziksel Altyapı

Araştırmanın “*İyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken fiziksel alt yapı*” hakkın da 12 katılımcı (Ozan, Orçun, Gökçe, Karaisalılı, Ayşenur, Ceyhan, Antalyalı, Ayçin, Sema, Hülya, Murat, Amasralı ve Mehmet) fikrini bildirmiştir.

Katılımcılardan Ozan “... daha fazla spor faaliyetleri ve alanları, daha fazla sosyal aktiviteler ve daha fazla iş uğraşı atölyeleri çok faydalı olacaktır. Kendilerini geliştirebilecek şekilde odalar salonlar yapılabilir.” (sayfa 6-7), Ayşenur “*Kocaman bir bahçe olsun. Bahçenin içinde minderler olsun. Oynasınlar. Kumlar olsun, çamur olsun çamurla oynasınlar. Ne bileyim yani çiçekler olsun, onlar baksınlar, sulasınlar. Spor yapabilecekleri alanlar olsun.*” (sayfa 21-22), Ceyhan “... geniş bir alan, daha düz yada iki katlı tek katlı minik kulübeler olabilir. Geniş alan, yeşillikli alan, ağaçlıklı alan olsun çok isterim. Suyu olan bir bölge. Spor alanlarının olduğu bir alan, sosyal faaliyetlerin yapılabileceği bir alan çok güzel olurdu.” (sayfa 24), Geniş bir alanda bahçeli, spor alanlarının olduğu ve spor yapabildikleri sosyal alanlarının olduğu (Cafe, dans salonu vb.) orada toplandıkları müzik dinledikleri tv izledikleri bölümlerin olduğu, farklı atölyelerin veya kursların düzenlenebileceği fiziksel yapıya sahip bir yer önerdiler.

Katılımcılardan Antalyalı “... *umut evleri çocuk evleri falan gibi bir hizmet modeli, üç beş farklı model tipleri ama yine de bir merkez koordinatörlüğünde, oradan yönetilebilen erişilebilirlik açısından daha böyle insanların kaynaşabileceği bir yer.*”(sayfa 36) Antalyalı “... *bazı evlerde daha özel çocuklarımız var, tek başına*

kalması gereken çocuklar, gece ne yapacağını bilemeyen. Üç kişi kalıyorlar, olmaz. Bu çocuklar için tek kalacağı bir oda olsaydı iyi olurdu.”(sayfa 28), Antalyalı *“Böyle il merkezine çok yakın değil ama çok da dışında olmamalı.”* (sayfa 31) Anatalyalı *“... ben tek kişilik odalarda düşünürdüm. 12 kişi değil 6 kişi kalsınlar. Problemliler tek başına kalsın. Bazı çocuklar birbirlerine iyi geliyorlar. Beraber kalmak isteyenlerde beraber kalsın.”* (sayfa 31), Sema *“ Biz normal insanlar dışarda ne yapabiliyorsak, canımız istediğinde gidebildiğimiz, yapabildiğimiz her ne varsa onları düşünürdüm ve ben onlara küçük bir dünya, kapalı yine kapalı, korunaklı, güvenli ama bir dünya oluşturmak isterdim. Yani havuzu, spor salonu, kafesi içinde hastaların çalışabileceği bir kafe mesela. Bunu anlayabilecek ve yapabilecek hastalarımıza bu fırsatı veriyoruz. Öyle bir dünyaları olsun isterdim.”* (sayfa 46) konum olarak şehrin çok yakınında olmayan ama ilçe vb. yerlerde değil şehir merkezine yakın, farklı model tiplerinde en fazla 6 kişinin kaldığı ama tek kişilik odalarında olduğu, hepsinin bir merkezden koordine edildiği, sakinlere de sorumluluk verildiği fiziksel altyapılı bir modeli önermiştir.

4.6.2 6.b Sağlık Hizmetleri

Araştırmanın *“İyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken sağlık hizmetleri”* hakkın da ki soruya iki katılımcı cevap vermiştir.

Katılımcılardan Yunus *“... doktorumuz yok. Haftanın belirli günlerinde birkaç saat bile burada bulunsa yeter. Fizyoterapistimiz yok. Diyetisyenimiz yok, yatılı ve yemek verilen bir kurum burası. Fulltime çalışmak zorunda değil aslında. Gece nöbetçi kalan hemşire yok. Hemşirede kalıyor ama sağlık nöbeti değil, nöbet sırası geldiği için.”* (sayfa 35) Bu kurumlarda tıp doktorunun, fizyoterapistin ve diyetisyenin haftanın belirli günlerinde bile gelmesinin yeterli olacağını ve her akşam mutlaka nöbetçi bir hemşirenin kalmasını önermiştir.

Katılımcılardan Ayçin *“Hemşire odaları çok güzel olsun.”* (sayfa 42-43), sağlık çalışanlarının gerektiğinde dinlenebilecekleri donanımlı bir odanın olmasını önermişti.

4.6.3 6.c Beslenme

Araştırmanın “*iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken beslenme hizmetleri*” hakkın da ki şıkka Özel ve resmi kurumda çalışan katılımcıların hepsi çalıştıkları kurumlarda beslenme ile ilgili hiç problemin olmadığı hatta gereğinden fazla iyi olduğu konusunda hemfikirler.

Cevap veren üç katılımcıdan (Ozan, Sema ve Antalyalı) Örneğin, Ozan” *Beslenme Hizmeti Onlar yerinde, yani hiçbir sıkıntı yok.*”(sayfa4), Sema ”*Çok çeşitli besleniyorlar, buraya ilk geldiğimde çok dikkatimi çekmişti. Çok güzel besleniyorlar, biz evimizde bu kadar düzenli ve sağlıklı beslenmiyoruz belki.*”(sayfa 45), iyi işleyen bir kurumun beslenme hizmetlerinin buraya benzemesi yeterli önerisinde bulundular.

Cevap veren resmi kurumda çalışan katılımcı, Antalyalı “*... aslında bir diyetisyene ihtiyacımız var.*” (Sayfa28) kurumda diyetisyenin olması gerektiği fikrini vermiştir.

4.6.4 6.d Özbakım ve Bakım

Araştırmanın “İyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken öz bakım ve bakım hizmeti hakkında ki soruya dört katılımcı cevap vermiştir.

Katılımcılardan Ozan “*... bunu çalıştırabilecek donanımlı personelin alınmasına ihtiyacımız var aslında.*” (sayfa 4) ve Orçun “*Her alanda çalışan personel çok az. Öz bakım eğitimi verecek donanımlı personelimiz yok. Bu eğitimi bakıcılar vermeye çalışıyor ama olmuyor. Özel eğitimcimiz yok.*” (sayfa 12) kurumda öz bakım eğitimi verecek Özel Eğitimci’nin olması gerektiğini ifade etmiştir.

Yine katılımcılardan Antalyalı “*Öz bakım ve bakımı bakıcı personeller yapıyor. Şimdi bunlar 300-400 saatlik bir sertifika kursuna katılıp öyle geliyorlar buraya. Halk eğitim gibi bir yerden alıyorlar sertifikayı, donanımlı değiller.*” (sayfa 29), Yunus “*Öz bakım hizmeti ve bakım hizmetine gelince, en yoğun sorunlarımız orda var. Öz bakım ve bakım eğitimini bakım personeli veriyor. Çok eksikleri var, hiç donanımlı değiller.*” (sayfa 35) bakıcıların aldığı sertifika eğitiminin niteliğinin artırılması gerektiğini önermişlerdir.

4.6.5 6.e Personel

Araştırmanın “*iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken personel*” hakkında ki soruya 13 katılımcı cevap vermiştir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Ozan “*Bakanlığımız bu alanlarda çalıştırdığı personellerin yüzde yirmisi kadrolu yüzde sekseni özel hizmet alımıyla yürütülüyor bu iş. Biraz daha eğitimini almış alana hakim insanlarla bu çocuklar çalışsa çok iyi olur. Kadrolu çalışanların en az yüzde elli ve üstü olması gerektiğini düşünüyorum.*” (sayfa 7), Yunus “*Cinsiyetine dikkat ederdim, eşit dağılım olması bence önemli.*” (sayfa 36) Kadrolu çalışanlarla diğer çalışanların ve bay-bayan çalışan sayısının birbirine yakın olmasının doğru olacağını önermiştir.

Katılımcılardan resmi kurumda çalışan Antalyalı “*Deneme süresi olmalı bence 3-4 aylık. Personelin de bazen motivasyona ihtiyacı var. İl merkezine yakın olduğunda bu daha iyi olacak. Kendini yenileyecekler, ama burada hep tekrar hep tekrar, çünkü küçük bir yer.*” (sayfa 31), Yunus “*... meslek elemanı psikolog yada sosyolog alırdım yanıma, böyle bir heyet oluştururdum. Ondan sonra yazılı sınav gibi bir şey böyle bir mülakat yapardım, bilgi birikimini ölçmek için. Bir de deneyime bakardım, tecrübe çok önemli. Mesela alırken yaş ortalamasına bakardım, 40'ını geçmemiş olsun alacağımız adam.*” (sayfa 36) personel alımında kriterlerin (eğitim, deneyim, yaş vb.) olması, mülakatın ve deneme süresinin olmasını önermiştir.

Katılımcılardan Murat “*... öncelikle bu işi sevmesi gerekir. Onun için mülakata alınması gerekir. Bu işle ilgilen sin ki hem kendini geliştirs in hem de ihtiyaçları karş ılas in.*” (sayfa53),

Ayş enur “*Güler yüzlü olsunlar, merhametli olsunlar, burdaki insanların onlara ihtiyaçlarının olduğunu bils inler, işlerini en iyi şekilde nasıl yaparım diye çabalas ınlar. Yani adama göre iş değil, işe göre adam olsun derim.*” (sayfa 22), Ceyhan “*Eğitim tabi ki önemli. Bence tecrübe de çok önemli. Bilen tecrübeli insanlarla çalışmayı tercih ederim ben. Bu işi bu hastaları gerçekten sevmesi gerekir. Sevmezse yapamaz. Yürekte n sevmek lazım.*” (sayfa 24), Adanal ı “*Personelde eğitim çok önemli, donanıml ı olacak. Tecrüb ede önemli ama yeni mezun birisi de donanıml ı olabilir. Korkuyors an, agres ifsen bu işi yapmayacaks ın. Burada Allah korkun olacak, merhametli olacaks ın, vicdanlı olacaks ın. Etik ilkeleri*

olan işi seven burada çalışsın.” (sayfa 39) çalışanların pozitif olan, etik ilkeleri olan ve bu işi seven insanlardan seçilmesini önermişlerdir.

Katılımcılardan Şirin *“Eğitim alması için personelin hepsini kurslara tabi tutardım.”* (sayfa 17), Amasralı *“Daha donanımlı ve eğitilmiş olmalarını tercih ederdim. İşe alındıktan sonra rutin eğitimlere tabi tutulmasını isterdim.”* (sayfa56), Mehmet *“Eğitimin kalitesi ve niteliği çok önemli olurdu.”* (sayfa 59) ise çalışanın hepsinin rutin aralıklarla eğitime tabi tutulmasını önermişlerdir.

BÖLÜM V

5 TARTIŞMA

Bu araştırmada, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı resmi veya özel bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde meslek elemanı ve sağlık elemanı kadrosuyla çalışan personelin özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşlerini ve önerilerini belirlemek amaçlanmıştır. Elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda aşağıdaki temalar elde edilmiştir.

1-Katılımcı personelin çalıştıkları kurumlara ilişkin görüşleri,

2-Katılımcı personelin kurumda sunulan hizmet ile ilgili görüşleri,

3-Katılımcı personelin kurumla ilgili sorunlara ilişkin görüşleri,

4-Katılımcı personelin kurumdaki sorunların nedenlerine ilişkin görüşleri,

5-Katılımcı personelin kurumun gelişimine yönelik önerileri,

6-Katılımcı personelin iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken özelliklere

Araştırmanın raporunun tartışma bölümünde yanıt aranan sorulara dayanarak elde edilen bulgular yeniden ele alınmış, alandaki yapılan diğer çalışmalardan yararlanarak tartışılmış, çıkarımlara, sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

5.1 Katılımcı Personelin Çalıştığı Kurumla İlgili Görüşleri

Araştırma sürecinde elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların büyük bir kısmının çalıştıkları kurum ile ilgili olumlu yönde memnun oldukları bulunmuştur. Detaylı incelendiğinde bulgularda katılımcıların memnuniyetlerinin nedenlerini özellikle mesleklerini sevdiklerinden dolayı dile getirdikleri sonucuna varılabilir. Bu sonucu destekler nitelikte alanyazında da çalışılan kurum ile memnuniyet ilişkisinin büyük oranda mesleğin sevilip sevilmemesi ile ilgili olduğu belirtilmektedir

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde memnuniyet durumu ile birlikte memnun olmadıklarını da dile getiren katılımcıların olduğu ortaya çıkmıştır. Bu katılımcılar doğrudan memnun olmadıklarını dile getirmiş oldukları bulgulardan açık olarak görülebilir. Katılımcıların görüşlerinden elde edilen bu sonucun nedeni kurumda çalışırken yaşadıkları ve çözemedikleri sorunlardan kaynaklandığı ileri

sürülebilir. Nitekim alanyazında gerçekleştirilen birçok çalışmanın sonuçları da araştırmanın bu sonucunu destekler nitelikte çalışanların yaşadıkları sorunların mesleklerinden memnun olmamalarına neden olabileceğini göstermektedir

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda ulaşılan bir diğer önemli sonuç ise katılımcıların yaşadıkları bazı sorunlara rağmen memnun olduklarını dile getirmiş olmalarıdır. Elde edilen bu sonuç memnun olmayanların tam tersine sorunlara rağmen memnun olan personelin de olduğunu göstermektedir. Bu sonucun bir nedeni personelin yaşadıkları sorunların çözülebilir olduğunu görmeleri olduğu söylenebilir. Ya da personel sorunların çözümlerine ilişkin bir şey beklemiyor olabilir ve daha iyi bir iş imkanı bulamamış olmaları nedeniyle durumu kabullenmiş oldukları ileri sürülebilir.

Araştırma sürecinde elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların çalıştıkları kurumu neden tercih ettiklerine yönelik sonuçlar da elde edilmiştir. Buna göre katılımcıların bazılarının kurumda bilinçli olarak çalışmayı tercih ettiği bulgularda görülmüştür. Detaylı incelendiğinde bulgularda katılımcıların kurumda özel gereksinimli çocukların olduğu ve bu çocuklara duydukları ilgiden dolayı kurumda çalışmayı tercih ettikleri sonucu çıkarılabilir. Ulaşılan bu sonucun çalışılan yerin tercihinde ilgi alanlarının etkisinin önemli olduğunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Elde edilen bulgularda ilgi alanları nedeniyle tercih ettiklerini dile getiren katılımcılarla birlikte, başka iş şansı olmadığı için mecburen burada çalışan katılımcıların olduğu da ortaya çıkmıştır. Bu katılımcılar mecbur olduklarını ve başka seçenekleri olmadığını özellikle vurgulamışlardır. Elde edilen bu sonuçlar katılımcıların memnuniyet durumlarına yönelik sonuçlar ile karşılaştırıldığında genel olarak motivasyon sorunlarının yaşandığı, bu sorunun ise çalışanların tükenmişlik düzeylerinde de olumsuzlukların olduğunun göstergesi olarak kabul edilmesi gerektiği ileri sürülebilir.

Araştırmada elde edilen verilerden üç katılımcının tesadüfen tercih ettikleri ama çalışmaktan memnun oldukları sonucu çıkarılabilir. Diğer altı katılımcının ise dış etkenler sebebiyle burada çalışmaya başladıkları ama burada çalışmaktan hoşnut oldukları sonucuna bulgularda varılabilir.

5.2 Katılımcı Personelin Kurumda Sunulan Hizmet İle İlgili Görüşleri

Araştırma sürecinde elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların kurumda sunulan hizmete aldıkları eğitimin ve yeteneklerinin olumlu yönde katkılarının olduğu bulunmuştur. Buna göre katılımcıların kurumda sunulan hizmetler bağlamında kendilerine katkıların olduğunu dile getirdikleri ortaya çıkmıştır. Bunlardan bazıları manevi anlamda çok katkılarının olduğunu ön plana çıkarmışlardır. Ulaşılan bu sonuç mesleki anlamda olumlu olmakla birlikte manevi katkıların ön plana çıkmış olması bazı soruları akla getirmiştir. Bunlardan birisi katılımcıların mesleki yeterliliklerinin yeterli düzeyde olmayışından dolayı sürece profesyonel olarak bakmak yerine duygusal bakıp bakmadıkları ile ilgili olabileceği düşünülebilir. Bu sorgulama katılımcıların mesleki yeterlikleri konusuna da değinilmesi gerektiğini gösteren ibarelerden birisi olarak kabul edilebilir. Bu sonucu destekler nitelikte alanyazında gerçekleştirilen araştırmaların sonuçları hizmet sunan personelin profesyonel nitelikleri arasında sürece duygusal değil, objektif şekilde dahil olmalarının nitelik açısından önemli bir değişken olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların dile getirdikleri katkılar ile birlikte hiçbir katkının olmadığını söyleyenler de olmuştur. Bu olumsuz görüşün nedeni yine katılımcıların memnuniyet ve tercih nedenleri ile ilgili sonuçlarla bir arada düşünüldüğünde beklenen bir sonuç şeklinde açıklanabilir.

Gerçekleştirilen analiz sonucunda kurumdan hizmet alanlara yönelik de bir takım katkıların olduğu ortaya çıkmıştır. Bu katkılar ise temel gereksinimler, sosyal-duygusal ve yetenekleri doğrultusunda gereksinimlerinin karşılanıyor olması şeklinde dile getirilmiştir. Elde edilen bu sonucun kurumların kuruluş amaçları doğrultusunda hizmet alanlara yönelik önemli bir takım olumlu katkıların olduğunu göstermesi bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde katılımcıların kurumda sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine katkısının ilk önce bu çocuğun sorumluluğunun ailelerin üzerinden alınması olduğu ve bununla beraber danışmanlık hizmetinin (çocukları hakkında, hak ve hukukları hakkında bilgilendirme) yapıldığını ifade etmiş olup, bu arada bazı katılımcıların da çok ilgisiz ailelerin olduğunu eklediği bulgularda ortaya çıkmıştır. Ayrıca ilgisiz ve bilinçsiz ailelere vurguların olduğu görülmüştür. Elde edilen bu sonuçlardan yola çıkarak hizmet niteliği bakımından aile

veya yakın çevrenin de desteğe gereksinimlerinin olduğu ve bu kurumlarda bu tür hizmetlerin de sunulmasının önemli olduğu söylenebilir. Ancak aile katılımının sağlanmasına yönelik personelin yeterliliklerinin yine ele alınması gerektiği, daha sistematik ve planlı süreçlerin gerçekleştirilmesi gerektiği sonucundan bahsedilebilir. Nitekim alanyazında da sunulan hizmetlerin niteliği bakımından ailelerin süreçlere dahil edilmesinin önemli bir nokta olduğu vurgulanmaktadır. “... *amacına ulaşmış bir eğitim istiyorsak, içine ebeveynleri de almalıyız. Eğitimciler mutlaka aile katılımını hedefleyen, planlamalar yapmak ve etkinlikler oluşturmak zorundadır*” (Anne Çocuk Eğitim Vakfı, 2015).

5.3 Katılımcı Personelin Kurumla İlgili Sorunlara İlişkin Görüşleri

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumun fiziksel altyapısıyla ilgili sorunlara ilişkin; spor alanlarının, sosyal faaliyet alanlarının olmadığından şehir merkezinde ya da şehir merkezine yakın olmamanın sıkıntılarından ve engelsiz yaşam merkezinin güvenlik sorunu olduğundan bahsettiklerine bulgularda rastlanmıştır. Resmi kurumda çalışan katılımcıların kurumun fiziksel yeterliliği ve buna rağmen sakinlerin spor alanlarının ve ortak kullanabilecekleri sosyal alanların yokluğu konuları birçoğunun hemfikir olduğu noktalardır. Yine bulgularda kurumun şehir merkezinde olmamasını sorun olarak gören katılımcıların haklı taraflarının olduğu kabul edilse de hepsinin bakıldığında şehir merkezinde ikamet ettikleri, ilçe de ikamet eden katılımcılarınsa bunu sorun olarak görmedikleri dikkat çekicidir. Özel kurumda çalışan katılımcıların ise çalıştıkları kurumun ciddi anlamda fiziksel alt yapı ile ilgili sorununun olduğu ama yeni yere gidince bunların hiçbirisinin olmayacağı her şeyin çok daha güzel olacağı anlamında bir kabullenişin olduğu gözle görünür bir gerçektir.

Elde edilen bulgular da kurumun sağlık sorunlarına ilişkin; kurumun sağlık hizmetlerinin yeterli olmadığından, çalışan sayısının az olduğundan bu sebeple her gece nöbetçi sağlıkçının kurumda olmadığından ve buna bağlı sakinlerin birçok sağlık sorunları yaşadıklarına bulgularda rastlanmıştır. Araştırmanın sağlık hizmetleri ile ilgili bulguları (Durduran, 2009)’un “*Özel gereksinimli çocukların özel gereksinimlilik dışında sağlık hizmetlerinden yararlanma durumları araştırmasında*” sağlık personelinin istenilen düzeyde olmadığı, bilinçsiz ve yetersiz oldukları bulgusuyla tutarlılık göstermektedir. Özel gereksinimli bireylerin yaşama ve sosyal

hayata uyum sağlaması hemşirelerin; karar verici, bakım verici, gözetici-koruyucu-savunucu, rahatlatıcı, rehabilite edici, yönetici, eğitici ve danışmanlık rolleri olduğunu ve bu rollerini yerine getirmeleriyle gerçekleşecektir. Ancak, (Yıldırım & Altıparmak, 2008) “*ebe ve hemşirelerin %2.9’u yönlendirme de, %50’si özel gereksinimli bireylerin sağlık ihtiyaçlarını saptamada, %64.3’ü özel gereksinimli bireyler ile iletişim kurmada sorunlar güçlükler yaşayabileceğini ifade etmişlerdir.*” Çıkan bu sonuçlar verilen hemşirelik eğitiminde özel gereksinimli bireylerin karar verici, bakım verici, gözetici-koruyucu-savunucu, rahatlatıcı, rehabilite edici, yönetici, eğitici ve danışmanlık görevleri olduğu ve bu konulara ağırlık verilmesi gerektiği sonucu çıkarılabilir. Katılımcıların sağlık sorunlarına ilişkin ifadeleri bu araştırma ile tutarlılık göstermektedir.

Araştırmada özel kurumda çalışanların ise kayda değer sıkıntılarının olmadığını ancak sağlık hizmetlerinin ve sağlık malzemelerinin sterilizasyonun geliştirilebilir olduğu vurgusuna rastlanmaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcılar beslenme sorunlarına ilişkin, çalıştıkları kurumun beslenme hizmetlerinin çok iyi olduğu konusu bulgularda nettir. Araştırmanın beslenme hizmetlerine dair diğer bulgusu özel gereksinimlilerin düzensiz ve aşırı yemek yediği özel gereksinimli bireylere yönelik kişiye özel beslenme programının uygulanmadığı, bireysel diyet programının oluşturulması ve diyetisyen bulundurulması yönündedir. (Köksal, 2008)’in “*Özel gereksinimli bireylerin yeme alışkanlıklarına yönelik yaptığı çalışmada diyetin özel gereksinimli bireylerin genel tıbbi durumuna, ağırlığına ve yaşına göre ayarlanması gerektiği bulunduğu bulgular arasındadır.*” Bu bulgu yapılan bu araştırmanın beslenme ile ilgili bulgusunu destekler niteliktedir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumun öz bakım ve bakım hizmetlerinin bakıcılar tarafından verildiğini, bakıcıların fedakar olduklarını ama donanımlı olmadıklarını, alınan sertifikanın niteliğinin sorgulanmasının gerektiği bulgularda vurgulanmıştır. Özel gereksinimli çocuğun gelişimine uygun olarak yapması beklenen, yaşamını başka kişilerin yardımına ihtiyaç duymadan sürdürebilmesini sağlayan kişisel bakım becerilerinin ve kendi bakımının tamamına öz bakım becerisi denir. “*Özel gereksinimli bir birey için öz bakım becerilerini kazanmış olmak kendine güvenen, bağımsız ve yeterli bir kişi olmasında çok*

önemlidir” (T.C. MEB Talim Terbiye Kurulu, 2016). Özbakım becerilerinin yerine getirilmesin de kurumların her ikisinde de sakine sorumluluğun verilmediği ve bakıcı personel tarafından gerçekleştirildiği bulgularda açıktır. Kurumun sakinleri olan özel gereksinimli bireyleri en az bağımlı olarak yaşamlarını devam ettirme çabası ile bulgularda çıkan sonuçların çeliştiği nettir.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde kurumun personelle ilgili sorunlara ilişkin; kurumlarda çalışan sayısının ve branşların eksikliği, bakıcı personelin birçoğunun yeniliğe kapalı olduğu ve kadrolu çalışanların taşeron çalışanlara göre sayısının kıyaslanamayacak kadar az olduğu bulgularına rastlanmıştır. Alanyazın incelendiğinde *“Evde bakım hizmetlerinden yararlanan bedensel engellilerin bakım kalitesinin yaşam kalitesi sosyal alan, çevresel alan ve engellilik boyutu üzerinde anlamlı düzeyde etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu ilişki bireyin engellilik düzeyine göre düzeltildiğinde de belirgindir.”* (Maşalcı ve Baydur, 2016). Özel gereksinimli bireylerde bakım kalitesinin yüksek olduğunda yaşam kalitesinin de yükseldiği yapılan araştırmalarda görülmektedir. Araştırmanın bulguları bu araştırmanın bulgusu ile doğru orantılıdır. Bu ve buna benzer kurumlarda tüm birimlerde çalışanların; eğitilmiş, donanımlı ve yeniliğe açık olması sonucunda özel gereksinimli bireylerin daha kaliteli ve nitelikli bir hizmet alacağı sonucu çıkarılabilir.

5.4 Katılımcı Personelin Kurumdaki Sorunların Nedenlerine İlişkin Görüşleri

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumun işleyişi kaynaklı sorunların nedenlerine ilişkin; kadrolu çalışanların az olduğunu diğerlerinin de bu işi yeterince sahiplenmediğini, işe alınırken çalışanların mülakata tabi tutulmadığı bulgularına rastlanmıştır. Bu bulgular, *“personel seçiminin bilimsel ve sistematik bir şekilde yapılmasının ve özel eğitim almış personelin özel gereksinimlilerin personelden kaynaklanan sorunlarını azaltacağı bulgusuna ulaşılmıştır”* (Kaya, 2011) bulgusu ile paraleldir. Yine araştırmanın *“İşe alımlarda ve sakinlerin yerleştirilmesinde yerel siyasi baskının çok güçlü olduğu”* bulgusuna rastlanmıştır. *“25785 sayılı Resmi gazete’de ve 3/04/2005 tarihli yayımlanan yönetmeliğin 14. Maddesi”* (Kamu görevlileri etik davranış ilkeleri ile başvuru usul ve esasları hakkında yönetmelik, 2005) bulgularda elde edilen siyasi kayırmacılığın resmi bir kurumda varlığından hala söz ediliyorsa yönetmeliğin uygulanmadığını, yönetmeliğe

aykırı davranıldığını düşünmemiz doğrudur. Bu araştırmanın; birimlerin arasında iletişim probleminin olduğunu ve kendilerine asıl işleri dışında alakasız işler yaptırıldığını ve vardiyalarda çalışanların sayılarının dengeli dağıtılmadığını ifade ettiklerine bulgularında rastlanmıştır. Bulgulara bakıldığında bu kurumlarda çalışanların görev tanımlarının olmadığı, birimler arası iletişimin sıkıntılı olduğu ve vardiyalar da çalışan sayısının ihtiyaca göre ayarlanmadığı sonucu çıkarılabilir.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde kurumun personel kaynaklı sorunlarına ilişkin; çalışan personel sayısının ve nitelikli personel sayısının azlığı, personellerin kendi aralarında ve yönetimle olan iletişim probleminin varlığına bulgularda rastlanmıştır. Yönetimce bakım elemanları arasında yaşanabilecek sorunlar önceden tahmin edilip önlemler alınmalıdır. Bakım Evlerinin İdaresi tarafından iyi bir gözlem ve işbölümü yapılarak bu durum kontrol altına alınabilir. *“Bakım hizmet ve görevleri sınıflandırılarak bakıcı personelin yeteneklerine göre aralarında dağıtılır, görev alacakları yerler hiyerarşik bir şekilde belirlenir, görevler arası bağlantıları düzenleyen usul- esaslar ve yöntemler, bakıma muhtaç kişinin sıhhi değişimine ve psiko-sosyal durumuna göre sürekli olarak yenilenir ve iyi bir çalışma ortamı oluşturulur”* (Danış ve Genç, 2011). Bu tanımda bahsedilen *“birlik, beraberlik, bütünlük ve uyum sağlanmış olur”* bulgusu bu araştırmadaki bulgu ile paraleldir. Çalışan sayısının ve nitelikli çalışan sayısının az olduğu ve her çalışanın birbiriyle iletişim problemi yaşadığı bir kurumda hizmet kalitesinden ve kurumsallaşmaktan söz edilemez.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde kurumun bakanlık kaynaklı sorunlarına ilişkin; ilk önce resmi kurumların yönetmeliğinin eski ve ihtiyaca cevap vermediği bulgusu elde edilmiştir. Bakıldığında resmi kurumlar için olan yönetmeliğin Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kuruluş tarihinden daha önce çıkarıldığı ve bakanlığın yeni modellerini (Umut evleri, engelsiz yaşam merkezi, çocuk evleri vb.) kapsamadığı bir gerçektir. Yine resmi kurumda çalışan katılımcıların, çok bürokrasi yükleri olduğunu, bunları yaparken asıl işlerini aksattıklarını ve birimler arası evrak gidiş gelişlerinde sıkıntılarının olduğu ama Özel kurumda çalışan katılımcıların, bürokrasiyle ilgili bir sıkıntılarının olmadığı, kayıt tutmanın mutlaka olması gerektiği bulgularda rastlanmıştır. Resmi ve özel kurumda çalışan katılımcıların bu kadar taban tabana zıt açıklamaları kafa karıştırıcıdır. Bu

bulgulardan; garantili ve kadrolu iş, Devlet kapısı anlayışının iş verimini ne kadar arttırdığı mutlaka sorgulanmalı görüşü çıkarılabilir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumda yönetici kaynaklı sorunlara ilişkin; yöneticilerin sosyal servis çalışanlarından olmadığını, yöneticiler üzerindeki yerel siyasi baskının varlığına bulgularda rastlanmıştır. Konuya hakim olmayan yöneticilerle çalışmanın çok zor olduğu doğrudur. Yönetici vasıfları olmayan konuya hakim bir yöneticiyle çalışmanın da çok zor olduğu su götürmez bir gerçektir. Alanyazın incelendiğinde; *“... bir kişiye bir şeyi yaptırmak o kadar zor değildir. Çalışanlara, iyi bir sicil veya para ödülü vaat ederek iş yaptırılabilir. Bunlar da işe yaramazsa, makamını düşürme, ceza, işten kovmayla tehdit ederek veya başka yöntemlerle de çalıştırılabilir. Yöneticilerin çoğu da bu yöntemleri uygulamaktadır. Bu arada gözden kaçırılmaması ve üzerinde durulması gereken mesele istek'tir. Önemli olan bir kişiye bir şeyi "isteyerek" yaptırmaktır”* (Kouzes ve Posner, 1987).

Araştırmanın diğer bulgularında ise; yönetimin eleştiriye açık olmadığına, çalışanları sorumluluk alma konusunda kısıtladığına ve yöneticilerin adil olmadığına rastlanmıştır. *“Araştırmanın bu bulgusu, Çalışanlar işyerlerinden değil yöneticilerinden kaçır.”* (Peryön, 2012)'de bahsi geçen bulgu ile örtüşmektedir. Herhangi bir işyerinde saydamlık, sorumluluk verme, adil olma yapıtaşlarından birisi eksikse o iş yerinde kurumsallaşmaktan söz edilemez. Çalışan açısından düşünecek olursak, kurumun sorunlarıyla mücadele etmesine izin verilmediği için kurumu sahiplenmeyecek, bir süre sonra mücadele etmeyi bırakacak ve kendini daha iyi hissedebileceği bir iş imkanı çıktığında hemen orayı tercih edecektir.

5.5 Katılımcı Personelin Kurumun Gelişimine Yönelik Önerileri

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumun işleyişine yönelik önerilere ilişkin, nitelikli çalışan sayısının ve kadrolu çalışan sayısının artırılması bulgusu, ancak yeterli sayıda nitelikli çalışanın olduğu bir kurum da özel gereksinimli bir birey için uygun olan bir ortam sağlanacağı su götürmez bir gerçektir. *“Özel gereksinimli bir bireyin en temel ihtiyacı; özbakım ihtiyacı, bilişsel, sosyal ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Personel sayısının ve nitelikli çalışanların az olduğu bir kurumda ikamet eden özel gereksinimli bir bireyin bu ihtiyaçlarının karşılanmasının niteliği sorgulanmalıdır.”* (Brown ve Guvenir, 2008)

Bakım elemanının özel gereksinimli bireye gösterdiği sabrın eğitim niteliğiyle doğru orantılı olduğu, bulgusu bizim bu bulgumuzla örtüşmektedir.

Bu çalışmada rastlanan diğer bulgular ise; özel gereksinimli bireyler için spor, sosyal ve sanat faaliyetlerinin arttırılması, kursların çeşitlendirilmesi, her gün nöbete bir sağlıkçının kalması ve resmi kurumların üzerinde ki yerel siyasi baskının etkisizleştirilmesi, bakıcı personel alımında nitelikli personelin görüşünün alınması, sakinlerin ailelerinin istediğinde gelip orada misafir edilmesinin aile ve çocuk için önemini anlatıp, kurumda kalan sakinlerin ebeveynlerinin kalabilecekleri misafirhane benzeri bir yerin olması önerilerine bulgularda rastlanmıştır.

Özel gereksinimli bireylerin ikamet ettiği, içinde süregelen rahatsızlığı olanların da olduğu bir kurumda nöbetçi sağlıkçının olmaması, özellikle “Kamu görevlileri etik davranış ilkeleri ile başvuru usul ve esasları hakkında yönetmelik” e rağmen yerel siyasi kayırmacılığın devam etmesi zaten trajikomik bir durumdur. Katılımcıların bazılarının ifade ettikleri gibi “işe göre adam değil adama göre iş” mantığının varlığının olma ihtimali bile, pozitif ayrımcılığı olan özel gereksinimli bireylerin ikamet ettiği kurumda çok rahatsız edici bir durumdur. Özel ve resmi kurumlarda ikamet eden sakinlerin ailelerine, çocuklarını rahatça ziyaret edebilecekleri, geldiklerinde birkaç gün kalabilecekleri misafirhane benzeri bir bölümün oluşturulmasının özel gereksinimli bir bireyin kuruma adaptasyonu, bakım evinde kalma durumunun daha kolay kabullenir olması ve kuruma güven duygusunun oluşması açısından çok önemli olacağı doğrudur.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde kurumun personel konusunda ki önerilere ilişkin; bakıcıların alımında mutlaka nitelikli personelin görüşünün alınması, işe alımlarda net kriterlerin olması, kadrolu çalışan sayısının arttırılması ve çalışan sayısının arttırılması, rutin seminerlerin ve eğitimlerin olması önerilerine bulgularda rastlanmıştır. Alanyazın incelendiğinde; “*Bakım elemanlarının rehabilitasyon merkezine yerleştirilen özel gereksinimli bireye sergiledikleri olumsuz tutumlar özel gereksinimli bireyin merkeze bakış açısında geri dönülmez izler bıraktığına ve bakım elemanının özel gereksinimli bireye karşı fiziksel müdahalede bulunmasının özel gereksinimli bireyin yaşam kalitesini önemli ölçüde düşürdüğüne rastlanmıştır*” (Borbasi, Baotrof, Williams, Jones ve Douglas, 2008). Bu bulgu, çalışanların donanımlı ve eğitilmiş olması, rutin seminerlere tabi tutulması bulgumuzla örtüşmektedir.

“ Dünyada ki uygulamalara bakıldığında bakım personelleri genel olarak sosyal hizmet, insan ilişkileri, sağlık, ve ev idaresi alanlarında temel eğitim aldıktan sonra, belirli aralıklarla düzenli olarak bir psikoterapist tarafından hizmet içi eğitim almaktadırlar” (Berk, 1998). Kurumda çalışan personellerin hepsinin rutin eğitimlere tabi tutulması sakinlere sunulan hizmetin kalitesini arttıracaktır. Bu sonuç bizim bulgumuzla örtüşmektedir. Kurumda çalışacak bakıcı personellerin işe alımlarında net kriterlerin olması, mülakata alınması ve deneme süresinin olması bulgusu, ”Bakım hizmeti verecek personelin niteliği ve bireysel özellikleri önemlidir. Ayrıca bu araştırmada personel seçiminin bilimsel ve sistematik bir biçimde yapılmasının ve özel eğitim almış personelin özel gereksinimlilerin personelden kaynaklanan sorunlarını azaltacağı bulgusuna ulaşılmıştır” (Kaya, 2011)” bulgusu ile paraleldir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda kurumun bakanlık kaynaklı sorunlara yönelik önerilere; Türkiye de ki bu ve buna benzer kurumların kendi aralarında spor turnuvalarının olması bulgusuna rastlanmıştır. Özel gereksinimli bireyler için spor faaliyetlerinin ve sosyal faaliyetlerin önemi tartışılmaz. Ülke genelinde bu kurumların sakinleri arasında oluşturulan spor müsabakaları, folklor yarışmaları, stranç turnuvaları vb. faaliyetleri birbiriyle kaynaşması iyi bir rekabet ortamının yaşatılması sakinlerin yararına olacaktır. Personel açısından da sürekli kendilerini tekrar etmekten kurtulup, farklı personellerle karşılaşmanın onlar açısından da iyi olacağı kesindir.

Özel gereksinimli bireyler için spor, sosyal ve sanatsal faaliyetlerin, yetenekleri doğrultusunda kursların çeşitliliği çok önemlidir. Sosyal etkinliklerde sorumluluk ve görev alan özel gereksinimli bireyler yaşamlarının her evresinde karşılarına çıkan insanlarla daha kolay ve sağlam iletişim kurabilme yeteneğini geliştirirler. Özgüveni artan özel gereksinimli bireyler sorumluluk almaktan kaçınmazlar. Birbirinden farklı ve değişik sosyal etkinliklerde sorumluluk alan özel gereksinimli bireylerin sosyal ve toplumsal olaylara karşı farkındalıkları gelişir. Zaten değil midir ki, sosyal hayatın içinde başarılı olmanın öncül koşulu içinde bulunduğu herhangi bir ortamda çevresinde bulunan her kişi ile uyumlu olmaktır.

Araştırmanın bir diğer bulgusu ise; yeni yönetmeliğin bu kurumlarda çalışanların görüşlerini alarak acilen hazırlanması, sorumluluk ve risk almada

çalışanı cesaretlendiren bir yönetmelik olması, sakinlerin tanınmasına ve yeteneklerine göre kurumlara yerleştirilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Aile ve sosyal politikalar bakanlığı özel bakım evleri için 04.11.2016 tarihinde yeni bir yönetmelik çıkarmıştır. Özel kurumda çalışan katılımcıların hepsi yeni yönetmelikten sonra işlerin daha iyi takip edileceği, işlerin biraz daha zor ama çok daha çalışanı ve sakini koruyan bir yönetmelik olduğunu ifade etmişlerdir. Ama bakanlığın resmi kurumlar için olan yönetmeliğinin bakanlığın kendisinden bile eski olduğu aşıkardır. Artık yeni yönetmeliğin çalışanlarında görüşünü alarak hazırlanması doğru olanıdır. Çalışmanın bulgularında bakanlığın yeni modeller arayışı içinde olması gerektiği, merkezden koordine edilen ama küçük parçalar halinde kendi içinde kendi sistemi olan ve sakinlerin sorumluluk aldığı “Umut Evleri” projesi ile denenmiş ve tutan (Çocuk evleri, sevgi evleri vb.) modellerin birçok sorunu çözeceğini önerdiklerine rastlanmıştır. Katılımcıların bu öneriyi yaparken çok heyecanlı olduklarını hatırlıyorum. Çünkü gözlerinin önünde dört tane başarıyı yakalamış, sakinlerinin çok mutlu olduğu umut evleri vardı. Sakinlerin nasıl sorumluluk aldığını, evi nasıl sahiplendiğini anlatırken, hepsinin gözlerinden “İşte bu, başka bir şey aramaya gerek yok.” demek istediklerini hatırlıyorum.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde kurumun yönetici kaynaklı sorunlarına; kurumda müdür makamında olacak kişilerin sosyal servisten olmasını, yöneticilerin sakinlerle çalışanlar arasında dengeyi korumalarını, gelişmeye ve yeniliğe açık olması önerisine bulgularda rastlanmıştır. “İyi bir psikolog iyi bir idareci de olur.” diye bir kanı yoktur. Örneğin ben iyi bir öğretmen olabilirim ama bu iyi bir idareci olacağım anlamına gelmez. Çünkü iyi bir öğretmenin sahip olması gereken özellikler iyi bir idarecinin sahip olması gereken özelliklerle aynı değildir. Bakım evlerinde idarecinin illaki de sosyal serviste çalışan bir uzmandan olması gerekmez. Kurumlarda müdür olmuş hala mesleki tanımlarını bile bilmeyen misyonsuz, vizyonsuz ve ufukları oldukça dar kişilere rastlanmaktadır. Sosyal serviste çalışan bir uzmanın iyi de bir idareci olması bir bakım evi için tartışmasız çok güzel bir şans olurdu.

5.6 Katılımcı Personelin İyi İşleyen Bir Kurumun Sahip Olması Gereken Özelliklere İlişkin Önerileri

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken fiziksel altyapıya ilişkin; bahçeli, spor alanlarının olduğu ve spor yapabildikleri, sosyal alanlarının olduğu (Cafe, dans salonu vb.) orada toplanabilecekler, müzik dinleyebilecekleri, tv izleyebilecekleri bölümlerin olduğu, farklı atölyelerin veya kursların düzenlenebileceği fiziksel yapıya sahip bir yer, konum olarak şehrin çok yakınında olmayan ama şehir merkezine yakın, farklı model tiplerinde en fazla 6 kişinin kaldığı ama tek kişilik odalarında olduğu, hepsinin bir merkezden koordine edildiği, sakinlere de sorumluluk verildiği fiziksel altyapılı modelleri önerdiklerine bulgularda rastlanmıştır. Şehir merkezine yakın bir yerde konumlandırılmış bir bakım evi, sakinlerine spor faaliyetlerinde, sosyal faaliyetlerinde ve sanat faaliyetlerinde daha fazla imkanlar sunması, personel açısından da kurumun tercih edilme ihtimalinin daha fazla olması doğrudur. Bu bağlamda kurumun şehir merkezlerine yakın, spor alanlarının, ortak kullanabilecekleri sosyal alanlarının olduğu, farklı model tiplerinde en fazla 6 sakinin kalabileceği, bunların içinde farklı oda tiplerinin olduğu, hepsinin bir merkezden koordine edildiği, sakinlerinde sorumluluk aldığı model tiplerinin benimsenmesi doğru olacaktır. Bu bulguyu, birkaç yıl önce denenmeye başlanmış (Umut evleri, çocuk evleri vb.) modellerin başarılı olduğu hangi açıdan bakılırsa bakılışın doğrudur, bulgusu desteklemektedir.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken sağlık hizmetlerine ilişkin; bu kurumlarda tıp doktorunun, fizyoterapistin ve diyetisyenin haftanın belirli günlerinde bile gelmesinin yeterli olacağı ve her akşam mutlaka nöbetçi bir hemşirenin kalması önerilerine bulgularda rastlanmıştır. 24 saat özel gereksinimli bireylere hizmet verilen, süreğen hastalığı olan sakinlerinde kaldığı bir kurumda; haftanın bazı günlerinde bile tıp doktorunun, diyetisyenin, fizyoterapistin olmaması ve her gece nöbetçi bir sağlıkçının kurumda bulunmaması trajikomik bir durumdur. Kurumlar da resmi veya özel farketmez, her gece kesinlikle nöbetçi bir sağlıkçının kalması ve tam zamanlı olmasada mutlaka bir tıp doktorunun, diyetisyenin ve fizyoterapistin olması zorunludur.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken beslenme hizmetine ilişkin önerilere gelince; katılımcıların hemen hemen hepsi araştırmanın farklı yerlerinde, çalıştıkları kurumlarda beslenme ile ilgili hiçbir problemin olmadığı hatta gereğinden fazla iyi olduğu konusunda hemfikirler. Hatta bazı sakinlerin buraya geldikten sonra kilo probleminin ortaya çıktığı bulgularda rastlanmaktadır. Bu probleme çözüm olarak da bir diyetisyen tarafından sakinlere bireysel beslenme programlarının uygulanması önerilebilir.

Elde edilen bulgular tekrar incelendiğinde iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken öz bakım ve bakım hizmetine ilişkin katılımcılardan; kurumda öz bakım eğitimi verecek Özel eğitimcinin olması ve bakıcıların aldığı sertifika eğitiminin niteliğinin artırılması önerilerine bulgularda rastlanmıştır. Araştırmaya genel olarak bakılacak olunursa farklı yerlerinde özbakımla ilgili sakinlere, güvenlik açısından veya zamansızlıktan dolayı sorumluluk verilmediğinin söylendiğine rastlanmıştır. Özel eğitimin amaçlarından bir tanesi, özel gereksinimli bir bireyin gelebileceği en bağımsız şekilde hayatını devam ettirmesi olduğu düşünülecek olursa, bu duruma problem gözüyle bakılabilir. İyi işleyen bir kurumda, özel eğitimci tarafından bakıcıların da dahil edildiği sakinlerin öncelikleri göz önüne alınarak bireysel eğitim programının hazırlanması ve takip edilmesi önerilir.

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda iyi işleyen bir kurumun sahip olması gereken personel özelliklerine ilişkin; kadrolu çalışanlarla diğer çalışanların ve bay-bayan çalışan sayısının birbirine yakın olmasının doğru olacağı, personel alımında kriterlerin (eğitim, deneyim, yaş vb.) olması, mülakatın ve deneme süresinin olması, çalışanların pozitif, etik ilkeleri olan ve bu işi seven insanlardan seçilmesi ve çalışanın hepsinin rutin aralıklarla eğitime tabi tutulması önerilerine bulgularda rastlanmıştır. En küçük işletmelerde bile personel alımında; mülakatın yapılması ve deneme süresinin olması normal bir süreçken, özel gereksinimli bireylere hizmet alımından bahsedilen bir kurumda bu sürecin olmaması ilginçtir.

Bu ve buna benzer kurumlarda bütün etkenlerin ortadan kaldırılması (yerel siyasi baskının etkisizleştirilmesi, hemşericilik, akrabacılık vb. kayırmacılığa izin verilmemesi) gerçekten bu işi severek yapabilecek, özel gereksinimli bireylere yararlı olabilecek, pozitif ve etik ilkeleri olan insanların önünü açmış olacaktır. Bu

özelliklere sahip personellerin bakanlık tarafında rutin eğitimlere alınması da bu kurumlarda ki hizmetin kalitesini arttıracaktır.

BÖLÜM VI

6 SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1 Sonuç

Bu çalışma ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı resmi veya özel bakım ve rehabilitasyon merkezinde çalışan sağlık ve meslek elemanlarının kurumların bakımı altında bulunan özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüş ve önerileri değerlendirilmiştir.

Bu bağlamda;

1-Katılımcıların çoğunluğu (14 tanesi) bilinçli ve isteyerek kurumlarda çalışmaya başlamadıkları ama çoğunluğunun (14 tanesi) bu kurumlarda çalışmaktan memnun oldukları,

2- Katılımcıların çoğunluğunun (15 tanesi) aldıkları eğitimin ve yeteneklerinin kurumlarda sundukları hizmete katkısının olduğu, yaptıkları işin de kendilerine katkısının olduğu,

3- 15 katılımcı kurumlarda sunulan hizmetin sakinlere ve 12 katılımcı kurumlarda sunulan hizmetin sakinlerin ailelerine çok katkısının olduğu,

4-Bakanlığa bağlı özel ve resmi bakımevlerinin fiziksel alt yapılarının iyi olduğu ama ortak kullanım alanlarının, spor ve sanat faaliyet alanlarının yeterli olmadığı,

5-Resmi kurumlarda; tıp doktoru, diyetisyen ve fizyoterapistin ve diğer sağlık çalışanlarının da yeterli olmadığı ve bu nedenle gece nöbete bir sağlıkçının kalmadığı,

6-Öz bakım ve bakımla ilgili bakıcı personellerin sorumlu olduğu, bakıcıların yeterince eğitilmiş ve donanımlı olmadıkları, bakıcıları takip edecek ve yönlendirecek bir özel eğitimcinin olmadığı,

7-Kurumların beslenme ile ilgili hiç sorununun olmadığı hatta gereğinden çok daha iyi olduğu,

8-Kurumlarda sağlık elemanlarının, meslek elemanlarının ve kadrolu çalışan sayısının ihtiyacın çok altında olduğu, diğerlerinin de bu işi yeterince sahiplenmediği,

9- Çalışanların mülakata tabi tutulmadığı, işe alımlarda ve sakinlerin yerleştirilmesinde yerel siyasi baskının çok güçlü olduğu, birimlerin arasında iletişim probleminin olduğu, kendilerine asıl işleri dışında alakasız işler yaptırıldığı ve kurumda vardiyalarda çalışanların sayılarının dengeli dağıtılmadığı,

10-Resmi kurumlar için olan yönetmeliğin eski ve ihtiyaca cevap vermediğini, çok bürokrasi yükleri olduğunu, bunları yaparken asıl işlerini aksattıklarını ve birimler arası evrak gidiş gelişlerinde sıkıntılarının olduğu,

11- Yöneticilerin yaptıkları işe hakim olmaması, yöneticilerin üzerinde ki yerel siyasi baskının varlığı, yönetimin eleştiriye açık olmaması, çalışanları sorumluluk alma konusunda kısıtlamaları ve yöneticilerin adil olmaması,

12- Türkiye de ki bu ve buna benzer kurumların kendi aralarında spor turnuvalarının olması, bakıcı olarak çalışanların aldıkları sertifikanın ve eğitimin niteliğinin sorgulanması ve mutlaka işe alındıktan sonra düzenli seminerlerin olması, bakanlığın yeni modeller arayışı içinde olması gerektiği, merkezden koordine edilen ama küçük parçalar halinde kendi içinde kendi sistemi olan ve sakinlerin sorumluluk aldığı “Umut Evleri” projesi ile denenmiş ve tutan (ocuk evleri, sevgi evleri vb.) modellerin birçok sorunu çözeceği sonuçları çıkmıştır.

6.2 Öneriler

6.2.1 Araştırma Sonuçları Doğrultusunda Geliştirilen Öneriler

1-Bakanlık, bakım ve rehabilitasyon merkezlerinin fiziki alt yapısında, spor alanlarında, sanatsal ve sosyal alanlarında acilen iyileştirmeler yapabilir.

2-Bakanlık, “Kamu görevlileri etik davranış ilkeleri ile başvuru usul ve esasları hakkında yönetmelik” in 14. Maddesinin resmi kurumlarda acilen dikkate alınması için gerekenleri yapıp, yerel siyasi baskıyı bu kurumların üzerinde etkisizleştirmelidir.

3-Bakanlık, bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde yöneticilerde dahil çalışan herkese, rutin aralıklarla teori ve pratik içeren hizmet içi eğitimler, seminerler vermelidir.

4-Bakanlık, Özel gereksinimli bireylerin yararları düşünülerek, bakım ve rehabilitasyon merkezlerinin sakinleri ile birebir zaman geçiren özellikle bakıcı personellerin seçiminde bilimsel ve sistematik bir yol takip etmelidir.

5-Bakanlık, bakım ve rehabilitasyon merkezleriyle beraber özel gereksinimli bireylerin bakımı için yeni modeller arayışına girmeli, denenmiş ve başarılı olmuş engelsiz yaşam merkezleri, umut evleri, çocuk evleri vb. modellerin sayısını arttırmalıdır.

6-Bakanlık, bakım ve rehabilitasyon merkezi, umut evleri, engelsiz yaşam merkezleri sakinlerine; spor turnuvaları, folklor yarışmaları vb. rutin etkinlikler düzenleyebilir.

7-Bakanlık, bakım ve rehabilitasyon merkezleri, umut evleri, engelsiz yaşam merkezleri sakinlerinin ailelerinin istedikleri zaman gelip kalabilecekleri misafirhane benzeri yerler oluşturabilir.

6.2.2 İlerideki Çalışmalara Yönelik Öneriler

1-Araştırma bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan yöneticiler ve diğer personellerle yapılabilir.

2-Araştırma Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı yeni modeller (Engelsiz yaşam merkezleri, Umut evleri, çocuk evleri vb.) de çalışan personellerle yapılabilir.

3-Araştırma Türkiye'deki diğer bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde, umut evlerinde, engelsiz yaşam merkezlerinde çalışan personellerle yapılabilir.

4-Bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde, Engelsiz yaşam merkezlerinde, Umut evlerinde vb. kalan özel gereksinimli bireylerin görüş ve önerileri alınabilir.

5-Bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde, Engelsiz yaşam merkezlerinde, Umut evlerinde vb. kalan özel gereksinimli bireylerin ailelerinin görüş ve önerileri alınabilir.

KAYNAKÇA

- Kamu görevlileri etik davranış ilkeleri ile başvuru usul ve esasları hakkında yönetmelik. (2005, 04 30). *Resmi Gazete*, s.25785.
- Anne Çocuk Eğitim Vakfı. (2015). Erişim adresi: <http://www.acevokuloncesi.org/ogrenme-ortami/aile-katilimi>.
4. Ulusal Sosyal Hizmetler Konferansı. (1995). 2000’li yıllara doğru sosyal devletin gerçekleştirilmesinde sosyal hizmetlerin yeri ve önemi. (s. 157-169). Ankara: Vatan Matbaacılık.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2011). Erişim tarihi: 21.04.2016, <http://www.aile.gov.tr>.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2013). Erişim tarihi:29.05.2016, <http://www.aile.gov.tr>.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. Engelli bireylere yönelik özel bakım merkezleri yönetmeliği. (2016, 11 04). *Resmi Gazete*, s.29878.
- Akgün, C. (1997). *Sosyal hizmetlerin kentsel örgütlenmesi ve işleyişi, İstanbul örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara..
- Aktaş, A. M. (1990). *Sosyal hizmetler il müdürlüklerinin etkililiğinin değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Arıkan, Ç. (2001). Türkiye’de görme özürlü kadınlar: sorunlar, beklentiler, çözüm önerileri. *Körler Federasyonu Yayınları*.
- Arıklı ve Ercan. (1986). *Meydan Larousse*. İstanbul: Gelişim Yayınları.
- Ataş, A. M. (1990). *Sosyal hizmetler il müdürlüklerinin etkililiğinin değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Aydınöz, G. (2008). *Engellinin sosyal güvenliği bakımından sosyal yardım ve sosyal hizmetler* (Yüksek Lisans Tezi). Galatasaray Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Berk, L. E. (1998). *Development Through The Lifespan*. Boston: Allyn and Bacon.
- Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi. (1990). The role of telematics in assisting family carers and frail older people at home. *Health and Social Care in the Community*, 8(2), 129-137.
- Borbasi, S., Baotrof, V., Williams, R. P., Jones, J. ve Douglas, H. (2008). No going back to institutional care for people with severe disability: Reflections on practice through an interpretive study. *Disability and Rehabilitation*, 30(11), 837-847.
- Bozdemir, C. (1995). *Kurum bakımı altında bulunan normal ve zihinsel özürli çocukların motor gelişimine eğitimin etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Brown, F. J. ve Guvenir, J. (2008). The experiences of children with learning disabilities, their carers and staff during a hospital admission. *British Journal of Learning Disabilities*(37), 110-115.
- Buğan, M. G. (1999). *Yetişkin zihin engelli kadınların günlük yaşam becerilerini gerçekleştirme durumlarının belirlenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Chan, J. B., Sigafos, J., Watego, N., & Potter, G. (2001). Adults with intellectual disability in long-term respite care: a qualitative study. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 4(26), 339-344.
- Cılga, İ. (2004). *Bilim ve meslek olarak Türkiye’de sosyal hizmet*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design*. SAGE.
- Çavuşoğlu, T. (2001). Türkiye çocuk esirgeme kurumu ve çocuk bayramı. *Sosyal Hizmetler Dergisi*, 12(1), 8-17.
- Çavuşoğlu, T. (2005). *Sosyal Hizmetlerin Yakın Tarihinden Sayfalar, Çocuk Esirgeme Kurumu Yaprakları*. Ankara: Sabev Yayınları.

- Çengelci, E. (1996). *Cumhuriyet Türkiyesinde sosyal hizmetlerin örgütlenmesi*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Danış, M. Z. ve Genç, Y. (2011). Kurumsal Bakım Elemanlarının Genel Özellikleri Ve Yaşadıkları Sorunlar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Dilik, S. (1980). Sosyal güvenlik ve sosyal hizmetler arasındaki ilişkiler. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 27,73-84.
- Durduran, Y. (2009). *Engelli çocukların engellilik dışındaki sağlık sorunları ve sağlık hizmetinden yararlanma durumları: kontrollü saha çalışması*.(Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Enç, Çağlar ve Özsoy. (1987). *Özel Eğitime Giriş*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Ergin, Ü. (1995). Sosyal hizmetler açısından sakatlık sorunu ve çözüm yolları. *I. Ulusal Özel Eğitim Kongresi* (s.s. 22-27). Ankara: İstanbul Yapa Yayınları.
- Eripek, S. (2003). Özel gereksinimli olan çocuklar ve ülkemizde özel eğitim hizmetleri. *Çocuk Çocuk Dergisi*, 26,24-27.
- Eripek, S. (2005). Özel gereksinimi olan çocuklar ve özel eğitim. *Anadolu üniversitesi Yayını*(1411), 1-15.
- Fleming, v. d. (2004). Yetişkin zihin engelli bireylerin rehabilitasyonunda bakım elemanının yükünü azaltacak evde bakım önlemleri araştırması.
- Glesne, C. (2013). *Nitel araştırmaya giriş*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Gül, A. (2003). *Tekerlekli sandalye bağımlı kişilerin yaşadıkları konutta banyo kullanımına ilişkin karşılaştıkları sorunların incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Güleryüz, Ş. G. (2009). Kaynaştırma eğitimine devam eden engelli öğrencilerin akranları ile ilişkilerinde karşılaştıkları sorunların değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gümüş, S. (2005). *Türkiye’de sosyal hizmetler ve sosyal yardımın Avrupa birliği sürecinde yeniden yapılandırılması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Güneş, G. (2008). 4-6 Yaş zihin engelli çocukların davranış sorunlarının incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Gürgür, H., Büyükköse, D., & Kol, Ç. (2016). Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde işitme kayıplı öğrencilere sunulan destek hizmetler: öğretmen görüşleri. *Elementary Education Online*, 15(4), 1234-1253.
- Güzel, A. ve Okur, A. (1994). *Sosyal güvenlik hukuku* (3 b.). İstanbul: Beta Yayın.
- Hanson, E. J. ve Clarke, A. (2000). The role of telematics in assisting family carers and frail older people at home. *Health and Social Care in the Community*, 8(2), 129-137.
- Helander, E. (1993). *Prejudice and dignity, an introduction to community based rehabilitation*. UNDP.
- Ilıcak, G. G. (2002). Türkiye’de özel eğitim hizmetleri. *Çoluk Çocuk Dergisi*, 14,33-35.
- Kacar, N. (2004). Zihinsel özürlü çocukların giysi kullanımında karşılaştıkları sorunlar üzerine bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karataş, K. (2005). Zihinsel engellilerin rehabilitasyonu eğitici eğitimi programı ders notları. *T.C. Başbakanlık PUB*.
- Kaya, A. (2011). Bakım hizmeti veren personelin zihin engellilerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüş ve önerileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kersten, P., McLellan, L., George, S., Mullee, M. A., & Smith, A. E. (2001). Needs of carers of severely disabled people: are they identified and met adequately? *Health and Social Care in the Community*, 9(4), 235-243.
- Kılıç, S. (2009). Fiziksel engelli çocuğun evde bakım gereksiniminin aileye etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- King ve Horrocks. (2010). *Interviews in Qualitative Research*. SAGE.

- Kongar, E. (1972). Sosyal çalışmaya giriş. *Sosyal Bilimler Derneği Yayınları*.
- Kouzes, J. M. ve Posner, B. Z. (1987). The Credibility Factor What People Expect of Leaders. *San Francisco Westview Press*.
- Köksal, G. (2008). Engellilerde beslenme. *T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları*.
- Llyod, M. (1992). Does she boil eggs? towards a feminist model of disability. *Disability, Handicap&Society*, 7(3), 207-221.
- Marquis, R. ve Jackson, R. (2000). Quality of life and quality of service relationships: experiences of people with disabilities. *Disability & Society*, 15(3), 411-425.
- Maruflu, Z. S. (1978). *Sosyal refah devleti hedefi ve sosyal güvenlik sistemi*. Ankara: T.C. Başbakanlık DPT Yayını.
- Maşalcı, N. ve Baydur, H. (2016). 5. Ulusal sağlıkta yaşam kalitesi kongresi. *bedensel engellilerde bakım kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi*.
- Matsusaka, N. ve McLellan, D. L. (2003). Medical and social background, disability and problems in subjects identified by community services. 42,5-14. *J Rehabil Med*.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2006, Mayıs 31). *Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği*, 26184. Resmi Gazete.
- Özbudun, E. (2004). *Türk anayasa hukuku*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Özdemir, İ. M. (2008). Küreselleşme sürecinde Türkiye’de sosyal devlet ve sosyal hizmetler. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. .
- ÖZİDA. (2002). Türkiye Özürlüler Araştırması.
- Özkardeş, O. G. (2006). Önleyici sosyal hizmet çalışmalarında sivil toplum. *Küreselleşen Dünyada Sosyal Hizmetlerin Konumu Hedefleri ve Geleceği Sempozyumu* (s. 17-23). Antalya: Ankara PUB.
- Özsoy , Y., Özyürek, M. ve Eripek, S. (1992). *Özel eğitime muhtaç çocuklar, özel eğitime giriş*. Ankara: Karatepe Yayınları.

- Peryön. (2012). 20. İnsan Yönetimi Kogresi.
- Pickering, D. ve Busse, M. (2010). Disabled children's services: how do we measure family-centred care. *Journal of Child Health Care*, 14(2), 200-207.
- Rummel, J. F. (1968). *Eğitimde Araştırmaya Giriş*. Ankara: MEB.
- SHÇEK. (1983, Mayıs 27). Sosyal hizmetler ve çocuk esirgeme kurumu kanunu. 18059. Resmi Gazete.
- SHÇEK. (2010, 09 03). Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu. "Özürlülerin bakımı, rehabilitasyonu ve aile danışmanlığı hizmetlerine dair yönetmelik(27691). Resmi Gazete.
- T.C. MEB Talim Terbiye Kurulu. (2016).erişim taihi: 01.06.2017, <http://ttkb.meb.gov.tr>.
- TBMM. (1982). T.C. Anayasası.
- Tomanbay, İ. (1991). Türkiye'de Sosyal Hizmetlerin Tarihi. *Türkiye'de ve Almanya'da Sosyal Hizmetler* (s. 209-213). içinde Ankara: Selvi Yayını.
- Uğurlu, A. (2002). *Sosyal güvenlik. Türkiye'de çalışan çocuklar seminerinde sunulan bildiri* (s. 210-218). Ankara: Die Yayınları.
- UNICEF TÜRKİYE. (2004). 06 01, 2016 tarihinde www.unicef.org: http://www.unicef.org/turkey/crc/_cr23c.html adresinden alındı
- United Nations. (2008). *Principles and recommendations for population and housing censuses*. New York: UNDP.
- Uzuner, Y. (1999). Niteliksel araştırma yaklaşımı. *Sosyal Bilimlerde araştırma yöntemleri*. içinde Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Vuran , S. ve Yücesoy, Ş. (2003). Türkiye'de özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetlerin yasal yapılanmasında avrupa birliğine uyum çabalarının yansımaları. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(3), 141-157.
- Yıldırım ve Şimşek. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.

- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (5 b.). Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yıldırım, H. ve Altıparmak, S. (2008). Ebe ve Hemşirelerin Zihinsel Engelli Çocuklarla İlgili Bilgileri. *Gulhane Medical Faculty Dpt. of Public Health*.
- Yılmaz, Z. (2004). *Çalışan özürllülerin iş yaşamında karşılaştıkları sorunlar ve bunları etkileyen etmenler*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

EKLER

EK-A: ARAŞTIRMA SORULARI

SORULAR

1-Çalıştığınız kurumla ilgili,

a-Çalışma yaşantınızdan memnun musunuz?

b-Burada çalışmaya nasıl karar verdiniz?

2-Sizce,

a-Lisans eğitiminizin veya yeteneklerinizin bu kurumda yürüttüğünüz/sunduğunuz hizmetlere katkısı var mı?

b-Yürüttüğünüz/sunduğunuz hizmetlerin size olan (kişisel gelişiminize, yeteneklerinize) katkıları var mı?

3-Özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetlerin sunulduğu bu kurumun;

a-Özel gereksinimli bireylere olumlu bulduğunuz/ başarılı yönleri ve bunun nedenleri nelerdir?

b- Özel gereksinimli bireylerin yakın çevrelerine/ailelerine olumlu bulduğunuz/ başarılı yönleri ve bunun nedenleri nelerdir?

4-Özel gereksinimli bireylere yönelik hizmetlerin sunulduğu bu kurumun (Fiziksel alt yapısı ile ilgili, Sağlık hizmetlerine ilişkin, Beslenme hizmetlerine ilişkin, Öz bakım becerilerine ilişkin ve Bakım hizmetlerine ilişkin) sizce sorunları nelerdir?

5-Belirttiğiniz sorunların sizce sebepleri (Kurumun işleyişinden kaynaklanan sorunlar, Personelden kaynaklanan sorunlar, Bakanlıktan (yönetmelikten, bürokrasiden vb.) kaynaklanan sorunlar ,Yöneticilerden kaynaklanan sorunlar) nelerdir?

6- Dile getirdiğiniz sorunların(Kurumun işleyişinden kaynaklanan sorunlar, Personelden kaynaklanan sorunlar, Bakanlıktan (yönetmelikten, bürokrasiden vb.) çözümü ve kurumların niteliğini arttırmaya yönelik neler önerirsiniz?

7- Özel gereksinimli bireylere bu şekilde hizmet verecek bir kurumun kuruluş aşamasında kurucu ekibin içinde yer alacağınızı düşünelim. Kuruluş ve sürecin işleyişine yönelik nasıl bir planlama yapar ve süreci işletirsiniz?

EK-B: Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü İzin Belgesi

T.C.
ADANA VALİLİĞİ
Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü

Sayı : 1813529/304... 292 477
Konu : Araştırma Talebi

12.02/2017

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : 18.01.2017 tarih ve 1112 sayılı dilekçe.

Yakın Doğu Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü yüksek lisans öğrencisi Meliha KOCAMANOĞLU'nun ilgi tarih ve sayılı dilekçesinde 'Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Zihin Yetersizliği Olan Bireylere Yönelik Sunulan Hizmetlere İlişkin Görüş ve Önerileri' isimli çalışma talebine istinaden, Adana Ata Köşkü Bakım Merkezi ile İl Müdürlüğümüze bağlı Karaisalı Engelsiz Yaşam Bakım Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi Müdürlüğünde belirtilen araştırmayı yapması İl Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür. Makamınızca da uygun görüldüğü takdirde Meliha KOCAMANOĞLU'nun adı geçen Adana Ata Köşkü Bakım Merkezi ile İl Müdürlüğümüze bağlı Karaisalı Engelsiz Yaşam Bakım Rehabilitasyon ve Aile Danışma Merkezi Müdürlüğünde yüksek lisans tezi için araştırma yapması hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

Zeynelabidin KOÇ
İl Müdürü

10.02/2017
Mehmet SÜYMAN
Vali Yardımcısı

Ek: Dilekçe ve Tez Örneği (32 syf)

EK-C: DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER FORMU

Sayın Katılımcı,

Aşağıda dolduracağınız demografik bilgileriniz; Bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personelin (meslek ve sağlık elemanları) özel gereksinimli bireylere yönelik sundukları hizmetlere ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla hazırlanan “Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Sundukları Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin incelenmesi” adlı yüksek lisans tezi için gönüllü katılım göstermeyi kabul ettiğiniz veri toplama süreci için istenmektedir. Veriler araştırma dışında herhangi bir amaçla veya bireysel olarak kullanılmayacaktır. Kişisel bilgileriniz, araştırmacı ve danışman dışında **hiç kimseyle kesinlikle paylaşılmayacaktır.**

Danışman

Araştırma Yürütücüsü

Doç. Dr. Ahmet Yıkmış

Meliha Kocamanoglu

Katılımcının Adı Soyadı:

Yaşı:

Cinsiyeti

- Kadın
 Erkek

Öğrenim Durumu:

Meslek Grubunuz (Meslek/Sağlık):

Hizmet Yılı:

Özel Gereksinimli bireylerle çalışma süresi:

Özel Gereksinimli birey odaklı eğitim:

EK-D: GÖRÜŞME KILAVUZU**GÖRÜŞME KILAVUZU**

Sayın:

İsmim Meliha KOCAMANOĞLU, Yakın Doğu Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Ana Bilim Dalında yüksek lisans eğitimime devam etmekteyim. Sizinle tez konum olan “Bakım Hizmeti Veren Kuruluşlarda Çalışan Personelin Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Sundukları Hizmetlere İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi” isimli çalışmam için görüşme yapmak istiyorum. Bu görüşmeyi yapmamdaki amaç meslek elemanları ve sağlık elemanlarının özel gereksinimli bireylerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşleri ve önerilerini belirlemektir. Görüşmeye katılıp katılmamakta serbestsiniz. Görüşmeye katılmak ister misiniz?

Görüşmemizin 1 saat kadar süreceğini düşünüyorum. Görüşme esnasında size 7 soru yönelteceğim. Sorulan soruları anlamadığınız takdirde açıklama yapılmasını ya da tekrarlanmasını isteyebilirsiniz. Görüşmemiz esnasında daha sonra rahat çalışmak için izninizle ses kayıt cihazı kullanmayı istiyorum. Görüşme sırasında aktardığınız düşünce ve yorumlardan elde edilecek veriler bu tez ve teze ilişkin bilimsel çalışmalar dışında hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Yapılacak ses kayıtları bilimsel veri analizinde görevli 2 uzman dışında kimse tarafından dinlenilmeyecektir. Görüşme sonucunda elde edeceğim verileri araştırmam içerisinde isminizi gizli tutarak kullanacağım. Bunun için isterseniz bir kod isim önerebilirsiniz.

Görüşmemize başlamadan önce benimle paylaşmak istediğiniz herhangi bir sorunuz ya da düşünceniz var mı?

Görüşmemizde sizinle paylaşmak istediklerimi belirttim. İzninizle görüşmeye başlamak istiyorum.

Görüşmeci Kişi

Görüşülen Kişi

Kod İsim

Meliha KOCAMANOĞLU

.....

.....

EK-E: ARAŞTIRMA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personelin (meslek ve sağlık elemanları) özel gereksinimi bireylere yönelik sundukları hizmetlere ilişkin görüşlerinin incelenmesi amacını taşımaktadır. Çalışma, Doç. Dr. Ahmet Yıkılmış tarafından yürütülmekte, Yüksek Lisans öğrencisi Meliha Kocamanoğlu tarafından gerçekleştirilmektedir ve sonuçları ile bakım hizmeti veren kuruluşlarda çalışan personelin özel gereksinimli bireylere yönelik sundukları hizmetlere ilişkin görüşleri betimlenmeye çalışılacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- İsmınızı yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İsteminiz halinde yapılan görüşmeyi dinleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı Yakın Doğu Üniversitesi Özel Eğitim bölümünde Yüksek Lisans öğrencisi Meliha Kocamanoğlu'na veya Abant İzzet Baysal Üniversitesinde Doç.Dr. Ahmet Yıkılmış'a (mail/tel) yöneltebilirsiniz.

Yard. Doç. Dr. Ahmet Yıkılmış

İş Tel:0 374 2541000

İş Adres: Abant İzzet Baysal Üni. Eğit.Fak.

Mail: yikmis_a@ibu.edu.tr

Uygulayıcı: Meliha Kocamanoğlu

İş Tel: 0 322 2339533

İş Adres:Yeni Duyum Özel Eğitim Merkezi

Mail:melihakocamanoglu@gmail.com

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı	Meliha KOCAMANOĞLU
Doğum Yeri ve Yılı	Kadirli, 01.10.1973
Lisans	Anadolu Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Özel Eğitim Bölümü, İşitme Engelliler Anabilim dalı
İş Tecrübesi	<ul style="list-style-type: none">Eylül 1996 – Aralık 1999. MEB İşitme Engelliler ÖğretmenliğiTemmuz 2000 – Halen Devam etmekte. Özel Yeni Duyum Rehabilitasyon Merkezi Kurucu Müdürlüğü
İletişim Adresi	melihakocamanoglu@gmail.com

SON TEZZZZ

ORIJINALLIK RAPORU

% **12**
BENZERLIK ENDEKSI

% **11**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **3**
YAYINLAR

% **5**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BIRINCIL KAYNAKLAR

1 dergipark.ulakbim.gov.tr % **3**
İnternet Kaynağı

2 eyh.aile.gov.tr % **2**
İnternet Kaynağı

3 Submitted to Anadolu University % **1**
Öğrenci Ödevi

4 www.aile.gov.tr <% **1**
İnternet Kaynağı

5 acikarsiv.ankara.edu.tr <% **1**
İnternet Kaynağı

6 eyh.gov.tr <% **1**
İnternet Kaynağı

7 Submitted to Yeditepe University <% **1**
Öğrenci Ödevi

8 VURAL, Sezgin and YÜCESOY, Şerife. <% **1**
"Türkiye'de Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Hizmetlerin Yasal Yapılanmasında Avrupa Birliği'ne Uyum Çabalarının Yansımaları",