

ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE ÖZ DEĞERLENDİRME REHBERİ

(ÇOCUK VERSİYONU)



Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı



ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİNDE ÖZ DEĞERLENDİRME REHBERİ

(ÇOCUK VERSİYONU)

İçindekiler



- 4** Kısaltma ve Tanımlar
- 6** Arka Plan
- 8** Giriş
- 12** "Öz Değerlendirme"yi Nasıl Yapıyoruz?
- 17** Öz Değerlendirme Formu
- 26** Diğer Formlar
- 32** Formları Nasıl Değerlendiriyoruz?

Kısaltmalar ve Tanımlar



Sevgili çocuklar bu rehberde bazı kısaltmalar kullanılmıştır, bunları bilmek rehberi daha kolay anlamanızı sağlayacaktır.

Çocuk Bakım Kuruluşları;

Sizlerin kaldığı kuruluşları ifade eder.

Çocuk Bakım Kuruluşu Yöneticileri;

Sizlerin kaldığı bu kuruluşlarda çalışan yöneticilerdir.

Minimum Standartlar;

Kaldığınız kuruluşların sizlere en iyi şekilde hizmet verebilmesi için her kuruluşta olması gereken uygulamalardır.

Genel Müdürlük;

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın çocuklara hizmet veren bir birimidir.

Denetim Birimleri;

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın denetimle ilgilenen birimleridir.

UNICEF;

Birleşmiş Milletler'e bağlı olarak, tüm dünyada çocukların hakları için çalışan bir örgüttür. Örgütün Türkiye'de de temsilciliği bulunmaktadır.

ASPB;

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'dır. Ailelerin ve siz çocukların daha mutlu olması ve sorunlar varsa bu sorunları çözmek için çalışmalar yürütür.



ASPB
UNICEF

OZ DEGERLENDI

ÇOCUK DOS
KORUMA

BAKIM

REHABILITASYON

Arka Plan

HIZMET



ASPB ihtiyacınız olduğu zamanlarda sizlere koruma, bakım ve rehabilitasyon hizmetleri verir. Bu hizmetler sizler için "**ÇOCUK DOSTU**" bir şekilde düzenlenir. "**Çocuk dostu**" sizlerin tüm ihtiyaçlarınızın karşılanması ve hak ve özgürlüklerinizin temel alınması anlamına gelir.

ASPB sizlere verdiği hizmetlerin daha iyi olması ve ihtiyaçlarınızın karşılanması için çalışır. Sizlerin bu hizmetlerden daha iyi yararlanmanızı ve bu hizmetlerin eksiksiz bir şekilde uygulanmasını amaçlar.

Bu amaçları gerçekleştirmek için **ASPB, UNICEF** ile bir araya gelerek bir proje yürütmüştür. Bu projenin sonucunda ASPB bir sistem kurmuştur. Bu sistemin adı "**Öz Değerlendirme**" sistemidir.

Bu rehber bu sistem hakkında sizlere bilgi vermek için hazırlanmıştır.



Giriş

Devletler sizlerin ihtiyacı olan her türlü yasal düzenlemeyi ve hizmeti 1995 yılında imzalanan **BM Çocuk Hakları Sözleşmesi**'ne uygun olarak yapmaktadır. Sizlere verilen koruma ve bakım hizmetleri de bu Sözleşme'ye uygun olarak yapılmalı ve sizlerin yüksek yararı düşünülerek hareket edilmelidir.

Bir Soru



Çocuğun Yüksek Yararı Nedir?

BM Çocuk Hakları Sözleşmesi'nin temel ilkelerinden biri olan Çocuğun Yüksek Yararı, sizi ilgilendiren ya da etkileyen tüm durumlarda karar verenlerin öncelikli olarak sizlerin yararını ve iyiliğini düşünüp, ona göre hareket etmesidir.

Sizlere verilen bu hizmetler nelerdir?

- Sizler için planların hazırlanması ve onaylanması,
- Sizlerin okula devam etmesi,
- Sizlerin başarı durumlarınızın izlenmesi,
- Sizler için günlük planların oluşturulması,
- İhtiyaçlarınızı karşılamak üzere verilen harçlıkların düzenlenmesi ve
- Sizlere gerekli olan malzemelerin dağıtılmasıdır.

Bu hizmetlerin sözleşmeye uygun olarak gerçekleşmesi için "minimum standartlar" belirlenmiştir.

Küçük bir bilgi



Bir şey için gerekli olan en küçük, en alt basamaktaki uygulamalara "Minimum Standartlar" denir.

Bu standartların uygulanmasından kurum yöneticileri sorumludur. Bunun için yöneticiler çeşitli faaliyetler yürütmektedir. Bu faaliyetlerin en önemlisi "Öz Değerlendirme"dir.

Öz Değerlendirme Nedir?

“Öz Değerlendirme” kaldığınız kurumlardaki yöneticilerin ve çalışanların yaptıkları faaliyetleri ve sizlere verdikleri hizmetleri değerlendirmeleri ve rapor hazırlamalarıdır. Değerlendirmeyi kurum yöneticileri yapar. Başka bir ifadeyle öz değerlendirme kaldığınız kuruluşların kendi kendilerini değerlendirmesidir.

Sevgili çocuklar “Öz Değerlendirme” aynı zamanda bir yöntemdir. Bu yöntemin en önemli noktası sizlerin ve ailelerinizin de bu yöntemin uygulanmasına katılıp, fikirlerinizi ve düşüncelerinizi istediğiniz gibi söyleyebilmenizdir.



Yukarıda bahsettiğimiz bu rehber, yöneticilere, çalışanlara ve sizlere yol göstermesi için hazırlanmıştır.

Dolayısıyla bu rehberin öncelikli kullanıcıları; sizlere yönelik uygulamayı gerçekleştirecek olan kurum yöneticileri ve çalışanları, ASPB denetim birimlerinde çalışanlar ve sizlersiniz.

Öz Değerlendirme Formları Hangi Kurumlarda Kullanılır?



Sizlerin ve ailelerinizin hizmet aldığı kurumlarda kullanılır.

Bir Soru



Öz Değerlendirme neden yapılır?

- Sizlerin daha iyi ve kaliteli hizmet alması,
- Sizlerin daha mutlu ve iyi olması,
- Sizlere verilen hizmetlerde risklerin önceden belirlenmesi ve ortaya çıktığında yönetilmesi,
- İyi uygulamaların ortaya konulması ve yaygınlaştırılması,
- Geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi,
- Sizlerin, ailelerinizin ve kaldığınız kurumlarda çalışanların bu sürece katılımı,
- Hizmetlerin denetlenmesi ve hizmetlerle ilgili hesap verilmesi için yapılır.



Öz Değerlendirmeyi Nasıl Yapıyoruz?

“Öz Değerlendirme”nin bir yöntem olduğundan bahsetmiştik. Bu yöntemi kullanan yöneticiler hedeflerine ulaşip ulaşmadıklarını sizlerin, ailelerinizin, çalışanların ve konuyla ilgili diğer kişilerin katılımı ile değerlendirirler.

Yöneticilerin;

- sizler için yaptıkları planları değerlendirmeleri,
- bilgilerin doğru olup olmadığına bakmaları,
- bu bilgiler için kanıtlar sunmaları,
- geliştirilmesi gereken noktaları belirlemeleri,
- neyi, nasıl ve ne zaman yapacaklarını planlamaları ve
- değerlendirme için puanlama yapmaları gerekir.

Bunu yaparken yöneticiler "**Öz Değerlendirme Formu**"nu kullanırlar. Bu form her yıl Aralık ayında tamamlanır.

Hazırlanan rapor; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın çeşitli birimlerine gönderilir. Ancak bu formlarda ve raporlarda sizlerin, ailelerinizin/yakınlarınızın veya çalışanların ad, soyad gibi kişisel bilgileri kesinlikle yazılmamalıdır. Raporun/değerlendirme sonuçlarının çocuklar ve aileleri ile paylaşılması gerekir.

Öz Değerlendirme Çemberi

"Öz Değerlendirme"yi kaldığınız kuruluşların yöneticilerinin yapması gerekir, örneğin kaldığınız kuruluşun yöneticisi gibi... "Öz Değerlendirme"yi en iyi şekilde yapabilmek için yöneticilerin adım adım ilerlemesi ve aşağıdakilerin hepsini düşünmesi gerekir.



1) Planlama yapmalı,

2) Ekte görev alacak kişileri belirlemeli,



3) Kuruluştaki farklı mesleklerden kişilerin ekipte olmasına dikkat etmesi,



4) Açılış toplantısı düzenlenmeli,



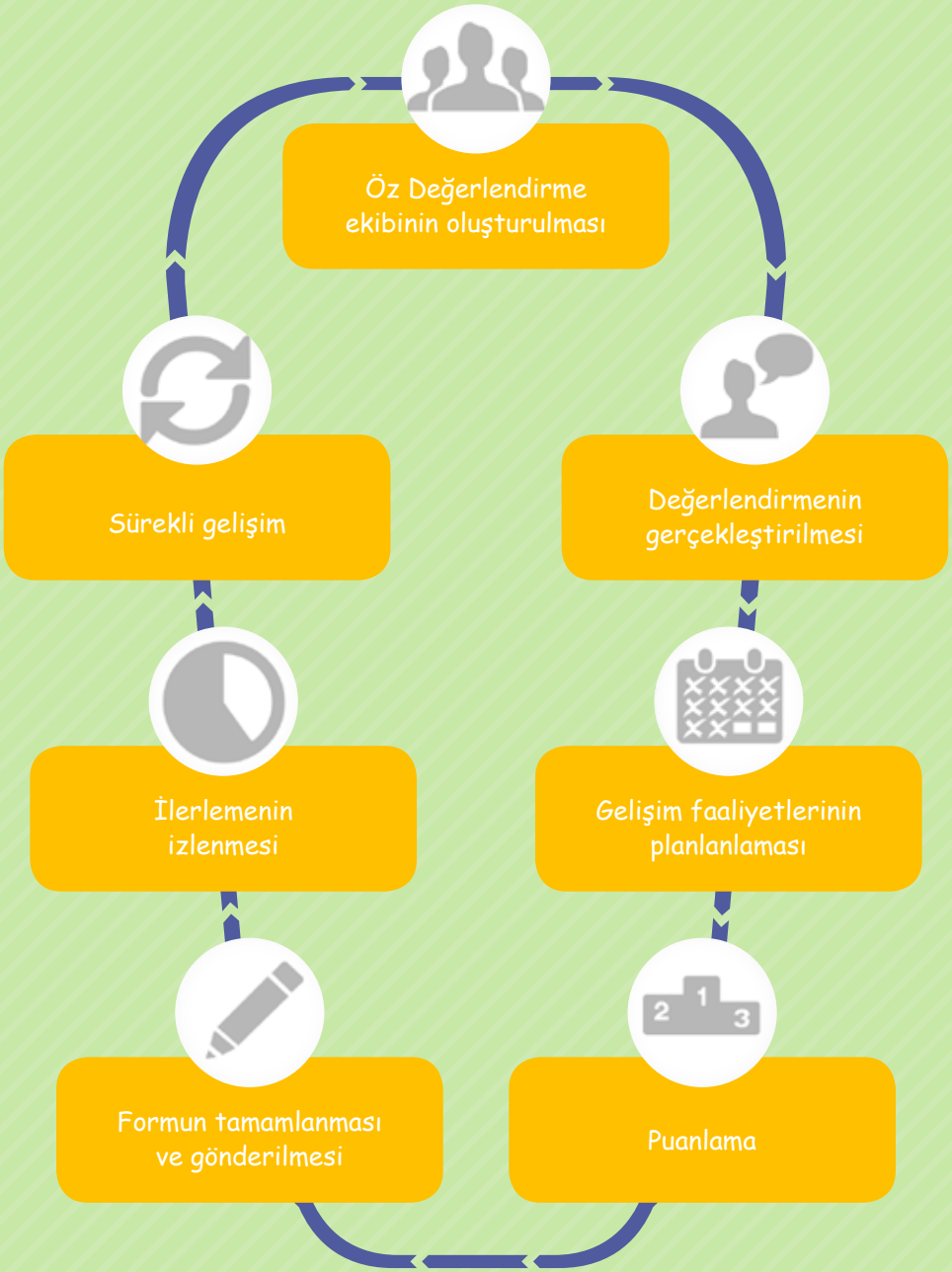
5) Ekiptekilere görevlerini dağıtmalı,



6) Görevler için zaman çizelgesi (kimin, ne zaman, ne yapacağını belirlemek için) yapmalı,

7) Belirli dönemlerde bir araya gelmeli ve gelişmeleri değerlendirmelidir.







Öz Değerlendirme Formu

Sizlere verilen hizmetlerin daha iyi olabilmesi için yöneticiler ve çalışanlar kendilerini, kurumlarını ve sizlere verdikleri hizmetleri değerlendirirler. Bunu yaparken sizlerin, ailelerinizin ya da sizlerden yasal olarak sorumlu olan kimselerin ve kurumlarda çalışanların görüşlerini almak çok önemlidir. Bunun için bir öz değerlendirme formu hazırlanmıştır.



ÖZ DEĞERLENDİRME FORMU

"Öz Değerlendirme Formu" kurumun sizlere daha iyi hizmet verebilmek için kendi kendini değerlendirmesi sırasında kullanacağı bir formdur.

Bu form size verilen hizmetleri **5** temel konuda değerlendirir:

- 1 Hizmeti veren kişilerin mesleklerine uygun davranması,
- 2 Hizmetlerde çocukların ihtiyaçları ile onların hak ve özgürlüklerinin temel alınması,
- 3 Personelin çocuklara daha iyi hizmet verebilmesi için personele yönelik bazı özel çalışmaların yapılması,
- 4 Kurumun fiziksel olarak çocuklara uygunluğu ile kurumun toplumla olumlu bir iletişim kurması,
- 5 Kurumun iyi yönetilmesi

Sizlere verilen bakım hizmetlerinin kalitesini değerlendirirken;

➤ "Minimum Standartlar",

➤ "Kalite Değerlendirme Alanları" ve

➤ "Kalite Hedefleri"

bize yol gösteriyor.

Bu beş temel alanı nasıl değerlendirdiğimizi aşağıda görebilirsiniz:

1 Hizmeti Veren Kişilerin Mesleklerine Uygun Davranması

Her mesleğin kendine özel mutlaka yapması gereken bazı uygulamaları vardır. Sizin kurumunuzda da çeşitli mesleklerden kişiler çalışıyor. Bu kişilerin de mesleklerine uygun davranmaları gerekmektedir. Yani kurumunuzda sizlere verilen hizmetlerin ve bu hizmeti verecek kişilerin;

- sizleri her türlü olumsuz durumdan koruması,
- hepinizin tek tek bireysel ihtiyaçlarınızı ve ailelerinizi dikkate alması,
- kurumdan ayrıldıktan sonraki hayatınız için sizleri güçlü bir şekilde hazırlaması,
- ve kurumda alınacak her türlü kararda sizlerin görüşlerini dikkate alması gerekir.

Kurumda verilen hizmetlerin ve bu hizmeti veren kişilerin davranışlarının, ilgili mesleklere uygun olup olmadığını anlamak için bize yardımcı olabilecek birkaç ipucu sorusu aşağıdaki gibi:

- 1- Sizlerin hangi katta ya da odada kalacağı sizin yaşınıza, fiziksel gelişiminize göre mi belirleniyor?
- 2- İhmal, istismar gibi karşılaşılabileceğiniz bazı olumsuz durumlar hakkında ve bu tür durumlarda kime ve nereye başvurabileceğiniz konusunda sizlere bilgi veriliyor mu? Herhangi bir şekilde sizlere zarar verebilecek olumsuz bir durum yaşandığında kurum içinde yapılması gerekenler önceden belirlenmiş mi? Buna uyuluyor mu?

- 3- Sizlerin ve ailelerinizin ihtiyaçları doğru bir Şekilde belirlenmiş ve yazılı olarak kaydedilmiŐ mi? GeleŐimleriniz dzenli olarak değerlendiriliyor mu?
- 4- Kurumdan ayrıldıktan sonraki durumunuzu planlamak için her birinize özel olarak hazırlanmiŐ belgeler var mı?
- 5- Kurumdan ayrılan bir arkadaŐınızın kendisini daha iyi hissetmesine yardımcı olmak amacıyla geçiŐ yaptığı yeni kurum ya da yanına geri döndüğü ailesi ziyaret ediliyor mu?
- 6- Düşüncelerinizi, isteklerinizi, Őikâyet ve önerilerinizi iletebileceğiniz yollar/araçlar var mı? Herkes tüm bunları özgürce açıklayabiliyor mu?
- 7- Kurum içinde görevli personelle, sizlerin de görüş ve beklentilerini rahatlıkla ifade edebildiğiniz toplantılar yapıyor mu?

2 Hizmetlerde Çocukların İhtiyaçları ile Onların Hak ve Özgürlüklerinin Temel Alınması

Kurumlarda verilen hizmetlerin sizlerin kişisel ihtiyaçlarınızı karŐılaması, hak ve özgürlüklerinizi dikkate alması gerekir. Bunun için de;

- Sizlere verilen yemeklerin sizlerin gelişimsel ve varsa özel sağlık ihtiyaçlarınızı karşılamak üzere sizlerin görüşlerine ve isteklerine göre hazırlanıyor olması,
- Kurumda her biriniz için eğitim, oyun ve eğlence olanağı yaratması,
- Kurumda belirlenmiş kuralların sizlerin haklarına uygun ve sizlere hiçbir açıdan zarar vermeyecek Şekilde olması,

- Kurum içinde sizlerin özel hayatınıza saygı duyulurken, verilen her hizmetin size değer ve özgüven duygusu benimsetmesi,
- Personelin sizlerle ve ailelerinizle olumlu bir ilişki kuruyor olması gerekir.



Kurumda verilen hizmetlerin ihtiyaçlarınız ile hak ve özgürlüklerinize uygun olup olmadığını anlamak için işte size bazı ipucu soruları!

- ? Yemek menüleri hazırlanırken sizlerin tercihleri ve istekleri dikkate alınıyor mu? Malzeme alışverişi sizlerle birlikte yapılıyor mu ya da sizlere ne alınması gerektiği soruluyor mu?
- ? Belirlenmiş zamanlar dışında herhangi bir yemeğe ulaşabiliyor musunuz? Sizlerin kilo/boy oranları düzenli olarak kontrol ediliyor mu?
- ? Oyun ve eğlence için yeterli vakit ayrılıyor mu? Kültürel ve sportif etkinlikler düzenleniyor mu? Bu etkinlikler düzenlenirken ve belirlenirken sizlerin görüşleri dikkate alınıyor mu?
- ? Eğitsel durumunuz izleniyor ve gerektiği zaman ihtiyaç duyduğunuz destek veriliyor mu?
- ? Kurum içinde eğitiminize iyi bir şekilde devam etmeniz için gereken çalışmaları yapabileceğiniz uygun mekânlar bulunuyor mu?
- ? Kurum içindeki hak ve sorumluluklarınızı anlatan bir belge var mı? Bu tür bir belge hazırlanırken sizlerin görüşleri alındı mı?

- ? Kullandığınız giysi ve çamaşırlar sadece size mi ait?
- ? Kurumda istediğiniz zaman yalnız ve güvenli olarak kalabildiğiniz mekânlar var mı?
- ? Görevli ve sizinle yakından ilgili personel sizinle olumlu iletişim kuruyor mu?

3 Personelin Çocuklara Daha İyi Hizmet Verebilmesi için Personele Yönelik Bazı Özel Çalışmaların Yapılması

Kurumda görevli kişilerin sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için bazı özel destekleyici çalışmaların yapılması gereklidir. Bunun için;

- kurumda yeteri sayıda personelin olması ve bu personelin sizlere hizmet verebilecek bilgi ve deneyime sahip olması,
- personelin kendini geliştirmesi yeni bilgi ve deneyimler edinmesine yardımcı olunması,
- Personelin değerlendirilerek, mesleki gereksinimlerine destek verilmesi gerekir.



Personelin sizlere daha iyi hizmet verebilmesi için bazı özel çalışmaların yapılıp yapılmadığını anlamak için aşağıdaki ipucu sorularına bakabilirsiniz:

- ? Yeni bir personel işe alınırken sizlerin görüşlerine başvuruluyor mu? Sizlere işe alınacak yeni kişilerin görevleri hakkında bilgi veriliyor mu?
- ? Bir kişi işe alınırken birisinin tanıdığı ya da akraba oluşuna göre değil bilgi ve deneyimine mi bakılıyor?

- ? Personelin sizlere verilecek hizmetlerle ilgili çeşitli kurslara ve eğitimlere katılmaları sağlanıyor mu?
- ? Personelin kullanabilmesi için bazı rehberler, bilgi notları hazırlanmış mı?
- ? Personel ve yöneticiler arasında düzenli toplantılar, görüşmeler yapılıyor mu?

4 Kurumun Fiziksel Olarak Çocuklara Uygunluğu ile Kurumun Toplumla Olumlu Bir İletişim Kurması

Kurumun fiziksel olarak sizlere uygun olması ve kurumun toplumla olumlu bir iletişim kurması önemlidir. Bunun için;

- kurum binasının tasarımı ile bulunduğu yerin ve bina içinde sizler için hazırlanmış yaşama alanlarının sizlerin gelişimlerine uygun olması, hoşunuza gitmesi,
- kuruma gönüllü katkı vermek isteyenlerin katkılarının; sizlerin hak ve özgürlüklerine saygı gösterecek şekilde yapılmasının sağlanması gerekir.



Kurumun fiziksel olarak sizlere uygun olup olmadığını ve kurumun genel olarak toplumla olumlu iletişim kurup kurmadığını anlamak için bazı ipuçları şöyle:

- ? "Bina engelli çocuklar başta olmak üzere tüm çocukların gelişimi için uygun mu?" Hoşunuza gidecek şekilde düzenlenmiş mi?
- ? Yaşadığınız binayı seviyor ve sahipleniyor musunuz?
- ? Size verilen hizmetler hakkında toplum bilgi sahibi mi?

- ? Kurumdaki görevliler ve yöneticiler toplumla olumlu bir ilişki kuruyor mu? Kuruma gönüllü olarak katkılar vermek isteyen kişiler oluyor mu?

5 Kurumun İyi Yönetilmesi

Kurumun iyi yönetilmesi de sizlere verilen hizmeti doğrudan etkiler. Bu nedenle iyi bir yönetim sağlanmalıdır. İyi bir yönetim için;

- kurumun hedeflerinin, bu hedeflere ulaşmak için yapılacakların planının olması,
- Tüm bunların daha önceki deneyimlere göre güncellenmesi,
- Planların ne kadar uygulandığının değerlendirilmesi,

Sizlere verilen hizmetlerin kayıtlarının tutulması, bu kayıtlar sizlerin özel hayatına saygı gösterecek şekilde ve gizlikte mi yapılması gerekir.



İyi bir yönetimin sağlanıp sağlanmadığını anlamak için işte bazı ipuçları:

- ? Yöneticiler çocuklarla ve personelle yakın ve olumlu bir iletişim kuruyor mu?
- ? Sizlerle ilgili kayıtlar tutuluyor mu? Bu kayıtlar eksiksiz ve zamanında tutuluyor mu?
- ? Bu kayıtların gizliliğine ve güvenliğine önem veriliyor mu?

Bütün bunlar tamamlandıktan sonra sizler için yapılacak faaliyetlere ilişkin eylem planı hazırlanır.

Puanlama



"Öz Değerlendirme" formunun sonunda yapılması gereken bir başka çalışma da puanlamadır. Puanlamayı yöneticiler yapar ve 1 ile 4 arasında sayılar kullanır.

Bu puanlamada:

1

Zayıf

2

Orta

3

İyi

4

Çok iyi

anlamına gelir. Bunu yaparken yöneticiler tarafsız olmalıdır. Yani, kuruluşları olduğundan daha iyi ya da başarılı göstermeye çalışmamalı, sizlere verdiği hizmetlerin gerçekten iyi ya da başarılı olup olmadığına bakarak buna göre karar vermelidir.



Diğer Formlar

Kuruluşun hizmet sunum süreçlerine çocukların, ailelerin/akrabaların/yakınların/bakımdan sorumlu kişilerin ve çalışanların katılımını sağlamak amacıyla kullanılması gereken bazı formlar vardır. Bu formlara ilişkin bilgiler aşağıda görülebilir:



Kabul Süreci
Değerlendirme Formu



Kuruluş Hizmetlerini
Değerlendirme Formu



Ayrılan Çocuk
Değerlendirme
Formu



Aile
Değerlendirme
Formu



Personel
Değerlendirme
Formu

Sevgili çocuklar sizlere daha yararlı olması için bu formların doldurulması ve değerlendirilmesi gerekir. Bu formların ne işe yaradığını ve nasıl değerlendirildiğini tek tek anlatmaya çalıştık.





KABUL SÜRECİ DEĞERLENDİRME FORMU

Sizler için yeni olan bir ortama gelmiş olabilirsiniz. Sizler bizim için değerli olduğunuzdan bu yeni ortamda kendinizi rahat hissetmeniz bizler için çok önemli. Bu sebeple bu form kuruluşa yeni geldiğinizde, yapılacak çalışmalar hakkında sizlerin görüşlerini almak ve ihtiyaçlarınızı doğru zamanda, doğru şekilde karşılamak amacıyla hazırlandı.

Bu form siz kuruluşa geldiğinizden itibaren en geç 1. ayın sonunda size verilmiş olmalıdır.

Bu formu mümkünse siz doldurmalısınız. Siz tek başınıza dolduramazsanız çalışanlar size destek vermelidir. Ancak formun doldurulmasına destek verecek kişi sizin bakımınızdan öncelikli sorumlu olan kişiler olmamalıdır.

Bu formda size;

- ne kadar süredir kurumda olduğunuza;
- ne kadar süre kurumda kalacağınızı bilip bilmediğinize;
- kurumda ihtiyaçlarınızın karşılanıp karşılanmadığına,
- uygulama planı hazırlanırken görüşlerinizin alınıp alınmadığına dair sorular vardır.



KURULUŞ HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME FORMU

Bir süredir kuruluştaki kalıyorsunuz. Bu süre boyunca bu kuruluştan çeşitli hizmetler aldınız ve almaya devam edeceksiniz. Alacağınız hizmetlerin sizlerin ve arkadaşlarınızın ihtiyaçlarınızı karşılamasını ve sizleri mutlu etmesini istiyoruz. Ancak siz söylemeden, biz ihtiyaçlarınızı

her zaman anlayamayabiliriz. Bu form bu sebeple hazırlandı. Bu formu doldurarak bizlere hem ihtiyaçlarınız hem de kuruluştaki hizmetlerden ne kadar memnun olduğunuz hakkında bilgi verebilirsiniz.

Formu doldurmadan önce bu formun amacı ve önemi sizlere anlatılmalıdır. Ayrıca sizin için formu rahat doldurabileceğiniz uygun bir ortam hazırlanmalıdır.

Bu formu mümkünse siz doldurmalısınız. Siz tek başınıza dolduramazsanız çalışanlar size destek vermelidir. Ancak formun doldurulmasına destek verecek kişi sizin bakımınızdan öncelikli sorumlu olan kişiler olmamalıdır.

Sizlere verilen hizmetlerin değerlendirilmesi için bu form her yıl bir kere doldurulmalıdır.

Bu formda sizlerin;

- kuruluştaki arkadaşlarınızla ilişkilerinize;
- temizlik, yemekler ve diğer faaliyetlerle ilgili fikirlerinize;
- çalışanlarla ilişkileriniz hakkında ve sizleri ilgilendiren ya da ihtiyaç duyduğunuz konularda bilgilendirilip bilgilendirilmediğinize dair sorular vardır.



AYRILAN ÇOCUK DEĞERLENDİRME FORMU

Bir süredir kuruluştaki kalıyorsunuz. Bu süre boyunca bu kuruluştan çeşitli hizmetler aldınız. Amacımız sizlerin buradan mutlu, ihtiyaçlarınız karşılanmış ve yeni hayata hazır bir şekilde gitmenizdir. Bu form bu amaca ulaşmış olduğunuzu anlayabilmemiz ve bu kuruluştaki aldığınız hizmetlerin kalitesini sizin değerlendirmeniz için hazırlanmıştır.

Bu formla hem sizlerin buradan mutlu bir şekilde ayrılmanız hem de kuruluşta kalan diğer çocuklara verilecek hizmetlerin sizlerin görüşleri doğrultusunda iyileştirilmesi amaçlanmıştır.

Formu doldurmadan önce bu formun amacı ve önemi sizlere anlatılmalıdır. Ayrıca size formu rahat doldurabileceğiniz uygun bir ortam hazırlanmalıdır.

Bu formu mümkünse siz doldurmalısınız. Siz tek başınıza dolduramazsanız çalışanlar size destek vermelidir. Ancak formun doldurulmasına destek verecek kişi sizin bakımınızdan öncelikli sorumlu olan kişiler olmamalıdır.

Bu formda

- sizlerin kuruluşta kaldığınız süre boyunca hatırladığınız iyi ve kötü şeyler;
- çalışanların size olan yaklaşımları;
- eğitim, meslek edindirme gibi alanlarda verilen destekler ve
- sizin yeni yaşamınıza dair planları hakkında sorular yer alır.



AİLE DEĞERLENDİRME FORMU

Hizmetlerin değerlendirilebilmesi için ailelerinizin / akrabalarınızın/yakınlarınızın ya da bakımınızdan sorumlu kişilerin görüşleri çok önemlidir. Bu sebeple kaldığınız kurumlarda çalışanların; sizlerin aileleri/akrabaları/yakınları ya da bakımınızdan sorumlu kişilerle görüşürken kullanacağı bir form hazırlanmıştır.

Bu formla sizlerle ilgili bilgi paylaşmayı değil, verilen hizmetlerle ilgili sizlerin ailelerinizin /akrabalarınızın/

yakınlarınızın ya da bakımınızdan sorumlu kişilerin fikirlerinin alınması hedeflenmiştir. Çünkü kuruluşlarda kaldığınız süre boyunca sizlerin mutlu olmanız için ihtiyaçlarınızı doğru zamanda ve doğru şekilde karşılamak istiyoruz. Bunun için de ailelerinizin /akrabalarınızın/yakınlarınızın ya da bakımınızdan sorumlu kişilerin görüşlerine ihtiyaç duyuyoruz.

Bu formda sizin ailelerinize/akrabalarınıza/yakınlarınıza ya da bakımınızdan sorumlu kişilere;

- çalışanlarla kolayca iletişim kurup kuramadığı,
- sizlerle ilgili yapılan planlar ile hakları ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilip bilgilendirilmediği sorulur.



5 PERSONEL DEĞERLENDİRME FORMU

Son form ise 'Personel Değerlendirme Formu'dur. Bu form kurumlarda çalışanların fikirlerini almak için hazırlanmıştır.

Bu formda çalışanlara;

- çalışma süreleri;
- aldıkları eğitimler ve bunların kalitesi;
- görev ve sorumluluklarını bilip bilmedikleri,
- sizlerle ilişkileri,
- yemek, temizlik ve işbölümüne dair sorular sorulur.



Formları Nasıl Değerlendiriyoruz?

Peki, bu sorular sorulup, bu formlar doldurulduktan sonra nasıl değerlendiriliyor?

Bunun için her bir formun nasıl değerlendirilmesi gerektiğini gösteren 'Değerlendirme Anahtarı' denilen tablolar hazırlanmıştır.

Bu tablolar formlardaki soruların hangi "kalite değerlendirme alanıyla" ilgili olduğunu gösteriyor. Bu nedenle öz değerlendirme formunda da olduğu gibi bu formlar da kalite değerlendirme alanlarına göre değerlendirilir.

Bu değerlendirmeyi yaparken üç renkli bir sistem kullanılıyor. Bunu tıpkı trafik ışıkları gibi düşünebilirsiniz:



Eğer sorulara;



- “Evet/her zaman/çok iyi”
cevapları çok verilmişse;

değerlendirmenin sonucu “yeşil” olarak çıkar. “Yeşil” verilen hizmetlerden memnun olduğu anlamına gelir.



- “Kısmen/biraz/bazen/emim
değilim” cevapları çoksa;

değerlendirmenin sonucu “sarı” yani kısmen olumlu çıkar. Bu da verilen hizmetlerden kısmen memnun olduğunu, yani değiştirilmesi gereken bazı noktalar ya da karşılanmayan bazı ihtiyaçların bulunduğunu gösterir.



- Eğer “hayır/bilmiyorum”
cevapları çoksa;

bu da değerlendirme “kırmızı” yani olumsuz olduğunu gösterir. Bu sonuç; verilen hizmetlerin ihtiyaçları ya da beklentileri karşılamadığını anlatır. Yani hizmetlerin geliştirilmesi ya da değiştirilmesi gereken pek çok yönünün olduğunu söyler.

Notlar

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

