



Y.
AİLE VE
SOSYAL POLİTİKALAR
BAKANLIĞI



T.C.
Çocuk
Hizmetleri
Genel
Müdürlüğü



ÖZDEĞERLENDİRME REHBERİ



ÇOCUK BAKIM KURULUŞLARI İÇİN

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ	1
KISALTMA VE TANIMLAR	3
ARKA PLAN	4
GİRİŞ.....	7
KAPSAM.....	9
MINİMUM STANDARTLAR VE ÖZ DEĞERLENDİRME İLİŞKİSİ	9
ÖZ DEĞERLENDİRMENİN UYGULANMASI VE RAPORLANMASI	15
ÖZ DEĞERLENDİRME FORMU.....	18
ÖZ DEĞERLENDİRMEDE KATILIMCILIK	23
BAKIM DEĞERLENDİRME ANKET FORMLARI.....	25
BAKIM DEĞERLENDİRME ANKET FORMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	26
EKLER	27

ARKA PLAN

Koruma, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerini "hizmet alan odaklı" geliştirmek ve kalitesini yükseltmek; Hizmetleri izleme, değerlendirme ve denetleme faaliyetlerini etkin hale getirmek, Bakanlığımızın 2013-2017 dönemine ilişkin stratejik amaçları arasındadır. Bu stratejik amaç kapsamında, çocuk kuruluşlarında hizmet alan memnuniyetinin artırılması için minimum standartların uygulanması; hizmetlerin etkin ve sonuç odaklı izlenmesi için de öz değerlendirme ve raporlama sisteminin kurulması hedeflenmiştir.

Bu amaç ve hedefler doğrultusunda; Bakanlığımız Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün koordinasyonu, İç Denetim Birimi Başkanlığının danışmanlığı ve UNICEF'in teknik desteği ile 2013 yılı boyunca, çocuk bakım kuruluşlarında Öz Değerlendirme sisteminin hayata geçirilmesi ve uygulamaya ilişkin Rehberin hazırlanması için "Çocuk Bakım Hizmetlerinde İç Kontrolün Güçlendirilmesi ve Öz Değerlendirme Sisteminin Oluşturulması Projesi" yürütölmüştür.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü temsilcileri ve iç denetçilerden oluşan Proje Ekibine, UNICEF tarafından belirlenen dış danışmanlar Ian Milligan ve Ronnie HILL tarafından katkı sağlanmıştır. Proje kapsamında, 21-25 Mayıs 2013 tarihleri arasında Ankara İl Müdürlüğü ve çocuk kuruluşları temsilcileri, Genel Müdürlük katılımcıları, iç denetçiler ve yabancı uzmanlardan oluşan 33 kişinin katılımı ile Ankara'da bir Çalıştay gerçekteştirilmiştir. Çalıştay süresince, öz değerlendirme çalışmaları sırasında odaklanılması gereken kalite değerlendirme alanları, bu alanlara ilişkin kalite hedefleri, hedeflere ulaşılması için yürütölmeye gereken faaliyetler ve faaliyetlere ilişkin kanıtlar belirlenmiştir.

Proje ekibi tarafından, çocuk bakım kuruluşlarının öz değerlendirme uygulamalarının yerinde görölmeye, elde edilen sonuçlar ve tecrübelerin paylaşılması amacıyla, 26-30 Ağustos 2013 tarihleri arasında İskoçya'ya bir çalışma ziyareti gerçekteştirilmiştir.

Ziyarettten elde edilen bilgi ve kaynaklardan da yararlanılarak, öz değerlendirme sırasında kullanılacak formlar ve uygulama rehberinin taslakları hazırlanmış, 07-11 Ekim 2013 tarihleri arasında İstanbul'da, dış danışmanların katılımı ile düzenlenen Çalıştay'da taslaklar gözden geçirilmiştir.

25 Kasım-06 Aralık 2013 tarihleri arasında, Ankara İlinde, kapsama alınan kuruluşlarda, 71 çocuk, 31 aile ve 25 personelin katılımı ile öz değerlendirme sırasında kullanılacak Bakım Değerlendirme Anket sorularının anlaşılabilirliği ve uygunluğu test edilmiştir.

Test sonuçları doğrultusunda Anket Formları ve Rehberine son hali verilmiştir.

Bu Rehber, çocuk bakım hizmetleri alanında görev alan çok sayıda yönetici ve çalışanın yanında, hizmetten yararlanan çocuklar ve ailelerinin katkıları ile hazırlanmıştır.

Proje Ekibi olarak;

Öncelikle proje süresince sağladıkları teknik destek için UNICEF Türkiye Temsilciliğine; Referans dokümanlar ve iyi uygulama örneklerinin yanında, değerli görüş ve önerilerini Proje ekibi ile içtenlikle paylaşan, Proje danışmanları Ian Milligan (CELCIS) ve Ronnie HILL'e (Children1'st.),

Bakanlığımız stratejik hedefleri doğrultusunda Minimum Standartların hayata geçirilmesine ve hizmetlerin etkinliğinin sonuç odaklı şekilde izlenmesine önemli katkı sağlayacak olan öz değerlendirme sisteminin geliştirilmesi yönünde karar alarak çalışmalarını başlatan Çocuk Hizmetleri Genel Müdürü Abdülkadir Kaya'ya,

Proje süresince desteğini esirgemeyen Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Genel Müdür Yardımcısı Osman Çakır ve Bakım Hizmetleri Daire Başkan V. Hacer BAŞER'e,

Öz değerlendirmenin temelini oluşturan kalite değerlendirme alanları ve kalite hedeflerinin belirlenmesinde görev alan Ankara İli Kuruluşlarında görevli Müdür Yardımcıları Birgül ÇELİK, S. Dilara ARSLAN, Mustafa TOPAL ve Ramazan BAYKARA'ya, Sosyal Çalışmacılar Seda ÖZCAN ve İsa KAPLAN'a, Çocuk Gelişimci Süreyya SUSUZ, Fizyoterapist Sultan BİLİR ve Öğretmenler Esin AYDIN ile Mediha SOMUNCUOĞLU'na,

Proje ekibinin ziyareti sırasında bilgi, tecrübe ve önerilerini paylaşan başta İl Müdürü İsmet ZOR olmak üzere Gaziantep ilindeki çocuk kuruluşlarının yönetici ve çalışanlarına,

Öz değerlendirmeye yardımcı anket formlarının test edilmesi sürecine katkı sağlayan Ankara İli Kuruluşlarında görev yapan çalışanlarımıza ve hizmet alan çocuklarımız ile ailelerine,

Teşekkür ederiz.

PROJE VE REHBER YAZIM EKİBİ

İdris YEKELER, Ankara İl Müdürü(Proje Sorumlusu)

Gülay TÜRK, Sosyal Çalışmacı, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Bakım Hizmetleri Daire Başkanlığı

Engin ASLAN, Sosyal Çalışmacı, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Aile Yanında Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

Ergin BALCI, Sosyal Çalışmacı, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Eğitim ve Toplumsal Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı

Nuran Ceylan ÖZBUDAK, Sosyal Çalışmacı, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Koruyucu Önleyici Hizmetler Daire Başkanlığı

Esmâ İNCE, Çocuk Gelişimci, Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sosyal Rehabilitasyon Daire Başkanlığı

Eylen SAVUR, Program Sorumlusu, UNICEF Türkiye Temsilciliği, Çocuk Koruma Bölümü

Sedat ERGENÇ, İç Denetçi, Bakanlık İç Denetim Birimi Başkanlığı

Ayfer AKSU, İç Denetçi, Bakanlık İç Denetim Birimi Başkanlığı

Evren G.ERMİSKET, İç Denetçi, Bakanlık İç Denetim Birimi Başkanlığı

GİRİŞ

Bakanlığımıza bağlı çocuk bakım kuruluşlarında sunulan bakım ve koruma hizmetlerinin kalitesini ve Çocuk Hakları Sözleşmesi'ne uygunluğunu garanti altına almak amacıyla, Kuruluşlarımız tarafından uyulması gereken Minimum Standartlar belirlenmiştir.

Kuruluşlarda sunulan hizmetin, bu Standartlara uyumunun sağlanması ve hizmetlerin kalitesinin izlenmesi Kuruluş Yöneticilerinin sorumluluğundadır.

Kuruluş Yöneticileri tarafından, hizmetlerin kalitesinin izlenmesi amacıyla, çeşitli faaliyetler yürütülmektedir. Bu faaliyetler, sürekli izleme ve özel değerlendirmeler olarak iki başlık altında sınıflandırılabilir.

Sürekli izleme, faaliyetleri yürüten personel ve kontrolle görevli yöneticiler tarafından hizmet sunumu esnasında gerçekleştirilmektedir. Sürekli izleme; düzenli yönetim ve gözetim faaliyetlerini, karşılaştırmaları ve personelin görevlerini yürütürken almış olduğu diğer önlemleri kapsamaktadır. Çocuklar hakkında uygulama planlarının hazırlanması ve onaylatılması, okul devamlılığı ve başarı durumlarının izlenmesi, günlük yaşam çizelgelerinin oluşturulması, çocuk harçlıklarının ve malzemelerin imza karşılığı dağıtılması gibi çok sayıda faaliyet sürekli izleme kapsamındadır.

Bunun yanı sıra, yine yöneticiler ve çalışanlar tarafından dönemsel olarak gerçekleştirilen özel değerlendirme faaliyetleri de bulunmaktadır. Performans göstergeleri doğrultusunda performans ölçümleri gerçekleştirilmesi, memnuniyet anketleri, ihbar ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, faaliyet raporu hazırlanması, periyodik değerlendirme toplantıları, bu özel değerlendirmeler arasında sayılabilir.

Öz Değerlendirme ise, yöneticiler tarafından, gerçekleşen sonuçların, hedeflere ulaşma yeterliğini belirlemekte kullanılan ve hem sürekli değerlendirmeler hem de özel değerlendirmeler aracılığıyla yürütülen tüm izleme faaliyetlerini kapsayan bir değerlendirme ve raporlama yöntemidir.

Öz Değerlendirmenin hedefi, çocuk bakım hizmetlerinin kalitesini artırmak ve hizmetten yararlanan çocukların refahına katkı sağlamaktır. Bu nedenle çıktılara değil, hizmetin çocuklar üzerindeki sonuçlarına odaklanır.

Öz değerlendirme yöntemi aynı zamanda;

- Çocuk bakım hizmetleri alanında hedeflerin gerçekleştirilmesini engelleyebilecek risklerin belirlenmesi ve yönetilmesi,
- İyi uygulamaların ortaya konulması ve yaygınlaştırılması,
- Geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesi ve nedenlerinin ortaya konulması,
- Çocuklar, aileleri ve çalışanların hizmet sunum süreçlerinin gelişimine katılımının artırılması,
- Hizmetlere ilişkin hesap verme sorumluluğunun yerine getirilmesi,
- Çocuk kuruluşlarına ilişkin denetimlerin etkinliğinin artırılması,

Konularında da önemli katkılar sağlayacaktır.

Yöntemin en önemli unsuru, hizmetten yararlanan çocuklar ve aileleri ile hizmet sunumunu gerçekleştiren çalışanların, değerlendirme sürecine aktif bir şekilde katılımıdır.

Bu Rehber, öz değerlendirme yönteminin uygulanması sırasında, yönetici ve çalışanlara yol göstermesi amacı ile yürürlükteki mevzuat ve düzenlemeler dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Rehberin öncelikli kullanıcıları, uygulamayı gerçekleştirecek Kuruluş Yöneticileri ve çalışanlarıdır. Bununla birlikte, kuruluştaki sunulan hizmetlerin gözetimi ve denetiminden sorumlu olan İl Müdürlükleri, Genel Müdürlük ve Bakanlığımız Denetim Birimleri de Rehberin yararlanıcıları arasındadır.

Öz değerlendirme uygulaması sırasında, Kuruluşlar tarafından, temel gerekliliklere aykırı olmamak koşuluyla, bu Rehberde önerilenler dışında araçlar ve yöntemler kullanılabilmesi mümkündür. Yine öz değerlendirmenin uygulanması, kuruluşlarda bakım kalitesi hedeflerine ulaşmak üzere başka yöntem ve uygulamaların sürdürülmesi ve geliştirilmesine engel teşkil etmemektedir.

Rehber, uygulayıcıların değerlendirme ve önerileri doğrultusunda her yıl gözden geçirilerek güncellenecektir.

Öz Değerlendirme;

Kuruluş yöneticilerine, başardıklarını ortaya koyma, Başaramadıklarının gerekçelerini sunma ve Başarıya giden yolu tanımlama fırsatı sunar.

KAPSAM

Bakanlığımıza bağlı altı (6) yaş ve üzeri çocuklara hizmet verilen Sevgi Evleri, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezleri, Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri, Çocuk Koruma İlk Müdahale ve Değerlendirme Birimleri öz değerlendirme kapsamındadır.

Minimum Standartlar içeriğinde yer alan Bebekler ve Küçük Çocuklar Standardı, öz değerlendirmenin asli unsurlarından biri olan, çocuk katılımının sağlanmasında karşılaşılabilecek güçlükler nedeniyle, ilk yıllar için öz değerlendirme kapsamı dışında bırakılmıştır.

Bu Standardın kapsam dışı bırakılması, kuruluşların bu Standardın gereklerini yerine getirme yükümlülüğünü ortadan kaldırmamaktadır.

MİNİMUM STANDARTLAR VE ÖZ DEĞERLENDİRME İLİŞKİSİ

Bakanlığımıza bağlı çocuk bakım kuruluşlarınca uyulması gereken Minimum Standartlar beş (5) ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar:

1. Mesleki Uygulama
2. Kişisel Bakım
3. Personel
4. Kaynaklar ve
5. Yönetim'dir.

Bu ana başlıklar altında toplam yirmi sekiz (28) Standart bulunmaktadır.

Tablo. 1 MİNİMUM STANDARTLAR

1. Mesleki Uygulama
Standart 1.1 Amaç ve Hedefler
Standart 1.2 Çocuk Koruma Politikası
Standart 1.3 Çocuk Koruma Uygulaması
Standart 1.4 Hizmete Yönlendirme ve Kabul
Standart 1.5 Hizmet ve İyileştirme Uygulamaları Planlaması
Standart 1.6 Hizmet ve İyileştirme Uygulamaları Planını Gözden Geçirme
Standart 1.7 İyileştirme (Rehabilitasyon), Bakım Süreci ve Sonrası
2. Kişisel Bakım
Standart 2.1 Beslenme
Standart 2.2 Sağlık
Standart 2.3 Oyun ve Eğlence/Dinlenme Etkinlikleri

Standart 2.4 Çocukların Mahremiyetine Saygı
Standart 2.5 Seçim/Tercih Yapma
Standart 2.6 İtibar ve Saygınlık
Standart 2.7 İlişkiler ve Bağlanma
Standart 2.8 Çocukların Kimlik Duygusu
Standart 2.9 Çocuklar İçin Kontrol ve Yaptırım
Standart 2.10 Çocukların Seslerini Duyurması
Standart 2.11 Eğitim
Standart 2.12 Bebekler ve Küçük Çocuklar
3. Personel
Standart 3.1 İşe Alma ve Seçim
Standart 3.2 Danışmanlık (Süpervizyon) ve Destek
Standart 3.3 Görevlendirme
Standart 3.4 Personelin Gelişimi ve Eğitimi
4. Kaynaklar
Standart 4.1 Yerleşim ve Çevre
Standart 4.2 Kalınan Yerin Koşulları
5. Yönetim
Standart 5.1 Kayıtlar
Standart 5.2 Gizlilik
Standart 5.3 Yöneticilerin Rolü

Öz değerlendirme yönteminde, bakım hizmetlerinin kalitesi, **Kalite Değerlendirme Alanları** ve **Kalite Hedefleri** ile değerlendirilmektedir. Kalite değerlendirme alanları ve kalite hedefleri, minimum standartlar ile minimum standartlara ilişkin göstergeler ve karşı göstergeler doğrultusunda belirlenmiştir.

Kalite Değerlendirme Alanları, hizmetin kalitesini kritik düzeyde etkileyen ve **öz değerlendirme sırasında odaklanılacak konuları** ifade etmektedir. Yirmi sekiz (28) minimum standart, on sekiz (18) kalite değerlendirme başlığı altında gruplanmıştır. Kalite değerlendirme alanları aşağıda sıralanmaktadır, bu alanların yanında yer alan numaralar, ilgili olduğu minimum standart veya standartları göstermektedir.

Tablo. 2 KALİTE DEĞERLENDİRME ALANLARI

1. Mesleki Uygulama
1.1. Amaç ve Hedefler Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.1.)
1.2. Çocukların Korunması Kalite Değerlendirme Alanı(Standart 1.2.,1.3.)
1.3. Bakım Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.4.,1.5.,1.6.)
1.4. Geçiş/Ayrılış Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.7.)
1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.10.)
2. Kişisel Bakım
2.1. Beslenme ve Sağlık Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.1.,2.2.)
2.2. Oyun ve Eğlence Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.3.)
2.3. Eğitim Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.11.)
2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.9.)
2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.4.,2.5.,2.6.,2.8.,2.9.)
2.6. İlişkiler ve Bağlanma Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.7.)
3. Personel
3.1. İşe Alım ve Görevlendirme Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.1.,3.3.)
3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.)
3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.,3.4.)
4. Kaynaklar
4.1. Çocukların Yaşam Alanları Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.,4.2.)
4.2.Gönüllü Katkı ve Katılımların Yönetimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.)
5. Yönetim
5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.3.)
5.2. Kayıtlar(Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.1.,5.2.)

Her bir kalite değerlendirme alanına ilişkin 1-5 arasında değişen sayıda **Kalite Hedefi** bulunmaktadır. Bu hedefler, hizmetler sonucunda **ulaşılması beklenen durumu** ifade etmektedir. Öz değerlendirmede kuruluşun performansı, bu kalite hedeflerine ulaşma yeterliliği doğrultusunda değerlendirilecektir.

Tablo. 3 KALİTE HEDEFLERİ

1. Mesleki Uygulama
1.1. Amaç ve Hedefler Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.1.)
Kalite Hedefi 1.1.1. Çocuklar, kuruluşun kendilerine hangi hizmetleri, ne kadar süre ile sağlayacağı, bakımlarının nasıl gerçekleştirileceği, istek ve sıkıntılarını kimlerle paylaşabilecekleri, kuruluştaki yaşam kuralları ve ihtiyaç duydukları diğer konulara ilişkin olarak detaylı bir şekilde bilgilendirilmektedir.
Kalite Hedefi 1.1.2. Aileler, kuruluşun amaçları, kendilerine düşen görev ve sorumluluklar hakkında bilgilendirilmektedir.
Kalite Hedefi 1.1.3. Paydaşlar, kuruluşun amaç ve hedefleri, kendilerine düşen görev ve sorumluluklar hakkında bilgilendirilmektedir.
Kalite Hedefi 1.1.4. Personel kuruluşun amaç ve hedeflerini bilir.
1.2. Çocukların Korunması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.2., 1.3.)
Kalite Hedefi 1.2.1. Personel, özellikle çocuklarla birebir çalışan personel, çocuklara yönelik ihmal veya istismar durumlarını teşhis ve müdahale edebilmek için gereken bilgiye sahiptir.
Kalite Hedefi 1.2.2. Personel, ihmal ve istismar durumlarına ilişkin kurumsal ve hukuksal bildirim esaslarını bilir.
Kalite Hedefi 1.2.3. Kuruluş ortamı, çocukların yaşam alanları, çocukların ihmal ve istismarını önlemeye yönelik oluşturulmuştur.
Kalite Hedefi 1.2.4. Çocuklar, akran baskısından korunmaktadır.
1.3. Bakım Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.4., 1.5., 1.6.)
Kalite Hedefi 1.3.1. Her çocuğa, bireysel gereksinimleri doğrultusunda planlı bir şekilde hizmet sunulmaktadır.
Kalite Hedefi 1.3.2. Hizmet sunumu sırasında, aile ve toplumsal destek odaklı yaklaşımlar kullanılmaktadır.
Kalite Hedefi 1.3.3. Çocuk ve ailenin katılımı sağlanmaktadır.
1.4. Geçiş/Ayrılış Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.7.)
Kalite Hedefi 1.4.1. Kuruludan ayrılacak çocukların yeni hayatına hazırlanması yönünde uygun ve yeterli hizmet sağlanmaktadır.
1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.10.)
Kalite Hedefi 1.5.1. Çocukların yaşamlarına ve kuruluşun idaresine ilişkin konulardaki kararlara katılmaları sağlanmakta ve çocuklar bu konuda desteklenmektedir. Hiçbir çocuk görüşlerini açıklama hakkından yoksun bırakılmamaktadır.

2. Kişisel Bakım

2.1. Beslenme ve Sağlık Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.1.,2.2.)

Kalite Hedefi 2.1.1. Çocukların yaş ve gelişim dönemlerine uygun, yeterli ve düzenli şekilde beslenmeleri, yemek seçimi ve hazırlanmasına katılmaları ve keyifli yemek zamanları geçirmeleri sağlanmaktadır.

Kalite Hedefi 2.1.2. Çocuklar yemeklerin planlanması, alışverişi ve hazırlanmasına katılım imkânına sahiptir.

Kalite Hedefi 2.1.3. Çocukların sağlık gereksinimleri tanımlanmış olup, karşılanmasına yönelik hizmetler sağlanmaktadır.

2.2. Oyun ve Eğlence Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.3.)

Kalite Hedefi 2.2.1. Çocuklar yaş, gelişim ve ilgilerine uygun oyun ve eğlence imkânına sahiptir.

2.3. Eğitim Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.11.)

Kalite Hedefi 2.3.1. Çocukların gereksinimlerine ve durumlarına uygun eğitim imkânlarından azami düzeyde faydalandırılması ve teşvik edilmeleri sağlanmaktadır.

2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.9.)

Kalite Hedefi 2.4.1. Çocuklar için belirlenen kurallar ve yaptırımlar çocuk haklarına ve onların yüksek yararına uygundur.

2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.4.,2.5.,2.6.,2.8.,2.9.)

Kalite Hedefi 2.5.1. Çocukların yüksek yararı ile uyumlu olarak mahremiyet hakkı desteklenir ve saygı gösterilir.

Kalite Hedefi 2.5.2. Çocuklar bilinçli tercihler yapmaları yönünde teşvik edilir.

Kalite Hedefi 2.5.3. Çocukların öz değerlerine itibar ve saygı gösterilir.

Kalite Hedefi 2.5.4. Çocukların kimlik duygusu desteklenir.

Kalite Hedefi 2.5.5. Çocuklara, öz değer ve öz güven kazandırılır.

2.6. İlişkiler ve Bağlanma Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.7.)

Kalite Hedefi 2.6.1. Personel ve çocuklar arasında, olumlu ve güvenli bir ilişki bulunmaktadır. Çocuklar personelin gözetiminde rahat ve huzurludur.

Kalite Hedefi 2.6.2. Çocukların aileleri ile olan ilişkilerinin korunması ve güçlendirilmesi sağlanmaktadır.

3. Personel

3.1. İşe Alım ve Görevlendirme Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.1.,3.3.)

Kalite Hedefi 3.1.1. Çocukların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeterli sayıda nitelikli ve tecrübeli personelin istihdamı ve görevlendirilmesi sağlanmaktadır.

3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.)

Kalite Hedefi 3.1.1. Çocukların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeterli sayıda nitelikli ve tecrübeli personelin istihdamı ve görevlendirilmesi sağlanmaktadır.

3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.)

Kalite Hedefi 3.2.1. Personele eğitim ve gelişim imkânları sağlanmaktadır.

3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.,3.4.)

Kalite Hedefi 3.3.1. Personelin gelişimini ve performansını değerlendiren ve geri bildirimde bulunan bir danışmanlık (süpervizyon) ve destek mekanizması vardır.

4. Kaynaklar

4.1. Çocukların Yaşam Alanları Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.,4.2.)

Kalite Hedefi 4.1.1. Kuruluşun yeri ve tasarımı ile çocukların yaşam alanları hizmetin özelliklerine uygundur.

4.2. Gönüllü Katkı ve Katılımların Yönetimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.)

Kalite Hedefi 4.2.1. Gönüllü katkı ve katılımlar stratejik amaçlar ve çocukların üstün yararına hizmet edecek şekilde yönetilir.

5. Yönetim

5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.3.)

Kalite Hedefi 5.1.1. Kuruluşun misyonu ve vizyonu doğrultusunda, personel ve çocukların katılımıyla, geçmiş dönem sonuçları da dikkate alınarak, amaç ve hedef ve faaliyetler planlanır.

Kalite Hedefi 5.1.2. Plan doğrultusundaki gerçekleştirmeler izlenir ve bu doğrultuda güncellemeler gerçekleştirilir.

Kalite Hedefi 5.1.3. Dönemsel gerçekleştirme sonuçlarını içeren rapor hazırlanarak ilgili yerlere iletilir.

5.2. Kayıtlar (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.1.,5.2.)

Kalite Hedefi 5.2.1. Bakım sürecinde çocuklarla ilgili verilen bütün hizmet kayıt ve raporların tam ve doğru bir şekilde tutulmaktadır ve gizliliği sağlanmıştır.

Kalite Hedefi 5.2.2. Çocuklarla ilgili tutulan kayıtlar sade, saygılı ve olumlu bir dille yazılır. Çocuğun bulunduğu durumu anlaması ve sağlıklı gelişimi için, hakkında tutulan kayıtlar yüksek yarar gözetilerek kendisi ile paylaşılır.

Kalite Hedefi 5.2.4. Bilgilerin transferinde gizlilik sağlanmaktadır.

Kalite Hedefi 5.2.5. Çocukların kendileri veya diğerleri hakkındaki bilgilerin gizliliği ve bu bilgileri paylaşımı konusunda bilinçlendirilmiştir.

ÖZ DEĞERLENDİRMENİN UYGULANMASI VE RAPORLANMASI

Öz değerlendirme yönteminde, çocuk kuruluşları yöneticileri, kalite hedeflerine ulaşma yeterliliğini, uygunluk kriterleri çerçevesinde, çocukların, ailelerin, çalışanların ve diğer paydaşların katılımı ile değerlendireceklerdir.

Öz değerlendirme kapsamında yöneticilerin;

- Kalite hedeflerini gerçekleştirmek için izledikleri yolu değerlendirmeleri,
- Beyan ettikleri bilginin doğruluğunu destekleyecek kanıt sunmaları,
- Geliştirilmesi gereken alanları belirleyerek bu gelişimi nasıl ve ne zaman gerçekleştireceklerini planlamaları,
- Hizmetlerini kendi değerlendirmeleri doğrultusunda puanlamaları,

Gerekmektedir.

Öz değerlendirmenin uygulanmasında, Rehber ekinde yer alan "Öz Değerlendirme Formu" kullanılır. (EK:1)

Öz Değerlendirme Formunun her yıl Aralık ayı itibarıyla tamamlanması ve ekte yer alan Rapor Şablonu kullanılarak, İl Müdürlüğü ve Genel Müdürlüğe gönderilmesi gerekir. (EK:2)

Sürekli gelişimi hedefleyen Öz Değerlendirme, tek seferlik bir uygulama olmayıp, yıl boyunca devam eden dinamik bir süreçtir. Bu nedenle Formun tamamının bir seferde aceleyle doldurulması yerine, Öz Değerlendirme Formuna yıl içinde düzenli olarak bilgi girişi yapılmalı ve bilgilerin güncelliği korunmalıdır.

Tablo. 4 Öz Değerlendirme Döngüsü



Öz Değerlendirme sürecinin koordinasyonu, Formda yer alan bilgilerin tamlığı ve doğruluğu ile Öz Değerlendirme Formunun ilgili yerlere gönderilmesinden Kuruluş Yöneticisi sorumludur.

Öz Değerlendirmenin uygulanmasında aşağıdaki adımların takip edilmesi gerekir:

- Kuruluş Yöneticisi tarafından, **her yıl** sürecin yürütülmesine ilişkin bir planlama yapılmalı ve Öz Değerlendirme ekibinde görev alacak kişiler belirlenmelidir. Öz Değerlendirme ekibinde farklı uzmanlıkların temsil edilmesine özen gösterilmelidir.
- Kuruluş Yöneticisi tarafından, tüm çalışanların katılımı ile bir Açılış Toplantısı düzenlenmeli, bu toplantıda Öz Değerlendirme kapsamında çalışanlardan beklenen görevler açıklanmalıdır.

- Öz değerlendirmenin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak üzere, alışanların, Minimum Standartlar ile Kalite Değerlendirme Alanları ve Kalite Hedeflerine hâkim olmaları sağlanmalıdır.
- Öz Değerlendirme kapsamındaki görevler zaman çizelgesine bağlanmalı ve belirli dönemlerde bir araya gelinerek gelişmeler değerlendirilmelidir.
- Öz Değerlendirme Formuna bilgi girişi, bizzat Kuruluş Yöneticisi tarafından yapılabileceği gibi, Öz Değerlendirme ekibinde gvlendirilen personel tarafından yapılması da sağlanabilir.
- Her kuruluş için tek bir z Değerlendirme Formu düzenlenecektir. Bununla birlikte, özellikle Sevgi Evleri ve ocuk Evlerinde, evler arasındaki bakım kalitesinin de karşılaştırılabilmesi ve ilerlemenin gözlenebilmesi gereklidir. Bu nedenle, öz değerlendirmeye ilişkin görevlerin dağıtılması sırasında bu ihtiyaç göz önünde bulundurulmalıdır. z Değerlendirme ekibi tarafından, Ev veya Grup Sorumlularından alınan bilgilerin doğruluğu kontrol edilmeli ve konsolide edilen bilgilerin z Değerlendirme Formuna aktarılması sağlanmalıdır.

z Değerlendirme sonuçlarının, hizmetten yararlanan çocuklar, aileleri ve çalışanlar ile paylaşılması gerekir. Bu nedenle Rapor ve Form içeriğinde, çocuklar, aileleri veya personele ilişkin ad, soyad gibi kişiisel bilgilere kesinlikle yer verilmemeli, olumlu ve yapıcı bir dil kullanılmalıdır.

z Değerlendirme Formundaki bölümlere ilişkin detaylı açıklamalara aşağıda yer verilmektedir.

ÖZ DEĞERLENDİRME FORMU

Öz Değerlendirme Formu, on sekiz (18) Kalite Değerlendirme Alanı altında aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır:

- Kalite Hedefleri
- Uygunluk Kriterleri
- Kanıtlar
- Güçlü Yönler
- Geliştirilmesi Gereken Alanlar
- Diğer Hususlar
- Eylem Planı
- Puanlama

Önceki bölümlerde açıklandığı üzere; Kalite Değerlendirme Alanı, hizmetin kalitesini kritik düzeyde etkileyen ve **öz değerlendirme sırasında odaklanılacak konuları** ifade etmektedir, bu alanların yanında yer alan numaralar, ilgili olduğu minimum standart veya standartları göstermektedir.

Öz Değerlendirme Formunda, her bir Kalite Değerlendirme Alanı altında, bu alana ilişkin Kalite Hedefi/Hedefleri sıralanmaktadır. Bu hedef/hedefler, hizmetler sonucunda **ulaşılması beklenen durumu/durumları** ifade etmektedir. Öz değerlendirmede kuruluşun performansı, bu kalite hedeflerine ulaşma yeterliliği doğrultusunda değerlendirilecektir.

Diğer alanlara ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmektedir.

UYGUNLUK KRİTERLERİ

Öz Değerlendirme Formunda, Kalite Hedefi/Hedeflerinin altında, Uygunluk Kriterleri yer almaktadır. Uygunluk Kriterleri, Kalite Hedeflerine ulaşılması için, bakım kuruluşları tarafından yürütülmesi gereken **asgari faaliyetleri** içermektedir.

Örneğin "1.1.Amaç ve Hedefler Kalite Değerlendirme Alanı" altında yer alan dört (4) kalite hedefine ilişkin uygunluk kriterleri aşağıda gösterildiği şekildedir.

- *Kuruluşun amaç ve hedeflerini, felsefesini, çalışma ilkelerini ve önceliklerini içeren bir "Amaç ve Hedefler" belgesi bulunmakta mıdır?*
- *Bu belge çocuklar, aileleri ve personel dâhil ilgili tüm tarafların görüşleri ve gereksinimleri dikkate alınarak mı hazırlanmıştır?*
- *Kuruluşun amaç ve hedefleri, felsefesi, çalışma ilkeleri ve öncelikleri, çocukların yüksek yararına uygun mudur?*
- *Amaç ve hedefler tüm ilgili taraflarca (çocuklar, personel, paydaşlar) anlaşılabilir mi?*
- *Amaç ve hedefler, görsel ve işitsel olarak çocukların anlayacağı biçimde hazırlanmış mıdır? Özel gereksinimi olan veya Türkçe konuşamayan, çocuklara yönelik özel uygulamalar bulunmakta mıdır?*
- *Çocuklar, aileler ve paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda amaç ve hedefler belgesi güncellenmekte midir?*

- *Kuruluşa yeni gelen çocuklar için sistemli ve düzenli uygulanan bir bilgilendirme ve uyum programı bulunmakta mıdır?*
- *Çocukların kuruluştaki bulunmalarının nedenlerini anlamaları ve onunla baş etmeleri için onlara yardımcı olunmakta mıdır?*

Öz değerlendirme sırasında, Uygunluk Kriterleri sorularına verilen cevaplar doğrultusunda; Sunulan hizmetlerin güçlü yönleri ve geliştirilmesi gereken alanlar belirlenmeli ve ilgili alanlara kaydedilmelidir.

KANITLAR

Öz değerlendirme sırasında, yöneticiler tarafından yapılan değerlendirmelerin kanıtlara dayandırılması gerekir.

Öz değerlendirmede **kanıt** olarak, yürütülen faaliyetlere ilişkin resmi yazılar, belgeler, prosedürler, anketler, toplantı tutanakları, görüşme kayıtları, raporlar, broşürler, mesleki çalışmalara ilişkin her türlü kayıt, fotoğraf, video, elektronik postalar, yönetim bilgi sistemi kayıtları vb. kullanılabilir.

Öz değerlendirme formunda, uygunluk kriterleri altında bazı **kanıtlara** yer verilmiş olmakla birlikte, kanıtlar bunlarla sınırlı değildir.

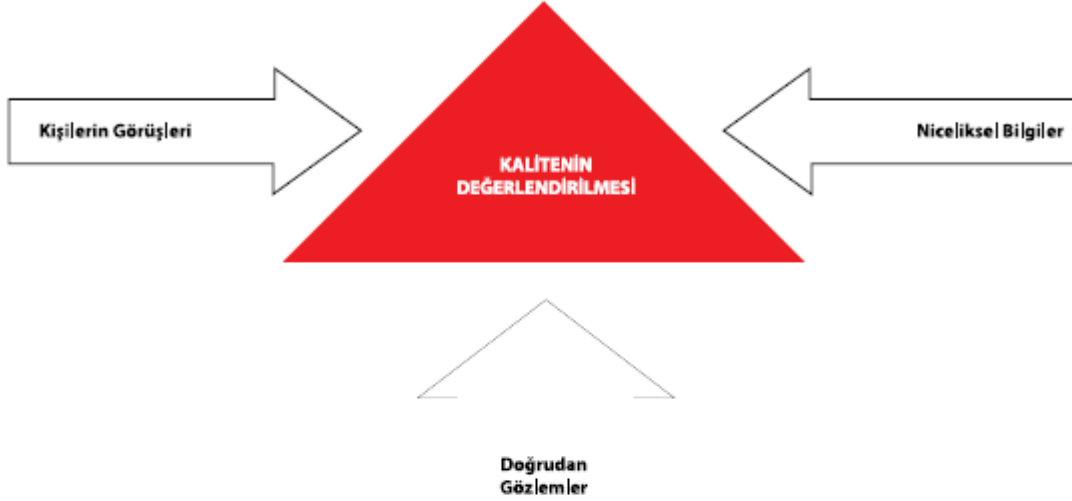
Diğer taraftan, aşağıdaki durumlara ilişkin kayıtların mutlaka tutulması gerekmektedir:

1. Çocuklarla ilgili mesleki çalışmalar
2. Kuruluş ziyaretçileri ve çocukların ziyaretçileri
3. Kuruluşun günlük yaşam programı
4. Memnuniyet ölçümleri
5. Personel toplantıları
6. Çocuklar ve ailelerden alınan geri bildirimler
7. Çocukların hastalık, kaza ve yaralanmaları
8. Çocuklar veya personel ile ilgili şikâyetler ve sonuçları
9. Çocukların istismarına ilişkin her türlü şüpheli veya ihbar ile soruşturma sonuçları
10. Personel izin, eğitim, hastalık vb. işlemler
11. Kuruluştaki gerçekleşen önemli olayların bildirimi
12. Kuruluştan izinsiz ayrılan çocuklar
13. Çocuklar hakkında uygulanan kontrol ve yaptırımlar
14. İlaçlar, ilaç tedavileri ve ilk yardım uygulamaları
15. Çocukların okul başarı ve takipleri
16. Personelin vardiya ve görevlerinin takibi

Kuruluşa ait bir belge veya elektronik kaydın olması ya da prosedürlerin bulunması, öz değerlendirmede beklenen sonuçlar açısından, tek başına yeterli kanıt sayılmaz. Aynı şekilde bir kayıt sisteminin veya prosedürünün olmaması da, hizmet kalitesinin yeterli hatta daha iyi olduğunu gösteren başka kanıtlar bulunması halinde, sonucun yetersiz olarak değerlendirilmesini gerektirmez. Bu nedenle, kanıtların özellikle kalite değerlendirme alanı ve kalite hedefleri üzerindeki etkilerine odaklanılmalıdır.

Kalite Hedeflerine ulaşma yeterliliği değerlendirilirken, birden fazla kaynaktan elde edilen kanıtlar birlikte yorumlanmalı, hizmetin önceki durumu ve mevcut durumu arasındaki fark, yani sonuçlar üzerindeki etkisi ortaya konulmalıdır.

Tablo. 5 Değerlendirme Üçgeni



Aynı kanıtların, birden fazla kalite değerlendirme alanı ve kalite hedefi için kullanılması mümkündür. Ancak kanıtların yeterliliği, her bir kalite değerlendirme alanına ilişkin olarak ayrıca değerlendirilmelidir. Bir alana ilişkin yeterli olan bir kanıt, diğer bir alan için destekleyici nitelikte olabilir.

Uygunluk kriterlerine verilen yanıtların, dolayısıyla güçlü yönler ve geliştirilmesi gereken alanlara ilişkin değerlendirmelerin, mutlaka kanıtlar ile ilişkilendirilmesi gerekir.

Yıl içerisinde, her bir değerlendirme alanına ilişkin toplanan kanıtların, uygun şekilde dosyalanması gerekir. Bu şekildeki çalışma, hem öz değerlendirmenin sistematik bir şekilde gerçekleştirilmesine, hem de yapılan değerlendirmelere ilişkin hesap verebilirliğe katkı sağlayacaktır.

Bir öz değerlendirmenin güvenilirliği, kanıtların yeterliliği ve güvenilirliği ile sınırlıdır.

EYLEM PLANI

Yöneticiler tarafından, her bir kalite değerlendirme alanında hedeflere ulaşma düzeyinin, toplanan kanıtlar ışığında, uygunluk kriterleri doğrultusunda değerlendirilerek, hizmetin güçlü yönleri ve geliştirilmesi gereken alanlar belirlenir.

Öz değerlendirmenin bir sonraki aşamasında, bu alanlarda yürütülecek faaliyetler, bu faaliyetlere ilişkin hedefler, öngörülen tamamlanma tarihleri ve sorumlu kişiler belirlenerek formun içinde yer alan eylem planı bölümü doldurulur.

Faaliyetlerin gerçekçi, ulaşılabilir ve ölçülebilir olması yanında ilerlemeyi de sağlayacak nitelikte planlanmasına özen gösterilmelidir.

Planlanan faaliyetlerin, gelişim alanlarının önem düzeyi doğrultusunda mümkün olan en kısa sürede tamamlanması esastır.

Yöneticiler tarafından faaliyetlerin gerçekleştirilme durumu izlenmeli ve ilgili olduğu döneme ait öz değerlendirme formunda gerçekleşme durumuna ilişkin bilgilere yer verilmelidir.

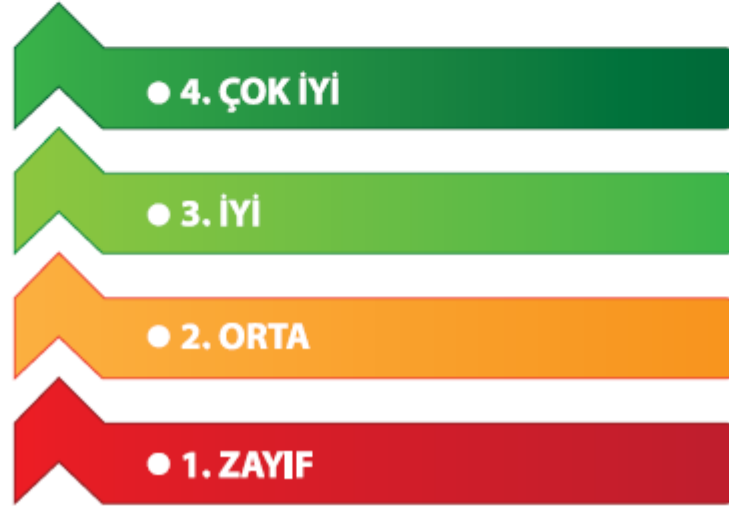
Sadece geliştirilmesi gereken alanlara değil, hizmetin güçlü olduğu düşünölen alanlarına ilişkin de yeni faaliyetlerin planlanabileceği, bunun sürekli gelişimin bir parçası olduğu unutulmamalıdır.

- **Ne Kadar Başarılıyız?** Sorusu hizmetin güçlü yönlerinin belirlenmesine,
- **Ne Kadar İyi Olabiliriz?** Sorusu geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesine,
- **Nereden Biliyoruz?** Sorusu ise Kanıtların belirlenmesine,

Yardımcı olacaktır.

PUANLAMA

Öz değerlendirmenin son adımında, kuruluş yöneticilerinin, hizmetin performansını, yukarıda belirtilen değerlendirmeler doğrultusunda bir ila dört (1-4) arasında puanlaması istenmektedir. Böylece yöneticilerin, sergilenen performans hakkında, daha kapsamlı düşünmelerine olanak sağlanmaktadır.



Yöneticilerin, hizmetin performansını tüm yönleriyle ve objektif bir şekilde değerlendirmesi hizmet kalitesinin geliştirilmesi açısından büyük önem taşımakta olup, puanlama da bu değerlendirmenin önemli bir parçasıdır.

Puan açıklamalarına aşağıdaki tabloda detaylı olarak yer verilmektedir.

Tablo 6. Puan Açıklamaları

1. Zayıf: Kalite değerlendirme alanına ilişkin kalite hedefleri karşılanmamaktadır. Kuruluşun bazı hedeflere ilişkin güçlü yönleri bulunmasına karşın, acil eylem gerektiren önemli zayıflıklar bulunmaktadır. Hizmetin çocuklar üzerindeki etkileri konusunda ciddi endişeler vardır. Hizmetten yararlanan çocuklar ve aileleri değerlendirme sürecine dâhil edilmemektedir. Çocuklar ve aileleri hizmete ilişkin görüş beyan etme hakkında habersiz olabilirler.

2. Orta: Kalite değerlendirme alanına ilişkin kalite hedeflerinin çoğu karşılanmaktadır. Karşılanamayan hedeflere ilişkin belirlenen geliştirilmesi gereken alanlar çocuklar üzerinde önemli bir olumsuzluğa neden olmamaktadır. Çalışanların hizmet sırasında çocukların ve ailelerinin görüşlerini aldıklarına ve hizmet sunumunda bu görüşlere dikkat edildiğine dair bazı kanıtlar bulunmaktadır.

3. İyi: Kalite değerlendirme alanına ilişkin kalite hedeflerinin tümü karşılanmaktadır. Kuruluşun bazı kalite hedeflerine ilişkin güçlü yönleri bulunmaktadır. Çocuklar ve ailelerine, hizmetlerin gelişimine ve değerlendirmesine katılmaları için olanak tanınmaktadır. Kuruluşun çocukların ve ailelerin görüşlerini dikkate aldığı gösteren kanıtları vardır.

4. Çok İyi: Kalite değerlendirme alanına ilişkin kalite hedeflerinin tümü karşılanmaktadır. Kuruluşun tüm kalite hedeflerine ilişkin çok sayıda güçlü yönü bulunmaktadır. Geliştirilmesi gereken alanlara ilişkin iyileştirmeler planlanmakta ve hızlıca yerine getirilmektedir. Kuruluş pek çok alanda diğer kuruluşlara örnek olabilecek niteliktedir. Çocukların hizmetlere katılımına yönelik çok sayıda yöntem ve uygulama bulunmaktadır. Sadece daha sık katılabilecek ailelere değil, tüm ailelere çeşitli katılım olanakları sunulmaktadır. Çocuklar ve aileleri, hizmet sunumunun en önemli parçası durumundadır.

Hizmet performansı puanlanırken, Kalite Hedeflerine ne ölçüde ulaşıldığı düşünülmeli ve **Her Kalite Değerlendirme Alanı** için, yukarıdaki puanlama tablosunda yer alan ve performansı en iyi şekilde yansıttığı düşünülen **tek bir puan** seçilmelidir.

Yöneticiler tarafından yapılan puanlamanın, hizmet performansını tam ve doğru bir şekilde yansıtıp yansıtmadığı denetimler sırasında değerlendirilecek ve hizmetin kalite hedeflerine ulaşma yeterliliği hakkındaki nihai puan bu denetim sonucunda belirlenecektir.

ÖZ DEĞERLENDİRMEDE KATILIMCILIK

Çocukların, ailelerin, çalışanların ve diğer paydaşların katılımı öz değerlendirme kilit unsurlarından biridir. Katılım ancak hizmetten yararlananların görüş beyan ettiği, kuruluştan geri bildirim aldığı ve böylece sürece katkıda bulunduğu takdirde bir anlam kazanmaktadır.

Çocuklar ve ailelerinin görüşlerinin değerlendirme süreçlerine dâhil edilmesi, bakım kalitesinin daha doğru bir şekilde değerlendirilmesini sağlayacaktır.

Çocuklar ve aileleri;

- Kuruluşun işleyişine ilişkin bilgi verebilir,
- Hizmetin kendileri için yararlı olan ve olmayan tarafları hakkında görüş bildirebilir,
- Deneyimlerini paylaşabilir,
- Anlattıklarıyla problemlerin daha çabuk saptanmasına yardımcı olabilir ve
- Yenilikçi öneriler sunabilir.

Yine çalışanların öz değerlendirmeye aktif bir şekilde katılması, çalışanların hizmetlerin geliştirilmesine odaklanmalarına ve yöneticileri sorun alanları ve zayıflıklar konusunda uyarmalarına yardımcı olur.

Bu nedenle hizmetten yararlanan çocukların, ailelerinin ve çalışanların öz değerlendirme sürecine dâhil edilmesi, puanlama sürecinde de hizmetten yararlanan çocukların, ailelerinin ve çalışanların görüşlerinin dikkate alınması gerekir.

Denetimler sırasında, bu katılımın nasıl sağlandığı, kullanılan yöntemlerin etkinliği değerlendirilecek ve bu değerlendirme sonuçları nihai puanlamaya da yansıtılacaktır. Dolayısıyla öz değerlendirme sırasında, bu konuda yeterli kanıt toplandığından emin olunmalıdır.

Çocuklar ve ailelerinin özellikle aşağıda belirtilen alanlarda katılımının sağlanması gerekmektedir:

• Planlama ve Hizmet Sunumu

Çocuklar ve aileleri, bireysel hizmetlerin planlanması ve uygulanmasına ilişkin karar alma sürecinin başlıca ortaklarıdır. Bu nedenle;

- Gereksinim duydukları alanların tanımlanması,
- Gereksinimlerinin nasıl karşılanacağına ilişkin planlamalar,
- Bu planların gözden geçirilmesi,
- Hizmetin sonlandırılması,

Konularında katılımları sağlanmalıdır.

• Bilginin Kaydı ve Raporlanması

Çocuklar ve aileleri kendileriyle ilgili bilgilerin kayıt altına alınması ve raporlanması süreçlerinde bilgilendirilmeli ve katılımları sağlanmalıdır. Bu doğrultuda, form ve kayıtlarda çocukların ve ailelerin görüşlerine yer verilmeli; çocuklara dair bilgilerden uygun olanlar kendileri ile uygun bir dil ve formatta paylaşılmalıdır.

Aşağıda hizmetlere katılım sağlanmasında kullanılacak bazı yöntemlere yer verilmektedir, bununla birlikte, kuruluş tarafından bunlara ilave yöntemler kullanılması da mümkündür. Ancak her durumda, çocuğun ve ailenin içinde bulunduğu koşullar ve özel durumları değerlendirilerek en uygun yöntem tercih edilmelidir.

- **Çocuklar ve aileleri ile özel görüşmeler;** Bire bir yapılan görüşmeler, çocukların ve ailelerin kuruluş hakkındaki görüşlerini öğrenmenin veya önemli bilgiler edinmenin ve sorunların daha kapsamlı araştırılmasının en iyi yoludur. Görüşmeler; ulaşılmaz zor, dışlanmış gruplar ve özel bakım gereksinimi olan kişilerle iletişim kurulmasını sağlayabilir.
- **Telefon görüşmeleri;** Aileler ile telefon görüşmeleri yapılabilir. Telefon görüşmeleri birebir yapılan görüşmelerle benzer formatta ve aynı ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilmeli ve kayıt altına alınmalıdır.
- **Odak gruplar;** Katılımcıların birbiriyle fikir alışverişinde bulunduğu tek seferlik toplantılar yapılabilir. Bu toplantılarda belli bir konuya yönelik tartışmalar yapılmalı veya sorular önceden hazırlanmalıdır. Bu toplantılara genellikle 8 veya 10 kişinin katılımı uygundur. Kişilerin odak gruplara katılarak deneyimlerini paylaşmaları sağlanabilir.
- **Anketler;** Rehber ekinde, çocukların ve ailelerin hizmete ilişkin görüşlerini almak amacıyla oluşturulan bazı anket/görüşme formları yer almaktadır. Bu anketlere ilave olarak, bu amacı taşıyan diğer anketlerden de yararlanılması mümkündür. Bakım değerlendirme anketleri nitelikli bir değerlendirme için yararlı araçlardır.
- **Görüşler, öneriler ve şikâyetler;** Çocuklar, aileleri ve çalışanların, görüş, öneri ve şikâyetlerini sunmalarına imkân tanınmalıdır. Görüş, öneri ve şikâyetler, sorun yaşanan ve geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesine yardımcıdır. Bu tür sistemlerin varlığı, kuruluşun ilgili tarafların görüşlerini dikkate aldığına dair kanıt oluşturmaktadır. Ayrıca yine bu yöntem sayesinde, bireysel düzeydeki sorunların belirlenmesi, araştırılması ve çözülmesi de mümkündür.
- **Çalışanlardan alınan geri bildirimler;** Çalışanlar, çocuklar ve aileleri ile sürekli irtibat halindedir, dolayısıyla hizmetlerle ilgili sorun ve endişelerin farkındadır. Yöneticiler, çalışanlarla görüşmeler yaparak ve edindikleri bilgileri analiz ederek sorunların büyümeden belirlenmesi ve çözülmesini sağlayabilirler. Hizmet kalitesinin artırılması için böyle bir diyalogun kurulması, çalışanların kendilerini değerli hissetmesi açısından da önemlidir. Hizmet veren bazı kuruluşlarda çalışanlara yönelik öneri kutuları bulunmaktadır. Çalışanlardan geri bildirim alınmasının bir yöntemi de anketlerdir. Rehber ekinde, bu amaçla oluşturulan bir Personel Değerlendirme Anket Formu yer almaktadır. Bu anketlere ilave olarak, bu amacı taşıyan diğer anketlerden de yararlanılması mümkündür.

BAKIM DEĞERLENDİRME ANKET FORMLARI

Rehber ekinde, Kuruluşun hizmet sunum süreçlerine, çocukların, ailelerin ve çalışanların katılımını sağlamak amacıyla kullanılması gereken formlar bulunmaktadır. Bu formlara ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmektedir:

1. Çocuk Formları

Çocuklar için, çocuğun kuruluşa ilk kabulünü izleyen en fazla 1 ay içinde tamamlanması gereken **Kabul Süreci Değerlendirme Formu**, kuruluşa bulunduğu süre içinde en az yılda 1 kez uygulanacak **Kuruluş Hizmetlerini Değerlendirme Formu** ve farklı nedenlerle kuruluştan ayrılacak çocuklar tarafından doldurulacak **Ayrılan Çocuk Değerlendirme Formu** olmak üzere 3 ayrı form tasarlanmıştır. (EK:3,4,5)

Çocuklar için geliştirilen bu formlar, birden fazla şekilde doldurulabilir. Form çocuğa verilerek, tümüyle kendisinin doldurması istenebileceği gibi formdaki soruların tamamının veya sadece çocuğun açıklamaya ihtiyaç duyduğu konuların bir personel tarafından açıklanması ve cevaplarının çocuğun kendisi yada personel tarafından kaydedilmesi de mümkündür. Bununla birlikte, açıklamalar sırasında yönlendirici olunmamasına özen gösterilmelidir. Çocuğun görüşlerini serbestçe ifade edebilmesi ve baskı altında hissetmemesi için, yardımcı olacak personelin, çocuğun bakımından doğrudan sorumlu olan personel olmamasına dikkat edilmelidir.

Öz Değerlendirme sırasında, formların uygulanması ile görevlendirilen personel tarafından, her çocuğun içinde bulunduğu koşulların (yaş, engel, kronik hastalık, travma geçmişi vs.) değerlendirilmesi ve bu doğrultuda, her çocuk için en uygun yöntemin tercih edilmesi gerekmektedir.

Formların etkinliğinin sağlanabilmesi için, doldurulma süresinin istisnai durumlar dışında 30 dakika ile sınırlandırılması uygun olacaktır.

2. Aile Değerlendirme Formu

Ailelere yönelik geliştirilen formun, mümkün olduğunca ailenin kuruluşa ziyareti sırasında doldurulması tercih edilmelidir. Bu esnada, Çocuk Formlarında olduğu gibi, aile formunda da, formun aile bireyine verilerek doldurması istenebileceği gibi, bireyin koşullarının gerektirmesi durumunda, bir personel tarafından soruların açıklanması ve alınan cevapların bireyin kendisi veya personel tarafından kaydedilmesi de mümkündür. (EK:6)

Diğer taraftan çeşitli nedenlerle kuruluşa gelmesi mümkün olmayan ancak çocuk ve kuruluş ile ilişkisini sürdüren ailelerin, hizmetlere ilişkin değerlendirmeleri, mektup yolu ile de alınabilir. Aile tanımı öncelikle çocuğun anne ve babasını ifade etmektedir. Bununla birlikte, anne ve babanın çocukla ilişkisinin olmadığı ve bir başka akraba veya yakınının yakın ilişki içerisinde bulunduğu durumda, bu kişinin de aynı form kullanılarak değerlendirme sürecine katılımı beklenmektedir.

Çocuk Formlarında olduğu gibi, Aile Değerlendirme Formu'nun uygulamasının da çocuğun bakımından doğrudan sorumlu olmayan bir personel tarafından gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır.

3. Personel Formu

Personel formlarının hedef kitlesi, çocuklar ile doğrudan ilişki içerisinde bulunan, bakım görevlileri, grup/çocuk evi sorumluları, meslek elemanları ve müdür yardımcılardır. Diğer personel, ancak çocuklar ile doğrudan ilişki içerisinde olmaları halinde bu Formu dolduracaktır. (EK:7)

BAKIM DEĞERLENDİRME ANKET FORMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Çocuklar ve ailelerinin, değerlendirme anketlerini doldurma yükümlülüğü yoktur. Bununla birlikte, bu anketlerin, hizmetle ilgili görüşlerini istedikleri şekilde ifade etmeleri için bir fırsat sunduğu kendilerine açıklanmalı ve katılımları teşvik edilmelidir.

Değerlendirme Anketlerinden, hem çocuk ve bireylerin (aile bireyleri ve çalışanlar) kişisel olarak gelişim veya desteğe ihtiyaç duydukları alanların belirlenmesi hem de hizmet kalitesinin bir bütün olarak değerlendirilmesi sırasında faydalanılabilecektir.

Formların değerlendirilmesi sırasında kullanılacak Değerlendirme Anahtarları ekte yer almaktadır. Değerlendirme Anahtarlarında, her sorunun ilgili olduğu kalite değerlendirme alanlarına, cevapların yorumlanmasına ilişkin çizelgelere ve çocukların/ailelerin ve çalışanların bireysel gereksinimlerinin belirlenmesi için yararlanılabilecek sorulara ilişkin açıklamalar yer verilmiştir. Yeşil ile işaretlenen cevaplar olumlu, sarı ile işaretlenen cevaplar kısmen olumlu ve kırmızı ile işaretlenen cevaplar da olumsuz olarak yorumlanmalıdır.(EK:8-12)

Öz Değerlendirme ekibi tarafından, tamamlanan formlar konsolide edilmeli ve değerlendirme sonuçlarına, Öz Değerlendirme Formunda ilgili kalite değerlendirme alanı altında yer verilmelidir. Formların konsolide edilmesi sırasında, Sevgi Evleri ve Çocuk Evlerinde, evler arasındaki, diğer kuruluşlarda gruplar arasındaki değerlendirmelerin karşılaştırılabilmesi için, öncelikle her ev veya grupta uygulanan formların sonuçları konsolide edilerek yorumlanmalı, daha sonra Kuruluş geneli için değerlendirme yapılmalıdır.

EKLER

EK No. Adı

1.	Özdeğerlendirme Formu
2.	Özdeğerlendirme Rapor Şablonu
3.	Kabul Süreci Değerlendirme Formu
4.	Kuruluş Hizmetlerini Değerlendirme Formu
5.	Ayrılan Çocuk Değerlendirme Formu
6.	Aile Değerlendirme Formu
7.	Personel Değerlendirme Formu
8.	Kabul Süreci Değerlendirme Formu Değerlendirme Anahtarı
9.	Kuruluş Hizmetlerini Değerlendirme Formu Değerlendirme Anahtarı
10.	Ayrılan Çocuk Değerlendirme Formu Değerlendirme Anahtarı
11.	Aile Değerlendirme Formu Değerlendirme Anahtarı
12.	Personel Formu Değerlendirme Anahtarı

**ÖZ DEĞERLENDİRME
FORMU**

İÇİNDEKİLER

1. MESLEKİ UYGULAMA	31
1.1. Amaç ve Hedefler Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.1.).....	31
1.2. Çocukların Korunması Kalite Değerlendirme Alanı(Standart 1.2.,1.3.)	34
1.3. Bakım Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.4.,1.5.,1.6.)	37
1.4.Geçiş Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.7.)	40
1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.10.)	42
2. KİŞİSEL BAKIM	44
2.1. Beslenme ve Sağlık Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.1., 2.2.)	44
2.2. Oyun ve Eğlence Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.3.)	47
2.3. Eğitim Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.11.)	49
2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.9.)	52
2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.4., 2.5., 2.6., 2.8., 2.9.)	54
2.6. İlişkiler ve Bağlanma Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.7.)	57
3. PERSONEL	59
3.1. İşe Alım ve Görevlendirme Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.1., 3.3.)	59
3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.)	61
3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2., 3.4.)	63
4. KAYNAKLAR	65
4.1. Çocukların Yaşam Alanları Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1., 4.2.)	65
4.2. Gönüllü Katkı ve Katılımların Yönetimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.)	67
5.YÖNETİM	69
5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.3.)	69
5.2. Kayıtlar(Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.1., 5.2.)	71

1. MESLEKİ UYGULAMA

1.1. Amaç ve Hedefler Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.1.)

Kalite Hedefi 1.1.1. Çocuklar, kuruluşun kendilerine hangi hizmetleri, ne kadar süre ile sağlayacağı, bakımlarının nasıl gerçekleştirileceği, istek ve sıkıntılarını kimlerle paylaşabilecekleri, kuruluştaki yaşam kuralları ve ihtiyaç duydukları diğer konulara ilişkin olarak detaylı bir şekilde bilgilendirilmektedir.

Kalite Hedefi 1.1.2. Aileler, kuruluşun amaçları, kendilerine düşen görev ve sorumluluklar hakkında bilgilendirilmektedir.

Kalite Hedefi 1.1.3. Paydaşlar, kuruluşun amaç ve hedefleri, kendilerine düşen görev ve sorumluluklar hakkında bilgilendirilmektedir.

Kalite Hedefi 1.1.4. Personel kuruluşun amaç ve hedeflerini bilir.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- Kuruluşun amaç ve hedeflerini, felsefesini, çalışma ilkelerini ve önceliklerini içeren bir "Amaç ve Hedefler" belgesi bulunmakta mıdır?
- Bu belge çocuklar, aileleri ve personel dâhil ilgili tüm tarafların görüşleri ve gereksinimleri dikkate alınarak mı hazırlanmıştır?
- Kuruluşun amaç ve hedefleri, felsefesi, çalışma ilkeleri ve öncelikleri, çocukların yüksek yararına uygun mudur?
- Amaç ve hedefler tüm ilgili taraflarca (çocuklar, aileler, personel, paydaşlar) anlaşılabilir mi?
- Amaç ve hedefler, görsel ve işitsel olarak çocukların anlayacağı biçimde hazırlanmış mıdır? Özel gereksinimi olan veya Türkçe konuşamayan, çocuklara yönelik özel uygulamalar bulunmakta mıdır?
- Çocuklar, aileler ve paydaşlardan alınan geri bildirimler doğrultusunda amaç ve hedefler belgesi güncellenmekte midir?
- Kuruluşa yeni gelen çocuklar için sistemli ve düzenli uygulanan bir bilgilendirme ve uyum programı bulunmakta mıdır?
- Çocukların kuruluştaki bulunmalarının nedenlerini anlamaları ve onunla baş etmeleri için onlara yardımcı olunmakta mıdır?

Kanıtlar

1. Amaç ve Hedefler Belgesi
2. Ailelere Yapılan Bilgilendirmelere İlişkin Kayıtlar (Mektup, Broşür, Görüşme Kayıtları vb.)
3. Çocuklara Yönelik Bilgilendirme Araçları (Broşür, Görüşme vs.)
4. Çocuklara Yönelik İlk Kabul ve Uyum/Oryantasyon Programı
5. Çocuklara Yönelik/Anket/Görüşme Formları

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:

Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

1. MESLEKİ UYGULAMA

1.2. Çocukların Korunması Kalite Değerlendirme Alanı(Standart 1.2., 1.3.)

Kalite Hedefi 1.2.1. Personel, özellikle çocuklarla birebir çalışan personel, çocuklara yönelik ihmal veya istismar durumlarını teşhis ve müdahale edebilmek için gereken bilgiye sahiptir.

Kalite Hedefi 1.2.2. Personel, ihmal ve istismar durumlarına ilişkin kurumsal ve hukuksal bildirim esaslarını bilir.

Kalite Hedefi 1.2.3. Kuruluş ortamı, çocukların yaşam alanları, çocukların ihmal ve istismarını önlemeye yönelik oluşturulmuştur.

Kalite Hedefi 1.2.4. Çocuklar, akran baskısından korunmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Çocuklar ihmal ve istismar, mahremiyet hakları ve sınırları, uygun olmayan dokunma ve kişisel sınırlar konusunda bilgilendirilmiş midir?*
- *Çocuklar, ihmal ve istismar durumlarına ilişkin endişelerini ilgili personele rahatlıkla iletebilir mi, çocuklar ve personel arasında güven ortamı bulunmakta mıdır?*
- *Çocukların kuruluşa/katlara/odalara yerleştirilmesi sırasında yaş ve fiziksel özellikleri dikkate alınmakta mıdır?*
- *Personel, çocukların ihmal ve istismarına ilişkin endişelerini, rahatlıkla yöneticilere iletebilmekte midir?*
- *Hasta ve engelli çocukların bakıldığı ortamlar, çocukların giysisiz olabileceği mekânlar, banyo, oda vb. yerler ile yetişkinlerin ve büyük çocukların küçükler ile birlikte bulunduğu izole ortamlarda, ihmal ve istismar durumlarını önlemek üzere tedbirler alınmış mıdır?*
- *Engelli çocukların korunmasına yönelik özel tedbirler uygulanmakta mıdır?*
- *Çocukların kuruluş dışında istismarını önlemeye yönelik tedbirler (aile, okul, hastane, yakın çevre ile sürekli iletişim ve işbirliği vb.) alınmış mıdır?*
- *Personele çocuklardaki ihmal ve istismar durumlarını teşhis, müdahale ve bildirim konusunda hizmet içi eğitimler (çocukların gösterdikleri ortak davranışlar, bulaşıcı hastalıkların belirtileri vb.) verilmekte ve sürekli danışmanlık sağlanmakta mıdır?*
- *Kuruluşun çocukların ihmal ve istismardan korunmasına ilişkin tedbirleri, müdahale yöntemlerini ve bunların uygulanma esaslarını içeren ve personele yol göstermek üzere hazırlanan yazılı bir dokümanı (Psikososyal program) bulunmakta mıdır, bu doküman, istismarın tüm çeşitlerini, çocuğun kuruluş öncesi hayatında veya kuruluşta bulunduğu süre içindeki istismar durumlarını, istismarın personel veya kuruluş dışındaki çocuk veya yetişkinler tarafından yapılması durumlarını da kapsayacak şekilde detaylı mıdır?*
- *İhmal ve istismar durumlarında belirlenmiş prosedürler uygulanmakta mıdır?*
- *Çocukların, öfke kontrolü, "hayır" diyebilme becerisi, kendini ifade edebilme ve iletişim kurma becerisi gibi sosyal beceriler kazanabilmeleri için özel eğitim grupları ve sosyal etkinlikler (drama, tiyatro vb) düzenlenmekte midir?*

Kanıtlar

1. Personelin hizmet içi eğitim kayıtları,
2. Kurum içi toplantı tutanakları (personelin ve çocukların bilgilendirildiğine ilişkin),
3. Çocukların oda yerleşimlerinin uygunluğunun değerlendirildiğine ilişkin kayıtlar (Risk Değerlendirme Formu)
4. Çocukların kuruluş ortamı ve kuralları hakkında bilgilendirildiğine ilişkin kayıtlar
5. Çocukların uygunsuz davranışlar, hakları, şikâyet yolları hakkında bilgilendirildiğine ilişkin kayıtlar
6. Kuruluş ortamının güvenliğini sağlamaya yönelik önlemler
7. İzin ya da kuruluştan izinsiz ayrılma sonucu yapılan görüşme tutanakları
8. Çocukların sağlık kontrollerine ilişkin kayıtlar
9. Personel ve çocukların şikâyetleri, değerlendirilmesi ve bunlar üzerine yapılan çalışmalar ve alınan tedbirlere ilişkin kayıtlar
10. Yaşanan istismarlar ve/veya istismar bildirimleri/şikâyetleri üzerine yapılan işlemlere ilişkin kayıtlar
11. İhmal ve istismar vakalarına dair kayıtlar
12. Çocuklarla personel arasındaki ilişkiyi düzenleyen kuruluş içi kuralların dokümantasyonu
13. Personel ve çocuk arasında yaşanan çatışmalara ilişkin kayıtlar
14. Çocukların ihmal ve istismardan korunmasına ilişkin tedbirleri, müdahale yöntemlerini ve bunların uygulanma esaslarını içeren ve personele yol göstermek üzere hazırlanan yazılı doküman
15. Çocukların sosyal beceri kazanması için uygulanan etkinlik ve eğitim çalışmalarının kayıtları

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:

Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:

Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

1.MESLEKİ UYGULAMA

1.3. Bakım Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.4., 1.5., 1.6.)

Kalite Hedefi 1.3.1. Her çocuğa, bireysel gereksinimleri doğrultusunda planlı bir şekilde hizmet sunulmaktadır.

Kalite Hedefi 1.3.2. Hizmet sunumu sırasında, aile ve toplumsal destek odaklı yaklaşımlar kullanılmaktadır.

Kalite Hedefi 1.3.3. Çocuk ve ailenin katılımı sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Çocuğa sunulacak hizmetlerin etkin bir şekilde planlanabilmesi için, çocuk ve ailenin gereksinimleri tam ve doğru bir şekilde belirlenerek kaydedilmekte midir?*
- *Her çocuk için uzman personelin eşgüdümünde, çocuğun, bakımından sorumlu personelin, ailenin, gerektiğinde ilgili diğer kurum personelinin katılımı ile hazırlanmış bir uygulama planı bulunmakta mıdır, Planlar hazırlayan ve hazırlığına katılan kişiler tarafından isim ve tarih belirtilerek imzalanmış mıdır?*
- *Uygulama planı, çocuğun ve ailenin görüş ve beklentilerini yansıtmakta mıdır, Plan dökümanının son kısmında çocuğun mutlak olmak üzere ailenin görüşünü içeren bir bölüm bulunmakta mıdır?*
- *Uygulama planı, çocuğun menfaatine uygun olması halinde, çocuğun en kısa sürede aile ile tekrar birleşmesini veya aile temelli bakım seçeneklerini içeren bir strateji ile hazırlanmakta mıdır, Uygulama planı içerisinde, aileyi güçlendirmeye yönelik destekler (danışmanlık, sosyal yardım, istihdam, eğitim, psiko-sosyal programlar gibi) yer almakta mıdır?*
- *Uygulama planı içeriğinde, çocuğun hayata hazırlanması ve toplumla bütünleşmesini sağlamaya yönelik amaç ve hedeflere yer verilmekte midir?*
- *Planlar, çocukla ilgili eğitim, sağlık, sosyalleşme, aile ilişkileri gibi konularda ulaşılmak istenen hedefleri, yürütülecek faaliyetleri ve bunlara ilişkin eylem planlarını içermekte midir?*
- *Çocuğun gelişimini değerlendirmek üzere düzenli olarak gözden geçirme toplantıları düzenlenmekte midir, bu toplantılarda, uygulamadan alınan sonuçlar değerlendirilerek uygulama planları gözden geçirilmekte ve güncellenmekte midir, gözden geçirme kayıtları tutulmakta mıdır?*
- *Planın uygulanması ve gözden geçirilmesi, ilgili tüm personelin, gerektiğinde diğer kurum/ kuruluş personelinin katılımı ile ekip çalışması içerisinde yürütülmekte midir?*
- *Çocuk ve ailesi, planların hazırlanması ve gözden geçirilmesi sürecinde bilinçli bir tercih yapabilmeleri, işlemleri ve gerekçelerini, yasal yükümlülükleri ve haklarını anlayabilmeleri için bilgilendirilmekte, görüşlerini ifade etmeleri için desteklenmekte midir?*

Kanıtlar

1. Çocukların Uygulama Planları ve Planların Gözden Geçirildiğine İlişkin Kayıtlar
2. Çocukların Günlük Yaşam Programları
3. Sosyal inceleme raporları (İhtiyaçların tanımlandığı ve hizmete yönlendirme sürecinde tüm alternatiflerin değerlendirildiğine ilişkin kayıtlar)
4. Çocukların Sağlık kayıtları
5. Çocuk ve ailenin bilgilendirildiği ve kararlara katılımının sağlandığına ilişkin kayıtlar
6. Aile yanına dönüş çalışmalarına ilişkin kayıtlar (aile ile yapılan görüşme ve ailenin güçlendirilmesine yönelik çalışmalar, varsa koruyucu aile yanına yerleştirmeye veya evlat edindirmeye yönelik çalışmalar)
7. Personelin çocukla ilgili amaç/hedef ve sorumluluklarına yönelik bilgilendirildiğine ilişkin kayıtlar
8. Çocuk, Aile ve Personel Görüşme/Anket Formları

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:**Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:****Diğer Hususlar**

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi**3- İyi****2- Orta****1- Zayıf**

1. MESLEKİ UYGULAMA

1.4. Geçiş Planlaması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 1.7.)

Kalite Hedefi 1.4.1. Kuruluştan ayrılacak çocukların yeni hayatına hazırlanması yönünde uygun ve yeterli hizmet sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Kuruluştan ayrılan her çocuk için, bireysel gereksinimleri doğrultusunda hazırlanan bir geçiş/ayrılış planı bulunmakta mıdır?*
- *Geçiş/Ayrılış Planlarının hazırlanması sırasında çocuk ve ailenin görüşleri dikkate alınmakta mıdır?*
- *Çocuklar ve aileleri, ayrılış sonrasında sağlanacak hizmetler hakkında bilgilendirilmekte midir?*
- *Bu plan içerisinde, çocuğun yeni ortama, yeni ortamın da çocuğa hazırlanması, aile yaşamı ve bağımsız yaşam için gerekli becerilerin kazandırılmasına yönelik faaliyetler, gerektiğinde çocuk ve aileye yönelik sosyal desteklere yer verilmekte midir?*
- *Kuruluştan ayrılan çocuklar, uyum sorunlarını azaltmak amacı ile her çocuk özelinde belirlenen süre boyunca izlenmekte midir?*
- *Kuruluş değişikliği ve hizmet modelinde değişiklik öngöröldüğü durumda, çocukların uyum sürecini kolaylaştırmak amacıyla, gideceği kuruluşu/aileyi ziyaret etmesi sağlanmakta mıdır?*

Kanıtlar

1. Çocukların Geçiş/Ayrılış Planları
2. Plan doğrultusundaki Uygulamalara İlişkin Kayıtlar
3. Çocukların izlenmesi ve Ziyaretlerine İlişkin Kayıtlar
4. Çocuk ve aileler ile yapılan görüşme ve çalışmalara ilişkin kayıtlar
5. Uygulama Planı içeriğinde yer alan bağımsız yaşama geçiş veya hazırlanmaya ilişkin faaliyetler
6. Çocuk, Aile ve Personel Görüşme/Anket Formları
7. Ayrılan Çocuk Anket/Görüşme Formu

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:

Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi

3- İyi

2- Orta

1- Zayıf

1. MESLEKİ UYGULAMA

1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.10.)

Kalite Hedefi 1.5.1. Çocukların yaşamlarına ve kuruluşun idaresine ilişkin konulardaki kararlara katılmaları sağlanmakta ve çocuklar bu konuda desteklenmektedir. Hiçbir çocuk görüşlerini açıklama hakkından yoksun bırakılmamaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Çocukların duygu ve düşüncelerini, istek, şikâyet ve önerilerini rahatlıkla iletebilecekleri ortamlar, kanallar, araçlar bulunmakta mıdır?*
- *Çocuklar arasından demokratik yöntemler ile temsilciler seçilmekte ve seçilen temsilciler, kuruluşun uygun kurul toplantılarına dâhil edilmekte midir?*
- *Çocuklar yetkililere rahatlıkla erişebilmekte midir?*
- *Çocuklar güven içinde şikâyette bulunabilmekte ve sonuçları hakkında kendilerine bilgi verilmekte midir?*
- *Personel çocukların, dilek, istek ve görüşlerini ifade etmelerine yardımcı olmakta, kendilerini ifade etmede zorlanan çocuklara, görüşlerini ifade etmeleri için özel dikkat ve destek gösterilmekte midir?*
- *Personel özel gereksinimi olan çocuklarla etkileşim ve iletişim kurma yolları konusunda bilgilendirilmiş midir?*
- *Personel ve çocuklar karşılıklı görüş ve beklentilerin ifade edildiği toplantılar yapmakta mıdır?*
- *Çocukların istek, şikâyet, öneri ve görüşleri ile bunlar üzerine yapılan işlemler kaydedilmekte midir? (Örneğin şikâyetlerle ilgili kayıt; şikâyetin konusu, şikâyeti alan personel, şikâyette bulunan çocuk, şikâyet üzerine yapılan işlemler, alınan sonuçlar ve çocuk dâhil ilgililerin imzaladığı bir form ile gerçekleştirilir, formun bir kopyası çocuğun dosyasında muhafaza edilir).*
- *Personel, çocukların düşünce ve duygularını ifade etmelerinin önemini farkında mıdır?*

Kanıtlar

1. Özel gereksinimli olan çocuklar ile iletişim için uygulanmakta olan yöntemler (işaret dili, brail, oyun yöntemi gibi)
2. Çocukların görüşlerinin alınmasına yönelik yöntemler (çocuk temsilcisi, düzenli görüşmeler, oyun, drama, resim, istek, şikâyet ve öneri bildirimleri)
3. Personelle bu konuda yapılan yönlendirmelere ilişkin toplantı tutanakları, eğitim dokümanları, koordinasyon toplantı tutanakları, çocuklardan alınan geri bildirimler doğrultusunda düzenlemelere ilişkin kayıtlar
4. Çocuk temsilcisinin seçimine ilişkin kayıtlar
5. Çocuk temsilcisinin katıldığı kararlara ve toplantılara ilişkin kayıtlar
6. Temel ihtiyaçların giderilmesinde (kıyafet, yiyecek alımı, vb.) çocukların tercihleri ve seçimlerinin dikkate alındığına ilişkin kayıtlar

7. Çocuklarla yapılan toplantılara ilişkin kayıtlar
8. Dilek ve öneriler kutusu, elektronik posta gibi çocukların seslerini duyurmaya yarayan alternatif kanalların çeşitliliği ve çocuklardan alınan bildirimlerin sayısı
9. Bildirimler üzerine yapılan işlemler ve çocuklara geri bildirim sağlandığına ilişkin kayıtlar

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:

Hizmet veren kuruluşun geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü alanlar:

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

2. KİŞİSEL BAKIM

2.1. Beslenme ve Sağlık Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.1., 2.2.)

Kalite Hedefi 2.1.1. Çocukların yaş ve gelişim dönemlerine uygun, yeterli ve düzenli şekilde beslenmeleri, yemek seçimi ve hazırlanmasına katılmaları ve keyifli yemek zamanları geçirmeleri sağlanmaktadır.

Kalite Hedefi 2.1.2. Çocuklar yemeklerin planlanması, alışverişi ve hazırlanmasına katılım imkânına sahiptir.

Kalite Hedefi 2.1.3. Çocukların sağlık gereksinimleri tanımlanmış olup, karşılanmasına yönelik hizmetler sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Yemek menüleri, çocukların gereksinimleri dikkate alınarak, beslenme uzmanı kontrolünde hazırlanmakta ve hazırlanan ve servis edilen yemeklere ilişkin kayıtlar günlük bazda tutulmakta mıdır?*
- *Menülerin hazırlanmasında çocukların tercihleri alınmakta mıdır?*
- *Malzeme alışverişi çocuklarla beraber yapılmakta, yemeklerin hazırlanması ve sunumunda çocukların katılımı sağlanmakta mıdır?*
- *Yemekler gün boyunca düzenli aralıklarla yenmekte ve ara öğünler bulunmakta mıdır?*
- *Gıdaya bireysel erişim olanakları mevcut mudur, çocuklar belirlenmiş zamanlar dışında, istediklerinde gıdaya erişebilmekte midir?*
- *Güvenli, sağlıklı ve sürekli içme suyu bulunmakta mıdır?*
- *Çocukların fiziksel olarak iyi beslenmiş oldukları gözlenmekte midir, sağlık kontrollerinde boy/kilo oranı değerlendirilmekte midir?*
- *Çocukların özel beslenme gereksinimleri karşılanmakta mıdır?*
- *Personel çocukların, özel beslenme gereksinimleri hakkında gerekli bilgiye sahip midir ve bu konuya gerekli özeni göstermekte midir?*
- *Gıdaların depolanması, hazırlanması ve pişirilmesi sırasında, hijyen koşullarına uyulmakta ve bu durum sürekli denetlenmekte midir?*
- *İlgili personelin sağlık kontrolleri düzenli olarak yapılmakta mıdır?*
- *Gıda kontrol ve analizleri düzenli olarak yapılarak, yemek numuneleri alınmakta ve uygun koşullarda en az 72 saat saklanmakta mıdır?*
- *Çocuklar yemeklerini personel ile birlikte mi yer, çocuklar ve personel tarafından, yemek zamanları, rahatlatıcı ve eğlenceli (müzikli, sohbetli vs.) bir sosyal faaliyet olarak görülmekte midir?*
- *Çocuğu yiyecekten yoksun bırakmak, bir ceza aracı olarak kullanılmakta mıdır?*
- *Çocukların sağlık kayıtları düzenli olarak tutulmakta mıdır, Sağlık kayıtları; bedensel, ruhsal ve bilişsel gelişime ilişkin bilgiler, çocuğun geçirdiği hastalıklar, uygulanan tedaviler gibi tüm önemli bilgileri içermekte midir?*

- Çocuklar düzenli aralıklarla temel sağlık kontrollerinden geçirilmekte midir? (NOT: Yıllık genel sağlık değerlendirmeleri hemşire veya aile hekimi tarafından yapılabilir. Genel sağlık değerlendirmesi tıbbi değerlendirme anlamına gelmeyip çocuğun bütüncül olarak ruh ve beden sağlığı konusundaki değerlendirmeyi içerir. Göz ve diş muayenesinin yılda 1 kez yapılması uygun olabilir.)
- Aşılamalar düzenli olarak yapılmakta mıdır?
- Sağlık sorunlarının yaşanması durumunda, çocukların sağlık hizmetlerinden zamanında yararlandırılması sağlanmakta mıdır, tedavide aksama ve gecikmeye yer verildiği durumlar yaşanmakta mıdır?
- Çocukların giysileri sağlığa ve mevsim koşullarına uygun mudur?
- Çocukların giysileri sağlık kurallarına uygun olarak temizlenmekte midir, kullanılan temizlik maddeleri çocuklar için uygun ve sağlıklı mıdır?
- Tuvaletler çocukların gereksinimlerine uygun ve temiz midir?
- Çocuklara yönelik yeterli düzeyde tuvalet temizliği eğitimi verilmekte midir?
- Kuruluşta yeterli sayı ve nitelikte sağlık personeli görev yapmakta mıdır?
- Personel, uyku, diyet, kişisel bakım ve hijyen, ergenlik konularının önemini ve madde kullanımının zararlarını bilmekte ve sağlıklı alışkanlıkları destekleyerek motive etmekte midir? Personel çocukların bulunabileceği ve görebileceği yerlerde sigara içmemesi konusunda bilgilendirilmiş midir?
- Çocuklar ve personele, sağlık, ergenlik dönemi, bulaşıcı hastalıklar konularında eğitim ve danışmanlık sağlanmakta mıdır?
- Personelin sağlık kontrolleri düzenli olarak yapılmakta mıdır?
- Çocuklar istedikleri zaman banyo yapma imkânına sahip midir?

Kanıtlar

1. Yemek menüleri
2. Özel gereksinimli çocuklar için hazırlanan diyet menüleri
3. Çocukların memnuniyet anketleri
4. Yemek numunelerinin saklandığına ilişkin kayıtlar
5. Çocukların sağlık kontrolü kayıtları (Kilo/boy gelişimleri ve aşı kartları)
6. Personelin periyodik sağlık kontrollerine ilişkin kayıtlar
7. Hizmet binasının temizlik ve hijyen koşullarının denetlenmesine ilişkin kayıtlar (temizlik çizelgeleri, ilaçlama kayıtları vs.)
8. Çocuklara sağlık ve ergenlikle ilgili konularda yapılan bilgilendirme kayıtları
9. Personele verilen eğitimlere ve bilgilendirmelere ilişkin kayıtlar

Hizmet veren kuruluşun güçlü yönleri:

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar:**Diğer Hususlar**

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

2. KİŞİSEL BAKIM

2.2. Oyun ve Eğlence Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.3.)

Kalite Hedefi 2.2.1. Çocuklar yaş, gelişim ve ilgilerine uygun oyun ve eğlence imkânına sahiptir.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Oyun ve sosyal etkinlikler için yeterli zaman ayrılmakta mıdır?*
- *Çocukların yaş, gelişim ve ilgilerine ilişkin oyun ve eğlence için uygun ortam ve materyaller (açık ve kapalı oyun alanları, spor salonları, sosyal etkinlik ortamları, oyun araç ve gereçleri, parklar) sağlanmakta mıdır?*
- *Personel çocukları, yaşlarına, ilgi alanlarına ve yeteneklerine göre, farklı türde oyunlara yönlendirmekte ve çocukların oyun ve etkinliklerine katılmakta mıdır?*
- *Çocuklar için sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmekte midir?*
- *Kullanılan oyun materyalleri çocuğun sağlığı ve güvenliği açısından risk oluşturmayacak şekilde seçilmekte midir?*
- *Oyun, spor ve sosyal etkinlikler için çevre kaynakları ve olanaklarından yararlanılmakta mıdır?*
- *Çocuklar kendilerine yönelik etkinliklerin planlanması ve organizasyonunda etkin görev almakta mıdır?*
- *Personel, çocukların ilgi alanlarını tespit ederek, etkinliklere dâhil edilmesini sağlamakta mıdır?*
- *Her bir çocuğun en az bir etkinlikte sürekli olarak bulunması sağlanmakta mıdır?*

Kanıtlar

1. Kuruluşun ve çocukların günlük yaşam çizelgeleri
2. Çocukların katıldıkları etkinliklere ilişkin kayıtlar
3. Çocukların katıldıkları etkinliklerin ve özel yaşantısına ilişkin materyallerin (fotoğraf albümü, özel eşyaları, vb.) muhafaza edildiği dosyalar
4. Çocuklar ile görüşme/anket formları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

2. KİŞİSEL BAKIM

2.3. Eğitim Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.11.)

Kalite Hedefi 2.3.1. Çocukların gereksinimlerine ve durumlarına uygun eğitim imkânlarından azami düzeyde faydalandırılması ve teşvik edilmeleri sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri:

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- Çocukların kuruluşa yerleştirilmesini izleyen makul bir süre içinde (örn.20 gün)eğitim gereksinimleri belirlenerek, bu gereksinimler doğrultusunda eğitim faaliyetleri planlanmakta mıdır?
- Çocuklara eğitimleri için gerekli materyal (okul araç gereçleri, bilgisayar, kitap vs.) sağlanmakta mıdır?
- Çocuklara araştırma ve ders çalışma için gereken ortam (etüt odası, kütüphane, bilgisayar vs.) sağlanmakta mıdır?
- Çocukların okul durumları sürekli izlenmekte ve ihtiyaç duydukları destek verilmekte midir?
- Okul/İşyeri ile kuruluş arasında eşgüdüm ve iletişim bulunmakta mıdır, eğitimi yarım bırakma, yoğun okul başarısızlığı ve işten/okuldan kaçma gibi durumlara sık rastlanılmakta mıdır?
- Çocukların okul öncesi ve örgün eğitim öğretim sistemi içinde kalmaları sağlanmakta mıdır?
- Eğitim eksiklikleri bulunan çocuklar için telafi olanakları araştırılmakta mıdır, örgün eğitim sistemi dışında kalan çocuklar yaygın eğitim kurumlarından yararlandırılmakta mıdır?
- Çocukların eğitim sırasında ayrımcılığa maruz kalmasını engellemeye yönelik tedbirler (çocukların sadece belirli okullara gönderilmemesi gibi) uygulanmakta mıdır?
- Çocuklar ilgi, yetenek ve tercihleri doğrultusunda eğitim programlarına yönlendirilmekte, bu yönlendirmeler sırasında çocukların istekleri dikkate alınmakta mıdır?
- Özel yetenekli çocukların tespit edilebilmesi için gözlem ve uygun ölçüm tekniklerinin uygulanması sağlanmakta mıdır? Özel yetenekli olduğu tespit edilen çocuklar uygun alanlara yönlendirilmekte midir?
- Bursluluk ve merkezi sistemle yapılan sınavlara çocukların katılımları teşvik edilmekte midir?
- Varsa çocukların özel eğitim ihtiyaçları karşılanmakta mıdır?

• Kanıtlar

1. Çocukların eğitim gereksinimlerinin tanımlandığı ve faaliyetlerin planlandığına ilişkin kayıtlar (sosyal inceleme raporu, uygulama planı, eğitim planı, görüşme kayıtları vs.)
2. Çocukların okula devam durumlarına ilişkin kayıtlar
3. Örgün eğitim sistemi dışında kalan çocukların yaygın eğitim kurumlarına devam durumlarına ilişkin kayıtlar
4. Okul ve eğitim tercihleri sırasında, çocukların ilgi, tercih ve yeteneklerinin dikkate alındığına ilişkin kayıtlar
5. Çocuğun yetenek alanlarına ilişkin ürünlerini, başarı düzeyini gösteren kayıtlar ve çocuğun gelişim profilini gösteren ölçüm sonuçları

6. Okul izleme formları; Grup sorumlularının çocukların okullarına yaptıkları ziyaret sıklığı, öğretmen ve okul idaresiyle ilgili görüşmeler ve görüşmelerden alınan verilerin çocukların sorun ve ihtiyaçlarını giderici biçimde uygulamaya aktarılmasına ilişkin bilgiler
7. Çocuğun eğitimi ile ilgili olarak tespit edilen sorunların azaltılması veya giderilmesi için yapılan çalışma ve kayıtlar (Uygulama Planında yapılan güncelleme ve ilave edilen faaliyetler gibi)
8. Eğitim konusundaki sorunların giderilmesi için öğretmen, okul müdürü ve diğer aktörlerle yapılan işbirlikleri ve çözüme odaklı çalışmalara ilişkin kayıtlar
9. Ev ödevlerinin kontrolüne ilişkin kayıtlar
10. Çocukların etiketlenmesinin önlenmesi ve toplumla kaynaşmanın sağlanması için, çevrede bulunan çeşitli okullara ve sınıflara devam ettiklerine ilişkin kayıtlar
11. Çocuklar ile yapılan görüşme/anket formları
12. Personel ile yapılan görüşme/anket formları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi**3- İyi****2- Orta****1- Zayıf**

2. KİŞİSEL BAKIM

2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.9.)

Kalite Hedefi 2.4.1. Çocuklar için belirlenen kurallar ve yaptırımlar çocuk haklarına ve onların yüksek yararına uygundur.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Kuruluşun çocukların hakları ve sorumlulukları belgesi, davranış kuralları bulunmakta mıdır? Çocuklar hakları, sorumlulukları, kurallar, yaptırımlar, bunların gerekçeleri ve işleyiş konusunda bilgilendirilmekte midir?*
- *Kendileri için geliştirilmiş kural ve yaptırımların belirlenmesinde veya gözden geçirilmesinde çocukların fikri alınmakta mıdır?*
- *Kuruluşun çocuklara ilişkin kontrol ve yaptırımlar konusunda politika ve prosedürleri mevcut mudur, personel bu kurallar ve uygulamaları konusunda bilgilendirilmiş midir?*
- *Personel, çocuğun kontrol dışı davranışlarını nasıl yöneteceğini bilmekte, tutarlı ve ortak bir tutum ve davranış sergilemekte midir?*
- *Yaptırımlar, görevlilerin kişisel yargılarıyla değil, bir kurulda olayın farklı boyutları değerlendirilerek kararlaştırılmakta mıdır, Bu konudaki kararlar çocuğa bildirilmekte midir?*
- *Çocukların temel hak ve gereksinimlerinin karşılanmasının (Uykudan veya yemekten yoksun bırakmak, fiziksel rahatsızlık, mekansal kısıtlama, aşağılama, bedensel cezalandırma ve diğer kabul edilemez cezalandırma türleri gibi) yaptırımların içerik ve işleyiş konusu olması engellenmekte midir?*
- *Kabul edilemez davranışlar, çocuğun cezalandırılmasından çok, desteğe ve rehberliğe ihtiyacı olduğunun bir göstergesi olarak ele alınmakta mıdır? Çocuğun kural dışı, kabul edilemez davranışlar sergilemesi durumunda, çocuğun içinde bulunduğu koşullar ve nedenleri irdelenerek, bu davranışları tekrarlamaması, gelişmesi ve öğrenmesi için rehberlik edilmekte midir?*
- *Çocuklara uygulanan tüm yaptırımlar ve kontrol yöntemlerine ilişkin kayıtlar, zaman ve tarih, uygulayan kişi gibi tüm önemli bilgileri içerecek şekilde düzenli olarak kaydedilmekte ve kayıtları saklanmakta mıdır?*

Kanıtlar

1. Kurulda çocukların ve personelin katılımıyla yazılı ve/veya sözlü kuralların belirlenmiş ve belgelendirilmiş olduğuna ilişkin kayıtlar
2. Personelin, gözlem yapabilmek, davranış bozukluklarını ve nedenlerini tespit etme, olumsuz davranışların başka yöne kaydırılması gibi konularda aldıkları eğitimlere ilişkin kayıtlar
3. Vaka değerlendirme raporları, vukuat raporları/tutanakları(şikâyetler, izinsiz ayrılma, okul devamsızlığı, kural dışı davranışlara ilişkin kayıtlar ve bunlar üzerine yapılan işlemler)
4. Çocuklara uygulanan yaptırımlara ilişkin kayıtlar ve bu yaptırımlara ilişkin görüşmeler,

- Personelin çocukların hakları ve yaptırımlar konusunda bilgilendirildiğine ilişkin kayıtlar
- Çocuklara yönelik anket/görüşme formları
- Personele yönelik anket/görüşme formları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerekliğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

- 4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

2. KİŞİSEL BAKIM

2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.4., 2.5., 2.6., 2.8., 2.9.)

Kalite Hedefi 2.5.1. Çocukların yüksek yararı ile uyumlu olarak mahremiyet hakkı desteklenir ve saygı gösterilir.

Kalite Hedefi 2.5.2. Çocuklar bilinçli tercihler yapmaları yönünde teşvik edilir.

Kalite Hedefi 2.5.3. Çocukların öz değerlerine itibar ve saygı gösterilir.

Kalite Hedefi 2.5.4. Çocukların kimlik duygusu desteklenir.

Kalite Hedefi 2.5.5. Çocuklara, öz değer ve öz güven kazandırılır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- Çocukların sorunlarının mahremiyet içinde tartışılabilirdiği ortamlar bulunmakta mıdır, çocukların yaşadıkları veya geçmişlerinin diğer kişi ve çocukların önünde tartışılması engellenmekte midir?
- Olanaklar ölçüsünde, tuvalet, banyo ve giyinme ile ilgili yerlerde mahremiyet önlemleri alınmakta mıdır?
- Çocukların güvenli bir şekilde yalnız kalabilecekleri yerler bulunmakta mıdır?
- Kız çocukları kişisel hijyen ürünlerine mahremiyet içinde ve kolaylıkla erişebilmekte midir?
- Çocukların ziyaretçileri ile özel olarak görüşebildiği ortamlar bulunmakta mıdır?
- Kuruluşa yapılacak ziyaretler çocukların mahremiyet duygusunu zedelemeyecek şekilde kurula bağlanmış mıdır, kamuoyu ve üst düzey kamu görevlileri dâhil tüm kesimlerin bu kurala uyması sağlanmakta mıdır?
- Çocukların giysi ve çamaşırları kendilerine özel midir?
- Personel, çocukların günlük yaşamlarında tercih yapabilmelerinin öneminin farkında mıdır, çocukların günlük yaşamları ile ilgili konularda tercih yapma imkânlarını geliştirmeye çalışır mı, onları tercih yapabilecekleri konular hakkında bilgilendirerek, seçenek sunar ve destekler mi?
- Çocuklar, yemeklerin seçimi, hazırlanması ve sofraya getirilmesi süreçlerine aktif olarak katılmakta mıdır?
- Çocuğun öz bakımı saygınlığını zedelemeyecek şekilde yapılmakta mıdır?
- Personel çocuklarla saygı duyulduğunu gösteren bir tarzda konuşmakta mıdır, küçük düşürme, dışlama, alay etme gibi davranışlarda bulunmaları engellenmekte midir?
- Çocuklar, ilk adlarıyla çağırılmakta ve soyadlarını bilmekte midir?
- Çocuklarda, kimlik belgeleri ve ilgili diğer kimlik belgelerinin kopyaları bulunmakta mıdır, Kimlik belgesi olmayan çocuklara, kimlik belgesi çıkartılmakta mıdır?
- Ailesi olmayan veya bulunamayan çocuklara durumlarını belirten, çocukları toplumda etiketleyen rencide eden isim ve soyadı verilmesi engellenmekte midir?

- Çocukların, doğdukları aileler, dinleri ve kültürleri hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanmakta mıdır?
- Çocuklar sosyal kabullerini destekleyecek şekilde temiz ve bakımlı mıdır?
- Çocukların tek tip giyinmemesine ve saç kesim şekillerine özen gösterilmekte midir?
- Çocuklar kendi geçmişlerini ve kimliklerini anlamaları için teşvik edilmekte ve desteklenmekte midir?

Kanıtlar

1. Çocuklara yapılan bilgilendirmelere ilişkin kayıtlar
2. Çocukların mahremiyet haklarına ilişkin personelin bilgilendirildiğine ilişkin hizmetiçi eğitimler/toplantılara/görüşmelere ilişkin kayıtlar
3. Çocukların/personelin şikayet ve bildirimleri
4. Aile bilgilerinin tamlığı
5. Aile ile olan iletişimin sürdürülmesi/kurulmasına ilişkin kayıtlar
6. Çocukların izinli verildiğine veya ziyaret edildiğine ilişkin kayıtlar
7. Çocukların yönetime katılmasını sağlamaya yönelik faaliyetlere ilişkin kayıtlar
8. Çocuklara yönelik anket/görüşme formları
9. Personele yönelik anket/görüşme formları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerekliğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Hedeflenen Eylem Tarihi

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız çalışmalar ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi**3- İyi****2- Orta****1- Zayıf**

2. KİŞİSEL BAKIM

2.6. İlişkiler ve Bağlanma Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 2.7.)

Kalite Hedefi 2.6.1. Personel ve çocuklar arasında, olumlu ve güvenli bir ilişki bulunmaktadır. Çocuklar personelin gözetiminde rahat ve huzurludur.

Kalite Hedefi 2.6.2. Çocukların aileleri ile olan ilişkilerinin korunması ve güçlendirilmesi sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Personelin çocuklara olumlu yaklaşım ve bireysel ilgi gösterebilecekleri şekilde önlemler alınmakta mıdır? (Her çocuğun bir personelle bağlantılandırılması, personelin küçük bir grup çocuktan sorumlu olması, personelin görev süresi/çalışma saatlerinin çocuklarla sürekli ve olumlu ilişkiler kurabilmesi ve sürdürülmesine imkan verecek şekilde ayarlanması gibi)*
- *Personel ilişki kurma, şefkat ve dokunma davranışları konusunda, çevrenin kültürel özellikleri hakkında bilgili midir?*
- *Çocuğun bağlandığı yetiştikenden ayrılması durumunda, örselenmemesi için gerekli önlemler alınmakta mıdır?*
- *Çocuk öncelikli olarak ailesine en yakın kuruluşa yerleştirilmekte midir?*
- *Çocuğun kuruluştaki bulunduğu süre içerisinde, ailesi ve yakınları ile ilişkisinin sürdürülmesi/ kurulması için gerekli çalışmalar yürütülmekte midir?*
- *Çocuğun yüksek yararına uygun olması durumunda ailesine döndürülmesi veya aile ortamına kavuşturulmasına yönelik çalışmalar yürütülmekte midir?*
- *Çocuğun yüksek yararına uygun ise, kardeşlerin bir arada tutulması sağlanmakta mıdır?*
- *Aileleri bilinmeyen çocukların, aile araştırmaları en kısa sürede sonuçlandırılmakta mıdır?*
- *Çocukla direkt etkileşim içinde olan personelin sık değişmemesi için gerekli önlemler alınmakta mıdır?*

Kanıtlar

1. Personelin aldığı eğitimlere ilişkin kayıtlar
2. Bakım elemanı ve meslek elemanlarının değişim sıklığı
3. Çocukların kuruluşa uyumu amacıyla sürdürülen çalışmalara ilişkin kayıtlar
4. Çocukların personel ile ilişkilendirildiğine ilişkin kayıtlar

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

3. PERSONEL

3.1. İşe Alım ve Görevlendirme Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.1., 3.3.)

Kalite Hedefi 3.1.1. Çocukların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeterli sayıda nitelikli ve tecrübeli personelin istihdamı ve görevlendirilmesi sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- Kurulusta nitelikleri işe uygun olan personel istihdam edilmekte midir? Akrabalık, arkadaşlık vb. nedenlerle kişilere iltimas geçilmesinin önlenmesi için tedbir alınmakta mıdır?
- Bakım elemanlarının işe alımı öncesinde, başvuranın deneyimleri, kişilik özellikleri ve ruh sağlığı hakkında temel değerlendirmeler olanaklı olduğunca yapılmakta mıdır?
- Bakım elemanlarının işe alımı öncesinde, başvuru sahibine işin kapsamı ve çalışma koşulları hakkında açık ve yeterli bilgilendirme yapılmakta mıdır?
- Çalışma koşulları, nitelikli elemanların başvurularını sağlamaya yeterli midir?
- İşe alım sürecine çocukların görüşlerini de katmaya yönelik uygulamalar bulunmakta mıdır?
- Yeni personel için deneme süresi uygulanmakta mıdır?
- İşe alınanlardan yeterli performans gösteremeyenlerin işine son verilmesine yönelik esaslar belirlenmiş ve uygulanmakta mıdır?
- Personelin görevlendirilmesinde uzmanlık ve deneyim dikkate alınmakta mıdır?
- Personelin mesleki yeterlilikleri, işin tanımına ve özelliklerine uygun mudur, personel buna göre seçilmekte ve görevlendirilmekte midir?
- Kuruluşun türüne, kapasitesine ve çocukların özelliklerine göre yeterli sayıda ve nitelikte personel bulunmakta mıdır, varsa personel gereksinimleri bildirilmiş midir?
- Personelin görevlerinin dağıtımında çocukların özel durumları dikkate alınmakta mıdır?
- Personelin herhangi bir nedenle göreve gelemeyeceği durumda veya olağanüstü durumlarda, görevlerin aksamadan yürütülmesini sağlayacak düzenlemeler bulunmakta mıdır?
- Çocuklar, personelin görev ve yetkileri hakkında bilgi sahibi midir ve gereksinim duyduğunda kime başvuracağını bilir mi?

Kanıtlar

1. Bakım elemanı işe alım prosedürleri
2. Personelin dosyasında bulunması gereken zorunlu belgelerin tamlığı (önceki işyerinden ve/veya uygun kimselerden alınan referanslar, sağlık raporları, psikolojik testler, EGM kayıtları).
3. Çocukların/çocuk temsilcilerinin işe alım sürecine dahil edildiğine ilişkin kayıtlar edilip
4. Çocuklardan personelle ilgili alınan geri bildirimlere ilişkin kayıtlar (görüşme, gözlem, şikayet kayıtları)
5. Yeni işe alınan personel için deneme süresince yapılan gözlemlere ilişkin kayıtlar
6. Personelin hizmet içi eğitimlere ilişkin kayıtlar
7. Personelin yeterliliği ve uygunluğuna ilişkin değerlendirme kayıtları ve varsa ilave personel talebine ilişkin yazışmalar

8. Personelin yıllık performansına ilişkin kayıtlar
9. Personel memnuniyet anketleri
10. İşten çıkarma gerekçelerini açıklayan kayıtlar (tutanaklar, suç kayıtları)
11. Personelin görev tanımları
12. Personelin görevlendirilmesi sırasında gereken değerlendirmelerin yapıldığına ilişkin kayıtlar (personelin yeterliliği, çocukların özel durumları vs.)

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

- 4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

3. PERSONEL

3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2.)

Kalite Hedefi 3.2.1. Personele eğitim ve gelişim imkânları sağlanmaktadır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Yeni personelin eğitim ve oryantasyonuna ilişkin uygulamalar yürütülmekte midir?*
- *Personelin gelişim ve eğitim gereksinimleri belirlenerek değerlendirilmekte ve eğitim planları buna göre yapılarak uygulanmakta mıdır?*
- *Personelin alana ilişkin gelişimi (sertifika eğitimleri, lisansüstü eğitim vs.) teşvik edilmekte midir?*

Kanıtlar

1. Yeni personel eğitim ve oryantasyon kitapçığı
2. Personel eğitim ihtiyaç analizi
3. Yıllık Eğitim Planı
4. Eğitimlere ilişkin personel geri bildirimlerine yönelik kayıtlar
5. Gerçekleştirilen ve tamamlanan eğitimlere ilişkin kayıtlar
6. Personel Görüşme/Anket Formları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi**3- İyi****2- Orta****1- Zayıf**

3. PERSONEL

3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 3.2., 3.4.)

Kalite Hedefi 3.3.1. Personelin gelişimini ve performansını değerlendiren ve geri bildirimde bulunan bir danışmanlık (süpervizyon) ve destek mekanizması vardır.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Personel, kuruluşun amaç ve hedeflerine katkıda bulunmada ve görevlerini başarmada, yönetim tarafından desteklendiğini hissetmekte midir? Hastalık, devamsızlık ve sık personel değişimi yaşanmakta mıdır?*
- *Personele, göreviyle ilgili belirli amaç ve hedefler verilmiş midir, personel kuruluşun amaç ve hedeflerinin kendi görevleriyle nasıl ilişkilendirildiğini anlamakta mıdır?*
- *Personele yönelik danışmanlık ve destek mekanizmaları etkin şekilde kullanılmakta mıdır? Yöneticiler ve personel arasında danışmanlık ve destek toplantıları düzenli olarak yapılmakta mıdır, bu toplantılarda alınan kararlar uygulanmakta ve uygulama takip edilmekte midir?*
- *Personel ve yöneticiler arasında bilgi ve deneyim paylaşımı amacıyla düzenli görüşme ve toplantılar yapılmakta mıdır, toplantılar kaydedilmekte ve kayıtlar saklanmakta mıdır, toplantıda alınan kararlar uygulanmakta ve takip edilmekte midir?*
- *Personelin gelişimini, performansını ve çalışmalarını değerlendirmek ve geliştirmek için çeşitli uygulamalar bulunmakta mıdır?*
- *Personelin performansı yöneticiler tarafından izlenmekte midir, bu izleme sonucunda performans düşüklüğünün nedenlerine odaklanarak personelin ihtiyacı ve sorunu tespit edilmekte, gerekli önlemler alınmakta mıdır? Personele performansı hakkında geri bildirimde bulunulmakta mıdır?*
- *Personelin kullanımı için, uygulama rehberleri, bilgilendirme dokümanları mevcut mudur?*
- *Personelin motivasyonunu artırıcı (süpervizyon, sosyal faaliyetler, motive edici görüşmeler, eğitimler) çalışmalar yürütülmekte ve ödüllendirme uygulamaları bulunmakta mıdır?*
- *Personelin iş yoğunluğu ve yorgunluğuna karşı sistemli ve düzenli uygulamalar (mola, dinlenme saatleri) bulunmakta mıdır?*
- *Personele yönelik danışmanlık/süpervizyon verecek yönetici veya çalışanlara, uygun eğitimler sağlanmakta mıdır?*
- *Personelin istek, öneri ve şikâyetlerini yönetime iletebilmeleri için açık ve etkin iletişim kanalları bulunmakta mıdır? İstek ve şikâyetlerini dile getiren personel, kötü muamele ve dışlanma ile karşılaşır mı?*
- *Personel tarafından iletilen konular yönetim tarafından değerlendirilmekte midir?*
- *Personel, sahip olduğu nitelik ve yetkinlikleri, hizmete aktarması yönünde cesaretlendirilmekte ve desteklenmekte midir?*

Kanıtlar

1. Personel görüşme/anket formları
2. Personelin bireysel amaç ve hedeflerine ilişkin kayıtlar
3. Yönetici ve personel arasındaki bireysel görüşme ve değerlendirme kayıtları
4. Koordinasyon toplantıları, memnuniyet anketi, strese dayanıklılık testleri gibi uygulamaların varlığı
5. Eğitim ve danışmanlık/süpervizyon kayıtları

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

- 4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

4. KAYNAKLAR

4.1. Çocukların Yaşam Alanları Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1., 4.2.)

Kalite Hedefi 4.1.1. Kuruluşun yeri ve tasarımı ile çocukların yaşam alanları hizmetin özelliklerine uygundur.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Kuruluş binası çocukların gelişim özelliklerine (açık-kapalı oyun alanları, sosyal kültürel ve sportif alanlar vs.) uygun mudur, Engellilerin gereksinimlerine özel düzenlemeler bulunmakta mıdır?*
- *Hizmet binasında yeterli sağlık ve güvenlik önlemleri, acil durum planları mevcut mudur?*
- *Çocukların yaşam alanları, gereksinimlerine ve sayılarına uygun şekilde düzenlenmiş midir?*
- *Çocukların yaşam alanları mahremiyet ve ait olma duygusunu destekleyecek şekilde, ev ortamına yakın ve rahat bir biçimde düzenlenmiş midir?*
- *Odalar uygun büyüklük ve nitelikte midir?*
- *Kuruluştaki kapasitenin üzerinde çocuk bulunmakta mıdır?*
- *Çocuklar yaşadığı yeri benimsemekte ve sahiplenmekte midir?*
- *Fiziksel çevre temiz ve düzenli midir?*
- *Okul, hastane, sosyal faaliyet alanları gibi yerel kaynaklara yakın mıdır?*

Kanıtlar

1. Acil durum ve afet planları
2. Acil durum yönetimine yönelik eğitimler, tatbikatlar, acil durum tahliye planları, acil çıkış düzenlemeleri, yangın algılama ve söndürme sistemleri
3. Çocukların kuruluş ortamına verdiği zararlar, kuruluşta gerçekleşen kazalar vb. durumlara ilişkin vukuat raporları
4. Kuruluşun kapasite durumu ve odalardaki, gruplardaki çocuk sayısı
5. Bina içi ve dışı güvenlik önlemleri
6. Çocukların okul/dershane/izinli verilme durumlarındaki transferlerine ilişkin bilgiler

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

4. KAYNAKLAR

4.2. Gönüllü Katkı ve Katılımların Yönetimi Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 4.1.)

Kalite Hedefi 4.2.1. Gönüllü katkı ve katılımlar stratejik amaçlar ve çocukların üstün yararına hizmet edecek şekilde yönetilir.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Kuruluşun amaç ve hedefleri, sağladığı hizmetler, kamuoyu ve dış paydaşlar (STK, gönüllüler, komşular ve yakın çevre, ilgili diğer kamu kurum ve kuruluşları) tarafından anlaşılıp anlaşılmamıştır?*
- *Kuruluş ve personel, çevreyle olumlu bir ilişki içerisinde midir, sık sık şikâyetler veya istenmeyen durumlar ile karşılaşmakta mıdır?*
- *Dış paydaşların kuruluş hizmetlerine katkısı sağlanmakta mıdır, bağışlar, gönüllü katkı ve katılımlar mevcut mudur?*
- *Gönüllü katkı ve katılım başvurularının değerlendirilmesi ve ihtiyaç duyulan alanlara yönlendirilmesine ilişkin prosedürler mevcut mudur?*

Kanıtlar

1. Gönüllü katkıların düzeyi
2. Gönüllülerin çalışmalarının izlendiğine ilişkin kayıtlar (gönüllüler içinde supervizyon)
3. Gönüllü başvurularının değerlendirilmesine ilişkin kayıtlar
4. Kuruluşun çevreye tanıtılmasına yönelik yürütülen faaliyetlere ilişkin kayıtlar
5. Gönüllüler ve katılımcılardan alınan geri bildirimler

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

5. YÖNETİM

5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.3.)

Kalite Hedefi 5.1.1. Kuruluşun misyonu ve vizyonu doğrultusunda, personel ve çocukların katılımıyla, geçmiş dönem sonuçları da dikkate alınarak, amaç ve hedef ve faaliyetler planlanır.

Kalite Hedefi 5.1.2. Plan doğrultusundaki gerçekleştirmeler izlenir ve bu doğrultuda güncellemeler gerçekleştirilir.

Kalite Hedefi 5.1.3. Dönemsel gerçekleştirme sonuçlarını içeren rapor hazırlanarak ilgili yerlere iletilir.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- *Kuruluşun misyon ve vizyonu doğrultusunda, geçmiş dönem sonuçları da dikkate alınarak, kuruluşun amaç ve hedefleri belirlenmekte ve personelin eğitimi, çocuklara ilişkin eğitim ve boş zaman etkinlikleri, işbirliğinde bulunulacak kurum ve kuruluşlar gibi temel faaliyetler planlanmakta mıdır?*
- *Amaç, hedef ve faaliyetlerin belirlenmesinde, yıl boyunca gerçekleşen olaylar, kayıtlar, şikayetler, istekler, öneriler ve çocukların bireysel planlarının uygulama sonuçları dikkate alınmakta mıdır?*
- *Amaç hedef ve faaliyetlerin belirlenmesi sürecine, personelin, ailelerin ve çocukların aktif katılımı sağlanmakta mıdır?*
- *Çocukların bireysel gereksinimleri doğrultusunda hazırlanan planlar ve gerçekleştirme sonuçları ile yönetsel planlar arasında açık ve doğrudan bir ilişki bulunmaktadır.*
- *Plan doğrultusundaki gerçekleştirmeler izlenmekte, bu doğrultuda güncellemeler gerçekleştirilmekte ve gerçekleştirme sonuçları yetkili mercilere iletilmekte midir?*
- *Kuruluş faaliyetleri, performans göstergeleri ve dönemsel öz değerlendirme faaliyetleri ile izlenmekte, bu doğrultuda gelişime açık alanlar belirlenmekte ve iyileştirme planları hazırlanmakta mıdır?*
- *İzleme sonuçları ve iyileştirme planları yetkili mercilere iletilmekte midir?*
- *Kuruluşta gerçekleştirilen dış denetimler (denetim, rutin teftişler gibi) sonucunda belirlenen öneriler yerine getirilmekte midir?*
- *Personelin, çocukların uygulama planı kapsamındaki görevlerini yaptıkları veya yapmadıkları düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmekte midir?*
- *Yönetim süreçlerinde çocukların, ailelerin ve paydaşların görüşleri alınmakta mıdır?*
- *Yöneticiler, çocuklar ve personel ile ilişkilerinde olumlu ve destekleyici midir?*
- *Kuruluşun yönetimi ve çocuklarla ilgili kararlar, ekip çalışmasıyla mı alınır?*

Kanıtlar

1. Kuruluşun Yıllık Planı
2. Plan dökümanı içerisinde yer alan temel performans kriterleri, performans ölçüm sonuçları ve belirlenen iyileşme alanları
3. Çocukların ve personelin görüşlerinin planlamaya dahil edildiğine ilişkin kanıtlar
4. Dönemsel gerçekleşme raporları, bu raporlarda yer alan zayıf ve güçlü yönler, öneriler,
5. Önceki teftiş/denetim/öz değerlendirme raporları
6. Denetleme Defteri

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi 3- İyi 2- Orta 1- Zayıf

5. YÖNETİM

5.2. Kayıtlar (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması Kalite Değerlendirme Alanı (Standart 5.1., 5.2.)

Kalite Hedefi 5.2.1. Bakım sürecinde çocuklarla ilgili verilen bütün hizmet kayıt ve raporların tam ve doğru bir şekilde tutulmaktadır ve gizliliği sağlanmıştır.

Kalite Hedefi 5.2.2. Çocuklarla ilgili tutulan kayıtlar sade, saygılı ve olumlu bir dille yazılır. Çocuğun bulunduğu durumu anlaması ve sağlıklı gelişimi için, hakkında tutulan kayıtlar yüksek yararı gözetilerek kendisi ile paylaşılır.

Kalite Hedefi 5.2.3. Personel çocuklara ait özel bilgiler hakkında gizlilik ilkesine uygun davranır.

Kalite Hedefi 5.2.4. Bilgilerin transferinde gizlilik sağlanmaktadır.

Kalite Hedefi 5.2.5. Çocukların kendileri veya diğerleri hakkındaki bilgilerin gizliliği ve bu bilgileri paylaşımı konusunda bilinçlendirilmiştir.

Uygunluk Kriterleri

Bu kalite değerlendirme alanı ile ilgili olarak aşağıda kendinize sormanız gereken bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara verdiğiniz cevapları kaydederek kanıtlayıcı dokümanlar ile ilişkilendiriniz.

- Gizliliğe ilişkin açık politika ve prosedürler mevcut mudur, personel ve çocuklar, bu politika ve prosedürler hakkında bilgilendirilmiş midir?
- Personel için mahremiyet ve sır saklamaya ilişkin kurallar ve yaptırımlar bulunmakta mıdır?
- Çocuklar hakkındaki kayıtlar, çocuğa olan saygıyı gösterecek şekilde tam, hatasız ve zamanında tutulmakta mıdır?
- Kayıtlarda, çocuk ve ailesi hakkında sosyal yargılara dayalı, objektif olmayan yorum ve ifadelere, isim yerine kullanılan sıfat ve zamirlere yer verilmekte midir, çocukların farklılıklarının ele alınış ve ifade biçimi, çocukların geçmişlerinin ve dosyalarının kategorize edilmiş biçimi uygun mudur?
- Kayıtlar, görevli personel tarafından, yer ve zaman belirtilerek imzalanmakta mıdır?
- Çocukların dosyaları, bakım planlarını ve alınan tüm kararların kayıtlarını içermekte midir, dosyalar, düzenli olarak güncelleştirilmekte ve yapılan girişler imzalanmakta mıdır?
- Çocuk hakkında yapılacak işlemlerin kaydı için uygun formlar ve kayıt sistemi bulunmakta mıdır, bu sistem ilgili personelce bilinmekte ve aynı esaslarla kullanılmakta mıdır?
- Kayıtlar çocukların yüksek yararına uygun ve gizlilik ilkesine uygun olarak tutulmakta, korunmakta ve arşivlenmekte midir?
- Kurulusta yaşanan günlük olaylar hakkında gerekli kayıtlar tutulmakta mıdır, çocuklarla yapılan resmi ve gayri resmi temaslar kaydedilmekte midir?
- Kuruluşa ziyarete gelenlerin kayıtları tutulmakta mıdır?
- Çocuğun kuruluştan ayrıldığı durumda, kaydedilen bilgiler çocuğun yüksek yararı gözetilerek sevk edildiği kuruluşa iletilmekte midir?
- Kayıtların güvenliği sağlanmakta, çocuklara ilişkin özel bilgilere yalnızca yetkilendirilen personel tarafından erişilmesi sağlanmakta mıdır?

- Bilginin diğer kurumlara aktarılması gerektiğinde bilgilerin gizliliğinin korunması sağlanmakta mıdır?
- Personel, çocuklara ait özel bilgiler hakkında gizlilik ilkesine uygun davranmakta mıdır, personel, çocuklar ve onların durumlarına ilişkin özel ayrıntılar hakkında uluorta konuşmaması konusunda bilgilendirilmiş midir?
- Çocuk, gizliliğinin sağlandığı konusunda yetişkinlere güvenmekte midir?
- Çocuğun kimliğini açığa çıkartacak bilgilerin, herhangi bir yayında veya kamuoyuna açık bir belgede yer almayacağına ilişkin düzenlemelere uyulması sağlanmakta mıdır?
- Çocuklar, yüksek yararlarına uygun şekilde kayıtlara ulaşabilmekte midir, Personel, gerektiğinde çocukların kayıtların içeriğini anlamalarına yardımcı olmakta mıdır?
- Çocuklar kendileri veya diğer çocuklar hakkındaki bilgilerin gizliliğinin önemini farkında mıdır?

Kanıtlar

1. Çocuklarla ilgili kayıtların nasıl tutulması gerektiği, bilgilerin ne zaman başkaları ile paylaşılabilceği ve gizliliğe aykırılık durumunda olabilecekler hakkında personelin bilgilendirildiğine ilişkin eğitim ve dökümantasyon
2. Bilgilerin tutulduğu sistemin (dosya/bilgisayar) güvenliğinin sağlanmasına yönelik prosedürler ve talimatlar
3. Çocukların izinli verildiği kişilerin kayıtları
4. Kuruluşa/çocuklara ziyaretçi gelenlerin kayıtları
5. Çocuklar ve aileler ile yapılan görüşmelerin kayıtları
6. Aile bilgilerinin tamlığı
7. Sağlık kayıtları
8. Kuruluştaki gerçekleşen kaza, vukuat, şikayet kayıtları
9. Bilgilerin transferi (Diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bilgi paylaşımı, kuruluşlar arası bilgi paylaşımı vs. gibi) sırasında gizliliğe ilişkin önlemlerin alındığına ilişkin kayıtlar

Hizmet Veren Kuruluşun Güçlü Yönleri

Hizmet Veren Kuruluşun Geliştirilmesi Gerektiğini Düşündüğü Alanlar

Diğer Hususlar

İlgili olduğunu düşündüğünüz diğer hususları da belirtiniz.

Eylem Planı

Yukarıda belirttiğiniz ve geliştirilmesi gerektiğini düşündüğünüz alana yönelik yapacağınız faaliyetleri ve ne zaman tamamlamayı planladığınızı yazınız.

Hedef	Planlanan Faaliyet	Tamamlanma Tarihi	Sorumlu Kişiler

Hizmet veren kuruluşun notu

Bu kalite değerlendirme alanı açısından, sunmakta olduğunuz hizmeti aşağıdaki seçeneklerden birini işaretleyerek puanlayınız.

4- Çok iyi**3- İyi****2- Orta****1- Zayıf**

RAPOR ŞABLONU

YÖNETİCİ ÖZETİ

Öz değerlendirme çalışması, Kuruluşumuzda yürütülen bakım hizmetlerinin, Genel Müdürlüğümüz tarafından belirlenmiş kalite hedeflerine uyumunun değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

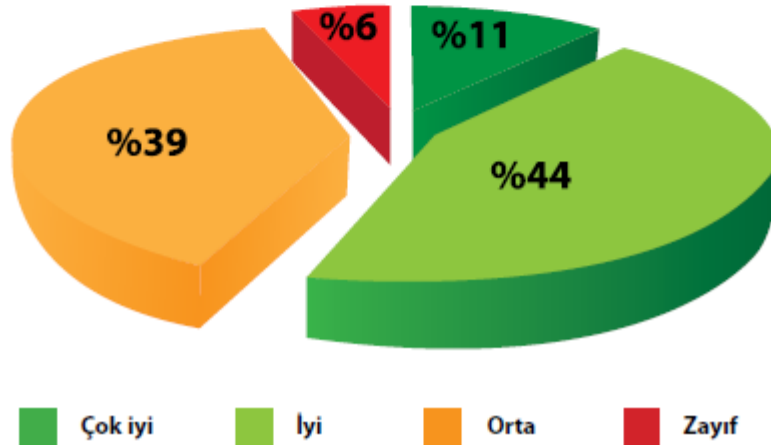
Öz değerlendirme kapsamında gerçekleştirilen çalışmalara aşağıda yer verilmiştir:

- Öz değerlendirme çalışması-..... tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.
- Öz değerlendirme ekibi.....oluşturulmuştur. (Öz Değerlendirme ekibinin isim ve ünvanlarına yer verilecektir.)
- tarihinde çalışanlarımızın katılımıyla açılış toplantısı yapılmış ve kendilerinden beklenen görevler açıklanmıştır.
- Öz değerlendirmenin etkinliğinin artırılabilmesi için tarihinde çalışanlarımıza Minimum Standartlar, Kalite Değerlendirme Alanları ve Kalite Hedefleri hakkında bilgilendirme yapılmıştır.
-/..... tarihleri arasında çocuk, aile ve personele bakım değerlendirme anketleri uygulanmış ve sonuçları konsolide edilerek değerlendirilmiştir.
- Kuruluşumuz hizmetleri, öz değerlendirme rehberinde belirlenen metodoloji doğrultusunda incelenmiştir. Gerçekleştirdiğimiz değerlendirme sonucunda her bir kalite değerlendirme alanına ilişkin olarak hizmetin güçlü yönleri ve geliştirilmesi gereken alanları belirlenmiş ve Öz Değerlendirme Formuna kaydedilmiştir. Denetimde değerlendirilmek üzere Kanıtlar dosyası hazırlanmıştır.

Detay değerlendirme için Bknz. EK-1 Öz Değerlendirme Formu

Öz değerlendirme sonucunda Kuruluşumuz hizmetlerinin 18(on sekiz) kalite değerlendirme alanına ilişkin puanlama sonuçlarına aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 1. Puan Tablosu (%) (tablo 1'deki puanlardan faydalanılarak sayısal bilgiler verilecektir-excel talosundan faydalanılır).



Tablo 2. Kalite Değerlendirme Alanları ile Minimum Standartlar İlişkisi Puan Tablosu (Değerlendirme sonuçları doğrultusunda her bir kalite değerlendirme alanı için uygun renk seçilecektir, minimum standartlar ve beş ana başlık puanlanmayacaktır. Excel tablosundan faydalanılır)

MESLEKİ UYGULAMA

Amaç ve Hedefler	Çocukların Korunması	Bakım Planlaması	Ayrıntılı/Geçiş Planlaması	Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması
M.S. 1.1.	M.S. 1.2.	M.S. 1.4.	M.S. 1.7.	M.S. 2.10.
	M.S. 1.3.	M.S. 1.5.		
		M.S. 1.6.		

KİŞİSEL BAKIM

Beslenme ve Sağlık	Oyun ve Eğlence	Eğitim	Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	İlişkiler ve Bağlanma
M.S. 2.1.	M.S.2.3.	M.S. 2.11.	M.S. 2.9.	M.S. 2.4.	M.S. 2.7.
M.S. 2.2.				M.S. 2.5.	
				M.S.2.6.	
				M.S. 2.8.	
				M.S. 2.9.	

PERSONEL

KAYNAKLAR

YÖNETİM

İşe Alım ve Görevlendirme	Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Çocukların Yaşam Alanları	Gönüllü Katkı ve Katılımların Yönetimi	Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Kayıtla (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması
M.S. 3.1.	M.S. 3.2.	M.S. 3.2.	M.S. 4.1.	M.S. 4.1.	M.S. 5.3.	M.S. 5.1.
M.S. 3.3.		M.S. 3.4.	M.S. 4.2.			M.S. 5.1.

* Kalite Değerlendirme Alanlarının Altında yer alan kutular, kalite değerlendirme alanının ilgili olduğu minimum standardın numarasını göstermektedir.

** Tablodaki renkler örnek olarak verilmiştir.

■ Çok iyi ■ İyi ■ Orta ■ Zayıf

Öz değerlendirme sonucumuzda Kuruluşumuz bünyesinde sürdürülen **iyi uygulamalara** aşağıda yer verilmiştir:

-
-

Kuruluşumuz hizmetlerinin etkinliğinin artırılması ve kalite hedeflerine uyum için geliştirilmesi gereken alanlar ve bu alanlarda yürütülecek faaliyetler ekteki Eylem Planı Tablosunda yer almaktadır.

EK-1 Öz Değerlendirme Eylem Planı Tablosu
EK-2 Öz Değerlendirme Formu

**KABUL SÜRECİ
DEĞERLENDİRME
FORMU**

FORM HAKKINDA GENEL BİLGİ

(UYGULAYICI PERSONEL İÇİN)

Bu Form, bakım altında bulunan 6 yaş ve üzeri çocukların, yeni ortamlarına uyum sağlamalarını kolaylaştırmak amacıyla evde/merkezde yürütülen çalışmalar hakkında, çocukların görüşlerinin alınması için hazırlanmıştır.

Çocuğun Kuruluşa gelişini takip eden en geç 1. ay sonunda doldurulması sağlanmalıdır.

Formun çocuk tarafından doldurulması asıl yöntem olmakla birlikte, çocuğun koşulları ve gereksinimleri doğrultusunda, soruların çocuğa okunarak veya açıklanarak verilen cevapların kaydedilmesi de mümkündür. Bu yöntemin kullanıldığı durumlarda, formun doldurulmasına yardımcı olacak kişinin, çocuğun bakımından öncelikli sorumlu olan kişiler olmamasına dikkat edilmelidir.

Her iki durumda da, çocuğun değerlendirme formunun amacını ve önemini anlaması, verdiği cevaplardan dolayı bir endişe taşımaması için gerekli bilgilendirme yapılmalı ve mümkün olduğunca kendisini rahat hisseceği bir ortam oluşturulmalıdır.

Formun uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin detaylı bilgi için Öz değerlendirme Rehberine bakınız.

Sevgili

Senin için farklı bir ortamda bulunuyorsun. Sana benzeyen başka çocuklar ve sana yardım etmek isteyen insanlar var. Senin için özel olan bir nedenle buraya geldin. Bir takım ihtiyaçların var. Burada uzun süre kalmayacaksın ama kalacağın sürece burasının senin ihtiyaçlarını doğru şekilde, doğru zamanda karşılamasını ve senin için en doğru kararların verildiği yer olmasını istiyoruz. Kısacası senin için huzurlu bir ortam yaratmaya çalışıyoruz. Amacımıza ulaşabilmemiz için senin değerli görüşlerini bilmek istiyoruz. İşte bu form tam da bu nedenle hazırlandı. Formu bütün samimiyetinle doldurman, burada kalan diğer çocuklara ve sana bizim daha iyi hizmet sunumumuzu kolaylaştıracak. O nedenle kendi görüş ve düşüncelerini bu forma yansıtmanı bekliyoruz.

Formu doldururken yardım isteyebilirsin ya da kendin de doldurabilirsin. Yardım istemen halinde bir çalışan sana soruları okuyacak ve senin verdiğin cevapları forma işleyecektir.

Teşekkür ederiz.

Adın-Soyadın :
Yaşın :

1. Ne kadar süredir buradasın?

.....

2. Buraya gelmen konusunda fikrin alındı mı, düşüncelerin soruldu mu?

Evet Kısmen Hayır

.....

3. Buraya gelirken senin için özel olan eşyalarını (kıyafetlerini, oyuncaklarını, kitaplarını) getirebildin mi?

Evet Kısmen Hayır

.....

4. Uygulama planın görüşlerin alınarak mı hazırlandı?

Evet Kısmen Hayır Plan Hazırlanmadı.

5. Burada ne kadar kalacağını biliyor musun?

Evet Kısmen Hayır Bilmiyorum

.....

6. Burada aşağıdaki ihtiyaçlarından hangileri karşılanıyor?

- Okula gidiyorum
- Okul ihtiyaçlarım zamanında karşılanıyor
- Benden sorumlu kişi öğretmenlerimle sık sık görüşüyor
- Ailem ve arkadaşarımla görüşebiliyorum
- Spor ve sosyal faaliyetlere katılıyorum
- Hastalandığımda hastaneye gidiyorum
- Hastalandığımda bana ilgi ve şefkat gösteriliyor
- Kıyafet ihtiyaçlarım karşılanıyor
- Düzenli ve güzel yemek yiyorum
- Harçlığım zamanında ve eksiksiz veriliyor

- Oyun oynuyorum
- Eğlenceli vakit geçirmem için faaliyetler yapılıyor
- Burada güzel ve konforlu bir ortamda yaşıyorum
- Bana yeterli ilgi ve sevgi gösteriliyor

7. Karşılanmasını istediğin başka bir ihtiyacın var mı?

8. Buraya geldiğinde senin için neler yapıldı, lütfen işaretler misin?

- Arkadaşlarımla tanıştım.
 - Çalışanlar ile tanıştım.
 - Odam gösterildi ve yerleşme yardımcı olundu.
 - Buradaki yaşam kuralları hakkında bilgilendirildim.
 - Annem/babam/kardeşlerim ile görüşme imkânlarım anlatıldı.
- Hepsi Hiçbiri

Diğer.....

9. Buraya ilk geldiğinde senin için neler yapılmasını isterdin, bizimle paylaşır mısın?

10. Söylemek istediğin başka bir şey var mı?

11. Burada olmanla ilgili duygularını bir resim yaparak anlatabilirsin.

Formun tamamlandığı tarih:

Formu uygulayan personel: (İsim, Unvan)

Bu form tamamen çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form personel yardımıyla çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form çocukla görüşme yapan personel tarafından doldurulmuştur. ()

Formun doldurulmasına yardım edilmesi halinde yardım eden kişinin ismi yazılarak imzalaması sağlanacaktır.

**KURULUŞ
HİZMETLERİNİ
DEĞERLENDİRME
FORMU**

FORM HAKKINDA GENEL BİLGİ

(UYGULAYICI PERSONEL İÇİN)

Bakanlığımız kuruluşlarında ve çocuk evlerinde kalmakta olan çocukların daha kaliteli hizmet alması amacıyla minimum standartlar geliştirilmiş ve hizmetlerin etkin ve sonuç odaklı izlenmesi için de bir öz değerlendirme ve raporlama sistemi oluşturulmuştur.

Öz Değerlendirmenin hedefi, çocuk bakım hizmetlerinin kalitesini artırmak ve hizmetten yararlanan çocukların refahına katkı sağlamaktır.

Bu Form, bakım altında bulunan 6 yaş ve üzeri çocukların, aldığı hizmeti kendi gözüyle değerlendirmesi ve görüşlerinin alınması amacıyla hazırlanmıştır. Çocuğun gözünde verilen hizmetlerle aldığı hizmetlerin ne derece örtüştüğü, hizmetin kalitesini nasıl değerlendirdiğinin ortaya konulması sağlanacaktır.

Formun yılda bir kez çocuk tarafından doldurulması gerekmektedir. Ancak, çocuğun koşulları ve gereksinimleri doğrultusunda, soruların çocuğa okunarak veya açıklanarak verilen cevapların kaydedilmesi de mümkündür. Bu yöntemin kullanıldığı durumlarda, formun doldurulmasına yardımcı olacak kişinin, çocuğun bakımından öncelikli sorumlu olan kişiler olmamasına, sadece çocuğun cevaplarının yansıtılmasına dikkat edilmelidir.

Her iki durumda da, çocuğun değerlendirme formunun amacını ve önemini anlaması, verdiği cevaplardan dolayı bir endişe taşımaması için gerekli bilgilendirme yapılmalı ve mümkün olduğunca kendisini rahat hissedeceği bir ortam oluşturulmalıdır.

Formun uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin detaylı bilgi için Özdeğerlendirme Rehberine bakınız.

Sevgili

Bir süredir burada kalmaktasın. Kaldığın sürece buradan çeşitli şekillerde hizmet aldın ve almaya devam edeceksin. Alacağın hizmetin senin ihtiyaçlarını karşılamasını istiyoruz. İhtiyaçlarını sen belirtmeden bizim doğru şekilde anlamamız her zaman mümkün olmayacaktır. Hangi yemekleri seviyorsun, hangi spora ilgi duyuyor ve yapmak istiyorsun, yeterince oyun oynayıp sinemaya gidebiliyor musun, en çok neler yapmaktan hoşlanıyorsun, kaldığın yerin temizliği yeterli mi? gibi konularda bilgi sahibi olmak ve bu ihtiyaçlarını doğru zamanda ve doğru şekilde karşılamak istiyoruz. Sen bizim için değerli olduğundan amacımız; burada kaldığın sürece senin ve arkadaşlarının mutlu çocuklar olmanızdır. Amacımıza ulaşabilmemiz için senin değerli görüşlerini bilmek istiyoruz. İşte bu form tam da bu nedenle hazırlandı. Formu bütün samimiyetinle doldurman burada kalan diğer çocuklara ve sana bizim daha iyi hizmet sunmamızı kolaylaştıracak. O nedenle kendi görüş ve düşüncelerini bu forma yansıtmanı bekliyoruz.

Teşekkür ederiz.

Adın-Soyadın :
Kaç yaşındasın :

1. Burada sahip olduğum hakları biliyorum.

Evet biliyorum. Biraz biliyorum. Hayır bilmiyorum.

2. Burada bizimle ilgili kurallar, çocuklar ve çalışanlarla birlikte belirlenir.

Evet Bazıları Hayır Bilmiyorum.

3. Burada kendimi güvende hissediyorum.

Evet, kesinlikle güvende hissediyorum.
 Genellikle güvende hissediyorum.
 Bazen güvende hissediyorum.
 Hayır, kesinlikle güvende hissetmiyorum.

4. Burada kendimi evimde gibi hissediyorum.

Evet Kısmen Hayır

5. Uygulama Planımın hazırlanması ve gözden geçirilmesine ben de katılırım.

Evet Kısmen Hayır Bilmiyorum.

6. Burada çalışanların görevlerini biliyorum.

Evet Emin Değilim Bilmiyorum.

7. Burada benden sorumlu olan kişi beni iyi tanır, nelerden hoşlandığımı veya hoşlanmadığımı bilir, üzgün veya kızgın olduğumu anlar.

Evet Biraz Hayır Benden kimin sorumlu olduğunu bilmiyorum

8. İhtiyacım olduğunda buradaki benden sorumlu olan kişiye kolayca ulaşabilirim.

Evet Emin Değilim Hayır

9. Burada beni sıkan, korkutan veya endişelendiren şeyler olduğunda kime söyleyeceğimi biliyorum.

- Grup sorumluma/Danışmanıma söylerim. Okulda öğretmenime söylerim.
 Aileme söylerim. Arkadaşıma söylerim.
 Kimseye söylemem.

10. İstek ve görüşlerini çalışanlara nasıl iletirsin? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsin.

- Şikâyet ve istek kutusuna atarım. Ev içi toplantılarda söylerim.
 Çocuk Temsilcisine söylerim. Sorulursa söylerim.
 söylerim. Hiç kimseye söylemem.

11. Odamdaki arkadaşlarımla iyi anlaşırım.

- Evet Biraz anlaşırım Hayır Yalnız kalıyorum.

12. Odamızı istediğimiz gibi düzenleyebiliriz.

- Evet Biraz Hayır

13. Banyoda, tuvalette ve odamda kendimi rahat hissediyorum, rahatsız edilmeden yalnız kalabiliyorum.

- Evet Genellikle Bazen Hayır

14. Arkadaşlarımla birlikte kullandığımız yerlerin, ortak yaşam alanlarımızın (yemek salonu, oturma odası, bahçe, etkinlik alanları gibi) büyüklüğü ve içindeki eşyalar ihtiyaçlarımızı karşılıyor.

- Evet Biraz Hayır

15. Ortak yaşam alanlarımızın düzenlenmesine ilişkin kararlarda düşüncem alınır.

- Evet, her konuda düşüncem alınır. Bazı konularda düşüncem alınır.
 Hiçbir konuda düşüncem alınmaz.

.....konularında da düşüncemin alınmasını isterdim.

16. Buradaki arkadaşlarım istemediğim davranışları (lakap takma, alay etme, tehdit, itme, vurma, korkutma, dokunma gibi) yapmazlar.

- Arkadaşlarım istemediğim davranışları yapmazlar.
 Bazen istemediğim davranışları yaparlar. Örneğin
 Çoğunlukla istemediğim davranışları yaparlar. Örneğin.....

17. Burada çalışanların beni sevdiğini ve bana değer verdiğini düşünüyorum.

- Evet
 Bazen.....
 Hayır
 Bilmiyorum.

18. Burada çalışanların hangi özellikleri olsun isterdin, anlatır mısın?

.....
.....
.....

19. Burada çalışanlar istemediğim davranışları (lakap takma, alay etme, tehdit, itme, vurma, korkutma, dokunma gibi) yapmazlar.

- Çalışanlar istemediğim davranışları yapmazlar.
 Bazen istemediğim davranışları yaparlar. Örneğin
 Çoğunlukla istemediğim davranışları yaparlar. Örneğin.....

20. Benimle ilgili kararlarda (Okul, kurs seçimi, tatil, izin, yemek menüsü gibi) düşüncem alınır.

- Evet, her konuda düşüncem alınır. Bazı konularda düşüncem alınır.
 Hiçbir konuda düşüncem alınmaz.

21. Buradaki dosyamın içeriği hakkında bilgi sahibiyim.

- Evet Biraz Hayır Bilmiyorum.

22. Buraya gelmeden önceki yaşantım hakkında (ailem, akrabalarım, doğduğum yer gibi) bilgilendirildim.

- Evet Biraz Hayır

23. Ailemle (annem, babam ve kardeşlerim) görüşebiliyorum.

- Evet Genellikle Bazen Hayır

.....

24. Arkadaşlarım beni burada ziyaret edebilir.

Evet Genellikle Bazen Hayır

25. Ziyaretçilerimle rahat bir ortamda görüşüyorum.

Evet Genellikle Bazen Hayır

26. Sağlık kontrollerim yapılır ve bir sağlık problemi yaşadığımda tedavi edilirim.

Evet Genellikle Bazen Hayır

27. Her istediğimde su içebilirim.

Evet Genellikle Bazen Hayır

28. Burada sağlıklı besleniyorum.

Evet Genellikle Bazen Hayır

29. Yemeklerimizi çalışanlarla birlikte eğlenceli bir ortamda yeriz.

Evet Genellikle Bazen Hayır

30. Yemek öğünleri dışında acıktığımda bir şeyler yiyebiliyorum.

Evet Genellikle Bazen Hayır

31. Yemeklerin ve masanın hazırlanmasına ben de yardım ederim.

Evet Genellikle Bazen Hayır

32. Ortak yaşam alanlarının tertip ve düzeni, odamın düzeni konusundaki sorumluluklarımın farkındayım.

Evet Genellikle Bazen Hayır

33. Vücut temizliği ve genel temizlik kuralları konusunda bilgilendirildim.

Evet Genellikle Bazen Hayır

34. İstediğim zaman banyo yapabiliyorum.

Evet Genellikle Bazen Hayır

35. Kıyafetlerim temiz, bakımlıdır.

Evet Genellikle Bazen Hayır

36. Kıyafetlerim bana özeldir, başkaları ile paylaşmak zorunda kalmam.

Evet Genellikle Bazen Hayır

37. Kıyafet alımında isteklerim dikkate alınır.

Evet Genellikle Bazen Hayır

38. Burada sıkılıyorum.

Hayır, sıkılmıyorum. Bazen sıkılıyorum. Evet, her zaman sıkılıyorum.

39. Burada sıkıldığında neler yapmak istersin? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsin)

Oyun oynamak Spor yapmak Sinema-tiyatro-konser-sergiye gitmek

Ailemle görüşmek Birisi ile konuşmak (İstersen ismini belirt.....)

Arkadaşlarımla görüşmek Diğer.....

**40. Burada çeşitli oyunlar oynayabiliyorum.
(6-15 yaş grubu için)**

Evet Genellikle Bazen Hayır

41. Düzenli yaptığım en az bir spor veya faaliyet var. (sinema, tiyatro, gezi, enstrüman çalma vb.)

Evet var Düzenli değil Hayır yok

42. Yapılmasını istediğin bir spor veya faaliyet var mı? (sinema, tiyatro, gezi, enstrüman çalma vb.)

Paylaşır mısın.....

43. Okulda/kursta/lş yerinde kendimi mutlu hissediyorum.

Evet Bazen Hayır Okula veya işe gitmiyorum.

44. Burada ders çalışmak için uygun bir ortam var.

Evet Genellikle Bazen Hayır

45. Burada derslerimde bana yardımcı olunur.

Evet Genellikle Bazen Hayır

46. Burada çalışanlar okulda/iş yerinde yaşadığım sorunların çözümü için bana yardımcı olur.

Evet Genellikle Bazen Hayır

47. Burada kaldığım için, okulda/iş yerinde bana farklı davranmazlar.

Farklı davranmazlar. Bazen farklı davranırlar. Farklı davranırlar.

48. Okulla/iş ile ilgili tüm ihtiyaçlarım zamanında tam olarak karşılanır. (okul araç gereçleri, kıyafetleri, servis, kırtasiye gibi)

Evet Genellikle Bazen Hayır

49. Çalışanlar fiziksel ve duygusal gelişimimle ilgili olarak beni bilgilendirirler.

Evet Genellikle Bazen Hayır

50. Kendimle ilgili çok özel konularda konuşabileceğim en az bir çalışan var.

Evet Hayır Bilmiyorum.

Cevabın evetse kim olduğunu söyler misin?.....

51. İyi ve kötü dokunuşlar ve kişisel sınırlarım konusunda bilgilendiriliyorum.

Evet Hayır Bilmiyorum.

52. İsteğim dışında bana kötü dokunulursa ne yapacağımı biliyorum.

Evet Hayır Bilmiyorum.

53. Söylemek istediğin başka bir şey var mı?

.....

54. Sana sunulan hizmetlerimizi geliştirmek için başka neler yapabiliriz?

.....

Formun tamamlandığı tarih:

Formu uygulayan personel: (İsim, Unvan)

Bu form tamamen çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form personel yardımıyla çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form çocukla görüşme yapan personel tarafından doldurulmuştur. ()

Formun doldurulmasına yardım edilmesi halinde yardım eden kişinin ismi yazılarak imzalaması sağlanacaktır.

**AYRILAN
ÇOCUK
FORMU**

FORM HAKKINDA GENEL BİLGİ

(UYGULAYICI PERSONEL İÇİN)

Bakanlığımız kuruluşlarında ve çocuk evlerinde hizmet alan çocukların daha iyi hizmet alması memnuniyetinin artırılması için minimum standartların uygulanması ve hizmetlerin etkin ve sonuç odaklı izlenmesi için de öz değerlendirme ve raporlama sisteminin kurulması hedeflenmiştir.

Öz Değerlendirmenin hedefi, çocuk bakım hizmetlerinin kalitesini artırmak ve hizmetten yararlanan çocukların refahına katkı sağlamaktır

Bu Form, bakım altında bulunan 6 yaş ve üzeri çocukların, ayrılmadan önce kendisine sunulan hizmetlere ilişkin değerlendirme ve görüşlerinin alınması amacıyla hazırlanmıştır. Çocuğun gözünde verilen hizmetlerle aldığı hizmetlerin ne derece örtüştüğü, hizmetin kalitesini nasıl değerlendirdiğinin ortaya konulması sağlanacaktır.

Formun çocuk tarafından doldurulması gerekmektedir. Ancak, çocuğun koşulları ve gereksinimleri doğrultusunda, soruların çocuğa okunarak veya açıklanarak verilen cevapların kaydedilmesi de mümkündür. Bu yöntemin kullanıldığı durumlarda, formun doldurulmasına yardımcı olacak kişinin, çocuğun bakımından öncelikli sorumlu olan kişiler olmamasına, sadece çocuğun cevaplarının yansıtılmasına dikkat edilmelidir.

Her iki durumda da, çocuğun değerlendirme formunun amacını ve önemini anlaması, verdiği cevaplardan dolayı bir endişe taşımaması için gerekli bilgilendirme yapılmalı ve mümkün olduğunca kendisini rahat hissedeceği bir ortam oluşturulmalıdır.

Formun uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin detaylı bilgi için Öz değerlendirme Rehberine bakınız.

Sevgili

Bir süredir burada bizimle birlikteydin. Bu birliktelik bizim için önemli olduğu kadar umarız senin için de önemli olmuştur. Kaldığın sürece buradan çeşitli şekillerde hizmet aldın. Amacımız senin buradan mutlu, ihtiyaçları karşılanmış ve yeni hayatına hazırlanmış bir şekilde gitmendir. Ancak biz amacımıza ulaşip ulaşmadığımızı anlayabilmek için senin görüş ve geri bildirimlerine ihtiyaç duymaktayız. Bu form tam da bu nedenle hazırlandı. Formu bütün samimiyetinle doldurman burada kalan diğer çocuklara bizim daha iyi hizmet sunumumuzu kolaylaştıracak. O nedenle kendi görüş ve düşüncelerini bu forma yansıtmanı bekliyoruz.

Formu doldururken yardım isteyebilirsin ya da kendin doldurabilirsin. Yardım istemen halinde bir çalışan sana soruları okuyacak ve verdiğin cevapları forma işleyecektir.

Teşekkür ederiz.

Adın - Soyadın :

Yaşın :

1. Burada ne kadar süre kaldın?

2. Buradan ayrılma sebebin nedir?

- Yaşım dolduğu için
 Koruyucu Aileye yerleşeceğim için
 Ailemin veya Akraba/Yakınlarımla Yanına Döneceğim için
 Bir başka kuruluşa gideceğim için
 Evlat Edindirileceğim için
 (Diğer).....

3. Burada kaldığın dönemde kendini güvende hissettin mi?

- Evet Genellikle Bazen Hayır
-

4. Burada iken ailenle rahatlıkla görüşebildin mi?

- Evet Genellikle Bazen Hayır
-

5. Buradaki yaşantını nasıl hatırlıyorsun? (2.6)

- Çok İyi İyi Orta Kötü

6. Burada kaldığın dönemle ilgili hatırladığın iyi şeyler nelerdir ?

7. Burada kaldığın dönemle ilgili hatırladığın kötü şeyler nelerdir ?

8. Çalışanların sana karşı olan yaklaşımları nasıldı?

- Çok İyi İyi Orta Kötü

9. Çalışanların sana nasıl davranmasını isterdin?

10. Kendinle ilgili karar süreçlerine katıldın mı?

- Evet Genellikle Bazen Hayır

11. Senden sorumlu çalışan ile sık sık görüşebiliyor muydun?

- Evet Genellikle Bazen Hayır

12. Sence burada kazandığın ve bundan sonraki hayatına katkı sağlayacağını düşündüğün en önemli şey nedir?

.....

13. Senin için başka ne gibi imkânlar sağlanmasını isterdin?

.....

14. Ayrılış Planının görüşlerin alınarak mı hazırlandı?

- Evet Kısmen Hayır Ayrılış Planı Hazırlanmadı

15. Bağımsız yaşayabilmek için gereken becerileri kazandığını düşünüyor musun? (Sadece reşit olarak ayrılanlar için)

- Evet Kısmen Hayır

16. Eğitim, meslek seçimi, meslek edindirme, işe yerleştirme gibi konularda sana verilen desteği yeterli görüyor musun? (Sadece yaşı dolarak ayrılanlar için)

- Evet Kısmen Hayır

17. Yeni yaşamına başlarken kimlerden ne gibi destekler aldın?

.....

18. Buradan ayrıldıktan sonra en çok hangi konularda zorlanacağını düşünüyorsun?

.....

19. Bundan sonraki hayatına hazır olduğunu hissediyor musun ?

- Evet Kısmen Hayır

20. Burada kalan çocuklar için hangi hizmetlerde nasıl iyileştirmeler yapılabilir, paylaşır mısın?

.....

21. Burada kalışınla ilgili eklemek istediğin başka bir şey var mı?

.....

22. Ayrılırken burada kalan çocuklara iletmek istediğin bir mesajın var mı?

.....

23. Ayrılırken buradaki çalışanlara iletmek istediğin bir mesajın var mı?

.....

Formun tamamlandığı tarih:

Formu uygulayan personel: (İsim, Unvan)

Bu form tamamen çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form personel yardımıyla çocuk tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form çocukla görüşme yapan personel tarafından doldurulmuştur. ()

Formun doldurulmasına yardım edilmesi halinde yardım eden kişinin ismi yazılarak imzalaması sağlanacaktır.

**AİLE
DEĞERLENDİRME
FORMU**

FORM HAKKINDA GENEL BİLGİ

(UYGULAYICI PERSONEL İÇİN)

Bakanlığımız kuruluşlarında ve çocuk evlerinde kalmakta olan çocukların daha kaliteli hizmet alması amacıyla minimum standartlar geliştirilmiş ve hizmetlerin etkin ve sonuç odaklı izlenmesi için de bir öz değerlendirme ve raporlama sistemi oluşturulmuştur.

Öz Değerlendirme; yöneticiler ve çalışanlar tarafından çocuğun, ailenin ve ilgili tüm tarafların katılımıyla hizmetlerin sürekli değerlendirilmesini böylece bakım kalitesinin geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Bu Form Öz Değerlendirme kapsamında, bakım altında bulunan 6 yaş ve üzeri çocukların ailelerinin, kuruluşlarımızın bakım hizmetlerine yönelik görüşlerinin alınması amacıyla hazırlanmıştır.

Ailelere yönelik bu formun, mümkün olduğunca ailenin kuruluşu ziyareti sırasında doldurulması tercih edilmelidir. Ancak, anketi dolduranın koşulları ve gereksinimleri doğrultusunda, soruların aile bireyine okunarak veya açıklanarak verilen cevapların kaydedilmesi de mümkündür.

Bu Form ile çocuğun öncelikle anne ve babasının görüş ve değerlendirmelerinin alınması hedeflenmektedir. Bununla birlikte, anne ve babanın çocukla ilişkisinin olmadığı durumlar olabilmektedir. Böyle bir durumun varlığı halinde çocuğun akraba veya yakınının ya da yasal vasisi olan kişinin de aynı form kullanılarak değerlendirme sürecine katılımı beklenmektedir. Anne babanın birlikte olduğu durumlarda ailenin tek bir form doldurması, ayrı yaşıyor olmaları halinde ise çocukla ilgili olan eşin veya her ikisinin de form doldurması sağlanacaktır.

Çeşitli nedenlerle kuruluşa gelmesi mümkün olmayan ancak çocuk ve kuruluş ile ilişkisini sürdüren ailelerin, hizmetlere ilişkin değerlendirmeleri, mektup yolu ile de alınabilecektir.

Ailenin, değerlendirme formunun amacını ve önemini anlaması, verdiği cevaplardan dolayı bir endişe taşımaması için gerekli bilgilendirme yapılmalı ve mümkün olduğunca kendisini rahat hissedeceği bir ortam oluşturulmalıdır.

Formun uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin detaylı bilgi için Öz Değerlendirme Rehberine bakınız.

Sayın.....,

Çocuğunuzdan bir süredir çeşitli nedenlerle ayrı yaşamak durumundasınız. Ayrı kaldığınız bu dönem içerisinde sizin adınıza çocuğunuza en iyi bakımı vermek ve ihtiyaçlarını karşılamak istiyoruz. Bu nedenle çocuğunuzun ve diğer çocukların eş değer hizmet almasını sağlamak amacıyla bir takım çalışmalar yürütmekteyiz. Bu çalışmalarla özellikle kuruluşlarda ve çocuk evlerinde kalan çocuklara sunulan hizmetlerin kalitesinin artması ve hizmetten yararlanan çocukların refahının yükselmesini hedeflenmektedir. Özellikle de çocukların mutlu bireyler olması, ihtiyaçlarının doğru zamanda ve doğru şekilde karşılanması amaçlanmaktadır.

Çocuklar ve siz hazır olduğunuzda tekrar bir araya gelebilmeniz, yapılan çalışmaların en değerli sonucudur. Bu sonuca doğru bir şekilde ulaşabilmek ve çocukların burada buldukları süre içerisinde her türlü ihtiyaçlarını doğru zamanda ve doğru şekilde karşılayabilmek için sizlerin değerli görüş ve katkılarınıza ihtiyaç duymaktayız.

Bu formu bütün samimiyetinizle doldurmanız çocuğunuza ve burada kalan diğer çocuklara daha iyi hizmet sunumumuzu kolaylaştıracaktır. O nedenle kendi görüş ve düşüncelerinizi bu forma yansıtaktan lütfen çekinmeyiniz.

Formu doldururken yardım isteyebilirsiniz ya da kendiniz doldurabilirsiniz. Yardım istemeniz halinde bir personel size soruları okuyacak ve sizin verdiği cevapları forma işleyecektir.

Teşekkür ederiz.

Adınız-Soyadınız :
Çocukla yakınlık dereceniz :

1. Burada bakım altında kaç çocuğunuz var?

Bir İki Üç Dört Diğer.....

2. Çocuğunuz/Çocuklarınız ne kadar süredir burada kalmaktadır?

.....

3. Çocuğunuzun/Çocuklarınızın ne kadar süre burada kalacağını biliyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır

4. Çocuğunuz/Çocuklarınız buraya geldiğinde size kuruluşla ilgili bilgi verildi mi?

Evet Kısmen Hayır

5. Çocuğunuzla/çocuklarınızla ilgili haklarınız konusunda bilgilendirildiniz mi?

Evet Kısmen Hayır

6. Çocuğunuzla/çocuklarınızla ilgili sorumluluklarınız konusunda bilgilendirildiniz mi?

Evet Kısmen Hayır

7. Çocuğunuzdan/çocuklarınızdan kimin/kimlerin sorumlu olduğunu biliyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır Bilmiyorum

.....

8. Çocuğunuzun/çocuklarınızın burada karşılanmasını istediğiniz bir ihtiyacı var mı?

Evet var.....
 Hayır yok.

9. Çocuğunuzla/çocuklarınızla ilgili istek, görüş ve endişelerinizi çalışanlara kolaylıkla iletebiliyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır

.....

10. Çocuğunuzdan/çocuklarınızdan sorumlu kişinin sizi ve çocuğunuzun iyi tanıdığını ve anladığını düşünüyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır Bilmiyorum

.....

11. Çocuk/çocuklarınız buradaki arkadaşlarıyla anlaşabiliyor mu?

Evet Kısmen Hayır Bilmiyorum

12. Çocuğunuz/çocuklarınız buradan izinsiz ayrıldığında sizinle temasa geçiliyor mu?

Evet Kısmen Hayır Böyle bir durum yaşanmadı.

13. Çocuğunuz/çocuklarınızla ilişkilerinizi güçlendirmek için ihtiyaç duyduğunuz yardımı alabiliyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır

14. Çocuk/çocuklarınızla ilgili yapılan planlamalar hakkında size bilgi veriliyor mu?

Evet Kısmen Hayır

15. Çocuklarınızla görüşüyor musunuz? Çocuklarınızı rahatlıkla ziyaret edebiliyor musunuz?

Evet Kısmen Hayır

16. Çocuğunuzun/çocuklarınızın burada hangi becerileri kazandığını düşünüyorsunuz?

17. Çocuk/çocuklarınız buradan ayrıldıktan sonra alabileceğiniz hizmetler konusunda bilginiz var mı?

Evet Kısmen Hayır

18. Burada size duyarlı ve saygılı davranılıyor mu?

Evet Kısmen Hayır

19. Buradaki yönetici ve çalışanlara vermek istediğiniz bir mesaj var mı?

20. Size ve çocuklara sunulan hizmetleri geliştirebilmemiz için önerileriniz var mı?

Formun tamamlandığı tarih:

Formu uygulayan personel: (İsim, Unvan)

Bu form tamamen aile tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form personel yardımıyla aile tarafından doldurulmuştur. ()

Bu form aile ile görüşme yapan personel tarafından doldurulmuştur. ()

Formun doldurulmasına yardım edilmesi halinde yardım eden kişinin ismi yazılarak imzalaması sağlanacaktır.

The image shows the cover of a personnel form. It features a central white circle with a thin grey border, set against a background of horizontal grey lines. A horizontal red band with a thin white border passes behind the circle. The text 'PERSONEL FORMU' is centered within the circle in a bold, red, sans-serif font.

**PERSONEL
FORMU**

Değerli Çalışma Arkadaşlarım,

Bakanlığımız kuruluşlarında ve çocuk evlerinde kalmakta olan çocukların daha kaliteli hizmet alması amacıyla minimum standartlar geliştirilmiş ve hizmetlerin etkin ve sonuç odaklı izlenmesi için de bir öz değerlendirme ve raporlama sistemi oluşturulmuştur.

Öz Değerlendirme sisteminde, çocukların, ailelerin ve çalışanların katılımı ile hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, gelişime açık alanların belirlenmesi ve iyi uygulamaların yaygınlaştırılması hedeflenmektedir.

Bu form siz çalışanlarımızın hizmete ilişkin değerlendirme ve önerilerinin alınması için hazırlanmış olup, performansınızın değerlendirilmesi veya denetimi gibi bir amaç taşımamaktadır.

Formun, tek seferde tüm görüş ve önerilerinizi içerecek şekilde doldurulması gerekmektedir. Formun uygulanması ve değerlendirilmesine ilişkin detaylı bilgiye Özdeğerlendirme Rehberinden ulaşabilirsiniz.

Katkı ve katılımınızdan dolayı teşekkür eder iyi çalışmalar dilerim.

.....
Kuruluş Müdürü

Adınız Soyadınız :
Mesleğiniz :

1. Burada çalışma sürem;

- a) 0-6 Aya kadar
- b) 6 Ay-1 Yıla kadar
- c) 1-2 Yıla kadar
- d) 2 Yıl ve Üzeri

2. Burada çalışmaya başlamadan önce/işe alınırken kuruluşun hizmet özellikleri, işin kapsamı ve çalışma koşulları hakkında bilgim vardı.

- a) Evet vardı.
- b) Kısmen vardı.
- c) Hayır hiçbir bilgim yoktu.

Öneri/Açıklama:.....

3. Burada yeni personelin uyumunu kolaylaştırmak için uygulanan bir eğitim programı bulunmaktadır.

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

4. Burada yeni personelin uyumunu kolaylaştırmak için uygulanan eğitim programı yeterlidir.

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

5. Buradaki görevim açık bir şekilde tanımlanmıştır.

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

6. Görev alanıma yönelik uygulama rehberleri, dokümanlar ve formlar yeterlidir.

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

7. Çocuklar görev ve yetkilerimiz hakkında bilgi sahibidir ve gereksinim duyduklarında kime başvuracaklarını bilirler.

- a) Evet
- b) Kısmen
- c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

8. Görevler dağıtılırken, yeterlilik, uzmanlık, deneyimler ve çocukların özel durumları ve tercihleri dikkate alınır.

- a) Her zaman alınır b) Bazen alınmaz c) Hiç alınmaz

Öneri/Açıklama:.....

9. Buradaki asli görevimi aksatacak şekilde başka işlerle görevlendirildiğim olur.

- a) Hiç olmaz b) Bazen olur c) Her zaman olur

Öneri/Açıklama:.....

10. Burada çocuklar için nelerin başarılmak istendiğini, buranın çalışma ilkelerini ve özelliklerini (Kuruluşun amaç ve hedeflerini) biliyorum.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

11. Kurumsal amaç ve hedeflere ulaşmadaki görev ve sorumluluklarımı biliyorum.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

12. Gelecek yıla ilişkin amaç, hedef ve faaliyetleri idare ile birlikte planlarız.

- a) Evet birlikte planlarız. b) Kısmen c) Bana sorulmaz.

Öneri/Açıklama:.....

13. Gelecek yıla ilişkin faaliyetlerin planlanmasında çocukların görüşleri dikkate alınır.

- a) Evet b) Kısmen c) Çocuklara sorulmaz.

Öneri/Açıklama:.....

14. Gelecek yıla ilişkin faaliyetlerin planlanmasında ailelerin görüşleri dikkate alınır.

- a) Evet b) Kısmen c) Ailelere sorulmaz.

Öneri/Açıklama:.....

15. Çalıştığım yerin amaç ve hedeflerine katkıda bulunmada ve görevlerimi başarmada yönetim tarafından desteklendiğimi hissedirim.

- a) Her zaman b) Bazen d) Hissetmem

Öneri/Açıklama:.....

16. Burada çalışan sayısı yeterlidir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

17. Çalışan personelin nitelik ve yetkinliği hizmetin özelliklerine uygundur.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

18. Personelin performansı, belirlenmiş kriterler doğrultusunda değerlendirilmektedir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

19. Hizmetiçi eğitimler, ihtiyaçlarımız doğrultusunda belirlenir ve uygulanır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

20. Hizmetiçi eğitime ihtiyaç duyduğunuz konular var mı, lütfen belirtiniz.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

21. Hizmet içi eğitimlere katılımda eşitlik sağlanır.

- a) Her zaman sağlanır b) Bazen sağlanır c) Sağlanmaz

Öneri/Açıklama:.....

22. Personelin gelişimi (sertifika eğitimleri, lisansüstü eğitimler gibi) teşvik edilir.

- a) Her zaman b) Bazen c) Edilmez

Öneri/Açıklama:.....

23. Burada bilgi ve deneyim paylaşımı amacıyla düzenli toplantılar yapılır.

- a) Her zaman b) Bazen c) Yapılmaz

Öneri/Açıklama:.....

24. Çocuklarla ilgili kararlar idare ile birlikte ekip çalışması ile alınır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

25. Personelin çalışma saatleri, çocukların en çok ihtiyaç duydukları saatlere göre düzenlenmiştir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

26. İstek, öneri ve şikayetlerimizi yönetime iletmek için uygun yöntemler bulunmaktadır.

- a) Evet Var. b) Yeterli Değil c) Hayır Yok d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

27. İstek, öneri ve şikayetlerimi belirttiğimde, yönetim ve diğer personel tarafından kötü muamele veya dışlanma ile karşılaşmam.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

28. İstek, öneri ve şikayetlerimiz yönetim tarafından uygun şekilde değerlendirilir.

- a) Her zaman değerlendirilir b) Bazen değerlendirilir c) Değerlendirilmez

Öneri/Açıklama:.....

29. Hizmet binasının fiziki koşulları, çocukların mahremiyetinin korunmasına ve çocukların psiko sosyal gelişimine uygundur.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

.....

30. Çocuklar burada kendilerini evlerinde gibi hisseder.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

31. Yaşam alanları çocukların gereksinimlerine ve sayılarına uygundur.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

32. Binanın/Evin temizliği ve düzeni yeterlidir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

33. Burası, bulunduğu çevrede kabul görmektedir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

34. Çalışanlar, çocuklara ait bilgiler konusunda gizlilik ilkesine uygun davranır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

35. Çocuklar hakkındaki kayıtlar, çocukların haklarına saygılı ve mesleki ilkelere uygun bir şekilde tutulur.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

36. Çocuklar burada buldukları süre içinde kendileri hakkında tutulan kayıtlara, bireysel özellikleri ve kişisel gelişimleri dikkate alınarak bilgi edinebilir, çalışanlar gerektiğinde kayıtların içeriğini anlamalarına yardımcı olur.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

37. Çalışanlar özel gereksinimi olan çocuklar (engelli, hasta, mülteci vb.) ile iletişim kurabilmek ve sürdürülebilmek için gereken yeterliliğe sahiptir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

38. Burada çalışanlar çocuklara yönelik ihmal ve/veya istismar durumunu teşhis edebilmek ve müdahalede bulunmak için gereken bilgiye sahiptir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

39. Çalışanlar çocuklara yönelik ihmal ve istismar durumlarını rahatlıkla yönetime iletebilir.

- a) Her zaman b) Bazen c) İletemiyorum.

Öneri/Açıklama:.....

40. Burada çocuklar akran zorbalığından korunmaktadır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

41. Çocukların burada kendilerini güvende hissettiğini düşünüyorum.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

42. Çocuklar istek ve şikayetlerini rahatlıkla çalışanlara iletebilirler.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

43. Çocuklar ihmal, istismar, mahremiyet hakları ve kişisel sınırlar konusunda bilgilendirilmektedir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

44. Burada her çocuğa, bireysel ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunulmaktadır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

45. Çocuklarla ilgili Uygulama Planı ve diğer planların hazırlanması ve gözden geçirilmesi, ilgili personelin katılımı ile ekip çalışması içinde yürütülür .

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

46. Hazırlanan uygulama planı ilgili makama (mahkemeye/Bakanlık/İdare) düzenli olarak iletilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

47. Çocukların uygulama planı hazırlanırken ve gözden geçirilirken çocuk, aile ve çocukla ilgili diğer kişilerin görüşü alınır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

48. Buradan ayrılacak çocukların Geçiş/Ayrılış planında personelin yanı sıra çocukla ilgili kişilerin, çocuğun ve ailenin de görüşü alınmaktadır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

49. Hazırlanan uygulama planının gerçekleşip gerçekleşmediği takip edilmektedir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

50. Buradan ayrılan çocuklar, ihtiyaç duyduklarında buradan kiminle iletişime geçebileceklerini bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır d) Bilmiyorum

Öneri/Açıklama:.....

51. Çocuklar, buranın işleyişi ile ilgili kararlara katılmaktadır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

52. Burada yemek zamanları, çocuklar ve çalışanların birlikte eğlenceli vakit geçirdiği zamanlardır.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

53. Burada tuvaletlerin her zaman temiz olması sağlanır.

- a) Her zaman b) Bazen c) Sağlanmaz

Öneri/Açıklama:.....

54. Burada çalışanlar, çocukların hayatında, oyun, spor ve sosyal faaliyetlerin önemini bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

55. Çocuklar haklarını bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

56. Çocuklar sorumluluklarını bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

57. Burada çalışanlar çocukların olumlu davranışlarını nasıl destekleyeceğini bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

58. Burada çalışanlar, çocukların olumsuz davranışlarını nasıl kontrol edeceğini bilir.

- a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

59. Çalışanlar, çocuklara uygulanabilecek yaptırımlar konusunda bilgi sahibidir.

a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

60. Buradaki çocuklar, vücut temizliği ve genel temizlik kuralları konusunda bilgi sahibidir.

a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

61. Çalışanlar çocukların mahremiyet hakkını korur ve saygı gösterir.

a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

62. Burada çalışanlar, çocukların günlük yaşamları ile ilgili konularda tercih yapmalarının önemini farkındadır ve tercih yapma imkanlarını geliştirmeye çalışır.

a) Evet b) Kısmen c) Hayır

Öneri/Açıklama:.....

63. Hizmetlerin geliştirilmesini sağlamak üzere paylaşmak istediğiniz bir başka konu veya önerileriniz varsa, lütfen paylaşınız.....

Formun tamamlandığı tarih:

Formu uygulayan personel: (İsim, Unvan)

**KABUL SÜRECİ
DEĞERLENDİRME
ANAHTARI**

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
1	Ne kadar süredir burada sını?	Giriş sorusudur.				
2	Buraya gelmen konusunda fikrin alındı mı, düşüncelerin soruldu mu?	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
3	Buraya gelirken senin için özel olan eşyalarını (kıyafetlerini, oyuncaklarını, kitaplarını) getirebildin mi?	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
4	Uygulama planının görüşlerin alınarak mı hazırlandı?	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Plan Hazırlanmadı	Hayır cevabı ve plan hazırlanmadı cevabı aynı şekilde değerlendirilmelidir.
5	Burada ne kadar kalacağını biliyor musun?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	Hayır ve bilmiyorum cevapları aynı şekilde değerlendirilmelidir.
6	Burada aşağıdaki ihtiyaçlarından hangileri karşılanıyor?	2.1. Beslenme ve Sağlık 2.3. Eğitim 2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Hepsi	Diğerleri	Hiçbiri	Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve çocukların karşılanmadığını düşündüğü ihtiyaçları için aksiyon alınmalıdır.
7	Karşılanmasını istediğin başka bir ihtiyacın var mı?	2.1. Beslenme ve Sağlık 2.3. Eğitim 2.6. İlişkiler ve Bağlanma				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmelidir.
8	Buraya geldiğinde senin için neler yapıldı?	1.1. Amaç ve Hedefler	Hepsi	Diğerleri	Hiçbiri	
9	Buraya ilk geldiğinde senin için neler yapılmasını istedin, bizimle paylaştın mı?	1.1. Amaç ve Hedefler				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve önerilerden, kabul sürecinin geliştirilmesinde yararlanılmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
10	Söylemek istediğin başka bir şey var mı?	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmelidir. Önerilerden, kabul sürecinin geliştirilmesinde ve çocuk için sürdürülmesi gereken çalışmaların belirlenmesinde yararlanılmıştır.
11	Burada olmanla ilgili duygularını bir resim yaparak anlatabilirsin.	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması				İlgili meslek elemanları tarafından değerlendirilmelidir.

Renklerin Açıklamaları	Olumlu	Kısmen Olumlu	Olumsuz
	■	■	■

**KURULUŞ
HİZMETLERİNİ
DEĞERLENDİRME
FORMU
DEĞERLENDİRME
ANAHTARI**

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
1	Burada sahip olduğum hakları biliyorum.	2.4 Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Biraz	Hayır/ Bilmiyorum	
2	Burada bizi ilgilendiren kurallar, çocuklar ve çalışanlarla birlikte belirlenir.	2.4 Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Bazıları	Hayır/ Bilmiyorum	
3	Burada kendimi güvende hissediyorum.	1.2. Çocukların Korunması	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
4	Burada kendimi evimde gibi hissediyorum.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır	
5	Uygulama Planımın hazırlanması ve gözden geçirilmesine ben de katıldım.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
6	Burada çalışanların görevlerini biliyorum.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Emin Değilim	Bilmiyorum	
7	Burada benden sorumlu olan kişi beni iyi tanıyorsa, nelerden hoşlandığını veya hoşlanmadığını bilir, üzgün veya kızgın olduğumu anlar.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Biraz	Hayır/ Bilmiyorum	
8	İhtiyacım olduğunda buradaki benden sorumlu olan kişiye kolayca ulaşabilirim.	1.2. Çocukların Korunması 2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Emin Değilim	Hayır	
9	Burada beni sıkan, korkutan veya endişelendiren şeyler olduğunda kim söyleyeceğini biliyorum.	1.2. Çocukların Korunması 2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Grup sorularına/Duygularına söyleyirim.	Aileme söyleyirim. Okullarımda öğretmenlere söyleyirim. Arkadaşlarıma söyleyirim.	Kimseye söylemem	Çocuklara açıklamalarda bulunmuşsa bu açıklamalar da dikkate alınarak değerlendirme yapılmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
10	İstek ve görüşlerini çalışanlara nasıl iletirsin?	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması	İstek ve görüşlerimi çalışanlara iletirim. Çok Teşekkür ederim. Her kişi toplantılarda söyleyirim.	Sorularımı söyleyirim.	Hiç kimseye söylemem.	
11	Odamdaki arkadaşlarımla iyi anlaşırım.	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Biraz	Hayır	
12	Odamızı istediğimiz gibi düzenleyebiliriz.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Biraz	Hayır	
13	Banyoda, tuvalette ve odamda kendimi rahat hissediyorum, rahatsız edilmeden yalnız kalabiliyorum.	1.2. Çocukların Korunması 2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
14	Arkadaşlarımla birlikte kullandığımız yerlerin, ortak yaşam alanlarımızın (yemek salonu, oturma odası, bahçe, etkinlik alanları gibi) büyüklüğü ve içindeki eşyalar ihtiyaçlarımızı karşılıyor.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Biraz	Hayır	
15	Ortak yaşam alanlarımızın düzenlenmesine ilişkin kararlarda düşüncem alınır.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı 4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Bazı	Hiçbir konuda düşüncem alınmaz.	
16	Buradaki arkadaşlarım istemediğim davranışları (lakap takma, alay etme, tehdit, itme, vurma, korkutma, dokunma gibi) yapmazlar.	1.2. Çocukların Korunması 2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Yapmazlar	Bazen yaparlar	Çoğunlukla yaparlar	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
			Evet	Bazen	Hayır/ Bilmiyorum	
17	Burada çalışanların beni sevdiğini ve bana değer verdiğini düşünüyorum.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Bazen	Hayır/ Bilmiyorum	
18	Burada çalışanların beni sevdiğini ve bana değer verdiğini düşünüyorum.	3.1. İşe Alım ve Görevlendirme				Çalışanların seçimi ve eğitiminde bu soruya verilen cevaplardan faydalandım aldım.
19	Burada çalışanlar istemediğim davranışları (lakap takma, alay etme, tehdit, itme, vurma, korkutma, dokunma gibi) yapmazlar.	1.2. Çocukların Korunması 2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı 2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Yapmazlar	Bazen yaparlar	Çoğunlukla yaparlar	
20	Beni ile ilgili kararlarda (Okul, kurs seçimi, tatil, izin, yemek menüsü gibi) düşüncem alınır.	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması	Evet	Bazen	Alınmaz	
21	Buradaki dosyamın içeriği hakkında bilgi sahibiyim.	5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Evet	Bazen	Hayır/ Bilmiyorum	
22	Buraya gelmeden önceki yaşamım hakkında (ailem, akrabalarım, doğduğum yer gibi) bilgilendirildim.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet	Bazen	Hayır	
23	Ailemle (annem, babam ve kardeşlerim) görüşebiliyorum.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	Ailesi ile görüşmesi çocuğun yüksek yararı gereği engellenen veya sınırlandırılan çocukların cevapları, bu kısıtlamalar dışında kalan aile bireyleri için değerlendirilmemiştir.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
			Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
24	Arkadaşlarımı beni burada ziyaret edebilir.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
25	Ziya retçilerimle rahat bir ortamda görüşüyorum.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
26	Sağlık kontrollerim yapılır ve bir sağlık problemi yaşadığımda tedavi edilirim.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
27	Her istediğimde su içebilirim.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
28	Burada sağlıklı besleniyorum.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
29	Yemeklerimizi çalışanlarla birlikte eğlençeli bir ortamda yeriz.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
30	Yemek öğünleri dışında acıktığımda bir şeyler yiyebiliyorum.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
31	Yemeklerin ve masanın hazırlanmasına ben de yardım ederim.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
32	Ortak yaşam alanlarının tertip ve düzeni, odamın düzeni konusundaki sorumluluklarımın farkındayım.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	
33	Vücut temizliği ve genel temizlik kuralları konusunda bilgilendirildim.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet	Kısmen	Hayır	
34	İstedikim zaman bana nyo yapabiliyorum.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet/ Genellikle	Bazen	Hayır	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
35	Kıyafetlerim temiz, bakımlıdır.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
36	Kıyafetlerim bana özeldir, başkaları ile paylaşmak zorunda kalmam.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
37	Kıyafet almımda isteklerim dikkate alınır.	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
38	Burada sıkılıyorum.	2.2. Oyun ve Eğlence	Hayır	Bazen	Evet	
39	Burada sıkıldığında neler yapmak istersin? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	2.2. Oyun ve Eğlence				Alınan cevaplardan çocukların bireysel taleplerinin karşılanmasında ve serbest zaman etkinliklerinin planlanmasında faydalanılmaktadır.
40	Burada çeşitli oyunlar oynayabiliyorum.	2.2. Oyun ve Eğlence	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
41	Düzenli yaptığım en az bir spor veya faaliyet var. (sinema, tiyatro, gezi, enstrüman çalma vb.)	2.2. Oyun ve Eğlence	Evet/Var	Düzenli Değil	Hayır Yok	
42	Yapılm asını istediğin bir spor veya faaliyet var mı? (sinema, tiyatro, gezi, enstrüman çalma vb.)	2.2. Oyun ve Eğlence				Alınan cevaplardan çocukların bireysel taleplerinin karşılanmasında ve serbest zaman etkinliklerinin planlanmasında faydalanılmaktadır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
43	Okulda/kursta/iş yerinde kendimi mutlu hissediyorum.	2.3. Eğitim	Evet	Bazen	Hayır	Okul veya işe devam etmeyen çocuklar için bu soru değerlendirmeye alınmaz.
44	Burada ders çalışmak için uygun bir ortam var.	2.3. Eğitim	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
45	Burada derslerimde bana yardımcı olunur.	2.3. Eğitim	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
46	Burada çalışanlar okulda/iş yerinde yaşadığım sorunların çözümü için bana yardımcı olur.	2.3. Eğitim	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
47	Burada kaldığım için, okulda/iş yerinde bana farklı davranmazlar.	2.3. Eğitim	Farklı Davranmazlar	Bazen Farklı Davranmazlar	Farklı Davranmazlar	
48	Okulla/iş ile ilgili tüm ihtiyaçlarım zamanında tam olarak karşılanır. (okul araç gereçleri, kıyafetleri, servis, kırtasiye gibi)	2.3. Eğitim	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
49	Çalışanlar fiziksel ve duygusal gelişimiyle ilgili olarak beni bilgilendirirler.	1.2. Çocukların Korunması 2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet	Biraz	Hayır/Bilmiyorum	
50	Kendimle ilgili çok özel konularda konuşabileceğim en az bir çalışan var.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet		Hayır/Bilmiyorum	
51	İyi ve kötü dokunuşlar ve kişisel sınırlarım konusunda bilgilendiriliyorum.	1.2. Çocukların Korunması 2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet		Hayır/Bilmiyorum	
52	İsteğim dışında bana kötü dokunulursa ne yapacağımı biliyorum.	1.2. Çocukların Korunması				

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme	Açıklama
53	Söylemek istediğin başka bir şey var mı?	Tümü		Önerilerden hizmetin geliştirilmesinde yararlanılmaktadır.
54	Sana sunulan hizmetlerimizi geliştirmek için başka neler yapabiliriz?	Tümü		Önerilerden hizmetin geliştirilmesinde yararlanılmaktadır.

Renklerin Açıklamaları	Olumlu	Kısmen Olumlu	Olumsuz
------------------------	--------	---------------	---------

**AYRILAN
ÇOCUK
DEĞERLENDİRME
FORMU
DEĞERLENDİRME
ANAHTARI**

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
1	Burada ne kadar süre kaldın?	Giriş sorusudur.				
2	Burada ne kadar süre kaldın?	Giriş sorusudur.				
3	Burada kaldığın dönemde kendini güvende hissettin mi?	1.2. Çocukların Korunması	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
4	Burada iken ailenle rahatlıkla görüşebildin mi?	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
5	Buradaki yaşantını nasıl hatırlıyorsun?	Tümü	Çok İyi/İyi	Orta	Kötü	
6	Burada kaldığın dönemle ilgili hatırladığın iyi şeyler nelerdir?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.
7	Burada kaldığın dönemle ilgili hatırladığın kötü şeyler nelerdir?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
8	Çalışanların sana karşı olan yaklaşımları nasıldı?	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Çok İyi/İyi	Orta	Kötü	Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve belirtilen konular çalışanların eğitiminde, yönlendirilmesinde ve gözetiminde dikkate alınmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
9	Çalışanların sana nasıl davranmasını istedin?	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve belirtilen konular çalışanların eğitiminde, yönlendirilmesinde ve gözetiminde dikkate alınmalıdır.
10	Kendinle ilgili karar süreçlerine katıldın mı?	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
11	Senden sorumlu çalışan ile sık sık görüşebiliyor muydun?	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet/Genellikle	Bazen	Hayır	
12	Sence burada kazandığın ve bundan sonraki hayatına katkı sağlayacağını düşündüğün en önemli şey nedir?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.
13	Senin için başka ne gibi imkânlar sağlanmasını istedin?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
14	Ayrılaş Planın görüşlerini alınarak mı hazırlandı?	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Planlanmadı	
15	Bağımsız yaşayabilmek için gereken becerileri kazandığını düşünüyor musun? (Sadece reşit olarak ayrılanlar için)	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
16	Eğitim, meslek seçimi, meslek edindirme, işe yerleştirme gibi konularda sana verilen desteği yeterli görüyor musun? (Sadece reşit olarak ayrılanlar için)	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
17	Yeni yaşamına başlarken kimlerden ne gibi destekler aldın?	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
18	Buradan ayrıldıktan sonra en çok hangi konularda zorlanacağını düşünüyorsun?	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
19	Burada n sonraki hayatına hazır olduğunu hissediyor musun?	1.4. Ayrılaş/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
20	Burada kalan çocuklar için hangi hizmetlerde nasıl iyileştirmeler yapılabilir, paylaşır mısın?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
21	Burada kalışınla ilgili eklemek istediğin başka bir şey var mı?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
22	Ayrıılırken burada kalan çocuklara iletmek istediğin bir mesajın var mı?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.
23	Ayrıılırken buradaki çalışanlara iletmek istediğin bir mesajın var mı?	Tümü				Her çocuk özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde dikkate alınmalıdır.

Renklerin Açıklamaları	■ Olumlu	■ Kısmen Olumlu	■ Olumsuz
------------------------	---	---	--

**AİLE
DEĞERLENDİRME
FORMU
DEĞERLENDİRME
ANAHTARI**

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
1	Burada bakım altında kaç çocuğunuz var?	Giriş sorusudur.				
2	Çocuğunuz/Çocuklarınız ne kadar süredir burada kalmaktadır?	Giriş sorusudur.				
3	Çocuğunuzun/Çocuklarınızın ne kadar süre burada kalacağını biliyor musunuz?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Kısmen	Hayır	
4	Çocuğunuz/Çocuklarınız buraya geldiğinde size kuruluşla ilgili bilgi verildi mi?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Biraz	Hayır	
5	Çocuğunuzla ilgili haklarınız konusunda bilgilendirildiniz mi?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Biraz	Hayır	
6	Çocuğunuzla ilgili sorumluluklarınız konusunda bilgilendirildiniz mi?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Biraz	Hayır	
7	Çocuğunuzdan kimin sorumlu olduğunu biliyor musunuz?	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
8	Çocuğunuzun burada karşılanmasını istediğini bir ihtiyacı var mı?	1.3. Bakım Planlaması	Evet		Hayır	Ailenin varsa beklentileri öğrenilmeli ve değerlendirilmelidir.
9	Çocuğunuzla/çocuklarınızla ilgili istek, görüş ve endişelerinizi çalışanlara kolaylıkla iletebiliyor musunuz?	1.1. Amaç ve Hedefler 1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
10	Çocuğunuzdan/çocuklarınızdan sorumlu kişinin sizi ve çocuğunuzun iyi tanıdığını ve anladığını düşünüyor musunuz?	1.1. Amaç ve Hedefler 1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
11	Çocuk/çocuklarımız buradaki arkadaşlarıyla anlaşabiliyor mu?	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
12	Çocuğunuz/çocuklarımız buradan izinsiz ayrıldığında sizinle temasa geçiyor mu?	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Kısmen	Hayır	Sadece böyle bir durum yaşandı ise verilen cevap değerlendirmeye alınmalıdır.
13	Çocuğunuz/çocuklarınızla ilişkilerinizi güçlendirmek için ihtiyaç duyduğunuz yardımı alabiliyor musunuz?	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Kısmen	Hayır	
14	Çocuk/çocuklarımızla ilgili yapılan planlamalarda sizin görüşünüz alınıyor mu?	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
15	Çocuklarımızla görüşüyor musunuz? Çocuklarınızı rahatlıkla ziyaret edebiliyor musunuz?	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Kısmen	Hayır	
16	Çocuğunuzun/çocuklarınızın burada hangi becerileri kazandığını düşünüyorsunuz?	Tümü				Her aile özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.
17	Çocuk/çocuklarımız buradan ayrıldıktan sonra alabileceğiniz hizmetler konusunda bilginiz var mı?	1.1. Amaç ve Hedefler 1.4. Ayrılış/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
18	Burada size duyarlı ve saygılı davranılıyor mu?	2.6. İlişkiler ve Bağlanma				Her aile özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve belirtilen konular çalışanların eğitiminde, yönlendirilmesinde ve gözetiminde dikkate alınmalıdır.

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme	Açıklama
19	Buradaki yönetici ve çalışanlara vermek istediğiniz bir mesaj var mı?	Tümü		Her aile özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.
20	Size ve çocuklara sunulan hizmetleri geliştirebilmemiz için önerileriniz var mı?	Tümü		Her aile özelinde cevaplar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.

Renklerin Açıklamaları	 Olumlu	 Kısmen Olumlu	 Olumsuz
------------------------	--	---	--

**PERSONEL
FORMU
DEĞERLENDİRME
ANAHTARI**

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
1	Burada bakım altında kaç çocuğunuz var?	Giriş sorusudur.				
2	Burada çalışmaya başlamadan önce/işe alırken kuruluşun hizmet özellikleri, işin kapsamı ve çalışma koşulları hakkında bilgim vardı.	3.1. İşe Alım ve Görevlendirme	Evet	Kısmen	Hayır	
3	Burada yeni personelin uyumunu kolaylaştırmak için uygulanan bir eğitim programı bulunmaktadır.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Evet	Kısmen	Hayır	
4	Burada yeni personelin uyumunu kolaylaştırmak için uygulanan eğitim programı yeterlidir.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Evet	Kısmen	Hayır	
5	Buradaki görevim açık bir şekilde tanımlanmıştır.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet	Kısmen	Hayır	
6	Görev alanıma yönelik uygulama rehberleri, dokümanlar ve formlar yeterlidir.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet	Kısmen	Hayır	
7	Çocuklar görev ve yetkilerimiz hakkında bilgi sahibidir ve gereksinim duydukları kime başvuracaklarını bilirler.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Kısmen	Hayır	
8	Görevler dağıtılırken, yeterlilik, uzmanlık, deneyimler ve çocukların özel durumları ve tercihleri dikkate alınır.	3.1. İşe Alım ve Görevlendirme	Her Zaman Alınır	Bazen Alınmaz	Hiç Alınmaz	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
9	Buradaki asli görevimi aksatacak şekilde başka işlerle görevlendirildiğimi bilmiyorum.	Giriş sorusudur.	Hiç Olmaz	Bazen Olur	Her Zaman Olur	
10	Burada çocuklar için nelerin başarmak istendiğini, buranın çalışma ilkelerini ve özelliklerini (Kuruluşun amaç ve hedeflerini) biliyorum.	1.1. Amaç ve Hedefler	Evet	Kısmen	Hayır	
11	Kurumsal amaç ve hedeflere ulaşmada ki görev ve sorumluluklarımı biliyorum.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet	Kısmen	Hayır	
12	Gelecek yıla ilişkin amaç, hedef ve faaliyetleri yönetim ile birlikte planlarız.	5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Evet	Kısmen	Bana Sorulmaz	
13	Gelecek yıla ilişkin faaliyetlerin planlanmasında çocukların görüşleri dikkate alınır.	5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Evet	Kısmen	Çocu Marsa Sorulmaz	
14	Gelecek yıla ilişkin faaliyetlerin planlanmasında ailelerin görüşleri dikkate alınır.	5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Evet	Kısmen	Ailelere Sorulmaz	
15	Çalıştığım yerin amaç ve hedeflerine katkıda bulunmada ve görevlerimi başarmada yönetim tarafından desteklendiğimi hissedirim.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Her Zaman	Bazen	Hissetmem	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
16	Burada çalışan sayısı yeterlidir.	3.1. İşe Alım ve Görevlendirme	Evet	Kısmen	Hayır	
17	Çalışan personelin nitelik ve yetkinliği hizmetin özelliklerine uygundur.	3.1. İşe Alım ve Görevlendirme	Evet	Kısmen	Hayır	
18	Personelin performansı, belirlenmiş kriterler doğrultusunda değerlendirilmektedir.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet	Kısmen	Hayır Bilmiyorum	
19	Hizmet içi eğitimler, ihtiyaçlarımız doğrultusunda belirlenir ve uygulanır.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Evet	Kısmen	Hayır	
20	Hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğunuz konular var mı, lütfen belirtiniz.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi 3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek				Her personelden alınan yanıtlar dikkatle değerlendirilmeli ve hizmet içi eğitim planlamaları ve personele yönelik danışmanlık ve destek faaliyetlerinin uygulanmasında dikkate alınmalıdır.
21	Hizmet içi eğitimlere katılımda eşitlik sağlanır.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Her Zaman Sağlanır	Bazen Sağlanır	Sağlanmaz	
22	Personelin gelişimi (sertifika eğitimleri, lisanüstü eğitimler gibi) teşvik edilir.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Her Zaman	Bazen	Edilmez	
23	Burada bilgi ve deneyim paylaşımı amacıyla düzenli toplantılar yapılır.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Her Zaman	Bazen	Yapılmaz	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
24	Çocuklarla ilgili kararlar yönetim ile birlikte ekip çalışması ile alınır.	5.1. Kuruluş Faaliyetlerinin Planlanması, İzlenmesi ve Raporlanması	Evet	Kısmen	Hayır	
25	Personelin çalışma saatleri, çocukların en çok ihtiyaç duydukları saatlere göre düzenlenmiştir.	2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Kısmen	Hayır	
26	İstek, öneri ve şikâyetlerimizi yönetime iletmek için uygun yöntemler bulunmaktadır.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet Var	Yeterli Değil	Hayır Yok/ Bilmiyorum	
27	İstek, öneri ve şikâyetlerimiz yönetim tarafından uygun şekilde değerlendirilir.	3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Her Zaman Değerlendirilir	Bazen Değerlendirilir	Değerlendirilmez	
29	Hizmet binasının fiziki koşulları, çocukların mahremiyetinin korunmasına ve çocukların psiko sosyal gelişimine uygundur.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır	
30	Gelecek yıla ilişkin faaliyetlerin planlanmasında ailelerin görüşleri dikkate alınır.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır	
31	Yaşam alanları çocukların gereksinimlerine ve sayılarına uygundur.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır	
32	Binanın/Evin temizliği ve düzeni yeterlidir.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
33	Burası, bulunduğu çevrede kabul görmektedir.	4.1. Çocukların Yaşam Alanları	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
34	Çalışanlar, çocuklara ait bilgiler konusunda gizlilik ilkesine uygun davranır.	5.2. Kayıtlar (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
35	Çocuklar hakkındaki kayıtlar, çocukların haklarına saygılı ve mesleki ilkelere uygun bir şekilde tutulur.	5.2. Kayıtlar (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
36	Çocuklar burada buldukları süre içinde kendileri hakkında tutulan kayıtlara, bireysel özellikleri ve kişisel gelişimleri dikkate alınarak bilgi edinebilir, çalışanlar gerektiğinde kayıtların içeriğini anlamalarına yardımcı olur.	5.2. Kayıtlar (Dokümantasyon) ve Gizliliğin Sağlanması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
37	Çalışanlar özel gereksinimi olan çocuklar (engelli, hasta, mülteci vb.) ile iletişim kurabilmek ve sürdürülebilmek için gereken yeterliliğe sahiptir.	3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
38	Burada çalışanlar çocuklara yönelik ihmal ve/veya istismar durumunu teşhis edebilmek ve müdahalede bulunmak için gereken bilgiye sahiptir.	1.2. Çocukların Korunması 3.2. Personelin Eğitimi ve Gelişimi	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
39	Çalışanlar çocuklara yönelik ihmal ve istismar durumlarını rahatlıkla yönetime iletebilir.	1.2. Çocukların Korunması 3.3. Personele Yönelik Danışmanlık ve Destek	Evet	Kısmen	Hayır	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
40	Burada çocuklar akran zorbalığından korunmaktadır.	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Kısmen	Hayır	
41	Çocukların burada kendilerini güvende hissettiğini düşünüyorum.	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Kısmen	Hayır	
42	Çocuklar istek ve şikayetlerini rahatlıkla çalışanlara iletebilirler.	1.2. Çocukların Korunması 2.6. İlişkiler ve Bağlanma	Evet	Kısmen	Hayır	
43	Çocuklar ihmal, istismar, mahremiyet hakları ve kişisel sınırlar konusunda bilgilendirilmektedir.	1.2. Çocukların Korunması	Evet	Kısmen	Hayır	
44	Burada her çocuğa, bireysel ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunulmaktadır.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır	
45	Çocuklarla ilgili Uygulama Planı ve diğer planların hazırlanması ve gözden geçirilmesi, ilgili personelin katılımı ile ekip çalışması içinde yürütülür.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
46	Hazırlanan uygulama planı ilgili makama (mahkemeye/Bakanlık/İdare) düzenli olarak iletilir.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	
47	Çocukların uygulama planı hazırlanırken ve gözden geçirilirken çocuk, aile ve çocukla ilgili diğer kişilerin görüşü alınır.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/ Bilmiyorum	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
			Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
48	Buradan ayrılacak çocukların Geçiş/Ayrılış planında personelin yanı sıra çocukla ilgili kişilerin, çocuğun ve ailenin de görüşü alınmaktadır.	1.4. Ayrılış/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
49	Hazırlanan uygulama planının gerçekleşip gerçekleşmediği takip edilmektedir.	1.3. Bakım Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
50	Buradan ayrılan çocuklar, ihtiyaç duyduklarında buradan kiminle iletişime geçebileceklerini bilir.	1.4. Ayrılış/Geçiş Planlaması	Evet	Kısmen	Hayır/Bilmiyorum	
51	Çocuklar, buranın işleyişi ile ilgili kararlara katılmaktadır.	1.5. Çocukların Yönetime Katılması, Seslerini Duyurması	Evet	Kısmen	Hayır	
52	Burada yemek zamanları, çocuklar ve çalışanların birlikte eğlenceli vakit geçirdiği zamanlardır.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet	Kısmen	Hayır	
53	Burada tuvaletlerin her zaman temiz olması sağlanır.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Her Zaman	Bazen	Sağlanmaz	
54	Burada çalışanlar, çocukların hayatında, oyun, spor ve sosyal faaliyetlerin önemini bilir.	2.2. Oyun ve Eğlence	Evet	Kısmen	Hayır	
55	Çocuklar haklarını bilir.	2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Kısmen	Hayır	
56	Çocuklar sorumluluklarını bilir.	2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Kısmen	Hayır	

Soru No.	Soru	İlgili Kalite Değerlendirme Alanı	Değerlendirme			Açıklama
			Evet	Kısmen	Hayır	
57	Burada çalışanlar çocukların olumlu davranışlarını nasıl destekleyeceğini bilir.	2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Kısmen	Hayır	
58	Burada çalışanlar, çocukların olumsuz davranışlarını nasıl kontrol edeceğini bilir.	2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Kısmen	Hayır	
59	Çalışanlar, çocuklara uygulanabilecek yaptırımlar konusunda bilgi sahibidir.	2.4. Davranış Kontrolü ve Yaptırımlar	Evet	Kısmen	Hayır	
60	Buradaki çocuklar, vücut temizliği ve genel temizlik kuralları konusunda bilgi sahibidir.	2.1. Beslenme ve Sağlık	Evet	Kısmen	Hayır	
61	Çalışanlar çocukların mahremiyet hakkını korur ve saygı gösterir.	1.2. Çocukların Korunması 2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet	Kısmen	Hayır	
62	Burada çalışanlar, çocukların günlük yaşamları ile ilgili konularda tercih yapmalarının önemini farkındadır ve tercih yapma imkânlarını geliştirmeye çalışır.	2.5. Kimlik Gelişimi ve Değer Kazanımı	Evet	Kısmen	Hayır	
63	Hizmetlerin geliştirilmesini sağlamak üzere paylaşmak istediğiniz bir başka konu veya önerileriniz varsa, lütfen paylaşınız.	Tümü				Her personel özelinde cevaplar dikkate değerlendirilmeli ve hizmetin geliştirilmesinde ve iyi uygulamaların belirlenmesinde dikkate alınmalıdır.

Renklerin Açıklamaları	 Olumlu	 Kısmen Olumlu	 Olumsuz
------------------------	--	---	---

