



Aile Destek Merkezlerinin Bazı Standartlar Temelinde İncelenmesi

Examination of Family Support Centers Based on Certain Standards

ÖZET

Aile kurumu; dayanışma ve destek ortamı sağlaması, oto kontrol sistemi, iş bölümü ve ekonomik düzen gibi toplumsal ve ekonomik işlevleri yerine getirmesi bakımından son derece önemlidir. Çeşitli koşulların etkisiyle yaşamın karmaşık hale gelmesi, rol kalıplarındaki değişim toplumun en küçük birimi olan aileyi sosyolojik, psikolojik ve ekonomik açıdan derinden etkilemektedir. Aile, içinde bulunduğu toplumun tüm öğelerinden etkilenirken kendisi de toplumu şekillendirir. Ailelerin küçülmesi, hızlı şehirleşme, teknolojik gelişmeler, toplumsal yapıdaki ve değerlerdeki değişimler, bilinçli ebeveynlik yapma isteği, ailenin desteğe duyduğu ihtiyacı arttırmış ve şekillendirmiştir. Bunun sonucunda tüm dünyada farklı şekillerde ve seviyelerde olmak üzere ailenin korunması ve desteklenmesi için politikalar üretilmektedir. Ülkemizde de aileye verilen önemin artışı, başta kalkınma planları olmak üzere, kamu politikalarında ve uygulamalarında görülmektedir. Bunlardan bir tanesi, sosyo-ekonomik bakımdan dezavantajlı kadınlara yönelik olarak geliştirilen Aile Destek Merkezleridir. Türkiye’de tüm valilik ve kaymakamlıklarda, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı bünyesinde bu merkezler bulunmaktadır. Ancak ailenin devingen ve kırılgan yapısı, bu politika ve uygulamaların bilimsel yöntemler kullanarak yürütülmesini gerektirmektedir. Etkili ve verimli kamu hizmeti sunmak için standartlar oluşturulmak, bunları sürekli gözden geçirmek ve güncellemek gerekmektedir. Araştırmada, aile destek hizmetlerinde kalite standartlarını belirlemek üzere yapılan bir çalışmadan elde edilen verilerle bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Bu kontrol listesi kullanılarak Vakıf yöneticisi ile görüşme yapılmıştır. Çalışmanın amacı; bazı standartlar temel alınarak, Aile Destek Merkezleri’ni (ADEM) hizmet süreçleri, işleyiş, yönetim, personel bakımından incelemek ve iyileştirmeler yapılmasına katkı sağlamaktır.

Anahtar Kelimeler: Aile, Aile destek hizmetleri, Aile destek merkezleri

ABSTRACT

The family institution is extremely important because it provides an environment of solidarity and support, acts as a self-control system, and fulfills social and economic functions such as division of labor and economic order. The increasing complexity of life due to various conditions and changes in role patterns profoundly affect the family, the smallest unit of society, from sociological, psychological, and economic perspectives. While the family is influenced by all elements of the society in which it exists, it also shapes society. The shrinking size of families, rapid urbanization, technological advancements, changes in social structure and values, and the desire for conscious parenting have increased and shaped the family's need for support. As a result, policies are being developed worldwide, in various forms and at different levels, to protect and support the family. In our country, the increasing importance given to the family is reflected in public policies and practices, especially in development plans. One example of this is the Family Support Centers developed for socio-economically disadvantaged women. In Turkey, these centers exist in all governorates and district administrations under the Social Assistance and Solidarity Foundation. However, the dynamic and fragile nature of the family necessitates that these policies and practices be implemented using scientific methods. Providing effective and efficient public services way requires establishing standards, continuously reviewing and updating them. In this research, a checklist was created using data from a study conducted to determine quality standards in family support services. This checklist was used in an interview with the foundation's manager. The aim of the study is to examine Family Support Centers (ADEMs) in terms of service processes, operation, management, and personnel, based on certain standards, and to contribute to improvements.

Keywords: Family, Family support services, Family support centers

GİRİŞ

Dünyada yaşanan değişim ve dönüşümlerin etkisiyle toplumun temeli olan ailenin yapısı, ekonomisi ve refahı olumsuz etkilenmektedir. Küreselleşme, demografik dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, dijitalleşme, toplumsal ve ekonomik sorunlar, çevre ve iklim sorunları, afet ve acil durumlar aile kurumunu derinden etkilemektedir (ailetoplum.aile.gov.tr, 2026). Günümüzde aile sorunları, aile içi şiddet, kadın cinayetleri, tek ebeveynli aileler ya da korunmaya muhtaç çocuklar gibi görünse de bunların birer

Fadime Korkut¹

How to Cite This Article
Korkut, F. (2026). Aile destek merkezlerinin bazı standartlar temelinde incelenmesi. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, (Issn:2630-631X) 12(2), 308-319. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19264341>

Arrival: 16 January 2026

Published: 27 March 2026

Social Mentality And Researcher Thinkers is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Bingöl Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Bingöl, Türkiye ORCID: 0000-0002-6011-2982



yansıması olarak; akran zorbalığı, çocuk suçlu sayısındaki artış ve madde bağımlılığı gibi pek çok sorunun da aile temelli olduğu söylenebilir. Ailenin ve ailedeki bireylerin güçlendirilmesi bu sorunların azaltılmasına katkı sağlayacaktır. Aile kurumunu korumak ve güçlendirmek, fonksiyonelliğini arttırmak, aile bireylerinin refahını ve gelişimini sağlamak, topluma ve tüm insanlığa yapılacak en önemli katkıdır.

Türkiye'nin taraf olduğu İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi aileyi “toplumun doğal ve temel unsuru” olarak tanımlamakta (1948: md.16/3) ve devlete aileyi koruma görevi yüklemektedir. Buna paralel olarak ailenin korunması ve güçlendirilmesi konusu hükümetlerin de gündeminde geniş ölçüde yer almaktadır. Onikinci kalkınma planında “ailenin her türlü zararlı eğilimden korunması, sağlıklı nesillerin yetişmesinin önemi”ne vurgu yapılmıştır (On ikinci Kalkınma Planı, 2023). 2025 yılının “aile yılı” ilan edilmesinden sonra, ailenin korunması ve güçlendirilmesi yönünde pek çok uygulamanın hayata geçirilmesi hız kazanmıştır. Günümüz Türkiye'sinde her alanda faaliyet gösteren aile hizmet kurumları yer almaktadır. Aile hizmet kurumlarının amacı, aile içi ilişkileri uyumlaştırmak, ailenin güçlü yönlerini desteklemek, aile bireylerinin sağlıklı kişilik geliştirmelerini sağlayacak şekilde sosyal işlevlerini yerine getirmesine, aile üyelerinin mutlu olmalarına destek olmaktır (Minkler, 2005, 8). Türkiye'de aile destek hizmetlerinin çatı örgütü olan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde; kadın, çocuk, yaşlı, engelli, göçmen, şehit yakınları ve gaziler ve hatta roman vatandaşlarımız için çeşitli hizmetler bulunmaktadır. Bu hizmetler; koruma, gözetim, bakım, maddi destek sağlama, meslek edindirme kursları, eğitim, tıbbi yardım gibi geniş bir yelpazede sürdürülmektedir. İster tüm aileyi ister dezavantajlı ve korunması gereken bireyleri ele alsın, etkili ve verimli aile destek hizmeti sunmak, bilimsel yöntemlerle üretilmiş kamu politikalarıyla ve uygulamalarıyla mümkündür. Bunun için tüm aile destek hizmetlerinin yönetim ve süreçlerinin standardize edilmesi, kurumlar arası işbirliği ve uzmanlaşma gerekmektedir. Ancak bu şekilde hizmetlerin kalitesi ve etkililiği artırılabilir.

AİLE DESTEK MERKEZLERİNİN YAPISI VE İŞLEVLERİ

Aile; bir bireyin gelişmesinde güvenlik içinde olduğu, sevgi ve saygı gördüğü, eğitim ve destek ihtiyacının karşılandığı yerdir. Çeşitli koşulların etkisiyle yaşamın karmaşık hale gelmesi, rol kalıplarındaki değişim toplumun en küçük birimi olan aileyi sosyolojik, psikolojik ve ekonomik açıdan derinden etkilemektedir. Ailenin; ekonomik, duygusal, koruma, sosyo-kültürel ve eğitim fonksiyonları bulunmaktadır (Gülerce, 1996).

Çalışmalar, ekonomik güçlüklerin (Akbaba, 2011; Karakuş ve Tekin 2014), yasaklı madde kullanımının, ailenin eğitim düzeyinin düşük olmasının, ebeveyn tutumlarının, parçalanmış aile yapısının çocuklarda suç oranlarını arttırdığını ortaya koymaktadır (Kunt, 2003; Bal, 2004; Gürler, 2005). Aile, çocuğun akademik başarısında ve olumlu davranışlar geliştirmesinde önemli role sahiptir. Yapılan araştırmalara göre, eğitim ve destek programlarına katılan ailelerin çocuklarında özgüven duygusu daha fazla gelişmekte, aile ve çocuk arasındaki ilişkiler, çocukların okula devamı ve başarısı olumlu şekilde etkilenmektedir (Park, 2003:1). Ailelerin küçülmesi, hızlı şehirleşme, teknolojinin gelişmesi, toplumsal yapıdaki ve değerlerdeki değişimler, yüksek standartlarda bilinçli ebeveynlik yapma isteği, ailenin desteğe duyduğu ihtiyacı arttırmış ve şekillendirmiştir. Bu desteği sağlamak amacıyla ortaya çıkan aile hizmet kurumları; aile birliğinin sağlıklı bir şekilde oluşması ve devam etmesini destekleyen, aileye ilişkin sorunları bilimsel yaklaşımla ele alan ve değerlendiren kuruluşlardır (Koşar, 2001, 84-85).

Aile Destek Merkezi (ADEM) projesi; aileyi ve özellikle kadınları desteklemek adına, sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyinin düşük olduğu, dezavantajlı kadınların psiko-sosyal gelişimlerini desteklemek, sosyo-kültürel gelişimi desteklemek, mesleki yeterlilik sağlamak, kadınların toplumsal entegrasyonunu arttırmak, aile kurumunu güçlendirmek olmak üzere beş ana hedef belirlenmiştir (www.aile.gov.tr, 2025). Bu hedefler doğrultusunda; psiko sosyal destek programları, sosyal ve kültürel etkinlikler, mesleki eğitim programları ve girişimcilik destekleri, aile danışmanlığı ve eğitimi gibi destek ve hizmetler verilmektedir. ADEM projeleri süresizdir. Hizmetlerin yürütülmesi için bir koordinatör, bir eğitici ve bir temizlik görevlisi istihdam edilmektedir.

Aile Destek Merkezlerinin Örgütsel ve Mali Yapısı

ADEM projesi, 2012 yılında valilik ve kaymakamlıklarda Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı bünyesinde uygulanmaya başlanmıştır. Vakıf, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak ihtiyaç sahibi vatandaşlara yardımda bulunmak üzere her il ve ilçede kurulmuştur.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarında idari yapı vakıf başkanı ve vakıf mütevelli heyeti olmak üzere ikili bir yapıya sahiptir. Mülki idare amiri vakfın ve mütevelli heyetinin başkanıdır. Mütevelli heyetinin bir kısmı atanmışlardan bir kısmının ise seçilenlerden oluşmaktadır. Kanuna göre illerde mütevelli heyeti; belediye başkanı, defterdar, il milli eğitim müdürü, il sağlık müdürü, il tarım müdürü, il sosyal hizmetler ve

çocuk esirgeme kurumu müdürü, il müftüsü, her faaliyet dönemi için valinin çağrısı üzerine ildeki köy ve mahalle muhtarlarının yapacağı toplantıda katılanların salt çoğunluğuyla kendi aralarından seçecekleri birer muhtar üye, ilde kurulan ve 3294 sayılı Kanun'da belirtilen amaçlara yönelik faaliyette bulunan sivil toplum kuruluşlarının yöneticilerinin kendi aralarından seçecekleri iki kişi, hayırsever vatandaşlar arasından il genel meclisinin seçeceği iki kişiden oluşmaktadır(Çalışma ve Toplum, 2024, 84. yargı kararı)

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının bütçesi; Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonundan aktarılabilecek miktardan, işletme ve iştiraklerden elde edilecek gelirlerden ve diğer gelirlerden oluşmaktadır (3294 Sayılı Kanun, 1986: md.8). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonunun gelirleri ise şunlardır (3294 Sayılı Kanun, 1986: md. 4):

- ✓ Kanun ve kararnamelerle kurulu bulunan ve kurulacak olan fonlardan Cumhurbaşkanlığı kararıyla % 10'a kadar aktarılabilecek miktar,
- ✓ Bütçeye konulacak ödenekler,
- ✓ Trafik para cezası hasılatının yarısı,
- ✓ Radyo ve Televizyon Üst Kurulu reklam gelirleri hasılatından aktarılabilecek % 15'lik miktar,
- ✓ Gelir ve Kurumlar Vergisi tahsilat toplamının %2,8'i
- ✓ Her nevi bağış ve yardımlar,
- ✓ Diğer gelirler

2025 yılı bütçesinde sosyal nitelikli harcamalar için ayrılan kaynak 650,9 milyar liradır (Vatandaşın Bütçe Rehberi, 2025:8).

Aile Destek Merkezlerinde Verilen Hizmetler

ADEM'ler nüfusu 10.000'i geçen yerleşim yerlerinde her 50.000 nüfusa kadar bir adet açılmaktadır. Kursiyerler, vakıflar tarafından, düşük gelir düzeyine sahip (hane halkı kişi başına düzen gelir asgari ücretin 1/3'ünden az olanlar) 20-60 yaş aralığında bulunan kadınlar öncelikli olarak seçilmektedir. Üçer aylık periyodlarla düzenlenen eğitim programına düzenli katılım sağlayan kursiyerlere teşvik ödemesi yapılmaktadır.

Meslek edindirme eğitimleri, merkezlerin bulunduğu yerdeki ihtiyaçlar ve potansiyel göz önüne alınarak halk eğitim merkezleri, meslek odaları ve iş-kur gibi ilgili kurumlarla iş birliği halinde yürütülmektedir. Meslek kursları arasında; bal mumu, ahşap, seramik, örgü oyuncak gibi el sanatlarının yanı sıra pastacılık, aşçılık, kuaförlük, bağlama kursları da bulunmaktadır. El emeği ürünlerini sergileyip pazarlayabilme imkanı da verilmektedir.

Koruyucu önleyici eğitimler ailelerin; aile bütünlüğünü tehdit eden unsurlardan korumak, aile bireylerinin yaşam ve sorun çözme becerilerinin artırmak, milli ve manevi değerler ile toplumun değer yargılarını muhafaza etmek üzere ve gelişimlerini sağlamak amacıyla yürütülen eğitimlerdir(<https://aileyili.gov.tr>, 2025). Bu kapsamda şu eğitimler verilmektedir;

- ✓ Aile Eğitimi (evlilik öncesi eğitim, aile yaşam becerileri, aile ve internet, iletişim yöntem ve teknikleri, aile bütçesi ve kaynak yönetimi)
- ✓ Aile içi Şiddetle Mücadele (aile içi şiddetle mücadele mekanizmaları, aile hukuku, çatışma çözme becerileri, iletişim becerileri, stresle baş etme yöntemleri, tükenmişlikten korunma yolları, sağlıklı sınırlar koymak ve korumak)
- ✓ Ailede Sağlık (sağlık okuryazarlığının artırılması, kadın, çocuk ve ergen sağlığı, üreme sağlığı ve sağlıklı annelik, yaşlı sağlığı, ilkyardım)
- ✓ Çocuk (çocukluk döneminin evreleri, çocuk istismarı ile mücadele, çocuklarda mahremiyet eğitimi, çocuklarda internet kullanımı, okul ve aile ilişkisinin önemi)
- ✓ Kişisel Gelişim (finansal okuryazarlık, girişimcilik, afet bilinci, doğanın korunması ve çevrenin önemi, iş hayatı, iletişim, iş arama teknikleri, dijital okuryazarlık)
- ✓ Milli ve Manevi Değerler (Milli, manevi ve kültürel değerler, dini değerler, iyilik ve insan, adalet, Allah, insan ve merhamet, adab-ı muaşeret) konularında eğitimler verilmektedir.

Koruyucu, Önleyici ve Mesleki Eğitimlere katılacak olan bireylerin 0-6 yaş arasındaki çocukları oyun odalarından faydalanabilmektedir. Merkezde açılması zorunlu olan bu oyun odasında çocuklar için ara öğün desteği, kırtasiye malzemeleri, oyun faaliyetleri vb. giderler kuruluşun bütçesinden karşılanmaktadır.

YÖNTEM

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve analizi hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Bu araştırmanın evreni Türkiye'deki tüm valilik ve kaymakamlıklar bünyesindeki 330 Aile Destek Merkezidir. Örnekleme, Bingöl il merkezindeki 2 Aile Destek Merkezi oluşturmaktadır. Aile Destek Merkezlerinin tek yöneticisi Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı başkanıdır. Nitel araştırmalarda sayıdan çok veri doyumu kavramı önemlidir. Tüm ülkedeki ADEM'lerin organizasyon yapısı, yönetimi, hizmetleri ve süreçleri benzer olduğu için örneklemin evreni temsil ettiği söylenebilir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Aile destek hizmetlerinin belirli standart ve ilkeler çerçevesinde sunulması; ailelerin gereksinimlerinin daha etkin karşılanması, politika ve hizmetlerin iyileştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Hizmetlerde kalite standartlarını belirlemek amacıyla yapılan bir çalışmada (Karataş ve Acar, 2011, 11); Avustralya aile destek programı temel alınarak Aile ve Çocuklara Yönelik Hizmetlerde Akreditasyon Konseyi (COA), Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Birliği Vaka Yönetimi Standartları ve İngiltere'de Yerel Düzeydeki Ailelere Yönelik Hizmetlerde Kalite Standartları programları incelenmiştir. Çalışma sonunda aile destek hizmetlerinde 10 tane temel ilke belirlenmiş, her bir ilke için standartlar ve göstergeler geliştirilmiştir. Bu standart ve göstergeler ekte Tablo 1'de gösterildiği gibi bir kontrol listesi şeklinde kullanılarak Bingöl merkezdeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı yöneticisi ile görüşme yapılmıştır. Aile Destek Merkezlerinden sorumlu olan başka yönetici olmadığı için tek bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler araştırmacı tarafından analiz edilmiştir.

BULGULAR: AİLE DESTEK MERKEZLERİNİN STANDARTLAR TEMELİNDE İNCELENMESİ

Aile destek hizmetleri, kapsamlı ve çok yönlüdür, multidisipliner bir alandır ve pek çok uzman kuruluşun birlikte çalışmasını gerektirir. Ailede; çocuklar, yaşlılar, engelliler, kadınlar ayrı değerlendirmeler ve prosedürler gerektirmektedir. Aynı zamanda aile pek çok insanın bir arada yaşadığı, ekonomik ve sosyal yönden, kültürel yönden bir bütün teşkil etmektedir. Bir bireyi içinde doğup büyüdüğü aileden bağımsız değerlendirmek mümkün değildir. Bu nedenlerle aileyi güçlendirmeye ve iyileştirmeye dayalı hizmetlerin profesyonel bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Bu hizmetlerin belirli standart ve ilkeler çerçevesinde sunulması; ailelerin gereksinimlerinin daha etkin karşılanması, politika ve hizmetlerin iyileştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Aile destek hizmetlerinin taşınması gereken standartlar ile Aile Destek Merkezlerinin belirlenen standartlara uygunluk durumu ekteki tablo 1'de verilmiştir.

Araştırmadan elde edilen veriler kontrol listesinin araştırmacı tarafından değerlendirilmesiyle elde edilmiştir. Değerlendirme sonucunda elde edilen bulgular, kontrol listesinde yer alan göstergelerle birlikte başlıklar halinde aşağıda verilmiştir.

Vaka Yönetimi

Vaka yönetimi; müracaat eden kişinin ihtiyaç duyduğu hizmetleri destekleyici, etkili ve verimli bir şekilde almasını sağlayan bir hizmet ağı içinde bir dizi mantıksal adım ve etkileşim sürecidir (Weil ve ark. 1985, akt: Duyan, 2020:16). Vaka yönetimi ile organizasyonlar arasındaki işbirliğinin, bireyler ve aileler ile yapılan çalışmaların özenli bir şekilde belgelendirilmesi, hizmetlerin etkin bir şekilde koordine edilmesi ve denetlenmesi sağlanmaktadır (Netting, 1992). Buna göre ailelere destek hizmeti veren kuruluşların; başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama ve izleme süreçlerine ilişkin standartlaştırılmış prosedürleri olmalıdır. Kuruluş çalışanları bu prosedürlerin farkında olmalı ve uygulamalarında kullanmalıdırlar. Ailelerle yapılan görüşmelerin; basit, anlaşılır ve güncel kayıtları tutulmalı; bu kayıtlarda verilen hizmetlerde elde edilen başarı kadar başarısızlıklara da yer verilmelidir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre Aile Destek Merkezlerinde standart kayıt sisteminin olduğu ancak bu kayıtların sürecin başında tutulduğu, güncellenmediği söylenebilir.

Aile Merkezli Uygulama

Aile merkezli bakım, müracaat eden kişi için bakımın planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesinde ailenin dahil edilmesi durumudur. Çocuk, engelli, yaşlı bakımında özellikle sağlık alanında sıklıkla kullanılan

bir yöntemdir. Yöntemin amacı ailenin desteğini almak, müracaatçıya yardım ederken ailesiyle birlikte değerlendirmek, kişinin zihinsel, fiziksel ve sosyo psikolojik potansiyelini en üst seviyeye çıkarmaktır (Hockenberry, vd., 2003).

Her ailenin yapısı, dinamikleri, sorunları ve çözüm yaklaşımı farklıdır. Aile destek hizmeti veren kuruluşlar aileleri tüm üyeleri ile bir bütün olarak ele almalı, hizmet alan her aileye özgü hizmet planları yapmalı ve bu planlar ailenin güçlü yönlerini göz önünde tutmalıdır. Hizmete ilk başvuru aşamasında; planlama, değerlendirme ve uygulama süreçleri ile ilgili kararlar ailelerle birlikte alınmalı, ailelere kendileriyle hangi meslek elemanının çalışacağı konusunda bilgi verilmeli ve onayları alınmalıdır.

Aile Destek Merkezlerinin kapasitesi, personel olanakları, bütçesi ve hizmet verme şekli olarak standartlaştırılmış süreçler uygulanmaktadır. Aileler düzeyinde özelleştirilmiş, onların güçlü ve zayıf yönlerini dikkate alan, ailedeki her bireyi ayrı değerlendiren bir model sergilememektedir. Farklı kurum ve kuruluşlarla çalışılacağı durumlarda ailelere bilgi verilmekte, onayı alınmakta ve tüm işlemler kayıt altına alınmaktadır.

Hizmet Alanların Memnuniyeti

Hizmetlerde kalitenin ölçümünde; kararlara katılım, şeffaflık, hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması, sürekli gelişme gibi çeşitli parametreler kullanılmaktadır. Sosyal politikalar söz konusu olduğunda, müşteri konumunda ihtiyaç sahipleri bulunmaktadır. Hizmet alanların memnuniyetinin sağlanması için; kuruluşlarda verilen tüm hizmetlerde, aileler karar alma süreçlerine dahil edilmeli, hedefler birlikte planlanarak oluşturulmalı ve uzun vadeli bir plan çerçevesinde yürütülmelidir. Bu hedefler ve planlar kayıt altına alınmalı, düzenli olarak gözden geçirilmelidir. Kuruluşlar, hizmetlerden yararlananların, hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlamaları için prosedürler oluşturmalı; prosedürler aileler tarafından kolaylıkla kullanılabilir, kuruluşlar bu şikayetleri kayıt altına almalı ve mutlaka yanıt vermelidir. Ailelerden gelen geri bildirimlere göre tüm süreçler gözden geçirilmeli, yapılan düzenlemeler kaydedilmelidir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre aile destek merkezleri, aile özelinde hedef belirlememektedir. Kuruluşta hizmetten yararlanma yöntemi, süreci, eğitim içerikleri, kazanımlar, kurslar ve diğer tüm hizmetler her katılımcı için süre ve uygulama bakımından eşittir. Ailelerin kuruluşta verilen hizmetlerle ilgili fikirlerine değer verilip, iletişim kanalları açık tutulmaktadır. Bununla birlikte şikayet veya diğer geri bildirimler için prosedürler oluşturulmamıştır ve kayıt altına alınmamaktadır.

Hizmet Koordinasyonu

Aile destek hizmeti veren her kuruluş, diğer ilgili kuruluşlarla etkin işbirliği ve koordinasyona dayalı profesyonel hizmetler geliştirmeli ve sürdürmelidir. Aile destek hizmetlerinde genellikle pek çok kuruluşun birlikte çalışması gerekir. Emniyet birimleri, sosyal hizmetler, sivil toplum kuruluşları, sağlık kuruluşları, üniversiteler ve diğer kamu kurumları bir eşgüdüm içinde birlikte çalışabilmelidir. Bu kuruluşlardan sosyal olgunun gerektirdiği şekilde bir kuruluş koordinatör seçilmeli; aileler sevk edilecek yerlere bilgi verilerek yönlendirilmelidir. Aile Destek Merkezlerinin hizmetleri arasında sevk ve işlemleri kolaylaştırmak için kurumlararası protokoller bulunmamaktadır. Diğer kurumları ilgilendiren bir konu olduğunda koordinatör rolü üstlenerek onları bilgilendirmekte ve gerekli işlemleri başlatmaktadır.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının, kaymakamlıklara ve valiliklere bağlı çalışması, uygulamada standartların korunmasına katkı sağlamakta fakat diğer yandan hizmetlerin bölgesel farklılıklara uyarlanmasını zorlaştırmaktadır (Elveren, 2020).

Hizmetlerde koordinasyonun artırılması için, yerel düzeyde belediyeler, SYDV'ler, sivil toplum örgütleri ve diğer sosyal hizmet aktörleri arasında veri temelli koordinasyon mekanizmalarının kurulması gerekmektedir. Personel sayısının artırılması ve bölgesel uzmanlaşma modellerinin geliştirilmesi; kırsal bölgelerde dijital altyapı yatırımlarının güçlendirilmesi ile aile odaklı sosyal politikalar yerel ihtiyaçlara uyarlanabilen, esnek ve kapsayıcı bir yapıya dönüştürülebilir (Fedai, 2025, 1828).

Gizlilik ve Mahremiyet

Mahremiyet, sosyal hizmet uygulamalarının etik ilkelerinden biridir. Bu ilke, insanların kendi tercihlerini ve kararlarını belirleme yeteneğine, farklılıklarına, mahremiyetine saygı duymak; ihtiyaçlarının karşılanmasında sosyal adaletin gerçekleştirilmesine yardımcı olmak anlamı taşımaktadır (Özateş, 2010, 94). Buna istinaden her aile destek kuruluşu gizliliğe azami önem göstermeli ve buna ilişkin bir politikası olmalıdır. Tüm çalışanlar bu politikayı benimsemeli ve uygulamalıdır.

Aile Destek Merkezlerinde kayıtlar yazılı olarak ve bilgisayar ortamında tutulmaktadır. Aile bireyleri ile ilgili tüm bilgiler hukuki bir zorunluluk olmadıkça güvende ve gizli tutulmaktadır. Aileler kendileri hakkında tutulan kayıtlara erişebilmektedir; erişimin hangi durumlarda kısıtlanabileceği ailelere bildirilmektedir. Hizmet

verilen fiziksel mekân ve hizmetin veriliş şekli bilgilerin gizliliğini güvence altına alacak şekilde düzenlenmektedir.

Hizmetin Erişilebilirliği

Türkiye’de dezavantajlı gruplara yönelik hizmet çeşitliliği son yirmi yılda önemli ölçüde artırmıştır (OECD, 2023). Birleşmiş Milletler verileri; çocuk, kadın ve aile odaklı hizmetlerde kurumsal kapasitenin yükseldiğini, ancak bölgesel erişim ve hizmet kalitesinde farklılıkların devam ettiğini göstermektedir (UNDP, 2022).

Bununla birlikte engelliler, akıl sağlığı problemi olanlar, yasaklı madde kullanan bireyler ile birlikte bunların ebeveynleri ve diğer aile bireyleri de hizmetlere erişim konusunda pek çok zorluk yaşamaktadır. Özel gereksinimli grupların ve marjinal bireylerin hizmetlere erişimini kolaylaştıracak stratejiler geliştirilmelidir. Aile destek merkezlerinde özel ihtiyaç sahibi yada marjinal aileler için özel bir statü yada hizmet bulunmamaktadır. Hizmetlerin verildiği bina ve çevresi, fiziksel engelli bireylerin kolay ulaşmaları için elverişlidir. Kuruluşun hedef kitlesi, düşük gelir ve eğitim düzeyindeki kadınlardır. Basılı materyaller, hizmetlerden haberdar etme, bilgi dağıtımı ve hizmet tasarımı hedef kitlenin özelliklerine uygundur. Hizmetler tüm ailelere eşit olarak sunulmaktadır.

Yönetim

Aile destek hizmeti veren her kuruluşun bir stratejik planı olmalıdır. Kuruluşun amacını, hedeflerini ve hedef kitlesini belirten bir misyon ile işe başlanır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın çatısı altında bir kuruluş olarak Aile Destek Merkezlerinin misyonu; bireyin, ailenin ve toplumsal değerlerin korunması, güçlendirilmesi ve geliştirilmesidir. Kuruluş çalışanları ve hedef kitle bu misyon hakkında bilgilendirilmektedir. Kuruluşun örgütsel yapısı, çalışanların rol ve sorumlulukları tanımlanmıştır ve erişilebilir durumdadır. Hizmetlerin amaçlarını ve sonuçlarını değerlendirmeyi içeren yıllık planlar hazırlanmaktadır. Yöneticiler düzenli olarak, çalışanları ve idari süreçleri gözden geçirmektedir. Kuruluşun, çalışanlar, hizmet alanlar ve diğer kişilerden gelen geri dönüşlerle ilgili olarak yürüttüğü bir politika ya da prosedür bulunmamaktadır.

Personelin Yetkinliği

Personelin yetkinliğinin artırılması sıklıkla personelin güçlendirilmesi ile eşdeğer anlamda kullanılmaktadır. Personelin güçlendirilmesi hakkında literatürde; problem çözme yeteneklerinin artması, yetki ve sorumluluklarının artması, kendi potansiyellerini kullanmalarına fırsat verilmesi gibi tanımlar bulunmaktadır (Budak, 2013, 373).

Sosyal çalışmalarda personelin karşılaştığı her olay ve olgu farklıdır. Çalışanların karşılaştıkları farklı durumlarda inisiyatif alabilmeleri, esnek olabilmeleri, potansiyellerini daha iyi kullanabilmeleri ve faydalarının arttırılabilmesi için; meslek statülerinin, yetkilerinin arttırılması, kararlara aktif katılımının sağlanması, eğitim verilmesi, girişimcilik becerileri kazandırılması gerekmektedir (Giderler, 2015, 82).

Aile destek hizmetleri, çalışanların yaptığı işe göre gerekli vasıflara, beceriye sahip personel tarafından verilmelidir. Kuruluş çalışanlarının görev tanımları ve gerekleri belirlenmiş olmalıdır. Aile Destek Merkezlerinde eğitmeni olarak görev yapanlar için eğitim fakültesi mezunu yada formasyon alması şartı ile fen edebiyat fakültelerinin Türk Dili Edebiyatı, sosyoloji, sosyal hizmet, psikoloji, pdr, çocuk gelişimi bölümlerinden lisans mezunu olanlar arasından ve tercihen sosyal projelerde tecrübe edinmiş kişiler arasından seçilmektedir. Elbette devlet memuru olmak için gereken diğer şartlar ve merkezi sınavdan asgari bir puan da aranmaktadır. Buradan yola çıkarak personelin hizmetin gerektirdiği temel şartlara sahip olduğu ancak hizmet içi eğitimlerle geliştirilmesi gerektiği söylenebilir.

Aile destek merkezlerinde personelin yetkinliğinden ziyade personel kıtlılığı söz konusudur. Sadece eğitim programları yeterli değildir. Katılımcıları bireysel olarak dinleyecek, danışmanlık ve rehberlik yapacak gerekli yerlere yönlendirecek, her aile destek merkezinde en az iki uzman meslek elemanı istihdam edilmelidir. Bunlar sosyolog, psikolog veya pdr uzmanı olabilir. Eğitim ancak bilgi eksikliğini tamamlar ve farkındalık oluşturur ancak bireylerin kendi problemlerini çözebilmeleri, öğrendiklerini uygulayabilmeleri için yeterli değildir.

Süpervizyon, Eğitim ve Profesyonel Gelişim

Kuruluşta çalışanların idari süreçler, mesleki bilgiler ve psiko sosyal açıdan desteklenmesi için bir danışmanlık sistemi ve profesyonel gelişim politikası olmalıdır. Her çalışanın performans değerlendirmesi düzenli olarak yapılmalı ve kayıt edilmelidir. Aile Destek Merkezlerinde böyle bir süpervizyon çalışması ve performans değerlendirme sistemi bulunmamaktadır. Personelin yetkinliğinin arttırılması için çalışanlar, her yıl belirli bir süre eğitim ya da mesleki gelişim programına katılmalıdır. Kaliteli kamu hizmeti üretebilmek için çalışanların

mesleki gelişimlerini sağlayacak hizmetiçi eğitim programları, seminerler düzenlenmeli ve çalışanlar en az üç yılda bir değerlendirmeye tabi tutulmalıdır.

Sağlık ve Güvenlik

Aile destek hizmeti veren kuruluşların bir sağlık ve güvenlik politikası olmalıdır. Olağandışı durumlarda çalışanların nasıl aksiyon alması gerektiği konusunda ya da saldırgan kişilerle karşılaşma durumunu yönetebilmek için prosedür, güvenlik ekipmanı yada eğitim programı bulunmamaktadır. Çalışanların bulaşıcı hastalıklar ve korunma yolları ile ilgili bilgiye sahip olduğunu garanti altına alan bir uygulaması bulunmamaktadır. Aile destek merkezleri, hasta, yaşlı ya da engellilerin bakım ihtiyaçlarını karşılayan bir kuruluş olmadığı için sağlık ve güvenlik konusu arka planda kalmıştır. Bulaşıcı hastalıklar ve sağlık konusunda verilen eğitimlerle kursiyerler bilgilendirilmektedir. Görevin gerektirdiği nitelikte bir sağlık ve güvenlik kontrolü sağlama konusunda çalışanlar yetkindirler.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ailenin korunması, desteklenmesi ve güçlendirilmesi, uzun vadede toplumsal barışın, huzur ve refahın artmasına katkı sağlamaktadır. Aile eğitimi ve destek programlarında özellikle sosyo-ekonomik düzeyi düşük ailelere, madde bağımlısı bireylerin olduğu, evlilik dışı çocuk sahibi olmuş ya da küçük yaşta ebeveyn olmuş ailelere ulaşmak hedeflenmektedir. Bu ailelerde madde kullanımı, şiddet eğilimi görülme olasılığı yüksek olduğu gibi çocukları da risk grubundaki çocuklar olarak değerlendirilmektedir. Bu ailelerin çoğu ihtiyaç duyduğu konularda uzmanlardan, kurum ve kuruluşlardan destek istemezler. Bunların dışında engelli çocuğa sahip ebeveynlerin, alzheimer, demans ya da yatağa bağımlı yaşlısı olan ailelerin de desteğe ihtiyacı fazla olmaktadır. Bu aileler için destek programlarına eğitimin yanı sıra psikolojik danışmanlık ve rehberlik faaliyetleri dahil edilmelidir.

Ailelerin çevresel koşulları, iletişim ve diğer tüm özellikleri birbirinden farklıdır. Bu nedenle aile destek hizmetlerinden yararlanan bireyler ailesiyle birlikte bütün olarak kendi özelinde değerlendirilmeli, ihtiyaçlara ve hizmet yöntemine aileler çoğunlukla dahil edilmelidir. Sadece eğitim vererek ya da sadece maddi yardımlar yaparak bir aileyi güçlendirmek mümkün değildir. Çok yönlü değerlendirme ve farklı kurumların işbirliği gerekmektedir. Kurumlar arası koordinasyonun hızlı ve etkili olması için gerekli prosedürlerin hazırlanması ve kolaylaştırılması gerekmektedir.

Kuruluşlardan hizmet alan aile ve bireylerin geri dönüşü önemlidir. Süreçlerin iyileştirilmesi, hizmetin kalitesinin artırılması bakımından bu geri dönüşler bir veri kaynağı olarak kullanılmalıdır. Bunun için öncelikle bir kayıt sistemi ve prosedürü oluşturulmalı ve tüm olumlu ve olumsuz geri bildirimler kayıt altına alınmalıdır.

Aile Destek Merkezleri kuruluş amacına uygun faaliyet göstermektedir. Burada getirilebilecek en önemli eleştiri; aile destek hizmetlerinin genelinde olduğu gibi dezavantajlı kesimlerin ve sadece kadınların hizmetten yararlanması durumudur. Kadınların ailedeki rolü ve etkinliği su götürmez bir gerçektir ancak bu yöntem kadınların eline tüm aileyi düzeltecek bir sihirli değnek vermez. Diğer aile bireyleri içinde farklı bir proje üretilerek bu sisteme entegre edilmelidir. Kaldı ki gelir ve eğitim düzeyinin düşük olmaması bir ailenin desteğe ihtiyacı olmadığı anlamına gelmez. Aile içi şiddet olaylarının düşük eğitim ve gelir düzeyinde olan ailelerde görüldüğü bir yanılgıdır. Ülkemizde ne yazık ki koluğa gelene kadar ihtiyaç duyan ve talep eden tüm ailelere destek verebilecek bir sistem bulunmamaktadır.

Aile Destek Merkezleri, eğitim, maddi destek ve meslek edindirme kursları yoluyla ailelere hizmet vermektedir. Psikoterapi, ev ziyaretleri, diğer aile bireyleri ile görüşmeler yapılmamaktadır. Kadınların aldığı üçer aylık eğitim periyodlarında hizmetin içeriği zenginleştirilmelidir. Bunun için yeterince zaman ve fiziksel yakınlık bulunmaktadır. Sadece eğitim ve farkındalık kazanmak ailedeki sorunları çözmek ya da ilişkileri iyileştirmek için yeterli olmayacaktır. Ailenin güçlenmesi için diğer bireylerin de bu sürece dahil edilmesi ve süreci desteklemesi gerekir. Eğitim almak dışında bir uzmanla birebir konuşmak profesyonel destek almak bir fark yaratabilir. Bunun için bu merkezlerde sosyolog, psikolog, sosyal hizmet uzmanı çalıştırılması önem taşımaktadır.

Ülkemizde aile destek hizmetleri konusunda çok yönlü ve ihtiyaç duyan bütün ailelere açık, gizlilik ve mahremiyete dayalı hizmet veren bir sistem bulunmamaktadır. Çok şeyi az şeyle yapmak usta yöneticilerin işidir. İrili ufaklı çok sayıda organizasyon, her birinde farklı süreçler, farklı işlemler yerine, standardize edilmiş çok yönlü çok organize bir yapı daha etkili olacaktır. Aile Destek Merkezleri, örgütsel yapının yeniden düzenlenmesi, personel sayısı ve çeşitliliğinin artırılması, süreçlerin standartlar temel alınarak iyileştirilmesi ile bu açığı büyük ölçüde kapatacak bir yapıya dönüştürülebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, T. (2011). Kartal-Kadıköy bölgesi çocuk suçluluğu profili, Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Ailenin Korunması ve Güçlendirilmesi Vizyon Belgesi ve Eylem Planı (2024-2028), <https://ulusaleyem.aile.gov.tr/media/mlgarifi/ailenin-korunmasi-ve-gu-c-lendirilmesi-vizyon-belgesi-ve-eylem-planı.pdf> Erişim T. 10.11.2025
- Bal, H. (2004). Çocuk Suçluluğu, Isparta: Fakülte Kitabevi.
- Budak G. (2013), Yetkinliğe dayalı insan kaynakları yönetimi, Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi, İzmir.
- Campbell L. ve Mitchell. (2007). Victorian family- support services in retrospect: three decades of investment, challenge and achievement, Australian Social Work, Vol. 60, No. 3
- Çalışma ve Toplum Yargı Kararları (2024). Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarının özel hukuk tüzel kişisi olduğu hakkında 84. yargı kararı, <https://yargi.calismatoplum.org>
- Elveren, A. Y. (2020). The transformation of the Turkish welfare regime: From fragmented corporatism to neo-liberalism. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 20(47), 121–146.
- Fedai, Recep (2025). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda kurumsal kapasite, koordinasyon ve reform dinamikleri, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık, ss: 1821-1833
- Giderler, Ceren (2015). Sosyal hizmet işletmelerinde personel güçlendirme, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, ss.58-88.
- Gürler A. (2005). Çocuğun suça yönelmesinde aile faktörünün ve akran gruplarının rollerinin incelenmesi, Doktora tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Hockenberry J.M, Wilson D, Winkelstein, M.L, Kline NE. (2003). Wong's nursing care of infants and children. 7th ed. Elsevier Press
- Karakuş Ö., Tekin H.H. (2012). Çocuk koruma kanunu uyarınca haklarında danışmanlık tedbiri uygulanan çocukların özellikleri, Sosyal Politika Çalışmaları, 7(29), 29-44
- Karataş K. ve YÜCEL, Yüksel B. (2011). Aile destek hizmetlerinde kalite standardı geliştirme, Aile ve Toplum Yıl: 12 Cilt: 7 Sayı: 26 ISSN: 1303-0256
- Koşar, N. (2001). Türkiye'de aile hizmetlerinin geleceği: beklentiler, hedefler. 1. Ulusal Aile Hizmetleri Sempozyumu (2000'li Yıllarda Aile Hizmetleri), 9-11 Mayıs 2001, TC. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başkanlığı yayınları, Ankara, ss.83-89.
- Kunt, V. (2003). Suç ve Çocuk, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Minkler, M. (2005).” Community-based research partnerships: Challenges and opportunities”, Journal of Urban Health, 82(2), 3-12
- Netting, F. (1992), Case management: service or symptom?, Social Work 37(2), ss. 160-164.
- On ikinci Kalkınma Planı (2024-2028), <https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads /2023/12/On-Ikinci-Kalkinma-Planı>, Erişim T. 10.11.2015
- OECD. (2023). Government at a glance 2023. Paris, France: OECD Publishing. Erişim adresi <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- Özateş, A. S. (2010). sosyal hizmet etiğinin felsefi temelleri, Toplum ve Sosyal Hizmet, Cilt 21, Sayı 1 ss. 85-97
- Park, J. (2003). A family perspective on home visiting programs <http://www.uwex.edu/ces/familyimpact/reports/fia6.pdf>
- Scerra, N. (2010). Effective practice in family support services, Uniting Care Children, Young People and Families, Research Paper.
- Şahin, Fatma T., Özbey, Saide (2007). “Aile eğitim programlarına niçin gereksinim duyulmuştur? aile eğitim programları neden önemlidir?” Aile ve Toplum Yıl: 9 Cilt: 3 Sayı: 12 ss: 7-12

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Türkiye Boşanma Nedenleri Araştırması (2014), <https://www.aile.gov.tr/uploads/athgm/uploads/pages/arastirmalar/tbna2014-kitap.pdf> Erişim: 27.12.2025

UNDP (2022). Human development report 2021/2022: Uncertain times, unsettled lives: Shaping our future in a transforming world. Erişim adresi <https://hdr.undp.org>

Vatandaşın Bütçe Rehberi (2025). Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, <https://www.sbb.gov.tr> Erişim: 29.12.2025

Weil, M., Karls, J. M. Associates (1985). Case management in human service practice, San Francisco: Jossey Bass. Akt: Duru, S. (2020). Vaka Yönetimi. (Ed) Duyan, V. *Covid 19 Salgınında Vaka Yönetimi* içinde, ss: 15-27, Yeni İnsan Yayınevi

3294 Sayılı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu (1986), Sayı : 19134, Cilt : 25 , <https://www.aile.gov.tr/sygm /programlarimiz/proje-destek-programlarimiz/> Erişim: 21.12.2025

Ek 1.

Tablo 1: Aile Destek Merkezlerinin Standartları Karşılama Durumu

İlkeler	Standartlar	Göstergeler	Uygulama Durumu Evet (✓) Hayır (X)
İlke 1. Vaka Yönetimi Aile destek hizmetleri vaka yönetimi çerçevesinde sunulmalıdır	1.1. Ailelere hizmet veren her kuruluşun resmi ve belgelenmiş ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama, dosya kapatma ve izleme prosedürleri vardır. Personel bu prosedürlerin bilincindedir ve onları kullanmaktadır.	1.1.1. Ailelere hizmet veren her kuruluşun ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama, dosya kapatma ve izleme prosedürleri kayıt altında tutulmakta mıdır?	✓
		1.1.2. Personel bu prosedürlerin farkında mıdır?	✓
		1.1.3. Personel bu prosedürleri ailelerle çalışırken kullanmakta mıdır?	✓
	1.2. Aile hizmetlerinde her aile için ailelerin güçlerini tanımlayan bir hizmet planı geliştirilir.	1.2.1. Her aile için (üyelerini göz önüne alan bir biçimde) bir hizmet planı geliştirilmiş midir?	✓
	1.3. Aile hizmeti veren her kuruluş, ailelerle yapılan görüşmelerin kaydını tutar. Ailelerle yapılan çalışmalarda başarılı ve başarısız olunan konular bu kayıtlarda yer alır	1.3.1. Kayıtlar okunaklı ve güncel midir?	X
	1.4. Aile hizmeti veren her kuruluş, dosya kapatma ya da havale söz konusu olduğunda ailelerin onayını alır. Dosya kapatılmadan önce gerekli tüm işlemler yapılır.	1.4.1. Dosya kapatma ya da havale durumu ile ilgili her türlü bilgi kayıt altına alınmış mıdır?	X
İlke 2- Aile Merkezli Uygulama Aile destek hizmetleri, ailelerle ortaklığı içeren aile merkezli bir yaklaşımı benimsemektedir.	2.1. Aile hizmeti veren her kuruluşun, hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama süreçlerine ilişkin bir felsefesi vardır ve ailelere bu konuda bilgi verilir.	2.1.1. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçlerine ilişkin ailelere bilgi verilmekte midir?	✓
	2.2. Hizmetlerin değerlendirilmesi, planlanması ve uygulanmasında ailelerin güçleri temel alınır.	2.2.1. Kuruluş personeli mesleki çalışmalarında ailelerin güçlerini tanımlayabiliyor ve kullanabiliyor mu?	X
		2.2.2. Kuruluş personeli mesleki çalışmalarında ailelerin güçlerini mesleki kayıtlarında ifade ediyor mu?	X
	2.3. Hizmetle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama ve uygulama süreçleri ile ilgili kararlar ailelerle birlikte alınır	2.3.1. Farklı kurum ve kuruluşlarla çalışılacağı durumlarda ailelere bilgi verilmiş ve onayı alınmış mıdır?	✓
		2.3.2. Ailelere kendileriyle hangi meslek elemanının çalışacağı konusunda bilgi verilmiş ve onayı alınmış mıdır?	✓
İlke 3- Hizmet Alanların Memnuniyeti	3.1. Aile destek kuruluşları tarafından verilen tüm hizmetler, o kuruluş tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedeflere odaklanır.	3.1.1. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedefleri kayıt altına almış mıdır?	X
	3.2. Aile destek kuruluşları tarafından ailelerle üzerinde anlaşılmış hedefler tüm aileyi bir bütün içinde değerlendirir.	3.2.1. Aile hizmet kuruluşu ailelerle anlaşmaya vardığı hedeflerle ilgili kayıtları ailelere veriyor mu?	X
		3.2.2. Hedeflerin belirlenmesinde aileler görüşlerinin alındığını düşünmekte midir?	X
	3.3. Uzun vadeli çalışılması gereken ailelerle ilgili hedef ve planlar uzun vadeli bir plan dâhilinde oluşturulur ve bu hedef-	3.3.1. Ailelerle uzun vadeli çalışmaların gerektirdiği durumlarda uzun vadeli hedef ve planlar belgelenmekte midir?	X
		3.3.2. Ailelerle uzun vadeli çalışmaların gerektirdiği	

Aile destek hizmetleri hizmet alan ailelerin memnuniyetini hedefler, geri bildirimlerini dikkate alır ve cevap verir.	planlar düzenli olarak gözden geçirilir.	durumlarda uzun vadeli hedef ve planlar düzenli olarak gözden geçirilmekte midir?	X
	3.4. Ailelere yönelik hizmet veren her kuruluş, yetişkin ya da çocuk fark etmeksizin, aile üyelerinin hizmetlere ilişkin geri bildirim sağlamayı destekleyecek stratejiler/prosedürler kullanır. Ailelerden gelen geri bildirimlere göre hareket edilir ve sonuçları kaydedilir.	3.4.1. Kuruluşlar ailelerin hizmete ilişkin geri bildirimlerini almak için ne tür prosedürler kullanmaktadır?	X
		3.4.2. Ailelerden hizmetlerle ilgili alınan geri bildirim kayıt altına alınmakta mıdır?	X
		3.4.3. Ailelerden alınan geri bildirimlerle ilgili cevap verilmekte midir?	✓
		3.4.4. Aileler hizmetler ile ilgili olarak fikirlerine önem verildiğini düşünüyor ve kendilerine cevap verildiğine inanıyorlar mı?	✓
	3.5. Ailelere yönelik hizmet veren her kuruluş aileler için bir şikâyet prosedürü geliştirmiş ve belgelemiştir. Aileler, şikâyet prosedürüne erişebilirler.	3.5.1. Kuruluşta şikâyet prosedürleri belgelenmiş midir?	X
		3.5.2. Şikâyetle bulunmak istedikleri durumlarda aileler, takip edecekleri prosedürün farkında mıdır?	X
		3.5.3. Kuruluş personeli şikâyet prosedürünü biliyor mu?	X
	3.6. Aile hizmeti veren her kuruluş, şikâyetlere cevap verir ve kaydeder	3.6.1. Ailelerden gelen şikâyetler için kuruluşun bir kayıt tutma prosedürü var mı?	X
		3.6.2. Şikâyetle bulunmuş olan aileler, şikâyetlerinin dinlendiğini ve karşılığının verildiğini düşünüyor mu?	✓
İlke 4. Hizmet Koordinasyonu Kurumlar arasındaki ya da kurumlardaki çoklu-hizmet sunumu koordine edilir.	4.1. Her aile destek kuruluşu kurumlar arası etkin bağları olan uzmanlaşmış hizmetler geliştirir ve sürdürür.	4.1.1. Kuruluşun uzmanlaşmış hizmetleri arasında havale ve çalışmayı kolaylaştırmak için, kurumlar arası protokolleri var mıdır?	X
		4.1.2. Kuruluş havale sistemini başlatmadan önce havale edilecek kuruluşun ailenin ihtiyacı için uygunluğunu değerlendiriyor mu?	X
		4.1.3. Kuruluşun kurumlar arası protokolleri düzenli aralıklarla gözden geçiriliyor mu?	X
	4.2. Ailenin birden fazla hizmet ya da kurum ile bağlantısı olduğu durumlarda, koordinasyon, her bir kurumun rol ve sorumlulukları net bir şekilde tanımlanır ve belgelenir. Standart .	4.2.1. Birden fazla kurumun bir aile ile ilgili olması durumunda, bir kuruluş ve/veya çalışan, koordinatör rolüne atanmış mıdır?	X
		4.2.2. Koordinatörün rolü ve sorumluluğu net bir şekilde tanımlanmış, üzerinde anlaşmaya varılmış ve belgelenmiş midir?	✓
	4.3. Aile destek kuruluşu, aileden sorumlu kuruluş/koordinatör olduğunda aile ile ilgili diğer kurumlar konu ile ilgili olarak bilgilendirilir	4.3.1. Aile destek kuruluşu aileden sorumlu kuruluş/koordinatör olduğunda diğer kurumlar bilgilendirilmiş midir?	✓
İlke 5. Gizlilik ve Mahremiyet Aile destek hizmetlerindeki yararlanılan kişilerin gizlilik ve mahremiyet hakları vardır.	5.1. Her aile destek kuruluşunun gizlilik ve mahremiyete ilişkin bir politikası vardır ve bu politikayı hayata geçirir.	5.1.1. Kuruluşun gizlilik ve kayıt güvenliğine dair bir politikası var mı?	✓
		5.1.2. Kuruluş personeli bu politikadan haberdar olduğunu ve onu uyguladığını nasıl garanti altına alıyor?	X
	5.2. Aile ve aile fertleri ile ilgili tüm bilgiler hukuki bir sınırlama olmadığı sürece, güvende ve gizli tutulur.	5.2.1. Personel kurum politikasının gizlilik hususunu biliyor ve ona uygun davranıyor mu?	✓
		5.2.2. Kayıtlar ne şekilde tutulmaktadır? İlgili olmayan kişilerin kayıtlara erişimini kısıtlamak için ne tür mekanizmalar mevcuttur?	Yazılı olarak tutulmakta
		5.2.3. Kuruluş personeli ailelerle ilgili bilgileri başka bir meslek elemanı ile paylaşmadan önce ailelerden onay alıyor mu?	X
	5.3. Ailelerle yapılan çalışmalara ilişkin bilginin kaydı tutulur.	5.3.1. Ailelerle ilgili ilk başvuru, değerlendirme, planlama, uygulama ve dosya kapatma için tutulan kayıtların içeriği doğru ve açık mıdır?	X
		5.3.2. Personel kayıtların aileler tarafından erişilebilir olduğunu biliyor mu?	X
	5.4. Her aileye, kayıt tutma ve bilgi paylaşımını içeren hizmet politikası konusunda bilgi verilir.	5.4.1. Aileler kayıt tutma ve bilgi paylaşımı konusundaki kurum politikasından haberdar ediliyor mu? Bu hangi şekilde gerçekleşiyor?	✓
		5.4.2. Kayıt tutma ve bilgi paylaşımına ilişkin bilginin, ailelerin okuryazarlık derecelerine uygun oluşunu güvence altına almak için nasıl bir yol izleniyor?	X
	5.5. Fiziksel mekan ve hizmet sağlama şekli ailelerin gizliliğini güvence altına alır.	5.5.1. Hizmet verilen kuruluşun fiziki yapısı (odaların görünürlük ve ses geçirme durumu) ailelerin gizliliğine uygun mudur?	✓
İlke 6.	6.1. Hizmet biçimleri özel ihtiyaç gruplarının (özürlü, akıl sağlığı problemi vb.) ihtiyaçlarına cevap verir.	6.1.1. Özel ihtiyaçları olan ailelerin hizmetlere erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?	X

Hizmetin Erişilebilirliği Ailelere yönelik kuruluşlara erişim hedef grubundaki herkes için olanaklıdır	6.2. Aile hizmet kuruluşları fiziksel olarak erişilebilecek durumdadır.	6.2.1 Bina ve çevresindeki alanlar fiziksel engeli olan kişilerin rahat bir şekilde ulaşımını sağlamaları için elverişli midir? (örnek olarak; rampalar, otomatik kapılar..gibi)	✓
	6.3. Aile hizmet kuruluşları, marjinal ailelerin de hizmete erişimini olanaklı kılar.	6.3.1 Marjinal ailelerin hizmete erişimini sağlamak için hangi stratejiler kullanılmaktadır?	X
	6.4. Bilgi dağıtımı, tanıtım stratejileri ve hizmet tasarımı, kurumun hedef kitlesini yansıtır.	6.4.1. Kuruluş, hizmetleri için mevcut hedef kitleyi tam olarak tanımlamakta mıdır?	✓
	6.5. Hizmetler tüm ailelere eşitlik temelinde ve adil olarak sunulmaktadır	6.4.2. Kuruluşun basılı materyali, tanıtım stratejileri, bilgi dağıtım süreçleri ve hizmet tasarımı kuruluşun mevcut hedef kitlesinin özelliklerini yansıtmakta mıdır?	✓
		6.5.1. Personel ve yönetim, hizmetleri tüm ailelere eşit ve adil sunmakla ilgili bilince sahip midir?	✓
İlke 7. Yönetim Yönetim hizmetleri ve idari sistemler, hizmetlerin tüketicilere etkili bir şekilde ulaştırılmasını sağlar.	7.1. Her aile destek kuruluşunun amaçlarını, hedeflerini ve hedef kitlesini tanımlayan bir misyonu vardır ve bu misyon belgelenmiştir.	7.1.1. Her aile destek kuruluşu; amacı, hedefleri ve hedef kitleyi belirten bir görev beyannamesi belgelemiş midir? Kuruluş personelinin bundan haberi var mıdır?	✓
		7.1.2. Görev beyannamesi aileler, diğer kurumlar ve kamuya açıktır mı?	✓
	7.2. Kuruluşun örgütsel yapısı, personelin rol ve sorumlulukları belgelenir, geçerli ve erişilebilir kılınır.	7.2.1. Kuruluş, örgütsel yapıyı, personelin rol ve sorumluluklarını belgeleyip geçerli ve erişilebilir kılmış mıdır?	✓
		7.2.2. Personel bu belgenin varlığından haberdar ve gerektiği durumlar da nasıl erişim sağlayacağını biliyor mu?	✓
		7.2.3. Bu belge personel ve ailelerin, erişebileceği formatta mı?	✓
	7.3. Yönetim ve personel, hizmet amaçları ve sonuçlarını değerlendirme ile gözden geçirmeyi içeren yıllık planlama düzenini taahhüt eder. Hizmet etkililiğini geliştirmek için bir stratejik plan geliştirilir ve uygulanır.	7.3.1. Yönetim ve personel söz konusu yıl için olan hedefleri belirlemiş mi? Bunları gözden geçirmek için hangi süreçler tanımlanmıştır?	✓
		7.3.2. Kuruluşun belirtilmiş hedeflere dair hizmet başarısını analiz etmek için kullandığı bir prosedür var mı?	✓
		7.3.3. Hizmet etkililiğini geliştirmek için mevcut bir stratejik plan var mı?	✓
		7.3.4. Stratejik planda belirtilen stratejiler, belirtilen süre dahilinde uygulanmış ve sonuçlar belgelenmiş midir?	✓
	7.4. Yönetim, personeli görevlerini üstlenmek konusunda destekler.	7.4.1. Kuruluşta, personelin yönetimi için yapılan düzenlemeler nelerdir? Bunlar sorumluluk ve desteği güvence altına almakta mıdır?	✓
		7.4.2. Kuruluş yönetimi, personel ve idari süreçlerin gözden geçirilmesini düzenli olarak yapıyor mu?	✓
	7.5. Her aile destek kuruluşu, personel ve diğer kişilerden gelen şikayet ve itirazlarla ilgili politikalar ve prosedürler geliştirerek uygular.	7.5.1. Kuruluşun personel ve diğer kişilerden gelebilecek şikayet ve itirazlarla ilgili bir politikası var mı?	X
İlke 8. Personelin Yetkinliği: Aile destek hizmetleri, uygun vasıf ve beceriye sahip personel tarafından sağlanır.	8.1. Aile destek hizmetleri, uygun vasıf ve beceriye sahip personel tarafından sağlanır.	8.1.1. Personelin pozisyonlarının meslek tanımları, o pozisyonun zorunlu olarak gerektirdiği ve ilgili vasıf ve yeterlilikleri içermekte midir?	X
		8.1.2. Personel, pozisyon ve sorumluluklarının gerektirdiği uygun vasıf ve yeteneklere sahip midir? Böyle olmadığı durumlarda, personele gerekli vasıf ve yetenekleri kazandırmayı sağlayan profesyonel bir geliştirme ve / veya kişisel çalışma programı bulunmakta mıdır?	✓
İlke 9. Süpervizyon, Eğitim ve Profesyonel Gelişim Personele, hizmetin kalitesini artıran süpervizyon,	9.1 Ailelere hizmet veren her kuruluşun, yılda bir defa gözden geçirilen, uygulanan, belgelenmiş bir personel süpervizyonu ve profesyonel gelişim politikası vardır.	9.1.1. Kuruluşta, personelin idari, eğitimsel ve psiko-sosyal açıdan desteklenmesi için süpervizyon sistemi ve profesyonel gelişim politikası var mıdır?	X
		9.1.2. Kuruluşta, her personel için bir profesyonel gelişim planı var mıdır?	X
	9.2. Ailelere hizmet veren her kuruluş, özel ihtiyaçları olan ailelerle ilgili olarak personeline, bilgi ve profesyonel tavsiyelere erişim olanağı sağlayabilmelidir.	9.2.1. Personelin, özel ihtiyaçları olan ailelerle ilgili olarak bilgi ve profesyonel tavsiye alabilmesi için ne gibi stratejiler yürürlükte?	X
		9.3.1. Her personelin performans değerlendirmesi düzenli	

eğitim ve profesyonel gelişim sağlanır.	9.3. Her personel kendisine ait performans değerlendirmesine düzenli olarak katılır.	olarak gerçekleştirilmekte midir? Bu ne şekilde yapılmakta ve kayıt edilmektedir?	X
		9.3.2. Performans değerlendirme işleminin geliştirilmesine ilişkin olarak personelin katkısı alınıyor mu?	X
	9.4. Her personel, her yıl belirli bir süre eğitim ya da mesleki gelişim programına katılır.	9.4.1. Kuruluş personeli gelişimini sağlayacak eğitim ya da mesleki gelişim programına katılmış mıdır?	X
		9.4.2. Personelin yetenek ve bilgilerini, kuruluştaki diğer personelle paylaşabilmesi için ne gibi yöntemler kullanılmaktadır?	X
	9.5. Ailelere hizmet veren her kuruluş, göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon programı geliştirir ve uygular.	9.5.1. Kuruluşun göreve yeni başlayan personel için bir oryantasyon politikası var mı?	X
		9.5.2. Kuruluşun bir oryantasyon el kitabı var mı?	X
		9.5.3. Kuruluşa son altı ayda alınan personelin kurum politikası gereği oryantasyonu sağlamış mıdır?	X
		9.5.4. Oryantasyon programını deneyim eden personelin geri bildirim sağlama olanağı var mıdır? Alınan geri bildirimler belgelenerek bu doğrultuda düzenleme yapılmakta mıdır?	X
		10.1.1. Kuruluşun belgelenmiş bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası var mı?	X
İlke 10. Sağlık ve Güvenlik Aile destek hizmetleri personel ve hizmet alanlar için güvenli ve destekleyici bir ortamda sağlanır.	10.1. Her aile hizmet kuruluşunun, bir mesleki sağlık ve güvenlik politikası vardır ve bu politikayı uygular. Hizmet ortamı, sağlık ve güvenlik açısından yıllık olarak ve olağan dışı durumlarda değerlendirilir.	10.1.2. Mesleki sağlık ve güvenlik konularının yıllık ve olağan dışı durumlarda değerlendirmesine ilişkin kuruluşun bir prosedürü var mıdır?	X
		10.1.3. Kuruluştaki mesleki sağlık ve güvenlik konularındaki süreci takip etmeleri için aileleri, personeli ve diğer kişileri bilgilendiren bir belgeleme var mıdır? Ailelerin ve personelin bu süreçten haberdar olmasını güvence altına almak için ne gibi stratejiler uygulanmaktadır?	X
		10.1.4. Mesleki sağlık ve güvenlik konuları ve bunlara dair yapılan faaliyetler belgelenmekte midir?	✓
	10.2. Her aile hizmet kuruluşu, olağan dışı durumlarda değerlendirme yapılması için bir politika geliştirir ve bunu uygular.	10.2.1. Kuruluşun olağan dışı bir durum sonrası değerlendirme toplantıları yapabilmemesi ile ilgili bir politikası var mı?	X
		10.2.2. Personel ve yönetim, bu politikadan ve takip edilmesi gereken işlemlerden haberdar mı?	X
	10.3. Politika ve uygulama, kuruluş içi ve dışı hizmetlerin sağlanmasında ve iş saatleri haricinde hizmet sunulması durumlarında personel ve ailelerin güvenliğini en üst düzeye çıkarır.	10.3.1. Kuruluştaki, kuruluş içi ve dışı hizmetlerin sağlanmasında ve iş saatleri haricinde hizmet sunulması durumlarında personel ve ailelerin güvenliğini güvence altına alan yazılı bir politika var mı?	X
		10.3.2. Personel bu uygulamaları biliyor ve kullanıyor mu?	X
		10.3.3. Kuruluşun, saldırgan kişilerle karşılaşma gibi durumların yönetimine ilişkin prosedürleri, güvenlik ekipmanı ve eğitim programları var mı?	X
		10.3.4. Kuruluşun, personelinin enfeksiyon kontrolü ve bulaşıcı hastalıklarla ilgili bilgi ve eğitime sahip olduğunu garanti altına alacak bir uygulaması var mıdır?	X
	10.4. Personel ve yönetim, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı olan sorumluluklarının bilincindedirler.	10.4.1. Personel, bakım yükümlülüğü kapsamında ailelere karşı sorumluluklarının bilincinde midir?	X

Kaynak: Karataş ve Acar (2011)'den oluşturulmuştur.