

Vaka Yönetiminin Temel İlkeleri

Kadın Destek Merkezi

15 Eylül 2022

Vaka yönetimi nedir?

Vaka yönetimi, vaka çalışanlarının, bir müracaatçının işlevselliğini ve iyilik halini arttırmak için birden fazla hizmeti koordine etmelerini sağlayan bir süreçtir.

Refah düzeyini artırmak amacıyla dezavantajlı kişilerin ve ailelerin ihtiyaçlarına öncelik vererek tüm insanların **çoklu sosyal hizmet ihtiyaçlarına** yanıt verir

Vaka yönetiminin temel ilkeleri

Etik ilkeleri ve mesleki
değerleri kapsar

Kurum kültürünü de oluşturur

Vaka yönetiminin temel ilkeleri

- Dayanıklılığı artırma ve yaşam kalitesini geliştirme
- Bireyselleştirme
- Kapsayıcı ve çok boyutlu hizmetler sunma
- Vaka yönetiminde **kaliteyi sağlama**
- Destekleyici **süpervizyon** yapma

Vaka yönetiminin temel ilkeleri

- Danışanların karar alma sürecine katılımını teşvik etme
- Zarar vermeme
- Bireysel farklılıklara, kültüre ve geleneklere saygı gösterme
- İnsan hakları temelli bir yaklaşım benimseme
- Saygı gösterme
- Bilgiye dayalı onay almak
- Gizlilik

Kadın Destek Merkezi'nde ne yapıyoruz?

- Temel ilkeleri hayata geçirmek için birkaç birkaç yaklaşım ve model benimsiyoruz:
 - Güç temelli vaka yönetimi
 - Kültüre duyarlı uygulama
 - Hak temelli uygulama
 - Kadın merkezli uygulama
 - Travma-bilgili olmak

Kadın Destek Merkezi'nde ne yapıyoruz?

- Vaka yönetiminin uygulama ilkelerini hayata geçiriyoruz:
 - Eşitlik ve içerme
 - Güçlendirme
 - Ekolojik değerlendirme
 - Kriz müdahalesi yürütme
 - Sosyal desteğe odaklanma
 - İhtiyaç–risk odaklı inceleme
 - Direnci kırma

Güç Temelli Vaka Yönetimi Modeli

- Bu model, adından da anlaşılacağı gibi, bir müracaatçının güçlü yönleri üzerine inşaa edilmiştir. Güç temelli modeldeki vaka yöneticisi , müracaatçının belirli güçlü yönlerini belirleme ve analiz etme sorumluluğuna ve becerisine sahiptir. Bu güçlü yönlerin analizi, daha sonra müracaatçı için özel olarak hazırlanmış bir müdahale planının temelini oluşturur.
- Güç temelli vaka yönetimi modelinin umut verici bir başarı oranına sahip olmasının nedeni, müracaatçıların hedeflerinin ve kişisel ihtiyaçlarının, müdahale sürecinin her adımına dikkatlice dahil edilmesi suretiyle elde edilen değerli bilgiler etrafında inşa edilmiş olmasıdır. Bu tür kişiselleştirilmiş bir müdahale anlayışı sayesinde model, her müracaatçının ihtiyaçlarına mükemmel şekilde uyarlanmış müdahale planları oluşturur.

Güç temelli vaka yönetimi

- **Güç temelli vaka yönetimi sayesinde:**
 - Güçlendirme
 - Dayanıklılığı ve yaşam kalitesini arttırma
 - Bireyselleştirme
 - Saygı gösterme
- hayata geçirilir.

Güç temelli vaka yönetimi

Danışanlar güçlerle, becerilerle, iç ve dış kaynaklarla doludur: Umutsuz ve dirençli görünen danışanlar bile desteklendiklerinde becerilerini yeniden keşfederler

Değişimde özne danışandır: Değişimin yönünü danışan çizer

Informel destek sistemlerinin kullanımı desteklenir

Güç temelli vaka yönetimi

Vaka çalışanları
gerektiğinde danışanı
toplum içinde destekler

Danışan ve vaka çalışanı
arasında **işbirliği** esastır

Amaç odaklı yaklaşım
sergilenir

Güç temelli vaka yönetimi süreci

- **Güç temelli vaka yönetiminin 5 aşaması:**

- İlişki kurma
- Değerlendirme
- Vaka planlama (Bu projede BGP)
- Kaynak kazanımı
- İzleme ve değerlendirme (Gidişatı izlemeve motivasyon için periyodik olarak yapılır)

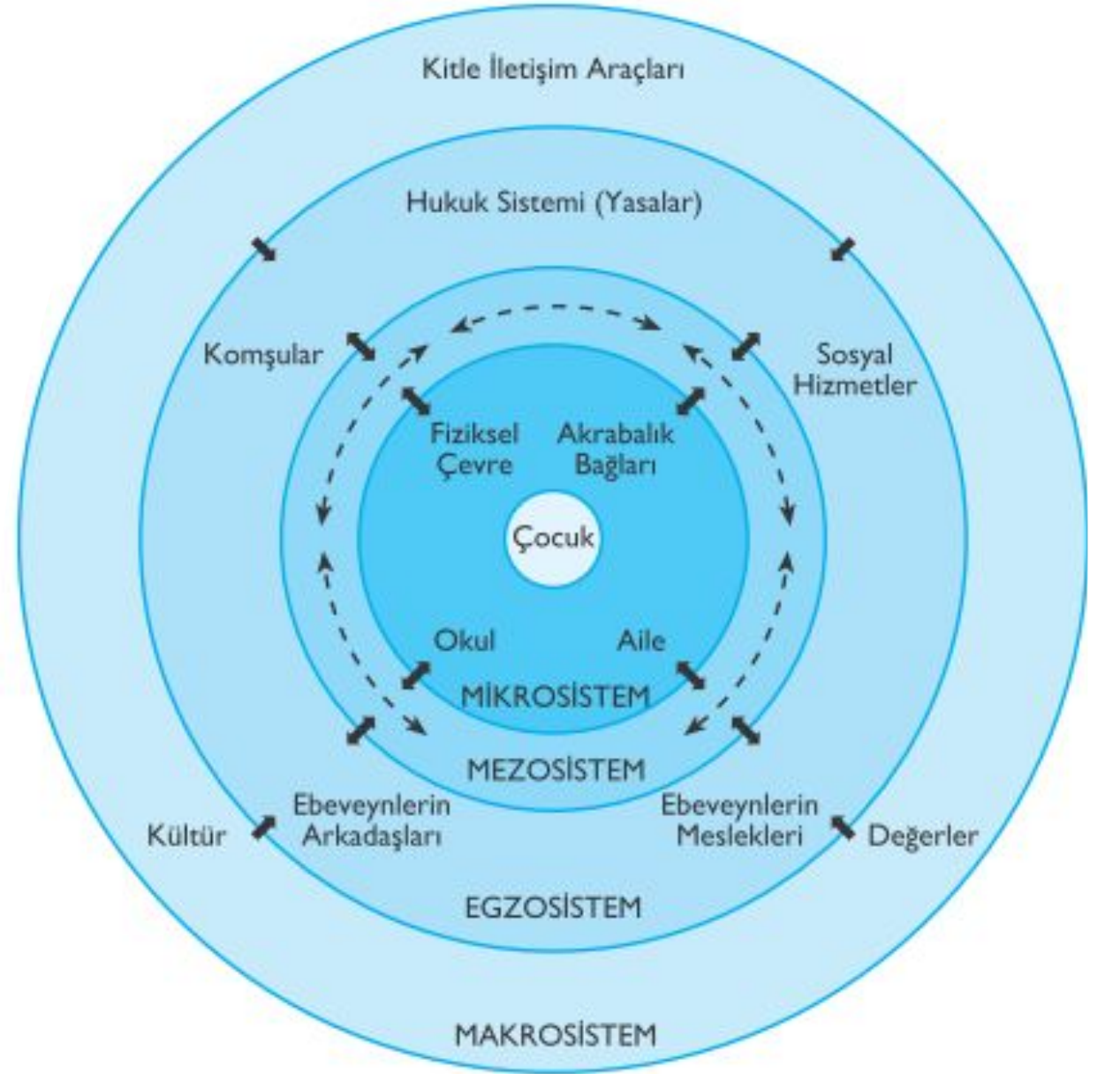
A hand is shown from the bottom left, holding a glowing, golden orb. The background is a soft, warm sunset or sunrise with a gradient of orange and yellow. The orb is the central focus, with light rays emanating from it. The hand is positioned as if presenting or supporting the orb.

Güç temelli vaka yönetimi süreci

- **Güç temelli vaka yönetimi süreci, araştırma sonuçlarına göre:**
 - Ruh sağlığı sorunu belirtilerini azaltmada,
 - İyi oluş halini arttırmada,
 - Bağımsız yaşam becerilerini desteklemede,
 - İstihdamı arttırmada,
 - Zamanı etkin kullanmada etkilidir. (Hui ve ark., 2015).

Ekolojik değerlendirme

- Vaka yönetimi modelinin ayırt edici bir özelliği de bireysel gibi gözükken sorunların çevresel bağlam içinde ele alınmasıdır. Bunun için pratik bir araç olarak ekolojik değerlendirmeden yararlanır.





Sosyal desteğe odaklanma

- Sosyal destek, çevredeki insanlardan gelen destek ve yardımlardır. Aile, arkadaşlar ve komşular enformel sosyal destek kaynaklarıdır. Sosyal destek üçe ayrılabilir (Sheafor ve Horejsi, 2012):
 - Elle tutulur veya **maddi destek** (doktor randevusuna götürmek, borç vermek, alışveriş yardımı, çocuk bakımı gibi)
 - **Rehberlik ve öğretim desteği** (bilgi sağlama, bir arkadaşının zor bir karar vermesinde yardımcı olma, bir beceriyi öğretme gibi)
 - **Duygusal destek** (anlayış göstererek dinleme, arkadaşlık, sosyal etkinliğe katılma gibi)

Sosyal desteğe odaklanma

- Sizin için çevrenizdeki hangi insanlar önemlidir?
- Listeye yazdıklarınızdan kimler özellikle destekleyici, yardımcı ve sizin hayatınız üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir? Bu kişilerden hangileri ile düzenli olarak görüşüyor, yazışıyor veya konuşuyorsunuz?
- Tavsiye ve karar vermenizde yardımcı olması için sık sık kimlere ulaşırsınız?
- Sizi işe, okula bırakmasını isteyebileceğiniz veya rahatlıkla borç alabileceğiniz kimler var?
- Sosyal çevrenizde bu kişilerden kimler sizi tanıyor ve gerçekten anlıyor?
- Hayatınızda gerçekten güvendiğiniz ve kişisel bir sorunuzda gidebileceğiniz kimler var?
- Durum ya da sorun ne olursa olsun her zaman güvenebileceğiniz kişi(ler) kimdir?

İHTİYAÇ–RISK ODAKLI İNCELEME

• İHTİYAÇ NEDİR?

• RISK NEDİR?

Vaka yönetimi süreci ihtiyaçların ve risklerin iç içe geçtiği karmaşık bir süreç olarak görülmelidir.

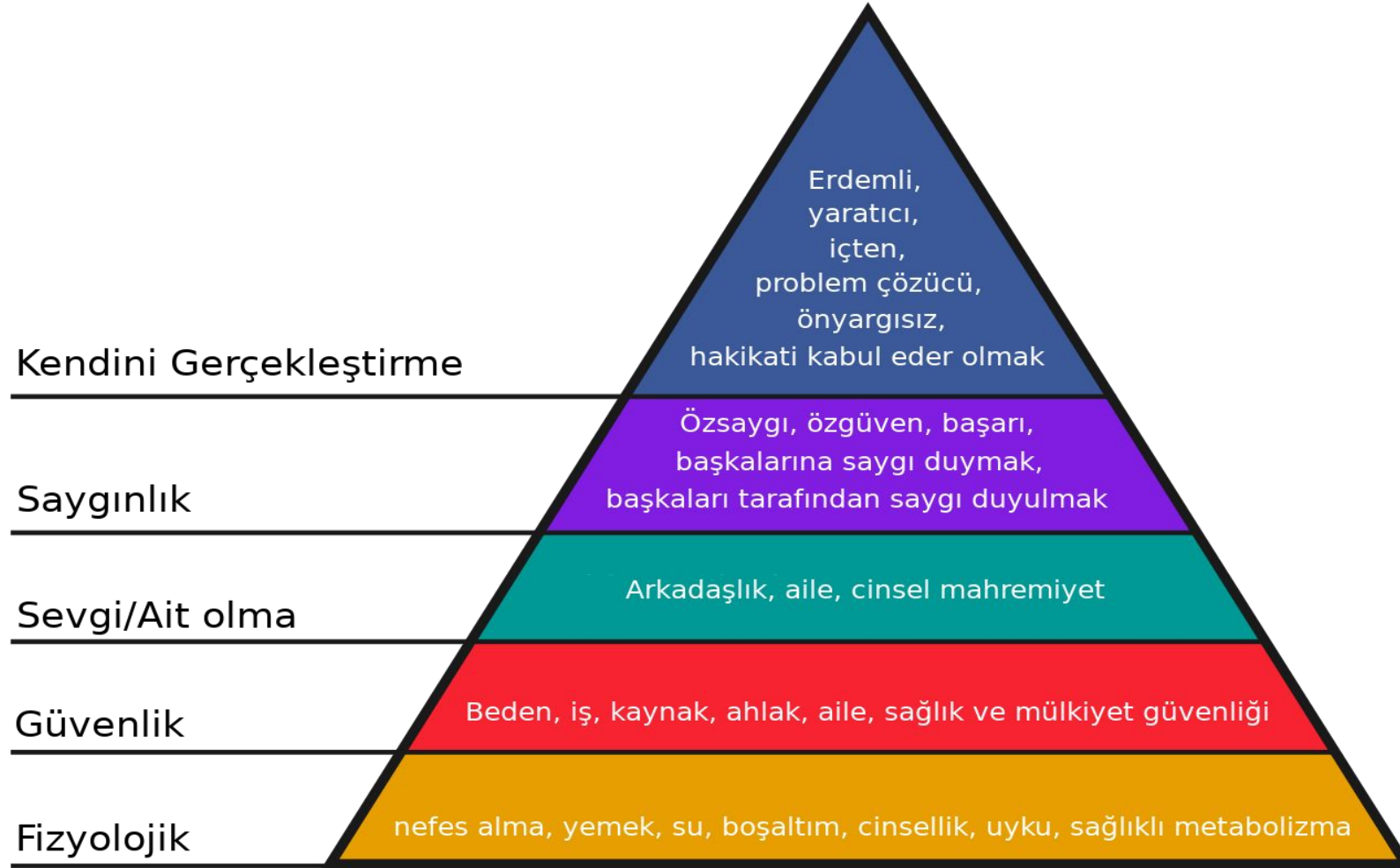
İHTİYAÇ–RISK ODAKLI İNCELEME

İHTİYAÇ: Kişinin sosyal işlevselliğini sürdürebilmesi için gerekli olan, temel ihtiyaçlardan başlayıp daha karmaşık psikososyal, kültürel ve manevi ihtiyaçlara doğru genişleyen çeşitli istekleri ve beklentileri içerir.

RISK: Yaşam, gelişim ve güvenliğin tehlike altında olmasıdır.

Sosyal yardım alanında çalışanlar sosyal inceleme esnasında beklenmedik biçimde aile içi şiddet ve istismar vakaları tespit edebilmektedir. Dolayısıyla ihtiyaç odaklı bir sosyal inceleme, mekanik sınırlar içinde ve dar çerçeveli standart bir veri toplama süreci olarak görülmemelidir.

İhtiyaç–Risk Odaklı İnceleme



Şekil 4: Abraham Maslow'un insan ihtiyaçları Hiyerarşisi (1943)

Kültüre duyarlı uygulama

“Deneysel-fenomenolojik model” (zgr, 2014)

- Kültürün çoęulluęu ve çokluęu söz konusudur
- Uygulayıcı ęrenmektedir
- Bilinmeme ve merak söz konusudur
- Danışan, eřsiz/biricik birey olarak görülür
- Süreç odaklı teknikler kullanılır

Kültüre duyarlı uygulama

- “Kültürel tevazu”
 - Kendi sınırlılıklarını, limitlerini kabul etmek
 - Öz farkındalık ve kendi yargı/önyargılarının farkında olmak için çalışmak
 - Yararlanıcılardan öğrenmeye hazır olmak
 - **Öz-farkındalık**

Hak temelli uygulama

- İnsan hakları ilkeleri vaka yönetimi sürecinde hayata geçirilir:
 - **Katılım ve kapsayıcılık**
 - **Ayrımcılık yapmamak:** Damgalama, yapısal sorunlar, ayrımcılıklar...
 - **Hesap verebilirlik:** Tüm hizmetler hukuka dayanır
 - **Evrensellik ve devredilemezlik:** Kimse dışarıda bırakılamaz
 - **Bölünmezlik:** Savunuculuk, iyileştirme için sektörler arası bağlantı
 - **Karşılıklı bağımlılık ve iç içe geçmişlik:** Sorunların iç içe geçmişliğinin farkında olmak

Kadın merkezli uygulama

- Kadının toplumdaki farklı durumlarının, rollerinin, deneyimlerinin farkında olmak (Hanmer ve Statham, 1999):
 - Sosyal adaletsizlik ve tarihsel süreç
 - Kadın yoksulluğu
 - Sığınmacı ve etnik azınlık olmak
 - Erkeklerle ilişkiler (şiddet, çift ilişkisi, boşanma...)
 - Bakım verme rolleri
 - Toplumsal taleplerin kadının kimliği üzerine etkileri
 - Kadın vaka çalışanlarının kadınlarla çalışma deneyimi

Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**

- Danışan grubumuz travma deneyimlemiş olması muhtemel kadınlar
- Travma, bir seferlik (kaza, afet) ya da süregelen olaylardan (savaş, şiddet, ihmal, istismar...) kaynaklanabilir
- Soykırım, etnik temizlik, sömürgecilik de genellikle travmatiktir
- Travma, halk sağlığını etkiler (fiziksel ve ruhsal)



Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**
 - **Travmatik deneyimlerin olası etkileri**
 - Güçsüzlük ve kontrolsüzlük duygusu, bireyde utanca sebep olabilir
 - Bireyin kendisine, başkalarına ve dünyaya yönelik algısı dönüşür
 - Gizleme, korkma, kaçınma
 - Birey travmayı hafızasının dışında tutmaya çalışır, travmayı hatırlatan şeylerden kaçır

Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**
 - **Travmatik deneyimlerin olası etkileri (devam)**
 - Zor duygularla yüzleşmemek için negatif baş etme davranışları
 - Birey, travmatik deneyimi hayat hikayesi ile bütünleştiremez
 - Travma, hayatının en büyük olayı olarak orada öylece durur
 - Travmatik olay, daha dün gerçekleşmiş gibidir
 - Travmanın olası etkisi, bireyin travmatik olaya anlam verip verememesi ile ilişkilidir



Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**
 - Travmaya duyarlılık, bireylerin ve yardım götürülen topluluğun **özel ihtiyaçlarının** göz önünde bulundurulmasıdır
 - Travmanın verdiği güvensizlik ve güçsüzlük duygularına karşı, hem danışan, hem de vaka çalışanı kendini *güvende hissetmeli* ve *güçlendirilmelidir*.
 - Vaka çalışanları travmanın olası etkileri ile ilgili (ikincil travma da dahil) bilgilendirilmelidir

Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**
 - Temel prensipler:
 - Travmanın gücünün farkında olma
 - Güvenlik/güven verme
 - Tercih ve kontrol
 - Şefkat
 - İşbirliği
 - Güçlendirme

Kadın merkezli uygulama

- **Travma-bilgili olmak**

- Acımak- acımamak?

- Acımak, hiyerarşi kurar, güçsüzleştirir
- Acıdığını belli etmek, bireylerde utanç uyandırabilir,
- Güç ilişkisi yeniden travmatize edebilir
- Şefkat, bağ kurar: “Bu yaşadıkların zor olmalı” “Anladığım kadarıyla çok üzölmüşsün”
- Travmanın büyütücü potansiyelinin farkında olmak

Kadın merkezli uygulama

Güven oluşturmak X
Bağlanma dengesini iyi
kurmak

Vaka çalışanlarının
kendi tepkilerini
kontrol etmesi

Kaynakça

Brun, C., & Rapp, R. (2001). Strengths-based case management: Individuals' perspectives on strengths and the case manager relationship. *Social Work, 46*, 278–288.

Hanmer, J., Statham, D. (1999). *Women and Social Work: Towards a Women Centered Practice*. Macmillan.

K.Y.C. Hui, C.W.C. Leung, M.C.K. Ng, W.C. Yu, E.K.L. Lau, S. Cheung. Effectiveness of strengths-based case management for people with mental health problems in Hong Kong. *Advances in Social Work, 16* (2) (2015), pp. 323-3.

Nisanci, A. (2020). İnsan hakları bağlamında sosyal hizmet planlı değişim süreci. *İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Kaynakça

Özgür, Ö. (2014). *Çokkültürcü sosyal çalışma*. Sabev Yayınları.

Teşekkürler!

