

SAHA-SEN



SOSYAL RİSK HARİTASI UYGULAMALARININ SOSYAL HİZMET SUNUMUNA VE
ÇALIŞAN GÜVENLİĞİNE ETKİLERİ ÖN DEĞERLENDİRME RAPORU

Haziran, 2026

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	2
SUNUŞ.....	4
1. GİRİŞ	6
1.1 Raporun Amacı ve Kapsamı.....	6
1.2 Sosyal Risk Haritası Çalışmasının Genel Çerçevesi	6
1.3 Sosyal Hizmetler Açısından Önemi	6
2. SOSYAL RİSK HARİTASININ SOSYAL HİZMET SUNUMUNA ETKİLERİ.....	7
2.1 Hane Ziyaretleri ve Saha Çalışmalarında Artış	7
2.2 Risk Değerlendirme ve İzleme Süreçleri.....	7
2.3 Veri Toplama ve Raporlama Yükü.....	7
2.4 Kurumlar Arası İş Birliği ve Koordinasyon	8
2.5 Hizmet Kalitesi ve Müdahale Kapasitesi.....	8
3. ÇALIŞANLAR AÇISINDAN DEĞERLENDİRME.....	8
3.1 Mevcut İş Yükü ve Personel Durumu	8
3.2 İnsan Kaynağı İhtiyacı.....	9
3.3 Ulaşım ve Lojistik Sorunlar.....	9
3.4 Mesleki Tükenmişlik Riski.....	9
3.5 Görev Tanımları ve Uygulama Birliği.....	10
Genel Değerlendirme.....	10
4. ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ BOYUTU	10
4.1 Sosyal Hizmetlerde Güvenlik Riskleri	10
4.2 Riskli Vakalarla Çalışma Süreçleri.....	11
4.3 Şiddet ve Tehdit Olaylarının Değerlendirilmesi.....	11
4.4 Hakkari Olayı ve Çalışan Güvenliği Tartışmaları	12
4.5 Ulusal Uygulama Örnekleri.....	12
Genel Değerlendirme.....	12
5. SAHA-SEN SAHA GÖZLEMLERİ VE GENEL MESLEKİ DEĞERLENDİRMELER ..	13
5.1 Genel Saha Gözlemleri.....	13
5.2 Mesleki Pratiklerden Türetilen Temel Sorun Alanları	13
a) İş Yükü Dengesizliği	13

b) Saha Çalışmalarının Artan Yoğunluğu.....	13
c) Zaman ve Planlama Güçlükleri.....	13
d) Güvenlik ve Risk Yönetimi İhtiyacı.....	14
e) Kurumsal Standartlaşma Gerekliliği.....	14
f) Geçmiş Dosyaların Yeniden Gündeme Gelmesine Bağlı İletişim Güçlükleri.....	14
g) Hane İçindeki Görünmeyen Risk Unsurları.....	14
h) Kişisel Verilerin Korunması ve Mesleki Etik Boyutu.....	14
5.3 Genel Mesleki Beklentiler.....	15
Genel Değerlendirme.....	15
6. SAHA-SEN POLİTİKA ÖNERİLERİ.....	15
6.1 Sosyal Hizmet Turuncu Kod Sistemi.....	15
6.2 Saha Güvenliği Protokolü.....	16
6.3 Riskli Vakalarda İkili Ekip Uygulaması.....	16
6.4 Personel Planlaması ve İstihdam.....	16
6.5 Sosyal Hizmet Saha Tazminatı.....	16
6.6 Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Destek Programları.....	17
6.7 Veri Güvenliği ve Etik İlkeler.....	17
Genel Değerlendirme.....	17
7. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	17

SUNUŞ

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yürütölen Sosyal Risk Haritası uygulaması; birçok alanda risklerin önceden belirlenmesine ve kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Bu yönüyle uygulama, sosyal hizmetlerin reaktif müdahale anlayışından proaktif ve önleyici bir yaklaşıma dönüşümünü destekleyen stratejik bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Ancak uygulamanın başarısı yalnızca teknolojik altyapı ve veri analiz kapasitesiyle sınırlı değildir. Sosyal Risk Haritası'nın sahadaki karşılığı; daha fazla hane ziyareti, daha fazla risk değerlendirmesi, daha yoğun izleme çalışmaları ve artan kurumlar arası koordinasyon ihtiyacı anlamına gelmektedir. Bu durum ise uygulamanın merkezinde yer alan sosyal hizmet çalışanlarının iş yükü, çalışma koşulları ve güvenliği konularını daha da önemli hale getirmektedir.

Mevcut durumda birçok il ve ilçede sosyal hizmet personeli, yüksek dosya yükü ve yoğun saha çalışmaları altında görev yapmaktadır. Sosyal Risk Haritası uygulamasının yaygınlaşmasıyla birlikte ortaya çıkacak ilave görev ve sorumlulukların, yeterli insan kaynağı planlaması yapılmaksızın yürütölmeye durumunda hizmet sunumunda sürdürülebilirlik sorunları yaşanabileceği değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra sosyal hizmet çalışanları; aile içi şiddet, çocuk koruma, bağımlılık, ruh sağlığı sorunları, sosyal uyum problemleri ve yüksek risk içeren diğer vakalarla doğrudan temas halinde görev yapmaktadır. Risk odaklı çalışma modelinin yaygınlaşmasıyla birlikte çalışanların karşılaşabileceği güvenlik risklerinin de artacağı öngörülmektedir. Son dönemde yaşanan ve kamuoyuna yansıyan bazı olaylar, çalışan güvenliğinin sosyal hizmet politikalarının ayrılmaz bir parçası olarak ele alınması gerektiğini göstermektedir.

SAHA-SEN, Sosyal Risk Haritası uygulamasının başarıya ulaşabilmesi için aşağıdaki temel alanlarda eş zamanlı iyileştirmelerin gerekli olduğu değerlendirilmektedir:

- Sosyal hizmet alanında insan kaynağının güçlendirilmesi,
- İl ve ilçe bazında iş yükü analizlerinin yapılması,
- Riskli vakalara yönelik standart saha güvenliği protokollerinin oluşturulması,
- Çalışan güvenliğini esas alan kurumsal bir bildirim ve destek sisteminin kurulması,
- Riskli saha görevlerinde ekip çalışmasının yaygınlaştırılması,
- Hizmet içi eğitimlerin artırılması,
- Veri güvenliği ve etik ilkelerin güçlendirilmesi,
- Fiilen saha görevi yürüten personele yönelik çalışma koşullarının iyileştirilmesi.

Bu raporda, Sosyal Risk Haritası uygulamasının sosyal hizmet sunumuna olası etkileri çalışan perspektifiyle değerlendirilmiştir; uygulamanın daha etkin, sürdürülebilir ve çalışan güvenliğini gözeten bir yapıya kavuşturulmasına yönelik politika önerileri geliştirilmiştir.

SAHA-SEN'e göre sosyal risklerin etkin biçimde yönetilebilmesi, yalnızca risk altındaki birey ve ailelerin korunmasıyla değil; bu görevi yerine getiren sosyal hizmet çalışanlarının güvenliğinin, mesleki yeterliliğinin ve çalışma koşullarının güçlendirilmesiyle mümkündür. Sosyal Risk Haritası uygulamasının başarısı, insan odaklı ve çalışanı merkeze alan bir yaklaşımla desteklendiği ölçüde kalıcı ve etkili sonuçlar üretecektir.



1. GİRİŞ

1.1 Raporun Amacı ve Kapsamı

Bu rapor, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yürütülen Sosyal Risk Haritası uygulamasının sosyal hizmet sunumuna ve sahada görev yapan sosyal hizmet çalışanlarına etkilerini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Raporun temel amacı, söz konusu uygulamanın yalnızca teknik ve idari boyutlarını değil, aynı zamanda insan kaynağı, çalışma koşulları ve çalışan güvenliği açısından doğurduğu sonuçları bütüncül bir yaklaşımla ortaya koymaktır.

Sosyal Risk Haritası çalışması, sosyal hizmet sisteminde risklerin önceden tespit edilmesi, koruyucu ve önleyici müdahalelerin güçlendirilmesi ve kamu kaynaklarının daha etkin kullanılmasını hedefleyen stratejik bir dönüşüm niteliği taşımaktadır. Bu kapsamda rapor geniş bir hizmet alanını değerlendirmektedir.

1.2 Sosyal Risk Haritası Çalışmasının Genel Çerçevesi

Sosyal Risk Haritası uygulaması, sosyal risklerin veri temelli analizlerle belirlenmesini ve risk altındaki birey ve hanelere erken müdahale edilmesini amaçlayan bir sistem yaklaşımına dayanmaktadır. Bu yaklaşım, sosyal hizmetlerin reaktif (olay sonrası müdahale) yapısından proaktif (önleyici müdahale) yapıya geçişini desteklemektedir.

Bununla birlikte, uygulamanın sahadaki karşılığı yalnızca veri üretimi ve analiz süreçlerinden ibaret değildir. Uygulama; hane ziyaretlerinin artması, saha çalışmalarının yoğunlaşması, risk değerlendirme süreçlerinin yaygınlaşması ve kurumlar arası koordinasyonun güçlenmesi gibi doğrudan operasyonel sonuçlar doğurmaktadır.

1.3 Sosyal Hizmetler Açısından Önemi

Sosyal hizmet mesleği, bireylerin ve ailelerin karşı karşıya kaldığı sosyal riskleri azaltmayı ve sosyal refahı artırmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin temel bileşenidir. Bu yönüyle Sosyal Risk Haritası, sosyal hizmetlerin planlama ve müdahale kapasitesini güçlendirme potansiyeline sahip önemli bir araçtır.

Ancak sosyal hizmetlerin etkinliği yalnızca politika ve veri sistemleriyle değil, bu sistemleri sahada uygulayan insan kaynağının niteliği, sayısı, çalışma koşulları ve güvenliği ile doğrudan ilişkilidir. Özellikle saha temelli çalışmaların artması, sosyal hizmet çalışanlarının daha yoğun, daha riskli ve daha karmaşık vakalarla karşılaşmasına neden olabilmektedir.

Bu nedenle Sosyal Risk Haritası uygulamasının değerlendirilmesi, yalnızca hizmet sunum süreçleri açısından değil, aynı zamanda çalışan güvenliği, iş yükü dengesi ve mesleki sürdürülebilirlik açısından da ele alınmalıdır. Bu raporun temel yaklaşımı, sosyal hizmet

sisteminin güçlendirilmesinin çalışanların korunması ve desteklenmesiyle birlikte mümkün olabileceği yönündedir.

2. SOSYAL RİSK HARİTASININ SOSYAL HİZMET SUNUMUNA ETKİLERİ

2.1 Hane Ziyaretleri ve Saha Çalışmalarında Artış

Sosyal Risk Haritası uygulamasının en doğrudan etkilerinden biri, saha temelli sosyal hizmet faaliyetlerinde belirgin bir artışa yol açma potansiyelidir. Riskli olarak tanımlanan birey ve hanelerin daha sistematik şekilde izlenmesi, sosyal hizmet çalışanlarının hane ziyaretleri, yerinde değerlendirme ve takip süreçlerini artırmaktadır.

Bu durum, sosyal hizmetlerin daha görünür ve erişilebilir hale gelmesini sağlarken; aynı zamanda saha personelinin iş yükünü artıran bir sonuç da doğurabilmektedir. Özellikle geniş coğrafi alanlara sahip illerde ulaşım, zaman yönetimi ve planlama açısından ek zorluklar ortaya çıkabilmektedir.

2.2 Risk Değerlendirme ve İzleme Süreçleri

Sosyal Risk Haritası, riskli vakaların belirlenmesi ve düzenli olarak izlenmesi üzerine kurulu bir yapı olduğundan, sosyal hizmet çalışanlarının değerlendirme süreçlerindeki rolünü artırmaktadır. Bu kapsamda:

- Risk düzeyi belirleme,
- Periyodik izleme,
- Müdahale planı oluşturma,
- Vaka güncelleme ve raporlama

gibi süreçler daha sistematik hale gelmektedir.

Ancak bu durum, vaka başına ayrılan süreyi uzatmakta ve her bir dosyanın daha kapsamlı şekilde ele alınmasını gerektirmektedir. Bu da toplam iş yükü üzerinde doğrudan bir artış baskısı oluşturmaktadır.

2.3 Veri Toplama ve Raporlama Yükü

Uygulamanın veri temelli yapısı, sosyal hizmet çalışanlarının yalnızca müdahale eden değil aynı zamanda yoğun veri üreten ve raporlama yapan bir role evrilmesine neden olmaktadır. Bu çerçevede:

- Dijital sistemlere veri girişleri,
- Standart formların doldurulması,
- Vaka raporlarının hazırlanması,
- Kurum içi ve kurumlar arası bildirim süreçleri

önemli bir zaman ve emek gerektirmektedir.

Bu durum, sahada geçirilen süre ile masa başı veri giriş süresi arasında denge sorunlarını gündeme getirmekte; hizmet sunumunun niteliği üzerinde dolaylı etkiler oluşturabilmektedir.

2.4 Kurumlar Arası İş Birliği ve Koordinasyon

Sosyal Risk Haritası uygulaması, sosyal hizmetlerin farklı kamu kurumlarıyla daha yoğun iş birliği içinde yürütülmesini gerekli kılmaktadır. Özellikle sağlık, eğitim, emniyet, adalet ve yerel yönetimlerle veri paylaşımı ve koordinasyon süreçleri önem kazanmaktadır.

Bu durum, sosyal hizmet çalışanlarının yalnızca birey ve ailelerle değil, aynı zamanda çok sayıda kurumsal yapı ile eş zamanlı iletişim ve koordinasyon kurmasını gerektirmektedir. Kurumlar arası süreçlerin etkin yürütülmesi, hizmetin başarısını artırırken; koordinasyon eksiklikleri durumunda ise gecikmeler ve operasyonel zorluklar ortaya çıkabilmektedir.

2.5 Hizmet Kalitesi ve Müdahale Kapasitesi

Sosyal Risk Haritası'nın temel hedeflerinden biri, sosyal hizmet müdahalelerinin daha erken ve daha isabetli şekilde gerçekleştirilmesidir. Bu yönüyle uygulama, hizmet kalitesini artırma potansiyeline sahiptir.

Bununla birlikte, artan vaka yoğunluğu ve saha çalışmaları, mevcut insan kaynağı ile dengelenmediği takdirde hizmet kalitesinde baskı oluşturabilmektedir. Özellikle yüksek riskli vakaların sayısındaki artış, her bir müdahalenin daha dikkatli, daha uzun süreli ve daha karmaşık bir süreç haline gelmesine neden olabilmektedir.

Bu nedenle Sosyal Risk Haritası uygulamasının hizmet kalitesi üzerindeki etkisi, doğrudan personel kapasitesi, çalışma koşulları ve destek mekanizmaları ile birlikte değerlendirilmelidir.

3. ÇALIŞANLAR AÇISINDAN DEĞERLENDİRME

3.1 Mevcut İş Yükü ve Personel Durumu

Sosyal hizmet alanında görev yapan personel, halihazırda geniş bir hizmet yelpazesinde çok boyutlu sorumluluklar üstlenmektedir. Çocuk koruma, kadına yönelik şiddetle mücadele, engelli ve yaşlı hizmetleri, sosyal yardım süreçleri, bağımlılıkla mücadele ve aile destek hizmetleri gibi alanların her biri, yüksek düzeyde dikkat, zaman ve mesleki uzmanlık gerektirmektedir.

Mevcut durumda birçok birimde:

- Vaka sayılarının yüksekliği,
- Personel başına düşen dosya yoğunluğu,
- Saha ve kurum içi işlerin eş zamanlı yürütülmesi,
- Acil müdahale gerektiren durumların sürekliliği

nedeniyle iş yükü zaten kritik seviyelere ulaşmış durumdadır.

Sosyal Risk Haritası uygulamasının devreye girmesiyle birlikte bu iş yükünün daha da artma potansiyeli bulunmaktadır. Özellikle riskli hane sayısının artması, takip süreçlerinin sıklaşması ve veri temelli izleme mekanizmalarının genişlemesi, mevcut personel kapasitesinin yeniden değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.

3.2 İnsan Kaynağı İhtiyacı

Sosyal hizmet sunumunun etkinliği, doğrudan insan kaynağı kapasitesi ile ilişkilidir. Sosyal Risk Haritası uygulaması, daha fazla hane ziyareti, daha sık izleme ve daha detaylı raporlama süreçleri gerektirdiğinden, mevcut personel yapısının bu yükü karşılayıp karşılayamayacağı kritik bir tartışma alanıdır.

Sahadan gelen gözlemler, birçok birimde:

- Personel sayısının yetersiz olduğunu,
- Uzman personelin idari işlere de yoğun şekilde yönlendirildiğini,
- Yeni görev alanlarının mevcut iş yüküne eklendiğini

göstermektedir.

Bu durum, yalnızca niceliksel bir personel eksikliğini değil, aynı zamanda nitelikli insan kaynağının doğru dağıtımını ve etkin kullanımını sorununu da gündeme getirmektedir.

3.3 Ulaşım ve Lojistik Sorunlar

Sosyal hizmetlerin önemli bir kısmı saha çalışmasına dayalıdır. Özellikle Sosyal Risk Haritası kapsamında artan hane ziyaretleri, ulaşım ve lojistik kapasitenin önemini daha da artırmaktadır.

Birçok bölgede:

- Araç temininde yetersizlik,
- Uzak ve dağınık yerleşimlere erişim zorluğu,
- Zaman planlamasında verimsizlik,
- Saha ziyaretlerinin ertelenmesi veya gruplanması

gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Bu durum hem hizmetin etkinliğini azaltmakta hem de çalışanlar üzerinde zaman baskısı oluşturmaktadır.

3.4 Mesleki Tükenmişlik Riski

Yoğun iş yükü, sürekli değişen vaka profili, yüksek riskli gruplarla çalışma ve zaman baskısı, sosyal hizmet çalışanlarında mesleki tükenmişlik riskini artırmaktadır. Sosyal hizmet mesleği doğası gereği duygusal emek yoğun bir meslektir. Çalışanlar yalnızca teknik bir işlem yürütmekte, aynı zamanda:

- Travma yaşamış bireylerle temas etmekte,

- Şiddet ve ihmal vakalarına tanıklık etmekte,
- Kriz durumlarına müdahale etmekte

ve bu süreçleri sürekli olarak yönetmektedir.

Sosyal Risk Haritası uygulamasıyla birlikte bu temas sıklığının artması, duygusal yükün de paralel şekilde yükselmesine neden olabilmektedir. Bu durum uzun vadede:

- Motivasyon kaybı,
- İşe bağlılıkta azalma,
- Psikolojik yıpranma,
- Meslekten uzaklaşma eğilimi

gibi sonuçlar doğurabilmektedir.

3.5 Görev Tanımları ve Uygulama Birliği

Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının görev tanımları uygulamada zaman zaman farklılık gösterebilmektedir. Sosyal Risk Haritası süreciyle birlikte yeni görev alanlarının oluşması, bu tanım farklılıklarını daha görünür hale getirmektedir.

Sahada gözlemlenen temel sorunlar arasında:

- Görev ve sorumluluk sınırlarının net olmaması,
- Kurumlar arasında uygulama farklılıkları,
- Aynı iş için farklı illerde farklı uygulamalar yapılması,
- Standart prosedür eksikliği

yer almaktadır. Bu durum hem hizmet kalitesinde tutarsızlık oluşturmakta hem de çalışanlar açısından hukuki ve idari riskleri artırabilmektedir. Özellikle riskli vakalarda alınan kararların sorumluluk boyutu, görev tanımlarının netleştirilmesini daha da önemli hale getirmektedir.

Genel Değerlendirme

Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde Sosyal Risk Haritası uygulaması, sosyal hizmetlerin kapsamını genişletme potansiyeli taşıyan önemli bir dönüşüm olmakla birlikte, mevcut insan kaynağı, iş yükü ve çalışma koşulları dikkate alınmaksızın uygulanması halinde ciddi yapısal sorunlar doğurma riski barındırmaktadır.

Bu nedenle uygulamanın başarısı, yalnızca sistemin teknik işleyişine değil; aynı zamanda sosyal hizmet çalışanlarının korunması, desteklenmesi ve güçlendirilmesine yönelik eş zamanlı politikaların hayata geçirilmesine bağlıdır.

4. ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ BOYUTU

4.1 Sosyal Hizmetlerde Güvenlik Riskleri

Sosyal hizmet çalışanları, görevlerinin doğası gereği toplumun en hassas ve kriz içeren alanlarında hizmet sunmaktadır. Çocuk koruma, kadına yönelik şiddet vakaları, aile içi

çatışmalar, bağımlılık, ruh sağlığı sorunları ve sosyal dışlanma gibi alanlar; yüksek düzeyde öngörülemezlik ve risk içermektedir.

Sosyal Risk Haritası uygulamasının yaygınlaşmasıyla birlikte saha temaslarının artması, çalışanların doğrudan riskli birey ve hanelerle daha sık karşılaşmasına neden olmaktadır. Bu durum güvenlik risklerinin hem niceliksel hem de niteliksel olarak artması sonucunu doğurabilmektedir.

Sahada karşılaşılabilecek temel güvenlik riskleri şunlardır:

- Fiziksel saldırı ve darp olayları
- Tehdit, hakaret ve yıldırma davranışları
- Bıçak, kesici alet veya benzeri unsurlarla saldırı riski
- Takip edilme ve kişisel güvenliğin tehdit edilmesi
- Kurum içinde veya saha sırasında toplu gerilim olayları
- Riskli hanelerde kontrolsüz ve öngörülemez davranışlar

Bu riskler, sosyal hizmetin doğası gereği tamamen ortadan kaldırılamamakla birlikte, sistematik önleyici mekanizmalarla azaltılabilir niteliktedir.

4.2 Riskli Vakalarla Çalışma Süreçleri

Sosyal hizmet çalışanları, özellikle yüksek riskli vakalarda çoğu zaman bireysel veya sınırlı ekiplerle saha çalışması yürütmektedir. Sosyal Risk Haritası kapsamında riskli vakaların daha fazla görünür hale gelmesi, bu vakalarla temas sıklığını artırmaktadır.

Riskli vakalarla çalışmada öne çıkan sorun alanları:

- Ziyaret öncesi güvenlik değerlendirmesinin yetersizliği
- Standartlaştırılmış risk sınıflandırma sistemlerinin eksikliği
- Tek personelle saha çalışması yapılması
- Kolluk kuvvetleriyle koordinasyonun her zaman sistematik olmaması
- Acil durumlarda hızlı müdahale mekanizmalarının sınırlılığı

Bu durum, çalışanların görev esnasında öngörülemeyen tehlikelere açık hale gelmesine neden olmaktadır.

4.3 Şiddet ve Tehdit Olaylarının Değerlendirilmesi

Son yıllarda sosyal hizmet alanında görev yapan personele yönelik şiddet ve tehdit olaylarının kamuoyuna yansıyan örnekleri, çalışan güvenliği konusunun yapısal bir mesele olduğunu göstermektedir.

Bu olaylar yalnızca bireysel vakalar olarak değil, sistematik risk alanının bir göstergesi olarak değerlendirilmelidir. Özellikle saha çalışmaları sırasında yaşanan olaylar:

- Kurumsal güvenlik protokollerinin yetersizliğini

- Önleyici mekanizmaların eksikliğini
- Riskli vakalarda standart uygulama farklılıklarını

görünür hale getirmektedir.

Bu bağlamda çalışan güvenliği, yalnızca olay sonrası müdahale ile değil, olay öncesi risk analizi ve koruyucu tedbirlerle birlikte ele alınması gereken bir alan olarak değerlendirilmektedir.

4.4 Hakkari Olayı ve Çalışan Güvenliği Tartışmaları

Son dönemde kamuoyuna yansıyan Hakkari’de meslek elemanına yönelik saldırı olayı, çalışan güvenliği konusunu yeniden gündeme taşımıştır. Bu olay, sosyal hizmet çalışanlarının yalnızca saha çalışmalarında değil, kurum içinde dahi risk altında olabileceğini göstermektedir.

Bu tür olaylar, Sosyal Risk Haritası uygulamasının doğası gereği riskli bireylerle temasın artabileceği gerçeğiyle birlikte değerlendirildiğinde, çalışan güvenliği sistemlerinin kurumsal düzeyde yeniden yapılandırılması ihtiyacını ortaya koymaktadır. Özellikle riskli vakaların takibi sonrasında yaşanabilecek olası gerilimlerin önceden öngörülememesi, çalışanların hem saha hem de kurum güvenliği açısından daha kapsamlı koruma mekanizmalarına ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

4.5 Ulusal Uygulama Örnekleri

Sağlık sektöründeki “acil durum kod sistemleri” bu duruma en iyi örneklerden biridir.

Öne çıkan bazı uygulama yaklaşımları:

- Riskli vakalar için önceden uyarı sistemleri
- Mobil acil durum ve panik butonu uygulamaları
- Kolluk kuvvetleri ile entegre saha çalışma modelleri
- Çalışan güvenliği için özel kayıt ve bildirim sistemleri
- Şiddet olaylarına yönelik merkezi veri tabanları

Türkiye’de sağlık alanında uygulanan Beyaz Kod sistemi, benzer bir yaklaşımın kurumsallaşmış örneği olarak değerlendirilmektedir. Sosyal hizmet alanında ise bu düzeyde bütünleşik bir çalışan güvenliği sisteminin henüz kurumsal olarak yerleşmediği görülmektedir.

Genel Değerlendirme

Sosyal hizmet çalışanlarının güvenliği, Sosyal Risk Haritası uygulamasının başarısı açısından temel bir bileşendir. Riskli vakaların daha görünür hale gelmesi ve saha çalışmalarının artması, çalışan güvenliği mekanizmalarının da aynı ölçüde güçlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Bu nedenle çalışan güvenliği, yalnızca idari bir konu değil; sosyal hizmet sisteminin sürdürülebilirliği, hizmet kalitesi ve mesleki bütünlüğü açısından stratejik bir alan olarak değerlendirilmelidir. Bu çerçevede “*Sosyal Hizmet Turuncu Kod Sistemi*” gibi bütüncül bir güvenlik yaklaşımının geliştirilmesi, uygulamanın doğal bir gerekliliği olarak ortaya çıkmaktadır.

5. SAHA-SEN SAHA GÖZLEMLERİ VE GENEL MESLEKİ DEĞERLENDİRMELER

5.1 Genel Saha Gözlemleri

Sosyal hizmet alanında görev yapan meslek elemanlarının çalışma koşulları ve uygulama pratikleri dikkate alındığında, Sosyal Risk Haritası uygulamasının sahada önemli yapısal değişiklikler oluşturma potansiyeli olduğunu değerlendirilmektedir.

Bu değerlendirmeler, SAHA-SEN’in doğrudan nicel veri toplamasına dayanmamakta; sahadaki genel uygulama eğilimleri, mesleki deneyimler ve sosyal hizmet alanındaki mevcut işleyiş gözlemleri temel alınarak yapılmaktadır.

Genel çerçevede uygulamanın;

- Saha çalışmalarını artıracacağı,
- Riskli vaka takibini daha sistematik hale getireceği,
- Kurumsal iş yükünü yeniden şekillendireceği,
- Veri temelli çalışma kültürünü güçlendireceği

öngörülmektedir.

5.2 Mesleki Pratiklerden Türetilen Temel Sorun Alanları

Sosyal hizmet uygulamalarına ilişkin genel mesleki deneyimler ve mevcut işleyiş dikkate alındığında aşağıdaki alanların öne çıktığı değerlendirilmektedir:

a) İş Yükü Dengesizliği

Sosyal hizmet çalışanlarının aynı anda hem saha çalışması hem de idari/raporlama süreçlerini yürütmek zorunda kalması, iş yükü açısından yoğun bir baskı oluşturmaktadır.

b) Saha Çalışmalarının Artan Yoğunluğu

Risk odaklı yaklaşımların güçlenmesiyle birlikte hane ziyaretleri ve yerinde değerlendirme süreçlerinin artması beklenmektedir.

c) Zaman ve Planlama Güçlükleri

Saha ve kurum içi görevlerin aynı personel tarafından yürütülmesi, zaman yönetimi açısından yapısal zorluklar doğurabilmektedir.

d) Güvenlik ve Risk Yönetimi İhtiyacı

Riskli vakalarla çalışma doğası gereği sosyal hizmet mesleğinde güvenlik mekanizmalarının güçlendirilmesi gerekliliği genel kabul gören bir ihtiyaçtır.

e) Kurumsal Standartlaşma Gerekliliği

Saha uygulamalarında birliğin sağlanması ve risk değerlendirme süreçlerinin standartlaştırılması önemli bir ihtiyaç alanı olarak değerlendirilmektedir.

f) Geçmiş Dosyaların Yeniden Gündeme Gelmesine Bağlı İletişim Güçlükleri

Sosyal Risk Haritası kapsamında yönlendirilen bazı dosyaların geçmiş yıllarda sosyal hizmet müdahalesine konu olmuş, ancak uzun süredir aktif işlem görmeyen dosyalar olduğu gözlemlenmektedir. Aradan geçen süre sonrasında birey ve ailelerle yeniden iletişim kurulmaya çalışılması durumunda, bazı kişilerin geçmiş yaşantılarına ilişkin konuları tekrar gündeme getirmek istemediği, görüşmeyi reddettiği veya sürece mesafeli yaklaştığı görülmektedir. Bu durum, hem mesleki görüşme süreçlerini zorlaştırabilmekte hem de risk değerlendirmelerinin sağlıklı şekilde yürütülmesini güçleştirebilmektedir. Bu nedenle dosyaların güncellik durumu ve önceki müdahale geçmişleri dikkate alınarak özel değerlendirme mekanizmalarının geliştirilmesi önem taşımaktadır.

g) Hane İçindeki Görünmeyen Risk Unsurları

Saha uygulamalarında, sistem kayıtlarında görünmeyen ancak fiilen hanede yaşayan bireylerle karşılaşılabilirdiği gözlemlenmektedir. Bazı durumlarda bu kişilerin madde kullanımı, ağır psikiyatrik rahatsızlıklar veya davranışsal riskler taşıdığı görülmektedir. Bu durum, önceden yapılan risk değerlendirmelerinin saha gerçekliği ile tam olarak örtüşmeyebilmesine neden olmakta ve çalışan güvenliği açısından öngörülemeyen riskler ortaya çıkarabilmektedir. Riskli hanelere yönelik saha çalışmalarında dinamik risk değerlendirmesi yapılabilmesi önem arz etmektedir.

h) Kişisel Verilerin Korunması ve Mesleki Etik Boyutu

Sosyal Risk Haritası uygulamalarında, geçmişte sosyal hizmet müdahalesine konu olmuş bazı kişilere ilişkin kayıtların aynı kurumda görev yapan personelin önüne dosya olarak gelebilmesi ihtimali bulunmaktadır. Bu durum, kişisel verilerin korunması, mahremiyet ve mesleki etik ilkeler açısından ayrıca değerlendirilmesi gereken bir alan olarak görülmektedir. Çalışanların geçmişte yaşamış oldukları kişisel süreçlerin, görev gerekliliği bulunmaksızın kurum içerisindeki çalışma arkadaşları tarafından öğrenilmesine yol açabilecek uygulamaların önlenmesi amacıyla gerekli teknik ve idari tedbirlerin geliştirilmesi önem taşımaktadır.

5.3 Genel Mesleki Beklentiler

Sosyal hizmet alanındaki genel eğilimler ve mesleki ihtiyaçlar dikkate alındığında, çalışanların ve uygulayıcıların ortak beklentilerinin şu alanlarda yoğunlaştığı değerlendirilmektedir:

- Saha güvenliğini güçlendiren kurumsal mekanizmaların oluşturulması
- Personel kapasitesinin artırılması ve iş yükünün dengelenmesi
- Saha çalışmalarına ilişkin standart protokollerin geliştirilmesi
- Riskli vakalarda ekip temelli çalışma modelinin yaygınlaştırılması
- Veri giriş ve raporlama süreçlerinin sadeleştirilmesi
- Hizmet içi eğitim ve mesleki destek mekanizmalarının güçlendirilmesi

Genel Değerlendirme

Bu bölümde yer alan tespitler, herhangi bir nicel veri toplama çalışmasına değil; sosyal hizmet alanındaki mevcut uygulama yapısı, mesleki deneyim birikimi ve saha gözlemlerine dayalı genel bir değerlendirme niteliği taşımaktadır. Sosyal Risk Haritası uygulamasının sahadaki etkilerinin daha net ve ölçülebilir şekilde değerlendirilebilmesi için ilerleyen süreçte yapılandırılmış veri toplama araçları (anket, görüşme formu, pilot çalışma raporları vb.) ile desteklenmesi önerilmektedir.

6. SAHA-SEN POLİTİKA ÖNERİLERİ

Sosyal Risk Haritası uygulaması, sosyal hizmetlerin koruyucu ve önleyici kapasitesini güçlendirme potansiyeli taşıyan stratejik bir dönüşüm niteliğindedir. Ancak bu dönüşümün sahada sürdürülebilir, güvenli ve etkin şekilde uygulanabilmesi için yalnızca sistemsel altyapı değil, aynı zamanda insan kaynağı, çalışma koşulları ve çalışan güvenliğini kapsayan bütüncül politikaların geliştirilmesi gerekmektedir.

SAHA-SEN tarafından geliştirilen aşağıdaki politika önerileri, uygulamanın sahada daha sağlıklı işlenmesini ve sosyal hizmet çalışanlarının korunmasını amaçlamaktadır.

6.1 Sosyal Hizmet Turuncu Kod Sistemi

Sosyal hizmet çalışanlarının görevleri sırasında karşılaşılabileceği şiddet, tehdit ve yüksek riskli durumlara karşı kurumsal bir erken uyarı ve müdahale sistemi oluşturulmalıdır.

Bu kapsamda:

- Riskli vakaların önceden sistem üzerinden işaretlenmesi
- Hane ziyaretleri öncesi güvenlik uyarı mekanizması kurulması
- Acil durumlarda hızlı müdahale hattı oluşturulması
- Hukuki ve psikososyal destek mekanizmalarının devreye alınması

önerilmektedir.

6.2 Saha Güvenliği Protokolü

Sosyal hizmetlerin saha boyutunda standart bir güvenlik protokolü oluşturulması gerekmektedir.

Bu protokol kapsamında:

- Riskli vakalarda ikili ekip zorunluluđu
- Gerektiđinde kolluk kuvveti desteđi sağlanması
- Ziyaret öncesi risk değerlendirme formu uygulanması
- Acil durum iletişim ve konum takibi sistemleri
- Kurumsal güvenlik sorumluluklarının netleştirilmesi

yer almalıdır.

6.3 Riskli Vakalarda İkili Ekip Uygulaması

Özellikle yüksek riskli hane ziyaretleri ve kriz müdahalelerinde tek personel görevlendirilmesi uygulamasının gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda:

- Kadına yönelik şiddet vakaları
- Çocuk koruma müdahaleleri
- Madde bağımlılığı ve ağır psikiyatrik vakalar
- şiddet geçmiři bulunan bireylerle görüşmeler

gibi durumlarda en az iki personelden oluşan ekiplerle çalışma zorunluluğu getirilmelidir.

6.4 Personel Planlaması ve İstihdam

Sosyal Risk Haritası uygulamasıyla birlikte artması beklenen saha ve izleme yükü dikkate alınarak insan kaynağı planlaması yeniden ele alınmalıdır.

Bu dođrultuda:

- İl ve ilçe bazlı iş yükü analizleri yapılması
- Meslek elemanı sayısının artırılması
- Yeni görev alanlarına uygun kadro planlaması yapılması
- Bölgesel yoğunluklara göre personel dağılımının yeniden düzenlenmesi

önerilmektedir.

6.5 Sosyal Hizmet Saha Tazminatı

Fiilen saha çalışması yürüten sosyal hizmet çalışanlarının görevlerinin niteliği dikkate alınarak “*Sosyal Hizmet Saha Tazminatı*” adı altında ek bir ödeme mekanizması oluşturulmalıdır.

Bu kapsamda:

- Saha ziyaretleri yapan personelin desteklenmesi

- Görevin niteliğine dayalı adil ücretlendirme yapılması
- Emekliliğe yansıtacak yapısal bir model geliştirilmesi

önerilmektedir.

6.6 Hizmet İçi Eğitim ve Mesleki Destek Programları

Sosyal Risk Haritası uygulamasının etkinliği, çalışanların mesleki kapasitesi ile doğrudan ilişkilidir.

Bu nedenle:

- Risk değerlendirme ve kriz yönetimi eğitimleri
- Şiddet ve travma ile çalışma becerileri
- Veri kullanımı ve dijital sistem eğitimleri
- Stres yönetimi ve tükenmişlik önleme programları
- Periyodik mesleki süpervizyon uygulamaları

kurumsal hale getirilmelidir.

6.7 Veri Güvenliği ve Etik İlkeler

Sosyal Risk Haritası kapsamında toplanan verilerin niteliği gereği, kişisel veri güvenliği ve etik kullanım ilkeleri kritik önem taşımaktadır.

Bu çerçevede:

- KVKK uyumlu veri yönetim sistemleri kurulması
- Verilere erişim yetkilerinin net tanımlanması
- Veri kullanım amaçlarının sınırlandırılması
- Etik ihlal durumlarında yaptırım mekanizmalarının oluşturulması

gerekmektedir.

Genel Değerlendirme

Sosyal Risk Haritası uygulamasının başarısı, yalnızca teknolojik ve idari kapasiteye değil, aynı zamanda sahada görev yapan sosyal hizmet çalışanlarının güvenliğine, iş yüküne ve mesleki sürdürülebilirliğine bağlıdır. Bu nedenle SAHA-SEN, yukarıda yer alan politika önerilerinin hayata geçirilmesini zorunlu görmektedir. Bu bütüncül yaklaşım sağlanmadığı takdirde, uygulamanın sahadaki etkinliği ve sürdürülebilirliği risk altına girebilecektir.

7. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sosyal Risk Haritası uygulaması, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın sosyal hizmetlerde koruyucu ve önleyici yaklaşımı güçlendirme hedefi doğrultusunda geliştirdiği önemli bir politika aracıdır. Bu rapor kapsamında yapılan değerlendirmelerde, Sosyal Risk Haritası uygulamasının sosyal hizmet sunumuna çok boyutlu etkiler oluşturma potansiyeli taşıdığı görülmektedir. Özellikle saha çalışmalarının artması, riskli vakaların daha sistematik

şekilde izlenmesi ve kurumlar arası koordinasyonun güçlendirilmesi, sosyal hizmetlerin etkinliğini artıracak önemli gelişmeler olarak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte uygulamanın sahadaki karşılığı yalnızca hizmet kapasitesinin artışıyla sınırlı değildir. Hane ziyaretlerinin çoğalması, risk değerlendirme süreçlerinin yoğunlaşması ve veri temelli çalışma modelinin yaygınlaşması; sosyal hizmet çalışanlarının iş yükü, zaman yönetimi ve operasyonel sorumluluklarında önemli bir artışa neden olma potansiyeli taşımaktadır. Bu durum, insan kaynağı planlaması ve çalışma organizasyonunun yeniden ele alınmasını gerekli kılmaktadır.

Ayrıca sosyal hizmet çalışanlarının görev alanı itibarıyla yüksek riskli vakalarla doğrudan temas halinde olması, çalışan güvenliği konusunu Sosyal Risk Haritası uygulamasının ayrılmaz bir parçası haline getirmektedir. Sahada karşılaşılabilecek şiddet, tehdit ve öngörülemez riskler, yalnızca bireysel olaylar olarak değil, sistemsel bir ihtiyaç alanı olarak değerlendirilmelidir. Bu kapsamda çalışan güvenliğini esas alan kurumsal mekanizmaların güçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır.

SAHA-SEN, Sosyal Risk Haritası uygulamasının başarıya ulaşabilmesi için insan kaynağı, çalışma koşulları ve çalışan güvenliği boyutlarının eş zamanlı olarak güçlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Bu raporda sunulan değerlendirme ve politika önerileri doğrultusunda;

- Sosyal hizmet çalışanlarının korunmasını esas alan sağlıkta uygulanan “Beyaz Kod” benzeri bir güvenlik sisteminin oluşturulması,
- Saha çalışmalarına yönelik kurumsal güvenlik protokollerinin geliştirilmesi,
- İnsan kaynağı planlamasının güçlendirilmesi,
- Fiilen saha görevi yapan personele yönelik “Saha Tazminatı” mekanizmasının değerlendirilmesi,
- Hizmet içi eğitim ve destek sistemlerinin yaygınlaştırılması

gerektiği değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak Sosyal Risk Haritası, doğru planlama ve yeterli kurumsal destek ile uygulandığında sosyal hizmet sistemini güçlendirme potansiyeline sahip bir araçtır. Ancak bu sürecin başarısı, yalnızca veri temelli analiz kapasitesine değil, aynı zamanda sahada görev yapan sosyal hizmet çalışanlarının güvenliği, motivasyonu ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine bağlıdır.

SAHA-SEN, sosyal hizmet çalışanlarının emeğini ve güvenliğini merkeze alan bir yaklaşımla, sosyal hizmet politikalarının geliştirilmesine katkı sunmaya devam edecektir.