

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg

**Soru listesi**

**Sosyal Danışma Bürosu, Kadın Sığınma Evi ve Sokak Çocukları Kurumu gibi kurumlarla tecrübeleriniz**

*Sosyal Danışma Bürosu, Kadın Sığınma Evi ve Sokak Çocukları Kurumu gibi kurumlardan yardım alan kişiler için geçerlidir*

Aynı zamanda CQ-index (sabit) Bakım Kurumları

Versiyon 2.0

**Bu soru listesi, Sosyal Danışma Kurumu Araştırma Merkezi (Omz.) görevlileri Beijersbergen & Wolf tarafından hazırlanmıştır. Omz, UMC St Radboud hastanesinin bir bölümüdür.**

Tüketici Kalite Endeksi soru listelerinin temel taslağı NIVEL tarafından AMC Sosyal Tıp Bölümüyle işbirliği yapılarak geliştirilmiştir.

**Size bu soru listesi neden veriliyor?**

<naam voorziening> 'den yardım alıyorsunuz, kurum bu yardım hakkında ne düşündüğünüzü öğrenmek istiyor. Böylece yardım kuruluşları nelerin iyi gittiğini öğrenme fırsatı buluyorlar. Aynı zamanda neyi daha iyi yapabileceklerini öğrenmiş oluyorlar.

Sorulara vereceğiniz yanıtlar **isimsiz** ve **gizli** kalır: herhangi bir yere isim belirtmek zorunda olmayacaksınız. O halde <naam voorziening> de verdiğiniz yanıtları öğrenmeyecek.

**Sorular nelerle ilgilidir?**

* Bu soru listesi <naam voorziening> tarafından sunulan **barındırma ve yardım hizmetleri** hakkındadır. Belki ruhsal yardım veya ‘rechtswinkel (hukuki danışmanlık bürosu)’ gibi başka kuruluşların hizmetinden de yararlanıyorsunuzdur. Eğer soru o tür hizmetler hakkındaysa bu özel olarak belirtilecektir.
* Çoğu sorularda **son 6 ayı** dikkate almanızı rica ediyoruz.

Eğer <naam voorziening>’den yararlandığınız rehberlik hizmetinin süresi **henüz 6 ay değilse** soruyu **şimdiye kadar ki süreyi dikkate alarak** yanıtlayın.

* Soru listesinde ‘**tesis**’ diye anıldığı zaman asıl kast ettiğimiz size hizmet sunan: <naam voorziening> isimli kuruluştur.

**Soru listesini nasıl doldurmalısınız?**

* Sorulara vereceğiniz yanıtın önündeki kareye x işareti koyarak yanıtlayın. Hemen hemen her soruda **tek bir yanıt verebilirsiniz**. Birden fazla yanıt verebileceğiniz zaman bu özel olarak belirtilir.
* Yanlışlıkla başka yanıtı işaretlediyseniz o kareye çizgi çekin ve uygun yanıtın önündeki kareyi işaretleyin:

Yanlışlıkla işaretlenen yanıta çizgi çekin Uygun yanıtı işaretleyin:

* Bazı durumlarda birkaç soruyu birden atlayabilirsiniz. O halde işaretlediğiniz yanıttan sonra ok işareti verilir ve hangi soruyla devam etmeniz gerektiği belirtilir. Örneğin:
* Evet
* Hayır 🡪soru 15 ile devam ediniz.
* Bazen sorunun alt kısmında aşağıdaki örnekte gibi bir metin kutusu bulunur:

Yanıtınızı metin kutusu içine yazmanızı rica ediyoruz. Bunu açık ve net bir şekilde ve baş harfler kullanarak yazın.

**A. Sizin kendinizle ilgili sorular**

Aşağıdaki sorular kendiniz hakkındadır.

1. **Kaç yaşındasınız?**

yaşında

1. **Cinsiyetiniz nedir?**

* Erkek
* Kadın

1. **Tamamladığınız en yüksek öğrenim nedir?**

* Hiç öğrenim görmedim (ilkokula gittim, ama tamamlamadım)
* İlkokul (ilk öğretim, özel ilköğretim)
* ‘lts’, ‘leao’, ‘lhno’, ‘vmbo’ gibi alt düzey veya hazırlayıcı düzey meslek öğretimi
* ‘mavo’, ‘(m)ulo’, ‘mbo-kort’, ‘vmbo-t’ gibi orta düzey orta öğretim
* ‘mbo-lang’, ‘mts’, ‘meao’, ‘bol’, ‘bbl’, ‘inas’ gibi orta düzey mesleki/teknik orta öğretim
* ‘havo’, ‘vwo’, ‘atheneum’, ‘gymnasium’, ‘hbs’, ‘mms’ gibi üst düzey genel veya akademik öğretime hazırlayıcı öğretim
* ‘hbo’, ‘hts’, ‘heao’, ‘hbo-v’, ‘kandidaats wetenschappelijk onderwijs’ gibi Yüksek düzey meslek öğretimi
* Akademik Öğretim (üniversite)
* Başka türlü, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Kendi doğduğunuz ülke nedir?**

* Hollanda
* Endonezya/ önceki Hollanda-Hint devleti
* Surinam
* Fas
* Türkiye
* Almanya
* (önceki) Hollanda Antilleri
* Aruba
* Başka, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Babanızın doğduğu ülke nedir?**

* Hollanda
* Endonezya/ önceki Hollanda-Hint devleti
* Surinam
* Fas
* Türkiye
* Almanya
* (önceki) Hollanda Antilleri
* Aruba
* Başka, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Annenizin doğduğu ülke nedir?**

* Hollanda
* Endonezya/ önceki Hollanda-Hint devleti
* Surinam
* Fas
* Türkiye
* Almanya
* (önceki) Hollanda Antilleri
* Aruba
* Başka, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Geçen ay nerede *konakladınız*? Birden fazla kare işaretleyebilirsiniz.**

* Sokakta
* Gece konaklama yurdu/ ‘passantenverblijf’
* Geçici olarak akraba, arkadaş veya tanıdık yanında
* Uzun süreli olarak akraba, arkadaş veya tanıdık yanında
* Başka bir yerde, örneğin kendinize ait bağımsız bir ikamet yeri.

1. **İlgili tesis size ne zamandan beri barındırma ve yardım hizmeti sunuyor?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ay | |  | Yıl | | | |
|  |  | **-** |  |  |  |  |

Örneğin:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ay | |  | Yıl | | | |
| **0** | **1** | **-** | **2** | **0** | **0** | **9** |

1. **Sizce bedensel sağlığınız genelde ne durumda?**

* Mükemmel
* Çok iyi
* İyi
* Az kötü
* Kötü

1. **Sizce ruhsal sağlığınız genelde ne durumda?**

* Mükemmel
* Çok iyi
* İyi
* Az kötü
* Kötü

**B. Tesisteki ortam**

Aşağıdaki sorular tesisteki **ortam** ile ilgilidir. **Son 6 ayı** dikkate almanızı rica ediyoruz. Tesisten sunulan yardım henüz altı aydan kısaysa soruları yanıtlarken şimdiye kadar olan süreyi dikkate alın.

1. **Tesiste mahremiyetinizi koruyabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesisteki ortam hoş mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesiste geçerli olan ev kuralları net anlaşılır mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesis temiz mi?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesiste servis yapılan yemek**

**iyi mi?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman
* Söz konusu değil

1. **Tesiste güven altında mısınız?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesiste bazen hoş olmayan bir durum yaşanabilir: örneğin biri çevresindeki insanları rahatsız ediyor olabilir.**

**Böyle bir şey olursa görevliler buna müdahale ediyorlar mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman
* Söz konusu değil

1. **Tesiste veya çevresinde tehlikeli bir durum yaşanabilir: örneğin tesiste veya dışarıda biri tehdit edici veya saldırgan olabilir.**

**Böyle bir şey olursa görevliler buna müdahale ediyorlar mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman
* Söz konusu değil

**C. Tesis görevlisiyle kontağınız**

Aşağıdaki sorular sizin **son 6 ay içerisinde en çok kontağınız olan tesis görevlisi** ile ilgilidir.

1. **Bu görevli size karşı nazik mi?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Görevli sizi dikkat vererek**

**dinliyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Görevli sizin için yeterli vakit**

**ayırıyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Görevli sizi ciddiye alıyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

**D. Tesis tarafından uygun nitelikte barındırma ve yardım sunulması**

Aşağıdaki sorular **tesis tarafından sunulan her türlü barındırma ve rehberlik hizmetleri hakkındadır.** **Son 6 ayı** dikkate alarak yanıtlayın.

1. **Tesiste sizin hayatınız hakkında kendiniz kararlar alabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesiste sizin ne istediğiniz hesaba katılıyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Gerek duyduğunuz kadar yardım yapılıyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Gerek duyduğunuz hızda yardım sunuluyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Yardıma ihtiyacınız olduğu anda görevlilere ulaşabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Emniyetiniz konusunda tavsiye**

**veriliyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Size sunulacak rehberlik ile ilgili**

**sizinle anlaşmalar yapıldı mı?**

* Evet
* Hayir

1. **Görevliler yararlandığınız barınma ve rehberlik hizmetinin halen size uygun olup olmadığını sizinle görüşüyorlar mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Size gereken bilgi veriliyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Bilgi doğru anda veriliyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Görevliler size net anlayabileceğiniz bir biçimde bilgi veriyorlar mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Tesisle veya bir görevliyle ilgili bir şikayetiniz varsa buna karşı ne yapabileceğinizi biliyor musunuz?**

* Evet
* Hayir

1. **Aldığınız tümü yardımlar birbiriyle uyumlu mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

**E. Çocuklar**

Devamındaki sorular **çocuklar** hakkında. Soruları yanıtlarken **son 6 ayı** dikkate alın.

1. **Çocuğunuz var mı? Varsa, onlar da kaldığınız tesiste sizinle birlikte mi kalıyorlar?**

* Hayır, çocuğum yok 🡪 **42. soruyla devam edin**
* Var ama kaldığım tesiste benimle beraber kalmıyor 🡪 **42. soruyla devam edin**
* Evet var ve hepsi benimle birlikte testiste kalıyor.
* Evet var, ama sadece bir kısmı benimle birlikte tesiste kalıyor.

1. **Çocuklarınız için sunulacak yardım konusunda sizle anlaşma yapıldı mı?**

* Evet
* Hayir

1. **Çocuklarınıza ihtiyaçları neyse o derecede yardım yapılıyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Çocuklarınız tesiste güven altında mı?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Çocuklarınızı yetiştirme açısından size tavsiyeler veriliyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Çocuklarınızın yaşına uygun oyun aktiviteleri sunuluyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

**F. Tesisten ve başka kuruluşlardan aldığınız yardım ile sağlanan sonuç**

Aşağıdaki sorular **tesisten ve/veya başka kuruluşlardan aldığınız yardım** hakkındadır. Başka kuruluş örneğin **GGZ (Ruhsal Sağlık Bakımı)** veya **Rechtswinkel** (**hukuksal danışma merkezi)** olabilir. Soruları yanıtlarken **son 6 ayı** dikkate alın.

1. **Yardımdan dolayı durumunuz daha iyiye gidiyor mu?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Yardımdan dolayı daha iyi bir şekilde önem verdiğiniz şeyleri yapabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Yardımdan dolayı önceleri iyi geçinemediğiniz insanlarla veya iyi baş edemediğiniz hallerle artık daha iyi geçinebiliyor veya baş edebiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Yardımdan dolayı daha iyi bir şekilde hayatınızla ilgili kararlar alabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Yardımdan dolayı geleceğe daha umutlu bakabiliyor musunuz?**

* hayır, hiç bir zaman
* bazen
* çoğu zaman
* evet, her zaman

1. **Başka kuruluşlardan yardım alıyor musunuz?**

* Evet
* Hayır

**G. Tesis ile ilgili genel değerlendirme**

Aşağıdaki sorularda tesis tarafından sunulan yardım hakkında görüşünüz sorulmakta. Bunları yanıtlarken **son 6 ayı** dikkate alın.

1. **0 (sıfır) aşırı kalitesiz ve 10 mükemmel olmak üzere bu tesis için 0 ile 10 arası bir not verseniz kaç not verirsiniz?**

* 0 *aşırı kalitesiz bir tesis*
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 *mükemmel bir tesis*

**H. Son sorular**

1. **Size bu soru listesini doldurmaya biri yardımcı oldu mu?**

* Hayır 🡪 **51. soruyla devam edin**.
* Evet, araştırman yardımcı oldu.
* Evet, tesisten bir görevli yardımcı oldu.
* Evet, tercüman yardımcı oldu.
* Evet, başka biri yardımcı oldu, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **O kişi size nasıl yardım etti?**

**Birden fazla kare işaretleyebilirsiniz.**

* Soruları size sesli olarak okuyarak.
* Yanıtlarınızı yazarak.
* Soruları sizin yerinize yanıtlayarak.
* Soruları kendi dilinize tercüme ederek.
* Başka türlü yardımcı oldu, yani:

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Tesis tarafından sunulan barındırma ve rehberlik hizmeti daha nasıl iyileştirilebilinir?**

(lütfen baş harflerle yazınız)

1. **Soru listesini hangi tarihte doldurdunuz?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gün | |  | Yıl | | | |
|  |  |  |  |  |  |

Örneğin:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gün | |  | Yıl | | | |
| **0** | **1** | **2** | **0** | **0** | **9** |

**Soru listesini doldurduktan sonra ne yapmalısınız?**

* Araştırman duruyor mu? Soru listesini araştırmana iade edin.
* Araştırman yok mu? O halde şöyle yapın:
  + Rehberinizden bir cevap zarfı isteyiniz.
  + Soru listesini zarfa koyun ve zarfı kapatın.
  + Zarfı rehberinize veriniz. Kendisi zarfın araştırmanlara ulaşmasını sağlayacaktır.

**Soru listesini doldurduğunuz için teşekkür ederiz!**