

SOSYAL HİZMET YÖNETİMİ DERSİ

KALİTE YÖNETİMİ

DOÇ.DR.EDA PURUTÇUOĞLU

# Sosyal Hizmet Örgütlerinde Kaynak Yönetimi

Sosyal hizmet kurumları toplumun ihtiyaçlarına karşı sorumlu olan kuruluşlardır. Bu ihtiyaçların sağlanmasında, toplumla olan ilişkilerin karşılıklı **güvene, anlayışa ve desteğe dayanması**, etkinlik açısından önemlidir.

Sorulara hem etkin bir yanıt vermek hem de gerekli faaliyetleri verimli bir şekilde gerçekleştirmek noktasında **kaynak yönetimi** devreye girmektedir.



## Kaynak Yönetiminin Amacı:

Kaynakları verimli bir şekilde kullanarak kar amacı gütmeyen kurumlara **rekabet üstünlüğü avantajı** kazandırabilmektir.

Çünkü sosyal hizmet kurumları,

- bireylerin gelişimine ve toplum refahına katkıda bulunmak,
- sosyal gelişimi desteklemek,
- sosyal bilinci geliştirmek amacıyla hizmet vermektedir.

Kâr amacı gütmeyen bu kurumlar, iletişim içerisinde oldukları her hedef kitle ile **iyi ilişkiler geliştirecek** biçimde uygulamalar yapmaya, **iyi bir imaj oluşturmaya** ve **olumsuz söylenti ve olayların yaşanmasını engellemeye** çalışmaktadır.

Kaynak yönetimi kapsamında sosyal hizmet uzmanı, müracaatçıların zaten bir şekilde kullandığı kaynaklarla değişimi harekete geçirir, müracaatçıların kullanmadığı mevcut kaynakları kullanır ve halihazırda olmayan kaynakları geliştirir.

Hem sosyal hizmet uzmanı hem de müracaatçılar kaynak yönetiminde etkin rol oynamaktadır.

Kaynak yöneticisi olarak müracaatçılar, mevcut imkanları keşfetmek için harekete geçer, atıl olan destekleri etkinleştirir ve hizmet haklarını ararlar.

Sosyal hizmet uzmanı ise toplumsal kaynaklara eşit erişim değeri, kaynakların kullanılabilirliği bilgisi, kaynaklara erişme ve kaynakları geliştirme becerisi ve mesleki uygulama yolları ile kaynak sağlarlar.

Tablo 1. Sosyal hizmet uzmanının kaynak yönetici rolleri

Düzey	Rol	Strateji
Mikro	Bağlantı kurucu/Savunucu	Vaka yönetimi ile kaynaklarla müracaatçılar arasında bağlantı kurmak
Mezzo	Düzenleyici/Arabulucu	Kaynak geliştirmek için grupları ve örgütleri bir araya getirmek
Makro	Aktivist	Sosyal eylem yoluyla sosyal değişimi başlatmak ve sürdürmek
Sosyal Hizmet Uzmanı	Harekete geçirici	Disiplinlerarası faaliyetlerle toplum hizmetini teşvik etmek

Kamu kurumları; reformlar kapsamında **insan kaynakları yönetimi**, **finansal yönetim**, **zaman yönetimi** gibi özel sektör yönetim uygulamalarını ödünç almıştır.

- Bunun dışında son dönemlerde
- bilgi yönetimi,
- strateji yönetimi,
- varlık yönetimi,
- kalite yönetimi,
- İmaj yönetimi,
- pazarlama gibi uygulamalardan da söz edilmektedir.



# KALİTE YÖNETİMİ

- Kalite kavramı, boyutları farklı olsa da üretim ilişkileri ile birlikte doğmuş ve tarih boyunca çok ilgi duyulan bir konu olarak süregelmiştir.
- Günümüzde kalitenin tüm işletmelerde ve işletmelerin her alanında uygulanması gerektiği yaygın bir şekilde kabul edilen görüştür.

# Kalite Kavramı

- Kalite olgusunun sanayileşmeyle birlikte, kurumların rakiplerine üstünlüklerini belgelemek için kullandıkları ölçütlerin en önemlilerinden birisi olduğu kabul edilmektedir.
- Günümüzde kalite bir yaşam tarzı ve davranış biçimi olarak algılanmaktadır.

Amerikan Kalite Derneđi (American Society for Quality, 2012) kaliteyi, bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerinin tümü olarak tanımlamaktadır. Kalite aynı zamanda bir ürünün sağlanabilirlik, güvenilebilirlik ve sürdürülebilirlik derecesi olarak da görölmektedir.

# Toplam Kalite Yönetimi

- Toplam kalite yönetimi; ürün ya da hizmeti alan, yararlanan kişi ya da kuruluşlardan oluşan müşteri gereksinimlerini karşılamak için, kurum kapsamında esneklik, etkililik ve rekabet edebilirliğin iyileştirilmesi için uygulanan bir ya da yönetim felsefesi olarak tanımlanmaktadır

TKY'nin temel olarak beş ögeden oluřtuđu belirtilmektedir:

- liderlik,
- müşteri odaklılık,
- çalışanların eğitimi,
- takım çalışması ve
- sürekli geliştirme ve iyileřtirme.

- Bir kuruluşta etkin bir kalite güvence sisteminin oluşturulması aşamalı olarak gerçekleştirilen kapsamlı bir çalışmayı gerektirir:
- Eđitim
- Organizasyon
- n deđerlendirme
- Planlama
- İç denetim
- Dıř denetim
- Geliřme

# Sosyal hizmetlerde kalite

- Sosyal hizmetlerin kaliteyle ilgili konularla ilişkisi; pazarlama ve imalat gibi disiplinlerden daha farklıdır
- Sosyal hizmetlerde yüksek kalitede hizmet sunumunu sağlamak için çoğunlukla, her sosyal hizmet çalışanı esas olarak kendi kalite denetiminden sorumlu tutulmuştur. Öte yandan, sosyal hizmetteki kalite boyutları hizmet kalitesi boyutlarından büyük farklılıklar sergilememektedir.

# Sosyal hizmetlerde kalite

Sosyal hizmetler kuruluşlarının sahip olduğu tesisler, donanım, çalışanlar ve malzemelerin görünüşü gibi gözle görünür imkânlar sosyal hizmet kalitesinin önemli bir boyutudur.



# Sosyal hizmetlerde kalite

Sosyal hizmetlerde kalite; uygulamanın etik standartları ve ulaşılabilecek en iyi uygulama bilgisiyle tutarlı ve hassas bir tavırla sergilenen müdahalelerin, danışanın yaşamını uygun alanlarda arzu edilen şekilde etkileme derecesidir.

Yeterli sosyal hizmet müdahalelerini sergilemek, kişiler arası becerileri, kültürel yetkinliği ve teknik bilgiyi harmanlamayı kapsamaktadır.

# KAYNAKLAR

- Akyüz, B. 2015. Sosyal Hizmet Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, ss.21-36
- Gülsen, E. 2012. Toplam Kalite Yönetimi ve Türkiye'deki Uygulamaları, Toplum ve Demokrasi,6(Ocak-Aralık):93-109
- Özcan, S. ve Çiçek, M. 2011. Sosyal Hizmet Kurumlarında Kalite Yönetimi, *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*, (Ed. Muammer Sarıkaya), Nobel Yayınları
- Taşçı,D. 2013. Sosyal Hizmetlerde Kalite Yönetimi-Ünite 3, (Ed. Prof.Dr.Nuray Gökçek Karaca ve Yrd.Doç.Dr.Emre Demirci), Sosyal Hizmet Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları Yayın No: 2876, Açıköğretim Yayın No: 1833