

COVID-19

TOPLULUK GERİ BİLDİRİM RAPORU

TÜRKİYE, TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI
#Rapor 1 / Ağustos-Aralık 2020



Türk Kızılay çalışanları maske dağıtım ve bilgilendirme çalışmaları esnasında

COVID-19 salgını hem bir halk sağlığı krizine hem de insani bir krize yol açarak tüm dünyadaki insanların yaşamlarını, sağlığını ve geçim kaynaklarını etkilemiştir. Türkiye’de COVID-19 salgınına yönelik algı hızla değişmektedir. **Bunun yanı sıra, virüs hakkında bilgi eksiklikleri, yanlış algılar ve söylentiler de devam etmektedir. Virüsün nasıl yayılabileceği ya da bulaşma riskinin nasıl önleneceği hakkındaki söylentiler, sosyal gerilim yaratabilir veya zararlı davranışlara yol açabilir.**

IFRC destekli COVID-19 müdahale projesinin bir parçası olarak, Toplum Temelli Göç Programları kapsamında Türk Kızılay personeli ve gönüllüleri, Türkiye genelindeki 16 Toplum Merkezinde (TM) toplulukların sorularını, geribildirimlerini, şikayetlerini ve söylentileri toplamakta ve bunlara yanıt vermektedir. Bu, bilgi eksikliklerini izlemek ve ele almak, olumlu davranışları teşvik etmek ve sunulan hizmetlerin toplulukların ihtiyaçlarına uygun olmasını sağlamak için yürütülen proje kapsamındaki temel faaliyetlerden birisidir.

HANGİ BİLGİLER TOPLANIR?

ŞİKAYET

bir kişinin davranışından ve/veya hizmetlerden duyulan memnuniyetsizliğin resmi olarak dile getirilmesidir.

SORU

COVID-19 hakkında ya da Türk Kızılay Toplum Merkezleri’nin COVID-19’a ilişkin faaliyetlerine istinaden sorulardır.

GERİ BİLDİRİM

bilgi, öneri, talep ve övgülerlerdir.

SÖYLENTİ

bir kişiden diğer kişilere iletilen, doğrulanmamış bilgidir.



BİLGİLER NASIL TOPLANIR?

Tüm Toplum Merkezi (TM) personelinin ve gönüllülerinin COVID-19'la ilgili çeşitli geri bildirimleri kaydetmesini ve bunlara müdahale etmesini sağlamak için KoBo Toolbox aracılığıyla bir geri bildirim formu geliştirildi ve TM'lere iletildi. KoBo formunun nasıl kullanılacağı, çeşitli geri bildirimlere müdahale etmek konusunda personel rolleri, sorumlulukları ve prosedürler hakkında kılavuz bir belge Toplum Merkezleri ile paylaşıldı ve Temmuz 2020'de gerçekleştirilen online eğitimde aktarıldı. 1 Ağustos 2020 tarihinden itibaren, TM'lerdeki personel ve gönüllüler KoBo geri bildirim formunu kullanmaya başladılar. 1 Ağustos - 31 Aralık 2020 dönemini kapsayan bu rapor, 16 Toplum Merkezinin bulunduğu yerlerdeki topluluk üyelerinden toplanan ve yanıtlanan COVID-19 hakkındaki sorular, geri bildirimler, şikâyetler ve söylentilerden oluşmakta ve çeşitli geri bildirimlere genel bir bakış sunarak bunları analiz etmektedir. Bulgular, birimleri bilgilendirmek ve devam eden COVID-19 müdahale operasyonunu iyileştirmek amacıyla kullanılacaktır.

Toplamda alınan geri bildirim sayısı

1,027



670
kadın

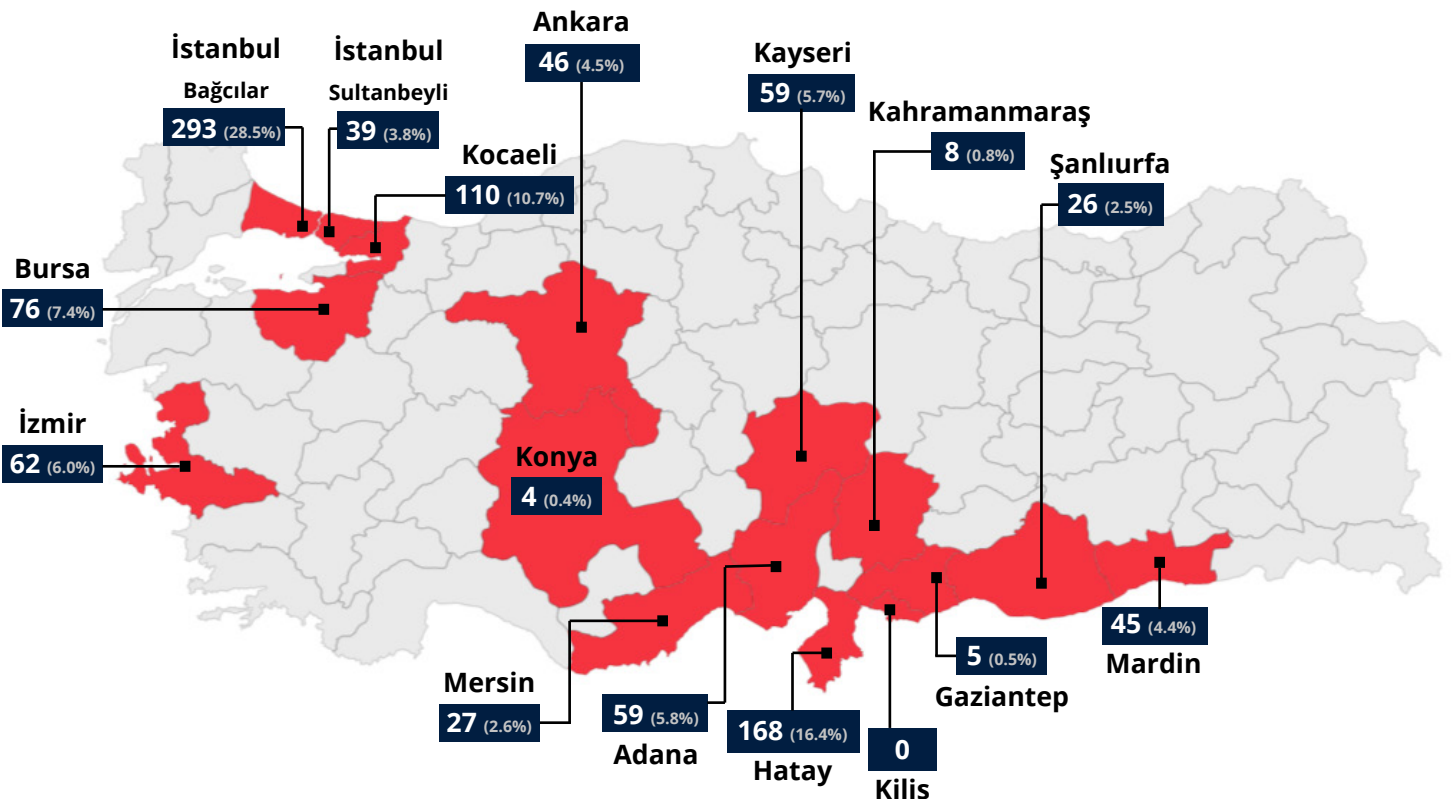


357
erkek

SORU:	469 (45.6%)
GERİ BİLDİRİM:	372 (36.2%)
SÖYLENTİ:	159 (15.5%)
ŞİKAYET:	27 (2.6%)

İllere göre, alınan geri bildirim sayısı

Geri bildirim, soru, şikâyet ve söylentileri kapsar



1.027 geri bildirim 670'i (%65,2) kadınlar, 357'si (%34,7) erkekler tarafından bildirildi. En çok geri bildirim Bağcılar'da, 215 (%20,9) soru, geri bildirim, şikâyet ve söylentiyle kadınlar tarafından bildirildi. Ayrıca araştırma bulguları göçmenlerin (896 yanıt, %84,1), yerel halktan (155 yanıt, %14,5) daha çok geri bildirim paylaştığını göstermektedir.



Çeşitli geri bildirimleri paylaşan topluluk üyelerinin yaş dağılımı: 2 geri bildirim (%0,2) çocuklar (5-17 yaş), 773 geri bildirim (%75,2) yetişkinler (18-59 yaş) ve 25 geri bildirim (%2,4) yaşlılar tarafından (60 yaş üstü) paylaşıldı. Yine, toplamda 197 (%19,1) olmak üzere en fazla sayıda geri bildirim Bağcılar'da yaşayan yetişkinler tarafından bildirildi. 1.027 geri bildirimden 869'u (%84,6) göçmen, 146'sı (%14,2) yerel halk ve 11'i (%1,10) Faslı, Türkmen, Iraklı, Suriyeli, Lübnanlı, Mısırlı ve Tunuslu gibi diğer milletlerden kişiler tarafından bildirildi.

Yaş ve statüye göre alınan geri bildirimlerin sayısı



* Katılımcıların yaklaşık 227'si (%22,1) yaşını paylaşmamayı tercih etti.

** Bu raporda geçen "Göçmen" ifadesi, 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'nda bahsedildiği üzere Geçici Koruma ve Uluslararası Koruma altında bulunanları tanımlamak için kullanılmıştır.



Geri bildirimlere, şikayetlere ve sorulara yanıt vermek

Kategorilere göre alınan geri bildirim sayısı

Bildirilen farklı türlerdeki sorular, geri bildirimler ve şikayetler yedi kategori altında sınıflandırılmıştır: hijyen paketi, Türk Kızılay hizmetleri, COVID-19 hakkında bilgi, devlet desteği, psikososyal destek, sağlık hizmetlerine erişim ve diğerleri.

Hijyen paketi	450 (42.2%)	Devlet desteği	116 (10.9%)
Diğer aktiviteler (COVID-19'la ilgili)	135 (12.7%)	Psikososyal destek	29 (2.7%)
Diğer (COVID-19'la ilgili)	179 (16.8%)	Sağlık hizmetlerine erişim ve sevk	16 (1.5%)
COVID-19 hakkında bilgi	140 (13.2%)		



Raporlanan yanıtların çoğu (450 yanıt, %42,2), hijyen paketiyle ilgiliydi. 292 soru ve 85 geri bildirim Türk Kızılay hijyen paketinin nasıl alınacağıyla ilgiliyken, paketin kalitesiyle ilgili de 13 şikayet yapıldı. **COVID-19 salgını düşünüldüğünde, bu bulgu topluluk üyeleri arasında hijyen paketine yönelik ihtiyacın oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Çünkü birçok kişi, Türk Kızılay'a bu paketi alma prosedürüyle ilgili soru sormuştur, bazıları ise paketin geliştirilmesi için önerilerde bulunmuştur.**

Hijyen paketine ilişkin sorular arasında, nasıl Türk Kızılay hijyen paketi edinileceği, hijyen paketinin sadece Suriyelilere mi verildiği, paketin içeriğinin ne olduğu ve faydalı olup olmadığı gibi sorular bulunmaktadır. Şikayetler ise çamaşır deterjanının, hijyenik mendillerin ve diş macununun kalitesinin düşüklüğüyle ilgiliydi. Bazıları, paketin boyutunun büyük aileler için yeterli olmadığına ilişkin geri bildirimlerde bulundu. Birçok kişi, geri bildirimlerinde hijyen paketinin faydalı olduğunu, ancak gıda ihtiyacı çok fazla olduğundan gıda paketlerinin de dağıtılması gerektiğini söyledi.

“

“Nasıl hijyen paketi edinebilirim?”
“Paketler sadece Suriyeliler için mi?”
“Paketin boyutu büyük aileler için yeterli değil.”

135 yanıt (%12,6), Türk Kızılay'ının sunduğu hizmetlerle ilgiliydi. Türk Kızılay'ının COVID-19'la ilgili faaliyetleri hakkında ise 70 geribildirim verildi ve 31 soru soruldu. COVID-19 salgını sırasında çok sayıda insanın işini kaybettiği ve düzenli bir geliri olmadığı göz önüne alındığında, Türk Kızılay'ına geçim kaynağı desteği sağlaması önerildi ya da katılabilecek bir geçim kaynağı faaliyeti olup olmadığı soruldu. COVID-19 sırasında Türk Kızılay bilgi hizmetleriyle ilgili daha az, 31 geri bildirim vardı.

“

“Türk Kızılay'ın geçim kaynağı ve istihdamla ilgili kursları artırmasını talep ediyorum.”
“Pandemi esnasında işimden çıkarıldım. Çalışma izni ile çalışabileceğim yeni bir iş bulmama yardımcı olabilir misiniz?”

COVID-19 hakkındaki bilgilendirmeye dair 140 yanıt (%13,1) alındı. Konuların çoğu güvenilir bilgi kaynakları hakkında bilgi almakla ilgiliydi (27 yanıt). İnsanların ulaşmak istediği diğer bilgiler ise şunlardı: COVID-19 nasıl önlenir (19 yanıt), COVID-19 semptomları (14 yanıt), enfekte olduğunda ne yapılmalı (14 yanıt) ve kronik hastalığı olanların nasıl korunabileceği (14 yanıt). COVID-19 hakkında kime soru sorulacağı, nasıl giyinileceği, ne kadar süreyle maske takılacağı, ellerin ne zaman yıkanacağı ve hamile kadınlar için alınacak önlemler daha az sorulan diğer sorular arasındaydı.

Devlet desteğine dair 116 yanıt (%10,8) alındı. Bunların neredeyse tamamı (109 yanıt) uzaktan eğitim programına nasıl erişileceği ile ilgiliydi.

Geri bildirimler ne şekilde alındı?



Topluluk üyeleri tarafından geribildirim paylaşmak için en sık kullanılan kanal telefonda (649 geribildirim/%63,1). COVID-19'a rağmen, Toplum Merkezlerinde yüz yüze etkileşim, insanların endişelerini paylaşmak için en çok tercih ettikleri ikinci kanaldı. Merkezde yüz yüze etkileşim yoluyla yaklaşık 258 geri bildirim (%25,1) kaydedildi. Danışma Kurulu* toplantılarında yaklaşık 62 geri bildirim (%6,04) bildirildi. Whatsapp, Zoom/ Skype ve diğer kanallar aracılığıyla daha az geri bildirim iletildi.

Telefon	649 (63.1%)	WhatsApp	21 (2.4%)
Yüz yüze (Toplum Merkezinde)	258 (25.1%)	Diğer**	8 (0.8%)
Danışma Kurulu toplantısı*	62 (6.0%)	Zoom/Skype	5 (0.5%)
Yüz yüze (Ofis dışı)	24 (2.3%)		

* Danışma Kurulu, toplum temsilcilerinden (yerel ve göçmen) oluşmaktadır ve Toplum Merkezi faaliyetleri ve kendilerini etkileyen diğer hususlara ilişkin geri bildirim veya endişelerini diğer paydaşlarla birlikte Türk Kızılay ile paylaşan bir platform görevi görmektedir.

**Türk Kızılay diğer program çalışanları ile paylaşılıp daha sonra TM Faydalanıcı İletişim ve İlişkiler sorumlusuna yönlendirilenler.

Topluluğun geri bildirimlerine verilen yanıtlar

Topluluk üyeleri tarafından bildirilen 868 soru, geri bildirim ve şikayetten 860'ı (%99,0) yanıtlanmış ve gerekli adımlar atılmıştır. **TM çalışanlarına göre geri bildirimlerin büyük bir kısmı anında cevaplanmıştır.** 381 (%32,0) konuya, konu hakkında talep edilen bilgi sağlanarak yanıt verilmiştir. 220 (%18,4) geri bildirim için ise, topluluk üyelerine paylaştıkları geri bildirimler için teşekkür edilmiş ve sadece 1 vaka hastaneye sevk edilmiştir.

Hijyen paketiyle ilgili şikâyetler, Kızılay'ın sağlık ekibine, PSD ekibine ve TM yöneticisine iletilerek çözüme kavuşturulmuştur. COVID-19 hakkındaki bilgiler Sağlık Bakanlığı web sitesindeki güncellemelere ve bilgilere dayalı olarak topluluklara sağlanmıştır. Türk Kızılay Arapça sosyal medya hesapları, uzaktan eğitim programı ve HES* kodu ile ilgili bilgiler de verilmiştir.

Tüm geri bildirimlerin

99 %'u

yanıtlanmıştır.

Yanlış algılara/söylentilere yanıt verme

Kategoriye göre TM'lere iletilen söylenti sayısı

118'i "Diğer" kategorisinde olmak üzere toplamda 159 söylenti toplandı. Geriye kalan 41 tanesi ise; koronavirüsün Türkiye'deki durumu, COVID-19'a yakalanan ya da iyileşenler hakkındaki algı, enfeksiyon riskini önlemek için yapılan uygulamalar/davranışlar, din ya da kadercilik ve COVID-19 olanlara karşı damgalama/olumsuz tutumla ilgiliydi. "Diğer" kategorisi altında en çok bildirilen söylenti "Türk Kızılay herkese gıda çekleri dağıtıyor" idi. Bu konu ile ilgili 97 söylenti vardı ve bu da diğer kategorilerdeki söylentilerin sayısı ile karşılaştırıldığında en yüksek sayıydı. Bunun yanı sıra "Diğer" kategorisinde işsizlik, COVID-19'un inkarı, TM hizmetleri ve EBA uzaktan eğitim programı vardı.

Diğer (COVID-19'a ilişkin)	118 (74.2%)
Türkiye'de COVID-19 durumu	20 (12.6%)
Din ya da kadercilik	5 (3.1%)
Enfeksiyon riskini önlemek için yapılan uygulamalar/davranışlar	4 (2.5%)
COVID-19' a yakalanmış ya da iyileşmiş kişilerle ilgili algı	4 (2.5%)
Koronavirüsün kaynağı	3 (1.9%)
COVID-19' a yakalanmış bireyleri damgalamak/olumsuz tavırlar	2 (1.3%)
Göçmenlere karşı olumsuz tavır	2 (1.3%)
Komplo/savaş	1 (0.6%)

"Diğer" kategorisi altında raporlanmış söylentilerden örnekler:



"COVID-19, 0-5 yaş arası çocuklara bulaşmıyor."

"COVID-19 yüzünden işçilerin kovulduğunu duydum."

"Koronavirüs diye bir şey yok."

"COVID-19, nüfusu azaltmaya yönelik bir operasyon."

"Türk Kızılay tarafından herkese yemek çeki dağıtılıyor."

"Hijyen kolisi ile birlikte bebekler için süt dağıtılıyor."

"Hijyen kolisi almak için sadece Suriyeliler başvurabilir."

"Türk Kızılay Tolum Merkezi, uzaktan eğitime erişimde zorluk yaşayan öğrencileri desteklemek için tablet bilgisayarlar veriyor."

"EBA dersleri için destek olduğunuzu duyduk. Bizim de ihtiyacımız var, nasıl başvurabiliriz?"

Söylentiler nerede ve nasıl duyuldu?



Katılımcılar, söylentileri en çok mahallelerinden (125 yanıt / %27,2) ve akrabalarından/arkadaşlarından (122 yanıt/%26,6) duyduklarını bildirdi. Diğer yerler arasında WhatsApp ve Facebook grupları (96 yanıt/%21,0), sosyal medya (87 yanıt/%19,0) ve TV (15 yanıt/%3,3) yer aldı. Bu yanıtlar göçmenlerde yerel halktan daha fazlaydı.

İnsanlar bu söylentileri sıklıkla komşuları, aileleri ve akrabaları, yerel halk veya göçmenlerle sohbet ederken duyduklarını iletttiler. Diğer ortamlar arasında sosyal medya ve TV bulunmaktadır. Yine, bu yanıtların sayısı, kadınlar (söylentilerin %65.4'ü kadınlar tarafından paylaşıldı) ve göçmenler (%90.5) arasında erkeklere (%34.6) ve yerel halka (%9.5) kıyasla daha yüksekti.

Nerede?

Mahalleimde	125 (27.3%)
Bir akrabadan/arkadaştan	122 (26.6%)
WhatsApp/Facebook gruplarında	96 (21.0%)
Sosyal medyadan	87 (19.0%)
Televizyondan	15 (3.3%)
Toplum Merkezinde	5 (1.1%)
Dükkannda/Markette	3 (0.7%)
Diğer*	3 (0.7%)
Devlet kurumunda	1 (0.2%)
Hatırlamıyorum	1 (0.2%)

* Evde, kampta (geçici barınma merkezi vb.)

Nasıl?

Komşularla sohbet ile	121 (20.5%)
Aile/akrabayla sohbet ile	114 (19.3%)
Göçmenlerle sohbet ile	107 (18.1%)
WhatsApp/Facebook grupları	95 (16.1%)
Sosyal Medya	86 (14.6%)
Yerel halkla sohbet ile	33 (5.6%)
Televizyonda	14 (2.4%)
Arkadaşlarla sohbet ile	13 (2.2%)
Diğer*	4 (0.7%)
Topluluk toplantısı esnasında	2 (0.3%)
TK personeli/gönüllüleri ile	1 (0.2%)

* mahallede/aileden

Topluluk üyelerinin söylentileri paylaşmak için en sık kullandığı kanal, COVID-19 durumuna rağmen Toplum Merkezindeki yüz yüze etkileşimdi. Bu yolla 86 söylenti bildirildi. Telefon, insanların en çok tercih ettiği ikinci kanal oldu. Bu kanal üzerinden 65 söylenti paylaşıldı.

Fotoğraf: Ankara'da Faydalanıcı İlişkiler ve İletişim sorumlusu bir topluluk üyesinin geri bildirimini dinleyip cevaplarırken



Dođrulanan ve yanıtlanan söylentiler

159 söylentiden 144u Türk Kızılay personeli tarafından doğrulandı ve yanıtlandı. **Söylentiler; doğrulanan bilgiler, videolar ve Türk Kızılay doğru bilinen yanışlar/söylentiler broşurlerine dayanarak yanıtlanmıştır.**

Dođrulanan bilgilere dayanarak söylentilerin çoğu anında yanıtlanmıştır. Diğer söylentiler için ise, doğrulama ve yanıtlama için geçen süre ortalama 7 gün olmuştur. Bazıları için doğrulama ve yanıt, verilerin hesaplanması ve temel mesajların geliştirilmesi nedeniyle 14 günden biraz daha uzun sürmüştür. Doğrulandıktan sonra, Türk Kızılay personeli gerçek bilgileri topluluk üyeleriyle telefon, danışma kurulları ve sosyal medya platformlarındaki görsel materyaller aracılığıyla paylaşmıştır.



Bursa Toplum Merkezi alışanı geri bildirimleri dinleyip yanıtlayan



Bizimle irtibata geçin:

Türk Kızılay: Kamil Erdem Güler, Program Koordinatörü, Toplum Temelli G Programları
M +90 312 203 48 05 | E kamil.guler@kizilay.org.tr

IFRC Türkiye Delegasyonu: Shafiquzzaman Rabbani, Program Koordinatörü
M +90 537 395 28 45 | E shafiquzzaman.rabbani@ifrc.org



Bizi takip edin:

Türk Kızılay Toplum Merkezleri

kizilaytoplummerkezleri.org | twitter.com/KizilayTM | facebook.com/kizilaytm | instagram.com/kizilaytm

IFRC

www.ifrc.org | twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc