



COVID-19 FAALİYETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ANKETİ

TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI

TÜRKİYE, KASIM 2021

COVID-19 FAALİYETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ANKETİ

Gerçekleştiren

Türk Kızılay Personeli ve Gönüllüleri
IFRC Toplum Temelli Göç Programı Ekibi
Fatma Nur Bakkalbaşı
Onurcan Ceyhan
Tenadi Gölemerz

Grafik Tasarım

Onurcan Ceyhan
Tüm fotoğraflar Türk Kızılay'a aittir.

İÇİNDEKİLER

Şekiller listesi	4
Haritalar listesi	4
Tablolar listesi	4
Kısaltmalar	5
Giriş	6
Amaç ve Hedefler.....	7
Metodoloji	7
Örneklem.....	7
Veri Toplama.....	8
Varsayımlar ve Sınırlılık.....	8
Kilit Bulgular	9
Demografik Profil.....	9
Hizmetler Hakkında Bilgi.....	10
Hizmetlere Erişim.....	11
Hizmetlerden ve Personelden/Gönüllülerden Memnuniyet Düzeyi.....	13
Hijyen Paketlerinin Dağıtım Sonrası İzlenmesi.....	15
Katılım, Geri Bildirim ve Öneriler.....	16
Sonuç ve Öneriler	18
Sahadan Hikayeler - 1	19
Sahadan Hikayeler - 2	19

Şekil Listesi

Şekil 1 Katılımcıların toplumsal cinsiyet-yaş yapısı.....	9
Şekil 2 Katılımcıların uyruğu-statüsü.....	9
Şekil 3 Konuşulan ve anlaşılan dil ve katılımcıların aldığı en yüksek eğitim seviyesi.....	9
Şekil 4 TM'de COVID-19 ile ilgili verilen hizmetler hakkında bilgi almış kişiler.....	10
Şekil 5 Hizmetler ile ilgili bilgi kaynakları.....	10
Şekil 6 TM'de COVID-19 ile ilgili olarak alınan hizmetlerin türü.....	11
Şekil 7 Katılımcıların hizmet alma şekilleri.....	11
Şekil 8 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (yüz yüze).....	11
Şekil 9 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (çevrim içi).....	12
Şekil 10 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (çevrim içi ve yüz yüze).....	12
Şekil 11 COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay hizmetlerinden memnuniyet düzeyi.....	13
Şekil 12 Hizmetlerin ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığı ile ilgili anlayış.....	13
Şekil 13 COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay hizmetleri hakkında bilgi alma bakımından memnuniyet düzeyi.....	13
Şekil 14 Hizmet alanların katılım düzeylerinden memnuniyeti.....	14
Şekil 15 Türk Kızılay personelinin ve gönüllülerinin davranışlarına ilişkin memnuniyet düzeyi.....	14
Şekil 16 Faaliyetler sırasında alınan koruyucu önlemlerden memnuniyet düzeyi.....	14
Şekil 17 Kişilere ihtiyaç duydukları hijyen ürünlerinin sorulması.....	15
Şekil 18 Hijyen paketlerindeki ürünlerin yeterliliği.....	15
Şekil 19 Hijyen paketlerindeki ürün kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyi.....	15
Şekil 20 Hijyen paketlerinin kullanılabilirliği.....	15
Şekil 21 Kişilerin geri bildirim ve şikayet mekanizmaları hakkındaki farkındalığı.....	16
Şekil 22 Kişilerin geri bildirimlerinin dikkate alınıp alınmadığı ile ilgili hisleri.....	16
Şekil 23 Kişilerin COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay TM hizmetlerini başkalarına tavsiye etme konusundaki görüşleri.....	16
Şekil 24 Kişilerin geliştirilebilecek alanlar ile ilgili görüşleri.....	16

Haritalar Listesi

Harita 1 Türkiye: Aktif Türk Kızılay Toplum Merkezinin bulunduğu iller.....	7
---	---

Tablolar Listesi

Tablo 1 Hedeflenen popülasyonun dağılımı.....	7
Tablo 2 Katılımcıların Türk Kızılay hizmetlerini iyileştirmeye yönelik önerileri.....	28

KISALTMALAR

TM:	Toplum Merkezi
TKHV:	Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik
SSH:	Su, Sanitasyon ve Hijyen
IFRC:	Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
PSD:	Psikososyal Destek

GİRİŞ

Türkiye'de ilk COVID-19 vakası 11 Mart 2020'de kaydedilmiş ve ardından hükümet COVID-19 virüsünün yayılmasını önlemek için bir dizi önlemi almıştır. COVID-19 pandemisinin başlangıcından bu yana, halk sağlığı üzerindeki etkisinin yanı sıra, pandemi ciddi sosyoekonomik gerilemeye sebep olmuş, Türkiye'deki ve dünyadaki insanların yaşamlarını, sağlıklarını ve geçim kaynaklarını etkilemeye devam etmiştir.

Türkiye, COVID-19 aşısının geliştirilmesiyle 14 Ocak 2021'de ulusal aşı kampanyası başlatmıştır. Sağlık Bakanlığı tarafından risk düzeylerine göre COVID-19 aşısını öncelikli olarak olacak grupları açıklayan ulusal bir aşılama stratejisi yayınlanmıştır. Bu strateji doğrultusunda, ilk aşamada sağlık çalışanları, sosyal hizmet çalışanları ve 65 yaş ve üstü bireyler aşılanmıştır. Haziran 2021 itibarıyla, COVID-19'a karşı aşılama kampanyası ülkedeki tüm yetişkin bireyleri kapsayacak şekilde daha da genişletilmiştir. Aşılamanın yaygınlaşması ve vaka sayısının azalmasıyla birlikte Türkiye, 6 Eylül 2021 tarihi itibarıyla eğitim kurumlarında başlatılan yüz yüze eğitim da dahil olmak üzere 1 Haziran 2021'de kısıtlamaları kaldırmış, önlemleri hafifletmiş ve ülkede ihtiyati COVID-19 önlemleri uygulanmıştır.

Türk Kızılay, IFRC'nin desteğiyle, IFRC'nin küresel yaklaşımıyla uyumlu üç operasyonel önceliğe odaklanan ulusal bir COVID-19 müdahale planı geliştirmiştir: Sağlık ve Su, Sanitasyon ve Hijyeni (SSH) sürdürmek; COVID-19'un sosyo-ekonomik etkilerini ele almak; Kurumsal güçlendirme ve hazırlıklı olma.

Türkiye'deki göçmen durumunun doğası gereği, mevcut göçmen ve ev sahibi nüfusun çoğunun kırılganlığı COVID-19 pandemisinin başlamasıyla birlikte daha da artmıştır. COVID-19 pandemisine yanıt olarak ve Toplum Temelli Göç Programları (TTGP) kapsamında küresel IFRC çağrısının bir parçası olarak, Türk Kızılay i) Risk İletişimi ve Topluluk Katılımı (RİTK), ii) Sağlık ve Psikososyal Destek (PSD) ve iii) Geçim Kaynağı faaliyetleri yoluyla göçmen ve ev sahibi topluluk üyelerini desteklemektedir. Bu faaliyetler arasında göçmen ve ev sahibi toplulukların COVID-19 hakkında bilgilendirilmesi, COVID-19 ile ilgili çeşitli konularda içerik ve bilgi materyallerinin güncellenmesi ve yeni materyallerin geliştirilmesi ve sağlık eğitimi, hijyenin teşvik edilmesi, Kişisel Koruyucu Ekipman (KKE), hijyen paketi ve gıda çeki dağıtımı, telefonla semptom taraması, olası COVID-19 vakalarının hastanelere sevk edilmesi ve çeşitli çevrim içi psikososyal destek (PSD) faaliyetleri de dahil olmak üzere sağlık müdahalelerinin yürütülmesinin yanı sıra mesleki eğitimler ve dil eğitimleri, kapasite geliştirme eğitimleri, çalışma izinlerinin alınması ve evde üretim desteğini kapsayan geçim kaynağı faaliyetleri bulunmaktadır. Eylül 2021 sonuna kadar, COVID-19 müdahale projesi kapsamında Türk Kızılay Topluluk Merkezi (TM) aracılığıyla 369.638'in üzerinde göçmen ve ev sahibi topluluk üyesine ulaşılmıştır.

Bu Memnuniyet Anketi, Türk Kızılay'ın 16 Toplum Merkezinde sunulan hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyini ve programın COVID-19 projesi kapsamında nasıl sunulduğunu değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Anket, merkezlerde sunulan hizmetlerin katılımcı, erişilebilir ve toplulukların ihtiyaçlarını karşılamada etkili olmasını sağlama noktasında kilit engelleri ve iyileştirme alanlarını belirlemektedir. Anket, Türk Kızılay ve IFRC Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik, Bilgi Yönetimi ve Planlama İzleme Değerlendirme Raporlama'nın yanı sıra diğer teknik ekiplerle istişare edilerek nihai halini almıştır. Anket öncesinde Türk Kızılay TM personeli için çevrim içi bir oryantasyon düzenlenmiştir. Veriler, 23 Eylül - 15 Ekim 2021 tarihleri arasında, ücretsiz bir açık kaynak mobil veri toplama aracı olan KoBo toolbox kullanılarak, bireysel telefon görüşmeleri yoluyla toplanmıştır. Her lokasyonda TM hizmetlerinden faydalanan toplam 448 kişiyle telefonda görüşülmüş (her lokasyon için 28 kişi), bunların arasında eşit sayıda kadın ve erkek, göçmen ve yerel halk olması hedeflenmiştir.



Amaç ve Hedefler

Bu anket, insanların COVID-19 müdahale projesi kapsamında 16 TM'de sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyini ve programın nasıl sunulduğunu (yani toplulukların seslerinin duyulduğunu hissedip hissetmediklerini, Türk Kızılay ile nasıl geri bildirim paylaşabileceklerini bilip bilmediklerini ve aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıklarını vb.) değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Anketin, merkezlerde sunulan hizmetlerin katılımcı, erişilebilir ve göçmenler ile ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını karşılamada etkili olmasını sağlama noktasında, kilit engelleri ve iyileştirme alanlarını belirlemesi beklenmektedir. Bu nedenle bulgular, ilgili sektörlerdeki faaliyetlerin tasarlanmasında dikkate alınacak kilit hususları vurgulayacaktır.

Anket sonuçları, Türk Kızılay programları ve hükümet, bağışçılar ve Birleşmiş Milletler kurumları gibi harici paydaşlarla paylaşılacaktır. Anketlerden elde edilen bulgular ve Türk Kızılay'ın programı aşamalı olarak sonlandırma planları, raporlar veya merkezde topluluklarla yapılacak görüşmeler yoluyla topluluklarla paylaşılacaktır.

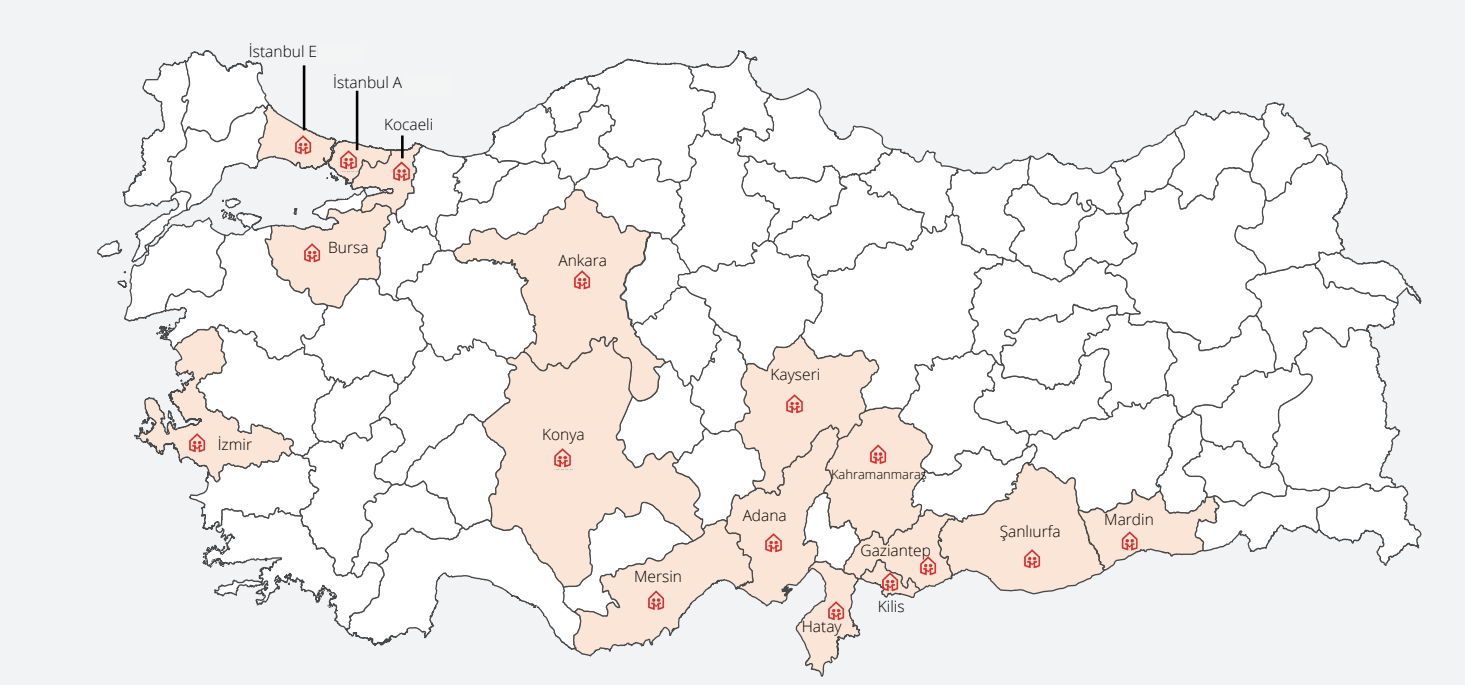
METODOLOJİ

Örneklem

Bu çalışmanın evreni, COVID-19 müdahale projesi ile hedeflenen 363.912 kişiden oluşmaktadır. Bu çalışmada basit bir rastgele örnekleme kullanılmıştır. %50 yanıt dağılımı, %95 güven aralığı (GA), 1.96 z değeri ve %5 hata payı varsayımıyla Raosoft ile hesaplanan örneklem büyüklüğü 384 olarak bulunmuştur. Anketlerin doldurulmasında yapılabilecek hatalara karşı %17 (N = 64) ilave edilmiştir ve nihai örneklem büyüklüğü 448 olmuştur. Örneklemdeki katılımcılar seçilirken, tüm Toplum Merkezlerini eşit olarak dahil etmek için örneklem 16 TM arasında eşit olarak dağıtılmıştır. Eşit sayıda kadın ve erkek, göçmen ve ev sahibi topluluk üyelerinden oluşmak üzere, TM hizmetlerinden faydalanan toplam 448 kişi (224 göçmen ve 224 yerel halk) hedef alınmıştır.

Göçmenler (224 kişi)		Yerel Halk (224 kişi)	
Bireyler		Bireyler	
Erkekler	Kadınlar	Erkekler	Kadınlar
112	112	112	112

Tablo 1 Hedeflenen popülasyonun dağılımı



Yasal Uyarı: Kullanılan haritalar, IFRC'nin veya Ulusal Derneklerin bir bölgenin veya yetkililerinin yasal statüsüyle ilgili herhangi bir görüşünü ifade etmez.

Harita 1 Türkiye: Aktif Türk Kızılay Toplum Merkezinin bulunduğu iller



Veri Toplama

Anket için ücretsiz bir açık kaynak mobil veri toplama aracı olan KoBo toolbox kullanılarak, bireysel telefon görüşmeleri yoluyla nicel veri toplanmıştır. Veriler 16 TM'de Türk Kızılay TM personeli/gönüllüleri tarafından toplanmıştır. Anket, çalışmada kullanılmadan önce test edilmiştir. Değerlendirmenin amacını, veri toplamak için KoBo toolbox'ın nasıl kullanılacağını ve anketi anlamalarını sağlamak amacıyla Toplum Merkezlerindeki gönüllülere ve personele, 17 Eylül 2021'de çevrim içi bir oryantasyon verilmiştir.

Varsayımlar ve Sınırlılık

Bu memnuniyet anketi ile ilgili sınırlılıklardan biri ankete katılanlara telefonla ulaşılması ve telefon üzerinden yapılan görüşmelerin, anketin yüz yüze uygulanması kadar verimli olmayacağıdır. Diğer bir sınırlılık, katılımcıların sunulan hizmetler hakkındaki beklentilerini yönetmek olmuştur. Ankete katılanlar genel ekonomik kaygılarından birkaç kez bahsetmiş ve anket boyunca mali yardım ve istihdam desteği talep etmişlerdir.

KİLİT BULGULAR

Demografik Profil

Anket, Türk Kızılay Toplum Merkezi hizmetlerinden faydalanan 448 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Ankete 249 kadın (%55.6) ve 199 erkek (%44.4) katılmıştır. Yaş dağılımı bakımından 14-17 yaş grubunda 2 (%0.5) kişi, 18-29 yaş grubunda 166 (%37.1) kişi, 30-59 yaş grubunda 270 (%60.3) kişi, 60 ve üzeri yaş grubunda 10 (%2.1) kişi bulunmaktadır.

Cinsiyet

Kadın	■	249 (55.6%)
Erkek	■	199 (44.4%)

Yaş

14-17	■	2 (0.5%)
18-29	■	166 (37.1%)
30-59	■	270 (60.3%)
60+	■	10 (2.1%)

Şekil 1 Katılımcıların toplumsal cinsiyet-yaş yapısı

Uyruk bakımından, 448 katılımcının 281'i (%62.7) Suriyeli, 159'u (%35.5) Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı, 3'ü (%0.7) Iraklı, 1'i (%0.2) İranlı ve 1'i (%0.2) Afgan'dır. "Diğer" kategorisi altında kayıtlı milliyetleri Filistinliler ve Uygurlar olmuştur.

Uyruk

Suriyeli	■	281 (62.7%)
Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı	■	159 (35.5%)
Diğer	■	3 (0.7%)
Iraklı	■	3 (0.7%)
İranlı	■	1 (0.2%)
Afgan	■	1 (0.2%)

Türkiye'deki Statüsü

Geçici Koruma	■	274 (61.2%)
Türkiye Cumhuriyeti Vatandaşı	■	168 (37.5%)
Oturma İzni	■	3 (0.7%)
Uluslararası Koruma	■	2 (0.5%)
Cevap vermek istemiyor	■	1 (0.1%)

Şekil 2 Katılımcıların uyruğu-statüsü

Görüşülen 448 katılımcıdan 274'ü (%61.2) Geçici Koruma altında¹, 168'i (%37.5) ise Türkiye Cumhuriyeti vatandaşıydı. 3 (%0.7) katılımcı, ikamet izni² alma sürecinde olduğunu, 2 (%0.5) katılımcı Uluslararası Koruma³ altında olduğunu ve bir katılımcı cevap vermemeyi tercih ettiğini belirtmiştir.

Dil konusunda ise ankete katılanların %45.6'sı (306 katılımcı) Türkçeyi konuştukları ve anladıkları dil olarak seçerken, %43.5 ile en çok seçilen ikinci seçenek Arapça olmuştur. Ankete katılanların %7.3'ü İngilizce, %0.3'ü ise Farsça konuştuğunu ve anladığını belirtmiştir. "Diğer" kategorisi altında Kürtçe, Fransızca, Azerice, Özbekçe ve Uygurca dilleri kaydedilmiştir.

Ankete katılanların toplam 129'u (%28.8) orta öğretimi, 122'si (%27.2) liseyi ve 88'i (%19.7) ise üniversiteyi tamamlamıştır.

Konuşulan ve anlaşılan dil

birden fazla cevap verilebilir		
Türkçe	■	306 (45.6%)
Arapça	■	292 (43.5%)
İngilizce	■	49 (7.3%)
Diğer	■	22 (3.3%)
Farsça	■	2 (0.3%)

Alınan en yüksek eğitim seviyesi

Ortaokul	■	129 (28.8%)
Lise	■	122 (27.2%)
Üniversite	■	88 (19.7%)
İlköğretim	■	83 (18.5%)
Mesleki Eğitim	■	13 (2.9%)
Örgün eğitim almamış	■	10 (2.3%)
Yüksek Lisans/ Doktora	■	3 (0.7%)

Şekil 3 Konuşulan ve anlaşılan dil ve katılımcıların aldığı en yüksek eğitim seviyesi

1 28 Nisan 2011'den sonra Suriye'de yaşanan olaylar nedeniyle Türkiye'ye gelen Suriye vatandaşlarının yanı sıra Suriye'den gelen vatansız kişiler ve mültecilere Türkiye Hükümeti tarafından geçici koruma (GK) sağlanmaktadır. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM), geçici koruma rejimi de dahil olmak üzere Türkiye'deki tüm iltica prosedürlerinden sorumlu devlet organıdır. (<https://help.unhcr.org/turkey/information-for-syrians/temporary-protection-in-turkey/>)

2 6458 Sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'na göre ikamet izni Türkiye'de kalmak amacıyla verilmiş.

3 6458 Sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu'na göre mülteci, şartlı mülteci ve ikincil koruma statüsü verilmiş.

Hizmetler hakkında bilgi

Ankete katılanlara ilk etapta Türk Kızılay Toplum Merkezi'nde COVID-19 müdahale projesi kapsamındaki hizmetler hakkındaki bilgileri ile ilgili sorular sorulmuştur. COVID-19 müdahale projesi kapsamında TM'de sunulan hizmetler hakkında bilgi alıp almadıkları sorulduğunda, çoğunluğu "Evet" (334 yanıt, %74.6) yanıtını verirken, katılımcıların 114'ü (%25.4) "Hayır" seçeneğini seçmiştir.

Türk Kızılay'ın topluluğunuzda COVID-19 pandemisi ile ilgili olarak neler yaptığı hakkında bilgi aldınız mı?

Evet	■	334 (74.6%)
Hayır	■	114 (25.4%)

Şekil 4 TM'de COVID-19 ile ilgili verilen hizmetler hakkında bilgi almış kişiler

Hizmetler hakkında bilgi almış olanlar (334 yanıt, %74.6), bu bilgileri en çok Türk Kızılay TM personeli ve gönüllüleri (188 yanıt, %29.9) aracılığıyla aldıklarını bildirmişlerdir. Ankete katılanlar, Türk Kızılay sosyal medya hesaplarından (140 yanıt, %22.3) ve arkadaşlarından ve komşularından (133 yanıt, %21.2) COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay TM hizmetleri hakkında sıkça bilgi almışlardır. Kanallar arasında, Türk Kızılay internet sitesi (77 yanıt, %12.2), katılımcının kendi ulusal medya platformları (29 yanıt, %4.62) ve topluluk liderleri (%4.2) olduğu da kaydedilmiştir.

Türk Kızılay'ın COVID-19 ile ilgili faaliyetleri hakkında nereden bilgi aldınız?

birden fazla cevap verilebilir

Türk Kızılay personeli/gönüllüleri	■	188 (29.9%)
Türk Kızılay sosyal medya hesapları	■	140 (22.3%)
Arkadaşlar/komşular	■	133 (21.2%)
Türk Kızılay internet sitesi	■	77 (12.3%)
Kendi ulusal medya platformlarımız	■	29 (4.6%)
Topluluk liderleri	■	26 (4.2%)
Hükümet yetkilileri	■	17 (2.7%)
Diğer ulusal/uluslararası kuruluşlar	■	14 (2.3%)
Diğer	■	5 (0.8%)

Şekil 5 Hizmetler ile ilgili bilgi kaynakları



Hizmetlere erişim

Anket sonuçlarına göre, COVID-19 müdahale projesi kapsamında Türk Kızılay TM'de sunulan hizmetler arasında COVID-19'a ilişkin bilgi paylaşımı (211 yanıt, %27.4) ankete katılanların çoğunluğu tarafından seçilen hizmet olmuştur. En çok alınan ikinci hizmet hijyen paketi (121 yanıt, %15.7) olmuş ve hijyen paketini mesleki eğitim (108 yanıt, %14.0), dil kursları (89 yanıt, %11.6) sağlık eğitimi ve hijyen teşviki (58 yanıt, %7.5) takip etmiştir.

Türk Kızılay'dan COVID-19'a istinaden hangi hizmetleri aldınız?

birden fazla cevap verilebilir

COVID-19 ile ilgili bilgi	■	211 (27.4%)
Yetişkinler için hijyen paketi	■	121 (15.7%)
Mesleki eğitimler	■	108 (14.0%)
Dil kursları	■	89 (11.6%)
Sağlık eğitimi ve hijyen teşviki	■	58 (7.5%)
Gıda kartı	■	47 (6.1%)
Diğer	■	31 (4.0%)
Kapasite geliştirme eğitimleri	■	26 (3.4%)
Çalışma izni desteği	■	25 (3.3%)
Psikososyal destek	■	22 (2.9%)
Kişisel koruyucu ekipman	■	22 (2.9%)
İkinci basamak sağlık hizmetlerine yönlendirme	■	11 (1.5%)



Şekil 6 TM'de COVID-19 ile ilgili olarak alınan hizmetlerin türü

Pandemi nedeniyle hizmetlerin bir kısmı çevrim içi olarak, bir kısmı da Toplum Merkezlerinde ve saha ziyareti faaliyetleri sırasında yüz yüze verilmiştir. Katılımcıların %60.7'si (272) yukarıda belirtilen hizmetleri yüz yüze alırken, %23.9'u (107 yanıt) çevrim içi olarak almıştır. %15.4'ü (69 yanıt) hizmetleri hem yüz yüze hem de çevrim içi olarak aldığını belirtmiştir

Hizmetleri nasıl aldınız?

Yüz yüze	■	272 (60.7%)
Çevrim içi	■	107 (23.9%)
Her ikisi de	■	69 (15.4%)

Şekil 7 Katılımcıların hizmet alma şekilleri

Yüz yüze hizmet alanların büyük çoğunluğu (268 yanıt, %98.6), hizmet alırken herhangi bir engelle karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Engellerle karşılaştığını ifade eden 4 katılımcıdan 2'si (%40.0) etkinlik saatinin kendileri için uygun olmadığını belirtmiştir. Diğer engeller arasında ise COVID-19 geçmesi korkusu, sağlık sorunları ve faaliyetler hakkında yeterli bilginin olmaması olmuştur.

Hizmetleri yüz yüze aldıysanız, herhangi bir engelle karşılaştınız mı?

272 katılımcı	■	268 (98.6%)
Hayır	■	4 (1.4%)
Evet	■	

Şekil 8 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (yüz yüze)



Çevrim içi hizmet alan 83 (%77.5) katılımcı, herhangi bir engelle karşılaşmazken, 24 (%22.5) katılımcı hizmet aldıkları sırada çeşitli engellerle karşılaştıklarını belirtmiştir. Araştırma bulgularına göre, en çok karşılaşılan engel internet erişimi ile ilgili sorunlar (12 yanıt, %36.4) olmuş, bunu evde bakımdan sorumlu olmak (7 yanıt, %21.2), faaliyet zamanının uymaması (6 yanıt, %18.2), internete bağlanmak için gerekli teknolojik cihazlara sahip olmamak (5 yanıt, %15.2) faaliyetlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmamak (2 yanıt, %6.1) takip etmiştir. Bir katılımcının cevabı ise "Diğer" kategorisine kaydedilmiştir. Katılımcı, engel olarak, çevrimiçi faaliyetler esnasında kendisine ulaşan personelin Türk Kızılay personeli olup olmadığından emin olmadığını ve personelle yüz yüze görüşmemenin kendisinde güvenirlilik ile ilgili endişeler yarattığını belirtmiştir.

Hizmetleri çevrim içi aldıysanız, herhangi bir engelle karşılaştınız mı?

107 katılımcı

Hayır	■	83 (77.5%)
Evete	■	24 (22.5%)

Şekil 9 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (çevrim içi)

Pandemi sırasında hem çevrim içi hem de yüz yüze hizmet alan katılımcıların %97,1'i (67 yanıt) herhangi bir engelle karşılaşmadıklarını bildirmiştir. Zorluklarla karşılaştıklarını söyleyenler (%2.9, 2 yanıt), uygun olmayan etkinlik zamanı, internete erişimde yaşadıkları sorunlar ve internete bağlanacak teknolojik cihazlara sahip olmamak gibi engeller dile getirmiştir.

Hizmetleri çevrim içi ve yüz yüze aldıysanız, herhangi bir engelle karşılaştınız mı?

69 katılımcı

Hayır	■	67 (97.1%)
Evete	■	2 (2.9%)

Şekil 10 Hizmet alırken engellerle karşılaşan kişiler (çevrim içi ve yüz yüze)



Hizmetlerden ve personelden/gönüllülerden memnuniyet düzeyi

Katılımcıların COVID-19 ile ilgili olarak Türk Kızılay'dan aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıkları sorulduğunda, yarısından fazlası (243 yanıt, %54.2) hizmetlerden "Memnun" olduklarını bildirmiştir. Katılımcıların %45.1'i (202 yanıt), hizmetlerden "Çok memnun" olduklarını dile getirmiştir. Katılımcılardan birkaçı (3 katılımcı), hizmetlerin yeterli olmadığını, faaliyetler sonrasında izleme yapılmadığını ve konuyla ilgili herhangi bir görüşünün olmadığını belirterek, hizmetleri memnuniyet verici bulmamıştır.

Türk Kızılay'dan bugüne kadar COVID-19 ile ilgili olarak aldığınız hizmetlerden ne kadar memnunsunuz?

Memnun	■	243 (54.2%)
Çok memnun	■	202 (45.1%)
Memnun değil	■	3 (0.7%)



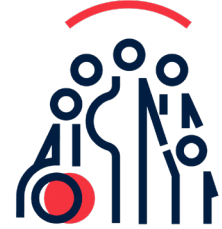
Şekil 11 COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay hizmetlerinden memnuniyet düzeyi

Acil ihtiyaçların giderilmesine ilişkin olarak, katılımcıların çoğunluğu (%60.5, 271 yanıt), aldıkları hizmetlerin en acil ihtiyaçlarını "iyi" düzeyde karşıladığını bildirmiştir. Ankete katılanların %37.1'ine (166 yanıt) göre, hizmetler ihtiyaçlarını "Çok iyi" düzeyde karşılamıştır. Katılımcıların %2.4'ü (11 yanıt), hizmetlerin ihtiyaçlarını az çok karşıladığını ifade etmiş ve bu konuda çeşitli nedenler belirtmiştir. Nedenleri şu şekildedir:

- Hizmetlerin aile mensubu sayısı için yeterli olmaması,
- Hizmetlerin, ihtiyaçlar için uzun vadeli bir çözüm sunmaması,
- Hizmetlerin yeterince çeşitli olmaması,
- Karantina süreçleri sırasında gıda ve hijyen ürünlerine ihtiyaç duymaları,
- Hijyen paketlerinin düzenli olarak değil, sadece bir kez dağıtılması,
- Katılımcılardan birinin engelli bir çocuğunun olması ve hizmetlerin çocuğun ihtiyaçlarına iyi düzeyde yanıt vermemesi.

Aldığınız hizmet, en acil ihtiyaçlarınızı ne kadar iyi karşılıyor?

İyi	■	271 (60.5%)
Çok iyi	■	166 (37.1%)
Az Çok	■	11 (2.4%)



Şekil 12 Hizmetlerin ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığı ile ilgili anlayış

Katılımcıların yarısından fazlası (252 yanıt, %56.3) COVID-19 faaliyetleri ile ilgili Türk Kızılay hizmetleri hakkında sahip oldukları bilgi düzeyinden memnun olduklarını ifade ederken, bunların yaklaşık beşte ikisi (194 yanıt, %43.3) sahip oldukları bilgi düzeyinden çok memnun olduklarını belirtmiştir. Bilgi düzeyinden memnun olmayan 2 katılımcıya bakıldığında, bir katılımcı hizmetler hakkında herhangi bir bilgi olmadığını, diğeri ise konu hakkında herhangi bir görüşünün olmadığını belirtmiştir.

COVID-19 müdahale operasyonu hakkında sahip olduğunuz bilgi düzeyinden ne kadar memnunsunuz?

Memnun	■	252 (56.3%)
Çok memnun	■	194 (43.3%)
Memnun değil	■	2 (0.4%)

Şekil 13 COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay hizmetleri hakkında bilgi alma bakımından memnuniyet düzeyi

Katılımcıların %51.4'ü (230 yanıt) etkinliklere istinaden fikirlerinin Türk Kızılay tarafından sorulmakta olduğunu ve faaliyetler hakkında Türk Kızılay ile tatmin edici düzeyde görüş alışverişinde bulduklarını bildirmiştir. Buna ek olarak, katılımcıların %48.2'si (216 yanıt), görüşlerinin sorulması ve Türk Kızılay ile görüş alışverişinde bulunma düzeylerinden çok memnun olduklarını belirtmiştir. Süreçlere dahil edilme düzeylerinden memnun olmadıklarını belirtenler (2 yanıt, %0.4), konuyla ilgili olarak kendileriyle iletişime geçilmediğini bildirmişlerdir.

Türk Kızılay'ın faaliyetler ve proje ile ilgili görüşlerinizi alma ve sizinle görüş alışverişinde bulunma düzeyinden ne kadar memnunsunuz?

Memnun	■	230 (51.4%)
Çok memnun	■	216 (48.2%)
Memnun değil	■	2 (0.4%)

Şekil 14 Hizmet alanların dahil edilme düzeyinden memnuniyeti

Ankete katılanlar, Türk Kızılay personelinin ve gönüllülerinin davranışlarından ya çok memnun (246 yanıt, %54.9) ya da memnun (201 yanıt, %44.9) olduklarını belirtmiştir. Sadece bir katılımcı, çalışan ve gönüllülerin davranışlarından memnun olmadığını belirtmiştir.

Türk Kızılay personelinin ve gönüllülerinin davranışlarından ne kadar memnunsunuz?

Memnun	■	246 (54.9%)
Çok memnun	■	201 (44.9%)
Memnun değil	■	1 (0.2%)



Şekil 15 Türk Kızılay personelinin ve gönüllülerinin davranışlarına ilişkin memnuniyet düzeyi

Hizmetleri yüz yüze veya hem yüz yüze hem çevrim içi olarak alan katılımcılar, Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde hizmet sunarken alınan koruyucu önlemlerden memnun (185 katılımcı, %54.3) ve çok memnun (155 katılımcı, %45.5) kalmışlardır. Katılımcılardan biri, faaliyetler sırasında güvenli mesafenin korunamadığını vurgulamış ve koruyucu önlemlerin memnuniyet verici olmadığını belirtmiştir.

COVID-19 kapsamında alınan koruyucu önlemlerden ne kadar memnunsunuz?

341 katılımcı		
Memnun	■	185 (54.3%)
Çok memnun	■	155 (45.5%)
Memnun değil	■	1 (0.2%)

Şekil 16 Faaliyetler sırasında alınan koruyucu önlemlerden memnuniyet düzeyi



Hijyen paketlerinin dağıtım sonrası izlenmesi

Tüm katılımcılar arasından, %15.7'si (121 yanıt) COVID-19 müdahale projesi kapsamında hijyen paketi almıştır. Paketleri alanlara aşağıdaki sorular sorulmuş ve yanıtları kaydedilmiştir:

Katılımcıların büyük çoğunluğu (86 yanıt, %71.1) kendilerine ve ailelerine ihtiyaç duydukları ürünlerin Türk Kızılay tarafından sorulduğunu belirtirken, %28.9'u (35 yanıt) hangi hijyen paketi ürünlerine ihtiyaç duydukları sorulup sorulmadığı sorusuna, ihtiyaçlarının sorulmadığını illeterek "Hayır" yanıtını vermiştir.

Türk Kızılay sizin veya ailenizin hangi hijyen ürünlerine ihtiyaç duyduğunu sordu mu?

121 katılımcı

Evet	■	86 (71.1%)
Hayır	■	35 (28.9%)

Şekil 17 Kişilere ihtiyaç duydukları hijyen ürünlerinin sorulması



Hijyen paketlerindeki ürünlerin tüm aile üyeleri için yeterli olup olmadığı sorulduğunda, katılımcıların çoğunluğu (95 yanıt, %78.5) ürünleri hane halkının tamamı için yeterli bulmuştur. Ancak, katılımcıların %21.5'i (26 yanıt) bu ürünleri yeterli bulmamıştır.

Ürünler evinizdeki tüm aile üyeleri için yeterli miydi?

121 katılımcı

Evet	■	95 (78.5%)
Hayır	■	26 (21.5%)

Şekil 18 Hijyen kutularındaki ürünlerin yeterliliği



Hijyen paketlerindeki ürünlerin kalitesi ile ilgili olarak, katılımcıların büyük çoğunluğu (74 yanıt, %61.2) memnun veya çok memnun kalmıştır. Bir katılımcı, tuvalet kağıtlarının kalitesinin düşük olduğunu belirterek bu soruyu "Memnun Değil" şeklinde yanıtlamıştır.

Hijyen paketindeki ürünlerin kalitesinden ne kadar memnunsunuz?

121 katılımcı

Memnun	■	74 (61.2%)
Çok memnun	■	46 (38.1%)
Memnun değil	■	1 (0.8%)

Şekil 19 Hijyen paketlerindeki ürün kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyi



Ürünlerin kullanılabilirliği açısından katılımcıların neredeyse tamamı (120 yanıt, %99.2) dağıtılan ürünleri faydalı bulduklarını belirtmişlerdir. Sadece bir katılımcı faydalı bulmadığını illeterek soruyu "Hayır" şeklinde yanıtlamış ve cevabına istinaden bir neden belirtmemiştir.

Dağıtılan hijyen ürünlerini faydalı buldunuz mu?

121 katılımcı

Hayır	■	1 (0.8%)
Evet	■	120 (99.2%)

Şekil 20 Hijyen paketlerinin kullanılabilirliği



Katılım, geri bildirim ve öneriler

Anketin bu bölümünde geri bildirim sistemini geliştirmek ve topluluklar arasında yaygınlaştırmak için, katılımcılara hizmetler ve Türk Kızılay personeli ve gönüllüleri hakkında Türk Kızılay'a nasıl geri bildirim verileceğini bilip bilmedikleri sorulmuştur. Ayrıca, gelecekteki programlarda dikkate almak adına katılımcıların önerileri kaydedilmiştir. Kişilerin hizmetler ve personel hakkında nasıl geri bildirim sağlayacaklarını ve şikayette bulunacaklarını bilip bilmediği sorulduğunda, katılımcıların %63.2'si bildiklerini belirterek (283 yanıt) "Evet" yanıtını verirken, %36.8'i (165 yanıt) bilmediklerini ifade etmiştir.

Aldığınız hizmetler, Türk Kızılay personeli ve gönüllüleri hakkında nasıl geri bildirim sağlayacağınızı ve şikayette bulunacağınızı biliyor musunuz?

Hayır	■	165 (36.8%)
Evet	■	283 (63.2%)

Şekil 21 Kişilerin geri bildirim ve şikayet mekanizmaları hakkındaki farkındalığı

Türk Kızılay'a geri bildirim sağlayan katılımcıların çoğunluğu (262 yanıt, %92.6), geri bildirimlerinin dikkate alındığına inanırken, katılımcıların %7.4'ü (21 yanıt) geri bildirimlerinin ve şikayetlerinin dikkate alınmadığını düşündüğünü ifade etmiştir.

Herhangi bir geri bildirim sağlarsanız ve şikayette bulunursanız, geri bildiriminizin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?

Hayır	■	21 (7.4%)
Evet	■	262 (92.6%)

Şekil 22 Kişilerin geri bildirimlerinin dikkate alınıp alınmadığı ile ilgili hisleri



Hizmetleri başkalarına önerip önermeyecekleri sorulduğunda, hemen hemen tüm katılımcılar (447 yanıt, %99.8) "Evet" yanıtını vermiş ve COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay Toplum Merkezi hizmetlerini önermekte tereddüt etmemişlerdir. Tüm katılımcılar arasından sadece biri bu soruyu "Hayır" şeklinde yanıtlamış ve verdiği yanıtla ilgili herhangi bir neden belirtmemiştir.

COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay Toplum Merkezinin hizmetlerini başkalarına tavsiye eder misiniz?

Hayır	■	1 (0.2%)
Evet	■	447 (99.8%)

Şekil 23 Kişilerin COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay TM hizmetlerini başkalarına tavsiye etme konusundaki görüşleri

Ankete katılanların çoğunluğu (391 yanıt, %87.3), COVID-19 kapsamında Türk Kızılay'ın hizmetlerine ilişkin herhangi bir hizmeti değiştirmeye gerek olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların geri kalanı (57 yanıt, %12.7), ilgili bağlam kapsamında iyileştirilebilecek hizmetler olduğunu belirtmiştir.

COVID-19 kapsamında sunulan hizmetlerden herhangi birinin iyileştirilmesi gerektiğini düşünüyor musunuz?

Hayır	■	391 (87.3%)
Evet	■	57 (12.7%)

Şekil 24 Kişilerin geliştirilebilecek alanlar ile ilgili görüşleri



Hizmetlere ilişkin iyileştirmelerin yapılması gerektiğine inanan katılımcılar, pandeminin ekonomi üzerindeki etkisi ile istihdamla ilgili kaygılarını daha çok dile getirmiş, geçim kaynaklarına yönelik faaliyetlerin artırılmasını önermiş ve iş bulma noktasında destek istemiştir. Devam eden pandemi nedeniyle en yaygın ikinci öneri okullarda ve Toplum Merkezlerinde, COVID-19 ile ilgili bilinçlendirme faaliyetleri olmuştur. Katılımcılar, normalleşme ve yüz yüze eğitim ile birlikte artan sayıda COVID-19 vakasından endişe duyduklarını belirterek, özellikle çocuklar için hijyen eğitimleri verilmesini önermiştir. Hijyen paketlerinin düzenli olarak dağıtılması, daha fazla mesleki eğitim ve Türkçe kursu verilmesi konusunda öneriler de alınmıştır. Hizmetlerin iyileştirilmesi gerektiğini belirten katılımcıların önerileri de aşağıda listelenmiştir:

Sıra No	Öneriler	Konum(lar)
1	Yüz yüze eğitimin başlamasıyla birlikte okullarda COVID-19 bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır. Çocuklara hijyen eğitimi verilmeli ve daha fazla hijyen paketi dağıtılmalıdır.	Mersin
2	Maddi destekler artırılmalı ve özellikle gençler için istihdama yönelik geçim desteği sağlanmalıdır. Daha fazla meslek kursu açılmalıdır.	Mardin, İstanbul Anadolu Yakası
3	Yerel topluluklar ve göçmen topluluklarının bir araya gelebileceği faaliyetler artırılmalıdır.	Mardin
4	COVID-19 ile ilgili bilinçlendirme faaliyetleri düzenli olarak sağlanmalıdır.	İzmir, Kahramanmaraş
5	Toplum Merkezlerinin faaliyetleri ile ilgili daha fazla bilgi sağlanmalıdır. Toplum Merkezi sosyal medya hesaplarının bilinmesi sağlanmalı ve faaliyetler bu hesaplar üzerinden paylaşılmalıdır.	Konya
6	Hijyen paketleri sadece bir kez değil, düzenli olarak dağıtılmalıdır.	Konya
7	Kadınlara yönelik dil kursları açılmalı ve kurslar yaygınlaştırılmalıdır.	Kocaeli
8	Kapalı alanlarda yapılan faaliyetler sırasında, maskeleri düzenli olarak değiştirmek için sık sık maske dağıtımı yapılmalıdır.	İstanbul Anadolu Yakası
9	Daha fazla meslek kursu açılmalı ve kursların süresi daha uzun olmalıdır.	Ankara, Adana
10	Terzilik kurslarının süresi uzatılmalıdır.	Ankara
11	Hizmetler uzak bölgelere de ulaştırılmalıdır.	Ankara
12	Çocuklar için okullarda barış ve dayanışmayı vurgulayan sosyal uyum faaliyetlerine ihtiyaç vardır.	Adana

Tablo 2 Katılımcıların Türk Kızılay hizmetlerini iyileştirmeye yönelik önerileri

Katılımcılara Türk Kızılay'a sormak istedikleri herhangi bir soru olup olmadığı sorulduğunda, bir dizi farklı yanıt alınmış ve kaydedilmiştir. Bu soruların, COVID-19 ile ilgili Türk Kızılay hizmetlerini iyileştirmek için yapılan önerilerle paralel olduğu görülmüştür. Soruların çoğunluğu, küresel ve ulusal ekonomideki bozulma nedeniyle katılımcıların finansal kaygılarıyla ilgili olmuştur. Katılımcılar, Türk Kızılay'a yakın gelecekte herhangi bir yiyecek veya nakit yardımı sağlanıp sağlanmayacağını sormuştur. Ek olarak, herhangi bir mesleki eğitim kursunun açılıp açılmayacağı da sorulmuştur. Ayrıca çocuklarla ilgili faaliyetler hakkında bilgi talep edilmiştir. Son olarak, katılımcılar Türk Kızılay'a çabaları ve destekleri için teşekkür etmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet alanların geri bildirim sağlamak konusunda farkındalık sahibi olup olmadıkları ve hizmetlerin iyileştirilmesi gerektiğini düşünüp düşünmediklerini anlama amacıyla ek olarak, bu anket, COVID-19 müdahale projesi kapsamında verilen hizmetler ile ilgili bilgi düzeyi, erişilebilirlik, COVID-19 ile ilgili hizmetler ve Türk Kızılay personeline/gönüllüleri konusundaki genel memnuniyet düzeyi ve dağıtılan hijyen paketleri konusundaki memnuniyet düzeyini anlamak için yapılmıştır. Anket bulgularına göre:

- **Genel olarak, katılımcıların COVID-19 müdahale projesi kapsamında verilen hizmetler hakkında bilgi sahibi olduğu görülmüştür.** Hizmetler çoğunlukla Türk Kızılay personeli ve gönüllülerinden, sosyal medyadan ve arkadaşlardan/komşulardan duyulmuştur, ancak katılımcılar hizmetler hakkında bilgi sağlamak için Türk Kızılay sosyal medya hesaplarının daha aktif kullanılması gerektiğini ve hizmetler hakkındaki bilgilerin diğer kanallardan da daha fazla yayılması gerektiğini belirtmiştir.
- **COVID-19 salgınına hızlı ve etkili bir şekilde hafifletmek için verilen hizmetler arasında, COVID-19 ile ilgili bilgilendirme ve yetişkinler için hijyen paketi dağıtımı en çok alınanlar olmuştur.** Yüz yüze etkileşim sırasında COVID-19 ile ilgili bilgilendirme ve hijyen paketleri, en faydalanılan hizmetler olurken, bunları mesleki eğitimler izlemiştir.
- **Hizmetleri alırken yaşanan en büyük zorluk, özellikle hizmetleri çevrim içi alan Geçici Koruma altındaki Suriyeli katılımcıların bahsettiği üzere internete erişim olmuştur.** Yüz yüze hizmet alan katılımcılar için faaliyet saatlerinin kendilerine uymaması en çok bahsedilen zorluk olmuştur. Bu bulgulara dayanarak, göçmenlerin internet erişimi sorununu çözmek için fırsatlar araştırılabilir ve kapsayıcılığı artırmak için en uygun faaliyet saatlerini bulmak adına bir çalışma yapılabilir.
- **Katılımcılar, COVID-19 ile ilgili verilen hizmetlerden ve karar alma mekanizmalarına katılımlarından memnun olduklarını veya çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.** Ancak bazı katılımcılar tarafından hizmetler sürdürülebilir ve yeterli bulunmamıştır. Katılımcılar, hijyen paketi dağıtımı gibi hizmetlerin devamını beklediklerini belirtmiştir. Kapsayıcılığa ilişkin olarak, katılımcılardan biri hizmetlerin engelli çocuğunun ihtiyaçlarını karşılamadığını, diğer bir katılımcı ise çocuklar için daha fazla faaliyet talep ettiğini belirtmiştir. COVID-19 ile ilgili faaliyetler söz konusu olduğunda, engelli bireyler ve çocuklara özel olarak odaklanılmalı ve vurgu yapılmalıdır. Farklı özel ihtiyaçları olan kişilere odaklanarak daha ileri çalışmalar yapılmalıdır.
- **Türk Kızılay personelinin ve gönüllülerinin davranışlarıyla ilgili olarak memnuniyet düzeyinin iyi olduğu bulunmuştur.** Hizmetlerden faydalananlara yönelik davranışlarla ilgili bu olumlu uygulama sürdürülmelidir.
- **Bu anket kapsamında, hijyen paketlerinin dağıtımı sonrasında izleme yapılmıştır.** Hijyen paketleri en çok faydalanılan ikinci hizmet olmuştur ve toplam katılımcı sayısının %15.7'si bu hizmeti aldıklarını belirtmiştir. Bu katılımcıların %28,9'u paketlerin dağıtımından önce ihtiyaçlarının doğrulanmadığını belirtmiştir. Bu bulgu, hijyen paketi dağıtım sürecinde topluluk katılımının yeterince sağlanmadığını göstermektedir. Öte yandan, katılımcıların %21.5'inin söz konusu ürünlerin yeterli olmadığını belirtmesi nedeniyle, ürün sayısı yeniden değerlendirilmelidir. Ankete katılanların çoğu, paketlerdeki ürünlerin kalitesinden ve paketlerin kullanılabilirliğinden memnun olduklarını belirtmiştir.
- **Bulgulara göre, ankete katılanların %36,8'inin, Türk Kızılay'ın hizmetleri ve personeli hakkında geri bildirim verme ve şikayette bulunma prosedürüne yeterli seviyede aşına olmadığı tespit edilmiştir.** Türk Kızılay'a geri bildirim sağlayan kişilerin çoğunluğu, geri bildirimlerinin dikkate alındığına inandıklarını ifade etmiştir. Nasıl geri bildirim verileceğini bilmeyen kişi sayısı göz önüne alındığında, mevcut geri bildirim mekanizması hakkında topluluklara daha sık bilgi verilmelidir. Ayrıca, geri bildirimlerinin dikkate alınmadığına inanan kişi sayısı dikkate alındığında, geri bildirimler zamanında paylaşılmalı ve hesap verebilirliği artırmak için alınan eylemlerin topluluklarla paylaşılması gerekmektedir.
- **Hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler temel olarak mesleki kurslar ve istihdam olanakları, mali yardım, COVID-19 ile ilgili bilinçlendirme faaliyetleri ve düzenli hijyen ve gıda paketlerinin dağıtılması dahil olmak üzere geçim kaynağı faaliyetlerinde artış ile ilgili olmuştur.** Faaliyetlerde iyileştirmeye yönelik düzenlemeler yapmak, hizmetler üzerinde değerlendirmeler yapmak ve toplulukların ihtiyaçlarına uygun daha iyi programlar tasarlamak için toplulukların ihtiyaç duyduğu geçim kaynağı hizmetleri ile ilgili daha ileri araştırma ve çalışmalar yapılmalıdır.

SAHADAN HİKAYELER - 1

"Türk Kızılay'ın adını daha önce duymuştum ama Toplum Merkezlerinin işlevini bilmiyordum. Çocuklarımız okula gidiyordu ve ihtiyaçlarını karşılamak için yardıma ihtiyacımız vardı, ancak karşılayamadık. Kocam günlük işlerde çalışıyordu ve düzenli bir gelirimiz yoktu. Pandemi ile birlikte maddi durumumuz kötüleşti ve nereden yardım isteyeceğimizi bilmiyorduk. Özellikle de sokağa çıkma yasağının olduğu dönemlerde çok çaresiz kaldık. Kendimizi korumak için maske, dezenfektan veya kolonya almamız gerekiyordu, ancak satıcılar fiyatları artırmıştı ve satın alacak durumda değildik. Bir gün kapı zilimiz çaldı ve Türk Kızılay personelini ellerinde bir kutu ile kapıda gördük. Kutuyu açtığımızda ihtiyacımız olan birçok hijyen ürünü vardı. Verdikleri ürünleri kendimiz almaya kalksak ne kadar pahalıya geleceğini bildiğimizden çok mutlu olmuştuk. Sonrasında, bize Türk Kızılay Toplum Merkezi hakkında bilgi verdiler. Toplum Merkezi faaliyetlerine hemen katılmaya başladık. Kocam meslek kurslarına katıldı ve tekstil fabrikasında çalışmaya başladı. Ben ve çocuklarım eğitimlere katıldık ve yeni insanlarla tanıştık. Atölyelerde farklı insanlarla tanışmak ve zaman geçirmek bize çok iyi geldi. Eskiden Suriyelilere karşı bazı ön yargılar vardı ve çok fazla arkadaşımız ve komşumuz yoktu. Artık birçok arkadaşımız var ve birlikte çok güzel vakit geçirebiliyoruz. Türk Kızılay en kötü zamanımızda çıkıp geldi ve evimize ve ailemize ışık oldu."

ASMAR M.

İSTANBUL AVRUPA YAKASI TOPLUM MERKEZİ



SAHADAN HİKAYELER - 2

"İlk olarak Toplum Merkezinde Türkçe konuşma ve okuma derslerine katılmaya başladım. Daha sonra aile bütçesine katkıda bulunmak, mesleki eğitim almak ve dikiş dikmeyi öğrenmek için bir dikiş kursuna kaydoldum. Pandemi başladığında, Toplum Merkezinde maske ürettiklerini duydum ve ben de katılmaya karar verdim. Maske dikmeye başladığımda insani yardım faaliyetleri kapsamında başlatılan maske üretim sürecinin bir parçası olmaktan ve o zor zamanlarda başkalarına faydalı olmaktan gurur ve mutluluk duydum. Pandemi sürecinde işsiz kalan eşime de destek olma fırsatım oldu ve böylece aile bütçesine katkıda bulunma şansını yakaladım. Ayrıca pandemi sürecinde atölye sayesinde sosyalleşebildim ve tüm bu süreçler hayata karşı yeni bir bakış açısı kazanmamı sağladı. Kendi imkanlarımı zorlayarak ve Türk Kızılay'ın da desteğiyle kendime bir dikiş makinesi aldım, bu sayede dikiş becerilerim üzerinde daha fazla çalışabilecektim. Evde üretim yapmaya başladım ve aldığım dikiş makinesiyle evden geçimimi sağladım. Bu sayede beş çocuğumun eğitimini üstlenebildiğim için gurur duyuyorum."

EMIRA,

MERSİN TOPLUM MERKEZİ





Hakkımızda



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), 13.7 milyon gönüllüsü aracılığı ile, Türk Kızılay da dahil olmak üzere 192 Ulusal Dernek vasıtasıyla 159 milyon kişiye ulaşan dünyanın en büyük insani yardım organizasyonudur.

Birlikte, hassas durumdaki kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve yaşamlarını iyileştirmek için afetler ve acil sağlık durumları öncesinde, sırasında ve sonrasında müdahalelerde bulunmaktayız. Bunu milliyet, ırk, cinsiyet, dini inanç, sınıf veya siyasi görüşler konusunda ayırım gözetmeksizin yapmaktayız.



Türk Kızılay, felaket zamanında ve bu zamanlar dışında hem Türkiye’de hem de denizaşırı ülkelerde yaşayan hassas durumdaki kişilere destek sağlayan Türkiye’deki en büyük insani yardım kuruluşudur. Halihazırda milyonlarca insan, Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile işbirliği içinde programlarımız aracılığıyla destek almaktadır. Göçmenler, Türk toplulukları, afetlerden etkilenenler ve insani yardıma ihtiyaç duyan diğer gruplar da dahil olmak üzere hassas durumdaki kişiler tarafımızca desteklenmektedir.

Bizimle irtibata geçin:

Türk Kızılay: Kamil Erdem Güler, Program Koordinatörü, Toplum Temelli Göç Programları
E kamil.guler@kizilay.org.tr

IFRC Türkiye Delegasyonu: Şafiquzzaman Rabbani, Program Koordinatörü
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



COVID-19 FAALİYETLERİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET ANKETİ

TOPLUM TEMELLİ GÖÇ PROGRAMLARI
TÜRKİYE, KASIM 2021

