

SOSYAL BAKIMDA YENİ YAKLAŞIM, YENİ ANLAYIŞ, YENİ ÇÖZÜM MODELİ: YAŞAMDESTEK - - Terkten Telebakıma Bir Yolculuk -

İlhan TOMANBAY

İçindekiler

1. Bir Haber
2. Öngiriş
3. Giriş
4. Telebakım (Teledestek) Hizmeti Nedir?
5. Konu ile İlgili Yeni Kavramlar
6. Sosyal Sorunların Çözümüne Bilişimsel Müdahalenin Tarihi
7. T.C. Ankara Valiliği Yaşamdestek Hizmetinin Yasal Temeli
8. Yaşamdestek Hizmetini Temellendiren Yapılar
9. Teknik Boyut ve İşleyiş
10. Yaşamdestek Hizmetini Rakamlarla Tanıma
11. Sonuç
12. Kaynakça

BİR HABER

Konusu yaşlı bakım modeli olan bu yazıya bir örnek olarak gelin bir gerçek haberle başlayalım. Bu haber dünyanın her gün her tarafında yaşanan ve sık yaşanan bir haberdir.

Haber 02 Eylül 2011 Cuma günü gazetelerde yer almıştır (www.haberler.com/talihsiz-kadin-10-saat-sonra-kurtarildi-2967355-haberi/). Bu haberi okuduktan sonra konumuz çerçevesinde bir değerlendirmeye giriş yapacağız.

“Talihsiz Kadın 10 Saat Sonra Kurtarıldı

“Adana'da karanlıkta düşüp bacağını kıran ve 10 saat acılar içinde kıvranan 70 yaşındaki Zehra Çobandağ, itfaiye ve polislerin yardımıyla kurtarıldı. Merkez Seyhan İlçesi'nin Reşatbey Mahallesi'ndeki evinde yalnız yaşayan Zehra Çobandağ, gece su içmek için yatağından kalktı.

“Karanlıkta baston yardımıyla mutfığa gitmeye çalışan Çobandağ, dengesini kaybedip düştü. Sağ ayak bileği kırılan yaşlı kadın, sesini kimseye duyuramayınca sabaha kadar yerde acılar içinde kıvrandı. Sabah, apartmanın zemin katındaki işyerlerini açan esnaf, Çobandağ'ın 'imdat' çığlıklarını duyup, durumu polise bildirdi.

“Olay yerine gelen polis ekipleri, çilingir yardımıyla kapıyı açtı, ancak arkadan zincirli olduğu için daireye giremedi. Çobandağ'ına ulaşamayan polis, Adana Büyükşehir Belediyesi İtfaiye ekiplerine haber verdi.

“Eve gelen Can-Kur, merdivenle balkondan eve girdi. İlk müdahalesi yerde yapılan Zehra Çobandağ, "10 saatten beri burada yardım bekliyordum" dedi. Sedyeyle aşağıya indirilen Zehra Çobandağ, ambulansla Adana Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne sevk edildi.”

Bu haberi şöylece irdeleyelim:

1. 70 yaşında bir kadın.
2. Yaşlı hanım bir merkez ilçede bir mahallede,
3. Bir apartman dairesinde tekbaşına yaşıyor.
4. Evinde düşüp bacağını kırıyor.
5. 10 saat acılar içinde kıvranıyor. (Gün 24 saat!)
6. Bir apartman katında bir dairede 10 saat sesini kimseye duyuramıyor.
7. 10 saat süren ve duyulmayan çığlıklar sabah saatlerinde alt kattaki dükkânları açan esnaf tarafından duyuluyor.
8. Durumu polise bildiriyorlar.
9. Polis itfaiyeye bildiriyor.
10. Kapı çilingir marifetiyle açılmaya çalışılıyor, arkadan zincirli olduğu için başaramıyor.
11. İtfaiye balkondan girebiliyor.
12. Olasıdır ki 112 Sağlık Bakanlığı ambulansı ile hastaneye götürülüyor.
13. Kurtarmaya itfaiye ve polis geliyor. Bunlar olmasa kurtulamayacaktı.
14. Bir apartman dairesinde kalıyor. Yazıda oturduğu dairenin katı belli değil ancak bir apartmanın herhangi bir katında yalnız yaşıyor.
15. 10 saat tekbaşına acılar içinde kıvranıyor.

Yukarıdaki gibi bir öykü Latince kökenli “feodal toplum” ya da Türkçe kökenli “derebey toplumu” dediğimiz “tarım toplumu”nda olmaz. Çünkü tarım toplumunda “büyük aile” vardır. Bir başka deyişle “geniş aile” de denen büyük aile evin içindeki yaraları sarar. Dayanışmacı toplumdur o. Yaşlısına bakar, engellisine bakar. Kimse bir evde yalnız yaşamaz. Yakın uzak akrabalar kimseyi yalnız yaşamaya bırakmaz. Torunlar dedeleriyle, neneleriyle büyür. Düşen anında kaldırılır, “akraba-i taallukat” toplanır başına. İnsan yalnızlık nedir bilmeden ölür. Dolayısıyla yukarıdaki gibi bir olay yaşanmaz geniş aile toplumunda. Ne eve gelecek polis vardır; çünkü polis evin akrabalarıdır; ne doktor gelecektir; çünkü doktor “taallukat”, yani aile ile ilgili olanlardandır. Ne ambulansa gerek vardır; çünkü hekimler komşulardır; leğeni kapıp koşarlar doğum yapılacak eve. Yani, çareler eve gelir doğrudan...

Bu arada toplumbilimsel bir bilgi: Tarım toplumunda evin içinde yaşayanlar ya da komşular ya da yoldan geçenlere “birincil kurumlar”, bu çevrelerle kurulan tüm ilişkilere “birincil ilişkiler” deniyor. (Önemli bir not: Bu yazıda tarım toplumu derken sadece ekonomik ilişkileri, üretim ilişkilerini kastetmiyorum. Bu üretim ilişkilerinin ürettiği kültür bu yazı kapsamında beni daha çok ilgilendiriyor. Bu yazıyı okurken lütfen tarım toplumu derken ekonomik ilişkileri değil kültürel yapıyı ve kültürel ilişkileri düşününüz.)

Sürdürelim: Tarım toplumunun ekonomik ilişkileri sanayi ekonomik ilişkilerine dönüşürken tarım temelli kültür de zaman içinde sanayi kültürüne dönüşmektedir. Bu bilgi toplumbilimin basmakalıp (harcıalem) bilgilerindedir. Ekonomik dönüşüm kültürel dönüşümü de tetikler. Türkiye çoktan sanayi ekonomik ilişkilerine, hatta daha ilerisine (bilişim aşamasına) geçmiş, ama kültürel dönüşüm ekonomik ve teknolojik dönüşüm kadar hızlı olamadığından tarım kültürünün ağırlığı toplumumuzda halen varsa da özellikle büyük kentlerde sanayi kültürel ilişkileri egemenleşmiş ve yaşam uygulamasında kendisini göstermektedir. Yukarıdaki örnek bunun anlatımıdır.

Tarım toplumunda egemen olan birincil kurumlar ve birincil ilişkiler sanayi toplumunda yerlerini ikincil kurumlar ve ikincil ilişkilere bırakırlar. Bu yazının ana konusu bu olmadığı için, izin verirseniz kısa geçeyim; konukomşunun sizleri koruma, güvenliğinizi sağlama alanındaki rolünü polis; sağlığınız için elinden geleni yapma rolünü hastane ya da diğer sağlık merkezleri; evde doğum yaptıran ebenin yerini kadın doğum uzmanı doktor; ailede büyüklerin ya da dışardan gelen bilgili kişilerin aile içindeki eğitime rolünü okul; yiyecek maddelerinizi sağladığınız tarlanın, bahçenin, ağılın yerini süpermarket almıştır. Bunlardır ikincil kurumlar... Yurttaş polis, yurttaş öğretmen, yurttaş hekim vb. ilişkileri de ikincil ilişkiler olarak boygöstermişlerdir (arz-ı endam etmişlerdir). Bu kaçınılmaz bir gelişmedir. Çünkü kentler ve toplumlar büyümüş, karmaşıklaşmış ve insanlar kalabalıklar içinde yalnızlaşmışlardır.

“Komşunun komşuya yararı yok” sözü tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş sürecinde komşu dayanışmasının zayıflamasının yarattığı hayal kırıklığının ürünü bir geçici dönem sözüdür. O geçiş aşamasının sözüdür. Bireyci sanayi kültürüne tam geçiş sağlamış toplumlarda bu sözün değeri kalmamıştır. Çünkü artık komşudan beklenmez yardım... Polise telefon edilir, hekime gidilir, okula kayıt olunur. Daha ilerisi: Acil telefon hatları devreye girer. Sigara bırakma hatları, dert dinleme telefonları devreye girer. Yaşamdestek telefonlarının düğmelerine basılır! Komşular götüremez artık hastaneye, hepsinin işi gücü vardır; cankurtarana, ambulansa telefon edilir; kapıya gelir!

Sonuçta, yukarıdaki gazete haberinde çözümlediğim durum sanayie dayalı toplumsal ortamda yaşayan bir insanın çektikleri, yaşadıkları ve devletin onun için tüm kurumlarıyla yapabildikleridir. Burada adı geçmeyen diğer kurumlardan örneğin SGK vardır, sosyal güvenlik hizmeti üretir. Evinde yalnızsa ona daha sonra yardım edecek muhtar vardır, komşular vardır. Komşular tabii ki devlet kurumu değildir. Demek ki düşene yardım edecek devlet kurumlarının yanısıra toplum desteğine de gereksinim vardır. Tüm bu kombinezonla evinde düşen bir insanın (a) yerden kaldırılması, (b) kurtarılması, (c) hastaneye götürülmesi, (d) sağaltımı, (e) iyileştirilmesi, (f) tekrar evine dönmesi, (g) tıbbi ve ruhsal ve sosyal sağaltımın evinde de sürdürülmesi, (ğ) ve böylece yeniden eski sosyal ilişki ve iletişimlerinin geliştirilmesi süreci sözkonusudur. Devlet kurumları ve toplumsal etkileşimler yollarıyla...

ÖNGİRİŞ

Bu bölümde makalede ele alacağımız konunun daha iyi anlaşılmasını sağlamak için önce konunun tarihsel yerini belirlemek ve konu ile ilgili kavramlardan birkaçını tanıtmak istiyorum.

Çünkü burada yazarın kullandığı kavramları okuyan aynı anlamda anlamazsa yazının anlaşılması ve dolayısıyla yazıyı yazanın anlaşılması olanaksızlaşır. Kavram ve terimlerle aynı dili konuşmak anlaşmanın ilk adımudur. Bu bölümde konu kullanacağım kavramların açıklanmasıdır. Bu nedenle giriş değil, öngiriştir bu.

Yaşlılığın toplumsal yönü, örnek olarak, yaşlı nüfusun genel nüfus içinde azalması ya da artması ve bunun yaratacağı toplumsal sonuçların araştırılmasıdır. Toplumun yaşlanması ya da gençleşmesinin ve bunun ekonomik, toplumsal boyutlarının ve sonuçlarının saptanmasıdır. Bu, bilim dalları (disiplinler) arasında toplumbilimin (sosyolojinin) konusudur¹.

Yaşlılığın psikolojik yönü, (a) yaşlılığın yaşlılar üzerindeki – olumlu olumsuz – ruhsal etkilerinin araştırılması, (b) yaşlıların birey birey ruhsal konumlarının incelenmesi, - varsa - ruhsal sorunlarının saptanması ve giderilmesinin sağlanması için yapılan çalışmaları anlatır. Bu, bilim dalları (disiplinler) arasında ruhsalbilimin (psikolojinin) konusudur.

Yaşlılığın sosyal psikolojik yönü, yaşlıların grup içindeki konumu, rolü, statüsü, ağırlığı ve etkinliği üzerine yapılan araştırma ve inceleme çalışmalarıdır. Bu, bilim dalları (disiplinler) arasında sosyal psikolojinin konusudur.

Yaşlılığın sosyal yönü, yaşlının (a) genel olarak toplum içinde, (b) dar çevresi olarak, yani aile, mahalle ve diğer yakın (gündelik) çevresi içinde varlığı ya da yokluğu, bu çevre içindeki ilişkileri ve ilişki yapısı demektir.

Yaşlılığın sosyal sorunları, yaşlının (a) genel olarak toplum içinde, (b) dar çevresi olarak, yani aile, mahalle ve diğer yakın (gündelik) çevresi içinde varlığı ya da yokluğu ya da uyum sağlayamaması ya da çevresi ile yaşadığı ilişki ve iletişim bozukluklarından doğan sorunlardır.

Yaşlının yaşadığı sosyal sorunların giderilmeye çalışılması, yani yakın ve uzak çevresi ile iletişim ve etkileşim sorunlarının, yalnızlık, âtillik, edilgenlik, toplumdan ve yakın çevresinden kopukluk, davranış bozukluğu ve benzeri sorunların giderilmesi için yapılan çalışmalardır. Bu sorunlar ve çözümleri üzerine yapılan bilimsel çalışmalar bilim dalları (disiplinler) arasında sosyal çalışmanın ve yapılan uygulamalar sosyal çalışma mesleğinin konusudur.

Bir örnek olarak, yaşlının huzurevi yerine evinde aile bireyleri arasında tutulacak önlemlerin alınması ya da yalnız yaşıyorsa sosyal iletişimlerini canlı tutacak programların yapılarak yaşlının sosyal çevresinin oluşturulması ve geliştirilmesi, bu yönde sorunları olan bir yaşlı için yapılan bilimsel temelli sosyal çalışmalardır. Bu konudaki sosyal sorunun giderilmesi yönünde yapılan sosyal çalışmalar, eğer durum ağırsa, yani örneğin, yaşlıda bu yönde desteklere karşı

¹ Toplumsal yön ile sosyal yön farklıdır, sosyal çalışma bilimi üretmek istiyorsak öyle olmak zorundadır. Toplumsal tüm toplum ile, sosyal toplum içindeki bireyler arasındaki ilişkiler içindeki bireylerin oluşturduğu etkin gruplar içindeki etkileşimleri anlatan iki sıfattır. Genel deyişle toplum toplumbilimin, sosyal sosyal çalışmanın temel kavramlarından. Sosyal ekonomik, sosyal, kültürel ilişkileri, toplumsal olabildiğince tüm toplumu kapsayan ilişkiler (ağını) anlatır. Kısa örnek, Toplumda çalışabilir nüfus içinde işsizlik oranı % 70 ise bu toplumsal bir sorundur. Bir toplumda birtek işsiz varsa ve o işsiz evinde aile ilişkileri işsizlik nedeniyle başka sorunları da doğurarak aile ilişkilerini bozuyorsa bu sosyal sorundur ve sosyal çalışmanın müdahale alanıdır. Bu önemli kavramsal fark ve her iki kavramın farkı için bakınız: Mihçioğlu, 1992, 432; Tomanbay, 2014, 50aa; Tomanbay, 2007, 28-57.

direnç varsa sosyal sağaltım (sosyal tedavi), örneğin direnç yok, sosyal çalışmacının yönlendirmelerine mutlulukla katılma sözkonusuysa ya da dirençli bir dönem geride bırakılmış ve yeni yaşam tarzını benimsemeye yönelik açılım görülüyorsa ve ancak henüz sosyal çalışmacı tarafından alınan önlemler, yapılan çalışmalar sorunları tam anlamıyla gireme aşamasında değilse yapılan çalışmalar sosyal esenlendirmedir (sosyal rehabilitasyon). Yapılan çalışmaların sosyal sağaltım mı, sosyal esenlendirme mi olduğu konusunda kararı sosyal çalışmacı verecektir.

Sosyal çalışmacının yaşlılarla bu yöndeki çalışmalarına bilişim sistemlerinin de desteği sağlanmaya başlanmıştır. Buna, yaşlı için teledestek denebilir.

Teledestek sadece yaşlı için değil, benzer sorunları olan engelli, yatalak ya da süreğen (kronik) hasta, şiddet gören kimse, cezaevindeki birey, yalnızlık hastalığını yaşayan her yaştaki birey vb. için de sözkonusudur.

Teledestek sadece evinde oturup da belirtilen sorunlara sahip insanlar için değil, huzurevinde, bakımevinde yaşayan yaşlı için de sözkonusudur.

Telekomünikatif araçlar bireyin sosyal sorunlarının giderilmesi yönünde hangi aşamada ve hangi boyutta kullanılırsa kullanılsın teledestek sağlanması amaçlı kullanılıyor olabilir. Bunlar Türkçe ifadesiyle bilişim sistemleri ve sosyal sorunlar olarak özetlenebilir.

GİRİŞ

Bir toplumda bakıma gereksinim duyan kişilerin başında yaşlılar, engelliler ve hastalar gelir. **Bakım**, toplumda kendi yaşamını ve düzenini yeterlice sürdürebilmede fiziksel, ruhsal, sosyal ve ekonomik yetersizliklere sahip kişiye gündelik yaşamını sürdürmesine dışardan verilen planlı, düzenli katkı ve destektir. Bakımın en genel tanımı budur. Görüldüğü gibi bu tanımın içine ekonomik, sosyal, ruhsal ve bedensel (fiziksel) yetersizliklerin tümü ya da herhangi biri girer. Bu birinci özelliği. İkinci özellik, burada adları geçen yetersizliklerden herhangi birinin varlığı eğer buna karşı sağaltım, rehabilitasyon ya da bakım gibi önlemler alınmazsa diğerlerinin düzgün ve düzenli işlenmesini bozmaya başlamaktadır. En bilinen terimle psikosomatik hastalıklar ortaya çıkmaktadır.

Her insanın yaşlı ve engelli olmasa da hastalık, ekonomik yoksunluk gibi nedenlerle zaman zaman bakıma gereksinimi olmaktadır. İlk doğan insandan son doğan insana değin böyledir bu. Her zaman ve tarihte de... Ancak bakımın biçimi, boyutu, modeli, düzeni ve anlayışı zaman içre değişmektedir. Tarihsel süreçte toplumların teknolojik ve bilimsel boyutta ilerlemesiyle bakım da belirli bilimsel boyutlar kazanmış, bu da bakım kuralları ve düzenini sürekli geliştirmektedir. Bu süreci özetleyecek olursak bakım farklılıkları açık açık kendisini gösterir.

Bilindiği gibi insanlar üretim ve tüketim farklılıklarına göre çağlara ayrılırlar. Toplum bilimciler göre en genel toplum biçimleri avcılık ve toplayıcılık dönemi (avcı toplayıcı toplum), tarım dönemi (derebeylik toplumu, feodal toplum), sanayi dönemi (sanayi toplumu).

Bugünkü genel kabule uyarak sanayi toplumundan sonraki topluma da bilişim toplumu diyerek konumuza girebiliriz.

Yaşlıya saygı engelliye bakım gibi değerler maddi yaşama biçimlerine uygun olarak vardılar ya da yokturlar; azdırlar ya da çokturlar. İnsani değerleri kendine göre biçimleyen, insanların maddi yaşama biçimleridir. Aynı şu örnekte olduğu gibi:

Avcı toplayıcı toplumlar henüz yerleşik düzene geçmemişlerdi. Karınlarını doyurmak için etin (avcılık) ve otun (meyve, sebze, ot) (toplayıcılık) bulunduğu yörelere göçerler, orada beslenmeleri güçleşmeye başladıkça göçlerini yeni besinleri bulacaklar yerlere doğru sürdürürlerdi. Sürekli hareket durumunda oldukları için sağlıklı ve ayakta olmak, genç olmak zorundalardı. Yaya ya da zamanla evcilleştirdikleri at gibi hayvanların sırtında yaşamak için oradan oraya giderlerdi. Bu yüzden toplulukları içindeki yaşlılar ve engelliler onlar için yükü. Çeşitli kaynaklar, avcılık toplayıcılık dönemlerinde İzlanda, Afrika, Japonya gibi ülkelerde yaşlıların geceleri barınaklarını terkederek güçleri tükenene kadar uzaklaştıklarını, ya buzlar arasında, ya da vahşi ormanların içlerinde ya da kızgın güneş altında kalan düzlüklerde yürüyemeyecek kadar bitkinleştikleri yerlerde kendilerini takatsızca ya buzların arasında donmaya, ya yakıcı güneşe ya da ormanlarda vahşi hayvanların saldırılarına, yani ölüme bıraktıklarını yazarlar. Bu doğal bir gelenektir ve çocukları da bunu bir gelenek olarak, bir seramoni olarak görür ve engel olmazlardı. Çünkü onlar yaşayabilmek için sürekli göçmek zorundaydılar. Kervan yürümeliydi. Yaşlılar ve engelliler adeta uçmak zorunda olan bir balonun safraları gibi kendilerini aşağıya atıyorlardı. Bu dönemde yaşlı ya da engelli için bakım sözkonusu değildi.

Türklerin dünyasında ilkkez Uygurlar avcı toplayıcı, yani göçebe yaşam biçiminden tarımsal üretime, yani yerleşik yaşama geçmişlerdir (745-840). Bu başlangıç Türk dünyasında avcılık toplayıcılık döneminin sona ermesi demektir. Uygurların tarıma ve bu yolla yerleşik yaşama geçmeleri tarihsel boyutta çok önemli bir değişimdir, ilerlemedir. Türkçe'deki Arapça kökenli medeniyet sözcüğünün karşılığı olan uygarlık Uygurların tarımsal düzene geçmeleri ile ilgili olarak zamanında üretilmiş bir sözcüktür².

İnsanların tarımsal üretime başlamalarıyla ürünün büyümesini beklemek, sulanması ve tarlanın bakımı gibi işler yüzünden ekip biçtikleri tarlaların etrafına evler yapıp beklemeye, yani yerleşmeye geçmeleri onların insan ilişkilerini de değiştirmiştir.

Tarımsal üretimin sağlanması için üreticiler artık at sırtında dağ bayır dolaşmayı bırakmışlar, ettikleri ürünün başını beklemişlerdir.

İşlerinin başını beklerken başlarına dam örmüşler, soğuksa kapalı yeri ısıtmanın yolunu bulmuşlar, yakına su ve ocağı getirmeyi düşünmüşler ve gerçekleştirmişler, yani ki, yerleşik düzene geçmişlerdir.

² İslamiyet dünyasında da medeniyet sözcüğü de tarıma ve giderek yerleşik düzene geçen Arapların ilk yerleşim merkezlerinden olduğu için Medine kentinin adına dayanarak türetilmiştir. Türklerde ve Araplarda uygarlık ve medeniyet sözcüklerinin ikisinin de tarıma geçmeyle ilgili bir ilerlemenin anlatılması olarak ortak bir tarihsel kökene dayanmaları ilginçtir.

Yerleşik düzene geçtikleri için saklamak ve kışın (daha sonra) yemek üzere ürettikleri ekşi mayalı tarımsal ürünler, salamuraya yatırdıkları bitkisel ürünler gibi et ürünlerini de hem kendileri üretmenin yolunu bulmuşlar, hem de kestikleri hayvanların etlerini kavurma, batırma gibi yollarla daha uzun süre dayanacak buluşlar yapmışlardır.

Daha sonra, kışın yiyecekleri yiyecekleri üretip bekletmenin ve saklamanın yolunu bulan insanoğlu neden üretimden çekilen yaşlısını, üretimde yeri olamayan engellisini artık kendisinden uzaklaştırsın, ölüme terketsin ki? Yaşlıya saygı, engelliye anlayış bu nedenlerle tarımsal toplumsal dönemlerde ortaya çıkmış ve gelişmiştir. Yaşlıya saygı tarımsal üretim koşullarının yarattığı ve sağladığı bir değerdir.

Feodal dönemlerde yaşlıya, evin engellisine büyük aile içinde yaz kış bakmak, onları başa taç etmek kalıcı bir değer olarak yerleşmiştir. Birinci bakım modeli budur. **Yani, yaşlıya, engelliye, hastaya büyük aile içinde, tüm aile bireyleri ve konu komşu ile birlikte bakmak ve birlikte mutlu olmak...** Yiyeceğini vermek, gereksinimlerinin giderilmesine yardımcı olmak insani bir değer olarak içselleştirilmiştir.

Sanayii dönemine geçişte geniş ailenin çözüldüğünü, çekirdek ailenin çalışmak zorunda olduğunu ve yaşlının ve çocuğun bu nedenle ortada kaldığını artık herkes, özellikle sosyal çalışma disiplinleri (o bilim dalından yetişenler) bilmektedir. Zamanın koşullarına göre ortada kalan çocuklar için kreş, yaşlılar için huzurevleri açıldığını bilmektedir. Bu da tarihte ikinci bakım modeli olarak kayıtlardadır. **Yani, kurum bakımı.** Evinden, ailesinden kopan yaşlının bir bakım yurdunda gereksinimlerinin giderilmesi ve ömrünün sonuna değin orada yaşaması. Bu ikisi de çalışmak zorunda olan evlatlar ve eşleri için kaçınılmaz bir çözüm ve kolaylık iken, yaşlı ve engelli için yalnızlaşmanın ve dolayısıyla mutsuzluğun tarihsel başlangıcıdır.

Sanayileşme kentleşmeyi körüklemiştir. Kentsel ortamlarda kurum bakımı ile yaşlıların yalnızlaşması ve mutsuzlaşması giderek daha çok dikkat çekerken, zamanla kalabalıklaşan ve her bakımdan yoğunlaşan kentsel ortamlarda kurum bakımı da giderek daha pahalı bir duruma gelmiştir. Böylece hem yalnızlaştıkça mutsuzlaşan insan sayısı artmakta hem bakım maliyetleri yükselmektedir. Bu sorunun tartışılmaya başlandığı ilk ülkeler refah devletleridir. Ve İsveç'te 1970'li yıllarda küçük kurum bakımı modelleri ve evde bakım modeli tartışılmaya başlanmıştır.

1970'yi yılların sonunda da İsveç'ten başlayarak Avrupa'da küçük kurum bakımı ve evde bakım modelleri yaşama aktarılmaya başlanmıştır. Böylelikle hem yaşlı olabildiğince ev ortamında yakınlarıyla birlikte kalmakta, hem ev ortamında yalnız bile kalsa kendi evinde kalmış olmakta, atılmış duygusunu yaşamamakta ve hem de bakım maliyetleri ucuzlamaktadır. İleri sanayi dönemlerinin doğurduğu yeni bakım modeli, de budur. **Yani, ev tipi bakım ve evde bakım modelleri...** Bu modelde düzenli aralıklarla eve giden her alandan bakım elemanları yaşlıyı, yalnızı, hastayı, engelliye evinde ziyaret ederek izlemekte ve gerekli sağlık bakımını yapmakta, gerekli sosyal destekleri vermektedirler.

Ev tipi bakım modeli Türkiye dahil birçok ülke denenmektedir. Kuşkusuz bu modelde de sayı arttıkça ekip ve ekipman maliyeti ile kurum bakımı maliyeti artacaktır; artmaktadır. Bu, şu anda süreç konumuzun dışındadır. Süreç konumuz, büyük aile bakımından kurum bakımına, kurum

bakımından evde bakım modeline geçiştir. Toplumsal süreç durmayacağına ve durdurulamayacağına göre evde bakımdan sonra bunu izleyecek model süreç nasıl olacaktır?

Kentsel ya da kırsal evde bakım modelinde de giderek değişik olumsuzluklar ya da güçlükler kendini göstermeye başlamıştır. Düzenli gidilmezse anlamı olmayacak bu hizmete düzenli gidişler zaman içinde daha çok ekip ve ekipmana gerek göstermektedir. Özellikle nüfusu kalabalık büyük kent ortamlarında sayıları zaman içre artan evde bakım alacak kişilerin adreslerine düzenli aralıklarla ulaşmak özellikle yoğun trafik içinde personel ve yakıt ve araç ve araç bakım maliyetlerini arttırmaktadır. Hizmet maliyetinin yanısıra trafikte daha çok yoğunlaşma yaratmaktadır. Daha artan ekip maliyetinin içinde ekibin eğitim maliyetini de katınız, çünkü bu hizmet niteliği düşük bir ekip ile yapılırsa olumsuz sonuçları doğuracak bir hizmettir. Daha artan ekipman maliyetinin içinde sayıları az olmayan taşıt araçlarının parça, bakım ve amortisman maliyetini de katınız, çünkü bu hizmet bakımsız ve çalışmayan araçlarla yapılırsa aksayacak bir hizmettir.

Tüm bunların yanısıra düzenli aralıklarla gittiğiniz evde o gün gitmeyi gerektirecek bir durum ortaya çıkmazsa boşuna gitmişlik ve boşuna masraf yapmışlığı ortaya çıkaracaktır. Buradaki masraf sadece ekonomik masraf değildir, zaman israfıdır da aynı zamanda. Bu duygu hizmete koşanları da bir süre sonra ruhsal olarak yoracak bir durumdur.

Öyleyse nasıl yeni bir hizmet modeli bulalım ki, hem evde bakım hizmeti kurum bakımına dönüşmesin, insanlar evlerinde huzur içinde bakımı beklesinler; hem bakım bekleyen kişiye zamanında ulaşalım, hem gereksiz para ve zaman israfından kurtulalım, hem ekip ve ekipmanı yerliyerince ve etkili kullanmış olalım ve hem de her gidişimizde anlam ve mutluluk olsun? Yani, her gidişimizde hedefi 12'den vuralım?

İşte bu kapsamlı sorunun yanıtı bizi bilişim destekli evde bakım hizmetine götürmektedir. **Yani, telebakım hizmetine...**

Görüldüğü gibi insanlık tarihi yaşlısını, engellisini, bakım gerekseyen kişisini süreç içinde terketme eyleminden geniş aile bakımına; oradan kurum bakımına, oradan da evde bakıma ve sonunda telebakıma ulaşmıştır.

Telebakım hizmeti çağımızın yaşlı, engelli, hasta gibi bakım gerekseyen insanlarına en rantabl ulaşmanın en modern yoludur. En kestirme yoludur; en ucuz yoludur, en seri yoludur. Nedir bu telebakım?

TELEBAKIM (TELEDESTEK) HİZMETİ NEDİR?

Şu anda kuruluş kavramıyla yaşamdestek olarak adlandırdığımız telebakım, teledestek, telesağlık, teletıp ve telesosyal çalışma hizmetlerini bu paragraftan sonra ortak bir kavram altında, yaşamdestek olarak adlandırmayı sürdüreceğiz.

Yaşamdestek hizmeti o anda of diyen bireyin imdadına önce sesle, sonra gerekli araçlarla en seri bir biçimde ulaşılmasını sağlayan koordinasyon hizmetidir.

Yaşamdestek hizmeti kendi yaşamayı arzu ettiği evinde ve ortamda yaşarken başına gelecek herhangi bir risk durumunda boynundaki ya da kolundaki bir düğmeye basarak kamunun, sosyal devletin ya da bu otoriteye destek maksadıyla çalışan sivil toplum güçleri tarafından sağlanan yardımın en hızlı bir biçimde kişiye yönlendirilmesidir.

Yaşamdestek, kalabalık bir kent ortamı ve toplumsal karmaşıklık içinde yardıma gereksinim duyan insana;

- Ulaşması gereken yardımın en hızlı ulaşanı,
- En etkili,
- Devlet için en ekonomisi ve
- Birey için en huzur verenidir.

Çünkü insan evindedir. Ölmüş sevgili eşinin anılarını her gün taze tuttuğu, bu yolla kendisini yaşama bağladığı bir mekândadır.

Çünkü insan uzun yıllardır ayrılmadığı, alıştığı bir mahalledeki bir mekândadır.

Çocuklarıyla, torunlarıyla, anababasıyla... birlikte yaşamaktadır.

Çünkü insan kendisini yalnız duyumsamadığı, soyutlanmadığını duyumsadığı bir mekânda, evindedir.

Çünkü insan huzurevine gitme duygusunu tanımadığı, huzurevi korkusu yaşamadığı bir mekândadır.

Böylelikle, herkesin istediği evde oturması ile sağlanan (a) toplumsal huzurun yaratıcısı olmanın sağladığı başarı duygusu ile (b) huzurevi için harcamadığı önemli bir kamu gelirin tasarrufunun kesişmesidir.

Bilindiği gibi bugünkü rayiçle kamu huzurevlerinde bir yaşlı için kamunun yaptığı harcama 3000 TL ve üzerindedir. Bir kişi için harcanan bu parayla bugünkü rayiçlerle yaşlıyı üstelik kendi evinde huzur içinde otururken kamu güveniyle 80-100 kişiye telebakım sağlanmaktadır. Kamu için bu tasarruf ve yaşlının yaşadığı huzurun devlet olarak sahibi olmak önemlidir.

KONU İLE İLGİLİ YENİ KAVRAMLAR

Yaşamdestek olarak adlandırılan bu hizmet bilişim sistemlerinin insanlığa sağladığı bir olanaktır. Gelişen telekomünikasyon altyapısının sunduğu bir ayrıcalıktır. Bireysel ve sosyal sorunların en çağdaş çözüm modelidir.

Bilindiği gibi sözcükleri gelişen değişen yaşam koşulları türetir. Terimleri gelişen toplumsal koşulların yarattığı yeni hizmet modelleri ve bu modellerin belirli disiplin içinde kurumlaşmasıyla oluşan meslekleşme türetir. Düşünce derinleşmesi, bakış genişlemesi de kavramları türetir. Tüm bunların özü teknolojinin gelişmesine odaklıdır. Teknoloji ve buna

bağlı değişen toplumsal yapı ve toplumsal gelişmeler bu sözcük, erim ve kavram türetimini sürekli kılar. Toplum duraksamadığı gibi dil ve terminoloji de duraksamaz.

Yeni gelişen bilişim teknolojisi kendine özgü doğrudan kavramları türettiği gibi diğer yaşam alanlarıyla ilgili terim ve kavramlar da türetmeyi sürdürür. Girdiği her yaşam alanı için yeni terimler ve deyişler ortaya çıkar. Bilişimin sosyal yaşamın ve sosyal çalışmanın dünyasına girmesi doğal olarak bu alanda da yeni terim ve sözcükleri ortaya çıkartmıştır. Şöyle ki;

T.C. Ankara Valiliği tarafından doğru bir belirlemeyle “yaşam destek” olarak adlandırılan bu hizmet bir “tele” hizmettir. Yani bir telekomünikasyon hizmetidir. Telekomünikatif bir hizmettir. Telekomünikatif yolla destek hizmetidir (sosyal çalışma); bakım hizmetidir (sağlık ve sosyal bakım); dolayısıyla sağlık hizmetidir (tıbbi, psikal ve sosyal sağlık). Bu çok boyutlu ve seri hizmet modeli yeni kavramlarını da birlikte üretmiştir. Tam da bu paragrafta belirttiğimiz teledestek, telebakım, telesaglık hizmetleri çağımızın yeni model hizmetleri, bu kavramlar da çağımızın yeni kavramlarıdır. Bu kavramların bütünlüğünde evinde oturan yurttaşlarda “telegüven” sağlanmaktadır. Evinde oturan kişi, birey, yurttaş korkusuz ve huzur içinde devletin sağladığı güveni yaşamaktadır.

Bu kavramlar tarafımızdan türetilmemiştir. Bilişim teknolojisinin sosyal yaşamın buyruğuna girmesiyle gelişen dünyada kullanılmaktadır. Örneğin, “tele health” (tele sağlık) “telemedizin” (teletıp), “tele care” (telebakım), “tele support” (teledestek) bunların örnekleridir. Sağlık Bakanlığımızın WEB sayfasında da telesaglık terimini görebiliriz. Çünkü sağlık hizmetleri de gelişen teknolojiye koşut olarak telekomünikatif yolla düzenlenebilmektedir ve ülkemiz de bu gelişmelere, ne kadar güzel ki, kapalı değildir.

Yeni kavramlara dünyada yeni yeni ve henüz çok az kullanılmasına karşın Ankara Valiliği yaşam destek hizmetinde doğrudan uygulanan hizmetin bir boyutu ve önemli bir boyutu da “tele sosyal hizmet”tir (tele social service). İnanınız, dünyada ve buna bağlı olarak ülkemizde de hızlı bir zaman dilimi içinde “tele sosyal çalışma” (tele social work) örnekleri, yaklaşımları, modelleri ve giderek kuramları gelişmeye başlayacaktır. Tele sosyal çalışma bir süre sonra yükseköğretim kurumlarında üniversiter disiplinler bilgi olarak geliştirilip öğretilmeye başlanacaktır. Tele sosyal hizmet kavramı verilen hizmetin adını ve neliğini gösterir. Tele sosyal çalışma verilen tele sosyal hizmetin bir sosyal bilim dalının (disiplinin) bilimsel çerçevesi içinde bilimsel kurallara uygun olarak disipline edilmesi, planlanması, düzenlenmesi ve uygulanmasını sağlar. Tele sosyal çalışmanın uygulama içinde oluşturduğu disiplinler kurallara uygun olarak verilir tele sosyal hizmet!

Ankara Valiliği Yaşam Destek Hizmeti geliştikçe, yaygınlaştıkça bu kavramsal ve düşünsel gelişmeleri hep birlikte ve hızla yaşamaya başlayacağız.

SOSYAL SORUNLARIN ÇÖZÜMÜNE BİLİŞİMSEL MÜDAHALENİN TARİHİ

Bu tarih henüz çağ adına çok yenidir.

ABD’de 1950’li, Avrupa’da 1980’li yıllarda başlayan teledestek hizmeti (Teleassistance (İng.); Hausnotruf, m (Alm.)) Türkiye’de 2010’lu yıllarda başlatıldı (1 Şubat2011).

Türkiye’de ilk başlatılan bu hizmete T.C. Ankara Valiliğinin benimsediği adla yaşamdestek hizmeti adı verildi. Hizmetin sahibi T.C. Ankara Valiliğidir. Hizmetin yürütücüsü yaşamdestek hizmetini sağlayan ve yürüten kurum bir sivil toplum örgütüdür; SABEV’dir (Sosyal Hizmetler Araştırma, Belgeleme, Eğitim Vakfı).

Bilişim yoluyla gereksinim sahiplerine sağlanan bu teledestek hizmetinin maddi kaynağı Avrupa ülkelerinde sosyal güvenlik kurumları tarafından sağlanmaktadır. Almanya’da Sağlık Sigortası kapsamında yeralan Bakım Sigortası tarafından giderleri karşılanmaktadır. Birçok Avrupa ülkesinde tıp ve sosyal çalışma elemanları tarafından gereksinim sahipleri belirlenerek sisteme dahil edilirken İngiltere’de 65 yaşını doldurmuş herkese telefon edilerek sisteme dahil olmak isteyip istemedikleri sorulmakta ve bağlanmaktadır. Tamamının bedeli sigorta tarafından ödenmektedir. Bu nedenle abone sayısı en yüksek ülke İngiltere’dir.

T.C. ANKARA VALİLİĞİ YAŞAMDESTEK HİZMETİNİN YASAL TEMELİ

Türkiye’de valilikler ve kaymakamlıklar eliyle işleyen Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları vardır. Bunlar Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Sosyal Yardımlaşma Genel Müdürlüğü bünyesinde dirler, işleyiş sorumluları valilikler ve kaymakamlıklardır. Bu vakıfların gereksinim sahiplerine dağıttıkları sosyal yardımların kimlere ve nasıl dağıtılacağı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu (No: 3294, Kabul tarihi: 29 05 1986, Resmi Gazete Tarih: 14 06 1986, Sayı: 19134) ve bu yasaya dayanılarak çıkarılmış Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Yönetmeliğinde (Resmi Gazete, Tarih: 17.7.1986, Sayı: 19167) düzenlenmiştir.

YAŞAM DESTEK HİZMETİNİ TEMELLENDİREN YAPILAR

Bilindiği gibi özellikle büyük kentlerde insanlar gittikçe yalnızlaşmaktadırlar. Bu yalnızlık birebir cismani bir yalnızlık da değildir. İnsan kalabalıklar içinde de yalnız olabilmektedir. Buna sanayi ve buna koşut olarak gelişen kentleşenin gelişmesiyle insanın yabancılaşması eklenince cismani yalnızlık anlaşılabilir bir biçimde kalabalıklar içindeki yalnızlığa dönüşmektedir. Buna Almanca Entfremdung, f, İngilizce alienation denmektedir.

Yabancılaşma insanın gücünde ve tavrında yön değiştirmelere yolaçar. İnsanı yalnızlaştırır, kişiliğe göre içedönükleştirir ya da saldırganlaştırır. Gene kişilik yapısına uygun olarak ya güçsüzleştirir ya ona olumlu ya da olumsuz farklı bir güç kazandırır. Ya verimsizleştirir ya istendik ya da istenmedik yönde verim artışı getirir.

Ama hangi açıdan bakarsanız bakın yabancılaşma yabancı bir durumdur. Ekstrem ve istenmedik bir durumdur. İnsanın içinde yaşadığı topluma yabancı kılar. İnsanı toplumun dışına iter. Bu

durumdaki insanın ayakta kalabilmesi ve yaşamını sürdürebilmesi için bir gizli koruma düzeneği olarak insanın duygularını kütleştirir.

Yabancılaşan insan yabanıldır. Ne zaman nerede korkacağı, ne zaman azgın bir cesaret sergileyeceği, ne zaman içten içe ağlayacağı, ne zaman acılı kahkahalar atacağı bilinmez.

Büyük kentlerde, karmaşık ilişki yapıları içinde ağlayan insanı görmek kolay değildir. Kendilerini göstermeden içten içe ağlayan insanların sayılarını bilmek olanaklı değildir. İçinde sessiz hıçkırıklar duyulan evleri saptamak kolay değildir. Açıktan guruldayan karınların sesini dışarıdan duymak olanaklı değildir. Kızgın bir cesaretle bunu dışarı vuranların, çılgık atanların yanında, kaç kişinin sessiz çılgık attığını ve bunu dışarı vurmadığını bilmek olanaklı değildir. Hele bunlar bir de yalnız yaşıyorsa, hele bunlar bir de yaşlıysa, engelliyse her olağan insan gibi derdini söyleyenle söylemeyenlerin ikisini birden tanımak olanaklı değildir.

Evinde düşenleri, tek başına imdat bile diyemeyenleri, evi pislikten geçilmeyen, bu pislik içinde sıkıntılar içinde oturan ve evini temizleme ve temizletme gücüne sahip olmayanları saymak kolay değildir. Düzenli ilaç alması gereken ve ilacını düzenli alacak belleği, iradesi, azmi olmayan ya da olmayacak yaşta düzenli ilaç almak zorunda olan ve evlerinde yalnız olduğu için bunu anımsatacak kimsesi olmayan insanların nerelerde oturduğunu seçmek kolay değildir.

Gündüz evde yalnız bıraktığı ana ya da babasının gündelik durumlarının, günde başlarına geleceklerden korkan ama çalışmak zorunda olduğu için hergün işine giden evlatlardan kaçınan gözlerinin her gün arkada kaldığını, anababalarını düşünme kaygısı içinde işyerlerinde verimleri düşen yaşlı başlı insanları seçmek kolay değildir. Anababalarına telefonla ilaçlarını zamanında anımsatma sözünü anababalarına ve kendilerine veren ama işlerinin yoğunluğu ya da günün gürültü patırtısı (hengâmesi) içinde bunu aklında tutamayan, zamanında ilaçlarını anımsatamayan ve bunun ıstırabını içinde taşıyan evlatları hangi sayaç sayabilir?

Yaşamının son gününe değin evinde oturmak isteyip, evinden ayrılmayıp ama evlatlarının kendisini sık sık ziyarete gelmemelerinin içinde yarattığı ezilmeleri onuru yapıp başkalarıyla paylaşmayan ve dışlerini sıkarak kaderini kimselerle paylaşmayan yaşlı anaları babaları kim gündelik yaşam hızı içinde dert edip düşünebilir?

Bedeni hareket etmez bir biçimde ya bir yatakta ya bir tekerlekli sandalyede kimler ailesi içinde yalnızlık çekmektedir?

Koca bir kentte hangi evde kim ekonomik, kim psikolojik ve kim sosyal bir yalnızlık cenderesinin içinde ezilmektedir? Kim kültürel yalnızlığı içinde boğulmaktadır?

Kaç kişi bilebilir, 81 yaşında, iki gözü görmez bir kadının küçük ve soğuk bir gecekonduda kimsesiz ve tek başına oturduğunu? Kaç kişi bilebilir bu yalnız, iki gözü kör 81 yaşında kadının gece ve ölüm korkularını gecelerin ve sabahların hangi saatlerine kadar serdiğini? Kaç kişi bilebilir, başına herhangi birşey geldiğinde kime nasıl haber vereceğini düşünerek uykusuz kaldığını? Kaç kişi?

Koca bir kentte hangi evde kim ekonomik, kim psikolojik ve kim sosyal bir yalnızlık cenderesinin içinde ezilmektedir? Kim kültürel yalnızlığı içinde boğulmaktadır? Yıllar geçmiş,

bir sinemaya gidememektedir. Kentte yaşamakta, tiyatro nedir hiç görmemiştir. Güzel bir havada piknik çocukluk anıları arasında kalmıştır, yıllardır yapmamıştır. Hatta onu sokağa çıkarıp, koluna girip gezdirecek, bir bahçede bir çay, bir ayran içebileceği bir yakını yoktur; kalmamıştır.

Bu itibarla yaşamdestek yaygın bir sosyal önlemdir. Bir merkezden çok sayıda kişiye uzanan bu sosyal önlem giderek toplumun sosyal dinginliğine olumlu etki yapan bir özelliğe sahiptir.

TEKNİK BOYUT VE İŞLEYİŞ

Yaşamdestek sisteminin kurulması için dört temel öge gereklidir.

1. Sesver aygıtı,
2. Sesver düğmesi,
3. Sabit ya da GSM’li bir telefon hattı ve
4. Bu aygıtlara uyumlu donanım ve yazılımlarıyla düzenlenmiş bir çağrı merkezi.

Evlerine yaşam destek hizmetinden yararlanmasını istedikleri biri varsa o kişi ya da bir yakını, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarından yardım alacak konumda kişilerse valiliklere, kendi istek ve ekonomik güçleriyle annelerini, babalarını, hastalarını, engelli yakınlarını vb. sisteme dahil etmek istiyorlarsa SABEV’e ya da SABEV Yaşamdestek Merkezine telefonlarla başvuruyorlar. Valilik tarafından sistemin bağlanması uygun görülenlerin adresleri SABEV çağrı merkezine iletiliyor.

Sistemin bağlanması kararı verilen evlerde yaşayan gereksinim sahipleri ile Yaşamdestek Merkezi yetkilileri ilk iletişimi kurarak görüşme yapıyor ve bir form dolduruyorlar. Bu form aracılığıyla, kişinin adı soyadından başlanarak kimlik ve iletişim bilgileri kayda geçiriliyor. Bunun arkasından kişinin sağlık durumu, varsa hastalıkları, protezi olup olmadığı, geçirdiği ameliyatlar, varsa engellilik durumu, yatalak ya da ayakta olup olmadığı, aldığı ilaçlar, ilaçlarını düzenli alıp almadığı gibi sağlık bilgileri ile yalnız yaşayıp yaşamadığı, özbakımını yapıp yapmadığı, çevresindeki insanlar ve yakınlık durumu, sosyal etkileşimleri, sosyal ilişkilerinin işleyip işlemediği, işliyorsa ne oranda işlediği, sıkıntılı durumda haber verilecek bir, iki ya da üç yakınının ad ve iletişim bilgileri, hiç yoksa en yakın komşularının ve mahallenin muhtarının iletişim bilgileri gibi sosyal yaşam bilgileri kayda geçiriliyor.

Eğer abone, sıkıntılı bir durumunda, arasının iyi olmadığını bildirdiği oğluna, kızına, ayrıldığı eşine haber verilmemesi isteğini bildiriyorsa bu bilgi de kayda geçiriliyor ve çocuklarına bilgi verilmesini kaçınılmaz kılacak çok çok önemli bir gerekçe ortaya çıkmadıkça bu isteğe saygı gösteriliyor.

Bu bilgiler anında, en geç aynı gün bilgisayara aktarılıyor ve bu sayfaya bir kod numarası veriliyor. En geç iki gün içinde bir teknik ekip kişinin evine giderek hem ziyaret etmiş ve aboneyi tanımış oluyor hem de evin uygun bir konumuna bir “sesver aygıtı” koyarak telefon hattına bağlıyor. Bu aygıt şık bir aksesuar görünümünde olduğu için ya duvara monte ediliyor

ya da bir sehpa ya da masa üzerine kuruluyor. Evin sakini aynı hat üzerinden hem bu hizmetten yararlanıyor hem de normal günlük telefon görüşmelerini yapabiliyor.

İkinci işlem olarak abone olmak isteyen kişinin hanımsa boynuna kolye görünümünde bir sesver düğmesi, erkekse bileğine bileklik olarak bir sesver düğmesi takılıyor³. Sistemi çalıştırır ve teknik bir çalışmayla evi çağrı merkezindeki bilgisayarda bulunan o kişinin bilgileri ile bütünleştiriliyor; birbirine bağlanıyor. Sistem kurulmuştur.

Abonenin bilgilerinin bilgisayara kaydedilmesi kişinin rahatlığı ve zaman açısından büyük bir avantaj sağlıyor. Herhangibir evde düğmeye basıldığı zaman çağrı merkezinde o kişinin bilgileri anında bilgisayara düşüyor ve sosyal operatör kimsiniz, adınız, adresiniz gibi bilgileri, hatta ne tür hastalığı olduğunu, engelli ya da yatalak ya da kalp hastası vb. olup olmadığını anında görerek bu bilgileri sorular sorup almak için hiç oyalanmadan derhal sıkıntısını soruyor ve niye aradığına odaklanıyor. Bu büyük bir zaman kazanımı sağlıyor.

Bir başka boyut: Eve bağlanan sesver aygıtı evde seslenen kişi düğmeye bastığı zaman devreye girebiliyor. Aygıtın dış bir müdahaleyle eve ulaşma ve evi dinleme özelliği yok. Eve ulaşmak isteyen çağrı merkezi elemanı (sosyal operatör) eve normal hat üzerinden telefon etmek zorundadır. Uzak bir masada duran telefon çaldığı takdirde engelli, yaşlı ya da yatalak abonenin yerinden kalkıp telefona uzanma gibi bir zahmete girmesine gerek yok. Boynundaki düğmeye bastığı zaman duvardaki sesver aygıtı harekete geçiyor ve eve gelene telefon konuşması duvardaki aygıt üzerinden de yapılabilir.

Eğer Yaşamdestek Merkezi aboneli olan kişi;

- a) evde herhangi bir kaza geçirmişse,
- b) örneğin düşmüş, kalkamıyorsa,
- c) bir sağlık sorunu yaşamaya başlamışsa,
- d) örneğin kalp krizi geçiriyorsa,
- e) düzenli ilaç alması gerekiyor ve ilaçları düzenli, zamanında alamama riski varsa,
- f) bir gece korkusu ya da genel bir korku yaşıyorsa,
- g) gece tıkırtı duymuş, hırsızlık kuşkusu içindeyse,

³ “Sesver düğmesi” dediğimiz düğmeye farklı ortamlarda farklı adlar verilmektedir. Açıklamalı bir ifadeyle acil yardım düğmesidir. Gazetelerde ABD’den gelen bir deyişle “panik buton” (panic button) kavramı hem düğmenin verebildiği hizmetleri ve konsepti panik durumuyla sınırlandıran, hem hedefi kaydıran hem de insanı panik algısına kilitleyen kaygı uyandıran bir kavramdır. Dolayısıyla bu kavramla gerçek konseptin anlaşılması güçleşmektedir. Öteyandan, düğmeye basmanız gerektiği an sadece panik durumu olmadığı gibi panik anını anımsatırsanız öyle bir anda düğmeye basmak bile aklınıza gelmeyebilir. Bu açıdan bu adlandırma yanıltır. Güvenlik düğmesi denmektedir. Bu da güvenlikle sınırlandırıcı bir kavramdır. Bu sadece güvenlik düğmesi değildir. Çağrı düğmesi denebilir, sesver düğmesi denebilir. Çağrı düğmesi kavramı görevi öne çıkaran bir işleve sahipken sesver düğmesi kavramı konuyu gerçek boyutlarına özelleştiren özgün bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Düğmeye bana ses ver sıkıntılı durumdayım iletişimiyle basılmakta ve sorundan ya da sıkıntıdan kurtarıcı bir ses alma çağrısı yapılmaktadır.

- h) musluk açık kalmış, evin bir bölümünü su basmışsa,
- i) yangın riski görmüşse ya da evde görülemeyen bir yangın başlangıcı yaşıyorsa,
- j) evde bulunanlar arasında bir ciddi kavga çıkmış ve önlenemiyorsa,
- k) evde korkulan bir şiddet tehdidi yaşıyorsa, başlama korkusu varsa,
- l) evde soba var ve karbonmonoksit zehirlenmesi riski varsa,
- m) uykusu kaçmış, sıkıntılar yaşıyorsa,
- n) evde yapmak istediği bir işi yapamayacak durumdaysa ve bunun sıkıntısını yaşıyorsa,
- o) doğru bilgiyi alacak iletişimi yok ve takıldığı bir konuda bilgi almak istiyorsa,
- p) haber beklediği yakınlarından bilgi alamıyor ve yakınlarına ulaşamıyorsa,
- q) beklediği yakınları bir nedenle bir süredir aramamışsa, arayamamışsa,
- r) evde yalnızlıktan sıkılmışsa,
- s) bir dertleşme gereksinimi içindeyse...

düğmeye basarak Yaşamdestek Çağrı Merkezine ulaşır.

Gelen çağrının çeşidine göre,

- acil ambulans yollamadan hasta nakil hizmetinin sağlanmasına;
- aile hekimine bilgi iletilmesinden ilgili sağlık birimlerinin, evde bakım hizmetinin eve yönlendirilmesine;
- ilaçların saatinde anımsatılmasından yangın, su basması gibi durumlarda itfaiyenin yönlendirilmesine;
- kavga ve tehdit durumunda polisin zamanında yetişmesinden hırsızlık durumunda caydırıcılığın sağlanmasına ya da eve en hızlı biçimde ulaşılmasına;
- abonenin derdini dinlemeden, sohbet edilmesine kadar

geniş bir hizmet yelpazesi gereksinim sahibi kişinin emrinde bulunmaktadır.

Bunlar dışında, örneğin, evde günlük dolanımı az, daha çok yatakta ve yaşam riski altında bir aboneyse, eve bağlanacak bir aygıtla kişinin evin içinde belirli odalara belirli zamanlarda girip çıkması hareket sensörü yardımıyla izlenir. Örneğin anlamlı bir süre mutfığa, lavaboya geçiş hareketinin olmadığı sensör tarafından çağrı merkezine bildirilirse abonenin yakınları aranarak durum bildirilir ve eve gidilmesi önerilir.

Böylece, kayıtlı yakınları ya da komşular tarafından (a) kişiye olabildiğince erken ulaşılarak sağlığının ağırlaşması durumunda kurtarılması sağlanır, (b) eğer birdenbire rahmete kavuşmuşsa bir insanın günlerce evde sahipsiz kalması önlenmiş ve sığağı sığağına olaya müdahale edilerek insana saygının en üst düzeyde gerçekleşmesi sağlanmış olur.

Yaşamdestek hizmeti evlerinde yalnız yaşayan anaları babaları, işlerinin yoğunluğundan ötürü istedikleri halde ana ve babalarıyla yeterince ilgilenemeyen çalışan evlatlara anaları ve babaları ile ilgili gerekli bilgiyi aksatmadan, zamanında veren bir hizmettir. Böylece yoğun işlerinde çalışan evlatların gözleri arkada kalmaz. Başka adreslerde görevlerini huzur içinde yaparlar. Gerektiğinde Yaşamdestek kendilerine istedikleri zamanlarda anababaları hakkında bilgileri verir. Ya da sevdiklerinin başına herhangi bir şey geldiğinde en kısa sürede haberli olurlar ve adrese koşarlar. Kendilerinin sık sık aramalarına, dolayısıyla kaygılanmalarına gerek kalmaz.

Görüldüğü gibi Yaşamdestek hizmeti insana sağlık ve sosyal sorunlarında destek olmaktadır. Bu tür müdahale gerekleri farklılıklar gösterebilir. Ancak unutulmamalıdır ki bu bir koordinasyon hizmetidir. Yaşamdestek sistemi evlere kendisi ulaşmaz, ulaşacak birimlerin en kısa sürede ulaşması için aracılık yapar.

Bu geniş hizmet ağının içinde kamu birimlerinden sivil toplum hizmetlerine kadar geniş bir hizmet ağı hem etkin olur, hem etkinliklerinin, işe yaradıklarının, kendilerine haber verilmesinin ve nitelikli hizmet vermenin hazzını yaşar. Öteyandan gereksinim sahibi kişiye en etkin, en hızlı ve en ucuz ulaşılması ile sorunlar büyümeden, belki de daha başlamadan ortadan kaldırılmış, müdahale edilmiş olur.

Yaşamdestek hizmetinin bir başka yönü daha vardır. O da Sağlık Bakanlığı 112 acil ambulans hizmeti ile ilgilidir. 112 Acil Sağlık Hizmeti çok sayıda yurttaş tarafından gereksiz yere aranıyor. Hatta maalesef eğlence olsun diye, şaka yapmak için arayanlar var. Bunlar 112'ye zaman kaybettiriyor. Bir gazete haberinden: Muğla'da 112 Komut Merkezine acil yardım diyerek gelen telefonların %95'i asılsız çıkıyor; sadece %5'i gerçek acil yardım arayan kesimden... 2014 yılının ilk 8 ayında 112 Komuta Merkezine gelen çağrı sayısı 862 bin 912 iken bunlardan sadece 41 bin 439'una acil ambulans görevlendirmesi yapılmış (www.hurriyet.com.tr/gundem/27160785.asp). Yozgat'ta da durum aynı. 2013 yılı içerisinde 392 bin 674 çağrı gelmiş, bunların arasın gerçek sağlık nedenleriyle arayanların sayısı 19 bin 440 kişi. Yani gene yüzde 95 oranında asılsız ihbar geliyor. (www.aktifhaber.com/112ye-gelen-100-ihbardan-sadece-5i-gercek-945828h.htm).

112 Ambulans hizmeti için bir kamu spotundan alınan rakamlara göre bir yılda 112'ye yapılan çağrı sayısı 560.000. Bunun sadece 30.000'i gerçek. Bu da Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü'nün kamu spotundan... (YouTube'dan: "Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Gereksiz Aramalar" Kamu Spotu) (05.01.2015). Bu örneklerden ulaşılabileceği gibi 112'nin gereksiz, hatta dalga geçmek için arayanların sayısının çokluğu insanı şaşırtıyor. Yaşam kurtarmak için kurulan bir sistemi dalga geçmek için kullanmak nasıl bir duygu anlamak için herhalde psikologlara danışmalı.

SABEV Yaşamdestek hizmeti bu acıklı duruma da önemli bir önlem olmaktadır. Ambulans isteyenlere önce sıkıntıları öğrenilerek ambulansın çok gerekli olup olmadığı anlaşılmaktadır. Çok önemli bir durum yoksa kendisi konuşma ile rahatlatılarak ambulans isteminden vazgeçirilmektedir. Dolayısıyla aboneler arasında ambulans isteminde ilk eleme yapılmakta ve 112 Acil'in hizmete gereksiz çıkışları bir ölçüde de olsa önlenmektedir. Bir diğer önemli özellik de 112'ye SABEV Yaşamdestek Merkezinden giden çağrılarının tamamının gerçek ve ciddi olmasıdır ve elenerek seçildiği için önemli ve acil olduğu kabul edilmelidir. Sesver aygıtı ile yapılan görüşmeler sırasında başvuran (düğmeye basan) gerçekten acil olmayan taleplerinden vazgeçebildiği için 112 Acil Çağrı Merkezinin ve ambulansların kullanımında tasarruf da sağlanmaktadır. Yaşamdestek hizmetlerinin yayılması 112 Acil'in daha rantabl kullanılması demektir. Gereksiz kullanımların azalması demektir.

Her boyutuyla yaşamdestek sosyal devletin en çağdaş görünümüdür. Sosyal devletin yeni boyutudur; bilişimsel boyutudur. Hatasıza en yakın kullanımımızdır.

YAŞAMDESTEK HİZMETİNİ RAKAMLARLA TANIMA

1 Şubat 2011 günü başlayan hizmetin ikinci yılının bitimin de iki yıllık faaliyet raporu hazırlandı. Bu, konu ile ilgili tarihsel bir belgedir. Çünkü bu rapor, içinde Türkiye’de ilk uygulanan yaşamdestek hizmetinin ilk iki yıllık döneminin istatistiksel bilgilerini saklamaktadır. Bu rapor SABEV tarafından hazırlanmış; Ankara Valiliği adına yayınlanmış ve 2000 adet basılmıştır⁴.

Raporun iç kapağında rapora ad olan slogan olarak “Ankara’da Yaşamak ve Yaşlanmak Güzeldir” yazısı okunmaktadır. Resmi ifadesiyle, “T.C. Ankara Valiliği Ankara Yaşamdestek Merkezi Faaliyetleri, 2011-2013 Dönemi” başlığını taşıyan bu rapora yazdığı önsözde zamanın Ankara Valisi Sayın Alâaddin Yüksel şunları yazmaktadır:

“Günümüzde üzerinde en fazla konuşulması gereken sosyal sorunlardan biri de yalnızlıktır. Yalnızlık çağımızın en büyük sorunu olup diğer birçok sağlık sorununun da nedeni olabilmektedir. Özellikle giderek hayatımıza giren ve etkisini arttıran bilişim dünyasında yalnız kalmak ağır bir yük, depresyon ve psikosomatik hastalıkların belirleyicisi olabilmektedir.” (T.C. Ankara Valiliği, 2012, 3)

Bu giriş ifadeleri yaşamdestek hizmetinin temel felsefesini dile getirmektedir. Evinde yalnız yaşayan bir insanın daha çok ve sık sağlık harcamasına konu olabileceğine dikkat çekilmektedir. Tersine deyişle, çok ucuz ve a harcamalı bir hizmetle toplumsal boyuttaki sağlık harcamalarının büyük oranda düşeceği doğal bir gerçekliktir. Bu gerçeğin önceden görülerek yaşamdestek hizmetinin desteklenmesi ulusal düzeydeki ağılık harcamalarından büyük oranda tasarruf sağlayacaktır.

Yalnızca yalnız yaşayanlar değil, Sayın Yüksel’in ifadesine göre, “yaşlılarımızın, engellilerimizin, hastalarımızın, şiddet riski altında olan insanlarımızın geçici ya da sürekli olarak yaşadıkları bu sorunların hafifletilmesinde kuruluşlarda bakım uygulaması artık günümüzde en son çare olarak düşünülmektedir.” (agy). Bu gerçekliğin bir başka ifadesi de birçok sorunun insanın yaşadığı ev ortamlarında desteklenmesi suretiyle daha işin başında, hatta başlamadan önlenebileceğinin altının çizilmesidir. Yani, yaşamdestek hizmetinin etkili olarak yürütüldüğü bir ülkede kuruluşlarda bakım hizmetinin yükü de azalacak, kuruluş bakımı masrafları da azaltılmış olacaktır.

Bir başka boyutta da “Yaşam Destek Hizmeti yaygın, ucuz ve etkili bir sosyal koruma hizmeti, olarak sosyal devlet anlayışına yeni bir boyut getirmiştir.” (agy). diyen Ankara Valisi sosyal devlet anlayışına Yaşam Destek Hizmeti ile sosyal devlet anlayışına yeni bir boyut getirildiğine işaret etmektedir. Bu boyut bir yandan, telekomünikasyon ve bilişim sisteminin sosyal hizmet alanlarına etkin olarak girdiğini vurgularken, öteyandan, sosyal devlet kapsamındaki hizmetlerin bilişim sistemlerinin kullanılmasıyla hem hızlanmış, hem etkin olarak verilmeye

⁴ SABEV olarak raporun kitap olarak 2000 basımının maliyetini üstlenen Sayın Genel Başkan Kazım Ergun’un kişiliğinde Türkiye Emekliler Derneğine teşekkürlerimizi sunarız.

başlanmış ve hem de sosyal ve sağlık hizmetlerinde maliyetlerin büyük oranda düşmüş olduğu gerçeğini kayda geçirmektedir.

Faaliyet Raporu Giriş bölümüyle başlamakta, arkasından T.C. Ankara Valiliği Yaşamdestek Hizmetinin özellikleri anlatılmakta, bu hizmetin hukuksal temeli ve uygulama modeli açıklanmakta, bu bilgileri Birinci yılın toplam istatistikleri (1 Şubat 2011 – 31 Ocak 2012 Dönemi) (s. 17-27), İkinci yılın toplam istatistikleri (1 Şubat 2012 – 31 Ocak 2013 Dönemi) (s. 45-53) ve ilk iki yılın toplam istatistikleri (1 Şubat 2011 – 31 Ocak 2013 Dönemi) (s. 71-79) ile ilgili istatistik bilgiler izlemektedir.

Her üç anabölüm altında verilen istatistik bilgiler birinci ve ikinci yıllar ile iki yılın toplamında, yani her üç kategoride aşağıdaki başlıklar altında düzenlenmiştir:

Gelen Tüm Çağrılar (Çizelge 1), Sağlık ve Sosyal Nedenli Çağrılar (Çizelge 2), Teknik Nedenli Çağrılar (Çizelge 3), Abonelerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı (Çizelge 4), Abonelerin Aylık Gelir Durumları (Çizelge 5), Abonelerin Ailevi Durumları (Çizelge 6), Abonelerin Sosyal Güvenlik Durumları (Çizelge 7), Abonelerin Sosyal Yardım Alıp Almadıkları (Çizelge 8), Abonelerin Ankara'nın İlçelerine Göre Dağılımı (Çizelge 9), Abonelerin Cinsiyete Göre Dağılımı (Çizelge 10), Abonelerin Engellilik Durumları (Çizelge 11), Engelli Abonelerin Engellilik Çeşidine Göre Sayıları Dağılımı (Çizelge 12), Tekerlekli Sandalye Kullanan Abonelerin Sayıları Dağılımı (Çizelge 13), Görme Kusuru Olan Abonelerin Sayısı (Çizelge 14), İşitme Kusuru Olan Abonelerin Sayısı (Çizelge 15), Yürüme Zorluğu Olan Abonelerin Sayısı (Çizelge 16), Konuşma Zorluğu Olan Abonelerin Sayısı (Çizelge 17), Yatalak Olan Abonelerin Sayısı (Çizelge 18), Aylara Göre Abone Bağlantı Durumları (Çizelge 19), Yapılan Sağlık ve Sosyal Nedenli Çağrılarının Süreleri(Çizelge 20), Sesver Aygıtı Sökülen Abonelerinde Sökülme Nedenleri(Çizelge 21).

Yer darlığından birinci ve ikinci yıllar hakkında değil, sadece ilk iki yıl içinde toplam rakamsal sonuçları aktaralım⁵. Bu tarihler arasındaki süre içinde toplam abone sayısı 1220'dir.

İlk çizelgede gelen tüm çağrılar (1 Şubat 2011 – 31 Ocak 2013) gösterilmiştir. Buna göre, T.C. Ankara Valiliği Yaşamdestek Merkezinin verdiği hizmet kapsamında, Türkiye'nin ilk uygulamasının ilk iki yılında çağrı merkezi tarafından her çeşidinden toplam 69.386 çağrı alınmıştır. Bunların en büyük bölümünü (47.074) periyodik çağrılar oluşturmaktadır. Bunu izleyen 5221 çağrı da teknik elemanlar tarafından evlere bağlanmış ya da evlerde arızasından kuşkulmuş cihazlarda yapılan test çağrılarıdır. Bunu 3886 çağrı ile sistem batarya uyarıları izlemektedir. Yanlışlıkla bastıklarını söyleyen abonelerimizin çağrıları gene büyük bir toplam tutmaktadır. Bir yılda 3655 çağrı. Bunu bilgi almak için düğmeye basanlar 1984 çağrı ile arkadan gelmektedir. Yeni cihaz bağlama sinyalleri 1639 adettir. 1204 çağrı acil ambulans talebi için alınmıştır. 955 çağrı bilgi vermek, 811 çağrı cihaz teknik bildirim için alınmıştır. Hatır sormak için 625, sohbet etmek için 589, nakil ambulans talebi için 463, teknik arıza için 282, hareketsizlik çağrısı için 222, özel günleri anmak, kutlamak için 193, uyuşma hatası nedeniyle 124, psikososyal destek amaçlı 101 çağrı yapılmıştır. Çok daha az sayılarda, irtibat

⁵ Bu bölümde verilen bilgi, rakam ve çizelgenin sözkonusu raporun, yukarıda belirtilen 71 ile 79. sayfaları arasından aynen alınmıştır.

kişisini arama telebiyle 75, teşekkür etmek için 45, maddi yardım talebi için 42, telefon arıza bildirimini için 40, vefat bildirimini için 38, temizlik bakım hizmeti talebi için 29, polis talebi için 24, uyum arızası için 21, hasta bakım yardımcı için 14, düşme nedeniyle 13, evde sağlık hizmeti talebiyle 9, hizmet tanıtımı amacıyla 8 çağrı kayıtlara düşmüştür.

Aynı süre içinde yapılan sağlık ve sosyal nedenli çağrılarının toplam sayısı iki yılda toplam 6633'tür. Bunlarda ilk sırayı 1984 sayısı ile bilgi almak için yapılan çağrılar oluşturmaktadır. Sonra, sırasıyla, 1204 çağrı acil ambulans talebi, 955 çağrı bilgi vermek için, 625 çağrı hatır sormak için, 589 çağrı sohbet etmek için, 463 çağrı nakil ambulans talebi için yapılmıştır. 222 hareketsizlik çağrısı alınmıştır. Bunu 193 çağrı ile özel gün kutlamaları, 101 çağrı ile psikososyal destek izlemiştir. Yüzün altında yapılmış olan çağrılar da azalma sırasına göre, irtibat kişisini arama talebi 75, teşekkür etmek 45, maddi yardım talebi 42, vefat bildirimini 38, temizlik bakım hizmeti talebi 29, polis talebi 24, hasta bakım yardımcı 14, düşme 13, evde sağlık hizmeti talebi 9, hizmet tanıtımı 8 olarak kaydedilmiştir.

Sadece teknik nedenlerle yapılan çağrılarının iki yılda toplam sayısı 59,098'dir. Bunlarda en büyük sayı periyodik çağrılardadır: 47074. Bunu 5221 ile gerekli durumlarda yapılan test çalışmaları izlemektedir. Bundan sonra aygıtların batarya azalması durumunda sessizce verdiği uyarıdır: 3886. Arkasından gelen 1639 ile yeni cihaz bağlantısı sırasında yapılan çağrılardır. Cihazların teknik nedenlerle gönderdiği çağrılar, yani, cihaz teknik bildirimini 811'dir. Teknik arıza (282), uyuşma hatası (124), telefon arızası (40) ile uyum arızası (21) bunları izlemektedir.

Genel çağrı istatistiklerinden sonra abonelerin yaş gruplarına göre dağılımına baktığımızda şu sonuçla karşılaşmaktayız. Abonelerin en büyük kesimini 438 kişiyle 71-80 yaş grubu oluşturmaktadır (%36). Bunu 259 kişiyle 81-90 yaş grubu izlemektedir (%21). Sonra 252 kişiyle 61-70 yaş grubu gelmektedir (%20). Yaş grubu en yüksek olan ve 91-101 yaş aralığında bulunan kişi sayısı 24'tür (%2). Sonra yaş aralığı düşmekte ve şu dökümler ortaya çıkmaktadır. 51-60 aralığında olanlar 94 (%8), 21-40 aralığında olanlar 69 (%6), 41-50 aralığındakiler 47 (%4) ve 05-20 aralığındakiler 37'dir (%3).

Yaşamdestek abonelerinin aylık gelir durumlarına göre dağılımı aşağıdaki gibidir. Toplam abonelerin aylık gelir durumuna baktığımızda 479 kişinin 600,00 TL'den daha düşük gelire sahip olduğu görülmektedir. Bunların toplam içindeki yüzdesi %39'dur. Bunu izleyen 446 kişi 600,00-800,00 TL aralığında gelire sahip olan gruptur. Bu grup toplamda %37 oran tutmaktadır. 113 kişi 800,00 ile 1000,00 TL arası (%9), 26 kişi 1000,00-1200,00 TL (%2) ve 26 kişi 1200,00-1500,00 TL (%2) arasında gelire yaşamaktadırlar. Hiç geliri olmayanların sayısı ve oranı 130 ve %11'dir.

Toplam abonelerin ailevi durumları istatistik penceresinden şöyledir: Toplam 1220 abonenin 492'si evlerinde yalnız yaşamaktadır (%40). Bunu 258 kişiyle iki kişilik aileler izlemektedir (%21). Yani bir karıkoca ailesi... Çocuksuz. Bunu 163 ile annesiyle oturan aboneler izlemektedir (%13). 110 abone ile çocuğu ile oturanlar (%9), sonra 108 abone ile tek eşli ve çocuğuyla oturanlar oluşturmaktadır (%9). Daha sonra azalan sayılarla 29 kişi oğlu ve geliniyle, 23 kişi bir yakını ile, 12 kişi kızı ve damadıyla, 6'şar kişi kardeşi ve torunu ile, 11 kişi kızıyla, 5 kişi annesiyle ve 2 kişi de yardımcısıyla oturmaktadır.

Yaşamdestek abonelerinin sosyal güvenlik kapsamında sosyal yardım alıp almadıklarına bakıldığında, abonelerin 533'ünün SSK (%44), 295'inin Emekli Sandığı (%24) üyesi olup, 202'sinin Yeşil Kartlı (%16), 132'sinin Bağ-Kur'lu (%11), 2'sinin de özel sigortalı (%0,2) olduğu ortaya çıkmaktadır. Toplam 56 kişinin hiçbir biçimde sosyal güvencesi bulunmamaktadır. Bunların toplam içinde yüzdesi %5'tir.

Toplam 1220 aboneden 895'i sosyal yardım almamaktadır (%73). 219 abone belediyelerden (%18), 68 kişi hem belediyeden hem kaymakamlıktan (%6), 38 kişi kaymakamlıktan sosyal yardım almaktadır (%3). Herhangi bir yerden sosyal yardım alanların toplam sayısı 325'tir (%27).

Ankara ilinde bulunan Yaşamdestek abonelerinin ilçelere göre dağılımı ise şöyledir: Ençok abone Mamak ilçesindedir. Yüzde olarak ifadesi %28'dir. Bunu 234 aboneyle Keçiören izlemektedir. Toplam abonelerin %19'u Keçiören'dedir. 192 abone Yenimahalle (%16), 183 abone Çankaya (%15), 152 abone Altındağ (%12), 61 abone Sincan (%5), 56 abone Etimesgut (%5), 5 abone Pursaklar (%0,4), bir abone Ayaş (%0,1) ve bir abone Gölbaşı ilçesindedir (%0,1).

Abonelerin cinsiyete göre dağılımı da kadınların lehinde bir görünüm göstermektedir. Çünkü, toplam iki yılda toplam abonelerin %67'sini kadınlar (814), %33'ünü (406) erkekler oluşturmaktadır.

Yaşamdestek abonelerinin engelli olup olmamalarına göre dağılımı şöyledir. 1220 abonenin 332'si engelli olup, 888'i engelli değildir. Bunların yüzdelere bakacak olursak engelli olanlar toplam sayının %27'sini, engelli olmayanlar %73'ünü oluşturmaktadır.

Toplam 332 engellinin en yüksek oranını salt bedensel engelliler oluşturmaktadır. 173 kişi. Bunlar toplamın %52'sini oluşturmaktadırlar. Bunları görme engelliler (47 kişi ve %14), zihinsel-engelliler (42 kişi ve %13), bedensel-zihinsel engelliler (33 kişi ve %10), bedensel-görme engelliler (11 kişi ve %3) izlemektedir. Giderek azalan sayıda olmak üzere 9 kişi bedensel-konuşma engelli (%3), 5 kişi işitme engelli (%1), 4 kişi bedensel-işitme engelli (%1), 3 kişi görme-işitme engelli (%1), 3 kişi zihinsel-görme engelli (%1), 2 kişi konuşma engellidir (%1).

Yaşamdestek abonelerinden tekerlekli sandalye kullananların sayısı ve oranı izleyen satırlarda belirtildiği gibidir. Yaşamdestek abonelerinden sadece 27 kişi tekerlekli sandalye kullanmaktadır. Bunun toplam sayı içindeki oranı %3'tür. Geriye kalan 1164 kişi tekerlekli sandalye kullanmamaktadırlar (%95).

Toplam aboneler içinde görme kusuru olanların durumu şöyledir. Toplam 1220 abonenin 723'ünde az ya da çok görme kusuru bulunmaktadır. 497'si görme kusuru olmadığını söylemişlerdir. Bunların yüzde olarak ifadesi %59 ile %41'dir.

Toplam 1220 abonenin %20'sinde işitme kusuru bulunmaktadır (245 kişi). %80 abonede işitme kusuru bulunmamaktadır (975 kişi).

Abonelerin %47'sinde yürüme zorluğu bulunmaktadır. Sayıları 569'dur. Geriye kalan %53'te yürüme zorluğu bulunmadığı bildirilmiştir. Sayıları 651'dir.

Abonelerin %10'unda konuşma zorluğu bulunmaktadır. Sayıları 127'dir. Geriye kalan %90 konuşma zorluğu yaşamadıklarını bildirmişlerdir. Sayısı 1093'tür. Toplam 1220.

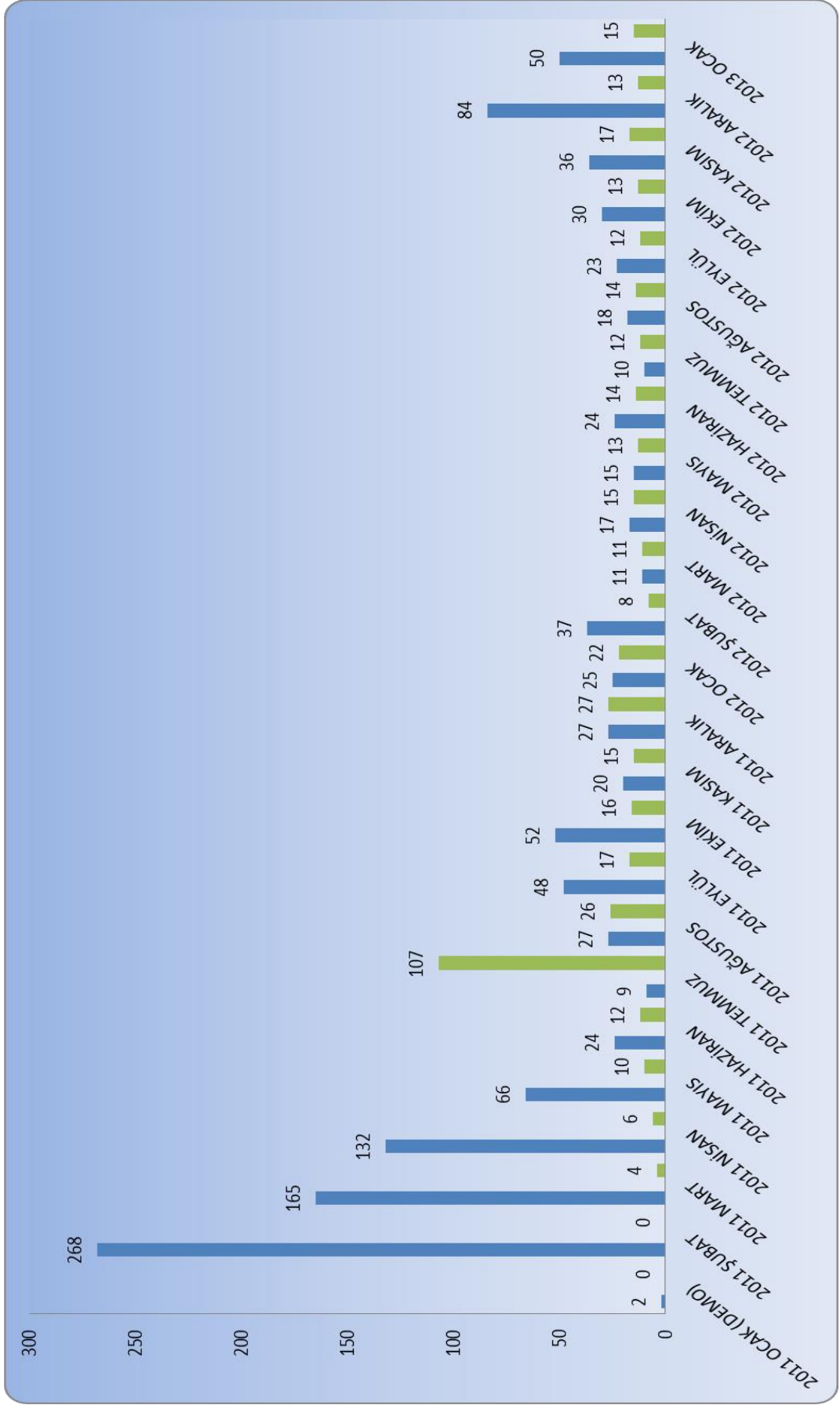
Yaşamdestek abonelerinden %7'si yatalak durumdadır. Bunların sayısı 80'dir. Geriye kalan %93, yani 1140 kişi yatalak değildir.

Birinci ve ikinci yıl toplamında 1220 abone bağlantısı yapılmış, bu bağlananların dışında 419 sesver aygıtı da ölüm, evlatlarının yanına taşınma ya da sabit telefon hattının borcunu ödeyememe gibi nedenlerle sökülmüştür. Takılan ve sökülen sesver aygıtlarının aydan aya sayıları ekli çizelgede gösterilmektedir. Görüldüğü gibi sistemin çalışmaya başladığı ilk ayda sadece iki, bir sonraki ayda (2011 Mart) ise en yüksek 268 abone bağlanmasıyla tepe noktasını yakalamıştır. Süreç içinde abone bağlama sayıları düşerek ayda ortalama 4 ile 165 arasında devinim göstermiştir.

Raporda yeralan çizelgelerin tamamının bu raporda yer alması yer darlığından zaten düşünülemezdi. Hiç değilse faaliyet raporundan bir çizelge, "Aylara Göre Abone Bağlantı ve Sökme Durumları" ile ilgili bir çizelge, örnek olarak makaleye alınmıştır.

Çizelge 3.19/1

Aylara Göre Abone Bağlantı ve Sökme Durumları



Yaşamdestek Çağrı Merkezinde yapılan çağruların süresi istatistiksel olarak şöyledir. Önce abone olduktan sonra çeşitli nedenlerle sesver aygıtı sökülme abonelerin iki yıl için toplam sayısı 419'dur. Bunların sökülme nedenleri aşağıdaki gibidir.

Sesver aygıtının sökülme ve aboneliğin sonlanmasının toplam iki yılda birinci nedeni hizmetten vazgeçmedir. Bu kapsamda sesver aygıtları sökülme ve abonelikten çıkanlar toplam 172 kişidir (%). Bunu izleyen 114 kişinin ölüm nedeniyle abonelikleri sona ermiştir (%). Ödeme güclüğü çektikleri için telefon hattını kapattırdıkları ya da telefon hatları borçlarını ödeyemedikleri için Türk Telekom tarafından kapatılanlar için de abonelik olanağı kalmamakta ve bu teknik nedenle abonelikten çıkmış olmaktadır. Bunların sayısı 70'dir (%). Sonra, sırasıyla, daha azalan sayılarda, kent dışına taşınma (24 kişi), yakınının yanına taşınma (19 kişi), kalabalık bir ailede yaşama (12 kişi) ve yalnız olmadığı (8 kişi) gerekçeleriyle aboneliklerinin sonlanmasını isteyenler olmuştur.

Bunların yüzdesel oranları şöyledir. %45 hizmetten vazgeçme, %25 ölüm, %16 telefon hatlarının kapanması, %5 kent dışına taşınma, %4 yakınının yanına taşınma, %3 kalabalık bir ailede yaşama ve %2 yalnız olmadığı gerekçeleriyle abonelikleri sonlananlardır.

İki yıl ve iki yılın toplamı için raporda gösterilen istatistiklerin verilmesinin sonunda bu iki yıllık uygulamada rakamların gösterdiği sonuçlar şöyle formüle edilmiştir:

“a) Hizmet ağır ama düzenli olarak sayısal gelişme göstermiştir.

“b) Niteliğin gelişmesi yönünden de düşünülebilir ki, yönetim ve çalışanlar her gün bir öncekinin üzerine yeni deneyimler kazanmış, her gün daha fazla sayıda ve değişik sorunlara bağlı olarak gereksinim sahibine iki yıl boyunca kusursuz hizmet sunulmuştur.

“c) Hizmetler sözkonusu iki yıl süresince hiçbir şekilde aksamamış, tatil, bayram, yılbaşı demeden yılın her günü arayan herkese 24 saat ulaşılabilirlik sağlanmıştır.

“d) Aboneler ikinci yılda Türkiye’de ilk kez karşılaştıkları bir hizmete çekingen davranmışlar, ikinci yıl hizmeti kavradıktan sonra daha fazla yararlanmaya başlamışlardır.

“e) Hizmetlerle çok sayıda vatandaşın sağlık sorunları yerinde müdahalelerle çözülmüş, birçok yurttaşımız yeniden yaşama bağlanmıştır.

“f) Birçok yurttaşın telefonla istedikleri her konuda danışmanlık hizmetleri verilmiş, kendilerini yalnız ve depresif hissettikleri zamanlarda gece gündüz sohbet köprüleri kurularak yalnızlıklarına merhem, dertlerine hemdert olunmuştur.

Verilen bu sonuçlarla ilgili olarak iki yıl için yapılan değerlendirmeler de aşağıdaki gibidir:

“Görüldüğü üzere sistemin aksamadan yürütülmesi için yoğun ve kesintisiz bir deneme, denetim ve test çalışması yapılmaktadır. Bu çalışmaların bir kısmı çalışanlar tarafından sürdürülürken, elektronik sistem tarafından da kimsenin haberi olmadan düzenli test çalışmaları yapılmaktadır. Böylelikle hizmetin aksamadan sürdürülmesi sağlanmaktadır.

“Yanlışlıkla basıldığı söylenen çağrılar arasında aslında gerçekten yanlışlıkla basılanların sayısı yok denecek kadar azdır. Bunlar sisteme güven sağlamak için evdeki kişilerin belli bir sağlık ya da sosyal destek gerekçeleri olmadan düğmeye basmaları sonunda oluşan çağrılardır. Sağlık ya da başka bir sorun söyleyecek durumda olmadıkları için biraz da çekinerek yanlışlıkla bastıklarını söyleyip kapatanların sayısı az değildir. Burada asıl yapılan sistemin çalışıp çalışmadığını öğrenmektir. Merak dürtüsüyle basılmaktadır. Karşıdan ses geldiğini duyunca rahatlamakta ve sisteme güven duymaya başlamaktadırlar. Yani bunlar daha çok sistemi tanımak için yapılan ve adı konamadığı için yanlışlık olarak söylenen çağrılardır.

“İlk yıl içinde beklenen günlük toplam çağrı sayısı genel bakarsak çok yüksek değildir. Bu sayının düşüklüğü sistemin ilk yılı olmasıyla ilgilidir. Birçok aboneye neden aramıyorsun diye telefon açıp sorulduğunda “Sizi rahatsız etmek istemiyorum.”, “Devletimi rahatsız etmek istemiyorum.”, “Başka dertliler vardır. Onlara ayıracağımız zamanı almak istemiyorum.” gibi içtenlikli ya da merak dolu yanıtlar alınmıştır. Bunun yanısıra az da olsa çekindikleri için aramadıkları yönünde gözlemler de sözkonusudur.

“Hatır sormak için aramalar ilginçtir. Bunlar ya yalnızlıktan sıkılanlar ve konuşmak isteyenlerdir; ya sistemin çalışıp çalışmadığından tereddüt duyanlar ya da meraktan ya da sistemi denemek için arayıp da rahatsız etmekten çekindikleri için hatır sorma gerekçesiyle arayanlardır. Hatır sormak için arayanların sohbet amaçlı arayanlardan daha çekingen oldukları düşünülebilir. Yanlışlıkla aramalar tabii ki olabilir, ancak denemek için ya da merak dürtüsüyle arayıp da yanlışlıkla basıldı diyenlerin sayısı 1812 gibi yüksek bir rakamdır.

“Birinci yıl yapılan teknik nedenli müdahaleli ya da müdahalesiz bütün çağrılar sistemin aksamadan ve düzenli çalışması için gerçekleşmiş sayıdır. Abonelerin hiçbir şekilde haberleri olmadan sürdürülen bu teknik denetimler Yaşamdestek sisteminin kesintisiz ve düzenli çalışması için yapılmaktadır ve bilişsel bir programa dayalı olarak yapılmaktadır.

“Sonuç olarak birinci yıl toplam 30,753 çağrının 3049’u sağlık ve sosyal nedenli çağrılardır (%10). Geri kalan 27,704 çağrı teknik çağrılarını oluşturmaktadır (%90). %90’lık çağrı (teknik çağrılar) %10’luk çağrılarının (sağlık ve sosyal nedenli çağrılar) kusursuz ve aksamasız sürmesi için düzenli ve sürekli yapılan çağrılardır.

“Aboneler tarafından yapılan çağrılar çoğunlukla pazartesi günleri yapılmaktadır. Hafta sonu hizmet talep edecekleri devlet dairelerinin ve belediyelerin kapalı olduğunu, hastanelerin aciller dışında sağlık hizmeti vermediğini bilen ya da düşünen abonelerimiz daha çok pazartesi günleri düğmelerine basmaktadırlar. Haftasonları ya da gece arayanların çoğu sohbet ve dertleşmek amaçlı aramaktadırlar.

Engelli abonelerin “büyük çoğunluğu gerçek, raporlu engellilerdir. Dışardan engelli görünmese de ciddi hastalıklarına bağlı olarak engelli raporu almış ve evde bakım hizmeti alan aboneler de bulunmaktadır. Tam görme engellilerin yanısıra yaşlandıkça hareketleri kısıtlandığı için kısmi görme engelliler de ya da işitme sorunu olanlar da hizmete gereksinim duymakta ve yararlanmaktadırlar. Tekbaşına yaşayan tam anlamıyla kör ya da ortopedik engelli olan yaşlı abonelerimiz de bulunmaktadır.

“Abonelerin %43’ünde yürüme zorluğu bulunmaktadır. Sayıları 440’tır. Bu sayının dışındaki 582 kişide, yani bütünün %57’sinde yürüme zorluğu bulunmamaktadır. Zihinsel engelliler arasında konuşamayan ya da konuşmakta zorlananlar da vardır.

Aboneler “arasında hizmetten vazgeçenler görülmektedir. Bunun nedenleri hizmetin daha nitelikli sürdürülmesi için incelenmelidir. Hizmetten vazgeçenler tarafından daha çok gösterilen gerekçeler şunlardır.

“112'nin hizmetinden memnun olmama, refakatçi hizmetinin olmaması, ayrı ve özel bir doktorun refakatçi olmaması, cihazı kullanamama, cihazın telefonunu etkilemesi (2 kişi), fazla gereksinim duymaması, ailesinin istememesi, evde fazla bulunmaması gibi nedenlerdir. 112 hizmetinden memnun olmama durumu, 112'nin, doğal olarak kuralları içinde olmayan, acil hastalık değil de rutin hastane randevusuna kendisini götürmemesi ya da acil durumda hastaneye götürdükten sonra evine geri getirmemesinin yarattığı kızgınlıktan kaynaklanmaktadır.

“Hizmetten iradesi dışında yararlanması sonlandırılanlar da bulunmaktadır. Bunlar ilk abonelik kayıtları için değerlendirilen bilgilere göre 3492 sayılı yasaya uygun olarak yoksul olma koşullarına uygun görünmelerine karşın, vakıf yetkilileri tarafından daha sonra yapılan rutin ya da kuşkuya dayalı incelemelerde taşınmaza sahip oldukları ya da yoksulluk sınırının üzerinde gelir elde ettikleri saptanan kişilerdir. Bu tür abonelerin abonelikleri sona erdirilmektedir.

“T.C. Ankara Valiliği Yaşamdestek hizmetinin bir başka önemi de yaşlı, yalnız, engelli, hasta, şiddet riski altındaki yurttaşlarımız çerçevesinde geniş bir hafıza oluşturulmasıdır. Sisteme dahil kişilerin kişisel bilgilerinden ailevi bilgilerine, sağlık durumlarından sosyal güvenlik durumlarına, ekonomik durumlarından psikolojik durumlarına, bedensel, zihinsel ve ruhsal engellilik durumlarına kadar tüm bilgileri çok geniş bir kapsamda kayıt altına alınmaktadır. Bu, abonelerin sağlık ve sosyal konularının gerekli durumlar için bir hafıza oluşturulmasıdır. Bu, Türkiye’de, aynı Avrupa gibi, kurumsal hafızanın oluşturulması, günü geldiğinde birçok yaşamın kurtarılması için ciddi ve önemli bir hazinedir.

“Bir başka konu da Yaşamdestek hizmetinde çalışanlar için düzenli ve sürekli bir hizmetiçi eğitim verilmesidir. Yaşlılık felsefesinden, yaşlılık sosyolojisine, yaşlılık psikolojisine, özel gereksinim gruplarının özellikleri ve psikolojilerinden telefonda konuşma tekniklerine, iletişim tekniklerine kadar geniş bir alanda seminerler, sunumlar yapılmış ve yapılmakta, bu eğitimlere konularında uzman olan kişiler davet edilmektedir.

“Abonelerin büyük çoğunluğu yaşlıdır, yalnız yaşayanlardır, engellilerdir, bakıma ihtiyacı olan hastalardır ve tamamı yoksul kesimdedir. Bu insanlara devletin böyle bir hizmet sunmasının iki boyutta önemi vardır.

- a) Bu insanlar devletin desteğine herkesten daha fazla gereksinim duymaktadır.
- b) Yaşamdestek hizmetiyle kendilerini sahipsiz gören bu kesimler devletlerine daha fazla güvenmekte ve bağlılıkları artmaktadır.

“Ayrıca, sosyal devletin en modern yüzü T.C. Ankara Valiliğiyle Türkiye’nin gündemine ve uygulamaya girmiş ve Türkiye’de sosyal devlet anlayışını zenginleştirmiştir.

“Aboneler giderek hizmeti daha yakından tanımakta, yararlarını hergün biraz daha fazla görmekte ve alışmaktadırlar.” (s. 97-99).

Yapılan bu değerlendirmeler hizmetin sürdüğü dört yılın sonunda daha da zenginleştirilebilir. Çünkü Ankara Valiliği abonelerinin sayısı artmıştır; çağrı merkezindeki sosyal operatörlerin deneyimleri artmıştır; verilen hizmetlerin çeşitliliği artmıştır. SABEV Yönetiminin birikimi ve deneyimleri de artmıştır. Çevre genişlemiştir. Proje olabildiğince tanınmış ve önemi ve yararı genel kesimler ve kamu görevlilerince benimsenmiştir. Ankara Valiliği dışında proje Burdur Valiliği tarafından da başlatılmıştır (2014). Bundan bir yıl önce Ocak 2013’te Ankara’nın Kazan ilçesi gibi kimi ilçelerde de sürdürülmektedir. Bu demektir ki önemli bir potansiyel yaratılmıştır.

Özellikle belirtmek gerekir ki, ilk iki yıl ve toplamda dört yıl içinde abone sayısının düşünüldüğü kadar artmamasının temel nedeni gereksinim sahiplerinin azlığı değil, gereksinim sahiplerinin yoksulluk sınırının altında oldukları için sabit telefon hattının aylık bedelini bile ödeyecek durumda olmamalarıdır. Büyük çoğunluğunun evinden sabit telefon hattı bulunmamaktadır. Bu yüzden hizmet sunulmamaktadır.

2012 yılında Türk Telekom’a başvurularak Yaşamdestek aboneleri için özel bir indirim talep edilmiş, ancak Türk Telekom yetkilileri toplam abone sayısını (1000’in biraz üstü) öğrenince Türk Telekom’un bu sayı için özel bir indirim programına giremeyeceğini söylemişlerdir.

SONUÇ

Terkten telebakıma yolculuk çağlar almıştır. Bunun için ilk insanın ortaya çıktığı çağlardan M.S. 700’lü yıllarda insanın tarım düzenine geçmesi terk dönemidir. 700’lü yıllarda tarım toplumuna, yani yerleşik düzene geçmeyle birlikte yaşlıya, engelliye kalıcı destek ve derin saygı gelişmeye başlamıştır. Telebakıma geçiş için de insanlığın 1950’li yılları beklemesi gerekmiştir. Telebakımın ömrü daha ilkel teknolojilerle 1950’li yıllardan günümüz teknolojilerine ulaştığı ortalama 50-60 yıldır henüz. Telebakım yenidir ve tarihsel boyutta bakarsak henüz emekleme döneminindedir.

Hizmet Türkiye’de daha da yenidir (2011), ilk ve henüz tektir. Hızla yaygınlaşacağı umulmaktadır. Buna gerek de vardır. Çünkü yaşlılara en hızlı, en ucuz ve en etkili ulaşan hizmet budur. Yaşlı oranı arttıkça kurum bakımının maliyetiyle çok büyük tutar tutacağı hesaplanmaktadır. Üstelik evinde yaşlanmanın huzurunun maliyeti hesaplanamayacak kadar yüksektir. Evde bakım hizmetlerine de destek olarak evde bakım hizmetlerinin daha tasarruflu yürütülmesi sağlanabilir.

Bunun için Sosyal Güvenlik Kurumunda Bakım Sigortası çalışmalarının birkaç yıldır sürdürüldüğü bilinmektedir. Bu sigorta çıkarılarak tüm gereksinim sahiplerine ulaşmak sosyal devletin hedefleri arasında olmalıdır.

Sonuçta, yaşamdestek için iki temel öge hareket sağlamıştır:

1. Toplumun sanayileşmenin itkisiyle gittikçe büyümesi ve buna bağlı olarak kentsel ortamların giderek yaygınlaşması ve karmaşıklaşması...
2. Telekomünikasyon teknolojisinin ve sistemlerinin gelişmesi ve buna koşut olarak bilişim teknolojileri ve sistemlerinin hızla ilerlemesi...

Yaşamdestek gelişen telekomünikasyon teknolojisinin ve bilişim sistemlerinin sağladığı bir teknik kolaylıktır. Gelişen telekomünikatif araçlar ve gelişen bilişim donanımları bu sistemi sağlamıştır. Teknoloji kendisini sosyal ilişkilerin ve insanın yaşam niteliğinin artması alanında da kullanıma sokmuştur.

Teknoloji, bilişim sistemleri ile sosyal yaşamın bütünleşmesidir telebakım, teledestek ve tele sosyal hizmet. Bu hizmeti geliştirecek olan da tele sosyal çalışma kapsamında yapılacak olan araştırmalar ve uygulamalardır.

1 Şubat 2011 günü resmen başlatılan bu hizmet de Dünyada tek olan yepyeni konseptiyle sosyal devlet anlayışına büyük katkı yapmıştır⁶.

KAYNAKÇA

Mihçioğlu, Cemal. "Türk Dilinin Savunulması", iç: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Haziran-Aralık 1992.

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Fonu Yönetmeliği, Resmi Gazete, Tarih: 17.7.1986, Sayı: 19167

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu, No: 3294, Kabul Tarihi: 29 05 1986, Resmi Gazete, Tarih: 14 06 1986, Sayı: 19134.

Tomanbay, İlhan. 2007, Sosyal Olmak, Ankara: SABEV Yayınları.

Tomanbay, İlhan. 2014, Sosyal Çalışmayı Yapılandırmak, Ankara: SABEV Yayınları.

⁶ 2011 yılında Ankara'ya gelen merkezi İngiltere'de olan Alman firması Tunstall'in Avrupa sorumlusu Ludger Lappenküper kendisine yapılan model tanıtımdan sonra böyle bir modelin Avrupa'da olmadığını söylemiştir (22 07 2011). Bu doğrudur. Çünkü bilişimsel sanayileşmenin herşeyin önüne geçtiği, insanları sanayi sonrası ortaya çıkan – olumlu – yurttaşlaşmanın, - olumsuz – yabancılaştırmanın bile çok ötesinde toplumsal soyutlanmanın öznesi olmalarından ötürü sosyal bir müdahaleyi düşünecek konumun çok ötesinde yalnızlaşmışlardır. Sesver düğmesi onlar için sesvermek için kullanılan bir sesver düğmesi olarak değil, çok darınılan bir bedensel sağlık noktasında sadece bedensel sağlık boyutunda fiziksel yardım alınacak bir çağrı düğmesi olarak algılanmaktadır. Bu tür toplumlarda insanlar sohbet için arayış aşamasını da geçmişler, evlerindeki köpekleriyle gidermektedirler yalnızlıklarını...

Tomanbay, İlhan (Hzly.) 2013, T.C. Ankara Valiliği Ankara Yaşamdestek Merkezi Faaliyet Raporu 2011-2013 Dönemi, Ankara: İlksan Matbaası.

www.haberler.com/talihsiz-kadin-10-saat-sonra-kurtarildi-2967355-haberi (Erişim: 02 10 2015).

www.hurriyet.com.tr/gundem/27160785.asp (Erişim: 05 01 2015)

www.aktifhaber.com/112ye-gelen-100-ihbardan-sadece-5i-gercek-945828h.htm (Erişim: 05 01 2015).

You Tube'dan: "Elazığ İl Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Gereksiz Aramalar" Kamu Spotu (Erişim: 05 01 2015).

*