



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir

İÇİŞLERİ BAKANLIğI  
MAHALLİ İDARELER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



Kadın  
Sığınmaevleri  
Projesi

**BELEDİYELER İÇİN  
KADIN SİĞİNMAEVI,  
KADIN DANIŞMA MERKEZİ  
VE  
ŞİDDET BAŞVURU HATTI  
UYGULAMA REHBERİ**



[www.siginmaevleri.net](http://www.siginmaevleri.net)



İÇİŞLERİ BAKANLIĞI  
MAHALLİ İDARELER GENEL MÜDÜRLÜĞÜ



BELEDİYELER İÇİN  
**KADIN SIĞINMAEVİ,  
KADIN DANIŞMA MERKEZİ  
VE  
ŞİDDET BAŞVURU HATTI  
UYGULAMA REHBERİ**

Hazırlayan / Derleyen: Zehra Tosun

Belediyeler için Kadın Sığınmaevi, Kadın Danışma Merkezi ve Şiddet Başvuru Hattı Uygulama Rehberi İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından, Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu'nun teknik, Avrupa Birliği'nin mali destekleriyle yürütülen Kadın Sığınmaevleri Projesi kapsamında hazırlanmıştır.

İçişleri Bakanlığı  
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü  
ISBN 978-605-363-719-6  
ARALIK 2010

Bu kitabın basım, yayın, çoğaltım ve dağıtım hakkı İçişleri Bakanlığı'na aittir. Bu yayın Avrupa Birliği'nin mali desteği ile hazırlanmıştır. Yayının içeriği hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

Katkıda bulunanlar:  
Rahmi Özyazgan  
Dr. İlker Haktankaçmaz  
Zeynep Başarankut Kan

## ÖNSÖZ

Kadına yönelik şiddet, bir insan hakkı ihlalidir ve dünyanın her yerinde olduğu gibi ülkemizde de ciddi bir toplumsal sorundur. Kadınların hayatına mal olan, sakat bırakan, aileleri parçalayan, toplumsal kaynakların israfına yol açan ve birçok toplumsal sorunun temelinde yatan aile içi şiddetin sona erdirilmesi için ülkemizde son dönemde ciddi adımlar atılmaktadır.

2006 yılında yayınlanan “Çocuk ve Kadınlara Yönelik Şiddet Hareketleriyle Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesi için Alınacak Tedbirler” ile ilgili Başbakanlık Genelgesi’nin ardından Bakanlığımız tarafından “4320 sayılı Ailenin Korunmasına Dair Kanun’un Uygulanması” ve “Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesine Yönelik Tedbirlerin Koordinasyonu” ile ilgili genelgeler yayınlanmış, ayrıca Kadın ve Aileden Sorumlu Devlet Bakanlığı ile “Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesinde Polisin Rolü ve Uygulanacak Prosedürler” ve “Aile İçi Şiddet Mağdurlarının Korunmasına Yönelik Protokol” imzalanmıştır.

Bu çalışmalara ilave olarak İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından, 5393 sayılı Belediye Kanununun belediyeleri bu konuda görevli kılmasından hareketle Avrupa Birliği’nin mali Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu’nun teknik desteği ile Mart 2008 tarihinde “Kadın Sığınmaevleri Projesi” başlatılmıştır. Proje kapsamında Ankara, Antalya, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir ve Samsun illerinde tefrişatı ve her türlü donatımı dahil olmak üzere sığınmaevi inşası ve şiddet gören kadınlara hizmet veren tüm kurum ve kuruluşlarda eğitimler düzenlenmesi suretiyle toplumsal duyarlılığın artırılması çalışmaları yürütülmüştür.

Kadın Sığınmaevleri Projesi bir model projedir. Proje boyunca oluşan bilgi ve deneyim, yerel kurumların ve uzman kuruluşların da dahil olduğu çok taraflı katkılar neticesinde belediyelere yol gösterecek bir sığınmaevi uygulama rehberine dönüştürülmüştür.

Kadın Sığınmaevleri Projesi çerçevesinde sığınmaevleri ve sığınmaevi ile koordineli çalışacak danışma merkezi ve acil başvuru hatlarının işletim standartları konusunda hazırlanan bu rehberin sığınmaevi açacak belediyeler için değerli bir kaynak olacağına inanıyor, belediyelerimize başarılar diliyorum.

**Yavuz Selim KÖŞGER**  
**Mahalli İdareler Genel Müdürü**  
**ARALIK 2010**

## SUNUŞ

Belediyeler için Kadın Sığınmaevi, Kadın Danışma Merkezi ve Acil Başvuru Hattı Uygulama Rehberi 5393 sayılı Belediye Yasası kapsamında sığınmaevi açmakla yükümlü belediyeler için sığınmaevlerine ilişkin standartları ve işleyiş modellerini ortaya koymayı hedefleyen bir çalışmadır. Rehber aynı zamanda sığınmaevleri ile koordineli çalışması gereken kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattının da işleyişi ile ilgili temel prensipleri sunmaktadır. Rehberin hazırlanmasında aşağıdaki çalışmaların önemli katkısı olmuştur:

- SHÇEK'in Kadın Konukevleri Yönetmeliği'nden ve uygulamalarından, Kadın Dayanışma Vakfı, Mor Çatı Kadın Sığınağı, Küçükçekmece Belediyesi ve Çankaya Belediyesi kadın sığınmaevleri deneyimlerinden yararlanılmış, uzmanlardan görüş alınmıştır.
- Türkiye ve dünyada sığınmaevi modellerine yönelik araştırma: Çalışma kapsamında sığınmaevi açılacak olan Ankara, Antalya, Bursa, Gaziantep, Eskişehir, İstanbul, İzmir ve Samsun illerinde faaliyet gösteren kadın danışma merkezleri ve sığınmaevleri ile Almanya, Avusturya, Fransa, Hollanda, İngiltere, İsveç, İtalya, Amerika ve Kanada'da bulunan 1055 sığınmaevi ile irtibata geçilmiştir. 77 sığınmaevinden bilgi alınmıştır. Buna ek olarak çeşitli ülkelerde faaliyet gösteren sığınmaevlerinin web sitelerinde yer alan bilgilerden de yararlanılmıştır. Literatür araştırması yapılmıştır.
- Yurtdışı inceleme gezileri: Proje çerçevesinde İsveç, İngiltere ve Avusturya'ya inceleme gezilerinde bulunulmuş, sığınmaevi modelleri yerinde incelenmiştir.
- Sığınmaevleri atölye çalışmaları: Türkiye ve diğer ülke uygulamalarına ilişkin bilgiyi proje illerindeki yerel bilgi ve deneyimle birleştirerek, yeni açılacak sığınmaevleri için ihtiyaca uygun, uygulanabilir modellerin geliştirildiği atölye çalışmaları düzenlenmiştir. Çalışma, proje kapsamında sığınmaevi açılacak olan Ankara, Antalya, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir ve Samsun illerinde yerel kurum ve uzman kadın örgütlerinin katılımıyla yürütülmüştür.
- Rehber taslağı üzerine görüş alınması: Türkiye'de, şiddet konusunda çalışan kadın örgütlerinden, sekiz proje ilinde bulunan belediye, valilik, kaymakamlık, il sosyal hizmetler müdürlükleri, sığınmaevi ve danışma merkezi çalışanlarından önerilen rehber ile ilgili teknik görüş alınmıştır.

Bu rehber İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler tarafından hazırlanmakta olan Kadın Sığınmaevleri Yönetmeliği'nin de uygulama rehberi olarak işlev görecektir.

# İÇİNDEKİLER

<b>1. BÖLÜM: KADIN SİĞİNMAEVI</b> .....	<b>9</b>
1.1 Temel İlkeler .....	10
1.2 Yaralanıcılar.....	11
1.3 Finansman.....	11
1.4 Yürütme .....	12
1.5 Kapasite.....	12
1.6 Kalış Süresi.....	12
1.7 Giriş - Çıkış Saatleri.....	12
1.8 Fiziki Koşullar ve Donanım .....	12
1.9 Güvenlik Önlemleri .....	13
1.10 Yönetim.....	15
1.11 Çalışma Alanları ve Sorumlu Ekipler .....	15
1.12 Çalışmaların Planlanması .....	15
1.13 Toplantılar .....	16
1.14 Kayıtlar .....	16
1.15 Form, Tutanak, Çizelge ve Raporlar .....	17
1.16 Raporlama.....	18
1.17 Değerlendirme ve Denetim (İç Denetim, Dış Denetim).....	18
<b>2. BÖLÜM: KADIN SİĞİNMAEVİNİN İŞLEYİŞİ</b> .....	<b>19</b>
2.1 Başvurular ve Sığınmaevine Kabul.....	20
2.2 Sığınmaevine Giriş .....	20
2.2.1 Kadınların Sığınmaevine Giriş Süreci.....	20
2.2.2 Anneleri ile Gelen Çocukların Sığınmaevine Giriş Süreci .....	21
2.3 Kadın ve Çocuklara Yönelik Planlamalar .....	21
2.3.1 Kadınlarla İlgili Planlama .....	21
2.3.2 Çocuklarla İlgili Planlama .....	21
2.4 Kadınlara Yönelik Çalışmalar .....	21
2.4.1 Sığınmaevinde Danışmanlık.....	21
2.5 Destek Alanları .....	22
2.5.1 Psikolojik Destek.....	22
2.5.2 Grup Çalışmaları.....	22
2.5.3 Hukuki Destek .....	23
2.5.4 Maddi Destek.....	23
2.5.5 Yemek.....	23
2.5.6 Ev Eşyası.....	24
2.5.7 Meslek Eğitimi ve İş Bulma Desteği .....	24

2.5.8 Tıbbi Destek .....	24
2.5.9 Nüfus Kaydı.....	24
2.5.10 Eşlik Desteği.....	24
2.5.11 Tercüme .....	25
2.5.12 Sosyal Etkinlik Desteği.....	25
2.5.13 Ulaşım .....	25
2.5.14 Sportif Etkinlikler.....	25
2.5.15 Bilgilendirici Materyaller.....	25
2.6 Çocuklara Yönelik Çalışmalar .....	25
2.7 Haklar ve Kurallar .....	26
2.7.1 Çalışan ve Gönüllülere İlişkin Kurallar.....	26
2.7.2 Kadınlara İlişkin Kurallar .....	27
2.7.3 Çocuklara İlişkin Kurallar.....	27
2.8 Sığınmaevinde İş Bölümü.....	27
2.9 Özel İhtiyaçlara Yönelik Düzenlemeler .....	28
2.10 Sığınmaevinden Ayrılma .....	28
2.11 Sığınmaevi Sonrası Destek .....	29
2.12 Ziyaretçilerin Kabulü.....	29
2.13 Tanıtım.....	29
2.14 Sığınmaevinin Yer Alabileceği Kurul ve Komisyonlar.....	30

### 3. BÖLÜM: KADIN DANIŞMA MERKEZİ .....31

3.1 Temel İlkeler .....	32
3.2 Yararlanıcılar .....	32
3.3 Finansman.....	33
3.4 Fiziki Koşullar ve Donanım .....	33
3.5 Yönetim Alanları ve Sorumlu Ekipler .....	34
3.6 Toplantılar.....	34
3.7 Kayıtlar ve Raporlama.....	34
3.8 Gizlilik ve Güvenlik .....	34

### 4. BÖLÜM: KADIN DANIŞMA MERKEZİNİN İŞLEYİŞİ.....35

4.1 Başvurular .....	36
4.1.1 Telefonla .....	36
4.1.2 İnternet üzerinden.....	36
4.1.3 Doğrudan gelerek.....	36
4.1.4 Gece yapılan başvurular .....	37
4.2 Kadın danışma merkezi çalışmaları .....	37
4.3 İşbirliği yapılabilecek kuruluşlar.....	39
4.4 Çocuklara yönelik çalışmalar .....	39
4.5 Tanıtım - halkla ilişkiler, farkındalık artırma çalışmaları .....	39

### 5. BÖLÜM: ŞİDDET BAŞVURU HATTI .....41

5.1 Temel İlkeler .....	42
5.2 Başvurular .....	42
5.3 Şiddet Başvuru Hattının Teknik Özellikleri .....	42
5.4 Şiddet Başvuru Hattının Çalışma Saatleri.....	43
5.5 Şiddet Başvuru Hattı Çalışanları .....	43
5.5.1 Belediyenin İlgili Birimindeki Genel Koordinatörün Şiddet Başvuru	



<i>Hattına İlişkin Sorumlulukları</i> .....	43
5.5.2 <i>Şiddet Başvuru Hattı Operatörünün Görevleri</i> .....	43
5.6 Çalışanların Eğitimi .....	43
5.7 Kayıtlar ve Raporlama .....	44
5.8 Toplantılar .....	44
5.9 Gizlilik ve Güvenlik .....	44
<b>6. BÖLÜM: ŞİDDET BAŞVURU HATTI İŞLEYİŞİ</b> .....	<b>45</b>
6.1 Başvuruların Yanıtlanması .....	46
6.2 İnternet Üzerinden Yapılan Başvurular .....	46
6.3 İşbirliği/Yönlendirme Yapılabilecek Kuruluşlar .....	47
6.4 Tanıtım - Halkla İlişkiler, Farkındalık Artırma Çalışmaları .....	47
<b>7. BÖLÜM: ÇALIŞANLAR</b> .....	<b>49</b>
7.1 Sığınmaevi, Danışma Merkezi ve Hat Kadrosu .....	48
7.2 Çalışanların İşe Alınması .....	51
7.3 Çalışanların Görevleri .....	51
7.3.1 <i>Belediyenin İlgili Birimindeki Genel Koordinatörün Görevleri</i> .....	51
7.3.2 <i>Sığınmaevi Müdürünün Görevleri</i> .....	51
7.3.3 <i>Merkez Müdürünün Görevleri</i> .....	52
7.3.4 <i>Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri</i> .....	53
7.3.5 <i>Psikoloğun Görevleri</i> .....	54
7.3.6 <i>Hemşirenin Görevleri</i> .....	55
7.3.7 <i>Çocuk Eğitimcisinin Görevleri</i> .....	55
7.3.8 <i>Çocuk Gelişimcisinin Görevleri</i> .....	55
7.3.9 <i>Aşçının Görevleri</i> .....	55
7.3.10 <i>Hizmetlinin Görevleri</i> .....	56
7.3.11 <i>Güvenlik Görevlisinin Görevleri</i> .....	56
7.3.12 <i>Şoförün Görevleri</i> .....	56
7.4 Çalışanların Eğitimi .....	56
7.5 Tükenmenin Önüne Geçme, Mesleki Süpervizyon ve Psikolojik Destek .....	57
7.6 Çalışma Saatleri .....	58
7.7 Gönüllüler .....	58
<b>8. BÖLÜM: SIGINMAEVI DANIŞMA KURULU</b> .....	<b>59</b>
8.1 Kurulun Yapısı .....	60
8.2 Kurulun Sürekli Üyeleri .....	60
8.3 Kurulun Çağrılı Üyeleri .....	61
8.4 Kurulun Görevleri .....	61
8.5 Kurulun Sekreteryası .....	61
<b>9. BÖLÜM: e-SIGINMAEVI SİSTEMİNE VERİ GİRİŞİ</b> .....	<b>63</b>
9. e-Sığınmaevi Sistemine Veri Girişi .....	64
<b>EKLER</b> .....	<b>65</b>
Ek - 1 Danışma Merkezi Örnek Formları .....	66
- Kadın Danışma Merkezi İzleme Formu .....	66
- Kadın Danışma Merkezi Bilgi Formu - Çocuk .....	67
- Kadın Danışma Merkezi Bilgi Formu - Kadın .....	70
- Gönüllü Başvuru Formu .....	74

Ek - 2 Kadın Sığınmaevi Örnek Formaları .....	75
- Sığınmaevi İzleme Formu .....	75
- Sığınmaevi Bilgi Formu - Çocuk .....	76
- Sığınmaevi Bilgi Formu - Kadın .....	80
- Bireysel Plan - Çocuk .....	85
- Bireysel Plan - Kadın .....	87
- Kurallara Uyma Beyanı .....	89
- Aylık Ödeme Tutanağı .....	90
- Evden Ayrılma Belgesi .....	91
- Sığınmaevi Değerlendirme Formu .....	92
- Sığınmaevi Çalışanları Toplantı Tutanağı .....	93
- Sığınmaevi - Belediye Haftalık Bilgilendirme Çizelgesi .....	94
Ek - 3 Şiddet Başvuru Hattı Örnek Formları .....	96
- Şiddet Başvuru Hattı Formu .....	96

## TANIMLAR

**Valilik:** Sığınmaevinin bulunduğu il valiliğini,

**Belediye:** Sığınmaevi açan belediyeyi,

**Sorumlu birim:** Belediyede sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattının bağlı olduğu birimi,

**SHÇEK:** Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nu,

**Kadın sığınmaevi (Sığınmaevi):** Şiddete maruz ve risk altındaki kadınların, çocukları ile birlikte şiddetten uzak, güven içerisinde kalabilecekleri kuruluşu,

**Kadın danışma merkezi (Merkez):** Kadınların şiddete uğradığında başvurabileceği danışmanlık, destek ve yönlendirme merkezini,

**Şiddet başvuru hattı (Hat):** Kadınların, şiddete uğradıklarında 7 gün 24 saat ulaşabileceği bilgilendirme ve yönlendirme telefon hattını,

**Kadın örgütü:** Kadına yönelik şiddetle mücadele alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşunu,

**Genel koordinatör:** Sığınmaevinin belediyede bağlı olduğu birimde görev yapan, sığınmaevi, kadın danışma merkezi, şiddet başvuru hattı ve ilgili kurum kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlayan çalışanı,

**Danışman:** Sığınmaevinde kadın ve varsa çocuklarına danışmanlık yapan sosyal hizmet uzmanını,

**Sığınmaevi danışma kurulu:** Sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı çalışmalarının etkin bir şekilde sürdürülebilmesini sağlamak üzere; ilgili resmi kurum ve kuruluşlar, deneyimli sivil toplum örgütleri ve konuyla ilgili uzmanların katılımıyla oluşturulan kurulunu

ifade eder.



# 1.Bölüm

## KADIN SIĞINMAEVI

- 1.1 Temel İlkeler
- 1.2 Yaralanıcılar
- 1.3 Finansman
- 1.4 Yürütme
- 1.5 Kapasite
- 1.6 Kalış Süresi
- 1.7 Giriş - Çıkış Saatleri
- 1.8 Fiziki Koşullar ve Donanım
- 1.9 Güvenlik Önlemleri
- 1.10 Yönetim
- 1.11 Çalışma Alanları ve Sorumlu Ekipler
- 1.12 Çalışmaların Planlanması
- 1.13 Toplantılar
- 1.14 Kayıtlar
- 1.15 Form, Tutanak, Çizelge ve Raporlar
- 1.16 Raporlama
- 1.17 Değerlendirme ve Denetim (İç Denetim, Dış Denetim)

## KADIN SIĞINMAEVİ

Kadına yönelik şiddetle mücadelede, şiddete maruz kalan veya risk altında bulunan kadınlara ve çocuklarına sunulan müdahale hizmetlerinden biri de sığınmaevidir. Bu ihtiyaçtan yola çıkarak 5393 sayılı Belediye Yasası, 50 bin ve üzeri nüfuslu belediyelere sığınmaevi açma yükümlülüğü getirmiştir.

### 1.1 Temel İlkeler

Sığınmaevi işleyişinde aşağıdaki ilkelere uyulur:

- Sığınmaevinin adresi, telefon numarası, sığınmaevinde kalan kadın, çocuk ve çalışanların kişisel bilgileri gizli tutulur. Herkes (kadın, çocuk, çalışan, yetkili) bu gizliliğin korunmasından sorumludur.
- Sığınmaevleri kadınları ve çocukları birlikte kabul eder. Çocuklar sığınmaevine anneleri ile birlikte gelen misafirler olarak değil; sığınmaevinin esas yararlanıcısı olarak kabul edilir.
- Sığınmaevlerine başvurularda kadının beyanı esastır. Kadınlar yaşadıkları şiddet olaylarına ilişkin kanıt göstermek zorunda bırakılmaz.
- Sığınmaevinde kadınlara ve çocuklara ayrımcılık yapılmaz.
- Sığınmaevinde şiddete hiçbir şekilde tolerans gösterilmez.
- Sığınmaevi ve danışma merkezindeki tüm güçlendirme çalışmalarına kadınların katılımı gönüllülük esasına dayanır. Hiçbir kadın istemediği bir şeyi yapmaya zorlanmaz. Tüm çalışmalarda kadınların bilgilendirilmesi ve onayı esastır.
- Kadınların güçlenmesi temel hedeflerden biridir. Sığınmaevi ve merkez, kadınların güçlenmesini destekleyecek programlar uygular.
- Güçlendirme çalışmaları, toplumsal cinsiyet ilişkileri ve kadına yönelik şiddet konusunda farkındalığı yüksek, kadın çalışanlar veya gönüllüler tarafından yürütülür.
- Tüm çalışmalarda kadın odaklı yaklaşım esastır.
- Sığınmaevi, şiddetsiz yaşama hakkının korunması anlayışıyla faaliyet gösterir.
- Sığınmaevinde kalan kadınlar aldıkları kararlardan ve kararlarının olumlu - olumsuz neticelerinden kendileri sorumludur.
- Çalışanlar, kadını korumak gerekçesiyle kurallar dışında bir sınırlandırma getiremez, kadın adına karar alamaz. Sığınmaevinde olabildiğince, kadınların kararların alınmasına katılımı sağlanmaya çalışılır.
- Kadınlar arasında din, mezhep, dil, milliyet, etnik köken, özür durumu, yaş, sınıf, meslek, medeni hal, renk, siyasi görüş, cinsel yönelim, toplumsal ve maddi konum başta olmak üzere hiçbir nedenle ayırım gözetilmez.

## 1.2 Yararlanıcılar

Şiddete uğrayan tüm kadınlar ve çocukları ayırım yapılmadan sığınmaevine kabul edilir. Ancak:

- a) 18 yaşından küçük başvuruçular SHÇEK'in ilgili sosyal hizmet kuruluşuna yönlendirilir.
- b) 18 yaşından küçük kız çocukları anneleri ile birlikte sığınmaevinde kalabilir.
  - Yaşı 13'ten büyük erkek çocuğu olan kadınların, belediye tarafından sağlanacak bağımsız bir dairede ya da diğer kurumların (örneğin: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'nın) desteği ile kiralanacak bir evde barındırılmasına çalışılır.
  - Kadınlar ve çocukları, danışma merkezi aracılığıyla ihtiyaç duydukları alanlarda desteklenir.
- c) Psikiyatrik desteğe ihtiyaç duyan kadınlar psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarından oluşan en az üç kişilik grup ve gerekli durumlarda psikiyatrist değerlendirme raporu sonucunda uygun görülürse sığınmaevine kabul edilir.
- d) Alkol ve madde bağımlıları, tedavi gördüklerini belgeledikleri sürece sığınmaevine kabul edilir.
- e) Görme, işitme, bedensel ve zihinsel engeli olan kadınlar SHÇEK'ten ve ilgili sivil toplum örgütlerinden destek alınmak kaydıyla kabul edilebilir.

## 1.3 Finansman

Sığınmaevi yıllık bütçe hazırlar. Bütçe kalemleri ve miktarları her yıl çalışanların önerileri doğrultusunda güncellenir. Oluşturulan bütçe danışma kurulunun görüşüne sunulur. Danışma kurulunun görüş ve önerileri doğrultusunda son hali verilir. Sığınmaevinin giderleri belediye tarafından karşılanır. Sığınmaevi giderleri aşağıdaki kalemlerden oluşur:

- a) Çalışanların maaş, sigorta, ek mesai ücretleri,
- b) Çalışanlara yönelik eğitim, mesleki süpervizyon, psikolojik destek,
- c) Çalışanların şehir dışı eğitim ve toplantılara katılımı için harcırah,
- d) Elektrik, su, ısıtma, soğutma, telefon, internet bağlantısı,
- e) Sığınmaevinin sigorta, vergi giderleri,
- f) Mutfak giderleri,
- g) Temizlik giderleri,
- h) Kadın ve çocuklar için giysi, pijama, ayakkabı, kişisel temizlik malzemeleri, seyahat çantaları vb. ihtiyaçlar,
- i) Çocuklar için oyuncak,
- j) Kırtasiye ürünleri,
- k) Onarım ve bakım giderleri,
- l) Sosyal ve sportif etkinlikler,
- m) Kitap, dergi, gazete,
- n) Kadınların ulaşım giderleri ve ulaşım aracı giderleri,
- o) Posta,
- p) Toplantı giderleri,
- q) Tanıtım, kamuoyu bilgilendirme,
- r) Tercüme giderleri.

## 1.4 Yürütme

Sığınmaevi, merkez ve hat hizmetlerinin doğrudan belediye tarafından, ilgili kamu kurumları ve o ildeki sivil toplum örgütleri ile işbirliği içerisinde sunulması ve işletilmesi esastır. Ancak bunun mümkün olmaması halinde bu hizmetlerin yürütülmesi, devir protokolündeki unsurların mülkiyeti ve sorumluluk belediyede kalmak ve bu hizmetlere ilişkin giderler belediye tarafından karşılanmak kaydıyla, en az 1 sene kadın danışma merkezi ve sığınmaevi yürütme deneyimi olan bir kadın örgütüne devredebilir.

## 1.5 Kapasite

Önerilen sığınmaevi kapasitesi azami 20 kadın ve 20 çocuk olmak üzere toplam 40 kişidir. Annesi ile gelen çocuk sayısı 20'yi aşabilir. Bu durumda fiziki şartlarda gerekli düzenlemeler yapılır.

## 1.6 Kalış Süresi

Sığınmaevinde kalış süresi en fazla 6 aydır. Kalış süresi, kadınların güçlenme süreci değerlendirilerek gerekli hallerde uygun görülen sürelerle uzatılır. Uzatma süresi kadının danışmanı, ve kadının çocuğu varsa çocuk gelişimi uzmanının görüşü alınarak sığınmaevi müdürü tarafından belirlenir.

## 1.7 Giriş - Çıkış Saatleri

Haftanın 7 günü sığınmaevine giriş saati 21.00, sığınmaevinden çıkış saati 07.00'dir. Sığınmaevine giriş - çıkış saatleri kadının koşul ve ihtiyacına göre değiştirilebilir. Gece gelmeyecek kadınlar sığınmaevini saat 20.00'ye kadar bilgilendirir.

## 1.8 Fiziki Koşullar ve Donanımı

Sığınmaevi içi fiziki koşulları sığınmaevinde kalan kadın, çocuk, çalışan ve gönüllülerin güvenlik, ihtiyaç ve rahatlıkları gözetilerek düzenlenir. Sığınmaevinde;

- Her kadın için var ise çocukları ile birlikte kalabileceği bir oda bulunur. Bir oda en fazla iki kadın tarafından paylaşılabilir.
- Çalışanların ihtiyaçlarını karşılayacak sayı, büyüklükte ve donanımda ofisler bulunur.
- Sığınmaevi kapasitesine uygun sayıda oturma odası bulunur.
- Toplantı ve etkinlikler için bir oda bulunur.
- En az bir bireysel görüşme odası bulunur. Görüşme odası aydınlık ve ferahtır, ses izolasyonu sağlanmıştır.
- Mutfak, yemek odası, kiler, çamaşırhane ve depo bulunur.
- Çocuklar için kreş, oyun odası ve çalışma odası bulunur.
- Jeneratör ve su deposu bulunur.
- Banyolar en fazla iki kadın tarafından paylaşılabilir.
- Mekânların düzeninde gerekli hallerde sığınmaevinde yaşayan ve çalışanların önerileri doğrultusunda değişiklik yapılır.
- Sığınmaevinin fiziki koşullarına ilişkin düzenlemeler, sığınmaevinin önerileri doğrultusunda sorumlu belediyenin ilgili birimi tarafından gerçekleştirilir.

- l) Görüşme odaları resmiyetten uzak, rahat bir tarzda döşenir. Bu nedenle görüşme odalarında masa bulunmaz.
- m) Kadın ve çocukların sığınmaevini benimsemeleri, aidiyet duygusu geliştirebilmeleri, uyum içinde huzurlu bir sığınmaevi yaşantısı kurmaları açısından şunlar yapılabilir;
  - Ortak kullanım alanı içinde bir akvaryum bulundurulur.
  - Kadınların odalarına saksılı çiçek alıp bakmaları teşvik edilir.
  - Kadın ve çocukların istedikleri takdirde odalarında evcil hayvan beslemelerini sağlayacak koşullar yaratılır.
  - Kadınların odalarında yatak örtüsü, süs eşyası gibi özel eşyalarını kullanmalarını teşvik edilir.
- n) Her kadına kendi odasının anahtarı verilir. Acil durumlarda kullanılmak üzere odaların yedek anahtarı sadece çalışanların kolay ulaşabileceği bir yerde bulunur.
- o) Gerektiğinde çocuklar için kullanılmak üzere portatif yataklar bulunur.
- p) Mutfak, oturma odası gibi ortak alanların kullanımına ilişkin kurallar sığınmaevi yararlanıcıları ile birlikte düzenlenir.
- q) Mutfak ve çamaşır odası kullanım kuralları oluşturulur ve kadınların görebileceği bir yere asılır.
- r) Gece görevli çalışan/gönüllü için yatak vardır.
- s) Sığınmaevinde kadın ve çocukların kullanımına açık bilgisayarlar bulunur. Bilgisayar kullanım süresine ilişkin düzenleme kullanıcılar ve bilgisayar sayısına bağlı olarak iç işleştiren sorumlu sığınmaevi çalışanı tarafından düzenlenir.
- t) Oyun ve çalışma odalarındaki masa, sandalye, kitap, oyuncak ve materyaller farklı yaş grupları dikkate alınarak temin edilir.
- u) Çocuk odaları kazalara sebebiyet vermeyecek şekilde düzenlenir.
- v) Ortak kullanım alanlarında duyuru panoları bulunur.
- w) Sığınmaevine kadın ve çocuklar için kütüphane kurulur. Çalışanlar, kadınlar ve çocukların önerileri doğrultusunda kitaplar temin edilir.
- x) Can güvenliği tehdidi altındaki kadınlar için sığınmaevi içerisinde spor yapma imkanı yaratılır.
- y) Sığınmaevinde depo bulunur. Sığınma evinde kullanılan malzemeler, kişisel temizlik malzemeleri, kadın ve çocuklar için giysiler ve diğer malzemeler burada muhafaza edilir.
- z) Sığınmaevinde kiler bulunur. Kuru ve beklemeye uygun gıdalar burada saklanır.
- aa) Kadınların dışarıdayken sığınmaevi ile iletişim kurabileceği cep telefonları bulunmasına çalışılır.

## 1.9 Güvenlik Önlemleri

Sığınmaevi güvenliği için aşağıdaki donanım sağlanır:

- a) Sadece dış alanı izleyen, kayıt yapan geniş açılı kameralar ve monitör,
- b) Zemin kat için pencere parmaklıkları,
- c) Acil durumda kullanılmak üzere polis merkezine çağrı yapan alarm sistemi,
- d) Yangın alarmı ve söndürme tüpleri,
- e) Numarası görünmeyen ve şehirlerarası görüşmelere açık en az 2 telefon hattı,
- f) Çelik kasa,
- g) Evrak imha makinesi.

Sığınmaevi güvenliği için aşağıdaki faaliyetler uygulanır:

- a) Kapı, tanınmayan kişilere açılmaz.

- b) Kadın ve çocuklarla yürütülen çalışmalarda sığınmaevlerinin gizliliğinin önemi ve güvenlik nedeniyle dikkat edilmesi gereken konulara ilişkin bilgi aktarılır.
- c) Yazışmalarda merkezin adresi kullanılır.
- d) Sığınmaevine, can güvenliği tehdit altındaki bir kadını aramak amacıyla başvurduğundan şüphelenilen kadınlar başka bir sığınmaevine yönlendirilir.
- e) Sığınmaevinin bulunduğu şehirde yaşayan ve can güvenliği tehdit altında olan kadınlara başka bir ildeki sığınmaevine yerleşmesi önerilir. Kadının kabul etmesi halinde güvenli bir şekilde başka bir ildeki sığınmaevine ulaşması sağlanır.
- f) Can güvenliği tehdit altında olan kadınların okula devam eden çocuklarının kaydı gizli tutulur.
- g) Can güvenliği tehdidi altındaki kadının yerinin tespit edildiği anlaşılırsa, kadın başka bir ildeki sığınmaevine güvenli bir şekilde ulaştırılır.
- h) Can güvenliği tehdidi altındaki kadınlara gerekli görülen hallerde ve bu tehdit ortadan kalkıncaya kadar kadın polis memurları refakat eder.
- i) Sığınmaevinin bulunduğu semtin polis merkezi ile sığınmaevi güvenliğine ilişkin periyodik görüşmeler gerçekleştirilir. Sığınmaevi ve polis merkezi yetkilileri acil durum planı yapar. Tüm çalışanlar ve sığınmaevinde kalanlara bu plan hakkında gerekli bilgilendirme yapılır.
- j) Daha önce intihar girişiminde bulunduğu bilinen ya da, intihar girişiminde bulunabileceği düşünülen kadınlara yönelik özel çalışma planları yapılır. Bu çalışma planı psikolojik desteğin yoğunlaştırılması, çalışan ve sığınmaevinde kalan kadınların dikkatli olması, yalnız kalıyorsa odasını bir başka kadınla paylaşmasının önerilmesi, sosyal-kültürel etkinliklere katılımının artırılması gibi bir dizi önlemi içerir.
- k) Sığınmaevinde kadın, çocuk ve çalışanlara zarar verme girişiminde ya da tehdidinde bulunan kadınlar sığınmaevinde kalmaz.
- l) Evine dönmeye karar veren ve sığınmaevinden ayrılarak yeni bir yaşam kuran kadınlar ve çocuklarla güvenlik planı yapılır.
- m) Sığınmaevinin, sadece çalışan, gönüllü ve kadınların ulaşabileceği bir telefon hattı vardır. Bu numara cep telefonları ya da telefon defterlerine başka bir isimle kaydedilir.
- n) Acil sağlık hizmeti gerektiren durumlarda ambulans çağrılır. Bu süreçte sığınmaevi hakkında bilgi verilmemesine özen gösterilir.
- o) Kritik vakalarda sığınmaevi ve danışma merkezi arasındaki yazışmalarda kadınlar için kod isim kullanılır. Gerekli durumlarda konu sığınmaevi danışma kuruluna götürülerek diğer kurumlarla uygulama birliği sağlanır.
- p) Sığınmaevinin gizliliğini ihlal eden kamu görevlileri hakkında gerekli yasal işlemlerin yapılmasını teminen ilgili kamu kurumuna bilgi verilir. İlgili kamu kurumu gerekli işlemi yaptıktan sonra belediyeye bilgi verir. Hiçbir belediye yetkilisine sığınmaevinde kalan kadınların kişisel bilgileri verilmez.
- q) Sığınmaevine ziyaretçi kabul edilmez. Hiç kimse sığınmaevini merak nedeniyle ziyaret edemez.
- r) Bakım ve onarım gerektiren durumlarda görevlendirilecek kişiye sığınmaevi hakkında bilgi verilmez.
- s) Her kadına kendi odasının anahtarı verilir. Acil durumlarda kullanılmak üzere odaların yedek anahtarı sadece çalışanların kolay ulaşabileceği bir yerde bulunur.
- t) Sığınmaevinde güvenlik gerekçesiyle dolap arama, odaya habersiz ve izinsiz girme gibi kadınların onurlarını zedeleyecek uygulamalar gerçekleştirilemez.
- u) Saldırı, intihar, yangın ve deprem durumunda yapılacaklara ilişkin ilgili acil durum talimatları oluşturulur. Kadın ve çocuklar, çalışanlar tarafından bu konuda



- bilgilendirilir.
- v) Çalışan odalarına ve uygun görülen diğer yerlere acil durumda aranabilecek yerlerin telefon numaraları asılır.
  - w) Dış kapının giriş-çıkışı zorlaştırmayacak bir düzenlemeyle mümkün olduğunca kilitli tutulması sağlanır.
  - x) Sığınmaevine silah ve zarar verici amaçlarla kullanılabilir materyaller alınmaz.
  - y) Sığınmaevi içerisinde fotoğraf makinesi, ses kayıt cihazı ya da kamera ile kayıt yapılmaz. Sığınmaevinin içinin gözlenmesini önleyecek tedbirler alınır.
  - z) Hiçbir materyalde sığınmaevinin dış cephesine ilişkin fotoğraflara yer verilmez.

## 1.10 Yönetim

Sığınmaevinde; yetki ve sorumlulukların dengeli dağılımını, ekip çalışmasını ve şeffaflığı esas alan bir yönetim modeli benimsenir.

### 1.11 Çalışma Alanları ve Sorumlu Ekipler

- a) İlk kabul ve ayrılma işlemleri: Müdür, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişimi uzmanı,
- b) Danışmanlık ve destek: Sosyal hizmet uzmanı, psikolog (danışma merkezinde), çocuk gelişimi uzmanı, hemşire,
- c) Çocuklara yönelik çalışmalar: Müdür, çocuk gelişimi uzmanı, çocuk eğitimcisi, psikolog (danışma merkezinde),
- d) İç iletişim ve toplantılar: Müdür, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişimi uzmanı, çocuk eğitimcisi, hemşire, psikolog, belediyede ilgili birimdeki koordinatör,
- e) Güvenlik: Müdür, güvenlik görevlisi,
- f) Temizlik: Müdür, hemşire, temizlik görevlisi,
- g) Çalışanlar: Müdür, belediyede ilgili birimdeki koordinatör,
- h) Mali işler: Müdür, belediyede ilgili birimdeki koordinatör,
- i) Kayıt ve raporlama: Müdür, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişimi uzmanı, psikolog,
- j) Bakım ve onarım: Müdür, temizlik görevlisi, belediyede ilgili birimdeki koordinatör,
- k) Planlama: Müdür, belediyede ilgili birimdeki koordinatör, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişimi uzmanı, çocuk eğitimcisi.

### 1.12 Çalışmaların Planlanması

Çalışanlar, sığınmaevi müdürünün koordinasyonunda sığınmaevinde yürütülecek çalışmalara ilişkin yıllık, aylık ve haftalık planlama yapar. Planlama şunları içerir:

- a) Destek alanlarının organizasyonu,
- b) Kadın ve çocuklara yönelik etkinlikler,
- c) Eğitim çalışmaları,
- d) Psikolojik destek ve süpervizyon,
- e) Nöbet sistemi,
- f) İzinler,
- g) Bütçe ve harcamalar,
- h) Toplantılar,
- i) Düzenlenecek raporlar.

### 1.13 Toplantılar

Sığınmaevinde düzenli aralıklarla ve ihtiyaçlar temelinde, çalışanların kadınların ve çocukların katılacağı toplantılar yapılır. Toplantı gündemi önceden oluşturulur, sonuçlar raporlanır ve arşivlenir. Toplantılar çalışanlara, sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklara birkaç gün önceden duyurulur. Sığınmaevi çalışanlarının katılacağı düzenli toplantılar şöyledir:

**Haftalık çalışan toplantısı:** Koordinatör, müdür, danışmanlar, psikologlar ve çocuklara yönelik çalışma yapan uzmanların katılımıyla gerçekleştirilen; ihtiyaç ve sorunların değerlendirildiği, çalışmalara ilişkin planlamaların yapıldığı her hafta düzenlenen toplantı.

Bu toplantıda şu konular ele alınır:

- Giriş yapan/ayrılan kadınlar,
- Vakalarla ilgili sorunların çözüm yöntemleri ve ihtiyaçlar,
- Etik konular,
- İlgili kurum ve kuruluşlarla ilişkiler, sorunlar,
- Sığınmaevinde kalanlar ve çalışanlarla ilgili anlaşmazlıklar ve/veya şikâyetler,
- Sığınmaevi politikalarının ve prosedürlerinin değerlendirilmesi,
- Değerlendirme anketlerinin gözden geçirilmesi,
- Sığınmaevi ile ilgili diğer konular veya sorunlar,
- Çalışmalara ilişkin görüş ve öneriler.

**Vaka değerlendirme toplantıları:** Sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklarına ilişkin konuların görüşüldüğü; kadın ve çocuklar, danışman ve ilgili çalışanların katılım sağladığı toplantılardır.

**Kadın danışma merkezi ile koordinasyon toplantısı:** Koordinatör, sığınmaevi müdürü ve bir çalışan ile kadın danışma merkezi çalışan ve gönüllülerinin katılımıyla gerçekleşen ve en az iki ayda bir kez düzenlenen toplantı.

**Ev toplantıları:** Haftada en az bir kez ve ihtiyaç halinde sığınmaevinde kalan kadınlarla ve çocuklarla ayrı yapılmak üzere, sığınmaevi müdürü ve bir sığınmaevi çalışanın katılımıyla yapılır. Bu toplantının kolaylaştırıcılığı bir sığınmaevi çalışmanı ve sığınmaevinde kalan bir kadın tarafından yapılır. Her toplantıda kolaylaştırıcı değişir. Çocuklarla gerçekleştirilen toplantıya ihtiyaca göre çocuk gelişimi uzmanı ve/veya psikolog. Bu toplantılar çocukların yaş gruplarına göre düzenlenir.

**Acil durum toplantıları:** Sığınmaevi işleyişi, çalışan, kadın ve çocuklarla ilgili ortaya çıkan sorunların çözümü amacıyla ilgili çalışanların katılımıyla gerçekleşen toplantı.

**Belediyenin sığınmaevleri birimi ile toplantı:** Sığınmaevi, danışma merkezi ve şiddet başvuru hattının birer çalışanı, koordinatör, müdür ile sorumlu birim yetkililerinin katıldığı, ihtiyaç ve sorunların değerlendirildiği, iki ayda bir ve ihtiyaç duyulması halinde gerçekleştirilen toplantı.

**Diğer kurulların toplantıları:** İlgili kurum ve kuruluşlar tarafından düzenlenen toplantılar.

### 1.14 Kayıtlar

Sığınmaevinde çalışmaların planlanması, izlenmesi ve değerlendirmesini kolaylaştırmak amacıyla çeşitli form, tutanak ve raporlardan yararlanılır. Kayıtlara ilişkin temel ilkeler şöyledir:

- Kadın ve çocuklardan sadece bilinmesinde yarar görülen bilgiler alınır.
- Kadın ve çocuklar hiçbir koşulda bilgi vermeye zorlanmaz.

- c) Kayıt ve raporlar gizlidir, kilitli dolaplarda muhafaza edilir, kadın ve çocuğu ile çalışma yürüten sığınmaevi çalışanları dışında kimseyle paylaşılmaz.
- d) Elektronik ortamdaki bilgilerin şifreleme veya uygun görülen diğer yöntemlerle gizliliği sağlanır.
- e) Kayıt ve raporlamanın, çalışanların danışmanlık faaliyetlerini aksatacak boyutta temel bir işe dönüşmemesini sağlayacak önlemler alınır.
- f) Kadın sığınmaevinden ayrıldıktan sonra arşivlenmesi gereken bilgiler dışında tüm kayıtlar imha edilir.
- g) Kayıtlar hiçbir nedenle çalışanlar tarafından sığınmaevi dışına çıkarılamaz.

## 1.15 Form, Tutanak, Çizelge ve Raporlar

**Bilgi formu:** Sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklara yönelik çalışmaların planlanmasını kolaylaştırmak amacıyla düzenlenmiş form.

**Bireysel plan:** Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukları için ayrı olmak üzere; yürütülecek çalışmaları, ne zaman ne şekilde gerçekleştirileceğini, sonuç ve değerlendirmeleri içeren plan.

**Değerlendirme formu:** Kadın ve çocukların sığınmaevi işleyişine ilişkin değerlendirmelerini aktardığı form.

**Emanet tutanağı:** Kadınların beraberinde getirdiği ve çelik kasada korunmasını istedikleri değerli eşyalarına ilişkin bilgileri içeren tutanak.

**Ödeme tutanağı:** Çalışmayan kadınların kendileri ve çocuklarına kendilerine düzenli olarak ödenen parayı aldıklarına ilişkin tutanak.

**Ayrılma tutanağı:** Sığınmaevinden ayrılan kadınların, ayrılış sürecine ilişkin bilgileri içeren tutanak.

**Toplantı tutanakları:** Sığınmaevinde çalışanlar, kadınlar ve çocukların katılımıyla düzenlenen toplantıların gündem, katılımcı ve sonuç bilgilerini içeren tutanak.

**Belediyenin sığınmaevleri birimini bilgilendirme çizelgesi:** Sorumlu daire başkanlığına, haftalık dönemlerde sığınmaevinde kalan ve ayrılan kadın - çocuk sayısı ile yürütülen çalışmaların belirtildiği çizelge.

**Vardiya çizelgesi:** Sığınmaevi çalışanlarının hangi gün ve saatte sığınmaevinde bulunduğunu gösteren ve panoya asılan haftalık çizelge.

**İlgili kurumların adres ve telefonları çizelgesi:** Sığınmaevinin sürekli iletişimde olduğu kurum, kuruluş ve kişilerin telefon ve adreslerinin yer aldığı çizelge. Bu çizelge tüm çalışanlar tarafından görülebilecek bir yere asılır.

**Kurallara uyma sözleşmesi:** Kadınların sığınmaevi kurallarını okuduklarını ve kurallara uymayı kabul ettiklerini imzaları ile beyan ettikleri sözleşme.

**Gizlilik sözleşmesi:** Çalışan ve gönüllülerin, sığınmaevinin gizlilik ve güvenliğini tehlikeye atmayacaklarını imzalı olarak beyan ettikleri taahhüt sözleşmesi.

**Sığınmaevi bilgilendirme broşürü:** Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukların hakları, uyulması gereken kurallar ve destek alabilecekleri alanlara ilişkin bilgileri içeren kadın ve çocuklar için ayrı hazırlanmış broşür.

**Harcama kayıt defteri:** Sığınmaevi harcamalarının kaydedildiği, bir kopyası belediyenin sığınmaevi ile ilgili birimine iletilecek defter.

**Nöbet defteri:** Sığınmaevinde gece kalan görevlilerin, gece ortaya çıkan sorunları ve çalışanlar tarafından bilinmesinde yarar gördükleri konuları not aldıkları defter. Bu defterde kadınların özel yaşamları ile ilgili bilgiler değil; işleyişle ilgili konulara yer verilir.

**İletişim listesi:** Sığınmaevinde kalan kadınlar ve çocuklarıyla sığınmaevi sonrasında iletişim kurabilmek üzere sadece istekte bulunan kadınların iletişim bilgilerini içeren liste.

**Etkinlik programı:** Sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklara yönelik eğitim, grup çalışmaları, sosyal ve sportif aktiviteler gibi etkinlikleri içeren haftalık program. Bu program önce duyuru panosuna asılır, daha sonra arşivlenir.

## 1.16 Raporlama

Sığınmaevi ekibi çalışmalara ilişkin bilgileri ve değerlendirmelerini haftalık ve aylık dönemlerde belediyenin sığınmaevi ile ilgili birimine iletir.

- Sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklara ilişkin temel bilgiler ve hazırlanan bireysel planlara ilişkin gelişmeler öncelikle bilgi formuna kaydedilir. Daha sonra bir istatistik paket programı ile elektronik ortama aktarılır. Program aracılığıyla bir önceki ayda yürütülen çalışmalara ilişkin istatistikler her ayın 5'ine kadar belediyenin sığınmaevi ile ilgili birimine iletir.
- Sığınmaevinde gerçekleştirilen toplantıların tutanakları ve gerçekleştirilen grup çalışmalarına ilişkin kolaylaştırıcıların değerlendirmeleri arşivlenir. Bu çalışmalara ilişkin paylaşılmasında yarar görülen görüş ve öneriler, her ayın 5'ine kadar sorumlu birime iletir.
- Sığınmaevinin aylık harcamalarına ilişkin mali raporlar her ayın 5'ine kadar belediyenin sığınmaevi ile ilgili birimine iletir.

## 1.17 Değerlendirme ve Denetim

Sığınmaevi, çalışmalarını değerlendirecek iç ve dış denetim mekanizmalarını oluşturur.

### İç Denetim

- Sığınmaevi harcamaları sorumlu daire başkanlığında genel koordinatör tarafından izlenir.
- Koordinatör ve tüm sığınmaevi çalışanlarının katılımıyla, sığınmaevi işleyişine ilişkin aylık işleyiş değerlendirme toplantıları düzenlenir.
- Çalışanlara 3 aylık dönemler halinde sığınmaevi işleyiş değerlendirme anketi uygulanır.
- Kadınlar ve çocuklar işleyiş dair değerlendirme ve şikâyetlerini; dilek ve şikâyet kutusu, haftalık toplantılar, değerlendirme formlarını kullanmak suretiyle aktarır.
- Kadın ve çocuklar değerlendirme ve şikâyet mekanizmaları hakkında bilgilendirilir.
- Kadınlar, sığınmaevi içi mekanizmalarla çözülemeyen sorunlarını ilgili sığınmaevinden sorumlu belediye birimine sözlü ve yazılı olarak iletir.

### Dış Denetim

- Sığınmaevinin denetlenmesinden danışma kurulu sorumlu olup, denetleme ekibi kurulda yer alan SHÇEK İl Müdürlüğü yetkilisi, kadına yönelik şiddetle mücadele alanında faaliyet gösteren kadın örgütü temsilcisi ve belirlenecek bir üyeden oluşur.
- Denetleme usul ve çerçevesi denetleme ekibi tarafından belirlenir ve danışma kurulunun onayına sunulur.
- Denetleme ziyaretleri çalışan, kadın ve çocuklara haber vermeden yapılamaz.
- Denetleme, kadın ve çocukları rahatsız edecek hiçbir uygulamayı içeremez.
- Denetleme komisyonu hazırlayacağı denetim ve değerlendirme raporlarını danışma kuruluna sunar.
- Komisyon gerekli hallerde kendi içinde iş bölümü yaparak en fazla iki üye ile sığınmaevini ziyaret eder.

# 2.Bölüm

## KADIN SIĞINMAEVİNİN İŞLEYİŞİ

- 2.1 Başvurular ve Sığınmaevine Kabul
- 2.2 Sığınmaevine Giriş
- 2.3 Kadın ve Çocuklara Yönelik Planlamalar
- 2.4 Kadınlara Yönelik Çalışmalar
- 2.5 Destek Alanları
- 2.6 Çocuklara Yönelik Çalışmalar
- 2.7 Haklar ve Kurallar
- 2.8 Sığınmaevinde İş Bölümü
- 2.9 Özel İhtiyaçlara Yönelik Düzenlemeler
- 2.10 Sığınmaevinden Ayrılma
- 2.11 Sığınmaevi Sonrası Destek
- 2.12 Ziyaretçilerin Kabulü
- 2.13 Tanıtım
- 2.14 Sığınmaevinin Yer Alabileceği Kurul ve Komisyonlar

## KADIN SİĞİNMAEVİNİN İŞLEYİŞİ

### 2.1 Başvurular ve Sığınmaevine Kabul

Belediye sığınmaevi ile birlikte kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı açar.

- Sığınmaevine yapılan başvuruların değerlendirilmesi ve başvurucuların sığınmaevine ulaştırılması kadın danışma merkezi tarafından gerçekleştirilir.
- Sığınmaevine kabulde ilçe veya il sınırlaması yapılamaz.
- Sığınmaevine kabul kararı, kadın danışma merkezi çalışanları tarafından verilir, koordinatör bilgilendirilir.

### 2.2 Sığınmaevine Giriş

Sığınmaevine gelen kadın ve varsa çocukları için aşağıda belirtilen süreç takip edilir.

#### 2.2.1 Kadınların Sığınmaevine Giriş Süreci

- Kadın danışma merkezi tarafından sığınmaevine ulaştırılan kadın sosyal hizmet uzmanı tarafından karşılanır.
- Karşılamanı danışman (sosyal hizmet uzmanı) kendini tanıtır.
- Kadını ve varsa çocuklarını kalacakları odaya götürür.
- Kadına ve varsa çocuklarına diş fırçası, şampuan, sabun, diş macunu, banyo lifi, ped, tırnak makasından oluşan kişisel temizlik seti verilir.
- Kadının ihtiyacına göre yemek, duş gibi ihtiyaçlarını karşılaması ve dinlenmesi sağlanır.
- Çocuk gelişimi uzmanı kadınla birlikte gelen çocukla tanışır, sığınmaevini tanıtır. Eğer çocuk annesinden ayrılmak istemezse sosyal hizmet uzmanı ve çocuk gelişimci sığınmaevini anne ve çocuğa birlikte tanıtır.
- Kendini hazır hissedince, adıyla birlikte karar verilen rahat bir ortamda ön görüşme yapılır. Kadının durumu ve ihtiyaçları hakkında bilgi alır. Sığınmaevinin amacı, işleyişi, çalışanların görevleri anlatılır. Sığınmaevi çalışanları tanıtılır.
- Kadına sığınmaevi kuralları aktarılır.
- Sığınmaevi ile ilgili bilgilendirici dokümanlar (haklar, kurallar, yürütülen çalışmalar) kadına teslim edilir.
- Kaynak bulunduğu takdirde (örneğin: T.C. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı desteği) çalışmayan kadınlara kendileri ve çocukları için tutanakla aylık harçlık ödenir. Ödenecek miktar sığınmaevi tarafından belirlenir.
- Kadının değerli eşyaları varsa istemesi halinde tutanakla emanet kasasına alınır.
- Başvurucu kadın ve/veya çocuk Türkçe bilmiyorsa kadın danışma merkezinin koordinasyonu ile tercüman sağlanır.

## 2.2.2 Anneleri ile Gelen Çocukların Sığınmaevine Giriş Süreci

- Çocuk gelişimi uzmanı çocukla tanışır ve çocuğa sığınmaevini gezdirir.
- Çocuğun yaşına uygun olarak sığınmaevi hakkında bilgi aktarır.
- Sığınmaevinin gizliliği hakkında bilgi verir.
- Çocuğun sorularını yanıtlar.
- Sığınmaevindeki diğer çocuklarla tanıştırır.
- Çocuğu yaşına uygun haftalık etkinlik programı hazırlar ve çocuğa verir.
- Çocuğun kıyafet, kırtasiye vb. ihtiyaçlarını tespit eder ve temin edilmesini sağlar.

## 2.3 Kadın ve Çocuklara Yönelik Planlanmalar

### 2.3.1 Kadınlarla İlgili Planlama

- Kadının durumuna göre sığınmaevine geldiği gün ya da bir gün sonra, kadının risk durumu değerlendirilir.
- İhtiyaçları çerçevesinde kadın ve danışmanı birlikte planlama yapar. Planlar, kadının ihtiyaç duyduğu alanlarda desteğin kim tarafından ne zaman ve ne şekilde verileceğine ilişkin bilgileri kapsar.
- Planlama, kadının kendini toparlaması ve yaşadıklarının etkilerini atlatması için ihtiyaç duyduğu dinlenme süresi gözetilerek yapılmalıdır.
- Planlama ihtiyaçların öncelik sırası ve kadının talepleri gözetilerek yapılır.
- Planlama süreci kadının kendini kötü hissetmesi durumunda birkaç görüşmeye bölünerek gerçekleştirilir.
- Planlar her hafta ve gerekli durumlarda kadın ve danışmanı tarafından değerlendirilir.
- Planların değerlendirme sürecine gerekli görülmesi halinde kadına danışmanlık yapan psikolog dâhil edilir.

### 2.3.2 Çocuklarla İlgili Planlama

- Çocuklarla ilgili planlama anne, çocuk gelişimi uzmanı, annenin danışmanı ve çocuğun katılımıyla gerçekleşir.
- Planlar, çocuğun ihtiyaç duyduğu alanlarda desteğin kim tarafından ne zaman ve ne şekilde verileceğine ilişkin bilgileri kapsamlı, çocuğun eğitimi, katılabileceği sosyal faaliyetler ve özel gereksinimlerini içermelidir.

## 2.4 Kadınlara Yönelik Çalışmalar

Kadınlara yönelik çalışmalar kadının danışmanı tarafından kadınla birlikte planlanır. Kadına danışmanlık yapan kişi, kadını karşılayan ve ilk görüşmeyi yapan sosyal hizmet uzmanı olmalıdır.

### 2.4.1 Sığınmaevinde Danışmanlık

- Her kadının bir danışmanı vardır. Danışmanlık görevini sosyal hizmet uzmanları yürütür.
- Danışman giriş işlemlerini ve ilk görüşmeyi yapar.
- Danışmanın görevi kadınların ihtiyaçlarını belirlemelerine, hedeflerini tespit etmelerine, kendi güçlerinin farkına varmalarına, sorunlarına çözümler üretmelerine ve hedeflerine ulaşacak yöntemler geliştirmelerine destek olmak; gerekli durumlarda kadına eşlik etmek, kadının yapmak istedikleri ile ilgili

kafasında oluşan soruları tartışmak, sığınmaevi içerisindeki yaşantısında kolaylaştırıcılık yapmaktır.

- d) Danışman kadının aktardığı bilgileri gerekmedikçe ve kadının onayı alınmaksızın kimseye aktaramaz.
- e) Bir sosyal hizmet uzmanı en fazla 5 kadına ve çocuklarına danışmanlık yapar.
- f) Danışman, kadın danışma merkezindeki uzmanlarla koordineli çalışır. Kadının sığınmaevi sonrasında sürecini kadın danışma merkezi ile koordine eder.
- g) Danışmanlar fırsat buldukça kadınlarla güçlenmelerine aracılık edecek konularda sohbet eder.
- h) Danışman, varsa, kadının çocukları ile ilgili süreci çocuk gelişimi uzmanı, öğretmen ve diğer çalışanlarla koordine eder.
- i) Danışmanlık, kadına uygulanan şiddetin boyutları, tehdit, şiddet uygulayanın nerede yaşadığı gibi risk değerlendirme sürecini de içerir. Bu değerlendirme sıklıkla yenilenir ve yeni risklerin oluşup oluşmadığı gözden geçirilir.
- j) Kadının veya danışmanın talep etmesi halinde danışman değişebilir.

## 2.5 Destek Alanları

- a) Kadının, danışmanı ile birlikte yaptığı planlama çerçevesinde, öncelik sırasına göre ihtiyaç duyduğu konularda destek alması sağlanır.
- b) Kadına yönelik çalışmalar kadın danışma merkezi aracılığıyla, sığınmaevinde ya da başka bir kuruluştaki danışmanlar tarafından sağlanabilir. Can güvenliği tehdidi olmayan kadınlar için çalışmaların olabildiğince sığınmaevi dışında gerçekleştirilmesi hem kadının güçlenmesine yardımcı olması hem de sığınmaevi sonrasında destek alabilmesi bakımından önemlidir.

### 2.5.1 Psikolojik Destek

Bireysel ve grupla psikolojik destek, danışma merkezi psikologu tarafından danışma merkezinde sağlanır. Kadının can güvenliğine yönelik bir tehdit varsa görüşmeler sığınmaevinde gerçekleştirilir.

Sığınmaevinde çalışan sosyal hizmet uzmanları kadınların psikolojik destek hakkında bilgilendirilmesi ve psikoloğa yönlendirmesinden sorumludur.

Psikolog gerektiğinde görüşmenin gizliliği kuralını ihlal etmeden sığınmaevi çalışanları ile kadına yönelik uygun yaklaşımın benimsenmesi konusunda görüşür.

**İşbirliği/yönlendirme yapılabilecek kuruluşlar:** Psikolojik destek hastanelere, üniversitelerin danışmanlık merkezlerine, SHÇEK aile danışma merkezlerine veya diğer kadın danışma merkezlerinin psikologlarına yönlendirme şeklinde sağlanabilir.

### 2.5.2 Grup Çalışmaları

- a) Sığınmaevi cinsel şiddet, boşanma, kadın hakları, iletişim, anne-çocuk ilişkileri, sığınmaevi yaşantısı gibi kadınlara ilişkin çeşitli konuları içeren grup çalışmaları yürütür. Bu çalışmaların programları, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanır ve uygulanır.
- b) Grup çalışmalarına sosyal hizmet uzmanları ve psikologlar kolaylaştırıcılık yapar.
- c) Grup çalışmalarında, kadınların yaşadığı sorunlar ve çözümleri hakkında



yapılan tartışmalarla kendilerini ifade etmeleri, duygusal boşalım yaşamaları ve deneyimlerini paylaşmaları sağlanır.

- d) Kadınların güçsüzleştirilme süreçleri ele alınarak, güçlerini fark etmeleri sağlanır.
- e) Grup çalışmalarında kadınlar arasındaki dayanışmayı artırıcı yaklaşım ve yöntemler kullanılır.
- f) Grup çalışmaları kadınların yoğun olarak sığınmaevinde bulunduğu saatlerde, haftada en az bir kez olmak üzere düzenlenir.
- g) Grup çalışmaları, kadınların mesai saatleri dikkate alınarak planlanır.
- h) Can güvenliği riski olmayan kadınlar için grup çalışmaları kadın danışma merkezinde yürütülür.
- i) Danışma merkezinde yürütülen grup çalışmalarına, güvenlik riskleri göz önünde bulundurulmak koşuluyla sığınmaevinde kalmayan, danışma merkezi çalışanlarının uygun gördüğü kadınlar da katılabilir.

**İşbirliği/yönlendirme yapılabilecek kuruluşlar:** Bu konudaki destek üniversitelerin ilgili bölümleri, SHÇEK aile danışma ve toplum merkezleri, ildeki diğer kadın danışma merkezleri veya sivil toplum örgütleri ile işbirliği halinde tarafından organize edilen grup çalışmalarına yönlendirmek şeklinde de sağlanabilir.

### 2.5.3 Hukuki Destek

- a) Kadınların temel yasal hakları kadın danışma merkezi ve sığınmaevi çalışanları tarafından bilinir ve kadınlara temel düzeyde bilgilendirme yapılır.
- b) Kadınlar baroların adli yardım birimlerine yönlendirilir.
- c) Gönüllü avukatlar tarafından danışma merkezinde bilgilendirme toplantıları düzenlenir.
- d) Çeşitli kuruluşlar tarafından yasal bilgilendirme amaçlı organizasyonlara yönlendirilir.
- e) Dava sürecinde kadına refakat edilir.

**İşbirliği/yönlendirme yapılabilecek kuruluşlar:** Barolar, kadın örgütleri, sivil toplum örgütleri, gönüllü avukatlar, Kadınlara Hukuki Destek Merkezi (KAHDEM.)

### 2.5.4 Maddi Destek

- a) Kadınların katılım payı gerektiren tedavi ve ilaç masraflarının karşılanmasında destek olunur.
- b) Okula giden çocuklara burs sağlanmasında destek olunur.
- c) Kadınlara belirli bir limit dahilinde ücretsiz ulaşım imkanı sağlanır.
- d) Sığınmaevi sonrasında kira desteği verilir.
- e) Sığınmaevinden ayrılan ve talepte bulunan kadınlara belediyelerin sosyal yardımları kapsamında destek sağlanır.
- f) Çalışmayan kadın ve çocukların kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri amacıyla her ay ..... para ödenir. Çocuklu kadınlar için ..... TL'dir.

**İşbirliği yapılabilecek kuruluşlar:** TC. Başbakanlık Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, sosyal yardım ve eğitim bursu veren sivil toplum kuruluşları.

### 2.5.5 Yemek

- a) Sığınmaevi, kadın ve çocukların sağlıklı beslenme ihtiyaçlarını ücretsiz karşılar.

- b) Yemek; sağlık sorunları nedeniyle diyet yapanlar, hamileler ve çocukların özel ihtiyaçları gözetilerek hazırlanır.
- c) Yemekler, aşçı ve her gün yemekten sorumlu iki kadın tarafından hazırlanır.

### 2.5.6 Ev Eşyası

- a) Sığınmaevinden ayrılan kadınlara ihtiyaç duydukları ev eşyaları bağışlar yoluyla ya da belediyenin imkânları çerçevesinde sağlanır.
- b) Sorumlu müdürlük bağışlanan eşyalar için depo ve nakliye sağlar.
- c) Kadın danışma merkezi bağışların artırılması için bilgilendirici çalışmalar yapar.

**İşbirliği yapılabilir kurulumlar:** Özel sektör, sivil toplum örgütleri ve bireyler.

### 2.5.7 Meslek Eğitimi ve İş Bulma Desteği

- a) Kadın danışma merkezinde çalışan sosyal hizmet uzmanları kadınlar meslek edindirme programlarına yönlendirir.
- b) Sığınmaevi çalışan ve gönüllüleri iş ilanlarını tarayarak kadınları bilgilendirir veya kadınların ilanları takip etmesi sağlanır.
- c) Sığınmaevinde ve kadın danışma merkezinde özgeçmiş hazırlama ve iş mülakatları konularında eğitimler verilir.
- d) Kadınların el ürünlerinin belediye etkinliklerinde ve uygun yerlerde pazarlanması sağlanır.
- e) Kadınlara iş kurmalarına destek olacak olanaklar, krediler hakkında bilgi aktarılır.

**İşbirliği yapılabilir kurulumlar:** İŞKUR, halk eğitim merkezleri, belediyelerin meslek edindirme kursları, toplum merkezleri, sivil toplum örgütleri, kredi veren kurulumlar

### 2.5.8 Tıbbi Destek

- a) Sağlık sorunları olan kadınlar sağlık kurulumlarına yönlendirilir ve gerektiğinde eşlik edilir.
- b) Sığınmaevinde çalışan hemşire, kadınlara acil durumlarda ve basit sağlık sorunlarında müdahale eder.
- c) Hemşire temel sağlık bilgileri konusunda kadınlara bilgi aktarır, danışmanlık yapar.
- d) Hemşire tedavi sürecinde olan kadınların ilaçlarının düzenli kullanılması için danışmanlık verir.
- e) Perhiz yapması gereken kadınların beslenmesi için özel menü hazırlanır.

**İşbirliği yapılabilir kurulumlar:** Hastaneler, belediyelere bağlı sağlık kurulumları, sağlık ocakları.

### 2.5.9 Nüfus Kaydı

- a) Sığınmaevinde nüfus kaydı olmayan kadın ve çocukların nüfus kayıtlarının yapılmasına yardımcı olunur.

**İşbirliği yapılabilir kurulumlar:** İl nüfus müdürlüğü.

### 2.5.10 Eşlik Desteği

- a) Kadınlara gereksinim duyduğu hallerde polis, savcılık ve avukat görüşmelerinde eşlik edilir.
- b) Doğum, ameliyat gibi nedenlerle hastanede kaldıkları durumlarda kadınlara refakat edilir.

- c) Eşlik desteği uygun olduğu durumlarda sığınmaevinde kalan diğer kadınlar ve gönüllüler tarafından gerçekleştirilir.

**İşbirliği yapılabilir kişiler:** Gönüllüler, sığınmaevinde kalan kadınlar.

#### 2.5.11 Tercüme

- a) Türkçe bilmeyen kadınlara tercüman desteği sağlanır. Tercümanların kadın olmasına ve mümkün olduğunca aynı kişilerin çağrılmasına dikkat edilir.
- b) Can güvenliği tehdidi olmadığı sürece tercümanın katıldığı görüşmeler kadın danışma merkezinde gerçekleştirilir.

**İşbirliği yapılabilir kişiler:** Gönüllüler, sivil toplum kuruluşları, tercüme büroları.

#### 2.5.12 Sosyal Etkinlik Desteği

- a) Sığınmaevi içinde ve sığınmaevi dışında eğlence, piknik, gezi gibi etkinlikler düzenlenir.
- b) İlde düzenlenen sosyal ve kültürel etkinlikler panolarda duyurulur.

**İşbirliği yapılabilir kuruluşlar:** Belediyeler, sivil toplum örgütleri, özel sektör, gönüllüler.

#### 2.5.13 Ulaşım

- a) Belediye, kadınlara belediye otobüsleri ile ücretsiz ulaşım için belirlenen miktarda ulaşım kartı sağlar.

#### 2.5.14 Sportif etkinlikler

- a) Kadınların belediyenin sosyal ve spor tesislerinden kadınların ücretsiz yararlanması sağlanır.

#### 2.5.15 Bilgilendirici Materyaller

Kadınlara ihtiyaç duyulan konularda bilgilendirme broşürleri verilir. Resmi kurumlar ve sivil toplum örgütleri tarafından hazırlanmış broşürler kullanılabilir gibi, ihtiyaç duyulan konularda sığınmaevi ve danışma merkezinin koordinasyonu ile de hazırlanabilir. Sığınmaevinde şu konularda broşürler, bilgilendirici materyaller bulunur:

- a) Şehri tanıtıcı broşür ve harita (ilgili kuruluşların adresi işaretlenecek).
- b) Yasal haklar,
- c) Bulaşıcı hastalıklar ve korunma yolları,
- d) Cinsiyet eşitliği,
- e) Kadına yönelik şiddet
- f) Destek alınabilecek kurum - kuruluşların çalışmaları,
- g) Çocuklarla ilişkiler, çocuk eğitimi,
- h) Sığınmaevinde yürütülen çalışmalar.

## 2.6 Çocuklara Yönelik Çalışmalar

Sığınmaevi çocuklara yönelik şu çalışmaları yapar:

- a) Danışma merkezindeki sosyal hizmet uzmanları, sığınmaevine yerleşecek olan annelere çocuklarının sevdiği oyuncakları da yanlarına almaları konusunda öneride bulunur.

- b) Çocuk gelişimi uzmanı, anneleriyle sığınmaevine kabul edilen çocuklarla, geldikleri ilk iki gün içerisinde ilk görüşmeyi yapar. Sığınmaevinin amacı ve koşulları anlatılarak çocukların kendilerini güvende hissetmeleri sağlanır.
- c) Çocuklarla bireysel güvenlik planı yapılarak, hem anneleri hem de kendilerinin şiddete maruz kalması durumunda ne yapmaları gerektiği öğretilir.
- d) Çocukların aile içi şiddetin tanığı ve çoğu kez mağduru olmaları dolayısıyla davranış sorunları ve psikolojik sorunlar yaşayabileceği göz önünde bulundurularak tüm personel ve annenin buna uygun yaklaşım geliştirilmesi için eğitimler gerçekleştirilir.
- e) Çocuk gelişimci, çocuklarla haftada bir kez ve ihtiyaç halinde birden fazla görüşme yaparak çocukların psikolojik durumları, anne ve babalarıyla olan ilişkileri ve okulla ilgili sorunları hakkında bilgi edinir.
- f) Çocuğun annesi ve sosyal hizmet uzmanı, gerekli durumlarda gizli kayıt sistemi içinde çocukların kaydını yaptırır; gerekli hallerde okul idaresine ve öğretmene çocuğun durumu hakkında bilgi verir.
- g) Çocuk gelişimi, okul öncesi dönemde olan çocuklarla, sığınmaevinin çocuk odasında günlük planlar doğrultusunda oyun ve okul öncesi eğitim etkinlikleri gerçekleştirir.
- h) 0-6 yaş grubu başta olmak üzere, tüm yaş gruplarına yönelik programlar cinsiyet eşitliği perspektifi ile hazırlanır ve uygulanır. Bu konuda geliştirilmiş programlardan yararlanır.
- i) Kadınlara çocukların gelişim dönemleri, gereksinimleri ve anne çocuk ilişkisi hakkında danışmanlık verilir; çocuk eğitimini şiddetsiz yöntemlerle gerçekleştirmeleri konusunda destek olunur. Bu amaçla annelerle haftalık grup çalışmaları yapılır.
- j) Çocuklar için sığınmaevi dışında gezi, tiyatro ve sinema gibi çeşitli sosyal etkinlikler düzenlenir. Sinema ve tiyatrolarla görüşme yapılarak, belli aralıklarla çocukların ücretsiz ya da düşük ücret karşılığında bu hizmetlerden yararlandırılması sağlanır.
- k) Çocuklar için özel günlerde (doğum günü vb.) kutlama organize edilir.
- l) Çocuklara yönelik psikolojik, hukuki, tıbbi destek kadın danışma merkezi aracılığıyla ya da ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirilerek sağlanır. Bu konularda yönlendirilecek kurum ve kuruluşlar bir önceki bölümde detaylı olarak belirtilmiştir.

## 2.7 Haklar ve Kurallar

Sığınmaevi, kadın ve çocukların aşağıda belirtilen haklarını güvence altına alan bir sistemde işler:

- a) Mahremiyetin korunması,
- b) Ayrımcılık, şiddet ve baskıya maruz kalmama,
- c) Kendi yaşamıyla ilgi karar verme,
- d) Kaynaklardan adil yararlanma,
- e) Karar alma sürecine aktif katılım.

### 2.7.1 Çalışan ve Gönüllülere İlişkin Kurallar

- a) Kadınlara ve çocuklara şiddet uygulanmaz, ayrımcılık yapılmaz.
- b) Çalışan ve gönüller sığınmaevinin adresini, telefon numarasını, sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklara ilişkin bilgileri kimseyle paylaşmaz.
- c) Çalışanlar kadın adına karar alamaz. Çalışanların görevi bilgilendirme yapmak ve seçenekleri ortaya koymakla sınırlıdır.
- d) Kadınların özel yaşamlarına müdahalede bulunulamaz, kişisel merak nedeniyle bilgi alınmaz.

- e) Kadınlarla ilgili hiçbir konu sığınmaevi dışında görüşülmez.
- f) Çalışanlar kendi görüş ve inançlarını kadınlara dayatamaz.
- g) Çalışmalar iş bölümü esasında sürdürülür. Herkes üstlendiği işle ilgili olarak sığınmaevi çalışanlarına bilgi vermekle yükümlüdür.
- h) Çalışanlar görev ve sorumluluklarının bilincindedir, öz denetim esastır.
- i) Çalışanlar edindikleri bilgi ve deneyimleri birbirine aktarır.
- j) Çalışanlardan kaynaklı sorunlar toplantılarda açıklıkla görüşülür ve çözüm için çaba harcanır.
- k) Sığınmaevine dışarıdan ziyaretçi kabul edilmez.
- l) Sığınmaevinde fotoğraf makinesi, kamera, ses kayıt cihazı bulundurulamaz.

### 2.7.2 Kadınlara İlişkin Kurallar

- a) Sığınmaevinde kimseye şiddet uygulanamaz.
- b) Sığınmaevinin adresi, sığınmaevinde kalan kadınlar ve çalışanlar hakkında kimseye bilgi verilemez.
- c) Sağlık açısından başkalarının kişisel eşyası kullanılmaz.
- d) Sığınmaevi içinde alkol ve uyuşturucu madde kullanılamaz.
- e) Sığınmaevinde kalan kadınların ve sığınmaevinin eşyalarına zarar verilmez.
- f) Sığınmaevine dışarıdan ziyaretçi kabul edilmez.
- g) Sığınmaevinde fotoğraf makinesi, kamera, ses kayıt cihazı bulundurulamaz.
- h) Herkes ortak kullanım alanlarının temiz tutulmasından sorumludur.
- i) Sığınmaevinde kalan her kadın kendi odasının temizliğinden sorumludur.
- j) Sığınmaevindeki iş paylaşımına katılım sağlanır.

### 2.7.3 Çocuklara İlişkin Kurallar

Çocuklara ilişkin kurallar çocuğun yaşına uygun yöntemlerle aktarılır. Kuralların aktarılmasından çocuğun yaşına göre; çocuk gelişimci, anaokulu öğretmeni ve sosyal hizmet uzmanı sorumludur.

- a) Sığınmaevinde kimseye şiddet uygulanmaz.
- b) Sığınmaevinin adresi ve sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklar hakkında kimseye bilgi verilmez.
- c) Sağlık açısından başkalarının kişisel eşyaları kullanılmaz.
- d) Sığınmaevi içinde alkol ve uyuşturucu madde kullanılamaz.
- e) Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukların eşyalarına ve sığınmaevindeki eşyalara zarar verilmez.
- f) Sığınmaevine dışarıdan ziyaretçi kabul edilemez.
- g) Sığınmaevinde fotoğraf makinesi, kamera, ses kayıt cihazı bulundurulamaz.
- h) Ortak kullanım alanları temiz tutulur.
- i) Herkes kendi odasının temizliğinden sorumludur.
- j) Sığınmaevinde iş paylaşımına katılım sağlanır.

## 2.8 Sığınmaevinde İşbölümü

- a) İşbölümü haftalık ev toplantılarında kadınların katılımıyla gerçekleştirilir. Sığınmaevi çalışanları, işbölümünün kadınlar tarafından yapılmasını destekler.
- b) Kadın ve çocuklar odalarının temizliğinden sorumludur.
- c) Kadınlar ortak alanların düzenlenmesinden sorumludur.
- d) Kadınlar kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinin hazırlanmasına katılmakla sorumludur.

- e) Her gün iki kadın aşçıya yardım eder.
- f) Her gün istekli olan bir kadın kreşte öğretmene yardımcı olur.

## 2.9 Özel İhtiyaçlara Yönelik Düzenlemeler

Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukların farklılıkları değer görür. Her bir kadın ve çocuğun kendine özgü ihtiyaçları olduğu kabul edilir. Sığınmaevi özel ihtiyaçlara yönelik gerekli düzenlemeleri yapar. Çeşitli alanlarda faaliyet gösteren sivil toplum örgütleri ile çalışanların önyargılarının giderilmesi başta olmak üzere her alanda işbirliği yapılır (örnek: görme engelliler, göçmenler tarafından kurulmuş sivil toplum örgütleri.)

- a) Bedensel engelliler ile işitme ve görme engellilerin ihtiyaç duyduğu araçlar temin edilir, mekânların fiziksel koşulları gereken şekilde düzenlenir. Bu alanlarda çalışan sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapılır.
- b) Hamile kadınlara bilgilendirme materyalleri verilir, düzenli sağlık kontrolleri yapılır, bebek bakım eğitimleri düzenlenir.
- c) Diğer illerden gelen kadınların sığınmaevinin bulunduğu şehre adapte olmasını kolaylaştırmak için sığınmaevinde bilgilendirici broşür ve şehir haritası bulundurulur. Şehri iyi bilen kadınlarla dışarı çıkması önerilir.
- d) Can güvenliği risk altında olan kadın ve çocuklarla güvenlik planı yapılır.
- e) Bulaşıcı hastalığı olduğu bilinen kadın ve çocuklara hemşire tarafından hastalıkları konusunda bilgilendirme yapılır. Sığınmaevi yararlanıcılarına düzenli olarak bulaşıcı hastalıklar ve bulaşma yolları hakkında bilgi aktarılır.

## 2.10 Sığınmaevinden Ayrılma

Kadınlar sığınmaevinden kendi istekleri ile haber vererek, güvenlik veya başka bir gerekçeyle ildeki veya il dışındaki bir sığınmaevine yönlendirilerek ve kurallara uymaması durumunda sığınmaevinde kalamayacağını belirtmesi üzerine ayrılır.

- a) Kendi isteği ile ayrılan kadınların yaşamlarını güvenli bir şekilde sürdürebilmesi için gerekli olan tüm destek verilmiş olmalıdır.
- b) Sığınmaevinden ayrılan ve evine dönen kadınlara gerek duyması halinde tekrar gelebileceği hatırlatılır.
- c) Diğer kadınların güvenliği nedeniyle adresi kimseyle paylaşmaması gerektiği hatırlatılır.
- d) Sığınmaevinden ayrılan kadınlara danışma merkezinden destek almaya devam edebileceği hatırlatılır.
- e) Güvenlik gerekçesi ile başka ile nakil, riskler değerlendirilerek ve gerekli güvenlik önlemleri alınarak gerçekleştirilir.
- f) Habersiz ayrılan kadınların can güvenliği ile ilgili bir durum olup olmadığı imkanlar dahilinde araştırılır, durum yerel polis merkezine bildirilir.
- g) Kurallara uymayan kadınlar, kadının danışmanı ve müdür tarafından gerçekleştirilecek görüşmede uyarılır. Kurallarla ilgili iki kez uyarı görüşmesi yapılır. Kuralların üçüncü kez ihlal edilmesi halinde kadının sığınmaevinden ayrılması istenir. Kurallara uymadığı için sığınmaevinden ayrılan kadınların, sığınmaevinden ayrıldıktan sonra güvenli bir şekilde yaşamını sürdürmesi ve ihtiyaç duyduğu konularda destek alabilmesi için gerekli planlama yapılır.
- h) Sığınmaevinden ayrılan kadın ve çocukların sığınmaevine ilişkin değerlendirme anketini doldurması istenir, görüş ve önerileri alınır.

## 2.11 Sığınmaevi Sonrası Destek

Kadınlara yönelik çalışmalar sığınmaevinden ayrıldıktan sonra devam eder. Bu çalışmalar kadın danışma merkezi tarafından yürütülür.

- Danışma merkezi, sığınmaevinden ayrılan kadının danışmanı ile birlikte destek çalışmalarını sürdürür.
- Evine dönmek isteyen kadınlara yönelik gerekli ve uygun hallerde izleme çalışması yapılır.
- Sığınmaevinden ayrılan çalışan kadınların çocuklarına yönelik kreş desteği sığınmaevi imkânları veya belediyenin kaynakları temelinde sürdürülür.

## 2.12 Ziyaretçilerin Kabulü

Sığınmaevine ziyaretçi kabulü ve sığınmaevinde kadınlarla görüşme talepleri mümkün olduğunca sınırlandırılır. Basının ve merak nedeniyle sığınmaevi ziyaret etmek isteyen kişilerin ziyaret talepleri kabul edilmez.

Araştırma yapan akademisyenler, yurt içi ve dışında faaliyet gösteren sığınmaevi çalışanları, konuyla ilgili çalışmalar yapan komisyon ve uzmanların ziyaret talebinde bulunulması halinde;

- Talepte bulunan kuruluş ya da kişinin ziyaret ya da görüşme talebinin gerekçesini içeren bir dilekçe ile belediyenin sığınmaevi ile ilgili birimine başvurması istenir.
- Talep sığınmaevi ekibi ve koordinatör tarafından değerlendirilir.
- Görüşmeler mümkün olduğunca danışma merkezinde gerçekleştirilir.
- Sığınmaevine yapılması uygun görülen ziyaretler için kadın ve çocuklardan izin alınır.
- Ziyaretçilerin özel alanları gezmesine müsaade edilmez.
- Ziyaretçilerin keyfi sorularına müdahale edilir.
- Ziyaretçilere önceden sığınmaevi adresi iletilmez. Kadın danışma merkezi ziyaretçilerin sığınmaevine ulaşımını organize eder.
- Ziyaretçiler sığınmaevine kayıt cihazı, kamera, fotoğraf makinesi getiremez.

## 2.13 Tanıtım

Sorumlu daire başkanlığı, kadın danışma merkezi çalışan ve gönüllüleri kadınların sığınmaevlerine ilişkin önyargılarının ortadan kaldırılabilmesi, sığınmaevinin toplum tarafından desteklenmesi, kadınların sığınmaevine ulaşma yolları hakkında bilgi edinebilmeleri ve sığınmaevlerine bağışların yönlendirilebilmesi amacıyla bilgilendirici çalışmalar yapar.

- Sığınmaevini tanıtıcı broşürler basılıp dağıtılır.
- Kadınlara yönelik sığınmaevini tanıtan toplantılar düzenlenir.
- Belediyenin yayınlarında sığınmaevine ilişkin bilgilere yer verilir.
- Radyo ve TV programlarına katılım sağlanır.
- Belediyenin internet sitesinde sığınmaevinin amaç ve çalışmalarına yer verilir. Gizlilik nedeniyle binanın dış görünüşüne ilişkin fotoğraf yer almaz.

## 2.14 Sığınmaevinin Yer Alabileceği Kurul ve Komisyonlar

Kadın sığınmaevi, deneyim alış-verişini mümkün kılacak, kadına yönelik şiddetle mücadelede ilgili kurumlara deneyim aktarımı imkanı sağlayacak kurullar içinde aktif olarak yer alabilir. Rotasyonla, tüm çalışanların bu kurullara katılımı sağlanır. Sığınmaevi çalışanları aşağıda belirtilen ve ilgili diğer kurullara katılım sağlar:

- a) 11.01.2007 Tarihli ve 2007/6 Sayılı İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesine Yönelik Tedbirlerin Koordinasyonu Konulu Genelgesi çerçevesinde oluşturulan İl Koordinasyon Kurulları;
- b) Sığınmaevi danışma kurulu,
- c) Kadın dayanışma merkezleri ve sığınaklar kurultayı,
- d) İldeki kadın danışma merkezi ve sığınmaevi çalışanları arasında bilgi ve deneyim alış - verişi amacıyla gerçekleştirilecek toplantılar,
- e) Belediyelere bağlı sığınmaevi çalışanlarını 6 aylık periyotlarla bir araya getirecek toplantılar. Bu toplantıların her biri, sırayla bir belediyenin ev sahipliğinde gerçekleştirilir. Toplantılara alanda çalışmalar yürüten kuruluş temsilcileri ve uzmanlar davet edilir.





# 3.Bölüm

## KADIN DANIŞMA MERKEZİ

- 3.1 Temel İlkeler
- 3.2 Yararlanıcılar
- 3.3 Finansman
- 3.4 Fiziki Koşullar ve Donanım
- 3.5 Yönetim Alanları ve Sorumlu Ekipler
- 3.6 Toplantılar
- 3.7 Kayıtlar ve Raporlama
- 3.8 Gizlilik ve Güvenlik

## KADIN DANIŞMA MERKEZİ

Kadın danışma merkezleri, kadınların şiddete uğradığında yüz yüze ya da telefonla başvurabileceği danışmanlık ve yönlendirme merkezlerdir. Kadınlara ve çocuklarına şiddetle mücadele sürecinde ihtiyaç duydukları konularda ücretsiz destek sağlar ya da sağlayabilecek kuruluşlara yönlendirir.

Merkezler aynı zamanda sığınmaevlerinin adresleri güvenlik sebebiyle gizli tutulduğundan sığınmaevleri için başvuru merkezi olarak işler.

### 3.1 Temel İlkeler

Kadın Danışma Merkezi işleyişinde aşağıdaki ilkelere uyulur:

- Kadınlar merkeze yüz yüze ya da telefonla başvurabilir.
- Merkezler kadına yönelik şiddetle mücadele alanında uzmanlaşmış yapılar olarak başvuran kadınları doğru ve hızlı bir şekilde bilgilendirip yönlendirir.
- Sığınmaevinde kalan kadınlara yönelik bazı çalışmaların sığınmaevinde gerçekleştirilmesi kimi zaman mümkün ya da uygun olmadığından merkezler, sığınmaevinde kalan kadınlara ve çocuklarına yönelik çalışmalar yürüterek sığınmaevini destekler.
- Sığınmaevinde kalan kadınlara yönelik çalışmaların sıklıkla kadın sığınmaevinden ayrıldıktan sonra da sürdürülmesi gerektiğinden, merkezler sığınmaevinden ayrılan kadınlara yönelik çalışmaların da sürdürülebilmesini sağlar.
- Merkez; başvurulara ilişkin istatistikleri ve yürüttüğü araştırma sonuçlarını paylaşmak, başvuru sahiplerinin deneyimlerinden hareketle, ilgili kurum ve kuruluşlara ilişkin sorun ve ihtiyaçları gündeme getirmek suretiyle kadına yönelik şiddetin yaygınlığına ilişkin mevcut durum hakkında kamuoyu ve ilgili kurum/kuruluşları bilgilendirir.

### 3.2 Yararlanıcılar

Kadın danışma merkezine kabuller aşağıdaki şekilde yapılacaktır:

- Merkeze başvurularda ve sığınmaevine kabulde ilçe ya da il sınırlaması yapılamaz.
- Merkez, sadece kadınların başvurularına açık olacak ve şiddet odaklı çalışacaktır.
- Diğer tür sosyal hizmetler ve yardımlar merkez tarafından yürütülmeyecek, bu konudaki başvurular ilgili birimlere veya kurumlara yönlendirilecektir.
- Başvurular telefonla veya yüz yüze alınacak, mümkünse internet üzerinden başvuru alınabilmesi için altyapı oluşturulacaktır.
- Merkez 24 saat telefonla ulaşmayı mümkün kılacak bir şiddet hattına sahip olacaktır.

### 3.3 Finansman

Kadın danışma merkezi yıllık bütçe hazırlar. Bütçe kalemleri ve miktarları her yıl çalışanların önerileri doğrultusunda güncellenir. Oluşturulan bütçe danışma kurulunun görüşüne sunulur. Danışma kurulunun görüş ve önerileri doğrultusunda son hali verilir. Kadın danışma merkezi giderleri belediye tarafından karşılanır.

Kadın danışma merkezinin belediye içinde yer alması durumunda kira, ısınma gibi bütçe kalemleri genel bütçeden karşılanır. Kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattının bütçe kalemleri aşağıdaki gibidir:

- a) Kira,
- b) Personel ücretleri,
- c) Tercüme hizmetleri,
- d) Çalışan ve gönüllülere yönelik eğitim, süpervizyon, psikolojik destek,
- e) Çalışanların şehir dışı toplantıları için harcırah,
- f) Elektrik, ısınma, telefon, su, internet,
- g) Bilgilendirme materyalleri,
- h) Tanıtım ve farkındalık artırma çalışmaları,
- i) Kırtasiye ürünleri,
- j) Çocuklar için oyuncak, kitap vb. şeyler,
- k) Mutfak (çay, kahve, pasta),
- l) Posta,
- m) Tamir, bakım.

### 3.4 Fiziki Koşullar ve Donanım

- a) Merkez kolay ulaşılabilen, merkezi bir yerde olacaktır. Merkez, kadınların rahat ve güvenlik içinde gelebilmeleri için mümkünse belediye içinde yer alacaktır.
- b) Merkezin içi resmi kurum havasından uzak, kadınların kendini güvende ve rahat hissedebileceği bir şekilde düzenlenecektir.
- c) Merkezde en az iki bireysel görüşme odası, bir çocuk oyun odası, iki çalışan odası ve bekleme odası bulunacaktır.
- d) Görüşme odasında yeterli aydınlatma ve havalandırma bulunacaktır.
- e) Çocuk oyun odasında oyuncak, boya kalemleri, resim kağıtları, öykü kitapları vb. bulunacaktır.
- f) Çalışan odasında yeterli sayıda masa, sandalye, kilitli arşiv dolabı bulunacaktır.
- g) Bekleme odasında yeteri kadar kanepe ve sehpa bulunacaktır.
- h) Merkez çalışanlarının toplantılarını yapabilecekleri yeterli büyüklükte bir toplantı mekanı bulunacaktır.
- i) Tüm bölümlerin ses izolasyonu konuşulanlar dışarıdan duyulmayacak şekilde yapılacaktır.
- j) Merkezin içi dışarıdan görünmeyecek şekilde düzenlenecek, merkezin içindeki odalarda da aynı gizliliğin sağlanması için cam bölme gibi düzenlemelerden olabildiğince kaçınılacaktır.
- k) Merkezde, mümkünse hizmete tahsisli bir binek tipi araç bulunacaktır.
- l) Merkezde; telefon, bilgisayar, yazıcı, telesekreter, faks, internet bağlantısı, fotokopi makinası bulunacaktır.
- m) Tüm illerdeki ilgili kurum ve kuruluşların adres ve telefonlarını içeren bir rehber veya bilgisayarda bu bilgileri içeren bir program bulunacaktır.

### 3.5 Yönetim Alanları ve Sorumlu Ekipler

- Danışmanlık ve destek: Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, müdür, koordinatör.
- Çocuklara yönelik çalışmalar: Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, müdür, koordinatör.
- İç iletişim ve toplantılar: Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, müdür, koordinatör.
- Çalışanlar: Müdür, koordinatör.
- Mali İşler: Müdür, koordinatör
- Gönüllü ve stajyerlerin koordinasyonu: Sosyal hizmet uzmanı, psikolog, müdür koordinatör.
- Kayıt ve raporlama: Koordinatör, sosyal hizmet uzmanı, psikolog.
- Bakım ve onarım: Koordinatör.
- Planlama: Koordinatör, psikolog, sosyal hizmet uzmanı.
- Sığınmaevi ile koordinasyon: Koordinatör, psikolog, sosyal hizmet uzmanı.

### 3.6 Toplantılar

Kadın danışma merkezi, çalışmaların planlanması ve değerlendirilmesi amacıyla düzenli ve ihtiyaç temelli toplantılar düzenler.

- Kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı çalışan ve gönüllüleri haftalık başvuru değerlendirme toplantıları yapar.
- Kadın danışma merkezi çalışan ve gönüllüleri en az iki ayda bir kez sığınmaevi çalışanları ile toplanır. Belirlenen sorun ve ihtiyaçlar ilgili kurum ve kişilere iletilir.
- Kadın danışma merkezi ve sığınmaevi çalışanları yılda en az dört kez ildeki diğer danışma merkezleri ve sığınmaevi çalışanları ile bilgi ve deneyim alış - verişinde bulunabilecekleri toplantılar organize eder veya katılır.
- Kadın danışma merkezi çalışan ve gönüllüleri ve belediye yetkilileri ile her ay toplanır. Bu toplantılarda başvurulara ilişkin istatistikler, sorunlar ve ihtiyaçlar yetkililere iletilir.

### 3.7 Kayıtlar ve Raporlama

Kadın danışma merkezine yapılan başvurular kayıt altına alınır. Yürütülen çalışmalar, çalışmalar sırasında ortaya çıkan ihtiyaçlar ve karşılaşılan güçlükler raporlanarak sorumlu daire başkanlığı ve koordinasyon kuruluna iletilir.

- Kadın danışma merkezine yapılan başvurulara ilişkin bilgiler başvuru formuna kaydedilir. Dahilinde gizlilik sağlanarak başvuru formuna kaydedilir.
- Başvurulara ilişkin istatistikler düzenlenir; kadın danışma merkezinin bağlı olduğu birime aylık dönemlerde iletilir, ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılır.
- Başvurulara ilişkin kişisel bilgiler gizli tutulur.

### 3.8 Gizlilik ve Güvenlik

Kadın danışma merkezine yapılan başvurulara ilişkin bilgi ve belgelerin gizliliği sağlanır.

- Bunun için kod isim kullanma, kilitli arşiv dolapları, bilgisayar parolaları gibi önlemler alınır.
- Kadın sığınmaevi çalışmalarını desteklemek ve kolaylaştırmak amacıyla belediye çalışanları, belediye meclis üyeleri, belediyelerin danışma masaları; cinsiyet eşitliği, kadına yönelik şiddet, ilgili yasal düzenlemeler, kadına yönelik şiddetle mücadele mekanizmaları (özellikle kadın danışma merkezi ve sığınmaevi) hakkında bilgilendirilir.



# 4.Bölüm

## KADIN DANIŞMA MERKEZİNİN İŞLEYİŞİ

- 4.1 Başvurular
- 4.2 Kadın Danışma Merkezi Çalışmaları
- 4.3 İşbirliği Yapılabilecek Kuruluşlar
- 4.4 Çocuklara Yönelik Çalışmalar
- 4.5 Tanıtım - Halkla İlişkiler, Farkındalık Artırma Çalışmaları

## KADIN DANIŞMA MERKEZİNİN İŞLEYİŞİ

### 4.1 Başvurular

Kadın sığınmaevine yönlendirme kadın danışma merkezi üzerinden yapılır. Kadın danışma merkezine telefonla ve internet aracılığıyla yapılan başvurular şiddet başvuru hattı; doğrudan gelerek yapılan başvurular danışma merkezi sosyal hizmet uzmanları tarafından değerlendirilir.

- Kadın danışma merkezi sadece kadınların başvurularına açıktır ve şiddet odaklı çalışır.
- Sosyal hizmetler ve yardım kapsamına giren diğer çalışmalar ilgili birimler tarafından yürütülür.
- Kadın danışma merkezi başvuruları telefonla, yüz yüze ve internet aracılığı ile alır.
- Kadın danışma merkezinde sığınma talebiyle yapılan başvuruyu alan uzman kadının sığınmaevine yerleştirme sürecinden sorumludur.
- Sığınmaevine kabul yararlanıcılar bölümündeki kriterler çerçevesinde gerçekleştirilir.
- Sığınmaevine kabul için kadınlardan kimlik dışında belge istenmez. Kadın ve çocukların kimlikleri olmasa da sığınmaevine kabul edilir. Kimlik çıkarma işlemi gerektiğinde sığınmaevi çalışanlarının desteği ile gerçekleştirilir.

#### 4.1.1 Telefonla Başvuru

Telefonla yapılan başvurular şiddet başvuru hattı tarafından değerlendirilir.

#### 4.1.2 İnternet Üzerinden Yapılan Başvurular

İnternet aracılığıyla yapılan başvurular şiddet başvuru hattı tarafından değerlendirilir.

#### 4.1.3 Doğrudan Gelerek Yapılan Başvurular

- Başvurucu daha önce telefonla randevu alarak ya da doğrudan danışma merkezine gelebilir.
- Başvurucu sosyal hizmet uzmanı tarafından görüşme odasına alınır, içecek isteyip istemediği sorulur.
- Çocukları varsa çocuklar oyun odasına alınır.
- Görüşmeci kendini ve kadın danışma merkezinin işlevini kısaca tanıtır.
- Görüşmenin gizli kalacağı bilgisi aktarılır.
- Görüşmede; kadının durumu, ihtiyaçları, daha önce denemiş olduğu çözüm yolları ve yapmak istedikleri ele alınır.
- Başvurucu, ihtiyaçları doğrultusunda bilgilendirilir ve ilgili kuruluşlara yönlendirilir.

- h) Gerekli görülmesi halinde başvuruca yeni bir randevu tarihi verilir.
- i) Başvuruca ile tekrarlayan görüşmeleri aynı kişi gerçekleştirir.

#### 4.1.4 Gece Yapılan Başvurular

- a) Başvurucaunun can güvenliği tehdit altında ise mutlaka güvenliği sağlanmış bir mekâna yerleştirilir.
- b) Kadın danışma merkezi, gece yapılan sığınmaevi başvurularını, belediyeye ya da başka bir kamu kurumuna ait misafirhane, bu amaçla tahsis edilmiş bir daire veya ilde mevcut bir istasyon tipi sığınmaevine yönlendirir.
- c) Başvurucaunun bulunduğu yerden kalacağı yere güvenli bir şekilde, araçla ulaştırılması sağlanır.
- d) Geceyi güvenli bir mekanda, varsa çocukları ile birlikte geçiren kadının sabah danışma merkezine ulaştırılması sağlanır.
- e) Kadın, danışma merkezinde gerçekleştirilen görüşme sonucunda sığınmaevine yönlendirilir.
- f) Sığınmaevinin dolu olması halinde ildeki başka bir sığınmaevi ile görüşülerek kadın sığınmaevine yerleştirilir.
- g) Sığınmaevinin dolu olduğu durumda, eğer kadının can güvenliği tehdit altında ise sığınmaevinin fiziki koşulları zorlanarak (portatif yatak) sığınmaevine yerleşmesi sağlanır ya da yönlendirildiği mekânın güvenliğinin sağlanması amacıyla güvenlik güçleri ile işbirliği yapılır.
- h) Sığınmaevine yönlendirilmeden önce kadına sığınmaevi hakkında tanıtıcı bilgiler, hakları ve kurallar anlatılır.

## 4.2 Kadın Danışma Merkezi Çalışmaları

Kadın danışma merkezi, kadınları güçlendirmeye yönelik çalışmalar yürütür. Kadın danışma merkezi çalışmaları şöyledir:

- a) **Bilgilendirme ve yönlendirme:** Sosyal hizmet uzmanı, kadının ihtiyacı doğrultusunda hangi kurumlardan ne şekilde destek alabileceği hakkında başvurucayu bilgilendirir. Bu kurumların adres ve telefon numaralarını verir. Kurumlarda karşılaştığı sorunların çözümüne destek olur.
- b) **Sığınmaevine yönlendirme/yerleştirme:** Sığınma ihtiyacı olan kadınların başvurularını değerlendirir ve güvenli bir şekilde uygun bir sığınmaevine ulaşmalarını sağlar.
- c) **Güçlendirici grup çalışmaları:** Kadın danışma merkezi çalışanları bireysel danışmanlığa ek olarak grup halinde güçlendirme programları uygular. Bu programlar bu alanda uzman psikolog ve psikiyatrlar tarafından gerçekleştirilecek çalışmalar olabileceği gibi; kadınlarla ilgili çeşitli konuları içeren bilgilendirme çalışmaları, sohbet toplantıları, psiko - drama çalışmaları şeklinde de olabilir.
- d) **Kadın ve çocuklara yönelik psikolojik danışmanlık:** Kadın danışma merkezi psikologu tarafından ya da ilgili kuruluşlara yönlendirmek suretiyle psikolojik destek sağlanır.
- e) **Hukuki danışmanlık:** Kadınlar hukuki destek için baroların adli yardım birimlerine yönlendirilir. Kadın danışma merkezinde ya da belediyenin toplantı salonlarında kadınlara yönelik yasal konularda bilgilendirme yapılır. Gönüllü avukatlar kadın danışma merkezinde bilgilendirme çalışmaları yürütür. Danışma merkezi temel yasal bilgileri içeren broşürler bastırır, dağıtır ve/veya mevcut olanları kadınlara ulaştırır.

- f) **Tıbbi destek:** Sağlık sorunu olan kadınları belediye hastanesine ya da ilgili sağlık kuruluşlarına yönlendirir. Sağlık konularında bilgilendirici toplantılar organize eder.
- g) **Ekonomik destek alabileceği mekanizmalara ulaşmasına destek olma:** Kadınları maddi destek alabileceği kuruluşlara, çocukları burs sağlayan sivil toplum kuruluşlarına yönlendirir, danışma merkezine yapılan giysi ve eşya bağışlarına ulaşmasına yardımcı olur.
- h) **İş bulmasına destek olmak:** Kadınları iş bulmasını kolaylaştıracak eğitim çalışmalarına, danışma merkezine işçi bulma talebiyle yapılan başvuruları işe uygun kadınlara yönlendirir. Kadınların el ürünlerinin belediye aracılığı ile pazarlanmasına yardımcı olur, özgeçmiş hazırlama ve iş görüşmesi yapma gibi konularda eğitim çalışmalarını organize eder.
- i) **Nüfus kayıtları:** Sığınmaevinde nüfus kaydı olmayan kadınların nüfus kayıtlarının yapılmasına yardımcı olunur. Sığınmaevinde kalınan süre içerisinde kadının yerleşim yeri adresi danışma merkezi adresi olarak kabul edilir ve resmi işlemler bu adres üzerinden değerlendirilir. (SYD Vakıf yardımları, Yeşil Kart vb.)
- j) **Tercüme:** Türkçe bilmeyen kadınlara tercüman desteği sağlanır. Tercümanların kadın olması ve mümkün olduğunca aynı kişi/kişilerin çağrılmasına dikkat edilir. Can güvenliği tehdidi olmadığı sürece tercümanın katıldığı görüşmeler kadın danışma merkezinde gerçekleşir.
- k) **Gerekli durumlarda kadına eşlik etmek:** Kadın danışma merkezi çalışanları ve gönüllüleri adli rapor alma, mahkemeye başvurma ya da duruşmaya gitme gibi gerekli durumlarda kadının talep etmesi halinde ona eşlik eder. Kadına eşlik eden kişi bu işlemleri kadın adına yapmaz, sadece gerekli durumlarda destek olur.
- l) **Kadınlara, yararlanabilecekleri sosyal - kültürel sportif etkinlikler ve eğitimler hakkında bilgilendirmek:** Kadınların belediyeye ait merkezlerden yararlanmalarını sağlar, çeşitli kuruluşlar tarafından organize edilen etkinliklerin duyurusunu yapar, katılımlarını kolaylaştırır.
- m) **Sığınmaevinden ayrılan kadınlara yönelik izleme ve destek çalışmalarını sürdürmek:** Sığınmaevinden ayrılan ve danışma merkezi ile iletişimini devam ettirmek isteyen kadınlara yönelik izleme çalışmaları yapar. İhtiyaçları doğrultusunda danışmanlık ve destek sağlar.
- n) **Bilgilendirici materyaller:** Kadına yönelik şiddet ve şiddetle mücadele konularında bilgilendirici materyaller basar ve dağıtır. Diğer kurumların hazırlamış olduğu materyalleri dağıtır.
- o) **Kadına yönelik şiddet ve şiddetle mücadele konusunda bilgilendirici faaliyetler yürütmek:** Konuyla ilgili panel, konferans ve etkinlikler organize eder.
- p) **Şiddetle mücadele araçlarının ihtiyaca uygun biçimde işleyip işlemediğini izlemek:** Başvurucuların ilgili kuruluşlarla yaşadığı güçlükleri kayıt altına alır ve ilgili kuruluşları bu konular hakkında bilgilendirir.
- q) **Şiddetle mücadele konusunda edinilen deneyimleri bilgiye dönüştürmek:** Kadın danışma merkezi, yürüttüğü çalışmalar sonucunda edindiği deneyimleri kayıt eder, yayına dönüştürür ve paylaşır.
- r) **Şiddetle mücadele faaliyetlerine gönüllü destek vermek isteyen kadınları bilgilendirmek:** Kadına yönelik şiddetle mücadele alanında çalışmalar yapmak isteyen kadınlara ve ilgili meslek profesyonellerine yönelik eğitim çalışmaları yürütür.
- s) **Konuyla ilgili araştırma yapmak:** Bilimsel araştırma yöntemleri ile kadına yönelik şiddetin boyut ve sonuçlarını ortaya koyacak çalışmalar yürütür.
- t) **Halkla ilişkiler faaliyetleri:** Kamuoyunda kadın ve çocuğa yönelik şiddet



konularında bilgilendirme çalışmaları yürütür. Kadın danışma merkezinin çalışmalarını tanıtır. Kadın danışma merkezi ve sığınmaevine ilişkin toplumda mevcut önyargıların giderilmesini hedefleyen çalışmalar yapar.

### 4.3 İşbirliği/Yönlendirme Yapılabilecek Kuruluşlar

Kadın danışma merkezi başvuruçunun ihtiyacına ve yürüttüğü çalışmaların gerekliliklerine göre aşağıdaki kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapar. Bu kuruluşlar:

- Polis merkezleri,
- Hastaneler, sağlık ocakları,
- Barolar,
- Savcılıklar,
- Aile mahkemeleri,
- Valilik ve Kaymakamlıklar,
- SHÇEK birimleri (Aile danışma merkezleri, toplum merkezleri, çocuk yuvaları vb),
- Üniversiteler,
- İŞKUR,
- Halk eğitim merkezleri,
- Kadın örgütleri /sivil toplum örgütleri,
- Özel sektör,
- Bireyler,
- Meslek örgütleri,
- Nüfus müdürlükleri,
- Sığınmaevleri,
- Kadın danışma merkezleri,
- İlk kabul merkezleri/istasyon tipi sığınmaevleri,
- Medya kuruluşları.

### 4.4 Çocuklara Yönelik Çalışmalar

Kadın danışma merkezi, çocukların şiddete uğradığı gerçeğinin farkında olarak çalışmalarını çocukları da gözeterek şekilde planlar.

- Çocuklara yönelik psikolojik, hukuki, tıbbi destek kadın danışma merkezi aracılığıyla ya da ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirilerek sağlanır.
- Çocukları burs alabilecekleri kuruluşlara yönlendirir.
- Çocukların belediye ve diğer kuruluşlar tarafından organize edilen sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklere, gezilere, kamplara katılımları sağlanır.
- Anneleri ile danışma merkezine gelen çocuklar oyun odasına alınır. Bu şekilde görüşme süresince hem iyi vakit geçirmeleri hem de konuşulanlara şahit olmamaları sağlanır.

### 4.5 Tanıtım - Halkla İlişkiler, Farkındalık Artırma Çalışmaları

Kadın danışma merkezinin amacı, çalışmaları ve iletişim bilgileri ile sığınmaevinin amacı ve çalışmaları hakkında bilgileri içeren tanıtıcı çalışmalar yapılmalıdır. Bunun için;

- Danışma merkezini ve şiddet başvuru hattını tanıtan broşür ve afişler basılır,
- Tanıtım toplantıları düzenlenir,
- Belediyenin yayınlarında danışma merkezine ilişkin bilgilere yer verilir,

- d) Radyo ve TV programlarına katılım sağlanır,
- e) İldeki reklampanolarında, belediye otobüslerinde, sağlık ocaklarında, muhtarlıklarda danışma merkezi tanıtılır,
- f) Belediyenin internet sitesinde danışma merkezinin çalışmaları ve iletişim bilgilerine yer verilir,
- g) Halkla ilişkiler ve tanıtım işi belediyenin ilgili birimi tarafından danışma merkezi çalışanlarının katkıları ile yürütülür.



# 5.Bölüm

## ŞİDDET BAŞVURU HATTI

- 5.1 Temel İlkeler
- 5.2 Başvurular
- 5.3 Şiddet Başvuru Hattının Teknik Özellikleri
- 5.4 Şiddet Başvuru Hattının Çalışma Saatleri
- 5.5 Şiddet Başvuru Hattı Çalışanları
- 5.6 Çalışanların Eğitimi
- 5.7 Kayıtlar ve Raporlama
- 5.8 Toplantılar
- 5.9 Gizlilik ve Güvenlik

## ŞİDDET BAŞVURU HATTI

Şiddet başvuru hattı kadınların, şiddete uğradıklarında başvurabileceği bilgilendirme ve yönlendirme hattıdır. Şiddet başvuru hattı, kadın danışma merkezi ile birlikte sığınmaevi için ilk başvuru merkezi görevi görür.

### 5.1 Temel İlkeler

- Kadın danışma merkezinin 24 saat ulaşılabilen bir şiddet hattı olacaktır.
- Şiddet hattının numarası kolay hatırlanabilecek nitelikte olacaktır. Şiddet hattı danışma merkezi içinde faaliyet gösterecektir.
- Görüşmeler gizli tutulur, kimseyle paylaşılmaz.
- Başvurucular suçlanmaz, yargılanmaz, eleştirilmez.
- Başvurucular bilgi vermeye zorlanmaz.
- Başvuruculara öğüt verilmez ve kişisel tavsiyelerde bulunulmaz.
- Şiddet başvuru hattına yapılan başvurular aksi sabit olmadıkça doğru bilgi olarak kabul edilir ve bu doğrultuda işlem yapılır.

### 5.2 Başvurular

Telefonla yapılan başvurularda danışma merkezindeki uzman aşağıdaki şekilde hareket edecektir:

- Kendini tanıtacak,
- Durumun aciliyetini değerlendirecek,
- Duruma göre kadını ya destek alabileceği kuruluşlar hakkında bilgilendirerek bu kuruluşlara yönlendirecek ve o kuruluşun iletişim bilgilerini verecektir ya da danışma merkezi çalışmalarını hakkında bilgilendirerek merkeze gelmesini önerecektir.
- Başvuru il dışından yapıldıysa, başvurunun yapıldığı ildeki kuruluşlar ve 183 hakkında bilgi verecektir.

### 5.3 Şiddet Başvuru Hattının Teknik Özellikleri

- Şiddet başvuru hattı için kolay hatırlanabilecek bir numara tesis edilir. Şiddet başvuru hattı ve kadın danışma merkezi aynı telefon numarasını kullanır.
- Şiddet başvuru hattında aynı anda birden fazla aramaya cevap verecek santral sistemi ve yeterli sayıda telefon bulunur.
- Telefon hattı şehirlerarası aramalara açıktır.
- Gece saatlerinde ve haftasonu yapılan başvuruları 183 danışma hattına yönlendirmek üzere bir telesekreter bulunur.

- e) Şiddet başvuru hattında kullanılmak üzere kablosuz kulaklık/mikrofon bulunur.
- f) Şiddet başvuru hattında, başvuruların Türkiye genelinde yönlendirilebileceği kurum ve kuruluşların iletişim bilgilerini içeren bir bilgisayar yazılımı bulunur.

## 5.4 Şiddet Başvuru Hattının Çalışma Saatleri

- a) Şiddet başvuru hattı, kadın danışma merkezinde haftanın 5 günü 08.30 – 21.30 saatleri arasında faaliyet gösterir.
- b) Şiddet başvuru hattı çalışanları 08.30 - 17.30 ve 15.30 - 21.30 saatleri arasında iki vardiya halinde görev yapar.
- c) 21.30'dan sonra ve hafta sonu yapılan başvurular telesekreter aracılığı ile 183'e yönlendirilir.

## 5.5 Şiddet Başvuru Hattı Çalışanları

### 5.5.1 Belediyenin ilgili birimindeki genel koordinatörün şiddet başvuru hattına ilişkin sorumlulukları

- a) Şiddet başvuru hattı ile kadın danışma merkezi ve sığınmaevi arasında koordinasyonu sağlamak.
- b) Şiddet başvuru hattının sorun ve ihtiyaçlarını tespit ederek sorumlu daire başkanlığı ve danışma kuruluna iletmek.
- c) Şiddet başvuru hattının mali işlerini takip etmek.
- d) Şiddet başvuru hattı çalışanlarının çalışma planını hazırlamak ve izlemek.
- e) Şiddet başvuru hattının kayıt ve raporlarını takip etmek.
- f) Şiddet başvuru hattının çalışmaları hakkında ilgili kurum, kuruluş ve kamuoyunu bilgilendirmek.
- g) Şiddet başvuru hattının tanıtımına ilişkin çalışmaları organize etmek.

### 5.5.2 Şiddet Başvuru Hattı Operatörünün Görevleri

- a) Danışma merkezine telefonla yapılan başvuruları yanıtlamak, değerlendirmek, gerekli durumlarda takibini yapmak.
- b) Şiddet başvuru hattı başvurucularını ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda bilgilendirmek, ilgili kuruluşlara veya kadın danışma merkezine yönlendirmek.
- c) Şiddet başvuru hattına yapılan başvuruları kayıt altına almak, elektronik ortama aktarmak, raporlamak.
- d) Sığınmaevinde düzenlenen haftalık değerlendirme toplantılarında, gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin bilgi aktarmak.
- e) Katılım sağladığı eğitim ve toplantıları raporlamak, çalışma arkadaşlarına aktarmak.

## 5.6 Çalışanların Eğitimi

- a) Şiddet başvuru hattı çalışanları göreve başlamadan önce ilgili konuları içeren bir eğitimden geçer.
- b) Şiddet başvuru hattı çalışan ve gönüllülerine yönelik yılda en az 2 kez hizmet - içi eğitim düzenlenir. Eğitimlerin içeriği çalışanların talepleri ve danışma kurulunun görüşleri çerçevesinde belirlenir.
- c) Çalışanların başka kurum ve kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim çalışmalarına katılması teşvik edilir.

## 5.7 Kayıtlar ve Raporlama

Şiddet başvuru hattına yapılan başvurular kayıt altına alınır. Yürütülen çalışmalar sırasında ortaya çıkan ihtiyaçlar ve karşılaşılan güçlükler raporlanarak sorumlu daire başkanlığı ve koordinasyon kuruluna iletilir.

- Şiddet başvuru hattına yapılan başvurulara ilişkin bilgiler başvuru bilgisi dahilinde, gizlilik sağlanarak başvuru formuna kaydedilir.
- Başvurulara ilişkin istatistikler düzenlenir; kadın danışma merkezinin bağlı olduğu birime aylık dönemlerde iletilir, ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılır.
- Başvurulara ilişkin kişisel bilgiler gizli tutulur.

## 5.8 Toplantılar

Şiddet başvuru hattı, çalışmaların planlanması ve değerlendirilmesi amacıyla düzenli ve ihtiyaç temelli toplantılar düzenler.

- Kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı çalışanları ile gönüllüleri haftalık değerlendirme toplantıları yapar.
- Şiddet başvuru hattı çalışan ve gönüllüleri en az iki ayda bir kez sığınmaevi çalışanları ile toplanır. Belirlenen sorun ve ihtiyaçlar ilgili kurum ve kişilere iletilir.
- Şiddet başvuru hattı çalışan ve gönüllüleri belediye yetkilileri ile her ay toplanır. Başvurulara ilişkin istatistikler, sorun ve ihtiyaçları yetkililere iletilir.

## 5.9 Gizlilik ve Güvenlik

Şiddet başvuru hattına yapılan başvurulara ilişkin bilgi ve belgelerin gizliliği sağlanır.

- Bunun için kod isim kullanma, kilitli arşiv dolapları, bilgisayar parolaları gibi önlemler alınır.

Şiddet başvuru hattı çalışmalarını desteklemek ve kolaylaştırmak amacıyla belediye çalışanları, belediye meclis üyeleri, belediyelerin danışma masaları; cinsiyet eşitliği, kadına yönelik şiddet, ilgili yasal düzenlemeler, kadına yönelik şiddetle mücadele mekanizmaları (özellikle kadın danışma merkezi ve sığınmaevi) hakkında bilgilendirilir.



# 6.Bölüm

## ŞİDDET BAŞVURU HATTININ İŞLEYİŞİ

- 6.1 Başvuruların Yanıtlanması
- 6.2 İnternet Üzerinden Yapılan Başvurular
- 6.3 İşbirliği/Yönlendirme Yapılabilecek Kuruluşlar
- 6.4 Tanıtım - Halkla İlişkiler, Farkındalık Artırma Çalışmaları

## ŞİDDET BAŞVURU HATTININ İŞLEYİŞİ

### 6.1 Başvuruların Yanıtlanması

Şiddet başvuru hattı operatörü telefonla yapılan başvurularda:

- (1) Kendini tanıtır.
- (2) Durumun aciliyetini değerlendirir.
- (3) Şiddet başvuru hattına gelen acil başvuruları acil müdahale için duruma göre polise yönlendirilir.
- (4) Şiddet başvuru hattı, kadını destek alabileceği kuruluşlar hakkında bilgilendirir, bu kuruluşlara yönlendirir, iletişim bilgilerini verir.
- (5) Başvuruculara kadın danışma merkezi çalışmaları hakkında bilgi verir ve danışma merkezine gelmelerini önerir.
- (6) Başvuru il dışından yapıldıysa, başvurunun yapıldığı ildeki kuruluşlar ve 183 hakkında bilgi verir.
- (7) Şiddet başvuru hattına yapılan başvurular, başvuru formları aracılığı ile kayıt edilir. Görüşme sırasında başvuruya ilişkin aşağıda belirtilen bilgiler edinilmesine özen gösterilir:
  - a) Başvuruyu alan uzmanın adı, başvuru tarih ve saati,
  - b) Aranılan il, ilçe, mahalle,
  - c) Başvurucunun adı - soyadı, yaşı, medeni durumu, çocuk sayısı, eğitimi, mesleği, çalışıp çalışmadığı,
  - d) Başvuru nedeni, talepleri, ihtiyaçları,
  - e) Yaşanan şiddetin türü,
  - f) Şiddeti kimin uyguladığı,
  - g) Başvurucunun fiziksel, psikolojik durumu,
  - h) Hattı nereden öğrendiği.

### 6.2 İnternet Üzerinden Yapılan Başvurular

- a) Durum acil değilse ve başvuru bilgi almak talebiyle yapılmışsa şiddet başvuru hattı çalışanı en kısa sürede soruları yanıtlar ya da yanıtlayabilecek kurumların iletişim bilgilerini vermek suretiyle başvurucuyu bu kuruluşlara yönlendirir.
- b) Acilen müdahale edilmesi gereken bir durum var ise polis, sağlık kuruluşlu ya da ilgili kuruluşa başvurması önerilir. Başvurucuya danışma merkezine telefonla ulaşım ulaşılamayacağı sorulur.
- c) Yakınları için başvuruda bulunan kişilere, şiddete uğrayan kişinin danışma merkezine telefonla başvurması önerilir.



### 6.3 İşbirliği/Yönlendirme Yapılabilecek Kuruluşlar

Şiddet başvuru hattı, başvurucunun ihtiyacına ve yürüttüğü çalışmaların gerekliliklerine göre aşağıdaki kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapar. Bu kuruluşlar şunlardır:

- a) Polis merkezleri,
- b) Hastaneler, sağlık ocakları,
- c) Barolar,
- d) Savcılıklar
- e) Aile mahkemeleri,
- f) Valilik ve kaymakamlıklar,
- g) SHÇEK birimleri (Aile danışma merkezleri, toplum merkezleri, çocuk yuvaları vb),
- h) Üniversiteler,
- i) İŞKUR,
- j) Halk Eğitim Merkezleri,
- k) Kadın örgütleri/ sivil toplum örgütleri,
- l) Özel sektör,
- m) Bireyler,
- n) Meslek örgütleri,
- o) Nüfus müdürlükleri,
- p) Sığınmaevleri,
- q) Kadın danışma merkezleri,
- r) İlk kabul merkezleri/istasyon tipi sığınmaevleri,
- s) Medya kuruluşları.

### 6.4 Tanıtım - Halkla İlişkiler, Farkındalık Artırma Çalışmaları

Şiddet başvuru hattının amacı, çalışmaları ve iletişim bilgilerini içeren tanıtıcı çalışmalar yapılmalıdır. Bunun için;

- a) Şiddet başvuru hattı ve danışma merkezini tanıtan broşür ve afişler hazırlanır.
- b) Tanıtım toplantıları düzenlenir.
- c) Belediyenin yayınlarında danışma merkezine ilişkin bilgilere yer verilir.
- d) Radyo ve TV programlarına katılım sağlanır.
- e) Kentteki reklam panolarında, belediye otobüslerinde, sağlık ocaklarında, muhtarlıklarda danışma merkezi tanıtılır.
- f) Belediyenin internet sitesinde danışma merkezinin çalışmaları ve iletişim bilgilerine yer verilir.
- g) Halkla ilişkiler ve tanıtım işi belediyenin ilgili birimi tarafından danışma merkezi çalışanlarının katkıları ile yürütülür.



48

BELEDİYELER İÇİN

KADIN SİĞİNMAEVİ, KADIN DANIŞMA MERKEZİ VE ŞİDDET BAŞVURU HATTI UYGULAMA REHBERİ

---



# 7.Bölüm

## ÇALIŞANLAR

- 7.1 Sığınmaevi, Danışma Merkezi ve Hat Kadrosu
- 7.2 Çalışanların İşe Alınması
- 7.3 Çalışanların Görevleri
- 7.4 Çalışanların Eğitimi
- 7.5 Tükenmenin Önüne Geçme, Mesleki Süpervizyon ve Psikolojik Destek
- 7.6 Çalışma Saatleri
- 7.7 Gönüllüler

## ÇALIŞANLAR

Sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı kadrosunda çalışacak kişiler cinsiyet eşitliği ve kadına yönelik şiddetle mücadele konularında farkındalığı yüksek, iletişim becerileri gelişmiş kadınlar arasından seçilir. Daha önce bu alanda çalışma yapmış olanlar tercih edilir. Çalışanların tümü kadındır. Ancak dış güvenlik görevlisi ve şoför zorunlu durumlarda erkek olabilir.

### 7.1 Sığınmaevi, Danışma Merkezi ve Hat Kadrosu

- a) Her bir 20 kadın kapasiteli sığınmaevi, merkez ve hat için kadro aşağıdaki tabloda belirtilen sayı ve unvanlarda istihdam edilecek kişilerden oluşur.

	SIĞINMAEVİ (Her 20 Kadın Kapasiteli Sığınmaevi için)	MERKEZ	HAT
Ünvan	Sayı	Sayı	Sayı
Müdür	1	1	-
Sosyal Hizmet Uzmanı	4	2	2
Psikolog	-	2	-
Çocuk Eğitimcisi	1	-	-
Çocuk Gelişimcisi	1	-	-
Güvenlik Görevlisi	4	-	-
Hemşire	1	-	-
Hizmetli	2	-	-
Aşçı	1	-	-
Şoför	1	-	-

- b) Yukarıdaki tabloya göre çalıştırılacak personel dışında belediyenin sığınmaevi, merkez ve hattan sorumlu biriminden bir kişi sığınmaevi, merkez ve hattın çalışmalarının genel koordinasyonunu sağlamak üzere görevlendirilecektir. Genel koordinatör olarak görevlendirileceklerde sosyoloji, sosyal hizmet, psikoloji veya sosyal bilimler bölümlerinin birinden mezun ve kadına yönelik şiddetle mücadele konusunda en az 1 yıl deneyimi olanlar tercih edilir.
- c) Sığınmaevi müdürü ve merkez müdürü olarak görevlendirmelerde sosyoloji, sosyal hizmet, psikoloji bölümlerinden birinden mezun ve kadına yönelik şiddetle mücadele konusunda en az 1 yıl deneyimi olanlar tercih edilir.

- d) Sığınmaevi çalışanları düzenlenecek nöbet çizelgesi doğrultusunda gece de görev yapar.

## 7.2 Çalışanların İşe Alınması

Sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattı çalışanlarının işe alınmasında aşağıdaki hükümler geçerli olacaktır:

- a) Sığınmaevi, merkez ve hat çalışanlarının memur statüsünde istihdamı esastır. Bu çerçevede, yukarıdaki tabloda yer alan unvanların gerektirdiği nitelikleri taşımak kaydıyla, yeni memur alımı, belediyenin memurları arasından görevlendirme veya diğer kamu kurumlarından naklen geçiş yöntemlerinden biri tercih edilir.
- b) Sığınmaevi, merkez ve hatta memur statüsünde personel istihdamının mümkün olmaması halinde daimi veya geçici işçi, sözleşmeli personel veya hizmet satınalma yöntemleri ile de, yukarıdaki tabloda yer alan unvanların gerektirdiği nitelikleri taşımak kaydıyla, personel istihdam edilebilir.

## 7.3 Çalışanların Görevleri

### 7.3.1 Belediyenin ilgili birimindeki Genel Koordinatörün Görevleri

- a) Sığınmaevi, merkez ve hat çalışmalarının koordinasyonundan sorumludur.
- b) Sığınmaevi, merkez ve hattın harcamalarını izlemek, faturalarının ödenmesini sağlamak ve diğer ihtiyaçlarının karşılanmasını koordine etmek.
- c) Sığınmaevi, merkez ve hattın çalışmaları hakkında belediyenin ilgili birimini bilgilendirmek.
- d) Gerekli durumlarda Sığınmaevi, merkez ve hat çalışanları ile birlikte vaka yönetimi yapmak.
- e) Sığınmaevi, merkez ve hatta ücretli ve gönüllü çalışacak kadınlarla yapılacak mülakatları organize etmek ve görüşmelere katılmak.
- f) Sığınmaevi çalışanları ile birlikte sığınmaevi işleyişini düzenlemek ve değerlendirmek.
- g) İlgili platformlarda sığınmaevi hakkında bilgi vermek.
- h) Kurumlara Sığınmaevi ile ilgili bilgi ve istatistikleri aktarmak.
- i) Sığınmaevi çalışanlarına yönelik eğitim, danışmanlık ve psikolojik destek çalışmalarını organize etmek.
- j) Sığınmaevi çalışmalarını ilgilendiren alanlarda güncel bilgi ve gelişmelerin sığınmaevi çalışanlarına aktarılmasını sağlamak.
- k) Sığınmaevi ile ilgili yazılı ve görsel dokümanların oluşturulmasını ve güncellenmesini koordine etmek.
- l) Sığınmaevinde düzenlenen değerlendirme toplantılarına katılmak.
- m) Katılım sağladığı eğitim ve toplantılara ilişkin raporları sığınmaevi çalışanlarına aktarmak.
- n) Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukların sığınmaevi ile ilgili şikayetlerini değerlendirmek.

### 7.3.2 Sığınmaevi Müdürünün Görevleri

- a) Sığınmaevinin işleyişini kolaylaştırmak ve yönetim alanlarının koordinasyonu sağlamak.
- b) Sığınmaevinde güvenlik önlemlerini aldirmek, güvenliği tehdit eden bir durumda

- ilgili kuruluşlarla bağlantı kurmak .
- c) Kadınların sığınmaevine giriş, çıkış ve sığınmaevi sonrası takip işlemlerini yapmak.
  - d) Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulacak 'e-sığınmaevi' veritabanına veri girişi yapmak.
  - e) Sığınmaevi faaliyetlerine ilişkin raporları düzenlemek.
  - f) Sığınmaevindeki kadın ve çocuklara yönelik danışmanlık ve destek faaliyetlerini koordine etmek.
  - g) Kadınların gerekli durumlarda kalış sürelerinin uzatılmasına ilgili personelin de görüşünü alarak karar vermek.
  - h) Sığınmaevi personelinin uyumlu bir şekilde çalışmalarını sağlamak.
  - i) Sığınmaevi için bütçe taslağı hazırlamak.
  - j) Sığınmaevinin tüm harcamalarının kayıtlarını ayrıntılı ve doğru bir şekilde tutmak ve genel koordinatöre iletmek.
  - k) Sığınmaevi kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak.
  - l) Sığınmaevinde hem tüketilmek hem de stokta saklanmak üzere taze, konserve ve kuru gıdanın, uygun giysi ve ayakkabıların, hijyen ve kişisel temizlik malzemelerinin, seyahat çantalarının ve diğer gerekli malzemelerin bulunmasını sağlamak.
  - m) Sığınmaevinin temizlik ve düzenini takip etmek.
  - n) Kadınlarla yapılan grup toplantılarına katılmak.
  - o) Çalışanlarla yapılacak toplantıları koordine etmek ve katılmak.
  - p) Sığınmaevinin ihtiyaçlarını belirleyip genel koodinatöre iletmek.
  - q) Çalışan, kadın ve çocuklara ait dosyalarda bulunması gereken belge ve raporların tamamlanmasını sağlamak.
  - r) Sığınmaevi ekibi ile birlikte vaka yönetimi yapmak.
  - s) Sığınmaevine tahsisli aracın kullanımını koordine etmek.
  - t) Katılım sağladığı eğitim ve toplantılara ilişkin raporları sığınmaevi çalışanlarına aktarmak.
  - u) Çalışanlara yönelik hizmet - içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasını koordine etmek.
  - v) Belediyenin ilgili birimi tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.3 Merkez Müdürünün Görevleri

- a) Merkez ve hattın işleyişini kolaylaştırmak ve yönetim alanlarının koordinasyonu sağlamak.
- b) Merkez ve hatla ilgili güvenlik önlemlerini aldırarak, güvenliği tehdit eden bir durumda ilgili kuruluşlarla bağlantıya geçmek.
- c) Merkez ve hat faaliyetlerine ilişkin raporları düzenlemek.
- d) Merkez ve hatta başvuran kadınlara yönelik danışmanlık ve destek faaliyetlerini koordine etmek.
- e) Merkez ve hat personelinin uyumlu bir şekilde çalışmalarını sağlamak.
- f) Sığınmaevinden ayrılan kadınların ayrıldıktan sonra izlenmesi çalışmalarında sığınmaevi ile işbirliği yapmak.
- g) Merkez ve hat için bütçe taslağı hazırlamak.
- h) Merkez ve hattın tüm harcamalarının kayıtlarını ayrıntılı ve doğru bir şekilde tutmak ve belediyenin ilgili birimine iletmek.
- i) Merkez ve hat kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak.

- j) Merkez ve hattın temizlik ve düzenini takip etmek.
- k) Merkez ve hat çalışanlarıyla yapılacak toplantıları koordine etmek ve katılmak.
- l) Merkez ve hattın ihtiyaçlarını belirleyip genel koordinatöre iletmek.
- m) Merkez ve hatta başvuran kadınlara ait dosyalarda bulunması gereken belge ve raporların tamamlanmasını sağlamak.
- n) Merkez ve hat ekibi ile birlikte vaka yönetimi yapmak.
- o) Katılım sağladığı eğitim ve toplantılara ilişkin raporları merkez ve hat çalışanlarına aktarmak.
- p) Belediyenin ilgili birimi tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.4 Sosyal Hizmet Uzmanının Görevleri

Sığınmaevinde görevli sosyal hizmet uzmanı;

- Kadınlara sığınmaevini tanıtmak, haklarını ve kuralları anlatmak, kadın ve çocukların sığınmaevine uyum sürecini kolaylaştırmak.
- Kadın ve çocukların ihtiyaç analizini yapmak, bireysel destek planının hazırlanmasını koordine etmek ve uygulanmasına destek olmak.
- Kadınlara güçlenmelerini destekleyecek konularda danışmanlık yapmak.
- Gerekli durumlarda kadınlara sığınmaevi dışındaki işlerinde yardım ve eşlik etmek.
- Sığınmaevi çalışanları ile vaka yönetimi yapmak.
- Kadınların bir iş ve meslek edinmeleri, sağlık ve hukuki sorunlarını çözmeleri için ilgili kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmalarına ve gerekli hizmetleri almalarına destek olmak.
- Kadınların gerekli durumlarda kalış sürelerinin uzatılmasını sağlamak, kuruluştan ayrılış sürecini organize etmek, kadın ayrıldıktan sonra izleme çalışmaları için danışma merkezi ve ilgili kurumlarla işbirliği yapmak.
- Kadınların ilgilerine göre zamanlarını değerlendirici etkinlikler organize etmek, bu konuda kadınları yönlendirmek.
- Çalışanlara yönelik hizmet-içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.
- Sığınmaevinin işlevlerinin geliştirilmesi için araştırma yapmak.
- Sığınmaevinde kalan kadın ve çocuklarla yapılacak toplantıları organize etmek, kolaylaştırıcılığını yürütmek, grup çalışmaları yapmak.
- Katılım sağladığı eğitim ve toplantılara ilişkin raporları sığınmaevi çalışanlarına aktarmak.
- Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

Merkezde görevli sosyal hizmet uzmanı;

- Danışma merkezine başvuran kadınların ihtiyaçlarını belirlemek, bireysel destek planlarını hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak.
- Sığınmaevinde kalmak isteyen kadınların başvurularını değerlendirmek.
- Danışma merkezine başvuran, sığınmaevinde kalan ve sığınmaevinden ayrılan kadınlara iş ve meslek edinmeleri, sağlık ve hukuki sorunlarını çözmeleri konularında danışmanlık vermek, ilgili kurum ve kuruluşlarla iletişim kurmalarına ve gerekli hizmetleri almalarında destek olmak.
- Sığınmaevinde kalan ve bu süre içerisinde danışma merkezinden destek alan kadınlara gerekli durumlarda kurum-kuruluşlarla ilgili işlerinde eşlik etmek.

- Sığınmaevi ve kadın danışma merkezi ekibi ile birlikte vaka yönetimi yapmak.
- Sığınmaevinde kalan kadınların ilgi alanlarına göre zamanlarını değerlendirici etkinlikler organize etmek, yönlendirmek.
- Sığınmaevinde kalan kadınlara yönelik grup çalışmaları yapmak.
- Sığınmaevinden ayrılan kadınların izleme çalışmalarını yürütmek.
- Kadınlara yönelik toplantılar organize ederek kadına yönelik şiddet, kadın danışma merkezi ve kadın sığınmaevi konularında halkı bilgilendirici çalışmalar yapmak.
- Sığınmaevi çalışanlarının hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.
- Kadın danışma merkezinde gerçekleştirilen haftalık değerlendirme toplantılarına katılmak, çalışmalarını aktarmak.
- Katılım sağladığı eğitim ve toplantıları raporlamak ve kadın danışma merkezi çalışanlarına aktarmak.

Hatta görevli sosyal hizmet uzmanı

- Danışma merkezine telefonla yapılan başvuruları yanıtlamak, değerlendirmek gerekli durumlarda takibini yapmak.
- Başvurucuları ihtiyaçları doğrultusunda bilgilendirmek, ilgili kuruluşlara veya kadın danışma merkezine yönlendirmek.
- Şiddet başvuru hattına yapılan başvuruları kayıt altına almak, elektronik ortama aktarmak ve raporlamak.
- Haftalık değerlendirme toplantılarında, gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin bilgi aktarmak.
- Katılım sağladığı eğitim ve toplantıları raporlamak, çalışma arkadaşlarına aktarmak.

### 7.3.5 Psikoloğun Görevleri

Merkezde görevli psikolog

- Sığınmaevinde kalan kadın ve çocukların psikolojik değerlendirmelerini yapmak.
- Sığınmaevinde kalan ve sığınmaevinden ayrılan kadınlara yönelik psikolojik destek çalışmalarını danışma merkezinde yürütmek.
- Güvenlik nedeniyle ya da diğer nedenlerle sığınmaevinden dışarı çıkamayan kadınların görüşmelerini sığınmaevinde gerçekleştirmek.
- Psikiyatrik desteğe ihtiyaç duyan kadın ve çocukları psikiyatrik tedavi görebilecekleri sağlık kuruluşlarına yönlendirmek.
- Sığınmaevinde kalan çocukları, yapılan psikolojik değerlendirme sonucunda gerekli görülmesi halinde ilgili uzmana yönlendirmek.
- İlgili meslek elemanları ile birlikte vaka değerlendirmeleri yapmak. Bu toplantılarda, yürütülen psikolojik destek çalışmaları sırasında edinilen ve paylaşılmasında yarar görülen bilgileri kadınların onayının alınması şartıyla ilgili meslek elemanlarına aktarmak.
- Sığınmaevinde kadınlar için ilgili meslek elemanları ile birlikte bireysel psikososyal destek planı hazırlamak.
- Gözlem, görüşme ve çeşitli ölçme araçlarıyla kadınların ilgi ve yeteneklerini belirlemek, buna uygun etkinlikler organize edilmesini sağlamak veya ilgili kuruluşlara yönlendirmek.
- Sığınmaevi çalışanlarına yönelik eğitimlerin içeriğini ilgili sığınmaevi çalışanları ile birlikte oluşturmak ve çalışma alanına giren konulardaki eğitimleri uygulamak.



- Sığınmaevi çalışanlarının periyodik toplantılara katılımını sağlayarak sığınmaevi işleyişine ilişkin değerlendirmelerde bulunmak.

### 7.3.6 Hemşirenin Görevleri

- a) Sığınmaevindeki kadınların ve çocukların sağlık durumlarını izlemek.
- b) Hasta olan kadın ve çocukların sığınmaevinde veya hastanede tedavisi için gerekli işlemleri yerine getirmek, gerektiğinde kadınlara hastaneye gidişlerinde refakat etmek.
- c) Sığınmaevindeki kadın ve çocukların sağlıkla ilgili kayıtlarını tutmak.
- d) Sığınmaevinin tüm bölümlerinin sağlık şartlarına uygun, temiz, bakımlı ve düzenli olmasını; kadınların kendileri ve çocuklarının yatak, çamaşır, vücut temizliği ve bakımlarına dikkat etmelerini; mutfak personelinin hijyen kurallarına uymasını sağlamak.
- e) Sığınmaevindeki kadınlara kadın ve çocuk sağlığı konusunda rehberlik ve danışmanlık etmek, doğum kontrol yöntemleri, anne adayları için beslenme, doğuma hazırlık, bebek bakımına ilişkin eğitim çalışmaları yapmak.
- f) Bulaşıcı hastalıklar konusunda sığınmaevindeki kadınları bilgilendirmek.
- g) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.7 Çocuk Eğitimcisinin Görevleri

- a) Annesi çalışan bebek ve küçük çocukların bakımına destek olmak.
- b) Çocuk gelişimcisi tarafından yürütülen çalışmalara destek olmak.
- c) Çocukların sığınmaevine uyum sürecini kolaylaştırıcı çalışmalar yapmak.
- d) Çocukların bakımları ile ilgili anneleri bilgilendirmek, anne-çocuk ilişkisi konusunda çalışmalar organize etmek ve uygulamak.
- e) Çocuklara yönelik sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif etkinlikler ve programlar organize etmek.
- f) Çocukların ihtiyaçlarını tespit ederek sığınmaevi müdürüne bildirmek.
- g) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.8 Çocuk Gelişimcisinin Görevleri

- a) Sığınmaevine gelen çocuklarla ilk görüşmeyi yapmak, çocukları yaşlarına uygun yöntemlerle sığınmaevinin amacı ve işleyişi konusunda bilgilendirmek, çocukların sığınmaevine uyum sürecini kolaylaştırıcı çalışmalar yapmak.
- b) Çocuk sağlığı, gelişimi ve eğitimi konusunda sığınmaevindeki annelere yönelik bilgilendirici çalışmalar yapmak.
- c) Çocukların gelişim düzeylerini saptamak ve gelişimlerini izlemek.
- d) Gelişim ve eğitimleri ile ilgili sorunları olan çocukları ilgili meslek elemanına yönlendirmek.
- e) Anne-çocuk ilişkisi konusunda çalışmalar organize etmek ve uygulamak.
- f) Çocukların ihtiyaçlarını tespit etmek ve müdüre iletmek.

### 7.3.9 Aşçının Görevleri

- a) Mutfağın düzenli bir şekilde tutulmasını ve kullanılmasını sağlamak.
- b) Sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeklerini, oluşturulacak programa göre günün mutfak sorumlusu olan kadınlarla birlikte hazırlamak.
- c) Mutfak ihtiyaçlarını sığınmaevi müdürüne bildirmek.

- d) Mutfağın ihtiyaçlarını temin için, alış - veriş yapmak.
- e) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.10 Hizmetlinin Görevleri

- a) Sığınmaevinde meydana gelen arızaları ve onarım gerektiren durumları sığınmaevi müdürüne bildirmek.
- b) Banyo, çamaşır ve temizlik hizmetlerinin düzenli yürütülmesini sağlamak.
- c) Çalışma ve ortak kullanım alanlarının temizliğini yapmak.
- d) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.11 Güvenlik Görevlisinin Görevleri

Güvenlik görevlisi bina dışında görev yapar. Güvenlik görevlisinin görevleri şunlardır:

- a) Sığınmaevi binasına girişte cep telefonu, fotoğraf makinesi, kayıt cihazı ve sığınmaevine girmesi uygun olmayan materyallerin emanete alınmasını sağlamak.
- b) Yabancı şahısların sığınmaevi binasına girmelerini önlemek, şüpheli durumları sığınmaevi müdürüne ve gerektiğinde kolluk güçlerine bildirmek.
- c) Acil durumlarda sığınmaevi yönetimi ve kolluk güçlerinin işbirliği ile tasarlanacak olan acil durum planını uygulamak.
- ç) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

### 7.3.12 Şoförün Görevleri

- a) Can güvenliği tehdidi altındaki veya sağlık sorunları olan kadınların, ya da diğer kadın ve çocuklar ile çalışanların gerekli yerlere ulaşımını sağlamak.
- b) Sığınmaevi müdürü tarafından verilecek diğer görevleri yapmak.

## 7.4 Çalışanların Eğitimi

Çalışanlara yönelik eğitimler ile ilgili hükümler aşağıdakileri içerir:

- a) Çalışanlara yönelik, çalışmaya başlamadan önce ve başladıktan sonra düzenli aralıklarla tekrarlamak suretiyle ihtiyaç duyulan konularda eğitimler organize edilir; çalışanların diğer kurum ve kuruluşlar tarafından organize edilen eğitimlere katılımı sağlanır.
- b) Çalışanların mesleki becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimlere ve farkındalık artırıcı grup çalışmalarına katılmaları desteklenir.
- c) Çalışanlara, yurt içi ve dışında faaliyet gösteren sığınmaevlerinde kısa süreli staj imkanı sağlanır.
- d) Eğitim çalışmalarının hazırlanması sürecinde kadın danışma merkezi ve sığınmaevi deneyimi olan kadın örgütleri ile işbirliği yapılır.
- e) Çalışanların bir yıl boyunca katılım sağladıkları eğitimlerin toplam süresi 10 günden az olamaz.

Çalışanlara yönelik temel eğitim şu konuları içerir:

- a) Kadına yönelik her türlü şiddet, şiddetin sonuçları ve mücadele yolları,
- b) Dünyada ve Türkiye’de kadına yönelik şiddetle mücadele tarihi,
- c) Aile içinde çocuğa yönelik şiddet,
- d) Çocukların cinsel istismarı,
- e) Toplumsal cinsiyet,

- f) Ayrımcılık,
- g) Mesleki etik,
- h) Kadın ve çocuğa yönelik şiddet ve yasal haklar,
- i) Sosyal hizmet ilkeleri,
- j) Psikolojik travma,
- k) Görüşme yöntemleri,
- l) Temel danışmanlık ilkeleri,
- m) Risk değerlendirme,
- n) Stres, öfke, kriz ve vaka yönetimi,
- o) Çatışma çözme,
- p) Vaka takibi,
- q) İletişim,
- r) Bulaşıcı hastalıklar ve korunma yolları,
- s) Şiddetle mücadelede ilgili kurumların görevleri,
- t) Adli ve idari işlemler,
- u) Farklı kadınlık durumları (bedensel özür, cinsel yönelim, hamilelik vb.)
- v) Acil durum talimatlarını uygulama (saldırı, intihar, depresyon, yangın),
- w) İlk yardım,
- x) Güvenlik ve kişisel güvenlik,
- y) Sığınmaevi işleyişi.

## 7.5 Tükenmenin Önüne Geçme, Mesleki Süpervizyon ve Psikolojik Destek

Sığınmaevinden sorumlu birim çalışanların tükenmesinin önüne geçmek için gerekli önlemler alır.

- a) Çalışanlara sorumlulukları ile orantılı inisiyatif verilir.
- b) Çalışanlar hayati vakalar istisna olmak şartıyla, sorumlu oldukları alanlar ile ilgili ekibin görüşünü almak suretiyle karar verme yetkisine sahiptir.
- c) Çalışanların her düzeyde karar alma süreçlerine katılımı sağlanır.
- d) Sorumlu daire başkanlığı, çalışanlara yönelik gezi, tatil, ikramiye, ücretsiz kurslar, ekiple ortak etkinlikler gibi motivasyon artırıcı uygulamaları yıllık plan ve bütçesine dahil eder, uygular.
- e) Sorumlu daire başkanlığı, çalışan sayısı ve uzmanlığına ilişkin kapasitesini değişen ihtiyaçlar doğrultusunda artırır ve geliştirir.
- f) Çalışanların sadece sorumlu oldukları işleri yapmasına özen gösterilir; rol çatışması ve karmaşasına yol açan uygulamalara müdahale edilir.
- g) Sığınmaevi çalışan ve gönüllülerine deneyimli uzmanlar tarafından süpervizyon sağlanır. Süpervizyon, sığınmaevi çalışanları tarafından yürütülemez. Sağlanacak süpervizyon iki türdür.
  - Sığınmaevi işleyişi konusunda deneyimli kadınlar tarafından gerçekleştirilen süpervizyondur. Sığınmaevinin açıldığı yıl içinde en az 2 aylık periyotlar halinde 6 kez; takip eden süre içinde yılda en az 3 kez olmak üzere gerçekleştirilir.
  - Sığınmaevindeki meslek elemanlarına yönelik olarak, mesleki çalışmalarında karşılaştıkları güçlüklerle baş etmeleri ve desteklenmeleri amacıyla kadına yönelik şiddetle mücadele alanında çalışmalar yapan meslek elemanları tarafından yürütülür. Mesleki süpervizyon yılda en az 4 kez olmak üzere çalışanların ihtiyaç duydukları dönemlerde gerçekleştirilir.
- h) Sığınmaevi çalışan ve gönüllülerine bireysel ve grupla psikolojik destek sağlanır.

Psikolojik destek, danışma merkezi veya sığınmaevinde çalışan psikolog değil; çalışmaların dışında, alanda deneyimli tercihen kadın psikolog ve psikiyatrlar tarafından gerçekleştirilir. Sığınmaevinin açıldığı yıl içerisinde en az ayda iki kez grupla ve bireysel olarak sağlanır.

## 7.6 Çalışma Saatleri

Çalışma saatleri yasalarla belirtilen sınırları aşmaz. Aşması durumunda ek mesai ücreti ödenir. Sosyal hizmet uzmanı ve hemşire, oluşturulacak çalışma planı çerçevesinde gece vardiyası yapar.

## 7.7 Gönüllüler

Kadın danışma merkezinde en az 240 saat gönüllü çalışan ve kadın danışma merkezi çalışanları tarafından uygun görülen kadınlar, sığınmaevinde gönüllü olarak görev alabilir.

- Gönüllülerin koordinasyonundan müdür sorumludur.
- Her gönüllüden, gönüllünün destek verdiği alanda görevli uzman sorumludur.
- Gönüllüler kadın danışma merkezi ve sığınmaevi çalışmalarına başlamadan önce toplumsal cinsiyet, kadına yönelik şiddet, danışma merkezi ve sığınmaevi işleyişi başta olmak üzere, gerekli görülen konuları içeren bir eğitimden geçer.
- Kadın danışma merkezi yürüten, kadın örgütlerinde deneyimi olan kadınlar, talep etmeleri, sığınmaevinin kadın danışma merkezinde 240 saati tamamlamaları ve danışma merkezi çalışanlarının uygun görmesi halinde sığınmaevinde gönüllü olarak çalışır.
- Gönüllüler çalışmaya başlamadan önce gizliliğe, kurallara ve ilkeler uyma sözleşmesini imzalar.
- Her gönüllü için yapacağı işin çerçevesi ve çalışma saatlerini içeren bir çalışma planı hazırlanır. Gönüllü, müdürün kolaylaştırıcılığı ile çalışmalarını sürdürür.
- İlkeleri ve kuralları ihlal eden, sorumluluklarını yerine getirmeyen gönüllülerin çalışmaları, müdür ve gönüllüden sorumlu çalışanın yapacağı görüşme ile sona erdirilir.
- Gönüllülerin eğitim, psikolojik destek ve süpervizyon çalışmalarına katılımı sağlanır.
- Kadınlara refakat edecek gönüllülere, güvenlik önlemleri hakkında bilgi aktarılır.
- Sığınmaevinde 240 saati tamamlayan gönüllülere talep edilmesi halinde sorumlu daire başkanlığı tarafından çalışmalarının çerçevesi ve süresini belirten bir belge verilir.
- Gönüllülerin üstlenebilecekleri temel işler şunlardır:
  - Aynı bağışların organizasyonu,
  - Sosyal etkinlik düzenleme,
  - Çocuklarla oynama, çocuklara yönelik etkinlikler düzenleme,
  - Eğitim çalışmalarına destek olma,
  - Kadınlara eşlik etme (polis - avukat görüşmeleri, duruşmalar, hastane vb.),
  - Gece görevlilerine destek olma,
  - Kadınların ev ve iş bulmasına destek olma,
  - Sportif ve sanatsal etkinlikler, kurslar düzenleme,
  - Uzmanlık alanları ile ilgili çalışmalar yürütüme (psikolog, sosyal hizmet uzmanı, hemşire vb.)



# 8.Bölüm

## SİĞİNMAEVi DANIŞMA KURULU

- 8.1 Kurulun Yapısı
- 8.2 Kurulun Sürekli Üyeleri
- 8.3 Kurulun Çağrılı Üyeleri
- 8.4 Kurulun Görevleri
- 8.5 Kurulun Sekretaryası

## SIĞINMAEVİ DANIŞMA KURULU

Sığınmaevi danışma kurulu, 2007/6 sayılı İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü Töre ve Namus Cinayetlerinin Önlenmesine Yönelik Tedbirlerin Koordinasyonu Konulu Genelgesi çerçevesinde illerde kurulan Yerel Koordinasyon Komitelerinin alt kurulu olarak faaliyet gösterir.

Belediyelere bağlı sığınmaevi, merkez ve hat çalışmalarının etkin bir şekilde sürdürülebilmesi için ilgili kurum ve kuruluşların ve deneyimli sivil toplum örgütlerinin temsilcileri ile konuyla ilgili uzmanlarının oluşturduğu kuruldur. Kurul kararları tavsiye niteliğindedir ancak belediye tarafından öncelikle dikkate alınır. Belediyenin sığınmaevinden sorumlu birimi bu kararların uygulanması konusunda gerekli tedbirleri alır.

### 8.1 Kurulun Yapısı

Sığınmaevi danışma kurulu; "Sürekli üyeler" ile ortaya çıkan sorun ve ihtiyaçlarına göre davet edilecek "Çağrılı üyeler"den oluşur. Sığınmaevi danışma kurulu; çalışanlara yönelik eğitimlerin belirlenmesi, riskli vakaların koordinasyonu ile çeşitli konuları araştırmak üzere ihtiyaca göre geçici ya da sürekli komisyonlar oluşturabilir.

Danışma kurulu vali yardımcısı talimatıyla belediyenin sığınmaevinden sorumlu biriminin koordinasyonu ile oluşturulur. Danışma kurulu üç ayda bir olağan olarak toplanır.

### 8.2 Kurulun Sürekli Üyeleri

Sürekli üyeler aşağıdaki temsilcileri içerir:

- Sosyal hizmetler il müdürlüğünden bir temsilci,
- İl insan hakları kurulunun kendi arasından her yılın ilk toplantısında seçeceği bir temsilci,
- Tüzüğünde kadına yönelik şiddetle mücadele ve cinsiyete dayalı ayrımcılığın ortadan kaldırılması yönünde çalışmalar yapacağını belirtmiş; faaliyet süresi en uzun olandan başlamak üzere kurul başkanınca belirlenecek üç kadın örgütünden birer temsilci,
- Belediyenin ilgili biriminde görevlendirilmiş genel koordinatör,
- Belediyeye bağlı sığınmaevi ve merkez müdürleri,
- İlde faaliyet gösteren diğer sığınmaevi ve merkez müdürleri,
- Baro adli yardım biriminden bir temsilci.

### 8.3 Kurulun Çağrılı Üyeleri

Danışma kurulu, toplantı gündemi ile ilgili olarak aşağıda sayılan kurum ve kuruluşlardan temsilciler ile çağrılmasında yarar gördüğü diğer kişileri toplantılara davet edebilir:

- İl emniyet müdürlüğü, il jandarma komutanlığı, İŞKUR il müdürlüğü, il sağlık müdürlüğü, il milli eğitim müdürlüğü, il nüfus ve vatandaşlık müdürlüğü, denetimli serbestlik ve yardım şubeleri temsilcileri,
- Üniversitelerin psikoloji, sosyal hizmetler, kadın çalışmaları konuları ile ilgili bölümlerinden kendi kurumlarınca belirlenecek bir temsilci,
- Engelli, çocuk veya kadın hakları alanında çalışan sivil toplum örgütlerinin temsilcileri,
- Yukarıda sayılanlar arasında olup da başka illerde faaliyet gösteren kurum ve kuruluş temsilcileri.

### 8.4 Kurulun Görevleri

Belediyelere bağlı sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattının çalışmalarını izleyerek her üç yapı ile ilgili danışma kurulunun görevleri şunlardır:

- Bu üç yapının personeli ile buralardan yararlanan kadınların sorunlarını değerlendirmek, çözüm ve öneri geliştirmek.
- Riskli vakalarla ilgili sorunların hızlı bir şekilde çözülmesi için ilgili kurumlar arasında koordinasyonu sağlamak.
- Sığınmaevi ve kadın danışma merkezinin bütçe taslağı hakkında görüş bildirmek.
- Sığınmaevi, kadın danışma merkezi ve şiddet başvuru hattında çalışacak personelin işe alınması ve hizmet içi eğitimleri hakkında görüş bildirmek. Personel alınırken mülakat yapılması halinde, mülakat komisyonunda üyeleri arasından seçeceği bir kişiyi temsilci olarak bulundurmak.
- Sığınmaevi, merkez ve hatta yürütülen çalışmalarını değerlendirmek ve kendi üyeleri arasından, üye sayısı üçü geçmemek üzere, il sosyal hizmetler ve kadın örgütünden oluşturacağı komisyonlar aracılığı ile sığınmaevi, merkez ve hat çalışmalarıyla ilgili, haberli denetimler yapmak.

### 8.5 Kurulun Sekreteryası

Kurulun sekreteryası ile ilgili hükümler şöyledir:

- Sığınmaevi danışma kurulunun sekreteryası, belediyede sığınmaevinin bağlı olduğu birim tarafından yürütülür.
- Sekreteryaya hizmetleri; gündemin oluşturulması ve ilgili kurumlara iletilmesi, toplantıların organizasyonu, toplantı tutanaklarının hazırlanması ve dağıtılması, alt kurulların çalışmalarının kolaylaştırılması ile belirlenecek diğer hizmetleri kapsar.
- Kurulda alınan kararlar en geç 15 gün içerisinde yazılı olarak kurul üyelerine ve Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'ne iletilir.



62

BELEDİYELER İÇİN

KADIN SİĞİNMAEVİ, KADIN DANIŞMA MERKEZİ VE ŞİDDET BAŞVURU HATTI UYGULAMA REHBERİ

---





# 9.Bölüm

## e-SİĞİNMAEVI SİSTEMİNE VERİ GİRİŞİ

## e-SİĞİNMAEVİ SİSTEMİNE VERİ GİRİŞİ

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) Genel Müdürlüğü, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü ve İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü arasında 22.10.2009 tarihinde imzalanan "Aile İçi Şiddet Mağdurlarına ve Mağdur Çocuklara Yönelik Verilen Hizmetlerin Kurumsal Kapasitesinin Artırılması ve İşbirliğinin Geliştirilmesine İlişkin Protokol" çerçevesinde Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'ne bağlı yerel bilgi sistemi bünyesinde bir e-sığınmaevi veritabanı kurulmaktadır.

Kurulan e-sığınmaevi sistemi ile belediyelere bağlı sığınmaevlerinden güvenli bir web ağı üzerinden sığınmaevi ile ilgili kayıtlar elektronik olarak yapılacak ve bilgiler Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nde merkezi bir veritabanında muhafaza edilecektir. Bu veri tabanı sayesinde mevcut sığınmaevlerindeki doluluk ve boşluk oranı bilgisine anında ulaşmak mümkün olacak, belediyeler ve SHÇEK tarafından il, ilçe içi ve bölge dışındaki sevkler hızlandırılacak, sığınmaevleri hizmet kapasitesi ile ilgili güncel analizler yapılabilecektir.

Sığınmaevi açan belediyeler Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'ne başvurarak e-sığınmaevi sistemine dahil olacaktır.

Kayıt girişi için her sığınmaevinde bir yetkili belirlenecektir. Bu kişilerin sisteme girişi e-devlet kimlik sorgulaması üzerinden yapılacaktır. Yetkililer şifrelerini kesinlikle başka kişilere devretmeyecektir. Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından veri girişi ile ilgili bir kılavuz geliştirilip belediyelere dağıtılacaktır.

e-sığınmaevi sistemi aşağıdaki faaliyetlere olanak verecektir:

1. Başvuru, kimlik, vaka, sığınmaevi bilgisi oluşturma, düzenleme ve silme,
2. Sığınmaevi için tip, veri, kapasite, personel oluşturma, düzenleme ve silme,
3. Sisteme giriş izninin e-devlet kapısından sağlanması,
4. SHÇEK tarafındaki veriler ile entegrasyon,
5. Hatırlatma ve uyarı sistemi,
6. Kontrol panelleri ve kullanıcı yönetimi,
7. Yetkilendirme,
8. Raporlama.



# Ekler

## **Ek - 1 Kadın Danışma Merkezi Örnek Formları**

- Kadın Danışma Merkezi İzleme Formu
- Kadın Danışma Merkezi Bilgi Formu - Çocuk
- Kadın Danışma Merkezi Bilgi Formu - Kadın
- Gönüllü Başvuru Formu

## **Ek - 2 Kadın Sığınmaevi Örnek Formları**

- Sığınmaevi İzleme Formu
- Sığınmaevi Bilgi Formu - Çocuk
- Sığınmaevi Bilgi Formu - Kadın
- Bireysel Plan - Çocuk
- Bireysel Plan - Kadın
- Kurallara Uyma Beyanı
- Aylık Ödeme Tutanağı
- Evden Ayrılma Belgesi
- Sığınmaevi Değerlendirme Formu
- Sığınmaevi Çalışanları Toplantı Tutanağı
- Sığınmaevi - Belediye Haftalık Bilgilendirme Çizelgesi

## **Ek - 3 Şiddet Başvuru Hattı Örnek Formları**

- Şiddet Başvuru Hattı Formu

## KADIN DANIŞMA MERKEZİ İZLEME FORMU

Tarih		Görüşmeyi yapan	
-------	--	-----------------	--

Başvurucunun Adı-Soyadı Sığınmaevi kayıt numarası	
---	--

Başvurucunun iletişim bilgileri	
---------------------------------	--

Görüşme şekli	Telefon	Yüz yüze

Görüşmeyi talep eden	Başvurucu	Danışma Merkezi

Kadının durumu ve ihtiyaçları

Kadına sunulan öneriler ve yönlendirilen kuruluşlar

Sığınmaevine ihtiyaç duyuyor mu?	Evet	Hayır

Planlanan bir sonraki görüşme tarihi

**KADIN DANIşMA MERKEZİ BİLGİ FORMU - ÇOCUK**

Anne Başvuru No

Giriş Tarihi

Görüşmeyi Yapan

**ÇOCUĞUN**

Adı-Soyadı	Doğum Yeri	Doğum Tarihi/Yaşı
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Eğitimi	Sosyal Güvence Türü
<input type="text"/>	<input type="text"/>

**ÇOCUĞUN ÖYKÜSÜ**

## ÇOCUĞUN YAŞADIĞI ŞİDDETE İLİŞKİN BİLGİLER

## Şiddet Uygulayan

Adı-Soyadı	Yakınlığı	Uygulanan şiddetin türü	Şiddetin süresi

Bildirilen hayati tehlike var mı? Açıklayınız

Çocuk için daha önce bir yere başvuruldu mu? Daha önce başka bir sığınmaevinde kaldı mı?

Şiddet nedeniyle sağlık raporu aldı mı? (Süre, tarih, alınan yer)- Şu anki fiziksel durumu

Daha önce evden ayrıldı mı? Ne zaman? Ne kadar süre?

İntihara teşebbüs etti mi? Ne şekilde? (Dikkat: Bu soru doğrudan sorulmayacaktır)

İHTİYAÇLAR					
Psikolojik		Ekonomik		Sosyal Etkinlik	
Tıbbi		Giyecek		Burs	
Hukuki		Refakat		Diğer	
Eğitim-Okul		Kreş		Diğer	
Kurs		Destek grubu		Diğer	
Çocuğun akademik yaşantısına ilişkin bilgi					
Hobileri, ilgileri					
Çocuğun gelecek ile ilgili planları ve sığınmaevinden beklentileri					
Çocukla ilgili önemli notlar (Anne, kardeşler ve arkadaşlarla ilişkiler ve diğer önemli bilgiler)					
NOTLAR					
Formu Dolduranın İmzası					

## KADIN DANIŞMA MERKEZİ BİLGİ FORMU - KADIN

Başvuru No	Giriş Tarihi	Görüşmeyi Yapan

## BAŞVURUCUNUN

Adı-Soyadı	Doğum Yeri	Doğum Tarihi/Yaşı

Eğitimi	Mesleği	Çalışma Durumu	Sosyal Güvence Türü

Medeni Durumu (Evlilik sayısı, süresi)	
---	--

Adres/Telefon	
---------------	--

	Adı/Cinsiyeti	Yaşı	Eğitimi	Nerede Kalıyor?
1. Çocuk				
2. Çocuk				
3. Çocuk				
4. Çocuk				
5. Çocuk				
6. Çocuk				
7. Çocuk				

Geliri var mı? Ne kadar?	
-----------------------------	--

Daha önceki iş deneyimleri



KADININ ÖYKÜSÜ VE BAşVURUYA NEDEN OLAN OLAYIN ÖZETİ

## YAŞADIĞI ŞİDDETE İLİŞKİN BİLGİLER

## Şiddet Uygulayan

Adı-Soyadı	Yakınlığı	Uygulanan şiddetin türü	Şiddetin süresi

Bildirilen hayati tehlike var mı? Açıklayınız

Daha önce bir yere başvurdu mu? Daha önce başka bir sığınmaevinde kaldı mı? Açıklayınız

Şiddet nedeniyle sağlık raporu aldı mı? (Süre, tarih, alınan yer)- Şu anki fiziksel durumu

Daha önce evden ayrıldı mı? Ne zaman? Ne kadar süre?

İntihara teşebbüs etti mi? Ne şekilde?

(Dikkat: Bu soru doğrudan sorulmayacak, bilgi verilmesi halinde kaydedilecektir)

Kadın danışma merkezine nasıl ulaştı?

TALEPLER					
Psikolojik		Ekonomik		Refakat	
Tıbbi		Giyecek		Kreş	
Hukuki		Ev bulma		Okul	
İş bulma		Ev eşyası		Diğer	
Eğitim		Destek grubu		Diğer	
Kadının becerileri, deneyimleri					
Hobileri, ilgileri					
Gelecek ile ilgili planları					
Kendisine destek olan ve acil durumda aranabilecek kişilerin iletişim bilgileri					
Önemli Notlar					
Formu Dolduranın İmzası					

## GÖNÜLLÜ BAŞVURU FORMU

Ad-Soyad	
----------	--

Yaş	
-----	--

Eğitim	
--------	--

Meslek	
--------	--

İletişim bilgileriniz	
-----------------------	--

Şu anki işiniz ve geçmiş iş deneyimleriniz
--

Neden gönüllü olmak istediğinizi belirtiniz
---

Kadın danışma merkezine ve sığınmaevine hangi alanlarda katkı sunabilirsiniz?
---

Daha önce kadın çalışmaları içinde yer aldınız mı? Nerede? Ne şekilde? Ne kadar süre ile?
---

Size referans olabilecek kişilerin isim ve iletişim bilgileri
---

## SIĞINMAEVİ İZLEME FORMU

Tarih		Görüşmeyi yapan	
-------	--	-----------------	--

Başvurucunun Adı-Soyadı Siğınmaevi kayıt numarası	
--	--

Başvurucunun iletişim bilgileri	
---------------------------------	--

Görüşme şekli	Telefon	Yüz yüze

Görüşmeyi talep eden	Başvurucu	Danışma Merkezi

Kadının durumu ve ihtiyaçları

Kadına sunulan öneriler ve yönlendirilen kuruluşlar

Siğınmaevine yeniden ihtiyaç duyuyor mu?	Evet	Hayır

Planlanan bir sonraki görüşme tarihi

## SİĞİNMAEVİ BİLGİ FORMU - ÇOCUK

Anne Başvuru No

Giriş Tarihi

Görüşmeyi Yapan

## ÇOCUĞUN

Adı-Soyadı	Doğum Yeri	Doğum Tarihi/Yaşı

Eğitimi	Sosyal Güvence Türü

Kronik Hastalık	Madde Bağımlılığı	Allerji	Sürekli Kullandığı İlaç

## ÇOCUĞUN ÖYKÜSÜ

--

## ÇOCUĞUN YAŞADIĞI ŞİDDETE İLİŞKİN BİLGİLER

## Şiddet Uygulayan

Adı-Soyadı	Yakınlığı	Uygulanan şiddetin türü	Şiddetin süresi

Bildirilen hayati tehlike var mı? Açıklayınız

Çocuk için daha önce bir yere başvuruldu mu? Daha önce başka bir sığınmaevinde kaldı mı?

Şiddet nedeniyle sağlık raporu aldı mı? (Süre, tarih, alınan yer)- Şu anki fiziksel durumu

Daha önce evden ayrıldı mı? Ne zaman? Ne kadar süre?

İntihara teşebbüs etti mi? Ne şekilde? (Dikkat: Bu soru doğrudan sorulmayacak, bilgi verilmesi halinde kaydedilecektir)

## İHTİYAÇLAR

Psikolojik	
Tıbbi	
Hukuki	
Eğitim-Okul	
Kurs	

Ekonomik	
Giyecek	
Refakat	
Kreş	
Destek grubu	

Sosyal Etkinlik	
Burs	
Diğer	
Diğer	
Diğer	

## Çocuğun akademik yaşantısına ilişkin bilgi

## Hobileri, ilgileri

## Çocuğun gelecek ile ilgili planları ve sığınmaevinden beklentileri

## Çocukla ilgili önemli notlar (Anne, kardeşler ve arkadaşlarla ilişkiler ve diğer önemli bilgiler)

## SİĞİNMAEVİNDEN AYRILMA

## Ayrılma sürecinde çocuğun durumuna ilişkin bilgi (Koşulları ve ihtiyaçları)



Kontrol listesi	
İhtiyaç duyduğunda yeniden destek alabileceği belirtildi	
İhtiyaç duyduğunda danışma merkezinden destek alabileceği belirtildi	
Değerlendirme formu verildi	
Destek alabileceği kuruluşların iletişim bilgileri verildi	

  

NOTLAR

Formu Dolduranın İmzası

## SİĞİNMAEVİ BİLGİ FORMU - KADIN

Başvuru No	Giriş Tarihi	Görüşmeyi Yapan

## BAŞVURUCUNUN

Adı-Soyadı	Doğum Yeri	Doğum Tarihi/Yaşı

Eğitimi	Mesleği	Çalışma Durumu	Sosyal Güvence Türü

Medeni Durumu (Evlilik sayısı, süresi)	
---	--

Kronik Hastalık	Madde Bağımlılığı	Allerji	Sürekli Kullandığı İlaç

Adres/Telefon	
---------------	--

	Adı/Cinsiyeti	Yaşı	Eğitimi	Nerede Kalıyor?
1. Çocuk				
2. Çocuk				
3. Çocuk				
4. Çocuk				
5. Çocuk				
6. Çocuk				
7. Çocuk				

Geliri var mı? Ne kadar?	
-----------------------------	--

Daha önceki iş deneyimleri

KADININ ÖYKÜSÜ VE BAŞVURUYA NEDEN OLAN OLAYIN ÖZETİ

## YAŞADIĞI ŞİDDETE İLİŞKİN BİLGİLER

## Şiddet Uygulayan

Adı-Soyadı	Yakınlığı	Uygulanan şiddetin türü	Şiddetin süresi

Bildirilen hayati tehlike var mı? Açıklayınız

Daha önce bir yere başvurdu mu? Daha önce başka bir sığınmaevinde kaldı mı? Açıklayınız

Şiddet nedeniyle sağlık raporu aldı mı? (Süre, tarih, alınan yer)- Şu anki fiziksel durumu

Daha önce evden ayrıldı mı? Ne zaman? Ne kadar süre?

İntihara teşebbüs etti mi? Ne şekilde? (Dikkat: Bu soru doğrudan sorulmayacak, bilgi verilmesi halinde kaydedilecektir)

Sığınmaevine nasıl ulaştı?

İHTİYAÇLAR					
Psikolojik		Ekonomik		Refakat	
Tıbbi		Giyecek		Kreş	
Hukuki		Ev bulma		Okul	
İş bulma		Ev eşyası		Diğer	
Eğitim		Destek grubu		Diğer	
Kadının becerileri, deneyimleri					
Hobileri, ilgileri					
Gelecek ile ilgili planları ve sığınmaevinden beklentileri					
Sığınmaevinde katkı sağlayabileceği konular					
Kendisine destek olan ve acil durumda aranabilecek kişilerin iletişim bilgileri					
Önemli Notlar					

SIĞINMAEVİNDEN AYRILMA			
Ayrılış tarihi		Siğınmaevinde kalış süresi	
Siğınmaevinden ne şekilde ayrıldığı (kendi isteği ile bildirerek, bildirmeden, çıkarılma, nakil)			
Kendisi ile iletişim kurulmasını istiyor mu? İletişim bilgileri			
Kadının ve var ise çocuklarının son durumunun özeti (Koşulları ve ihtiyaçları)			
Kontrol listesi			
İhtiyaç duyduğunda yeniden destek alabileceği belirtildi			
İhtiyaç duyduğunda danışma merkezinden destek alabileceği belirtildi			
Emanetleri teslim edildi			
Değerlendirme formu verildi			
Destek alabileceği kuruluşların iletişim bilgileri verildi			
NOTLAR			
Formu Dolduranın İmzası			

## BİREYSEL PLAN - ÇOCUK

Danışman	Oluşturma tarihi	Anne adı			
Destek Alanı	İhtiyaçlar	Sorumlu kişiler	Kimlerden destek alınacağı	Ne zaman uygulanacağı	
Yapılanlar					
Yapılanlar					

Destek Alanı	İhtiyaçlar	Sorumlu kişiler	Kimlerden destek alınacağı	Ne zaman uygulanacağı
Yapılanlar				
Yapılanlar				



## BİREYSEL PLAN - KADIN

Danışman

Oluşturma tarihi

Destek Alanı	İhtiyaçlar	Sorumlu kişiler	Kimlerden destek alınacağı	Ne zaman uygulanacağı
Yapılanlar				
Yapılanlar				

Destek Alanı	İhtiyaçlar	Sorumlu kişiler	Kimlerden destek alınacağı	Ne zaman uygulanacağı
Yapılanlar				
Yapılanlar				

## KURALLARA UYMA BEYANI

...../...../20.....

Aşağıda yer alan sığınmaevi kurallarını okudum/dinledim. Sığınmaevinde bulunduğum süre boyunca bu kurallara uyacağıma söz veriyorum.

Beyan edenin  
isim ve imzası

Kuralları bildiren çalışanın  
isim ve imzası

## SİĞİNMAEVİ KURALLARI

1. Sığınmaevinde kimseye şiddet uygulamayacağım.
2. Sığınmaevinin adresi, telefonu, sığınmaevinde kalan kadınlar, çocuklar ve çalışanlar hakkında kimseye bilgi vermeyeceğim.
3. Diğerlerinin kişisel eşyaları izinsiz kullanmayacağım.
4. Sığınmaevi içinde alkol ve uyuşturucu madde kullanmayacağım.
5. Sığınmaevinde kalan kadınların ve sığınmaevinin eşyalarına zarar vermeyeceğim.
6. Sığınmaevine dışarıdan ziyaretçi kabul etmeyeceğim.
7. Sığınmaevinde fotoğraf makinesi, kamera, ses kayıt cihazı bulundurmayacağım.
8. Ortak kullanım alanlarının temiz tutacağım.
9. Kendi odamı temiz tutacağım.
10. Sığınmaevinde bana verilen görevleri yerine getireceğim.
11. Sığınmaevine belirtilen saatten sonra giriş yapmayacağım.



..... SİĞİNMAEVİ

**AYLIK ÖDEME TUTANAĞI**

Tarih: \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

Sığınmaevinde bulunduğum süre içinde kişisel ihtiyaçlarımı karşılamak üzere bana ayrılmış olan.....YTL ve çocuklarım için ayrılmış olan .....YTL'yi teslim aldım.

\_\_\_\_\_  
Parayı alanın adı ve imzası

\_\_\_\_\_  
Parayı verenin adı ve imzası

## EVDEN AYRILMA BELGESİ

Aşağıda imzası bulunan ben, .....;  
..... tarihinden bu yana kalmakta olduğum Sığınmaevinden kendi siteğimle ayrılıyorum.

Bilgilerinize,

..... / ..... / 200...

(Adı - Soyadı)

.....  
(İmza)

..... / ..... / 200...

Belgenin okunması ve imzalanması işlemini yapan görevlinin:

Adı-Soyadı :

İmzası :

## SİĞİNMAEVİ DEĞERLENDİRME FORMU

Tarih:

Merhaba

Sığınmaevimizi değerlendirmeniz için bazı sorular hazırladık. Bu soruları içtenlikle yanıtlamanız bundan sonra burada kalacak kadınlar için çok yararlı olacaktır. Teşekkür ederiz.

Yemekler

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Fiziki koşullar (Odalar ve ortak kullanım alanları)

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Çalışanların yaklaşımı

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Aktiviteler

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Çocuklara yönelik çalışmalar

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Güvenlik önlemleri

 Kötü  Fena değil  İyi  Çok iyi

Sığınmaevinde bulunmanızın size katkısı oldu mu? Kısaça anlatınız.

İhtiyaç duyduğunuz konularda yeterli düzeyde destek sağlandığını düşünüyor musunuz?

Bu sığınmaevinde nelerin değişmesini isterdiniz?

**SİĞİNMAEVİ ÇALIŞANLARI TOPLANTI TUTANAĞI**

Tarih-Saat

Toplantıya katılanlar

Toplantı gündemi

Sonuçlar-Kararlar

## SIĞINMAEVİ BELEDİYE SORUMLU BİRİM HAFTALIK BİLGİLENDİRME ÇİZELGESİ

Tarih  Formu düzenleyen 

No	Başvuru No	Giriş Tarihi	Çocuk Sayısı	Hafta boyunca yürütülen çalışmalar	Çıkış Tarihi
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					



19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

Giriş yapan kadın sayısı	
Giriş yapan çocuk sayısı	
Çıkış yapan kadın sayısı	
Çıkış yapan çocuk sayısı	
Bu hafta sığınmaevinde kalan kadın sayısı	
Bu hafta sığınmaevinde kalan çocuk sayısı	
Sığınmaevinde mevcut kadın sayısı	
Sığınmaevinde mevcut çocuk sayısı	

Sığınmaevine ilişkin gelişme, sorun, ihtiyaç, öneri ve görüşler

--

## ŞİDDET BAŞVURU HATTI FORMU

Görüşme Tarihi		Görüşenin Adı-Soyadı	
----------------	--	----------------------	--

Arayanın Adı-Soyadı	
---------------------	--

Kim için arıyor?	
------------------	--

Nerden arıyor?	
----------------	--

Telefon hattına nasıl ulaştı?	
-------------------------------	--

## Şiddete Uğrayan Kadına İlişkin Bilgiler

Adı-Soyadı	
------------	--

Yaşı	
------	--

Medeni Durumu	
---------------	--

Evli ise kaç yıldır evli olduğu	
---------------------------------	--

Eğitim durumu	
---------------	--

Mesleği	
---------	--

Çalışma ve gelir durumu	
-------------------------	--

Çocuk sayısı, yaşları ve cinsiyetleri	
---------------------------------------	--

İletişim Bilgileri	
--------------------	--

Başvuruya neden olan olayın özeti	
-----------------------------------	--

**Başvuruya neden olan olayın özeti (DEVAMI)****Maruz kaldığı şiddet biçimleri**

Fiziksel	Cinsel	Ekonomik	Psikolojik

**Şiddet uygulayana ilişkin bilgiler (Yakınlığı, yaşı, işi )****Daha önce nereye başvurdu?****Başvurucunun talepleri**

Sonraki sayfada devam edebilirsiniz

Başvurucunun talepleri (DEVAMI)

Görüşmenin sonucu ( Ne şekilde destek sağlandı, nerelere yönlendirildiği)









**Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu**  
Birlik Mahallesi 2.Cadde No:11  
06610 Çankaya ANKARA  
Tel : 0312 454 11 85  
Faks : 0312 496 14 85  
[www.unfpa.org.tr](http://www.unfpa.org.tr)

**İçişleri Bakanlığı**  
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü  
06444 Bakanlıklar ANKARA  
Santral : 312.425 72 14 / 3090  
Tel : 312.419 30 91  
Faks : 312.419 35 28  
[www.mahalli-idareler.gov.tr](http://www.mahalli-idareler.gov.tr)

[www.siginmaevleri.net](http://www.siginmaevleri.net)