

SOSYAL HİZMET ETİĞİ

SOSYAL HİZMETTE ETİK İLKELER VE MESLEKİ SORUMLULUK	3
İnsan Onuruna Saygı.....	3
Adalet ve Eşitlik	13
Profesyonellik	18
Hesap Verebilirlik	23
MESLEKİ GİZLİLİK VE BİLGİ PAYLAŞIMI	28
Gizliliğin Sınırları.....	28
Bilgi Paylaşımında Onam	35
Yasal Yükümlülükler	42
Dijital Veri Güvenliği	48

MESLEK ETİĞİ İHLALLERİ VE ÇÖZÜMLERİ.....	54
Güç ve Yetki Kötüye Kullanımı	54
Çıkar Çatışmaları.....	59
Profesyonel Sınırların İhlali.....	65
Etik Kurulların Rolü	70
SOSYAL HİZMET ETİĞİNDE KARAR VERME MODELLERİ.....	76
Deontolojik Yaklaşım.....	76
Sonuçsalıcı (Yararcı) Yaklaşım.....	82
Etik İlkeler Dengesi.....	87
Çok Aşamalı Karar Modelleri.....	92
ETİK İKİLEMLER VE ÇÖZÜM YOLLARI.....	99
Gizlilik vs. Güvenlik.....	99
Özerklik vs. Koruma	106
Birey Çıkarı vs. Toplum Yararı.....	112
Danışma ve Süpervizyon Yöntemleri	119

SOSYAL HİZMETTE ETİK İLKELER VE MESLEKİ SORUMLULUK

İnsan Onuruna Saygı

1) Kavramsal çerçeve: "insan onuru" neyi ifade eder?

- İnsan onuru, her bireyin sırf insan olmasından kaynaklanan, koşullara, performansa, toplumsal statüye, kimliğe, yeti farklılıklarına veya yaşam tercihlerine bağlı olmayan devredilemez ve eşit değerini ifade eder; sosyal hizmette bu değer, danışanın araç değil "amaç" olarak görülmesi, arkasından değil yanında yürünmesi ve tüm süreçlerin hak temelli kurgulanması anlamına gelir.
- Onura saygı, yalnızca iyi niyetli bir tutum değil; karar, süreç ve sonuçların sistematik biçimde bu değeri koruyacak şekilde tasarlanmasıdır: erişilebilir hizmet, saygılı dil, bilgilendirilmiş onam, mahremiyet, katılım ve güçlendirme, ayrımcılık karşıtlığı ve zararı **en aza** indirme, bu tasarımın ana eksenleridir.

2) Etik ve normatif dayanaklar

- Küresel çerçeve: IFSW/IASSW Etik İlkeleri insan onuruna saygıyı mesleğin temel değeri sayar; BM İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, Çocuk Hakları Sözleşmesi, Engelli Hakları Sözleşmesi onur, eşitlik, ayrımcılık yasağı ve katılım güvencelerini tanımlar.
- Ulusal çerçeve (Türkiye): 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu (koruma, bakım, rehabilitasyon), 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesi Kanunu (güvenlik ve koruma), 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun (erişilebilirlik ve ayrımcılık yasağı), 6698 sayılı KVKK (kişisel verilerin korunması ve mahremiyet) gibi düzenlemeler onur temelli uygulamaların yasal dayanaklarını güçlendirir.
- Kuramsal dayanak: Kişi-merkezli yaklaşım (özerklik ve koşulsuz saygı), güçlendirme yaklaşımı (öz-yeterlik ve kontrol duygusu), anti-baskıcı/anti-ayrımcı pratik (iktidar ilişkilerini görünür kılma ve eşitliği tesis), ekolojik-sistem yaklaşımı (birey-çevre uyumu ve bariyerlerin kaldırılması) insan onurunu operasyonelleştirir.

3) Mesleki sorumluluklara yansima: onura saygıyı "iş"e dönüştürmek

Katılım ve ortak üretim: Danışanı "vakanın konusu" değil müdahalenin ortağı olarak konumlandırmak; hedefler, seçenekler ve riskler hakkında anlaşılır dilde bilgilendirme yapıp karar süreçlerine etkin katılımını sağlamak.

Ayrımcılık karşıtlığı ve kapsayıcılık: Cinsiyet, yaş, engellilik, göçmenlik, dil, inanç, etnik köken, cinsel yönelim/ kimlik, sosyoekonomik durum temelinde dolaylı/dolaysız ayrımcılığı önlemek; makul düzenlemeler ve erişilebilirlik (fiziksel, dilsel, dijital) sağlamak.

Zarar vermeme ve yarar sağlama: Müdahalenin olası zararlarını (etik damgalama, tekrar travmatizasyon, aşırı ifşa, güç ilişkilerinin pekişmesi) öngörüp **en aza** indirme planı yapmak; yararı artıran alternatifleri birlikte tartmak.

Özerklik ve onam: Bilgilendirilmiş onamı bir "imza formu" değil sürekli bir diyalog olarak yürütmek; bilişsel kısıtlılık veya kriz anlarında "kapasiteye uygun onam" ve destekli karar verme mekanizmaları kurmak.

Mahremiyet ve saygın etkileşim: Gizliliği hukuki sınırlar içinde korumak (risk bildirim zorunluluklarını açıkça paylaşmak), görüşme ortamını fiziksel/duygusal açıdan güvenli ve saygın kılmak; belgelemede damgalayıcı dilden kaçınmak.

Hesap verebilirlik ve kanıt temelli pratik: Uygulama gerekçelerini belgelendirmek, göstergeleri izlemek, şikâyet/geri bildirim kanallarını açık tutmak; hataları kabul edip onarım ve öğrenme döngüsü işletmek.

4) Uygulamada somutlaştırma: onura saygı kontrol listesi (klinik ve saha)

Dil ve iletişim:

- Kişi-önce dil ("engelli" yerine "engelli birey", "madde bağımlısı" yerine "madde kullanım sorunu yaşayan kişi"), etiketlemeyen ve yargısız ifadeler; kültürel olarak anlamlı hitap biçimleri.
- Çevirmen/işaret dili desteği; kolay okunur materyal, piktogram, büyük puntolu metin; okuryazarlık ve dil düzeyine uygun anlatım.

Erişilebilirlik ve makul düzenleme:

- Randevu saatlerinin esnekliği, çocuk bakım desteği, ulaşım kuponu; mekânsal erişilebilirlik (rampa, asansör, tuvalet); dijital erişilebilirlik (güvenli e-formlar, düşük veri tüketimi).

Bilgilendirilmiş onam ve veri koruma:

- Ne toplanıyor, niçin, kim görecektir, ne kadar süreyle saklanacak, hangi haklar var (erişim, düzeltme, silme, itiraz) — dört başlıkta açık anlatım; KVKK uyum kontrolü.

Güç dengesini eşitleme:

- Oturma düzeni, hitap biçimi, süre yönetimi, gündemi birlikte belirleme; “uzmanın tek doğruyu bildiği” varsayımını bırakıp ortak akıl kurma.

Travma bilgili pratik:

- Tetikleyicileri erken saptama, seçim ve ritim kontrolü (mola hakkı), toparlama teknikleri; yeniden travmatizasyondan kaçınan sorgulama tarzı.

Belgeler ve raporlar:

- “Öznel yargı” yerine gözlem ve kanıt; kişi merkezli, damgalamayan, güçlü yönleri ve başarı kanıtlarını içeren yazım.

5) Kırılgan gruplarla çalışmada özel hassasiyetler

Çocuklar ve ergenler: Yaşa uygun bilgilendirme, oyun/ görsel materyaller, çocuğun katılım hakkı; yüksek yarar–özerklik dengesi; istismar şüphesinde gecikmeksizin koruma bildirim yükümlülüğü.

Engelli bireyler: Destekli karar verme, makul düzenleme, yetiyitimi değil bariyerleri hedefleyen plan; hamilik/ vesayet süreçlerinde kötüye kullanım riskine karşı koruma.

Göçmen ve mülteciler: Dil/kültür aracıları, güvenlik ve geri gönderme korkusu duyarlılığı, belge-statü kaynaklı güç asimetrisi; ayrımcılığa karşı aktif savunuculuk.

Şiddet mağdurları: Önce güvenlik planı, sonra ayrıntılı öykü; gizli iletişim protokolleri, izinsiz bilgi paylaşmama; fail-odaklı dil yerine sorumluluk vurgusu.

LGBTİ+ danışanlar: Doğru ad/ zamir kullanımı, görünmez kılmama; mikro-saldırganlıkların (merak kisvesiyle sorgulama, heteronormatif varsayımlar) etik ihlal olduğunu bilmek.

6) Zorlayıcı/koruyucu müdahalelerde onuru koruma

Gereklilik ve orantılılık: Kendine/başkasına ciddi ve yakın zarar riski varsa, en hafif etkili müdahale önceliklidir; müdahalenin kapsamı, süresi ve gerekçesi yazılılaştırılır, danışana itiraz/şikâyet yolu gösterilir.

Şeffaf diyalog: "Neden bu adımı atmak zorundayız?", "Alternatifimiz var mı?" sorularını birlikte tartışmak; müdahale sonrası onarım görüşmesi yürütmek.

Hak temelli denge: Özerklik–koruma; gizlilik–güvenlik; birey yararı–toplum yararı çatışmalarında etik kurul/süpervizyon ve çok disiplinli değerlendirme kullanmak.

7) Kurumsal düzeyde insan onuru

Politika ve protokol: Ayrımcılık karşıtı politika, şikâyet-geri bildirim ve misilleme yasağı, erişilebilirlik standardı, veri koruma prosedürü; net ve görünür.

İnsan kaynağı ve eğitim: Hizmete başlayan her personel için zorunlu etik ve kültürel alçakgönüllülük eğitimi; düzenli tazeleme ve vaka temelli atölyeler.

Gösterge ve kalite: Katılım oranları, şikâyet çözüm süresi, erişilebilirlik denetimleri, memnuniyet ve onur algısı anketleri; bulgulara göre sürekli iyileştirme (PDSA).

8) Mikro örnek senaryolar (özet)

Belgeleme dili: "Anne ilgisiz" yerine "Anne üç randevuya katılamadı; gerekçe olarak vardiyalı çalışma ve ulaşım engellerini belirtti; müdahale: randevu saatlerinin esnetilmesi ve ulaşım desteği." → yargısız, çözüm odaklı.

Onam ve kapasite: Bilişsel kısıtlı yetiştikine anlaşılır formatta bilgi; güvenilir destek kişiyle destekli karar verme; acil risk yoksa zorlayıcı karar yerine katılımcı plan.

Şiddet vakası: Önce güvenlik (6284 kapsamında koruma seçenekleri), sonra ayrıntı; gizli iletişim ve veri minimizasyonu; failin "öfke"si değil sorumluluğu merkeze alınır.

9) Değerlendirme göstergeleri (onur odaklı kalite)

- Danışan katılım ve onam puanları; "anlaşıldım/ saygı gördüm" ölçekleri.
- Şikâyet/geri bildirimlerin çözömlenme oranı ve süresi; misilleme bildirim sıfır tolerans izlemi.
- Erişilebilirlik denetim bulguları (fiziksel/dijital/dilsel).
- Ayrımcılık/istismar bildirimlerinin araştırma ve onarım çıktıları.
- Belgelerde damgalayıcı dilin azalması; güçlü yön odaklı kayıt oranı.

10) Sık hatalar ve önleme stratejileri

- İyilikseverlik adıyla paternalizm: "Ben bilirim" tutumu → ortak karar ve seçenek sunumu.
- Gizli ayrımcılık ve mikro-saldırganlık: İmalı dil, merak kisvesiyle mahremiyet ihlali → yansıtıcı pratik ve dil denetimi.
- Formel onam–gerçek bilgilendirme kopukluğu: İmzaya indirgenmiş onam → süreçsel onam ve doğrulama soruları ("Bunu kendi cümlelerinizle özetler misiniz?").
- Veri şişkinliği ve aşırı ifşâ: "Ne olur ne olmaz" diye gereksiz veri tutma → veri minimizasyonu, KVKK uyumu, erişim sınırları.
- Krizde şeffaflık eksikliği: Zorlayıcı kararın gerekçesini açıklamamak → şeffaf diyalog ve yazılı bilgilendirme.

11) Süpervizyon, öz-bakım ve yansıtıcı pratik

Süpervizyon: Güç ilişkileri, önyargılar ve karşı-aktarımın etik etkilerini düzenli vaka toplantılarında ele almak; ikilem anlarında etik danışma mekanizmaları.

Öz-bakım: Tükenmişliğin ilişki kalitesini ve saygıyı zedelediğini kabul etmek; kurum düzeyinde iş yükü, zaman ve destek düzenlemeleri.

Yansıtıcı günlük: "Bugün saygısız/etiketsel bir ifade kullandım mı? Danışanın güçlü yönlerini yeterince görünür kıldım mı?" türü mini denetim soruları.

Adalet ve Eşitlik

1) Kavramsal Çerçeve: Adalet ve Eşitlik Ne Anlama Gelir?

- Adalet, bireylerin hak ettikleri hizmet ve fırsatlara erişiminde hakkaniyet, tarafsızlık ve eşitlikçi ilkelerin gözetilmesidir. Sosyal hizmette adalet, sadece “herkese aynı şeyi vermek” değil, ihtiyaç düzeyine göre kaynakları adil biçimde dağıtmak ve fırsat eşitliğini sağlamak anlamına gelir.
- Eşitlik, bireylerin cinsiyet, yaş, engellilik, etnik köken, din, inanç, dil, sosyal sınıf, göçmenlik statüsü veya cinsel yönelim gibi hiçbir ayrım yapılmadan aynı haklara ve hizmetlere erişebilmesi demektir.
- Sosyal hizmette adalet ve eşitlik, insan onuruna saygı ilkesinin pratikteki yansımasıdır ve sosyal adaletin inşasında mesleğin temel sorumluluğunu oluşturur.

2) Etik ve Normatif Dayanaklar

- Uluslararası belgeler: BM İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi, BM Çocuk Hakları Sözleşmesi, Engelli Hakları Sözleşmesi → eşitlik ve ayrımcılık yasağına dayanak sağlar.
- Mesleki çerçeve: IFSW/IASW Etik İlkeleri → sosyal hizmet uzmanlarının adalet, eşitlik ve insan hakları temelli uygulama sorumluluğunu açıkça tanımlar.
- Ulusal mevzuat (Türkiye):
- 1982 Anayasası → eşitlik ilkesi (m. 10), sosyal devlet anlayışı.
- 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu → sosyal hizmetlerde eşitlik ve hakkaniyet.
- 6284 sayılı Kanun → şiddet mağduru kadın ve çocukların korunması.
- 5378 sayılı Engelliler Kanunu → erişilebilirlik ve ayrımcılık yasağı.

3) Sosyal Hizmette Adalet ve Eşitliğin Mesleki Yansımaları

1. Hizmete erişimde adalet

- Tüm bireylerin sosyal hizmetlere eşit erişim hakkı vardır.
- Kırılgan gruplar için (engelliler, göçmenler, şiddet mağdurları, yoksul aileler) pozitif ayrımcılık ilkesi uygulanır.

2. Kaynakların dağıtımında hakkaniyet

- Kaynaklar, yalnızca talebe göre değil, ihtiyaç düzeyi dikkate alınarak dağıtılmalıdır.
- Eşitlik, herkese aynı imkânı sunmaktan öte, "ihtiyaç duyulana uygun desteğin sağlanması"dır.

3. Hizmet sunumunda tarafsızlık

- Sosyal hizmet uzmanı, kişisel inanç, değer veya önyargılarından bağımsız olarak hizmet sunmalıdır.
- Her birey eşit saygı ve özen görmelidir.

4. Savunuculuk rolü

- Adalet ilkesinin gereği olarak sosyal hizmet uzmanı, dezavantajlı bireylerin ve grupların haklarını savunmakla yükümlüdür.
- Toplumsal yapıda adaletsizlikleri görünür kılar ve politika düzeyinde çözüm üretmeye katkı sunar.

4) Adalet ve Eşitlik İlkesini Destekleyen Uygulama Alanları

Çocuk hizmetleri: Yoksul aile çocuklarına eğitim bursu, engelli çocuklara özel eğitim desteği.

Kadın hizmetleri: Şiddet mağduru kadınlara sığınma evi ve ekonomik destek sağlama.

Engelli bireyler: Erişilebilirlik, bağımsız yaşam programları, iş gücüne katılım desteği.

Göçmen ve mülteciler: Dil desteği, sağlık ve eğitim hizmetlerinde ayrımcılığın önlenmesi.

Yaşlılar: Sosyal güvenlik ve bakım hizmetlerine adil erişim.

5) Sosyal Hizmet Uzmanının Sorumlulukları

- Hizmet sunarken herkesin eşit haklara sahip olduğunu gözetmek.
- Ayrımcı uygulamaları tespit etmek ve müdahale etmek.
- Kamu politikalarında eşitlikçi düzenlemeler için savunuculuk yapmak.
- Hizmet planlarında ihtiyaç analizini temel almak.
- Kurum içinde adalet ve eşitlik ilkelerini koruyan prosedürler geliştirmek.

6) Vaka Örneği (Özet)

- Bir sosyal hizmet kurumunda, göçmen bir ailenin çocuklarının kreş hizmetine alınmadığı fark edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanı, bunun ayrımcı bir uygulama olduğunu belirleyerek kuruma resmi rapor sunmuş, çocukların programa dahil edilmesini sağlamış ve aileye sosyal destek ağlarına erişim konusunda rehberlik etmiştir. Böylece hem eşitlik ilkesi korunmuş hem de çocukların eğitim hakkı güvence altına alınmıştır.

7) Adalet ve Eşitlik İlkesinin Güçlendirilmesi için Stratejiler

- Kurumlarda ayrımcılık karşıtı eğitimler verilmesi.
- Erişilebilirlik standartlarının düzenli olarak denetlenmesi.
- Dezavantajlı gruplara yönelik pozitif ayrımcılık politikaları geliştirilmesi.
- Toplumda hak temelli farkındalık kampanyalarının yaygınlaştırılması.
- Sosyal hizmet uzmanları için etik karar destek mekanizmalarının kurulması.

8) Değerlendirme Göstergeleri

- Hizmete erişimde ayrımcılık şikâyetlerinin azalması.
- Dezavantajlı grupların hizmetlerden faydalanma oranının artması.
- Kaynak dağılımında adalet algısının yükselmesi.
- Toplumda sosyal eşitlik ve kapsayıcılık bilincinin güçlenmesi.

Profesyonellik

1) Profesyonelliğin tanımı ve sosyal hizmette önemi

- Profesyonellik, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki bilgi, beceri, tutum ve değerleri etik standartlara uygun biçimde uygulamasıdır.
- Sosyal hizmette profesyonellik yalnızca teknik bilgiye sahip olmak değil; aynı zamanda etik değerlere bağlı kalmak, insan haklarını gözetmek, sürekli gelişimi önemsemek ve mesleğin saygınlığını korumak anlamına gelir.
- Profesyonellik, hizmet alan bireylerle kurulan ilişkinin güven temelli olmasını sağlar ve mesleğin toplumsal meşruiyetini güçlendirir.

2) Profesyonelliğin temel boyutları

1. Bilgi ve uzmanlık

- Sosyal hizmet uzmanı, mesleki teorilere, müdahale modellerine ve güncel araştırmalara hâkim olmalıdır.
- Kanıta dayalı uygulamalar tercih edilmeli, bireylerin yaşam koşullarına uygun müdahaleler geliştirilmelidir.

2. Etik tutarlılık

- Profesyonellik, sosyal hizmet değerleriyle (insan onuruna saygı, adalet, eşitlik, gizlilik) uyumlu davranmayı gerektirir.
- Kişisel değerler mesleki değerlerin önüne geçmemelidir.

3. Mesleki sınırların korunması

- Profesyonel ilişki ile kişisel ilişki arasındaki sınırlar korunmalı, duygusal veya maddi çıkar çatışmalarından uzak durulmalıdır.
- "Yakınlık" ile "mesafeyi" dengelemek profesyonelliğin göstergesidir.

4. Sürekli mesleki gelişim

- Sosyal hizmet uzmanı yaşam boyu öğrenmeye açık olmalı, eğitimlere, süpervizyonlara ve araştırmalara katılmalıdır.
- Yeni yaklaşımları ve teknolojileri mesleki pratiklerine uyarlamalıdır.

5. Hesap verebilirlik

- Yapılan müdahaleler şeffaf biçimde belgelendirilmeli, gerektiğinde denetlenebilir olmalıdır.
- Hizmet alan bireylere ve topluma karşı sorumluluk bilinciyle hareket edilmelidir.

3) Profesyonelliğin sosyal hizmet uygulamalarına yansımaları

Görüşme süreci: Profesyonellik, danışanla kurulan ilişkide tarafsız, saygılı ve güven veren bir yaklaşımı ifade eder.

Raporlama: Belgeler açık, doğru, etik ilkelere uygun hazırlanmalıdır.

Kriz müdahalesi: Profesyonellik, ani kararları etik ilkeler ışığında verebilmeyi gerektirir.

Toplumsal savunuculuk: Profesyonellik, sadece bireylerle çalışmayı değil, toplumsal düzeyde hak temelli politikaları savunmayı da kapsar.

4) Sosyal hizmet uzmanının profesyonel sorumlulukları

- İnsan haklarını gözetmek ve hizmet alan bireylerin onurunu korumak.
- Gizliliğe riayet etmek ve güvenilirlik sağlamak.
- Mesleki bilgi ve becerilerini sürekli güncellemek.
- Kurumsal kurallara uymak, ancak etik dışı uygulamalara karşı durmak.
- Hizmet alan bireylerin katılımını teşvik ederek karar süreçlerinde onları aktif kılmak.
- Meslektaşlar arası işbirliğinde etik ilkelere bağlı kalmak.

5) Vaka örneği (özet)

- Bir sosyal hizmet uzmanı, ekonomik sıkıntı yaşayan bir danışandan kendisine maddi yardım teklif edildiğinde bunu reddetmiş, bunun yerine danışanı sosyal yardım programlarına yönlendirmiştir. Bu davranış, profesyonel sınırların korunmasına ve mesleğin etik standartlarının gözetilmesine örnektir.

6) Profesyonelliği güçlendirme stratejileri

- Düzenli süpervizyon ve meslek içi eğitimler.
- Etik ikilemlerde karar destek mekanizmalarının (etik kurullar) kullanılması.
- Kurum içi hizmet kalite standartlarının geliştirilmesi.
- Akademi–uygulama işbirliğinin artırılması.
- Meslek örgütlerinin (ör. SHUDER) aktif rol üstlenmesi.

7) Değerlendirme göstergeleri

- Hizmet alan bireylerin sosyal hizmet uzmanına duyduğu güven düzeyi.
- Meslektaşlar arası işbirliği kalitesi.
- Etik şikâyetlerin azlığı ve çözüm mekanizmalarının işlevselliği.
- Sürekli eğitim ve süpervizyonlara katılım oranı.
- Toplumda sosyal hizmet mesleğine yönelik güven ve saygının artışı.

Hesap Verebilirlik

1) Kavramsal Çerçeve: Hesap Verebilirlik Nedir?

- Hesap verebilirlik, sosyal hizmet uzmanlarının mesleki eylem, karar ve uygulamalarının sonuçlarını gerek hizmet alan bireylere gerekse meslek örgütlerine, kurumlara, kamuya ve topluma açıklayabilme yükümlülüğüdür.
- Bu ilke, sadece bireysel düzeyde bir sorumluluk değil; aynı zamanda kurumsal ve toplumsal düzeyde şeffaflık, denetim ve güven ilişkisinin sağlanması için temel bir etik değerdir.
- Hesap verebilirlik, sosyal hizmette güvenilirlik, meşruiyet ve mesleki itibarın korunmasının temel güvencesidir.

2) Etik ve Normatif Dayanaklar

- Uluslararası çerçeve: IFSW/IASSW Etik İlkeleri, sosyal hizmet uzmanlarının insan haklarına ve sosyal adalete dayalı uygulamalarının denetlenebilir ve açıklanabilir olmasını şart koşar.
- Ulusal çerçeve (Türkiye):
- 1982 Anayasası → kamu görevlilerinin görevlerinde hesap verebilirliği.
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu → kamu kaynaklarının kullanımı ve şeffaf raporlama.
- 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu → sosyal hizmetlerde etkinlik, verimlilik ve denetlenebilirlik.
- Mesleki etik: Hesap verebilirlik, mesleki eylemlerin etik değerlere, bilimsel bilgiye ve yasal düzenlemelere uygun olmasını garanti eder.

3) Hesap Verebilirliğin Temel Boyutları

1. Hizmet alan bireylere karşı hesap verebilirlik

- Uygulanan müdahalelerin amaç, süreç ve olası sonuçları açıkça paylaşılmalıdır.
- Danışanın katılımı sağlanarak sürecin şeffaflığı güvence altına alınır.
- Hak ihlallerine karşı bireylerin itiraz ve şikâyet hakkı korunur.

2. Kuruma karşı hesap verebilirlik

- Sosyal hizmet uzmanı, görev yaptığı kurumun politika, prosedür ve standartlarına uygun davranmakla yükümlüdür.
- Raporlama, vaka kaydı ve performans değerlendirmeleri şeffaf biçimde yapılmalıdır.

3. Meslek örgütlerine karşı hesap verebilirlik

- Meslek örgütlerinin etik standartlarına ve rehber ilkelerine bağlılık.
- Etik dışı uygulamalarda mesleki disiplin mekanizmalarının işletilmesi.

4. Topluma karşı hesap verebilirlik

- Kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanımı.
- Sosyal adaletin ve insan haklarının korunmasına katkı.
- Toplumsal düzeyde güven ve saygınlığın sürdürülmesi.

7) Hesap Verebilirliği Güçlendirme Stratejileri

- Kurumlarda etik kod ve standartların görünür hale getirilmesi.
- Düzenli süpervizyon ve meslek içi denetim mekanizmaları.
- Hizmet alan bireyler için şikâyet ve geri bildirim sistemleri oluşturulması.
- Dijital kayıt sistemlerinin güvenli ve şeffaf biçimde tutulması.
- Meslektaşlar arası açık iletişim ve etik destek grupları kurulması.

8) Değerlendirme Göstergeleri

- Danışan memnuniyet anketlerinde güven düzeyi.
- Etik şikâyet ve ihlal sayılarındaki değişim.
- Kayıt ve raporların doğruluk, eksiksizlik ve şeffaflık oranı.
- Kurum içi denetim ve süpervizyon raporlarında hesap verebilirlik bulguları.
- Toplumda sosyal hizmet mesleğine yönelik güven algısı.

4) Gizliliğin sınırları

1. Hayati risk durumları

- Danışan kendine zarar verme niyetindeyse (intihar girişimi).
- Danışan başkalarına ciddi zarar verme tehdidi oluşturuyorsa.
- Bu durumlarda gizlilik bozulabilir, uzman gerekli kurumlara bilgi vermek zorundadır.

2. Çocuk, yaşlı veya engelli istismarı/ihmali

- Çocuk koruma, yaşlı ya da engelli bireylerin güvenliği söz konusu olduğunda gizlilik sınırlandırılır.
- Sosyal hizmet uzmanı, risk bildirimini yasal mercilere yapmakla yükümlüdür.

3. Adli zorunluluklar

- Mahkemeler, savcılıklar veya kolluk kuvvetleri tarafından resmi yazı ile talep edilen bilgiler paylaşılacak zorundadır.
- Ancak bu paylaşım, yalnızca gerekli ve sınırlı ölçüde yapılmalıdır.

4. Kamu güvenliği ve toplumsal yarar

- Bulaşıcı hastalıkların bildirimi gibi toplum sağlığını ilgilendiren konularda gizlilik sınırlandırılabilir.
- Terör, ağır suç ve şiddet tehditlerinde bilgi paylaşımı gerekebilir.

5. Danışanın bilgilendirilmiş onamı

- Danışan belirli bilgilerin paylaşılmasına rıza gösterdiğinde gizlilik ilkesinin sınırı genişler.
- Bu durumda onam yazılı, açık ve özgür iradeye dayalı olmalıdır.

5) Gizliliğin korunması için sosyal hizmet uzmanının sorumlulukları

- Gizliliğin sınırlarını daha ilk görüşmede danışana açıklamak.
- Gereksiz veya aşırı bilgi toplamamak; veri minimizasyonu ilkesine uymak.
- Belgeleri ve dijital kayıtları güvenli şekilde saklamak.
- Bilgi paylaşımı gerektiğinde yalnızca ilgili kurum/kişilerle ve minimum düzeyde paylaşım yapmak.
- Gizlilik ihlalinin doğacak olası zararları önceden danışana anlatmak.

10) Değerlendirme göstergeleri

- Danışanların gizlilik konusundaki memnuniyet düzeyi.
- Gizlilik ihlali nedeniyle yapılan şikâyet sayısı.
- Kurumda gizlilik protokollerine uyum oranı.
- Riskli durumlarda gizlilik sınırlarının etik ilkelere uygun yönetilmesi

3) Onamın Temel Özellikleri

Bilgilendirilmiş olma: Danışana neyin, kimlerle ve niçin paylaşılacağı açık şekilde anlatılmalıdır.

Özgür irade: Danışan, baskı altında kalmadan karar vermelidir.

Belirginlik: Onam, belirli bir amaç için geçerli olmalı, belirsiz veya sınırsız yetki içermemelidir.

Süreklilik: Onam tek seferlik değil, sürece yayılan bir mekanizma olarak değerlendirilmelidir.

Geri çekilebilirlik: Danışan, verdiği onamı her zaman geri çekme hakkına sahiptir.

10) Değerlendirme Göstergeleri

- Danışanların bilgi paylaşım süreçlerinden duyduğu güven ve memnuniyet düzeyi.
- Onam süreçlerinin belgelenme oranı.
- Onamın geri çekilmesi durumlarında süreçlerin doğru yönetilmesi.
- Gizlilik ihlali şikâyetlerinde azalma.

3. Kamu güvenliği ve suç durumları

- Danışanın başkalarına zarar verme tehdidi varsa, gizlilik korunamaz; güvenlik birimlerine bilgi verilmelidir.
- Suç işlendiğine dair kesin bulgu veya güçlü şüphe varsa bildirim yapılması gerekir.

4. Adli ve idari süreçler

- Mahkemeler, savcılıklar veya idari kurumlar tarafından resmi yazıyla istenen bilgiler paylaşılma zorundadır.
- Ancak paylaşım yalnızca gerekli bilgilerle sınırlı olmalı, kişisel mahremiyet **en üst** düzeyde korunmalıdır.

5. Sağlık ve toplum güvenliği

- Bulaşıcı hastalıkların bildirimi.
- Kamu sağlığını tehdit eden durumlarda zorunlu bilgi paylaşımı.

8) Değerlendirme Göstergeleri

- Bildirim yükümlülüklerinin doğru ve zamanında yerine getirilmesi.
- Yasal süreçlerde gizlilik ihlallerinin **en aza** indirgenmesi.
- Danışanların gizlilik ve haklar konusundaki memnuniyet düzeyi.
- Kurumların yasal mevzuata uyum oranı.

9) Değerlendirme Göstergeleri

- Veri güvenliği ihlali şikâyetlerinin sayısı.
- Kurumda kullanılan güvenlik sistemlerinin güncelliği.
- Sosyal hizmet uzmanlarının dijital güvenlik eğitimlerine katılım oranı.
- Danışanların dijital veri güvenliği konusundaki güven algısı.

9) Değerlendirme Göstergeleri

- Çıkar çatışması şikâyetlerinin sayısı ve çözülme oranı.
- Kaynak dağıtımında adalet ve eşitlik göstergeleri.
- Etik eğitime katılım düzeyi.
- Danışanların hizmetlere güven ve memnuniyet düzeyi

