

# ERCIYES ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANELERİ SOSYAL HİZMET ÜNİTESİ 2011 YILI ÇALIŞMA RAPORU

Hastanemiz Sosyal Hizmet Ünitesi TS EN ISO 9001:2008 kalite yönetim sistemi prensiplerinden sürekli iyileştirme yaklaşımı çerçevesinde çalışmasını yürütmektedir. Yüksek performanslı bir ekip olan Sosyal Hizmet Bölümü çözüm odaklı çalışarak kendisine gelen sorunların ortadan kaldırılmasını en kısa sürede gerçekleştirmektedir. Yapılan çalışmalarla getirilen açılım ve rahatlama hastane işleyişine ve personele pozitif bir bakış açısı sağlamaktadır.

Bu bağlamda hastanemizde Sosyal Hizmet Ünitesinin ilgilendiği başlıca konular aşağıda verilmiştir. Ayrıca Sosyal Hizmet Ünitesinin 01.01.2011 ile 31.12.2011 tarihleri arasında vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı tablo 1’de görülmektedir.

## 1- Misafirhane Yardımı

Bölümümüze, hasta ve yakınlarının barınma ile ilgili ihtiyaçlarını iletmeleri üzerine, Sosyal Hizmet Ünitesi tarafından sorunun çözümü için ön çalışmalar başlatılmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda bu alanda hastanemize yardım yapabilecek Melikgazi Sağlık Vakfı ile temas kurulmuştur. Daha sonra vakıf görevlileri, ilgili başhekim yardımcımız ile görüşülerek vakıfla üniversite arasında bir iletişim kurulması sağlanmıştır. Bu görüşmelerin sonucunda;

Şehir dışından gelen hasta ve yakınlarının gerektiğinde kullanabildikleri misafirhane, üniversitemiz ile Melikgazi Sağlık Vakfı arasında imzalanan protokol çerçevesinde hizmet vermeye başlamıştır. Hisarcık beldesinde olan misafirhanenin yönetimi vakfa bırakılmıştır. Kapasitesi 150 kişiliktir. Ulaşım akşam ve sabah servis araçları ile sağlanmaktadır.

Misafirhanede kalacak kişilerin tespiti ve misafirhaneye yönlendirilmesi, bu alanla ilgili hizmetlerin sorunsuz bir şekilde yürüyebilmesi için gerekli olan organizasyon, vakıf ile hastane arasındaki iletişim Sosyal Hizmet Ünitesi tarafından yapılmaktadır.



Ahmet KARAMANCI Misafirhanesi

**Tablo 1. Sosyal Hizmet Ünitesi'nin 01.01.2011 ile 31.12.2011 tarihleri arasında vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı**

1. Misafirhane Yardımı-----	6367 kişi-
2. Kişisel Görüşme Ve Bilgi Verme---	1865 kişi
3. Giyim Yardımı-----	117 kişiye 260 adet
4. S.Y.D.V.* Gönderilen Yazılar -----	92 kişi
5. Yemek Yardımı-----	93 kişiye 159 öğün
6. Bez Yardımı-----	69 kişiye 1227 adet
7. Kullanılmış Giyim Yardımı-----	122 kişiye 925 adet
8. Çeşitli Araç Gereç Temini -----	41 kişiye 75 adet
9. Ulaşım -----	18 kişi'nin nakli yapıldı
10. Gönüllü çalışmalar-----	57 kişi 'ye yardım yapıldı

\*S.Y.D.V: Sosyal Yardımlaşma Ve Dayanışma Vakfı

Toplam ----- **8841** kişi'ye hizmet verilerek hasta ve yakınlarının sağlık hizmetini daha kaliteli ve hızlı almasına katkı sağlanmıştır.

## **2-Kişisel Görüşme Ve Bilgi Verme**

Bu başlık altında aşağıdaki konular ile ilgilenilmektedir.

- Hastasına karşı ilgisiz olan aile
- Hastaneye terk edilen hasta
- Hastanın taburcu olduktan sonra evindeki yaşam koşulları
- Hasta yakınlarının hastane kurallarını bilmemesi
- Hastalık hakkında yeteri kadar bilgi alamamanın verdiği insanlardaki sıkıntı hali
- Başka şehirden gelen hasta ve yakınlarının Kayseri'deki şehir içi ulaşım, eczane, lokanta, otel, hamam gibi yerleri bilememe, bunları bir yere danışma ihtiyacı
- Kimsesiz cenazeler
- Kimliği belirsiz kimsesiz hastalar ve sorunları
- Refakatçi kart ile ilgili sorunlar
- Hasta ve yakınlarının sosyal güvenlik kurumu ile ilgili sorunları
- Bölümler arası iletişimsizlik sonucu oluşan ve hastaya yansıyan sorunların çözümü.

## **3- Giyim Yardımı**

Hastanemize tedavi olmak amacı ile gelen hastalardan maddi durumu iyi olmayan ya da ailesi yanında olamayanlara iç çamaşırı, pijama, terlik vs yardımları yapılmaktadır.

## **4- S.Y.D.Vakıfları'na yazılan yazılar**

Bu alanda, hastanemize gelen hastalardan sosyal güvencesi olmayan ya da sosyal güvencesinde çıkan sorunlardan dolayı sosyal güvence hizmetinden faydalanamayan hastalarla ilgilenilmektedir. Hastane masraflarını ödeyemeyecek durumdaki hastalar ilgili sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarına, hastanedeki masraflarını gösterir bir belge ile gönderilerek hastane masraflarının vakıflar tarafından karşılanması hususunda talepte bulunmaktadır.

### **5-Yemek Yardımı**

Tedavi amacı ile gelen hastalardan, maddi durumu iyi olmayan hasta ve yakınlarına ücretsiz olarak hastanemiz kantininden bir öğünlük yemek ihtiyacı karşılanmaktadır.

### **6-Bez Yardımı**

Maddi durumu kötü olan ya da ailesi yanında bulunmayan çocuk hastalarımıza ücretsiz bez karşılanmaktadır.

### **7-Kullanılmış Giyim Yardımı:**

Hastanemize acil olarak gelmiş hasta ve yakınlarının taburcu esnasında evlerine ulaşabilecekleri ana kadar, ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile üst giyim yardımı yapılmaktadır. Belirtilen giyim eşyaları hastanemiz personelinin kendi evinden getirip bölümümüze bıraktığı yıkanmış temiz eşyalardan oluşmaktadır.

### **8-Çeşitli Araç Gereç Temini:**

Tedavi sürecinde hastaya lazım olan araç gereçlerden (şampuan, tırnak makası, tarak, ıslak mendil, oyuncak vb), sosyal güvenlik kurumunun karşılamadığı malzemeler hayırseverlerin desteği ile karşılanmaktadır.

### **9-Ulaşım:**

Taburcu aşamasına gelen hastalardan, maddi imkânsızlık nedeni ile evine gidemeyen hasta ve yakınlarının ulaşım ücreti, hastane kaynakları ve hayırseverlerin desteği ile ünitemiz tarafından karşılanmaktadır.

### **10-Gönüllü Çalışmalar:**

Yukarıdaki yardımların dışında, gönüllü kişiler, hastanemizdeki ihtiyaç sahibi hastalara, çeşitli yardımlarda bulunmak istemektedirler. İhtiyaç sahipleri, sosyal çalışmacı tarafından tespit edilmek suretiyle, gönüllü kişi ve ihtiyaç sahipleri bir araya getirilerek her iki taraf için uygun bir ortam oluşturulmaktadır.

Belirtilen işlerin dışında, her dönem ünitemiz tarafından 198 adet yatan hastaların hasta değerlendirme anketi yapılmaktadır.

Ayrıca aralıklarla Sosyal Çalışmacı, Başhemşire Yardımcısı ve Hastane Müdür Yardımcısı ile beraber hasta ziyaretleri yapılarak sorunlar yerinde tespit edilip çözüm yolu aranmaktadır.

Bölümümüzde şu an 1'i sorumlu olmak üzere 3 sosyal çalışmacı görev yapmaktadır. Ünitemiz çalışanlarından Sevim MÜREKEPÇİOĞLU aynı zamanda Pazartesi ve Çarşamba günleri öğleden önce ÇİTEM (Çocuk İhmali Ve İstismarını Engelleme Uygulama Ve Araştırma Merkezi)'de görevlendirilmiştir.

**Ali Ölçmen KARA**  
**Sosyal Hizmet Ünitesi Sorumlusu**