

T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK UYGULAMA VE  
ARAŞTIRMA MERKEZİ

SOSYAL HİZMET ÜNİTESİ

2013 YILI ÇALIŞMA RAPORU

**ERCIYES ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**  
**SOSYAL HİZMET ÜNİTESİ 2013 YILI ÇALIŞMA RAPORU**

Sosyal Hizmet Ünitesi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama Ve Araştırma Merkezinin benimsemiş olduğu kalite politikası çerçevesinde hizmetlerini yürütmektedir. Sosyal Hizmet Ünitesince Yapılan Çalışmaların odağında, hastanelerimizden tedavi hizmeti alan; maddi durumu yetersiz, yeşil kartlı, kimsesiz, hasta ve hasta yakınları bulunmaktadır.

1.1.2013 ile 31.12.2013 tarihleri, arasında Sosyal Hizmet Ünitesinin ilgilendiği hedef kitleye verdiği hizmet çeşitleri aşağıda açıklanarak, yıl içinde yapılan hizmetlerin miktarı tablo 1’de gösterilmiştir.

Ayrıca 2012 yılında verilen hizmetlerle 2013 yılında verilen hizmetlerin karşılaştırılması tablo 2’de gösterilerek hastanelerimizde uygulanan sosyal hizmetler hakkında genel bir bilgi vermeye çalışılmıştır.

#### **1-Misafirhane Yardımı**

Şehir dışından gelen ve maddi durumu yetersiz olan hasta ya da yakınlarının gerektiğinde kullanabildikleri misafirhane; Üniversitemiz ile Melikgazi Sağlık, Kültür ve Sosyal Yardım 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.

Hastanemizde, bu alanla ilgili hizmetlerin sorunsuz bir şekilde yürütülmesi için gerekli olan organizasyonların yapılması ve misafirhanede kalacak kişilerin tespiti sosyal hizmet ünitesi tarafından yapılmaktadır.



#### **AHMET KARAMANCI MİSAFİRHANESİ**

**Tablo 1. Sosyal Hizmet Ünitesi'nin 1.1.2013 ile 31.12.2013 tarihleri arasında vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı**

1. Misafirhane yardımı	: 6106 kişi
2. Kişisel görüşme ve bilgi verme	: 1227 kişi
3. Giyim yardımı	: 315 kişiye 944 adet
4. S.Y.D.V.* gönderilen yazılar	: 15 kişi
5. Yemek yardımı	: 89 kişiye 164 öğün
6. Bez yardımı	: 173 kişiye 3798 adet
7. Kullanılmış giyim yardımı	: 166 kişiye 1413 adet
8. Çeşitli araç gereç temini	: 98 kişi
9. Ulaşım	: 34 kişi'nin nakli yapıldı
10. Hızır oğlu oteli	: 17 kişi

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

Toplam : **8240** 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
- 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.

- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından karşılanan bakım ücretinin alınması için izlenecek yolların anlatılması.
- Hastaların resmi işlemlerindeki eksikliklerin giderilmesi için yapılan çalışmalar

### **3- Giyim Yardımı**

Hastanemize tedavi olmak amacı ile gelen hastalardan maddi durumu iyi olmayan ya da ailesi yanında olamayanlara iç çamaşır, 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 yardımında bulunmaktadır.

### **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, su, 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- Hızıroğlu Oteli :

Şehir dışından gelen ve maddi durumu iyi olan hasta ya da yakınlarının, ünitemize konaklama ihtiyacı için başvurduklarında, Erciyes Üniversitesi Kampüs alanı içinde yer alan Hızıroğlu Oteline yönlendirilmektedir. Hızıroğlu Oteline yer olması halinde, Sosyal Hizmet Ünitesi tarafından ilgili kişiler adına form düzenlenerek otelde ücret karşılığında konaklamaları sağlanmaktadır. Hızıroğlu Oteli Üniversitemiz Turizm Fakültesine bağlı olarak çalışmaktadır.

### Sosyal Hizmet Ünitesinin bir önceki yıla göre vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı ile ilgili performans değerlendirmesi

Ünitemizin verdiği hizmetler, içinde bulunduğumuz toplumun sosyal ,kültürel ve ekonomik şartlarından direk olarak etkilenmektedir. Bundan dolayı hastanemize gelen hastaların profiline göre verilen hizmet çeşitlerinin miktarında iniş çıkışlar olabilmektedir.

Sosyal Hizmet Ünitesinin bir önceki yıla göre vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı ile ilgili performans değerlendirmesi tablo 2 'de gösterilmiştir.

Tablo :2 2012 yılı ve 2013 yılı'nda Sosyal Hizmet Ünitesinin vermiş olduğu hizmet çeşitleri ve miktarı

HİZMET ÇEŞİTLERİ	2012 Yılı Hizmet Miktarı	2013 Yılı Hizmet Miktarı
<b>Misafirhane Yardımı</b>	<b>6429</b> kişi	<b>6106</b> kişinin barınması
<b>Kişisel Görüşme ve Bilgi Verme</b>	<b>1090</b> kişi	<b>1227</b> kişi
<b>Giyim Yardımı</b>	<b>255</b> kişiye <b>580</b> adet	<b>315</b> kişiye <b>944</b> adet
<b>S.Y.D.F. Gönderilen Yazılar</b>	<b>66</b> kişi	<b>15</b> kişi
<b>Yemek Yardımı</b>	<b>72</b> kişiye <b>144</b> öğün	<b>89</b> kişiye <b>164</b> öğün
<b>Bez Yardımı</b>	<b>105</b> kişiye <b>2036</b> adet	<b>173</b> kişiye <b>3798</b> adet
<b>Kullanılmış Giyim Yardımı</b>	<b>142</b> kişiye <b>1035</b> adet	<b>166</b> kişiye <b>1413</b> adet
<b>Çeşitli Araç Gereç Temini</b>	<b>113</b> kişiye yardım	<b>98</b> kişiye yardım
<b>Ulaşım</b>	<b>50</b> kişinin nakli	<b>34</b> kişinin nakli
<b>Hızıroğlu Oteli</b>	-----	<b>17</b> kişinin barınması
<b>Toplam</b>	<b>8322</b> kişiye yardım	<b>8240</b> kişiye yardım

Yukarıdaki tabloya göre hizmet çeşitleri içinde maddi durumu iyi olduğu halde konaklama için ünitemize başvuran hasta ve yakınlarıyla ilgili bir değişiklik olmuştur. Bu tür taleplerle ilgili işleyiş madde 10 'da anlatılmıştır.

S.Y.D.V.'dan talep edilen yardımlarda, 2013 yılında bir düşüş olduğu gözlenmektedir. Bu durum sosyal güvenlik şemsiyesinin genişleyerek daha çok vatandaş kapsaması olarak açıklanabilir.

Ali Ölçmen KARA  
Sosyal Hizmet Uzmanı