1.0 AMAÇ

Demo Sağlık Tesisi'nden hizmet alan hastaların tedavi sürecini etkileyen

psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarının sosyal hizmet mesleği ve disiplinin yöntem ve teknikleriyle zamanında çözümlenebilmesi ve ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için tıbbi sosyal hizmetin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esasları belirleyerek tıbbi sosyal hizmet uygulamalarının insan hakları, eşitlik ve sosyal adalet temelli bir anlayış ile etkili ve ulaşılabilir bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

2.0 KAPSAM

Demo Sağlık Tesisi'nde ayakta ve yatarak her türlü tedavi hizmetini alan

hastalar.

3.0 KISALTMALAR

Demo Sağlık Tesisi : Demo Sağlık Tesisi

KYB : Kalite Yönetim Birimi

SAS : Sağlık Kalite Standartları

SHB : Sosyal Hizmet Birimi

4.0 TANIMLAR

Hastane: Demo Sağlık Tesisi

Başhekim: Demo Sağlık Tesisi Başhekimi

Hastane Müdürü: Demo Sağlık Tesisi İdari ve Mali İşler

Müdürü

Birim: Demo Sağlık Tesisi Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi

Sosyal Çalışmacı: Merkeze başvuran hastaların psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarını tespit eden,

sorunlarıyla ilgili sosyal hizmet müdahalesini planlayan ve uygulayan, üniversitelerin lisans düzeyinde eğitim veren sosyal hizmet bölümlerinden mezun olan sağlık personeli

Tıbbi Sosyal Hizmet: Ayakta ya da yatarak tedavi gören hastaların tıbbi tedaviden etkili bir şekilde

yararlanması, sosyal sağlığının korunması ve geliştirilmesi, tedavi sürecinde hastanın ailesi ve çevresi ile ilişkilerinin düzenlenmesi, hastanın tedavi sürecini etkileyen psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarının zamanında, çözümlenerek sosyal işlevselliğini yeniden kazanması amacı ile yürütülen sosyal hizmet uygulaması

Sosyal Hizmet Müdahalesi: Bireyle, grupla, aileyle, toplumla sosyal hizmet ve sosyal hizmet araştırması

yöntemlerinin kullanıldığı ve başvuru, inceleme, müdahale, değerlendirme, uygulama, sonuçlandırma ve izleme aşamalarının gerçekleştirildiği tıbbi sosyal hizmet uygulaması

Ölçek: Hastanın durumunu sistematik biçimde değerlendirmek amacıyla oluşturulmuş, geçerliliği ve

güvenilirliği test edilmiş ölçüm aracıdır.

5.0 SORUMLULAR

Demo Sağlık Tesisi Tıbbi Sosyal Hizmet Birimi Çalışanları

Tıbbi Sosyal Hizmet Birim Sorumlusu

Birimdeki sosyal çalışmacılardan, deneyimli olanlar arasından tercihen alanında yüksek lisans yapmış olanı

Başhekim tarafından birim sorumlusu olarak görevlendirilir.

6.0 FAALİYET AKIŞI

Sosyal hizmet birimi, Başhekime bağlı olarak faaliyet gösterir. Hastanede görev yapan sosyal çalışmacıların

tamamı birime bağlı olarak çalışır.

Sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan hastaların bulunduğu birimlerde, sosyal çalışmacının gerekli olması

halinde, hastanedeki sosyal çalışmacı sayısına göre planlamayı sosyal hizmet birim sorumlusu yapar.

Sosyal çalışmacılar, sosyal hizmet birimi sorumlusunun onayı dışında başka bir birim ya da klinik/serviste

görevlendirilemez.

Söz konusu birimlerde ya da klinik/servislerde sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç var ise Sosyal Konsültasyon

Formu ile birime talep iletilir.

Klinikte/Serviste veya farklı hizmet birimlerinde, sosyal çalışmacıların mesleki çalışmalarını yürütmesi için

gerekli koşullar ilgili klinik/servis veya birim dâhilinde sağlanır.

Sosyal çalışmacının mesleki görüşme yaptığı her hasta için Hasta Görüşme Formu düzenlenir. Hastayla ilgili

yapılan her görüşme süreci bu forma kaydedilir.

Formlar birimde muhafaza edilir.

Sosyal hizmet müdahalesi kapsamında gerektiğinde hastanede, hastanın ikametinde, işyerinde, okulunda veya

sosyal ortamında sosyal inceleme yapılır.

İncelemeyi yapan sosyal çalışmacı, Sosyal İnceleme Raporunu düzenler. Sosyal çalışmacı, bu raporun gerekli

hallerde, ilgili kurum ve kuruluşlara bir üst yazı ekinde gönderilmesini sağlar. Raporun bir nüshası gizliliğe uygun olarak birimde muhafaza edilir ve bir nüshası hasta dosyasına konur.

Yapılan sosyal hizmet müdahalesi her bir gün için Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defterine kaydedilir. Aynı gün

içinde aynı kişi için birden fazla kayıt yapılmaz.

Sosyal hizmet biriminin yaptığı çalışmalar, Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu ile hastane başhekimliğin her

istediğinde ve rutin olarak, her yılın Ocak ve Temmuz aylarının ilk haftasının sonuna kadar hazırlanarak hastane başhekimliğine resmi yazı ve e-posta olarak iletilir. Tüm formlar hastane otomasyon sistemine eklenir. Kayıt ve raporlar zamanında ve düzenli olarak tutulur.

Kullanılan Ölçekler:

1. Bakım verme yükü ölçeği

2. Sosyal hizmet müdahale ölçeği

Birimin Fiziki Nitelikleri

Sosyal hizmet birimi, tercihen hastanelerin giriş katında hasta ve yakınlarının kolayca ulaşabilecekleri

yerlerinde kurulur.

Birim odası, yeterli havalandırma, ısıtma ve donanıma sahip, büro hizmetleri ve hasta görüşmelerinin

yapılabileceği genişlikte iki bölümlü olarak oluşturulur.

Şehir içi ve şehirlerarası görüşmelere açık telefon hattı, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, yeterli sayıda

koltuk, sandalye, masa, kırtasiye malzemesi gibi araç gerecin sağlanmasından Başhekimlik sorumludur.

Birim Sorumlusunun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Birimdeki sosyal çalışmacılardan, deneyimli olanlar arasından tercihen alanında yüksek lisans yapmış

olanlardan biri Başhekimlik tarafından birim sorumlusu olarak görevlendirilir. Sosyal çalışmacının görev tanımında belirtilen işlerin takip ve denetiminden sorumludur. Sosyal çalışmacıların görev dağılımını yapar.Birim çalışmalarının ilgili mevzuata göre yürütülmesini sağlar.Mesleği ile ilgili konularda hastane personeline, hasta ve yakınlarına yönelik eğitim programlarını hazırlar, organize eder, yürütür ve eğitim materyali geliştirir.Sosyal hizmet okullarının lisans, yüksek lisans, doktora programlarında öğrenim gören öğrencilerin hastanedeki staj uygulamalarını koordine eder.Hastaneye başvuran hastaların sosyal hizmet müdahalesine yönelik, sağlık çalışanları birim müdürleri ve hastane yöneticileri ile işbirliği yapar.Gerektiğinde hastanenin; hastane konseyi, sağlık kurulu vb. toplantılarına katılabilir. Sivil toplum kuruluşları ve gönüllülerin katkı ve katılımlarını sağlar ve hizmetlerini düzenlerBirimin arşiv, kayıt ve raporlamalarının düzenli tutulmasını sağlar. Hastanedeki sosyal çalışmacı sayısı sekiz veya altında olduğunda birim sorumluluğunu, sosyal çalışmacının görevlerine ek olarak yürütür.

SOSYAL HİZMETTEN FAYDALANCAK HASTA GRUPLARI

a) Kimsesiz, terk ve bakıma muhtaç hastalar,

b) Engelli hastalar,

c) Sağlık güvencesiz hastalar,

d) Yoksul hastalar,

e) Aile içi şiddet mağduru hastalar,

f) İhmal ve istismara uğramış çocuk hastalar,

g) Mülteci ve sığınmacı hastalar,

h) İnsan ticareti mağduru hastalar,

i) Yaşlı, dul ve yetim hastalar,

j) Kronik hastalar,

k) Ruh sağlığı bozulmuş hastalar,

l) Alkol ve madde bağımlısı hastalar,

m)Yabancı uyruklu olup tedaviden yararlanamayan hastalar,

n) İl dışından gelen hastalar,

Öncelikli olmak üzere tıbbi sosyal hizmete ihtiyaç duyan hastalar için sosyal hizmet müdahalesini planlar ve

uygular

Kimsesiz, Terk Ve Bakıma Muhtaç Hastalar

Hastanemiz Acil Servis, Poliklinik ve Kliniklerinde tespit edilen kimsesiz ve bimekan hastalar, hastanın hekimi

veya ilgili hemşiresi tarafından telefonla aranarak birime bildirilir.

Kimsesiz ve bimekan hastanın tedavi görmekte olduğu birim tarafından psiko-sosyal açıdan değerlendirmesi

yapılır.

Hastanın kimlik bilgileri ve hasta yakınlarının iletişim bilgileri mevcut ise hasta yakınları ile gerekli

görüşmeler yapılarak, hasta hakkında bilgi verilir ve hastanın taburculuk sonrası yakınları tarafından bakımının üstlenilmesi için gerekli çalışmalar yapılır.

Kimlik bilgileri tespit edilemeyen (Alzheimer, demans, ruh sağlığı hastalığı vb.) durumlarda hastanemizin bağlı

bulunduğu ilçenin Emniyet Müdürlüğünden veya bölge karakol komutanlıklarından vaka ihbar edilerek yardım istenmelidir.

Hasta, kurum bakımı talebinde bulunmuş ise ve kurum bakımı için gerekli şartları sağlıyor ise hastanın mevcut

durumuna uygun kuruma yerleştirilmesi için gerek çalışmalar yapılır.

Engelli ve Yoğun Bakım Hastaları

Hastanemiz Acil Servis, Poliklinik ve Kliniklerinde (Yoğun bakım vb. dahil) sosyal hizmet müdahalesine

ihtiyacı olduğu düşünülen hastalar, hastanın hekimi veya ilgili hemşiresi tarafından birime telefonla aranarak bildirilir.

Engelli hastanın tedavi görmekte olduğu birimde veya sosyal hizmet biriminde psiko-sosyal açıdan

değerlendirmesi yapılır.

Engelli hastanın yaşam kalitesini yükseltecek mevcut imkânlardan yararlanıp yararlanmadığı sorgulanır ve hasta

hem engelli hakları konusunda bilgilendirilir, hem de hastaya hizmet alabileceği kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi verilir.

Ağır Engelli Hastaların bakım kalitesi ve mevcut hizmetlerde yararlanma durumu değerlendirilir ve engelli

hastanın eğer kurum bakımı ihtiyacı söz konusu ise gerekli çalışmaları yapar.

Hastalık ya da sonradan meydana gelen uzuv kaybı nedeni ile daha önceki hayatında var olan

fonksiyonelliklerini kaybeden hastalara yeni yaşamlarına uyum süreçlerinde psiko- sosyal açıdan danışma ve destekleme hizmetleri verilir.

Yoğun bakım hastalarının evde sağlık hizmetlerine entegrasyonunu sağlamak amacıyla, sosyal çalışmacılar

kapsamlı ve koordineli bir şekilde gerekli müdahale ve yönlendirme çalışmalarını yürütür. Servis sorumluları bu tür durumlarda sosyal hizmetler birimi ve evde sağlık hizmetleri ile irtibata geçer. Hasta veya hasta yakını sürece dahil edilerek değerlendirme yapılır. İlgili birimler ve uzmanlar hasta bilgilerine dair gerekli kayıtları tutarak bundan sonraki sürecin takip ve kontrolünü sağlar.

Sağlık Güvencesiz Hastalar

Hastanemizin acil servis, poliklinik ve kliniklerine başvuran hastaların, birime bildirimi yapıldıktan sonra bu

hastalarla gerekli görüşme yapılarak hastaların ihtiyaç tespiti yapılır.İhtiyaç tespiti yapılan hastaların var olan hizmetlerden yararlanıp yararlanmadığı araştırılarak, hastanın ihtiyacına cevap verebilecek ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılır ve hasta veya yakınına yararlanabileceği hizmetler konusunda danışmanlık hizmeti verilerek hasta ihtiyacına uygun bir kuruma yönlendirilir.Hasta ve yakı-nlarının mevcut bilgi ve becerilerinin yanında sahip oldukları imkânlar doğrultusunda farkındalık düzeylerinin artırılması için gerekli çalışmalar yapılır

Ekonomik Yönden Yoksun Olan Hastalar (Yoksul Hastalar)

Hastanemizin acil servis, poliklinik ve kliniklerine başvuran yoksul hastaların, birime bildirimi yapıldıktan

sonra bu hastalarla gerekli görüşme yapılarak hastaların ihtiyaç tespiti yapılır.

İhtiyaç tespiti yapılan hastaların var olan hizmetlerden yararlanıp yararlanmadığı araştırılarak, hastanın

ihtiyacına cevap verebilecek ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılır ve hasta veya yakınına yararlanabileceği hizmetler konusunda danışmanlık hizmeti verilerek hasta ihtiyacına uygun bir kuruma yönlendirilir.

Hasta ve yakınlarının mevcut bilgi ve becerilerinin yanında sahip oldukları imkânlar doğrultusunda farkındalık

düzeylerinin artırılması için gerekli çalışmalar yapılır.

Aile İçi Şiddet Mağduru Hastalar, Şiddet Mağduru Kadın Hastalar

Hastanemizin acil servis, poliklinikler ve klinikler veya diğer bölümlerinde kadına yönelik şiddet vakası tespit

edildiğinde gerekli tıbbi müdahale ve değerlendirme yapıldıktan sonra birime telefonla bildirimi yapılır.

Şiddet mağduru kişi güvenli bir odaya alınır, eğer hayati risk veya tehdit devam ediyorsa hastane güvenliği ve

İlçe Emniyet Müdürlüğünde yardım talep edilir.

Şiddet mağduru kişiye psiko-sosyal danışmanlık verilir, kişi ile görüşme sonrası sosyal inceleme raporu

hazırlanarak adli mercilere sunulur.

Gerekli görüldüğünde 6284 sayılı kanun gereğince tedbir kararı talep edilir hazırlanan raporun bir nüshası yazı

veya tutanak eşliğinde kolluk kuvvetlerine teslim edilir.

Şiddet mağduru kadın kurum bakımı modelinden yararlanacak ise tedavisinin bitmesinin ardından; sağlık

kuruluşundan taburcu edildiği ve kurum bakımına yerleştirilme sürecinde kolluk kuvvetlerinden destek talep edilir.

İhmal ve İstismar Edilmiş Çocuk Hastalar

Çocuğun mevcut durumu ve yaşını göz önünde bulundurarak çocukla gerekli görüşmeyi yapar. Yapılan görüşme sonrası sosyal hizmet uzmanı elde ettiği bilgiler ve izlenimleri doğrultusunda görüşme raporunu hazırlar.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Ek.1 Sosyal Hizmet Birimi Sosyal Hizmet Konsültasyon Formu

Ek.2 Sosyal Hizmet Birimi Hasta Görüşme Formu

Ek.3 Sosyal Hizmet Birimi Sosyal İnceleme Raporu

Ek.4 Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defteri

Ek.5 Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu

DAYANAK

13/12/1983 tarihli ve 181 sayılı Sağlık Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 43.maddesine dayanılarak ve 10/09/1982 tarihli ve 8/5319 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla yürürlüğe konulan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği

Kalite ve Performans Değerlendirmesi

Bünyesinde sosyal hizmet birimi bulunan hastanelerin kurum performansı ile bu birimde çalışan personelin performans değerleri Sağlık Bakanlığınca belirlenir.