



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi
Hasta ve Çalışan Odaklı Hizmetler
SOSYAL HİZMET BİRİMİ PROSEDÜRÜ

1.Amaç

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinden hizmet alan hastaların tedavi sürecini etkileyen psiko-sosyal ve sosyo-ekonomik sorunlarının sosyal hizmet mesleği ve disiplinin yöntem ve teknikleriyle zamanında çözümlenebilmesi 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.Kapsam

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezini kapsar.

3.Dayanak

Sağlık Bakanlığı 10.09.1982 Tarihli ve 8/5319 Sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla yürürlüğe konulan, Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği,16.2.2011 Tarih, 7465 Sayılı Tıbbi Sosyal Hizmet Uygulama Yönergesi

4.Kısaltmalar

HBYS:Hastane Bilgi Yönetim Sistemi

SHB: Sosyal Hizmet Birimi

5.Tanımlar

Merkez (Hastane): Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi ve ilişkili tanı, tedavi merkez ve birimlerini,

Merkez Müdürü (Başhekim): Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürünü,

Hastane Başmüdürü: İdari hizmetler koordinatörü olarak idari, mali ve teknik hizmet sorumluluğunu yürütmek üzere merkezde görevlendirilen kişiyi,

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,

Sosyal Hizmet Müdahalesi: Bireyle, grupta, aileyle, toplumla sosyal hizmet ve sosyal hizmet araştırması yöntemlerinin kullanıldığı ve başvuru, inceleme, müdahale, değerlendirme, uygulama, sonuçlandırma ve izleme aşamalarının gerçekleştirildiği tıbbi sosyal hizmet uygulamasını,

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 uygulamasını,

Birim: Tıbbi sosyal hizmet uygulamalarının yürütüldüğü Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi bünyesindeki Sosyal Hizmet Birimini,

Üniversite: Ondokuz Mayıs Üniversitesini ifade eder.

6.Sorumlular

Hastanede tıbbi sosyal hizmet uygulamalarının gereğince yürütülmesinden Başhekimlik sorumludur.

7.Faaliyet Akışı

7.1.Çalışma Düzeni

7.1.1.Sosyal hizmet birimi, Başhekime bağlı olarak faaliyet gösterir.

- 7.1.2.**Hastanede görev yapan sosyal çalışmacıların tamamı birime bağlı olarak çalışır.
- 7.1.3.**Sosyal hizmet müdahalesine ihtiyaç duyan hastaların bulunduğu birimlerde, sosyal çalışmacının gerekli olması halinde, hastanedeki sosyal çalışmacı sayısına göre planlamayı sosyal hizmet birim sorumlusu yapar.
- 7.1.4.**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 Ek-1'deki Sosyal Konsültasyon Formu ile birime talep iletilir.
- 7.1.5.**Klinikte/Serviste veya farklı hizmet birimlerinde, sosyal çalışmacıların mesleki çalışmalarını yürütmesi için gerekli koşullar ilgili klinik/servis veya birim dâhilinde sağlanır.
- 7.1.6.**Hastaneye başvuran ve tıbbi tedavi sürecinde sosyal hizmete ihtiyaç duyan hastalar, hastanın hekimi tarafından Ek-1'deki forma uygun olarak birime havale edilir.
- 7.1.7.**Sosyal çalışmacının mesleki görüşme yaptığı her hasta için Ek-2'deki Hasta Görüşme Formu düzenlenir. Hastayla ilgili yapılan her görüşme süreci bu forma kaydedilir.
- 7.1.8.**Formlar birimde muhafaza edilir. Gerekli durumlarda hasta dosyasına Ek-2 formu eklenir. Görüşme neticesinde hasta, hekim tarafından havale edilmiş ise hekimine Ek-1 formu ile bilgi verilir.
- 7.1.9.**Sosyal hizmet müdahalesi kapsamında gerektiğinde hastanede, hastanın ikametinde, işyerinde, okulunda veya sosyal ortamında sosyal inceleme yapılır.
- 7.1.10.**İncelemeyi yapan sosyal çalışmacı, Ek-3'deki 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. Hastane dışı kurumlardan hizmet talebi resmi yazı ile yapılır.
- 7.1.11.**Yapılan sosyal hizmet müdahalesi her bir gün için Ek-4'deki Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defterine kaydedilir. Aynı gün içinde aynı kişi için birden fazla kayıt yapılmaz.
- 7.1.12.**Sosyal hizmet biriminin yaptığı çalışmalar, Ek-5'deki Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu ile hastane başhekimliğinin 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.

7.2.Birimin Fiziki Nitelikleri

- 7.2.1.**Sosyal hizmet birimi, tercihen hastanelerin giriş katında hasta ve yakınlarının kolayca ulaşabilecekleri yerlerinde kurulur.
- 7.2.2.**Birim odası, yeterli havalandırma, ısıtma ve donanıma sahip, büro hizmetleri ve hasta görüşmelerinin yapılabileceği genişlikte iki bölümlü olarak oluşturulur.
- 7.2.3.**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.

7.3.Birim Sorumlusunun Görev, Yetki ve Sorumlulukları

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

7.4. Sosyal Çalışmacının Görev, Yetki ve Sorumlulukları

7.4.1. Mesleki çalışmalarını ilgili mevzuata uygun olarak yürütür.

7.4.2. Hastaneden hizmet alan;

- 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.

7.4.3. Hastalığa ve tedavi sürecine uyumda zorlanan hastaların uyumunu sağlamak için gerekli sosyal hizmet müdahalesinde bulunur.

7.4.4. Hastanede yatarak tedavisi tamamlandığı halde ikametine gidemeyecek derecede düşkün ve kimsesi bulunmayan veya aileleri tarafından alınmayan hastaların ikametine nakillerini koordine eder. Bu kapsamda mahalli idarelerle koordinasyonu sağlar.

7.4.5. Afetlerde, gerekli sosyal hizmet müdahalesini planlar ve uygular.

7.4.6. Tıbbi sosyal hizmetle ilgili konularda hastane personeline, hasta ve yakınlarına yönelik eğitimler yapar.

7.4.7. Mesleği ile ilgili kongre, sempozyum, eğitim vb. toplantılara katılır, mesleki projeler planlar ve uygular.

7.4.8. Rapor ve kayıtları gizlilik ilkesine uygun olarak tutar.

7.4.9. Çalışmalarından birim sorumlusuna karşı sorumludur.

7.4.10. Tek sosyal çalışmacı olması halinde birim sorumlusunun görevlerini yerine getirir.

7.4.11. Birim sorumlusunca verilen diğer görevleri yerine getirir.

7.5. Birim Sekreterinin Görev ve Sorumlulukları

7.5.1. Birimin sekreteryaya işlerini yürütmek üzere bilgisayar kullanabilen, birimin yazışma ve dosyalama işlerini yapabilecek nitelikte personel görevlendirilir.

7.5.2. Birim sekreteri aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- a) Birime başvuran hastaları Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defterine kayıt eder.
- b) Sosyal hizmet birimine başvuran hastaların randevularını düzenler ve takip eder.
- c) Birimin resmi yazılarını hazırlamak, imzalarını takip etmek ve ilgili yerlere gönderilmesini sağlar.
- d) Birimin her türlü belge ve dokümanını dosyalar.
- e) Sosyal çalışmacının yokluğunda, hasta veya yakınlarını karşılar.
- f) Birimin yaptığı çalışmaları Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu ile her yılın Ocak ve Temmuz aylarının ilk haftasının sonuna kadar hazırlayarak hastane başhekimliğine resmi yazı ile ve e-posta olarak iletir.
- g) Birim sorumlusunun vereceği diğer görevleri yerine getirir.

7.6. Kalite ve Performans Değerlendirmesi

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

8. İlgili Dokümanlar

- 8.1. Ek.1 Sosyal Hizmet Birimi Sosyal Hizmet Konsültasyon Formu
- 8.2. Ek.2 Sosyal Hizmet Birimi Hasta Görüşme Formu
- 8.3. Ek.3 Sosyal Hizmet Birimi Sosyal İnceleme Raporu
- 8.4. Ek.4 Sosyal Hizmet Birimi Kayıt Defteri
- 8.5. Ek.5 Sosyal Hizmet Birimi Faaliyet Formu