

**MENTAL
HEALTH
SUPPORT AND
OUTREACH**

COUNSELLING

**BILINGUAL
HEALTH
ADVOCACY**

**SERVICE
USER**

**DOMESTIC
VIOLENCE
OUTREACH**

**ACTIVITY
GROUPS**

ADVICE

**STOP
SMOKING**

Contents İçindekiler

Page
Sayfa

Confidentiality and Data Protection.....	4
Gizlilik ilkesi	4
Management Committee and Staff List	5-6
Yönetim Kurulu Üyeleri ve Derman Çalışanları	5-6

English Part

Mission and Vision	7
Equality and Diversity.....	7
Chair's Report	8
Chief Executive Officer's Report	9

Service Reports

Mental Health Services	10-12
Counselling	
Mental Health Support and Outreach Service	
Bi-Lingual Health Advocacy Service	12-14
Domestic Violence Outreach Project	15-16
Advice Service	16-17
Stop Smoking Service.....	17-18

Türkçe Bölüm

Görevimiz ve Amacımız.....	19
Eşitlik ve Farklılık.....	19
Yönetim Kurulu Başkanından	20
Genel Müdürün Raporu	21

Servis Raporları

Ruh Sağlığı Servisleri	22-24
Konuşma İle Terapi Servisi	
Ruh Sağlığını Destekleme ve Geliştirme Servisi	
Sağlık Danışmanlığı Servisi	24-26
Şiddet Gören Kadınlara Destek Projesi	26-27
Sosyal Haklar Danışmanlığı Servisi	27-28
Sigaryayı Bırakmak İsteyenlere Destek Servisi	29

List of Surgeries and Clinics where we provide our services.....	30
Servis Verdiğimiz Yerler	30

Accounts 2012-13	31-32
------------------------	-------

Funders 2012-13	33
-----------------------	----

Bankers / Auditors	34
--------------------------	----



CONFIDENTIALITY and DATA PROTECTION

All those employed at DERMAN perform their duties within a framework of confidentiality and in compliance with data protection legislation. Personal information given to GPs, other professionals and staff by users will not be passed on to anyone outside of the service without the person's permission except where there is a legal requirement to do so i.e. child protection issues or where there is threat of self-harm or harm to another individual.

GİZLİLİK İLKESİ

DERMAN'da çalışan herkes görevini gizlilik ilkesi çerçevesinde yerine getirir. Görevlilerimize, doktora ya da diğer profesyonellere sözlü veya yazılı verilen kişisel bilgiler servisin dışına çıkamaz. Bu kural ancak ender durumlarda yasa gereği (örneğin çocuklarla ilgili Koruma Yasaları) ya da kişinin kendine veya bir başkasına zarar verebileceği durumlarda uygulanmaz.

MANAGEMENT COMMITTEE MEMBERS / YÖNETİM KURULU ÜYELERİ

Catriona Scott

Kadriye Ali

Dr. Janet Kirton

Jacqueline Elizabeth Somerville

Ziya Adnan

Dr Angela Byrne

Chair, Retired Social Worker

Service user

GP

Lecturer Practitioner (Nurse)

Information Manager, NHS

Clinical Psychologist, NHS



STAFF LIST

DERMAN ÇALIŞANLARI

Chief Executive Officer

(p/t) Nursel Taş

Head of Services

(p/t) Selma Altun

Office Manager

(f/t) Zafer Kurşun

Administrative Assistant

(p/t) Feyza Özcan Balaban

MENTAL HEALTH SERVICE

Mental Health Team Leader

(p/t) Suna Güven

Counsellors

(f/t) Faize Yakup

(f/t) Ayşenur Waring

(p/t) Çigdem Taş

(p/t) Sıdıka Alkan

(p/t) Aksel Segura

Mental Health Support and Outreach Workers

(p/t) Hamit Ersozoğlu

(p/t) Yüksel Erdoğan

(p/t) Elvin Norman

HEALTH ADVOCACY SERVICE

Health Advocates

(f/t) Ali Kemal Şahan
(p/t) Yüksel Erdoğan
(p/t) Gülseven Açıl
(p/t) Cemile Özkan
(p/t) Gülistan Turan

Sessional Health Advocate

Zelal Akkulak

DOMESTIC VIOLENCE OUTREACH PROJECT

DV Support Worker

(p/t) Meral Halkacı

ADVICE SERVICE

Advice Workers

(f/t) Mikail Kaya
(p/t) Cemile Özkan

STOP SMOKING SERVICE

Stop Smoking Project Workers

(p/t) Yüksel Erdoğan
(p/t) Elvin Norman

VOLUNTEERS

Elvin Norman – Trainee Counsellor



MISSION AND VISION

The word '**Derman**' has the same meaning in both Kurdish and Turkish - strength, solution and cure. Derman developed from within the Kurdish, Turkish, and Turkish Cypriot communities and remains firmly based within them. It was set up in Hackney in 1991 in partnership with local GPs and the health authority.

Derman exists to provide holistic health and social care services for the Kurdish and Turkish communities to greatly improve the quality of life and to promote the continued well being of people within these communities.

Derman's vision is to be:

- **Professional**

Providing the best possible service in the most effective, professional and caring way to our clients.

- **Inclusive**

Our vision is to provide a service at no cost and be accessible to all regardless of ethnicity, political or religious background.

- **Community led and community based**

Our vision is to provide culturally sensitive and linguistically appropriate, responsive services that effectively meet the needs of our communities.

EQUALITY AND DIVERSITY

Derman exists to provide services and opportunities that promote the well being of the Turkish and Kurdish communities in Hackney and anywhere else in the UK where funding is made available for our services. Derman is fully committed to the broad principles of social justice. This includes the active promotion of equal opportunity in respect to access to and provision of all its services to the community. This applies specifically to members of minority and disadvantaged groups including lesbian, gay, bisexual and transgender individuals and people with disabilities. The needs and rights of Derman's service users are paramount and override all other concerns.

Derman is committed to equality and diversity. It aims to ensure that all people and groups of people are treated with the same respect, care, concern and professionalism. It is the responsibility of all employees to accept their personal involvement in and to cooperate with the practical application of this policy. Specific responsibility for its practical application falls upon Derman's Management Committee that has overall responsibility for monitoring the effectiveness of this policy and for implementing an on-going programme of action to make the policy fully operative.

To monitor progress in implementing the Equality and Diversity Policy, Derman will collect the following data from people seeking to access its services, apply for employment or contracts with the organisation:

- a) The ethnic/racial origin of applicants
- b) The gender and age of applicants
- c) Whether the applicant is disabled or not
- d) Sexuality

Everyone using Derman's services or applying for jobs with Derman, are encouraged to disclose such personal information voluntarily to enable Derman to monitor the delivery and effectiveness of this policy. If you decline to give this information, it will not be to your disadvantage and will have no bearing on any decisions concerning the application whether it is for jobs or a service.



CHAIR'S REPORT

2012 – 2013 has been another successful, though extremely challenging year for Derman. We have continued to provide much needed and appreciated services to the Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities. However as the government's austerity measures continue to have an effect, we have seen a growing demand for the support services we provide for our community.

Unfortunately this year we have yet again been forced to cut down on our staff working hours to take account of a reduction in our income. Previously it was our advocacy service which had to be reduced and this year it has been our mental health service which has been adversely affected. Whilst this has been difficult and disappointing for us, it is a credit to our staff that they have continued to prioritise maintaining our high quality service provision by working flexibly to fit in with the demands of our services and the availability of our funding.

In the current climate it is vital that Derman listens to its service users and potential service users and plans and designs services which are relevant and appropriate for the community it serves. Our Business Plan was completed with the assistance of staff, volunteers, service users and members of the management committee. This will provide the organisation with a clear focus and direction for the future.

We are committed to finding out from the community what the needs are – and these are always changing, depending on changes to Government policies and new legislation. We then pilot services which respond to those needs eg we are piloting a volunteer service to meet the needs of our older population.

We produced a DVD which gave an impressive account of our activities, with a focus on how our service users experience our interventions. We will continue to use this DVD as a way of publicising our services and also as a way of illustrating what we do for potential funders and supporters.

We are also in the process of updating our website to make it more accessible and ensure that it accurately reflects the work that we do. This will be another way of letting people know about what we offer.

We were extremely proud to have obtained the PQASSO quality mark level 1 and can now work towards the next level showing that we take seriously our commitment to high quality service provision.

Following the transition in April this year of health services and workforce from the NHS to local authorities, Derman's mental health contract has now been transferred from the City and Hackney Primary Care Trust to London Borough of Hackney Public Health Department. Our staff work hard to ensure positive relationships are maintained with commissioners and that these administrative changes do not adversely affect our work with our service users. It is also important for us to make and maintain partnerships with other agencies in order to respond positively to the opportunities for tendering services.

We anticipate that the new changes to the welfare provisions brought in by the present government will have far reaching effects on our service users. We will be increasing our capacity to offer welfare advice in response to an increased demand for this service.

Looking forward to the year ahead we will maintain our core services and work to strengthen our position as a preferred provider of mainstream services. In order to achieve these two aims we intend to make volunteering a more integral part of our service provision. We are committed to recruiting, training and supporting volunteers to ensure that they have the best possible experience with us and that Derman gets the maximum benefit from their contribution. This will allow us to continue to provide services in a cost effective way.

I would like to thank our staff and volunteers who have worked hard this year to continue providing services in a very challenging environment. Our funders have continued to show their confidence in our ability to offer services and have supported us by providing the financial resources to ensure the continuity of our services. I would like to thank all our funders as we are indebted to them for their support.

I would also like to thank our management committee members for their continued commitment, providing advice and guidance on essential matters throughout the year.

I look forward to another successful year for Derman

Catriona Scott, Chair

CHIEF EXECUTIVE OFFICER'S REPORT

As always, this year Derman's main aim was to continue providing culturally appropriate services to improve the quality of life for Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot communities. In the current difficult economic climate, some funding for Derman services has been reduced. This has resulted in an increased demand for the services.

Despite the reduction of the services, with the hard work and dedication of the staff we have delivered high quality services for our communities. We have developed our services with a focus on recovery using the Recovery Star Model, which is an integrated whole person approach. This allowed us to provide culturally sensitive holistic services to Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot clients by tackling all their needs.

Derman achieved the following outcomes in 2012-13:

We have made significant progress in meeting our key priorities in the last year:

1. Strategic work

- Strengthening our partnership work to achieve our vision. Building a consortium or alliance with other stakeholders is now a strategic response to the growing requirement to establish joint, large scale tendering arrangements. Derman became a member of the City and Hackney Together Special Purpose Vehicle (SPV) which is a new company that will tender for and manage public sector contracts on behalf of the consortia of local voluntary and community organisations. Derman continued to work in partnership with GamCare, Social Action for Health and BME Access service from the Mental Health Trust. Derman attended strategic meetings such as developing Joint Strategic Needs Assessment programme in Hackney.
- We produced a DVD demonstrating the impact of Derman's services through the feedback from the service users and health professionals who are familiar with Derman's work.
- Derman Business Plan has been updated to respond to the current economic climate. Derman developed its aims and objectives for 2012-2017 to focus on strengthening its position as the foremost organisation providing health and social care services for people from Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot communities.

2. Strengthening existing services

We continued to consolidate our existing services in the last year. We persisted to improve the lives of Kurdish and Turkish speaking communities. We did this by providing the following services:

- **Bilingual Health Advocacy**- Provided a service to **3,336** individuals and culminated in **8,116** contacts.
- **Counselling**- **345** referrals received and provided a total of **2,825** counselling sessions this year.
- **Mental Health Support and Outreach** - provided a total of **1,581** support sessions.
- **Welfare Advice**- A total of **604** people benefited with **1,965** contact numbers.
- **Domestic Violence Outreach**- A total of **110** women benefited from the service last year.

3. Responding to the needs of the Kurdish and Turkish communities

In addition to maintaining our existing services we also provided the following work to respond to the needs of our communities:

Stop smoking: We started a Stop Smoking service in Islington funded by the NHS. This service provides one to one support and advice to people who want to give up smoking. A total of **24 people** stopped smoking.

Elderly project: This pilot project funded by St Katharine Shadwell Trust, aimed to promote volunteering for older people within the Turkish, Kurdish and Turkish Cypriot communities in Hackney to reduce isolation. We organised three workshops to encourage older people to become volunteers. As a result of this project we helped to set up 2 activity groups; walk & talk and gardening. We established partnership work with BME Access Service (NHS Trust) to run the walk& talk group and also with West Reservoir to run the gardening group. A total of **110 people** benefited from the elderly project.

None of what we achieved would have been possible without the passion, dedication of our staff, trustees and the support of funders and users. I would like to thank them all. Derman's vital work will remain to have a real impact on real lives. Derman will continue to thrive in the years ahead.



Nursel Taş, Chief Executive Officer

SERVICE REPORTS

MENTAL HEALTH SERVICES

Derman's Mental Health Services continue to offer a wide range of professional support services to Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot Communities in Hackney. In this financial year we implemented the **Recovery Star Model** in which both counselling and mental health support services started to work more cooperatively. This model allows us to work with the person as a whole and enables us to address not only their mental health needs but also their practical – social, financial and physical health needs.



Our clients are not immune to life events and difficulties that affect the population as a whole. In addition, they are often experiencing a major life transition, and immigration brings its own challenges. Some clients contact us because they are in crisis or dealing with an immediate concern. Others have longer-term difficulties or are seeking to resolve issues around living in a foreign country and also anything that was not addressed in the past.

For many of our clients Derman is still the first point of contact for mental health services. Clients come to us knowing that they will receive help and will be equipped with skills to deal with their daily lives better.

COUNSELLING SERVICE

Although our Mental Health Services offer a wide range of ways to support clients, individual counselling remains the core of our work. Trauma, relationships, depression, and physical health issues remained the most common reasons with a noticeable rise in anxiety and suicidal thinking.

Effective counselling is based on a relationship of trust. We provide a safe environment and an assurance of confidentiality which gives clients the opportunity to talk through and reflect upon difficulties which we can all experience from time to time in life.

Our collaborative work with **GamCare** continued in this financial year and we offered counselling to problems gamblers and families who are affected from gambling.

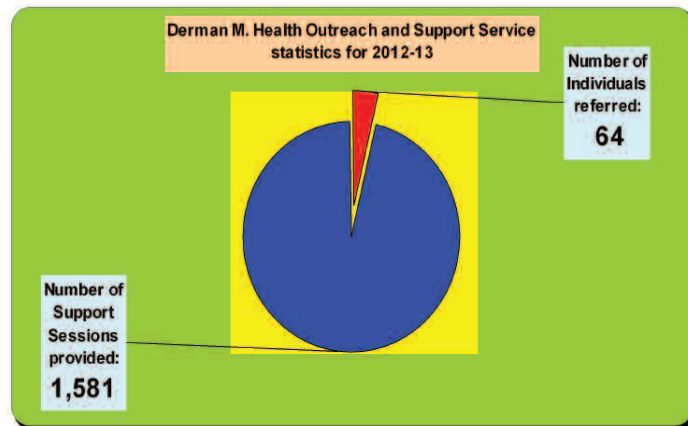
MENTAL HEALTH SUPPORT AND OUTREACH SERVICE

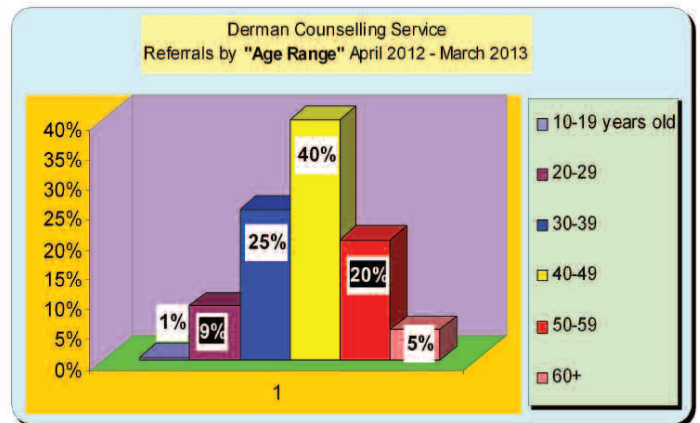
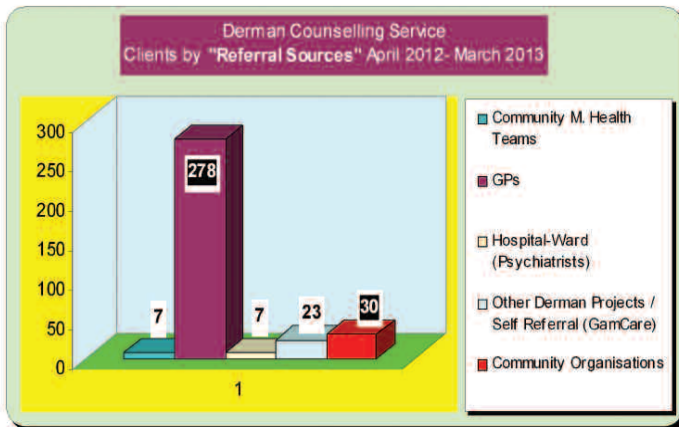
Much of the work we do is brief (6 to 12 sessions) but it may not be recognised that we continue to offer long term support to many clients who need this. One of the main aims of mental health support service is to improve the mental health of our communities by helping them access services and engage them with their communities.

We have continued to run monthly awareness sessions and covered a variety of topics which addressed the difficulties our clients expressed. These group sessions have a psychoeducational approach, providing information as well as a space to share experiences. The sessions enable clients to learn from each other and realise that they are not alone in their difficulties.

Key achievements of Mental Health Services in this financial year:

- 64 clients were referred to our Mental Health Outreach and Support services.
- A total of 1,581 mental health support and activity group sessions were offered.



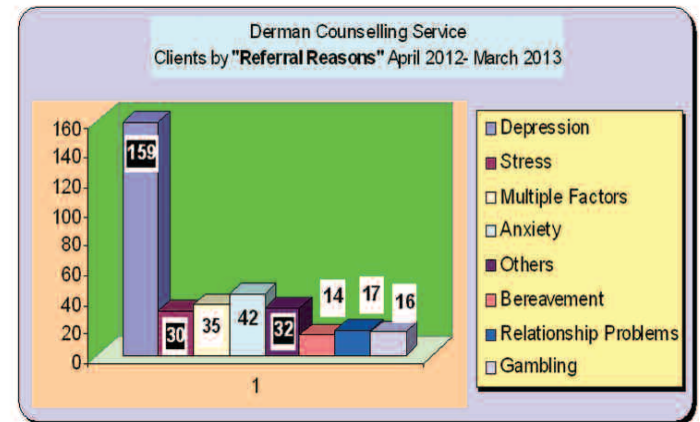


- 345 clients were referred to our Counselling service.
- A total of 2,825 sessions were offered. (2,580 individual counselling, 81 individual Gamcare counselling sessions and 82 group counselling sessions. All group sessions were 2 hours long.)

There are constant challenges presented by running a small, but very professional service with limited resources. We are proud of the high standard of the work we undertake, and are confident that we offer a service that addresses the needs of our communities.

Our main priorities for the coming year are to:

- Reduce waiting times for first assessment/appointment
- Continue our work to enhance referral and assessment processes, and outcomes for clients
- Implement best practice to address our communities needs



Case Study – Counselling Service

In the referral letter Mrs. X's GP mentioned that she was extremely isolated and she was avoiding seeing other people. First we explored why she did not want to see anyone. She had lost her self confidence because of what she considered as her and her children's failure. She was feeling inadequate when she was with others and therefore, she chose to put a distance between herself and others.

We focused our work on what failure can teach us and how it can be seen as steps for future successes. Furthermore, we looked at how important it is to understand that our children are separate from us and they are responsible for making their own choices. We searched ways of accepting what we could not change.

By the end of our counselling sessions, Mrs. X became aware how her 'failures' had enriched her life and how these failings contributed to her maturity. As her self confidence grew she started to make connections with people again. She accepted that her children were responsible for their lives. She made a choice to spend her energy on more beneficial things in her life.

Service User's Comment – Counselling Service

"I benefited from your counselling service greatly. I wish there were more sessions as I think I would have benefited a lot more. Just as I started to find myself the sessions came to an end. So far, I started to trust myself and to look at life more positively. I have learnt how to cope with the difficulties I face. Knowing that I could come back for more sessions is a huge relief for me."

Service User, Female / 40



Case Study – Mental Health Support and Outreach Service

Ms. Y is a 28-year-old woman who immigrated to London following her wedding. In a short space of time her marriage dissolved because of domestic violence. She left the temporary accommodation she was put in. She considered making herself intentionally homeless and she did not have the right to apply Council's Homeless Unit to ask to be re-housed. Ms. Y was left in a culture she did not know feeling scared, insecure, depressed and having sleepless nights.

During the assessment session with Ms. Y her emotional and social needs were identified. First we accompanied her to the Job Centre and explained her situation to the authorities so that her benefits can be re-instated. During our sessions with Ms. Y we pointed out the importance of speaking English and we helped her register to an English and computer course. Ms. Y rented a room and concentrated on language learning. Ms. Y attended the meetings organised by Derman and informed herself of the health and education systems and her welfare rights.

Ms. Y gained a lot of courage to deal with what life could throw at her.

Service User's Comment – Mental Health Support and Outreach Service

"Two years ago I was in such a mental state that I thought the only way out was to end my life. I am grateful for the support I received from Derman staff. I no longer think of suicide. You continue to help me and I feel better than before."

Service User, Male / 48

BILINGUAL HEALTH ADVOCACY SERVICE

Bi-Lingual Health Advocacy Service is an independent scheme operating within GP surgeries for the benefit of Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities living in the City and Hackney; funded by Homerton Hospital Foundation Trust. The Advocacy Team provide regular interpreting and advocacy sessions within **13 different GP surgeries**. Our aim is to enable members of our communities to be better informed about and gain full access to health services. We also contribute towards improving the appropriateness of health services and improving health outcomes by offering information and our expertise to health professionals. In our experience, this helps to facilitate effective communication across the cultural and linguistic gap. Our advocates work to enable and empower patients to make informed choices, to challenge discrimination where it exists and to assist health professionals in understanding the needs, aspirations, expectations and wishes of the Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot patients.



In this financial year the advocacy team worked under pressure due to high

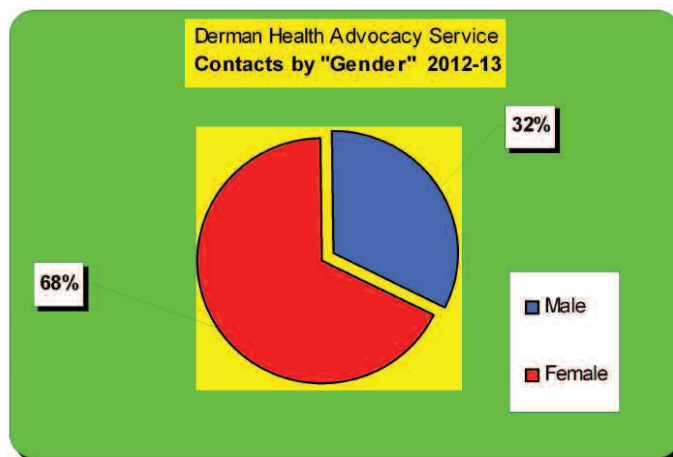
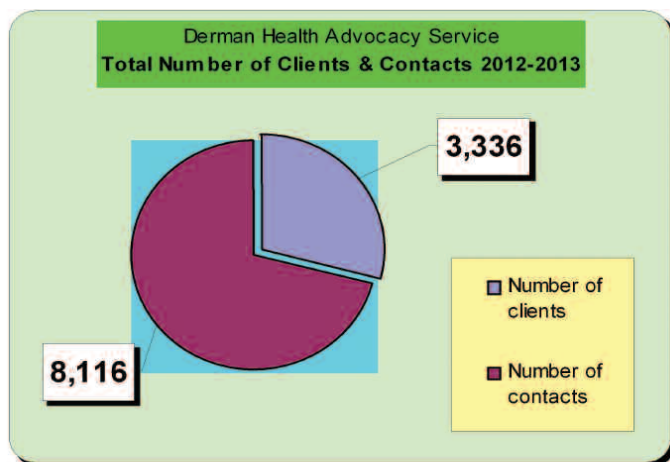
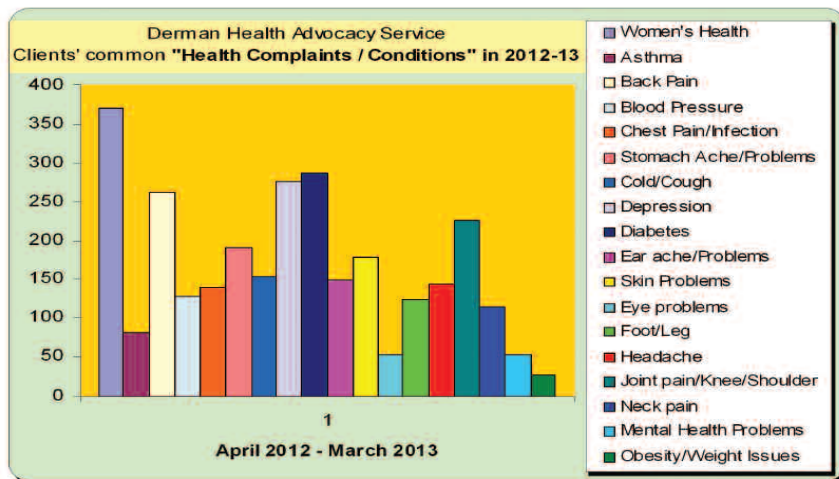
demand with limited resources. Changes in the economic environment and welfare system negatively impacted our service users' well-being. The need for access to health services increased and, as a result, the demand on our service increased.

According to our monitoring most common issues in this financial year are as follows:

- Pain (back pain, joint pain, pain in limbs)
- Mental Health issues (Depression, anxiety, panic attacks, suicidal thoughts...)
- Women Health Problems
- Diabetes
- Digestive system related complaints
- Chest pain
- Headache

Key achievements in this financial year:

- Provided bi-lingual advocacy service to **3,336** individuals, culminating in **8,116** contacts
- Provided interpreting and advocacy service from **13 different GP surgeries** in Hackney.
- As well as one-to-one work, advocates also conducted follow up work for the clients such as making/chasing hospital appointments or ensuring the existence of adequate language support is available at the time of the appointment.
- Encouraged and referred service users to internal and external services and wellbeing activities to improve their health and wellbeing.



Case Study

Mrs X is a 38 year old Kurdish refugee woman, married with 3 children. Her marriage was a forced marriage and she was suffering physical and emotional violence from her husband. She does not speak English and she is illiterate.

When she came to the GP to see our advocate she expressed the following issues:

- She had suicidal thoughts
- She had a medical examination through ATOS and failed; as a result of ATOS examination, her benefits were stopped

- The violence and threats from her husband increased.

Our interventions:

- The Advocate Team offered practical and emotional support and explained the steps they can take together to improve her emotional and social wellbeing
- An appointment was made with the GP for mental health assessment on her suicidal thoughts and a request for a letter was made so that she could take it to a benefit agency
- Mrs. X was referred to our advice service and our advice worker made an appeal to benefit agency to review their decision attaching GP's assessment of her mental health problems. Benefit agency reconsidered her case and her benefits were reinstated.
- Mrs. X was referred to our Domestic Violence Support Service. Domestic Violence adviser helped her to take an injunction order for her husband to keep away from her.

Achieved outcomes through collaborative work with GP, Derman's advice and domestic violence services:

- She is not suicidal anymore and her mental health has improved
- Poverty level was reduced for her family
- Her and her children's safety were secured.

We continue to support her in her GP appointments which lessened as she is feeling much better.



Service Users' Comments

"I am very happy about Derman's services, but the advocacy service in my GP Surgery is not adequate. You provide one advocacy session in a week which, is not enough. If you could increase this service in our surgery it will be very beneficial for us. My other expectation from Derman is to run English learning courses. If you could provide this it will be very useful for us."

Service User, Male / 43

"I have been receiving support from Derman's Health Advocacy Service for the last 3 and half years. They never let me down and they were always punctual and completed their work in time. In addition, I am very happy about their service as they interpret accurately and in a way that it makes sense."

Service User, Female / 45

"I have been working with Derman's advocate in Turkish clinic at the Queensbridge Group Practice for the last 9 months. I find him extremely helpful, supportive and feel he takes a sensitive approach to patient care. His interpreting skills are excellent, and his communication skills with patient/staff are exemplary."

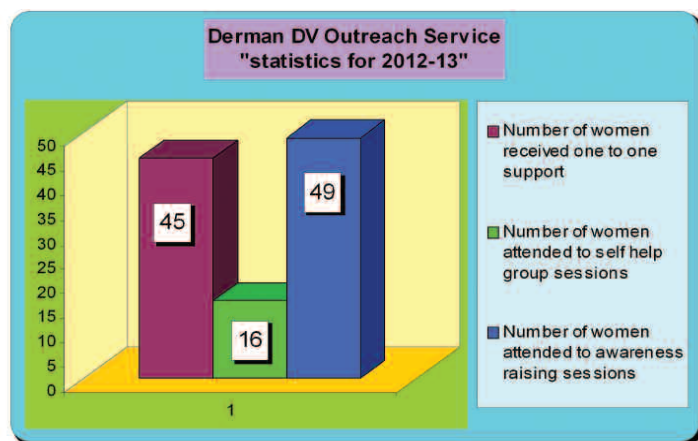
GP, Queensbridge Road Group Practice

DOMESTIC VIOLENCE OUTREACH PROJECT

DERMAN's Domestic Violence Outreach Service offers a point of contact to those experiencing domestic violence, forced marriage and "honour" based violence. It is committed to providing a safe, sensitive, non-judgemental and non-oppressive support service for women needing a range of support within the community, through one to one support, group work and awareness raising sessions. Within our group sessions we cover areas such as personal safety, health protection, accessing support services, relaxation techniques, building self esteem and confidence; and we also organise social trips. We run regular events and workshops to increase survivors' confidence in accessing and using the available services.

DERMAN Domestic violence service aims to achieve the following outcomes through to provision of support and advice:

- Increase survivor safety over time
- Reduce incidences of abuse in the community
- Reduce homicide in the community
- Reduce levels of homelessness
- Promote programmes of resettlement and enable people to live independently, including accessing move-on accommodation.



- Maximise income by better access to welfare benefit system and supporting finding job etc.

A co-ordinated multi-agency response

We have committed to a multi-agency working as this is key to maintaining the safety of those suffering domestic violence. We established very close links with Hackney domestic violence networks and we sit on the Hackney Multi-Agency Risk Assessment Conference (MARAC). We worked in partnership with the LB Hackney, NHS and other voluntary sector agencies.

Key achievements in this financial year:

- 45 women received one to one support and advice
- 2 support group programmes were completed successfully in this year and total 16 women participated
- 49 women attended our awareness meetings
- In this financial year we reached a total of 110 women

Case Study

X was subjected to domestic violence; both physical and emotional abuse by her husband. X had injuries from these incidences e.g. bruises on her arms and legs. X informed us that he was keeping a knife at home. X thinks that he will seriously injure her one day, because she thinks he is a very dangerous person..

Our intervention and outcomes achieved:

- We have referred this case to MARAC as a result of the risk assessment we conducted
- X was placed into a women's refuge.
- We encouraged X to liaise with her workplace and result of this she is now working at a different branch.
- We provided advice and practical help to make her homelessness application for the local authority and we will continue to support her.

Service Users' Comments

"I had a very difficult time this year because of domestic violence but I have sorted out my life and regain my confidence with support of a DV worker at DERMAN. I know Derman is a community organisation but I felt like they are part of my family. Whenever I contacted the DV worker, she made me feel welcome. She was very approachable and supported me when I needed it. I am currently studying teacher assistance and volunteering one day in my children's school as a classroom assistant. I will always appreciate Derman's support that helped to achieve my goals."

Service User, Female / 26

"I am very happy with the service which I have been receiving from DERMAN. I always praised DERMAN's services to the other agencies who are involved with my case. I am able to seek advice or information from the DV worker and she always offers me options and practical help. I have always felt that she listens and explains my rights very clearly. I have only one difficulty with service as she works part time. This is the only DV service in Hackney which provides me the service in my own language - Turkish."

Service User, Female / 31

ADVICE SERVICE

Derman gives an accessible, high quality, free, professional, generalist, independent Advice Service and impartial information to Kurdish, Turkish, Turkish Cypriot and other Turkish speaking clients who live in the borough of Hackney. The aim of Derman's Advice Service is to



give information, guidance and practical help on social and welfare rights and entitlements, housing, homelessness, debt and consumer rights. Our main grant for the provision comes from Hackney Council and we are a member of Hackney Independent Advice Consortium (HIAC).

The service mainly operates from GP Practices in Hackney and Homerton Hospital.

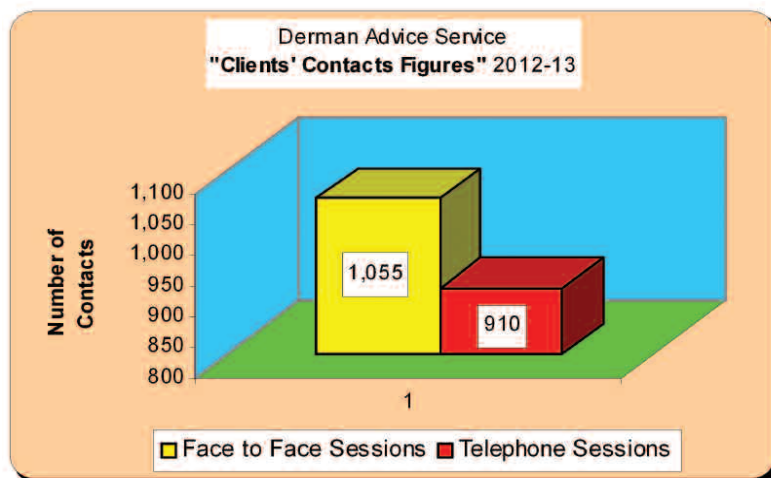
The government's plan to implement the new Welfare Reform package in the next financial year meant we needed to explain the changes that are going to take place to our clients and explain how they were going to be affected by them. The demand for our Advice Service increased this year as a result of the changes in the economy in general and the expected changes in the welfare system.

We provide:

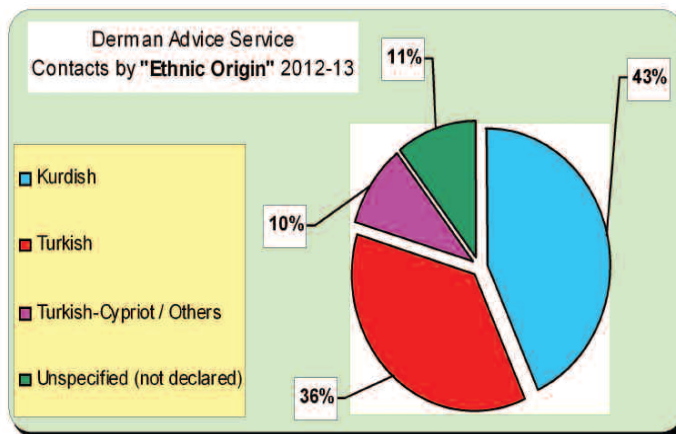
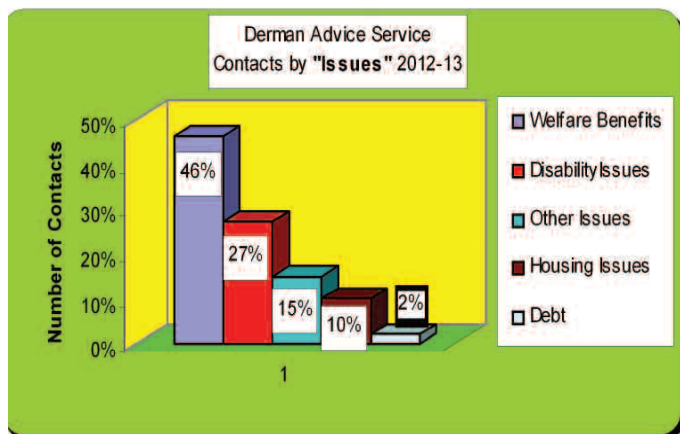
- A drop-in advice session for urgent issues of our service users as well as usual appointment advice sessions. We also provide telephone advice sessions every Friday morning.
- Help to fill in various forms for our clients; make phone calls on their behalf. We also write, read, explain and translate their letters and follow up their cases.
- Take action on behalf of clients in order to move their cases to the Appeal Service.
- Regular consultation and information giving meetings for service users.

Key achievements in this financial year:

- Derman's advice team succeeded to secure around **£395,000** in benefits and other money for our service users this year. We assisted in increasing the quality of life and reducing poverty for clients especially with a disability/illness and succeeded in reducing family poverty levels and raised child welfare level for clients.
- The Advice Team provided a service to **604** individuals in Hackney culminating **1,965** contacts.
- We provided **1,055 face to face** appointments and **910 telephone advice** sessions
- We prevented clients from being homeless by providing advice, information and assistance for service users' housing problems (rent arrears/debt).



- We supported clients to either remain in current accommodation or access a suitable housing option from local housing services by assisting them in writing their housing application and achieved accommodation allocations for clients in priority from local housing services.
- Through service users' consultation meetings, we increased the awareness and information level of clients regarding the welfare benefits system, the changes taking place, how to access the system and helped improve communication between the clients and statutory agencies.



Case Study

Ms X is a 75-year-old disabled person and lives alone. She gets Pension Credit (PC) and Attendance Allowance (AA) and an additional amount on top of her PC due to her severe disability.

Disability Benefit Centre stopped her AA because, she did not respond to their two letters which she has not received. Because of her AA stopped, she was not entitled for severe disability addition and The Pension Service asked her to pay back £1105.80 of PC over payment. This situation affected the client's health condition as well as her financial situation. Due to worsened medical condition, stress and anxiety she was taken to A&E a few times during this period.

We made an application for a review and appeal to the Disability Benefit Centre on behalf of her. After sending the proof documents, writing few letters and phone contacts; they reconsidered her case and reinstated her AA and paid all backdated AA (totally £1659.20). Then we contacted with The Pension Service about the overpayment issue. We asked them to write off the over payment because of the change of her circumstance about AA case. It has since been written off.

Service User's Comment

"Derman has been very helpful in solving my problems with benefits. Derman helps with so many issues, they support us, they guide us. I hope your services will continue because I have nowhere else to go when I have a problem. I really appreciate your service and thank you."

Service User, Female / 51

STOP SMOKING SERVICE

Derman's Stop Smoking Service is a new initiative which is delivered to Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot people living, working or studying in Islington. This is an exciting opportunity for Derman to use its extensive service delivery experience in another borough and reach out to Turkish and Kurdish communities in Islington.

The objectives of the service are:

- Reduce mortality by smoking through the provision of evidence based intervention to support smokers to stop smoking within Kurdish Turkish and Turkish Cypriot Communities.
- Contribute to reducing smoking prevalence in Islington through meeting/exceeding DH annual 4 week quit target.

- Improve the health and wellbeing of Kurdish Turkish and Turkish Cypriot communities affected by long term conditions exacerbated by smoking.
- Contribute to reducing health inequalities and to the objectives of the Islington Tobacco Control Strategy, working towards a Smokefree Islington 2020.



Derman's Stop Smoking service provides:

- One to one support and advice to people who want to give up smoking.
- Referral to specialist services if necessary.
- Facilitate access to, and where appropriate supply, nicotine replacement therapy (NRT).
- Increase awareness of the risks associated with smoking and exposure to second – hand smoking within Kurdish and Turkish Communities in Islington.

Key achievements in this financial year:

- We introduced the service in Islington through promotion and awareness meetings.
- We worked in partnership with Minik Kardes Children Centre and liaised with other Kurdish and Turkish organisations such as IMECE Women Centre and Turkish Education Group.
- Total **63** referrals received, **38** people engaged the service and **24** people stopped smoking.
- Total **11** health promotion meetings /events organised.
- Total **185** people attended the health promotion meetings/events.
- Project reached total **248** people within Kurdish, Turkish and Turkish Cypriot communities.

Case Study

Mr X is 37 years old Turkish Cypriot man with a serious physical and mental health problems. When he was referred to our service his self esteem was low and he was not feeling confident enough to make changes in his life. He told us that he was smoking 10 cigarettes a day for the last 10 years and smoking was worsening his existing health problems.

Our intervention:

- Introduced our service and the NRT products
- Provided regular emotional and practical support

Achieved outcomes:

- After 5 sessions he stopped smoking
- His confidence and self esteem increased
- He started believing that he can make positive changes in his life
- He referred his uncle to our service

Service User's Comment

"I believe the smoking percentage is high within the Turkish Community. I would like to thank to the Islington NHS and Derman for providing Stop Smoking Service in Turkish."

Service User, Male / 37

GÖREVİMİZ VE AMACIMIZ

1991'den beri Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türk toplumların hizmetindeyiz.

“**Derman**” kelimesi hem Kürtçe'de hem de Türkçe'de aynı anlama gelmektedir: güç, çözüm ve şifa.

Derman Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türk toplumları içinde gelişmiş ve hala sağlam bir şekilde bu toplumlar içinde yer almaktadır. 1991 yılında Hackney'de yerel mahalle doktorları ve Sağlık Müdürlüğü ortaklığı ile kurulmuştur.

Derman'ın var olma nedeni, Kürt ve Türk toplumlarının yaşam kalitesini önemli ölçüde yükseltmek ve bunun devamını sağlamak için bütünlüğe dayalı sağlık ve sosyal bakım servislerini sunmaktır.

Derman:

- **Profesyonelliği**

Servislerimizi etkin, profesyonel ve özenli bir şekilde servis kullanıcılarına sunmayı,

- **Kapsamlılığı**

Öngördüğümüz, din, politik görüş ve etnik köken ayrımı gözetmeksizin servis verdiğimiz toplumlara ücretsiz hizmet vermeyi,

- **Toplum tarafından yönlendirilmeyi ve toplum merkezli olmayı**

Toplumların ihtiyaçlarını karşılayabilecek, kültürel olarak hassas ve dil yönüyle uygun, uyumlu servisler temin etmeyi hedefler.

EŞİTLİK VE FARKLILIK

Derman'ın var olma nedeni, Kürt ve Türk toplumlarının sağlığı ve mutluluğu için, Hackney'de ve parasal kaynağın sağlandığı Birleşik Krallık'ın herhangi bir bölgesinde, toplumun ihtiyacını en iyi karşılayacak servisleri sağlamaktır. Sosyal adalet ilkelerini destekliyoruz ve toplumlarımızın, hiçbir ayrılık gözetmeksizin, her bireyinin servislerimizden eşit ve en iyi şekilde yararlanması için çalışıyoruz.

Derman eşitlik ve farklılık ilkesine bağlıdır. Amacı bütün insanlara ve gruplara aynı biçimde saygılı, yakınlık göstererek ve profesyonelce davranmaktır. Görevlerini, bu kurallar çerçevesinde yerine getirmek bütün çalışanların sorumluluğudur. Bütün bu kuralların etkili bir şekilde uygulanıp uygulanmadığını ve bunun pratik yansımalarını denetlemek Derman yönetim kurulunun özel sorumluluğudur.

Bu fırsat eşitliği ilkesinin doğru uygulandığını gözlemlemek için Derman servisini kullanan, işe başvuran veya bizimle ortak iş yapan bütün kuruluşlardan aşağıdaki bilgileri isteriz.

- a) Başvuranın etnik / ırk kökenini
- b) Cinsiyet ve yaşını
- c) Engelli olup olmadığını
- d) Cinsel tercihini

Derman bu kuralın uygulanırılığını ve etkisini izleyebilmek için servislerini kullanan ve işe başvuran herkesin bu bilgileri kendi isteğiyle vermelerini teşvik eder. Bu bilgileri vermeyi red etmeniz servislerimizi kullanmanızı veya iş başvurunuzda sizinle ilgili kararı hiçbir şekilde etkilemez.

YÖNETİM KURULU BAŞKANINDAN

Derman için 2012-13 yılı başarılı ama zorluklarla dolu bir yıl oldu. Türk, Kürt ve Kıbrıslı Türk toplumlarına ihtiyaç duydukları ve takdir ettikleri birçok servisimizi sunmaya devam ettik. Ancak hükümetin tasarruf önlemleri devam ederken, toplumlarımıza verdiğimiz destek servislerine olan ihtiyacın giderek arttığını gördük.

Maalesef bu yıl da kesintilerden dolayı gelirlerimiz azaldığı için, çalışanlarımızın çalışma saatlerinde azaltmalar yapmak zorunda kaldık. Daha önce sağlık danışmanlığı servisimizde kısıtlamaya gitmiştik, bu yıl da ruh sağlığı servisimiz bu kesintilerden olumsuz olarak etkilendi. Bu durum bizim için üzücü ve zor olmakla birlikte; çalışanlarımızın eldeki olanaklarla toplumlarımızın ihtiyaçları doğrultusunda büyük bir özveri ile yüksek kalitede hizmet sunmaya devam etmeleri övgüye değer.

İçinde bulunduğumuz koşullarda Derman'ın mevcut ve olası servis kullanıcılarını dinlemesi ve hizmet sunduğu bu toplumların istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda servisler geliştirmesi çok önemli. İş planımızı çalışanlarımız, gönüllüler, servis kullanıcıları ve yönetim kurulu üyelerimizin yardımlarıyla tamamladık. Bu plan Derman'a gelecek için net bir yön sağlayacaktır.

Toplumlarımızın hükümetin politikalarına ve yeni kanunlarına bağlı olarak sürekli değişen ihtiyaçlarını bulup ortaya çıkarmak için büyük bir çaba gösteriyoruz. Daha sonra da pilot projelerimiz aracılığıyla bu ihtiyaçlara cevap vermeye çalışıyoruz. Örneğin yaşlılarımızın ihtiyaçlarına yönelik gönüllülük projesi gibi.

Yaptığımız çalışmaları etkili bir şekilde gösteren ve bu verdiğimiz hizmetlerimizin servis kullanıcılarına ne derece fayda sağladığını gösteren bir DVD hazırladık. Bu DVD'yi Derman'ı ve verdiği servisleri tanıtmakta ve yaymakta; ayrıca bize mali destek sağlayabilecek kurumlara neler yaptığımızı göstermede önemli bir kaynak olarak kullanmaya devam edeceğiz.

Ayrıca web sitemizi kolay ulaşılabilir; yaptığımız çalışmalarımızı daha hızlı ve ayrıntılı bir şekilde gösterebilmek için güncelleme aşamasındayız. Bu bizim ne gibi servisler sunduğumuzu duyurmanın başka bir yolu olacaktır.

PQASSO'nun (Kalite güven sistemi) 1'inci seviye kalite belgesini almış olmaktan dolayı son derece gururluyuz. Şimdi ki amacımız bir sonraki seviye için çalışmalarımızı sürdürerek yüksek kalitede servis sunma konusunda ne kadar ciddi olduğumuzu gösterebilmek.

Bu yılın Nisan ayından itibaren Sağlık Bakanlığı'nın bünyesindeki bazı sağlık servislerinin belediyelere devretmesiyle birlikte Derman'ın Ruh Sağlığı Servisi sözleşmesi de Sağlık Bakanlığı'nın Hackney Temel Sağlık Hizmetleri Birimi'nden (CHPCT) Hackney Belediyesi'nin 'Halk Sağlığı Bölümü'ne" devredildi. Çalışanlarımız bu idari yönetimle ilgili yapılan değişikliklerden servis kullanıcılarımızın olumsuz bir şekilde etkilenmemeleri için büyük bir özveri ile çalışmalarını sürdürmektedirler. Ayrıca diğer kuruluşlarla iyi ilişkilerimizi devam ettirip ortak çalışmalar yapmamız yeni servisler için açılan ihale fırsatlarını değerlendirmek bakımından bizim çok önemlidir.

Hükümetin sosyal haklar konusunda yaptığı yeni değişikliklerin bizim servis kullanıcıları üzerinde pek çok olumsuz etki yaratacağını düşünüyoruz. Bu nedenle artacak taleplere karşılık biz de sosyal haklar danışmanlığı servisimizin kapasitesini artırmaya çalışacağız

Önümüzdeki yıllarda da ana servislerimizi koruyarak; tercih edilen bir kurum olmaya devam etmek için konumumuzu güçlendirmeye çalışacağız. Bu iki amacımıza ulaşabilmek için gönüllülük projesini servislerimizin bir parçası haline getirmek istiyoruz. Gönüllülerin işe alımı, eğitimi ve destek verilmesine ve onların en iyi şekilde deneyim kazanıp Derman'a olan katkılarını artırmak için elimizden geleni yapacağız. Bu, servislerimizi daha uygun maliyetlerle devam ettirebilmemize yardımcı olacaktır.

Bu zor koşullarda özverili bir şekilde çok çalışarak servislerimizin devamını sağlayan tüm çalışanlarımıza / gönüllülerimize ve bizim yeterliliğimize güvenerek servislerimizin devamlılığı için sağladıkları mali yardımlarından dolayı finans kurumlarına teşekkür etmek istiyorum.

Ayrıca yönetim kurulu üyelerimize de yıl boyunca gösterdikleri destek, bağlılık ve önemli konularda ki değerli tavsiyeleri için teşekkür etmek istiyorum.

Derman için önümüzdeki yılda da yine başarı dilekleriyle...



Catriona Scott, Yönetim Kurulu Başkanı



GENEL MÜDÜRÜN RAPORU

Her zaman olduğu gibi, bu yıl da Derman'ın ana amacı Türk, Kürt ve Kıbrıslı Türk toplumlarının yaşam kalitesini artırmak için kültürel olarak duyarlı hizmet sunmaktır. Varolan bu zor ekonomik koşullarda Derman servislerine sağlanan mali desteğin azalması servislerimize olan talebin artmasına neden oldu.

Hizmetlerimizde azalma olmasına rağmen elemanlarımızın özverili çalışmaları sayesinde çok kaliteli hizmetler sunduk. Bireylerin iyileşmesini hedef alan ve kişilere bütünsel yaklaşım gösteren **İyileşme Yıldızı Modelini** geliştirdik. Bu da bize Türk, Kürt ve Kıbrıslı Türk toplumlarının tüm ihtiyaçlarına cevap veren bütünsel ve kültürel olarak duyarlı hizmet vermemizi sağladı.

Derman'ın 2012-2013 deki başarılarını şöyle sıralayabiliriz:

Geçen yıl hedeflerimize ulaşmada büyük bir gelişme sağladık:

1. Stratejik çalışma

- Vizyonumuzu gerçekleştirmek için diğer kurumlarla ortak çalışmamızın güçlendirilmesi. Diğer kurumlarla işbirliği içinde ortak bir çalışma yürütmek ve artan ihtiyacı karşılamak için büyük ölçekli ihalelere ortak katılmak günümüzde stratejik bir önem taşımaktadır. Derman, tüm toplum kuruluşları adına büyük kamu sözleşmeleri için ihalelere katılıp, yönetebilecek yeni bir kurul olan City / Hackney Özel Amaçlı Araç'a (Special Purpose Vehicle-SPV) üye oldu. Derman GamCare, Social Action for Health ve Sağlık Bakanlığı Ruh Sağlığı BME Erişim bölümüyle ortak çalışmalara devam ettik. Hackney'de Ortak Stratejik İhtiyaçları Değerlendirme programını oluşturma toplantılarına katıldık.
- Derman servis kullanıcılarının ve profesyonellerin verdiği hizmetlerin etkisi üzerine geri bildirimlerini içeren bir DVD hazırladık.
- Derman İş Planı günümüzdeki ekonomik ortama yanıt vermek için güncelleştirildi. Türk, Kürt ve Kıbrıslı toplumlara hizmet veren temel bir kurum olarak konumunu güçlendirmek için 2012-2017 yılları arası hedefler koydu.

2. Mevcut hizmetlerin güçlendirilmesi

Türkçe ve Kürtçe konuşan toplumun yaşam kalitesini artırmayı hedefleyen temel servislerimizi güçlendirmeye devam ettik. Bu servislerimiz şunlardır:

- **Sağlık Danışmanlığı:** Toplam 3,336 kişiye 8,116 kez hizmet verildi.
- **Konuşma ile Terapi:** 345 kişi havale edildi ve toplam 2,825 terapi seansı sunuldu.
- **Ruh Sağlığı Destekleme ve Geliştirme:** Toplam 1,581 seans sunuldu.
- **Sosyal Haklar Danışmanlığı:** 604 kişiye toplam 1,965 kez servis sağlandı.
- **Şiddete Karşı Yardım ve Destek:** Geçen yıl 110 kadın bu hizmetten yararlandı.

3. Türk ve Kürt toplumların ihtiyaçlarına yanıt vermek

Temel hizmetlerimizi korumanın yanısıra ihtiyaçlara yanıt vermek için aşağıdaki hizmetleri verdik:

Sigarayı Bırakma Servisi: İslington'da Sigarayı bırakmak isteyenlere yönelik NHS tarafından finanse edilen bir servis başlattık. Bu servis kişilere bireysel destek vererek sigarayı bırakmak isteyenlere tavsiyelerde bulunur. Toplam 24 kişi de sigarayı bıraktı.

Yaşlılar projesi: St Katharine Shadwell Trust tarafından mali destek verilen bu pilot proje Türk, Kürt ve Kıbrıslı toplumlarında yaşlıların sosyal olarak soyutlanmalarını engellemek için gönüllü çalışmayı teşvik etmiştir. Bunun için 3 atölye çalışması düzenledik ve 2 faaliyet grubu oluşturduk. Bu grupları kurmak için West Reservoir ve Sağlık Bakanlığı BME Erişim hizmetleriyle işbirliği yaptık. Toplam 110 kişi bu yaşlılar projesinden yararlandı.

Tüm bunları, Derman elemanlarının ve yönetim kurulu üyelerinin özverili çalışmaları, servis kullanıcıları ve finans kurumlarının desteği olmadan başarmamız mümkün değildi. Emegi geçen herkese teşekkür etmek istiyorum. Derman, kişilerin gerçek yaşamları üzerinde hayati etkisi olan servislerini sürdürecektir. Derman önümüzdeki yıllarda gelişmeye devam edecektir.

Nursel Taş, Genel Müdür

SERVİS RAPORLARI

RUH SAĞLIĞI SERVİSLERİ

Derman'ın Ruh Sağlığı Servisleri Hackney bölgesinde yaşayan Türk, Kürt ve Kıbrıslı Türklere geniş bir yelpazede destek servisleri sunmaya devam etmiştir. Bu mali yılda '**İyileşme Modeli**'ni hayata geçirdik. Bu modelde konuşma ile terapi ve ruh sağlığı destek servisleri birbirleriyle işbirliği yapmakta, bu da bize kişiyle bir bütün olarak çalışma olanağı sunmaktadır.



Servislerimizi kullanan kişiler içinde yaşadıkları toplumdaki zorluklardan etkilenmektedirler. Bunun yanı sıra göçmenliğin zorunlu kıldığı yeni bir ortama uyum sağlamak hayatlarının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bazı kişiler servislerimizi hayatları bir çıkmaza girdiğinde aramaktadır. Bazıları da uzun süre boyunca devam eden sorunlarına bir çözüm aramak için Derman'la bağlantıya geçmektedirler.

Derman birçok servis kullanıcımız için ruh sağlığı denince akla gelen ilk kuruluştur. Servislerimizi kullanan kişiler yardım alacaklarının ve yeni beceriler edineceklerinin ve günlük yaşamlarıyla daha iyi başa çıkmak için donanım kazanacaklarının bilinciyle Derman'ı aramaktadırlar.

KONUŞMA İLE TERAPİ SERVİSİ

Ruh Sağlığı Servislerimiz birçok proje yürütmesine rağmen konuşma ile terapi servisimizin bel kemiğini oluşturmaktadır. Travma, ilişki problemleri, depresyon, fiziksel ağrılar ve artan endişeyle beraber intihar düşünceleri en çok çalıştığımız konulardır.

Konuşma ile terapinin etkili bir şekilde yapılabilmesi için servisi kullanan kişi ile servisi sunan kişi arasında bir güven ortamının oluşması gerekmektedir. Derman servis kullanıcılarına gizlilik ilkesi çerçevesinde kişilere zorluklarını rahatça anlatabilecekleri güvenli bir ortam yaratmaktadır.

GamCare ile ortak çalışmamıza bu sene de devam ettik ve kumardan etkilenen kişilere konuşma ile terapi sunduk.

RUH SAĞLIĞINI DESTEKLEME VE GELİŞTİRME SERVİSİ

Sunduğumuz birçok servis genellikle 6 – 12 hafta ile sınırlıdır. Ancak ruh sağlığı destek ekibimiz sorunları seneler boyunca devam etmiş kişilere uzun dönem destek sunabilmektedirler. Bu servisimizin hedefi toplumumuzun ruh sağlığı servislerine erişimine ve yaşadıkları topluma entegre olmalarına yardımcı olmaktır.

Servisimiz kapsamında aylık bilgilendirme toplantılarına servis kullanıcılarının bize sorun olarak getirdikleri konuları işleyerek, kişileri deneyimlerini paylaşma konusunda cesaretlendirerek devam ettik. Bu toplantılar kişilere hem birbirlerinden öğrenmeleri hem de sorunlarında yalnız olmadıklarını anlamaları için bir fırsat yaratmaktadır.



2012-2013 mali yılında **Ruh Sağlığı Servislerimizin yaptığı çalışmalardan örnekler:**

- Bu mali yılda **Konuşma ile Terapi** servisimize toplam **345** kişi havale edildi
- Toplam **2,825** seans verildi. Bu seansların dağılımı şöyledir: **2,580** seans bireysel konuşma ile terapi ve **82** seans grup terapisi (grup terapileri 2 saattir) sunuldu. Kumar sorunu ile bize başvuran 16 kişiye **81** seans bireysel terapi verildi. Bu seanslar GamCare'in mali desteği ile gerçekleşti.

Konuşma ile Terapi	2,580 bireysel seans
	81 GamCare seansı
	(82x2) 164 grup terapisi
TOPLAM	2,825 seans

- Bu mali yılda **Ruh Sağlığı Destek Servisimize** toplam 64 kişi havale edildi
- Toplam **1,581** seans verildi.

Ruh Sağlığı Destek Servisi	1,505 seans
	(38x2) 76 aktivite ve bilgilendirme çalışması
TOPLAM	1,581

Sınırlı olanaklar ve çok kısıtlı bir bütçe ile profesyonel düzeyde servislerimizi devam ettirmeye çalışmak birçok zorluğu da beraberinde getiriyor. Üzerimize aldığımız her işi hakkını vererek yapmanın ve toplularımızın ihtiyaçlarına cevap veren, etkili bir servis sunabilmenin gururunu yaşıyoruz.

Gelecek yıl temel önceliklerimiz şunlardır:

- Servis için bekleme zamanının kısaltılması,
- Havale, öngörüşme, servisin sunulması ve değerlendirilmesi için etkili metodların geliştirilmesi,
- Servis kullanıcılarının ihtiyaçlarına cevap veren en etkili servislerin devamı.

Çalışmalarımızdan bir Örnek – Konuşma ile Terapi Servisi

Mahalle doktoru tarafından gönderilen havale mektubunda X Hanım'ın toplumdan soyut yaşadığı, sosyal hayatının olmadığı ve insanlarla görüşmekten kaçındığı belirtilmişti.

Öncelikle X Hanım'ın insanlarla neden görüşmek istemediği ve kendisini eve kapatmasının sebeplerine baktık. Hayatında hem kendi hem de çocuklarının başaramadığını düşündüğü şeyler onun kendine olan güvenini kaybetmesine sebep olmuştu. Başkalarının yanında kendini küçük ve yetersiz hissetmeye başladığından dolayı da çareyi kendisine insanlarla arasına mesafe koymakta bulmuştu.

Çalışmamız başarısızlık diye gördüğümüz birçok şeyin bize neler öğrettiği ve sonraki başarılarımıza nasıl katkıda bulunduğu üzerinde yoğunlaştık. Ayrıca çocuklarımızın kendi seçimlerinden sorumlu oldukları ve bizden ayrı bireyler olarak kendi kararlarını vermek özgürlüğüne sahip olduklarını kabullenmenin gerekliliği üzerinde durduk. Değiştiremeyeceklerimizi zor da olsa kabul etmenin yollarını aradık.

Çalışmalarımızın sonunda X Hanım başarısızlık diye gördüğü şeylerin onun hayatını nasıl zenginleştirdiğini ve onun olgunlaşmasında ne kadar büyük katkılarda bulunduğunu farketti. Kendine güveni arttıkça insanlarla ilişkileri olumlu yönde gelişti. Arkadaşlarıyla yeniden iletişim kurmaya başladı. Çocuklarının ayrı bireyler olduğunu ve kendi seçimlerinden kendilerinin sorumlu olduğunu kabullendi. Değiştiremeyeceği şeyleri kabullenerek enerjisini daha verimleri yerlere yöneltmeye karar verdi.

Servis Kullanıcı Yorumu - Konuşma ile Terapi Servisi

"Ben bu hizmetinizden çok memnunuz. Keşke seanslarınız biraz daha uzun olsaydı, daha çok faydasını göreceğimi düşünüyorum. Tam kendimi bulmaya başlamışken seanslar bitti. Bu zamana kadar biraz da olsa kendime güvenmeye, hayata daha pozitif bakmaya başladım. En azından yaşadığım olumsuzluklarla başa çıkmayı öğrendim. Hizmetlerinizden yine yararlanacağımı bilmek beni mutlu ediyor."

Servis Kullanıcısı, Kadın / 40



Çalışmalarımızdan bir Örnek – Ruh Sağlığını Destekleme ve Geliştirme Servisi

28 yaşındaki Y Hanım, evlenerek Londra'ya göç etmiş ancak evliliği aile içi şiddet sebebiyle bozulmuştur. Geçici olarak yerleştirildiği barınma yerinden kendi rızasıyla ayrıldığı için hukuksal olarak kendini, isteyerek ve bilerek evsiz bıraktığı gerekçesiyle Belediye'nin Evsizlik Bölümü'nden yararlanma hakkını kaybetmiştir. Y Hanım içinde büyüdüğü kültürden uzakta, bilinmeyenlerle dolu bir coğrafyada yalnız kalmış, korku, güvensizlik, içsel sıkıntı, huzursuzluk ve uykusuzluk gibi sorunlar yaşamaya başlamıştır.

Y Hanım ile yapılan ön görüşmede duygusal ve yaşamsal ihtiyaçları tesbit edilmiştir. Öncelikle Job Centre'da yapılan görüşmelere beraber gidilerek durumu yetkililere anlatılmış ve yardımlarının bağlanmasına yardımcı olunmuştur. İngilizce öğrenmesinin gerekliliği vurgulanmış ve İngilizce ve bilgisayar kursuna kaydı yapılmıştır. Ev kirası yardımı alarak kendine bir oda kiralamış ve dil eğitimine ağırlık vermiştir. Derman'ın düzenlediği toplantılara katılan Y Hanım, İngiltere'de kendisine sağlanabilecek sağlık, eğitim ve sosyal haklar konularında bilgilendirilmiştir. Y Hanım Derman'ın desteğiyle hayatını yoluna sokma konusunda cesaret kazanmıştır.

Servis Kullanıcı Yorumu – Ruh Sağlığını Destekleme ve Geliştirme Servisi

"İki sene önce ruhsal sıkıntılarım öyle bir noktadaydı ki, kendimi öldürmenin tek çıkış yolu olduğunu sık sık düşünüyordum. Bana yardım eden bütün Derman çalışanlarına çok teşekkür ederim, artık bunu düşünmüyorum. Çok yardımınızı görüyorum ve rahatlıyorum."

Servis Kullanıcısı, Erkek / 48

SAĞLIK DANIŞMANLIĞI SERVİSİ

Derman'ın Sağlık Danışmanlığı hizmeti, Hackney'de yaşayan Kürt, Türk, Kıbrıslı Türk, ve Doğu Avrupalı Türk toplumlarının yararlanması için mahalle doktorlarında hizmet veren Homerton Hastanesi Vakfı'nın sağladığı fon aracılığı ile yürütülen bağımsız bir servistir.

Amacımız toplumumuzun ihtiyaçlarının karşılanmasının önceliğinden hareketle mevcut sağlık servislerinden en iyi şekilde haberdar olmalarına ve tam olarak yararlanabilmelerine destek olmaktır. Öte yandan hastalarla sağlık personeli arasında iletişimin kurulması, dil ve kültür farkından kaynaklanan boşlukları ortadan kaldırmak üzere sağlık personelinin de toplumlarımızın ihtiyaçları doğrultusunda bilgilendiririz. Bu, servislerin toplumlarımızın ihtiyaçlarına uygun bir biçimde gelişmesine yardım eder. Sağlık servisini kullananların sağlıkları üzerine doğru kararları verebilmeleri için bütün seçeneklerinden haberdar olmalarını sağlamak, ayrımcılığın uygulandığı yerlerde buna itiraz etmek, sağlık personelinin Kürt ve Türk toplumlarının ihtiyaçlarını, beklenti ve isteklerini anlamalarına yardımcı olmak için çalışırız.



Bu mali yıl içinde sağlık danışmanlığı ekibi servise olan yoğun talebin baskısı altında sınırlı kapasitesiyle çalıştı. Ekonomik kriz ve sosyal haklar sisteminde olmakta olan değişiklikler toplumlarımızın sağlığı üzerinde büyük etki yaptı. Bu da servis kullanıcılarımızın sağlık servislerine ulaşmakta yaşadıkları zorluklar nedeniyle servisimize duyulan ihtiyacı artırdı ve sağlık danışmanlığı ekibi sınırlı kapasitesiyle bu ihtiyaca cevap verebilmek için çok yoğun bir çaba sarfetti.

Bu mali yıl içindeki kayıtlarımıza göre servis kullanıcılarımızın en yaygın sağlık problemleri aşağıda sıralandığı gibidir:

- Ağrı (bel ağrısı, eklem ağrıları, kol bacak ağrıları)
- Ruh sağlığı problemleri (Depresyon, endişe, panik atak ve intihar eğilimleri...)
- Kadın sağlığı problemleri
- Şeker hastalığı
- Sindirim sistemi ile ilgili şikayetler
- Göğüs ağrısı
- Baş ağrısı

2012-2013 mali yılında yaptığımız çalışmalardan örnekler:

- Bu mali yıl içinde **3,336** kişiye tercümanlık ve sağlık danışmanlığı servisi verdik ve toplam **8,116** başvuruya cevap verdik; böylelikle yıllık hedeflerimizin üzerinde bir başarı sergiledik.
- Hackney’de **13 değişik mahalle doktoru ve sağlık merkezinden** hizmet verdik.
- Sağlık danışmanlarımız, kişilere bire-bir servis vermenin yanında servis kullanıcılarımızın havalelerinin takibi, hastane randevularını yapmak ve takip etmek, randevularında tercümanlık sağlanması için gereken başvuruları yapmak gibi birçok hizmeti başarıyla sürdürdüler.
- Servis kullanıcılarımızın sağlıklı bir yaşam sürdürebilmeleri için varolan Derman içindeki ve dışındaki servis ve aktivitelere katılabilmeleri için cesaretlendirme, bilgilendirme ve yönlendirme işlevimizi sürdürdük.
- Toplumlarımızı sağlıklı ilgili konularda bilgilendirmek ve servisimizle ilgili görüş ve önerilerini öğrenme amaçlı toplantılar düzenledik.

Çalışmalarımızdan bir Örnek

X, 38 yaşında, Kürt, evli ve üç çocuklu bir kadın. Zamanında zorla evlendirilmişti, eşinden fiziksel ve duygusal şiddet görüyordu. İngilizce konuşmıyor ve okuma - yazması yoktu.

Mahalle doktorunda çalışan sağlık danışmanımızla görüşmeye geldiğinde aşağıda sıralanmış problemlerle ilgili destek istedi:

- İntihar eğilimleri vardı
- ATOS isimli kurum tarafından muayene edilmiş ve bu kurum hasta olmadığına karar vermişti ve ATOS’un verdiği ‘çalışabilir’ kararına bağlı olarak yardımları kesilmişti.
- Eşinden gördüğü şiddet ve tehditler artmıştı ve kendini güvenlikte hissetmiyordu.

X’e sağladığımız destekler:

- Sağlık Danışmanı X’e sağlayabileceğimiz pratik ve duygusal desteklerin neler olabileceğini anlattı ve problemlerini çözmek üzere kendisiyle birlikte bir çalışma planı yaptı.
- İlk adım olarak, intihar eğilimlerinin durdurulması ve ruh sağlığının iyileşmesi için mahalle doktoruyla acil bir randevu yapıldı. Bu randevuda ruhsal problemleriyle ilgili verilebilecek destekler konuşuldu ve doktordan devlet yardımlarının tekrar başlatılması için sağlık raporu istendi.
- Derman’ın sosyal haklar danışmanlığı servisine havale edildi. Sosyal Haklar Danışmanı, yardımlarının kesilmesi ile ilgili olarak itiraz başvurusu yapılmasına yardımcı oldu ve X haklı bulunarak mahkemeyi kazandı ve yardımları tekrar bağlandı.
- Derman’ın Aile içi şiddet gören kadınlara destek sağlayan servisine havale edildi ve bu servisin yaptığı çalışmalar sonucu eşinin, kendisine ve çocuklarına yaklaşamayacağına dair mahkeme kararı çıkarıldı.

Sağlık Danışmanı’nın, Mahalle doktoru, Derman’ın Sosyal Haklar Danışmanlığı ve Ev-içi Şiddet /Destek servisleriyle işbirliği içinde yürüttüğü çalışmanın olumlu sonuçları:

- X intihar düşüncelerinde uzaklaştı.

- Sağlık servisleri ve diğer ilgili kurumlarla iletişimi iyileşti ve güveni arttı.
- Devlet yardımları tekrar bağlanarak kendisi ve ailesi mali anlamda feraha çıktı.
- Şimdilerde kendisi ve çocukları şiddetten uzak ve güven içinde bir hayat sürdürüyorlar.

X'e mahalle doktorunda, danışmanlık ve tercümanlık hizmeti vermeye devam ediyoruz.

Servis Kullanıcı Yorumları

"Ben Derman servislerinden çok memnunuz fakat bizim mahalle doktorumuzda verilen seanslar yeterli değil, yani haftada 1 gün yetmiyor. Eğer bunu çoğaltarsanız bizim için çok faydalı olur. Derman'dan bir başka isteğim: bizler için İngilizce öğrenme kursları sunulursa bizim için çok faydalı olur."

Servis Kullanıcı, Erkek / 43

"Ben Derman'dan 3.5 yıldır hizmet alıyorum. Hiçbir zaman işlerimi aksatmadılar; her randevuda saatinde işlerini yaptılar. Derman'da tercümanlık yapan kişiler çevirilerini anlaşılır biçimde yaptıklarından ben onlardan çok memnunuz."

Servis Kullanıcı, Kadın / 45

"Derman'ın Sağlık Danışmanı ile son 9 aydır birlikte Türkçe konuşan hastalar için yürüttüğümüz klinikte birlikte çalışıyorum. Kendisinin hastalara yaklaşımını son derece duyarlı, destekleyici ve yardım edici buldum ayrıca tercümanlık becerileri mükemmel, hastalar ve klinik çalışanlarıyla iletişimi örnek teşkil etmektedir."

Mahalle Doktoru, Queensbridge Road Group Practice

ŞİDDET GÖREN KADINLARA DESTEK PROJESİ

Aile içi şiddet destek ve danışmanlık servisimiz, Hakney Belediyesi sınırları içinde yaşayan Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türk kadınlarının şiddete maruz kaldıklarında güvenle yardım alabilecekleri bir servistir. Servisimiz, aile içi şiddet, zorla evlendirilme ve "namus"a dayalı şiddete maruz kalmış kadınların kültürel ihtiyaçlarını da göz önünde bulundurarak kendi dillerinde danışmanlık ve bilgi vererek daha güvenli seçim yapmalarına ve bağımsız bir yaşam kurmalarına destek olmaktadır.

Bu servis, bire bir danışmanlık ve pratik destek sağlamak, grup çalışmaları yapmak ve toplum içinde kadına yönelik şiddete karşı farkındalığı artırmak üzere yapılan çalışmaları içerir.

Şiddet gören kadınlara sunduğumuz destek ve danışmanlık servisimizin amaçları:

- Şiddete maruz kalan kadınların güvenli bir yaşam sürmelerine destek olmak,
- Toplumumuzda aile içi şiddetinin azalmasında katkıda bulunmak,
- Şiddet dolayısıyla kadınların öldürülmesinin azalmasına katkıda bulunmak,
- Aile içi şiddetinden dolayı evsiz kalma riskini azaltmak,
- Şiddete maruz kalmış kadınların belediyeden yeni bir eve geçmelerinde ve bağımsız bir yaşam kurmalarında destek olmak,
- Almakta oldukları yardımların devamının sağlanmasına, mümkünse hak ettikleri bütün yardımlara başvurarak artırılmasına veya iş aramalarına destek olmak.

Diğer kurumlarla ortak çalışmalarımız:

Kadına karşı şiddetle diğer toplum kuruluşlarıyla ortak kullanılan risk değerlendirmesi protokolunu kullanarak çalışıyoruz. DERMAN Hackney Belediyesi'nin organize ettiği, şiddete maruz kalan kadınlar arasında yüksek risk taşıyanların dosyalarının tartışıldığı; farklı kurum ve kuruluşların temsilcilerinin katıldığı panelin üyesidir. Servisimize başvuran kadınlara destek olmak için Hackney Belediyesi, Sağlık Bakanlığı ve diğer toplum kuruluşlarıyla işbirliği içinde çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

2012-2013 mali yılında yaptığımız çalışmalardan örnekler:

- 45 kadına bire bir destek sağladık.
- İki ayrı grup çalışmasını tamamladık ve toplam 16 kadın bu grup çalışmalarına katıldı.
- 49 kadın düzenlediğimiz bilgilendirme toplantılarına katıldı.
- Servisimiz, bu mali yıl içinde toplam 110 kadına ulaştı.

Çalışmalarımızdan bir Örnek

X eşinden uzun süre fiziksel ve duygusal şiddet görmekteydi. En son uğradığı şiddet sonucu kollarında ve bacaklarında yaralanmalar olmuştu. X evde kendini güvende hissetmediğini çünkü eşinin öfkesini kontrol edemediğini, kendisini öldürmekle tehdit ettiğini ve evde bıçak sakladığını bildirdi .

X 'in servsimize başvurması sonucu verdiğimiz destekler ve olumlu sonuçları:

- Yüksek risk olması nedeniyle ilgili yüksek risk paneline sevk edilmesini sağladık,
- Kadın sığınma evinde ikamet etmesini sağlayarak güvenliğini sağladık,
- Verdiğimiz destekle iş yerinin değiştirilmesini sağladık,
- Belediye'ye ev müracatı yapmasını destekledik ve takip ettik.

Servis Kullanıcı Yorumları

"Bu yıl içinde çok zor zamanlarım oldu fakat DERMAN'daki aile içi destek servisinden aldığım destek sayesinde hayatımı yeniden kurdum ve kendime güvenimi sağladım... DERMAN benim ailemden bir parça gibi. Çalışanı ne zaman arasam bana her zaman güler yüzle istediğim herşeyde bana yardımcı oldu. Şu anda yardımcı öğretmen olmak için eğitim alıyorum ve gönüllü olarak da çocuğumun gittiği kreşte çalışıyorum...DERMAN benim amaçlarıma ulaşmamda ve başarılı olmamda beni destekledi bundan dolayı minnetarım."

Servis Kullanıcı, Kadın / 26

"Ben DERMAN'dan aldığım servisten çok memnunum. Bana yardımcı olan diğer kurumlarla ya da servislerle konuştuğum zaman, DERMAN'dan aldığım servisten ne kadar memnun olduğumu belirtiyorum. Ne zaman bilgiye ya da desteğe ihtiyacım olsa; çalışan kişi beni bilgilendirdi ve haklarımı almakta destek sağladı. Beni dinlediğinden her zaman emin oldum. Yanlızca bir konuda zorluk çektim çünkü görevli yarı zamanlı çalıştığı için sadece çalıştığı günlerde kendisine ulaşabiliyorduk. Bu benim Hackney'de en rahatlıkla ulaşabildiğim anadilimde servis veren kuruluş..."

Servis Kullanıcı, Kadın / 31

SOSYAL HAKLAR DANIŞMANLIĞI SERVİSİ

Derman'ın Sosyal Haklar Danışmanlığı Servisi, Hackney'de yaşayan, Kürt, Türk, Kıbrıslı Türk ve diğer Türkçe konuşan toplumlar için sosyal haklar alanının genelini içine alan konularda profesyonel, kaliteli, bağımsız ve ücretsiz bir servis sunmaktadır. Sosyal haklar danışmanlığı servisimizin temel amacı, servis kullanıcılarımızın ekonomik ve sosyal yaşam standartlarının iyileşmesine katkıda bulunmaktır. Bu amacımıza ulaşmak için , devlet yardımları, sosyal haklar, konut, evsizlik, borçlanma ve müşteri hakları konularında pratik destekler sağlama bilgilendirme, yol gösterme gibi hizmetler sağlarız. Servisimiz, Hackney Belediyesi ve Hackney Bağımsız Sosyal Haklar



Danışmanlığı Konfederasyonu'ndan gelen fonlar aracılığıyla yürütülmektedir. Servisimiz, Derman ofisi ve Homerton Hastanesi dahil olmak üzere çoğunlukla mahalle doktorlarından verilmektedir.

Geçtiğimiz yıl hükümetin sosyal haklar sisteminde uygulamaya koyduğu değişikliklerin servis kullanıcılarımıza aktarılması, çalışmalarımızda önemli yer kapladı. Devlet yardımlarının ne yönde değişeceği ve kişilerin bu değişikliklerden nasıl etkilenebilecekleri konusunda hem bire bir hem de genel toplantılar aracılığıyla servis kullanıcılarımızı bilgilendirmeye çalıştık. Ekonomik kriz ve sistemde olacak ve olmakta olan değişiklikler servisimiz üzerindeki talebi artırdı.

Sosyal Haklar Danışmanlığı'nın sunduğu hizmetler:

- Sosyal haklar alanındaki bütün başvuru formlarını doldurmak, ilgili kurumlara servis kullanıcılarımız adına telefon etmek, mektup yazmak, mektupları tercüme etmek ve başvuruların takibini yapmak.
- Servis kullanıcılar adına itiraz başvurularını yapmak ve itiraz mahkemesi hazırlıklarını yapmaya yardımcı olmak.
- Düzenli toplantılarla servis kullanıcılarımızı bilgilendirmek.
- Servisimiz randevu sistemi ile çalışmakla beraber acil durumlar için kişileri daha kısa zamanda görmeye çalışırız ve Cuma sabahları yürüttüğümüz telefon servisimiz vardır.

2012-2013 mali yılında yaptığımız çalışmalardan örnekler:

- Servis kullanıcılarını, geçtiğimiz yılda toplam **£ 395 000** civarında hakları olan devlet ve belediye yardımlarını almalarını sağlayarak yaşam standartlarının yükselmesine, iyileşmesine ve yoksulluğun azalmasına katkıda bulduk.
- Bu yıl içinde toplam **604** kişiye servis sunduk ve toplam **1,965** başvuruya cevap verdik.
- Toplam **1,055** kişiye birebir ve **910** kişiye telefonla servis verdik.
- Servis kullanıcılarının almakta oldukları yardımların devamını sağlamak, olanaklıysa artırılmasına yardımcı olmak ve kaybedilmiş yardımları geri almak için yardım ettik.
- Servis kullanıcılarının oturdukları belediye veya şirket evlerindeki ev kirası borçlarının veya fazla ödemelerden dolayı oluşan borç problemlerinin çözülmesi ve evsiz kalma riskini kaldırmak için gerekli yardımları yaptık.
- Bilgilendirme ve servisimizi değerlendirme toplantıları yaparak, devlet ve belediye yardımlarında yapılan veya yapılması planlanan değişiklikler hakkında bilgi verdik.



Çalışmalarımızdan bir Örnek

Servis kullanıcımız X, 75 yaşında engelli bir kadın ve yalnız yaşıyor. X, emeklilik yardımı, engelli yardımı ve ileri derecede fiziksel engelli olduğu ve yalnız yaşadığı için ekstra hastalık primi alıyordu.

Kendisine gönderilen iki mektuba da cevap gönderilmediği için X'nin engelli yardımını kesmişlerdi; ama gönderilen bu iki mektup da eline geçmemişti ve anlaşılmayan bir nedenle geri gitmişti. Engelli yardımı kesildiği için, ödenen ekstra hastalık priminin de durması gerekirdi, fakat bu ödeme birkaç ay devam ettiğinden dolayı fazla ödeme yaptık diye £1,105.80 poundu geri ödemesini istemişlerdi. Bu olumsuz karar, X'in hem ekonomik hem de sağlık durumunu olumsuz etkilemişti. Bu durumun yarattığı stres, depresyon ve diğer önemli fiziksel rahatsızlıklarının olumsuz etkilenmesi nedeniyle birkaç defa hastanenin acil servisine kaldırılmıştı.

Biz kendisine destek olmak amacıyla Engellilik Yardımı kurumuna itiraz başvuruları yaptık ve dosyasının yeniden değerlendirilmesini talep ettik ve verilen kararın doğru olmadığını belirttik. Bunun üzerine, dosyası yeniden incelendi ve kararın yanlış olduğunu kabullendiler. Çabalarımızın sonucunda geriye dönük bütün ödenmeyen engellilik yardımı ve hastalık primini (toplam £1,659.20) kendisine ödediler. Geri ödenmesini istedikleri £1,105.80'i de iptal ettiler.

Servis Kullanıcı Yorumu

"Yardımlarla ilgili problemlerin çözümünde ve evle ilgili işlemlerin yapılmasında Derman çalışanları çok yardımcı oldular. Derman bize birçok konuda yardımcı oluyor, destek veriyor ve yol gösteriyor. Servislerinizin devamlı olmasını isterim, benim destek alacağım başka yer yok. Servisinizden memnunum ve teşekkür ediyorum."

Servis Kullanıcı, Kadın / 51

SİGARAYI BIRAKMAK İSTEYENLERE DESTEK SERVİSİ

Derman'ın Sigarayı Bırakmak İsteyenlere Destek Servisi, İslington belediye sınırları içinde yaşayan, çalışan ya da eğitim gören Kürt, Türk ve Kıbrıslı Türklere destek vermektedir. Derman'ın İslington bölgesinde yaşayan Kürt ve Türk toplumlara ulaşması ve yeni bir bölgede servislerimizi genişletme fırsatı bulmuş olmaktan dolayı bizim için çok önemlidir. Dolayısıyla da geçtiğimiz yıl içinde Derman'ın İslington bölgesinde tanınması ve bu servisin kullanılması için yoğun bir çaba sarfettik.



Sigarayı Bırakma Servisi'nin sağladığı hizmetler:

- Sigarayı bırakmak isteyen kişilere bire bir destek sağlamak,
- Sigara bırakma yöntemleri üzerine bilgi vermek ve gerektiğinde uzman servislere havale etmek,
- Kişilerin, Nikotin Takviye Tedavi ürünlerine ulaşmalarına ve kullanmalarını yardımcı olmak,
- İslington'da yaşayan Kürt ve Türk toplumlari içinde sigara içmenin ve içenlerin dumanından etkilenmenin zararları üzerine farkındalığı artırmak.

Ulaşmak istediğimiz hedefler:

- İslington'da yaşayan Kürt ve Türk toplumlarında sigara kullanımından kaynaklanan ölümleri azaltmak ve sigaranın zararlarını gösterme yöntemiyle kişilerin sigarayı bırakmalarına yardımcı olmaktır.
- Sağlık Bakanlığı'nın sigarayı bırakma hedefleri çerçevesi içinde çalışarak, İslington'da sigara içiminin azaltılmasına katkıda bulunmak.
- İslington'da yaşayan Kürt ve Türk toplumları içinde, uzun dönemli rahatsızlıkları olan ve sigara içmek yüzünden bu rahatsızlıkları kötüye giden kişilerin sağlıklarının iyileşmesine yardımcı olmak.
- Sağlık alanındaki eşitsizlikleri gidermeye katkıda bulunmak ve İslington'ın tütün kullanımını kontrol altına alma stratejisi ve 2020'de sigarasız bir İslington yaratmak çabalarına katkıda bulunmak.

2012-2013 mali yılında yaptığımız çalışmalardan örnekler:

- Yaptığımız toplantılar ve servis bilgilerini ilgili mekanlara ulaştırarak servisimizi İslington'da tanıttık.
- Minik Kardeş Çocuk Merkezi ile işbirliği içinde çalıştık ve İMECE Kadın Merkezi, Türk Eğitim Birliği ve Halkevi gibi Kürt ve Türk kuruluşlarıyla ortak toplantılar düzenledik.
- Toplam 63 kişi servisimize havale edildi ve sağladığımız desteklerle toplam 24 kişi sigarayı bıraktı.
- Servisimizi tanıtmaya ve sigaranın zararlarını anlatmak üzere toplam 11 toplantısı düzenledik. Bu toplantılara toplam 185 kişi katıldı.
- Bu mali yıl içinde toplam 248 kişi servisimizden destek aldı.

Çalışmalarımızdan bir Örnek

X 37 yaşında, ciddi fiziksel ve ruhsal problemleri olan Kıbrıslı Türk bir erkektir. Servisimize havale edildiğinde kendine inancı çok zayıflamıştı ve hayatında pozitif değişiklikler yapmak için kendisine güveni çok azalmıştı. Son 10 yıldır, günde 10 sigara içiyordu ve bu durum sağlığını kötü etkiliyordu.

Sağladığımız servisler:

- Servisimizi ve sigara bırakma yöntemlerini anlattık.
- Düzenli olarak duygusal ve pratik destek sağladık.

Verdiğimiz servisin olumlu sonuçları:

- 5 hafta sonunda sigarayı bıraktı.
- Kendisine inancı ve güveni yükseldi.
- Hayatında olumlu değişiklikler yapabileceğine inanmaya başladı.
- Amcasını sigarayı bırakması için servisimize havale etti.

Servis Kullanıcı Yorumu

"Türk toplumunda sigara içme oranının yüksek olduğuna inanıyorum. Bunun için İslington bölgesinde Türkçe konuşan Sigarayı Bırakma Servisi sağladığı için İslington Sağlık Müdürlüğü ve Derman'a çok teşekkür ederim."

Servis Kullanıcı, Erkek / 37

WE PROVIDE OUR SERVICES FROM THE FOLLOWING SURGERIES AND CLINICS

SERVİS VERDİĞİMİZ YERLER

HACKNEY

Place / Yer (GPs, Hosp., etc.)

Service/s we provide / Verdiğimiz Servisler

The Lawson Practice	Health Advocacy, Councelling, DV
London Fields Medical Centre	Health Advocacy
Kingsmead Healthcare	Health Advocacy
The Riverside Practice	Health Advocacy
Lower Clapton Health Centre	Health Advocacy, Counselling
Barton House Health Centre	Health Advocacy, Counselling
Healy Medical Centre	Health Advocacy, Counselling
The Hoxton Surgery	Health Advocacy, Counselling
Well Street Surgery	Health Advocacy, Counselling, Advice
Somerford Grove Health Centre	Counselling
Sandringham Practice	Counselling
Elsdale Street Surgery	Counselling
Shoreditch Spa	Counselling
Family Mosaic	Counselling
Homerton University Hospital, PALS Health Shop	Advice
Latimer Health Centre	Health Advocacy, Mental Health Support and Outreach
The Nightingale Practice	Health Advocacy, Mental Health Support and Outreach, Advice
John Scott Health Centre	Counselling, Mental Health Support and Outreach t
Shoreditch Park Surgery	Health Advocacy, Counselling, Mental Health Support and Outreach , Advice
Queensbridge Group Practice	Health Advocacy, Counselling, Mental Health Support and Outreach
Minik Kardeş Childeren Centre	Stop Smoking
Thames Reach (Hackney)	Advice

DERMAN - FOR THE WELL-BEING OF THE KURDISH & TURKISH COMMUNITIES
SUMMARISED STATEMENT OF FINANCIAL ACTIVITIES
FOR THE YEAR ENDED 31 MARCH 2013

	Unrestricted Funds £	Restricted Funds £	Designated Funds £	Total 2013 £	Total 2012 £
Incoming resources					
<i>Incoming resources from generating funds</i>					
Voluntary income	-	62,916	-	62,916	60,000
Activities for generating funds	1,130	-	-	1,130	3,357
Investment income	229	-	-	229	312
<i>Incoming resources from charitable activities</i>	380,724	-	-	380,724	416,119
Total Incoming Resources	382,083	62,916	-	444,999	479,788
Resources Expended					
Costs of generating voluntary income	18,594	-	-	18,594	18,508
Charitable activities	362,700	62,997	-	425,697	418,866
Governance costs	18,073	-	-	18,073	17,252
Total Resources Expended	399,367	62,997	-	462,364	454,626
Net Incoming / (Outgoing) Resources before Transfers	(17,284)	(81)	-	(17,365)	25,162
Transfer between funds	20,000	-	(20,000)	-	-
Net Income	2,716	(81)	(20,000)	(17,365)	25,162
Reconciliation of Funds					
Total funds brought forward at 1 April 2012	127,546	6,576	20,000	154,122	128,960
Total funds carried forward at 31 March 2013	130,262	6,495	-	136,757	154,122

The company made no recognised gains or losses, other than those reported in the income and expenditure account.

Alison Ward Accountants
Chartered Certified Accountants and Statutory Auditors

Bank Chambers
188 Queens Road
Buckhurst Hill
Essex IG9 5B

DERMAN - FOR THE WELL-BEING OF THE KURDISH & TURKISH COMMUNITIES

(Company registered number: 02910220)

SUMMARISED BALANCE SHEET AT 31 MARCH 2013

	<u>2013</u>		<u>2012</u>
	£	£	£
FIXED ASSETS			
Tangible assets		2,228	2,970
CURRENT ASSETS			
Debtors	28,776		46,526
Cash at bank and in hand	118,329		118,069
	<u>147,105</u>		<u>164,595</u>
CREDITORS: amounts falling due within one year	<u>(12,576)</u>		<u>(13,443)</u>
NET CURRENT ASSETS		<u>134,529</u>	<u>151,152</u>
NET ASSETS		<u>136,757</u>	<u>154,122</u>
RESERVES			
Unrestricted funds		130,262	127,546
Designated funds		-	20,000
Restricted funds		6,465	6,576
		<u>136,757</u>	<u>154,122</u>

These summarised accounts have been extracted from the full financial statements of Derman – for the well-being of the Kurdish & Turkish Communities for the year ended 31st March 2013 and they may not contain sufficient information to allow for a full understanding of the financial affairs of the charity.

For further information, copies of the full financial statements can be obtained from Derman – for the well-being of the Kurdish & Turkish Communities, The Basement, 66 New North Road, London N1 6TG, Tel: 020 7613 5944.

The full financial statements were approved by the Trustees on 8th July 2013 and have been submitted to the Charity Commission and the Registrar of Companies.

Signed on behalf of the Trustees



CATRIONA SCOTT (CHAIR)

8th July 2013

LIST OF OUR FUNDERS (April 2012 – March 2013)

MALİ KATKIDA BULUNANLAR

DERMAN would like to thank all our funders for their ongoing support of the organization.

- City & Hackney tPCT
- Homerton University Hospital NHS Foundation Trust
- London Borough of Hackney
- HIAC (Hackney Information and Advice Consortium)
- Henry Smith Charity
- GamCare
- Whittington Health NHS
- Barton House Group Practice
- The Hoxton Surgery
- Shoreditch Park Surgery
- St. Katharine & Shadwell Trust

In partnership or/and joint work with

- SAfH (Social Action for Health)
- Tavistock
- Shoreditch Spa
- HCVS / Hackney Refugee Forum
- İMECE – Women’s Centre
- MARAC
- Hackney Community Safety Unit / Hackney DV Unit
- Minik Kardeş Children Centre
- BME Access Service
- City & Hackney Safeguarding Children Board
- Thames Reach - Hackney
- West Reservoir
- Family Mosaic

We would like to extend our gratitude to:

- ✓ **BME Access Service, Department of Psychology from Lower Clapton Health Centre** for providing clinical supervision to our Mental Health Support and Health Advocacy teams.



Photo from DERMAN's AGM 2012

Auditors

Alison Ward Accountants

Chartered Certified Accountants and Statutory Auditors
Bank Chambers
188 Queens Road, Buckhurst Hill
Essex IG9 5BD

Bankers

The Cooperative Bank Plc

P.O Box 250
Delf House
Southway
Skelmersdale WN8 6WT

Derman

Registered Charity, No 1054792
Company Limited by Guarantee, No 2910220

**Serving
our communities
since 1991**

**1991'den beri
toplularımızın dertlerine
derman olmaya
çalışıyoruz**



DERMAN

The Basement

66 New North Road London N1 6TG

Tel: 020 7613 5944

Tel/Fax: 020 7739 7893

Email: services@derman.org.uk

Website: www.derman.org.uk



Homerton University Hospital **NHS**
NHS Foundation Trust

Whittington Health **NHS**

City and Hackney **NHS**
Teaching Primary Care Trust



HACKNEY INFORMATION
HIAC
& ADVICE CONSORTIUM

